شاخص‌هاي عمومي ارزيابي عملكرد سال‌ 1396 دستگاه‌هاي اجرايي(سطحاستانی)

| **رديف** | **عنوان شاخص** | **واحد سنجش** | **هدف کمي** | **سقف امتياز** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | [**محوراصلاح ساختار سازمانی(125 امتياز)**](#برنامهنقشوساختاردولت) | | | |
| 1/1 | [**واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها**](#واگذاریواحدها) | درصد |  | 50 |
| 2/1 | [**میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی**](#واگذاریوظایفواختیاراتبهسطوحاستانی) | درصد |  | 25 |
| 3/1 | [**تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی**](#تفکیک) | درصد |  | 20 |
| 4/1 | [**اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه­های اجرایی**](#سامانهساختار) | درصد | 100 | 30 |
| 2 | [**محور توسعه دولت الكترونيك(200امتياز)**](#دو) | | | |
| 1/2 | **اطلاع رساني تمامی خدمات اعم از خدمات الکترونيکي و غیر الکترونیکی** | درصد |  | 20 |
| 2/2 | **الکترونيکي کردن خدمات دولتي(درخواست خدمت)** | درصد |  | 25 |
| 3/2 | **الکترونيکي کردن خدمات دولتي(ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان)** | درصد |  | 35 |
| 4/2 | [**میزان ارائه خدمات در دفاتر پيشخوان**](#پیشخوان) | درصد |  | 15 |
| 5/2 | [**استانداردسازي تارنما(وب سايت)**](#استانداردسازیتارنما) **دستگاه** | درصد | 100 | 35 |
| 6/2 | [**اصلاح**](#بهبودخدمت) **فرآیندهای ارائه خدمات** | درصد |  | 40 |
| 7/2 | **استفاده از فناوری­های نوین در ارایه خدمت** | درصد | 100 | 30 |
| 3 | [**محور مديريت سرمايه انساني(200امتياز)**](#برنامهمديريتسرمايهانسانی) | | | |
| 1/3 | **ساماندهی و متناسب سازي نيروي انساني** | درصد |  | 60 |
| 2/3 | **تناسب شغل و شاغل** | درصد | 100 | 40 |
| 3/3 | [**شایسته**](#انطباق) **سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی­های زنان و جوانان** | درصد | 100 | 40 |
| 4/3 | **اجرای دوره­های آموزشی مدیران و کارکنان** | درصد | 100 | 60 |
| 4 | [**محور شفافیت و مدیریت مالی(50امتياز)**](#برنامهمديريتسرمايهانسانی) | | | |
| 1/4 | [**به کارگيري سامانه تدارکات الکترونيکي دولت(سامانه ستاد)**](#سمانهتدارکاتالکترونیکی) | درصد | 100 | 20 |
| 2/4 | [**اجرای**](#فضایکسبوکار) **حسابداری تعهدی** | درصد | 100 | 30 |
| 5 | [**محور بهبود فضای کسب وکار(100 امتياز)**](#برنامهفناوریهایمدیریتی) | | | |
| 1/5 | [**بهبود فضای کسب و کار**](#فضایکسبوکار) | درصد | 100 | 50 |
| 2/5 | **ثبت اطلاعاتفضاهاي اداري در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاه­هاي اجرايي)** | درصد | 100 | 20 |
| 3/5 | [**مدیریت سبز**](#مدیریتسبز) | درصد | 100 | 30 |
| 6 | [**محور ارتقاء سلامت اداري، مسئولیت پذیری و پاسخگویی(175امتياز)**](#برنامهصیانتازحقوقمردموسلامتادا) | | | |
| 1/6 | [**ارتقاء سلامت نظام اداری**](#ارتقاءسلامتاداری) | درصد | 100 | 40 |
| 2/6 | [**صيانت از حقوق شهروندان**](#صیانتازحقوقمردم) **در نظام اداری** | درصد | 100 | 40 |
| 3/6 | **استقرار میزخدمت در دستگاه** | درصد | 100 | 25 |
| 4/6 | [**استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز**](#استقرارنظامجامعنماز) | درصد | 100 | 20 |
| 5/6 | [**رسيدگي به شكايات مردمي در بستر سامد**](#شکایات) | درصد | 100 | 20 |
| 6/6 | [**مناسب سازي فضاهاي اداري جهت استفاده معلولين و جانبازان**](#مناسبسازی) | درصد | 100 | 30 |
| 7 | [**محور استقرار نظام مديريت عملكرد(150امتياز)**](#برنامهاستقرارنظامجامعمديريتعملکرد) | | | |
| 1/7 | [**استقرار نظام ارزيابي عملکرد**](#برنامهاستقرارنظامجامعمديريتعملکرد) | درصد | 100 | 110 |
| 2/7 | [**تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و اسیب شناسی**](#تهیهوتدوینگزارشتحلیلی) | درصد | 100 | 25 |
| 3/7 | [**تشکیل**](#تهیهوتدوینگزارشتحلیلی) **کارگروه توسعه مدیریت دستگاه** | درصد | 100 | 15 |

**توجه:**هدف کميشاخص‌هاي ستاره‌دارستا‌انیبن3لبلل‌ به استناد بند 2 تصويب‌نامه شماره 127675/ت 50642هـ تاريخ 28/10/1393 هيأت وزيران، بر اساس تفاهم‌نامه بين دستگاه مربوط و سازمان مديريت وبرنامه‌ريزي کشور تعيين مي‌شود.

