

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۴ دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
برنامه‌های مهندسی نقش و ساختار دولت (۲۴۰ امتیاز)							
۱							
۱/۱	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات آماده‌سازی برای واگذاری	درصد	۱۰۰	۳۰			
۱/۲	اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۳	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	*	۶۰			
۱/۴	اجرای ضوابط اصلاح ساختار سازمانی	درصد	*	۵۰			
۱/۵	کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیرکل، معاون مدیرکل، رییس اداره و هم‌ترازان	درصد	*	۱۰			
۱/۶	کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	*	۳۵			
۱/۷	ظرفیت‌سازی واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)	درصد	*	۲۰			
۱/۸	واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۱۵			
برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری (۲۵۰ امتیاز)							
۲							
۲/۱	تدوین برنامه اجرایی توسط دستگاه در حوزه دولت الکترونیک و انعقاد تفاهم‌نامه با کمیسیون دولت الکترونیک	درصد	۱۰۰	۳۰			
۲/۲	اطلاع‌رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی	درصد	*	۱۰			
۲/۳	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه فرم‌ها و دریافت اطلاعات)	درصد	*	۲۵			
۲/۴	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)	درصد	*	۳۰			
۲/۵	فراگیر شدن پرداخت‌های الکترونیکی به حساب‌های دولتی	درصد	*	۲۵			
۲/۶	به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی	درصد	*	۲۵			
۲/۷	استاندارد سازی تارنما (وب سایت) دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۵			
۲/۸	توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری	درصد	*	۲۵			
۲/۹	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در دستگاه	درصد	۵۰	۱۰			
۲/۱۰	کاهش مراجعه دستگاه به واحدهای کسب و کار	درصد	*	۵			
۲/۱۱	آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات	درصد	۵۰	۵			
۲/۱۲	ثبت و ساماندهی اطلاعات فضاهای اداری در سامانه جامع اطلاعات اموال	درصد	۱۰۰	۱۰			
۲/۱۳	اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل	تعداد	*	۲۵			

توجه: هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دار به استناد بند ۲ تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران، بر اساس تفاهم‌نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین می‌شود.

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۴ دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
برنامه مدیریت سرمایه انسانی (۲۰۰ امتیاز)							
۳/۱	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۲۵			
۳/۲	نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان	درصد	*	۱۰			
۳/۳	رعایت عدالت استخدامی در فضای رقابتی برای جذب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۵			
۳/۴	انجام فرآیندهای مربوط به استخدام و به کارگیری نیروی انسانی در بستر سامانه کارمند ایران	درصد	۱۰۰	۲۵			
۳/۵	رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	درصد	*	۱۰			
۳/۶	کاهش کارکنان مشاغل غیرحاکمیتی و تصدی‌گری	درصد	۲	۲۰			
۳/۷	ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری مشروط به استفاده از کارکنان قراردادی شده شرکت‌های خصوصی	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۸	بازطراحی مشاغل اختصاصی دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۵			
۳/۹	رعایت ضوابط و شرایط ارتقاء کارکنان در طبقات و رتبه‌های شغلی	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۱۰	سیاست‌گذاری، نیازسنجی و برنامه‌ریزی آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۳/۱۱	اجرا و ارزشیابی آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۳/۱۲	انتخاب و انتصاب مدیران	درصد	۱۰۰	۱۰			
۳/۱۳	برنامه تربیت مدیران	درصد	*	۱۰			
برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی (۹۰ امتیاز)							
۴/۱	محاسبه هزینه تمام شده یا قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات واحدها	درصد	*	۲۰			
۴/۲	اداره واحدهای اجرایی دستگاه به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی	درصد	*	۳۰			
۴/۳	استانداردسازی خدمات دستگاه	درصد	*	۲۰			
۴/۴	تحقق برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۰			

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۴ دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی)

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری (۱۵۰ امتیاز)							
۵	برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری (۱۵۰ امتیاز)						
۵/۱	اجرای برنامه‌های ارتقاء سلامت اداری	درصد	۱۰۰	۳۰			
۵/۲	اجرای طرح تکریم ارباب رجوع	درصد	۱۰۰	۳۰			
۵/۳	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	درصد	۱۰۰	۲۰			
۵/۴	شناخت مولفه‌های فرهنگ سازمانی و ارزیابی وضعیت موجود	درصد	۱۰۰	۱۰			
۵/۵	میزان ارتقای رضایت مردم	درصد	۰.۵	۲۰			
۵/۶	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰			
۵/۷	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۰			
۵/۸	ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۰			
برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۷۰ امتیاز)							
۶	برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۷۰ امتیاز)						
۶/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی)	درصد	۱۰۰	۳۰			
۶/۲	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب‌شناسی و ارائه گزارش خودارزیابی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۶/۳	اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان	درصد	۱۰۰	۲۰			

جداول نتایج عملکرد شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۴ دستگاه‌های اجرایی (سطح ملی)

۱- برنامه مهندسی نقش و سافت‌ار دولت

شاخص اول	تهیه برنامه واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات ^۱ آماده‌سازی برای واگذاری
----------	---

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸) و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری.

جدول تهیه برنامه واگذاری تصدی‌ها

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تشکیل کمیته تخصصی ساختار و فناوری‌های مدیریتی (۵ امتیاز)			تشکیل کارگروه استانی موضوع ماده (۶) آیین‌نامه (۵ امتیاز)		تعیین و احصای تصدی‌های قابل واگذاری با ذکر اولویت و ذکر مصادیق در طول سال ۱۳۹۴ (۱۰ امتیاز)			تعیین و تصویب سرانه خدمات برای فعالیت‌های قابل واگذاری (۱۰ امتیاز)		
		تعداد جلسات	تعداد کارگروه‌های استانی	تعداد کارگروه‌های شهرستانی	تعداد فعالیت‌ها یا واحدهای عملیاتی	میزان واگذاری سالانه	روش واگذاری		عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	مبلغ سرانه خدمت		
							بله	خیر		مشارکت	واگذاری مدیریت	خرید خدمت

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارایه گزارش اقدامات انجام شده در رابطه برنامه واگذاری تصدی‌ها.

شاخص دوم	اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها
----------	---

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

جدول تهیه و اجرای برنامه ظرفیت‌سازی و توانمندسازی بخش غیردولتی برای اجرای تصدی‌ها

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	فعالیت یا اقدام انجام شده	ذینفعان/مخاطبان	نتایج حاصل

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

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

^۱ واحدهای عملیاتی (مجری): آن دسته از واحدهای سازمانی دستگاه‌های اجرایی با ویژگی غیرحاکمیتی هستند که وظیفه تولید، تأمین و ارایه محصول و خدمات اصلی و نهایی دستگاه را بر عهده دارند مانند مدارس، بیمارستان‌ها و ورزشگاه‌ها.

