



شویه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی

بهمن ۱۴۰۰

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

شاخص اول: نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده		تعداد نماگر: ۳	امتیاز: ۳۲۵
تعریف شاخص: ارزیابی نحوه ارائه خدمات از طریق کانال‌های مختلف ارائه خدمات دولتی (نظیر میز خدمت حضوری، الکترونیکی و ترکیبی) و سنجش کیفیت ارائه خدمات. تعریف خدمت: خدمت نتیجه فرآیندهای یک یا چند سیستم متعامل است که قابل تحویل به اشخاص (حقیقی یا حقوقی) است و با استفاده از منابع در اختیار سازمان برای ایجاد یک ارزش یا رفع نیاز اشخاص تولید و ارائه می‌گردد.			
نماگر ۱: وجود اطلاعات و قابلیت‌های خاص در تارنمای دستگاه		امتیاز: ۲۵	
اطلاعات و قابلیت‌هایی که به منظور سهولت دسترسی شهروندان به تارنما و اطلاعات مورد نیاز از دستگاه و همچنین رعایت الزامات سازمان ملل متحد می‌بایست در پرتال دستگاه قرار داده شود. فهرست اطلاعات و قابلیت‌ها و ویژگی‌های مورد سنجش به شرح جدول زیر است:			
ویژگی‌های مورد سنجش		امتیاز	
۱- وجود تاریخ بروزرسانی در صفحات اصلی پرتال و صحت لینک‌ها و صفحات مندرج در پرتال دستگاه مرتبط با ارائه خدمات الکترونیکی.		۲,۰ امتیاز	
۲- انتشار ساختار، نام و عنوان مدیران و ارتباط مستقیم در وبسایت با ایشان و شماره تماس کارکنان دستگاه		۲,۰ امتیاز	
۳- نحوه و کیفیت اطلاع رسانی خدمات: کلیه خدمات دستگاه (اعم از الکترونیکی / غیرالکترونیکی) می‌بایست بطور متمرکز در بخش "معرفی خدمات" دستگاه، واقع در نوار پیمایشگر تارنمای دستگاه (هم ردیف "صفحه اصلی") مطابق فرمت جدید صفحه اطلاع‌رسانی خدمات (مطابق پیوست الف مندرج در فایل پیوست ۱) معرفی شوند.		۷,۰ امتیاز	
۴- پشتیبانی تارنما از افراد کم‌توان		۳,۰ امتیاز	
۵- وجود قابلیت ارائه مشاوره برخط به بازدیدکنندگان (چت آنلاین) در صفحه اصلی تارنمای دستگاه		۳,۰ امتیاز	
۶- در دسترس بودن سایت به زبان دوم و معرفی کلیه خدمات در حال ارائه توسط دستگاه، به زبان رسمی دیگر غیر از فارسی (پیش فرض زبان دوم، زبان انگلیسی می‌باشد)		۲,۰ امتیاز	
۷- استاندارد بودن سرعت زمان بارگذاری سایت و صفحه ارائه خدمت		۲,۰ امتیاز	
۸- انتشار گزارشات عملکرد دستگاه از جمله: اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها، اطلاعات تفصیلی هزینه‌کرد سالانه دستگاه، جزئیات مرتبط با قراردادهای، فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه		۲,۰ امتیاز	
۹- اخبار مناقصات و مزایدات و لینک به سامانه ستاد		۲,۰ امتیاز	
نماگر ۲: کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت (حضوری، الکترونیکی، ترکیبی)		امتیاز: ۲۰۰	
ارائه تجمیع‌شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری، الکترونیکی/ترکیبی موضوع بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور. خدماتی که به‌صورت کاملاً الکترونیکی و یا حداکثر فقط با یکبار مراجعه حضوری ارائه می‌شوند (به دلیل آماده نبودن و یا فراگیر نشدن برخی زیرساخت‌ها نظیر امضای دیجیتال جهت احراز هویت یا احراز اصالت مدارک به صورت الکترونیکی) در زمره خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی قرار می‌گیرند و خدماتی که به بیش از دوبار مراجعه حضوری نیاز دارند، جزو خدمات ارائه شده در میز خدمت ترکیبی محسوب می‌شوند. خدماتی که در میز خدمت حضوری ارائه می‌شوند نیز خدماتی است که کلیه مراحل انجام آن اعم از اطلاع‌رسانی، درخواست و تحویل خدمت به‌صورت کاملاً حضوری انجام می‌شود. نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر: صحت سنجی فرم های خوداظهاری تکمیل شده توسط واحد استانی در سامانه راهبری میز خدمت به تفکیک میزهای خدمت حضوری، الکترونیکی و ترکیبی.			