1-محور اصلاح ساختار سازمانی

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (50 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | میزان واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده | | **بر اساس تحقق هدف سال 96 برنامه عملياتی سه ساله** | **35** |
| **2** | میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری­ها بر اساس نتایج جدول شماره 1 | | **کمی** | **15** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد شده** | | |

**جدول شماره 1) جدول واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **فعالیت‌های واگذارشده** | | | | | | **نتایج حاصل از واگذاری** | | | | | | | | **توضیحات** |
| **رديف** | **عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی** | **واگذار شده** | **نسبت فعالیت واگذارشده به کل** | **روش واگذاری** | | | **هزینه های کاهش یافته**  **(ریال)** | **تعداد واحدهای سازمانی کاهش یافته** | **تعداد پست سازمانی کاهش یافته** | **تعداد نیروی انسانی کاهش‌یافته** | **تعداد واحد سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده** | **تعداد پست سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده** | **تعداد نیروی انسانی که واگذاری مانع از بکارگیری آنها شده** | **کیفیت خدمات بعد از واگذاری(بهتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)** |
| **خرید خدمت** | **مشارکت** | **واگذاری مدیریت** |
| 1 | **فعاليت، خدمت يا واحد عملياتي** | **بلی/خیر** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ....... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**مستندات شاخص:**[مواد 9، 10، 11، 13، 14، 15 و 24 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\yousefian.e\Downloads\mostanadat_shakhesha_omumi_ostan_1395\ماده%2024%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)و آيين‌نامه اجرايي ماده24([شماره 231378/ت43908ك تاريخ 21/11/1388 تصويب‌نامه هيأت وزيران](file:///C:\Users\yousefian.e\Downloads\mostanadat_shakhesha_omumi_ostan_1395\231378.pdf)) و اصلاحيه آن([شماره 176420/ت44852ك تاريخ 8/8/1389)](file:///C:\Users\yousefian.e\Downloads\mostanadat_shakhesha_omumi_ostan_1395\176420.doc)، ماده 25 قانون برنامه ششم.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم- میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استانبه منظور تمرکززدایی (25 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان | | **بر اساس تحقق مجموع اهداف تجميعی تا پايان سال 96 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **25** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **ارائه فهرست کامل وظایف و اختیارات واگذار شده از ستاد به استان و گزارش میزان اجرایی شدن آن­ها(تکمیل نمودن جدول شماره 2)** | | |

**مستندات شاخص:**[تصویب نامه شماره 75601/ت 51052 هـ تاریخ 11/6/1394 هیئت وزیران](file:///C:\Users\yousefian.e\Downloads\mostanadat_shakhesha_omumi_ostan_1395\75601.pdf) در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاه­ها به سطوح استانی، [تصویبنامه شماره 75609/ت 51052 هـ تاریخ 11/6/1394 هیئت وزیران](file:///C:\Users\yousefian.e\Downloads\mostanadat_shakhesha_omumi_ostan_1395\75609.pdf) در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاه­ها به سطوح استانی.

**جدول شماره 2) جدول اجرایی شدن وظایف واگذاری شده دستگاه به سطوح استانی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان وظيفه واگذار شده** | **ميزان اجرا(درصد)** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص سوم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی[[1]](#footnote-2)(20 امتیاز)](#یک)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی بر اساس اهداف سال 1396 برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و اجرایی شدن آنها | | **بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پايان سال 96 برنامه عملياتی سه ساله دستگاه** | **20** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **ارائه فهرست کامل وظایف و اختیارات واگذار شده از استان به شهرستان و گزارش میزان اجرایی شدن آنها(تکمیل نمودن جدول شماره 3)** | | |

**جدول شماره 3) جدول فهرست وظايف قابل واگذاری استان به سطوح شهرستانی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان وظيفه واگذار شده از استان به شهرستان** | **ميزان اجرا(درصد)** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شاخص چهارم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه­های اجرایی (30 امتیاز)** | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی (ثبت تشکیلات اسمی) | **بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ساختار** | **15** |
| **2** | بروز اوری اطلاعات سامانه | **15** |

**مستندات شاخص:**[بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختاردستگاه­های اجرایی به شماره 833233 تاریخ 17/8/1395](file:///C:\Users\yousefian.e\Downloads\mostanadat_shakhesha_omumi_ostan_1395\833233.pdf).

2- محور توسعه دولت الکترونیک

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص اول، دوم، سوم و چهارم** | | | | | | |
| **رديف** | **عنوان خدمت** | **الکترونيکي يا غير الکترونيکي بودن خدمت** | **[شاخص اول-اطلاع رساني الکترونيکي[[2]](#footnote-3)](#دو)**  **[(20 امتياز)](#دو)** | **[شاخص دوم-الکترونيکي کردن خدمات دولتي(درخواست خدمت)(25 امتياز)](#دو)** | [**شاخص سوم-الکترونيکي کردن خدمات دولتي(ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان)(35 امتياز)**](#دو) | **شاخص چهارم-** [**میزان ارائه خدمات در دفاتر پيشخوان**](#پیشخوان)**(15 امتیاز)** |
|  |  | **سنجش بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پايان سال 96 برنامه سه ساله دستگاه** | | | | |
|  |  | الکترونيکي/غير الکترونيکي | **بلي /خير** | بلي/خير/عدم مصداق | بلي/خير/عدم مصداق | بلي/خير/عدم مصداق |
| **1** | خدمت 1 |  |  |  |  |  |

**مستندات شاخص:**[ماده 37، 38 و 40 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\ماده%2037و38و40قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، آيين‌نامه اجرايي ماده(40) قانون مديريت خدمات کشوري[(تصويب‌نامه شماره 81839/ت44294ک تاريخ 19/4/1390)،](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\81839.pdf)مصوبه شماره 722/13.ط تاريخ 22/4/1381 شوراي‌عالي اداري و آيين‌نامه توسعه خدمات الکترونيکي دستگاه‌هاي اجرايي،([مصوبه شماره 7740/93/206 تاريخ 10/6/1393 شوراي‌عالي اداري)](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\7740.pdf)،[مصوبه ششمين جلسه شوراي عالي فناوري اطلاعات يه شماره 145/200 تاريخ 11/6/1393)،](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\145948.pdf)  آيين‌نامه ايجاد و بهره‌برداري از دفاتر پيشخوان خدمات دولت و بخش عمومي غيردولتي[(تصميم‌نامه شماره 61116/42401 تاريخ 18/3/1389](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\61116.doc) وزيران عضو كارگروه توسعه حمل‌و‌نقل عمومي و مديريت مصرف سوخت)، تصویبنامه شورای عالی اداری شماره 1126446 مورخ 28/12/1395 موضوع شناسنامه خدمت.

| [**شاخص پنجم-** **استاندارد سازي تارنما(وب سايت) دستگاه(35 امتياز)**](#دو) | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | کاربر پسند بودن تارنما | **بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص** | **7** |
| **2** | شفافیت تارنما | **6** |
| **3** | کیفیت خدمات تارنما | **12** |
| **4** | دسترسی پذیری تارنما | **5** |
| **5** | دسترسی پذیری اطلاعات | **5** |

