

ردیف		هدف کمی	امتیاز	عملکرد	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
برنامه مهندسی نقش و سافت‌ار دولت (۱۶۰ امتیاز)						
۱	۱/۱	د درصد	*	۵۰		واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها
	۱/۲	د درصد	۱۰۰	۱۵		اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها
	۱/۳	د درصد	*	۲۵		میزان اجرایی‌شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان منظور تمرکززدایی
	۱/۴	د درصد	*	۱۵		تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی
	۱/۵	د درصد	۱۰۰	۲۰		اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی
	۱/۶	د درصد	۱۰۰	۱۵		پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان‌ها در شهرستان‌های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش‌های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت
	۱/۷	د درصد	۱۰۰	۲۰		ارائه پیشنهادهای پیگیری وظایف از حوزه مرکزی در خصوص کاهش پستهای سازمانی، کاهش پستهای مدیریتی و واگذاریها
برنامه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری (۲۵۰ امتیاز)						
	۲/۱	د درصد	*	۲۰		اطلاع‌رسانی الکترونیکی تمامی خدمات اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی
	۲/۲	د درصد	*	۴۰		الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان)
	۲/۳	د درصد	*	۳۰		الکترونیکی نمودن پرداخت‌های خدمات دستگاه
	۲/۴	د درصد	*	۲۰		به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی
	۲/۵	د درصد	*	۲۰		توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری
	۲/۶	د درصد	۱۰۰	۳۰		استانداردسازی تارنما (وب سایت) دستگاه
	۲/۷	د درصد	۱۰۰	۱۵		به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در دستگاه
	۲/۸	د درصد	*	۲۰		آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات

رتبه	هدف کمی	امتیاز	عملکرد	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۲/۹	درصد	۱۰۰		۱۵	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال) (املاک) دستگاههای اجرایی)
۱۰/۲	تعداد	*		۴۰	اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل
۳	برنامه مدیریت سرمایه انسانی(۱۹۰ امتیاز)				
۳/۱	درصد	*		۲۰	افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان
۳/۲	درصد	۱۰۰		۲۰	قانونی بودن جذب نیرو در دستگاه
۳/۳	درصد	*		۳۰	رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری
۳/۴	درصد	*		۲۰	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه
۳/۵	درصد	۱۰۰		۱۰	ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت های پیمانکاری
۳/۶	درصد	۱۰۰		۵۵	برگزاری دوره های آموزشی کارکنان و مدیران و ارزشیابی آموزشی
۳/۷	درصد	۱۰۰		۳۵	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات
۱۴	برنامه خدمات عمومی در فضای (قابلیتی) (۶۰ امتیاز)				
۴/۱	درصد	۱۰۰		۴۰	اجرای حسابداری تعهدی
۴/۲	درصد	۱۰۰		۲۰	استانداردسازی خدمات دستگاه
۵	برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری(۱۷۰ امتیاز)				
۵/۱	درصد	۱۰۰		۴۰	اجرای برنامه های ارتقاء سلامت اداری
۵/۲	درصد	۱۰۰		۶۰	صیانت از حقوق مردم
۵/۳	درصد	۱۰۰		۲۰	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز
۵/۴	درصد	۱۰۰		۳۰	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد
۵/۵	درصد	۱۰۰		۲۰	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان

ردید		هدف کمی	امتیاز	عملکرد	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز نهایی
۶	<u>برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۱۷۰ امتیاز)</u>					
۱/۶	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه و تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	۱۰۰	۱۰۰	درصد		
۲/۶	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و اسباب شناسی	۱۰۰	۳۰	درصد		
۳/۶	اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان	۱۰۰	۴۰	درصد		

توجه: هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دار به استناد بند ۲ تصویب‌نامه شماره ۱۳۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران، بر اساس تفاهم‌نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور تعیین می‌شود.

۱- برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت

شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکههای حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (۵۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرای واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده ^۱	هدف سال برنامه عملیاتی سه ساله	
۲	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها شامل نتایج جدول شماره ۲	کمی	
مستندات قابل ارائه از سوی			گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد شده

(واگذاری واحدهای عملیاتی های اجرایی

ردیف	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	واگذار شده	نسبت فعالیت واگذار شده به کل			روش واگذاری			نتایج حاصل از واگذاری					توضیحات
			نسبت فعالیت واگذار شده به کل	روشی واگذاری	مشارکت	پایه	تعداد واحدهای واگذاری	تعداد پست سازمانی	تعداد نیروی انسانی	تعداد واحد سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده	تعداد پست سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده	تعداد نیروی انسانی که واگذاری مانع از بکارگیری آنها شده	کیفیت خدمات بعد از واگذاری (بهبتر شده/افزایش یافته)	
	فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی	بلی/خیر												
													

