

فرم شماره ۱- شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ اداره کل هواشناسی استان مازندران

ردیف	عنوان	واحدسنجش	هدف کمی	سقف امتیاز	عملکرد	امتیاز خودارزیابی	امتیاز نهایی
۱	برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت (۲۴۰ امتیاز)						
۱/۱	تعیین وظایف، فعالیتها و واحدهای قابل واگذاری از دستگاههای اجرایی استان به سایر فعالان	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۲	واگذاری حداقل ده درصد از خدمات قابل واگذاری و واحدهای عملیاتی در استان	درصد	۱۰	۹۰			
۱/۳	تهیه برنامه و سازوکارهای اجرایی به منظور فراهم آوردن زمینه مشارکت بخش غیردولتی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۴	اجرای برنامههای فرهنگ سازی اجتماعی و آموزش به صورت یکپارچه و هدفمند در راستای تبدیل نقش دستگاههای اجرایی به هدایتگری، تسهیل گری، توان افزایی، نظارتی و انجام خدمات در فضای رقابتی از طریق برگزاری نشستها، دورههای آموزشی، فعالیتهای رسانه ای و ...	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۵	اجرای دقیق ضوابط مندرج در فصل چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری و ارائه گزارش عملکرد در مقاطع شش ماهه	درصد	۱۰۰	۲۰			
۱/۶	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به واحدهای شهرستانی	درصد	۱۰۰	۳۰			
۱/۷	اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمانها در شهرستانهای کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت ^۱	درصد	۱۰۰	۳۰			
۱/۸	ارائه پیشنهاد در زمینه اصلاح ساختار واحدهای استانی با اعمال رویکردهای مذکور در فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری به حوزه مرکزی دستگاهها و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور	درصد	۱۰۰	۱۰			
۲	برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری (۲۰۰ امتیاز)						
۲/۱	اطلاع رسانی و ارائه فرمهای مورد نیاز مردم برای انجام خدمات در بستر الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۳۰			
۲/۲	توسعه تعداد خدمات قابل ارائه در واحدهای خدمات الکترونیکی (دفاتر پیشخوان و ...)	تعداد	*	۵۰			
۲/۳	ایجاد، تکمیل و ارتقای پرتالهای استانی و محلی با محوریت اطلاع رسانی الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۰			
۲/۴	مستندسازی فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات به مردم می شوند	تعداد	*	۳۰			
۲/۵	اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم می شوند در چارچوب نقشه راه و دستورالعملهای اصلاح فرایندها و روش های انجام کار	تعداد	*	۴۰			
۲/۶	اجرای برنامههای آموزش فناوری اطلاعات برای مدیران و کارکنان در سطح استان و همچنین کارشناسان واحدهای ذیربط در دستگاههای اجرایی	درصد	۱۰۰	۱۰			
۲/۷	فرهنگ سازی، آموزش، توانمندسازی و ترغیب مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی از طریق رسانه های ارتباط جمعی و ...	درصد	۱۰۰	۲۰			

^۱. امتیاز این شاخص صرفاً برای استانداردیها محاسبه می شود و برای سایر دستگاهها امتیاز شاخص «واگذاری حداقل ده درصد از خدمات قابل واگذاری و واحدهای عملیاتی در استان» برابر با ۱۲۰ امتیاز می باشد.

