شاخصهاي عمومي ارزيابي عملكرد سال 1390 دستگاه‌هاي اجرايي سطح استاني

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان** | | **واحد سنجش** | **هدف** | **عملكرد** | **سقف امتياز** | **امتياز**  **خودارزيابي** | **عملكرد از نظر دفاتر منابع انسانی استانداريها** | **امتياز دفتر تخصصی** | **عملكرد نهايي** | **امتياز نهايي** |
| 1 | [استقرار و توسعه دولت الكترونيك](#يك)(300 امتياز) | | | | | | | | | | |
| 1/1 | [**ايجاد پايگاه اطلاعات داده‌ها**](#ايجادپايگاهاطلاعاتدادهها) | **عمومي** | تعداد |  |  | 15 |  |  |  |  |  |
| **اختصاصي** | تعداد |  |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 2/1 | [**واگذاري خدمات به دفاتر پيشخوان**](#واگذاريخدماتبهدفاترپيشخوان) | **شهري** | تعداد |  |  | [[1]](#footnote-2)50 |  |  |  |  |  |
| **روستايي** | تعداد |  |  |
| 3/1 | [**ارائه خدمات به صورت الكترونيكي**](#ارايهخدماتبهصورتالكترونيكي) | **اطلاع‌رساني** | تعداد |  |  | 20 |  |  |  |  |  |
| **تعاملي** | تعداد |  |  | 35 |  |  |  |  |  |
| **تراكنشي** | تعداد |  |  | 50 |  |  |  |  |  |
| 4/1 | [**دوركاري به روش الكترونيكي**](#دوركاريبهروشالكترونيكي) | | درصد |  |  | 15 |  |  |  |  |  |
| 5/1 | [**الكترونيكي كردن فرايندهاي مشترك**](#الكترونيكيكردنفرايندهايمشترك) | | درصد |  |  | 50 |  |  |  |  |  |
| 6/1 | [**ارائه خدماتاز طريق پرتال ملي**](#ارايهخدماتازطريقپرتالملي) | | درصد |  |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 7/1 | [**نظرسنجي الكترونيكي**](#نظرسنجيالكترونيكي) | | - |  |  | 10 |  |  |  |  |  |

شاخصهاي عمومي ارزيابي عملكرد سال 1390 دستگاه‌هاي اجرايي سطح استاني

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان** | | **واحد سنجش** | **هدف** | **عملكرد** | **سقف امتياز** | **امتياز**  **خودارزيابي** | **عملكرد از نظر دفاتر منابع انسانی استانداريها** | **امتياز دفتر تخصصی** | **عملكرد نهايي** | **امتياز نهايي** |
| 2 | [ساماندهي نيروي انساني](#سه)(140 امتياز) | | | | | | | | | | |
| 1/2 | [**انتقال نيرو از ستاد دستگاه بهرده‌هايعملياتي**](#انتقالنيروازستاددستگاهبهردههاياستاني) | | درصد |  |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 2/2 | [**كاهش سالانه كاركنان در امور غيرحاكميتي**](#كاهشسالانهكاركناندرامورغيرحاكميتي) | | تعداد |  |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 3/2 | [**ورود اطلاعات كاركنان در سامانه**](#وروداطلاعاتكاركناندرسامانه)**karmandiran.ir** | | درصد |  |  | 45 |  |  |  |  |  |
| 4/2 | [**انجام فعاليت‌هاي قابل دوركاري دستگاه از طريق دوركاري**](#انجامفعاليتهايدستگاهازطريقدوركاري) | | درصد |  |  | 45 |  |  |  |  |  |
| 3 | [اصلاح ساختارها و تمركززدايي](#چهار)(60 امتياز) | | | | | | | | | | |
| 1/3 | [**بازتوزيع وظايف، اختيارات و فعاليت‌هاي دستگاه‌هاي اجراي ميان حوزه استان و شهرستانها**](#بازتوزيعفعاليتهااختياراتو) | | درصد |  |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 2/3 | [**واگذاري وظايف تصدي‌گري**](#واگذاريوظايفتصديگري) | | درصد |  |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 4 | [استقرار نظام جامع مديريت عملكرد و ارتقاء بهره‌وري](#پنج)(230 امتياز) | | | | | | | | | | |
| 1/4 | [**اداره واحدها بر اساس نظام قيمت تمام شده**](#ادارهواحدهابراساسنظامقيمتتمامشده) | | تعداد |  |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 2/4 | [**مستندسازيو اصلاح فرايندهاي موردعمل**](#مستندسازيواصلاحفرآيندهايموردعمل) | **اختصاصي** | تعداد |  |  | 25 |  |  |  |  |  |
|  |  | **مشترك** | تعداد |  |  | 15 |  |  |  |  |  |
| 3/4 | [**تطبيق فضاهاي اداري دستگاه با دستوراالعمل ماده 39 ق.م.خ.ك**](#تطبيقفضاهاياداريدستگاهبادستوراالعمل) | | باب |  |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 4/4 | [**استقرار و اجراينظام پيشنهادها**](#استقرارواجراينظامپيشنهادها) | | - |  |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 5/4 | [**استقرار و اجراي نظام جامع‌ مديريت عملكرد**](#استقرارواجراينظامجامعمديريتعملكرد) | | درصد |  |  | 100 |  |  |  |  |  |