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

- دسترسی به خدمات الکترونیکی واحد استانی، می بایست در بخش "میز خدمت الکترونیکی" (واقع در نوار پیمایشگر تارنمای دستگاه (هم ردیف "صفحه اصلی" و "معرفی خدمات") فراهم گردد.	
نماگر ۳: حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان (کارت ملی و شناسنامه)	امتیاز: ۱۰۰
حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان در تمامی ادارات اجرایی دستگاه در سطح استان و شهرستان هایی که خدمات ارائه می دهند. نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر: برای دستگاه هایی که ارائه خدمات به خدمت گیرنده حقیقی و حقوقی مستلزم دریافت مدارک هویتی شامل: کپی کارت ملی و شناسنامه و... می باشد. ارزیابی این شاخص براساس عملیاتی شدن حذف دریافت مدارک هویتی صورت می گیرد. انجام بازدیدهای موردی و مستمر در طول سال ۱۴۰۰ از میز خدمت حضوری ادارات دستگاه اجرایی در سطح استان و همچنین دفاتر پیشخوان خدمات دولت (و سایر مکان هایی که ارائه دهنده خدمات حضوری دستگاه هستند) و بررسی دریافت/عدم دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان توسط ارزیابان بایستی صورت گیرد. بدیهی است حذف دریافت مدارک هویتی نیازمند اتصال دستگاه اجرایی استان به سرویس احراز هویت برخط سازمان ثبت احوال کشور از طریق دستگاه ستادی (ملی) و بهره برداری از آن می باشد لیکن این اقدام دارای امتیاز نمی باشد. نحوه امتیازدهی بر اساس فرمول زیر صورت می گیرد: «حاصل تقسیم تعداد خدماتی که حذف دریافت مدارک هویتی برای آن ها عملیاتی شده بر تعداد خدمات نیازمند دریافت مدارک هویتی و درج در سامانه به عنوان عملکرد»	
مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه): نماگر ۱- نیازی به بارگذاری مستندات نیست. هریک از آیتم های جدول فوق توسط ارزیاب در تارنمای دستگاه مورد بررسی قرار می گیرد. دستگاه اجرایی استان لازم است آدرس تارنمای خود را در بخش توضیحات در سامانه تسما درج نماید. در خصوص پشتیبانی از افراد کم توان، توضیحات لازم در رابطه با اقدامات انجام شده توسط واحد استانی، در سامانه مدیریت عملکرد درج شود. (در این زمینه، در پیوست (۴) دستورالعمل استاندارد تارنما (وبسایت) های دستگاه های اجرایی و درگاه های استانی به شماره ۱۴۵۱۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰، اصول موردنظر ارائه شده است.) نماگر ۲- نیاز به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی باشد. دستگاه می بایست فرم های خوداظهاری میز خدمت حضوری/ ترکیبی/ الکترونیکی را در سامانه راهبری میز خدمت تکمیل نماید. امکان پیوست مستندات لازم در سامانه مذکور به تفکیک هر خدمت نیز فراهم می باشد. نماگر ۳- نیازی به بارگذاری مستندات نیست. فهرست خدمات دستگاه اجرایی که نیازمند مدارک هویتی هستند می بایست توسط ارزیاب از سامانه ملی مدیریت خدمات دولت استخراج شده و در بازدیدهای میدانی دریافت/عدم دریافت مدارک در خصوص این خدمات مورد ارزیابی قرار گیرد.	
شرایط عدم مصداق: نماگر ۱- اگر دستگاهی صرفاً دارای پرتال (وبسایت) ملی بوده و دستگاه استانی پرتال نداشته باشد، این شاخص برای آن دستگاه عدم مصداق تلقی می گردد. نماگر ۲- برای خدمات مشمول میز خدمت (G2C و G2B)، عدم مصداق میز خدمت حضوری در صورت داشتن تفاهم با سازمان اداری و استخدامی کشور میسر است. برای میز خدمت الکترونیکی، برای هیچ دستگاه در سطح استانی عدم مصداق وجود ندارد. واحدهای استانی که فاقد خدمات ترکیبی (خدماتی که بخشی از آنها حضوری و بخشی الکترونیکی ارائه می شود) می باشند، مشمول عدم مصداق میز خدمت ترکیبی هستند. نماگر ۳- آندسته از دستگاه های اجرایی که برای هیچ یک از خدمات خود، نیازمند مدارک هویتی خدمت گیرندگان نیستند (بعبارتی مدارک هویتی جز مدارک موردنیاز دریافت خدمات دستگاه نباشد) مشمول عدم مصداق خواهند بود (بررسی مدارک موردنیاز خدمات ادارات اجرایی از طریق سامانه مدیریت خدمات دولت میسر است).	

