



معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

**شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۸۹ دستگاه های اجرایی به
همراه دستورالعمل امتیازدهی (سطح استانی)**

(موضوع بند الف ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ ق.م.غ.ک به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵

تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)

معاونت نوسازی و تحول اداری

امور مدیریت عملکرد

زمستان ۱۳۸۹

شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی سال ۱۳۸۹ (سطح استانی)

محوورها	شاخصهای کلی عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز مصداق دار	درصد تحقق	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۱- استقرار دولت الکترونیک (۲۷۰)	۱-۱- ایجاد پایگاههای ارایه خدمات و اطلاعات ۲-۱- ارتباط و تعامل دو سویه دولت با مردم و مردم با دولت ۳-۱- رسیدگی به شکایات مردم ۴-۱- ارزیابی عملکرد سیستمهای ارائه کننده خدمات ۵-۱- مشارکت در ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان ۶-۱- ایجاد پایگاه اطلاعات و آمار منابع انسانی ۷-۱- اجرای آیین نامه دورکاری ۸-۱- راه اندازی پیشخوان دولت	۴۰ ۸۰ ۱۵ ۱۰ ۳۰ ۵ ۴۵ ۴۵				
۲- ساماندهی نیروی انسانی (۸۰)	۱-۲- واگذاری تصدی ها به بخش غیر دولتی ۲-۲- انتقال نیرو از ستاد دستگاه به رده های عملیاتی ۳-۲- حمایت از بخش خصوصی	۴۰ ۲۰ ۲۰				
۳- استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۱۶۰)	۱-۳- تعیین قیمت تمام شده فعالیت ها، خدمات و محصولات ۲-۳- استقرار نظام مدیریت عملکرد	۵۰ ۱۱۰				
۴- سلامت اداری (۸۰)	۱-۴- تقویت قانونگرایی و پاسخگویی یکسان به عموم مراجعین ۲-۴- اعمال نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله و حفظ بیت المال ۳-۴- فعال کردن هیأت های بدوی و تجدید نظر در رسیدگی به شکایات مردم از کارکنان ۴-۴- سنجش سالانه شاخص های سلامت اداری دستگاه	۲۰ ۴۵ ۵ ۱۰				
۵- اصلاح فرآیند و تمرکززدایی (۹۰)	۱-۵- اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار با رویکرد اتوماسیون اداری ۲-۵- واگذاری فعالیت ها و اختیارات به رده های شهرستانی	۵۰ ۴۰				
۶- توانمندسازی آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی (۷۰)	۱-۶- متناسب سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل مورد نظر در قالب نظام آموزش جدید ۲-۶- ایجاد ارتباط بین ارتقاء کارمندان و مدیران با آموزش و بهره مندی از امتیازات آن ۳-۶- ارایه آموزش های فرهنگی، فنی، محاسباتی، مالی و قانونی به مدیران و کارشناسان ۴-۶- ارائه آموزش های کارگاهی و مهارتی به مدیران و کارمندان	۴۰ ۱۰ ۱۵ ۵				
۷- تقویت مدیریت و توان کارشناسی (۶۰)	۱-۷- ایجاد ساز و کار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و بهره مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت آنان ۲-۷- اجرای دستورالعمل نظام انتصاب مدیران حرفه ای ۳-۷- ایجاد بانک اطلاعات مدیران	۳۰ ۲۰ ۱۰				
۸- خدمات رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع (۱۹۰)	۱-۸- آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه های اجرایی ۲-۸- استاندارد سازی خدمات ارایه شده به مردم ۳-۸- میزان رضایتمندی مردم از دستگاه ۴-۸- میزان تحقق مصوبات سفرهای استانی هیأت دولت	۳۰ ۲۰ ۷۰ ۷۰				

دستور العمل امتیاز دهی شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۸۹ (سطح استانی)

