

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷ دستگاه‌های اجرایی (سطح استانی)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)				
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	*	۵۰
۱/۱				
۱/۲	میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی	درصد	*	۲۵
۱/۳	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۴	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۳۰
محور توسعه دولت الکترونیک (۳۰۰ امتیاز)				
۲	ارائه درخواست خدمات بصورت الکترونیکی	درصد	*	۲۰
۲/۱				
۲/۲	ارائه خدمات بصورت الکترونیکی	درصد	*	۴۰
۲/۳	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت	درصد	*	۱۵
۲/۴	استانداردسازی تارنما(وب سایت) دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۵
۲/۵	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۵۰
۲/۶	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۷	ارائه خدمات در میز خدمت	درصد	۱۰۰	۳۰
۲/۸	توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۹	مشارکت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۱۰	اتصال به سامانه رصد	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۱۱	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان	درصد	۱۰۰	۲۰
محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۵ امتیاز)				
۳	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۶۰
۳/۱				
۳/۲	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۳	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان	درصد	۱۰۰	۳۵
۳/۴	اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۵۰
۳/۵	ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی	درصد	۱۰۰	۲۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
محور شفافیت و مدیریت مالی (۶۰ امتیاز)				
۴	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۳۰
۴/۱	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۳۰
محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری (۹۰ امتیاز)				
۵	بهبود فضای کسب و کار	درصد	۱۰۰	۴۰
۵/۱	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاه‌های اجرایی)	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۲	مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۳۰
۵/۳				
محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی (۱۵۰ امتیاز)				
۶	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۱	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۲	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۳	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۴	مناسب‌سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۳۰
۶/۵				
محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۰۰ امتیاز)				
۷	استقرار نظام ارزیابی عملکرد	درصد	۱۰۰	۸۰
۷/۱	تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰
۷/۲				

توجه: هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دار به استناد تصویب‌نامه شماره ۱۰۲۰۳۰/ت/۵۵۵۸۵۳ هـ.تاریخ ۱۳۹۷/۸/۲ هیأت محترم وزیران، بر اساس تفاهم‌نامه بین دستگاه مربوط و سازمان اداری و استخدامی کشور تعیین می‌شود.

۱- محور اصلاح ساختار سازمانی

شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده	بر اساس تحقق هدف تفاهم نامه	۳۵
۲	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری‌ها بر اساس نتایج جدول شماره ۱	کمی	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد شده

جدول شماره ۱) جدول واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی

ردیف	فعالیت‌های واگذار شده			نتایج حاصل از واگذاری								
	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	واگذار شده	نسبت فعالیت واگذار شده به کل	هزینه های کاهش یافته (ریال)	تعداد واحدهای	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 (بهتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)	توضیحات
۱	فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی	بلی/خیر										
۲											

مستندات شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۳۳۹۰۸ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸) و ماده ۲۵ قانون برنامه ششم، برنامه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

شاخص دوم- میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان	بر اساس تحقق هدف تفاهم نامه	۲۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارائه فهرست کامل وظایف و اختیارات واگذار شده از ستاد به استان و گزارش میزان اجرایی شدن آن‌ها (تکمیل نمودن جدول شماره ۲)

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیأت وزیران و تصویب‌نامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیأت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاه‌ها به سطوح استانی، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری..

جدول شماره ۲) جدول اجرایی شدن وظایف واگذاری شده دستگاه به سطوح استانی

ردیف	عنوان وظیفه واگذار شده	میزان اجرا(درصد)

شاخص سوم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی^۱ (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی	بر اساس تحقق هدف تفاهم نامه	۲۰
ارائه فهرست کامل وظایف و اختیارات واگذار شده از استان به شهرستان و گزارش میزان اجرایی شدن آنها(تکمیل نمودن جدول شماره ۳)			مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

جدول شماره ۳) جدول فهرست وظایف قابل واگذاری استان به سطوح شهرستانی

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

شاخص چهارم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت شرح وظایف واحد های سازمانی	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ساختار	۶
۲	ثبت تشکیلات تفصیلی تأیید شده		۶
۳	رفع فهرست خطاها		۴
۴	ثبت شاغلین رسمی و پیمانی		۶
۵	ثبت شاغلین قراردادی		۸

مستندات شاخص: [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.