شاخص سوم واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها

جدول واگذاری واحدهای عملیاتی خدمات دستگاه‌های اجرایی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	تعداد فعالیت یا واحد عملیاتی	نسبت فعالیت واگذار شده به کل	روش واگذاری					مبلغ		نتایج حاصل از واگذاری (۲۵ امتیاز)																
					مشارکت	مدیریت	سرمایه خدمت	مبلغ کل	هزینه‌های کاهش یافته (ریال)	تعداد واحدهای سازمانی کاهش یافته	تعداد پست سازمانی کاهش یافته	تعداد نیروی انسانی کاهش یافته	تعداد واحد سازمانی که مانع از ایجاد آنها شده است	تعداد پست سازمانی که مانع از ایجاد آنها شده است	تعداد نیروی انسانی که مانع از بکارگیری آنها شده است	بعداز واگذاری (بهتر شده/فرقی نکرده/توزل یافته)	کیفیت خدمات											

شاخص چهارم **اجرای ضوابط اصلاح ساختار سازمانی**

مستندات شاخص: مواد ۲۹، ۳۰ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت ۴۳۹۱۱/ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷) موضوع ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی، آیین‌نامه اجرایی بند (ط) ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۴۴۱۹۵/ت ۴۰۵۳/ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، بخشنامه ساختار تشکیلاتی مجتمع‌های اداری مستقر در سطح شهرستان و بخش (شماره ۲۰۰/۴۱۹۲۵/ت تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۲)، شاخص‌ها و ضوابط تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی دستگاه‌های اجرایی (بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۶۲۷۱/ت تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۳) و اصلاحات بعدی آن طی بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول وضعیت نمودار و تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	وضعیت نمودار سازمانی (عدم پیشنهاد/ارایه پیشنهاد/تصویب و ابلاغ/در حال اجرا/اجرایی کامل) (۱۲ امتیاز)	وضعیت تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی (عدم پیشنهاد/ارایه پیشنهاد/تصویب و ابلاغ/در حال اجرا/اجرایی کامل) (۱۲ امتیاز)

ادامه جدول وضعیت نمودار و تشکیلات تفصیلی دستگاه‌های اجرایی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	وضعیت تشکیلات تفصیلی واحدهای خارج از مرکز (منطقه ای، استانی، شهرستانی، بخش و خارج از کشور حسب مورد)	وضعیت نمودار سازمانی (عدم پیشنهاد/ارایه پیشنهاد/تصویب و ابلاغ/در حال اجرا/اجرایی کامل) (۱۴ امتیاز)	تایید و ابلاغ شاخص‌ها و ضوابط سازماندهی واحدهای خارج از مرکز (منطقه ای، استانی، شهرستانی، بخش و خارج از کشور حسب مورد) (عدم پیشنهاد/ارایه پیشنهاد/تصویب و ابلاغ) (۱۲ امتیاز)

شاخص پنجم **کاهش سطوح مدیریت ستادی از قبیل مدیر کل، معاون مدیر کل، رییس اداره و همتران**

جدول مقایسه پست‌های سازمانی قبل و بعد از اصلاح تشکیلات

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	قبل از اصلاح			بعد از اصلاح		
		وضعیت تعداد کل پست‌ها	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی	تعداد واحدها و سطوح سازمانی	وضعیت تعداد کل پست‌ها	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی	تعداد واحدها و سطوح سازمانی

شاخص ششم **کاهش سقف پست‌های سازمانی دستگاه**

جدول ارایه پیشنهاد برای تعیین سقف پست‌های سازمانی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعیین عوامل و شاخص‌های مؤثر بر انجام وظایف و ایجاد واحدها و پست‌های سازمانی به همراه امتیاز مربوط (کامل/ناقص/انجام نشده)(۴ امتیاز)	درجه‌بندی واحدهای استانی و شهرستانی و عملیاتی بر اساس امتیاز مکتسبه (کامل/ناقص/انجام نشده)(۳ امتیاز)	تعیین تعداد پست‌های سازمانی واحدهای سازمانی بر اساس وظایف شاخص‌ها و درجه‌بندی انجام شده (کامل/ناقص/انجام نشده)(۸ امتیاز)	میزان کاهش پست‌های سازمانی دستگاه (درصد)(۲۰ امتیاز)

شاخص هفتم **ظرفیت‌سازی و واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی به مدیریت محلی (شهرداری‌ها و دهیاری‌ها)**

جدول ظرفیت‌سازی و واگذاری وظایف و واحدهای عملیاتی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	انجام مطالعات مربوط به تعیین وظایف قابل واگذاری و نحوه واگذاری (کامل/ناقص/انجام نشده)(۱۰ امتیاز)	ایجاد ظرفیت‌های لازم جهت واگذاری بر اساس مطالعات انجام شده (کامل/ناقص/انجام نشده)(۱۰ امتیاز)

شاخص هشتم **واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی و شهرستانی**

مستندات شاخص: مصوبات شماره‌های ۱۹۰/۱/۱۵۹۷۵۸ تاریخ ۱۳۸۱/۹/۲، ۱۹۰/۱/۱۸۱۵۲۶ تاریخ ۱۳۸۱/۱۰/۳، ۱۳۸۱/۱۱/۶، ۱۹۰/۱/۳۱۸۵۵ تاریخ ۱۳۸۲/۲/۲۸، ۱۹۰/۱/۱۲۹۸۴۷ تاریخ ۱۳۸۲/۷/۱۲، ۱۹۰/۱/۱۲۴۹۶ تاریخ ۱۳۸۳/۱/۳۰ و ۱۹۰/۱/۳۴۳۷۹ تاریخ ۱۳۸۳/۳/۴ شورای عالی اداری در خصوص انتقال وظایف اجرایی وزارتخانه‌ها و سازمان‌ها به واحدهای استانی.

جدول فهرست وظایف قابل انتقال دستگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	عنوان وظیفه/اعطای اختیار	مصوب شورای عالی اداری (کامل/ناقص/انجام نشده)	علاوه بر مصوبات شورای عالی اداری (کامل/ناقص/انجام نشده)	میزان واگذاری یا اعطای اختیار
					صفر درصد تا ۵۰ درصد تا ۱۰۰ درصد

تحلیل عملکرد محور:

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

۲- برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

شاخص اول	<u>تدوین برنامه اجرایی توسط دستگاه در حوزه دولت الکترونیک و انعقاد تفاهم نامه با کمیسیون دولت الکترونیکی</u>
----------	--

مستندات شاخص: آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)
جدول تدوین بر نامه اجرایی و انعقاد تفاهم نامه با کمیسیون توسعه دولت الکترونیک

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تدوین بر نامه اجرایی (بلی/خیر) (۱۵ امتیاز)	انعقاد تفاهم نامه (بلی/خیر) (۱۵ امتیاز)

شاخص دوم، سوم و چهارم	<u>اطلاع رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه فرم‌ها و دریافت اطلاعات) الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)</u>
-----------------------	---

مستندات شاخص: ماده ۳۷ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)