شاخصهاي عمومي ارزيابي عملكرد سال 1390 دستگاه‌هاي اجرايي سطح استاني

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان** | **واحد سنجش** | **هدف** | **عملكرد** | **سقف امتياز** | **امتياز**  **خودارزيابي** | **عملكرد از نظر دفاتر منابع انسانی استانداريها** | **امتياز دفتر تخصصی** | **عملكرد نهايي** | **امتياز نهايي** |
| 5 | [سلامت نظام اداري](#شش)(50 امتياز) | | | | | | | | | |
| 1/5 | [**تدوين شاخص‌هاي سلامتاداري و سنجشسالانه آنها**](#تدوينشاخصهايسلامتاداري) | تعداد |  |  | 25 |  |  |  |  |  |
| 2/5 | [**فعال نمودن كميته‌هاي ارتقاي سلامت اداري و يا كارگروه مبارزه با رشوه و فساد**](#فعالنمودنكميتههايارتقايسلامتاداري) | - |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 3/5 | [**كاهش زمان رسيدگي به شكايات مردم**](#كاهشزمانرسيدگيبهشكاياتمردم) | درصد |  |  | 15 |  |  |  |  |  |
| 6 | [توانمند‌سازي منابع انساني](#هفت)(60 امتياز) | | | | | | | | | |
| 1/6 | [**آموزش‌ فرهنگي مديران**](#هفت) | سرانه |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 2/6 | [**آموزش‌ مهارتيمديران**](#هفت) | سرانه |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 3/6 | [**آموزش‌ قوانين و مقررات مالي، محاسباتي مديران**](#هفت) | سرانه |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 4/6 | [**آموزش‌ فرهنگي كارمندان**](#هفت) | سرانه |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 5/6 | [**آموزش‌ مهارتيكارمندان**](#هفت) | سرانه |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 6/6 | [**آموزش‌ قوانين و مقرراتويژه كارمندان**](#هفت) | سرانه |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 7 | [خدمت رساني به مردم و شهروندمداري](#هشت)(160 امتياز) | | | | | | | | | |
| 1/7 | [**آشنا كردن مردم با حقوق و تكاليف خود**](#آشناكردنمردمباحقوقوتكاليفخود) | برنامه |  |  | 20 |  |  |  |  |  |
| 2/7 | [**تدوين استانداردهايارائه خدمات**](#تدويناستانداردهايارائهخدمات) | درصد |  |  | 10 |  |  |  |  |  |
| 3/7 | [**استقرار و راه‌اندازيسيستمسامد**](#استقراروراهاندازيسيستمسامد) | درصد |  |  | 30 |  |  |  |  |  |
| 4/7 | [**ارتقاي ميزان رضايت مردم**](#ارتقايميزانرضايتمردم) | درصد |  |  | 50 |  |  |  |  |  |
| 5/7 | **تحقق مصوبات سفرهاي استاني هيأت دولت** | درصد |  |  | 35 |  |  |  |  |  |
| 6/7 | [**استقرار ميز خدمت**](#استقرارميزخدمت) | - |  |  | 15 |  |  |  |  |  |

دستورالعمل امتيازدهي شاخصهاي عمومي ارزيابي عملكرد سال 1390

**1- محور استقرار و توسعه دولت الكترونيك**

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص اول** | **[ايجاد پايگاه اطلاعات داده‌ها](#استقراروتوسعهدولتالكترونيك)** |

**مستندات شاخص:**[ماده 37 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده37قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)‌و[مصوبه شماره 722/13.ط تاريخ 22/4/1381 شوراي‌عالي اداري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/722.doc) و [ماده 40 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2040%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)

**جدول الف ) فهرست بانك هاي اطلاعاتي عمومی دستگاه**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | عنوان كليه بانك‌هاي اطلاعاتي‌ عمومی دستگاه | **وضعيت** | | | **وضعيت** |
| **ايجاد شده** | **به‌روز شده** | **ايجاد نشده** |
| **1** | سيستم‌ پرسنلي |  |  |  |  |
| **2** | سيستم تشكيلات |  |  |  |  |
| **3** | سيستم مالی |  |  |  |  |
| **4** | سيستم عمرانی |  |  |  |  |
| **5** | سيستم دبيرخانه |  |  |  |  |
| **6** | سيستم اموال و دارايي‌هاي ثابت |  |  |  |  |
| **7** | سيستم انبار |  |  |  |  |
| **8** | سيستم تعمير و نگهداري تأسيسات، تجهيزات و ماشين‌آلات |  |  |  |  |
| **9** | سيستم نقليه |  |  |  |  |
| **10** | سيستم بودجه |  |  |  |  |
| **11** | سيستم تدارکات و خريد |  |  |  |  |
| **12** | بانک اطلاعات قوانين، بخشنامه‌ها و ... |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**جدول ب ) فهرست بانك هاي اطلاعاتي تخصصي دستگاه**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | عنوان كليه بانك‌هاي اطلاعاتي‌تخصصي دستگاه | **وضعيت** | | | **وضعيت** |
| **ايجاد شده** | **به‌روز شده** | **ايجاد نشده** |
|  |  |  |  |  |  |

\*.بانك هاي اطلاعاتي تخصصي دستگاه كه با اعمال حفظ حريم خصوصي و مباحث امنيتي در بستر اينترنت قابل استفاده مردم باشد. (مثال: بانك اطلاعات مدارس ،بانك اطلاعات داروخانه هاي شبانه روزي و...)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شاخص دوم** | **[واگذاري خدمات به دفاتر پيشخوان](#استقراروتوسعهدولتالكترونيك)** | **امتياز** | **جمع امتياز نهايي...** |

**مستندات شاخص:**[ماده 38 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2038%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)و آيين‌نامه ايجاد و بهره‌برداري از دفاتر پيشخوان خدمات دولت و بخش عمومي غيردولتي([تصميم‌نامه شماره 61116/42401 تاريخ 18/3/1389](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/61116.doc) وزيران عضو كارگروه توسعه حمل‌و‌نقل عمومي و مديريت مصرف سوخت)

**جدول خدمات واگذار شده به دفاتر پيشخوان**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان كليه خدمات قابل ارايه**  **از طريق دفاتر پيشخوان** | **ارايه شده از طريق دفاتر پيشخوان** | | **ميزان واگذاري خدمت به دفاتر پيشخوان(درصد)** | |
| **شهري** | **روستايي** | **شهري** | **روستايي** |
|  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **شاخص سوم** | **[ارايه خدمات به صورت الكترونيكي](#استقراروتوسعهدولتالكترونيك)** | **امتياز** | **جمع امتياز نهايي...** |

**مستندات شاخص:**[ماده 37 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده37قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)‌و[مصوبه شماره 722/13.ط تاريخ 22/4/1381 شوراي‌عالي اداري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/722.doc)

**جدول الف ) فهرست خدمات عمومی دستگاه**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | عنوان كليه خدمات عمومی دستگاه | بلي/خير |
| **1** | معرفي تشکيلات و ساختار دستگاه |  |
|  |
|  |
| **2** | مجموعه قوانين و مقررات فعاليتهاي دستگاه به تفکيک موضوع |  |
|  |
|  |
| **3** | آگهي هاي مناقصه و مزايده |  |
|  |
|  |
| **4** | اطلاعات تماس با دستگاه(آدرس، تلفن، نمابر، پست الکترونيک) |  |
|  |
|  |
| **5** | اعلام نحوه ارتباط مديران ارشد دستگاه با کاربران |  |
|  |
|  |
| **6** | اسامي مديران واحدها بر اساس ساختار و نحوه ارتباط با آنان |  |
|  |
|  |
|  |
| **7** | شمارشگر مراجعان به صورت کلي و برحسب موضوع |  |
|  |
|  |
| **8** | پاسخگويي واحدهاي مربوط به نظرها و سوالات از طريق پست الکترونيک |  |
|  |
|  |
| **9** | پرسش هاي متداول |  |
|  |
|  |
| **10** | پيوند به جايگاه هاي اينترنتي مرتبط با فعاليت هاي دستگاه |  |
|  |
|  |
| **11** | پيوند به جايگاههاي اينترنتي دفتر مقام معظم رهبري، رياست محترم جمهوري، پورتال مردم و سيستم سامد در محل مناسبي در صفحه اول جايگاه |  |
|  |
|  |
|  |
| **12** | وجود موتور جستجوی جايگاه اينترنتي |  |
|  |
|  |