۱- محور توسعه دولت الکترونیک

شاخص اول و دوم			
ردیف	عنوان خدمت	الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت	شاخص اول-ارائه درخواست خدمات بصورت الکترونیکی(۲۰ امتیاز)
		الکترونیکی/غیر الکترونیکی	شاخص دوم-ارایه خدمات بصورت الکترونیکی (۴۰ امتیاز)
سنجش بر اساس تحقق اهداف تفاهم نامه			
		بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق
۱	خدمت ۱		

مستندات شاخص: ماده ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه 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)، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت.

شاخص سوم - استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت(۱۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	خدمات ارائه شده دستگاه به دفاتر پیشخوان	بر اساس تحقق اهداف تفاهم نامه	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط در سامانه	

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

شاخص چهارم - استاندارد سازی تارنما (وب سایت) دستگاه (۳۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاربر پسند بودن تارنما	بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۶
۲	شفافیت تارنما		۶
۳	کیفیت خدمات تارنما		۷
۴	دسترسی پذیری تارنما		۵
۵	دسترسی پذیری اطلاعات		۵
۶	داشتن بیانیه حریم خصوصی		۳
۷	داشتن بیانیه سطح توافق خدمات		۳

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنما (وب سایت) های دستگاه های اجرایی و درگاه های (پورتال) استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

شاخص بنجم - اصلاح فرایندهای ارائه خدمات (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اصلاح فرآیندهای خدمت	بر اساس تحقق اهداف تفاهم نامه	۵۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		تکمیل نمودن جداول شماره ۴ و ۵ و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه	

جدول شماره ۴) عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف برنامه سه ساله دستگاه

عنوان خدمت	کد خدمت	** معیارهای ارزیابی بهبود خدمت	واحد	قبل از بهبود	بعد از بهبود	مستندات و شواهد

** معیارهای ارزیابی بهبود خدمت: زمان / هزینه / رضایت شهروند و ارباب رجوع / دست یابی به اهداف تخصصی / کاهش نیروی انسانی / کاهش تخلفات / اجرای دقیق قوانین

جدول شماره ۵) اقدامات اصلی در راستای بهبود فرآیند

عنوان خدمت	عنوان اقدام	توضیحات	نوع اقدام	مستندات و شواهد

مستندات شاخص: مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری موضوع اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۵۲ 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.

شاخص ششم - استفاده از فناوریهای نوین در ارائه خدمت (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت	کمی	۷
۲	استفاده از USSD		۷
۳	قابلیت پرداخت همراه		۶
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص	

شاخص هفتم - ارائه خدمات در میز خدمت (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه تجميع خدمات در میز خدمت دستگاه	کمی	۳۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص	

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ تاریخ ۱۳۹۷/۳/۱ ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران، دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور.

شاخص هشتم - توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اتصال به GSB	بر اساس تحقق اهداف تفاهم نامه	۶
۲	داشتن پست الکترونیک سازمانی برای کلیه کارکنان دستگاه		۶
۳	داشتن گواهینامه های امنیت		۷
۴	شبکه سراسری درون دستگاهی		۶
مستندات شاخص		ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص	

شاخص نهم - مشارکت الکترونیکی (۲۵ امتیاز)				
شماره نماگر	نماگر	سنجه ها	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	داشتن راهبرد مشارکت مصوب	انتشار راهبرد مشارکت در تارنمای دستگاه	بلی /خبر	۷
۲	تصمیم گیری الکترونیک	داشتن فروم، رای گیری برخط یا هرسکوی رایزنی دیجیتال	بلی /خبر	۶
۳		جمع آوری نظرات مردمی روی پیشنویس های سیاسی و مقررات استانی	کمی	۷
۴		دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با بهبود ارائه خدمات	کمی	۵
مستندات شاخص			ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص	

شاخص دهم - اتصال به سامانه رصد (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای وب سرویس رصد در اتوماسیون اداری دستگاه	کیفی	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص	

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص یازدهم - حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان	کیفی	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص	

بخشنامه حذف اخذ کپی مدارک هویتی به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ سازمان اداری و استخدامی کشور.

