



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

بسمه تعالی

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره..... ۲۰۰/۵۲۰۷۸

تاریخ..... ۱۳۸۹/۱۰/۱۱

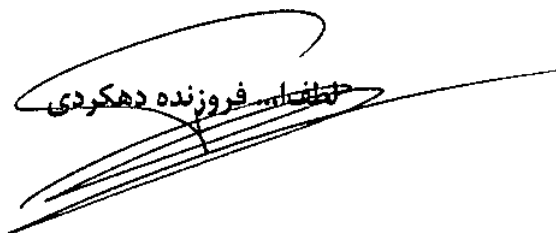
پوست..... ۱۵ صفحه

### بخشنامه به تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری

در اجرای بند (الف) ماده (۳) آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴) و تبصره (۲) مواد (۳) و (۷) دستورالعمل اجرایی مربوط (شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و به منظور سنجش میزان موفقیت دستگاه‌ها در راستای تحقق اهداف و وظایف محول شده و نیز تکالیف تعیین شده در قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبات هیأت محترم دولت، شاخص‌های عمومی و مستندات هر یک از شاخص‌ها برای ارزیابی عملکرد سال ۱۳۸۹ به همراه دستورالعمل امتیازدهی، در وبسایت معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور به نشانی [www.mdhc.ir](http://www.mdhc.ir) قرار گرفته است. ضروری است؛ وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و معاونت‌های وابسته به ریاست جمهوری، گزارش عملکرد ستاد دستگاه، سازمان‌ها، موسسات و شرکت‌های وابسته به خود را در قالب گزارش جامعی حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۰/۲/۵ به صورت لوح فشرده (CD) به امور مدیریت عملکرد این معاونت ارسال نمایند. سایر سازمان‌ها، موسسات و نهادهایی که زیر نظر هیچیک از وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و معاونت‌های وابسته به ریاست جمهوری نمی‌باشند، گزارش عملکرد خود را به صورت مستقل ارسال نمایند.

گزارش عملکرد شامل تکمیل فرم‌های خودارزیابی شاخص‌های عمومی (ستون امتیاز خود ارزیابی، جداول نتایج عملکرد و تحلیل عملکرد شامل نقاط قوت، ضعف و اقدام‌های لازم برای بهبود) و همچنین تکمیل فرم‌های خودارزیابی شاخص‌های اختصاصی (فرم الف و ب) به همراه مستندات لازم می‌باشد. ضمناً کسب تأییدیه این معاونت در خصوص شاخص‌های اختصاصی قبل از تکمیل فرم خودارزیابی الزامی است. همچنین با توجه به اینکه امتیاز واحدهای استانی کلیه دستگاه‌های اجرایی (بر اساس ارزیابی انجام شده توسط استانداری‌ها) در امتیاز نهایی هر دستگاه محاسبه و منظور می‌گردد، لذا لازم است ضمن ارسال برش استانی شاخص‌های اختصاصی در اسرع وقت، در خصوص مشارکت فعالانه و مؤثر واحدهای استانی در نظام ارزیابی عملکرد استان اقدام جدی به عمل آید.

بدیهی است بر اساس ماده (۷) دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، نتایج حاصل از ارزیابی در راستای ارتقای پاسخگویی و شفافیت، تصحیح اهداف، سیاست‌ها، وظایف و برنامه‌ها و نهایتاً پرداخت فوق‌العاده کارایی و عملکرد (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۳۵۱۲ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۲۲) مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

  
فرزنده دهکردی

تهران، خیابان شهید بهشتی، پش میرعاد شماره ۱۶ صندوق پستی: ۴۳۴۴-۱۵۸۷۵ کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

تلفن: ۸۸۷۵۱۰۸۱-۹ دورنگار: ۳۸۷۹۶۸۸۵۴۶۹۲۹ آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR



معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

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

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

تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴

**معاونت نوسازی و تحول اداری**

**امور مدیریت عملکرد**

پاییز ۱۳۸۹

شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی سال ۱۳۸۹

مختصات	شاخص‌های کلی عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز مصداق دار	درصد تحقق	امتیاز خودارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱- استقرار دولت الکترونیک (۲۵۰)	۱-۱- ایجاد پایگاه‌های ارایه خدمات و اطلاعات ۲-۱- ارتباط و تعامل دو سویه دولت با مردم و مردم با دولت ۳-۱- رسیدگی به شکایات مردم ۴-۱- ارزیابی عملکرد فرایندها و سیستم‌های ارائه کننده خدمات ۵-۱- مشارکت در ایجاد پایگاه ملی اطلاعات ایرانیان ۶-۱- ایجاد پایگاه اطلاعات و آمار منابع انسانی ۷-۱- اجرای آیین نامه دورکاری ۸-۱- راه اندازی پیشخوان دولت	۳۰ ۷۰ ۱۰ ۱۰ ۳۰ ۵ ۵۰ ۴۵					
۲- عدالت استخدامی و نظام پرداخت (۳۰)	۱-۲- برگزاری آزمون استخدامی و ایجاد فرصت‌های یکسان ۲-۲- توزیع و تخصیص مجوزهای استخدامی با اولویت مناطق کمتر توسعه یافته ۳-۲- استانداردسازی شرایط جذب و تصدی مشاغل ۴-۲- طراحی طرح طبقه‌بندی مشاغل ۵-۲- اصلاح و استقرار نظام جبران خدمت کارمندان با رویکرد عادلانه شدن پرداخت‌ها	۱۰ ۵ ۵ ۵ ۵					
۳- ساماندهی نیروی انسانی (۱۰۰)	۱-۳- واگذاری تصدی‌های دستگاه‌های دولتی به بخش غیر دولتی ۲-۳- انتقال کارکنان به بخش غیر دولتی ۳-۳- انتقال کارکنان از دستگاه‌های پر تراکم به سایر دستگاه‌ها ۴-۳- انتقال نیرو از ستاد دستگاه به رده‌های عملیاتی ۵-۳- حمایت از بخش خصوصی	۲۵ ۱۵ ۵ ۳۰ ۲۵					
۴- تمرکز دایمی (۸۰)	۱-۴- انتقال سازمان‌ها، شرکت‌ها، موسسات آموزشی و پژوهشی از تهران به شهرستان‌ها ۲-۴- منع هر گونه استخدام و انتقال به تهران ۳-۴- واگذاری فعالیت‌ها و اختیارات به رده‌های استانی	۲۵ ۱۰ ۴۵					
۵- استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۱۴۰)	۱-۵- تعیین قیمت تمام شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات ۲-۵- استقرار نظام مدیریت عملکرد ۳-۵- تعیین جایگاه و میزان پیشرفت دستگاه در مقایسه با کشورهای جهان ۴-۵- برگزاری جشنواره شهید رجایی	۵۵ ۶۵ ۱۰ ۱۰					

ادامه شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی سال ۱۳۸۹

مختصات	امتیاز نهایی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز خودارزیابی	درصد تحقق	امتیاز مصداق دار	سقف امتیاز	شاخص‌های کلی عملکرد	محورها
						۵ ۱۰ ۵ ۵ ۲۵	۱-۶- تقویت قانونگرایی و پاسخگویی یکسان به عموم مراجعین ۲-۶- اعمال نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله و حفظ بیت‌المال ۳-۶- برخورد با افراد حقیقی و حقوقی رشوه دهنده به کارکنان دستگاه‌های اجرایی و ارسال پرونده آنها به مراجع قضایی ۴-۶- فعال کردن هیأت‌های بدوی، تجدید نظر و هیأت عالی نظارت در رسیدگی به شکایات مردم از کارکنان ۵-۶- تدوین شاخص‌های سلامت اداری و سنجش سالانه آنها	۲- سلامت اداری (۵۰)
						۳۵ ۳۰ ۳۵	۱-۷- ساماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه ۲-۷- اصلاح ساختار تفصیلی دستگاه ۳-۷- اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار با رویکرد اتوماسیون اداری	۷- اصلاح ساختارها و فرآیندها (۱۰۰)
						۳۵ ۱۰ ۱۰ ۵	۱-۸- متناسب‌سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل مورد نظر در قالب نظام آموزش ۲-۸- ایجاد ارتباط بین ارتقاء کارمندان و مدیران با آموزش و بهره‌مندی از امتیازات آن ۳-۸- ارایه آموزش‌های فرهنگی، فنی، محاسباتی، مالی و قانونی به مدیران و کارشناسان ۴-۸- ارائه آموزش‌های کارگاهی و مهارتی به مدیران و کارمندان	۸- توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی (۶۰)
						۲۵ ۱۵ ۱۰	۱-۹- ایجاد ساز و کار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت آنان ۲-۹- اجرای دستورالعمل نظام انتصاب مدیران حرفه‌ای ۳-۹- ایجاد بانک اطلاعات مدیران	۹- توان کارشناسی و تقویت مدیریت و (۵۰)
						۱۵ ۵ ۴۰ ۴۰ ۴۰	۱-۱۰- آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه‌های اجرایی ۲-۱۰- استانداردسازی خدمات ارایه شده به مردم ۳-۱۰- پی‌گیری پاسخ به نامه‌های مردمی از طریق سیستم سامد (استقرار نظام پاسخگویی) ۴-۱۰- میزان رضایتمندی مردم از دستگاه ۵-۱۰- میزان تحقق مصوبات سفرهای استانی هیأت دولت	۱۰- تکثیر آریاب رجوع (۱۴۰) خدمات رسانی به مردم و (۱۴۰)
							جمع	

# دستور العمل امتیاز دهی شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۸۹

## ۱- محور استقرار دولت الکترونیک (۲۵۰ امتیاز)

شاخص اول	ایجاد پایگاه‌های ارایه خدمات و اطلاعات	۳۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	--	-----------	----------------------

