

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷ دستگاه‌های اجرایی (سطح استانی)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)				
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	*	۵۰
۱/۱				
۱/۲	میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی	درصد	*	۲۵
۱/۳	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۴	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۳۰
محور توسعه دولت الکترونیک (۳۰۰ امتیاز)				
۲	ارائه درخواست خدمات بصورت الکترونیکی	درصد	*	۲۰
۲/۱				
۲/۲	ارائه خدمات بصورت الکترونیکی	درصد	*	۴۰
۲/۳	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت	درصد	*	۱۵
۲/۴	استانداردسازی تارنما(وب سایت) دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۵
۲/۵	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۵۰
۲/۶	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۷	ارائه خدمات در میز خدمت	درصد	۱۰۰	۳۰
۲/۸	توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۹	مشارکت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۵
۲/۱۰	اتصال به سامانه رصد	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۱۱	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان	درصد	۱۰۰	۲۰
محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۵ امتیاز)				
۳	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۶۰
۳/۱				
۳/۲	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۳	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان	درصد	۱۰۰	۳۵
۳/۴	اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۵۰
۳/۵	ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی	درصد	۱۰۰	۲۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
محور شفافیت و مدیریت مالی (۶۰ امتیاز)				
۴	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۳۰
۴/۱	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۳۰
محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره‌وری (۹۰ امتیاز)				
۵	بهبود فضای کسب و کار	درصد	۱۰۰	۴۰
۵/۱	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاه‌های اجرایی)	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۲	مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۳۰
۵/۳				
محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی (۱۵۰ امتیاز)				
۶	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۱	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۶/۲	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۳	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۶/۴	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۳۰
۶/۵				
محور استقرار نظام مدیریت عملکرد (۱۰۰ امتیاز)				
۷	استقرار نظام ارزیابی عملکرد	درصد	۱۰۰	۸۰
۷/۱	تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۰
۷/۲				

توجه: هدف کمی شاخص‌های ستاره‌دار به استناد تصویب‌نامه شماره ۱۰۲۰۳۰/ت/۵۵۵۸۵۳ هـ.تاریخ ۱۳۹۷/۸/۲ هیأت محترم وزیران، بر اساس تفاهم‌نامه بین دستگاه مربوط و سازمان اداری و استخدامی کشور تعیین می‌شود.

۱- محور اصلاح سافتار سازمانی

شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکههای حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده	بر اساس تحقق هدف مجموع تعداد واحدهای عملیاتی و خدمات قابل واگذاری طی سال ۹۷	۳۵
۲	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری‌ها بر اساس نتایج جدول شماره ۱	کمی	۱۵
جدول اطلاعات شاخص			
مجموع تعداد واحدهای عملیاتی و خدمات واگذار شده در سال ۹۷			
گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد شده			
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			

جدول شماره ۱) جدول واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی

ردیف	فعالیت‌های واگذار شده		نتایج حاصل از واگذاری							روش واگذاری			نسبت فعالیت واگذار شده به کل	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	واگذار شده	بلی/خیر	
	واگذاری	مشارکت	همکاری	تعداد واحدهای واگذار شده	تعداد پست سازمانی واگذار شده	تعداد نیروی انسانی واگذار شده	تعداد واحد سازمانی واگذار شده	تعداد پست سازمانی واگذار شده	تعداد سازمانی که مانع از ایجاد آنها شده	تعداد سازمانی که مانع از ایجاد آنها شده	تعداد نیروی انسانی که مانع از ایجاد آنها شده	کیفیت خدمات بعد از واگذاری (بهتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)					توضیحات
۱														فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی	بلی/خیر		
۲																

مستندات شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ 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 واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان	بر اساس تحقق هدف سال ۹۷ تفاهم نامه	۲۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
ارائه فهرست کامل وظایف و اختیارات واگذار شده از ستاد به استان و گزارش میزان اجرایی شدن آن‌ها (تکمیل نمودن جدول شماره ۲)			
جدول اطلاعاتی			
تعداد وظایف واگذار شده به استان در سال ۹۷			

