

فرم شماره ۱ - شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ واحدهای اجرایی (سطح استان)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت (240 امتیاز)						
۱/۱	تعیین وظایف، فعالیتها و واحدهای قابل واگذاری از دستگاههای اجرایی استان به سایر فعالان	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۲	واگذاری حداقل ده درصد از خدمات قابل واگذاری و واحدهای عملیاتی در استان	درصد	۱۰	۹۰			
۱/۳	تهیه برنامه و سازوکارهای اجرایی به منظور فراهم آوردن زمینه مشارکت بخش غیردولتی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۴	اجرای برنامه‌های فرهنگ سازی اجتماعی و آموزش به صورت یکپارچه و هدفمند در راستای تبدیل نقش دستگاههای اجرایی به هدایتگری، تسهیلگری، توان افزایی، نظارتی و انجام خدمات در فضای رقابتی از طریق برگزاری نشستها، دوره‌های آموزشی، فعالیتهای رسانهای و ...	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۵	اجرای دقیق ضوابط مندرج در فصل چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری و ارائه گزارش عملکرد در مقاطع شش ماهه	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۶	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به واحدهای شهرستانی	درصد	۱۰۰	۳۰			
۱/۷	اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان - ها در شهرستانهای کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت	درصد	۱۰۰	۳۰			
۱/۸	ارائه پیشنهاد در زمینه اصلاح ساختار واحدهای استانی با اعمال رویکردهای مذکور در فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری به حوزه مرکزی دستگاهها و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور	درصد	۱۰۰	۱۰			

فرم شماره ۱ - شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ واحدهای اجرایی (سطح استان)

۱. امتیاز این شاخص صرفاً برای استانداردها محاسبه میشود و برای سایر دستگاهها امتیاز شاخص «واگذاری حداقل ده درصد از خدمات قابل واگذاری و واحدهای عملیاتی در استان» برابر با ۱۲۰ امتیاز میباشد .

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۲	<u>برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری (200 امتیاز)</u>						
۲/۱	اطلاعرسانی و ارائه فرمهای مورد نیاز مردم برای انجام خدمات در بستر الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۳۰			
۲/۲	توسعه تعداد خدمات قابل ارائه در واحدهای خدمات الکترونیکی (دفاتر پیشخوان و ...)	تعداد	*	۵۰			
۲/۳	ایجاد، تکمیل و ارتقای پرتالهای استانی و محلی با محوریت اطلاعرسانی الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۲/۴	مستندسازی فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات به مردم میشوند	تعداد	*	۳۰			
۲/۵	اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم میشوند در چارچوب نقشه راه و دستورالعملهای اصلاح فرایندها و روش های انجام کار	تعداد	*	۴۰			
۲/۶	اجرای برنامههای آموزش فناوری اطلاعات برای مدیران و کارکنان در سطح استان و همچنین کارشناسان واحدهای ذیربط در دستگاههای اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۰			
۲/۷	فرهنگسازی، آموزش، توانمندسازی و ترغیب مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی و ...	درصد	۱۰۰	۲۰			
۳	<u>برنامه مدیریت سرمایه انسانی (200 امتیاز)</u>						
۳/۱	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی استان	درصد	۱۰۰	۳۰			
۳/۲	تعیین تکلیف حداقل ۱۵ درصد نیروهای قراردادی مازاد تا سقف تعیین شده در تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک	درصد	۱۵	۵۵			
۳/۳	اجرای دقیق بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱ در مورد جذب نیروی انسانی و ساماندهی کارکنان شرکتهای خصوصی طرف قرارداد	درصد	۱۰۰	۲۰			
۳/۴	ایجاد سامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسانی در سطح استان	درصد	۱۰۰	۳۰			
۳/۵	نظارت بر تکالیف و احکام مندرج در فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری مربوط به حقوق و تکالیف کارکنان و دستگاههای اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۶	اجرای برنامههای آموزشی برای مدیران و کارکنان در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت	درصد	۱۰۰	۳۵			
۳/۷	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران	درصد	۱۰۰	۲۰			

