

## شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۹ دستگاه‌های اجرایی سطح استانی (برگرفته از قوانین و مقررات اداری و برنامه اصلاح نظام اداری)

| ردیف | عنوان شاخص   | واحد سنجش | هدف کمی | سقف امتیاز |
|------|--|-----------|---------|------------|
| ۱    | <b>محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)</b>                                  |           |         |            |
| ۱/۱  | واگذاری خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی                     | درصد      | *       | ۲۰         |
| ۱/۲  | میزان اجرایی شدن اختیارات تفویض شده از ستاد دستگاه به واحد استانی              | درصد      | *       | ۲۰         |
| ۱/۳  | تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی | درصد      | *       | ۲۰         |
| ۱/۴  | میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغی                        | درصد      | ۱۰۰     | ۶۵         |
| ۲    | <b>محور توسعه دولت الکترونیک (۳۰۰ امتیاز)</b>                                  |           |         |            |
| ۲/۱  | استانداردسازی تارنما   | درصد      | ۱۰۰     | ۵۵         |
| ۲/۲  | ارائه خدمات در میز خدمت  | درصد      | ۱۰۰     | ۱۲۰        |
| ۲/۳  | کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان                                    | درصد      | ۱۰۰     | ۴۵         |
| ۲/۴  | مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرآیندها و تصمیمات دستگاه‌های اجرایی             | درصد      | ۱۰۰     | ۳۰         |
| ۲/۵  | احراز هویت الکترونیکی  | درصد      | ۱۰۰     | ۵۰         |
| ۳    | <b>محور مدیریت سرمایه انسانی (۲۶۵ امتیاز)</b>                                  |           |         |            |
| ۳/۱  | ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی  | درصد      | *       | ۶۰         |
| ۳/۲  | تناسب شغل و شاغل   | درصد      | ۱۰۰     | ۴۰         |
| ۳/۳  | شایسته سالاری در انتصاب مدیران   | درصد      | ۱۰۰     | ۶۰         |
| ۳/۴  | اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان                               | درصد      | ۱۰۰     | ۶۰         |
| ۳/۵  | ارزشیابی عملکرد کارکنان  | درصد      | ۱۰۰     | ۱۵         |
| ۳/۶  | ارزیابی و توسعه شایستگی های مدیران   | درصد      | ۱۰۰     | ۳۰         |

| ردیف | عنوان شاخص  | واحد سنجش | هدف کمی | سقف امتیاز |
|------|---|-----------|---------|------------|
| ۴    | محور ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری (۱۵۰ امتیاز) |           |         |            |
| ۴/۱  | ارتقاء سلامت نظام اداری   | درصد      | ۱۰۰     | ۶۰         |
| ۴/۲  | صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری                                    | درصد      | ۱۰۰     | ۴۰         |
| ۴/۳  | استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز                        | درصد      | ۱۰۰     | ۲۰         |
| ۴/۴  | استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی                                     | درصد      | ۱۰۰     | ۳۰         |
| ۵    | محور نظارت و ارزیابی (۱۶۰ امتیاز)                                       |           |         |            |
| ۵/۱  | استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه اجرایی                             | درصد      | ۱۰۰     | ۱۰۰        |
| ۵/۲  | میزان اجرای برنامه مدیریت سبز   | درصد      | ۱۰۰     | ۶۰         |

توجه: شاخص‌های ستاره‌دار بر اساس اهداف تجمیعی ۹۷ تا ۹۹ برش استانی تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، ارزیابی می‌گردد.

## ۱- محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)

| شاخص اول- واگذاری خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی (۲۰ امتیاز) |   |   |   |
|--|---|---|---|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                                     | سقف امتیاز  |
| ۱  | میزان واگذاری خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده                | بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه | ۱۰  |
| ۲  | میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها بر اساس نتایج جدول شماره ۱ | بر اساس شیوه نامه و نتایج جدول شماره ۱        | ۱۰  |
| <b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>  |   |   | 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 خدمات دستگاه‌های اجرایی

| ردیف | خدمات واگذار شده |            | نتایج حاصل از واگذاری            |                              |                               |
|------|------------------|------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|
|      | عنوان خدمت       | واگذار شده | تعداد واحدهای سازمانی کاهش یافته | تعداد پست سازمانی کاهش یافته | تعداد نیروی انسانی کاهش یافته |
|      |                  |            |                                  |                              |                               |
| ۱    | فعالیت، خدمت     | بلی/خیر    |                                  |                              |                               |