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 اجرایی شدن وظایف واگذاری شده دستگاه به سطوح استانی

ردیف	عنوان وظیفه واگذار شده	میزان اجرا(درصد)

شاخص سوم- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی^۱ (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی	بر اساس تحقق هدف سال ۹۷ تفاهم نامه	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
ارائه فهرست کامل وظایف و اختیارات واگذار شده از استان به شهرستان و گزارش میزان اجرایی شدن آنها(تکمیل نمودن جدول شماره ۳)			
جدول اطلاعاتی			
تعداد وظایف واگذار شده به شهرستان ها در سال ۹۷			

جدول شماره ۳) جدول فهرست وظایف قابل واگذاری استان به سطوح شهرستانی

ردیف	عنوان وظیفه واگذار شده از استان به شهرستان	میزان اجرا(درصد)

شاخص چهارم- اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت شرح وظایف واحد های سازمانی	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ساختار	۶
۲	ثبت تشکیلات تفصیلی تأیید شده		۶
۳	رفع فهرست خطاها		۴
۴	ثبت شاغلین رسمی و پیمانی		۶
۵	ثبت شاغلین قراردادی		۸

مستندات شاخص: بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی به شماره ۸۳۳۲۳۳ تاریخ ۱۳۹۵/۸/۱۷.

^۱ این شاخص برای دستگاه‌های فاقد واحد شهرستانی، عدم مصداق است.

۱- محور توسعه دولت الکترونیک

ردیف	عنوان خدمت	شاخص اول-ارائه درخواست خدمات الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت		شاخص اول-ارائه درخواست خدمات بصورت الکترونیکی (۲۰ امتیاز)		شاخص دوم-ارایه خدمات بصورت کاملا الکترونیکی (۴۰ امتیاز)		شاخص سوم- استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت (۱۵ امتیاز)	
		بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق	بلی /خیر/ عدم مصداق
۱	خدمت ۱								
جدول اطلاعاتی شاخص اول									
تعداد کل خدمات ابتدای ۹۷									
تعداد خدماتی که درخواست آنها طی برنامه اول (۹۴ تا ۹۶) الکترونیکی شده									
تعداد خدمات الکترونیکی نشده در مرحله درخواست در ابتدای سال ۹۷									
تعداد خدمات الکترونیکی شده در مرحله درخواست در سال ۹۷									
جدول اطلاعاتی شاخص دوم									
تعداد خدماتی که ارایه آنها طی برنامه اول (۹۴ تا ۹۶) کاملا الکترونیکی شده									
تعداد خدمات الکترونیکی نشده در ابتدای سال ۹۷									
تعداد خدمات کاملا الکترونیکی شده طی سال ۹۷									
جدول اطلاعاتی شاخص									
تعداد خدمات واگذار شده به پیشخوان طی برنامه اول (۹۴ تا ۹۶)									
تعداد خدمات واگذار نشده به پیشخوان در ابتدای سال ۹۷									
تعداد کل خدمات واگذار شده به پیشخوان طی سال ۹۷									
ارائه مستندات مرتبط در سامانه					مستندات قابل ارائه شاخص سوم از سوی دستگاه				

مستندات شاخص: ماده ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی، (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵/تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، تصویب نامه شماره ۵۵۵۲۲۹/ت/۶۶۱۱ هـ تاریخ ۱۳۹۷/۱/۲۸ هیات محترم وزیران.

شاخص چهارم- استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه (۳۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاربر پسند بودن تارنما	بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۶
۲	شفافیت تارنما		۶
۳	کیفیت خدمات تارنما		۷
۴	دسترسی پذیری تارنما		۵
۵	دسترسی پذیری اطلاعات		۵
۶	داشتن بیانیه حریم خصوصی		۳
۷	داشتن بیانیه سطح توافق خدمات		۳

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنما(وب سایت)های 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، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

