

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

دستورالعمل امتیاز دهی شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد

دستگاه‌های اجرایی برای سال ۱۳۸۸

(سطح استانی)

معاونت نوسازی و تحول اداری

امور مدیریت عملکرد

فرم شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور ۱۳۸۸

| امتیاز مکتسبه | خود ارزیابی | امتیاز | شاخص‌های کلی عملکرد | محورها |
|------------------|----------------|----------------------------|--|--|
| | | ۲۵ ۶۰ ۳۵ | ۱-۱- اجرای نظام قیمت تمام شده ۲-۱- بهبود فرایندها ۳-۱- اجرا و استمرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها | ۱- اثربخشی و کارایی در فرایندها و روش‌ها (۱۲۰) |
| | | ۸۵ ۲۰ ۷۵ | ۱-۲- اصلاح تشکیلات و تمرکز زدایی ۲-۲- کاهش تعداد نیروی انسانی ۳-۲- واگذاری تصدی‌های دستگاه‌های دولتی به بخش غیر دولتی | ۲- اصلاح ساختارهای سازمانی (۱۸۰) |
| | | ۵۰ ۸۰ | ۱-۳- استقرار نظام پاسخگویی ۲-۳- نتایج اجرای طرح نظرسنجی | ۳- ارتقای رضایتمندی مردم (۱۳۰) |
| | | ۶۰ ۲۰ ۱۵ ۱۵ ۷۵ | ۱-۴- توسعه جایگاه اینترنتی ۲-۴- ایجاد سیستم‌های مکانیزه عمومی ۳-۴- ایجاد بانک‌های اطلاعاتی تخصصی ۴-۴- اجرای برنامه آموزش فناوری اطلاعات به کارکنان ۵-۴- ورود اطلاعات و خدمات دستگاه به پورتال مردم | ۴- توسعه دولت الکترونیک (۱۸۵) |
| | | ۴۰ ۱۱۰ | ۱-۵- برنامه جامع تحول اداری ۲-۵- استقرار نظام ارزیابی عملکرد | ۵- استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۵۰) |
| | | ۳۰ ۴۰ ۶۰ | ۱-۶- حفظ و توسعه منابع انسانی ۲-۶- استقرار نظام شایسته‌گرایی ۳-۶- آموزش و بهسازی نیروی انسانی | ۶- ساماندهی و توانمندسازی منابع انسانی (۱۳۰) |
| | | ۵۵ ۵۰ | ۱-۷- برنامه ارتقای سلامت اداری ۲-۷- پیشگیری و مبارزه با رشوه | ۷- ارتقای سلامت اداری (۱۰۵) |

۱ - محور اثربخشی و کارایی در فرایندها و روش ها (۱۲۰ امتیاز)

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------|-----------------------|
| شاخص اول | اجرای نظام قیمت تمام شده | ۲۵ امتیاز | جمع امتیاز نهایی: ... |
|----------|--------------------------|-----------|-----------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد / تعداد | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|---|--------------|---------------|--------------------|--------------|
| ۱ | چند واحد به عنوان واحد مجری تعیین شده است؟ | | ۵ | | |
| ۲ | قیمت تمام شده (یا هزینه تمام شده) چه تعداد از واحد هایی که به عنوان واحد مجری تعیین شده اند، محاسبه شده است؟ | | ۱۰ | | |
| ۳ | چند درصد از کارکنان دستگاه اجرایی، در واحدهایی که قیمت تمام شده آنها محاسبه شده است شاغل هستند؟ (بر مبنای پست های اشغال شده و تشکیلات مصوب) | | ۱۰ | | |

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 ۱۸۱۳۶ت۲۸۶۲۴هـ تاریخ ۸۲/۴/۸ هیئت وزیران) و مواد ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری

نتیجه اجرای شاخص:

جدول نتایج اقدام های قیمت تمام شده

| ردیف | عناوین واحدهای مجری | محاسبه قیمت تمام شده (بلی/خیر) | درصد کارکنان شاغل در واحد مجری |
|------|---------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| ۱ | | | |
| جمع | | | |

| | | | |
|----------|----------------|-----------|---------------------|
| شاخص دوم | بهبود فرایندها | ۶۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی... |
|----------|----------------|-----------|---------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | تعداد کل فرآیند | تعداد (عملکرد) | درصد | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|-----------------|--|----------------------------|------|---------------|--------------------|--------------|
| ۱ | روش های اختصاصی | مستند سازی فرایندها اصلاح فرایندها اتوماسیون فرایندها ارائه غیر حضوری خدمت کاهش هزینه انجام فرایند افزایش سرعت انجام فرایند افزایش رضایتمندی دریافت کنندگان خدمت | دستاوردها تجزیه و تحلیل | ۲ | | | |
| | | | | ۵ | | | |
| | | | | ۵ | | | |
| | | | | ۶ | | | |
| | | | | ۴ | | | |
| | | | | ۴ | | | |
| ۲ | روش های مشترک | مستند سازی فرایندها اصلاح فرایندها اتوماسیون فرایندها ارائه غیر حضوری خدمت کاهش هزینه انجام فرایند افزایش سرعت انجام فرایند افزایش رضایتمندی دریافت کنندگان خدمت | دستاوردها تجزیه و تحلیل | ۲ | | | |
| | | | | ۵ | | | |
| | | | | ۵ | | | |
| | | | | ۶ | | | |
| | | | | ۴ | | | |
| | | | | ۴ | | | |

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ و مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری و ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری.

توجه: امتیاز این شاخص در صورتی قابل محاسبه است که احصا روش ها انجام شده باشد. تعیین درصد امتیازات مستندسازی، بازنگری، اصلاح و مکانیزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هریک از فعالیت های فوق از کل روش های شناسایی شده محاسبه می گردد.

نتیجه اجرای شاخص:

نتیجه اجرایی این شاخص از جدول بالا استخراج می شود.

| | | | |
|----------|---|-----------|----------------------|
| شاخص سوم | اجرا و استمرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها | ۳۵ امتیاز | جمع امتیاز نهایی ... |
|----------|---|-----------|----------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|---|-----------|---------------|--------------------|--------------|
| ۱ | استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهاد و تشکیل کمیته های مربوط | | ۲ | | |
| ۲ | تعیین روش ارایه و زمینه های پیشنهاد و دامنه امتیازها و فرآیند پرداخت پاداش | | ۲ | | |
| ۳ | نرخ مشارکت (تعداد پیشنهاددهندگان تقسیم بر کل کارکنان ضرب در عدد صد) | | ۵ | | |
| ۴ | درصد پیشنهادهای اجرا شده (تعداد پیشنهادهای اجرا شده تقسیم بر تعداد پیشنهادهای قابل اجرا ضرب در عدد صد) | | ۴ | | |
| ۵ | نتایج حاصل از اجرای پیشنهادها: - میزان کاهش هزینه ها - میزان افزایش سرعت انجام کار - میزان افزایش رضایت ارباب رجوع | | ۵ ۵ ۵ | | |
| ۶ | انجام امور مربوط به فرهنگ سازی، آموزش و اطلاع رسانی در زمینه نظام پیشنهادها | | ۳ | | |
| ۷ | ایجاد بانک اطلاعاتی الکترونیکی با درج مشخصات کامل پیشنهاد و پیشنهاد دهنده ^۲ | | ۴ | | |

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 برنامه ریزی کشور و ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری

^۱ امتیازات مربوط به هر بند به شکل زیر محاسبه می شود:

- (۱) میزان کاهش هزینه به ازای هر ۵ درصد کاهش ۲ امتیاز

$$\frac{۱۲}{۵} \times \text{درصد} = \text{امتیاز مکتسبه}$$
- (۲) میزان افزایش سرعت انجام کار به ازای هر ۱۰ درصد افزایش ۲ امتیاز

$$\frac{۲۵}{۵} \times \text{درصد} = \text{امتیاز مکتسبه}$$
- (۳) میزان ارتقاء کیفیت به ازای هر ۱۰ درصد ارتقاء ۲ امتیاز

$$\frac{۲۵}{۵} \times \text{درصد} = \text{امتیاز مکتسبه}$$

توجه: درصد پیشنهادهایی که باعث ارتقای کیفیت می شود با فرمول زیر محاسبه می شود

درصد پیشنهادهایی که باعث ارتقای کیفیت شده است = $۱۰۰ \times \frac{\text{تعداد پیشنهادهایی که منجر به ارتقای کیفیت شده}}{\text{تعداد کل پیشنهادهای اجرا شده}}$

^۲ امتیاز این بند به این صورت محاسبه می شود:

به ازای هر یک از مراحل؛ ایجاد، استقرار، تکمیل و بهره برداری از بانک اطلاعاتی الکترونیکی به ترتیب ۱ تا ۴ امتیاز لحاظ می گردد.