جدول فهرست کلیه خدمات تخصصی دستگاه در پورتال یا سایت

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	عنوان خدمت	ارائه اطلاعات مربوط به خدمت (بلی/خیر)(۱۰ امتیاز)		غیر الکترونیکی		قابل دسترس بودن فرم‌های مورد نیاز برای انجام خدمت از طریق جایگاه اینترنتی (۱۰ امتیاز)		امکان تکمیل و ارسال فرم‌های مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه (۱۵ امتیاز)		امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً الکترونیکی (e-service) از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه (۳۰ امتیاز)		امکان پرداخت الکترونیکی برای خدمت
			بلی/خیر	بلی/خیر	بلی/خیر	بلی/خیر	بلی/خیر	بلی/خیر	بلی/خیر	بلی/خیر			

شاخص پنجم فراگیر شدن پرداخت‌های الکترونیکی به حساب‌های دولتی

مستندات شاخص: ماده ۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری

جدول فراگیر شدن پرداخت‌های الکترونیکی به حساب‌های دولتی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	آیا امکان پرداخت الکترونیکی برای تمامی خدمات (اعم از خدمات الکترونیکی و غیر الکترونیکی) وجود دارد (۲۵ امتیاز)	
		بلی	خیر

شاخص ششم به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی

مستندات شاخص: ماده ۳۷ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)

جدول فهرست بانک‌های اطلاعاتی مورد استعلام دستگاه و استعلام از دستگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	عنوان پایگاه اطلاعات اختصاصی ملی یا استانی	نام دستگاه یا دستگاه‌هایی که از بانک اطلاعاتی استفاده می‌کنند	نام بانک اطلاعاتی و دستگاه‌هایی که ما از بانک اطلاعاتی آنها استفاده می‌کنیم	
				دستگاه	بانک اطلاعاتی

شاخص هفتم استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنما(وب سایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه(پورتال)های استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.

^۱ از قبیل شیوه‌ارایه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید و ارایه فرم‌های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات .
^۲ منظور از URL آدرس صفحه اول سایت (HOME PAGE) نمی باشد بلکه صفحه ای است که استفاده کننده، خدمت مورد نظر را از آن صفحه دریافت می کند.

جدول الف) ظاهر تارنما/درگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	درج پرچم جمهوری اسلامی ایران		وجود نوار پیمایشگر دولت شامل پیوند به پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری، پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری، و پایگاه اطلاع رسانی دولت		ذکر نام و آرم دستگاه		تعریف دامنه تارنما طبق دستورالعمل		قراردادن شعار سال جاری در پاصفحه تارنما		تجهیز کلیه صفحات تارنما به فرابرجسب		امکان جستجوی تارنما در موتورهای جستجو		امکان جستجوی محتویات تارنما با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو		لینک دستگاه‌های مرتبط		
		بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	بله	خیر	بله	خیر	بله	

جدول ب) طراحی تارنما/ درگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	قراردادن پیوند تمامی صفحات		ایجاد نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر		نداشتن اسکرول افقی و بودن اسکرول عمودی کمتر از ۲		نشان دادن تارنما بر روی مرورگرهای رایج		در دسترس بودن صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی		قابل استفاده بودن تارنما بر روی دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره)		امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس		استفاده از جایگزین‌های متنی برای بهره‌مندی محتوای بدون متن		استفاده نکردن از نورپردازی و تصاویر چشمک زن در تارنما		ایجاد RSS یا تکنولوژی‌های مشابه برای تبادل اطلاعات		
		بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	

جدول ج) محتویات تارنما/درگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد ما		قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در بخش درباره ما		تماس با ما ۲		درج تاریخ آخرین به‌روزرسانی در تارنما		درج بخش پرسش‌های متداول در تارنما		آرشیو اخبار		درج شناسنامه خدمات الکترونیک، غیر الکترونیک و واگذار شده به دفاتر پیشخوان دستگاه در تارنما		درج لیست دفاتر پیشخوان بهمراه آدرس آنها		درج راهنمای تکمیل فرم‌های موجود در تارنما		امکان چاپ و همچنین امکان تهیه نسخه الکترونیکی در قالب فرمت های رایج (pdf و غیره) از فرم‌های مورد عمل و مستندات موجود در تارنما		تالار بحث و گفتگو در تارنما		
		بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	بله	خیر	

^۱ شامل؛ معرفی دستگاه، بیانیه مأموریت، برنامه‌های استراتژیک، تاریخچه، بخش‌ها و دپارتمان‌های موجود، نقش‌ها، وظایف و فعالیت‌های موجود، مدیران سازمان و وظایف، مسئولیتها و رزومه آنها، سازمان‌های وابسته، ساختار سازمانی، رویه‌های استخدام

^۲ شامل؛ روش تماس با سازمان، آدرس، پست الکترونیکی سازمان، پست الکترونیکی مدیر تارنما، شماره تلفن، فاکس

ادامه جدول ج) محتویات تارنما/درگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	بخش نظرسنجی در تارنما		شمارشگر بازدیدکنندگان در تارنما		قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه		آگهی های مناقصات و مزایده ها		به روز بودن اخبار		به روز بودن اطلاعات موجود		دسته بندی خدمات دستگاه بطور مناسب		امکان ارائه انتقاد، پیشنهاد، و شکایت در تارنما		ایجاد پیوند پیگیری خدمات با شماره پیگیری و اطمینان از عملکرد درست آن		تجهیز تارنما به میز خدمت	
		بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر

جدول د) طراحی بر اساس نیاز کاربر

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	امکان ثبت نام در تارنما		ساده بودن فرایند ثبت نام و با حداکثر ۵ فیلد		ایجاد پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروندان		امکان شخصی سازی		قراردادن بیانیه توافق سطح خدمت در تارنما		درج زمان های خروج از دسترس در تارنما	
		بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر

شاخص هشتم توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع های خدمات اداری

مستندات شاخص: ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوریو آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم نامه شماره ۱۶۱۱۱۶/۴۲۴۰/۱/۱۸/۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت) و ماده ۱۴ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری

جدول خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	عناوین خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان بر اساس تفاهم نامه منعقد شده با سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور		وضعیت واگذاری به دفاتر پیشخوان (با ذکر کل عناوین ۲۵ امتیاز)	
		واگذار شده	واگذار نشده	واگذار شده	واگذار نشده

شاخص نهم به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در دستگاه

مستندات شاخص: آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصویب نامه شماره ۱۶۵۳۸۹/۱۶۴۸۴۹/ت مورخ ۲۱/۸/۹۰ هیأت وزیران)

جدول به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت در دستگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در معاملات دستگاه	
		بلی	خیر

شاخص دهم **کاهش مراجعه دستگاه به واحدهای کسب و کار**

مستندات شاخص: ماده (۷) قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار مصوب ۱۳۹۰/۱۲/۱۳ مجلس شورای اسلامی

جدول کاهش مراجعه دستگاه به واحدهای کسب و کار

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	ثبت نام در سامانه مراجعه دستگاه به واحدهای کسب و کار در وزارت صنعت معدن و تجارت		درج مستندات قانونی بازدید در سامانه		درج مشخصات بازدیدکنندگان در سامانه
		بلی	خیر	بلی	خیر	

شاخص یازدهم **آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات**

مستندات شاخص: آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری) و بخشنامه دوره‌های آموزشی کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۰۹۹ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.

