

امتیاز: ۲۰	تعداد نماگر: ۲	عنوان شاخص اول: واگذاری خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی
		تعریف شاخص: واحد عملیاتی: واحدهایی از دستگاه اجرایی که عهده‌دار انجام فعالیت‌های مشخص، ارائه خدمات مستقیم یا تولید محصولات خاصی برای ارائه به مردم می‌باشند؛ نظیر مدارس، بیمارستان‌ها و مراکز فرهنگی و هنری. خدمت: مجموعه‌ای از فرایندها که در تعاملات بین مراجعین و دستگاه‌های اجرایی برای انجام درخواست مراجعین روی می‌دهد و ارزش افزوده ایجاد می‌کند. خرید خدمات: استفاده از ظرفیت بخش خصوصی و تعاونی توسط دستگاه اجرایی برای تولید و ارائه خدمت، با پرداخت هزینه خدمات طبق قوانین و مقررات موجود مشروط به عدم دریافت هزینه اضافی از ذینفعان. خدمت دهنده: اشخاص حقوقی از جمله شرکت‌های بخش خصوصی و تعاونی و تشکلهای دارای صلاحیت تخصصی و پروانه فعالیت که قادر به ارائه خدمات مورد نظر دستگاه‌های اجرایی می‌باشند. نقش و مسئولیت فعالان: به منظور متناسب‌سازی و منطقی‌ساختن تشکیلات نظام اداری در جهت تحقق چشم‌انداز و زمینه‌سازی برای جذب و استفاده از ظرفیت‌های مردمی (بندهای ۱۰ و ۱۹ سیاست‌های کلی نظام اداری) نظام مشارکت همه جانبه تمامی فعالان (در بخش‌های دولتی، خصوصی و تعاونی، سازمان‌های مردم‌نهاد (سمن‌ها)، مدیریت‌های محلی و آحاد مردم و نقش و مسئولیت‌های اصلی هر کدام از فعالان به ترتیب ذیل تعریف و اجرا می‌گردند: • نقش بخش دولتی: مدیریت امور عمومی با مشارکت مردم. • نقش بخش خصوصی و تعاونی: تصدی کلیه فعالیت‌هایی که با هدف بهره‌مندی مادی و معنوی موجب ایجاد اشتغال، درآمد، تولید و هر نوع کسب و کار می‌شود؛ از قبیل موارد مندرج در ماد ۹ و ۱۱ قانون مدیریت خدمات کشوری. • نقش مدیریت‌های محلی: مسئولیت اداره امور شهرها، محله‌ها و روستاها متناسب با نیازها و انتظارات مردم آن بخش و تحت نظارت و پاسخگویی به شوراهای شهر، محل و روستاها به گونه‌ای که در برگیرنده کلیه وظایف منطبق با فصل هفتم قانون اساسی و با رعایت اصل وحدت ملی و تمامیت ارضی و نظام جمهوری اسلامی ایران بوده و فرآیند تصدی آن از حیطه اختیارات مدیران در محدوده جغرافیایی مربوط خارج نباشد.