**مستندات شاخص:** مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳/۳۱۳۷۸/ت/۳۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک 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 اختیارات تفویض شده از ستاد دستگاه به واحد استانی (۲۰ امتیاز) |   |   |  |
|---|---|---|--|
| شماره نماگر   | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                                     | سقف امتیاز   |
| ۱   | میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان | بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه | ۲۰   |
| <b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>   |   |   | فهرست کامل وظایف 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 فهرست اختیارات تفویض شده ستاد دستگاه به سطوح استانی

| ردیف | عنوان کلیه وظایف قابل واگذاری به استان | میزان واگذاری یا اعطای اختیار (درصد) |
|------|--|--------------------------------------|
| ۱    |  |                                      |
| ۲    |  |                                      |

| شاخص سوم - تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی (۲۰ امتیاز) |   |  |            |
|---|---|--|------------|
| شماره نماگر   | عنوان نماگر   | نحوه سنجش  | سقف امتیاز |
| ۱   | میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی و منطقه‌ای | بر اساس تفاهم سازمان مدیریت استان و دستگاه   | ۲۰         |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه  |   | فهرست کامل وظایف و اختیارات قابل واگذاری به شهرستان ها و همچنین گزارش واگذاری‌ها در جدول شماره ۳ |            |

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران و تصویبنامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت 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 ۳) جدول فهرست اختیارات تفویض شده دستگاه به سطوح شهرستانی**

| ردیف | عنوان کلیه وظایف قابل واگذاری به شهرستان | میزان واگذاری یا اعطای اختیار (درصد) |
|------|--|--------------------------------------|
| ۱    |  |                                      |

| شاخص چهارم - میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغی (۶۵ امتیاز) |   |                                     |            |
|--|---|-------------------------------------|------------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                           | سقف امتیاز |
| ۱  | میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغی | بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص      | ۶۵         |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه   |   | مستندات مرتبط با نماگر در شیوه نامه |            |

مستندات شاخص: برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

## ۲- محور توسعه دولت الکترونیک (۳۰۰ امتیاز)

| شاخص اول - استاندارد سازی تارنما (وب سایت) (۵۵ امتیاز) |                               |                                      |            |
|--|-------------------------------|--------------------------------------|------------|
| شماره نماگر  | عنوان نماگر                   | نحوه سنجش                            | سقف امتیاز |
| ۱  | کاربر پسند بودن تارنما        | بر اساس چک لیست استانداردسازی تارنما | ۵          |
| ۲  | شفافیت تارنما                 |                                      | ۵          |
| ۳  | کیفیت خدمات تارنما            |                                      | ۱۵         |
| ۴  | دسترسی پذیری تارنما           |                                      | ۵          |
| ۵  | دسترسی پذیری اطلاعات          |                                      | ۵          |
| ۶  | داشتن بیانیه حریم خصوصی       |                                      | ۵          |
| ۷  | انتشار بیانیه سطح توافق خدمات |                                      | ۱۵         |

مستندات شاخص: بند ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنماهای (وبسایت) دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های (پورتال) استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تصویبنامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص.

| شاخص دوم- ارائه خدمات در میز خدمت (۱۲۰ امتیاز) |   |                                   |        |
|--|---|-----------------------------------|--------|
| شماره نماگر                                    | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                         | امتیاز |
| ۱  | ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری      | شیوه نامه ارزیابی شاخص            | ۲۵     |
| ۲  | ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت الکترونیکی |                                   | ۵۰     |
| ۳  | ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت ترکیبی     |                                   | ۲۵     |
| ۴  | نظرسنجی و تحلیل نظرات در خصوص کیفیت ارائه خدمات     |                                   | ۲۰     |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه               |   | ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص |        |

مستندات شاخص: دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور.

| شاخص سوم- کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان (۴۵ امتیاز) |   |                                   |        |
|---|---|-----------------------------------|--------|
| شماره نماگر   | عنوان نماگر                                 | نحوه سنجش                         | امتیاز |
| ۱   | کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان | شیوه نامه ارزیابی شاخص            | ۴۵     |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه                                  |   | ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص |        |