شاخص دوم- اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای دریافت فعالیت‌ها (۱۵ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای برنامه مصوب شده برای توانمندسازی بخش غیردولتی	کمی	
مستندات قابل ارائه از سوی			گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با اعطای تسهیلات و حمایت‌های لازم از بخش غیردولتی

ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ ک مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک)
تهیه و اجرای برنامه ظرفیت‌سازی و توانمندسازی بخش غیردولتی برای اجرای تصدی‌ها

ردیف	فعالیت یا اقدام انجام شده	ذینفعان/مخاطبان	نتایج حاصل

شاخص سوم- میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان منظور تمرکززدایی (۲۵ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان	پایان برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	هد
مستندات مورد نیاز			

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی، تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی

(جدول اجرایی شدن وظایف واگذاری شده دستگاه به سطوح استانی

ردیف	وظیفه واگذار شده	میزان اجرا(درصد)

شاخص چهارم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی (۱۵ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی بر اساس اهداف سال ۱۳۹۵ برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و اجرایی شدن آنها	تا پایان سال برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	هد
مستندات مورد نیاز			

(جدول فهرست وظایف قابل واگذاری به سطوح شهرستانی

ردیف	وظیفه واگذار شده از استان به شهرستان	میزان اجرا(درصد)

شاخص پنجم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی (۲۰)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی	کمی	

: بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاههای اجرایی به شماره ۸۳۳۲۳۳ تاریخ ۱۳۹۵/۸/۱۷.

^۱ این شاخص برای دستگاههای فاقد واحد شهرستانی، عدم مصداق است.

شاخص ششم- پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان ها در شهرستان های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت (۱۵ امتیاز) ^۱			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیگیری موارد اداری استقرار در مجتمع ها	کمی	
۳	انتقال واحدهای ذریبط به مجتمع	کمی	
مستندات قابل ارائه از سوی		پذیری و اقدامات انجام شده و انتقال واحدهای ذریبط به	

ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، آییننامه اجرایی ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت۴۳۹۱۱ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷) موضوع ضوابط و شاخصهای سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه های اجرایی، آییننامه اجرایی بند (ط) ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۴۰۵۳/ت۴۱۹۵ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، بخشنامه ساختار تشکیلاتی مجتمع های اداری مستقر در سطح شهرستان و بخش (شماره ۲۰۰/۴۱۹۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۲)،

شاخص هفتم- ارائه پیشنهاد و پیگیری از حوزه مرکزی در خصوص کاهش پستهای سازمانی، پستهای مدیریتی و واگذاریها (۲۰ امتیاز)			
شماره زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تدوین و ارائه پیشنهاد به ستاد ملی دستگاه اجرایی متناسب با اهداف تعیین شده پس از تصویب در کارگروه توسعه مدیریت و پیگیری از شورای راهبرستاند دستگاه اجرایی به منظور عملیاتی نمودن شاخص های کاهش پستهای سازمانی، کاهش پستهای مدیریتی و واگذاریها	کامل/ناقص/انجام نشده	
مستندات قابل ارائه از سوی		پیشنهاد و مکاتبات انجام شده	

حلیل عملکرد محور:

:	:
-	-
-	-
های لازم برای بهبود عملکرد:	
-	-

^۱ این شاخص فقط برای شهرهای دارای شرایط مندرج در عنوان شاخص مصداق دارد. امتیاز شاخص بر اساس میزان پیگیری توسط دستگاه و اجرای شدن آن تعیین می شود.

۲- برنامه دولت الکترونیکو هوشمندسازی اداری

ردیف	عنوان خدمت	شاخص اول-اطلاع رسانی الکترونیکی ^۱ (۲۰ امتیاز)	شاخص دوم- الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارایه خدمات الکترونیکی به شهروندان) (۴۰ امتیاز)			شاخص سوم- الکترونیکی نمودن پرداخت‌ها/خدمات دستگاه (۳۰ امتیاز)				شاخص چهارم- به اشتراک گذار پیگاه‌های اطلاعاتی و انجام استعلامات الکترونیکی (۲۰ امتیاز)		شاخص پنجم- توسعه خدمات قابل ارائه در دفاتر پیشخوان و مجتمع‌های خدمات اداری (۲۰ امتیاز)		خدمت به صدور مجوز منجر می‌شود یا خیر؟	
			درخواست خدمت ^۲ (۱۰ امتیاز)	تولید خدمت ^۳ (۱۵ امتیاز)	ارائه خدمت ^۴ (۱۵ امتیاز)	امکان پرداخت الکترونیکی برای خدمت (۳۰ امتیاز)	پایگاه ایجاد شده	پایگاه به روز رسانی شده	به اشتراک گذار پیگاه‌های اطلاعاتی (۱۰ امتیاز)	انجام استعلامات الکترونیکی (۱۰ امتیاز)	اصلاح مجوز	صدور مجوز			
نحوه سنجش: بر اساس درصد تحقق هدف تجمیعی تا پایان سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه															
		بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	بلی /خیر/ عدم مصدق	
۱	خدمت ۱														
۲	خدمت ۲														