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

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

شاخص دوم	ارتباط و تعامل دو سویه دولت با مردم و مردم با دولت	۷۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	--	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱- ورود اطلاعات و خدمات دستگاه به پورتال مردم <a href="http://www.iranmardom.ir">www.iranmardom.ir</a>	درج و ثبت کامل اطلاعات مربوط به کلیه خدمات دستگاه به صورت کامل و شفاف در پورتال مردم. (تعداد کل اطلاعات خدمات و تعداد اطلاعات ثبت شده در جدول زیر درج شود)		۱۰			
۲- ارایه خدمات الکترونیکی دستگاه	امکان تکمیل و ارسال فرم‌های مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه (به نسبت کل فرم‌ها امتیازدهی می‌شود)		۵			
	امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً الکترونیک (e-service) (به نسبت کل خدمات امتیازدهی می‌شود)		۱۵			
	چه تعداد از خدمات دستگاه به صورت الکترونیک، از طریق پورتال مردم ارایه می‌شود؟ (به نسبت کل خدمات امتیازدهی می‌شود)		۵			
۳- مکاتبات الکترونیکی	اجرای، نمودن، پروژه‌های مرتبط با (۲۳) خدمت اولویت دار جهت ارایه غیرحضوری آن‌ها (در صورت شامل شدن دستگاه)		۵			
	استفاده از سیستم واحد در دبیرخانه‌های مجموعه‌های تحت پوشش شبکه محلی		۱۰			
	اتصال کامل دستگاه به شبکه دولت ایجاد ارتباط کامل الکترونیکی با سیستم دبیرخانه همه دستگاه‌های اجرایی با استفاده از پروتکل ECE (ذکر اسامی دستگاه‌ها)		۱۰			

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

نتیجه اجرای شاخص:

### جدول فهرست کلیه خدمات دستگاه

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

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

### جدول اطلاعات خدمات ثبت شده در پرتال مردم

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

### جدول خدمات اولویت دار دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	درصد پیشرفت	توضیحات

شاخص سوم	رسیدگی به شکایات مردم	۱۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	-----------------------	-----------	---------------------

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

مستند شاخص: نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (تصویب نامه شماره ۸۴/۱۸۵۰/۱۹۰/۱۲ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۳ شورای عالی اداری)

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

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

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

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

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

مستند شاخص: ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری

### جدول فهرست بانک های اطلاعاتی تخصصی دستگاه

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

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

شاخص ششم ایجاد پایگاه اطلاعات و آمار منابع انسانی ۵ امتیاز جمع امتیاز نهایی...

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	تهیه و ارسال آمار و اطلاعات کارکنان شاغل		۱			
۲	تهیه و ارسال آمار و اطلاعات مدیران		۱			
۳	تهیه و ارسال آمار و اطلاعات کارکنان جدیدالاستخدام		۱			
۴	تهیه و ارسال آمار و اطلاعات خارج شدگان از دستگاه		۱			
۵	در حال حاضر اطلاعات چند درصد از کارکنان به صورت برخط قابل مشاهده است؟		۱			

مستند شاخص: بند (۶) یکصد و سیزدهمین مصوبه شورای عالی اداری موضوع ایجاد پایگاه آمار و اطلاعات کارکنان نظام اداری (شماره ۱۹۰/۱/۳۷۹۹ تاریخ ۱۳۸۳/۳/۱۰)

شاخص هفتم اجرای آیین نامه دورکاری ۵۰ امتیاز جمع امتیاز نهایی...

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	احصا و تعیین امور و فعالیت‌هایی که تمام یا بخشی از آن‌ها قابل انجام از طریق دورکاری می‌باشد		۳			
۲	تعیین سازوکارهای لازم برای سنجش و اندازه‌گیری کمی و کیفی فعالیت‌ها		۳			
۳	تأیید توجیه فنی-اقتصادی امور و فعالیت‌های قابل انجام از طریق دورکاری		۲			
۴	تعیین سازوکارهای لازم برای امنیت اطلاعات مورد استفاده در فرایند دورکاری		۲			
۵	انجام حداقل ۵۰ درصد مشاغل با ماهیت کارهای مطالعاتی و اموری که با ارباب‌رجوع ارتباط کمتری دارد، از طریق دورکاری		۴۰			

مستند شاخص: تصویب نامه شماره ۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۷ هیأت وزیران موضوع آیین نامه دورکاری و بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۷۲۳۴ تاریخ ۱۳۸۹/۹/۱۶ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور نتیجه اجرای شاخص:

تعداد کل مشاغل قابل دور کار شدن	تعداد مشاغل دور کار شده	نسبت مشاغل دور کار به کل مشاغل

شاخص هشتم راه اندازی پیشخوان دولت ۴۵ امتیاز جمع امتیاز نهایی...

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
	خدمات دستگاه که از طریق دفاتر پیشخوان ارایه می‌شود (به نسبت کل خدمات قابل ارایه از طریق دفاتر پیشخوان و میزان واگذاری هر یک از خدمات امتیازدهی می‌شود) (عناوین خدمات در جدول زیر ذکر شود)		۴۵			

مستندات شاخص: ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم نامه شماره ۴۲۴۰۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)

نتیجه اجرای شاخص:

ردیف	عنوان کلیه خدمات قابل ارایه از طریق دفاتر پیشخوان	ارایه شده از طریق دفاتر پیشخوان	میزان واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان (درصد)