فرم شماره ۱- شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ واحدهای اجرایی (سطح استان)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
4	<u>برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی (140 امتیاز)</u>						
۴/۱	تعیین و محاسبه متوسط قیمت تمام شده فعالیتها، خدمات و محصولات واحدهای عملیاتی از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی و تولیدی در فضای رقابتی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۴/۲	تغییر رویکرد موافقتنامههای بودجهای از روش سنتی و کنترل فرایند به نظام مبتنی بر عملکرد و نتیجه و قیمت تمام شده	درصد	۱۰۰	۲۰			
۴/۳	اداره حداقل ۵ درصد واحدهای دستگاههای اجرایی در چارچوب ماده ۱۶ ق.م.خ.ک. در فضای رقابتی	تعداد	*	۵۰			
۴/۴	تعیین استانداردها و شاخصهای کیفی و کمی خدمات و تدوین ساز و کارهای نظارت بر آنها در فضای رقابتی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۴/۵	تطبيق فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل ماده ۳۹ ق.م.خ.ک	درصد	۱۰۰	۱۰			
۴/۶	تحقق برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۰			
5	<u>برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری (150 امتیاز)</u>						
۵/۱	اجرای دستورالعمل پایش و سنجش سلامت و فساد اداری	درصد	۱۰۰	۲۰			
۵/۲	اجرای برنامههای ارتقای سلامت اداری	درصد	۱۰۰	۳۰			
۵/۳	اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع بر اساس مصوبه طرح تکریم ارباب رجوع	درصد	۱۰۰	۵۰			
۵/۴	اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۹ مصوبه طرح تکریم مردم و ارباب رجوع	درصد	۱۰۰	۲۰			
۵/۵	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۱۵			
۵/۶	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۵			

فرم شماره ۱- شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ واحدهای اجرایی (سطح استان)

امتیاز نهایی	امتیاز خود ارزیابی	عملکرد	سقف امتیاز	هدف کمی	واحد سنجش	عنوان	ردیف
						<u>برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (70 امتیاز)</u>	6
			۴۰	۱۰۰	درصد	انجام ارزیابی عملکرد در سطح دستگاه	۶/۱
			۳۰	۱۰۰	درصد	انجام ارزیابی عملکرد در سطح کارمندان	۶/۲
تاریخ :							
مدیرکل دستگاه مورد ارزیابی	مدیرکل ارزیابی عملکرد	مدیرکل منابع انسانی و	مدیرکل برنامه ریزی	مدیرکل توسعه مدیریت و	عنوان :	عنوان :	عنوان :
امضاء	امضاء	امضاء	امضاء	امضاء	عنوان :	عنوان :	عنوان :

جدول نتایج عملکرد شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ واحدهای اجرایی (سطح استان)

۱- برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت

تعیین وظایف، فعالیتها و واحدهای قابل واگذاری از دستگاههای اجرایی استان به سایر فعالان

شاخص اول

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)

جدول فعالیتها و واحدهای قابل واگذاری

وضعیت واگذاری (سالانه ۴ درصد)		روش واگذاری			فهرست فعالیت های قابل واگذاری (بند ب ماده ۵)	
واگذار نشده	واگذار شده	مشارکت	واگذاری مدیریت	خرید خدمت	تعداد	عناوین

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- گزارش تفصیلی از میزان و درصد تصدی های واگذار شده به صورت جداول مقایسه ای (ماهانه، شش ماهه و سالانه)

واگذاری حداقل ده درصد از خدمات و واحدهای عملیاتی در استان

شاخص دوم

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)

جدول نتایج حاصل از واگذاری ها

توضیحات	کیفیت خدمات بعد از واگذاری (بهتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)	نتیجه حاصل از واگذاری			
		سایر موارد با ذکر توضیحات	هزینه کاهش یافته	تعداد پستهای کاهش یافته	تعداد واحدهای سازمانی حذف شده

تهیه برنامه و سازوکارهای اجرایی به منظور فراهم آوردن زمینه مشارکت بخش غیردولتی در پذیرش و انجام فعالیتهای قابل واگذاری از طریق توسعه ظرفیتهای، افزایش توانمندیها و رفع موانع و حمایت از فعالان

شاخص سوم

مستندات شاخص: ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک)

جدول تهیه و اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای اجرای تصدیها

فعالیت یا اقدام انجام شده	ذینفعان/مخاطبان	نتایج حاصل

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارسال شرح اقدامات در رابطه با اعطای تسهیلات و حمایت های لازم از بخش غیردولتی.

