ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

# شیوه نامه نحوه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان

(سال ۱۳۹۶)




موضوع بند الف ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

معاونت نوسازی اداری

امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی

اسفند ماه ۱۳۹۶

# فهرست مندرجات

**عنوان** **صفحه**


**مقدمه**..... ۲

**محوراول**-اصلاح ساختارسازمانی..... ۳

**محوردوم-توسعه دولت الکترونیک**..... ۷

**محورسوم-مدیریت سرمایه انسانی**..... ۱۱

**محورچهارم-شفافیت و مدیریت مالی**..... ۱۶

**محور پنجم-بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری**..... ۱۸

**محورششم-ارتقاءسلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی**..... ۲۱

**محورهفتم-استقرارنظام مدیریت عملکرد**..... ۲۵

**نمونه پیشنهادی برای تهیه و تنظیم مستندات هر شاخص**..... ۲۸

## مقدمه

بخشنامه ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ در راستای اجرای بند (الف) و (ب) ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری(مصوبه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴هیأت وزیران) و به منظور سنجش موفقیت دستگاه‌ها جهت تحقق اهداف و وظایف محول شده و نیز تکالیف تعیین شده در نقشه راه اصلاح نظام اداری(موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری) و همچنین برنامه جامع اصلاح نظام اداری(موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیات وزیران)، توسط سازمان اداری و استخدامی کشور تدوین و در تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۶ طی نامه شماره ۱۵۹۷۷۳۷ ابلاغ گردید. در این بخشنامه، فرآیند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی بر اساس شاخص‌های عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۶ تشریح گردیده است. در دستورالعمل شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ دستگاه‌های اجرایی که به استناد بند ۲ بخشنامه فوق‌الذکر ابلاغ گردید، نماگرها و مستندات مورد نیاز شاخص‌ها به همراه مبانی قانونی آنها آورده شده است. با توجه به تجربه سال گذشته مبنی بر ارزیابی شاخص‌های عمومی توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها بر اساس شیوه نامه، به منظور شفاف نمودن دستورالعمل ارزیابی شاخص‌ها و همچنین اعمال وحدت رویه در خصوص ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ دستگاه‌های اجرایی استانی، تصمیم بر آن شد تا امسال نیز، شیوه نامه‌ای برای ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۶ تدوین و در اختیار سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استانها قرار گیرد. ضمن تقدیر و تشکر از تلاش-های صورت گرفته مجموعه همکاران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استانها در این خصوص، شیوه نامه ارزیابی عملکرد شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۶ مشتمل بر ۷ محور ارزیابی شاخص‌های عمومی به انضمام نمونه پیشنهادی برای تنظیم مستندات هر شاخص در این مجموعه گردآوری شده است.

**امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی**

## محور اول: اصلاح ساختارسازمانی

| **عنوان محور:** اصلاح ساختارسازمانی | **امتیاز محور: ۱۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها | **امتیاز شاخص: ۵۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

در این شاخص، ارزیابی میزان موفقیت دستگاه های اجرایی در واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی به بخش غیردولتی به منظور افزایش کارایی در تولید و عرضه خدمات انجام می‌گردد. لذا در این شاخص مبنای ارزیابی، واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی می‌باشد که پیش از این راسا و مستقیما توسط دستگاه اجرایی انجام شده است ولی براساس مبانی قانونی مذکور، تولید یا ارائه خدمت به بخش غیر دولتی اعم از تعاونی ها؛ شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها و .... در سال ۹۶ واگذار شده است.

مهمترین نکات در ارزیابی این شاخص عبارتند از:

۱. امور تصدی گری شامل خدمات، فعالیتها و پروژهایی می‌باشد که به وظایف و ماموریتهای اصلی دستگاه اجرایی مرتبط است لذا واگذاری فعالیت های پشتیبانی مانند نقلیه، دبیرخانه، نظافت، روابط عمومی و ... مشمول این شاخص نمی‌باشد و نباید در عملکرد و مستندات شاخص وارد شود.

۲. برای کسب امتیاز باید اصول و مبانی واگذاری رعایت شده باشد. بدین معنا که باید کمیت واگذاری بر اساس هدف سال ۹۶ برش استانی تفاهم نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه محقق شده باشد و برنامه واگذاری در کارگروه مربوطه مصوب شده باشد.

شاخص واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها دارای دو نماگر ذیل می‌باشد:

* میزان اجرای واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده( ۳۵ امتیاز)
* میزان ارتقاء کارایی و کیفیت خدمات از طریق واگذاری ها براساس نتایج جدول شماره ۱ از دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی (۱۵ امتیاز)

در صورت عدم مصداق بودن نماگراول، نماگردوم نیز ارزیابی نمی‌شود.

- امتیازدهی نماگراول بر اساس؛ میزان و درصد واگذاری های عنوان شده در جدول ضمیمه سامانه مدیریت عملکرد صورت گیرد. لازم است دقت شود فعالیتهای مندرج در جدول با برنامه مصوب کارگروه و هدف تفاهم نامه چک گردد تا کلیه فعالیتها در جدول آورده شده باشند. چنانچه برنامه مصوب کارگروه وجود نداشته باشد، هیچ گونه امتیازی به این شاخص تعلق نمی‌گیرد.
- میزان ارتقاء کارایی و کیفیت خدمات از طریق واگذاری ها بر اساس موارد زیر امتیاز دهی می‌گردد:
  - هزینه‌های کاهش یافته(۳ امتیاز)
  - تعداد واحد سازمانی کاهش یافته(۳ امتیاز)
  - تعداد پست کاهش یافته(۳ امتیاز)
  - تعداد نیروی انسانی کاهش یافته(۳ امتیاز)
  - کیفیت خدمات بعد از واگذاری(۳ امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- لیست کلیه فعالیتهای واگذار شده در سال ۱۳۹۶ به همراه نمونه قراردادهای مربوط به واگذاری که با بخش غیر دولتی منعقد شده است باید بر اساس برنامه مصوب ارائه شوند. چنانچه فعالیتی در سال‌های قبل واگذار شده است و در سال ۹۶ اقدام جدیدی از سوی دستگاه در خصوص واگذاری آن صورت نگرفته یا در برنامه مصوب کارگروه مربوطه نیامده است است برای سال ۹۶ قابل قبول نیست.
- تکمیل تمامی ستون‌های جدول ضمیمه شاخص در سامانه مدیریت عملکرد
- ارائه گزارشی در خصوص ارتقاء کارایی از طریق واگذاری‌ها (شامل کاهش هزینه‌ها، کاهش نیروی انسانی، کیفیت خدمات و ...)

**شرایط عدم مصداق:**

- مبنای عدم مصداق شاخص، تفاهم نامه می باشد.
- در صورت عدم مصداق بودن نماگراول، نماگردوم نیز عدم مصداق تلقی می‌شود.

## محور اول: اصلاح ساختارسازمانی

| **عنوان محور:** اصلاح ساختارسازمانی | **امتیاز محور: ۱۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی | **امتیاز شاخص: ۲۵ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

در این شاخص، ارزیابی میزان موفقیت دستگاه های اجرایی در واگذاری وظایف و اختیارات به سطوح استانی انجام می گیرد. لذا در این شاخص مبنای بررسی، سهم تحقق اموری است که پیش از این راسا و مستقیما توسط ستاد دستگاه اجرایی انجام شده است ولی در حال حاضر به سطوح استانی واگذار شده است.

مهمترین نکات در ارزیابی این شاخص عبارتند از:

- شناسایی وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی
- مصوب نمودن وظایف قابل واگذاری به استانها در کمیته ذیل شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه
- تعیین میزان اجرای واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی بر اساس برنامه مصوب شده

این شاخص بر اساس مجموع اهداف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ تفاهم نامه ارزیابی خواهد شد. چنانچه وظایف قابل واگذاری به استانها در کمیته ذیل شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه مصوب نشده باشد، هیچ گونه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- تکمیل و ارائه جداول شماره ۲ دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی بهمراه برنامه مصوب واگذاری اختیارات به استانها
- ارائه گزارش در خصوص ارتقاء کارایی از طریق واگذاری اختیار به استانها و مستندات مربوط به نتایج حاصل از جاری سازی استانی وظایف واگذار شده ستاد دستگاه به استان (شامل افزایش سرعت انجام، افزایش رضایت مراجعان، کاهش هزینه ها و سایر بهبودهای حاصل شده).

**شرایط عدم مصداق:**

- مبنای عدم مصداق، برش استانی تفاهم نامه دستگاه می‌باشد.
- در صورتیکه سال ۹۶ در تفاهم نامه با خط تیره مشخص شده باشد، به معنای عدم مصداق نبوده و مجموع اهداف سالهای ۹۳ تا ۹۶ مبنای عدم مصداق خواهد بود.

| **عنوان محور:** اصلاح ساختارسازمانی | **امتیاز محور: ۱۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی | **امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

در این شاخص، ارزیابی میزان تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی انجام می-گیرد. لذا در این شاخص مبنای بررسی، سهم تحقق اموری است که پیش از این راسا و مستقیما توسط ستاد دستگاه اجرایی و یا استان انجام شده است و در حال حاضر به سطوح شهرستانی واگذار شده است.

مهمترین نکات در ارزیابی این شاخص عبارتند از:

- شناسایی وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی
- مصوب نمودن وظایف قابل واگذاری به واحدهای شهرستانی در کارگروه توسعه مدیریت دستگاه
- تعیین میزان اجرای واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی بر اساس برنامه مصوب شده کارگروه

این شاخص بر اساس مجموع اهداف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ تفاهم نامه ارزیابی خواهد شد. چنانچه وظایف قابل واگذاری به شهرستانها در کارگروه توسعه مدیریت دستگاه مصوب نشده باشد، هیچ گونه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- تکمیل و ارائه جداول شماره ۳ دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی بهمراه برنامه مصوبه واگذاری اختیارات به شهرستانها
- مستندات مربوط به نتایج حاصل از جاری سازی استانی وظایف واگذار شده ستاد استان به شهرستانها و واحدهای عملیاتی

**شرایط عدم مصداق:**

- مبنای عدم مصداق، برش استانی تفاهم نامه دستگاه می باشد.
- در صورتیکه سال ۹۶ در تفاهم نامه با خط تیره مشخص شده باشد، به معنای عدم مصداق نبوده و مجموع اهداف سالهای ۹۳ تا ۹۶ مبنای عدم مصداق خواهد بود.
- در صورت نداشتن واحد شهرستانی، عدم مصداق لحاظ می‌شود.

| **عنوان محور:** اصلاح ساختارسازمانی | **امتیاز محور: ۱۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی | **امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز** |

روش ارزیابی شاخص:

کلیه دستگاههای اجرایی مکلف اند نسبت به ثبت، اصلاح و به روز آوری اطلاعات مربوط به وضعیت تشکیلاتی اعم از نمودار سازمانی، تشکیلات تفصیلی، شرح وظایف شاغلین ستاد دستگاه و واحدهای خارج از مرکز مربوط با رعایت موارد ذیل اقدام نمایند.

- ثبت اطلاعات مربوط به شاغلین پست‌های سازمانی؛ همچنین ثبت اطلاعات مربوط به شاغلین قراردادی در چارچوب اطلاعات درخواستی سامانه و بروز آوری آنها(تشکیلات اسمی).
- با توجه به این که اطلاعات ماخوذه سالانه در قالب گزارش‌های تفصیلی و داشبورد مدیریتی در مسئولین مربوطه قرار خواهد گرفت؛ مسولیت صحت ورود و روز آمدی اطلاعات به عهده بالاترین مقام دستگاه اجرایی خواهد بود.