شاخص پنجم- اصلاح فرایندهای ارائه خدمات(۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اصلاح فرآیندهای خدمت	بر اساس تحقق اهداف سال ۹۷ تفاهم نامه	۵۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		تکمیل نمودن جداول شماره ۴ و ۵ و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه	
		جدول اطلاعاتی شاخص	
		تعداد خدمات بهبود یافته شده طی برنامه اول (۹۴ تا ۹۶)	
		تعداد کل خدمات ابتدای سال ۹۷	
		تعداد خدمات بهبود فرآیند نیافته ابتدای سال ۹۷	
		تعداد خدمات بهبود یافته طی سال ۹۷	

جدول شماره ۴) عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف برنامه سه ساله دستگاه

عنوان خدمت	کد خدمت	** معیارهای ارزیابی بهبود خدمت	واحد	قبل از بهبود	بعد از بهبود	مستندات و شواهد

** معیارهای ارزیابی بهبود خدمت: زمان/ هزینه/رضایت شهروند و ارباب رجوع/ دست یابی به اهداف تخصصی/ کاهش نیروی انسانی/ کاهش تخلفات/ اجرای دقیق قوانین

جدول شماره ۵) اقدامات اصلی در راستای بهبود فرآیند

عنوان خدمت	عنوان اقدام	توضیحات	نوع اقدام	مستندات و شواهد

مستندات شاخص: مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری موضوع اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)، بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روشهای انجام کار.

شاخص ششم - استفاده از فناوریهای نوین در ارائه خدمت (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت	کمی	۷
۲	استفاده از USSD		۷
۳	قابلیت پرداخت همراه		۶
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص	
جدول اطلاعاتی شاخص			
		تعداد خدمات بهبود یافته شده طی برنامه اول (۹۴ تا ۹۶)	
		تعداد کل خدمات ابتدای سال ۹۷	
		تعداد خدمات بهبود فرآیند نیافتده ابتدای سال ۹۷	
		تعداد خدمات بهبود یافته طی سال ۹۷	

شاخص هفتم - ارائه خدمات در میز خدمت (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه تجمیع خدمات در میز خدمت دستگاه	کمی	۳۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص	

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۲۴۴۵۲ تاریخ ۱۳۹۷/۳/۱ ریاست محترم جمهوری اسلامی ایران، دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور.

شاخص هشتم - توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	الکترونیکی کردن پاسخگویی به استعلامات سایر دستگاه‌ها از طریق GSB	بر اساس تحقق اهداف سال ۹۷ تفاهم نامه	۶
۲	داشتن پست الکترونیک سازمانی برای کلیه کارکنان دستگاه		۶
۳	داشتن گواهینامه‌های امنیت		۷
۴	شبکه سراسری درون دستگاهی		۶
مستندات شاخص		ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص	

شاخص نهم - مشارکت الکترونیکی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	نماگر	سنجه‌ها	نحوه سنجش
۱	داشتن راهبرد مشارکت مصوب تصمیم‌گیری الکترونیک	انتشار راهبرد مشارکت در تارنمای دستگاه	بلی /خیر
۲		داشتن فروم، رای‌گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال	بلی /خیر
۳		جمع‌آوری نظرات مردمی روی پیشنویس‌های سیاسی و مقررات استانی	کمی
۴		دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با بهبود ارائه خدمات	کمی
مستندات شاخص		ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص	

شاخص دهم - اتصال به سامانه رصد (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای وب سرویس رصد در اتوماسیون اداری دستگاه	کیفی	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص	

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص یازدهم - حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت‌گیرندگان (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت‌گیرندگان	کیفی	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص	

