

پرسش و پاسخ در خصوص فرایند مدیریت عملکرد دستگاههای اجرایی استان

ردیف	محور	شاخص	سوال	پاسخ
۱	محور صلاح ساختار سازمانی	شاخص واگذاری واحد های عملیاتی	در صورتیکه در دستگاهی خدمات واگذار گردد ولی منجر به کاهش واحد سازمانی، پست سازمانی و نیروی انسانی نشود، تکلیف چه خواهد بود؟	با عنایت به مفاد ا شماره شده در شیوه نام ارزیابی، تعداد واحد سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده، تعداد پست سازمانی که واگذاری مانع از ایجاد آنها شده، تعداد نیروی انسانی که واگذاری مانع از بکارگیری آنها شده نیز در ارزیابی محاسبه می شود
۲	محور صلاح ساختار سازمانی	شاخص واگذاری واحد های عملیاتی	در مبحث واگذاری واحد های عملیاتی، آیا تعداد پست کاهش یافته باید به صورت کاهش پست از چارت سازمانی باشد یا کاهش پست و نیرو انسانی که میتوانستیم داشته باشیم مد نظر است؟	از نتایج واگذاری خدمات به بخش های خصوصی می تواند کاهش نیروی انسانی (رسمی - پیمانی - قراردادی) و کاهش پست از چارت سازمان دستگاه باشد
۳	محور توسعه دولت الکترونیک	شاخص استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمات	با توجه به اینکه فرایند تهیه سرور ها برای ارائه خدمات طولانی می باشد و همچنین از سرورهای ملی در ارائه خدمات استفاده می گردد، ارائه خدمات به صورت الکترونیکی در بازه زمانی موجود ممکن نخواهد بود. با عنایت به این مسئله فرایند ارزیابی عملکرد در این شاخص به چه صورت انجام می گیرد؟	ضمن استعلام از امور توسعه دولت الکترونیک سازمان اداری و استخدامی کشور انجام شاخص های مربوط به فناوریهای نوین نیاز به هزینه و زمان زیادی ندارند. در صورتیکه دستگاه ملی متولی ارائه اینگونه خدمات است، با پیگیری میتوان در زمان مقرر به این فناوری دست یافت.
۴	محور توسعه دولت الکترونیک	شاخص استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمات	آیا وجود مشکلات مالی و مشکلات موجود در پرداختها با استفاده از فناوری USSD منجر به عدم مصداق شاخص "استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمت" می گردد؟	هزینه استفاده از فناوری USSD پایین بوده و پرداخت از طریق این فناوری حداقل های استاندارد های امنیتی را داراست به علاوه قابلیت بهبود امنیتی را دارا می باشد. علاوه بر این دستگاه های اجرایی می توانند از این فناوری در قسمت های دیگر فرایند ارائه خدمات الکترونیکی مانند اطلاع رسانی الکترونیکی، پیگیری دریافت خدمت و غیره استفاده نمایند. در خصوص عدم مصداق USSD مقرر شد با توجه به پیش نویس شیوه نامه ارزیابی عملکرد در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تصمیم گیری شود که بمحض تصمیم گیری به صورت کتبی به کلیه دستگاههای اجرایی استان اطلاع رسانی خواهد شد.

۵	محور توسعه دولت الکترونیک	شاخص استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمات	با عنایت بر نامه مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۱۰ پیوست ۱۰۰/۳۵۸۰ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی مبنی بر غیر مجاز بودن تراکنش های مرتبط با خرید و پرداخت از بستر USSD، فرایند ارزیابی مرتبط با شاخص استفاده از فناوری های USSD در ارائه خدمت چگونه خواهد بود؟	دستگاه های اجرایی می توانند از این فناوری در قسمت های دیگر فرایند ارائه خدمات الکترونیکی مانند اطلاع رسانی الکترونیکی، پیگیری دریافت خدمت و غیره استفاده نمایند.
۶	محور توسعه دولت الکترونیک	شاخص استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمات	از آنجا که فناوری نوین USSD دچار مشکلات فنی است و دستگاه ها در مدت زمان باقی مانده نمی توانند کار خاصی برای حل این مشکلات صورت دهند، آیا امکان دریافت عدم مصداق وجود دارد؟	در استفاده از فناوری USSD مشکل فنی مشاهده نشده است و دستگاه های اجرایی می توانند برای ارائه خدمات الکترونیکی از این فناوری استفاده کنند. در خصوص عدم مصداق USSD مقرر شد با توجه به پیش نویس شیوه نامه ارزیابی عملکرد در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تصمیم گیری شود که بمحض تصمیم گیری به صورت کتبی به کلیه دستگاه های اجرایی استان اطلاع رسانی خواهد شد.