مستندات شاخص: برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

| شاخص چهارم- مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرآیندها و تصمیمات دستگاه (۳۰ امتیاز) |  |                                   |        |
|---|--|-----------------------------------|--------|
| شماره نماگر   | عنوان نماگر  | نحوه سنجش                         | امتیاز |
| ۱   | مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرآیندها و تصمیمات دستگاه‌های اجرایی | شیوه نامه ارزیابی شاخص            | ۳۰     |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه  |  | ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص |        |

مستندات شاخص: تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

| شاخص پنجم- احراز هویت الکترونیکی (۵۰ امتیاز) |   |           |        |
|--|---|-----------|--------|
| شماره نماگر                                  | عنوان نماگر   | نحوه سنجش | امتیاز |
| ۱  | عملیاتی شدن حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان | کیفی      | ۵۰     |

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

### ۳- محور مدیریت سرمایه‌انسانی (۲۶۵ امتیاز)

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

| شماره نماگر | عنوان نماگر  | نحوه سنجش                                     | سقف امتیاز |
|-------------|--|---|------------|
| ۱           | کاهش کارکنان قرارداد کار معین مازاد بر سقف تعیین شده در تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری | بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه | ۱۵         |
| ۲           | کاهش کارکنان رسمی و پیمانی، قرارداد کار معین و کارگری  | بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه | ۱۵         |
| ۳           | رعایت بکارگیری نیروی قرارداد کار معین حداکثر تا ۱۰ درصد پست های سازمانی مصوب                       | رعایت سقف ۱۰ درصد نیروی قرارداد کار معین      | ۱۵         |
| ۴           | نسبت موجودی نیروی انسانی (رسمی، پیمانی و قرارداد کار معین) به کل پست های سازمانی مصوب              | رعایت نسبت حداکثر ۱۰۰ درصد                    | ۱۵         |

مستندات شاخص: دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های 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.

#### شاخص دوم- تناسب شغل و شاغل (۴۰ امتیاز)

| شماره نماگر   | عنوان نماگر   | نحوه سنجش | امتیاز |
|---|---|-----------|--------|
| ۱   | رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی <sup>۱</sup> | کمی       | ۲۵     |
| ۲   | رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع <sup>۲</sup>           | کمی       | ۱۵     |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه تکمیل نمودن جداول شماره ۴ و ۵ در قالب یک فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه |   |           |        |

مستندات شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری- بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴

#### جدول شماره ۴) مشخصات متصدیان مشاغل عمومی مورد عمل در دستگاه اجرایی

| ردیف | عناوین مشاغل عمومی مورد عمل | پست‌ها | نام و نام خانوادگی | تاریخ انتصاب |     |     | رشته تحصیلی بدو استخدام |       | آخرین مدرک تحصیلی |       | تاریخ اعمال آخرین مدرک <sup>۳</sup> |     |     | دلایل عدم رعایت ضوابط <sup>۴</sup> |
|------|-----------------------------|--------|--------------------|--------------|-----|-----|-------------------------|-------|-------------------|-------|-------------------------------------|-----|-----|------------------------------------|
|      |                             |        |                    | روز          | ماه | سال | مقطع                    | عنوان | مقطع              | عنوان | روز                                 | ماه | سال |                                    |
|      |                             |        |                    |              |     |     |                         |       |                   |       |                                     |     |     |                                    |

۱. این نماگر برای کلیه کارمندی که در سال مورد ارزیابی در شغل مورد تصدی انتصاب یافته و در دستگاه مربوطه استخدام، مأمور یا منتقل شده‌اند، ارزیابی می‌شود.

۲. این نماگر صرفاً در مورد کارمندی که مدرک تحصیلی آنها بعد از تاریخ ابلاغ بخشنامه مربوطه اعمال شده است، ارزیابی می‌شود.

۳. دستگاه اجرایی باید مصوبه کمیته سرمایه انسانی دستگاه را در خصوص احتساب مدارک تحصیلی کلیه کارمندی که بین مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی آنها بیش از یک مقطع تفاوت وجود دارد، در قالب یک شیت فایل فشرده در سامانه بارگزاری نماید.

۴. چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی‌ربط در قالب یک شیت فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.