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

شاخص اول-ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی (۶۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲	درصد تحقق هدف سال ۹۷ تفاهم نامه	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر اول			
تعداد کارکنان قراردادی مزاد کاهش یافته طی برنامه اول (۹۴ تا ۹۶)			
تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب انتهای سال ۱۳۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی انتهای سال ۱۳۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک انتهای سال ۱۳۹۷			
تعداد کل پست‌های سازمانی مصوب پایان ابتدای سال ۱۳۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی ابتدای سال ۱۳۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی مزاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک ابتدای سال ۱۳۹۷			
۲	کاهش مجموع تعداد کارکنان دستگاه	درصد تحقق هدف سال ۹۷ تفاهم نامه	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر دوم			
تعداد کارکنان رسمی و پیمانی کاهش یافته طی برنامه اول (۹۴ تا ۹۶)			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی انتهای سال ۹۷			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ابتدای سال ۹۷			
مجموع تعداد کارکنان (رسمی، پیمانی، قراردادی، کار معین و کارگری) ابتدای سال ۹۷			
مجموع تعداد کارکنان (رسمی، پیمانی، قراردادی، کار معین و کارگری) انتهای سال ۹۷			
۳	رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	رعایت سقف ۱۰ درصد نیروی قراردادی	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر سوم			
تعداد کل پست های سازمانی سال ۱۳۹۷			
تعداد کارکنان قراردادی سال ۱۳۹۷			
۴	نسبت موجودی نیروی انسانی به کل پست‌های سازمانی مصوب^۱	رعایت نسبت موجودی نیروی انسانی به کل پستها	۱۰
۵	نسبت موجودی نیروی انسانی به تعداد پست سازمانی مشاغل عمومی	رعایت نسبت شاغلین به تعداد پست مشاغل عمومی	۱۰
۶	نسبت نیروی قراردادی دیپلم به پایین تر به تعداد کل کارکنان قراردادی^۲	رعایت عدم وجود نیروی قراردادی با مدرک دیپلم و پایینتر در دستگاه	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگرهای چهارم تا ششم			

^۱ در صورتیکه تعداد کل نیروی انسانی دستگاه کمتر یا مساوی تعداد پست های دستگاه باشد امتیاز کامل و در غیر اینصورت هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد.

^۲ در صورت وجود حتی یک نفر نیروی قراردادی با مدرک دیپلم و پایین تر در دستگاه صفر امتیاز و در صورتیکه دستگاه فاقد نیروی قراردادی پایینتر از دیپلم باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد.

تعداد کل پست‌های سازمانی انتهای سال ۹۷
تعداد کل نیروی انسانی موجود (رسمی، پیمانی، قراردادی کارمین)
تعداد کل نیروهای قراردادی انتهای سال ۹۷
تعداد کارکنان قراردادی کارمین با مدرک تحصیلی دیپلم به پاینتر انتهای سال ۹۷
تعداد پست ها در مشاغل عمومی
تعداد نیروی انسانی شاغل در مشاغل عمومی

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

شاخص دوم- تناسب شغل و شاغل (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی	کمی	۳
۲	رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع	کمی	۳
۳	رعایت ضوابط ارتقاء رتبه و طبقه شاغلین	کمی	۴
تکمیل نمودن جداول شماره ۷، ۶ و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه		مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه	

مستندات شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری.

جدول شماره ۶) مشخصات مشاغل عمومی مورد عمل دستگاه اجرایی و متصدیان آنها

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل (مدرک تحصیلی)	عنوان پست‌ها	مشخصات متصدیان مشاغل							رعایت ضوابط استخدامی		
				نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	تجربه خدمتی	مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی (مقطع) و عنوان رشته تحصیلی ^۱	وضعیت اینترگری	رتبه		طبقه	
۱													

^۱ در صورت وجود تفاوت بیش از یک مقطع برای مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ ارائه گردد.

جدول شماره ۷) مشخصات مشاغل اختصاصی مورد عمل دستگاه اجرایی و متصدیان آنها

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل (مدرک تحصیلی)	عنوان پست-ها	مشخصات متصدیان مشاغل					رعایت ضوابط استخدامی		
				نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی (مقطع) و عنوان رشته تحصیلی ^۱	وضعیت ایثارگری	رتبه	طبقه	انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز (بلی/خیر)
۱											