ارزیابی در این شاخص با توجه به ثبت، اصلاح و به روز آوری اطلاعات تکمیل شده در سامانه ملی ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور صورت خواهد گرفت.

- تشکیلات تفصیلی(۷.۵ نمره)
- رفع فهرست خطاهای رخ داده در سامانه (۴.۵ نمره)
- ثبت کلیه شاغلین رسمی و پیمانی پست‌های دستگاه (۷.۵ نمره)
- ثبت کلیه شاغلین قراردادی دستگاه (۱۰.۵ نمره)
- چنانچه دستگاه دارای واحد شهرستانی یا بخشی می‌باشد. ۵۰ درصد امتیاز را به ورود اطلاعات کلیه شهرستان‌ها و بخش ها با اطلاعات خواسته شده اختصاص یابد.( امتیاز بین شهرستان‌ها به نسبت مساوی تقسیم شود)
- چنانچه در سال ۹۶ تغییراتی در ساختار، تشکیلات تفصیلی و شاغلین پستها به وجود نیامده باشد، نماگر بروزرسانی اطلاعات در سامانه، عدم مصداق تلقی خواهد شد. نحوه امتیازدهی این شاخص، بصورت جزئی تر در سامانه ملی مدیریت ساختار بارگذاری و در اختیار ارزیابان قرار خواهد گرفت.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- مستندی در خصوص ورود اطلاعات در سامانه از دستگاه دریافت نمی‌شود. ارزیابی این شاخص بر مبنای اطلاعات مندرج در سامانه ساختار صورت می-گیرد. آدرس سامانه http://sakhtar.karmandiran.ir است.

**شرایط عدم مصداق:**

- عدم مصداق ندارد.

## محور دوم: توسعه دولت الکترونیک

| **عنوان محور:** توسعه دولت الکترونیک | **امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** اطلاع رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی | **امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز** |

روش ارزیابی شاخص:
امتیاز دهی در سامانه با توجه فرمول؛ تعداد خدماتی که اطلاع رسانی الکترونیکی آنها انجام شده است تقسیم بر تعداد کل خدمات، صورت می‌گیرد. ارزیاب لازم است ضمن مراجعه به وب سایت دستگاه، موارد زیر را برای هر خدمت کنترل نماید (۲۰ امتیاز):

- فرآیند و مراحل انجام خدمت
- آدرس محل خدمت و شماره تماس ارائه دهند خدمت بصورت دقیق
- ذکر روش ارائه خدمت(حضوری، تعاملی، تراکنشی و..)
- مدارک و فرمهای مورد نیاز
- لیست دفاتر پیشخوان ارائه دهنده خدمت در صورت وجود

چنانچه کلیه موارد فوق برای اطلاع رسانی هر یک از خدمات دستگاه در وب سایت آورده شده باشند، امتیاز آن خدمت بر اساس بلی جدول ضمیمه داده خواهد شد. در صورت رعایت نکردن یکی از موارد فوق(به جز پیشخوان برای حالت عدم مصداق)، هیچ گونه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.

*اطلاع رسانی الکترونیکی باید برای تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی انجام گیرد.

*دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس خدمات شناسه دار دستگاه و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ وارد سامانه شده باشد. چنانچه خدمتی خارج از شناسنامه وارد شده باشد امتیازی تعلق نمی‌گیرد.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- جدول ضمیمه شاخص در سامانه، صرفا برای خدمات شناسه‌دار تکمیل گردد. نیازی به ارائه مستندات از سوی دستگاه نیست، ارزیابان لازم است با مراجعه به وب سایت دستگاهها، ارزیابی این شاخص را انجام دهند، لازم است خدمات دستگاه از روی فایل لیست خدمات دستگاهها که روی سایت این سازمان قرار گرفته است چک نمایند طوریکه ورود خدمات فقط و فقط بر اساس این لیست صورت گرفته باشد.

**شرایط عدم مصداق:**

- عدم مصداق ندارد.
- دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۶ در تفاهم نامه خط تیره(عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک هدف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ برنامه ۳ ساله دستگاهها است.
- چنانچه دستگاهی برش استانی تفاهم نامه(برنامه سه ساله) را ارائه ننموده باشد مبنای ارزیابی تفاهم نامه سطح ملی است.

| **عنوان محور:** توسعه دولت الکترونیک | **امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **ع نوان شاخص:** الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت) | **امتیاز شاخص: ۲۵ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

- هدف از این شاخص، این است که درخواست شهروندان جهت دریافت خدمت به وسیله فرمهای الکترونیکی و از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه انجام گیرد. باید توجه داشت که خدمت می‌تواند الکترونیکی یا غیر الکترونیکی باشد اما درخواست آن بصورت الکترونیکی انجام گیرد.

امتیاز دهی در سامانه با توجه به فرمول؛ تعداد خدماتی که درخواست خدمت آنها الکترونیکی شده تقسیم بر تعداد کل خدمات با قابلیت ارائه بصورت درخواست خدمت الکترونیکی، صورت می گیرد. ارزیاب لازم است موارد زیر را برای هر خدمت کنترل نماید (۲۵ امتیاز):

- ارائه فرم الکترونیکی مرتبط با هر یک از خدمات شناسه‌دار دستگاه از طریق سایت اینترنتی دستگاه

*دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس شناسنامه خدمت و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ وارد سامانه شده باشد.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- جدول ضمیمه شاخص در سامانه، صرفا برای خدمات شناسه‌دار تکمیل گردد. نیازی به ارائه مستندات از سوی دستگاه نیست، ارزیابان لازم است با مراجعه به وب سایت دستگاهها، ارزیابی این شاخص را انجام دهند، لازم است خدمات دستگاه از روی فایل لیست خدمات دستگاهها که روی سایت این سازمان قرار گرفته است چک نمایند طوریکه ورود خدمات فقط و فقط بر اساس این لیست صورت گرفته باشد.

**شرایط عدم مصداق:**

- ملاک عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه می‌باشد. دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۶ در تفاهم نامه خط تیره(عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی تا پایان سال۹۶ است. همچنین عدم مصداق برای خدماتی قابل قبول است که در شناسنامه آنها، الکترونیکی نمودن درخواست موجود نباشد.

| **عنوان محور:** توسعه دولت الکترونیک | **امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارائه خدمات الکترونیکی به شهروندان) | **امتیاز شاخص: ۳۵ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

- هدف از این شاخص، این است که ارائه خدمت به صورت الکترونیکی و از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه انجام گیرد .
- امتیاز دهی در سامانه با توجه فرمول؛ تعداد خدماتی که درخواست خدمت آنها الکترونیکی شده تقسیم بر تعداد کل خدمات که قابلیت الکترونیکی شدن را دارا هستند، صورت می‌گیرد. ارزیاب لازم است ضمن مراجعه به وب سایت دستگاه، موارد زیر را برای هر خدمت کنترل نماید (۳۵ امتیاز):
- ارائه خدمت به شهروندان از طریق جایگاه اینترنتی بدون نیاز به حضور گیرنده خدمت در دستگاه

*دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس شناسنامه خدمت و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ وارد سامانه شده باشد.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

جدول ضمیمه شاخص در سامانه، صرفا برای خدمات شناسه‌دار تکمیل گردد. نیازی به ارائه مستندات از سوی دستگاه نیست، ارزیابان لازم است با مراجعه به وب سایت دستگاهها، ارزیابی این شاخص را انجام دهند، لازم است خدمات دستگاه از روی فایل لیست خدمات دستگاهها که روی سایت این سازمان قرار گرفته است چک نمایند طوریکه ورود خدمات فقط و فقط بر اساس این لیست صورت گرفته باشد.

**شرایط عدم مصداق:**

- ملاک عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه می‌باشد.
- دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۶ در تفاهم نامه خط تیره(عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک، هدف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ است. عدم مصداق برای خدماتی قابل قبول است که در شناسنامه آنها، الکترونیکی نمودن خدمت لحاظ نشده باشد.

| **عنوان محور:** توسعه دولت الکترونیک | **امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** میزان ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان | **امتیاز شاخص: ۱۵ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

- هدف از این شاخص ارائه خدمات به دفاتر پیشخوان دولت می‌باشد تا شهروندانی که امکان مراجعه به دستگاه را ندارند و همچنین امکان استفاده از خدمات بصورت الکترونیکی را ندارند بتوانند بدون مراجعه به دستگاه از خدمات دستگاه استفاده نمایند. در واقع خدمات علاوه بر ارائه بصورت الکترونیکی و یا حضوری می‌توانند از طریق دفاتر پیشخوان نیز ارائه گردد.

امتیاز دهی در سامانه با توجه به فرمول؛ تعداد خدماتی که به دفاتر پیشخوان واگذار شده اند تقسیم بر تعداد کل خدمات قابل واگذاری بـه دفـاتر پیشـخوان، صورت می‌گیرد. ارزیاب لازم است موارد زیر را برای هر خدمت کنترل نماید:

- قابلیت ارائه خدمت توسط دفاتر پیشخوان برای خدمات شناسنامه‌دار (۱۵ امتیاز)

*دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس شناسنامه خدمت و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ وارد سامانه شده باشد.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

- لیست خدمات قابل ارائه به دفاتر پیشخوان به همراه آدرس دفاتر مربوطه دریک جدول ارائه گردد.

**شرایط عدم مصداق:**

- ملاک عدم مصداق تفاهم نامه دستگاه می‌باشد.
- دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۶ در تفاهم نامه خط تیره(عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ است.

| **عنوان محور:** توسعه دولت الکترونیک | **امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه | **امتیاز شاخص: ۳۵ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

امتیاز این شاخص بر اساس موارد زیر محاسبه می‌گردد.

- کاربرپسندبودن تارنما(۷امتیاز)

قابلیت شخصی سازی با امکان تغییر فونت و...(۱.۷۵ امتیاز)، قابلیت جستجودرسایت دستگاه برای جستجو(۱.۷۵ امتیاز)، قابلیت اجرای سایت دستگاه در کلیه مرورگرها(۱.۷۵ امتیاز)، قابلیت اجرای سایت دستگاه بر روی دستگاه‌های قابل حمل؛ سایت دستگاه روی دستگاه قابل حمل قابلیت اجرا داشته باشد. ( ۱.۷۵ امتیاز)

- شفافیت (۶امتیاز)

نمایش تاریخ بروزرسانی(۱.۲ امتیاز)، انتشار اطلاعیه ها و بخشنامه‌های به‌روزدر سایت(۱.۲ امتیاز)، انتشار شماره‌های تماس در سایت (۱.۲ امتیاز)، انتشار شناسنامه خدمات دستگاه در سایت (۱.۲ امتیاز)، انتشار ساختار، نام و عنوان مدیران و ارتباط مستقیم در وبسایت با ایشان(۱.۲ امتیاز)

- کیفیت خدمات (۱۲امتیاز)

نحوه و کیفیت اطلاع رسانی خدمات شامل، کیفیت اطلاع رسانی خدمات درسایت از نظر قالب، محتوی و... (۹ امتیاز)، داشتن نظر سنجی فعال در مورد خدمات در سایت(۳ امتیاز)

- دسترسی پذیری تارنما(۵امتیاز)

پشتیبانی از افراد کم توانان (۱امتیاز)، داشتن دستورالعمل بروزرسانی سایت(نیازی به بارگزاری در سایت نیست)(۱امتیاز)، در دسترس بودن سایت به زبان انگلیسی(۱امتیاز)، استاندارد بودن نام دامنه تارنما (۱امتیاز))، استاندراد بودن سرعت زمان بارگذاری سایت(۱امتیاز)

- دسترسی پذیری اطلاعات(۵امتیاز)

سوالات متداول در سایت( ۱امتیاز)، پیوند به دستگاههای مختلف( ۱امتیاز)، استفاده از ابزارهای شبکه های اجتماعی داخلی( ۱امتیاز)، انتشار گزارشات دستگاه( ۱امتیاز)، انتشار اخبار مناقصات و مزایدات و لینک به سامانه ستاد( ۱امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

- ارائه آدرس وب سایت دستگاه در بخش توضیحات شاخص در سامانه
- نیازی به ارائه مستندات از سوی دستگاه نیست، ارزیابان لازم است با مراجعه به وب سایت دستگاهها، ارزیابی این شاخص را انجام دهند.