نتیجه اجرای شاخص:

جدول نتیجه اجرای نظام پیشنهادها

| | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------------|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------|
| مکانیزاسیون حاصل از اجرای پیشنهادها | میزان کاهش زمان انجام کار پس از اجرای پیشنهادها | مجموع کاهش هزینه ها پس از اجرای پیشنهادها (ریال) | مجموع پاداش پرداخت شده (ریال) | تعداد پیشنهادهای اجرا شده | تعداد پیشنهادهای بررسی شده | تعداد پیشنهادهای دریافت شده | تعداد کل کارکنان |
| | | | | | | | |

تحلیل عملکرد محور

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

۲- محور اصلاح ساختارهای سازمانی (۱۸۰ امتیاز)

| | | | |
|----------|-----------------------------|-----------|----------------------|
| شاخص اول | اصلاح تشکیلات و تمرکز زدایی | ۸۵ امتیاز | جمع امتیاز نهایی ... |
|----------|-----------------------------|-----------|----------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|--|-----------|---------------|--------------------|--------------|
| ۱ | میزان کاهش تعداد کل پست‌های مدیریتی و سرپرستی نسبت به وضع موجود | | ۱۰ | | |
| ۲ | میزان کاهش تعداد پست‌های سازمانی نسبت به وضع موجود | | ۱۰ | | |
| ۳ | میزان کاهش تعداد واحدها و سطوح سازمانی نسبت به وضع موجود | | ۱۰ | | |
| ۴ | میزان واگذاری فعالیت‌های امور خدماتی و پشتیبانی به بخش غیردولتی | | ۲۰ | | |
| ۵ | میزان تحقق مصوبات شورای عالی اداری در خصوص انتقال وظایف اجرایی از واحدهای استانی به شهرستانی | | ۲۵ | | |
| ۶ | وظایف اجرایی انتقال یافته از واحدهای استانی به شهرستانی علاوه بر مصوبات شورای عالی اداری | | ۱۰ | | |

مستندات شاخص: ماده ۲۹ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری و جزء الف ۱ بند ۱۱ قانون بودجه سال ۱۳۸۸ کل کشور

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 |
| | | | | | |

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

| درصد | تعداد فعالیت‌ها و خدمات پشتیبانی واگذار شده به بخش غیردولتی | تعداد فعالیت‌ها و خدمات پشتیبانی |
|------|---|----------------------------------|
| | | |

جدول مربوط به میزان تمرکززدایی

| علل عدم انتقال | وضعیت انتقال | | | درج در مصوبه شورای عالی | | عناوین وظایف اجرایی قابل انتقال از واحدهای استانی به واحدهای شهرستانی |
|----------------|---------------|---------------|--------------|-------------------------|-----|---|
| | انتقال نیافته | در حال انتقال | انتقال یافته | خیر | بلی | |
| | | | | | | |
| | | | | | | جمع |

| | | | |
|----------|-------------------------|-----------|----------------------|
| شاخص دوم | کاهش تعداد نیروی انسانی | ۲۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی ... |
|----------|-------------------------|-----------|----------------------|

| نوع استخدام سال | رسمی | پیمانی | قراردادی | خرید خدمت | کارگر | کارکنان شرکتی | جمع | درصد افزایش (کاهش) در سال ۸۸ نسبت به سال ۸۷ | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی ^۱ | امتیاز نهایی |
|-----------------|------|--------|----------|-----------|-------|---------------|-----|---|---------------|---------------------------------|--------------|
| ۱۳۸۸ | | | | | | | | | ۲۰ | | |
| ۱۳۸۷ | | | | | | | | | | | |

مستند شاخص: کاهش تعداد کارکنان^۲ موضوع ردیف ۱ بند (و) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه

| | | | |
|----------|--|-----------|----------------------|
| شاخص سوم | واگذاری تصدی های دستگاه های دولتی به بخش غیر دولتی | امتیاز ۷۵ | جمع امتیاز نهایی ... |
|----------|--|-----------|----------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|--|-----------|---------------|--------------------|--------------|
| ۱ | تشکیل کارگروه واگذاری ها در واحدهای استانی و شهرستانی | | ۱۵ | | |
| ۲ | احصاء تصدی های قابل واگذاری | | ۳۰ | | |
| ۳ | گزارش تفصیلی از میزان و درصد تصدی های واگذار شده به تفکیک واحدهای استانی و شهرستانی به صورت جداول مقایسه ای (ماهانه، شش ماهه و سالانه) | | ۳۰ | | |