امتیاز: ۱۰	نماگر ۱ (عنوان: میزان واگذاری خدمات دستگاه براساس برنامه مصوب شده)	
	نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: مبنای بررسی، سهم تحقق اموری است که پیش از این رأساً و مستقیماً توسط دستگاه اجرایی انجام شده است ولی براساس مبانی قانونی، به بخش غیر دولتی اعم از بخش عمومی غیردولتی مانند: شهرداری‌ها، تعاونی‌ها، شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها و واگذار شده است. خدمات باید از لیست خدمات شناسنامه‌دار احصا گردند مگر در موارد خاص که فعالیتی از خدمت، فاقد شناسنامه شامل وظایفی غیر از وظایف پشتیبانی واگذار گردد. سنجش براساس میزان خدمات واگذار شده براساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه صورت خواهد گرفت. ارزیابان توجه نمایند که واگذاری بخشی یا فعالیت از یک خدمت نیز در واگذاری لحاظ شود. گزارش واگذاری باید شامل واگذاری خدمات طی سال‌های ۹۷ تا ۹۹ باشد. ارزیابان برای اطمینان از واگذاری صورت گرفته می‌توانند، دسترسی سامانه‌های دستگاه یا مشاهده میدانی را انجام دهند. واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان جز واگذاری به بخش غیردولتی لحاظ می‌گردد. واگذاری خدمات باید براساس خدمات مصوب دستگاه بوده و شامل فعالیت‌های پشتیبانی و اداری شامل تاسیسات، احکام کارگزینی و امور پرسنلی و اداری نگردد.	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «اصلاح ساختار سازمانی»

امتیاز محور: ۱۲۵

نماگر ۲ (عنوان: میزان ارتقا کارایی از طریق واگذاری ها براساس نتایج جدول شماره ۱)		امتیاز: ۱۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:		
میزان ارتقاء کارایی و کیفیت خدمات از طریق واگذاری‌ها براساس موارد زیر امتیازدهی می‌گردد:		
- گزارش کیفیت خدمات واگذار شده به بخش غیر دولتی به تفکیک خدمات واگذار شده شامل نتایج واگذاری، سرعت و دقت ارائه خدمات (۷ امتیاز) - تعداد نیروی انسانی کاهش یافته (۳ امتیاز) چنانچه جدول ضمیمه شاخص در سامانه مدیریت عملکرد تکمیل نشده باشد و یا گزارش واگذاری در نماگر یک ارائه نشده باشد، این نماگر امتیازدهی نخواهد شد و امتیاز صفر لحاظ شود.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):		
- لیست فعالیت‌های واگذار شده طی سالهای ۹۷ تا ۹۹ به همراه نمونه قراردادهای مربوط به واگذاری که با بخش غیر دولتی منعقد شده است. - گزارش تحلیلی واگذاری‌ها - تکمیل تمامی ستون‌های جدول ضمیمه شاخص در سامانه مدیریت عملکرد		
شرایط عدم مصداق:		
در صورت درج عدم مصداق برای هر سه سال برش استانی دور دوم برنامه اصلاح نظام اداری (سال‌های ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹) این نماگر عدم مصداق تلقی می‌شود؛ اما اگر برای حتی یک، دو یا هر سه سال هدف دارای مقدار باشد مجموع این اهداف به عنوان هدف شاخص وارد سامانه گردد.		
مستندات قانونی شاخص:		
- ماده ۲۸ قانون برنامه ششم توسعه - آیین‌نامه اجرایی ماده (۸۸) قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت - آیین‌نامه اجرایی بند (الف) ماده (۲۵) قانون برنامه پنجساله ششم توسعه (تصویب نامه هیئت وزیران - در حال تصویب) - آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری در خصوص وظایف قابل واگذاری و نحوه خرید خدمات از بخش خصوصی (تصویب‌نامه شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک مورخ ۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)		
عنوان شاخص دوم:		
میزان اجرایی شدن اختیارات تفویض شده از ستاد دستگاه به واحد استانی	تعداد نماگر: ۱	امتیاز: ۲۰
تعریف شاخص:		
تمرکززدایی: عبارت است از واگذاری مسئولیت‌های مربوط به برنامه‌ریزی، مدیریت، ارتقا و تخصیص منابع و اجرا از حکومت مرکزی به واحدهای محلی وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی، مقامات اجرایی منطقه‌ای و محلی.		
در این شاخص، ارزیابی میزان موفقیت دستگاه‌های اجرایی در اجرای واگذاری وظایف و اختیارات به سطوح استانی انجام می‌گیرد؛ لذا در این شاخص مبنای بررسی، سهم تحقق اموری است که پیش از این راساً و مستقیماً توسط ستاد دستگاه اجرایی انجام شده است ولی به سطوح استانی واگذار شده است.		