تحلیل عملکرد محور

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

## ۲- محور عدالت استخدامی و نظام پرداخت (۳۰ امتیاز)

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	برگزاری آزمون استخدامی و ایجاد فرصت‌های یکسان: جذب تمامی نیروی انسانی مورد نیاز از طریق انتشار آگهی و برگزاری آزمون و با رعایت سهمیه استخدامی ایثارگران و معلولین و همچنین رعایت ضوابط مربوط به بکارگیری افراد قراردادکار انجام کار معین		۱۰			
۲	توزیع و تخصیص مجوزهای استخدامی با اولویت مناطق کمتر توسعه یافته: نسبت نیروی انسانی جذب شده به ویژه کادر تخصصی جذب شده در مناطق محروم و کمتر توسعه یافته به کل نیروی انسانی جذب شده		۵			
۳	استانداردسازی شرایط جذب و تصدی مشاغل: بازنگری و تنظیم شرایط احراز شغل به منظور جذب و انتصاب نیروی انسانی متناسب و نخبه		۵			
۴	طراحی طرح طبقه‌بندی مشاغل: اعمال صحیح انتصابات و رعایت شرایط احراز رشته‌های شغلی از نظر رشته تحصیلی و تجربه و آرایه پیشنهاد اصلاح رشته‌های شغلی از نظر وظایف و مسئولیت‌ها و شرایط احراز		۵			
۵	اصلاح و استقرار نظام جبران خدمت کارمندان با رویکرد عادلانه شدن پرداخت‌ها: اجرای صحیح فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه مربوط در خصوص نظام پرداخت کارکنان دولت از نظر اعمال صحیح امتیازات و تطبیق وضع و عدم پرداخت‌های خارج از چارچوب ضوابط		۵			

مستندات شاخص: مواد ۴۲، ۴۴، ۵۱ و ۷۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، بخشنامه‌های شماره ۱۱۶۸۹/۲۰۰/۱۹ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۹ و شماره ۳۹۰۲۴/۲۰۰/۲۸ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۸، بخشنامه‌های شماره ۱۴۵۹۳/۲۰۰/۲۱ تاریخ ۱۳۸۹/۲/۲۱ و شماره ۱۹۶۹/۲۰۰/۲۶ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۲۶ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی و آیین‌نامه اجرایی بندهای (و) و (ی) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه (تصویب نامه شماره ۲۵۵۲۶/ت ۳۲۹۶۴ هـ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۱ هیأت وزیران)، دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی (بخشنامه شماره ۸۴۵۹۷/۲۰۰/۹/۸ تاریخ ۱۳۸۸/۹/۸)، شیوه‌نامه دستورالعمل مذکور (بخشنامه شماره ۱۵۹۴۱/۲۰۰/۱۸ تاریخ ۱۳۸۹/۲/۱۸)، بخشنامه شماره ۴۴۰۰/۲۰۰/۲/۱۲ تاریخ ۱۳۸۹/۲/۱۲ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، آیین‌نامه ساماندهی اشتغال فرزندان شاهد و جانبازان ۲۵ درصد و بالاتر (تصویب نامه شماره ۴۱۴۵۹/۲۶۲۷۵۶ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)، قانون جامع حمایت از معلولان، آیین‌نامه اجرایی بند (ز) ماده (۴۲) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصمیم نامه شماره ۴۴۱۷۸/۸۸۳۸۴ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۲۳)، تصویب نامه‌های شماره ۴۳۳۰۹/۴۳۴۵۰/۱۳ تاریخ ۱۳۸۸/۲/۱۳ و شماره ۷۷۹۶۱/ت ۴۰۰۰۶ هـ تاریخ ۱۳۸۷/۵/۱۷

### نتیجه اجرای شاخص:

تعداد سهمیه استخدامی	تعداد استخدام سال ۱۳۸۹	از طریق آگهی و آزمون	عادی	ایثارگر	معلول	مناطق محروم	سهمیه باقی مانده

### تحلیل عملکرد محور:

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



### ۳- محور ساماندهی نیروی انسانی (۱۰۰ امتیاز)

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	واگذاری تصدی های دستگاه های دولتی به بخش غیر دولتی: - اقدامات اجرایی برای واگذاری ها شامل (رعایت تشریفات مناقصه، تعیین قیمت تمام شده و هزینه سرانه مربوط، تعیین صلاحیت های بخش دولتی برای قبول تصدی، تدوین فرم های قرارداد استاندارد برای واگذاری ها، تعیین میزان صرفه جویی حاصل از واگذاری فعالیت ها، تسهیلات قابل ارایه و ارایه شده به بخش دولتی، تعیین استانداردهای مورد نظر در خصوص انجام فعالیت ها توسط بخش غیردولتی) - تحقق واگذاری سالانه ۴ درصد (طی هر برنامه بیست درصد)		۵			
۲	انتقال کارکنان به بخش غیر دولتی: - نسبت کارکنان منتقل شده به بخش غیردولتی به کل کارکنان دستگاه		۱۵			
۳	انتقال کارکنان از دستگاه های پر تراکم به سایر دستگاه ها: - تعداد نیروی انسانی جابجا شده		۵			
۴	انتقال نیرو از ستاد دستگاه به رده های عملیاتی: - تعداد نیروی انسانی جابجا شده (کاهش ۴۰ درصدی پست و نیروی انسانی در ستاد دستگاه های مستقر در تهران)		۳۰			
۵	حمایت از بخش خصوصی: - نسبت خدمات و فعالیت های تأمین شده توسط بخش غیردولتی به کل خدمات قابل تأمین (پس از شناسایی و احصاء کامل خدماتی که قابل تأمین به صورت خرید خدمت از بخش غیردولتی می باشد، تعیین قیمت سرانه خدمات یا فعالیت ها برای خرید خدمات از مؤسسات مجری و انتخاب مؤسسه مجری به صورت رقابتی و از طریق درج آگهی)		۲۵			