مستندات شاخص: [ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری](#)

نتیجه اجرای شاخص:

جدول احصای تصدی های قابل واگذاری در ستاد، استان و شهرستان

| ردیف | عناوین تصدی های قابل واگذاری | وضعیت اجرا بلی / خیر | نتیجه تغییرات تشکیلاتی ناشی از واگذاری | |
|------|------------------------------|-------------------------|--|------------|
| | | | کاهش واحد | کاهش پستها |
| | | | | |
| | | | | |
| جمع | | | | |

تحلیل عملکرد محور:

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

- ۱- برای هر سال در طول برنامه یک درصد کاهش در نظر گرفته شده است چنانچه رعایت شود امتیاز لازم تعلق می گیرد.
- ۲- منظور از کارکنان، کلیه کارکنان رسمی و غیررسمی اعم از پیمانی، قرار دادی، خرید خدمت و کارگری و نظایر آن (کلیه کسانی که از دستگاه به نحوی حقوق دریافت می نمایند) می باشند. ضمناً آمار کارکنان شرکتی نیز در ستون مربوط درج گردد.

۳ - محور ارتقای رضایتمندی مردم (۱۳۰ امتیاز)

| | | | |
|----------|-----------------------|-----------|---------------------|
| شاخص اول | استقرار نظام پاسخگویی | ۵۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی... |
|----------|-----------------------|-----------|---------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|--|-----------|---------------|--------------------|--------------|
| | اقدام‌های 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. | | ۱۰ | | |
| ۲ | - برنامه دیدار عمومی با مردم جهت رسیدگی به مسایل و شکایات. | | ۵ | | |
| ۳ | - مستندسازی و شفاف سازی مراحل، زمان و کیفیت و استانداردهای ارایه خدمات و تغییرات آن‌ها و اطلاع رسانی از طرق مختلف | | ۱۵ | | |
| ۴ | - دریافت پیشنهادات مراجعان و ارایه آن به نظام پذیرش و بررسی پیشنهادات | | ۵ | | |
| ۵ | - شکایات ارایه شده به هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری | | ۵ | | |
| ۶ | - وجود ضوابط و دستورالعمل‌های مدون و مصوب در خصوص بهره‌مندی از خدمات رفاهی و پشتیبانی و اجرای دقیق آن | | ۱۰ | | |

مستندات شاخص: نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (تصویب‌نامه شماره ۱۹۰/۱/۸۵۰۸۴ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری) و بخشنامه شماره ۴۸۰/۱۱۰۰۳۰ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۷ هیئت دولت و نامه شماره ۱۱۰۸۵۲ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۸ دبیرخانه شورای اطلاع رسانی دولت و مواد ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری

نتیجه اجرای شاخص

جدول بررسی پاسخگویی به شکایات

| تعداد شکایات‌های دریافت‌شده | تعداد شکایات‌های رسیدگی‌شده | درصد | میانگین زمان پاسخگویی به شکایات |
|-----------------------------|-----------------------------|------|---------------------------------|
| | | | |

| | | | |
|----------|-------------------------|-----------|-----------------------|
| شاخص دوم | نتایج اجرای طرح نظرسنجی | ۸۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی..... |
|----------|-------------------------|-----------|-----------------------|

| عنوان دستگاه | نمره کسب شده در طرح نظرسنجی | امتیاز نهایی |
|--------------|-----------------------------|--------------|
| | | |

مستند شاخص: بخشنامه شماره ۲۰۰/۸/۷۵۷۹۴ تاریخ ۱۳۸۸/۸/۱۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