(فهرست پایگاه های اطلاعاتی مورد استعلام دستگاه و استعلام از دستگاه

ردیف	عنوان پایگاه اطلاعات اختصاصی ملی یا استانی	نام دستگاه یا دستگاه هایی که از پایگاه اطلاعاتیما استفاده می کنند	نام پایگاه اطلاعاتی و دستگاه هایی که ما از پایگاه اطلاعاتی آنها استفاده می کنیم	
			دستگاه	پایگاه اطلاعاتی

ماده ۳۷ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آییننامه اجرایی ماده (۴۰)

قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویبنامه شماره ۸۱۸۳۹/ت۴۴۲۹۴/تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره

از قبیل شیوه ارایه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید و ارایه فرم‌های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات .

آرائه فرمها و دریافت اطلاعات

تولید الکترونیکی خدمت در دستگاه

ارائه خدمت بصورت الکترونیکی

۱۳/۷۲۲ ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آییننامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)

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

مستندات شاخص چهارم: 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 آییننامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری) مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ (۱۳۹۳/۶/۱۱)

ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوریو آییننامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر

پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیمنامه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ تاریخ 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

شاخص ششم - استاندارد سازی تارنما (وب سایت) دستگاه (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
الف - ظاهر تارنما (۶ امتیاز)			
۱	درج پرچم جمهوری اسلامی ایران	بلی / خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲	وجود نوار پیمایشگر دولت شامل پیوند به پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری، پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری، و پایگاه اطلاع رسانی دولت	بلی / خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳	ذکر نام و آرم دستگاه	ی / خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۴	تعریف دامنه تارنما طبق دستورالعمل	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۵	قراردادن شعار سال جاری در پاصفحه تارنما	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۶	تجهیز کلیه صفحات تارنما به فرابرجسب	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۷	امکان جستجوی تارنما در موتورهای جستجو	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۸	امکان جستجوی محتویات تارنما با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۹	لینک دستگاه های مرتبط	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
ب - طراحی تارنما / درگاه (۶ امتیاز)			
۱۰	قراردادن پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۱	ایجاد نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۲	نشان دادن تارنما بر روی مرورگرهای رایج	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۳	در دسترس بودن صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۴	قابل استفاده بودن تارنما بر روی دستگاه های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره)	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)
۱۵	امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس	بلی / خیر	0.7 (هفت دهم امتیاز)

شاخص ششم- استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه (۳۰ امتیاز)

۱۶	استفاده از جایگزین‌های متنی برای هر محتوای بدون متن	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۱۷	استفاده نکردن از نورپردازی و تصاویر چشمک زن در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۱۸	ایجاد RSS یا تکنولوژی‌های مشابه برای تبادل اطلاعات	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
ج) محتویات تارنما/درگاه (۱۳ امتیاز)			
۱۹	قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۰	قراردادن اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۱	درج تاریخ آخرین به‌روزرسانی در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۲	درج بخش پرسش‌های متداول در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۳	آرشیو اخبار	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۴	درج شناسنامه خدمات الکترونیک، غیر الکترونیک و واگذار شده به دفاتر پیشخوان دستگاه در تارنما	بلی/خیر	0.8 (هشت دهم امتیاز)
۲۵	درج لیست دفاتر پیشخوان به‌همراه آدرس آنها(ویژه دستگاه‌هایی که خدمات خود را به پیشخوان ارائه داده اند)	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۶	درج راهنمای تکمیل فرم‌های موجود در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۷	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	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۸	تالار بحث و گفتگو در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۲۹	بخش نظرسنجی در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۰	شمارشگر بازدیدکنندگان در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۱	قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۲	آگهی‌های مناقصات و مزایده ها	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۳	به روز بودن اخبار	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۴	به روز بودن اطلاعات موجود	بلی/خیر	۱.۸ (یک و هشت دهم امتیاز)
۳۵	دسته‌بندی خدمات دستگاه بطور مناسب	بلی/خیر	0.8 (هشت دهم امتیاز)
۳۶	امکان ارائه انتقاد، پیشنهاد، و شکایت در تارنما	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۷	ایجاد پیوند پیگیری خدمات با شماره پیگیری و اطمینان از عملکرد درست آن	بلی/خیر	0.6 (شش دهم امتیاز)
د) طراحی بر اساس نیاز کاربر (۵ امتیاز)			
۳۸	ساده بودن فرایند ثبت نام و با حداکثر ۵ فیلد	بلی/خیر	
۳۹	ایجاد پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروندان	بلی/خیر	
۴۰	امکان شخصی سازی	بلی/خیر	
۴۱	قراردادن بیانیه توافق سطح خدمت در تارنما	بلی/خیر	

شاخص ششم- استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه(۳۰ امتیاز)		
۴۲	درج زمان های خروج از دسترس در تارنما	بلی /خیر

هفتم: 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(وبسایت)های دستگاه های اجرایی و درگاه(پورتال)های استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