۱- محور استقرار دولت الکترونیک (۲۷۰ امتیاز)

شاخص اول	ایجاد پایگاههای ارایه خدمات و اطلاعات	۴۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	---------------------------------------	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	نسبت اجرای برنامه جامع فن آوری اطلاعات و ارتباطات مصوب شده به کل برنامه		۵		
۲	درج کلیه اطلاعات مورد نیاز بر روی جایگاه اینترنتی دستگاه ^۱		۱۵		
۳	ارائه اطلاعات مربوط به کلیه خدمات دستگاه از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوطه، مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت و... درمورد هر خدمت و قابل مشاهده بودن تمامی روشهای انجام خدمات به شهروندان (همراه با زمان بندی انجام آنها) در جایگاه اینترنتی دستگاه		۱۰		
۴	قابل دسترس بودن همه فرمهای مورد نیاز انجام خدمات از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه و ایجاد بانک اطلاعات برای نگهداری و بازیابی فرمها (e-form)		۱۰		

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبه شماره ۱۳/۲۲۲. ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری

شاخص دوم	ارتباط و تعامل دو سویه دولت با مردم و مردم با دولت	۸۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	--	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱- ورود اطلاعات و خدمات دستگاه به پورتال مردم www.iranmardom.ir	درج و ثبت کامل اطلاعات مربوط به کلیه خدمات دستگاه به صورت کامل و شفاف در پورتال مردم (تعداد کل اطلاعات خدمات و تعداد اطلاعات ثبت شده درج شود)		۱۵		
۲- ارایه خدمات الکترونیکی دستگاه	امکان تکمیل و ارسال فرمهای مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه (به نسبت کل فرمها امتیازدهی می شود) امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً الکترونیکی (e-service) (به نسبت کل خدمات امتیازدهی می شود)		۱۰ ۲۰		
۳- مکاتبات الکترونیکی	چه تعداد از خدمات دستگاه به صورت الکترونیکی از طریق پرتال مردم ارایه می شود؟ (به نسبت کل خدمات امتیازدهی می شود) استفاده از سیستم واحد در دبیرخانه های مجموعه های تحت پوشش شبکه محلی یا توجه به وضعیت شبکه و تکنولوژی های خاص مورد استفاده اتصال کامل دستگاه به شبکه دولت (اتصال سخت افزاری به شبکه دولت، میزان استفاده و توزیع در شبکه داخلی و میزان دسترسی کارکنان به شبکه دولت) ایجاد ارتباط کامل الکترونیک، با سیستم دبیرخانه همه دستگاههای اجرایی، با استفاده از پروتکل ECE (ذکر اسامی دستگاهها)		۵ ۱۰ ۱۵ ۵		

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۵۹۵۳۶ تاریخ ۱۳۸۲/۸/۲۱ و شماره ۱۰۰/۱۸۰۵۹ تاریخ ۱۳۸۶/۲/۱۲ موضوع پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات اداری، مجموعه استاندارد راهبری و مدیریت اسناد (شماره ۲۰۰/۳۵۷۹۳ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۷)، بخشنامه های شماره ۳۴۱۸۱ تاریخ ۱۳۸۳/۶/۲۵، و شماره ۱۰۰/۸۸۸۲ تاریخ ۱۳۸۶/۷/۴ نتیجه اجرای شاخص:

جدول فهرست کلیه خدمات دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	قابل مشاهده بودن روش های انجام خدمت در جایگاه اینترنت	قابل دسترس بودن فرم های مورد نیاز برای انجام خدمت از طریق جایگاه اینترنت	امکان تکمیل و ارسال فرم های مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه	امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً الکترونیکی از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه

۱ اهم موارد مورد نیاز برای درج در جایگاه اینترنتی عبارتند از: پرچم رسمی کشور، آرم دستگاه، معرفی تشکیلات و ساختار دستگاه، مجموعه قوانین و مقررات فعالیتهای دستگاه به تفکیک موضوع، بهنگام سازی اطلاعات، نقشه جایگاه، دو زبانه بودن اطلاعات عمومی، اخبار و رویدادهای مرتبط با دستگاه به تفکیک زمان، استفاده از آخرین اخبار مرتبط با وظایف دستگاه از جایگاههای دیگر RSS، آرشیو اخبار، آگهی های مناقصه و مزایده، اطلاعات آماری، اطلاعات تماس با دستگاه (آدرس، تلفن، نمابر، پست الکترونیک)، اعلام نحوه ارتباط مدیران ارشد دستگاه با کاربران، اسامی مدیران واحدها بر اساس ساختار، شمارشگر مراجعان بصورت کلی و برحسب موضوع، تعداد مراجعان به تفکیک موضوعات، نظرسنجی، پاسخگویی واحدهای مربوط به نظرها و سوالات از طریق پست الکترونیک، پرسش های متداول، پیوند به جایگاه های اینترنتی مرتبط با فعالیت های دستگاه، پیوند به جایگاههای اینترنتی دفتر مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری و پورتال مردم در محل مناسبی در صفحه اول جایگاه، وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی، وجود منوی دايم در تمام صفحات، سرعت مناسب برای بالا آمدن جایگاه اینترنتی و دسترسی به آن که با کنترل حجم اطلاعات صفحه اصلی و استفاده از پهنای باند لازم میسر است، پیش بینی برنامه های پشتیبان برای امنیت شبکه

جدول اطلاعات خدمات ثبت شده در پرتال مردم

ردیف	عناوین کلیه خدمات قابل ارائه	ثبت شده در پورتال (بلی / خیر)	وضعیت ارائه خدمت در پورتال		
			ثبت روش و مراحل انجام کار	ارائه فرم های	قابلیت تکمیل و ارسال مدارک
				ارائه به صورت کاملاً الکترونیکی	

جدول خدمات اولویت دار دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	درصد پیشرفت	توضیحات

شاخص سوم	رسیدگی به شکایات مردم	۱۵ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	-----------------------	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
	اقدام های دستگاه در جهت پاسخگویی به شکایات:				
۱	دسترسی مردم به فرم شکایات درخواست مردمی (فرم شماره یک) و ثبت شکایات و پاسخها در جایگاه اینترنتی با قابلیت پیگیری.		۲		
۲	میزان کاهش تعداد شکایت و میانگین پاسخگویی به شکایت (حداقل ۲۰ درصد)		۵		
۳	رفع علل بروز شکایات در دستگاه به صورت کامل (با توجه به تحلیل های صورت گرفته و استفاده از تحلیل ها)		۸		

مستند شاخص: نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (تصویب نامه شماره ۸۴/۱۸۵۰۱/۱۹۰۱ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

شاخص چهارم	ارزیابی عملکرد سیستم های ارائه کننده خدمات	۱۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
------------	--	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	ایجاد و به روز رسانی سیستم پرسنلی و تشکیلات، سیستم مالی، سیستم عمرانی، سیستم دبیرخانه، سیستم اموال و دارایی های ثابت، سیستم انبار، سیستم نقلیه، سیستم تعمیر و نگهداری تأسیسات، تجهیزات و ماشین آلات، سیستم بودجه و سیستم تدارکات و خرید مکانیزه در دستگاه		۶		
۲	تعریف و تکمیل فیلد کد ملی، کد پستی و شناسه ملی اشخاص حقوقی در سیستم های فوق الذکر		۴		