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

شاخص دوم: شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی		تعداد نماگر: ۳	امتیاز: ۱۰۰
تعریف شاخص: در انتصاب نیروی انسانی دستگاه اجرایی می‌بایست کلیه ضوابط موضوعه (اعم از شرایط احراز، مدرک تحصیلی و...) رعایت شده باشد.			
نماگر ۱: رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی		امتیاز: ۳۰	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: امتیاز این نماگر بر اساس انطباق وضعیت شغلی فعلی کارمندان و مدیران دستگاه با شرایط احراز مشاغل مربوطه در انتصابات سال مورد ارزیابی صورت می‌گیرد. در ارزیابی این شاخص نسبت کارمندانی که تطابق شغل و شاغل دارند، به کل کارکنان محاسبه و درصد مربوطه به عنوان عملکرد در سامانه ثبت گردد. در کلیه بررسی ها باید اطلاعات ارائه شده از سوی دستگاه با سامانه ساختار و پاکنا مطابقت داده شود. برای دستگاه‌های که مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند، بر اساس ضوابط داخلی دستگاه، ارزیابی صورت می‌گیرد.			
نماگر ۲: رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران		امتیاز: ۴۰	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: برای ارزیابی این نماگر، ابتدا دستورالعمل شرایط تخصصی انتصاب مدیران دستگاه بررسی شده و سپس ارزیابی بر اساس آن صورت پذیرد. امتیازدهی با توجه به درصدی از مدیران که انتصاب آنها در پست مورد تصدی با شرایط عمومی بخشنامه مربوطه و شرایط اختصاصی دستورالعمل دستگاه انطباق دارد؛ صورت می‌گیرد. تکمیل نمودن جداول مربوطه دستورالعمل امتیازدهی و بارگذاری آن در سامانه ضروری است. چنانچه انتصابی در سال ۱۴۰۰ صورت نگرفته باشد، کل امتیاز به تدوین و کیفیت دستورالعمل شرایط اختصاصی مدیران تعلق گیرد. منظور از پست‌های مدیریتی حرفه‌ای شامل: رئیس گروه، معاون مدیر کل و مدیرکل و کلیه هم‌ترازان آنها می‌باشد. در دستگاه‌هایی نظیر بانک‌ها، بیمه‌ها و... اگر پست‌ها و عناوین شغلی از این تقسیم بندی تبعیت نکنند، می‌توانند از طبقه بندی مشاغل داخلی خود استفاده نمایند. برای دستگاه‌های که مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند، بر اساس ضوابط داخلی دستگاه ارزیابی صورت می‌گیرد.			
نماگر ۳: انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی‌های عمومی مدیریتی		امتیاز: ۳۰	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: کلیه انتصابات و ارتقاءهای مربوط به سطوح مدیریتی باید با رعایت سایر شرایط عمومی و از میان دارندگان گواهینامه شایستگی عمومی مدیریتی باشد تا امتیاز کامل شاخص داده شود. نسبت انتصابات دارای شرایط عمومی به کل تعداد انتصابات سال ۱۴۰۰ به عنوان عملکرد در سامانه وارد شود. برای انتصابات بعد از تاریخ ۱۳۹۹/۱۰/۲۷ در پست‌های مشمول، صرفا سایر شرایط عمومی کنترل گردد. برای دستگاه‌های که مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند، بر اساس ضوابط داخلی دستگاه ارزیابی صورت می‌گیرد.			
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):			
- تکمیل نمودن جداول مربوطه در دستورالعمل امتیازدهی شاخصهای عمومی سال ۱۴۰۰ و بارگذاری فایل اکسل در سامانه - ارائه انتصابات مدیران در سطوح مختلف مدیریتی در سال ۱۴۰۰ به همراه مستندات مربوطه			
مستندات قانونی شاخص:			
- تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱ شورای عالی اداری - تصویب نامه شماره ۱۳۵۱۸۲۴ مورخ ۱۳۹۶/۵/۳۰ شورای عالی اداری - برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری - بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴ سازمان اداری و استخدامی کشور - دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (موضوع تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱) - دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴)			

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

شاخص سوم: اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	تعداد نماگر: ۴	امتیاز: ۸۰
نماگر ۱: اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب		
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: دستگاه های اجرایی باید دوره های آموزشی مصوب مدیران را بر اساس سرانه آموزش پیش بینی شده در کلیات برنامه آموزشی سال ۱۴۰۰ با رعایت ضوابط و مقررات حاکم بر اجرای دوره های آموزشی اجرا نمایند و تعداد مدیران و نفر ساعت آموزش مدیران را محاسبه و ارائه کنند. نحوه محاسبه نفر ساعت آموزش: مجموع حاصل ضرب های میزان ساعت هر یک از دوره ها در تعداد شرکت کنندگان دوره؛ نحوه محاسبه سرانه آموزش مدیران: مجموع نفر ساعت دوره های آموزشی مدیران تقسیم بر تعداد کل مدیران؛ - برای دستگاه های که مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند، بر اساس ضوابط داخلی دستگاه ارزیابی صورت می گیرد		
نماگر ۲: اجرای دوره های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه آموزشی مصوب		
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: دستگاه های اجرایی باید دوره های آموزشی مصوب کارکنان را بر اساس سرانه آموزش پیش بینی شده در کلیات برنامه آموزشی سال ۱۴۰۰ با رعایت ضوابط و مقررات حاکم بر اجرای دوره های آموزشی اجرا نمایند و تعداد کارمندان و نفر ساعت آموزش کارمندان را محاسبه و ارائه کنند. نحوه محاسبه نفر ساعت آموزش: مجموع حاصل ضرب های میزان ساعت هر یک از دوره ها در تعداد شرکت کنندگان دوره. نحوه محاسبه سرانه آموزش کارکنان: مجموع نفر ساعت دوره های آموزشی کارکنان تقسیم بر تعداد کل کارکنان.		
نماگر ۳: ارزشیابی دوره های آموزشی (سطح ۱ و ۲)		
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: دستگاه های اجرایی موظفند بر اساس برنامه های آموزشی مصوب سالیانه، مطابق شاخص های پیش بینی شده در دستورالعمل ابلاغی، ارزشیابی دوره های آموزشی اجرا شده در دو سطح واکنش و یادگیری را اجرا نمایند و گزارش مرتبط را ارائه کنند.		
نماگر ۴: بررسی اثربخشی دوره های آموزشی (سطح ۳ و ۴)		
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴: دستگاه های اجرایی موظفند بر اساس برنامه های آموزشی مصوب سالیانه، مطابق شاخص های پیش بینی شده در دستورالعمل ابلاغی، برنامه سنجش اثربخشی آموزشی دوره های اجرا شده در سال ۱۴۰۰ یا ۹۹ را در دو سطح رفتار شغلی و نتایج سازمانی تهیه و گزارش مربوطه را ارائه نمایند. بررسی اثربخشی تعداد ۲ دوره آموزشی شغلی در سطح رفتار و یک دوره آموزشی شغلی در سطح نتایج سازمانی ضروری است.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): ارائه مستندات مرتبط با نماگرها		
شرایط عدم مصداق: شرایط عدم مصداق ندارد.		