نماگر ۱ (عنوان: میزان اجرایی شدن اختیارات تفویض شده از ستاد دستگاه به واحد استانی)		امتیاز: ۲۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱:		
ارزیابی شاخص بر مبنای سنجش میزان اجرای وظایف تفویض شده به سطوح استانی صورت می‌گیرد. تفویض اختیارات می‌تواند به صورت الکترونیکی نیز انجام شود. مهمترین موضوع در ارزیابی این شاخص، میزان اجرایی شدن تفویض اختیارات می‌باشد و مکاتبات و... برای ارزیابی شاخص به عنوان مستند تلقی نمی‌گردند و امتیازی نخواهند داشت. ارزیاب بایستی مواردی نظیر کاهش		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «اصلاح ساختار سازمانی»

امتیاز محور: ۱۲۵

مدت زمان ارائه خدمت، تسهیل ارائه خدمت و... را پس از تفویض صورت گرفته کنترل نماید. سنجش با توجه به میزان تفویض اختیار صورت گرفته براساس هدف تجمیعی سال‌های ۹۷ تا ۹۹ تفاهمنامه عملیاتی دستگاه صورت خواهد گرفت. تفویض اختیارها بایستی براساس خدمات مصوب دستگاه بوده و فعالیت‌های پشتیبانی و اداری و فعالیت‌های عمومی داخل دستگاه را شامل نشود. ارزیابان توجه نمایند که تفویض بخشی یا فعالیت از یک خدمت نیز در ارزیابی لحاظ شود. گزارش تفویض باید شامل تفویض اختیار طی سالهای ۹۷ تا ۹۹ باشد. ارزیابان برای اطمینان از تفویض صورت گرفته می‌توانند، دسترسی سامانه‌های دستگاه یا مشاهده میدانی را انجام دهند. چنانچه دستگاه مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نباشد، براساس قوانین خاص دستگاه ارزیابی گردد.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): - لیست وظایف و اختیارات تفویض شده در حوزه خدمات مصوب دستگاه به استانها در سال ۹۷ تا ۹۹ و میزان اجرایی شدن آنها - تکمیل تمامی ستون‌های جدول ضمیمه شاخص در سامانه مدیریت عملکرد - ارائه گزارش تحلیلی از تفویض اختیار به واحد استانی شامل نتایج تفویض اختیارات مانند کاهش مدت زمان ارائه خدمت، تسهیل ارائه خدمت و...		
شرایط عدم مصداق: در صورت درج عدم مصداق برای هر سه سال برش استانی دور دوم برنامه اصلاح نظام اداری (سال‌های ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹) این نماگر عدم مصداق تلقی می‌شود؛ اما اگر برای حتی یک، دو یا هر سه سال هدف دارای مقدار باشد مجموع این اهداف به عنوان هدف شاخص وارد سامانه گردد.		
مستندات قانونی شاخص: - بند ۱۱ سیاست‌های کلی نظام اداری: انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری - تصویب‌نامه شماره ۶۲۱۱۱/۵۲/۵۱۰ مورخ ۱۳۹۵/۵/۲۵ هیأت وزیران در خصوص واگذاری اختیارات دستگاه‌های اجرایی به واحدهای استانی مربوط در استان‌ها - ماده ۲۸ قانون برنامه ششم توسعه		
عنوان شاخص سوم: تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی		
امتیاز: ۲۰	تعداد نماگر: ۱	
تعریف شاخص: در این شاخص، ارزیابی میزان تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی انجام می‌گیرد. لذا در این شاخص مبنای بررسی، سهم تحقق اموری است که پیش از این راساً و مستقیماً توسط ستاد دستگاه اجرایی و یا استان انجام شده است ولی به سطوح شهرستانی واگذار شده است.		