برنامه مدیریت سرمایه انسانی (۲۰۰ امتیاز)						۳	
			۳۰	۱۰۰	درصد	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی استان	۳/۱
			۵۵	۱۵	درصد	تعیین تکلیف حداقل ۱۵ درصد نیروهای قراردادی مازاد تا سقف تعیین شده در تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک.	۳/۲
			۲۰	۱۰۰	درصد	اجرای دقیق بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱ درمورد جذب نیروی انسانی و ساماندهی کارکنان شرکت‌های خصوصی طرف قرارداد	۳/۳
			۳۰	۱۰۰	درصد	ایجاد سامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسانی در سطح استان	۳/۴
			۱۰	۱۰۰	درصد	نظارت بر تکالیف و احکام مندرج در فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری مربوط به حقوق و تکالیف کارکنان و دستگاه‌های اجرایی	۳/۵
			۳۵	۱۰۰	درصد	اجرای برنامه‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت	۳/۶
			۲۰	۱۰۰	درصد	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران	۳/۷
برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی (۱۴۰ امتیاز)						۴	
			۲۰	۱۰۰	درصد	تعیین و محاسبه متوسط قیمت تمام شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات واحدهای عملیاتی از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی و تولیدی در فضای رقابتی	۴/۱
			۲۰	۱۰۰	درصد	تغییر رویکرد موافقتنامه‌های بودجه‌ای از روش سنتی و کنترل فرایند به نظام مبتنی بر عملکرد و نتیجه و قیمت تمام شده	۴/۲
			۵۰	*	تعداد	اداره حداقل ۵ درصد واحدهای دستگاه‌های اجرایی در چارچوب ماده ۱۶ ق.م.خ.ک. در فضای رقابتی	۴/۳
			۲۰	۱۰۰	درصد	تعیین استانداردها و شاخص‌های کیفی و کمی خدمات و تدوین ساز و کارهای نظارت بر آن‌ها در فضای رقابتی	۴/۴
			۱۰	۱۰۰	درصد	تطبیق فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل ماده ۳۹ ق.م.خ.ک	۴/۵
			۲۰	۱۰۰	درصد	تحقق برنامه مدیریت سبز	۴/۶
برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری (۱۵۰ امتیاز)						۵	
			۲۰	۱۰۰	درصد	اجرای دستورالعمل پیش و سنجش سلامت و فساد اداری	۵/۱
			۳۰	۱۰۰	درصد	اجرای برنامه‌های ارتقای سلامت اداری	۵/۲
			۵۰	۱۰۰	درصد	اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع بر اساس مصوبه طرح تکریم ارباب رجوع	۵/۳
			۲۰	۱۰۰	درصد	اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۹ مصوبه طرح تکریم مردم و ارباب رجوع	۵/۴
			۱۵	۱۰۰	درصد	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	۵/۵
			۱۵	۱۰۰	درصد	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	۵/۶

برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۷۰ امتیاز)

۶

			۴۰	۱۰۰	درصد	انجام ارزیابی عملکرد در سطح دستگاه	۶/۱
			۳۰	۱۰۰	درصد	انجام ارزیابی عملکرد در سطح کارمندان	۶/۲

امضاء و تاریخ:

مدیرکل دستگاه

مدیر کل ارزیابی عملکرد
استانداردی

مدیرکل منابع انسانی و تحول اداری
استانداردی

معاون برنامه ریزی
استانداردی

معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی
استانداردی

جدول نتایج عملکرد شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۳ اداره کل هواشناسی استان مازندران

۱- برنامه مهندسی نقش و ساختار دولت

تعیین وظایف، فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری از دستگاه‌های اجرایی استان به سایر فعالان	شاخص اول
---	-----------------

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)

جدول فعالیت‌ها و واحدهای قابل واگذاری

وضعیت واگذاری (سالانه ۴ درصد)		روش واگذاری			فهرست فعالیت‌های قابل واگذاری (بند ب ماده ۵)	
		مشارکت	واگذاری مدیریت	خرید خدمت	تعداد	عناوین
واگذار نشده	واگذار شده					

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- گزارش تفصیلی از میزان و درصد تصدی‌های واگذار شده به صورت جداول مقایسه‌ای (ماهانه، شش ماهه و سالانه)

واگذاری حداقل ده درصد از خدمات و واحدهای عملیاتی در استان	شاخص دوم
---	-----------------

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)

جدول نتایج حاصل از واگذاری‌ها

توضیحات	کیفیت خدمات بعد از واگذاری (بهتر شده/فرقی نکرده/تنزل یافته)	نتیجه حاصل از واگذاری		
		تعداد واحدهای سازمانی حذف شده	تعداد پست‌های کاهش یافته	هزینه کاهش یافته

شاخص سوم	تهیه برنامه و سازوکارهای اجرایی به منظور فراهم آوردن زمینه مشارکت بخش غیردولتی در پذیرش و انجام فعالیت‌های قابل واگذاری از طریق توسعه ظرفیت‌ها، افزایش توانمندی‌ها و رفع موانع و حمایت از فعالان
-----------------	--

مستندات شاخص: ماده ۲۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۴/ت/۴۵۰۲۰ مورخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک)

جدول تهیه و اجرای برنامه توانمندسازی بخش غیردولتی برای اجرای تصدی‌ها

فعالیت یا اقدام انجام شده	ذینفعان/مخاطبان	نتایج حاصل

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارسال شرح اقدامات در رابطه با اعطای تسهیلات و حمایت‌های لازم از بخش غیردولتی.