**جدول فهرست كليه خدمات دستگاه**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان خدمت** | **ارائه اطلاعات مربوط به خدمت[[2]](#footnote-3)(بلی/خير)** | **قابل دسترس بودن فرم‌هاي مورد نياز براي انجام خدمت از طريق جايگاه اينترنتی(بلی/خير)** | **امكان تكميل و ارسال فرم‌هاي مرتبط با خدمت از طريق جايگاه اينترنتي دستگاه(بلی/خير)** | **امكان اخذ خدمت به صورت كاملاً الكترونيكي**(e-service) **از طريق جايگاه اينترنتي دستگاه(بلی/خير)** |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص چهارم** | **[دوركاري به روش الكترونيكي](#استقراروتوسعهدولتالكترونيك)** |

**مستند شاخص:**[تصويب‌نامه شماره 76481/44726 تاريخ 7/4/1389 هياًت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/76481.pdf) موضوع آيين‌نامه دوركاري

**جدول دسترسي به سامانه های اتوماسيون اداري و اختصاصی در محل دورکاری**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | دسترسي به سامانه‌ اتوماسيون اداري در محل دوركاري(بلی/خير) | دسترسي به سامانه‌‌هاي اختصاصي در محل دوركاري(بلی/خير) | **عنوان سامانه اختصاصي** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص پنجم** | **[الكترونيكي كردن فرايندهاي مشترك](#استقراروتوسعهدولتالكترونيك)** |

**مستندات شاخص:**آئين نامه اجرايي ماده 40 قانون مديريت خدمات کشوری([تصويب‌نامه شماره 81839/ت44294 تاريخ 19/4/1390)](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/81839.pdf)،[بند ب ماده 46 قانون برنامه پنجم توسعه](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/بندب%20ماده46.docx) و بخشنامه[شماره 18059/100 تاريخ 12/2/1386](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/18059.DOC) موضوع پروتكل تبادل الكترونيكي مكاتبات اداري، مجموعه استاندارد راهبری و مديريت اسناد ([شماره 35793/200 تاريخ 17/7/1389](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/35793.pdf))

**جدول دسترسی بهبانک های اطلاعاتی ساير دستگاه های اجرايي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **نام دستگاهي كه بانك اطلاعاتي را در دسترس قرار داده‌است** | **نام بانك‌ اطلاعاتي** |
|  |  |  |

**جدول بانک های اطلاعاتی دستگاه قابل دسترسی برای ساير دستگاه های اجرايی**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **نام بانك‌ اطلاعاتي قابل دسترسي براي ساير دستگا‌ها** | **نام دستگاه بهره‌بردار** |
|  |  |  |

**جدول ارتباط كامل الكترونيكي با سيستم دبيرخانه ساير دستگاه‌هاي اجرايي با استفاده از پروتكل ECE**

|  |  |
| --- | --- |
| **رديف** | **نام دستگاه مرتبط** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص ششم** | **[ارايه](#استقراروتوسعهدولتالكترونيك)** [**خدمات از طريق پورتال ملي**](#استقراروتوسعهدولتالكترونيك) |

**مستندات شاخص:**بخشنامه‌هاي [شماره 34181 تاريخ 25/6/1383](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/34181.doc)،[شماره 88882/100 تاريخ 4/7/1386](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/88882.doc)

**جدولاطلاعات خدمات ثبت شده در پورتال مردم**([**www.iranmardom.ir**](http://www.iranmardom.ir/))

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان خدمت قابل ارائه** | **ثبت شده در پورتال(بلي/ خير)** | **وضعيت ارائه خدمت در پورتال** | | |
| **ثبت روش و مراحل انجام كار(بلی/خير)** | **ارائه فرم هاي مورد نياز درپورتال(بلی/خير)** | **الكترونيكي شدن خدمت(بلی/خير)** |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص هفتم** | **[نظرسنجي الكترونيكي](#استقراروتوسعهدولتالكترونيك)** |

**جدول روش‌هاي نظرسنجي الكترونيكي**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **پيام كوتاه(بلی/خير)** | **ذكر شماره پيام كوتاه** | **پست الكترونيك(بلی/خير)** | **درج نشاني پست**  **الكترونيك** | **تكميل فرمالكترونيكي**  **(اينترنتي) (بلی/خير)** | **درج نشانيمستقيم اينترنتي** | **تلفن گويا(بلی/خير)** | **ذكر شماره تلفن** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**تحليل عملكرد محور**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ارزيابي عملكرد** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-**  **-** | **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-**  **-** | | |

**2- محور ساماندهي نيروي انساني**

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص اول** | **[انتقال نيرو از ستاددستگاه به رده‌هاي عملياتي](#ساماندهينيرويانساني)** |

**مستندات شاخص:**[مصوبات كارگروه انتقال كاركنان دولت از تهران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/راهنماي%20اجراي%20مصوبه%20انتقال%20از%20تهران.pdf)

**جدول نيروهاي انتقال يافته از ستاد استان به رده‌هاي عملياتي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تعداد كل نيروي انساني** | **تعداد نيروي انساني انتقال يافته** | **نسبت نيروي انتقال يافته به كل نيروي انساني** |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص دوم** | [**ك****اهش سالانه كاركنان در امور غيرحاكميتي**](#ساماندهينيرويانساني) |

**مستند شاخص:**[بند (ب) ماده 24 قانونمديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2024%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)

**جدول ميزان كاهش كاركنان در امور غيرحاكميتي**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تعداد كل كاركنان در امور غيرحاكميتي** | **ميزان كاهش كاركنان شاغل در امور غيرحاكميتي** | **نسبت كاركنان خارج شده از مشاغل غيرحاكميتي به كل كاركنان** |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص سوم** | **[ورود اطلاعات كاركنان در سامانه](#ساماندهينيرويانساني)karmandiran.ir** |

**مستند شاخص:** بخشنامه سامانه اطلاعات نظام اداري به [شماره 60002/200 تاريخ 23/11/1389](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/60002.pdf)، بخشنامه معاون اول رييس‌جمهور به [شماره84492/154 تاريخ 22/4/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/84492.pdf)، بخشنامه معاونت برنامه‌ريزي و نظارت راهبردي رييس‌جمهور به [شماره 56859/30 تاريخ 22/6/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/56859.pdf)، بخشنامه‌هاي [شماره 15645/90/200 تاريخ 9/7/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/15645.pdf)، [شماره16805/90/200 تاريخ 17/7/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/16805.pdf) و [شماره 12515/200 تاريخ 30/5/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/12515.pdf)معاونت توسعه مديريت و سرمايه انساني رييس‌جمهور

