شاخص‌هاي عمومی ارزيابي عملكرد سال‌ 1398 دستگاه‌هاي اجراييسطح استانی(برگرفته از قوانين ومقررات اداری و برنامه اصلاح نظام اداری)

| **رديف** | **عنوان شاخص** | **واحد سنجش** | **هدف کمي** | **سقف امتياز** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | [**محور اصلاح ساختار سازمانی(125 امتياز)**](#محورنقشوساختاردولت) |
| 1/1 | **واگذاري واحدهاي عملياتي و خدمات دستگاه‌هاي اجرايي به بخش خصوصی و مدیریت محلی** | درصد |  | 50 |
| 2/1 | [**میزان**](#اجرایضوابطاصلاحساختار) **اجرایی شدن تفویض ستاد دستگاه به استان** | درصد |  | 25 |
| 3/1 | [**تفکیک**](#کاهشسقفپستهایسازمانی) **وظایف استانی و شهرستانی و** [**تفویض اختيارات و وظایف استاني به سطوح شهرستاني**](#واگذاریوظایفواختیاراتبهسطوحاستانی) | درصد |  | 20 |
| 4/1 | [**اجراي بخشنامه سامانه ملي مديريت ساختار دستگاه هاي اجرايي**](#بخشنامهسامانه) | درصد | 100 | 30 |
| 2 | [**محور توسعه دولت الكترونيك(330 امتياز)**](#دو) |
| 1/2 | [[**استانداردسازي تارنما(وب سايت)**](#استانداردسازیتارنما)](#بهاشتراکگذاری) | درصد | 100 | 40 |
| 2/2 | [**اصلاح**](#بهبودخدمت) **فرآیندهای ارائه خدمات** | درصد |  | 60 |
| 3/2 | **ارائه خدمات در میز خدمت حضوری و الکترونیکی** | درصد | 100 | 100 |
| 4/2 | **توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی** | درصد | 100 | 25 |
| 5/2 | **مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست­ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه­های اجرایی** | درصد | 100 | 25 |
| 6/2 | **احراز هویت الکترونیکی خدمت گیرندکان** | درصد | 100 | 50 |
| 7/2 | **به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت** | درصد | 100 | 30 |
| 3 | **[محور مديريت سرمايه انساني(175 امتياز)](#برنامهمديريتسرمايهانسانی)** |
| 1/3 | **ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی** | درصد | 100 | 60 |
| 2/3 | **تناسب شغل و شاغل** | درصد | 100 | 10 |
| 3/3 | [**شایسته**](#انطباق) **سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان** | درصد | 100 | 35 |
| 4/3 | **اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان** | درصد | 100 | 40 |
| 5/3 | **ارزشیابی عملکرد کارکنان** | درصد | 100 | 20 |
| 6/3 | **اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران** | درصد | 100 | 10 |
| 4 | [**محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری(90 امتياز)**](#برنامهفناوریهایمدیریتی) |
| 1/4 | [**اصلاح**](#فضایکسبوکار) **نظام مجوزدهی کشور** | درصد | 100 | 40 |
| 2/4 | [**ثبت اطلاعاتفضاهاي اداري در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاههاي اجرايي)**](#سادا) | درصد | 100 | 20 |
| 3/4 | **اجرای برنامه** [**مدیریت سبز**](#مدیریتسبز) | درصد | 100 | 30 |
| 5 | [**محور ارتقاء سلامت اداري، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (150 امتياز)**](#برنامهصیانتازحقوقمردموسلامتادا) |
| 1/5 | [**ارتقاء سلامت نظام اداری**](#ارتقاءسلامتاداری) | درصد | 100 | 40 |
| 2/5 | [**صيانت از حقوق شهروندان**](#صیانتازحقوقمردم) **در نظام اداری** | درصد | 100 | 40 |
| 3/5 | **استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز** | درصد | 100 | 20 |
| 4/5 | [**رسيدگي به شکایات مردم در بستر سامد**](#شکایات) | درصد | 100 | 20 |
| 5/5 | [**مناسب سازي فضاهاي اداري جهت استفاده معلولين و جانبازان**](#مناسبسازی) | درصد | 100 | 30 |
| 6 | [**محور استقرار نظام مديريت عملكرد(130 امتياز)**](#برنامهاستقرارنظامجامعمديريتعملکرد) |
| 1/6 | [**انجام ارزيابي عملکرد دستگاه**](#برنامهاستقرارنظامجامعمديريتعملکرد)  | درصد | 100 | 70 |
| 2/6 | [**فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه**](#شورایراهبری)  | درصد | 100 | 20 |
| 4/6 | [**افزایش**](#شورایراهبری) **میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی** | درصد | \* | 40 |

**توجه:**هدف کميشاخص‌هاي ستاره‌دارستا‌انیبن3لبلل‌ بر اساس تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری بين دستگاه مربوط و سازمان اداری و استخدامی کشور تعيين مي‌شود.

[1- محور اصلاح ساختار سازمانی](#یک) (125 امتیاز)

|  |
| --- |
| **[شاخص اول-](#یک) [واگذاري واحدهاي عملياتي و خدمات دستگاه‌هاي اجرايي به بخش خصوصي و مدیریت](#واگذاری) [محلی(50 امتیاز)](#یک)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | میزان واگذاری واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده | **بر اساس هدف سال 98 تفاهم نامه** | **15** |
| **2** | میزان واگذاری خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده | **بر اساس هدف سال 98 تفاهم نامه** | **15** |
| **3** | میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها بر اساس نتایج جدول شماره 1 | **نتایج جدول شماره** 1 | **20** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاري واحدهاي عملياتي و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهاي منعقد شده |

**جدول شماره 1) جدول واگذاري واحدهاي عملياتي و خدمات دستگاه‌هاي اجرايي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **خدماتو واحدهای عملیاتی واگذارشده** | **نتایج حاصل از واگذاری** |
| **عنوان خدمتيا واحد عملياتي** | **واگذار شده** | **روش واگذاري** | **تعداد واحدهايسازماني کاهش يافته** | **تعداد پست سازمانيکاهش يافته** | **تعداد نيروي انسانيکاهش‌يافته** |
| **خريد خدمت** | **مشارکت** | **واگذاري مديريت** |
| 1 | **فعاليت، خدمت يا واحد عملياتي** | **بلي/خير** |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ....... |  |  |  |  |  |  |  |