**مستندات شاخص:**[ماده 37 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\ماده%2037و38و40قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) ماده 7 و 19 [مصوبه شماره 7740/93/206 مورخ 10/6/1393 شوراي عالي اداري](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\7740.pdf) و دستورالعمل استاندارد تارنما(وب‌سايت)هاي دستگاه‌هاي اجرايي و درگاه­هاي(پورتال) استاني موضوع [بخشنامه شماره 145100 تاريخ 20/11/1393 سازمان مديريت و برنامه‌ريزي کشور](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\145100.tif)، تصویبنامه شورای عالی اداری شماره 1126446 مورخ 28/12/1395 موضوع شناسنامه خدمت، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص ششم- اصلاح فرایندهای ارائه خدمات(40 امتياز)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | اصلاح فرآیندهای خدمت | | **بر اساس تحقق اهداف تجمیعی تا پایان سال 1396 برنامه سه ساله دستگاه و با توجه به اطلاعات تکمیل شده جداول شماره 4 و5** | **40** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **تکمیل نمودن جداول شماره 4 و 5 و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه** | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **جدول شماره 4) عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف تجمیعی تا پایان سال 1396 برنامه سه ساله دستگاه** | | | | | | | | | | | | |
| عنوان خدمت | کد خدمت | | \*\* معيارهاي ارزيابي بهبود خدمت | | واحد | | قبل از بهبود | بعد از بهبود | مستندات و شواهد |  | | | |
|  |  | |  | |  | |  |  |  |
|  |  | |  | |  | |  |  |  |
| \***\* معيارهاي ارزيابي بهبود خدمت:** زمان/ هزينه/رضايت شهروند و ارباب رجوع/ دست يابي به اهداف تخصصي/ کاهش نيروي انساني/ کاهش تخلفات/ اجراي دقيق قوانين  **جدول شماره 5) اقدامات اصلي در راستاي بهبود فرآيند** | | | | | | | | | | | |  | | |
| عنوان اقدام | | توضیحات | | نوع اقدم | | مستندات و شواهد | | | | |
|  | |  | |  | |  | | | | |
|  | |  | |  | |  | | | | |

**مستندات شاخص:**[مواد 36 و 37 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\ماده%2036%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، [مصوبه شماره253/14 تاريخ 6/9/1378 شوراي عالي‌اداري](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\253.doc) موضوع اصلاح سيستم‌ها و روش‌هاي انجام كار، [مصوبه شماره 18540/13.ط تاريخ 10/2/1381 شوراي‌عالي اداري](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\18540.doc) موضوع طرح‏تكريم مردم‏و‏جلب‏رضايت‏ارباب‏رجوع‏در‏نظام اداري و دستورالعمل اجرايي ماده 36 ق.م.خ.ك[(بخشنامه شماره 141152/200 تاريخ 17/12/1388 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انساني رييس‌جمهور](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\141152.pdf))، [بخشنامه شماره 137047 تاريخ 7/11/1393 سازمان مديريت و برنامه‌ريزي کشور](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\137047.pdf) موضوع دستورالعمل اصلاح فرايندها و روش‌هاي انجام کار.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص هفتم-](#دو)**[**[استفاده از فناوری­های نوین در ارایه خدمت (30 امتياز)](#دو)**](#دو) | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت | | **با توجه به توضیحات زیرنویس[[3]](#footnote-4)** | **12** |
| **2** | استفاده از USSD | | **12** |
| **3** | قابلیت پرداخت همراه | | **6** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص** | | |

**مستندات شاخص:**[تصويب نامه شماره 127675/ت50642 ه مورخ 28/10/1393 هيئت وزيران با عنوان برنامه عملياتي اصلاح نظام اداري](file:///D:\ارزیابی%20سال%201396%20وزارتخانه%20ها\مکاتبات%20مربوط%20به%20شاخصهای%20عمومی\shakheshayeomumimelli1395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\127675.pdf).

**- 3**[**محورمديريت سرمايه انساني**](#سه)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول-ساماندهی و](#سه)** **[متناسب­سازي نيروي انساني (60 امتياز)](#سه)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | کاهش کارکنان قراردادي مازاد بر سقف تعيين شده تبصره ذيل ماده 32 | | **درصد تحقق هدف تجميعي سالهاي94، 95 و 96 برنامه عملياتي سه ساله دستگاه** | **20** |
| **جدول اطلاعاتی نماگر اول** | | | | |
| **تعداد کل پست‌هاي سازماني مصوب سال 96** | | |  | |
| **تعداد کارکنان قراردادي مازاد بر سقف تبصره ماده 32 ق.م.خ.ک سال96** | | |  | |
| **تعداد کل پست‌هاي سازماني مصوب پایان سال93** | | |  | |
| **تعداد کارکنان قراردادي مازاد بر سقف تبصره ماده 32 ق.م.خ.ک پایان سال93** | | |  | |
| **2** | کاهش کارکنان رسمي و پيماني | | **درصد تحقق هدف سال 96 برنامه سه ساله دستگاه** | **20** |
| **جدول اطلاعاتی نماگر دوم** | | | | |
| **تعداد كارمندان رسمي و پيمانيسال 96** | | |  | |
| **تعداد كارمندان رسمي و پيمانيسال 95** | | |  | |
| **3** | رعایت سقف تبصره ذیل ماده 32 قانون مدیریت خدمات کشوری | | **رعایت سقف 10 درصد نیروی قراردادی** | **20** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **جدول اطلاعاتی تکمیل شده با تایید مقام مربوطه در دستگاه**  **مستندات کاهش قراردادی، رسمی و پیمانی در سال 96**  **ارایه فرم شماره 6 موافقتنامه هزینه ای** | | |