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه شناسه ملی اشخاص حقوقی

شاخص پنجم	مشارکت در ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان	۳۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
-----------	---	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	نسبت بانک های اطلاعاتی، تخصصی، ایجاد و کامل شده به کل بانک های اطلاعاتی، تخصصی که احصا شده و باید ایجاد شود (هر ۱۰ درصد یک امتیاز)		۱۰		
۲	ایجاد امکان جستجو و دسترسی به اطلاعات مجاز بانک های اطلاعاتی، تخصصی، از طریق جایگاه اینترنتی (نام بانک های اطلاعاتی و آدرس اینترنتی ذکر شود)		۱۰		
۳	ایجاد ارتباط کامل بین بانک های اطلاعاتی، تخصصی، دستگاه با بانک های اطلاعاتی، تخصصی سایر دستگاه ها		۱۰		

مستند شاخص: ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری

جدول فهرست بانک های اطلاعاتی تخصصی دستگاه

ردیف	عنوان کلیه بانک های اطلاعاتی تخصصی دستگاه	ایجاد و تکمیل شده	در حال ایجاد و تکمیل	نام دستگاه اجرایی دیگر که از بانک اطلاعاتی استفاده می کند

ردیف	بانک های اطلاعاتی که امکان جستجو و دسترسی از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه را دارند	آدرس اینترنتی

^۱ ایجاد و به روز رسانی سیستم پرسنلی و تشکیلات یک امتیاز و سایر سیستم ها ۰/۵ امتیاز دارد.

۲- محور ساماندهی نیروی انسانی (۸۰ امتیاز)

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	واگذاری تصدی های دستگاه های دولتی به بخش غیر دولتی: - تشکیل کارگروه واگذاری ها در واحدهای استانی و شهرستانی - احصاء تصدی های قابل واگذاری به طور کامل، تعیین میزان هزینه سرانه، روش های واگذاری، تسهیلات و حمایت های مورد نظرو ضمانت های لازم و آرایه به مرجع ذیربط جهت اتخاذ تصمیم نهایی - اجرا و تحقق واگذاری سالانه ۴ درصد (طی هر برنامه بیست درصد) و آرایه گزارش تفصیلی		۵ ۱۵ ۲۰		
۲	انتقال نیرو از ستاد دستگاه به رده های عملیاتی: - تعداد نیروی انسانی جابجا شده - پی گیری و آرایه تسهیلات مطابق با ضوابط انتقال و تشویق و تسهیل در انتقال		۱۰ ۱۰		
۳	حمایت از بخش خصوصی: - شناسایی و احصاء کامل خدماتی که قابل تأمین به صورت خرید خدمت از بخش غیردولتی می باشند - تعیین قیمت سرانه خدمات یا فعالیت ها برای خرید خدمات از مؤسسات مجری و انتخاب مؤسسه مجری به صورت رقابتی و از طریق درج آگهی - نسبت خدمات و فعالیت های تأمین شده توسط بخش غیردولتی به کل خدمات قابل تأمین		۵ ۵ ۱۰		

مستندات شاخص: ماده ۱۳ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب نامه هیات وزیران) و اصلاحیه آیین نامه مربوط (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)، ماده ۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی مربوط (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک)
نتیجه اجرای شاخص:

جدول احصای تصدی های قابل واگذاری

ردیف	عناوین تصدی های قابل واگذاری	اولویت بندی تصدی ها	تعیین روش های قابل واگذاری	وضعیت اجرا بلی/خیر	نتیجه تغییرات تشکیلاتی ناشی از واگذاری
					کاهش پست ها
					کاهش واحد

تحلیل عملکرد محور:

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

۳- استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۱۶۰ امتیاز)

شاخص اول	تعیین قیمت تمام شده فعالیت ها، خدمات و محصولات	۵۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	--	-----------	----------------------

ردیف	عنوان فعالیت	تعداد	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
	تعداد کل واحدهای دستگاه				
۱	محاسبه قیمت تمام شده (یا هزینه تمام شده) کل واحد هایی که به عنوان واحد مجری تعیین شده اند پس از احصاء کامل واحدهای مجری و تصویب آن در کمیسیون یا کارگروه تحول اداری		۱۰		
۲	تعیین شاخص ها، استانداردها و سازوکارهای نظارتی لازم برای کنترل کمیت و کیفیت فعالیت ها، خدمات و محصولات واحدهای مجری		۵		
۳	انعقاد تفاهم نامه با کلیه واحدهای مجری که قیمت تمام شده آن ها محاسبه شده است		۳۵		