**مستندات شاخص:**[مواد 9، 10، 11، 13، 14، 15 و 24 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C%3A%5CUsers%5Cyousefian.e%5CDownloads%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%AF9%D9%8810%D9%8811.docx) و آيين‌نامه اجرايي ماده 24([شماره 231378/ت43908ك تاريخ 21/11/1388 تصويب‌نامه هيأت وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Cyousefian.e%5CDownloads%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C231378.pdf)) و اصلاحيه آن([شماره 176420/ت44852ك تاريخ 8/8/1389)](file:///C%3A%5CUsers%5Cyousefian.e%5CDownloads%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C176420.doc) و ماده 25 قانون برنامه ششم،برنامه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره 302596 تاریخ 14/6/1397 شورای عالی اداری**.**

|  |
| --- |
| [شاخصدوم- میزان اجرایی شدن تفویض ستاد دستگاه به استان (25امتياز)](#یک) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان | **بر اساس هدف سال 98 تفاهم نامه** | **25** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | فهرست کامل وظايف واگذار شده از ستاد به استان و گزارش میزان اجرایی شدنآنها، تکمیل نمودن جدول شماره 2 |

**مستندات شاخص:**[تصويبنامهشماره 75601/ت 51052 هـتاريخ 11/6/1394 هيئتوزيران](file:///E%3A%5C%D8%A8%D8%B9%D8%AF%20%D8%A7%D8%B2%20%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%DB%8C%20%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85%DB%8C%5C%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%20%D8%B9%D9%85%D9%84%DA%A9%D8%B1%D8%AF%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%86%D9%87%D8%A7%5C%D9%81%D8%B1%D8%A7%DB%8C%D9%86%D8%AF%D9%87%D8%A7%20%D9%88%20%D8%AA%D9%86%D8%B8%DB%8C%D9%85%20%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%201396%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%DB%8C%5C%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%DB%8C-%D9%BE%D8%A7%D8%B3%D8%AE%20%D8%AF%D9%81%D8%A7%D8%AA%D8%B1%20%D8%A8%D8%B1%D8%A7%DB%8C%20%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%D9%87%D8%A7%DB%8C%201396%5C%D8%B3%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%A7%D8%B1%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C75601.pdf)و[تصويبنامهشماره 75609/ت 51052 هـتاريخ 11/6/1394 هيئتوزيران](file:///E%3A%5C%D8%A8%D8%B9%D8%AF%20%D8%A7%D8%B2%20%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%DB%8C%20%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%AE%D8%AF%D8%A7%D9%85%DB%8C%5C%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%20%D8%B9%D9%85%D9%84%DA%A9%D8%B1%D8%AF%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D9%86%D9%87%D8%A7%5C%D9%81%D8%B1%D8%A7%DB%8C%D9%86%D8%AF%D9%87%D8%A7%20%D9%88%20%D8%AA%D9%86%D8%B8%DB%8C%D9%85%20%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%201396%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%DB%8C%5C%D8%B9%D9%85%D9%88%D9%85%DB%8C-%D9%BE%D8%A7%D8%B3%D8%AE%20%D8%AF%D9%81%D8%A7%D8%AA%D8%B1%20%D8%A8%D8%B1%D8%A7%DB%8C%20%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%D9%87%D8%A7%DB%8C%201396%5C%D8%B3%D8%A7%D8%AE%D8%AA%D8%A7%D8%B1%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C75609.pdf)درخصوصواگذاريوظايفواختياراتدستگاه­هابهسطوحاستاني،برنامهجامعاصلاحنظاماداریموضوعمصوبهشماره 302596 تاریخ 14/6/1397 شورایعالیاداری**.**

**جدول شماره 2) جدول فهرست اختیاراتتفویض شدهستاد دستگاه به سطوح استاني**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | عنوان کليه وظايف قابل واگذاري به استان | **ميزان واگذاري يا اعطاي اختيار(درصد)** |
| **1** |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| [شاخصسوم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختيارات و وظایف استاني به سطوح شهرستاني (20 امتياز)](#یک) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی  | **بر اساس هدف سال 98 تفاهم نامه** | **20** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | فهرست کامل وظايف واگذار شده از استان به شهرستان و گزارش میزان اجرایی شدنآنها، تکمیل نمودن جدول شماره 3 |

**مستندات شاخص:**برنامهجامعاصلاحنظاماداریموضوعمصوبهشماره 302596 تاریخ 14/6/1397 شورایعالیاداری**.**

**جدول شماره 3) جدول فهرست اختیاراتتفویض شدهاز استان به سطوح شهرستانی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | عنوان کليه وظايف قابل واگذاري به شهرستان | **ميزان واگذاري يا اعطاي اختيار(درصد)** |
| **1** |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **شاخص چهارم- اجراي بخشنامه سامانه ملي مديريت ساختار دستگاه­هاي اجرايي (30 امتیاز)** |
| **شماره نماگر**  | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | ثبت شرح وظایف واحد های سازمانی | **بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ساختار** | **6** |
| **2** | رفع فهرست خطاها | **6** |
| **3** | ثبت اطلاعات تاریخچه مربوط به تشکیلات و نمودار سازمانی کاغذی | **6** |
| **4** | ثبت شاغلین رسمی و پیمانی(تشکیلات اسمی) | **6** |
| **5** | ثبت شاغلین قرارداد معین و قرارداد کارگری(تشکیلات اسمی) | **6** |

**مستندات شاخص:**[بخشنامهسامانهملیمدیریتساختاردستگاه­هایاجراییبهشماره 833233 تاریخ 17/8/1395](file:///C%3A%5CUsers%5Cyousefian.e%5CDownloads%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C833233.pdf).