جدول برگزاری دوره‌های آموزشی در حوزه فناوری اطلاعات

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	برگزاری دوره برای مدیران دستگاه		برگزاری دوره برای مدیران کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات		برگزاری دوره برای سایر کارکنان دستگاه
		بلی/خیر	نسبت آموزش دیدگان به کل	بلی/خیر	نسبت آموزش دیدگان به کل	

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- جدول عناوین دوره های برگزار شده به تفکیک مدیران ارشد، مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات و سایر کارکنان.

شاخص دوازدهم **ثبات و ساماندهی اطلاعات فضاهای اداری در سامانه جامع اطلاعات اموال**

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، 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

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	نام(شماره) ساختمان‌های درج شده در سامانه جامع اطلاعات اموال دستگاه‌های اجرایی در وزارت امور اقتصادی و دارایی

شاخص سیزدهم **اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل**

مستندات شاخص: مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، 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 دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)، بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار

جدول اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعیین خدمات منتخب برای بهبود		احصا و مستندسازی گردش کار و فرآیند منتج به خدمات منتخب مطابق دستورالعمل		تعیین تیم های بهبود مرتبط با هر خدمت		انتخاب مشاور حقیقی یا حقوقی مرتبط با اصلاح و بهبود فرایندها و روش های انجام کار، در صورت صلاحدید کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه		گذراندن پودمان آموزشی "اصلاح و بهبود فرایندها و روش های انجام کار" از سوی تیم های بهبود		انتخاب و تعیین مربی یا مربیان واجد صلاحیت ارتقا شایستگی های رفتاری تیم های بهبود شامل شایستگی های " کار تیمی"، " مشتری گرایی و توجه به رضایت مراجعان"، "توفیق گرایی و عملگرایی"، " تفکر سیستمی و گستردگی تفکر" و " تفکر خلاق و سد شکن"	
		بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر		

ادامه جدول اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	برگزاری جلسات منظم به منظور شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه حل های اجرایی برای برطرف نمودن آنها		تهیه برنامه های عملیاتی مدون و جداگانه شامل فعالیت های اجرایی، برنامه زمانی، متولیان اجرا و .. برای بهبود هر یک از خدمات منتخب و اخذ تاییدیه کارگروه توسعه خدمات الکترونیک		اجرائی نمودن برنامه عملیاتی و تدوین گزارش پیشرفت برنامه به عنوان مستند تاییدکننده اجرای برنامه عملیاتی		ارسال گزارش نتایج حاصل از بهبود خدمات به صورت مدون به کارگروه توسعه خدمات الکترونیک	
		بلی	خیر	بلی	خیر	بلی	خیر		

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

تحلیل عملکرد محور:

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

۳- برنامه مدیریت سرمایه انسانی

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

مستندات شاخص: دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

جدول تدوین سند برنامه نیروی انسانی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تدوین سند برنامه ساماندهی نیروی انسانی (با توجه به کیفیت برنامه تدوین شده تا ۲۰ امتیاز)		نسبت نیروی انسانی مشاغل اختصاصی به کل نیروی انسانی (حداکثر ۵ امتیاز)	
		بلی	خیر	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارسال سند برنامه نیروی انسانی دستگاه به تفکیک دو بخش ستادی و عملیاتی و در افق زمانی ۳ ساله با رعایت الزامات قانونی به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور برای تأیید حداکثر ظرف مدت ۴ ماه پس از ابلاغ مصوبه مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری.

شاخص دوم	نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان
----------	---

جدول نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی (هر یک درصد کمتر از هدف، ۲ امتیاز کسر تا ۱۰ امتیاز)	
		سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴

شاخص سوم	رعایت عدالت استخدامی در فضای رقابتی برای جذب نیروی انسانی
----------	---

مستندات شاخص: مواد ۴۲، ۴۴ و ۵۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی (بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۹۷۵۷ تاریخ ۱۳۹۳/۷/۱۹)، آیین نامه ساماندهی اشتغال فرزندان شاهد و جانبازان ۲۵ درصد و بالاتر (تصویب نامه شماره ۴۱۴۵۹/۲۶۲۷۵۶ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)، قانون جامع حمایت از معلولان، آیین نامه اجرایی بند (ز) ماده (۴۲) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصمیم نامه شماره ۴۴۱۷۸/۸۸۳۸۴ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۲۳)، بندهای (الف) و (و) ماده ۴۴ قانون برنامه پنجم توسعه، قانون جامع خدمت رسانی به ایثارگران و بخشنامه شماره ۲۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول جذب نیروی انسانی با رعایت عدالت استخدامی در فضای رقابتی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کل استخدام سال ۱۳۹۴	تعداد استخدام ایثارگران (استخدام ۲۵٪ بدون آزمون)	تعداد استخدام از طریق نشر عمومی آگهی و برگزاری آزمون			تعداد استخدام در سایر موارد
				تعداد استخدام معلولین از طریق آزمون	تعداد استخدام ایثارگران از طریق آزمون	تعداد استخدام داوطلب آزاد	

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- هرگونه تبدیل وضع از قراردادی به پیمانی یا رسمی از مصادیق استخدام است.
- به ازای هریک درصد استخدام ایثارگران و معلولین کمتر از میزان تعیین شده در قانون، ۱ امتیاز کاسته می شود و به ازای هریک درصد استخدام خارج از فرایند قانونی ۵ امتیاز کسر می شود.
- در صورت هرگونه استخدام در دستگاه اجرایی، ضروری است مستندات لازم ارائه شود.

شاخص چهارم انجام فرآیندهای مربوط به استخدام و به کارگیری نیروی انسانی در بستر سامانه کارمند ایران

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

جدول به کارگیری نیروی انسانی در بستر سامانه کارمندیاران

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	انجام فرآیندهای مربوط به استخدام و دریافت شماره مستخدم در بستر سامانه (کامل/ناقص/انجام نشده) (۸ امتیاز)	انجام فرآیندهای مربوط به بکارگیری نیروی قراردادی و دریافت شماره شناسه در بستر سامانه (کامل/ناقص/انجام نشده) (۸ امتیاز)	ارایه آمار و اطلاعات پرسنلی در بستر الکترونیکی و ارسال فرم شماره ۶ (کامل/ناقص/انجام نشده) (۹ امتیاز)

شاخص پنجم رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

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 و ماده ۱۰ دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری.