**شرایط عدم مصداق:** این شاخص عدم مصداق ندارد.

| **عنوان محور:** توسعه دولت الکترونیک | **امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات | **امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

ارزیابی این شاخص بر اساس تحقق اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ برنامه سه ساله دستگاه و با توجه به اطلاعات تکمیل شده جداول شماره ۴ و ۵ دستورالعمل ارزیابی شاخص‌های عمومی سطح استانی سال۱۳۹۶. انجام می‌گیرد.

* جدول شماره ۴، عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات را شامل می شود.

* جدول شماره ۵، اقدامات اصلی در راستای بهبود و اصلاح هر خدمت می باشد و فعالیتهای کلی مثل تشکیل تیم بهبود و برگزاری جلسات ملاک نیست

توضیح: معیارهای ارزیابی بهبود خدمت در جدول شماره ۵؛ زمان/ هزینه/رضایت شهروند و ارباب رجوع/ دست یابی به اهداف تخصصی/ کاهش نیروی انسانی/ کاهش تخلفات/ اجرای دقیق قوانین می‌باشد.

*مبنای خدمات وارد شده در این جداول، فهرست خدمات شناسه‌دارشده می‌باشد

فرمول امتیازدهی: تعداد خدماتی که از ابتدای ۹۴ تا انتهای ۹۶ اصلاح و منجر به بهبود در واحد سنجش جداول ذکر شده شده است تقسیم بر تعداد کل خدمات ضرب در امتیاز ۴۰.

*دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس خدمات شناسه دار و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ وارد سامانه شده باشد.

چنانچه در واحد سنجش خدمت، بهبودی رخ نداده باشد، امتیازی تعلق نمی‌گیرد.منظور از اقدامات اصلاح فرآیند، اقداماتی می باشد که در راستای بهبود فرآیند و بهبود واحد سنجش صورت گفته است.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

- مستندات مربوط به شاخص اصلاح فرآیندها شامل تکمیل جداول شماره ۴ و ۵ در سامانه و ارائه گزارش مرتبط با هر یک از موارد ذکر شده

**شرایط عدم مصداق:**

- مبنای عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه می‌باشد.
- دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۶ در تفاهم نامه خط تیره(عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ است.

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** توسعه دولت الکترونیک | **امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات | **امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

هدف ارزیابی موارد زیر مطابق با دستورالعمل می‌باشد؛

-داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت(۱۲امتیاز): امکان ارائه خدمات دستگاه بروی اپلیکیشن‌های تلفن همراه فراهم گردد

- استفاده از USSD(۱۲امتیاز): امکان ارائه خدمات دستگاه از طریق USSD فراهم گردد

- قابلیت پرداخت همراه(۶ امتیاز): امکان پرداخت برای هر یک از نماگرهای فوق فراهم شود

*دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس شناسنامه خدمت و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ وارد سامانه شده باشد.

چنانچه دستگاه حداقل برای یک خدمت، قابلیت استفاده ار فناوری نوین را بکار برده باشد، امتیاز آن نماگر داده شود.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

- مستندات مربوط به هر کدام از نماگرهای شاخص
- در صورت داشتن نسخه موبایلی خدمات، درج آدرس دانلود نسخه موبایلی
- در صورت ارائه خدمات بصورت USSD، درج شماره سامانه

**شرایط عدم مصداق:**

- مبنای عدم مصداق شاخص، نظرتخصصی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان می باشد.

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** توسعه دولت الکترونیک | **امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** استقرار میزخدمت در دستگاه | **امتیاز شاخص: ۲۵ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

-اقدامات انجام شده در راستای استقرار میز خدمت حضوری و الکترونیکی شامل موارد زیر:

میز خدمت حضوری: دستگاه با فراهم نمودن میز خدمت حضوری، امکان ارائه خدمت را برای ارباب رجوع در این میز فراهم نماید. لازم است فرآیند ارائه خدماتی که از طریق میز ارائه می شوند، تعریف گردد.

میز خدمت الکترونیکی: امکان تجمیع کلیه خدمات الکترونیکی دستگاه بصورت یکجا از طریق سایت دستگاه فراهم گردد.

ارزیابی بر مبنای دستورالعمل " ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن" به شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۶ صورت خواهد گرفت. این دستورالعمل بروی وب سایت امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی، در کنار شیوه نامه استانی قابل دانلود می‌باشد

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

- ارائه مستندات مرتبط با اجرایی نمودن دستورالعمل میز خدمت

**شرایط عدم مصداق:**

- برای دستگاه‌های که خدمات G۲C و G۲B ارائه می دهند، مصداق دارد. برای سایر دستگاهها عدم مصداق است. توجه گردد اگر دستگاهی حتی یک خدمت از دو مورد ذکر شده داشته باشد مصداق دارد.

## محورسوم: مدیریت سرمایه انسانی

| **عنوان محور:** مدیریت سرمایه انسانی | **امتیاز محور: ۲۰۰ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی | **امتیاز شاخص: ۶۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:** این شاخص دارای ۳ نماگر به شرح زیر می‌باشد.

نماگر اول- کاهش کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲(۲۰ امتیاز)

- لازم است دستگاه، جدول اطلاعاتی شاخص در سامانه را تکمیل نماید. در صورت عدم تکمیل جدول، امتیاز صفر تعلق می‌گیرد. جدول شامل موارد زیر است:
  - ❋ تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال ۹۶
  - ❋ تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۶
  - ❋ تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب پایان سال ۹۳
  - ❋ تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک پایان سال ۹۳

روش ارزیابی شاخص بصورت درصد تحقق هدف تجمیعی سالهای ۹۴ تا ۹۶ برنامه سه ساله دستگاه در شاخص کاهش نیروی قراردادی مازاد می باشد. فرمول زیر مبنای محاسبه امتیاز در سامانه خواهد بود.

درصدمربوط = ۱۰۰ × (تعداد کارکنان قراردادی مازاد سال۹۳)/(تعداد کارکنان قراردادی مازاد سال۹۶ – تعداد کارکنان قراردادی مازاد سال۹۳)

نماگر دوم- کاهش کارکنان رسمی و پیمانی(۲۰ امتیاز)

- لازم است دستگاه، جدول اطلاعاتی شاخص در سامانه را تکمیل نماید. در صورت عدم تکمیل جدول، امتیاز صفر تعلق می‌گیرد. جدول شامل موارد زیر است:
  - ❋ تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۶
  - ❋ تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۵

ارزیابی شاخص بر مبنای درصد تحقق هدف سال ۹۶ برنامه سه ساله دستگاه است. مبنای ارزیابی شاخص در سامانه بر اساس فرمول زیر می باشد:

درصدمربوطه = ۱۰۰ × (تعداد کارکنان پیمانی و رسمی سال۹۵)/(تعداد کارکنان پیمانی و رسمی سال۹۶ – تعداد کارکنان پیمانی و رسمی سال۹۵)

نماگر سوم- رعایت سقف تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری(۲۰ امتیاز)

امتیاز شاخص پس از تکمیل جدول اطلاعاتی شاخص، بصورت زیر محاسبه خواهد شد:

چنانچه تعداد نیروهای قراردادی دستگاه کمتر یا مساوی از ۱۰ درصد تعداد پستهای دستگاه باشد، امتیاز کامل تعلق خواهد گرفت.

چنانچه تعداد نیروهای قراردادی دستگاه بزرگتر از ۱۰ درصد تعداد پستهای دستگاه باشد، امتیازی تعلق نخواهد گرفت.

- در صورت عدم تکمیل جدول، امتیاز صفر تعلق می‌گیرد.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- نیازی به ارائه مستندات از سوی دستگاه نمی‌باشد. تکمیل نمودن جدول اطلاعات شاخص در سامانه کفایت می‌کند. چنانچه سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان در خصوص صحت موارد وارد شده در جدول اطلاعاتی شاخص تردید داشته باشد، می‌تواند طی نامه رسمی از دستگاه‌های اجرایی سطح استان، اطلاعات جدول شاخص را اخذ نماید.

**شرایط عدم مصداق:**

- معیار عدم مصداق در نماگر کاهش نیروی رسمی و پیمانی و نماگر کاهش کارکنان قراردادی مازاد، تفاهم نامه می‌باشد. برای دستگاههای با مجموع تعداد نیروی رسمی و پیمانی کمتر از ۴۹ نفر، عدم مصداق برای شاخص کاهش نیروی رسمی و پیمانی لحاظ گردد. چنانچه دستگاهی سقف تبصره ماده ۳۲ را رعایت نموده باشد، شاخص کاهش نیروی قراردادی عدم مصداق خواهد بود.
- نماگر رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ ، عدم مصداق ندارد.

| **عنوان محور:** مدیریت سرمایه انسانی | **امتیاز محور: ۲۰۰ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** تناسب شغل و شاغل | **امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز** |

روش ارزیابی شاخص:
امتیاز این شاخص با توجه با آیتم‌های زیر داده می‌شود.

- انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی (۱۲امتیاز)
- رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع(۱۲امتیاز)
- رعایت ضوابط ارتقاء رتبه و طبقه شاغلین(۱۶امتیاز)
- در این شاخص،تکمیل جداول شماره ۶ و ۷ برای کلیه کارمندان دستگاه اجرایی در سه بخش زیر الزامی می‌باشد. که امتیاز هر بخش به تناسب صحت اطلاعات آن بخش داده می‌شود:

الف – انطباق مدرک تحصیلی کلیه شاغلین با شرایط احراز مشاغل مورد تصدی

ب- عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع نسبت به مقطع تحصیلی بدو استخدام (بعد از تاریخ ابلاغ بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱مورخ۱۳۹۳/۱۲/۲۴)

ج – درج تجربه، مقطع تحصیلی و رتبه و طبقه کارمندان متناسب با ضوابط و قوانین (رعایت ماده ۱۴ آیین نامه طرح طبقه‌بندی مشاغل برای محاسبه تجربه و رعایت مفاد بخشنامه شماره ۲۰۰/۵۵۵۸۸ مورخ ۱۳۸۹/۱۰/۲۷ و ضمائم آن برای ارتقا رتبه و طبقه) در جدول شماره ۶ و ۷

- ارزیابی این شاخص بر اساس روش‌های علمی آماری و با چک کردن نمونه‌های تصادفی انجام می‌گردد. توجه شود به جای ستون سابقه، تجربه خدمت لحاظ شود. به ازای هر عدم تطابق در هر یک از نماگرهای فوق، ۲ امتیاز کسر شود.

**مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):**

- تکمیل نمودن جداول شماره ۶،۷ دستورالعمل و ضمیمه نمودن فایل مربوطه درسامانه. ارزیابان می‌توانند برای اطمینان از صحت اطلاعات شاخص، از دستگاه مستندات هر نماگر را درخواست نمایند.

**شرایط عدم مصداق:**

- عدم مصداق ندارد.

| **عنوان محور:** مدیریت سرمایه انسانی | **امتیاز محور: ۲۰۰ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان | **امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**
این شاخص دارای دو نماگر می‌باشد. امتیاز این شاخص با توجه با آیتم‌های زیر داده می‌شود.

**نماگراول:** رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران (۲۵ امتیاز)
در این نماگر، ملاک ارزیابی شاخص، رعایت دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵ /۰۴/۰۱ شورای عالی اداری) می باشد، موارد قابل ارزیابی شامل موارد زیر:

- تعیین شایستگی تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای دستگاه همراه با تایید شورای راهبری توسعه مدیریت ستاد دستگاه(۱۰ امتیاز)
- ارائه مستندات انتصاب مدیران همراه با تایید شورا، کارگروه یا کمیته مربوط حسب مورد به تفکیک مدیران بر اساس انطباق با شایستگی‌های تعیین شده بهمراه تکمیل جدول شماره ۸ دستورالعمل ارزیابی شاخص‌های عمومی(۱۰ امتیاز)
- ارائه مستندات مربوط به تشکیل بانک اطلاعات مدیران استانی و به روزرسانی آن و پیشنهاد و معرفی افراد برای تصدی پست مدیریتی از منابع بانک اطلاعات مدیران(۵ امتیاز)

در صورت عدم انتصاب مدیران در سال ۹۶، کل امتیاز به تدوین شایستگی و ارائه مستندات بانک اطلاعات مدیران تعلق گیرد.

**نماگردوم:** رعایت ضوابط مرتبط با بهره‌گیری از ظرفیت زنان و جوانان در پست‌های مدیریتی از حیث کاهش سابقه خدمت، رعایت سنی و تخصیص مشاغل مدیریتی به زنان.(۱۵ امتیاز)

- رعایت ضوابط مرتبط با بهره‌گیری از ظرفیت زنان و جوانان بر اساس تکمیل جدول شماره ۸ و با توجه به انتصابات مدیریتی سال ۹۶ ارزیابی خواهد شد. تصویر وضع موجود دستگاه برای سال ۹۶ کفایت می‌کند و در صورت تکمیل جدول و ترسیم وضع موجود نسبت پست‌های مدیریتی زنان و جوانان، امتیاز کامل تعلق می‌گیرد.

**مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):**

نماگراول:
- تشکیل بانک اطلاعاتی مدیران و استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران
- مستندات رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه
- تعیین شایستگی تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای دستگاه همراه با تایید شورای راهبری توسعه مدیریت ستاد دستگاه

نماگردوم:
- ارائه مستندات در خصوص انتصاب جوانان و زنان به پست‌های مدیریتی
- ارائه وضع موجود در خصوص تعداد پست‌های تعلق گرفته به زنان و جوانان طبق جدول شماره ۸

**شرایط عدم مصداق:**
- عدم مصداق ندارد.

| **عنوان محور:** مدیریت سرمایه انسانی | **امتیاز محور: ۲۰۰** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان | **امتیاز شاخص: ۶۰** |

**روش ارزیابی شاخص:** این شاخص دارای ۴ نماگر به شرح زیر می‌باشد.

نماگر ۱: اجرای دوره‌های آموزشی مصوب مدیران. (۱۲ امتیاز)

- اجرای دوره‌های آموزشی مصوب مدیران بر اساس برنامه مصوب سالانه درچارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده در چارچوب ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه

–ذکر تعداد مدیران و نفرساعت آموزش مدیران و تکمیل جدول اطلاعاتی شاخص در سامانه.

نحوه محاسبه نفر – ساعت آموزش: مجموع حاصل ضرب های میزان ساعت هر یک از دوره ها در تعداد شرکت کنندگان دوره.

- نحوه محاسبه سرانه آموزش مدیران: مجموع نفر – ساعت دوره های آموزشی مدیران تقسیم بر تعداد کل مدیران.

–واحدهای استانی باید بر اساس برنامه ابلاغی ستاد دستگاه، دوره های آموزش مدیران را اجرا نمایند. حداقل سرانه آموزش مدیران(۶۰ ساعات) در سال است که برای مدیران واحدهای استانی نیز باید رعایت شود.در نظر گرفتن آمار کل مدیران استانی برای محاسبه سرانه آموزش در سال ۹۶ برای مدیران ضروری است.

–ارائه گزارش تفصیلی اجرای دوره آموزشی مدیران استانی( تعداد دوره به تفکیک عمومی، آموزش های مدیران (شغلی و عمومی مدیران)،اطلاعات مدرسان و مجریان آموزشی،تعداد مدیران و نفر ساعت آموزش مدیران، میزان اعتبار اختصاص داده شده،چند نمونه گواهی پایان دوره آموزشی مدیریتی و.....ضروری است.

نماگر ۲: اجرای دوره‌های آموزشی مصوب کارمندان(رسمی، پیمانی، قراردادی). (۱۲ امتیاز)

– اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس برنامه مصوب سالانه درچارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده

–تعدادکارمندان و نفر ساعت آموزش کارمندان طبق جدول اطلاعاتی شاخص در سامانه تکمیل گردد.

– واحدهای استانی باید بر اساس برنامه ابلاغی ستاد دستگاه ، آموزش کارکنان را اجرا نمایند. حداقل سرانه آموزش کارکنان(۴۰ ساعات) در سال است که برای کارکنان واحدهای استانی نیز باید رعایت شود. در نظر گرفتن آمار کل کارکنان برای محاسبه سرانه آموزش در سال ۹۶ ضروری است. نحوه محاسبه سرانه:

- نحوه محاسبه نفر – ساعت آموزش: مجموع حاصل ضرب های میزان ساعت هر یک از دوره ها در تعداد شرکت کنندگان دوره.
- نحوه محاسبه سرانه آموزش کارکنان: مجموع نفر – ساعت دوره های آموزشی کارمندان تقسیم بر تعداد کل کارمندان.

–ارائه گزارش تفصیلی اجرای دوره آموزشی کارمندان( تعداد دوره اجرای شده برای کارمندان به تفکیک عمومی، شغلی، اطلاعات مدرسان و مجریان آموزشی،تعداد کارمندان و نفر ساعت آموزش کارکنان، میزان اعتبار اختصاص داده شده،چند نمونه گواهی پایان دوره آموزشی عمومی ، شغلی و....)ضروری است.

**توضیح**: در خصوص اجرای دوره های حقوق شهروندی، فناوری اطلاعات و ارتقاء سلامت بازرسان جدول زیر برای فراگیران مشمول تکمیل گردد.

ارائه آمار اجرای دوره های آموزشی حقوق شهروندی و منشور حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بخشنامه شماره۱۰۹۱۸۰۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۲) – دوره های آموزشی فناوری اطلاعات موضوع بخشنامه شماره۱۴۵۰۹۹ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰)– دوره های آموزشی ارتقاء سلامت بازرسان دستگاه‌های اجرایی موضوع بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ مورخ ۱۳۹۴/۰۵/۱۴)

| ردیف | عنوان دوره | تعداد اجرا | تاریخ اجرا | تعداد شرکت کنندگان | | جمع شرکت کنندگان | مجری دوره | منابع مورد استفاده | مدرس دوره |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | کارکنان | مدیران | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

یادآوری: تعداد کل مدیران و کارکنان واحد استانی دستگاه در خصوص جدول فوق ذکر گردد.آمار دوره های برگزار شده جدول فوق، جزء دوره های آموزشی محاسبه می گردد.

نماگر ۳: ارزشیابی اثربخشی دوره ها و برنامه‌های آموزشی مصوب سالانه (۲۴ امتیاز). این نماگر دارای دو مصداق عملکردی زیر می باشد:

– سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۱و۲ (واکنش و یادگیری) (۱۲ امتیاز)

– بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی سطوح ۳و۴ ( رفتار شغلی و نتایج سازمانی) (۱۲ امتیاز)

– دستگاههای اجرایی استانی باید بر اساس دوره های آموزشی مصوب اجرا شده در سال ۹۶ (برنامه های سالانه) با عنایت به شاخص های پیش بینی شده در ماده (۴) دستورالعمل سنجش اثربخشی برنامه های آموزشی دستگاه های اجرایی (پیوست شماره (۳) بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۹۲/۱۱/۱۴) ، اثربخشی دوره های آموزشی در سطوح واکنش و یادگیری را مورد سنجش قرار دهند. ارائه یک نسخه از فرایند مطالعات و بررسی های انجام شده در هر یک از سطوح به همراه نتایج ارزشیابی هر یک از دوره ها، ضروری است.

– دستگاههای اجرایی استانی ضمن سنجش اثربخشی دوره های آموزشی برگزار شده در سطوح اول و دوم، باید بر اساس دوره های آموزشی مصوب اجرا شده در سال ۹۵ یا ۹۶ (برنامه های سالانه) با عنایت به شاخص های پیش بینی شده در ماده (۴) دستورالعمل سنجش اثربخشی برنامه های آموزشی دستگاه های اجرایی (پیوست شماره (۳) بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۹۲/۱۱/۱۴ ، اثربخشی دوره های آموزشی در سطوح رفتار و نتایج سازمانی را برای دوره ها مورد بررسی قرار دهند. ارائه یک نسخه از فرایند مطالعات و بررسی های انجام شده در هر یک از سطوح به همراه نتایج ارزشیابی هر یک از دوره ها، ضروری است.

نماگر ۴: شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان.(۱۲ امتیاز)

–تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان استانی و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن

–دستگاه های اجرایی استانی باید اطلاعات آموزشی کارمندان و مدیران خود را بصورت مکانیزه مدیریت نمایند و برای هر یک از کارمندان خود شناسنامه الکترونیکی( شامل اطلاعات پرسنلی، دوره های آموزشی پیش بینی شده، دوره های آموزشی گذرانده شده و..) با توجه به شناسنامه آموزشی مشاغل تشکیل دهند. ارائه تصاویر شناسنامه آموزشی برای هر یک از کارمندان و مدیران استانی بعلاوه تعداد کل مدیران و کارکنان ضروری است.

**مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):**

- ارائه گزارش عملکرد از دوره‌های آموزشی اجرا شده برای مدیران و کارمندان( به تفکیک) شامل: گزارش مدیریتی از اجرای دوره ها،تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره و.....
- عکس از سامانه مربوطه یا درصورت تحت وب بودن آدرس مربوطه به همراه نام کاربری و رمز عبور
- ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط و اطلاعات مدرسان مورد استفاده
- ارائه فهرست مؤسسات آموزشی طرف قرارداد برای اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان در سال ۱۳۹۶ و ارائه چند نمونه از گواهینامه‌های صادره شده در سال ۱۳۹۶
- در بحث ارزشیابی و بررسی اثربخشی لیست کلیه دوره‌های اجرا شده به همراه تاریخ برگزاری و تقویم آموزشی همان سال، لیست اکسل تمام کارکنان به همراه نمونه شناسنامه آموزشی
- ارائه گزارش سنجش، ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی اجرا شده در سال ۹۶ و گزارش دوره‌هایی که اثربخشی آن‌ها به تفکیک سطوح چهارگانه بررسی شده به همراه نتایج تحلیلی ارزشیابی

**شرایط عدم مصداق:** عدم مصداق ندارد.

## محورچهارم: شفافیت و مدیریت مالی

| **عنوان محور:** محورشفافیت و مدیریت مالی | **امتیاز محور: ۵۰ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** بکار گیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد) | **امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

**۱- دستگاههای هدف**

با عنایت به ماده ۵۰ احکام دائمی برنامه های توسعه کشور، ماده ۹ قانون برنامه ششم توسعه، تبصره ۵ ماده ۱۶۹ قانون اصلاح قانون مالیاتهای مستقیم و مصوبه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت ۴۶۸۴۹ ک مورخ ۹۰/۰۸/۲۱ با عنوان آئین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت، کلیه دستگاههای اجرایی کشور موضوع بند ب ماده ۱ قانون برگزاری مناقصات و دستگاههای موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری مکلفند تمامی معاملات خود را اعم از کوچک، متوسط و بزرگ را (به روشهایی نظیر خرید، مناقصه و مزایده) با رعایت تمامی مراحل فرایند برگزاری از طریق بستر سامانه تدارکات الکترونیکی دولت به نشانی www.setadiran.ir به انجام رسانند.