شاخص چهارم	اجرای برنامه های فرهنگ سازی اجتماعی و آموزش به صورت یکپارچه و هدفمند در راستای تبدیل نقش دستگاه های اجرایی به هدایتگری، تسهیلگری، توان افزایی، نظارتی و انجام خدمات در فضای رقابتی از طریق برگزاری نشستها، دوره های آموزشی، فعالیتهای رسانه ای و ...
------------	--

بر اساس اقدامات صورت گرفته ارزیابی شده و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص پنجم	اجرای دقیق ضوابط مندرج در فصل چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری و آرایه گزارش از عملکرد در مقاطع شش ماهه
-----------	---

مستندات شاخص: مواد ۲۹، ۳۰ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷) موضوع ضوابط و شاخص های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه های اجرایی و اصلاحات بعدی آن طی بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول مقایسه پست های سازمانی قبل و بعد از اصلاح تشکیلات

بعد از اصلاح						قبل از اصلاح								
تعداد واحدها و سطوح سازمانی	تعداد پست های اصلی	تعداد پست های مدیریتی و سرپرستی	تعداد پست های کارشناسی	تعداد کل پست ها			تعداد واحدها و سطوح سازمانی	تعداد پست های اصلی	تعداد پست های مدیریتی و سرپرستی	تعداد پست های کارشناسی	تعداد کل پست ها			
				جمع	باتصدی	بالاتصدی					جمع	باتصدی	بالاتصدی	

شاخص ششم	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به واحدهای شهرستانی
----------	---

جدول فهرست وظایف قابل انتقال دستگاه

ردیف	عنوان وظیفه/اعطای اختیار	مصوب شورای عالی اداری(بلی/خیر)	علاوه بر مصوبات شورای عالی اداری(بلی/خیر)	در اجرای مفاد بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری(بلی/خیر)	میزان واگذاری یا اعطای اختیار		
					صفر درصد	تا ۵۰ درصد	تا ۱۰۰ درصد

شاخص هفتم	پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمانها در شهرستانهای کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت
-----------	---

مستندات شاخص: مواد ۲۹، ۳۰ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی بند(ط) ماده ۲۹ ق.م.خ.ک(شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، بخشنامه ساختار تشکیلاتی مجتمع های اداری مستقر در سطح شهرستان و بخش(شماره ۲۰۰/۴۱۹۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۲) و اصلاحات بعدی آن طی بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور. بر اساس اقدامات صورت گرفته ارزیابی شده و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص هشتم	ارائه پیشنهاد در زمینه اصلاح ساختار واحدهای استانی با اعمال رویکردهای مذکور در فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری به حوزه مرکزی دستگاهها و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور
-----------	---

بر اساس اقدامات صورت گرفته ارزیابی شده و امتیازدهی خواهد شد.

- تحلیل عملکرد محور:

ارزیابی عملکرد	نقاط قوت :	نقاط ضعف :
	-	-
	-	-
	-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:		
	-	
	-	
	-	

۲- برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

مستندات شاخص: ماده ۳۷ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹) و مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری، آئین‌نامه اجرایی ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، بند ب ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه و بخشنامه شماره ۱۰۰/۱۸۰۵۹ تاریخ ۱۳۸۶/۲/۱۲ موضوع پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات اداری، مجموعه استاندارد راهبری و مدیریت اسناد (بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۵۷۹۳ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۷)

جدول (۱) فهرست اطلاعات عمومی دستگاه از طریق سایت

ردیف	عنوان اطلاعات عمومی دستگاه	بلی/خیر
۱	معرفی تشکیلات و ساختار دستگاه	
۲	مجموعه قوانین و مقررات فعالیتهای دستگاه به تفکیک موضوع	
۳	آگهی های مناقصه و مزایده	
۴	به روزرسانی اطلاعات تماس با دستگاه (آدرس، تلفن، نمابر، پست الکترونیک)	
۵	اسامی مدیران واحدها بر اساس ساختار و نحوه ارتباط با آنان	
۶	شمارشگر مراجعان به صورت کلی و برحسب موضوع	
۷	دریافت سوال و ارسال پاسخ به مردم از طریق کانال های ارتباطی مختلف (پست الکترونیک، پیامک، تلفن و...)	
۸	پرسش های متداول	
۹	پیوند به جایگاه های اینترنتی مرتبط با فعالیت های دستگاه	
۱۰	پیوند به جایگاههای اینترنتی دفتر مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری، پورتال مردم و سیستم سامد در محل مناسبی در صفحه اول جایگاه	
۱۱	وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی	
۱۲	نظرسنجی	

جدول (۲) فهرست استاندارد از خدمات دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	الکترونیکی/غیر الکترونیکی

جدول (ج) فهرست کلیه خدمات تخصصی دستگاه در جایگاه اینترنتی دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	ارائه اطلاعات مربوط به خدمت در جایگاه اینترنتی دستگاه ۱ (بلی/خیر)		قابل دسترسی بودن فرم‌های مورد نیاز برای انجام خدمت از طریق جایگاه اینترنتی		امکان تکمیل و ارسال فرم‌های مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه		امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً الکترونیکی (e-service) از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه	
		بلی/خیر	URL	بلی/خیر	URL	بلی/خیر	URL	بلی/خیر	URL