۷	محور توسعه دولت الکترونیک	شاخص استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمات	در بحث فناوری های نوین در ارائه خدمات، ستاد عدم مصداق را برای دستگاه ابلاغ نموده است، این در حالی است که در شیوه نامه ارزیابی عملکرد ۱۳۹۶ بیان گردیده است که عدم مصداق بنا به نظر تخصصی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان می باشد. با عنایت به این تکلیف دستگاه در این خصوص چیست؟	همانگونه که در شیوه نامه ذکر گردیده است مبنای عدم مصداق در شاخص استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمت، نظر تخصصی سازمان می باشد. در صورتیکه به هر دلیلی دستگاه اجرایی اجازه استفاده از این نوع خدمات را ندارد نسبت به ارائه مستندات لازم در خصوص عدم استفاده از این فناوری ها به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اقدام نماید.
۸	محور توسعه دولت الکترونیک	اصلاح فرایندها	اصلاح فرایندهای مشترک در سال ۱۳۹۶ چگونه ارزیابی می شوند؟	برای سال ۱۳۹۶ بر اساس دستورالعمل اصلاح فرایندها بررسی خواهد شد و لی در سال ۱۳۹۷ موارد ذیل نیز مدنظر قرار خواهد گرفت سازماندهی حداقل یک تیم بهبود ذیربط فرایندهای مشترک. اولویت بندی خدمات مشترک شناسه دار دستگاه های اجرایی استان. تدوین و ارائه گزارش فعالیت های تیم بهبود در مقاطع سه ماهه.
۹	محور توسعه دولت الکترونیک	محور دوم اصلاح فرایندها	در بحث اصلاح فرایندها معیار ارزیابی بهبود رضایت ارباب رجوع است یا اجرای دقیق قوانین؟ سنجش بهبود فرایند چگونه است؟	بر اساس پیش نویس شیوه نامه ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ معیار ارزیابی بهبود خدمت علاوه بر افزایش رضایت ارباب رجوع و اجرای دقیق قوانین؛ کاهش زمان فرایند، کاهش هزینه، دستیابی به اهداف تخصصی، کاهش نیروی انسانی و کاهش تخلفات می باشد. و

				<p>چنانچه در واحد سنجش خدمت هیچ بهبودی مشاهده نگردد هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد.</p>
۱۰	محور توسعه دولت الکترونیک	محور دوم اصلاح فرایندها	در خصوص شاخص اصلاح فرایندها، آیا فرایندهای اصلاح شده را می توان به عنوان فرایندهای مورد انتظار برای بهبود در سال ۱۳۹۶ انتخاب کرد؟	با توجه به میزان هدف گذاری این شاخص در تفاهم نامه دستگاه ، اصلاح خدمات سالهای گذشته باید ادامه داشته باشد و برای سال جاری و بر اساس تفاهم نامه خدمات جدید اولویت بندی ، انتخاب و اصلاح فرایندها انجام گردد . شاخص مذکور بصورت تجمعی محاسبه می گردد.
۱۱	محور توسعه دولت الکترونیک	محور دوم اصلاح فرایندها	در خصوص شاخص اصلاح فرایندها، آیا فرایندهایی که در ارزیابی سال قبل انتخاب شده بودند ولی اصلاحی برای آنها صورت نگرفته است، می توانند برای سال ۱۳۹۶ مجدداً انتخاب گردند؟	شاخص اصلاح فرایندها شاخص تجمعی است ، اگر خدماتی در سال گذشته اصلاح نشده است برای سال جاری و مطابق هدف گذاری اصلاح گردد و مستندات مربوطه در سامانه قرار گیرد .