2- محور توسعه دولت الکترونیک (330 امتیاز)

| [**شاخص اول-** **استانداردسازيتارنما(وبسايت) (40 امتياز)**](#دو) |
| --- |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | کاربر پسند بودن تارنما | **بر اساس چک لیست استانداردسازی تارنما** | **6** |
| **2** | شفافیت تارنما | **6** |
| **3** | کیفیت خدمات تارنما | **8** |
| **4** | دسترسی پذیری تارنما | **5** |
| **5** | دسترسی پذیری اطلاعات | **5** |
| **6** | داشتن بیانیه حریم خصوصی | **3** |
| **7** | داشتن بیانیه سطح توافق خدمات | **7** |

**مستندات شاخص:**بند ز ماده 7 و 19 [مصوبه شماره 7740/93/206 مورخ 10/6/1393 شوراي عالي اداري](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C7740.pdf) و دستورالعمل استاندارد تارنماهاي(وب‌سايت) دستگاه‌هاي اجرايي و درگاه­هاي(پورتال) استاني موضوع [بخشنامه شماره 145100 تاريخ 20/11/1393 سازمان مديريت و برنامه‌ريزي کشور](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C145100.tif)، تصویبنامه شورای عالی اداری شماره 1126446 مورخ 28/12/1395 موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |
| --- |
| **شاخص دوم- اصلاح فرایندهای ارائه خدمات(60 امتياز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| 1 | اصلاح فرایندهای ارائه خدمات |  بر اساس هدفسال 98 تفاهم نامه  | 60 |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | **تکمیل جدول شماره 4 و ضمیمه نمودن اطلاعات مربوط به شاخص در سامانه** |

|  |
| --- |
| **جدول 4- عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف سال 1398** |
| ردیف | عناوین خدمات/زیرخدمات | هدف بهبود | \*\*شاخص سنجش بهبود فرایند | واحد | میزان شاخص قبل از بهبود | میزان شاخص بعد از بهبود | اقدامات انجام شده | درصد تحققهدف بهبود | عناوین مستندات ضمیمه |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

\***\* معيارهاي ارزيابي بهبود خدمت:** زمان/ هزينه/رضايت شهروند و ارباب رجوع/ دست يابي به اهداف تخصصي/ کاهش نيروي انساني/ کاهش تخلفات/ اجراي دقيق قوانين |  |

**مستندات شاخص:**[مواد 36 و 37 قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%85%D8%A7%D8%AF%D9%87%2036%20%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1%D9%8A%D8%AA%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D9%83%D8%B4%D9%88%D8%B1%D9%8A.doc)، [مصوبه شماره253/14 تاريخ 6/9/1378 شوراي عالي‌اداري](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C253.doc) موضوع اصلاح سيستم‌ها و روش‌هاي انجام كار، [مصوبه شماره 18540/13.ط تاريخ 10/2/1381 شوراي‌عالي اداري](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C18540.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%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C141152.pdf))، [بخشنامه شماره 137047 تاريخ 7/11/1393 سازمان مديريت و برنامه‌ريزي کشور](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C137047.pdf) موضوع دستورالعمل اصلاح فرايندها و روش‌هاي انجام کار.

|  |
| --- |
| [**شاخص سوم-**[**ارائه خدمات در میزخدمت حضوری و الکترونیکی(100امتياز)**](#دو)](#دو) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| **1** | ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری  | **کمی** | **50** |
| **۲** | ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میزخدمت الکترونیکی  | **کمی** | **50** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | **ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص** |

**مستندات شاخص:**بخشنامه شماره 24452 تاریخ 1/3/1397 ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران، ستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره 1538588 تاریخ 7/9/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور.

|  |
| --- |
| [**شاخصچهارم-**[**توسعهزیرساختدولتالکترونیکی (25امتياز)**](#دو)](#دو) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| **1** | داشتن پست الکترونیک سازمانی | **بر اساس چک لیست** | **6** |
| **2** | داشتن گواهینامه­های امنیتی مورد نیاز سامانه­ها و زیرساختهای لازم | **7** |
| **3** | شبکه سراسری درون دستگاهی | **6** |
| **4** | اتصال به سامانه رصد | **6** |
| **مستندات شاخص** | **ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص** |

**مستندات شاخص:**مواد 30، 31، 32، 33 و 34 ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ابلاغی رئیس محترم جمهور به شماره 145/200 مورخ 11/06/1393 وبخشنامه شماره 1739836 مورخ 15/12/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور

|  |
| --- |
| [**شاخص پنجم-**[**مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست­ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه­های اجرایی (25 امتياز)**](#دو)](#دو) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **سنجه ها** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| **1** | داشتن راهبرد مشارکت مصوب | داشتن راهبرد مشارکت به صورت مصوب | **بلی/خیر** | **7** |
| **2** | تصمیم گیری، مشاوره و اطلاعات الکترونیک | داشتن فروم، رای گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال | **بلی/خیر** | **6** |
| جمع آوری الکترونیک و تحلیل نظرات مردمی روی پیش نویس های قوانین و مقررات استانی دستگاه | **کمی** | **7** |
| دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با بهبود ارائه خدمات | **کمی** | **5** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | **ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص** |

**مستندات شاخص:**تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره 1127128 مورخ 28/12/1395

|  |
| --- |
| [**شاخص ششم-**[**احراز هویت الکترونیکی خدمت گیرندگان (50 امتياز)**](#دو)](#دو) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| **1** | حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان | **کیفی** | **50** |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | **ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص** |

**مستندات شاخص:**بخشنامه حذف اخذ كپي مدارك هويتي،به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاريخ 05/10/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور.

|  |
| --- |
| [**شاخص هفتم-به کارگيري سامانه تدارکات الکترونيکي دولت(سامانه ستاد)**[[1]](#footnote-2)**(30 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** | **30** |

**مستندات شاخص:**[آيين نامه فعاليت سامانه تدارکات الکترونيکي دولت (تصويبنامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت۴۶۸۴۹ك مورخ ۲۱/۸/۹۰ هيأت وزيران)](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C165389.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[شيوه­نامه ارزيابي شاخص](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D8%B4%DB%8C%D9%88%D9%87%20%D9%86%D8%A7%D9%85%D9%87%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%85%D8%A7%D9%86%D9%87%20%D8%B3%D8%AA%D8%A7%D8%AF.pdf).