شاخص هفتم-به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در دستگاه(۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)در معاملات دستگاه	کمی	۱۵

مستندات شاخص: آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصویب نامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت/۴۶۸۴۹ک مورخ ۲۱/۸/۹۰ هیأت وزیران)

شاخص هشتم-آموزش کارکنان دولت در حوزه فناوری اطلاعات(۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	برگزاری دوره آموزشی برای مدیران دستگاه	درصد تحقق هدف ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	۷
۲	برگزاری دوره آموزشی برای مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات		۷
۳	برگزاری دوره آموزشی برای سایر کارکنان دستگاه		۶
مستندات مورد نیاز		ارائه لیست عناوین دوره های برگزار شده به تفکیک مدیران ارشد، مدیران و کارشناسان دفاتر فناوری اطلاعات و سایر کارکنان	

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

شاخص نهم-ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال)املاک)دستگاههای اجرایی(۱۵ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت اطلاعاتفضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال)املاک)دستگاههای اجرایی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۵

ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۲۰۶/۷۵۳۹ تاریخ ۱۳۹۱/۴/۱ شورای عالی اداری و اصلاحیه آن به شماره ۲۰۶/۹۱/۱۸۸۰ تاریخ ۱۳۹۱/۱/۲۸، مصوبه شماره ۲۷۶۷۹ تاریخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ شورای عالی اداری.

شاخص دهم-اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک مورد عمل(۴۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعیین خدمات منتخب برای بهبود	بلی /خیر	۲
۲	احصا و مستندسازی گردش کار و فرآیند منتج به خدمات منتخب مطابق دستورالعمل	بلی /خیر	۳
۳	تعیین تیم های بهبود مرتبط با هر خدمت	بلی /خیر	۲
۴	گذراندن بودمان آموزشی "اصلاح و بهبود فرآیندها و روش های انجام کار" از سوی تیم های بهبود	بلی /خیر	۲
۵	انتخاب و تعیین مربییا مربیان واجد صلاحیت ارتقا شایستگی های رفتاری تیم های بهبود شامل شایستگی های	بلی /خیر	۲

		" کار تیمی"، " مشتری گرایی و توجه به رضایت مراجعان"، "توفیق گرایی و عملگرایی"، " تفکر سیستمی و گسترده‌نگری تفکر" و " تفکر خلاق و سد شکن"	
۳	بلی/خیر	برگزاری جلسات منظم به منظور شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه حل-های اجرایی برای برطرف نمودن آنها	۶
۴	بلی/خیر	تهیه برنامه‌های 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	۷
۲۰	درصد تحقق هدف تا پایان سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	اجرائی نمودن برنامه عملیاتی تا پایان سال ۹۵ و تدوین گزارش پیشرفت برنامه به عنوان مستند تاییدکننده اجرای برنامه عملیاتی	۸
۲	بلی/خیر	ارسال گزارش نتایج حاصل از بهبود خدمات به صورت مدون به کارگروه توسعه خدمات الکترونیک	۹
		گزارش اقدامات انجام شده	مستندات قابل ارائه از سوی

مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری موضوع اصلاح سیستم ها 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 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 برنامه ریزی کشور** موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روشهای انجام کار
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 می‌گردد.
تحلیل عملکرد محور:

:	:
-	-
-	-
-	-
های لازم برای بهبود عملکرد:	
-	-
-	-

برنامه مدیریت سرمایه انسانی

شاخص اول-افزایش نسبت کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل کارکنان (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	افزایش نسبت کارکنان دارای مدارک تحصیلی لیسانس و بالاتر به کل نیروی انسانی	درصد تحقق هدف	برنامه
			۲۰

عملیاتی سه ساله دستگاه	
جدول اطلاعات شاخص	
تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال ۹۵	
تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال ۹۵	
تعداد کارکنان با مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر سال ۹۴	
تعداد کل کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی سال ۹۴	

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

شاخص دوم- قانونی بودن جذب نیرو در دستگاه (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	جذب و استخدام نیروی انسانی جدید با مجوز سازمان	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۱۰
	جذب نیروی انسانی از طریق آزمون مشترک فراگیر	عدم مصداق/انجام نشده/خیلی خوب/خوب/متوسط/ضعیف	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		-- در صورت هرگونه استخدام در دستگاه اجرایی، ضروری است مستندات لازم ارائه شود.	

مواد ۴۲، ۴۴ و ۵۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۸ تصویب نامه ۲۰۰/۹۳/۹۷۵۷ مورخ ۱۳۹۳/۷/۱۹ شورای توسعه مدیریت با عنوان دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای استخدام افراد

شاخص سوم- رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲	درصد تحقق هدف تجمیعی سالهای برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۳۰
جدول اطلاعات شاخص			
تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال ۹۵			
تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۵			
تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب سال ۹۳			
تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۳			
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			

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.