۱۲	محور توسعه دولت الکترونیک	شاخص اصلاح فرایندها خدمات	با عنایت به اینکه تشکیل تیم های بهبود فرایندها، برنامه ای سه ساله بوده و کلاس های آموزشی نزدیک به پایان سال برگزار شده است ، زمان کمی برای جمع و برآورده کردن انتظارات لازم باقی مانده است، با در نظر گرفتن این مهم فرایند ارزیابی اصلاح فرایندها به چه صورت خواهد بود؟	بخشنامه اصلاح فرایندها در بهمن ماه سال ۱۳۹۳ ابلاغ شده است و دستگاه اجرایی موظف به اجرای مفاد بخشنامه مذکور است . کلاس آموزشی مختص مرکز آموزش و پژوهش های توسعه و آینده نگری سازمان نیست ، دستگاههای اجرایی در صورت احساس نیاز به آموزش میتوانند در هر زمان اقدامات مربوطه را انجام دهند . ارزیابی بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص های عمومی انجام خواهد شد
۱۳	محور توسعه دولت الکترونیک	استقرار میز خدمت	با عنایت بر دستورالعمل ارائه شده در میز خدمت، مدت زمان استقرار میز خدمت ضروری شش ماه بوده، آیا زمان اجرای دستورالعمل نیز در امتیازدهی دستگاهها مدنظر گرفته می شود؟	زمان اعلام شده در دستورالعمل میز خدمت حداکثر زمان در نظر گرفته شده در این خصوص می باشد تا زمان ارزیابی عملکرد دستگاه ، تمامی اقدامات باید اجرایی شده باشد و چک لیست های مربوطه تکمیل گردد .
۱۴	محور توسعه دولت الکترونیک	استقرار میز خدمت	محل استقرار میز خدمت در دستگاه چه ویژگی هایی باید داشته باشد؟	با عنایت بر دستورالعمل میز خدمت، تخصیص فضایی مناسب برای مراجعه ارباب رجوع با رعایت موارد مندرج در م صوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به نحوی صورت بگیرد که ارباب رجوع بتوانند بدون نیاز به مراجعه و پیگیری از واحدهای مختلف دستگاه اجرایی و تنها از طریق میز مذکور، خدمت یا پاسخ مورد نیاز خود را دریافت نمایند.

۱۵	محور توسعه دولت الکترونیک	استقرار میز خدمت	متولی برگزاری دوره‌های آموزش میز خدمت کدام دستگاه است و به چه صورت برگزار می‌گردد؟	با عنایت بر دستورالعمل میز خدمت، بالاترین مقام دستگاه اجرایی مسئول اجرای این دستورالعمل در دستگاه و فراهم نمودن مکان، تجهیزات و تمهیدات لازم و تامین و آموزش متصدیان میز خدمت می باشد.
۱۶	محور توسعه دولت الکترونیک	محور دوم استقرار میز خدمت	در خصوص استقرار میز خدمت پیشنهاد می‌گردد که استقرار میز خدمت حضور از محور توسعه دولت الکترونیک خارج شود و در محوری جداگانه به نام میز خدمت و صیانت از حقوق شهروندی وارد گردد.	با توجه به سیاست های سازمان اداری و استخدامی ، شاخص استقرار میز خدمت در محور دولت الکترونیک قرار دارد . پیشنهاد مربوطه به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال می گردد .
۱۷	محور توسعه دولت الکترونیک	محور دوم استقرار میز خدمت	در خصوص نیروهای کارشناسی مورد استفاده در میز خدمت چه تدابیری اندیشیده شده است؟	با عنایت بر دستورالعمل میز خدمت، تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع نسبت به فرایندهای اداری مرتبط با ارائه خدمات (با توجه به تعداد ارباب رجوع و حجم خدمات موردنیاز آنها) از میان کارکنان موجود برای انجام وظایف مرتبط با امور دستگاه انتخاب گردد.
۱۸	محور توسعه دولت الکترونیک	محور دوم استقرار میز خدمت	آیا استقرار میز خدمت صرفاً باید در ادارات استانی صورت گیرد یا واحدهای شهرستانی نیز لازم الاجرا است؟	استقرار میز خدمت در تمامی واحدهای دستگاه (در سطح استانشهرستان بخش شهر) لازم الاجرا می باشد.
۱۹	محور توسعه دولت الکترونیک	استقرار میز خدمت	معرفی نماینده تام‌الاختیار دستگاه به سازمان اداری استخدامی در خصوص میز خدمت چگونه انجام می‌گردد؟ آیا مسئول آن دستگاه استانی است یا دستگاه ملی و یا استانداری؟	نماینده میز خدمت با ابلاغ بالاترین مقام دستگاه در استان به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان معرفی می گردد .
۲۰	محور توسعه دولت الکترونیک	استقرار میز خدمت	میز خدمت حضوری در کدام کمیته پیگیری و اجرایی می‌گردد؟	در کمیته دولت الکترونیک یا کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی
۲۱	محور توسعه دولت الکترونیک	استقرار میز خدمت	در صورت عدم همکاری ستاد دستگاه برای استقرار میز خدمت الکترونیک در وبسایت چه اقدامی باید صورت گیرد؟ تکلیف ارزیابی عملکرد در این شاخص چیست؟	با توجه به دستورالعمل معاون رئیس جمهور برای استقرار میز خدمت حضوری و الکترونیکی ، دستگاههای ملی و ستادی موظف به اجرای مفاد دستورالعمل هستند و در غیر اینصورت امتیازات مربوطه اخذ نمی گردد .