شاخص سوم-شایسته سالی در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان (۳۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران	کمی	۱۵
جدول اطلاعاتی نماگر اول			
تعداد کل مدیران حرفه ای دستگاه انتهای سال ۱۳۹۷			
تعداد مدیران حرفه ای دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۱۳۹۷			
درصد انطباق مدیران دارای شایستگی عمومی مدیریت انتهای سال ۱۳۹۷			
۲	رعایت ضوابط مرتبط با بهره گیری از ظرفیت جوانان در پست های مدیریتی از حیث کاهش سابقه خدمت مدیران	تحقق هدف سال ۹۷ تفاهم نامه	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر دوم			
میانگین سابقه خدمت مدیران حرفه ای دستگاه در ابتدای سال ۹۷			
میانگین سابقه خدمت مدیران حرفه ای دستگاه در انتهای سال ۹۷			
میانگین (متوسط) سنی مدیران حرفه ای دستگاه ابتدای سال ۹۷			
میانگین (متوسط) سنی مدیران حرفه ای دستگاه انتهای سال ۹۷			
۳	رعایت ضوابط مرتبط با بهره گیری از ظرفیت زنان در پست های مدیریتی	تحقق هدف سال ۹۷ تفاهم نامه	۱۰
جدول اطلاعاتی نماگر سوم			
تعداد کل مدیران دستگاه در ابتدای سال ۹۷			
تعداد کل مدیران زن دستگاه در ابتدای سال ۹۷			
تعداد کل مدیران دستگاه در انتهای سال ۹۷			

^۱ توضیح: در صورت وجود تفاوت بیش از یک مقطع برای مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ ارائه گردد.

تعداد کل مدیران زن دستگاه در انتهای سال ۹۷
نسبت مدیران زن به کل مدیران در انتهای سال ۹۷
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه
مستندات نماگر اول و تکمیل جدول شماره ۸ و ضمیمه نمودن آن در سامانه ^۱

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۰۴/۰۱ شورای عالی اداری و تصویب نامه شماره ۱۳۵۱۸۲۴ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۳۰ شورای عالی اداری

جدول شماره ۸) جدول اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه‌های اجرایی

عنوان دستگاه اجرایی:		تعداد کل پست های دستگاه اجرایی: پست				تعداد کل پست‌های مدیریتی (با تصدی و بلا تصدی): پست									
ردیف	نام و نام خانوادگی	شغل	پست	سطح مدیریت حرفه ای	جنسیت		سال تولد	تحصیلات			نوع استخدام	تاریخ انتصاب	سابقه خدمت دولتی	سنوات تجربی	
					زن	مرد		مقطع	رشته تحصیلی	رسمی				پیمانی	قراردادی

مستندات شاخص: موضوع بخشنامه ۶۶۱۱۱ تاریخ ۱۳۹۷/۰۲/۱۸ سازمان اداری استخدامی کشور.

شاخص چهارم - اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۵۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکرد	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای دوره‌های آموزشی مصوب مدیران	اعلام نسخه ای از برنامه های آموزشی سالانه مصوب مدیران و کارکنان (رسمی ، پیمانی و قرارداد) به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه تعداد مدیران واحد استانی:..... نفر ساعت آموزش مدیران استانی:.....	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۲	اجرای دوره‌های آموزشی مصوب کارمندان(رسمی، پیمانی، قراردادی)	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارمندان بر اساس ضوابط و برنامه مصوب سالانه ارسالی از سوی ستاد دستگاه تعداد کارمندان واحد استانی:..... نفر ساعت آموزش کارمندان:.....	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۳	ارزشیابی اثربخشی دوره ها و برنامه‌های آموزشی مصوب سالانه	سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۱ و ۲ (واکنش و یادگیری)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۳	بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح ۳ و ۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی)	بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح ۳ و ۴ (رفتار شغلی و نتایج سازمانی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۴	شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان	تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان استانی و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰

^۱ جدول شماره ۸ تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه آپلود گردد.