نماگر (عنوان: تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی)		
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: مهمترین عامل در ارزیابی این نماگر بر مبنای سنجش میزان اجرای تفویض وظایف و اختیارات به سطوح شهرستانی است که این تفویض اختیارات می‌تواند به صورت الکترونیکی نیز صورت پذیرد. ضمناً انجام مکاتبات برای ارزیابی شاخص به عنوان مستند تلقی نمی‌گردند و امتیازی نخواهند داشت. ارزیاب بایستی مواردی نظیر کاهش مدت زمان ارائه خدمت، تسهیل ارائه خدمت و... را پس از تفویض صورت گرفته کنترل نماید. ارزیابی با توجه به میزان تفویض اختیار صورت گرفته براساس هدف تجمیعی سال‌های ۹۷ تا ۹۹ تفاهم سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و دستگاه انجام خواهد گرفت. تفویض اختیارها بایستی براساس خدمات مصوب دستگاه بوده و فعالیت‌های		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «اصلاح ساختار سازمانی»

امتیاز محور: ۱۲۵

پشتیبانی و اداری و فعالیت‌های عمومی داخل دستگاه را شامل نشود. ارزیابان توجه نمایند که تفویض بخشی یا فعالیتی از یک خدمت نیز در ارزیابی لحاظ شود. گزارش تفویض باید شامل تفویض اختیار طی سال‌های ۹۷ تا ۹۹ باشد. ارزیابان برای اطمینان از تفویض صورت گرفته می‌توانند، دسترسی سامانه‌های دستگاه یا مشاهده میدانی را مدنظر قرار دهند. چنانچه دستگاه مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نباشد، براساس قوانین خاص دستگاه ارزیابی گردد.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): - لیست وظایف و اختیارات تفویض شده در حوزه خدمات مصوب دستگاه به واحدهای شهرستانی در سال ۹۷ تا ۹۹ و میزان اجرایی شدن آنها - تکمیل تمامی ستون‌های جدول ضمیمه شاخص در سامانه مدیریت عملکرد - ارائه گزارش تحلیلی از تفویض اختیار به واحدهای شهرستانی شامل نتایج تفویض اختیارات مانند کاهش مدت زمان ارائه خدمت، تسهیل ارائه خدمت و...		
شرایط عدم مصداق: مبنای عدم مصداق، براساس نظر سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان می‌باشد و در صورتی که دستگاهی دارای واحد شهرستانی نباشد، شاخص عدم مصداق تلقی می‌گردد.		
مستندات قانونی شاخص: - بند ۱۱ سیاست‌های کلی نظام اداری: انعطاف‌پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری. - تصویب‌نامه شماره ۶۲۱۱/ت/۵۱۰۵۲ مورخ ۱۳۹۵/۵/۲۵ هیأت وزیران در خصوص واگذاری اختیارات دستگاه‌های اجرایی به واحدهای استانی مربوط در استان‌ها		
عنوان شاخص چهارم: میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغی		
تعداد نماگر: ۵	امتیاز: ۶۵	
تعریف شاخص: میزان انطباق ساختار اجرا شده توسط دستگاه‌های اجرایی با ساختار رسمی ابلاغی، به منظور بالابردن دقت و صحت اطلاعات ثبت شده در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور و کاهش تخلف دستگاه‌های اجرایی، توسط این شاخص سنجیده می‌شود. این شاخص نسخه توسعه یافته شاخص مربوط به سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور در ارزیابی عملکرد در سال‌های گذشته است.		
نماگر ۱ (عنوان: میزان انطباق عنوان دستگاه و واحدهای سازمانی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغی)		امتیاز: ۱۵
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: ارزیابان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها از طریق مشاهده عنوان دستگاه، نمودار سازمانی (در صورت وجود) و تشکیلات تفصیلی دستگاه اجرایی در سامانه ساختار و تطبیق آن با واقعیت موجود در عمل را انجام داده و بر مبنای صحت اطلاعات مذکور تمام یا درصدی از امتیاز این شاخص را به دستگاه تخصیص خواهند داد. بدیهی است دستگاه‌های اجرایی که اطلاعات آنها وارد سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی نشده و یا تایید نهایی نشده است، امتیاز این نماگر را نخواهند گرفت (امتیاز صفر تعلق گیرد).		