۲۲	محور توسعه دولت الکترونیک	ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان	در صورت عدم همکاری دفاتر پیشخوان برای ارائه خدمات دستگاه، چه اقداماتی باید صورت گیرد و نتیجه ارزیابی عملکرد دستگاه در این صورت چه خواهد بود؟	مشکلات مربوط به دفاتر پیشخوان، به دبیرخانه کارگروه دفاتر پیشخوان ارجاع گردد.

۲۳	محور توسعه دولت الکترونیک	ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان	در صورتی که امکان ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان وجود نداشته باشد تکلیف دستگاه چیست؟	ملاک عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه می باشد. بنابراین لازم است دستگاه مربوطه نسبت به اخذ تاییده عدم مصداق از سازمان اداری استخدامی اقدام نماید در غیر این صورت امتیاز این شاخص به دستگاه اجرائی تعلق نمی گیرد. مشکلات مربوط به دفاتر پیشخوان، به دبیرخانه کارگروه دفاتر پیشخوان ارجاع گردد.
۲۴	محور مدیریت سرمایه انسانی	اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	دستگاه به علت کمبود اعتبارات آموزشی، از برگزاری بسیاری از کلاس های آموزشی خودداری می کند، در چنین شرایطی تکلیف دستگاه اجرائی در این خصوص چیست؟ امتیاز این شاخص در چنین شرایطی چگونه محاسبه می گردد؟	مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی مطابق دستورالعمل مربوطه نیاز به گذراندن دوره های آموزشی به میزان ساعات تعیین شده را دارند. دستگاه اجرایی میتواند در دوره هایی که دستگاه ملی برگزار میکند شرکت نمایند، از دوره های آموزشی غیر ضروری و مجازی استفاده کنند و در صورتیکه به حد نصاب لازم نرسند امتیازات آنان کسر می گردد.
۲۵	محور مدیریت سرمایه انسانی	محور سوم ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	در مورد شاخص ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی با توجه به کمبود نیرو انسانی، نیروی جدید استخدام گردیده است. با توجه به این شرایط، آیا نمره این شاخص به دستگاه تعلق می گیرد؟ آیا کاهش نیرو به واسطه بازنشستگی امتیازی تعلق می گیرد؟	در صورتیکه کارکنان رسمی و پیمانی دستگاه بازنشسته شوند و تعداد کارکنان کاهش یابد، با توجه به هدف در نظر گرفته شده در تفاهم نامه محاسب شده و امتیاز منظور می گردد. در صورتیکه سازمان اداری و استخدامی کشور مجوز استخدام نیرو به دستگاه داده است، دستگاه اجرایی از طریق دفتر مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی اقدام به اخذ عدم مصداق یا کاهش اهداف تفاهم نامه نماید.
۲۶	محور مدیریت سرمایه انسانی	محور سوم ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	در صورت کسب امتیاز کامل نماگر سوم از شاخص "ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی" و رعایت سقف ۱۰ درصدی نیرو قراردادی چه لزومی بر حضور نماگر اول وجود دارد؟	بر اساس شیوه نامه ارزیابی اقدام خواهد شد
۲۷	محور مدیریت سرمایه انسانی	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان	نسبت استاندارد پست های مدیریتی داده شده به جوانان و زنان به کل پست ها چه میزان است؟	در سال جاری ارسال تصویر وضعیت موجود دستگاه کفایت میکند و داشتن برنامه برای سال آینده. نسبت پست های مدیریتی اختصاص یافته به جوانان و زنان؛ ۳۰ درصد کل پست های مدیریتی است.

۲۸	محور مدیریت سرمایه انسانی	محور سوم شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان	با توجه به اینکه شایسته سالاری در انتصاب مدیران توسط سازمان ملی دستگاه صورت می گیرد، آیا امتیاز این شاخص به دستگاه تعلق می گیرد؟ چه مستنداتی باید ارسال گردد؟	بر اساس شیوه نامه اقدام خواهد شد.