[3- محور *مديريت* سرمايه­انساني](#سه) (175 امتیاز)

| **[شاخص اول- ساماندهی و](#سه)****[متناسب سازي نيروي انساني (60 امتياز)](#سه)** |
| --- |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | کاهش کارکنان قرارداد کار معین مازاد بر سقف تعيين شده در تبصره ذيل ماده 32 قانون مدیریت خدمات کشوری | **تحقق هدفسال 98 تفاهم نامه** | **15** |
| جدول اطلاعاتی نماگر اول |
| تعداد کل پست‌هاي سازماني مصوبانتهای سال 1398 |  |
| تعداد کارکنان قراردادي انتهای سال 1398 |  |
| تعداد کارکنان قراردادي مازاد بر سقف تبصره ماده 32 ق.م.خ.ک انتهای سال1398 |  |
| تعداد کل پست‌هاي سازماني مصوبابتدای سال1398 |  |
| تعداد کارکنان قراردادي ابتدای سال 1398 |  |
| تعداد کارکنان قراردادي مازاد بر سقف تبصره ماده 32 ق.م.خ.ک ابتدای سال 1398 |  |
| **2** | کاهش کارکنان رسمي و پيماني، قرارداد کارمعین و کارگری | **تحقق هدفسال 98 تفاهم نامه** | **15** |
| جدول اطلاعاتی نماگر دوم  |
| تعدادكارمندانرسمی و پیمانی انتهای سال 1398 |  |
| تعدادكارمندان رسمی و پیمانی سال ابتدای سال 1398 |  |
| مجموع تعداد کارکنان(رسمی، پیمانی، قراردادی، کار معین و کارگری) ابتدای سال 1398 |  |
| مجموع تعداد کارکنان(رسمی، پیمانی، قراردادی، کار معین و کارگری) انتهای سال 1398 |  |
| **3** | رعایت بکارگیری نیروی قرارداد کار معین حداکثر تا 10 درصد پست های سازمانی مصوب | **رعایت سقف 10 درصد نیروی قرارداد کار معین** | **15** |
| جدول اطلاعاتی نماگر سوم |
| تعداد کل پست های سازمانی سال 1398 |  |
| تعداد کارکنان قراردادی سال 1398 |  |
| **4** | نسبت موجودی نیروی انسانی (رسمی،پيماني و قرارداد کارمعین) به کل پست های سازمانی مصوب | **درصد** | **15** |
| **جدول اطلاعاتی نماگر چهارم** |
| تعداد کل پست‌هاي سازمانيانتهای سال1398 |  |
| تعداد کل نیروی انسانی موجود(رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعین)انتهای سال 1398 |  |

**مستندات شاخص:**دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه­های اجرایی موضوع مصوبه شماره 172556/206 تاریخ 26/12/1393 شورای عالی اداری، بخشنامهشماره1538390مورخ7/9/13396سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع نحوه بکارگیری نیروی قراردادی.

|  |
| --- |
| **شاخص دوم-تناسب شغل و شاغل (10 امتیاز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| **1** | رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی [[2]](#footnote-3) | کمی | 5 |
| **2** | رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع [[3]](#footnote-4) | کمی | 5 |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | تکمیل نمودن جداول شماره 5 و 6 در قالب فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه |

**مستندات شاخص:**ماده (70) قانون مدیریت خدمات کشوری- بخشنامه شماره 170061 مورخ 24/12/1393

**جدول شماره 5) مشخصات متصدیان مشاغل عمومي مورد عمل در دستگاه اجرايي**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عناوین مشاغل عمومی مورد عمل** | **پست­ها** | **نام و نام خانوادگی** | **تاریخ انتصاب** | **رشته تحصیلی بدو استخدام** | **آخرين مدرک تحصيلي** | **تاریخ اعمال آخرین مدرک[[4]](#footnote-5)** | **دلایل عدم رعایت ضوابط[[5]](#footnote-6)** |
| **روز** | **ماه** | **سال** | **مقطع** | **عنوان** | **مقطع** | **عنوان** | **روز** | **ماه** | **سال** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**جدول شماره 6) مشخصات متصدیان مشاغل اختصاصي دستگاه اجرايي**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عناوین مشاغل اختصاصی** | **پست­ها** | **نام و نام خانوادگی** | **تاریخ انتصاب** | **رشته تحصیلی بدو استخدام** | **آخرين مدرک تحصيلي** | **تاریخ اعمال آخرین مدرک[[6]](#footnote-7)** | **دلایل عدم رعایت ضوابط[[7]](#footnote-8)** |
| **روز** | **ماه** | **سال** | **مقطع** | **عنوان** | **مقطع** | **عنوان** | **روز** | **ماه** | **سال** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **شاخص سوم-شایسته­سالاری در انتصاب مدیران و بهره­گیری از توانمندی­­های زنان و جوانان (35 امتیاز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| **1** | رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران | کیفی | 12 |
| جدول اطلاعاتی نماگر اول |
| تعداد کل مدیران حرفه ای دستگاه انتهای سال 1398 |  |
| تعداد مدیران حرفه ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال 1398 |  |
| درصد انطباق مدیران دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال 1398 |  |
| **2** | کاهش متوسط سن مدیران | کمی | 12 |
| جدول اطلاعاتی نماگر دوم |
| میانگین(متوسط) سنی مدیران حرفه ای دستگاه ابتدای سال 1398 |  |
| میانگین(متوسط) سنی مدیران حرفه ای دستگاه انتهای سال 1398 |  |
| **3** | افزایش نسبت مدیران زن به کل مدیران | کمی | 11 |
| جدول اطلاعاتی نماگر سوم |
| تعداد کل مدیران دستگاه در ابتدای سال 1398 |  |
| تعداد کل مدیران زن دستگاه در ابتدای سال 1398 |  |
| تعداد کل مدیران دستگاه در انتهای سال 1398 |  |
| تعداد کل مدیران زن دستگاه در انتهای سال 1398 |  |
| نسبت مدیران زن به کل مدیران در انتهای سال 1398 |  |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه** | تکمیل جدول شماره 7 در قالب فایل اکسل و بارگزاری آن در سامانه و ارائه اطلاعات مرتبط با نماگرهای 2 و 3 در قالب جداول مندرج در سامانه  |