امتیاز: ۲۰	نماگر ۲ (عنوان: رفع فهرست خطاها در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: دسترسی به کلیدهای مربوط به فهرست خطای واحدهای سازمانی و فهرست خطای پست‌های سازمانی از طریق منوی مشاهده تشکیلات تفصیلی و نمودار، زیرمنوی مشاهده تشکیلات تفصیلی (ستادی و استانی) میسر می‌باشد. فهرست خطاهای واحد و پست، علل مختلفی دارد. روش بر طرف نمودن بخش مهمی از فهرست خطاها در بند ۱۲ فیلم‌های آموزشی در بخش راهنمای سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور نشان داده شده است. بررسی این شاخص باید بصورت مستمر انجام پذیرد و در صورت مشاهده خطا نسبت به رفع آن اقدام گردد. در ازای وجود هر دو خطا در فهرست خطای واحد و خطای پست، ۵ درصد از امتیاز نماگر کسر می‌شود. خطای‌های مربوط به کدهای پستی واحدهای سازمانی که ساختار دارند ولی به دلایل مختلف هنوز ساختمان ندارند، نادیده گرفته شود. خطای مربوط به کد ملی افراد فوت شده که فرد فوت شده شهید و یا جانباز بوده است، نادیده گرفته شود.
امتیاز: ۱۰	نماگر ۳ (عنوان: تکمیل و تصحیح اطلاعات کد پستی واحدهای سازمانی در سامانه ساختار) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: لازم است برای هریک از واحدهای سازمانی در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور، کدپستی ساختمانی که واحد در آن قرار دارد ثبت شود. ثبت کدپستی می‌بایست با دقت صورت پذیرد و آدرس ثبتی بوسیله استعلامی که از شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران اخذ می‌گردد، با واقعیت موجود مطابقت داده شود. با توجه به اینکه کدهای پستی ثبت شده در مجموعه پایگاه‌های اطلاعاتی مهم کشور نیز از طریق سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور استعلام می‌شود، عواقب ثبت اشتباه و یا غیرواقع آنها مسئولیت‌هایی را برای دستگاه اجرایی مترتب می‌نماید. با توجه به اهمیت موضوع اگر حتی کد پستی یکی از واحدهای دستگاه وارد سامانه ساختار نشده باشد و یا حتی نادرست وارد شده هیچ امتیازی به دستگاه تعلق نخواهد گرفت (امتیاز صفر). دستگاه تنها زمانی امتیاز این شاخص را خواهد گرفت که اولاً کدهای پستی وارد سامانه شوند و ثانیاً تمام آنها درست بوده و با واقعیت نیز منطبق باشند. کدهای پستی ثبت شده در سامانه، از منوی "گزارش‌ها" و زیرمنوی "گزارش فضای اداری" اطلاعات مورد نیاز در اختیار کاربر قرار خواهد گرفت. روش اصلاح کدهای پستی از منوی "مدیریت تشکیلات تفصیلی" و زیر منوی "مدیریت واحدهای سازمانی" قابل دسترسی است. خطاهای مربوط به کد پستی واحدهای سازمانی که ساختار دارند ولی به دلایل مختلف هنوز ساختمان ندارند، نادیده گرفته شود.
امتیاز: ۱۰	نماگر ۴ (عنوان: تکمیل و بروزرسانی اطلاعات مشمولین قانون رسیدگی به دارایی مقامات در سامانه ساختار) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴: بررسی دقیق ماده ۳ قانون "رسیدگی به دارائی مقامات و کارگزاران جمهوری اسلامی ایران" و استخراج پست‌های سازمانی مشمول قانون مذکور توسط دستگاه‌های اجرایی یکی از اهداف این نماگر است. هدف دیگر این نماگر تعیین متصدیان ثبت مشمولین قانون مذکور در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور است. مشاهده وضعیت موجود دستگاه در سامانه از طریق منوی "گزارش‌ها" و زیرمنوی "گزارش مشمولین قانون دارائی مقامات" قابل دسترسی است. مطالعه بخشنامه ۳۲۹۳۵۱ مورخ ۱۳۹۸/۰۶/۲۰ سازمان اداری و استخدامی کشور لازم و کمک کننده است. معیار تعیین مقامات، بند (۳) قانون رسیدگی به دارایی مقامات، مسئولان و کارگزاران جمهوری اسلامی ایران می‌باشد. نحوه ارزیابی این شاخص بدین صورت است که اگر اطلاعات موجود در بخش گزارش مشمولین قانون دارائی مقامات کامل و درست درج شده بود، امتیاز کامل تعلق می‌گیرد و وجود حتی یک خطا در اطلاعات ثبت شده باعث می‌شود کل نمره تعلق نگیرد.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «اصلاح ساختار سازمانی»

امتیاز محور: ۱۲۵

نماگر ۵ (عنوان: تکمیل و بروزرسانی اطلاعات مربوط به شاغلین رسمی، پیمانی، قرارداد معین و کارگری در سامانه ساختار)	امتیاز: ۱۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۵: ثبت و بروزرسانی اطلاعات مربوط به کارکنان رسمی، پیمانی، قرارداد مدت معین و کارگری در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی کشور از اهداف این نماگر است. برای مشاهده نحوه ثبت به بند ۷ بخش راهنمای سامانه مراجعه شود. نحوه ارزیابی این شاخص بدین صورت است که به ازای هر ۱ درصد از نیروهای سازمانی که در سامانه ثبت نشده‌اند؛ ۵ درصد از امتیاز تعلق نخواهد گرفت.	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): • در نماگر اول باید گزارشی از وضعیت انطباق ساختار اجرایی با ساختار ابلاغی ارائه گردد. • برای نماگرهای ۲ تا ۵ نیازی به ارائه مستند نیست و صرفاً ارزیابان با توجه به اطلاعات مندرج در سامانه ساختار، ارزیابی این نماگرها را انجام خواهند داد.	