۴ - محور توسعه دولت الکترونیک (۱۸۵ امتیاز)

| | | | |
|---------|-----------------------|-----------|---------------------|
| شخص اول | توسعه جایگاه اینترنتی | ۶۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی... |
|---------|-----------------------|-----------|---------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | بلی | خیر | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|---|--|-----|-----|---------------|--------------------|--------------|
| ۱- برنامه جامع فن آوری اطلاعات و ارتباطات | ارایه برنامه جامع فن آوری اطلاعات و ارتباطات | | | ۵ | | |
| ۲- توسعه جایگاه اینترنتی | آیا نشانی، تلفن، نامبر و پست الکترونیک دستگاه از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه قابل دسترسی است؟ (جوابگو بودن) | | | ۵ | | |
| | آیا روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان بندی انجام آن‌ها بر روی جایگاه اینترنتی دستگاه قابل مشاهده است؟ | | | ۵ | | |
| | آیا فرم‌های مورد نیاز برای انجام خدمات که توسط مردم از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه قابل دسترسی هستند؟ | | | ۵ | | |
| | آیا بانک اطلاعاتی برای نگهداری و بازیابی فرم‌های دستگاه (e-form) وجود دارد؟ | | | ۵ | | |
| | آیا امکان تکمیل و ارسال فرم‌های مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه وجود دارد؟ (چند فرم و اسامی فرم‌ها ذکر شود) | | | ۱۰ | | |
| | آیا امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً الکترونیکی (e-service) وجود دارد؟ (چند خدمت و اسامی خدمات در جدول زیر ذکر شود) | | | ۲۵ | | |

مستند شاخص: مواد ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲
 شورای عالی اداری
 نتیجه اجرای شاخص:

جدول فهرست کلیه خدمات دستگاه

| ردیف | نام خدمت | ارایه به صورت الکترونیکی در حال حاضر | در حال اقدام در جهت الکترونیکی نمودن | برنامه سال آینده برای الکترونیکی نمودن |
|------|----------|--------------------------------------|--------------------------------------|--|
| | | | | |

| | | | |
|---------|-------------------------------|-----------|---------------------|
| شخص دوم | ایجاد سیستم های مکانیزه عمومی | ۲۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی... |
|---------|-------------------------------|-----------|---------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | بلی | خیر | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|--|--|-----|-----|---------------|--------------------|--------------|
| بهره سیستم های مکانیزه عمومی | آیا دستگاه دارای سیستم پرسنلی مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم تسهیلات مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم مالی مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم عمرانی مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم دبیرخانه مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم اموال و دارایی های ثابت مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم انبار مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم نقلیه مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم تعمیر و نگهداری تأسیسات، تجهیزات و ماشین آلات مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم بودجه مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا دستگاه دارای سیستم تدارکات و خرید مکانیزه می باشد؟ | | | ۱ | | |
| | آیا در سیستم های فوق الذکر فیلد کد ملی، کد پستی و شناسه ملی اشخاص حقوقی تعریف و تکمیل شده است؟ | | | | ۶ | |
| آیا سیستم ها به صورت یکپارچه و در ارتباط با هم وجود دارند؟ | | | | ۳ | | |

| | | | |
|-----------|--|-----------|---------------------|
| شاخص پنجم | ورود اطلاعات و خدمات دستگاه به پورتال مردم | ۷۵ امتیاز | جمع امتیاز نهایی... |
|-----------|--|-----------|---------------------|

| رتبه | عنوان فعالیت | بلی | خیر | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|---|-----|-----|---------------|--------------------|--------------|
| | مطابق بخشنامه شماره ۱۰۰/۸۸۸۲/تاریخ ۱۳۸۶/۷/۴ اطلاعات چند خدمت از خدمات دستگاه به صورت کامل و شفاف در پورتال مردم ثبت شده است. (تعداد کل اطلاعات خدمات و تعداد اطلاعات ثبت شده در جدول زیر درج شود) | | | ۷۵ | | |

مستند شاخص: مواد ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط تاریخ

۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری

نتیجه اجرای شاخص:

جدول اطلاعات خدمات ثبت شده در پرتال مردم

| رتبه | عنوان خدمت قابل ارائه | ثبت شده در پورتال (بلی/خیر) | وضعیت ارائه خدمت در پرتال | | |
|------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| | | | ثبات روش و مراحل انجام کار | ارائه فرم های مورد نیاز در پرتال | قابلیت تکمیل و ارسال مدارک |
| | | | | | |
| جمع | | | | | |