جدول رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کل پست های سازمانی مصوب		تعداد کارکنان قراردادی		نسبت کارکنان قراردادی به پست های سازمانی مصوب	
		۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۳	۱۳۹۴	۱۳۹۳	۱۳۹۴

شاخص ششم کاهش کارکنان مشاغل غیرحاکمیتی و تصدی گری

مستند شاخص: بند (ب) ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و بند (ج) ماده ۶۵ قانون برنامه پنجم توسعه

جدول میزان کاهش کارکنان در امور غیرحاکمیتی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کارمندان در امور غیرحاکمیتی که هر نحو حقوق و مزایا دریافت می کنند		نسبت سال ۹۴ به ۹۳ (به ازای هر یک درصد کاهش، ۵ امتیاز حداکثر ۱۰ امتیاز)
		سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	

جدول میزان کاهشکارکنان در امور تصدی گری

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کارمندان در تصدی‌های قابل واگذاری که به هر نحو حقوق و مزایا دریافت می‌کنند	
		سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴
			نسبت سال ۹۴ به ۹۳ (به ازای هر یک درصد کاهش، ۵ امتیاز حداکثر ۱۰ امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- در صورت وجود تأییدیه مشاغل حاکمیتی دستگاه از سوی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، تصویر نامه مربوط پیوست گردد.
- در صورت احصاء تصدی‌های قابل واگذاری به بخش غیردولتی، تصویر نامه و یا مستندات مربوط پیوست گردد.

ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری مشروط به استفاده از کارکنان قراردادی شده شرکت‌های خصوصی

شاخص هفتم

مستند شاخص: ماده (۱۷) قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۱۹ دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶/تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

جدول میزان واگذاری فعالیت‌ها و امور خدماتی و پشتیبانی به بخش غیردولتی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کارکنان قراردادی شده شرکت‌های خصوصی	تعداد کارکنان قراردادی شده شرکت‌های خصوصی که در فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت‌های پیمانکاری ساماندهی شده‌اند

بازطراحی مشاغل اختصاصی دستگاه

شاخص هشتم

مستند شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری

جدول اصلاح و بازنگری شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	انجام اصلاحات لازم در شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه (تطبیق عناوین مشاغل با عناوین جدید) (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)	ارایه پیشنهاد های اصلاح شرایط تصدی مشاغل اختصاصی به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در مهلت مقرر (بلی/خیر) (۳ امتیاز)	ابلاغ شرایط تصدی مشاغل اختصاصی بازنگری شده (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)	اجرای شرایط تصدی مشاغل اختصاصی ابلاغ شده در دستگاه (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارسال مدارک و مستندات مربوط به انجام اصلاح، بازنگری، ابلاغ و اجرای شرایط تصدی مشاغل اختصاصی دستگاه.

شاخص نهم رعایت ضوابط و شرایط ارتقاء کارکنان در طبقات و رتبه های شغلی

مستند شاخص: تبصره یک ماده ۶۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۵۵۵۸۸/۲۰/۲۷ تاریخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول رعایت ضوابط شرایط ارتقاء کارکنان در طبقات و رتبه های شغلی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	رعایت ضوابط و شرایط ارتقاء کارکنان در طبقات و رتبه های شغلی (کامل/ناقص/انجام نشده)(۱۰ امتیاز)

شاخص دهم سیاست گذاری، نیازسنجی و برنامه ریزی آموزشی

مستند شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۲۵۷۹/ت۴۳۹۱۶/ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، بخشنامه شماره ۱۸۳۴/۲۰/۱ تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه های اجرایی، بخشنامه شماره ۳۱۱۴۶/۲۰/۹۰/۳۱۱۴۶ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۲۰/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۱۸۸۱۹/۲۰/۹۲/۱۸۸۱۹ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)

جدول برنامه تعیین و تدوین اهداف و راهبردهای آموزشی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تدوین چشم انداز آموزش کارکنان دستگاه (کامل/ناقص/انجام نشده)(۱ امتیاز)	تدوین رسالت ها و اهداف آموزش کارکنان دستگاه (کامل/ناقص/انجام نشده)(۱ امتیاز)	تدوین راهبردها و خطی مشی های رسیدن به اهداف (کامل/ناقص/انجام نشده)(۱ امتیاز)

جدول نیازسنجی و استاندارد نمودن آموزش های مشاغل اختصاصی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد مشاغل اختصاصی	نیازسنجی مبتنی بر تحلیل سازمان، شغل (کامل/ناقص/انجام نشده)(۵ امتیاز)

جدول تدوین برنامه سالانه آموزشی دستگاه و مصوب نمودن آن (ستاد و استان)

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	انجام نیازسنجی مبتنی بر تحلیل های سازمانی، شغلی و فردی (کامل/ناقص/انجام نشده)(۴ امتیاز)	بررسی شناسنامه و بانک اطلاعات آموزش کارکنان و اولویت بندی دوره های آموزشی (کامل/ناقص/انجام نشده)(۲ امتیاز)	مشخص نمودن قلمرو جغرافیایی اجرای دوره ها به صورت ملی، ستادی و استانی (کامل/ناقص/انجام نشده)(۲ امتیاز)	مشخص نمودن سهمیه واحدهای استانی و اعلام به استانها (کامل/ناقص/انجام نشده)(۲ امتیاز)	تاریخ مصوب نمودن برنامه سالانه در کمیته راهبری	ارسال گزارش و صورت جلسه تصویب برنامه های سالانه (کامل/ناقص/انجام نشده)(۲ امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- استاندارد نمودن فرآیند آموزش کارمندان
- ارائه سند راهبردی آموزش کارمندان دستگاه (سیاست ها، اهداف، خط مشی ها و...)
- نیازسنجی و تدوین برنامه های استاندارد آموزشی برای مشاغل اختصاصی
- برنامه آموزش سالانه کارمندان دستگاه همراه با صورت جلسه تصویب کمیته راهبری

اجرا و ارزشیابی آموزشی

شاخص یازدهم

مستند شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴/تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه های اجرایی، بخشنامه شماره ۳۱۱۴۶/۳۰/۹۰/تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۲۰۰/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۱۸۸۱۹/۲۰۰/۹۲/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

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کل مدیران (ستادی و استانی)	آموزش مدیران		آموزش کارمندان	
			ساعت	سرانه (۴ امتیاز)	نفر ساعت	سرانه (۴ امتیاز)

جدول ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی اجرا شده

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	بررسی اثربخشی دوره های آموزشی در سطوح چهارگانه (واکنش، یادگیری، رفتار و نتایج سازمانی) (بررسی، تحلیل و کاربرد نتایج و ارائه گزارش) (کامل/ناقص/انجام نشده) (۷ امتیاز)	تعداد دوره هاییکه اثربخشی آن ها بررسی شده

جدول مدیریت اطلاعات آموزش کارکنان به صورت الکترونیکی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	استقرار سیستم مدیریت اطلاعات آموزشی و مدیریت و به روزآوری آن (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)	تشکیل شناسنامه آموزشی برای کارمندان و مدیران و به روزآوری اطلاعات آموزشی کارمندان و مدیران (کامل/ناقص/انجام نشده) (۳ امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- میانگین آموزش های اجرا شده برای کارمندان و مدیران به تفکیک
- نحوه اجرای برنامه های آموزشی (منابع و محتوا، مجری دوره، مدرس دوره و...)