شاخص چهارم	اجرای برنامه‌های فرهنگ سازی اجتماعی و آموزش به صورت یکپارچه و هدفمند در راستای تبدیل نقش دستگاه‌های اجرایی به هدایتگری، تسهیل‌گری، توان افزایی، نظارتی و انجام خدمات در فضای رقابتی از طریق برگزاری نشست‌ها، دوره‌های آموزشی، فعالیت‌های رسانه‌ای و ...
-------------------	---

براساس اقدامات صورت گرفته ارزیابی شده و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص پنجم	اجرای دقیق ضوابط مندرج در فصل چهارم قانون مدیریت خدمات کشوری و ارایه گزارش از عملکرد در مقاطع شش ماهه
------------------	---

مستندات شاخص: مواد ۲۹، ۳۰ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۹ ق.م.خ.ک (شماره ۲۶۲۷۷۳/ت/۴۳۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷) موضوع ضوابط و شاخص‌های سازماندهی، طراحی و تنظیم تشکیلات دستگاه‌های اجرایی و اصلاحات بعدی آن طی بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول مقایسه پست‌های سازمانی قبل و بعد از اصلاح تشکیلات

بعد از اصلاح				قبل از اصلاح										
تعداد واحدها و سطوح سازمانی	تعداد پست‌های اصلی	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی	تعداد پست‌های کارشناسی	تعداد کل پست‌ها			تعداد واحدها و سطوح سازمانی	تعداد پست‌های اصلی	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی	تعداد پست‌های کارشناسی	تعداد کل پست‌ها			
				جمع	بالاتصدی	باتصدی					جمع	بالاتصدی	باتصدی	

شاخص ششم	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به واحدهای شهرستانی
----------	---

جدول فهرست وظایف قابل انتقال دستگاه

ردیف	عنوان وظیفه/اعطای اختیار	مصوب شورای عالی اداری(بلی/خیر)	علاوه بر مصوبات شورای عالی اداری(بلی/خیر)	در اجرای مفاد بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری(بلی/خیر)	میزان واگذاری یا اعطای اختیار		
					صفر درصد	تا ۵۰ درصد	تا ۱۰۰ درصد

شاخص هفتم	پیگیری به منظور اجرای بند ط ماده ۲۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، موضوع تشکیلات اداری و ساختمان‌ها در شهرستان‌های کمتر از ۷۰ هزار نفر جمعیت و بخش‌های کمتر از ۳۰ هزار نفر جمعیت
-----------	---

مستندات شاخص: مواد ۲۹، ۳۰ و ۳۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی بند(ط) ماده ۲۹ ق.م.خ.ک(شماره ۴۰۵۳/ت/۴۴۱۹۵ ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، بخشنامه ساختار تشکیلاتی مجتمع‌های اداری مستقر در سطح شهرستان و بخش(شماره ۲۰۰/۴۱۹۲۵/ت تاریخ ۱۳۸۹/۸/۱۲) و اصلاحات بعدی آن طی بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۷۱۲ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۴ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

براساس اقدامات صورت گرفته ارزیابی شده و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص هشتم	ارائه پیشنهاد در زمینه اصلاح ساختار واحدهای استانی با اعمال رویکردهای مذکور در فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشوری به حوزه مرکزی دستگاه‌ها و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور
-----------	--

بر اساس اقدامات صورت گرفته ارزیابی شده و امتیازدهی خواهد شد.
تحلیل عملکرد محور:

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

۲- برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

اطلاع‌رسانی و ارائه فرم‌های مورد نیاز مردم برای انجام خدمات در بستر الکترونیکی	شاخص اول
--	----------

مستندات شاخص: ماده ۳۷ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹) و مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲. ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری، آیین‌نامه اجرایی ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، بند ب ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه و بخشنامه شماره ۱۸۰۵۹/۱۰۰/تاریخ ۱۳۸۶/۲/۱۲ موضوع پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات اداری، مجموعه استانداردها راهبری و مدیریت اسناد (بخشنامه شماره ۳۵۷۹۳/۲۰۰/تاریخ ۱۳۸۹/۷/۱۷)

جدول ۱) فهرست اطلاعات عمومی دستگاه از طریق سایت

ردیف	عنوان اطلاعات عمومی دستگاه	بلی/خبر
۱	معرفی تشکیلات و ساختار دستگاه	
۲	مجموعه قوانین و مقررات فعالیتهای دستگاه به تفکیک موضوع	
۳	آگهی‌های مناقصه و مزایده	
۴	به روزرسانی اطلاعات تماس با دستگاه (آدرس، تلفن، نمابر، پست الکترونیک)	
۵	اسامی مدیران واحدها بر اساس ساختار و نحوه ارتباط با آنان	
۶	شمارشگر مراجعان به صورت کلی و برحسب موضوع	
۷	دریافت سوال و ارسال پاسخ به مردم از طریق کانال‌های ارتباطی مختلف (پست الکترونیک، پیامک، تلفن و...)	
۸	پرسش‌های متداول	
۹	پیوند به جایگاه‌های اینترنتی مرتبط با فعالیت‌های دستگاه	
۱۰	پیوند به جایگاه‌های اینترنتی دفتر مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری، پورتال مردم و سیستم سامد در محل مناسبی در صفحه اول جایگاه	
۱۱	وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی	
۱۲	نظرسنجی	