۲۹	محور مدیریت سرمایه انسانی	محور سوم شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان	از آنجا که انتصاب کلیه مدیران و معاونان در برخی دستگاهها در سطح ملی صورت می گیرد و هیچ مستنداتی برای دستگاه ذیربط ارسال نمی گرد، آیا دستگاه ذیربط مشمول عدم مصداق می گردد؟ در صورتی که دستگاه ملی هیچ مدیر خانمی منصوب نمی نماید، تکلیف امتیاز این شاخص چیست؟	شاخص عدم مصداق ندارد . در سالجاری ارسال وضعیت موجود و برنامه برای رسیدن به هدف مربوطه کفایت میکند . در صورت عدم اجرای شاخص مربوطه ، امتیاز مربوطه در نظر نخواهد شد .
۳۰	محور شفافیت و مدیریت مالی	محور چهارم به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت(سامانه ستاد)	دستگاه کلیه معاملات بالای ۲۲۰۰۰۰۰۰ ریال را از طریق سامانه ستاد انجام می دهد با این حال اداره کل صنعت و معدن مورد تایید قرار نمی دهد، برای کسب امتیاز این شاخص چه اقدامی باید صورت گیرد؟	سامانه ستاد باید بصورت کامل برای معاملات ، مزایده ها و مناقصات در دستگاه اجرایی انجام شود . دستگاه اجرایی موظف است مشکلات موجود در سامانه تدارکات را توسط متخصصین و رابط ویژه سامانه تدارکات در استان مرتفع نماید .
۳۱	محور بهبود فضای کسب و کار	محور پنجم بهبود فضای کسب و کار	پیگیری کننده شاخص های مرتبط با محور بهبود فضای کسب و کار در دستگاه چیست؟	نماینده دستگاه معرفی شده به شورای گفتگوی استان به دبیری اتاق بازرگانی استان
۳۲	محور بهبود فضای کسب و کار	محور پنجم بهبود فضای کسب و کار	آیا نماگر پیشنهاد تنقیح قوانین در شاخص بهبود فضای کسب و کار به صورت تجمیعی در نظر گرفته شده است؟	خیر
۳۳	محور بهبود فضای کسب و کار	بهبود فضای کسب و کار	مستندات لازم برای نماگرهای ۵، ۶ و ۷ در شاخص بهبود فضای کسب و کار در چه بازه زمانی باید ارسال گردد؟ توضیحاتی در مورد این نماگرها داده شود؟	تا پایان سال ۱۳۹۶

۳۴	محور بهبود فضای کسب و کار	محور پنجم بهبود فضای کسب و کار	در خصوص بهبود فضای کسب و کار در بخش استانی، ستاد دستگاه عدم مصداق اعلام نموده است با این حال هیچ اقدامی در این زمینه در دستگاه ملی صورت نگرفته است. در چنین شرایطی تکلیف دستگاه استانی چیست؟	عدم مصداق برای شاخص هایی منظور می گردد که در شیوه نامه ذکر شده باشد .
۳۵	محور بهبود فضای کسب و کار	محور پنجم بهبود فضای کسب و کار	نحوه مستندسازی اطلاعات درخواستی در نماگر ۶ و ۷ شاخص بهبود فضای کسب و کار چگونه است؟	مطابق شیوه نامه در قالب فایل مستند سازی (لوگوی سازمان) در سامانه بارگذاری گردد
۳۶	محور بهبود فضای کسب و کار	مدیریت سبز	آیا آموزش های مرتبط با مدیریت سبز باید کد دار و به همراه گواهی نامه باشد؟	طبق استاندارد برگزاری دوره های آموزشی
۳۷	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی	در خصوص ارزیابی سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی چک لیستی برای ارزیابی موجود نمی باشد چه اقدامی باید صورت گیرد؟	چک لیست های مربوطه در تارنمای سازمان مدیریت و برنامه ریزی قرار دارد و در سامانه سروش قرار گرفته است. همچنین از طریق نامه رسمی به دستگاهها ارسال شده است .
۳۸	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	سلامت اداری و صیانت از حقوق شهروندی	آیا در بازرسی های موردی از ارگانها و اصناف مختلف که ارائه کننده خدمات گوناگون می باشند، شاخص های ارزیابی متفاوتی باید تهیه گردد؟ آیا بازرسی های موردی مذکور توسط بازرس حقوق شهروندی صورت می گردد؟	بازرسی بر مبنای مواد ۱۹ گانه تصویب نامه حقوق شهروندی و با توجه به نوع خدمات دستگاه اجرایی انجام می شود .
۳۹	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	صیانت از حقوق شهروندی	در مورد دستگاه هایی که در استقرار و بهره برداری واحدهای صنعتی نقش دارند، از آنجا که واحدهای صنعتی، تولیدی هستند و ارباب رجوع ندارند، چگونه می توان مواد ۱۹ گانه آئین نامه حقوق شهروندی را به اجرا درآورد؟	حتی الامکان و تا جایی که مرتبط با مواد ۱۹ گانه تصویب نامه حقوق شهروندی است اجرایی گردد .