کلیه دستگاههای اجرایی مشمول سامانه تدارکات الکترونیکی دولت مشمول این ارزیابی خواهند بود. همانگونه که شرح داده شد، در صورتی که یک دستگاه اقدام به ثبت نام در سامانه کرده باشد، ارزیابی برای آن دستگاه انجام می گردد. سایر دستگاههای مشمول که در سامانه ثبت نام نکرده اند، امتیازشان صفر خواهد بود

**۲- امتیاز دستگاه اجرایی**

جهت ارزیابی دستگاهها لازم است حجم ریالی معاملات دستگاه اجرایی در سامانه و خارج از سامانه در اختیار باشد تا با استفاده از فرمول زیر، امتیاز مربوط به شاخص محاسبه گردد. بخش اول اطلاعات که حجم ریالی معاملات در سامانه است، قابل دستیابی می‌باشد. اما بخش دوم اطلاعات که در مخرج کسر قرار می‌گیرد شامل حجم ریالی معاملات دستگاه اعم از داخل سامانه و خارج از سامانه است، که اطلاعات مربوط به معاملات دستگاه در خارج از سامانه در دسترس نمی باشد.

برای دستیابی به این اطلاعات، بخشی با عنوان "خوداظهاری اطلاعات معاملات دستگاه اجرایی" در پروفایل هر دستگاه در سامانه تعبیه شد (تصویر زیر) تا دستگاه اجرایی حجم ریالی معاملات خود از ابتدا تا انتهای سال ارزیابی را که شامل حجم ریالی معاملات خارج از سامانه نیز است، در این بخش بصورت خوداظهاری، ثبت نماید.




در این خصوص نکته مهم زیر قابل ذکر است:

*** دستگاه اجرایی می بایست در زمانبندی اعلامی در سایت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت نسبت به درج اطلاعات حجم ریالی معاملات دستگاه اقدام نمایند. در صورت عدم درج این رقم، امتیاز معاملات برای دستگاه محاسبه نمی گردد و فقط امتیاز ثبت نام (در صورت ثبت نام دستگاه) محاسبه می گردد.

فرمول ارزیابی دستگاه‌های استانی

$$A = ۱ + \left[ \left( \frac{\text{حجم معامله در ستاد}}{\text{حجم کل معاملات}} \right) * ۱۹ \right]$$

A= امتیاز دستگاه

نحوه ارزیابی و تحلیل امتیاز:

- حداکثر امتیاز در این شاخص برای دستگاههای استانی عدد ۲۰ می باشد.
- در صورتی که دستگاه در سامانه ثبت‌نام نکرده باشد وارد این ارزیابی نشده و امتیازش صفر منظور می گردد.
- در صورتی که دستگاه در سامانه ثبت‌نام کرده و هیچ معامله ای در سامانه انجام نداده باشد امتیاز ۱ برایش منظور می‌گردد.
- در صورتی که دستگاه در سامانه معامله انجام داده باشد؛ به نسبت معامله در سامانه و حجم معاملات واقعی آن در طول آن سال، عدد کسر داخل براکت عدد ۱۹ (برای دستگاههای استانی) ضرب شده و به سمت بالا گرد می‌گردد و با عدد یک جمع شده و امتیاز دستگاه بدست می‌آید. درصورتی که دستگاه کل معاملات را در

بستر سامانه انجام داده باشد؛ عدد کسر مساوی ۱ شده و با ضرب در عدد عدد ۱۹ (برای دستگاههای استانی) و جمع با عدد ۱ امتیاز دستگاه محاسبه خواهد شد.

- در صورتی که دستگاه اقدام به ثبت اطلاعات حجم ریالی معاملات در سامانه نکرده باشد، بدلیل صفر بودن مخرج کسر، فقط امتیاز مربوط به ثبت نام دستگاه محاسبه می گردد.

### ۳- روش اجرایی ارزیابی دستگاه‌ها

بدین ترتیب مراحل زیر جهت محاسبه امتیاز دستگاه در شاخص انجام می‌پذیرد:

۱- مراجعه مقام مسئول دستگاه به پروفایل و درج حجم ریالی تفکیکی انواع معاملات، اعم از خرید جزئی و متوسط، مناقصات و مزایدات دستگاه در طول دورهٔ ارزیابی (مستقل از اینکه داخل سامانهٔ تدارکات الکترونیکی دولت و یا خارج از آن انجام شده باشد) بصورت زیر:

- خرید جزئی و متوسط/مناقصات/مزایدات غیرمنقول: کلیهٔ معاملاتی که در بازهٔ زمانی همان سال به مرحلهٔ عقد قرارداد منتهی شده باشد ( فارغ از زمان پرداخت).
- مزایدات منقول: کلیهٔ معاملاتی که مرحلهٔ پذیرش برنده در آنها در بازهٔ زمانی همان سال قرار داشته باشد ( فارغ از زمان پرداخت).

تبصره ۱:

درصورتی که امکان انجام نوعی از معامله در سامانه پیاده‌سازی نشده باشد، از درج حجم ریالی مربوط به همان نوع معامله در بخش مربوطه خودداری گردد. بعنوان مثال درصورتی که مناقصه بین المللی در آن سال انجام شده و در سامانه امکان انجام آن نبود در زمان ثبت حجم ریالی مناقصات دستگاه، مبلغ مربوط به مناقصه بین الملل از مبلغ کل مناقصات دستگاه کسر گردد. بدیهی است که از زمان راه اندازی امکان انجام یک نوع معامله جدید در سامانه، حجم ریالی مربوطه باید محاسبه گردد. بعنوان مثال، مناقصه از نوع ۴ پاکتی از تاریخ ۹۶/۱۰/۱۷ در سامانه راه اندازی شده است. در صورتی که دستگاه قبل از این تاریخ اقدام به برگزاری این نوع معامله کرده است، در حجم ریالی مربوطه در حجم ریالی اعلامی حذف گردد اما اگر دستگاه پس از این تاریخ اقدام به برگزاری مناقصه ۴ پاکتی نماید، حجم ریالی مربوطه باید در این بخش اعلام گردد(مستقل از اینکه در ستاد و یا خارج از ستاد انجام شده باشد.)

تبصره ۲:

در صورتی که امکان ثبت نوعی از معامله در سامانه وجود داشته باشد، عدد مربوط به آن نوع معامله در حجم ریالی معاملات لحاظ گردد.

تبصره ۳:

با توجه به کف معاملات مشمول در سامانه که هر سال معادل ۱۰٪ سقف معاملات جزئی یا کوچک خواهد بود، بخشی از حجم ریالی معاملات دستگاه در محدود زیر کف معاملات مشمول می‌باشد. دستگاه اجرایی مبلغ مربوط به این نوع معاملات را نیز از رقم حجم ریالی که اظهار می‌کند، حذف کند.

تبصره ۴:

بدیهی است حجم ریالی معاملاتی که در طول سال مورد ارزیابی به مرحله اعلام شده در بند ۱ رسیده‌اند اظهار می‌گردد. در صورتی که معامله‌ای در سال مورد نظر شروع شده اما به پایان نرسیده است، در حجم ریالی معاملات آن سال اظهار نمی شود.

تبصره ۵:

در صورتی که کلیه معاملات دستگاهی، پایینتر از کف معاملات مشمول در سامانه (اشاره شده در تبصره ۳) می باشد، دستگاه موظف است در مهلت اعلام اعتراض، موضوع را به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی گزارش نماید.

۲- پس از درج اطلاعات فوق الذکر و نهایی سازی آن با درج امضای الکترونیکی، سامانه بطور خودکار اطلاعات مربوط به صورت کسر فرمول محاسبه امتیاز را فراخوانی کرده و امتیاز دستگاه را استخراج می نماید. این امتیاز در همان فرم به کاربر مقام مسئول نمایش داده می شود.

۳- در صورتی که مهلت زمانی درج و نهایی سازی اطلاعات پایان نیافته باشد، اطلاعات آن سطر، با کلیک بر کلید "ویرایش" قابل ویرایش می گردد. اطلاعاتی که ویرایش شده باشند فقط پس از درج امضای الکترونیکی کاربران مربوطه قابل محاسبه خواهند بود.

۴- گزارش مدیریتی "امتیازات دستگاههای اجرایی در شاخص بکارگیری ستاد" بطور آنلاین در اختیار امور دولت الکترونیک سازمان اداری و استخدامی و زیرمجموعه های استانی معرفی شده از سوی این سازمان به تفکیک استان قرار داده می شود تا امتیازات را به دستگاههای اجرایی اعلام نمایند.

۵- در صورتی که دستگاههای اجرایی در خصوص امتیاز خود اعتراضی داشته باشند، می بایست در مهلت مقرر این اعتراض به مرکز توسعه تجارت الکترونیکی جهت بررسی و اعلام نظر ارسال گردد. به اعتراضاتی که در خارج از مهلت اعلام شده در سایت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت به این مرکز واصل شود، ترتیب اثر داده نمی شود.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- ارزیابی شاخص بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ستاد و توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی انجام می گردد ، بنابراین نیازی به ارائه مستندی از سوی دستگاه نمی باشد.

**شرایط عدم مصداق:**

برای دستگاههای اجرایی کشور موضوع بند ب ماده ۱ قانون برگزاری مناقصات و دستگاههای موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری مصداق دارد.

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** محورشفافیت و مدیریت مالی | **امتیاز محور: ۵۰ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** اجرای حسابداری تعهدی | **امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

امتیاز این شاخص توسط اداره کل اقتصاد و دارایی استان و با توجه با نماگرهای سه گانه زیر زیر داده می‌شود.

نماگر اول–ارسال صورت های مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به وزارت امور اقتصادی و دارایی(۷ امتیاز)

– ارسال به موقع صورت‌های مالی سال ۹۵

– به ازای هر روز تاخیر، (۰.۲۵) از امتیاز فوق کسر می شود.