جدول ۲) فهرست استاندارد از خدمات دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	الکترونیکی/غیر الکترونیکی

جدول ۳) فهرست کلیه خدمات تخصصی دستگاه در جایگاه اینترنتی دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	ارائه اطلاعات مربوط به خدمت در جایگاه اینترنتی دستگاه ^۱ (بلی/خیر)		قابل دسترسی بودن فرم‌های مورد نیاز برای انجام خدمت از طریق جایگاه اینترنتی		امکان تکمیل و ارسال فرم‌های مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه		امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً الکترونیکی (e-service) از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه	
		بلی/خیر	آدرس URL	بلی/خیر	آدرس URL	بلی/خیر	آدرس URL	بلی/خیر	آدرس URL

جدول ۳) فهرست بانک‌های اطلاعاتی تخصصی

ردیف	عنوان پایگاه اطلاعات اختصاصی استانی	وضعیت		
		ایجاد شده	به روز شده	ایجاد نشده

جدول ۴) دسترسی به بانک‌های اطلاعاتی سایر دستگاه‌های اجرایی

ردیف	نام دستگاهی که بانک اطلاعاتی را در دسترس قرار داده است	نام بانک اطلاعاتی

جدول ۵) دسترسی سایر دستگاه‌های اجرایی به بانک‌های اطلاعاتی اختصاصی دستگاه

ردیف	نام بانک اطلاعاتی دستگاه	نام دستگاه یا دستگاه‌هایی که از بانک اطلاعاتی استفاده می‌کنند

جدول ۶) ارتباط کامل الکترونیکی با سیستم دبیرخانه سایر دستگاه‌های اجرایی با استفاده از پروتکل ECE

ردیف	دستگاه مبدأ	دستگاه مقصد	نام سیستم دبیرخانه دستگاه مبدأ	نام سیستم دبیرخانه دستگاه مقصد

^۱ از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوطه، مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت، روش‌های انجام خدمات به شهروندان (همراه با زمان‌بندی انجام آن‌ها)

شاخص دوم	توسعه تعداد خدمات قابل ارائه در واحدهای خدمات الکترونیکی (دفاتر پیشخوان و ...)
----------	--

مستندات شاخص: ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوریو آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم نامه شماره ۱/۶۱۱۱۶/۴۲۴۰ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)

جدول درج فهرست و مشخصات دفاتر دریافت کننده خدمات در سایت دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	شماره و تاریخ قرار داد واگذاری به دفاتر پیشخوان	کد دفتر ارائه کننده خدمت	نام مسئول دفتر	آدرس و تلفن دفتر

توجه: جدول فوق باید صرفاً بر روی وب سایت دستگاه قابل مشاهده بوده و تکمیل آن در سامانه الزامی نیست.

شاخص سوم	ایجاد، تکمیل و ارتقای پرتال‌های استانی و محلی با محوریت اطلاع رسانی الکترونیکی
----------	--

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۲۱۹۰۵ مورخ ۱۳۸۳/۷/۸

بر اساس اقدامات صورت گرفته ارزیابی شده و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص چهارم و پنجم	مستندسازی فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات به مردم می‌شوند و اصلاح فرایندها با اولویت فرایندهایی که منجر به ارائه خدمات الکترونیکی به مردم می‌شوند
-------------------	---

مستندات شاخص: 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 ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

توجه: تعیین درصد امتیازات مستندسازی، بازنگری، اصلاح و مکانیزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هر یک از فعالیت های فوق از کل روش های شناسایی شده به شرط انجام بازبینی و اصلاح در هر سه سال یکبار محاسبه می‌گردد.

جدول الف) نتایج اقدام‌های مرتبط با مستندسازی و اصلاح فرایندهای اختصاصی دستگاه

وضعیت کلی فرایندها						تعداد کل فرایند/خدمت
مستند شده	اصلاح شده	اتوماسیون شده	ارایه به صورت غیر حضوری	میزان کاهش گام (مرحله)	میزان کاهش زمان (ساعت)	