مستندات شاخص: ماده ۱۳ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و ابین نامه اجرایی آن (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب نامه هیات وزیران) و اصلاحیه ابین نامه مربوط (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)، ماده ۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبات کارگروه انتقال کارکنان دولت از تهران (شماره ۱۵۲۰۳۸/ت/۴۵۳۳۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۷، شماره ۱۷/۹۶۷۸۵/ت/۴۵۰۲۰ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۳ و سایر مصوبات)، ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و ابین نامه اجرایی مربوط (تصویب نامه شماره ۱۶۳۳۶۴/ت/۴۵۰۲۰ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک)

#### نتیجه اجرای شاخص:

##### جدول احصای تصدی های قابل واگذاری

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

#### تحلیل عملکرد محور:

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

<sup>۱</sup> بدیهی است قبل از هرگونه اقدام اجرایی برای واگذاری ها، فعالیت هایی همچون: تهیه و تدوین برنامه اجرایی نحوه واگذاری تصدی های دستگاه، احصاء کامل تصدی های اجتماعی، فرهنگی، خدماتی و زیربنایی قابل واگذاری در دستگاه براساس اولویت های مربوط، تعیین میزان هزینه سرانه تأمین خدمات برای فعالیت های قابل واگذاری در دستگاه، تعیین روش های واگذاری تصدی های قابل واگذاری و ارایه آن به مراجع ذیربط، تعیین تسهیلات و حمایت های مورد نظر برای بخش غیردولتی متقاضی می بایست انجام شده باشند.

#### ۴- محور تمرکز دایمی ( ۸۰ امتیاز )

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	انتقال سازمان ها، شرکت ها، موسسات آموزشی و پژوهشی از تهران به شهرستان ها بر اساس مصوبات و بخشنامه ها		۲۵			
۲	منع هرگونه استخدام در تهران و انتقال به تهران		۱۰			
۳	واگذاری فعالیت ها و اختیارات به رده های استانی: - میزان تحقق مصوبات شورای عالی اداری در خصوص انتقال وظایف اجرایی از حوزه مرکزی به واحدهای استانی و شهرستانی - وظایف اجرایی انتقال یافته از حوزه مرکزی به واحدهای استانی و شهرستانی علاوه بر مصوبات شورای عالی اداری - اعطای اختیارات لازم به استانداران و دستگاه های استانی برای اجرای مفاد بخشنامه شماره ۴۴۱۸۵-۶۵۳۶۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری		۱۰			
			۱۰			
			۲۵			

مستند شاخص: بخشنامه شماره ۴۴۱۸۵-۶۵۳۶۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری و بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۳۱۸۴ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۹، ماده ۲۹ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه ماده ۲۹ (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)، آیین نامه بند (ط) ماده ۲۹ (شماره ۴۴۱۹۵/ت/۴۰۵۳ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)

#### تحلیل عملکرد محور:

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

#### ۵- استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۱۴۰ امتیاز)

شاخص اول	تعیین قیمت تمام شده فعالیت ها، خدمات و محصولات	۵۵ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	--	-----------	----------------------

ردیف	عنوان فعالیت	تعداد	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
	تعداد کل واحدهای دستگاه					
۱	محاسبه قیمت تمام شده (یا هزینه تمام شده) کل واحد هایی که به عنوان واحد مجری تعیین شده اند پس از احصاء کامل واحدهای مجری و تصویب آن در شورا، کمیسیون یا کارگروه تحول اداری		۱۰			
۲	تعیین شاخص ها، استانداردها و سازوکارهای نظارتی لازم برای کنترل کمیت و کیفیت فعالیت ها، خدمات و محصولات واحدهای مجری		۵			
۳	انعقاد تفاهم نامه با کلیه واحدهای مجری که قیمت تمام شده آن ها محاسبه شده است		۴۰			

مستندات شاخص: دستورالعمل اجرایی ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه (بخشنامه شماره ۱۰۱/۳۴۲۸۲ تاریخ ۱۳۸۴/۳/۱) و آیین نامه اجرایی مربوط (تصویب نامه شماره ۱۸۱۳۶/ت/۲۸۶۲۴هـ تاریخ ۸۲/۴/۱ هیئت وزیران) و ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک)  
نتیجه اجرای شاخص:

#### جدول نتایج اقدام های قیمت تمام شده

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

شاخص دوم	استقرار نظام مدیریت عملکرد	۶۵ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	----------------------------	-----------	----------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	بازنگری و به روزرسانی شاخص های اختصاصی با رویکرد نتیجه گرایی و تعیین ضریب اهمیت و استاندارد آن ها ۱		۲۰			
۲	بازنگری و به روزرسانی برش استانی شاخص های اختصاصی، ضریب اهمیت و استاندارد سالانه آن ها		۱۰			
۳	مکانیزه نمودن نظام مدیریت عملکرد		۱۵			
۴	تهیه و تدوین گزارش خود ارزیابی (گزارش تحلیلی از شاخص های عمومی و اختصاصی) و ارائه راهکارهای مناسب در جهت بهبود عملکرد و نتایج حاصل از اجرای آن به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور		۱۰			
۵	میزان ارتقا و بهبود نتیجه ارزیابی عملکرد دستگاه نسبت به سال قبل (بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد)		۱۰			

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه مربوط (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیات وزیران) و دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، نامه شماره ۲۰۰/۳۷۴۴۸ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۰ معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