نماگر دوم–ارایه کامل اجزاء صورت های مالی(۸ امتیاز)

–صورت وضعیت مالی(۱ امتیاز)

–صورت تغییرات در وضعیت مالی(۱ امتیاز)

–صورت گردش حساب تغییرات در ارزش خالص(۱ امتیاز)

–صورت مقایسه بودجه و عملکرد(۲ امتیاز)

–یادداشت های توضیحی(۳ امتیاز)

نماگر سوم–کیفیت ارایه صورت های مالی(۱۵ امتیاز)

- ارایه یادداشت‌های توضیحی مطابق چارچوب ابلاغی(۸ امتیاز)
- ارایه اقلام مقایسه‌ای در صورت‌های مالی(۱ امتیاز)
- شناسایی ذخیره مزایای پایان خدمت کارکنان در سال جاری( ۱ امتیاز) و در صورت عدم شناسایی (۰ امتیاز)
- شناسایی ذخیره مرخصی استفاده نشده کارکنان در سال جاری( ۱ امتیاز) و در صورت عدم شناسایی (۰ امتیاز)
- شناسایی ذخیره مزایای پایان خدمت کارکنان در سال قبل( ۱ امتیاز) و در صورت عدم شناسایی (۰ امتیاز)
- شناسایی ذخیره مرخصی استفاده نشده کارکنان در سال قبل( ۱ امتیاز) و در صورت عدم شناسایی (۰ امتیاز)
- ارایه کامل صورت مقایسه بودجه و عملکرد(۲ امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

ارزیابی شاخص بر اساس اطلاعات دریافتی اداره کل اقتصاد و دارای استان از دستگاه صورت می‌گیرد، بنابراین نیازی به ارائه مستندی از سوی دستگاه در سامانه مدیریت عملکرد نمی باشد.

**شرایط عدم مصداق:** تشخیص عدم مصداق بر عهده اداره کل اقتصاد و دارایی استان می باشد.

## محور پنجم: بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری | **امتیاز محور: ۱۰۰ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** بهبود فضای کسب و کار | **امتیاز شاخص: ۵۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

ارزیابی شاخص بر اساس چک لیست زیر انجام می گیرد:

| شماره نماگر | عنوان نماگر | روش امتیازدهی | مستندات و مدارک قابل قبول برای امتیازدهی | شرایط عدم مصداق | سقف امتیاز |
|---|---|---|---|---|---|
| ۱ | پیشنهاد تنقیح قوانین و مقررات دستگاه اجرایی به منظور بهبود محیط کسب و کار در راستای اجرای تبصره بند ۱ ماده ۳ قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور | معیار امتیازدهی به این نماگر ارسال گزارش بندهای ۱۴ گانه از طریق ستاد دستگاه به معاونت قوانین مجلس شورای اسلامی در خصوص قوانین و در مورد تصویب‌نامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و به طور کلی مقررات با همکاری معاونت حقوقی ریاست‌جمهوری به مراجع تصویب‌کننده می‌باشد. به ازای هر گزارش یا پیشنهاد از بندهای فوق ۰/۵ امتیاز | الف: قوانین<br>۱–جمع آوری قوانین و مقررات ۲–حذف موارد نسخ صریح ۳–تعیین موارد نسخ ضمنی ۴–حذف موارد مدت منقضی ۵– حذف موارد موردی ۶– تعیین قوانین مجمل ۷– اعلام قوانین مغایر با سیاستهای کلی ابلاغی مقام معظم رهبری ۸– حذف موارد موضوعات منتفی ۹– حذف موارد متروک ۱۰–حذف موارد تکراری ۱۱– اعمال تغییرات و اصلاحات ۱۲– رفع ابهام و اجمال از قانون ۱۳–رفع نواقص و کمبودها ۱۴–شناسه گذاری مواد<br>ب:مقررات<br>نامه‌های ارسالی به ستاد دستگاه. | شرایط عدم مصداق ندارد. | ۵ |
| ۲ | تغییر در سیاست‌ها و مقررات به منظور بهبود محیط کسب و کار مطابق بند الف ماده ۲۲ قانون | به ازای هر تغییر در سیاست یا ارائه گزارش پشتیبان قبل و بعد توسط بالاترین مقام دستگاه، یا مقرره | با توجه به این‌که برخی از فرایندهای دستگاه‌های اجرایی بدون قانون یا مقرره پشتیبان قابل تسهیل است، چنین فرایندهایی در قالب سیاست‌ها در نظر | در صورتی‌که دستگاه، فعالیت‌های اجرایی مرتبط با محیط | ۵ |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | برنامه ششم توسعه | مستند به مقررات تصویب‌شده جدید، در راستای بهبود محیط کسب‌وکار استان، ۱ امتیاز | گرفته شده است. همچنین معیار امتیازدهی به تغییر مقرره ارائه مستند مقرراتی تصویب‌شده جدید است. | کسب‌وکار نداشته باشد، شرایط عدم مصداق در مورد تغییر در سیاست‌ها، حاکم است. (صرفا دارای خدمات دولت به دولت باشد) | |
| ۳ | اطلاع‌رسانی عمومی در خصوص هر گونه تغییر سیاست‌ها، مقررات و رویه‌های اقتصادی در زمان مقتضی قبل از اجرا، از طریق رسانه‌های گروهی استانی مطابق ماده ۲۴ قانون بهبود محیط کسب و کار | به ازای هر مقرره–روز اطلاع‌رسانی قبل از اجرا ۰/۱ امتیاز | دستگاه‌ها برای کسب حداکثر امتیاز، حداقل از ۳ ماه قبل از اجرا خود را مکلف به اطلاع‌رسانی بدانند، به ازای هر مقرره–روز اطلاع‌رسانی قبل از اجرا ۰/۱ امتیاز داده شده است. | در صورتی‌که دستگاه، فعالیت‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب‌وکار نداشته باشد، شرایط عدم مصداق حاکم است. (صرفا دارای خدمات دولت به دولت باشد) | ۱۰ |
| ۴ | تعیین و معرفی مسئول بهبود محیط کسب و کار دستگاه، مطابق ماده ۱۴ قانون بهبود محیط کسب و کار | اعلام نام و پست سازمانی مسئول بهبود محیط کسب و کار دستگاه به شورای گفتگوی دولت و بخش خصوصی استانی و اعلان عمومی به مردم | معیار امتیازدهی به این نماگر، ارائه مستندات ارسال‌شده به شورای گفتگوی دولت و بخش خصوصی استان و اطلاع‌رسانی از طریق تابلوی اعلانات دستگاه به مردم است. | شرایط عدم مصداق ندارد. | ۲ |
| ۵ | تعیین، شناسایی و اولویت‌بندی مشکلات بخش خصوصی، اعم از مجوزها و فرایندها در سطح استانی مطابق ماده ۱۴ قانون بهبود مستمر محیط کسب وکار توسط دستگاه | تعداد پیشنهادات به دبیرخانه شورای گفتگوی استانی در خصوص تعیین، شناسایی و اولویت‌بندی مشکلات بخش خصوصی. به ازای هر مصوبه مرتبط با موضوع، ۱ امتیاز | تأییدیه دبیرخانه شورای گفتگوی استانی | دستگاه‌هایی که عضو شورای گفتگو نیستند. | ۸ |
| ۶ | تسهیل فرایند صدور مجوزهای دستگاه با تایید هیات مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار مطابق ماده ۵۷ قانون رفع موانع تولید | تعداد متقاضیان هر مجوز(مجوز اصلاح شده )به کل متقاضیان مجوزهای دستگاه ضربدر ۱۰۰ | تعداد متقاضیان هر مجوز، به منظور کمی نمودن اهمیت هر مجوز در نظر گرفته شده است. معیار امتیازدهی به این نماگر، بر اساس فرمول محاسبه با ارسال مستندات تأیید مجوزهای تسهیل‌شده و به عنوان درصدی از سقف ۱۰ امتیاز است. | دستگاه، صادرکننده مجوز نباشد. | ۱۰ |
| ۷ | پاسخ به سؤالات و بررسی مطالبات و شکایات نمایندگان تشکل‌ها و فعالان اقتصادی توسط سازمان‌ها و ادارات کل آن‌ها در مراکز استان‌ها بر اساس ماده ۱۵ قانون بهبود محیط کسب و کار | میانگین حسابی دو فاکتور ذیل به انضمام گزارش پشتیبان:<br>– تعداد سوالات پاسخ داده شده به کل سوالات واصله ضربدر ۱۰۰<br>– تعداد شکایات رسیدگی شده به کل شکایات واصله ضربدر ۱۰۰ | معیار امتیازدهی به این نماگر، بر اساس فرمول محاسبه با ارسال گزارش پشتیبان و به عنوان درصدی از سقف ۱۰ امتیاز است. | در صورتی‌که دستگاه،فعالیت‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب‌وکار نداشته باشد، شرایط عدم مصداق حاکم است. (صرفا دارای خدمات دولت به دولت باشد) | ۱۰ |

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.

**شرایط عدم مصداق:** موارد عدم مصداق در جدول ارزیابی شاخص مشخص شده است.

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری | **امتیاز محور: ۱۰۰ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه ساداسامانه اموال/ املاک دستگاههای اجرایی) | **امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

امتیازدهی شاخص بر اساس سه نماگر زیر انجام گردد:

نماگر اول: به روزرسانی اطلاعات فضاهای اداری در سامانه ساداسا(۸ امتیاز)

لازم است دستگاهها اطلاعات کلیه اموال خود را در سامانه سادا ثبت نمایند.

نماگر دوم: ارائه اطلاعات مورد نیاز کارگروه ساماندهی فضاهای اداری (۴ امتیاز)

نماگر سوم: اجرای مصوبات کارگروه ساماندهی فضاهای اداری (۸ امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

- در نماگر اول نیازی به ارائه مستند نبوده و امتیاز بر اساس اطلاعات ثبت شده سامانه سادا داده می شود.
- در نماگرهای دوم و سوم نیز با توجه به اینکه دبیرخانه ساماندهی فضاهای اداری در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان مستقر می‌باشد، امتیاز بدون ارائه مستندات در سامانه داده شود.

**شرایط عدم مصداق:** برای دستگاههای که مصوبه ای در کارگروه ساماندهی فضاهای اداری در سال ۹۶ ندارند، نماگر دوم و سوم عدم مصداق لحاظ گردد

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری | **امتیاز محور: ۱۰۰ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** مدیریت سبز | **امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

امتیازدهی با توجه به نماگرهای زیر انجام گردد:

**نماگر اول: مدیریت مصرف آب(۹امتیاز)**

- شناسایی فعالیت‌ها و مکان‌هایی که مصرف آب بالایی دارند(بررسی کنتور آب، حداقل ماهی یک‌بار و ...)(۲ امتیاز)
- اصلاح و رفع نقاط پرمصرف آب با اقدامات متناسب(۲ امتیاز)
- انجام اقدامات پیشگیرانه به منظور مدیریت مصرف آب(۳ امتیاز)
- بررسی اثربخشی اقدامات صورت گرفته، اصلاح و اقدام مجدد(۲ امتیاز)

**نماگر دوم: مدیریت مصرف انرژی(۹امتیاز)**

- شناسایی فعالیت‌ها و مکان‌هایی که مصرف انرژی (برق و گاز) بالایی دارند(بررسی کنتور برق و گاز، حداقل ماهی یک‌بار و ...)(۲ امتیاز)
- اصلاح و رفع نقاط پرمصرف انرژی (برق و گاز) با اقدامات متناسب(۲ امتیاز)
- انجام اقدامات پیشگیرانه به منظور مدیریت مصرف انرژی (برق و گاز) (۳ امتیاز)
- بررسی اثربخشی اقدامات صورت گرفته، اصلاح و اقدام مجدد(۲ امتیاز)

**نماگر سوم: مدیریت مصرف پسماند و کاغذ(۷ امتیاز)**

- شناخت منابع مهم تولیدکنندهٔ پسماند و زباله‌های خطرناک برای جداسازی(۲ امتیاز)
- انجام اقدامات لازم با هدف مدیریت پسماند و کاغذ(۳ امتیاز)
- بررسی اثربخشی اقدامات صورت گرفته، اصلاح و اقدام مجدد(۲ امتیاز)

**نماگرچهارم: آموزش و فرهنگ سازی(۵امتیاز)**

- آموزش کارکنان برای استفاده بهینه و دعوت به مصرف درست و صرفه جویی در مصرف آب و انرژی و کاغذ(۱.۵ امتیاز)
- آموزش کارکنان و پیمانکاران درباره استفادهٔ مجدد و بازیافت پسماند(۲ امتیاز)
- آموزش روش‌های کاهش مصرف کاغذ و جداسازی کاغذ از سایر زباله‌ها و تلاش برای بازیافت آن(۱.۵ امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

– مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.