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه	<ul style="list-style-type: none"> - ارائه گزارش عملکرد از دوره های آموزشی اجرا شده برای مدیران و کارمندان واحد استانی شامل: گزارش مدیریتی از برنامه ریزی و اجرای دوره ها، تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره و.... - ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط و اطلاعات مدرسان مورد استفاده - ارائه فهرست مؤسسات آموزشی طرف قرارداد برای اجرای دوره های آموزشی کارکنان در سال ۱۳۹۷ - ارائه چند نمونه از گواهینامه های صادره شده در سال ۱۳۹۷ - ارائه مستندات تشکیل شناسنامه آموزشی برای کارمندان و مدیران - ارائه مدرکی مبنی بر اعلام نسخه ای از برنامه های آموزشی سالانه مصوب مدیران و کارکنان (رسمی، پیمانی و قرارداد) به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان
---	---

مستندات شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۲۵۷۹/ت۴۳۹۱۶/ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، دستور العمل طراحی آموزش های مشاغل اختصاصی (۱۳۸۱/۶/۲۰ مورخ ۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۲۰۰/۱/۳۰ تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه های اجرایی، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۱۱۴۶ مورخ ۲۰۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۲۶۶۴ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۲۰۰/۱۱/۱۴ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)، بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۴ و بخشنامه شماره ۳۹۴۷۵۴ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۹.

شاخص پنجم - ارزیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان طبق دستورالعمل ابلاغی و در زمان بندی مقرر	کمی	۱۲
۲	مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان		۸
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
- ارائه تصویر نمونه فرم های تکمیل شده ارزیابی مدیران، کارکنان رسمی، پیمانی و قراردادی و تصاویر منوهای مربوط به سامانه مدیریت عملکرد دستگاه و نمونه گزارش مربوطه، تصاویر منوها و دموهای نرم افزار ارزیابی عملکرد			

مستندات شاخص: دستورالعمل ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی و پیمانی و کارکنان قراردادی (موضوع بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰ سازمان اداری و استخدامی کشور)

۴- محور شفافیت و مدیریت مالی

شاخص اول - به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت^۱ (سامانه ستاد) (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در معاملات دستگاه	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ستاد و با توجه به شیوه نامه ارزیابی شاخص ^۱	۳۰
جدول اطلاعاتی شاخص			
	تعداد کل معاملات (مناقصه، مزایده و خرید کالا) در سال ۹۷		
	تعداد کل معاملات مشمول ثبت در سامانه ستاد در سال ۹۷		
	تعداد معاملات انجام شده در سامانه ستاد در سال ۹۷		

^۱ ارزیابی این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت صورت می گیرد.

مستندات شاخص: آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصویبنامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت۴۶۸۴۹ک مورخ ۹۰/۸/۲۱ هیأت وزیران)، تصویبنامه هیأت وزیران شماره ۱۲۳۴۶/ت۵۴۲۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۶، تصویبنامه هیأت وزیران شماره ۱۶۱۴۵/ت۵۳۵۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۶، ابلاغیه وزارت صنعت، معدن و تجارت شماره ۶۰/۴۸۴۳۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۹ و *شیوه نامه ارزیابی شاخص.

شاخص دوم- اجرای حسابداری تعهدی ^(۳۰ امتیاز)		
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش
۱	ارسال صورت های مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به وزارت امور اقتصادی و دارایی	سقف امتیاز ۵
۲	ارایه کامل اجزاء صورت های مالی	۵
۳	کیفیت ارایه صورت های مالی	۸
۴	ارسال به موقع گزارش بدهی ها و مطالبات در مقاطع سه ماهه طی سال در مواعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهی ها و مطالبات دولت (سماد)	چک لیست پیوست ۴
۵	کیفیت ارایه گزارشات	۵
۶	ارسال به موقع گزارش حسابرسی سالانه بدهی ها و مطالبات موضوع بند (پ) ماده (۱) قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور (برای سال قبل)	۳
اقدام قابل انجام از سوی دستگاه تصویر صورت های مالی مندرج در نظام حسابداری بخش عمومی و استاندارد شماره (۱) با عنوان نحوه ارایه صورت های مالی، چک لیست تهیه شده توسط معاونت نظارت مالی و خزانه داری کل کشور		