مستندات شاخص: دستورالعمل اجرایی ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه (بخشنامه شماره ۱۰۱/۳۴۲۸۲ تاریخ ۱۳۸۴/۳/۱) و آیین نامه اجرایی مربوط (تصویب نامه شماره ۱۸۱۳۶/ت/۲۸۶۲۴ هـ تاریخ ۸۲/۴/۸ هیئت وزیران) و 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)

نتیجه اجرای شاخص:

جدول نتایج اقدام های قیمت تمام شده

ردیف	عناوین واحدهای مجری	احصاء فعالیت های واحد مجری			
		تعداد کل	تعداد محاسبه قیمت تمام شده	تفاهم نامه منعقد شده	اجرای کامل قیمت تمام
					میزان صرفه جویی حاصله

شاخص دوم	استقرار نظام مدیریت عملکرد	۱۱۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	----------------------------	------------	----------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	برنامه جامع تحول اداری: - ارایه برنامه سالانه تحول اداری به استانداری ^۱ پس از تصویب کمیسیون تحول اداری دستگاه و اجرای کامل آن - ارزیابی برنامه در کمیسیون تحول اداری (آسیب شناسی و بیان نقاط قوت و ضعف برنامه در اجرا)		۱۵ ۱۵		
۲	استقرار نظام ارزیابی عملکرد: - استقرار و اجرای کامل نظام مدیریت عملکرد در واحدهای استانی و شهرستانی - اقدام در جهت به روز رسانی شاخص های اختصاصی، ضریب اهمیت و استاندارد شاخص ها (با توجه به مکاتبات انجام شده با ستاد مرکزی) - 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 - میزان انطباق امتیاز خودارزیابی دستگاه با امتیاز مکسبه ^۲ - میزان ارتقا و بهبود نتیجه ارزیابی عملکرد دستگاه نسبت به سال قبل (بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد)		۱۰ ۲۰ ۲۰ ۱۵ ۱۵		

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه مربوط (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران) و دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و نامه شماره ۲۰/۳۷۴۴۸ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۰ معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

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.

۲ - چنانچه امتیاز خودارزیابی دستگاه مساوی و یا کمتر از امتیاز مکسبه باشد، کل ۱۵ امتیاز تعلق می گیرد و به ازای هر ۱۰ امتیاز بیشتر شدن امتیاز خودارزیابی از امتیاز مکسبه، یک امتیاز کسر خواهد شد.

۴- سلامت اداری (۸۰ امتیاز)

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	تقویت قانون گرایی و پاسخگویی یکسان به عموم مراجعین و تکریم آن‌ها: - تشکیل کارگروه یا کمیته ارتقای سلامت اداری و مبارزه با رشوه و فساد و برگزاری جلسات منظم با برنامه مشخص و مدون - نسبت مصوبات اجرا شده کارگروه به کل مصوبات (درجهت ارتقاء سلامت اداری دستگاه)		۵ ۱۵		
۲	اعمال نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله و جلوگیری از ضرر و زیان دولت و بیت‌المال: - بررسی و شناسایی نقاط آسیب‌پذیر حیطه فعالیت‌های دستگاه (گلوگاه‌های فسادخیز) و پیش‌بینی راهکارهای اصلاحی مورد نیاز، اقدام در جهت بکارگیری آن‌ها و بازرسی و پایش تمامی گلوگاه‌های فسادخیز و ارایه گزارش به کارگروه - برنامه‌ریزی در زمینه آموزش قوانین و مقررات و اصول و مبانی بازرسی به کارکنان و بازرسان و اجرای صحیح و کامل برنامه - میزان رضایت ارباب رجوع از عدم وجود سفارش و توصیه جهت دریافت خدمات در دستگاه (با توجه به نتایج نظرسنجی سالانه) - میزان رضایت ارباب رجوع از عدم پرداخت وجه بیش از تعرفه‌های مقرر جهت دریافت خدمات در دستگاه (با توجه به نتایج نظرسنجی سالانه)		۲۵ ۱۰ ۵ ۵		
۳	فعال کردن هیأت‌های بدوی و تجدیدنظر در رسیدگی به شکایات مردم از کارکنان: - کاهش میانگین زمان رسیدگی به پرونده‌های موجود در هیأت بدوی - کاهش میانگین زمان رسیدگی به پرونده‌های موجود در هیأت تجدیدنظر		۲/۵ ۲/۵		
۴	سنجش سالانه شاخص‌های سلامت اداری دستگاه: سنجش سالانه میزان سلامت اداری دستگاه بر اساس شاخص‌های تدوین شده از سوی ستاد دستگاه		۱۰		