**مستندات شاخص:**تصویب­نامه شماره 579095 مورخ 1/4/1395 شورای عالی اداری– تصویب­نامه شماره 1351824 مورخ 30/5/1396 شورای عالی اداری- برنامه جامع اصلاح نظام اداری (مصوبه شماره 302596 مورخ 14/06/1397شورای عالی اداری)- بخشنامه شماره 1657363 مورخ 4/11/1396– تفاهم­نامه­های برنامه جامع اصلاح نظام اداری (دوره دوم)

**جدول شماره 7) جدول اطلاعات مدیران حرفه­ای دستگاه­های اجرایی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **عنوان دستگاه اجرایی:**  | **تعداد کل پست­های مدیریتی دستگاه اجرایی: ....... پست** | **تعداد کل پست­های مدیریتی باتصدی: ...... پست** |
| **ردیف** | **نام و نام خانوادگی** | **شغل** | **پست** | **تاریخ انتصاب** | **سطح مدیریتی**  | **جنسیت** | **سال تولد** | **تحصیلات** | **نوع استخدام** | **سابقه خدمت دولتی** | **سنوات تجربهمدیریتی: ....** | **سنوات تجربه غیر مدیریتی** |
| **روز** | **ماه** | **سال** | مقطع | رشته تحصیلی | سطح قبلی | سطح فعلی | سایر سطوح |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**توجه:** کلیه اطلاعاتی که در قالب جداول 5، 6 و 7 از جانب دستگاههای اجرایی ارائه می­شود با اطلاعات موجود در سامانه­های ساختار دستگاه­های اجرایی و کارمند ایران تطبیق و در صورت مشاهده هر گونه مغایرت احتمالی (عمدی یا سهوی) کل امتیاز شاخص مربوطه برای دستگاه اجرایی صفر لحاظ خواهد شد.

|  |
| --- |
| شاخص چهارم-اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارمندان( 40 امتیاز) |
| شماره نماگر | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| 1 | اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه سالانه پیش‌بینی شده مصوب | کامل/ناقص/انجام نشده | **8** |
| 2 | اجرای دوره های آموزشی کارمندان بر اساس برنامه سالانه پیش بینی شده مصوب | کامل/ناقص/انجام نشده | **8** |
| 3 | استفاده از مدرسان واجد شرایط عمومی و موضوعی تدریس بر اساس بخشنامه مربوط | کامل/ناقص/انجام نشده | **6** |
| 4 | ارزشیابی دوره های آموزشی سطح 1 و 2 | کامل/ناقص/انجام نشده | **8** |
| 5 | ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطح 3 و 4 | کامل/ناقص/انجام نشده | **3** |
| 6 | تدوین و اعلام برنامه آموزشی مصوب به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان | کامل/ناقص/انجام نشده | **3** |
| 7 | تهیه شناسنامه آموزشی شاغلین و تشکیل بانک اطلاعات آموزشی بر اساس نیازسنجی فردی | کامل/ناقص/انجام نشده | **4** |
| مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه | ارائه گزارش مدیریتی از برگزاری دوره های آموزشی اجرا شده برای مدیران و کارکنان شامل؛ تعداد دوره ها،مجریان دوره های آموزشی، و...؛ ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد صلاحیت تدریس؛ چند نمونه گواهینامه های آموزشی صادر شده به تفکیک کارمندان و مدیران ؛ ارائه سوابق مربوط به ارسال گزارش های عملکرد آموزشی مورد درخواست سازمان بر حسب مورد؛ ارائه گزارش ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های آموزشی، - ارائه "گواهینامه های مدرسی" مدرسان دوره ها- ارائه نفر ساعت و سرانه آموزش کارکنان و مدیران بر اساس کلیات برنامه- ارائه سوابق مربوط به معرفی افراد برای بورس های آموزشی در صورت تخصیص سهیمه |

**مستندات شاخص:**بخشنامه شماره 66111نظام آموزش کارکنان دولت( موضوع بخشنامه شماره 1834/200 مورخ 30/01/1390)، اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی و پیوست های آن(موضوع بخشنامه شماره18819/92/200 مورخ 14/11/1392)-بورس های آموزشی خارج از کشور( موضوع بخشنامه شماره 21285/204 مورخ 28/04/89 و بخشنامه شماره 1132012 مورخ 02/02/96)- دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت( موضوع بخشنامه شماره 464185 مورخ 29/08/1397)

|  |
| --- |
| شاخص پنجم-ارزشیابی عملکرد کارکنان(20 امتیاز) |
| شماره نماگر | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| 1 | انجام ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی بر اساس فرآیندها و فرم ها | کامل/ناقص/انجام نشده | 12 |
| 2 | مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی | کامل/ناقص/انجام نشده | 8 |
| مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه | ارائه نمونه تصویر فرم های تکمیل شده ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی و پیمانی و کارکنان قراردادی (دارای مهر و امضای ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - مستندات هدف گذاری در ابتدای دوره ارزشیابی عملکرد (دارای مهر و امضای ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده)-تصاویر راهنمای عمل و نصب نرم افزار ارزشیابی عملکرد- ارایه دموی سامانه ارزشیابی عملکرد دستگاه و نمونه گزارش مربوطه |