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.	
مستندات قانونی شاخص: • برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم _ مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

عنوان شاخص اول: استانداردسازی تارنما (وب سایت)		
تعداد نماگر: ۷	امتیاز: ۵۵	
تعریف شاخص: پیکربندی تارنمای دستگاه اجرایی، بر اساس استاندارد ارائه شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور.		
نماگر ۱ (عنوان: کاربر پسند بودن تارنما)		امتیاز: ۵
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: - قابلیت جستجو در تارنما (۱,۵ امتیاز) - قابلیت اجرا در کلیه مرورگرها (۱,۵ امتیاز) - قابلیت اجرا بر روی دستگاه‌های قابل حمل (۲ امتیاز)		
نماگر ۲ (عنوان: شفافیت تارنما)		امتیاز: ۵
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: - نمایش تاریخ بروزرسانی در صفحه اصلی و درج تاریخ برای کلیه مطالب مندرج در تارنما (۱ امتیاز) - درج آدرس اینترنتی صفحه مربوط به خدمات دستگاه در سامانه ملی خدمات دولت (khadamat.mardom.ir) (۲,۵ امتیاز) نکته: در سامانه ملی خدمات دولت، شناسنامه خدمات هر دستگاه اجرایی به تفصیل و به تفکیک در صفحات مربوطه به نمایش گذاشته شده‌اند که بایستی لینک آدرس اینترنتی آن صفحه در پورتال دستگاه و ادارات اجرایی آن، منتشر شود. اگر ستاد دستگاه، نسبت به تکمیل اطلاعات در سامانه خدمات اقدامی صورت نداده باشد، دستگاه استانی امتیازی در این نماگر دریافت نمی‌کند. - انتشار ساختار، نام و عنوان مدیران و ایجاد ارتباط مستقیم در تارنما با ایشان و شماره تماس کارکنان دستگاه (۱,۵ امتیاز)		
نماگر ۳ (عنوان: کیفیت خدمات تارنما)		امتیاز: ۱۵
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: نحوه و کیفیت اطلاع رسانی خدمات طبق راهنمای پیوست (الف) انتهای این محور		
نماگر ۴ (عنوان: دسترسی پذیری تارنما)		امتیاز: ۵
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴: - پشتیبانی از افراد کم‌توان (۲ امتیاز) نکته: در خصوص این نماگر، در پیوست (۴) دستورالعمل شماره ۱۴۵۱۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ با موضوع استاندارد تارنما (وب-سایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی، اصول مورد نظر ارائه شده است. - داشتن دستورالعمل نحوه بارگذاری محتوای وب سایت (۱ امتیاز) - قابلیت استفاده از سایت به زبان دوم (می‌تواند زبان محلی نیز باشد) (۱ امتیاز) - استاندارد بودن دامنه تارنما (دامنه‌های تحت il.ir و زیردامنه‌های آن) (۰,۵ امتیاز) - استاندارد بودن سرعت و مدت زمان بارگذاری سایت (۰,۵ امتیاز)		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

امتیاز: ۵	نماگر ۵ (عنوان: دسترس پذیری اطلاعات) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۵: - درج سوالات متداول (۱,۵ امتیاز) - انتشار گزارشات عملکرد دستگاه (۲,۵ امتیاز) - انتشار اخبار مناقصه‌ها و مزایده‌ها و لینک سامانه ستاد (۱ امتیاز)	