**مستندات شاخص:**[تصويب نامه شماره 127675/ت50642 ه مورخ 28/10/1393 هيئت وزيران با عنوان برنامه عملياتي اصلاح نظام اداري](file:///D:\ارزیابی%20سال%201396%20وزارتخانه%20ها\مکاتبات%20مربوط%20به%20شاخصهای%20عمومی\shakheshayeomumimelli1395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\127675.pdf)، بخشنامه شماره 1538390 مورخ 7/9/13396 سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع نحوه بکارگیری نیروی قراردادی.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم-تناسب شغل و شاغل (40 امتياز)](#سه)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی | | **کمی** | **12** |
| **2** | رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع | | **کمی** | **12** |
| **3** | رعایت ضوابط ارتقاء رتبه و طبقه شاغلین | | **کمی** | **16** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **تکمیل نمودن جداول شماره 6،7و ضمیمه نمودن فایل مربوطه درسامانه** | | |

**مستندات شاخص:**[ماده (70) قانون مديريت خدمات کشوري](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\ماده%2070.docx)**.**

**جدول شماره 6) مشخصات مشاغل عمومي مورد عمل دستگاه اجرايي و متصديان آنها**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان شغل** | **شرايط احراز شغل(مدرک تحصيلي)** | **عنوان پست­ها** | **مشخصات متصديان مشاغل** | | | | | | | **رعايت ضوابط استخدامي** | |
| **نام و نام خانوادگي** | **سابقه خدمت** | **مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام** | **آخرين مدرک تحصيلي(مقطع) و عنوان رشته تحصیلی[[4]](#footnote-5)** | **وضعیت ایثارگری** | **رتبه** | **طبقه** | **انطباق مدرک تحصيلي با شرايط احراز(بلي/خير)** | **عدم اعمال مدارک بيش از يک مقطع تحصيلي(بلي/خير)** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**جدول شماره 7) مشخصات مشاغل اختصاصي مورد عمل دستگاه اجرايي و متصديان آنها**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان شغل** | **شرايط احراز شغل(مدرک تحصيلي)** | **عنوان پست­ها** | **مشخصات متصديان مشاغل** | | | | | | | **رعايت ضوابط استخدامي** | |
| **نام و نام خانوادگي** | **سابقه خدمت** | **مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام** | **آخرين مدرک تحصيلي(مقطع) و عنوان رشته تحصیلی[[5]](#footnote-6)** | **وضعیت ایثارگری** | **رتبه** | **طبقه** | **انطباق مدرک تحصيلي با شرايط احراز(بلي/خير)** | **عدم اعمال مدارک بيش از يک مقطع تحصيلي(بلي/خير)** |
| *1* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص سوم-شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی­های زنان و جوانان(40 امتياز)](#ایثارگران)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران | | **کمي** | **25** |
| **2** | رعایت ضوابط مرتبط با بهره گیری از ظرفیت زنان و جوانان در پست­های مدیریتی از حیث کاهش سابقه خدمت، رعایت سنی و تخصیص مشاغل به زنان | | **کمي** | **15** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **تکمیل جدول شماره 8 و ضمیمه نمودن آن در سامانه[[6]](#footnote-7)** | | |

**مستندات شاخص**: تصویب نامه شماره 579095 مورخ 01/04/1395 شورایعالی اداری و تصویب نامه شماره 1351824 مورخ 30/05/1396 شورای عالی اداری

**جدول شماره 8) جدول اطلاعات مدیران حرفه­ای دستگاه­های اجرایی**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **عنوان دستگاه اجرایی:** | | | | | | | **تعداد کل پست های دستگاه اجرایی: ....... پست** | | | | | **تعداد کل پست­های مدیریتی (با تصدی و بلاتصدی): ...... پست** | | | | |
| **ردیف** | **نام و نام خانوادگی** | **شغل** | **پست** | **سطح مدیریت حرفه ای** | **جنسیت** | | **سال تولد** | **تحصیلات** | | **نوع استخدام** | | | **سابقه خدمت دولتی** | **سنوات تجربی** | | |
| مدیریتی | | غیرمدیریتی |
| زن | مرد | مقطع | رشته تحصیلی | رسمی | پیمانی | قراردادی | سطح قبلی | سایر سطوح |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص چهارم-**](#سه) **اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان(60 امتیاز)** | | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **مصادیق عملکرد** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | اجرای دوره­های آموزشی مصوب مدیران | | اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس برنامه مصوب سالانه درچارچوب نظام آموزش و  سرانه آموزش پیش بینی شده | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **12** |
| تعداد مدیران:.............................. نفر ساعت آموزش مدیران:.............................................. |
| **2** | اجرای دوره­های آموزشی مصوب کارمندان(رسمی، پیمانی، قراردادی) | | اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس برنامه مصوب سالانه درچارچوب نظام آموزش و  سرانه آموزش پیش بینی شده | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **12** |
| تعداد کارمندان:.............................. نفر ساعت آموزش کارمندان:.............................................. |
| **3** | ارزشیابی اثربخشی دوره ها و برنامه­های آموزشی مصوب سالانه | | سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح 1و2 (واکنش و یادگیری) | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **12** |
| بررسی اثربخشی دوره­های آموزشی سطوح 3و4 ( رفتار شغلی و نتایج سازمانی) | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **12** |
| **4** | شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان | | تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان استانی و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن | **کامل/ناقص/انجام نشده** | **12** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | * **ارائه گزارش عملکرد از دوره­های آموزشی اجرا شده برای مدیران و کارمندان( به تفکیک ستاد و استان­ها) شامل: گزارش مدیریتی از اجرای دوره ها،تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره و.....** * **ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط و اطلاعات مدرسان مورد استفاده** * **ارائه فهرست مؤسسات آموزشی طرف قرارداد برای اجرای دوره­های آموزشی کارکنان در سال 1396 وارائه چند نمونه از گواهینامه­های صادره شده در سال 1396** * **ارائه گزارش سنجش، ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی اجرا شده در سال 96 و گزارش دوره‌هایی که اثربخشی آن‌ها به تفکیک سطوح چهارگانه بررسی شده به همراه نتایج تحلیلی ارزشیابی** | | | |