۴۰	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	صیانت از حقوق شهروندی	شیوه مستند سازی شاخص های صیانت از حقوق شهروندی چگونه است؟	مطابق چک لیست ارسالی
۴۱	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	محور ششم	در خصوص ساختمان های امنی که به منظور ارائه خدمات در اختیار دستگاه اجرایی قرار می گیرد، با در نظر گرفتن عدم امکان تغییر در ساختمان برخی از آیتم های چک لیست	ارائه خدمات در میز خدمت (با شرایطی که در دستورالعمل پیش بینی شده است) که افراد معلول دسترسی دارند، توسط مدیران و کارکنان مربوطه صورت پذیرد. ضمناً نحوه ارائه خدمت اطلاع رسانی گردد .

	م ناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین	م ناسب سازی فضاهای اداری برای معلولین و جانبازان رعایت نمی گردد. تکلیف دستگاه اجرایی در این خصوص چیست؟
۴۲	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد
		در خصوص پاسخگویی به شکایات مردمی در بستر سامد، رسیدگی به برخی از شکایات از طرف وزارت متبوع صورت می گیرد و گاهی مدت زمان بسیار طولانی طی می شود تا پاسخگوی شکایات ارباب رجوع باشیم. با این تاخیر در پاسخگویی به شکایات ارباب رجوع عملاً نمی توان امتیازی در این شاخص کسب نماییم. راهکار برای رفع این مشکل چیست؟
۴۳	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد
		در صورتی که شکایتی در سامانه سامد برای دستگاه اجرایی مطرح نگردیده باشد آیا امکان دریافت امتیاز عدم مصداق وجود دارد؟
۴۴	محور استقرار نظام مدیریت عملکرد	استقرار نظام ارزیابی عملکرد
		با عنایت به برش استانی سه ساله، تفاهم نامه بر اساس شاخص هایی بوده که در سال ۹۶ تغییر یافته است. نحوه ارزیابی چگونه است؟
۴۵	محور استقرار نظام مدیریت عملکرد	محور هفتم استقرار نظام ارزیابی عملکرد
		در محور استقرار نظام مدیریت عملکرد امتیازدهی به "میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه" به عهده دستگاه اجرائی یا سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان است؟
۴۶	محور استقرار نظام مدیریت عملکرد	محور هفتم
		در خصوص دستگاه های استانی که برش استانی توسط دستگاه ملی تهیه نشده و در حیطه اختیار دستگاه نیز نبوده تکلیف چیست؟
۴۷	سوالات کلی	سایر
		با عنایت به اینکه اهداف شاخص ها تجمعی بوده است، دستگاه در طول سال های اخیر سقف پیش بینی شده در طول برنامه سه ساله را پیش از سال پایانی (۱۳۹۶) برآورده ساخته است. به عنوان مثال کلیه واگذاری خدمات طبق تفاهمنامه صورت
		امتیازات سامانه سامد، منطبق با خروجی سامانه است. در صورت عدم پاسخگویی در زمان مقرر و به هر دلیلی امتیاز مربوطه کسب نمی گردد.
		با عنایت به شیوه نامه ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ در صورتی که تعداد درخواست ها یا شکایت ها در بستر سامد صفر باشد، عدم مصداق شامل دستگاه اجرایی می گردد.
		شاخص های جدید همگی دارای هدف ۱۰۰ درصد هستند.
		شاخص مذکور به عهده سازمان مدیریت و برنامه ریزی است.
		در صورتیکه تهیه تفاهم نامه به عهده دستگاه ملی باشد ولی این کار انجام نشده باشد، دستگاه استانی امتیاز آن را نمی گیرد.

			گرفته است و خدمت دیگری برای واگذاری در سال ۱۳۹۶ باقی نمانده است. در چنین شرایطی تکلیف دستگاه اجرایی و نحوه امتیازدهی به دستگاه چگونه خواهد بود؟		مدیریت عملکرد، باید ۱۰۰ درصد در نظر گرفته شود (به منظور سنجش حفظ و وضع موجود) و به هیچ عنوان عدم مصداق تلقی نمی‌گردد.