شاخص چهارم- کاهش کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز

۲۰	درصد تحقق هدف سال ۹۵ برنامه سه ساله دستگاه	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی نسبت به سال قبل	۱
جدول اطلاعات زیر شاخص			
		تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۵	
		تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۴	
			مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت۵۰۶۴۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

شاخص پنجم- ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت های پیمانکاری (۱۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ساماندهی فعالیتهای پشتیبانی در قالب شرکت های پیمانکاری	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
			مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه
ارائه نمونه قرارداد های بسته شده			

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.

شاخص ششم- برگزاری دوره های آموزشی مدیران و کارکنان و ارزشیابی آموزشی (۵۵ امتیاز)			
زیر شاخص اول- اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش مدیران (۱۲ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسال از سوی ستاد دستگاه	ساعت(سرانه آموزشی مدیران ۶۰ ساعت)	۱۲
جدول اطلاعات زیر شاخص ۱			
نفر ساعت آموزش مدیران			
تعداد مدیران			
زیر شاخص دوم- اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه و رعایت سرانه آموزش کارکنان (۱۳ امتیاز)			
۱	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسال از سوی ستاد دستگاه	ساعت(سرانه آموزشی کارکنان ۴۰ ساعت)	۱۳
جدول اطلاعات زیر شاخص ۲			
نفر ساعت آموزش کارکنان			
تعداد کارکنان			
زیر شاخص سوم- ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره ها در سطوح چهارگانه (واکنش، یادگیری، رفتار شغلی و نتایج سازمانی) بر اساس برنامه های آموزشی مصوب سالانه (۲۵ امتیاز)			
۱	سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۱ و ۲ (واکنش و یادگیری)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۵
۲	بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح ۳ و ۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰

زیر شاخص چهارم- تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن (۵ امتیاز)

۵	کامل/ناقص/انجام نشده	تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن	۱
		- ارائه گزارش عملکرد از دوره های آموزشی اجرا شده شامل: گزارش مدیریتی از برنامه ریزی و اجرای دوره ها، تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره، منابع آموزشی مورد استفاده (بر حسب مورد) و..... - گزارش سنجش، ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی و گزارش دوره‌هایی که اثربخشی آن‌ها به تفکیک سطوح چهارگانه بررسی شده به همراه نتایج تحلیلی - ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط - ارائه مستندات تشکیل شناسنامه آموزشی برای کارمندان و مدیران	مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آییننامه اجرایی آن (تصمیمنامه شماره ۲۵۷۹/ت۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه های اجرایی، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۱۱۴۶ تاریخ ۲۰۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۲۶۶۴ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی پیوست شماره یک پیوست شماره دو پیوست شماره سه)، بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۴.

شاخص هفتم- رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران و تطبیق آن با قوانین و مقررات (۳۵ امتیاز)

زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از بانک اطلاعات مدیران حرفه ای برای انتخاب و انتصاب مدیران	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۲	رعایت شرایط عمومی و اختصاصی انتصاب به پست مدیریت حرفه‌ای و دیگر شرایط مندرج در بخشنامه	کامل/ناقص/انجام نشده	۲۵
		- شایستگی تخصصی انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای دستگاه همراه با تایید شورا - ارائه مستندات انتصاب مدیران همراه با تایید شورا یا کمیته سرمایه انسانی به تفکیک مدیران درون و برون سازمانی - گزارش مبنی بر تشکیل بانک اطلاعات مدیران استانی	مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

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 ۲۰۰/۹۰/۳۲۶۶۴ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ (موضوع سامانه و برنامه آموزش و تربیت مدیران). تحلیل عملکرد محور:

:	:
-	-
-	-
-	-
هاي لازم براي بهبود عملکرد:	
-	-
-	-
-	-

۴- برنامه ارائه خدمات عمومی در فضای رقابتی

شاخص اول- اجرای حسابداری تعهدی (۴۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارسال گزارش بدهی ها و مطالبات در مهلت مقرر به اداره کل اقتصاد و دارایی استان	امتیاز این شاخص توسط اداره کل اقتصاد و دارایی استان ارزیابی می شود	
۲	شناسایی دارایی ها مطابق شیوه نامه مربوطه		
۳	ارسال صورتهای مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به اداره کل اقتصاد و دارایی استان		
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- تکمیل فرمهای مندرج در بخشنامه شماره ۵۷/۹۰۰۵۸ تاریخ ۱۳۹۴/۵/۱۹ و ارائه آن به اداره کل اقتصاد و دارایی استان - تکمیل بانک اطلاعات اموال دستگاههای اجرایی موضوع بند ج تبصره ۵ قانون بودجه سال ۱۳۹۵ و دستورالعمل های پیوست و ارائه آن به اداره کل اقتصاد و دارایی استان - تکمیل صورتهای مالی مطابق دستورالعمل پیوست و ارائه آن به اداره کل اقتصاد و دارایی استان	

مستندات شاخص: بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲)، آیین نامه اجرایی تبصره بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) مصوب هیئت وزیران به شماره ۱۵۱۹۹/ت/۵۲۵۳۴ هـ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱۲، ابلاغیه مجموعه نظام حسابداری بخش عمومی به شماره ۵۴/۱۴۴۰۰ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱، ماده ۱ قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور و آیین نامه اجرایی آن موضوع تصویب نامه شماره ۶۱۲۴۰/ت/۵۲۲۳۰ هـ مورخ ۱۳۹۵/۵/۱۷ هیئت وزیران.