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

مستندات قانونی شاخص:

- نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۱۸۳۴/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰)
- اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی و پیوست های آن (موضوع بخشنامه شماره ۱۸۸۱۹/۹۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴)
- بورس های آموزشی خارج از کشور (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۸۹/۰۴/۲۸ و بخشنامه شماره ۱۱۳۲۰۱۲ مورخ ۹۶/۰۲/۰۲)
- دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹)
- بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۸ سازمان امور اداری و استخدامی کشور

شاخص چهارم: ارتقاء سلامت اداری دستگاه

امتیاز: ۸۰

تعداد نماگر: ۲

تعریف شاخص: سلامت اداری: کلیه اقدامات سازمانی و سیستمی جهت پیشگیری از بروز فساد اداری که دارای ابعاد مشخصی است، مانند ارتقاء شفافیت و پاسخگویی، نظارت و کنترل اثر بخش، رفع گلوگاه های فساد خیز، آموزش و اطلاع رسانی

فساد اداری: طبق تعریف قانون ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد، فساد عبارتست از هرگونه فعل یا ترک فعلی است که توسط هر شخص حقیقی یا حقوقی به صورت فردی، جمعی یا سازمانی که عمداً و با هدف کسب هرگونه منفعت یا امتیاز مستقیم یا غیرمستقیم برای خود یا دیگری، با نقض قوانین و مقررات کشوری انجام پذیرد یا ضرر و زیانی را به اموال، منافع، منابع یا سلامت و امنیت عمومی و یا جمعی از مردم وارد نماید نظیر رشاء، ارتشاء، اختلاس، تبانی، سوءاستفاده از مقام یا موقعیت اداری، سیاسی، امکانات یا اطلاعات، دریافت و پرداخت های غیرقانونی از منابع عمومی و انحراف از این منابع به سمت تخصیص های غیرقانونی، جعل، تخریب یا اختفاء اسناد و سوابق اداری و مالی

نقطه آسیب پذیر: منظور از نقطه آسیب پذیر، مراحل از فرایندهای دستگاه های اجرایی است که مفاسد موضوع ماده (۱) قانون ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد، احتمال وقوع در آنها دارند مانند مرحله بازدید و ارائه گزارش در فرایند صدور مجوز ها، مرحله تایید نهایی در فرایند نظارت بر اجرای پروژه ها و ..

گلوگاه فسادخیز: منظور مراحل از فرایندهای دستگاه اجرایی که موارد وقوع مفاسد اداری بطور مستمر در آنجا اتفاق می افتد.

فرایند: مجموعه ای از فعالیتهای مرتبط به هم یا متعامل، است که محصول و یا خدماتی را برای ارباب رجوع و یا دولت فراهم می کند، به عنوان مثال، فرایند تدوین گزارش های بازدید، فرایند معرفی و اولویت بندی برای اخذ تسهیلات، فرایند استخدام و انتصاب مدیران و ... / ارزیابی این شاخص بر اساس اقدامات صورت گرفته در سطح استانی در جهت پیش گیری از بروز فساد انجام می گردد.