جدول شماره ۵) مشخصات متصدیان مشاغل اختصاصی دستگاه اجرایی

| ردیف | عناوین مشاغل اختصاصی | پست‌ها | نام و نام خانوادگی |     |     | تاریخ انتصاب |       |      | رشته تحصیلی بدو استخدام |     | آخرین مدرک تحصیلی |     | تاریخ اعمال آخرین مدرک <sup>۰</sup> |  |  | دلایل عدم رعایت ضوابط <sup>۶</sup> |
|------|----------------------|--------|--------------------|-----|-----|--------------|-------|------|-------------------------|-----|-------------------|-----|-------------------------------------|--|--|------------------------------------|
|      |                      |        | روز                | ماه | سال | مقطع         | عنوان | مقطع | عنوان                   | روز | ماه               | سال |                                     |  |  |                                    |
|      |                      |        |                    |     |     |              |       |      |                         |     |                   |     |                                     |  |  |                                    |

شاخص سوم- شایسته‌سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان (۶۰ امتیاز)

| شماره نماگر   | عنوان نماگر                                 | نحوه سنجش | امتیاز |
|---|---|-----------|--------|
| ۱   | رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران | کیفی      | ۶۰     |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه تکمیل جدول شماره ۶ در قالب فایل اکسل و بارگزاری آن در سامانه |   |           |        |

مستندات شاخص: تصویب‌نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱ شورای عالی اداری-بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴

جدول شماره ۶) جدول اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه‌های اجرایی

| عنوان دستگاه اجرایی: |                    |     |     |              |     |     |             |       |          |         |             |             | تعداد کل پست‌های مدیریتی دستگاه اجرایی: ..... |                           |          |               |                         | تعداد کل پست‌های مدیریتی باتصدی: ..... |  |  |  |  |
|----------------------|--------------------|-----|-----|--------------|-----|-----|-------------|-------|----------|---------|-------------|-------------|---|---------------------------|----------|---------------|-------------------------|--|--|--|--|--|
| ردیف                 | نام و نام خانوادگی | شغل | پست | تاریخ انتصاب |     |     | سطح مدیریتی | جنسیت | سال تولد | تحصیلات |             | نوع استخدام | سابقه خدمت دولتی                              | سنوات تجربه مدیریتی: .... |          |               | سنوات تجربه غیر مدیریتی |  |  |  |  |  |
|                      |                    |     |     | روز          | ماه | سال |             |       |          | مقطع    | رشته تحصیلی |             |   | سنوات قبلی                | سطح فعلی | سطح سایر سطوح |                         |  |  |  |  |  |
|                      |                    |     |     |              |     |     |             |       |          |         |             |             |   |                           |          |               |                         |  |  |  |  |  |

توجه: کلیه اطلاعاتی که در قالب جداول از جانب دستگاه‌های اجرایی ارائه می‌شود با اطلاعات موجود در سامانه‌های ساختار دستگاه‌های اجرایی و کارمند ایران تطبیق و در صورت مشاهده هر گونه مغایرت احتمالی (عمدی یا سهوی) کل امتیاز شاخص مربوطه برای دستگاه اجرایی صفر لحاظ خواهد شد.

۵. دستگاه اجرایی باید مصوبه کمیته سرمایه انسانی دستگاه را در خصوص احتساب مدارک تحصیلی کلیه کارمندی که بین مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی آنها بیش از یک مقطع تفاوت وجود دارد، در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری نماید.
۶. چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی‌ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.