امتیاز: ۵	نماگر ۶ (عنوان: بیانیه حریم خصوصی) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۶: انتشار بیانیه حریم خصوصی و درج در پانویست تارنمای دستگاه طبق نمونه مندرج در پیوست (ب) انتهای این محور	
امتیاز: ۱۵	نماگر ۷ (عنوان: انتشار بیانیه توافق سطح خدمات) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۷: در قسمت معرفی خدمات در بخش میز خدمت تارنما، علاوه بر موارد مندرج در پیوست (الف) این شاخص (موضوع نماگر ۳)، دستگاه استانی می‌بایست برای هر یک از خدمات دستگاه، بیانیه سطح توافق خدمت مشتمل بر تعهدات خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده و تعیین سازوکار جبران تخطی از تعهدات را تهیه و درج نماید- طبق نمونه مندرج در پیوست (ج) انتهای این محور مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): نیاز به ارائه مستند نمی‌باشد و صرفاً موارد زیر به عنوان توضیح وارد سامانه گردد: - درج آدرس تارنمای دستگاه در بخش توضیحات سامانه مدیریت عملکرد - درج توضیح در رابطه با نماگر پشتیبانی از افراد کم توان در سامانه مدیریت عملکرد شرایط عدم مصداق: اگر دستگاهی صرفاً دارای پرتال (وب سایت) ملی بوده و دستگاه استانی پرتال نداشته باشد، این شاخص برای آن دستگاه عدم مصداق تلقی می‌گردد. عدم مصداق نماگر ۷ (انتشار بیانیه توافق سطح خدمات) بر اساس الگوی خدمات توسط ارزیاب بررسی خواهد بود؛ به عنوان مثال الگوی نظارت، پایش و ارزیابی، الگوی تدوین ضوابط، استاندارد و تعرفه مشمول عدم مصداق خواهند بود و بالعکس خدماتی که ارائه آنها با تعامل بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده همراه می‌شود؛ تدوین بیانیه توافق سطح خدمات ضرورت دارد به عنوان مثال الگوی آموزش و پژوهش، الگوی اپراتوری خدمت و الگوی ارائه تسهیلات مستندات قانونی شاخص: - برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری - دستورالعمل شماره ۱۴۵۱۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ با موضوع استاندارد تارنما (وبسایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی	
امتیاز: ۱۲۰	تعداد نماگر: ۴	عنوان شاخص دوم: ارائه خدمات در میز خدمت دستگاه تعریف شاخص: ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری، الکترونیکی یا ترکیبی موضوع بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور
امتیاز: ۲۵	نماگر ۱ (عنوان: ارائه تجمیع شده خدمات در میز خدمت حضوری) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: تکمیل و ارسال کاربرگ‌های ارزیابی میز خدمت حضوری ارائه شده در پیوست (د) انتهای این محور توسط دستگاه و بارگذاری آن در	

سامانه مدیریت عملکرد و بررسی آنها توسط ارزیاب با بررسی میدانی و بازدید حضوری	
• ارزیابی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صورت می‌گیرد.	