تحلیل عملکرد محور

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

۵ - محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۵۰ امتیاز)

| | | | |
|----------|------------------------|-----------|-----------------------|
| شاخص اول | برنامه جامع تحول اداری | ۴۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی: ... |
|----------|------------------------|-----------|-----------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خودارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|--|-----------|---------------|-------------------|--------------|
| ۱ | ارایه برنامه سالانه تحول اداری به استانداری ^۱ | | ۵ | | |
| ۲ | میانگین پیشرفت اجرای برنامه تحول اداری ^۲ | | ۱۰ | | |
| ۳ | اثربخشی برنامه های تحول اداری | | ۱۰ | | |
| ۴ | ارزیابی برنامه (آسیب شناسی و بیان نقاط قوت و ضعف برنامه در اجرا) | | ۱۵ | | |

مستند شاخص: تصویب نامه شماره ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶ تاریخ ۱۳۸۲/۱/۲۵ هیئت وزیران و ماده ۱۹ قانون مدیریت خدمات کشوری

| | | | |
|----------|-----------------------------|------------|-----------------------|
| شاخص دوم | استقرار نظام ارزیابی عملکرد | ۱۱۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی: ... |
|----------|-----------------------------|------------|-----------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خودارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|---|-----------|---------------|-------------------|--------------|
| ۱ | ایجاد ساز و کار لازم برای استقرار و اجرای نظام ارزیابی عملکرد | | ۱۰ | | |
| ۲ | اقدام در جهت تدوین نهایی شاخص های اختصاصی، ضریب اهمیت و استاندارد شاخص ها | | ۱۰ | | |
| ۳ | دریافت گزارش عملکرد از واحدهای شهرستانی و وابسته | | ۱۰ | | |
| ۴ | طراحی نرم افزار و مکانیزه نمودن نظام ارزیابی | | ۱۰ | | |
| ۵ | تهیه و تدوین گزارش خود ارزیابی (گزارش تحلیلی از شاخص های عمومی و اختصاصی) و ارایه راهکارهای مناسب در جهت بهبود عملکرد و نتایج حاصل از اجرای آن به استانداری | | ۳۰ | | |
| ۶ | بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد | | ۴۰ | | |

مستندات شاخص: آیین نامه ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی کشور (تصویب نامه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸ هیأت وزیران) و مواد ۸۱ و ۸۲ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری
نتیجه اجرای شاخص:

ارائه به موقع و صحیح اطلاعات خواسته شده در تمام بندها و فعالیت ها و همچنین گزارش خود ارزیابی در همه محورها

تحلیل عملکرد محور

| ارزیابی عملکرد | نقاط قوت: | نقاط ضعف: |
|----------------|-----------|-----------|
| | - | - |
| | - | - |
| | - | - |
| | - | - |
| | - | - |

۱- این برنامه می بایست یکساله بوده و واحدهای شهرستانی را شامل شود.
۲- میانگین پیشرفت در تمام حوزه های برنامه تحول اداری مورد نظر است.

اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:

-
-
-
-

۶- محور ساماندهی و توانمند سازی منابع انسانی (۱۳۰ امتیاز)

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------|------------------|
| شاخص اول | حفظ و توسعه منابع انسانی | ۳۰ امتیاز | امتیاز نهایی ... |
|----------|--------------------------|-----------|------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|--|-----------|---------------|--------------------|--------------|
| ۱ | رعایت ضوابط بکارگیری نیروی انسانی و آیین نامه اجرای بند (و) و (ی) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه به ویژه سهمیه های خاص و رعایت عدالت و اصل برابری فرصت ها در استخدام (نشر آگهی و برگزاری آزمون استخدامی و رعایت شرایط احراز شغلی) | | ۵ | | |
| ۲ | رعایت ضوابط مربوط به طرح های طبقه بندی مشاغل و رعایت پرداخت ها: - رعایت شرایط احراز از بعد تحصیلی و تجربی و دوره های آموزشی براساس نمونه شرح وظایف و مسئولیت ها - کاهش انتصابات موردی و اجرای صحیح ضوابط مربوط به طرح های طبقه بندی مشاغل - اقدامات لازم در خصوص روز آمدی و کارآمدی طرح های طبقه بندی مشاغل | | ۲ ۲ ۲ | | |
| ۳ | رعایت ضوابط مربوط به بکارگیری نیروهای شرکتی (قرارداد کار مشخص): - تنظیم صحیح قرارداد براساس بخشنامه - عدم صدور حکم پیمانی برای نیروهای قرارداد کار مشخص بدون طی تشریفات قانونی | | ۴ ۵ | | |
| ۴ | اجرای صحیح فصل دهم قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه مربوط در خصوص نظام پرداخت کارکنان و همچنین اجرای دستورالعمل پرداخت کمک های رفاهی کارمندان دولت | | ۱۰ | | |