۳- برنامه مدیریت سرمایه انسانی

شاخص اول	تنظیم برنامه ساماندهی نیروی انسانی استان
----------	--

مستندات شاخص: مواد ۴۲، ۴۴ و ۵۱ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی (بخشنامه شماره ۸۴۵۹۷/۲۰۰/تاریخ ۱۳۸۸/۹/۸)، شیوهنامه دستورالعمل مذکور (بخشنامه شماره ۱۵۹۴۱/۲۰۰/تاریخ ۱۳۸۹/۲/۱۸)، بخشنامه شماره ۴۴۰۰/۲۰۰/تاریخ ۱۳۸۹/۲/۱۲ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، آیین نامه ساماندهی اشتغال فرزندان شاهد و جانبازان ۲۵ درصد و بالاتر (تصویب نامه شماره ۴۱۴۵۹/۲۶۲۷۵۶ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۲۷)، قانون جامع حمایت از معلولان، آیین نامه اجرایی بند (ز) ماده (۴۲) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصمیم نامه شماره ۴۴۱۷۸/۸۸۳۸۴ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۲۳) و بند (و) ماده ۴۴ قانون برنامه پنجم توسعه و قانون جامع خدمت رسانی به ایثارگران و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول ارتقای کیفیت نیروی انسانی

نسبت نیروی انسانی دارای مدارک تحصیلی دانشگاهی به کل نیروی انسانی		نسبت نیروی انسانی مشاغل اصلی به کل نیروی انسانی	
سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳

جدول جذب نیرو از طریق برگزاری آزمون و رعایت سهمیه های ویژه

تعداد سهمیه استخدامی	تعداد استخدام سال ۱۳۹۳	تعداد جذب عادی	تعداد جذب ایثارگر	تعداد جذب معلول	تعداد جذب در مناطق محروم	سهمیه باقی مانده	تعداد استخدام های بدون نشر آگهی (به استثنای ایثارگران)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- اطلاعات مربوط به وضعیت نیروی انسانی دستگاه در [فایل پیوست](#) شده در نرم افزار درج و ضمن پیوست فایل تکمیل شده به نرم افزار، اطلاعات خواسته شده مربوط به هر دستگاه در جدول نتایج عملکردی ارتقای کیفیت نیروی انسانی وارد شود.

شاخص دوم	تعیین تکلیف حداقل ۱۵ درصد نیروهای قراردادی مازاد تا سقف تعیین شده در تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک.
----------	---

مستند شاخص: تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ تاریخ ۱۳۹۲/۸/۱ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

جدول رعایت سقف تبصره ماده ۳۲

تعداد کل پست های مصوب	تعداد کارکنان قراردادی	نسبت کارکنان قراردادی به کل کارکنان

شاخص سوم	نظارت بر اجرای دقیق بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱ در مورد جذب نیروی انسانی و ساماندهی کارکنان شرکت‌های خصوصی طرف قرارداد
-----------------	---

مستند شاخص: بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۳۵۹۸ مورخ ۱۳۹۲/۸/۱

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود

شاخص چهارم	ایجاد سامانه یکپارچه آمار و اطلاعات نظام اداری و منابع انسانی در سطح استان
-------------------	--

مستند شاخص: بخشنامه سامانه اطلاعات نظام اداری به شماره ۲۰۰/۶۰۰۰۲ تاریخ ۱۳۸۹/۱۱/۲۳، بخشنامه معاون اول رییس جمهور به شماره ۱۵۴/۸۴۴۹۲ تاریخ ۱۳۹۰/۴/۲۲، بخشنامه معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور به شماره ۳۰/۵۶۸۵۹ تاریخ ۱۳۹۰/۶/۲۲، بخشنامه‌های شماره ۲۰۰/۹۰/۱۵۶۴۵ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۹، شماره ۲۰۰/۹۰/۱۶۸۰۵ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۱۷ و شماره ۲۰۰/۱۲۵۱۵ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۳۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور.

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود

شاخص پنجم	نظارت بر تکالیف و احکام مندرج در فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری مربوط به حقوق و تکالیف کارکنان و دستگاه‌های اجرایی
------------------	--

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود

شاخص ششم	اجرای برنامه‌های آموزشی برای مدیران و کارکنان در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت
-----------------	---

مستندات شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ تاریخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)

جدول آموزش های اجرا شده کارمندان و مدیران

آموزش کارمندان		تعداد کل کارمندان (ستادی و استانی)	آموزش مدیران		تعداد کل مدیران (ستادی و استانی)
سرايه (۵ امتیاز)	نفر ساعت		سرايه (۵ امتیاز)	نفر ساعت	

۴- برنامه خدمات عمومی در فضای رقابتی

شاخص اول	تعیین و محاسبه متوسط قیمت تمام شده فعالیت‌ها، خدمات و محصولات واحدهای عملیاتی از قبیل واحدهای آموزشی، پژوهشی، بهداشتی، درمانی، خدماتی و تولیدی در فضای رقابتی
----------	---