**شرایط عدم مصداق:**

- عدم مصداق ندارد.

## محور ششم: ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی | **امتیاز محور: ۱۵۰ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** ارتقاء سلامت نظام اداری | **امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

ارزیابی این شاخص با توجه به نماگرها زیر و بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص انجام می‌گیرد:

نماگر ۱– پیشگیری(طراحی و اجرای تدابیر پیشگیرانه) ( ۱۳ امتیاز )

نماگر ۲– نظارت و مراقبه( ۱۱ امتیاز )

نماگر ۳– مقابله با موارد فساد( ۸ امتیاز )

نماگر ۴– سنجش و ارزیابی نتایج( ۸ امتیاز )

**چک لیست امتیازدهی**

| ردیف | نماگر | امتیاز نماگر | مصادیق عملکردی | امتیاز مصادیق عملکردی |
|---|---|---|---|---|
| ۱ | **پیشگیری** | **۱۳** | ۱– اجرایی کردن راه حلهای اصلاحی در جهت رفع نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های اجرایی (مصوب کمیته سلامت اداری دستگاه) | ۴ |
| | | | ۲– ارزیابی میزان اثربخشی اقدامات اصلاحی انجام شده در جهت رفع گلوگاه ها و نقاط آسیب پذیر و تدوین گزارش مربوطه | ۴ |
| | | | ۳– اجرای کامل و دقیق برنامه های مصوب کمیته/ کارگروه ارتقای سلامت اداری | ۳ |
| | | | ۴– آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد | ۲ |
| ۲ | **نظارت** | **۱۱** | ۵– اتخاذ تدابیر لازم برای دریافت گزارش های مردمی (موضوع قسمت اخیر ماده ۸ دستورالعمل اجرایی ماده ۹۱ ق م خ ک و تبصره ذیل آن) | ۲ |
| | | | ۶– انجام بازرسی های مستمر در طول سال توسط بازرس/بازرسان استانی موضوع ماده ۹۱ بر اساس برنامه مصوب کمیته سلامت اداری دستگاه | ۳ |
| | | | ۷– رسیدگی به موقع و دقیق به شکایات مردمی مطابق زمان بندی تعیین شده (موضوع ماده ۲۵ قانون ارتقاء سلامت نظام اداری) | ۳ |
| | | | ۸– بهره گیری از مشارکت جامعه مدنی در امر نظارت و مراقبت | ۳ |
| ۳ | **مقابله** | **۸** | ۹– شناسایی و گزارش موارد فساد اداری به مقامات مافوق، مراجع اداری و قضایی | ۴ |
| | | | ۱۰– اجرای صحیح فرآیند مواد ۹۱ و ۹۲ ق.م.خ.ک در تعقیب اداری متخلفین مطابق شرایط و ضوابط مقرر (مواد ۱۵ تا ۱۹ و ضمیمه شماره ۱ دستورالعمل مربوط) | ۴ |
| ۴ | **سنجش و پایش میزان سلامت و فساد اداری در دستگاه** | **۸** | ۱۱– سنجش سلامت و فساد در سطح استان و تهیه گزارش مربوطه به صورت سالیانه | ۳ |
| | | | ۱۲– تحلیل یافته های سنجش و تهیه گزارش آسیب شناسی مربوطه | ۳ |
| | | | ۱۳– بهره گیری از گزارش تحلیلی یاد شده در جهت اصلاح و بهبود فرآیندهای اداری | ۱ |
| | | | ۱۴– تعیین میزان موفقیت دستگاه در کاهش فساد و ارتقاء سلامت اداری نسبت به سال قبل یا سال پایه | ۱ |

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.

**شرایط عدم مصداق:** عدم مصداق ندارد.

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی | **امتیاز محور: ۱۵۰ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری | **امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

ارزیابی شاخص بصورت زیر انجام گیرد:

نماگر۱- اِعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می‌نماید. (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)(۱۰امتیاز)

نماگر۲- راهبری اجرایِ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری(موضوع بند(۴) ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)(۲۰امتیاز)

نماگر۳- اعمال ضمانت اجرایِ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری(موضوع ماده ۱۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)(۱۰امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

تهیه گزارش های تحلیلی در خصوص نحوه اجرای مصوبه

**شرایط عدم مصداق:** چنانچه دستگاهِ دارای مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت نماید نباشد، این نماگر عدم مصداق لحاظ گردد. سایر نماگرها عدم مصداق ندارند.

| | |
|---|---|
| **عنوان محور:** ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی | **امتیاز محور: ۱۵۰ امتیاز** |
| **عنوان شاخص:** استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز | **امتیاز شاخص: ۲۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

ارزیابی این شاخص بر اساس آیتم‌های زیر و توسط ستاد اقامه نماز استان صورت می‌گیرد:

- داشتن مستندات ابلاغی ستاد اقامه نمازاز قبیل پیام‌های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری و.... (۴ امتیاز)
- تشکیل کمیته اقامه نماز در دستگاه (۴ امتیاز )
- داشتن امام جماعت (۳ امتیاز)
- گزارشات بازدید ستاد اقامه نماز به صورت فصلی (۵ امتیاز)
- ارائه گزارش دستگاه به ستاد اقامه نماز (۴ امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

با توجه به این که ارزیابی این شاخص بوسیله ستاد اقامه نماز استان صورت گرفته و نتایج ارزیابی و امتیازات مربوطه توسط ستاد مذکور به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اعلام می‌گردد، نیازی به ارائه مستندات توسط دستگاه نمی باشد. ضروری است هماهنگی لازم با ستاد مذکور جهت اعلام نمرات دستگاهها به سازمان مدیریت صورت گیرد.

**شرایط عدم مصداق:** عدم مصداق ندارد.

| **عنوان محور:** ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی | **امتیاز محور: ۱۵۰** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد | **امتیاز شاخص: ۲۰** |

**روش ارزیابی شاخص:** ارزیابی این شاخص بر اساس دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی با توجه به آیتم‌های زیر صورت می‌گیرد:

| نماگر | عنوان نماگر | سقف متیاز | توضیحات |
|---|---|---|---|
| ۱ | درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۶ | ۷ | • درکلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر و مساوی ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی‌گیرد.<br>• درصورتی که بزرگتر از ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز تعلق می گیرد.<br>• درصورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می‌گیرد |
| | • جدول اطلاعات زیر شاخص<br>• تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۶<br>• تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۶ | | |
| ۲ | درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۶ | ۳ | |
| | • جدول اطلاعات زیر شاخص<br>• تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۶<br>• تعداد درخواست پاسخ داده شده سال۹۶ | | |
| ۳ | متوسط زمان رسیدگی به شکایات[۱] | ۱۰ | • درصورتی که میانگین زمان پاسخگویی کمتر و مساوی ۱۰ روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گیری از موارد ضمیمه شده باشد امتیاز کامل تعلق می‌گیرد.<br>• بین ۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از ۲۰ روز امتیازی تعلق نمی‌گیرد. |

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**
با توجه به این که ارزیابی این شاخص بوسیله ستاد رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد استانداری صورت گرفته و نتایج ارزیابی و امتیازات مربوطه توسط ستاد مذکور به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان اعلام می‌گردد ضروری است هماهنگی لازم با ستاد مذکور جهت اعلام نمرات دستگاهها به سازمان مدیریت استان صورت گیرد.

**شرایط عدم مصداق:** عدم مصداق برای دستگاههای که هر کدام از موارد فوق در سال ۹۶ را ندارند(تعداد صفر است) شامل می‌شود.

[۱] زمان پاسخگویی به شکایات، مدت زمان از دریافت شکایت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگویی می‌باشد. برای تعیین میانگین مدت زمان پاسخگویی باید نمونه‌ای از شکایات به صورت تصادفی و از ماه‌های مختلف سال انتخاب و تعداد نمونه ها نباید کمتر از ۱۰ عدد باشد. لازم به ذکر است در صورت فراوانی زیاد شکایات، حجم نمونه حداقل به اندازه ۲۰٪ شکایات باشد.

| **عنوان محور:** ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی | **امتیاز محور: ۱۵۰ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:** مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان | **امتیاز شاخص: ۳۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

ارزیابی این شاخص توسط اداره کل بهزیستی استانها و بر اساس آیتم زیر صورت می گیرد:

**نماگراول- مناسب بودن ورودی ساختمان‌ها جهت تردد معلولین و جانبازان ( ۸ امتیاز)**

- ورودی اصلی برای همگان قابل دسترس است (۱.۵ امتیاز)
- راه قابل دسترس از ورودی به پارکینگ وخیابان‌های عمومی، پیاده‌روها و تمامی فضاها، تسهیلات و عناصر قابل دسترس در داخل بنا وجود دارد. (۲ امتیاز)
- در صورت وجود اختلاف سطح بیش از ۲.۵ سانتی‌متر، سطح شیب‌دار یا بالابر وجود دارد. (۱.۵ امتیاز)
- حداقل عرض بازشو ۱۰۰ سانتی‌متر است. (۱.۵ امتیاز)
- میله دستگرد در طرفین پله نصب شده است. (۱.۵ امتیاز)

**نماگردوم- مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان ( ۷ امتیاز)**

- سطح سرویس بهداشتی با بقیه فضاها هم سطح است (۱ امتیاز)
- حداقل اندازه فضای سرویس بهداشتی ۱۵۰*۱۷۰ سانتی‌متراست و سرویس بهداشتی فرنگی موجود است. (۱ امتیاز)
- درب سرویس بهداشتی،کشویی و یا روبه بیرون باز شده است . در صورت وجود اختلاف سطح بیش از ۲.۵سانتی‌متر، از رمپ یا سطح شیب‌دار استفاده شده است. (۱.۵ امتیاز)
- میله دستگرد کمکی، بصورت عمودی و با فاصله ۳۰ سانتی‌متراز جلو کاسه و ۴۰ سانتی‌متر بالاتر از نشیمن مستراح بر روی دیوار مجاور نصب شده است. دامنه نوسان نصب میله های عمودی ۱۸۰*۱۲۰ سانتی‌متر از کف است. (۱.۵ امتیاز)
- شیرهای سرویس بهداشتی (دستشویی و روشویی) از نوع اهرمی بوده و به راحتی باز و بسته شده و حداکثر فاصله آنها از لبه جلویی روشویی ۶۰ سانتی‌متراست. (۱ امتیاز)
- زنگ اخبار در ارتفاع ۱۲۰ سانتی‌متردر کلیه فضاهای بهداشتی نصب شده است. (۱ امتیاز)

توضیحات: در صورت وجود اختلاف سطح و نبود رمپ، امتیاز سرویس بهداشتی صفر لحاظ گردد.