نماگر ۱: رفع گلوگاه های فساد در سطح دستگاه

امتیاز: ۵۰

نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: ارزیابی بر اساس موارد زیر انجام شود:

- شناسایی گلوگاه های فسادخیز، اولویت بندی و تدوین برنامه جهت رفع آنها توسط دستگاه (۱۵ امتیاز)
- اجرای برنامه های رفع گلوگاه های فساد با ذکر نتایج ملموس (۳۵ امتیاز)

نماگر ۲: فرهنگ سازی، آگاه سازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد

امتیاز: ۳۰

نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: ارزیابی بر اساس موارد زیر انجام شود:

- اطلاع رسانی و اعلام نحوه ارتباط با بازرسی، حراست و هیات های رسیدگی به تخلفات اداری (از طریق سایت یا تابلوی اعلانات) (۱۵ امتیاز)
- اختصاص بخشی در وب سایت سازمان برای اطلاع رسانی در خصوص پیشگیری، نظارت و مقابله با فساد (۱۵ امتیاز)

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): • فهرست گلوگاه های فساد خیز و اقدامات انجام گرفته جهت رفع آنها • گزارش اقدامات اجرا شده در خصوص اطلاع رسانی
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.
مستندات قانونی شاخص: • بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری • مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل اجرای آن • قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و آئین نامه اجرایی ماده ۲۶ آن (تصویب نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۰۸۰ هـ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۲۴ هیات وزیران) • برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیات وزیران) • آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیات وزیران) • تصویب نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰ مورخ ۱۳۸۹/۰۴/۰۸ هیات وزیران • آیین نامه پیشگیری و مقابله نظامنامه و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران) • نامه شماره ۴۳۴۹/۹۳/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۰۳ معاونت توسعه و سرمایه انسانی رییس جمهور • بخشنامه شماره ۵۲۷۲/۹۳/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۱۷ و ۱۳۹۳/۱۰/۰۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۰۷ موضوع ساماندهی کمیته های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری • تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری

شاخص پنجم: ارائه خدمت به شهروندان توانخواه			تعدادنماگر: ۱	امتیاز: ۵۰
۱. مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد جانبازان و معلولان (۱۵ امتیاز)				
ردیف	ضوابط لازم الاجرا	امتیاز		
۱	مسیر عبور از خیابان به پیاده رو برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .	۳		
۲	مسیر عبور از پیاده رو به ورودی ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .	۳		
۳	مسیر عبور از ورودی به پارکینگ برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .	۳		
۴	مسیر عبور در تمامی فضاهای ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .(افقی و عمودی)	۳		
۵	حداقل عرض بازشو درب ورودی ۱۰۰ سانتی متر است .	۱		
۶	میله دستگرد در طرفین پله نصب شده است .(قطر میله دستگرد بین ۳,۵ تا ۴ سانتی متر و فاصله بین میله دستگرد از دیوار حداقل ۴ سانتی متر و ارتفاع میله دستگرد از کف، ۸۵ سانتی متر است .)	۱		
۷	علائم حسی در کف، قبل از ورود به قفسه پله و در پاگرد ها برای هشدار به نابینایان و کم بینایان وجود دارد یا برای هشدار به افراد دارای محدودیت بینایی رنگ بین پاگرد و پله های بالایی و پایینی متضاد باشد.	۱		
توضیحات : در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود . بعنوان مثال: چنانچه چند سطح شیبدار در ساختمان موجود است، می بایست همه موارد ارزیابی قرار گیرند، سپس معدل گیری شود . در صورت وجود راه جداگانه (غیر از ورودی اصلی) برای افراد دارای معلولیت ، می بایست مسیر حرکت و ورودی با علامت ویژه معلولین مشخص و به فرد معلول اطلاع رسانی شود.				
۲. مناسب بودن فضاهای بهداشتی ساختمان ها جهت استفاده جانبازان و معلولان (۹ امتیاز)				
ردیف	ضوابط لازم الاجرا	امتیاز		
۱	دسترسی به سرویس بهداشتی،بدون مانع است.	۲		
۲	حداقل اندازه فضای سرویس بهداشتی ۱۷۰×۱۵۰ سانتی متر است.	۱		
۳	درب سرویس بهداشتی، کشویی و یا رو به بیرون باز شده است .	۱		
۴	درب سرویس بهداشتی، مجهز به دستگیره کمکی افقی است .	۱		
۵	حداقل عرض مفید در فضای بهداشتی ۸۰ سانتیمتر است.	۱		
۶	میله های دستگرد کمکی، بصورت عمودی و با فاصله ۳۰ سانتی متر از جلو کاسه و ۴۰ سانتی متر بالاتر از نشیمن کاسه توالت بر روی دیوار مجاور نصب شده است. دامنه نوسان نصب میله های عمودی ۸۰ تا ۱۲۰ سانتی متر از کف است .	۱		
۷	شیرهای سرویس بهداشتی(توالت و روشویی) از نوع اهرمی بوده و به راحتی باز و بسته می شوند.	۱		
۸	زنگ اخبار در ارتفاع ۱۲۰ سانتیمتر در کلیه فضاهای بهداشتی نصب شده است.	۱		
توضیحات :				
۱- در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود .				
۲- در صورت عدم وجود سرویس بهداشتی فرنگی ثابت ، نماگر دوم (سرویس بهداشتی) مورد ارزیابی قرار نگرفته و امتیاز آن صفر لحاظ شود.				
۳- وجود سرویس بهداشتی فرنگی مجزا و قابل استفاده برای آقایان و خانمها ضروری است .				