مستندات شاخص: ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری
(تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت۴۴۹۸۹/ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات
موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۸۹/۶۱۳۴۹ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

بر اساس جدول مربوط به شاخص سوم ارزیابی خواهد شد

شاخص دوم	تغییر رویکرد موافقتنامه‌های بودجه‌ای از روش سنتی و کنترل فرایند به نظام مبتنی بر عملکرد و نتیجه و قیمت تمام شده
----------	---

بر اساس مستندات ارائه شده امتیازدهی می شود

شاخص سوم	اداره حداقل ۵ درصد واحدهای دستگاه‌های اجرایی در چارچوب ماده ۱۶ ق. م. خ. ک. در فضای رقابتی
----------	---

مستندات شاخص: ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری
(تصویب‌نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت۴۴۹۸۹/ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیت ها و خدمات
موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۸۹/۶۱۳۴۹ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)

جدول نتایج اقدام های قیمت تمام شده

نام واحد مجری	عنوان خدمات/فعالیت‌های احصا شده برای انجام/ارائه به روش قیمت تمام شده	واحد اندازه گیری فعالیت/خدمت	قیمت/هزینه تمام شده خدمت/فعالیت	کل مبلغ تفاهمنامه منعقد با واحد مجری	وضعیت اجرا		
					در حال اجرا	اجرا شده	متوقف شده

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارایه گزارش نحوه محاسبه قیمت تمام شده خدمات و فعالیت‌ها و نتایج اقدام‌های انجام شده در این خصوص برای هر یک از واحدهای مجری به همراه یک نسخه از تفاهم‌نامه مربوط.

شاخص چهارم	تعیین استانداردها و شاخص‌های کیفی و کمی خدمات و تدوین ساز و کارهای نظارت بر آن‌ها در فضای رقابتی
------------	--

جدول تدوین استانداردهای آرایه خدمات

تعداد کل خدمات	تعداد خدمات دارای مستند و شفاف‌سازی زمان و کیفیتو استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم	نسبت خدمات مستند و شفاف‌سازی زمان و کیفیتو استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی شده به مردم نسبت به کل خدمات(به ازای هر ۱۰ درصد امتیاز)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:
- آرایه فهرست کامل خدمات و استانداردهای مربوط به آن‌ها.

شاخص پنجم	تطبيق فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل ماده ۳۹ ق.م.خ.ک
-----------	---

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری [بخشنامه شماره ۵۲۳۶/۹۰/۲۰۰۰ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۱](#)، مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ تاریخ ۱۳۹۱/۴/۱ شورای عالی اداری و اصلاحیه آن به شماره ۲۰۶/۹۱/۱۸۸۰ تاریخ [۱۳۹۱/۱/۲۸](#)

جدول نتایج اقدام‌های مرتبط با تطبيق فضای اداری با دستورالعمل مربوط

ساختمان‌های مازاد				درصد تطبيق ساختمان‌ها و نیروی انسانی (سرانه فضا)	تعداد ساختمان‌های ساماندهی شده	تعداد کل ساختمان‌های در اختیار
تعداد کل ساختمان‌های فروخته شده	تعداد ساختمان‌های واگذار شده	تعداد ساختمان‌های تخلیه شده	تعداد کل ساختمان‌های مازاد			

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:
- تطبيق وضعیت فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل و آرایه گزارش کمبودها و مازادهای آن به کمیته ساماندهی فضاهای اداری.

شاخص ششم	تحقق برنامه مدیریت سبز
-----------------	-------------------------------

مستندات شاخص: ماده (۱۹۰) قانون برنامه پنجساله پنجم توسعه و آیین نامه اجرایی آن (تصویب نامه شماره ۲۳۵۱۹/ت/۴۷۶۳۱ هـ ۱۳۹۱/۲/۱۲ هیات وزیران)

جدول وضعیت تحقق برنامه های مدیریت سبز

میزان مصرف آب (۳ امتیاز به تناسب درصد تحقق)			میزان مصرف برق (۷ امتیاز به تناسب درصد تحقق)			میزان مصرف سوخت (۸ امتیاز به تناسب درصد تحقق)			میزان مصرف کاغذ (۲ امتیاز به تناسب درصد تحقق)		
سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان صرفه جویی در مصرف آب (حداقل ۱۰ درصد)	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان صرفه جویی در مصرف برق (حداقل ۵ درصد)	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان صرفه جویی در مصرف سوخت (بنزین، گاز و گازوییل) (حداقل ۱۵ درصد)	سال ۱۳۹۲	سال ۱۳۹۳	میزان صرفه جویی در مصرف کاغذ (حداقل ۳ درصد)