شاخص دوم- استانداردسازی خدمات دستگاه (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انتخاب خدمات دستگاه جهت استانداردسازی	کمی	
۲	تعیین استانداردهای کمی و کیفی خدمات انتخاب شده	کمی	
۳	تطبیق خدمات ارایه شده به گیرندگان خدمت با استانداردهای تدوین شده	درصد تحقق هدف سال ۹۴ برنامه سه ساله دستگاه	
مستندات قابل ارائه از سوی		گزارش کنترل خدمات دستگاه با استانداردهای تدوین شده	

ماده ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری :

تحلیل عملکرد محور:

:	:
-	-
-	-
های لازم برای بهبود عملکرد:	
-	-
-	-
-	-

۵- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

شاخص اول- اجرای برنامه های ارتقاء سلامت اداری (۴۰ امتیاز)

زیر شاخص اول- تشکیل و فعالیت موثر کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم (۶ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تشکیل کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و فعالیت منظم و مستمر آن	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۲	برگزاری جلسات زمانبندی شده کمیته در طول سال و تنظیم صورتجلسات مطابق برنامه زمانبندی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۳	اجرای عملی مصوبات کمیته	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
زیر شاخص دوم- انتخاب و انتصاب و آموزش بازرسی ماده ۹۱ و ۹۲ (۱۲ امتیاز)			
۱	انتخاب و انتصاب ناظر ارشد و بازرسی مطابق دستورالعمل اجرایی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۲	تدوین برنامه های بازرسی و زمانبندی انجام بازرسی ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۳	اجرای بازرسی های موردی و ارائه گزارش های بازرسی	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۴	برگزاری آموزش های مصوب در سه سطح (مدیران، بازرسان و کارکنان)	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۵	ارزیابی و تعیین میزان اثر بخشی دوره های آموزشی بر گزار شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۶	ارایه گزارش شش ماهه	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
زیر شاخص سوم- بررسی و شناسایی گلوگاههای فساد خیز و نقاط آسیب پذیر (۱۴ امتیاز)			
۱	شناسایی واحدها نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فساد خیز و اولویت بندی آن ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۲	لیست اقدامات پیش بینی شده جهت رفع نقاط آسیب پذیر	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۳	برنامه ریزی اصلاحی برای نقاط آسیب پذیر الویت بندی شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۴	بهبود و اصلاح و رفع گلوگاه ها ی اولویت بندی شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
زیر شاخص چهارم- ارتقاء سلامت و کاهش فساد اداری (۸ امتیاز)			
۱	تدوین برنامه های عملیاتی دستگاه در خصوص ارتقای سلامت و کاهش فساد اداری	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۲	اجرای برنامه های تدوین شده	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
۳	ارزیابی میزان پیشرفت برنامه ها	(کامل/ناقص/انجام نشده)	
ارائه از سوی		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.	

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 ارتقای 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 ۷۷۶۸۳/۷۴۷۷۰/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین نامه پیشگیری و مقابله نظام مند و پایدار با مفساد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ.مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران)، نامه شماره ۴۳۴۹/۹۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه

انسانی رئیس جمهورو بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری . دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.

شاخص دوم- صیانت از حقوق مردم (۶۰ امتیاز)

زیر شاخص اول- بهبود و اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات به مردم (ماده ۵ و ۷ مصوبه) (۱۰ امتیاز)

امتیاز	گزاره سنجش	عنوان زیر شاخص	زیر شاخص
۲.۵	کامل / ناقص / انجام نشده	احصاء کل فرآیندها و اصلاح ۱۵٪ از کل فرآیندهای اختصاصی مرتبط با ارباب رجوع	۱
۲.۵	کامل / ناقص / انجام نشده	احصاء کل فرآیندها و اصلاح ۱۵٪ از فرآیندهای مشترک مرتبط با ارباب رجوع	۲
۵	کامل / ناقص / انجام نشده	الکترونیکی نمودن ۱۰٪ از کلیه فرآیندها (مشترک و اختصاصی) مرتبط با ارباب رجوع و ابلاغ به واحدهای مربوطه	۳
۲	کامل / ناقص / انجام نشده	به روزرسانی و رصد منشور اخلاقی سازمان	زیر شاخص دوم- تدوین و ابلاغ منشور اخلاقی سازمان در ارتباط با مردم (ماده ۴ مصوبه)

زیر شاخص سوم- اختصاص فضا و امکانات مناسب برای ارباب رجوع (ماده ۴ مصوبه) (۶ امتیاز)