شاخص سوم	تعیین جایگاه و میزان پیشرفت دستگاه در مقایسه با کشورهای جهان	۱۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	--	-----------	----------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	احصاء شاخص های منطقه ای و بین المللی و لحاظ کردن آن در شاخص های اختصاصی		۵			
۲	ارائه استاندارد منطقه ای و بین المللی در خصوص شاخص های اختصاصی در قالب فرم (الف) (فرم مربوط به شاخص های اختصاصی دستگاه)		۵			

مستند شاخص: ماده ۸۳ از فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری

شاخص چهارم	برگزاری جشنواره شهید رجایی	۱۰ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
------------	----------------------------	-----------	----------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	ارزیابی دقیق و انتخاب دستگاه برتر در مجموعه دستگاه با استفاده از بخشنامه های صادره از سوی ستاد مرکزی جشنواره شهید رجایی		۵			
۲	ارزیابی دقیق و انتخاب مدیران و کارمندان برتر در مجموعه دستگاه با استفاده از بخشنامه های صادره از سوی ستاد مرکزی جشنواره شهید رجایی		۵			

### تحلیل عملکرد محور

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

۱ پس از تهیه و تدوین برنامه راهبردی و تبدیل آن به برنامه های عملیاتی

## ۶- سلامت اداری (۵۰ امتیاز)

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	تقویت قانون گرایی و پاسخگویی یکسان به عموم مراجعین و تکریم آن‌ها: - نسبت مصوبات اجرا شده به کل مصوبات کارگروه یا کمیته ارتقای سلامت اداری و مبارزه با رشوه و فساد (در جهت ارتقاء سلامت اداری دستگاه)		۵			
۲	اعمال نظارت و کنترل و حفظ روابط سالم کارمند در انجام وظایف محوله و جلوگیری از ضرر و زیان دولت و بیت‌المال: - بررسی و شناسایی نقاط آسیب‌پذیر حیطه فعالیت‌های دستگاه (گلوگاه‌های فسادخیز) و پیش‌بینی راهکارهای اصلاحی مورد نیاز و اقدام در جهت بکارگیری آن‌ها و بازرسی و پایش تمامی گلوگاه‌های فسادخیز و آرایه گزارش به کارگروه - برنامه‌ریزی در زمینه آموزش قوانین و مقررات و اصول و مبانی بازرسی به کارکنان و بازرسان و اجرای صحیح و کامل برنامه		۷			
۳	برخورد با افراد حقیقی و حقوقی رشوه دهنده به کارکنان دستگاه‌های اجرایی و ارسال پرونده آن‌ها به مراجع قضایی		۵			
۴	فعال کردن هیأت‌های بدوی، تجدیدنظر و هیأت عالی نظارت در رسیدگی به شکایات مردم از کارکنان		۵			
۵	تدوین شاخص‌های سلامت اداری و سنجش سالانه آن‌ها - تدوین شاخص‌های سلامت اداری دستگاه - سنجش سالانه میزان سلامت اداری دستگاه بر اساس شاخص‌های تدوین شده		۱۰ ۱۵			

مستند شاخص: مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷-هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران موضوع ارتقای سلامت اداری، مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۲۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران موضوع آیین‌نامه پیش‌گیری مبارزه با رشوه، مواد ۹۰ و ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و تصویب‌نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران

### تحلیل عملکرد محور

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

## ۷- اصلاح ساختارها و فرایندها (۱۰۰ امتیاز)

شاخص اول و دوم	ساماندهی تشکیلات و اصلاح ساختار تشکیلاتی	۶۵ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------------	--	-----------	----------------------

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	ساماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه: - پیشنهاد نمودار تشکیلات جدید - اجرای نمودار مصوب حوزه مرکزی - تنظیم و آرایه مجموعه تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی و واحدهای خارج از مرکز - اجرای تشکیلات ابلاغی مصوب شده - آرایه برنامه عملیاتی به منظور جابجایی، متناوب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری - چگونگی تشکیل واحد سازمانی در شهرستان‌های جدیدالتاسیس در اجرای بند (ط) ماده ۲۹ - طراحی و تنظیم تشکیلات تفصیلی واحدهای اجرایی استان البرز با رعایت <u>بخشنامه شماره ۱۳۸۹/۶/۲۷ تاریخ ۲۰۰۳/۳/۲۸</u>		۲ ۳ ۲ ۱۰ ۵ ۸ ۵			
۲	اصلاح ساختار تفصیلی دستگاه: - میزان انطباق پست‌های مدیریتی و سرپرستی، واحدها و سطوح سازمانی و پست‌های سازمانی با ماده ۲۹ ق.م.خ.ک - میزان واگذاری فعالیت‌های امور خدماتی و پشتیبانی به بخش غیردولتی - تفکیک وظایف و مشاغل حاکمیتی در مجموعه وظایف و مشاغل دستگاه - میزان تطابق وظایف واحدهای سازمانی با قوانین و مقررات مربوط - آرایه اطلاعات مربوط به پست‌های بلا تصدی دستگاه در مهلت مقرر		۱۰ ۵ ۸ ۴ ۳			