**مستندات قانونی شاخص**: دستورالعمل اجرایی فرآیند ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی(موضوع بخشنامه شماره 1308186 مورخ 10/05/1396)

|  |
| --- |
| شاخص ششم-اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران(10 امتیاز) |
| شماره نماگر | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| 1 | اقدامات و برنامه های مربوط به اجرای برنامه ارزیابی شایستگی های مدیران از طریق کانون های ارزیابی | بر اساس هدف گذاری سال 1398 تفاهم نامه | **5** |
| 2 | انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی | کامل/ناقص/انجام نشده | **5** |
| مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه | ارائه گزارش و مستندات مبنی بر معرفی افراد به کانون های ارزیابی برای ارزیابی شایستگی - مستندات مربوط به ارایه نسخه ای از افراد معرفی شده به کانون های ارزیابی به سازمان، اسامی دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی و تصاویر گواهینامه ها - اجرای برنامه های آموزشی و توسعه ای مربوط به شایستگی ها در صورت نیاز - تشکیل بانک اطلاعات استعدادهای مدیریتی - تعداد انتصابات در سطوح مختلف مدیریتی در سال بر اساس بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی) |

**مستندات قانونی شاخص**: دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای(موضوع تصویبنامه شماره 579095 مورخ 1/4/1395) ؛ دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره 1657363 مورخ 4/11/1396).

4- محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری (90 امتیاز)

| **شاخص اول- اصلاح نظام مجوزدهی کشور[[8]](#footnote-9)(40 امتیاز)** |
| --- |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتیاز** |
| **1** | بکارگیری سامانهدریافت،انعکاسوپیگیریشکایاتمتقاضیانصدورمجوزهایکسبوکار (دادور) | بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص | **20** |
| **2** | بکارگیری سامانه مرکز فوریت‌های بهبود محیط کسب و کار کشور (یاور) | **20** |

**مستندات شاخص:**: قانون بهبود مستمر محيط کسب و کار شماره77924 تاريخ 27/12/1390، ماده 57 قانون رفع موانع توليد رقابت پذير و ارتقای نظام مالی کشور. تصویب نامه شماره 23110/ت 53079 هِِـ تاریخ 1/3/96 هیات وزیران،دستور العمل استقرار و پیاده سازی مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور شماره 50868 مورخ 01/05/1396 ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی، مصوبه شماره 105816/ت54607هـ تاریخ 25/8/1396 هیات محترم وزیران، مصوبه شماره 12176/ت55285هـ تاریخ 9/2/1397 هیات محترم وزیران

|  |
| --- |
| **[شاخص دوم-ثبت اطلاعاتفضاهاي اداري در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاههاي اجرايي)(20 امتياز)](#دو)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | ثبت اطلاعات فضاهاياداري در سامانهسادا | **بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا** | **8** |
| **2** | ارائه اطلاعات مورد نیازسازمان مدیریت و برنامه ریزی استان | **4** |
| **3** | اجرای مصوبات سازمان مدیریت و برنامه­ریزی استان | **8** |

**مستندات شاخص**[**:** ماده 39 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%85%D8%A7%D8%AF%D9%87%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%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C1880.pdf) و [اصلاحيه شماره 27679 تاريخ 30/1/1395 شوراي عالي اداري،](file:///C%3A%5CUsers%5Cdavoodabadi.a%5CDesktop%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%DB%8C%D8%A7%D8%A8%DB%8C%5C%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%87%D8%A7%D8%A7%DB%8C%20%D8%B3%D8%A7%D9%84%2096%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C27679.pdf)تصویب­نامه شماره 102353 تاریخ 5/3/1397 شورای عالی اداری.

|  |
| --- |
| **شاخص سوم- اجرای برنامه**[**مدیریت سبز**[[9]](#footnote-10)**(30 امتياز)**](#برنامهنقشوساختاردولت) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | مدیریت مصرف آب | **بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص** | **9** |
| **2** | مدیریت مصرف انرژی | **9** |
| **3** | مدیریت پسماند | **3** |
| **4** | مصرف سوخت وسایل نقلیه | **3** |
| **5** | ساختمان­ها و تجهیزات | **3** |
| **6** | [آموزش](#بخشنامهسامانه) و فرهنگ­سازی | **3** |
| **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، شیوه نامه مدیریت سبز.

**[5-](#پنج)** [محور ارتقاءسلامت اداري، مسئولیت پذیری و پاسخگویی](#پنج)(150 امتیاز)

|  |
| --- |
| **شاخص اول-ارتقاء سلامت نظام اداري(40 امتیاز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | پیشگیری | **بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص** | **15** |
| **2** | نظارت | **15** |
| **3** | مقابله  | **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:**[بند 24 سياست‌هاي كلي نظام اداري ابلاغي از سوي مقام معظم رهبري](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D8%B3%DB%8C%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%DA%A9%D9%84%DB%8C%20%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85%20%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%DB%8C.docx)، [مواد 91، 92 و 93 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%AF91%D9%88%2092%20%D9%8893%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1%D9%8A%D8%AA%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D9%83%D8%B4%D9%88%D8%B1%D9%8A.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%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C173706.pdf)، [قانون ارتقاي سلامت نظام اداري و مقابله با فساد](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D8%A7%D8%B1%D8%AA%D9%82%D8%A7%D8%A1%20%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%AA%20%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85%20%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%DB%8C%20%D9%88%20%D9%85%D9%82%D8%A7%D8%A8%D9%84%D9%87%20%D8%A8%D8%A7%20%D9%81%D8%B3%D8%A7%D8%AF.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%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C45146.pdf) برنامه ارتقاء سلامت نظام اداري و مقابله با فساد([مصوبه شماره 37995/ت 28617هـ تاريخ 25/12/1382 هيئت وزيران)،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C37995.doc) آيين‌نامه پيش‌گيري و مبارزه با رشوه در دستگاه‌هاي اجرايي([مصوبه شماره 73377/ت 30374ه‍ تاريخ 22/12/1383 هيئت وزيران)،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C73377.doc)[تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C77683.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%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C192087.docx))، [نامه شماره 4349/93/200 مورخ 3/4/1393 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انساني رئيس جمهور](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C4349.pdf)، [بخشنامه شماره 5272/93/200 تاريخ 17/4/93](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C5272.pdf)و [بخشنامه شماره 13472/93/200 تاريخ 7/10/1393](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C13472.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 ازریابی شاخص.