۳- محور مدیریت سرمایه انسانی

شاخص اول-ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی (۶۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲	درصد تحقق هدف تفاهم نامه	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر اول			
تعداد کل پست های سازمانی مصوب سال ۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی سال ۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۷			
تعداد کل پست های سازمانی مصوب پایان سال ۹۶			
تعداد کارکنان قراردادی سال ۹۶			
تعداد کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک پایان سال ۹۶			
۲	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی	درصد تحقق هدف تفاهم نامه	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر دوم			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۷			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۶			
۳	رعایت سقف تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	رعایت سقف ۱۰ درصد نیروی قراردادی	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر سوم			
تعداد کل پست های سازمانی سال ۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی سال ۹۷			
۴	نسبت موجودی نیروی انسانی به کل پست های مصوب ^۱	رعایت نسبت موجودی نیروی انسانی به کل پست ها	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر چهارم			
تعداد کل پست های سازمانی سال ۹۷			
تعداد کل نیروی انسانی موجود انتهای سال ۹۷ (رسمی، پیمانی، قراردادی کارمعی)			

۱. در صورتیکه تعداد کل نیروی انسانی دستگاه کمتر یا مساوی تعداد پست های دستگاه باشد امتیاز کامل و در غیر این صورت هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد.

شاخص اول-ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی (۶۰ امتیاز)

۵	نسبت موجودی نیروی انسانی به تعداد پست سازمانی مشاغل عمومی	رعایت نسبت شاغلین به تعداد پست های مشاغل عمومی	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر پنجم			
تعداد پست ها در مشاغل عمومی			
تعداد نیروی انسانی شاغل در مشاغل عمومی			
۶	نسبت نیروی قراردادی دیپلم به پایین تر به تعداد کل کارکنان قراردادی ^۱	رعایت عدم وجود نیروی قراردادی با مدرک دیپلم و پایینتر در دستگاه	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر ششم			
تعداد کل نیروهای قراردادی سال ۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی کارمعی با مدرک تحصیلی دیپلم به پایینتر سال ۹۷			

مستندات شاخص: دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری، بخشنامه شماره ۱۵۳۸۳۹۰ مورخ ۱۳۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع نحوه بکارگیری نیروی قراردادی. برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

شاخص دوم- تناسب شغل و شاغل (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی	کمی	۳
۲	رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع	کمی	۳
۳	رعایت ضوابط ارتقاء رتبه و طبقه شاغلین	کمی	۴
تکمیل نمودن جداول شماره ۷، ۶ و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه			مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

مستندات شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری.

جدول شماره ۶) مشخصات مشاغل عمومی مورد عمل دستگاه اجرایی و متصدیان آنها

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل (مدرک تحصیلی)	عنوان پست ها	نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	تجربه خدمتی	مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی (مقطع و عنوان رشته تحصیلی) ^۲	وضعیت ایثارگری	رتبه	طبقه	رعایت ضوابط استخدامی	
												انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز (بلی/خیر)	عدم اعمال مدارک بیش از یک مقطع تحصیلی (بلی/خیر)
۱												رعایت ضوابط ارتقاء رتبه و طبقه شاغلین (بلی/خیر)	

^۱ در صورت وجود حتی یک نفر نیروی قراردادی با مدرک دیپلم و پایین تر در دستگاه صفر امتیاز و در صورتیکه دستگاه فاقد نیروی قراردادی پایینتر از دیپلم باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد.

^۲ در صورت وجود تفاوت بیش از یک مقطع برای مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ ارائه گردد.

جدول شماره ۷) مشخصات مشاغل اختصاصی مورد عمل دستگاه اجرایی و متصدیان آنها

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل (مدرک تحصیلی)	عنوان پستها	مشخصات متصدیان مشاغل					رعایت ضوابط استخدامی		
				نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی (مقطع) و عنوان رشته تحصیلی ^۱	وضعیت ایثارگری	رتبه	طبقه	انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز (بلی/خبر)
۱											