تحلیل عملکرد محور:

ارزبانی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:		
-		
-		
-		

۵- برنامه صیانت از حقوق مردم و سلامت اداری

شاخص اول	اجرای دستورالعمل پایش و سنجش سلامت و فساد اداری
----------	---

مستند شاخص: قسمت (ز) بند ۳ مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران موضوع برنامه ارتقای سلامت نظام اداری

جدول احصاء و تدوین شاخص های سلامت اداری و سنجش سالانه آن

تهیه و تدوین شاخص های سلامت اداری (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)	سنجش سلامت اداری و ارایه گزارش عملکرد سالانه (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)	میزان سلامت اداری دستگاه بر اساس سنجش انجام شده
		درصد سال ۱۳۹۲
		درصد سال ۱۳۹۳

شاخص دوم	اجرای برنامه های ارتقای سلامت اداری
----------	-------------------------------------

مستند شاخص: بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و بخشنامه معاون اول رییس جمهور در ارتباط با ۲۷ و ۳۲ قانون به شماره ۲۵۰۸۹۳ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۱، مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران موضوع ارتقای سلامت اداری، مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران موضوع آیین نامه پیش گیری مبارزه با رشوه، فصل دوازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران)

جدول اجرای تکالیف قانونی سلامت اداری

تشکیل کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و شرکت منظم دبیر کمیته در جلسات ستاد ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد یا تشکیل کارگروه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	انتخاب بازرس یا بازرسان از طرف مدیران کل واحدهای استان برای انجام نظارت های لازم به طریق مقتضی و تهیه و ارایه گزارش در حیطه وظایف و مأموریت های محوله (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	آموزش کارکنان به نحوی که کارکنان ذی ربط از مفاد آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه به طور کامل مطلع شده باشند (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	بررسی و شناسایی نقاط آسیب پذیر حیطه فعالیت های دستگاه (گلوگاه های فساد خیز) و اصلاح فرآیند های مرتبط و بکار گیری راه کارهای مناسب و عملی برای کنترل (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	تشکیل بانک اطلاعات از اسامی افراد حقیقی و حقوقی رشوه دهنده و گیرنده و ارسال مشخصات آن به استانداری (کامل ۳ امتیاز/ناقص ۱ امتیاز/انجام نشده)	تهیه لیست مشاغل حساس دستگاه ها شناسایی و همچنین اولویت بندی واحد ها و کارکنانی که بیشتر در معرض دریافت و پرداخت رشوه قرار دارند (کامل ۷ امتیاز/ناقص ۳ امتیاز/انجام نشده)	اجرای کلی مصوبات کمیته ارتقاء سلامت اداری و کارگروه پیشگیری و مبارزه با فساد توسط واحد های ذی ربط (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)
---	--	--	--	---	--	--

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- ارسال اسامی اعضای کمیته ارتقاء سلامت نظام اداری و کارگروه پیشگیری و مبارزه با رشوه دستگاه و صورت جلسات مربوط به آن و سایر مستندات مربوط به جدول اجرای تکالیف قانونی سلامت اداری.

شاخص سوم	اجرای برنامه صیانت از حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع بر اساس مصوبه طرح تکریم ارباب رجوع
----------	---

مستند شاخص: مواد ۲۵، ۲۶ و ۲۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی تبصره یک ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

(تصویب نامه شماره ۲۳۱۴۳۰/ت/۴۳۹۱۴ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰.ط تاریخ ۱۳۸۱/۱۲/۱۰ شورای عالی اداری

موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و مصوبه شماره ۱۹۰/۱/۲۲۱۳۲۰ تاریخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶ شورای عالی اداری موضوع دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان.

جدول اجرای طرح تکریم ارباب رجوع

شفاف و مستند سازی نحوه ارایه خدمات به مردم (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	بهبود و ارتقای روش های انجام کار مرتبط با ارباب رجوع (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	اطلاع رسانی نحوه ارایه خدمات به مردم (از طریق روش های ممکن و رایج اطلاع رسانی) (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	تهیه منشور اخلاقی در ارتباط با مردم (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	تشویق و تنبیه کارکنان موضوع مواد ۸ و ۱۰ طرح تکریم مردم (کامل ۸ امتیاز/ناقص ۴ امتیاز/انجام نشده)	نظر خواهی از مراجعان به اداره ها در باره کیفیت خدمات و چگونگی برخورد کارکنان (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)
---	---	---	--	---	--

شاخص چهارم	اجرای طرح سنجش میزان رضایتمندی مردم از نحوه ارایه خدمات دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۹ مصوبه طرح تکریم مردم و ارباب رجوع
------------	--