**جدول ميزان ورود اطلاعات كاركنان در سامانه كارمندايران**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تعداد كل كاركنان** | **تعداد كاركناني كه اطلاعات آن‌ها به سامانه وارد شده** | **نسبت كاركنان ورود اطلاعات شده به كل كاركنان** |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص چهارم** | **[انجام فعاليت‌هاي قابل دوركاري دستگاه از طريق دوركاري](#ساماندهينيرويانساني)** |

**مستند شاخص:**[تصويب‌نامه شماره 76481/44726 تاريخ 7/4/1389 هياًت وزيران موضوع آيين‌نامه دوركاري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/76481.pdf)

**جدول انجام فعاليت‌هاي دستگاه از طريق دوركاري**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **تعداد كل مشاغل قابل دورکار شدن** | **تعداد مشاغل دوركارشده** | **نسبت مشاغل دورکارشده به کل مشاغل قابل دوركاري** |
|  |  |  |

**جدول آمار نيروي انساني دستگاه**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رديف** | **مشخصات** | **تعداد** |
| **1** | **نیروهای ستاد** |  |
| **2** | **نیروهای صف** |  |
| **3** | **نیروهای رسمی** |  |
| **4** | **نیروهای پیمانی** |  |
| **5** | **نیروهای قرار دادی** |  |
| **6** | **نیروهای مازاد** |  |
| **7** | **نیروهای خروجی** |  |
| **8** | **نیروی متخصص مورد نیاز** |  |
| **9** | **نیروهای جابجا شده از ستاد به صف** |  |
| **10** | **نیروی­های جابجا شده از دستگاه­های تراکم بالا به دستگاه­های تراکم پایین** |  |
| **11** | **نیروی­های انتقالی به مناطقي غیر از مرکز تهران** |  |
| **12** | **اتتقال نیرو از استان به شهرستان** |  |
| **13** | **تعداد نیروهای دورکار شده** |  |
| **14** | **انتقال نیرو به مناطق محروم** |  |

**حليل‌عملكردمحور:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ارزيابي عملكرد** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-**  **-** | **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-** | | |

**3-محور اصلاح ساختارها و تمركززدايي**

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص اول** | **[بازتوزيع وظايف، اختيارات و فعاليت‌هاي دستگاه ميان واحد استان و واحدهاي شهرستان](#اصلاحساختارهاوتمركززدايي)** |

**مستند شاخص:**[بخشنامه شماره 65365-44185 مورخ 23/3/1389رياست‌محترم‌جمهوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/65365.pdf) موضوع تمركززدايي و تقويت ميزان اختيارات و قدرت تصميم‌گيري استانداران و مديران استاني، [بخشنامه شماره 13266/200 تاريخ 7/6/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/13266.docx)و[بخشنامه شماره43184/200 تاريخ9/8/1389](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/43184.DOC)موضوع تعيين اختيارات تفويض شده به مديران اجرايي استاني

**جدول فهرست وظايف قابل انتقال دستگاه**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان دستگاه/سازمان وابسته** | عنوان وظيفه/اعطاي اختيار | **مصوب شوراي عالي اداري(بلی/خير)** | **علاوه بر مصوبات ‌شوراي ‌عالي‌ اداري(بلی/خير)** | **در اجراي مفاد بخشنامه شماره 65365-44185 مورخ 23/3/1389 رياست محترم جمهوري(بلی/خير)** | **ميزان واگذاري يا اعطاي اختيار** | | |
| **صفر درصد** | **تا 50 درصد** | **تا 100 درصد** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**جدول مقايسه پست‌هاي سازماني قبل و بعد از اصلاح تشكيلات**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **قبل از اصلاح** | | | | | | | | **بعد از اصلاح** | | | | | | | |
| **تعداد كل پست‌ها** | | | **تعداد پست‌هاي كارشناسي** | **تعداد پست‌هاي مديريتي‌وسرپرستي** | **تعداد پست‌هاي اصلي** | **تعداد پست‌هاي پشتتيباني** | **تعداد واحدها و سطوح سازماني** | **تعداد كل پست‌ها** | | | **تعداد پست‌هاي كارشناسي** | **تعداد پست‌هاي مديريتي‌وسرپرستي** | **تعداد پست‌هاي اصلي** | **تعداد پست‌هاي پشتيباني** | **تعداد واحدها و سطوح سازماني** |
| **باتصدي** | **بلاتصدي** | **جمع** | **باتصدي** | **بلاتصدي** | **جمع** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص دوم** | **[واگذاري وظايف تصدي‌گري](#اصلاحساختارهاوتمركززدايي)** |

**مستند شاخص:**[ماده 13 و 24 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2024%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و ايين‌نامه اجرايي آن([شماره 231378/ت43908ك تاريخ 21/11/1388 تصويب‌نامه هيأت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/231378.doc)) و اصلاحيه آن([شماره 176420/ت44852ك تاريخ 8/8/1389](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/176420.doc))،[ماده 18 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2018قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، [بخشنامه شماره 18146/200 تاريخ 14/4/1389](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/18146.docx) موضوع تشكيل كارگروه "كاهش تصدي‌هاي دولت

**جدول عناوين فعاليت‌هاي دستگاه و امكان ارائه خدمات از طريق بخش غيردولتي**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **تشكيل كارگروه (ماده 4)** | | | **فهرست فعاليت هاي قابل واگذاري(بند ب ماده 5)** | | **روش واگذاري** | | | | **وضعيت واگذاري** | | **نتيجه تغييرات تشكيلاتي ناشي از واگذاري** | |
| **بلي** | **خير** | **تعداد جلسات برگزار شده** | **عناوين** | **تعداد** | **خربد خدمت** | | **مشاركت در مديريت** | **مشاركت در مالكيت** | **واگذار شده** | **واگذار نشده** | **عناوين واحدهاي سازماني حذف شده** | **تعداد پست‌هاي كاهش يافته** |
|  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |  |  |

**مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه:**

* گزارش تفصيلي از ميزان و درصد تصدي هاي واگذار شده به صورت جداول مقايسه اي(ماهانه، شش ماهه و سالانه)
* گزارش مربوط به انتقال وظايف به واحدهاي شهرستاني و مكاتبات انجام شده در اين خصوص ‌.