شاخص سوم-شایسته سالی در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان (۳۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران	کمی	۱۵
۲	رعایت ضوابط مرتبط با بهره گیری از ظرفیت جوانان در پست های مدیریتی از حیث کاهش سابقه خدمت مدیران	کمی	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر دوم			
میانگین سنی کل مدیران دستگاه (زن و مرد) سال ۹۷			
میانگین سنی کل مدیران دستگاه (زن و مرد) سال ۹۶			
۳	رعایت ضوابط مرتبط با بهره گیری از ظرفیت زنان در پست های مدیریتی		۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر سوم			
تعداد کل مدیران دستگاه در انتهای سال ۹۷			
تعداد مدیران زن دستگاه در انتهای سال ۹۷			
تعداد کل مدیران دستگاه در انتهای سال ۹۶			
تعداد مدیران زن دستگاه در انتهای سال ۹۶			
تکمیل جدول شماره ۸ و ضمیمه نمودن آن در سامانه ^۲			مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۰۴/۰۱ شورای عالی اداری و تصویب نامه شماره ۱۳۵۱۸۲۴ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۳۰ شورای عالی اداری

^۱ توضیح: در صورت وجود تفاوت بیش از یک مقطع برای مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ ارائه گردد.

^۲ جدول شماره ۸ تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه آپلود گردد.

جدول شماره ۸) جدول اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه‌های اجرایی

عنوان دستگاه اجرایی:		تعداد کل پست های دستگاه اجرایی: پست			تعداد کل پست‌های مدیریتی (با تصدی و بلا تصدی): پست											
ردیف	نام و نام خانوادگی	شغل	پست	سطح مدیریت حرفه ای	جنسیت		سال تولد	تحصیلات			نوع استخدام	تاریخ انتصاب	سابقه خدمت دولتی	سنوات تجربی		
					مرد	زن		مقطع	رشته تحصیلی	رسمی				پیمانی	قراردادی	مدیریتی

مستندات شاخص: موضوع بخشنامه ۶۶۱۱۱ تاریخ ۱۳۹۷/۰۲/۱۸ سازمان اداری استخدامی کشور.

شاخص چهارم - اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۵۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکرد	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای دوره‌های آموزشی مصوب مدیران	اعلام نسخه ای از برنامه های آموزشی سالانه مصوب مدیران و کارکنان (رسمی ، پیمانی و قرارداد) به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه تعداد مدیران واحد استانی: نفر ساعت آموزش مدیران استانی:	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۲	اجرای دوره‌های آموزشی مصوب کارمندان (رسمی، پیمانی، قراردادی)	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارمندان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه تعداد کارمندان واحد استانی: نفر ساعت آموزش کارمندان:	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۳	ارزشیابی اثربخشی دوره ها و برنامه‌های آموزشی مصوب سالانه	سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۱ و ۲ (واکنش و یادگیری)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
		بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح ۳ و ۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۴	شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان	تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان استانی و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
<p>ارائه گزارش عملکرد از دوره های آموزشی اجرا شده برای مدیران و کارمندان واحد استانی شامل: گزارش مدیریتی از برنامه ریزی و اجرای دوره ها، تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره و.....</p> <p>ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط و اطلاعات مدرسان مورد استفاده</p> <p>ارائه فهرست مؤسسات آموزشی طرف قرارداد برای اجرای دوره های آموزشی کارکنان در سال ۱۳۹۶</p> <p>ارائه چند نمونه از گواهینامه های صادره شده در سال ۱۳۹۶</p> <p>ارائه مستندات تشکیل شناسنامه آموزشی برای کارمندان و مدیران</p> <p>ارائه مدرکی مبنی بر اعلام نسخه ای از برنامه های آموزشی سالانه مصوب مدیران و کارکنان (رسمی ، پیمانی و قرارداد) به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان</p>				

مستندات شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، دستور العمل طراحی آموزش‌های مشاغل اختصاصی (۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸ مورخ ۱۳۸۱/۶/۲۰)، بخشنامه شماره ۱۸۳۴/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی، بخشنامه شماره ۳۱۱۴۶/۳۰۰ مورخ ۲۰۰/۹/۴، بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۳۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۱۸۸۱۹/۹۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)، بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۴ و بخشنامه شماره ۳۹۴۷۵۴ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۹.