- گزارش ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی
- گزارش مدیریت اطلاعات آموزشی کارکنان و ارائه یک نمونه از شناسنامه آموزشی

شاخص دوازدهم	انتخاب و انتصاب مدیران
---------------------	-------------------------------

مستند شاخص: فصل هشتم قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳ شورای عالی اداری و مصوبه شماره ۲۰۶/۹۱/۴۲۴۷۲ تاریخ ۱۳۹۱/۱۱/۱۵ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۲۰۰/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ (موضوع سامانه و برنامه آموزش و تربیت مدیران).

جدول انتخاب و انتصاب مدیران

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعیین شایستگی های تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)	استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)	رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- شایستگی های تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای دستگاه همراه با تأییدیه شورای تحول اداری
- تعداد انتصاب مدیران و تأییدیه شورا یا کمیسیون تحول اداری

شاخص سیزدهم	برنامه تربیت مدیران
--------------------	----------------------------

مستند شاخص: فصل هشتم قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۲۰۶/۶۶۴۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳ شورای عالی اداری و مصوبه شماره ۲۰۶/۹۱/۴۲۴۷۲ تاریخ ۱۳۹۱/۱۱/۱۵ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۲۰۰/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ (موضوع سامانه و برنامه آموزش و تربیت مدیران) و مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۱ تاریخ ۱۳۹۳/۹/۵ شورای عالی اداری موضوع برنامه آموزش و تربیت مدیران

جدول برنامه تربیت مدیران

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تدوین مدل شایستگی عمومی و اختصاصی مدیران عملیاتی (کامل/ناقص/انجام نشده) (۳ امتیاز)	شناسایی استعداد های مدیریتی حرفه ای و عملیاتی دستگاه (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)	تشکیل بانک اطلاعات افرادی که استعداد مدیریتی دارند (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)	اجرای برنامه های آموزش و تربیت مدیران عملیاتی (کامل/ناقص/انجام نشده) (۳ امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- آرایه برنامه های آموزش و تربیت مدیران و نحوه اجرای آن ها.
- آرایه مدل شایستگی اختصاصی مدیران حرفه ای و عملیاتی تدوین شده.

تحلیل عملکرد محور:

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

۴- برنامه فناوری‌های مدیریتی

شاخص اول و دوم	محاسبه هزینه تمام شده یا قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات واحدها اداره واحدهای اجرایی دستگاه به روش هدفمند و قیمت تمام شده و در فضای رقابتی
----------------	---

مستندات شاخص: ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹ ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیت‌ها و خدمات موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۳۳۴۹/۸۹/۶/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

جدول نتایج اقدام‌های قیمت تمام شده

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	نام واحد مجری	عنوان خدمات/فعالیت‌های احصا شده برای انجام/ارائه به روش قیمت تمام شده	واحد اندازه گیری فعالیت/خدمت	قیمت/هزینه تمام شده خدمت/فعالیت	کل مبلغ تفاهمنامه منعقد شده با واحد مجری	وضعیت اجرا (در حال اجرا، اجرا شده و متوقف شده)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارایه گزارش‌شعوه 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 تفاهم‌نامه مربوط.

شاخص سوم	استانداردسازی خدمات دستگاه
----------	----------------------------

مستندات شاخص: ماده ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری

جدول تدوین استانداردهای ارایه خدمات

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کل خدمات	تعداد خدمات دارای مستند و شفاف‌سازی زمان و کیفیت استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان، کیفیت استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات (به ازای هر ۱۰ درصد امتیاز)

شاخص چهارم	تحقق برنامه مدیریت سبز
------------	------------------------

مستند شاخص: ماده (۱۹۰) قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه و آیین‌نامه اجرایی آن (تصویب‌نامه شماره ۲۳۵۱۹/ت/۴۷۶۳۱ هـ ۱۳۹۱/۲/۱۲ هیات وزیران)

جدول وضعیت تحقق برنامه های مدیریت سبز

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	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 ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	میزان صرفه جویی در مصرف آب (حداقل ۱۰ درصد)	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	میزان صرفه جویی در مصرف برق (حداقل ۵ درصد)	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	میزان صرفه جویی در مصرف سوخت (بنزین، گاز و گازوییل) (حداقل ۱۵ درصد)	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- آرایه مستندات مربوط به صرفه جویی های انجام شده در خصوص مدیریت سبز.

تحلیل عملکرد محور:

ارزیابی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-

اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:

۵- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

شاخص اول	اجرای برنامه های ارتقاء سلامت اداری
----------	-------------------------------------

مستند شاخص: بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، آیین نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقا سلامت نظام اداری و مقابله با فساد) تصویب نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۸۰-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران، برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷-هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران)، آیین نامه پیش گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران)، تصویب نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰-ت/۴۴۷۷۰-هـ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین نامه پیشگیری

و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفساد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰/۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران)، نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهورو بخشنامه شماره ۱۳۹۳/۱۰/۷ تاریخ ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری.

جدول سامانه نظارت بر اجرای قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	عملکرد دستگاه در اجرای تکالیف قانون ارتقای سلامت نظام اداری بر اساس گزارش سامانه (۱۰ امتیاز)

توجه: با عنایت به بند «ج» ماده (۲۸) قانون مذکور و برابر هماهنگی بعمل آمده با کارگروه نظارت شورای دستگاه‌های نظارتی، امتیاز این جدول توسط کارگروه یاد شده و بر اساس اطلاعات استخراج شده از سامانه فوق که برای نظارت بر نحوه اجرای قانون طراحی و عملیاتی شده تخصیص خواهد یافت.

جدول اجرای تکالیف قانونی مرتبط با حوزه سلامت اداری

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تشکیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و فعالیت منظم و مستمر آن (کامل/ناقص/انجام نشده)(۳ امتیاز)	انتخاب و انتصاب بازرسان موضوع تبصره ۳ ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری در واحدهاس ستادی و استانی (کامل/ناقص/انجام نشده)(۲ امتیاز)	انجام بازرسیهای مستمر داخلی توسط بازرسان موضوع تبصره یک ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری(کامل/ناقص/انجام نشده)(۳ امتیاز)	بررسی و شناسایی نقاط آسیب‌پذیر (گلوگاه‌های فسادخیز) و اصلاح فرآیندهای مرتبط و بکارگیری راه کارهای مناسب و عملی برای کنترل (کامل/ناقص/انجام نشده)(۴ امتیاز)	ایجاد بانک اطلاعاتی از افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده به کارکنان دستگاه و اعلام اسامی آنها به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور(کامل/ناقص/انجام نشده)(۲ امتیاز)	برگزاری دوره های آموزشی و توجیهی در خصوص ارتقای سلامت اداری برای مدیران و کارکنان (کامل/ناقص/انجام نشده)(۲ امتیاز)	اجرای کلی مصوبات کمیته/کارگروه ارتقاء سلامت اداری و کارگروه پیشگیری و مبارزه با فساد توسط واحد های ذیربط(کامل/ناقص/انجام نشده)(۴ امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