**تحليل عملكرد محور:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ارزيابي عملكرد** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-** | **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-**  **-** | | |

**4-استقرار نظام جامع مديريت عملكرد و ارتقاء بهره‌وري**

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص اول** | **[ادارهواحدها بر اساس نظام قيمت تمام شده](#استقرارنظامجامعمديريتعملكردوارتقاء)** |

**مستندات شاخص:**[ماده 16و 33 قانون مديريت خدمات کشوری](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2016%20و%2033%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آيين‌نامه اجرايي ماده 16 قانون مديريت خدمات كشوري[(تصويب‌نامه شماره 163466/ت44989ك تاريخ 22/7/1389 وزيران عضو كميسيون اموراجتماعي و دولت الكترونيك)](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/163466.pdf)

**جدول نتايج اقدام هاي قيمت تمام شده**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **نام واحد مجري** | **عنوان خدمات/فعاليتهاي   احصا شده براي انجام/ارائه به روش قيمت تمام شده** | **واحد اندازه گيري فعاليت/ خدمت** | **قيمت/هزينه تمام شده خدمت/فعاليت** | **كل مبلغ تفاهمنامه منعقده با واحد مجري** | **وضعيت اجرا** | | |
| **در حال اجرا** | **اجرا شده** | **متوقف شده** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص دوم** | **[مستندسازي و اصلاح فرآيندهاي مورد عمل](#استقرارنظامجامعمديريتعملكردوارتقاء)** |

**مستندات شاخص:**[مصوبه شماره253/14 تاريخ6/9/1378 شوراي عالي‌اداري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/253.doc) موضوع اصلاح سيستم‌ها و روش‌هاي انجام كار، [مصوبه شماره18540/13.ط تاريخ 10/2/1381 شوراي‌عالي اداري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/18540.doc)موضوع طرح‏تكريم مردم‏و‏جلب‏رضايت‏ارباب‏رجوع‏در‏نظام اداري و [مواد36 و 37 قانون مديريتخدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2036%20,37قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و دستورالعمل اجرايي ماده 36 ق.م.خ.ك(بخشنامه[شماره 141152/200 تاريخ 17/12/1388 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انساني رييس‌جمهور](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/141152.pdf))

**توجه:**تعيين درصد امتيازات مستندسازي، بازنگري، اصلاح و مكانيزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هريك از فعاليت هاي فوق از كل روش هاي شناسايي شده به شرط انجام بازبيني واصلاح در هر سه سال يك‌بار محاسبه مي‌گردد.

**جدول الف) نتايج اقدام‌هاي مرتبط با مستندسازي و اصلاح فرايندهاي اختصاصي دستگاه در سال 1390**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان فرايند/خدمت** | **واحد اصلي متولي اجراي فرايند/ارائه خدمت** | **وضعيت فرايند** | | | |
| **مستند شده** | **اصلاح شده** | **اتوماسيون شده** | **ارايه به صورت غير حضوري** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**جدول ب) نتايج اقدام‌هاي مرتبط با مستندسازي و اصلاح فرايندهاي مشترك دستگاه در سال 1390**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **عنوان فرايند/خدمت** | **واحد اصلي متولي اجراي فرايند/ارائه خدمت** | **وضعيت فرايند** | | | **دستگاه هاي اجرايي ديگري كه در اجراي فرايند/ارائه خدمت مشاركت دارند** |
| **مستند شده** | **اصلاح شده** | **اتوماسيون شده** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص سوم** | [**تطبيق فضاهاي اداري دستگاه با دستوراالعمل ماده 39 ق.م.خ.ك**](#استقرارنظامجامعمديريتعملكردوارتقاء) |

**مستندات شاخص**[**:**ماده39 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2039.docx)و [بخشنامهشماره5236/90/200 تاريخ 1/3/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/5236.pdf)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **رديف** | **تعداد كل ساختمان‌هاي در اختيار** | **تعداد ساختمان‌هايي كه با استاندارد ابلاغي تطبيق داده شده است** | **تعداد ساختمان هايي كه در حال حاضر بهره برداري از آنها منطبق با استاندارد اعلام شده انجام مي شود.** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص چهارم** | **[استقرار واجراي نظام پيشنهادها](#استقرارنظامجامعمديريتعملكردوارتقاء)** |

**مستندات شاخص:** [مصوبه شماره430/013ط تاريخ 15/12/79 شوراي‌عالي‌اداري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/430.doc) موضوع استقرار نظام پذيرش و بررسي پيشنهادها و دستورالعمل اجراي آن([بخشنامه‌ شماره 195940/1900 تاريخ 24/10/81](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/195940.doc)) و[ماده 20 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده%2020%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آيين‌نامه اجرايي آن([تصميم‌نامه شماره 4221/44196 تاريخ 14/1/1389 هياًت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/4221.pdf))و دستورالعمل ماده (2) آيين‌نامه اجرايي موضوع ماده (20) قانون مديريت خدمات كشوري([بخشنامه شماره 35622/90/200 تاريخ 23/7/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/35622.tif))

**جدول نتيجه اجراي نظام پيشنهادها**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تعداد كل كاركنان** | **الكترونيكي كردن نظام پيشنهادها**  **(بلی/ خير)** | **تعداد پيشنهاد دهندگان** | **نرخ مشاركت[[3]](#footnote-4)** | **تعداد پيشنهادهای دريافت شده** | **تعداد پيشنهادهای بررسي شده** | **تعداد پيشنهادهای پذيرفته‌ شده** | **درصد پيشنهادهای پذيرفته‌ شده[[4]](#footnote-5)** | **تعداد پيشنهادهای اجرا شده** | **درصد پيشنهادهای اجرا شده[[5]](#footnote-6)** | **مجموع کاهش هزينه‌ها پس از اجراي پيشنهادها(ريال)** | | **ميزان كاهش زمان انجام كار پس از اجراي پيشنهادها** | |
| **ميزان** | **درصد** | **ميزان** | **درصد** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص پنجم** | **[استقرار واجراي نظام جامع مديريت عملكرد](#استقرارنظامجامعمديريتعملكردوارتقاء)** |

**مستندات شاخص:**[مواد 81 و 82 فصل يازدهم قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/مواد81و82قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)و آيين‌نامه اجرايي آن ([تصميم‌نامه شماره 4225/44327 تاريخ 14/1/1389 هياًت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/4225.doc))، دستورالعمل اجرايي استقرار نظام مديريت عملكرد موضوع بند«هـ» ماده 3 آيين‌نامه اجرايي مواد 81 و 82 قانون مديريت خدمات كشوري([بخشنامه شماره 27911/200 تاريخ 28/5/1389](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/27911.DOC)) و دستورالعمل اجرايي ارزيابي عملكرد مديران و كارمندان([بخشنامه شماره 11942/200 تاريخ22/5/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/11942.doc))

**جدول نتيجه اجراي مواد 81 و 82 قانون مديريت خدمات كشوري**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ارايه برنامه سالانه تحول اداري به استانداريپس از تصويب كميسيون تحول اداري دستگاه و اجراي كامل آن[[6]](#footnote-7)**  **(بلی/ خير)** | **ارزيابي برنامه در كميسيون تحول اداري(آسيب‌شناسي و بيان نقاط قوت و**  **ضعف برنامه در اجرا)**  **(بلی/ خير)** | **استقرار و اجراي كامل نظام مديريت عملكرد در واحدهاي استاني و شهرستاني(بلی/ خير)** | **اقدام در جهت به‌روزرساني شاخص‌هاي اختصاصي، ضريب اهميت و استاندارد شاخص‌ها(با توجه به مكاتبات انجام شده با ستاد مركزي) (بلی/ خير)** | **تهيه و تدوين گزارش خود ارزيابي(گزارش تحليلي از شاخص‌هاي عمومي و اختصاصي) و راهكارهاي مناسب در جهت بهبود عملكرد و ارايه در مهلت مقرر و تعامل مؤثر با استانداري(بلی/ خير)** | **درصد انطباق امتياز خودارزيابي دستگاه با امتياز مكتسبه** | **درصد ارتقا و بهبود نتيجه ارزيابي عملكرد دستگاه نسبت به سال قبل (بهره گيري از نتايج ارزيابي عملكرد سال قبل و انجام اقدام هاي اصلاحي در**  **جهت بهبود عملكرد)** | **اجرايي نمودن**  **دستورالعمل ارزيابي عملكرد مديران و كارمندان(بلی/ خير)** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه:**