شاخص پنجم-ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انجام ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان طبق دستورالعمل ابلاغی و در زمان بندی مقرر	کمی	۱۲
۲	مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان		۸
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			- ارائه تصویر نمونه فرم های تکمیل شده ارزشیابی مدیران، کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی و تصاویر منوهای مربوط به سامانه مدیریت عملکرد دستگاه و نمونه گزارش مربوطه، تصاویر منوها و دموهای نرم افزار ارزشیابی عملکرد

مستندات شاخص: دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی و پیمانی و کارکنان قراردادی (موضوع بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰ سازمان اداری و استخدامی کشور)

۴- محور شفافیت و مدیریت مالی

شاخص اول- به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت ^۱ (سامانه ستاد) (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در معاملات دستگاه	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ستاد و با توجه به شیوه نامه ارزیابی شاخص*	۳۰

مستندات شاخص: آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصویب‌نامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت/۴۶۸۴۹ ک مورخ ۹۰/۸/۲۱ هیأت وزیران)، تصویب‌نامه هیأت وزیران شماره ۱۲۳۴۶/ت/۵۴۲۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۶، تصویب‌نامه هیأت وزیران شماره ۱۶۱۴۵/ت/۵۳۵۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۶، ابلاغیه وزارت صنعت، معدن و تجارت شماره ۶۰/۴۸۴۳۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۹ و *شیوه نامه ارزیابی شاخص.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت صورت می‌گیرد.

شاخص دوم- اجرای حسابداری تعهدی^۱ (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارسال صورت های مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به وزارت امور اقتصادی و دارایی	بر اساس چک لیست پیوست	۵
۲	ارایه کامل اجزاء صورت های مالی		۵
۳	کیفیت ارایه صورت های مالی		۸
۴	ارسال به موقع گزارش بدهی ها و مطالبات در مقاطع سه ماهه طی سال در مواعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهی ها و مطالبات دولت (سماد)		۴
۵	کیفیت ارایه گزارشات		۵
۶	ارسال به موقع گزارش حسابرسی سالانه بدهی ها و مطالبات موضوع بند (پ) ماده (۱) قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور (برای سال قبل)		۳
اقدام قابل انجام از سوی دستگاه			تصویر صورت های مالی مندرج در نظام حسابداری بخش عمومی و استاندارد شماره (۱) با عنوان نحوه ارایه صورت های مالی، چک لیست تهیه شده توسط معاونت نظارت مالی و خزانه داری کل کشور

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 ۵۴/۱۳۴۰ 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. و بخشنامه ۵۷/۲۲۷۳۱۳ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۱۵ وزارت امور اقتصادی و دارایی، نامه شماره ۵۴/۲۴۵۸۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۷ موضوع بروزرسانی شدن شاخص های حسابداری تعهدی در ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی. چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

۵- محور بهبود فضای کسب و کار

شاخص اول-بهبود فضای کسب و کار^۲ (۴۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیاده سازی و بکارگیری سامانه دریافت، انعکاس و پیگیری رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار (دادور)	بر اساس راهنمای	۲۵
۲	پیاده سازی و بکارگیری سامانه مرکز فوریت های بهبود محیط کسب و کار کشور (یاور)	ارزیابی شاخص	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.

مستندات شاخص: قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار شماره ۷۷۹۲۴ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۷، قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور، قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور، تبصره (۱) ماده (۳) قانون اصلاح مواد ۱۶ و ۷ قانون اجرای سیاستهای کلی اصل ۴۴ قانون اساسی، دستور العمل استقرار و پیاده سازی مرکز ملی پایش م کسب و کار کشور شماره ۵۰۸۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۰۱ ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی (ماده ۷ و ۹)، دستور العمل استقرار و پیاده سازی مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور شماره ۵۰۸۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۰۱ ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی (ماده ۸)، راهنمای ارزیابی شاخص.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان صورت می گیرد
^۲ ارزیابی این شاخص توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی صورت می گیرد

شاخص دوم- ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاههای اجرایی)(۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	به روزرسانی اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا	۸
۲	ارائه اطلاعات مورد نیاز سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	کیفی	۴
۳	اجرای مصوبات سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	کیفی	۸

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، تصویب نامه شماره ۱۰۲۳۵۳/۱۰۲۳۵۳ تاریخ ۱۳۹۷/۳/۵ شورای عالی اداری.

شاخص سوم- مدیریت سبز(۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مدیریت مصرف آب	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۹
۲	مدیریت مصرف انرژی		۹
۳	مدیریت پسماند و کاغذ		۷
۴	آموزش و فرهنگ سازی		۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مربوطه به هر یک از موارد خواسته شده در چک لیست ارزیابی شاخص	

مستندات شاخص: بند ز ماده ۳۸ قانون برنامه ششم توسعه کشور، قانون اصلاح الگوی مصرف انرژی، راهنمای محیط زیست، چک لیست ارزیابی شاخص.