جدول ۳) فهرست بانک‌های اطلاعاتی تخصصی

ردیف	عنوان پایگاه اطلاعات اختصاصی استانی	وضعیت		
		ایجاد شده	به روز شده	ایجاد نشده

جدول ۴) دسترسی به بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌های اجرایی

ردیف	نام دستگاهی که بانک اطلاعاتی را در دسترس قرار داده است	نام بانک اطلاعاتی

جدول ۵) دسترسی سایر دستگاه‌های اجرایی به بانک‌های اطلاعاتی اختصاصی دستگاه

ردیف	نام بانک اطلاعاتی دستگاه	نام دستگاه یا دستگاه‌هایی که از بانک اطلاعاتی استفاده می‌کنند

جدول ۶) ارتباط کامل الکترونیکی با سیستم دبیرخانه سایر دستگاه‌های اجرایی با استفاده از پروتکل ECE

ردیف	دستگاه مبدا	دستگاه مقصد	نام سیستم دبیرخانه دستگاه مبدا	نام سیستم دبیرخانه دستگاه مقصد

^۱ - از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوطه، مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت، روش‌های انجام خدمات به شهروندان (همراه با زمان‌بندی انجام آن‌ها)

توسعه تعداد خدمات قابل ارائه در واحدهای خدمات الکترونیکی (دفاتر پیشخوان و ...)

شاخص دوم

مستندات شاخص: [ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری](#) و آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی ([تصمیم نامه شماره ۴۲۴۰/۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸](#) وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)

جدول درج فهرست و مشخصات دفاتر دریافت کننده خدمات در سایت دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	شماره و تاریخ قرار داد واگذاری به دفاتر پیشخوان	کد دفتر ارائه کننده خدمت	نام مسئول دفتر	آدرس و تلفن دفتر

توجه: جدول فوق باید صرفاً بر روی وب سایت دستگاه قابل مشاهده بوده و تکمیل آن در سامانه الزامی نیست.

ایجاد، تکمیل و ارتقای پرتالهای استانی و محلی با محوریت اطلاع رسانی الکترونیکی

شاخص سوم

مستندات شاخص: [ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری](#) و [بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۲۱۹۰۵ مورخ ۱۳۸۳/۷/۸](#)

بر اساس اقدامات صورت گرفته ارزیابی شده و امتیازدهی خواهد شد.

اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم میشوند
مستندسازی فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات به مردم میشوند و

شاخص چهارم و پنجم

مستندات شاخص: [مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری](#) موضوع اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار، [مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط.تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری](#) موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و [ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری](#) و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک ([بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷](#) معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

توجه: تعیین درصد امتیازات مستندسازی، بازنگری، اصلاح و مکانیزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هریک از فعالیت های فوق از کل روش های شناسایی شده به شرط انجام بازبینی و اصلاح در هر سه سال یکبار محاسبه می گردد.

جدول الف) نتایج اقدامهای مرتبط با مستندسازی و اصلاح فرایندهای اختصاصی دستگاه

وضعیت کلی فرایندها							تعداد کل فرایند/خدمت
میزان کاهش هزینه(ریال)	میزان کاهش زمان(ساعت)	میزان کاهش گام (مرحله)	ارایه به صورت غیر حضوری	اتوماسیون شده	اصلاح شده	مستند شده	

جدول ب) نتایج اقدام‌های مرتبط با مستندسازی و اصلاح فرایندهای مشترک دستگاه

وضعیت کلی فرایندها							تعداد کل فرایند/خدمت
میزان کاهش هزینه(ریال)	میزان کاهش زمان(ساعت)	میزان کاهش گام (مرحله)	ارایه به صورت غیر حضوری	اتوماسیون شده	اصلاح شده	مستند شده	

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- اطلاعات مربوط به فرایندها در [فایل پیوست](#) شده در نرم افزار درج و ضمن پیوست فایل تکمیل شده به نرم افزار، جمع ردیف‌های مربوط به هر دستگاه در جدول نتایج عملکردی شاخص وارد شود.

شاخص ششم	اجرای برنامه‌های آموزش فناوری اطلاعات برای مدیران و کارکنان در سطح استان و همچنین کارشناسان واحدهای ذیربط در دستگاههای اجرایی
----------	---

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود .

شاخص هفتم	فرهنگ سازی، آموزش، توانمندسازی و ترغیب مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی و ...
-----------	--

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود .

• تحلیل عملکرد محور:

نقاط قوت :	نقاط ضعف :	ارزیابی عملکرد
-	-	
-	-	
-	-	
اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:		
-		
-		
-		
-		

شاخص اول	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی استان
----------	--

مستندات شاخص: مواد ۴۲، ۴۴ و ۵۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی (بخشنامه شماره ۲۰۰/۸۴۵۹۷ تاریخ ۱۳۸۸/۹/۸)، شیوهنامه دستورالعمل مذکور (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۵۹۴۱ تاریخ ۱۳۸۹/۲/۱۸)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۴۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۲/۱۲ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، آییننامه ساماندهی اشتغال فرزندان شاهد و جانبازان ۲۵ درصد و بالاتر (تصویبنامه شماره ۴۱۴۵۹/۲۶۲۷۵۶ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)، قانون جامع حمایت از معلولان، آییننامه اجرایی بند(ز) ماده(۴۲) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصمیمنامه شماره ۴۴۱۷۸/۸۸۳۸۴ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۲۳) و بند (و) ماده ۴۴ قانون برنامه پنجم توسعه و قانون جامع خدمت رسانی به ایثارگران و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول ارتقای کیفیت نیروی انسانی

نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی دانشگاهی به کل نیروی انسانی		نسبت نیروی انسانی مشاغل اصلی به کل نیروی انسانی	
سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳

جدول جذب نیرو از طریق برگزاری آزمون و رعایت سهمیه های ویژه

تعداد سهمیه استخدامی	تعداد استخدام سال ۱۳۹۳	تعداد جذب عادی	تعداد جذب ایثارگر	تعداد جذب معلول	تعداد جذب در مناطق محروم	سهمیه باقی مانده	تعداد استخدام های بدون نشر آگهی (به استثنای ایثارگران)

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- اطلاعات مربوط به وضعیت نیروی انسانی دستگاه ذیل پیوست شده در نرم افزار درج و ضمن پیوست فایل تکمیل شده به نرم افزار، اطلاعات خواسته شده مربوط به هر دستگاه در جدول نتایج عملکردی ارتقای کیفیت نیروی انسانی وارد شود.

شاخص دوم	تعیین تکلیف حداقل ۱۵ درصد نیروهای قراردادی مازاد تا سقف تعیین شده در تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک.
----------	---

مستند شاخص: تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول رعایت سقف تبصره ماده ۳۲

تعداد کل پست های مصوب	تعداد کارکنان قراردادی	نسبت کارکنان قراردادی به کل کارکنان

شاخص سوم نظارت بر اجرای دقیق بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱ در مورد جذب نیروی انسانی و ساماندهی کارکنان شرکتهای خصوصی طرف قرارداد

مستند شاخص : [بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱](#)

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود

شاخص چهارم ایجاد سامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسانی در سطح استان

مستند شاخص : بخشنامه سامانه اطلاعات نظام اداری به شماره ۲۰۰/۶۰۰۲ تاریخ ۱۳۸۹/۱۱/۲۳، بخشنامه معاون اول رییس جمهور به شماره ۱۵۴/۸۴۴۹۲ تاریخ ۱۳۹۰/۴/۲۲، بخشنامه معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور به شماره ۳۰/۵۶۸۵۹ تاریخ ۱۳۹۰/۶/۲۲، بخشنامه های شماره ۲۰۰/۹۰/۱۵۶۴۵ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۹، شماره ۲۰۰/۹۰/۱۶۸۰۵ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۱۷ و شماره ۲۰۰/۱۲۵۱۵ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۳۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور. بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود.

شاخص پنجم نظارت بر تکالیف و احکام مندرج در فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری مربوط به حقوق و تکالیف کارکنان و دستگاههای اجرایی

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود

شاخص ششم اجرای برنامه های آموزشی برای مدیران و کارکنان در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت

مستندات شاخص : [فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن \(تصمیم نامه شماره ۲۵۷۹/ت۴۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران\)](#)، [بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۳۰](#) موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه های اجرایی و [بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴](#) شامل [\(اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی\)](#)، [پیوست شماره یک](#)، [پیوست شماره دو و پیوست شماره سه](#)

جدول آموزش های اجرا شده کارمندان و مدیران

آموزش کارمندان		تعداد کل کارمندان (ستادی و استانی)	آموزش مدیران		تعداد کل مدیران (ستادی و استانی)
سرانه (۵امتیاز)	نفر ساعت		سرانه (۵امتیاز)	نفر ساعت	