مستند شاخص: تصویب نامه های شماره ۲۱۶۱۹/ت/۲۶۳۹۴ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۶/۱۰ و شماره ۳۴۵۸۸/ت/۳۱۴۳۴ هـ تاریخ ۱۳۸۳/۷/۲۷

هیأت وزیران، بخشنامه طرح نظرسنجی از مردم (شماره ۲۱۰/۹۲/۱۶۹۹۵ تاریخ ۱۳۹۲/۱۰/۷)

جدول میزان ارتقای رضایت مردم

میزان رضایت مردم از دستگاه بر اساس طرح نظرسنجی	درصد افزایش رضایت مردم از دستگاه در سال ۹۳ نسبت با ۹۲	
	سال ۱۳۹۳	سال ۱۳۹۲

توجه: امتیاز این شاخص براساس جمع بندی نتایج طرح نظرسنجی در قالب جداول مربوط که از سوی استانداری ها صورت می گیرد، توسط امور مدیریت عملکرد محاسبه و اعمال خواهد شد.

شاخص پنجم | **استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز**

مستند 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 هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴۵/ت/۲۴۷۱۳ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۳۴ 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

توجه: ارزیابی این شاخص بر اساس گزارش های ارسالی به ستاد اقامه نماز استان صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور به استانداری اعلام و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص ششم | **رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد**

مستند شاخص: نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری)

جدول رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردم در بستر سامد

تعداد شکایات دریافت شده	تعداد شکایات رسیدگی شده		نسبت شکایات سال ۹۳ به ۹۲	نسبت شکایات رسیدگی شده به دریافت شده در سال ۹۳ (۱۰۰ درصد)	میانگین زمان پاسخگویی به شکایات سال ۹۳ (حداکثر ۱۰ روز)
	سال ۹۲	سال ۹۳			

تحلیل عملکرد محور

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

۶- برنامه استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

شاخص اول	انجام ارزیابی عملکرد در سطح دستگاه
----------	------------------------------------

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ 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) و دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲)

جدول نتیجه انجام ارزیابی عملکرد

ارایه برنامه سالانه تحول اداری به استانداردی پس از تصویب کمیسیون تحول اداری دستگاه و اجرای کامل آن (کامل ۵ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)	ارزیابی برنامه در کمیسیون تحول اداری (آسیب شناسی و بیان نقاط قوت و ضعف برنامه در اجرا) (کامل ۵ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)	استقرار و اجرای کامل نظام مدیریت عملکرد در واحدهای استانی و شهرستانی (کامل ۵ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)	اقدام در جهت به روز رسانی شاخص های اختصاصی، ضریب اهمیت و استاندارد شاخص ها (با توجه به مکاتبات انجام شده با ستاد مرکزی) (کامل ۵ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز/انجام نشده)	تهیه و تدوین گزارش خود ارزیابی (گزارش تحلیلی از شاخص های عمومی و اختصاصی) و راهکارهای مناسب در جهت بهبود عملکرد و ارایه در مهلت مقرر و تعامل مؤثر با استانداردی (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)	بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد (کامل ۱۰ امتیاز/ناقص ۵ امتیاز/انجام نشده)
---	---	---	--	---	--

شاخص دوم	انجام ارزیابی عملکرد در سطح کارمندان
----------	--------------------------------------

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ 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) و دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲)

جدول اجرای دستورالعمل ارزیابی عملکرد کارمندان

تعیین و ابلاغ اهداف عملیاتی سالانه هریک از واحدها حداکثر تا پایان فروردین ماه هر سال (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)	تبدیل اهداف عملیاتی به شاخص های قابل اندازه گیری و ابلاغ به مدیران و کارمندان واحدهای تحت پوشش در قالب فرم مربوط حداکثر تا اردیبهشت ماه هر سال (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)	لینک شدن نظام مدیریت عملکرد مدیران و کارمندان به سامانه جامع نظام مدیریت عملکرد مستقر در سطح دستگاه (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)	انجام ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان بر اساس مفاد بخشنامه های معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)	وجود ارتباط منطقی بین عملکرد دستگاه در هر سه سطح سازمان، مدیریت و کارمندان (کامل ۶ امتیاز/ناقص ۲ امتیاز)
--	--	---	--	--

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- نمونه فرم های ارزیابی عملکرد تکمیل شده مدیران و کارمندان (هدف گذاری شده) و سایر مستندات مورد نیاز مرتبط با این محور.

۱ این برنامه می بایست یکساله بوده و واحدهای شهرستانی را شامل شود.

نقاط ضعف:	نقاط قوت:	ارزبای عملکرد
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:		
-		
-		
-		