**مستندات شاخص:**[فصل نهم قانون مديريت خدمات كشوري](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\فصل%20نهم%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آيين‌نامه اجرايي آن([تصميم‌نامه شماره 2579/ت43916ك تاريخ 10/1/1389 هيأت وزيران)،](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\2579.pdf)[دستور العمل طراحي آموزش­هاي مشاغل اختصاصي(112058/1803 مورخ 20/6/1381)](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1394\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\112058.pdf)، [بخشنامه شماره 1834/200 تاريخ 30/1/1390](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\1834.pdf) موضوع نظام آموزش كارمندان دستگاه‌هاي اجرايي، [بخشنامه شماره 31146/90/200 تاريخ 4/12/1390،](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\31146.pdf)[بخشنامه شماره 32664/ 90/200 مورخ 15/12/1390](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\32664.pdf)و [بخشنامه شماره 18819/92/200 تاريخ 14/11/1392](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\18819.tif) شامل( [اصلاحيه نظام آموزش کارمندان و مديران دستگاه‌هاي اجرايي](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\اصلاحیه%20نظام%20آموزش%20کارمندان%20و%20مدیران%20دستگاه%20های%20اجرایی.pdf)، [پيوست شماره يک](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\پیوست%20شماره%201.pdf)، [پيوست شماره دو](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\پیوست%20شماره%202.pdf) و [پيوست شماره سه](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\پیوست%20شماره%203.pdf))، [بخشنامه شماره 83078 مورخ 14/5/1394](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\83078.pdf) و [بخشنامه شماره 394754 مورخ 9/12/1394](file:///E:\قوانين\مصوبات\ارزيابي%20عملكرد\شاخص%20عمومي\سال%201395\shakheshayeomumimelli1395\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\394754.pdf).

[4- محورشفافیت و مدیریت مالی](#چهار)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص اول-****به کارگيري سامانه تدارکات الکترونيکي دولت[[7]](#footnote-8)(سامانه ستاد)(20 امتياز)**](#دو) | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | استفاده از سامانه تدارکات الکترونيکي دولت(سامانه ستاد)در معاملات دستگاه | **بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ستاد و با توجه به شیوه نامه ارزیابی شاخص\*** | **20** |

**مستندات شاخص:**[آيين نامه فعاليت سامانه تدارکات الکترونيکي دولت (تصويبنامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت۴۶۸۴۹ك مورخ ۲۱/۸/۹۰ هيأت وزيران)](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\165389.pdf)،تصویبنامه هيأت وزيران شماره 12346/ت54225ه مورخ 6/2/1396،تصویبنامه هيأت وزيران شماره 16145/ت53525ه مورخ 16/2/1396، ابلاغیه وزارت صنعت، معدن و تجارت شماره 48430/60 مورخ 19/2/1396 و \*[شيوه نامه ارزيابي شاخص](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\شیوه%20نامه%20ارزیابی%20سامانه%20ستاد.pdf).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم- اجراي حسابداري تعهدي[[8]](#footnote-9)(30 امتياز)](#چهار)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | ارسال صورت های مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به وزارت امور اقتصادی و دارایی | | **- ارسال به موقع صورت­های مالی سال 95 (تا پایان شهریورماه سال 96)**  **- به ازای هر روز تاخیر، (0.25) از امتیاز فوق کسر می شود.** | **7** |
| **2** | ارایه کامل اجزاء صورت های مالی | | **صورت وضعیت مالی(1 امتیاز)**  **صورت تغییرات در وضعیت مالی(1 امتیاز)**  **صورت گردش حساب تغییرات در ارزش خالص(1 امتیاز)**  **صورت مقایسه بودجه و عملکرد(2 امتیاز)**  **یادداشت های توضیحی(3 امتیاز)** | **8** |
| **3** | کیفیت ارایه صورت های مالی | | **بر اساس چک لیست پیوست نامه شماره 24580/54 مورخ 17/2/1396 وزارت اقتصاد و دارایی** | **15** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | | **تصویر صورت های مالی مندرج در نظام حسابداری بخش عمومی و استاندارد شماره (1) با عنوان نحوه ارایه صورت های مالی، چک لیست تهیه شده توسط معاونت نظارت مالی و خزانه داری کل کشور** | | |

**مستندات شاخص:**[بند 1ماده 26 قانون الحاق برخي مواد به قانون تنظيم بخشي از مقررات مالي دولت 2،](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\قانون%20الحاق%20برخی%20مواد%20به%20قانون%20تنظیم%20بخشی%20از%20مقررات%20مالی%20دولت.docx)[آيين نامه اجرايي تبصره بند 1 ماده 26 قانون الحاق برخي مواد به قانون تنظيم بخشي از مقررات مالي دولت(2) مصوب هيئت وزيران به شماره 15199/ت 52534هـ مورخ 12/2/1395](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\15199.pdf)، [ابلاغيه مجموعه نظام حسابداري بخش عمومي به شماره 14400/54 مورخ 1/2/1395](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\نظام%20حسابداری%20بخش%20عمومی%20نسخه%20سال%201395.pdf)، [ماده 1 قانون رفع موانع توليد رقابت پذير و ارتقاي نظام مالي کشور](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\قانون%20رفع%20موانع%20تولید.pdf) و [آيين نامه اجرايي آن موضوع تصويب نامه شماره 61240/ت52230هـ مورخ 17/5/1395 هيئت وزيران](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\61240.pdf). و [بخشنامه 227313/57 تاريخ15/12/1394 وزارت امور اقتصادي و دارايي، نامه شماره 24580/54 مورخ 17/2/1396 موضوع بروزرسانی شدن شاخص­های حسابداری تعهدی در ارزیابی عملکرد دستگاه­های اجرایی.](C:\\Users\\sadeghi.f\\Documents\\My Received Files\\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\\227313.pdf)