جدول ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی اجرا شده

تعداد دوره‌هایی که اثربخشی آن‌ها بررسی شده	بررسی اثربخشی دوره های آموزشی در سطوح چهارگانه (واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج سازمانی) (بررسی، تحلیل و کاربرد نتایج و ارائه گزارش) (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)

جدول مدیریت اطلاعات آموزش کارکنان به صورت الکترونیکی

تشکیل شناسنامه آموزشی برای کارمندان و مدیران و به‌روز آوری اطلاعات آموزشی کارمندان و مدیران (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	استقرار سیستم مدیریت اطلاعات آموزشی و مدیریت و به‌روز آوری آن (کامل ۷ امتیاز/ناقص ۳ امتیاز/انجام نشده)

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

-ارایه برنامه کامل آموزشی دستگاه و اطلاعات کامل آموزش های ارایه شده به مدیران و کارمندان.

شاخص هفتم	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران
-----------	------------------------------------

مستند شاخص : فصل هشتم قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبه شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳ شورای عالی اداری

جدول انتخاب و انتصاب مدیران

رعایت ضوابط در تغییر و انتصاب مدیران (کامل ۱۲ امتیاز/ناقص ۶ امتیاز/انجام نشده)	تشکیل و استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران (کامل ۴ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)	تعیین شایستگی‌های تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (کامل ۴ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)

• تحلیل عملکرد محور:

نقاط قوت:	نقاط ضعف:	ارزیابی عملکرد
-	-	
		اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:
		-
		-
		-

۴- برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی

شاخص اول

تعیین و محاسبه متوسط قیمت تمام شده فعالیتها، خدمات و محصولات واحدهای عملیاتی از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی و تولیدی در فضای رقابتی

مستندات شاخص: ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹/ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۳۴۹/۶۱۳۴۹/۸۹/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

بر اساس جدول مربوط به شاخص سوم ارزیابی خواهد شد

شاخص دوم

تغییر رویکرد موافقتنامههای بودجهای از روش سنتی و کنترل فرایند به نظام مبتنی بر عملکرد و نتیجه و قیمت تمام شده

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود

شاخص سوم

اداره حداقل ۵ درصد واحدهای دستگاههای اجرایی در چارچوب ماده ۱۶ ق.م.خ.ک. در فضای رقابتی

مستندات شاخص: ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹/ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۳۴۹/۶۱۳۴۹/۸۹/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

جدول نتایج اقدام های قیمت تمام شده

نام واحد مجری	عنوان خدمات/فعالیتها احصا شده برای انجام/ارائه به روش قیمت تمام شده	واحد اندازه گیری فعالیت/خدمت	قیمت/هزینه تمام شده خدمت/فعالیت	کل مبلغ تفاهم نامه منعقد با واحد مجری	وضعیت اجرا		
					در حال اجرا	اجرا شده	متوقف شده

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- آرایه گزارش نحوه محاسبه قیمت تمام شده خدمات و فعالیتها و نتایج اقدامهای انجام شده در این خصوص برای هر یک از واحدهای مجری به همراه یک نسخه از تفاهم نامه مربوط.

جدول تدوین استانداردهای آرایه خدمات

تعداد کل خدمات	تعداد خدمات دارای مستند و شفافسازی زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم	نسبت خدمات مستند و شفافسازی زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات (به ازای هر ۱۰ درصد ۲ امتیاز)

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

-ارایه فهرست کامل خدمات و استانداردهای مربوط به آنها.

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۵۲۳۶ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۱، مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ تاریخ ۱۳۹۱/۴/۱ شورای عالی اداری و اصلاحیه آن به شماره ۲۰۶/۹۱/۱۸۸۰ تاریخ ۱۳۹۱/۱/۲۸

جدول نتایج اقدامهای مرتبط با تطبیق فضای اداری با دستورالعمل مربوط

ساختمانهای مازاد				درصد تطبیق ساختمانها و نیروی انسانی (سرانه فضا)	تعداد ساختمانهای ساماندهی شده	تعداد کل ساختمانهای در اختیار
تعداد ساختمانهای فروخته شده	تعداد ساختمانهای واگذار شده	تعداد ساختمانهای تخلیه شده	تعداد کل ساختمانهای مازاد			

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- تطبیق وضعیت فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل آرایه گزارش کمبودها و مازادهای آن به کمیته ساماندهی فضاهای اداری