مستندات شاخص: آیین نامه اجرایی بندهای (و) و (ی) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه (تصویب نامه شماره ۲۵۵۲۶/ت ۳۲۹۶۴ هـ تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۱ هیأت وزیران و بخشنامه شماره ۱۴۵۹۳/۲۰۰/تاریخ ۱۳۸۸/۲/۲۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور و مواد ۴۲، ۴۴، ۵۱ و ۷۰ قانون مدیریت خدمات کشوری

نتیجه اجرای شاخص:

| ردیف | تعداد سهمیه استخدامی | تعداد استخدام شده | | |
|------|----------------------|-------------------|---------|------------------|
| | | عادی | ایثارگر | معلول |
| | | | | سهمیه باقی مانده |

| | | | |
|----------|---------------------------|-----------|----------------------|
| شاخص دوم | استقرار نظام شایسته گرایی | ۴۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی ... |
|----------|---------------------------|-----------|----------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | 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 با رعایت بند مربوط به سابقه کار، کارشناسی و مدیریتی | ۱۵ | |
| ۲ | پیشنهاد و معرفی حداقل سه نفر برای هر پست مدیریتی به کمیته انتخاب مدیران از منابع بانک اطلاعات مدیران و رعایت بند مربوط به انتصاب حداقل ۸۵ درصد از داخل دستگاه و صدور احکام چهارساله و ایجاد و به روز رسانی بانک اطلاعات مدیران | ۱۵ | |
| ۳ | ارایه گزارش جامع و دقیق از اجرای مصوبه به استانداری هر شش ماه | ۱۰ | |

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۹۰۱/۱۴۲۶ تاریخ ۱۳۸۲/۱/۱۱ شورای عالی اداری و دستورالعمل اجرایی مربوط (شماره ۱۸۰۴/۱۱۳۵۱۷ تاریخ ۱۳۸۲/۶/۱۷) و مواد ۵۳ الی ۵۷ قانون مدیریت خدمات کشوری
نتیجه اجرای شاخص:

جدول انتصاب های دستگاه

| بانک اطلاعات مدیران (بلی/خیر) | صدور احکام چهارساله | | میزان انتصاب | | | تعداد کل انتصاب در سال ۸۸ | |
|----------------------------------|---------------------|-----|--------------|-------------|-------------|---------------------------|--------------|
| | خیر | بلی | درصد | برون سازمان | درون سازمان | مدیران پایه | مدیران میانی |
| | | | | | | | |

| | | | |
|------------|-----------------------------|-----------|---------------------|
| شاخص چهارم | آموزش و بهسازی نیروی انسانی | ۶۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی... |
|------------|-----------------------------|-----------|---------------------|

| امتیاز نهایی | امتیاز خود ارزیابی | حداکثر امتیاز | درصد تحقق | عنوان فعالیت |
|--------------|--------------------|---------------|-----------|--|
| | | ۵ | | اجرای برنامه آموزش کارکنان و سنجش میزان اثربخشی آن: |
| | | ۱۰ | | - دریافت برنامه اجرایی سالانه دستگاه از ستاد مرکز |
| | | ۵ | | - اجرای برنامه های آموزشی دستگاه در چارچوب کلیات برنامه های آموزشی مصوب (با رعایت ۶۰ ساعت آموزش برای مدیران و ۴۰ ساعت برای کارکنان در طول سال) |
| | | ۵ | | - دریافت سهم استانی از کل اعتبارات سالانه (حداکثر یک درصد) از ستاد مرکز و هزینه نمودن آن |
| | | ۵ | | - توزیع عادلانه آموزش بین مدیران و کارکنان دستگاه |
| | | ۵ | | - تعیین نسبت آموزش اجرا شده به تفکیک آموزش های شغلی، عمومی و بهبود کیفیت |
| | | ۵ | | - برون سپاری آموزشی به تفکیک دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (بر حسب تعداد و ساعت) |
| | | ۵ | | - ارایه به موقع نیازهای آموزشی مدیران به مدیریت آموزش و پژوهش استان و اعزام مدیران به دوره های آموزشی مطابق دستورالعمل مربوط |

| | | | | |
|--|--|----|--|--|
| | | ۲۰ | | ارزشیابی دوره‌های آموزشی (برنامه‌ریزی، اجرا، تحلیل و کاربرد نتایج) و سنجش میزان اثربخشی‌ها |
|--|--|----|--|--|