مستندات شاخص: بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت ۲، آیین نامه اجرایی تبصره بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) مصوب هیئت وزیران به شماره ۱۵۱۹۹/ت۵۲۵۳۴ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱۲، ابلاغیه مجموعه نظام حسابداری بخش عمومی به شماره ۵۴/۱۴۴۰۰ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱، ماده ۱ قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور و آیین نامه اجرایی آن موضوع تصویب نامه شماره ۶۱۲۴۰/ت۵۲۲۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۵/۱۷ هیئت وزیران. و بخشنامه ۵۷/۲۲۷۳۱۳ تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۱۵ وزارت امور اقتصادی و دارایی، نامه شماره ۵۴/۲۴۵۸۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۷ موضوع بروزرسانی شدن شاخص های حسابداری تعهدی در ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی. چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان صورت می گیرد

۵- محور بهبود فضای کسب و کار

شاخص اول-بهبود فضای کسب و کار (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیاده سازی و بکارگیری سامانه دریافت، انعکاس و پیگیری رسیدگی به شکایات متقاضیان صدور مجوزهای کسب و کار (دادور)	بر اساس راهنمای	۲۵
۲	پیاده سازی و بکارگیری سامانه مرکز فوریت‌های بهبود محیط کسب و کار کشور (یاور)	ارزیابی شاخص	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	
جدول اطلاعاتی شاخص			
تعداد مجوزهای اصلاح شده طی دوره اول (۹۴ تا ۹۶)			
تعداد کل مجوزهای اصلاح نشده در ابتدای سال ۹۷			
تعداد مجوزهای اصلاح شده طی سال ۹۷			

مستندات شاخص: قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار شماره ۷۷۹۲۴ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۷، قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور، قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور، تبصره (۱) ماده (۳) قانون اصلاح مواد ۱۶ و ۷ قانون اجرای سیاستهای کلی اصل ۴۴ قانون اساسی، دستور العمل استقرار و پیاده سازی مرکز ملی پایش م کسب و کار کشور شماره ۵۰۸۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۰۱ ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی (ماده ۷ و ۹)، دستور العمل استقرار و پیاده سازی مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور شماره ۵۰۸۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۰۱ ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی (ماده ۸)، راهنمای ارزیابی شاخص.

شاخص دوم- ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا(سامانه اموال دستگاههای اجرایی)(۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	به روزرسانی اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا	۸
۲	ارائه اطلاعات مورد نیاز سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	کیفی	۴
۳	اجرای مصوبات سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	کیفی	۸

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، تصویب نامه شماره ۱۰۲۳۵۳ تاریخ ۱۳۹۷/۳/۵ شورای عالی اداری.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی صورت می گیرد

شاخص سوم - مدیریت سبز ^۱ (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مدیریت مصرف آب	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۹
۲	مدیریت مصرف انرژی		۹
۳	مدیریت پسماند و کاغذ		۷
۴	آموزش و فرهنگ سازی		۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مربوطه به هریک از موارد خواسته شده در چک لیست ارزیابی شاخص	

مستندات شاخص: بند ز ماده ۳۸ قانون برنامه ششم توسعه کشور، قانون اصلاح الگوی مصرف انرژی، راهنمای محیط زیست، چک لیست ارزیابی شاخص.

۶- محور سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

شاخص اول - ارتقاء سلامت نظام اداری (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیشگیری	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۱۵
۲	نظارت		۱۵
۳	مقابله		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 سیاست‌های 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 ۱۷۳۷۰۶/۱۳۹۳/۱۲/۲۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد(تصویب‌نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۰۸۰-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران)، برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد(مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷-هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی(مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران)، تصویب‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفسد اقتصادی در قوه مجریه(مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸-هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران)، نامه شماره ۴۳۴۹/۹۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۵۲۷۲/۹۳/۲۰ مورخ ۲۰۰۹/۴/۱۷ تاریخ ۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰ مورخ ۲۰۰۹/۱۰/۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

^۱ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل حفاظت محیط زیست استان صورت می‌گیرد.