[5- محور بهبود فضای کسب و کار](#چهار)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص اول-**[**بهبود فضای کسب و کار[[9]](#footnote-10) (50 امتياز)**](#شش) | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | پیشنهاد تنقیح قوانین و مقررات دستگاه اجرایی به منظور بهبود محیط کسب و کار در راستای اجرای تبصره بند 1 ماده 3 قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور | | **کیفی/ عدم مصداق** | **5** |
| **2** | تغییر در سیاست­ها و مقررات به منظور بهبود محیط کسب و کار مطابق بند الف ماده 22 قانون برنامه ششم توسعه | | **کیفی /عدم مصداق** | **5** |
| **3** | اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص هر گونه تغییر سیاست­ها، مقررات و رویه­های اقتصادی در زمان مقتضی قبل از اجراء، از طریق رسانه­های گروهی استانی مطابق ماده 24 قانون بهبود محیط کسب و کار | | **کیفی/ عدم مصداق** | **10** |
| **4** | تعیین و معرفی مسئول بهبود محیط کسب و کار دستگاه، مطابق ماده 14 قانون بهبود محیط کسب و کار | | **بلی/خیر** | **2** |
| **5** | تعیین، شناسایی و اولویت­بندی مشکلات بخش خصوصی، اعم از مجوزها و فرآیندها در سطح ملی مطابق ماده 14 قانون بهبود مستمر محیط کسب وکار توسط دستگاه | | **کیفی/ عدم مصداق** | **8** |
| **6** | تسهیل فرآیند صدور مجوزهای دستگاه با تایید هیات مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار مطابق ماده 57 قانون رفع موانع تولید(کاهش زمان صدور مجوزها) | | **کیفی/ عدم مصداق** | **10** |
| **7** | پاسخ به سؤالات وبررسی مطالبات و شکایات نمایندگان تشکل‌ها و فعالان اقتصادی توسط دستگاه‌ اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار همچنین سازمان‌ها و ادارات کل آن‌ها در مراکز استان‌ | | **کیفی/ عدم مصداق** | **10** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.** | | |

**مستندات شاخص**: قانون بهبود مستمر محيط کسب و کار شماره77924 تاريخ 27/12/1390،قانون تنقيح قوانين و مقررات کشور، قانون رفع موانع توليد رقابت پذير و ارتقای نظام مالی کشور

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم-ثبت اطلاعاتفضاهاي اداري در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاههاي اجرايي)(20 امتياز)](#دو)** | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | به روزرسانی اطلاعات فضاهاياداري در سامانهسادا | **بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا** | **8** |
| **2** | ارائه اطلاعات مورد نیاز کارگروه ساماندهی فضاهای اداری | **کیفی** | **4** |
| **3** | اجرای مصوبات کارگروه ساماندهی فضاهای اداری | **کیفی** | **8** |

**مستندات شاخص**[: ماده 39 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\ماده%2039.docx)[مصوبه شماره 7539/206 تاريخ 1/4/1391 شوراي عالي اداري و اصلاحيه آن به شماره 1880/91/206 تاريخ 28/1/1391](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\1880.pdf) و [اصلاحيه شماره 27679 تاريخ 30/1/1395 شوراي عالي اداري.](file:///C:\Users\davoodabadi.a\Desktop\شاخص%20های%20ارزیابی\شاخص%20هاای%20سال%2096\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\27679.pdf)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص سوم-** [**مدیریت سبز**[[10]](#footnote-11)**(30 امتياز)**](#برنامهنقشوساختاردولت) | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | مدیریت مصرف آب | | **بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص** | **9** |
| **2** | مدیریت مصرف انرژی | | **9** |
| **3** | مدیریت پسماند وکاغذ | | **7** |
| **4** | [آموزش](#بخشنامهسامانه) و فرهنگ­سازی | | **5** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **مستندات مربوطه به هریک از موارد خواسته شده در چک لیست ارزیابی شاخص** | | |

**مستندات شاخص:**بند ز ماده 38 قانون برنامه ششم توسعه کشور، قانون اصلاح الگوی مصرف انرژی، راهنمای محیط زیست، چک لیست ارزیابی شاخص.

**[6-](#پنج)**[محورسلامتاداري،](#پنج) مسئولیت پذیری و پاسخگویی

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص اول- ارتقاء سلامت نظام اداري(40 امتیاز)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | پیشگیری(طراحی و اجرای تدابیر پیشگیرانه) | | **بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص** | **13** |
| **2** | نظارت و مراقبه | | **11** |
| **3** | مقابله با موارد فساد | | **8** |
| **4** | سنجش و ارزیابی نتایج | | **8** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.** | | |

**مستندات شاخص:**[بند 24 سياست‌هاي كلي نظام اداري ابلاغي از سوي مقام معظم رهبري](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\سیاستهای%20کلی%20نظام%20اداری.docx)، [مواد 91، 92 و 93 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\مواد91و%2092%20و93قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) دستورالعمل اجرايي مواد 91 و 92 قانون مديريت خدمات کشوري[(بخشنامه شماره 173706 تاريخ 27/12/1393 سازمان مديريت و برنامه ريزي کشور](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\173706.pdf)، [قانون ارتقاي سلامت نظام اداري و مقابله با فساد](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\قانون%20ارتقاء%20سلامت%20نظام%20اداری%20و%20مقابله%20با%20فساد.pdf)، آيين‌نامه اجرايي ماده 26 قانون ارتقاي سلامت نظام اداري و مقابله با فساد([تصويب‌نامه شماره 45146/ت50080هـ تاريخ 24/4/1393 هيأت وزيران)،](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\45146.pdf) برنامه ارتقاء سلامت نظام اداري و مقابله با فساد([مصوبه شماره 37995/ت 28617هـ تاريخ 25/12/1382 هيئت وزيران)،](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\37995.doc) آيين‌نامه پيش‌گيري و مبارزه با رشوه در دستگاه‌هاي اجرايي([مصوبه شماره 73377/ت 30374ه‍ تاريخ 22/12/1383 هيئت وزيران)،](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\73377.doc)[تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\77683.doc)، آيين نامه پيشگيري و مقابله نظام‌مند و پايدار با مفاسد اقتصادي در قوه مجريه([مصوبه شماره 192087/ت50328هـ مورخ 28/12/1392 هيات وزيران](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\192087.docx))، [نامه شماره 4349/93/200 مورخ 3/4/1393 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انساني رئيس جمهور](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\4349.pdf)، [بخشنامه شماره 5272/93/200 تاريخ 17/4/93](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\5272.pdf)و [بخشنامه شماره 13472/93/200 تاريخ 7/10/1393](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\13472.pdf) موضوع ساماندهي کميته‌هاي تخصصي مرتبط با مسايل مديريتي و اداري، تصویب­نامه شورای عالی اداری شماره 954930 مورخ 22/10/1395 در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **شاخص دوم- صيانت از حقوق شهروندان در نظام اداری( 40 امتیاز)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین(موضوع ماده 3 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص(به توضیحات زیرنویس توجه شود)[[11]](#footnote-12)** | **3** |
| **2** | اِعمال بیطرفانه قوانین و مقررات(موضوع ماده 4 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **4** |
| **3** | پرهیز از هرگونه اِعمال تبعیضدر نظام­ها،فرآیندها و تصمیمات اداری(موضوع ماده 5 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **2** |
| **4** | دسترسی آسان و سریع مراجعینبه خدمات اداری(موضوع ماده 6 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **6** |
| **5** | حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد(موضوع ماده 7 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **3** |
| **6** | آگاهی بخشی به­موقعازتصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز(موضوع ماده 8 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **6** |
| **7** | امکان اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری(موضوع ماده 9 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **3** |
| **8** | مصونیت از شروط اجحاف آمیزدر توافق­ها،معاملاتوقراردادهای اداری(موضوع ماده 10 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **1** |
| **9** | امکان برخورداری اشخاص توانخواهاز امتیازات خاص قانونی(موضوع ماده 11 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **2** |
| **10** | فراهم نمودن امکان رسیدگی به­موقعومنصفانهبهشکایات و اعتراضات مراجعین(موضوع ماده 12 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **2** |
| **11** | فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه­اجرائییا کارکنان آن(موضوع ماده 13 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **2** |
| **12** | اِعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می­نماید.(موضوع تبصره ذیل ماده 15 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **1** |
| **13** | راهبری اجرایِ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری(موضوع بند(4) ماده 18 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **4** |
| **14** | ِاعمال ضمانت اجرایِتصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری(موضوع ماده 19 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) | | **1** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.** | | |