۴۸	سوالات کلی	سایر	در صورتی که موردی برای عدم مصداق به صورت کتبی از دستگاه اجرایی برای سازمان مدیریت و برنامه ریزی اعلام گردد تکلیف چه خواهد بود؟		ملاک عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه می باشد. بنابر این لازم است دستگاه مربوطه نسبت به اخذ تاییده عدم مصداق از سازمان اداری استخدامی اقدام نماید و تا زمانیکه سازمان اداری و استخدامی کشور عدم مصداق را تایید نکرده باشد، شاخص ارزیابی خواهد شد.
۴۹	سوالات کلی	سایر	نحوه عضویت در کانال شبکه راهبری تحول اداری در پیام رسان سروش چیست؟		آدرس کانال شبکه راهبری تحول اداری در پیام رسان سروش @qzreform می باشد.
۵۰	سوالات کلی	سایر	لطفا دبیرخانه شورای گفتگو را معرفی نمایید.		دبیرخانه شورای گفتگو واقع در اتاق بازرگانی با ریاست استاندار محترم و دبیر آن رئیس اتاق بازرگانی استان می باشد.
۵۱	سوالات کلی	سایر	قراردادهای خدماتی، نقلیه و غیره که در اسفندماه ۱۳۹۶ منعقد می‌گردد ولی مبالغ آنها در سال ۱۳۹۷ پرداخت می‌شود آیا شامل ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ می‌گردد؟		شاخص قراردادهای پشتیبانی در ارزیابی سال ۱۳۹۶ نیست.
۵۲	سوالات کلی	سایر	در خصوص دستگاه‌هایی که در دو سال گذشته در فرایند ارزیابی عملکرد حضور نداشته‌اند، از آنجا که برخی از شاخص‌ها به صورت تجمعی هستند، نحوه ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها با شاخص‌هایی با ماهیت تجمعی به چه صورت خواهد بود؟		در سال ۱۳۹۶ مجموع اهداف در تفاهم نامه پیش بینی و مورد ارزیابی قرار می‌گیرند. (تفاهم نامه در استان مابین سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و دستگاه که تفاهم نامه ملی یا استانی ندارند تنظیم خواهد شد)
۵۳	سوالات کلی	سایر	آیا ارسال مستندات ارزیابی عملکرد شاخص‌های اختصاصی نیز باید در قالب لگوی سازمانی باشد؟		بله
۵۴	سوالات کلی	سایر	در خصوص اعمال امتیاز عدم مصداق، آیا این امکان هست که کل امتیاز عدم مصداق منظور گردد و یا امتیاز عدم مصداق هر محور برای همان محور منظور گردد تا امتیاز آن محور افزایش یابد؟		امتیاز عدم مصداق در جمع کل امتیازات محاسبه و به تناسب امتیاز دستگاه محاسبه می‌گردد.

۵۵	سوالات کلی	سایر	<p>آیا این امکان وجود دارد که دستگاه‌های اجرایی بر اساس بودجه تخصیصی و نوع فعالیتشان به گروه‌های جداگانه تقسیم بندی گردند سپس با هم مقایسه و سنجیده شوند؟ چرا که با این روند کنونی و با توجه به بودجه اختصاص داده شده به آنها و ماهیت عملیاتی برخی دستگاه‌ها، هر ساله به عنوان چند دستگاه برتر شناخته می‌شوند.</p>	<p>خیر، دسته بندی دستگاه اجرایی بر حسب نوع خدمات دستگاه توسط سازمان اداری و استخدامی کشور تقسیم بندی می‌شوند.</p>
۵۶	سوالات کلی	سایر	<p>آیا با انتصاب زنان و جوانان به پست های معاونتی نیز می توان امتیاز دریافت نمود؟</p>	<p>پست های مدیریتی پایه، میانی و عالی همگی مشمول می‌شوند.</p>
۵۷	سوالات کلی	سایر	<p>با عنایت به تک کاربر بودن سامانه زمان کافی برای بارگزاری تمام مستندات در سامانه نیست، با توجه به این موضوع چه تدبیری برای افزایش سرعت بارگزاری مستندات اندیشیده شده است؟</p>	<p>برای ارزیابی سال ۱۳۹۶ زمان بارگذاری مستندات توسط وزارتخانه هر دستگاه مشخص شده است. و در برخی دستگاهها امکان استفاده هم زمان چند کاربر از سامانه ایجاد شد.</p>
۵۸	سوالات کلی	سایر	<p>منظور از مشاغل عمومی و اختصاصی در جداول ۶ و ۷ از محور مدیریت سرمایه انسانی چیست؟</p>	<p>مشاغل عمومی، مشاغلی هستند که در تمامی دستگاهها وجود دارند. مانند مشاغل واحدهای کارگزینی و حسابداری. از سوی دیگر مشاغل اختصاصی مشاغلی هستند که خاص هر دستگاه می باشند و به عبارت دیگر شاخص های اختصاصی دستگاه را دنبال می کنند. مانند مشاغل واحد برنامه و بودجه و واحد توسعه مدیریت که خاص سازمان مدیریت و برنامه ریزی می باشد.</p>