۶- محور سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

شاخص اول- ارتقاء سلامت نظام اداری(۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیشگیری	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۱۵
۲	نظارت		۱۵
۳	مقابله		۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

مستندات شاخص: بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری(بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، آیین نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد(تصویب نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۰۸۰ 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 ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین نامه پیشگیری و مقابله نظام مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه(مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران)، نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل حفاظت محیط زیست استان صورت می گیرد.

توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ تاریخ ۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ تاریخ ۲۰۰/۷/۱۰/۱۳۹۳ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

شاخص دوم - صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۳
۲	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۳	پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظام‌ها، فرآیندها و تصمیمات اداری (موضوع ماده ۵ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۴	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶
۵	حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۶	آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی‌نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۸ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶
۷	امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری (موضوع ماده ۹ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۸	مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری (موضوع ماده ۱۰ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
۹	امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاص قانونی (موضوع ماده ۱۱ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۰	فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین (موضوع ماده ۱۲ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۱	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی یا کارکنان آن (موضوع ماده ۱۳ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۲	اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه‌ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
۱۳	راهبری اجرای تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بند (۴) ماده ۱۸ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۵
۱۴	اعمال ضمانت اجرای تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع ماده ۱۹ تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

مستندات شاخص: تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

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

مستندات شاخص: پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳-هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳-هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیات وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴-هـ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیات 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 دریافتی از ستاد اقامه نماز صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور امتیازدهی خواهد شد.

شاخص چهارم - رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	سقف امتیاز	نحوه سنجش
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۷	۷	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.
جدول اطلاعات نماگر ۱			
تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۷			
تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۷			
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۷	۳	
جدول اطلاعات نماگر ۲			
تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۷			
تعداد درخواست رسیدگی شده سال ۹۷			
۳	متوسط زمان رسیدگی به شکایات ^۱	۱۰	در صورتی که میانگین زمان پاسخگویی کمتر و مساوی ۱۰ روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گیری از موارد ضمیمه شده باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین ۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی گیرد.

^۱ زمان پاسخگویی به شکایات، مدت زمان از دریافت شکایت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگویی می باشد. برای تعیین میانگین مدت زمان پاسخگویی باید نمونه ای از شکایات به صورت تصادفی و از ماه های 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.

شاخص پنجم- مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین^۱ (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکردی	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط ورودی ساختمانها ویژه استفاده جانبازان و معلولین	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۷.۵
۲	مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه استفاده جانبازان و معلولین		۷.۵
۳	مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین		۷.۵
۴	مناسب بودن سطح شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین		۷.۵

مستندات شاخص: آیین نامه مناسب سازی (تصویب نامه شماره ۷۷۳۰۳/ت/۴۹۱۳۰هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۵ هیأت وزیران)، چک لیست راهنمای نحوه ارزیابی شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان.

۷- محور استقرار نظام مدیریت عملکرد

شاخص اول- استقرار نظام ارزیابی عملکرد (۸۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه شامل کلبه گامهای موضوع ماده ۱ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴	کیفی	۲۰
۲	ارائه برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و برش شاخص های اختصاصی سال ۹۷	کیفی	۱۰
۳	میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه	کمی	۱۰
۴	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی و استفاده از آن در بهبود عملکرد دستگاه		۱۰
۵	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها	کیفی	۳۰

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

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

مستندات شاخص: 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 ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران، فرایند و راهنمای نحوه تنظیم شاخص های اختصاصی دستگاه های اجرایی در سال ۱۳۹۶. بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ تاریخ ۱۳۹۶/۵/۱۰ موضوع ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی. بخشنامه شماره ۱۶۲۵۳۷ تاریخ ۱۳۹۷/۴/۶ موضوع ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص دوم- تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۷	کمی	۷
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۱۳۹۷	کمی	۱۳

مستندات شاخص: بند ۳ بخشنامه ۹۴۱۹۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۱۸ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع اهم وظایف شورای راهبری توسعه مدیریت.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل بهزیستی استان انجام خواهد گرفت