### شاخص چهارم - اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۶۰ امتیاز)

| شماره نماگر                             | عنوان نماگر  | نحوه سنجش | امتیاز |
|---|--|-----------|--------|
| ۱                                       | اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس کلیات برنامه های آموزشی مصوب سال (۹۹)   | کیفی      | ۱۰     |
| ۲                                       | اجرای دوره های آموزشی کارکنان بر اساس کلیات برنامه های آموزشی مصوب سال (۹۹)  | کیفی      | ۱۰     |
| ۳                                       | استفاده از مدرسان واجد شرایط عمومی و موضوعی تدریس بر اساس بخشنامه مربوط  | کیفی      | ۱۰     |
| ۴                                       | ارزشیابی دوره های آموزشی (سطح ۱ و ۲)   | کیفی      | ۱۰     |
| ۵                                       | ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره های آموزشی (سطح ۳ و ۴)   | کیفی      | ۷      |
| ۶                                       | تدوین و اعلام برنامه آموزشی مصوب به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان  | کیفی      | ۷      |
| ۷                                       | تهیه شناسنامه آموزشی شاغلین و تشکیل بانک اطلاعات آموزشی بر اساس نیازسنجی فردی  | کیفی      | ۶      |
| <b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b> | ارائه گزارش مدیریتی از برگزاری دوره های آموزشی پیش بینی شده در کلیات برای مدیران و کارکنان شامل؛ تعداد دوره های برگزار شده برای مدیران و کارکنان- مجریان دوره های آموزشی و... ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد صلاحیت تدریس- ارائه "گواهینامه های مدرسی" مدرسان دوره ها (تعداد گواهینامه های صلاحیت عمومی مدرسان)- چند نمونه گواهینامه های آموزشی صادر شده برای کارکنان و مدیران - ارائه سوابق مربوط به ارسال گزارش های عملکرد آموزشی مورد درخواست سازمان ؛ ارائه گزارش ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های آموزشی اجرا شده در سال ۹۸ یا ۹۹ - ارائه نفر ساعت و سرانه آموزش کارکنان و مدیران بر اساس کلیات برنامه آموزشی- ارائه سوابق مربوط به معرفی افراد برای بورس های آموزشی در صورت تخصیص سهمیه- درصد میزان دوره های آموزشی اجرا شده به نسبت دوره های آموزشی پیش بینی شده سال ۹۹ |           |        |

**مستندات شاخص:** بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰)، اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی و پیوست های آن (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴) - بورس های آموزشی خارج از کشور (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۸۹/۰۴/۲۸ و بخشنامه شماره ۱۱۳۲۰۱۲ مورخ ۹۶/۰۲/۰۲) - دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹)

### شاخص پنجم - ارزشیابی عملکرد کارکنان (۱۵ امتیاز)

| شماره نماگر                             | عنوان نماگر  | نحوه سنجش | امتیاز |
|---|--|-----------|--------|
| ۱                                       | انجام ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی بر اساس فرآیندها و فرم ها  | کیفی      | ۱۰     |
| ۲                                       | مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی   | کیفی      | ۵      |
| <b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b> | ارایه مستندات هدف گذاری در ابتدای دوره ارزشیابی عملکرد (دارای مهر و امضای ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - ارائه نمونه فرم های تکمیل شده ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی و پیمانی و کارکنان قراردادی (دارای مهر و امضای ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - تصاویر راهنمای عمل و نصب نرم افزار ارزشیابی عملکرد - ارائه گزارش سامانه ارزشیابی عملکرد دستگاه و دسترسی آن |           |        |



### شاخص ششم- ارزیابی و توسعه شایستگی مدیران (۳۰ امتیاز)

| شماره نماگر                      | عنوان نماگر   | نحوه سنجش                             | امتیاز |
|----------------------------------|---|---------------------------------------|--------|
| ۱                                | اقدامات و برنامه های مربوط به اجرای برنامه ارزیابی شایستگی های مدیران از طریق کانون های ارزیابی   | هدف تجمیعی سه ساله (۹۷-۹۹) تفاهم نامه | ۱۵     |
| ۲                                | انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی   | کیفی                                  | ۱۵     |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه | فهرست افراد معرفی شده به کانون های ارزیابی، (قبل از ارزیابی - فرم شماره ۱) - فهرست افراد ارزیابی شده در کانون های ارزیابی (فرم شماره ۲) - اسامی دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی و تصاویر چند نمونه از گواهینامه های صادر شده - تعداد انتصابات در سطوح مختلف مدیریتی در سال ۹۹ بر اساس بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی - آمار تعداد کل مدیران دستگاه و تعداد مدیران دارای گواهینامه شایستگی |                                       |        |

مستندات قانونی شاخص: دستورالعمل اجرایی فرآیند ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی (موضوع بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰)

مستندات قانونی شاخص: دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (موضوع تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱)؛ دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴)