۲	کامل / ناقص / انجام نشده	اختصاص فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه	۱
۲	کامل / ناقص / انجام نشده	تامین امکانات و تجهیز فضای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه	۲
۲	کامل / ناقص / انجام نشده	به روز رسانی ضوابط و استانداردهای فضای مناسب برای استقرار و رفاه ارباب رجوع متناسب با حجم مراجعات و ماهیت خدمات قابل ارائه و ابلاغ به واحدهای اجرایی	۳

زیر شاخص چهارم- مستندسازی و اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات به ارباب رجوع (ماده ۱ و ۲ و ۳ مصوبه) (۶ امتیاز)

۳	کامل / ناقص / انجام نشده	مشمول بر موارد زیر: - نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع - مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار - مدت زمان انجام کار - مدارک مورد نیاز و فرم‌های مورد عمل - عنوان واحد، محل استقرار، تعیین اوقات مراجعه، نام و شرح وظایف متصدی انجام کار - نوع فن آوری مورد استفاده	مستندسازی نحوه ارائه خدمات متناسب تحت عنوان "راهنمای ارباب رجوع"	۱
۳	کامل / ناقص / انجام نشده	از طرق زیر: - نصب تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین - ایجاد و راه اندازی صفحه الکترونیکی "راهنمای ارباب رجوع" در پورتال رسمی دستگاه - ایجاد و ارائه نرم افزار های الکترونیکی (نظیر برنامه های کاربردی قابل نصب بر روی تلفن همراه) - ایجاد و راه اندازی سامانه پیگیری فرایند انجام کار در قالب پیام کوتاه	اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات مستند شده در زیر شاخص قبل	۲
۴	کامل / ناقص / انجام نشده	دوره های آموزشی برگزار شده با موضوع رضایتمندی و تکریم ارباب رجوع و موارد مرتبط	زیر شاخص پنجم- آموزش (ماده ۷ مصوبه)	

زیر شاخص ششم- نظر سنجی (ماده ۸ مصوبه) (۱۸ امتیاز)

۳	کامل / ناقص / انجام نشده	به روزرسانی ضوابط لازم برای نظر سنجی مستمر از مراجعین	۱
---	--------------------------	---	---

۱۵	کامل / ناقص / انجام نشده	سنجش، پایشو ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرم های طراحی شده	۲
زیر شاخص هفتم- نظارت و بازرسی (ماده ۱۰ و ۱۱ مصوبه) (۸ امتیاز)			
۳	کامل / ناقص / انجام نشده	به روز رسانی و رصد اجرای دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان و تهیه چک لیست های بازرسی	۱
۵	کامل / ناقص / انجام نشده	انجام بازرسی و تهیه گزارش های لازم جهت بهبود عملکرد	۲
زیر شاخص هشتم- تشویق و تنبیه (ماده ۱۲ مصوبه) (۶ امتیاز)			
۲	کامل / ناقص / انجام نشده	به روز رسانی و رصد اجرای دستور العمل تشویق و تنبیه کارکنان	۱
۴	کامل / ناقص / انجام نشده	تشویق و تنبیه واحدهای اجرایی براساس نتایج نظرسنجی وشکایات ارباب رجوع	۲

مواد ۲۵، ۲۶ و ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۳۰/۲۳۱۴۳/ت/۴۳۹۱۴ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، آیین نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران)، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری، 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 تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

شاخص سوم- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۲۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	امتیازدهی توسط ستاد اقامه نماز استان	

مستند شاخص: پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۳۲۳۳هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیأت وزیران اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵هـ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۰ هیأت وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۳۴هـ 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 چهارم- رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد (۳۰ امتیاز)			
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	سقف امتیاز	
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۵	۵	در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد. در صورتی که بزرگتر و مساوی ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز و در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می گیرد. در مورد زیر شاخص ۷ اگر نسبت مربوطه کمتر و مساوی یک باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین یک و کمتر مساوی ۱.۵ نصف امتیاز و بالاتر از آن امتیازی تعلق نمی گیرد.
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۵		
	تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۵		
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۵	۳	در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد. در صورتی که بزرگتر و مساوی ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز و در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می گیرد. در مورد زیر شاخص ۷ اگر نسبت مربوطه کمتر و مساوی یک باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین یک و کمتر مساوی ۱.۵ نصف امتیاز و بالاتر از آن امتیازی تعلق نمی گیرد.
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۵		
	تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۵		
۳	درصد گزارش پاسخ داده شده به گزارش دریافتی سال ۹۵	۵	در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد. در صورتی که بزرگتر و مساوی ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز و در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می گیرد. در مورد زیر شاخص ۷ اگر نسبت مربوطه کمتر و مساوی یک باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین یک و کمتر مساوی ۱.۵ نصف امتیاز و بالاتر از آن امتیازی تعلق نمی گیرد.
	جدول اطلاعات زیر شاخص		