|  |
| --- |
| **شاخص دوم- صيانت از حقوق شهروندان در نظام اداری (40 امتیاز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر**  | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | آگاهی بخشی وظایف، ماموریت ها و فرآیندهای اداری به مردم(موضوع مواد 7، 8 و 10 تصویب­­نامه) | **بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص** | **5** |
| **2** | دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری(موضوع مواد 6 و 11 تصویب­نامه) | **8** |
| **3** | رفتار محترمانه با مراجعین(موضوع ماده 3 تصویب­نامه) | **5** |
| **4** | اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات(موضوع مواد 4، 5 و 10 تصویب­نامه) | **2** |
| **5** | فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین( موضوع ماده 13 تصویب­نامه) | **2** |
| **6** | ایجاد امکان دسترسی به آمار و اطلاعات عملکردی و بسترسازی جلب مشارکت و دریافت انتقادات و پیشنهادات مردم(حکمرانی داده باز) (موضوع مواد 8، 9 و 12 تصویب­نامه) | **8** |
| **7** | راهبری و ضمانت اجرای تصویب­نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مواد 18 و 19 تصویب­نامه) | **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**: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 نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز[[10]](#footnote-11) (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** [[11]](#footnote-12) | **20** |

**مستندات شاخص:**[پيام هاي 21 گانه مقام معظم رهبري،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%BE%D9%8A%D8%A7%D9%85%20%D9%87%D8%A7%D9%8A%2021%DA%AF%D8%A7%D9%86%D9%87%20%D8%AD%D8%B6%D8%B1%D8%AA%20%D8%A7%D9%82%D8%A7%20.pdf)[ماده 104 قانون برنامه چهارم توسعه،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%85%D8%A7%D8%AF%D9%87%20104%20%D8%A8%D8%B1%D9%86%D8%A7%D9%85%D9%87%20%DA%86%D9%87%D8%A7%D8%B1%D9%85%20%D8%AA%D9%88%D8%B3%D8%B9%D9%87.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%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D8%A2%D8%A6%DB%8C%D9%86%20%D9%86%D8%A7%D9%85%D9%87%20%D9%87%DB%8C%D8%A3%D8%AA%20%D8%AF%D9%88%D9%84%D8%AA%20%D8%AF%D8%B1%D8%A8%D8%A7%D8%B1%D9%87%20%D8%AA%D9%88%D8%B3%D8%B9%D9%87%20%D9%88%20%D8%AA%D8%B1%D9%88%DB%8C%D8%AC%20%D9%81%D8%B1%D9%87%D9%86%DA%AF%20%D8%A7%D9%82%D8%A7%D9%85%D9%87%20%D9%86%D9%85%D8%A7%D8%B2.pdf) [تصويب‌نامه شماره 69443/ت43835هـ تاريخ 20/6/1393 هيأت وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C69443.pdf)، [مصوبه جلسه 566 مورخ 4/5/1381 شوراي عالي انقلاب فرهنگي](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C566.docx)، [تصويب نامه شماره 116077/ت33324هـ تاريخ 18/9/1385 هيأت وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C116077.docx) و نظام جامع برنامه ريزي، نظارت و ارزيابي توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه هاي اجرايي. بخشنامه شماره 35554/51503 تاریخ 26/3/95 معاون اول رئیس جمهور.

|  |
| --- |
|  **ش****اخص چهارم- رسيدگي به شکایات مردم در بستر سامد**[[12]](#footnote-13) **(20 امتياز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **سقف امتياز** | **نحوه سنجش** |
| **1** | **درصد شكايات پاسخ داده شده به شكايات دريافتي سال 98** | **7** | بر اساس اطلاعات سامانه سامد. دركليه مواردي كه درصد خواسته شده است 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. در مورد زير شاخص 7 اگر نسبت مربوطه كمتر و مساوي يك باشد امتياز كامل تعلق مي گيرد. بين يك و كمتر مساوي 1.5 نصف امتياز و بالاتر از آن امتيازي تعلق نمي‌گيرد. |
| **جدول اطلاعات نماگر1** |
| **تعداد شكايات دريافت شده سال 98** |  |
| **تعداد شكايات رسيدگي شده سال 98** |  |
| **تعداد شكايات ابتدای سال 98** |  |
| **تعداد شكايات انتهای سال 98** |  |
| **2** | **درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دريافتي سال 98** | **3** |
| **جدول اطلاعات نماگر2** |
| **تعداد درخواست دريافت شده سال 98** |  |
| **تعداد درخواست پاسخ داده شده سال 98** |  |
| **7** | **متوسط زمان رسيدگي به شکايات[[13]](#footnote-14)** | **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 پنجم- مناسب](#شش) سازي فضاهاي اداري جهت استفاده جانبازان و معلولين**[[14]](#footnote-15) **(30 امتياز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | مناسب بودن ورودي ساختمان­ها جهت تردد معلولين و جانبازان(رعايت ضوابط ورودی ساختمان­ها ويژه استفاده جانبازان و معلولين) | **بر اساس راهنما و چک لیست ارزیابی شاخص** | **7.5** |
| **2** | مناسب بودن فضاهاي بهداشتي جهت استفاده معلولين و جانبازان(رعايت ضوابط اجرايي فضاهاي بهداشتي ويژه استفاده جانبازان و معلولين) | **7.5** |
| **3** | مناسب بودن [سطح](#شش) شيب­دار یا بالابر ساختمان ها جهت استفاده معلولين و جانبازان(رعايت ضوابط سطوح شيب دار جهت تردد جانبازان و معلولين) | **7.5** |
| **4** | مناسب بودن [آسانسور](#شش)ها جهت استفاده معلولين و جانبازان(رعايت ضوابط آسانسور ويژه استفاده جانبازان و معلولين) | **7.5** |