مستندات شاخص: ماده (۱۹۰) قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه و آیین نامه اجرایی آن (تصویب نامه شماره ۲۳۵۱۹/ت/۴۷۶۳۱هـ ۱۳۹۱/۲/۱۲ هیات وزیران)

جدول وضعیت تحقق برنامه های مدیریت سبز

میزان مصرف آب (۳ امتیاز به تناسب درصد تحقق)			میزان مصرف برق (۷ امتیاز به تناسب درصد تحقق)			میزان مصرف سوخت (۸ امتیاز به تناسب درصد تحقق)			میزان مصرف کاغذ (۲ امتیاز به تناسب درصد تحقق)		
سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان صرفه جویی در مصرف آب (حداقل ۱۰ درصد)	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان صرفه جویی در مصرف برق (حداقل ۵ درصد)	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان صرفه جویی در مصرف سوخت(بنزین، گاز و گازوییل) (حداقل ۱۵ درصد)	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان صرفه جویی در مصرف کاغذ (حداقل ۳ درصد)

• تحلیل عملکرد محور:

ارزیابی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
	-	-
	-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:		

۵- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

مستند شاخص: قسمت (ز) بند ۳ مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران موضوع برنامه ارتقای سلامت نظام اداری

جدول احصاء و تدوین شاخص های سلامت اداری و سنجش سالانه آن

میزان سلامت اداری دستگاه بر اساس سنجش انجام شده		سنجش سلامت اداری و آرایه گزارش عملکرد سالانه (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)	تهیه و تدوین شاخص های سلامت اداری (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)
درصد سال ۱۳۹۳	درصد سال ۱۳۹۲		

شاخص دوم	اجرای برنامه های ارتقای سلامت اداری
----------	-------------------------------------

مستند شاخص: بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد بخشنامه معاون اول رییس جمهور در ارتباط با ۲۷ و ۳۲ قانون به شماره ۲۵۰۸۹۳ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۱، مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ.تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران موضوع ارتقای سلامت اداری، مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ.تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران موضوع آیین نامه پیش گیری مبارزه با رشوه فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران)

جدول اجرای تکالیف قانونی سلامت اداری

تشکیل کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و شرکت منظم دبیر کمیته در جلسات ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد یا تشکیل کارگروه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	انتخاب بازرسی یا بازرسان از طرف مدیران کل واحدهای استان برای انجام نظارت های لازم به طریق مقتضی و تهیه و آرایه گزارش در حیطه وظایف و مأموریت های محوله (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	آموزش کارکنان به نحوی که کارکنان ذی ربط از مفاد آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه به طور کامل مطلع شده باشند (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	بررسی و شناسایی نقاط آسیب پذیر حیطه فعالیت های دستگاه (گلوگاه های فسادخیز) و اصلاح فرآیند های مرتبط و بکار گیری راه کارهای مناسب و عملی برای کنترل (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	تشکیل بانک اطلاعات از اسامی افراد حقیقی و حقوقی رشوه دهنده و گیرنده و ارسال مشخصات آن به استانداری (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	تهیه لیست مشاغل حساس دستگاه ها شناسایی و همچنین اولویت بندی واحد ها و کارکنانی که بیشتر در معرض دریافت و پرداخت رشوه قرار دارند (کامل ۷ امتیاز/ناقص ۳ امتیاز/انجام نشده)	اجرای کلی مصوبات کمیته ارتقاء سلامت اداری و کارگروه پیشگیری و مبارزه با فساد توسط واحد های ذی ربط (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)
---	---	--	---	---	--	--

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارسال اسامی اعضای کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و کارگروه پیشگیری و مبارزه با رشوه دستگاه و صورت جلسات مربوط به آن و سایر مستندات مربوط به جدول اجرای تکالیف قانونی سلامت اداری.

شاخص سوم	اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع بر اساس مصوبه طرح تکریم ارباب رجوع
----------	---

مستند شاخص: مواد ۲۵، ۲۶ و ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۴۳۹۱۴ تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و مصوبه شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری موضوع دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان

جدول اجرای طرح تکریم ارباب رجوع

شفاف و مستند سازی نحوه ارائه خدمات به مردم (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	بهبود و ارتقای روش های انجام کار مرتبط با ارباب رجوع (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به مردم (از طریق روش های ممکن و رایج اطلاع رسانی) (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	تهیه منشور اخلاقی در ارتباط با مردم (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۰ طرح تکریم مردم (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	نظر خواهی از مراجعان به اداره ها در باره کیفیت خدمات و چگونگی برخورد کارکنان (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)
---	---	---	--	---	--

شاخص چهارم
اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۹ مصوبه طرح تکریم مردم و ارباب رجوع