۳. مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان ها جهت استفاده جانبازان و معلولان (۱۳ امتیاز)

سطح شیبدار

ردیف	امتیاز
	در امتداد و ابتدا یا انتهای رمپ نباید پله ای وجود داشته باشد
۱	حداقل عرض سطح شیبدار ۱۲۰ سانتیمتر است .
۲	سطوح شیبدار تا ۳ متر طول و با عرض حداقل ۱۲۰ سانتی متر، حداکثر دارای شیب ۸ درصدی است .
۳	در سطوح شیبدار بیش از ۳ متر طول (تا حد مجاز ۹ متر) به ازای هر متر افزایش طول، ۵ سانتیمتر به عرض مفید آن افزوده شده و ۰.۵ درصد از شیب آن کاسته شده است.
۴	در صورتی که سطح شیبدار ارتفاعی بیش از ۲۵ سانتیمتر را طی کند و طول افقی آن بیش از ۱۸۵ سانتیمتر باشد، میله دستگرد در طرفین سطح شیبدار در فاصله ۱۲۰ سانتی متر موجود است .
۵	حداقل ابعاد پاگرد سطح شیبدار ۱۵۰*۱۵۰ سانتی متر است .
۶	کف سطح شیبدار غیر لغزنده، ثابت، سخت و صاف است.
۷	در صورتی که کف سطح شیبدار کنگره ای است، ارتفاع کنگره ها از ۵ میلیمتر کمتر است.

توضیحات :

- ۱- در صورتی که ساختمان هم سطح باشد این شاخص مشمول گزینه عدم مصداق می شود.
- ۲- در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود .

۳. مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان ها جهت استفاده جانبازان و معلولان (۱۳ امتیاز)

«بالابر»

ردیف	امتیاز
۱	حداقل ابعاد بالابر ۱۲۰*۹۰ سانتی متر است .
۲	کلیه قطعات بالابر اعم از سیم ها و ستون ها دارای پوشش مناسب است .
۳	سطح کف بالابر کاملاً غیر لغزنده و سخت است .
۴	برای تغییرات سطح حداکثر تا ۲۰۰ سانتیمتری توان از بالابر عمودی برای جابجایی استفاده کرد
۵	بالابر در یک فضای بسته با درهای مناسب برای ورود و خروج قرار دارد.
۶	فضای زیر سکوی بالابر باید بسته باشد
۷	فاصله افقی میان لبه های کفی و آستانه سطح توقف کمتر از ۲ سانتیمتر است.
۸	محفظه کفی باید بدون تغییر شکل موقت در هنگام استفاده و بدون تغییر شکل دائمی باشد.
۹	بالابر باید مجهز به دستگاه کمکی در ارتفاع ۸۰-۸۵ سانتی متر باشد.

- ۱: رعایت نکات ذیل ضروری است .
- ۲: در ارزیابی سطح شیبدار و بالابر، ارزیاب ، مجاز به ارزیابی فقط یکی از دو نماگر، می باشد .
- ۳: ارزیابی از بالابر بجای سطح شیبدار در صورتی مجاز است که اختلاف سطح حد اکثر ۲ متر باشد .
- ۴: چنانچه امکان بهره مندی از سطح شیبدار و بالابر نباشد، ارزیابی از بالابر شیبدار بر اساس ، بالابر شیبدار» بلامانع است

۳. مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان ها جهت استفاده جانبازان و معلولان (۱۳ امتیاز)

«بالابر شیبدار»

امتیاز	ضوابط لازم الاجرا	ردیف
۳	عرض بالابر ۹۰ سانتی متر و حداقل طول آن ۱۲۰ سانتی متر است	۱
۲	کلیه قطعات بالابر اعم از سیم ها و ستون ها دارای پوشش مناسب است .	۲
۲	سطح کف بالابر کاملاً غیر لغزنده و سخت است.	۳
۳	برای تغییرات سطح بیش از ۲۰۰ سانتی متر، بالابر در یک فضای بسته با درهای مناسب برای ورود و خروج قرار دارد .	۴
۳	بالابری که در کنار دیوار پلکان نصب شده است، مانعی برای عرض خروجی پلکان به حساب نمی آید.	۵

بالابر شیبدار: این بالابرها برای جابجایی ویلچر در راه پله ها و سطوح شیبدار دارای انحنا و خمیدگی طراحی شده اند، به گونه ای که قابل نصب در فضاهای کوچک و همچنین قابل استفاده در محیط داخلی و بیرونی اماکن عمومی است.

۴. مناسب بودن آسانسور ها جهت استفاده جانبازان و معلولان (۱۳ امتیاز)

امتیاز	ضوابط لازم الاجرا	ردیف
۲	کف آسانسور با ورودی هم سطح است .	۱
۲	حداقل عرض مفید درب آسانسور ۸۰ سانتی متر است.	۲
۱	حداقل ابعاد مفید اتاقک ۱۱۰ * ۱۴۰ سانتیمتر است.	۳
۱	دکمه های طبقات در داخل و خارج آسانسور مجهز به خط بریل است.	۴
۱	ارتفاع دکمه های کنترل کننده در خارج و داخل اتاقک ۱۰۰ تا ۱۲۰ سانتی متر از کف است .	۵
۱	حداقل فضای انتظار در جلوی آسانسور ۱۵۰ * ۱۵۰ سانتیمتر است .	۶
۲	کف آسانسور باید همتراز با کف پاگرد باشد	۷
۱	اتاقک آسانسور باید مجهز به چشم الکترونیکی در ارتفاع ۱۵ و ۷۵ سانتیمتر از کف باشد.	۸
۱	علائم نشان دهنده طبقه باید بر روی دیوار مقابل در آسانسور در هر طبقه قرار داشته باشد.	۹
۱	آسانسور با علامت صوتی و بصری ، به مشخص کننده موقعیت طبقات، مجهز است .	۱۰