* تكميل يك نسخه از جدول نتايج اقدام هاي قيمت تمام شده براي هر يك از واحدهاي مجري به همراه يك نسخه از تفاهم‌نامه مربوط.
* گزارش وضعيت فضاهاي اداري دستگاه و تطبيق آن با دستورالعمل.
* علاوه بر تكميل جدول نتيجه اجراي نظام پيشنهادها، لازم است مستندات كامل 10 پيشنهاد برتر كه در سال 1390 در آن دستگاه اجرا شده است به همراه منافع حاصل از آن، به‌عنوان مستندات و شواهد ارائه شود.
* فهرست عناوين فرايندهاي دستگاه و فلوچارت رسم شده براي هريك.
* نمونه فرم‌هاي ارزيابي عملكرد تكميل شده مديران و كارمندان(هدف گذاري شده)

**تحليل عملكرد محور**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-** | **ارزيابي عملكرد** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-** | | |

**5- سلامت نظام اداري**

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص اول** | **[تدوين شاخص‌هاي سلامت اداري و سنجش سالانه آن‌ها](#سلامتنظاماداري)** |

**مستند شاخص:**[مصوبه شماره 37995/ت 28617هـ تاريخ 25/12/1382 هيئت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/37995.doc) موضوع برنامه ارتقاي سلامت نظام اداري، [مصوبه شماره 73377/ت 30374ه‍ تاريخ 22/12/1383 هيئت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/73377.doc) موضوع آيين‌نامه پيش‌گيري مبارزه با رشوه، [مواد 91، 92 و 93 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/مواد91و%2092%20و93قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)،[تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/77683.doc)و [بند 24 سياست‌هاي كلي نظام اداري ابلاغي از سوي مقام معظم رهبري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ابلاغ%20سياست.docx)

**جدول تدوين شاخص‌هاي سلامت اداري**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **عنوان دستگاه/سازمان وابسته** | **تدوين شاخصهای سلامت اداری دستگاه(بلی/خير)** | **سنجش سالانه ميزان سلامت اداری دستگاه بر اساس**  **شاخص های تدوين شده(بلی/خير)** | **درصد افزايش سلامت اداري دستگاه نسبت به سال**  **گذشته** |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص دوم** | **[فعال نمودن كميته‌هايارتقاي سلامت اداري و كارگروه پيشگيري و مبارزه با رشوه](#سلامتنظاماداري)** |

**مستند شاخص:**[مصوبه شماره 37995/ت 28617هـ تاريخ 25/12/1382 هيئت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/37995.doc) موضوع ارتقاي سلامت اداري، [مصوبه شماره 73377/ت 30374ه‍ تاريخ 22/12/1383 هيئت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/73377.doc) موضوع آيين‌نامه پيش‌گيري مبارزه با رشوه، [مواد 91، 92 و 93 قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/مواد91و%2092%20و93قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و [تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/77683.doc)

**جدول فعال سازي كميته ارتقاي سلامت اداري**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **بررسي و شناسايي نقاط آسيب‌پذير حيطه فعاليت‌هاي دستگاه (گلوگاه‌هاي فسادخيز)‌ و پيش‌بيني راهكارهاي اصلاحي مورد نياز و اقدام در جهت بكارگيري آن‌ها و بازرسي و پايش تمامي گلوگاه‌هاي فسادخيز و ارايه گزارش به كارگروه(بلی/خير)** | **برنامه‌ريزي در زمينه آموزش قوانين و مقررات و اصول و**  **مباني بازرسي به كاركنان و بازرسان و اجراي صحيح و**  **كامل برنامه(نفر ساعت آموزش ذکر شود)** | **اجراي كل مصوبات كارگروه يا كميته ارتقاي سلامت اداري و مبارزه با رشوه و فساد(در جهت ارتقاء سلامت اداری**  **دستگاه) (بلی/خير)** |
|  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص سوم** | **[كاهش زمان رسيدگي به شكايات مردم](#سلامتنظاماداري)** |

**مستند شاخص:**نظامنامه مديريت پاسخگويي به شكايات مردم([تصويب‌نامه شماره85084/1901تاريخ12/5/1384 شورايعالي اداري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/85084.pdf))

**جدول بررسي پاسخگويي به شكايات در سال 1390**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **دسترسي مردم به فرم شكايات**  **و درخواست‌هاي مردمي و ثبت شكايات و پاسخ‌ها در سيستم اطلاعات مديريت(سامد) (بلی/خير)** | **رسيدگي و پاسخگويي**  **مؤثر به شكايات در زمان**  **تعيين شده در سامد(بلی/خير)** | **اطلاع‌رساني به**  **مردم از روند**  **رسيدگي به**  **پرونده(بلی/خير)** | **نسبت موارد**  **پاسخ داده شده**  **به كل موارد در سيستم سامد** | **تعداد شكايت‌هاي دريافت‌شده1389در سيستم سامد** | **تعداد شكايت‌هاي دريافت‌شده1390 در سيستم سامد** | **نسبت كاهش**  **يا افزايش**  **سال 90 به 89** | **تعداد شكايت‌هاي**  **رسيدگي‌شده1390**  **در سيستم سامد** | **نسبت رسيدگي شده سال 1390 به دريافت شده**  **1390 در سيستم سامد** | **ميانگين زمان پاسخگويي به شكايات** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**جدول تحليل شکايات مردمی و ارائه برنامه های اجرايی سال 1390**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **علل اصلی بروز شکايات در دستگاه** | **ارايه پيشنهاد در جهت رفع علل بروز شکايات در سطح دستگاه** | **برنامه های اجرا شده درجهت رفع علل بروز شکايات در سطح دستگاه** |
|  |  |  |

**جدول بررسی دستورات اجرا شده در ملاقاتهای مردمی سال 1390**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تعداد ملاقاتهای مردمی در سال 89** | **تعداد ملاقاتهای مردمی در سال 90** | **نسبت كاهش يا افزايش سال 90 به 89** | **تعداد دستورات اجرا شده در ملاقاتها در سال 90** | **تعداد دستورات اجرا شده سال 1390 به تعداد ملاقاتهای مردمی 1390** | **ميانگين زمان پاسخگويی** | **تعداد دستورات دريافت شده از مقامات در ملاقات مردمی هيات دولت در سال90** | **تعداد دستورات اجرا شده در ملاقاتهای مردمی هيات دولت در سال90** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه:**