شاخص دوم - صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری (۴۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین (موضوع ماده ۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)	بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۳
۲	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات (موضوع ماده ۴ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۳	پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظامها، فرآیندها و تصمیمات اداری (موضوع ماده ۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۴	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶
۵	حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد (موضوع ماده ۷ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۶	آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز (موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶
۷	امکان اظهار نظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری (موضوع ماده ۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۸	مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری (موضوع ماده ۱۰ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
۹	امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاص قانونی (موضوع ماده ۱۱ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۰	فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین (موضوع ماده ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۱	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی یا کارکنان آن (موضوع ماده ۱۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۲	اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه‌ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
۱۳	راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع بند (۴) ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۵
۱۴	اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع ماده ۱۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
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 (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/۱۷۳۲۳-هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیات 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 هیات وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴-هـ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیات وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی **توجه:** ارزیابی این شاخص بر اساس گزارش های دریافتی از ستاد اقامه نماز صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور امتیازدهی خواهد شد.

شاخص چهارم - رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	سقف امتیاز	نحوه سنجش
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۷	۷	اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی‌گیرد. در صورتی که بزرگتر و مساوی ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز و در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می‌گیرد.
جدول اطلاعات نماگر ۱			
تعداد شکایات دریافت شده انتهای سال ۹۷			
تعداد شکایات رسیدگی شده انتهای سال ۹۷			
تعداد کل شکایات ابتدای سال ۱۳۹۷			
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۷	۳	
جدول اطلاعات نماگر ۲			
تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۷			
تعداد درخواست رسیدگی شده سال ۹۷			
۳	متوسط زمان رسیدگی به شکایات ^۱	۱۰	در صورتی که میانگین زمان پاسخگویی کمتر و مساوی ۱۰ روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گیری از موارد ضمیمه شده باشد امتیاز کامل تعلق می‌گیرد. بین ۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.

شاخص پنجم - مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین^۲ (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکردی	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط ورودی ساختمانها ویژه استفاده جانبازان و معلولین	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۷.۵
۲	مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه استفاده جانبازان و معلولین		۷.۵
۳	مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین		۷.۵
۴	مناسب بودن سطح شیب دار جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین		۷.۵

مستندات شاخص: آیین نامه مناسب سازی (تصویب نامه شماره ۷۷۳۰۳/ت/۴۹۱۳۰هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۵ هیأت وزیران)، چک لیست راهنمای نحوه ارزیابی شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان.

^۱ زمان پاسخگویی به شکایات، مدت زمان از دریافت شکایت توسط سازمان/دستگاه تا پاسخگویی می‌باشد. برای تعیین میانگین مدت زمان پاسخگویی باید نمونه‌ای از شکایات به صورت تصادفی و از ماه‌های مختلف سال انتخاب و تعداد نمونه‌ها نباید کمتر از ۱۰ عدد باشد. لازم به ذکر است در صورت فراوانی زیاد شکایات، حجم نمونه حداقل به اندازه ۲۰٪ شکایات باشد.

^۲ ارزیابی این شاخص توسط اداره کل بهزیستی استان انجام خواهد گرفت

۷- محور استقرار نظام مدیریت عملکرد

شاخص اول- استقرار نظام ارزیابی عملکرد (۸۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه شامل کلیه گامهای موضوع ماده ۱ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴	کیفی	۲۰
۲	ارائه برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و برش شاخص‌های اختصاصی سال ۹۷	کیفی	۱۰
۳	میزان همگرایی امتیاز خودارزیابی و نهایی دستگاه	کمی	۱۰
۴	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی و استفاده از آن در بهبود عملکرد دستگاه		۱۰
۵	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها	کیفی	۳۰
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: مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ 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 موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، مصوبه شماره ۱۳۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران، فرآیند و راهنمای نحوه تنظیم شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌های اجرایی در سال ۱۳۹۶. بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ تاریخ ۱۳۹۶/۵/۱۰ موضوع ارزشیابی عملکرد مدیران، کارمندان و کارکنان قراردادی. بخشنامه شماره ۱۶۲۵۳۷ تاریخ ۱۳۹۷/۴/۶ موضوع ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۷ سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص دوم- تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۷	کمی	۷
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۱۳۹۷	کمی	۱۳

مستندات شاخص: بند ۳ بخشنامه ۹۴۶۱۹۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۱۸ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع اهم وظایف شورای راهبری توسعه مدیریت.