۵۹	سوالات کلی	سایر	<p>برخی از دستگاهها فاقد برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری، شاخص های اختصاصی و حتی سامانه ارزیابی عملکرد هستند، ارزیابی عملکرد برای این دستگاهها چگونه صورت می گیرد؟</p>	<p>دستگاههای مذکور باید ضمن توافق با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان در مورد تعیین شاخص های اختصاصی و اهداف آن و اهداف شاخص های عمومی، نسبت به انعقاد تفاهم نامه با سازمان مدیریت و برنامه ریزی در چارچوب برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری "موضوع تصویب نامه هیات وزیران به شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸" تا پایان سال ۱۳۹۶ اقدام نمایند. شایان ذکر است که دستگاههای مذکور باید از تاریخ ۱۳۹۷/۰۲/۰۱ تا ۱۳۹۷/۰۲/۱۵ نسبت به ورود اطلاعات خودارزیابی خود (با توجه به رمز عبور و شناسه ای که در اختیار دستگاه قرار می گیرد) در سامانه مدیریت عملکرد استان اقدام نماید.</p>

<p>۶۰</p>	<p>سوالات کلی</p>	<p>سایر</p>	<p>مبنای ارزیابی دستگاه‌های اجرایی چیست؟</p>	<p>عملکرد دستگاه‌های اجرایی بر پایه سه گروه شاخص‌های عمومی، اختصاصی و استانی مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. مبنای ارزیابی دستگاه‌های اجرایی بر اساس شاخص‌های عمومی، تفاهم منعقد شده فی ما بین دستگاه و سازمان اداری استخدامی کشور موضوع بند یک بخشنامه شماره ۱۵۷۲۹۳ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۱۰ می‌باشد. شاخص‌های اختصاصی برای هر دستگاه متفاوت بوده و خاص هر دستگاه است و شاخص‌های هر دستگاه با توجه به مفاد بند (ب) ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ ق.م.خ.ک از سوی دستگاه پیشنهاد می‌گردد و پس از تایید اداره استخدامی ابلاغ می‌گردد. شاخص‌های استانی که به تصویب شورای راهبری توسعه مدیریت استان رسیده و میزان رسیدن به اهداف برای دستگاه‌های اجرایی مشمول مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.</p>
<p>۶۱</p>	<p>سایر</p>	<p>زمانبندی فرایند ارزیابی چگونه است؟</p>	<p>زمانبندی فرایند ارزیابی چگونه است؟</p>	<p>با عنایت بر بخشنامه ارزیابی عملکرد شماره ۱۵۹۹۷۷۳۷ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۶ و نامه ابلاغیه سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان با شماره ۱۶۱۵۱۲۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۱۶؛ دستگاه‌های اجرایی مکلفند تا ۱۳۹۷/۰۲/۱۵ گزارش خود ارزیابی را در سامانه وارد کنند. فرایند بررسی گزارش اولیه، تایید ارزیابان عمومی و اختصاصی، نهایی نمودن امتیازات و ارائه گزارش عملکرد دستگاه‌ها تا تاریخ ۱۳۹۷/۴/۳۱ صورت می‌گیرد. در نهایت نتایج ارزیابی‌های صورت گرفته ضمن ارائه در شورای عالی اداری و گزارش به رئیس جمهور محترم، در جشنواره‌های شهید رجایی (سطح ملی و استانی) اعلام و به اطلاع عموم می‌رسد.</p>
<p>۶۲</p>	<p>سایر</p>	<p>آیا از دستگاه‌های برتر در ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ تقدیر به عمل می‌آید؟</p>	<p>آیا از دستگاه‌های برتر در ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ تقدیر به عمل می‌آید؟</p>	<p>نتایج ارزیابی‌های صورت گرفته ضمن ارائه در شورای عالی اداری و گزارش به رئیس جمهور محترم، در جشنواره‌های شهید رجایی (سطح ملی و استانی) اعلام و به اطلاع عموم خواهد رسید. ضمناً امتیاز مکتوبه دستگاه‌های اجرایی، مبنای پرداخت فوق العاده کارایی و عملکرد به کارکنان دستگاه (به استناد مصوبه ۲۰۶/۶۶۵۳ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۲۳) قرار خواهد گرفت.</p>