مستندات شاخص: مواد ۲۹، ۳۱ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه ماده ۲۹ (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)، آیین نامه بند (ط) ماده ۲۹ (شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، بخشنامه ساختار تشکیلاتی مجتمع‌های اداری مستقر در سطح شهرستان و بخش (شماره ۲۰۰/۴۱۹۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۲)، شاخص‌ها و ضوابط تشکیلات تفصیلی حوزه مرکزی دستگاه‌های اجرایی (بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۶۲۷۱ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۳)، تصویب‌نامه شماره ۴۴۹۱۳/۱۶۳۴۶۷ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک (موضوع شاخص‌های تعیین مشاغل حاکمیتی)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰۴۶۵ تاریخ ۱۳۸۸/۷/۲۶، بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۴۹۲۳ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۶ موضوع ارایه برنامه عملیاتی دستگاه به منظور چابک‌سازی، متناسب‌سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق اهداف چشم‌انداز و بخشنامه شماره ۲۰۰/۳۸۱۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۴ (موضوع تشکیل بانک اطلاعات پست‌های سازمانی بدون متصدی دستگاه‌های اجرایی)

### نتایج اجرای شاخص:

#### جدول مقایسه پست‌های سازمانی قبل و بعد از اصلاح تشکیلات

بعد از اصلاح				قبل از اصلاح			
تعداد واحدها و سطوح سازمانی	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی	تعداد کل پست‌ها		تعداد واحدها و سطوح سازمانی	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی	تعداد کل پست‌ها	
		جمع	باتصدی			جمع	باتصدی

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

درصد	تعداد فعالیت‌ها و خدمات پشتیبانی و واگذار شده به بخش غیردولتی	تعداد فعالیت‌ها و خدمات پشتیبانی احصا شده

#### جدول مربوط به تفکیک وظایف و مشاغل حاکمیتی و تصدی‌گری

تعداد کل وظایف و مشاغل احصا شده	تعداد وظایف و مشاغل حاکمیتی	تعداد وظایف و مشاغل تصدی‌گری

شاخص سوم	اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار بارویکرد اتوماسیون اداری	۳۵ امتیاز	جمع امتیاز نهایی...
----------	--	-----------	---------------------

ردیف	عنوان فعالیت	تعداد	درصد	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	احصا کامل تعداد کل فرایندها احصاء و مستند سازی کامل فرایند اصلاح تمام فرایندهای احصا شده	ارایه غیرحضوری خدمت از طریق الکترونیکی نمودن تمامی فرایندها		۱۴	۲		
					۳		
					۳		
۲	احصا کامل تعداد کل فرایندها احصاء و مستند سازی کامل فرایند اصلاح تمام فرایندهای احصا شده	ارایه غیرحضوری خدمت از طریق الکترونیکی نمودن تمامی فرایندها		۸	۱		
					۲		
					۲		

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ و مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری و مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل مربوط (شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور)

توجه: تعیین درصد امتیازات مستندسازی، بازنگری، اصلاح و مکانیزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هر یک از فعالیت‌های فوق از کل روش‌های شناسایی شده به شرط انجام بازبینی و اصلاح در هر سه سال یک‌بار محاسبه می‌گردد.

#### تحلیل عملکرد محور

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

## ۸- توانمندسازی و آموزش فرهنگی و تخصصی منابع انسانی (۶۰ امتیاز)

ردیف	عنوان شاخص	در صد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	<p><b>متناسب سازی دانش، مهارت و نگرش کارکنان دولت با شغل موردنظر در قالب نظام آموزش جدید:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نیازسنجی و طراحی برنامه های آموزشی براساس (تحلیل سازمان، تحلیل شغل و تحلیل فرد یا شاغل) و تأیید در کمیته راهبری آموزش</li> <li>- پیش بینی بودجه آموزش دستگاه در بودجه سنواتی بر اساس استانداردهای آموزش</li> <li>- تدوین برنامه اجرایی آموزش سالانه کارکنان (تقویم آموزشی) و تأیید آن توسط کمیته راهبری آموزش</li> <li>- توزیع عادلانه دوره های آموزشی در ستاد و استان ها براساس فرم "ج"</li> <li>- رعایت ۶۰ ساعت آموزش برای مدیران و ۴۰ ساعت برای کارمندان</li> <li>- ارزشیابی دوره های آموزشی اجرا شده (تدوین الگو یا دستورالعمل ارزشیابی آموزشی، ارزشیابی از فراگیران، مدرسین، محتوا، مدیریت و برنامه ریزی دوره ها، بررسی میزان اثربخشی دوره ها و تحلیل و کاربرد نتایج ارزشیابی)</li> </ul>	۵	۵	۴	۵	۵
۲	<p><b>ایجاد ارتباط بین ارتقاء کارمندان و مدیران با آموزش و بهره مندی از امتیازات آن:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تعیین آموزش های مورد نیاز برای ارتقاء و انتصاب مدیران و کارمندان</li> <li>- میزان آموزش های مصوب طی شده برای ارتقاء و انتصاب مدیران و کارمندان</li> </ul>	۵	۵			
۳	<p><b>ارایه آموزش های فرهنگی، فنی، محاسباتی، مالی و قانونی به مدیران و کارشناسان:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- اجرای دوره های آموزشی فرهنگی</li> <li>- اجرای دوره های آموزشی مالی و محاسباتی و قانونی</li> <li>- اجرای سایر دوره های آموزش عمومی ابلاغ شده (اصلاح الگوی مصرف، هدفمندسازی یارانه ها و ...)</li> <li>- کیفیت اجرای آموزش های غیر حضوری (ارایه گزارش اجرای هریک از دوره هایی که به شکل غیر حضوری اجرا شده اند)</li> </ul>	۳	۳	۲	۲	۳
۴	<p><b>ارائه آموزش های کارگاهی و مهارتی به مدیران و کارمندان:</b></p> <p>- ارایه آموزش های تخصصی به شیوه کارگاهی و عملی</p>	۵	۵			