		تعداد گزارش دریافت شده سال ۹۵	
		تعداد گزارش پاسخ داده شده سال ۹۵	
۲		درصد انتقاد پاسخ داده شده به انتقاد دریافتی سال ۹۵	۴
		جدول اطلاعات زیر شاخص	
		تعداد انتقاد دریافت شده سال ۹۵	
		تعداد انتقاد پاسخ داده شده سال ۹۵	
		درصد پیشنهاد رسیدگی شده به پیشنهادات دریافتی سال ۹۵	۵
		جدول اطلاعات زیر شاخص	
		تعداد پیشنهاد دریافت شده سال ۹۵	
		تعداد پیشنهاد رسیدگی شده سال ۹۵	
۵		درصد پاسخگویی به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به کل موارد ^۱) در سال ۹۵	۶
۴		نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۵ به نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۴ ^۲	۷
۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.	۵	متوسط زمان رسیدگی به شکایات ^۳	۸

ارتباطات مردمی در بستر سامد (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری) راهنمای خودارزیابی سامد

شاخص پنجم- مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین (۲۰ امتیاز)		
زیر شاخص اول- مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان (۷ امتیاز)		
زیر شاخص	عنوان زیر شاخص	نحوه سنجش
		سقف امتیاز

$$\text{درصد مربوطه} = 100 \times \frac{\text{پیشنهاد شده رسیدگی} + \text{انتقاد پاسخ داده} + \text{درخواست پاسخ داده} + \text{گزارش پاسخ داده} + \text{شکایات پاسخ داده}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال 95}}$$

$$\text{مربوطه نسبت} = \frac{\text{تعداد گزارش و شکایت سال 95}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال 95}} = \frac{\text{تعداد گزارش و شکایات 94}}{\text{دریافتی موارد کل تعداد سال 94}}$$

^۳ 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 نمونه‌ها نباید کمتر از ۱۰ عدد باشد. لازم به ذکر است در صورت فراوانی زیاد شکایات، حجم نمونه حداقل به اندازه ۲۰٪ شکایات باشد.

		وجود راه قابل دسترس از ورودی به پارکینگ و خیابان های عمومی و پیاده روها و تمام فضاها، تسهیلات و عناصر قابل دسترس در داخل بنا	۱
	توسط اداره کل بهزیستی استان	عرض باز شو کف پوش حداقل ۱۰۰ سانتی متر	۲
	توسط اداره کل بهزیستی استان	رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه استفاده جانبازان و معلولین	زیر شاخص دوم- مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان
	توسط اداره کل بهزیستی استان	رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین	زیر شاخص سوم- مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان
	توسط اداره کل بهزیستی استان	رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین	زیر شاخص چهارم- مناسب بودن سطح شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان

راهنمای نحوه ارزیابی شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و

جانبازان

تحلیل عملکرد محور

:	-
-	-
-	-
های لازم برای بهبود عملکرد:	
-	-
-	-

- برنامه استقرار نظام مدیریت عملکرد

شاخص اول- ارزیابی عملکرد دستگاه و تشکیل کارگروه توسعه مدیریت (۱۰۰ امتیاز)		
۱	داشتن برش استانی برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری و شاخص های اختصاصی	کمی
۲	کیفیت برگزاری جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه با حضور نماینده سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	کمی
۳	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان (درخصوص ارایه مستندات، برش استانی و ...)	کمی
مستندات قابل ارائه از سوی		مستندات مصوبات کارگروه

مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، مصوبه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ تاریخ

هیأت محترم وزیران، نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع تصویب نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، راهنمای نحوه تنظیم برنامه عملیاتی ۳ ساله (سال های ۹۴ تا ۹۶) اصلاح نظام اداری، راهنمای نحوه تنظیم شاخص های اختصاصی دستگاه های اجرایی در سال ۱۳۹۴.

شاخص دوم- تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی (۳۰ امتیاز)			
زیرشاخص	عنوان زیرشاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	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	کمی	
۲	ارائه لیست پایگاه های اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص های عمومی و اختصاصی دستگاه حسب مورد	کمی	
مستندات قابل ارائه از			لیست تمام پایگاه های اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی

شاخص سوم- اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان (۴۰ امتیاز)			
زیرشاخص	عنوان زیرشاخص	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد مدیران بر اساس شاخص های عمومی و اختصاصی سال ۱۳۹۵ و وظایف و ماموریت های دستگاه	کمی	۱۰
۲	مکانیزه نمودن فرآیند ارزیابی مدیران و کارکنان	کمی	۶
۳	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان	کمی	۱۰
۴	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارکنان در زمان بندی مقرر در بخشنامه ابلاغی	کمی	۴
۵	تهیه گزارش تحلیلی وضعیت امتیاز ارزیابی عملکرد سازمان، مدیران و کارکنان از نظر انطباق در سه سطح مذکور	کمی	۱۰

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

دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد کارکنان به شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲

حلیل عملکرد

:	-
-	-
هاي لازم براي بهبود عملکرد:	
-	
-	
-	