**مستندات شاخص:**آيين نامه مناسب سازي ([تصويب نامه شماره 77303/ت49130هـ تاريخ 15/6/1394 هيأت وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C77303.pdf))، [راهنماي نحوه ارزيابي شاخص مناسب سازي فضاهاي اداري جهت استفاده معلولين و جانبازان](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D8%B1%D8%A7%D9%87%D9%86%D9%85%D8%A7%DB%8C%20%D9%86%D8%AD%D9%88%D9%87%20%D8%A7%D8%B1%D8%B2%D9%8A%D8%A7%D8%A8%DB%8C%20%D8%B4%D8%A7%D8%AE%D8%B5%20%D9%85%D9%86%D8%A7%D8%B3%D8%A8%20%D8%B3%D8%A7%D8%B2%DB%8C%20%D9%81%D8%B6%D8%A7%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%DB%8C%20%D8%AC%D9%87%D8%AA%20%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%81%D8%A7%D8%AF%D9%87%20%D9%85%D8%B9%D9%84%D9%88%D9%84%D9%8A%D9%86%20%D9%88%20%D8%AC%D8%A7%D9%86%D8%A8%D8%A7%D8%B2%D8%A7%D9%86.pdf).

6- محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (130 امتیاز)

|  |
| --- |
| **[شاخص اول- انجام ارزيابي عملکرد دستگاه](#شش)** [(](#شش)**[70 امتياز](#شش)**[)](#شش) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **مصادیق عملکردی** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | استقرار نظام مديريت عملکرد | استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه شامل کلیه گامهای موضوع ماده 1 آیین نامه اجرایی مواد 81 و 82 قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره 4225/44327 تاریخ 14/1/1389 | **کیفی** | **70** |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه** | مستندات مرتبط 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%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%AF81%D9%8882%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1%D9%8A%D8%AA%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D9%83%D8%B4%D9%88%D8%B1%D9%8A.doc) و آيين‌نامه اجرايي آن [(تصميم‌نامه شماره 4225/44327 تاريخ 14/1/1389 هياًت وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C4225.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%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C27911.pdf)

|  |
| --- |
| **[شاخص دوم- فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (20 امتياز)](#شش)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** | تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال 1398 و ارسال گزارشات شورا به دبیرخانه ازطریق سامانه مربوطه | **بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه شورای راهبری توسعه مدیریت** | **8** |
| **2** | میزان اجرایی شدن مصوبات | **12** |

**مستندات شاخص:**تصویبنامه شورای عالی اداری شماره 11852/93/206 مورخ 5/9/1393موضوع تشکیل شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاههای اجرایی و استانی، تصویبنامه شورای عالی اداری شماره 27524 مورخ 30/1/1395 موضوع اصلاحیه اعضای شورای راهبری توسعه مدیریت، تصویبنامه شورای عالی اداری شماره 126198 مورخ 28/12/1395موضوع عضویت نمایندگان سازمان اداری و استخدامی در شورای راهبری توسعه مدیریت وزراتخانه ها و سازمانهای مستقل، بخشنامه شماره 13472/93/200 مورخ 7/10/1393 موضوع ساماندهی کمیته­های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، بخشنامه شماره 1041027 مورخ 27/11/1395موضوع ارائه گزارش عملکرد شورای راهبری توسعه مدیریت استان.

|  |
| --- |
| [**شاخص سوم- افزایش**](#شش) **میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی(40 امتیاز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| **1** |  [افزایش](#شش) میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه اجرایی | **بر اساسنظرسنجی** | **40** |

**مستندات شاخص:**برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره 302596 تاریخ 14/6/1397 شورای عالی اداری.

1. **1. ارزیابی این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارتانجام می­شود**. [↑](#footnote-ref-2)
2. 2. ایننماگربرایکلیهکارمندانیکهدرسالموردارزیابیدرشغلموردتصدیانتصابیافتهودردستگاهمربوطهاستخدام،مأموریامنتقلشده­اند،ارزیابیمی­شود. [↑](#footnote-ref-3)
3. 3. این نماگر صرفا در مورد کارمندانی که مدرک تحصیلی آنها بعد از تاریخ ابلاغ بخشنامه مربوطه اعمال شده است، ارزیابی می­شود. [↑](#footnote-ref-4)
4. . دستگاه اجرایی باید مصوبه کمیته سرمایه انسانی دستگاه را در خصوص احتساب مدارک تحصیلی کلیه کارمندانی که بین مدرک تحصيلي بدو استخدام و آخرين مدرک تحصيلي آنهابيش از يک مقطع تفاوت وجود دارد، در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری نماید. [↑](#footnote-ref-5)
5. .چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی­ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود. [↑](#footnote-ref-6)
6. . دستگاه اجرایی باید مصوبه کمیته سرمایه انسانی دستگاه را در خصوص احتساب مدارک تحصیلی کلیه کارمندانی که بین مدرک تحصيلي بدو استخدام و آخرين مدرک تحصيلي آنهابيش از يک مقطع تفاوت وجود دارد، در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری نماید. [↑](#footnote-ref-7)
7. .چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی­ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود. [↑](#footnote-ref-8)
8. **8. ارزیابی اینشاخص توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی انجام می­شود**. [↑](#footnote-ref-9)
9. **9. ارزیابی این شاخص توسط اداره کل حفاظت محیط زیست استان انجام می­شود.** [↑](#footnote-ref-10)
10. **10. ارزیابی این شاخص توسط ستاد اقامه نماز انجام می­شود.** [↑](#footnote-ref-11)
11. **11. توجه: ارزيابي اين شاخص بر اساس گزارش هاي ارسالي به ستاد اقامه نماز صورت گرفته و نتايج ارزيابي توسط ستاد مذکور به اين معاونت اعلام و امتيازدهي خواهد شد.**

12.طلاعات اين شاخص بايد توسط واحدي كه سامد در آنجا مستقر است تكميل و توسط مدير مربوطه تاييد گردد.ارزیابی اين شاخص توسط استانداری انجام می گیرد. [↑](#footnote-ref-12)
12. 13. 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. [↑](#footnote-ref-14)
14. 14. **ارزیابی این شاخص توسط سازمان بهزیستی انجام می­شود.** [↑](#footnote-ref-15)