**مستندات شاخص:**تصويبنامه حقوق شهروندي در نظام اداري(موضوع مصوبه شماره 1127128 مورخ 28/12/1395 شوراي عالي اداري و مقررات مرتبط با آن)،چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص سوم-**[**استقرار میز خدمت در دستگاه (25 امتياز)**](#دو)](#دو) | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | اقدامات انجام شده در راستای استقرار میز خدمت در دستگاه | | **کمی** | **25** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص** | | |

**مستندات شاخص:**دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره 1538588 تاریخ 7/9/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص چهارم- استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز(20 امتياز)**](#پنج) | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز | **توسط ستاد اقامه نماز** | **20** |

**مستندات شاخص**:[پيام هاي 21 گانه مقام معظم رهبري،](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\پيام%20هاي%2021گانه%20حضرت%20اقا%20.pdf)[ماده 104 قانون برنامه چهارم توسعه،](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\ماده%20104%20برنامه%20چهارم%20توسعه.docx)[تصويب نامه شماره 51867/ت17323هـ تاريخ 30/1/1376 هيات وزيران و اصلاحيه بعدي آن به شماره 5154/ت24713هـ تاريخ 2/11/1381،](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\آئین%20نامه%20هیأت%20دولت%20درباره%20توسعه%20و%20ترویج%20فرهنگ%20اقامه%20نماز.pdf) [تصويب‌نامه شماره 69443/ت43835هـ تاريخ 20/6/1393 هيأت وزيران](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\69443.pdf)، [مصوبه جلسه 566 مورخ 4/5/1381 شوراي عالي انقلاب فرهنگي](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\566.docx)، [تصويب نامه شماره 116077/ت33324هـ تاريخ 18/9/1385 هيأت وزيران](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\116077.docx) و [نظام جامع برنامه ريزي، نظارت و ارزيابي توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه هاي اجرايي](C:\\Users\\sadeghi.f\\Documents\\My Received Files\\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\\نظام جامع.pdf)

**توجه:** ارزيابي اين شاخص بر اساس گزارش­هايدریافتی از ستاد اقامه نماز صورت گرفته و نتايج ارزيابي توسط ستاد مذکور امتيازدهي خواهد شد.

| **شاخص پنجم- رسيدگي به شكايات مردمي در بستر سامد (20 امتياز)** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **سقف امتياز** | **نحوه سنجش** |
| **1** | درصد شكايات پاسخ داده شده به شكايات دريافتي سال 96 | **7** | **اگر درصد وارده كمتر از 30 بود هيچ امتيازي تعلق نمي‌گيرد. درصورتي كه بزرگتر و مساوي 30 و كمتر از 60 باشد نصف امتياز و درصورتي كه بزرگتر و مساوي 60 درصد باشد كل امتياز تعلق مي‌گيرد.** |
| **جدول اطلاعات نماگر1** | | |
| تعداد شكايات دريافت شده سال 96 | | |
| تعداد شكايات رسيدگي شده سال 96 | | |
| 2 | درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دريافتي سال 96 | 3 |
| **جدول اطلاعات نماگر2** | | |
| تعداد درخواست دريافت شده سال 96 | | |
| تعداد درخواست رسيدگي شده سال 96 | | |
| **2** | متوسط زمان رسيدگي به شکايات[[12]](#footnote-13) | **10** | **درصورتي كه ميانگين زمان پاسخگويي كمتر و مساوي 10 روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گيري از موارد ضميمه شده باشد امتياز كامل تعلق مي‌گيرد. بين 10 تا 20 روز نصف امتياز و بالاتر از اين بازه امتيازي تعلق نمي‌گيرد.** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| [**شاخص ششم- مناسب**](#شش) **سازي فضاهاي اداري ويژه جانبازان و معلولين**[[13]](#footnote-14) **(30 امتياز)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **مصادیق عملکردی** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | مناسب بودن ورودي ساختمان ها جهت تردد معلولين و جانبازان | رعايت ضوابط ورودی ساختمانها ويژه استفاده جانبازان و معلولين | **بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص** | **8** |
| **2** | مناسب بودن فضاهاي بهداشتي جهت استفاده معلولين و جانبازان | رعايت ضوابط اجرايي فضاهاي بهداشتي ويژه استفاده جانبازان و معلولين | **7** |
| **3** | مناسب بودن [آسانسور](#شش) جهت استفاده معلولين و جانبازان | رعايت ضوابط آسانسور ويژه استفاده جانبازان و معلولين | **8** |
| **4** | مناسب بودن [سطح](#شش) شيب­دار جهت استفاده معلولين و جانبازان | رعايت ضوابط سطوح شيب دار جهت تردد جانبازان و معلولين | **7** |

**مستندات شاخص**: آيين نامه مناسب سازي ([تصويب نامه شماره 77303/ت49130هـ تاريخ 15/6/1394 هيأت وزيران](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\77303.pdf))، [چک لیست راهنمای نحوه ارزيابي شاخص مناسب سازي فضاهاي اداري جهت استفاده معلولين و جانبازان](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\راهنمای%20نحوه%20ارزيابی%20شاخص%20مناسب%20سازی%20فضاهای%20اداری%20جهت%20استفاده%20معلولين%20و%20جانبازان.pdf).