* مستندات مربوط به اقدامات انجام شده در خصوص پاسخگويي به شكايات شامل گزارش‌هاي وضعيت رسيدگي به شكايات و ....
* گزارش تحليلي رفع علل بروز شكايات مردم از دستگاه
* گزارش بررسي و شناسايي نقاط آسيب‌پذير حيطه فعاليت‌هاي دستگاه (گلوگاه‌هاي فسادخيز)‌ و پيش‌بيني راهكارهاي اصلاحي مورد نياز
* گزارش سنجش سالانه ميزان سلامت اداری دستگاه بر اساس شاخص های تدوين شده از سوی ستاد

**تحليل عملكرد محور**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-** | **ارزيابي عملكرد** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-** | | |

**6-** [**توانمندسازيمنابعانساني**](#توانمندسازيمنابعانساني)

**مستندات شاخص:**[فصل نهم قانون مديريتخدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/فصل%20نهم%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc) و آيين‌نامه اجرايي آن([تصميم‌نامه شماره 2579/ت43916ك تاريخ 10/1/1389 هيأت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/2579.pdf))، [بخشنامه شماره 1834/200 تاريخ 30/1/13890](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/1834.pdf) موضوع نظام آموزش كارمندان دستگاه‌هاي اجرايي

**جدولبرنامه آموزش و توانمندسازي منابع انساني**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **نيازسنجي و طراحي آموزش ها بر**  **اساس تحليل سازمان،تحليل شغل**  **و تحليل فرد يا شاغل و تأييد در**  **كميته راهبري آموزش و**  **توانمندسازي(بلی/خير)** | **اجراي آموزشهاي عمومي، فرهنگي و اجتماعي(هدفمندسازي يارانه ها،آشنايي با ده**  **برنامه تحول اداري و ديگر آموزشهاي كه از**  **سوي معاونت طراحي و ابلاغ مي گردد) (بلی/خير)** | **اجراي آموزشهاي توانمنديهاي**  **اداري(بلی/خير)** | **اجراي آموزشهاي عمومي فناوري اطلاعات(بلی/خير)** | **استقرار سامانه**  **مديريت اطلاعات آموزش كارمندان**  **(بلی/خير)** | **ارزشيابي آموزشي(ارزشيابي از فراگيران و مدرسين،، محتواي**  **دوره ها،مديريت و پشتيباني**  **در اجراي دوره ها) (بلی/خير)** | **بررسي ميزان اثربخش**  **بودن برنامه ها و**  **دوره هاي آموزشي**  **(بلی/خير)** |
|  |  |  |  |  |  |  |

**جدول تعداد و ميزان ساعات آموزش اجرا شده به تفكيك نوع دوره**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **آموزش فرهنگي** | | | | **آموزش مهارتي** | | | | **اموزش قوانين و مقررات** | | | | **دوره هاي آموزشي عمومي** | | | | **دوره هاي آموزشي شغلي** | | | | **آموزش‌هاي مديران** | | | |
| **تعداد دوره** | | **ميزان ساعت** | | **تعداد دوره** | | **ميزان ساعت** | | **تعداد دوره** | | **ميزان ساعت** | | **تعداد دوره** | | **ميزان ساعت** | | **تعداد دوره** | | **ميزان ساعت** | | **تعالي معنوي[[7]](#footnote-8)** | | **تعالي‌حرفه‌اي[[8]](#footnote-9)** | |
| **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **مدير** | **كارمند** | **تعداد دوره** | **ميزان ساعت** | **تعداد دوره** | **ميزان ساعت** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |

**جدول تعداد و ميانگين ساعات آموزش اجرا شده و سرانه آن**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **مديران** | | **كارمندان** | | **سرانه آموزش مديران** | **سرانه آموزش كارمندان** |
| **تعداد كل دوره‌ها** | **ميانگين ساعت آموزش اجرا شده** | **تعداد كل دوره‌ها** | **ميانگين ساعت آموزش اجرا شده** |
|  |  |  |  |  |  |

**مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه:**

* ارايه برنامه كامل آموزشي و همچنين ارايه اطلاعات كامل آموزش هاي ارايه شده به كاركنان.

**تحليل عملكرد محور**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-** | **ارزيابي عملكرد** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-** | | |

**7-** [**محور خدمت‌رساني به مردم و شهروندمداري**](#خدمترسانيبهمردموشهروندمداري)

**مستندات شاخص:**نظامنامه مديريت پاسخگويي به شكايات مردم ([تصويب‌نامه شماره 85084/1901 تاريخ 12/5/1384 شوراي عالي اداري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/85084.pdf))، [مواد 25، 26،27 و 90قانون مديريت خدمات كشوري](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/ماده25،26،27%20و%2090%20قانون%20مديريت%20خدمات%20كشوري.doc)، آيين‌نامه اجرايي تبصره يك ماده 25 قانون مديريت خدمات كشوري([تصويب‌نامه شماره 231430/ت43914ك تاريخ 21/11/1388 هيأت وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/231430.doc))، آيين‌نامه اجرايي ماده 90 قانون مديريت خدمات كشوري([تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/77683.doc))، بخشنامه طرح نظرسنجي از مردم([شماره 20824/200 تاريخ 23/8/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/20824.pdf)) و بخشنامه ميز خدمت به [شماره 7193/200 تاريخ 30/3/1390](دستورالعمل%20هاي%20استاني%2090/7193.pdf)

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص اول** | **[آشناكردن مردم با حقوق و تكاليف خود](#خدمترسانيبهمردموشهروندمداري)** |

**جدول ميزان آشنايي مردم با حقوق و تكاليف خود**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **عنوان دستگاه/سازمان وابسته** | **تهيه و نصب شرح وظايف كارمندان با ذكر مشخصات و مسئوليت سازماني آن‌ها در سر درب اتاق آن‌ها(بلی/خير)** | **نصب فهرست کارهای مربوطه در تابلوی راهنما**  **در مبادی ورودی و در معرض ديد مراجعين(بلی/خير)** | **تهيه بروشور و راهنمای**  **مراجعه کنندگان و توزيع**  **بين ارباب رجوع و**  **مخاطبين(بلی/خير)** | **راه اندازی خط تلفن**  **گويا برای راهنمايي**  **مردم(بلی/خير)** | **تهيه منشور اخلاقي، اداي سوگند و**  **امضاي سوگندنامه و منشوراخلاقي**  **توسط كاركنان جديدالاستخدام**  **(بلی/خير)** | **آشنايي مردم با حقوق و تكاليف خود**  **در تعامل با دستگاه از طريق وسايل**  **ارتباط جمعي به ويژه صداوسيما و ارايه اطلاعات لازم(بلی/خير)** |
|  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص دوم** | **[تدوين استانداردهاي ارائه خدمات](#خدمترسانيبهمردموشهروندمداري)** |