**نماگرسوم- مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان ( ۸ امتیاز)**

- حداقل عرض مفید درب،۸۰سانتی‌متراست. (۱.۵ امتیاز)
- حداقل ابعاد مفید اتاقک، ۱۱۰*۱۴۰سانتی‌متراست. (۱.۵ امتیاز)
- دیواره های آسانسور مجهز به دستگیره‌های کمکی در ارتفاع ۸۵سانتی‌متراست. (۱ امتیاز)
- ارتفاع دکمه های کنترل کننده درخارج و داخل اتاقک، ۱۰۰ تا۱۲۰ سانتی‌متراست. (۱.۵ امتیاز)
- سطح آسانسور با ورودی هم سطح است. (۱.۵ امتیاز)
- حداقل فضای انتظار درجلوی آسانسور۱۵۰*۱۵۰ سانتی‌متراست. (۱ امتیاز)

**نماگرچهارم- مناسب بودن سطح شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان ( ۷ امتیاز)**

- حداقل عرض سطح شیب‌دار۱۲۰ سانتی‌متراست. (۱.۵ امتیاز)
- سطوح شیب دار تا ۳متر طول و با عرض حداقل ۱۲۰سانتی‌متر، حداکثر دارای شیب ۸درصدی است. (۱.۵ امتیاز)
- درسطوح شیب دار بیش از ۳متر طول (تاحد مجاز۹متر) به ازای هرمتر افزایش طول، ۵سانتی‌متر به عرض مفید آن اضافه گردیده و۰/۵ درصد از شیب آن کاسته شده است. (۱.۵ امتیاز)
- در صورتی که سطح شیب‌دار، ارتفاعی بیش از ۲۵ سانتی‌متر را طی کند و طول افقی آن بیش از ۱۸۵ سانتی‌متر‌باشد،میله دستگرد در طرفین آن نصب گردیده است. (۱.۵ امتیاز)
- حداقل ابعاد پاگرد سطح شیب‌دار۱۵۰*۱۵۰ سانتی‌متراست. (۱ امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):**

با توجه به این که ارزیابی این شاخص بوسیله اداره کل بهزیستی استان صورت گرفته و نتایج ارزیابی و امتیازات مربوطه توسط اداره کل مذکور به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان اعلام می‌گردد ضروری است هماهنگی لازم با ستاد مذکور جهت اعلام نمرات دستگاه‌ها به سازمان صورت گیرد.

**شرایط عدم مصداق:** عدم مصداق ندارد.

## محور هفتم: استقرار نظام مدیریت عملکرد

| **عنوان محور:** استقرار نظام مدیریت عملکرد | **امتیاز محور: ۱۵۰ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:شاخص اول:** استقرار نظام ارزیابی عملکرد | **امتیاز شاخص:۱۱۰ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

**نماگر۱: داشتن برش استانی برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری (۵ امتیاز)**

- دارا بودن برش استانی برنامه عملیاتی مورد تایید امور مدیریت عملکرد (۵ امتیاز)
- برای دستگاه‌های فاقد برنامه عملیاتی در سطح ملی(مانند شهرداریها، کمیته امداد، بانکها و...) روش ارزیابی بصورت زیر می‌باشد:
  - انعقاد تفاهم نامه با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان در چارچوب برنامه اصلاح نظام اداری(۵ امتیاز)

دستگاههای که برش استانی را در مهلت اعلام شده توسط این امور ارائه ننمودند، امتیازی تعلق نمی گیرد.

**نماگر۲: ارزیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی( ۳۰ امتیاز)**

- تدوین شاخص‌های اختصاصی ارزیابی سال ۹۶ برای کلیه مدیران و کارکنان ( ۵ امتیاز)
- انجام ارزیابی عملکرد کلیه مدیران و کارکنان دستگاه بر اساس بخشنامه ۹۶/۵/۱۰ (۲۰ امتیاز)
- گزارش تحلیلی وضعیت ارزیابی مدیران و کارکنان دستگاه(۵ امتیاز)

-دستگاههای اجرایی می بایست ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی و پیمانی و کارکنان قراردادی خود را در ابتدای دوره ارزشیابی(فروردین ماه هر سال) شروع و در پایان دوره ارزشیابی(پایان بهمن همان سال) به پایان برساند و نیز شناسنامه ارزشیابی هر یک از ارزشیابی شوندگان را طبق جدول (۲) بخشنامه یاد شده، تکمیل نمایند

**نماگر۳: مشارکت در تدوین شاخص‌های اختصاصی سال ۱۳۹۶(با در نظر گرفتن زمان ارائه و کیفیت) ( ۲۰ امتیاز)**

- تکمیل تمامی آیتم‌های فرم شاخص‌های اختصاصی(عنوان شاخص، سقف امتیاز، هدف، واحدسنجش و ماهیت شاخص) از سوی دستگاه اجرایی(۱۵ امتیاز)
- ارائه شاخص‌های اختصاصی از سوی دستگاه در زمان بندی تعیین شده توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان( ۵ امتیاز)

**نماگر ۴: میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه (۱۵ امتیاز)**

به منظور دقت دستگاه‌ها در فرایند خودارزیابی و درج امتیاز خودارزیابی با توجه به واقعیت موجود این شاخص طراحی شده است. ارزیابی این نماگر بر اساس مقایسه مجموع امتیاز ۶ محور اول شاخصهای عمومی سال ۹۶ در فرآیندهای خود ارزیابی و ارزیابی صورت زیر داده می شود:

*در صورتیکه اختلاف امتیاز فرآیند خودارزیابی و کارشناسی در شش محور اول کمتر یا مساوی ۵درصد باشد– ۱۵ امتیاز

*در صورتیکه اختلاف امتیاز فرآیند خودارزیابی و کارشناسی در شش محور اول بین ۵.۱ تا ۱۰ درصد باشد – ۱۰ امتیاز

*در صورتیکه اختلاف امتیاز فرآیند خودارزیابی و کارشناسی در شش محور اول بین ۱۰.۱ تا ۱۵ درصد باشد – ۵ امتیاز

*در صورتیکه اختلاف امتیاز فرآیند خودارزیابی و کارشناسی در شش محور اول بیشتر از ۱۵.۱ درصد باشد – ۰ امتیاز

**نماگر۵: تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ( ۴۰ امتیاز)**

- معرفی نماینده و یا نمایندگان تام الاختیار از سوی دستگاه به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان( ۵ امتیاز)
- پاسخگویی به مکاتبات مربوطه در زمان مقرر( ۵ امتیاز)
- شرکت در جلسات ( ۵ امتیاز)
- ارائه اقدام مورد درخواست سازمان در زمان بندی تعیین شده( ۵ امتیاز)
- ارائه گزارشات درخواستی و دوره ای مورد نیاز سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان( ۲۰ امتیاز)

هر کدام از موارد فوق برای کلیه معاونت های سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان که وظایف مرتبط با دستگاه‌های اجرایی دارند، ارزیابی و امتیازدهی گردد. سپس میانگین امتیاز آنها به عنوان امتیاز دستگاه در این نماگر درج شود.

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

**نماگر ۲: ارزیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی**

- ارائه شاخص های اختصاصی مدیران و کارکنان دستگاه
- ارائه فایل امتیاز ارزیابی عملکرد کلیه مدیران و کارکنان در سال ۱۳۹۶.
- ارائه نمونه هایی از فرم‌های ارزیابی عملکرد تکمیل شده
- گزارش تحلیلی وضعیت ارزیابی مدیران و کارکنان دستگاه

- **سایر نماگرها نیازی به ارائه مستندات ندارند.**

**شرایط عدم مصداق:** این شاخص برای کلیه دستگاه‌های اجرایی مصداق دارد .

| **عنوان محور:** استقرار نظام مدیریت عملکرد | **امتیاز محور: ۱۵۰ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:شاخص دوم:** تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی | **امتیاز شاخص:۲۵ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

**نماگر۱: تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده به منظور بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد (۱۵ امتیاز)**

- تهیه گزارش تحلیلی مشتمل بر روند اهداف و امتیازات مکتسبه شاخصهای عمومی و اختصاصی و دلایل عدم تحقق هدف ۹۵(۵ امتیاز)
- ارائه برنامه اصلاحی جهت رفع موانع بند قبلی(۵ امتیاز)
- ارائه گزارش در خصوص اقدامات صورت گرفته مبتنی بر برنامه اصلاحی (۵ امتیاز)

**نماگر ۲: ارائه لیست پایگاه‌های اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص‌های عمومی و اختصاصی دستگاه بهمراه گزارش مربوطه حسب مورد( ۱۰ امتیاز)**

- ارائه لیست و آدرس پایگاه ها و عناوین اطلاعات موجود در پایگاه داده مرتبط با شاخص‌های عمومی و اختصاصی( ۱۰ امتیاز)

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

**نماگر۱: تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده به منظور بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد**

- گزارش تحلیلی عدم تحقق اهداف
- ارائه برنامه اصلاحی
- ارائه گزارش در خصوص اقدامات صورت گرفته مبتنی بر برنامه اصلاحی

**نماگر ۲: ارائه لیست پایگاه‌های اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص‌های عمومی و اختصاصی دستگاه بهمراه گزارش مربوطه حسب مورد**

- لیست تمام پایگاههای اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی
- ارائه نمونه گزارشات خروجی پایگاهها در شاخصهای عمومی
- ارائه نمونه گزارشات خروجی پایگاهها در شاخصهای اختصاصی

**شرایط عدم مصداق:** شاخص عدم مصداق ندارد.

| **عنوان محور:** استقرار نظام مدیریت عملکرد | **امتیاز محور: ۱۵۰ امتیاز** |
|---|---|
| **عنوان شاخص:شاخص اول:** تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه | **امتیاز شاخص:۱۵ امتیاز** |

**روش ارزیابی شاخص:**

**نماگر۱:** تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در طول سال ۱۳۹۶(۵امتیاز)

- درصورتی که دستگاه در طول سال ۹۶، تعداد ۴ جلسه کارگروه توسعه مدیریت برگزار نماید، امتیاز کامل تعلق می‌گیرد.
- در صورتیکه تعداد جلسات برگزار شده کمتر از ۴ باشد، به ازای هر جلسه برگزار شده نیم امتیاز تعلق می گیرد.

**نماگر ۲:** میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۱۳۹۶(۱۰امتیاز)

- گزارش میزان اجرایی شدن مصوبات بهمراه درصد تحقق هر یک از آنها

**مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :**

- ارائه مستندات در خصوص تشکیل منظم جلسات با ذکر تاریخ جلسه و صورتجلسات
- پیگیری و عملیاتی شدن مصوبات جلسات شورای راهبری(بصورت گزارش هر مصوبه و دلایل اجرایی شدن)

**شرایط عدم مصداق:** این شاخص برای کلیه دستگاههای اجرایی مصداق دارد .

# نمونه پیشنهادی برای تهیه و تنظیم مستندات هر شاخص

## جدول اقدامات انجام شده در خصوص شاخص

| ردیف | شرح اقدام | مجری | تاریخ انجام |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

## مستندات مرتبط با شاخص:

(در این قسمت به ازای هر یک از مستندات شاخص، عنوان سند، تصویر سند، شرح سند و جدول اسناد تکمیلی مرتبط(در صورت وجود) در یک صفحه درج گردد.)

**عنوان سند:** .....



**تصویر سند**

(سند با رزولوشن حداکثر ۱۰۰ dpi اسکن شده و در این قسمت گذاشته شود. سپس با انتخاب عکس سند از قسمت picture tools، دگمه compress pictures زده شود تا حجم فایل عکس کمتر شود.)

**شرح سند:**

.....

(در این قسمت با اشاره به نکاتی که در سند به شاخص مرتبط است، توضیحات و دفاعیات مکفی درج گردد.