مستند شاخص: 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 آیین‌نامه پیش‌گیری مبارزه با رشوه، مواد ۹۱، ۹۲ و قانون مدیریت خدمات کشوری و تصویب‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰-تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران

تحلیل عملکرد محور

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

۵- اصلاح فرایند و تمرکز دایمی (۹۰ امتیاز)

شاخص اول	اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار بارویکرد اتوماسیون اداری	۵۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	--	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	تعداد (عملکرد)	درصد	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	روشنی اختصاصی	احصا کامل تعداد کل فرایندها		۳		
		مستند سازی کامل فرایندهای احصا شده		۴		
		بازنگری و اصلاح تمام فرایندهای احصا شده		۸		
		انجام غیرحضور فرایندها از طریق الکترونیکی نمودن تمامی آن‌ها		۱۷		
۲	روشنی مشترک	احصا کامل تعداد کل فرایندها		۱		
		مستند سازی کامل فرایندهای احصا شده		۲		
		بازنگری و اصلاح تمام فرایندهای احصا شده		۵		
		انجام غیرحضور فرایندها از طریق الکترونیکی نمودن تمامی آن‌ها		۱۰		

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ و مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری و مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل مربوط (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 شرط یک پارچه بودن سیستم های مکانیزاسیون فرایندها) 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.

شاخص دوم	واگذاری فعالیت ها و اختیارات به رده های شهرستانی	۴۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	--	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	میزان تحقق مصوبات شورای عالی اداری در خصوص انتقال وظایف اجرایی از حوزه ستاد به واحدهای شهرستانی		۱۵		
۲	وظایف اجرایی انتقال یافته از حوزه ستاد به واحدهای شهرستانی علاوه بر مصوبات شورای عالی اداری		۱۵		
۳	- ارایه اطلاعات مربوط به پست های بلا تصدی دستگاه در مهلت مقرر - تعیین نیروهای مازاد و تهیه برنامه جامع نیروی انسانی		۵ ۵		

مستند شاخص: بخشنامه شماره ۴۴۱۸۵-۶۵۳۶۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری، ماده ۲۹ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۳۱۸۴ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۹ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۸۱۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۴

تحلیل عملکرد محور:

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

۶- توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی (۷۰ امتیاز)