**جدول تدوين استانداردهاي ارايه خدمات**

|  |  |
| --- | --- |
| **عنوان خدمت** | **مستند و شفاف‌سازي زمان و كيفيتو استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی آن به مردم از طرق مختلف(بلی/خير)** |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص سوم** | **[استقرار و راه‌اندازي سيستم سامد](#خدمترسانيبهمردموشهروندمداري)** |

**جدولوضعيت سيستم سامد در دستگاه**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **نصب كارتابل الكترونيكي به منظور دريافت موارد ارجاعي و پاسخگويي الكترونيكي(بلی/خير)** | **بررسي و پاسخگويي به**  **تمامي موارد ارجاعي به كارتابل سامد به صورت روزانه(بلی/خير)** | **ميانگين مدت زمان صف انتظار در تماس‌هاي تلفني 111 در روز** | **درصد تبديل اطلاعات(convert)**  **سيستم‌هاي نرم‌افزار داخلي سازمان با سامد** | **نظارت بر عملكرد سامد در دستگاه و ارايه گزارش به**  **مركز ارتباطات مردمي (بلی/خير)** | **ارايه آموزش‌هاي تخصصي به مديران و كاركنان سامد در حيطه پاسخگويي الكترونيكي(بلی/خير)** | **ثبت خدمت مطابق قوانين و مقررات و پرهيز از پاسخ هاي كليشه‌اي(بلی/خير)** |
|  |  |  |  |  |  |  |

**جدولوضعيت اجراي نظام‌نامه پاسخگويي به شكايات مردم**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ايجاد واحدهای**  **بازرسی، ارزيابی**  **عملکرد و پاسخگويی به شکايات(بلی/خير)** | **درصد پيشنهادهاي مردمی پذيرفته شده(تعداد پيشنهادهاي پذيرفته شده تقسيم بر پيشنهادهاي دريافت شده ضرب در عدد صد)** | **درصد پيشنهادهاي مردمی پذيرفته شده(تعداد پيشنهادهاي پذيرفته شده تقسيم بر پيشنهادهاي دريافت شده ضرب در عدد صد)** | **درصد پيشنهادهاي مردمی اجرا شده(تعداد پيشنهادهاي اجرا شده تقسيم بر تعداد پيشنهادهاي قابل اجرا ضرب در عدد صد)** | **ارائه گزارشات عملکرد 6 ماهه دستگاه از طريق سيستم سامد به استانداري(بلی/خير)** | **درصد رضايت مردم از پاسخگويی در سيستم**  **سامد** |
|  |  |  |  |  |  |

**جدول بررسی و تحليل علل عدم ارائه خدمت به موارد مردمی در سيستم سامد سال 1390**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **تعداد کل موارد ارجاع شده به کارتابلها** | **تعداد موارد پاسخ داده شده** | **تعداد موارد ارائه خدمت شده** | **نسبت موارد ارائه خدمت به موارد**  **پاسخ داده شده** | **تعداد موارد عدم ارائه**  **خدمت به مردم** | **علل عدم ارائه خدمت ( مطابق با فرمت پيشنهادی مرکز ارتباطات مردمی)** |
|  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **شاخص ششم** | **[استقرار ميز خدمت](#خدمترسانيبهمردموشهروندمداري)** |

**جدولوضعيت استقرار ميز خدمت در دستگاه**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ايجاد بانك اطلاعاتي در خصوص شرايط،روش و مدت زمان انجام هريك از وظايف داراي ارتباط مستقيم با ارباب‌رجوع و به‌روزرساني آن | در معرض ديد و در اختيار مراجعين قرار دادن ضوابط، مقررات، گردش كار و زمان انجام هريك از وظايف مرتبط با ارباب‌رجوع | اطلاع‌رساني استقرار ميز خدمت از  طريق رسانه‌هاي عمومي | ارايه گزارش عملكرد ميز خدمت به معاونت توسعه مديريت و سرمايه انساني |
|  |  |  |  |

توضيح: امتياز شاخص چهارم بر اساس جمع بندي نتايج طرح نظرسنجي انجام شده از سوی استانداري ها و امتياز شاخص پنجم نيز بر اساس ارزيابی به عمل آمده از سوی استانداری ها منظور خواهد شد.

**مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه:**

* نمونه بروشورها، تلفن گويا، راهنماهاي نصب شده و .........
* سوابق مربوط به منشور اخلاقي، اداي سوگند و امضاي سوگندنامه و منشوراخلاقي توسط كاركنان جديدالاستخدام.
* گزارش اطلاع رساني حقوق و تكاليف مردم در دريافت خدمات از طريق وسايل ارتباط جمعي به ويژه صداوسيما(تيزرهای تبليغاتی).
* ارايه گزارش از عملكرد ميز خدمت دستگاه به استانداري.
* **تحليل عملكرد محور**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **نقاط ضعف:**  **-**  **-**  **-**  **-** | **نقاط قوت:**  **-**  **-**  **-**  **-** | **ارزيابي عملكرد** |
| **اقدام‌هاي لازم براي بهبود عملكرد:**  **-**  **-**  **-**  **-** | | |

1. خدماتي كه قابليت ارايه در دفاتر پيشخوان شهري و روستايي را دارند، ارايه آن‌ها در دفاتر پيشخوان روستايي از امتياز بالاتري برخوردار خواهد بود. [↑](#footnote-ref-2)
2. از قبيل شرح خدمت، قوانين و مقررات مربوطه، مدارک مورد نياز براي انجام خدمت ،روش‌هاي انجام خدمات به شهروندان(همراه با زمان‌بندي انجام آن‌ها) [↑](#footnote-ref-3)
3. تعداد پيشنهاددهندگان تقسيم بر كل كاركنان ضرب در عدد صد [↑](#footnote-ref-4)
4. تعداد پيشنهادهاي پذيرفته شده تقسيم بر پيشنهادهاي دريافت شده ضرب در عدد صد [↑](#footnote-ref-5)
5. تعداد پيشنهادهاي اجرا شده تقسيم بر تعداد پيشنهادهاي قابل اجرا ضرب در عدد صد [↑](#footnote-ref-6)
6. 5- اين برنامه مي بايست يكساله بوده و واحدهاي شهرستاني را شامل شود. [↑](#footnote-ref-7)
7. **آموزشهاي فرهنگي(طرح سلمان) و ديگر آموزشهاي ابلاغ شده** [↑](#footnote-ref-8)
8. **آموزش سامانه ارتباط دولت و مردم(سامد) و ديگر آموزشهاي ابلاغ شده** [↑](#footnote-ref-9)