### ۴- محور ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری (۱۵۰ امتیاز)

#### شاخص اول- ارتقاء سلامت نظام اداری (۶۰ امتیاز)

| شماره نماگر                      | عنوان نماگر   | نحوه سنجش  | سقف امتیاز |
|----------------------------------|---|--|------------|
| ۱                                | رفع گلوگاه های فساد در سطح استان  |  | ۳۵         |
| ۲                                | فرهنگ سازی، آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد |  | ۱۵         |
| ۳                                | انتصاب و فعالیت بازرسان مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خ. ک                    |  | 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/۱۷۲۸۶۱۷-هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیأت وزیران)، آیین نامه پیش گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران)، تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران، آیین نامه پیش گیری و مقابله نظام مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸-هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیأت وزیران)، نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ مورخ ۲۰۰۹/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۱۳۹۳/۱۰/۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، تصویب نامه 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                                | آگاه سازی و توانمند سازی شهروندان در زمینه حقوق شهروندی | بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص   | ۱۰         |
| ۲                                | ارائه خدمت به شهروندان توانخواه <sup>۷</sup>            |  | ۲۰         |
| ۳                                | جبران خسارات وارده به شهروندان                          |  | 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: 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<sup>۸</sup> (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/۱۷۳۳۳ هـ.تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیأت 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 هیأت وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ.تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیأت وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی. بخشنامه شماره ۵۱۵۰۳/۳۵۵۵۴ تاریخ ۹۵/۳/۲۶ معاون اول رئیس جمهور.

### شاخص چهارم- استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی (۳۰ امتیاز)

| شماره نماگر                      | عنوان نماگر                         | نحوه سنجش   | سقف امتیاز |
|----------------------------------|-------------------------------------|---|------------|
| ۱                                | استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی | بر اساس شیوه نامه ارزیابی   | ۳۰         |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه |                                     | مستندات مرتبط با نماگر تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود. |            |

مستندات شاخص: نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد(مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری) و راهنمای خودارزیابی سامد، تصویب نامه شماره ۳۸۶۰۳۴ تاریخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۴ شورای عالی اداری .

۷. ارزیابی این نماگر توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و با همکاری اداره کل بهزیستی استان انجام می شود.

۸. ارزیابی این شاخص توسط ستاد اقامه نماز استان صورت می گیرد.

## ۵- محور مدیریت عملکرد (۱۶۰ امتیاز)

### شاخص اول- استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه اجرایی ( ۱۰۰ امتیاز)

| شماره نماگر                      | عنوان نماگر   | نحوه سنجش   | سقف امتیاز |
|----------------------------------|---|---|------------|
| ۱                                | تدوین برنامه عملیاتی دستگاه در راستای وظایف، ماموریت‌های و اسناد بالادست از جمله ابلاغیه های ملی و استانی و همچنین برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری | بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص  | ۲۰         |
| ۲                                | تفکیک برنامه عملیاتی دستگاه به واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها  |   | ۲۰         |
| ۳                                | ارزیابی عملکرد دستگاه به تفکیک واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها  |   | ۲۰         |
| ۴                                | تحلیل گزارشات ارزیابی بیرونی و داخلی دستگاه و تدوین و اجرای برنامه بهبود به تفکیک واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها                                 |   | ۲۰         |
| ۵                                | فعال بودن کارگروه توسعه مدیریت دستگاه   |   | ۲۰         |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه |   | مستندات مرتبط با نماگر تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود. |            |

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ و 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 (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

### شاخص دوم- اجرای برنامه مدیریت سبز<sup>۹</sup> (۶۰ امتیاز)

| شماره نماگر                      | عنوان نماگر           | نحوه سنجش   | سقف امتیاز |
|----------------------------------|-----------------------|---|------------|
| ۱                                | مدیریت مصرف آب        | بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص  | ۱۸         |
| ۲                                | مدیریت مصرف انرژی     |   | ۱۸         |
| ۳                                | مدیریت پسماند         |   | ۶          |
| ۴                                | مصرف سوخت وسایل نقلیه |   | ۶          |
| ۵                                | ساختمان ها و تجهیزات  |   | ۶          |
| ۶                                | آموزش و فرهنگ سازی    |   | ۶          |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه |                       | مستندات مرتبط با نماگر تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود. |            |

مستندات شاخص: بند ۳۸ ماده ۳۸ قانون برنامه ششم توسعه کشور، قانون اصلاح الگوی مصرف انرژی، شیوه نامه مدیریت سبز.

۹. ارزیابی این شاخص توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها با همکاری اداره کل محیط زیست استان و شرکت آب و فاضلاب و شرکت توزیع نیروی برق استان انجام می شود.