مستند شاخص: تصویب نامه های شماره ۲۱۶۱۹/ت/۲۶۳۹۴ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۶/۱۰ و شماره ۳۴۵۸۸/ت/۳۱۴۳۴ هـ تاریخ ۱۳۸۳/۷/۲۷ هیأت وزیران، بخشنامه طرح نظرسنجی از مردم (شماره ۱۳۹۹۵/۱۶۹۲/۱۰/۷ تاریخ ۱۳۹۲/۱۰/۷)

جدول میزان ارتقای رضایت مردم

درصد افزایش رضایت مردم از دستگاه در سال ۹۳ نسبت با ۹۲	میزان رضایت مردم از دستگاه بر اساس طرح نظرسنجی	
	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳

توجه: امتیاز این شاخص براساس جمع بندی نتایج طرح نظرسنجی در قالب جداول مربوط که از سوی استانداری ها صورت می گیرد، توسط امور مدیریت عملکرد محاسبه و اعمال خواهد شد.

شاخص پنجم
استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

مستند شاخص: پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیأت وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴۵/ت/۲۴۷۱۳ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیأت وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی
توجه: ارزیابی این شاخص بر اساس گزارش های ارسالی به ستاد اقامه نماز استان صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور به استانداری اعلام و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص ششم	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد
----------	-------------------------------------

مستند شاخص: نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری)

جدول رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردم در بستر سامد

میانگین زمان پاسخگویی به شکایات (سال ۹۳ حداکثر ۱۰ روز)	نسبت شکایات رسیدگی شده به دریافت (شده در سال ۹۳ (۱۰۰ درصد))	نسبت شکایات سال ۹۳ به ۹۲	تعداد شکایات رسیدگی شده		تعداد شکایات دریافت شده	
			سال ۹۲	سال ۹۳	سال ۹۲	سال ۹۳

• تحلیل عملکرد محور:

نقاط قوت:	نقاط ضعف:	ارزیابی عملکرد
-	-	-
-	-	-
-	-	-
اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:		
-		
-		
-		

۶ - برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

شاخص اول	انجام ارزیابی عملکرد در سطح دستگاه
----------	------------------------------------

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲)

جدول نتیجه انجام ارزیابی عملکرد

ارایه برنامه سالانه تحول اداری به استانداری پس از تصویب کمیسیون تحول اداری دستگاه و اجرای کامل آن (کامل ۵ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)	ارزیابی برنامه در کمیسیون تحول اداری (آسیب شناسی و بیان نقاط قوت وضعف برنامه در اجرا) (کامل ۵ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشد)	استقرار و اجرای کامل نظام مدیریت عملکرد در واحدهای استانی و شهرستانی (کامل ۵ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)	اقدام در جهت به روزرسانی شاخص های اختصاصی، ضریب اهمیت و استاندارد شاخص ها (با توجه به مکاتبات انجام شده با ستاد مرکزی) (کامل ۵ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)	تهیه و تدوین گزارش خود ارزیابی (گزارش تحلیلی از شاخص های عمومی و اختصاصی) و راهکارهای مناسب در جهت بهبود عملکرد و ارایه در مهلت مقرر و تعامل مؤثر با استانداری (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)	بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)
---	--	--	--	---	---

شاخص دوم	انجام ارزیابی عملکرد در سطح کارمندان
----------	--------------------------------------

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲)

جدول اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان

تعیین و ابلاغ اهداف عملیاتی سالانه هریک از واحدها حداکثر تا پایان فروردین ماه هر سال (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)	تبدیل اهداف عملیاتی به شاخص های قابل اندازه گیری و ابلاغ به مدیران و کارمندان واحدهای تحت پوشش در قالب فرم مربوط حداکثر تا اردیبهشت ماه هر سال (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)	لینک شدن نظام مدیریت عملکرد مدیران و کارمندان به سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد مستقر در سطح دستگاه (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان بر اساس مفاد بخشنامه های معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریسی جمهوری (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)	وجود ارتباط منطقی بین عملکرد دستگاه در هر سه سطح سازمان، مدیریت و کارمندان (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)
---	---	--	--	---

*مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- نمونه فرم های ارزیابی عملکرد تکمیل شده مدیران و کارمندان (هدف گذاری شده) و سایر مستندات مورد نیاز مرتبط با این محور.

• تحلیل عملکرد محور:

ارزیابی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
	-	-
	-	-
	-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:		
	-	-
	-	-

۱- این برنامه می بایست یکساله بوده و واحدهای شهرستانی را شامل شود.