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

شاخص دوم	اجرای طرح تکریم ارباب رجوع
----------	----------------------------

مستند شاخص: مواد ۲۵، ۲۶ و ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، آیین‌نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران)، مصوبه شماره ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، مصوبه شماره ۱۹۰/۱/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری موضوع دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان و بخشنامه طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع به شماره ۲۰۰/۹۳/۵۶۹۷ مورخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول اجرای طرح تکریم ارباب رجوع

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	بهبود و ارتقای فرآیندهای مورد عمل مرتبط با ارباب رجوع (ماده ۵ مصوبه) ۱۰ امتیاز	منشور اخلاقی (ماده ۴) مصوبه ۲ (امتیاز)	فضا و امکانات مناسب برای ارباب رجوع ۲ امتیاز	اطلاع رسانی نحوهارا بیهودما تبهمردم (ماده ۳ و ۲ مصوبه) ۵ امتیاز
------	----------------------------	--	--	--	---

ارایه کلیه خدمات اختصاصی به روز شده دسته گاه در پورتال مربوطه (۲/۵ امتیاز)	مستند سازی الگوهای مناسب اطلاع رسانی جوهرارایه خدمات متناسب با شرایط و ویژگی های ارباب رجوع و امکانات سازمانی و ابلاغیه ها و احدها مربوطه (۱/۵ امتیاز)	شناسایی و اولویت بندی شیوه های مناسب اطلاع رسانی (۱ امتیاز)	تدوین ضوابط لازم برای تامین امکانات جهت یزات و لوازم مصرفی مورد نیاز ارباب رجوع (۱ امتیاز)	تهیه و تدوین ضوابط و استانداردهای فضای مناسب برای ارباب رجوع و ابلاغ به واحدها اجرای (۱ امتیاز)	تهیه، به روزرسانی، تصویب و ابلاغ منشور اخلاقی	ابلاغ روشها یا اصلاح شده هبه واحدها مربوطه (۱ امتیاز)	الکترونیکی نمودن فرایندها یا اختصاصی و مشترک تر تبیطا ارباب رجوع و ابلاغیه ها واحدها مربوطه (۴ امتیاز) به ازای هر ۲۵ درصد (۱ امتیاز)	بهبود و اصلاح فرایندها بیشتر کمورد عملر تبیطا ارباب رجوع و عیساز کسینظر از واحدها (۲/۵ امتیاز) به ازای هر ۲۰ درصد (۰/۵ امتیاز)	بهبود و اصلاح فرایندها یا اختصاصی و کمورد عملر تبیطا ارباب رجوع عیساز کسینظر از واحدها (۲/۵ امتیاز) به ازای هر ۲۰ درصد (۰/۵ امتیاز)		
--	--	---	--	---	---	---	--	--	---	--	--

ادامه جدول اجرای طرح تکریم ارباب رجوع

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	آموزش (موضوع ماده ۷ مصوبه) (۲ امتیاز)	نظر سنجی (ماده ۸ مصوبه) (۲ امتیاز)	نظارت و بازرسی (ماده ۱۰ و ۱۱ مصوبه) (۵ امتیاز)	تشویق و تنبیه (ماده ۱۲ مصوبه) (۲ امتیاز)
		برگزاری دوره آموزشی و جلسات توجیهی طرح تکریم	تهیه و ابلاغ ضوابط لازم برای نظر سنجی مستمر از مراجعین (۱ امتیاز)	پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرم های طراحی شده (۱ امتیاز)	تهیه ضوابط و دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان (۱ امتیاز)
			تدوین برنامه و تهیه چک لیست های بازرسی برای انجام نظارت و بازرسی از واحدهای مربوطه (۱ امتیاز)	انجام بازرسی های مستمر از واحدهای مربوطه و تهیه گزارشهای لازم (۳ امتیاز)	تشویق و تنبیه واحدهای اجرایی بر اساس نتایج نظر سنجی و شکایات ارباب رجوع (۱/۵ امتیاز)
			تدوین و ابلاغ دستور العمل تشویق و تنبیه کارکنان (۰.۵ امتیاز)		

شاخص سوم | **افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری**

مستند شاخص: قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب مورخ ۱۳۷۲/۹/۷ و آیین نامه اجرایی آن موضوع مصوبه شماره ۲۶۲۲۲/ت/۳۰۴/ه مورخ ۱۳۷۳/۸/۲ هیات وزیران. و نامه شماره ۲۰۵/۹۳/۸۳۹۲ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۳ دبیرخانه هیأت عالی نظارت (موضوع مبانی و مستندات قانونی و محورها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد مسئولین هماهنگی هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان)
توجه: امتیاز این شاخص براساس معیارهای مندرج در جدول پیوست مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

شاخص چهارم | **شناخت مولفه‌های فرهنگ سازمانی و ارزیابی وضعیت موجود**

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود

شاخص پنجم | **میزان ارتقای رضایت مردم**

جدول میزان ارتقای رضایت مردم

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	میزان رضایت مردم از دستگاه بر اساس طرح نظرسنجی	
		سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴
		درصد افزایش رضایت مردم از دستگاه در سال ۱۳۹۳ نسبت با ۱۳۹۴ (به ازای هر ۰.۱ درصد ۵ امتیاز)	

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

شاخص ششم | **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 هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۴۳۸۳۵/ت/۶۹۴۴۳ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیات وزیران، 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 صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور به این معاونت اعلام و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص هفتم | **رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد**

مستند شاخص: ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری)

جدول رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردم در بستر سامد

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد شکایات دریافت شده		تعداد شکایات رسیدگی شده		نسبت شکایات	نسبت شکایات رسیدگی شده به دریافت شده در سال ۹۴ (۱۰۰ درصد)	میانگین زمان پاسخگویی به شکایات (سال ۹۴ حداکثر ۱۰ روز)
		سال ۹۳	سال ۹۴	سال ۹۳	سال ۹۴			

شاخص هشتم | **ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد**

مستند شاخص: نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری)

جدول ارتباطات مردمی در سامد

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان	فعال بودن سامد	اقدام موارد ارجاع شده	مشارکت مردمی ۱	ارائه آموزشی	ارائه آموزش	ارتباط سامد با	استقرار میز	نظارت مستمر بر بسا	ارائه گزارشات	میزان

۱ مشارکت مردمی در بهره‌گیری مناسب دستگاه یا سازمان مربوطه از پیشنهاد، طرح و ایده های مردمی است.