نتیجه اجرای شاخص:

جدول ساعات آموزش های برگزار شده

| ردیف | دوره های آموزشی برنامه ریزی شده | | | | دوره های آموزشی برگزار شده | | | |
|------|---------------------------------|--------|------|--------|----------------------------|--------|------|--------|
| | تعداد | | ساعت | | تعداد | | ساعت | |
| | مدیر | کارمند | مدیر | کارمند | مدیر | کارمند | مدیر | کارمند |
| | | | | | | | | |
| جمع | | | | | | | | |

مستندات شاخص: نظام آموزش کارکنان دولت و دستورالعمل‌های اجرایی آن (بخشنامه‌های ۱۸۰۳/۶۳۲۶ تاریخ ۱۳۸۵/۱/۲۰ در اجرای ماده ۵۴ و بندهای د و هـ ماده ۱۴۳ قانون برنامه چهارم توسعه، شماره ۱۰۵/۲۲۵۵۴ تاریخ ۱۳۸۰/۱۲/۲۸، بخشنامه شماره ۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸ تاریخ ۱۳۸۱/۶/۲۰، شماره ۱۸۰۳/۱۶۹۲۶ تاریخ ۱۳۸۵/۲/۶ و ماده ۵۹ قانون مدیریت خدمات کشوری

تحلیل عملکرد محور

| ارزبایی عملکرد | نقاط قوت: | نقاط ضعف: |
|-----------------------------------|-----------|-----------|
| - | - | - |
| - | - | - |
| - | - | - |
| اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد: | | |
| - | | |
| - | | |

۷- محور ارتقای سلامت اداری (۱۰۵ امتیاز)

| | | | |
|----------|---------------------------|-----------|---------------------|
| شاخص اول | برنامه ارتقای سلامت اداری | ۵۵ امتیاز | جمع امتیاز نهایی... |
|----------|---------------------------|-----------|---------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|--|-----------|---------------|--------------------|--------------|
| ۱ | تشکیل کمیته ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد و برگزاری جلسات منظم | | ۱۰ | | |
| ۲ | پیش‌بینی نظام و سازوکار تشویقی برای کارکنان شایسته و دارای سلامت در نظام اداری | | ۳۰ | | |
| ۳ | ارتقای سطح برخورداری‌های کارکنان و بهبود کیفیت زندگی آنها | | ۱۵ | | |

مستند شاخص: مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران موضوع ارتقای سلامت اداری و ماده ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

| | | | |
|----------|--------------------------|-----------|---------------------|
| شاخص دوم | پیشگیری و مبارزه با رشوه | ۵۰ امتیاز | جمع امتیاز نهایی... |
|----------|--------------------------|-----------|---------------------|

| ردیف | عنوان فعالیت | درصد تحقق | حداکثر امتیاز | امتیاز خود ارزیابی | امتیاز نهایی |
|------|--|-----------|---------------|--------------------|--------------|
| ۱ | انجام مطالعات لازم برای شناسایی نقاط آسیب‌پذیر در زمینه فساد و ارائه راه‌کارهای مربوط | | ۲۰ | | |
| ۲ | تشکیل کارگروه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه و برگزاری جلسات منظم ماهانه | | ۵ | | |
| ۳ | ارسال گزارش شش‌ماهه عملکرد برای دستگاه در زمینه ارتقای سلامت اداری به استانداری | | ۵ | | |
| ۴ | تعیین بازرسان مبارزه با رشوه با رعایت سقف نیم‌درصد، انتخاب و صدور احکام | | ۵ | | |
| ۵ | آموزش بازرسین، کارکنان و مدیران | | ۵ | | |
| ۶ | پیش‌بینی مکانیزم و ساز و کار تشویق اشخاص گزارش‌دهنده تخلفات | | ۵ | | |
| ۷ | تشکیل بانک اطلاعات از اسامی افراد حقیقی و حقوقی رشوه‌دهنده و ارسال مشخصات آن به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور | | ۵ | | |

مستند شاخص: مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران موضوع آیین‌نامه پیش‌گیری مبارزه با رشوه و ماده ۹۱ قانون مدیریت خدمات کشوری

تحلیل عملکرد محور

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