- ۱: در صورت عدم نیازه آسانسور (ساختمان یک طبقه) این شاخص مشمول گزینه عدم مصداق می باشد.
- ۲: چنانچه امکان بهره مندی از آسانسور نباشد، ارزیابی از بالابر شیبدار بر اساس « بالابر شیبدار» بلامانع است .
- ۳: در هر صورت، ارزیاب می تواند حداکثر ۴ شاخص را مورد ارزیابی قرار دهد .

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

شاخص ششم:استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی		تعداد نماگر: ۱	امتیاز: ۸۰
تعریف شاخص: طبق تعریفی که از استاندارد ملی ایران ۱۰۰۰۲ با موضوع "رسیدگی به شکایات مشتری ویرایش ۲۰۱۸" مستفاد می گردد نظام رسیدگی به شکایات شامل فرایند دریافت، بررسی و ارائه بازخورد به ارباب رجوع است که با اجرای آن منافع سازمان و مراجعه کنندگان، شاکیان و دیگر ذینفعان مرتبط از طریق بهبود خدمات و فرآیندها فراهم می گردد؛ همچنین رسیدگی موثر به شکایات می تواند به ارتقای اعتبار سازمان منجر گردد. توصیه می شود که فرم های دریافت و ثبت شکایت از لحاظ حداقل شرایط جامعیت با فرم ارائه شده در مندرج در فایل پیوست شماره ۲ مطابقت داشته باشد.			
ارزیابی شاخص بر اساس مجموع امتیازات موارد زیر انجام و پس از محاسبه بصورت دستی، امتیاز کسب شده وارد سامانه گردد.			
نماگر : استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی		امتیاز: ۸۰	
۱: استقرار چرخه رسیدگی به شکایات شامل دریافت، بررسی، تعامل سازنده با شاکی، اقدامات اصلاحی و اختتام فرایند شکایت(۳۵ امتیاز): پیاده سازی و بهره برداری از نظام رسیدگی به شکایات شامل دریافت، بررسی، تعامل سازنده با شاکی، اقدامات اصلاحی و اختتام فرایند شکایت که منطبق با مدل ارائه شده مندرج در فایل پیوست شماره ۲ ص می باشد که توصیه می شود حتی الامکان در بستر نرم افزار صورت پذیرد. چگونگی اطلاع رسانی دستگاه یا واحد استانی در خصوص نحوه انعکاس شیوه های ثبت شکایت به مردم شامل؛ تلفنی، وب سایت، ایمیل، حضوری و... و همچنین نحوه تعامل با فرد شاکی در طی فرایند رسیدگی به شکایت در امتیازدهی از اهمیت بالایی برخوردار است. سامانه سامد یکی از راه های دریافت شکایات بوده و تمامی موارد دریافت و رسیدگی به شکایات مانند سامانه تلفنی، وب سایت، شکایت حضوری و... مبنا خواهند بود. ارزیابی این نماگر بر اساس پیاده سازی فرآیند شکایات صورت می گیرد. امکان صحت سنجی داده ها با قابلیت تماس تلفنی با حداقل سه فرد شاکی باید توسط ارزیاب کنترل شود.			
۲: نرخ شکایات(۲۵ امتیاز): حاصل تقسیم تعداد شکایات منجر به پاسخ یا تعیین تکلیف شده بر تعداد کل شکایات در جریان سال مورد بررسی، تعریف نرخ شکایت می باشد. امتیاز بر اساس حاصل تقسیم اشاره شده در سقف امتیاز شاخص داده شود.تمامی موارد دریافت و رسیدگی به شکایات مانند سامانه تلفنی، وب سایت، شکایت حضوری و... مبنا خواهند بود.			
۳: متوسط زمان پاسخگویی(۲۰ امتیاز): اگر میانگین زمان پاسخگویی و تعیین تکلیف نهایی شکایات از هفت روز اداری کمتر باشد، کل امتیاز اختصاص می یابد.لازم بذکر است تمام سوابق مربوط به فرایند می بایست مطابق فرمتی مانند فایل پیوست شماره ۲ ثبت و در پرونده شکایت موجود و قابل دسترسی باشد. سامانه سامد یکی از راه های دریافت شکایات بوده و تمامی موارد دریافت و رسیدگی به شکایات مانند سامانه تلفنی، وب سایت، شکایت حضوری و... مبنا خواهند بود.			
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): - ارائه گزارش تحلیلی تعداد شکایات دریافتی و رسیدگی شده - ارائه گزارش فرآیند استقرار رسیدگی به شکایات - دسترسی سامانه یا سایت به ارزیاب در صورت تقاضای وی			
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.			
مستندات قانونی شاخص: - برنامه اصلاح نظام اداری دوره دوم - نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی اداری/ تصویب نامه شماره ۳۸۶۰۳۴ مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۴ شورای عالی اداری			