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	متناسب سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل موردنظر در قالب نظام آموزش جدید: - اجرای برنامه آموزشی مصوب (با رعایت ۶۰ ساعت آموزش برای مدیران و ۴۰ ساعت برای کارکنان در طول سال با کیفیت مطلوب) - ارایه به موقع نیازهای آموزشی مدیران به مدیریت آموزش و پژوهش استان و اعزام مدیران به دوره های آموزشی مطابق دستورالعمل مربوطه - توزیع عادلانه اجرای آموزش های پیش بینی شده برای تمامی کارکنان - ارزشیابی دوره های آموزشی اجرا شده (تدوین الگو یا دستورالعمل ارزشیابی آموزشی، ارزشیابی از فراگیران، مدرسین، محتوا، مدیریت و برنامه ریزی دوره ها، بررسی میزان اثربخشی دوره ها و تحلیل و کاربرد نتایج ارزشیابی و رفع نواقص)	۱۵ ۵ ۵ ۱۵			
۲	ایجاد ارتباط بین ارتقاء کارمندان و مدیران با آموزش و بهره مندی از امتیازات آن - میزان آموزش های مصوب طی شده برای ارتقاء و انتصاب مدیران و کارمندان	۱۰			
۳	ارایه آموزش های فرهنگی، فنی، محاسباتی، مالی و قانونی به مدیران و کارشناسان - اجرای دوره های آموزشی فرهنگی، مالی، محاسباتی و قانونی. - اجرای سایر دوره های آموزش عمومی ابلاغ شده (اصلاح الگوی مصرف، هدفمندسازی یارانه ها و ...) - کیفیت اجرای آموزش های غیر حضوری (ارایه گزارش اجرای هریک از دوره های که به شکل غیر حضوری اجرا شده اند)	۵ ۵ ۵			
۴	ارائه آموزش های کارگاهی و مهارتی به مدیران و کارمندان - - ارایه آموزش های تخصصی به شیوه کارگاهی و عملی	۵			

مستندات شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، نظام آموزش کارکنان دولت و دستورالعمل اجرایی آن (بخشنامه شماره ۱۸۰۳/۶۳۲۶ تاریخ ۱۳۸۵/۱/۲۰)

نتیجه اجرای شاخص:

جدول تعداد و میزان ساعات آموزش اجرا شده به تفکیک نوع دوره

دوره های آموزشی عمومی		دوره های آموزشی شغلی		دوره های آموزشی بهبود مدیریت	
تعداد دوره	میزان ساعت	تعداد دوره	میزان ساعت	تعداد دوره	میزان ساعت
مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند

مدیران		کارمندان	
تعداد کل دوره‌ها	میانگین ساعت آموزش اجرا شده	تعداد کل دوره‌ها	میانگین ساعت آموزش اجرا شده

تحلیل عملکرد محور

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

۷- تقویت مدیریت و توان کارشناسی (۶۰ امتیاز)

شاخص اول	ایجاد ساز و کار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت آنان	۳۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	--	-----------	----------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهاد و تشکیل کمیته های مربوط (تعیین روش آرایه، زمینه‌های پیشنهاد، دامنه امتیازها، فرآیند پرداخت پاداش)		۲		
۲	فرهنگ‌سازی و ایجاد بانک اطلاعات الکترونیکی با درج مشخصات کامل پیشنهاد و پیشنهاد دهنده		۲		
۳	نرخ مشارکت (تعداد پیشنهاددهندگان تقسیم بر کل کارکنان ضرب در عدد صد)		۱۰		
۴	درصد پیشنهادهای پذیرفته شده (تعداد پیشنهادهای پذیرفته شده تقسیم بر پیشنهادهای دریافت شده ضرب در عدد صد)		۴		
۵	درصد پیشنهادهای اجرا شده (تعداد پیشنهادهای اجرا شده تقسیم بر تعداد پیشنهادهای قابل اجرا ضرب در عدد صد)		۶		
۶	نتایج حاصل از اجرای پیشنهادها: - میزان کاهش هزینه‌ها - میزان افزایش سرعت انجام کار		۳ ۳		

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۳/۴۳۰ ط تاریخ ۷۹/۱۲/۱۵ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۹۵۹۴۰/۱۹۰۰ تاریخ ۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه مربوط (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)

نتیجه اجرای شاخص:

جدول نتیجه اجرای نظام پیشنهاد ها

تعداد کل کارکنان	تعداد پیشنهاد دهندگان	تعداد پیشنهادهای دریافت شده	تعداد پیشنهادهای بررسی شده	تعداد پیشنهادهای پذیرفته شده	تعداد پیشنهادهای اجرا شده	مجموع کاهش هزینه‌ها پس از اجرای پیشنهادها (ریال)	میزان کاهش زمان انجام کار پس از اجرای پیشنهادها
						درصد	میزان
						درصد	میزان

شاخص دوم	اجرای دستورالعمل نظام انتصاب مدیران حرفه‌ای	۲۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	---	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	تشکیل کمیته انتخاب مدیران و رعایت شرایط تحصیلی و تجربی لازم پس از احراز شایستگی و عملکرد موفق در مشاغل قبلی با کسب حداقل ۶۰ درصد از امتیازات و با رعایت بند مربوط به سابقه کار، کارشناسی و مدیریتی به شرط داشتن دستورالعمل داخلی انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران مورد تأیید معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور		۱۰		
۲	پیشنهاد و معرفی افراد برای تصدی پست مدیریتی از منابع بانک اطلاعات مدیران به شورای تحول اداری دستگاه		۵		
۳	رعایت بند مربوط به انتصاب حداقل ۸۵ درصد از داخل دستگاه و صدور احکام چهارساله		۵		

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۹۰۱/۱۴۲۶ تاریخ ۱۳۸۲/۱/۱۱ شورای عالی اداری و دستورالعمل اجرایی مربوط (شماره ۱۸۰۴/۱۳۵۱۷ تاریخ ۱۳۸۲/۶/۱۷)، مواد ۵۳ الی ۵۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی بند (ج) و تبصره (۲) ماده ۵۴ قانون مدیریت خدمات کشوری (شماره ۴۳۹۰۹/ت/۲۳۱۴۰۰ تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱)

نتیجه اجرای شاخص:

جدول انتصاب های دستگاه

تعداد کل انتصاب در سال ۸۸		میزان انتصاب			صدور احکام چهارساله		بانک اطلاعات مدیران (بلی/خیر)
مدیران میانی	مدیران پایه	درون سازمان	برون سازمان	درصد	بلی	خیر	

شاخص سوم	ایجاد بانک اطلاعات مدیران	۱۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	---------------------------	-----------	---------------------

عنوان شاخص	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
ایجاد بانک اطلاعات مدیران		۱۰		

تحلیل عملکرد محور:

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

۸- محور خدمات رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع (۱۹۰ امتیاز)

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۱	آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه های اجرایی: - تهیه و نصب شرح وظایف کارمندان با ذکر مشخصات و مسئولیت سازمانی آنها در سر درب اتاق آنها - تهیه منشور اخلاقی، ادای سوگند و امضای سوگندنامه و منشور اخلاقی توسط کارکنان جدیدالاستخدام - آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صداوسیما و آرایه اطلاعات لازم		۱۰ ۱۰ ۱۰		
۲	استانداردسازی خدمات آرایه شده به مردم: - مستند و شفاف سازی زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات - اطلاع رسانی به مردم از طرق مختلف		۱۰ ۱۰		
۳	میزان رضایتمندی مردم از دستگاه براساس نظرسنجی سالیانه		۷۰		
۴	میزان تحقق مصوبات سفرهای استانی هیأت دولت براساس برنامه زمانبندی		۷۰		

مستندات شاخص: مواد ۲۵، ۲۶، ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ (تصویب نامه شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، آیین نامه اجرایی مواد ۸۴، ۸۶، ۸۷، ۹۰، ۹۱ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران) و بخشنامه طرح نظرسنجی از مردم (شماره ۴۷۷۵۹/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۹/۱۶)

توضیح: امتیاز شاخص سوم بر اساس جمع بندی نتایج طرح نظرسنجی انجام شده از سوی استانداری ها و امتیاز شاخص چهارم نیز بر اساس ارزیابی به عمل آمده از سوی استانداری ها منظور خواهد شد.

تحلیل عملکرد محور:

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