رضایت مردم از پاسخگویی دستگاه ۷	عملکرد سامد و نظرات مردمی ۶ (کامل / ناقص / انجام نشده)	مدوارانته گزارش ها بنظر تری ۵ (کامل / ناقص / انجام نشده)	ارتباطات مردمی متصل به سامد در محل مناسب و قابل دسترس مراجعین (بلی / خیر)	سایر اتوماسیون های دستگاه (بلی / خیر)	ش دوره بهبود مدیریت ۴ (بلی / خیر)	های تخصصی به کاربران سامد ۳ (بلی / خیر)	تعداد پیشنهادهای پذیرفته شده	تعداد پیشنهادهای مردمی دریافت شده	به کار تابل دستگاه به صورت روزانه (بلی / خیر)	در دستگاه (بلی / خیر) ۱	وابسته
---------------------------------	--	--	---	---------------------------------------	-----------------------------------	---	------------------------------	-----------------------------------	---	-------------------------	--------

جدول بررسی و تحلیل مشکلات مردمی و ارائه راهکارهای اجرایی

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کل موارد موردی و دریافتی در سامد						درصد پاسخگویی به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به کل موارد) در سال ۱۳۹۴	درصد ثبت خدمت (نسبت موارد ثبت خدمت به کل موارد پاسخ داده شده) در سال ۱۳۹۴	اهم مشکلات مردمی ۱۰	تعداد راهکارهای اجرایی جهت کاهش مشکلات مردم	تعداد برنامه‌های اجرا شده
		درخواست		شکایت، انتقاد و گزارش		طرح و پیشنهاد						
		سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۴					

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- مستندات مربوط به اقدامات انجام شده در خصوص پاسخگویی به شکایات شامل گزارش‌های وضعیت رسیدگی به شکایات و

تحلیل عملکرد محور

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

۱ فعال بودن سامد به تفکیک در دستگاه و کلیه سازمان های وابسته آورده شود.

۳ در صورت ارائه آموزش به کاربران و مدیران سامد گزارشی از پودمانهای آموزشی، لیست مدرسان و دانش‌پژوهان، مدت زمان، تاریخ و مکان آموزش ارائه گردد.

۴ برگزاری دوره های آموزشی بهبود مدیریت با عناوین آشنایی با سامد و کارکرد آن، حکمرانی علوی و پاسخگویی در اسلام- نظارت همگانی سرمایه اجتماعی

۵ در صورت ارائه گزارش مستمر از نتایج نظارت، امتیاز مربوطه تعلق خواهد گرفت.

۶ در صورت ارائه گزارش عملکرد دستگاه و نظرات مردم در بستر سامد به مرکز ارتباطات مردمی مطابق با زمانبندی نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی امتیاز کامل تعلق خواهد گرفت.

۷ گزارش مبسوطی از شیوه نظرسنجی از مردم در خصوص عملکرد دستگاه در برقراری ارتباط و پاسخگویی به مردم در بستر سامد و درصد رضایت مردم ارائه گردد.

۸ با توجه به ثبت کلیه اقدامات در سامد در این بخش کمی و کیفیت پاسخگویی نیز در انطباق با موارد ثبت شده در سامد مورد سنجش قرار می گیرد.

۹ کیفیت ثبت خدمت، متناسب با ماهیت و موضوع موارد مورد سنجش قرار می گیرد.

۱۰ ارائه گزارش مبسوطی از بررسی و تحلیل مشکلات مردمی، علل اصلی بروز شکایات، علل عدم ارائه خدمت و ارائه راهکارهای اجرایی و اعلام برنامه های اجرا شده در جهت کاهش و یا رفع علل بروز مشکلات در دستگاه و سازمانهای وابسته الزامی است.

۶- برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد



انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته و واحدهای استانی)	شاخص اول
---	-----------------

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ 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 ۲۰۰/۳۷۹۱۱ تاریخ ۲۰۰/۵/۲۸) و دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲)

جدول تهیه و تدوین برنامه راهبردی اهداف سالیانه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تهیه و تدوین برنامه راهبردی (بلندمدت) (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)	تدوین اهداف عملیاتی سالانه بر اساس برنامه راهبردی (بسته اجرایی) و ارائه یک نسخه به امور مدیریت عملکرد و بهره‌وری (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)	ابلاغ اهداف عملیاتی به واحدهای تابعه حداکثر تا پایان آذر هر سال (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)	تنظیم استراتژی‌ها، طرح‌ها و پروژه‌های اجرایی به همراه زمان‌بندی اجرایی از سوی واحدهای اجرایی (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)	تهیه و تدوین و ارائه بموقع شاخص‌های اختصاصی دستگاه به همراه برش‌های استانی (کامل/ناقص/انجام نشده) (۴ امتیاز)

جدول ارزیابی عملکرد و جمع‌آوری و تحلیل داده‌های عملکرد

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	جمع‌آوری داده‌ها بر اساس اهداف عملکرد سطوح سازمان، مدیران و کارمندان (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)	بررسی و تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و یافتن علل ریشه‌ای ضعف عملکرد و ارائه پیشنهادها لازم جهت بهبود عملکرد در سطوح سازمان، مدیران و کارمندان (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)	دریافت گزارش ستاد دستگاه، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته‌هاز طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)	دریافت گزارش واحدهای استانی ستاد دستگاه، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته‌هاز طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)	مکانیزه نمودن فرایندهای ارزیابی عملکرد کارمندان (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲ امتیاز)

تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب‌شناسی و ارائه گزارش خودارزیابی	شاخص دوم
--	-----------------

جدول تهیه، تدوین و ارسال گزارش خودارزیابی دستگاه

به‌ر بهره‌گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل و انجام اقدام‌های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد (کامل/ناقص/انجام نشده) (۵ امتیاز)	تأیید گزارش خودارزیابی واحدهای استانی ستاد دستگاه، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته و استانداردها از طریق سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد (کامل/ناقص/انجام نشده) (۵ امتیاز)	ارایه گزارش ستاد دستگاه، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد دولت (کامل/ناقص/انجام نشده) (۵ امتیاز)	تهیه و تدوین گزارش خودارزیابی (گزارش تحلیلی از شاخص‌های عمومی و اختصاصی) و ارایه راهکارهای مناسب در جهت بهبود عملکرد و تکمیل جداول نتایج حاصل از اجرای آن (کامل/ناقص/انجام نشده) (۵ امتیاز)	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	ردیف
---	---	--	---	----------------------------	------

شاخص سوم **اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان**

مستندات شاخص: دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان و ضوابط تمدید قرارداد کارمندان غیررسمی (موضوع بخشنامه شماره ۱۴۰۵۲۱ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۳ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور)

جدول اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	اجرای دقیق دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان (کامل/ناقص/انجام نشده) (۲۰ امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- برنامه راهبردی دستگاه و برنامه های عملیاتی منبعث از آن.
- نمونه فرم‌های ارزیابی عملکرد تکمیل شده مدیران و کارمندان (هدف گذاری شده).
- سایر مستندات مورد نیاز مرتبط با این محور.

تحلیل عملکرد محور

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