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

شاخص هفتم: استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز		تعداد نماگر: ۱	امتیاز: ۳۵
تعریف شاخص: به استناد مفاد پیام مقام معظم رهبری (مدظله العالی) به سیزدهمین اجلاس سراسری نماز، ماده ۲۰ آیین نامه ترویج و توسعه فرهنگ اقامه نماز مصوب هیات محترم وزیران و اقامه نماز دستگاه‌های اجرایی کشور صرفاً از طریق سامانه سجاده و همزمان با فرآیند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور انجام می پذیرد.			
نماگر ۱: میزان استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز		امتیاز: ۳۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: ارزیابی طبق فایلی که تحت عنوان "نظام نامه جامع ترویج و توسعه فرهنگ اقامه نماز" که توسط ستاد اقامه نماز کشور تهیه و تدوین شده، و در فایل پیوست شماره ۳ آمده است، صورت می‌گیرد. به استناد مفاد پیام مقام معظم رهبری (مدظله العالی) در سیزدهمین اجلاس سراسری نماز، ماده ۲۰ آیین نامه ترویج و توسعه فرهنگ اقامه نماز مصوب هیات محترم وزیران، ارزیابی عملکرد اقامه نماز دستگاه‌های اجرایی کشور صرفاً از طریق سامانه سجاده و همزمان با فرآیند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور انجام می پذیرد.			
مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه): نیاز به ارائه مستندات نمی باشد.			
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد			
مستندات قانونی شاخص:			
- پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری/ ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه/ بخشنامه شماره ۵۱۵۰۳/۳۵۵۵۴ مورخ ۱۳۹۵/۰۳/۲۶ معاون اول رئیس جمهور - تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ مورخ ۱۳۷۶/۰۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۰۲ - تصیب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ هـ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۲۰ هیات وزیران/ مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۰۵/۰۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی - تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ مورخ ۱۳۸۵/۰۹/۱۸ هیات وزیرانو نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه‌های اجرایی			
شاخص هشتم: آسیب شناسی و بهبود عملکرد		تعداد نماگر: ۲	امتیاز: ۲۵۰
تعریف شاخص: استقرار نظام مدیریت عملکرد بر مبنای چرخه PDCA در این شاخص ارزیابی میگردد. بر اساس آئین نامه و دستورالعمل اجرایی مواد اجرایی ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری می بایست هر دستگاه اجرایی نسبت به احصا و آسیب شناسی کلیه وظایف و تکالیف خویش اقدام نموده و بر اساس آن اقدامات مرتبط با بهبود عملکرد خویش را اجرا نماید.			
عنوان نماگر ۱: شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص های عمومی و اختصاصی		امتیاز: ۱۰۰	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: تهیه و تدوین کاربرگ الف در پیوست سند جاری با عنوان کاربرگ آسیب شناسی و اقدامات بهبود عملکرد دستگاه			
عنوان نماگر ۲: میزان اجرای برنامه اقدام		امتیاز: ۱۵۰	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: میزان اجرایی شدن اقدامات بهبود بر مبنای کاربرگ پیوست			
مستندات قابل قبول(قابل ارائه از سوی دستگاه): کاربرگ تکمیل شده آسیب شناسی و اقدامات بهبود			
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق برای هیچ دستگاه اجرایی لحاظ نمی گردد.			

شیوه نامه امتیازدهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ - سطح استانی

کاربرگ الف - میزان اجرایی شدن اقدامات بهبود(شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد)

ابعاد	محورها ^۱	چالش های اساسی شناسایی شده ^۲	اقدامات بهبود طراحی شده ^۳	زمانبندی پیشنهادی برای اجرای اقدامات بهبود ^۴	نتایج حاصل از اجرای اقدامات بهبود ^۵
نظام اداری دستگاه(شاخص - های عمومی)	نیروی انسانی				
	ساختار سازمانی				
	خدمات و دولت الکترونیک				
	سلامت اداری و تعارض منافع				
وظایف و ماموریت های اساسی (شاخص های اختصاصی)					

۱. در صورتی که چالش هایی در خارج از محورهای یاد شده در کاربرگ، مورد شناسایی قرار گرفته است؛ می تواند به عنوان محور پیشنهادی در ادامه محورها اضافه گردد.

۲. چالش ها می باشد ناظر به هر یک از محورها و منطبق بر واقع، طرح گردد و نباید صرفا به دلایل عدم توفیق و یا مسائل کلی بپردازد.

۳. اقدامات بهبود مشخصا ناظر به هر چالش باشد و در صورت توالی اقدامات ذکر گردد.

۴. زمانبندی می بایست ناظر به ترتیب و توالی هر یک از اقدامات باشد و نه چالش.

۵. نتایج ملموس به دست آمده از اجرای هر یک از اقدامات که قابل اندازه گیری و سنجش است، ذکر گردد.