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

### نتیجه اجرای شاخص:

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

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

کارمندان		مدیران	
میانگین ساعت آموزش اجرا شده	تعداد کل دوره ها	میانگین ساعت آموزش اجرا شده	تعداد کل دوره ها

### تحلیل عملکرد محور

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

## ۹- تقویت مدیریت و توان کارشناسی (۵۰ امتیاز)

شاخص اول	ایجاد ساز و کار مناسب برای جلب مشارکت کارمندان و بهره‌مندی از فکر و اندیشه و خلاقیت آنان	۲۵ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	--	-----------	----------------------

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

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۰۱۳/۴۳۰ ط تاریخ ۷۹/۱۲/۱۵ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰ تاریخ ۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه مربوط (تصمیم نامه شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیات وزیران)

### نتیجه اجرای شاخص:

#### جدول نتیجه اجرای نظام پیشنهاد ها

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

شاخص دوم	اجرای دستورالعمل نظام انتصاب مدیران حرفه‌ای	۱۵ امتیاز	جمع امتیاز نهایی ...
----------	---	-----------	----------------------

ردیف	عنوان فعالیت	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز خود ارزیابی	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	تشکیل کمیته انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران و رعایت شرایط تحصیلی و تجربی لازم پس از احراز شایستگی و عملکرد موفق در مشاغل قبلی با کسب حداقل ۶۰ درصد از امتیازات و رعایت بند مربوط به سابقه کار، کارشناسی و مدیریتی		۵			
۲	پیشنهاد و معرفی افراد برای تصدی پست مدیریتی از منابع بانک اطلاعات مدیران به شورای نحول اداری دستگاه		۵			
۳	رعایت بند مربوط به انتصاب حداقل ۸۵ درصد از داخل دستگاه و صدور احکام چهارساله		۵			

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۹۰۱/۱۴۲۶ تاریخ ۱۳۸۲/۱/۱۱ شورای عالی اداری و دستورالعمل اجرایی مربوط (شماره ۱۸۰۴/۱۱۳۵۱۷ تاریخ ۱۳۸۲/۶/۱۷)، مواد ۵۳ الی ۵۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی بند (ج) و تبصره (۲) ماده ۵۴ قانون مدیریت خدمات کشوری (شماره ۲۳۱۴۰۰/ت/۴۳۹۰۹ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱)

### نتیجه اجرای شاخص:

#### جدول انتصاب های دستگاه

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

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

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

**تحلیل عملکرد محور:**

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

**۱۰- محور خدمت‌رسانی به مردم و تکریم ارباب رجوع (۱۴۰ امتیاز)**

ردیف	عنوان شاخص	سقف امتیاز	امتیاز خود	امتیاز دفتر تخصصی	امتیاز نهایی
۱	آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود به منظور استفاده مناسب از خدمات دستگاه‌های اجرایی: - تهیه و نصب شرح وظایف کارمندان با ذکر مشخصات و مسئولیت سازمانی آن‌ها در سر درب اتاق آن‌ها - تهیه منشور اخلاقی، ادای سوگند و امضای سوگندنامه و منشور اخلاقی توسط کارکنان جدیدالاستخدام - آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صداوسیما و آرایه اطلاعات لازم	۵ ۵ ۵			
۲	استانداردسازی خدمات آرایه شده به مردم؛ مستند و شفاف‌سازی زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات و اطلاع‌رسانی آن به مردم از طرق مختلف	۵			
۳	پی‌گیری و ثبت به موقع پاسخ‌نامه‌های مردمی از طریق سیستم‌سامد (استقرار نظام پاسخگویی)	۴۰			
۴	میزان رضایتمندی مردم از دستگاه بر اساس نظرسنجی سالیانه	۴۰			
۵	میزان تحقق مصوبات سفرهای استانی هیأت دولت بر اساس برنامه زمانبندی	۴۰			

مستندات شاخص: نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (تصویب‌نامه شماره ۱۹۰/۱/۸۵۰۸۴ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)، مواد ۲۶ و ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی تبصره یک آن (تصویب‌نامه شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، آیین‌نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/ت تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران) و بخشنامه طرح نظرسنجی از مردم (شماره ۲۰۰/۴۷۷۵۹/ت تاریخ ۱۳۸۹/۹/۱۶)

توضیح: امتیاز شاخص سوم بر اساس اطلاعات دریافتی از مرکز رسیدگی به شکایات مردمی ریاست‌جمهوری، امتیاز شاخص چهارم بر اساس جمع‌بندی نتایج طرح نظرسنجی در قالب جداول مربوط که از سوی استانداری‌ها صورت می‌گیرد، توسط ستاد مرکزی طرح تکریم مردم محاسبه و اعمال شده و امتیاز شاخص پنجم نیز بر اساس اطلاعات دریافتی از معاونت هماهنگی و پی‌گیری نهاد ریاست‌جمهوری منظور خواهد شد.

**تحلیل عملکرد محور:**

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