[**7-محوراستقرار نظام مديريت عملکرد**](#شش)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص اول- استقرار نظام ارزيابي عملکرد (110 امتياز)](#شش)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | داشتن برش استاني برنامه سه ساله اصلاح نظام اداري | | **کيفي** | **5** |
| **2** | ارزیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی | | **کیفی** | **30** |
| **3** | مشارکت در تدوین شاخص­های اختصاصی سال 1396(با در نظر گرفتن زمان ارائه و کیفیت) | | **کیفی** | **20** |
| **4** | میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه | | **کمی** | **15** |
| **5** | تعامل با سازمان مدیریت و برنامه­ریزی استان­ها | | **کیفی** | **40** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.** | | |

**مستندات شاخص:**[مواد 81 و 82 و 83 فصل يازدهم قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\مواد81و82قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آيين‌نامه اجرايي آن[(تصميم‌نامه شماره 4225/44327 تاريخ 14/1/1389 هياًت وزيران](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\4225.pdf))، دستورالعمل اجرايي استقرار نظام مديريت عملكرد موضوع بند«هـ» ماده 3 آيين‌نامه اجرايي مواد 81 و 82 قانون مديريت خدمات كشوري[(بخشنامه شماره 27911/200 تاريخ 28/5/1389)](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\27911.pdf)، [مصوبه شماره 127675/ت50642هـ تاريخ 28/10/1393هيأت محترم وزيران](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\127675.pdf)، فرآیند و[راهنماي نحوه تنظيم شاخص­هاي اختصاصي دستگاه­هاي اجرايي در سال 1396.](file:///C:\Users\sadeghi.f\Documents\My%20Received%20Files\mostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395\rahnama_tadvin_shakhes_ekhtesasi.pdf)بخشنامه شماره 1308186 تاریخ 10/5/1396 موضوع ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص دوم-](#شش)** [**[تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب­شناسی](#شش)**](#تهیهوتدوینگزارشتحلیلیوآسیبشناسی)**[(25 امتیاز)](#شش)** | | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده به منظور بهره‌گيري از نتايج ارزيابي عملكرد سال قبل در برنامه­ریزی­هاو تصمیم گیری­ها و انجام اقدام‌هاي اصلاحي در جهت بهبود عملكرد | | **کیفی** | **15** |
| **2** | ارائه لیست پایگاه­های اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص­های عمومی و اختصاصی دستگاه بهمراه گزارش مربوطه حسب مورد | | **کمی** | **10** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | | **لیست تمام پایگاههای اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی** | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **[شاخص سوم- تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (15 امتياز)](#شش)** | | | |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال 1396 | **کمی** | **5** |
| **2** | میزان اجرایی شدن مصوبات در سال 1396 | **کمی** | **10** |

**مستندات شاخص:**بند3 بخشنامه 946198 مورخ 18/10/1395سازمان اداری و استخدامی کشوربا موضوع اهم وظایف شورای راهبری توسعه مدیریت.

1. این شاخص برای دستگاههای فاقد واحد شهرستانی، عدم مصداق است. [↑](#footnote-ref-2)
2. از قبيل شیوه ارایه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید و ارایه فرم­های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات.دستگاه­های اجرایی موظف به درج اسناد و مدارک مثبته مربوط به همان دوره ارزیابی به همراه تفاهم نامه های منعقد شده با سازمان اداری و استخدامی کشور در سایت می باشند. [↑](#footnote-ref-3)
3. مبنای عدم مصداق شاخص، نظرتخصصی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان می باشد. [↑](#footnote-ref-4)
4. توضيح: در صورت وجود تفاوت بيش از يک مقطع براي مدرک تحصيلي بدو استخدام و آخرين مدرک تحصيلي اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره 170061 مورخ 24/12/1393 ارائه گردد. [↑](#footnote-ref-5)
5. توضيح: در صورت وجود تفاوت بيش از يک مقطع براي مدرک تحصيلي بدو استخدام و آخرين مدرک تحصيلي اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره 170061 مورخ 24/12/1393 ارائه گردد. [↑](#footnote-ref-6)
6. جدول شماره 8 تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه آپلود گردد. [↑](#footnote-ref-7)
7. ارزیابی این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت صورت می­گیرد. [↑](#footnote-ref-8)
8. **ارزیابی این شاخص توسطاداره کل امور اقتصادی و دارایی استان صورت می گیرد** [↑](#footnote-ref-9)
9. **ارزیابی این شاخص توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان صورت می گیرد** [↑](#footnote-ref-10)
10. ارزیابی این شاخص توسط اداره کل حفاظت محیط زیست استان صورت می گیرد**.** [↑](#footnote-ref-11)
11. امتیازنماگرهای شماره 1 تا 11 این شاخص بر اساس نتایج طرح افکارسنجی و سنجش رضایت مردم ازعملکرد دستگاه­های اجرایی(موضوع ماده 18 تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری) محاسبه خواهد شد. [↑](#footnote-ref-12)
12. زمان پاسخگويي به شكايات، مدت زمان از دريافت شكايت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگويي مي‌باشد. براي تعيين ميانگين مدت زمان پاسخگويي بايد نمونه‌اي از شكايات به صورت تصادفي و از ماه‌هاي مختلف سال انتخاب و تعداد نمونه ها نبايد كمتر از 10 عدد باشد. لازم به ذكر است در صورت فراواني زياد شكايات، حجم نمونه حداقل به اندازه 20% شكايات باشد. [↑](#footnote-ref-13)
13. ارزیابی این شاخص توسط اداره کل بهزیستی استان انجام خواهد گرفت [↑](#footnote-ref-14)