امتیاز: ۵۰	نماگر ۲ (عنوان: ارائه جمع شده خدمات در میز خدمت الکترونیکی)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:	
- تکمیل و ارسال کاربرگ‌های ارزیابی میز خدمت ترکیبی ارائه شده در پیوست (د) انتهای این محور توسط دستگاه و بارگذاری آن در سامانه مدیریت عملکرد و بررسی آنها توسط ارزیاب با بررسی وب سایت دستگاه - دستگاه‌هایی که سامانه خدمات الکترونیک متمرکز ستادی دارند و ارائه خدمات از طریق پرتال متمرکز صورت می‌گیرد، ارزیابی بر اساس پرتال مرکزی انجام می‌گردد و دستگاه‌های فاقد سامانه خدمات الکترونیک متمرکز از قبیل: شرکت‌های آب و فاضلاب شهری، شرکت‌های توزیع نیروی برق، شرکت‌های برق منطقه‌ای، دانشگاه‌های علوم پزشکی و غیرپزشکی، استانداری‌ها و شهرداری‌ها و سایر دستگاه‌ها می‌بایست کاربرگ‌های ارزیابی میز خدمت الکترونیکی ارائه شده در پیوست (د) این شیوه‌نامه تکمیل و توسط دستگاه در سامانه بارگذاری شود تا امکان ارزیابی برای ارزیاب فراهم آید. - ارزیابی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صورت می‌گیرد.	
امتیاز: ۲۵	نماگر ۳ (عنوان: ارائه جمع شده خدمات در میز خدمت ترکیبی)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳:	
تکمیل و ارسال کاربرگ‌های ارزیابی میز خدمت حضوری ارائه شده در پیوست (د) انتهای این محور توسط دستگاه و بارگذاری آن در سامانه مدیریت عملکرد و بررسی آنها توسط ارزیاب با بررسی میدانی و بازدید حضوری ارزیابی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صورت می‌گیرد.	
امتیاز: ۲۰	نماگر ۴ (عنوان: نظرسنجی و تحلیل نظرات در خصوص کیفیت ارائه خدمات)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴:	
فعال بودن لینک نظرسنجی از کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی دستگاه و تحلیل نظرات ارائه شده در سال مورد ارزیابی و بکارگیری آنها جهت بهبود و ارائه گزارش اقدامات اصلاحی ارزیابی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صورت می‌گیرد.	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
• تکمیل کلیه فرم‌های خوداظهاری ارائه شده در پیوست (د) این شیوه‌نامه و بارگذاری آنها در سامانه مدیریت عملکرد	
شرایط عدم مصداق:	
از آنجا که براساس دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۹/۰۹/۰۷ و بخشنامه شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۰۱/۲۹، ارزیابی میز خدمت برای خدمات دارای ارباب رجوع (اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی) صورت می‌پذیرد، لذا عدم مصداق دستگاه‌های دارای خدمات G2G، بر مبنای اطلاعات شناسنامه خدمات این دستگاه‌ها در سامانه مدیریت خدمات دستگاه‌های اجرایی، بررسی و در صورت وجود تایید سازمان اداری و استخدامی کشور مندرج در کنار برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه در وبسایت امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی، ملاک عمل خواهد بود. برای دستگاه‌های دارای خدمات به اشخاص حقیقی یا حقوقی (اعم از G2B و G2C)، عدم مصداق میز خدمت حضوری مورد تایید سازمان مندرج در کنار برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه در وبسایت امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی ملاک عمل خواهد بود. در حال حاضر استقرار میز خدمت حضوری برای واحدهای استانی شامل "مدیریت نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس"، "شرکت برق منطقه‌ای"، "اداره کل انتقال خون"، "شرکت پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی"، "اداره کل اقتصاد و دارایی" و "اداره کل هواشناسی"	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

عدم مصداق تلقی می‌گردد. نکته: میز خدمت الکترونیکی، برای هیچ دستگاه در سطح استانی عدم مصداق لحاظ نخواهد شد.		
مستندات قانونی شاخص:		
• برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری • بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
عنوان شاخص سوم: کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان		
امتیاز: ۴۵	تعداد نماگر: ۱	
تعریف شاخص:		
دفاتر خدمات پیشخوان: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و خصوصی اعم از شهری و روستایی. خدمات قابل واگذاری به پیشخوان: خدمات یا فرآیندهایی از خدمات هستند که ماهیت حاکمیتی نداشته و قابلیت الکترونیکی شدن و واگذاری به بخش عمومی غیردولتی و خصوصی دارند		
نماگر (عنوان: کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان)		
امتیاز: ۴۵		
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر:		
ارزیابی این نماگر بر اساس دو مولفه زیر صورت می‌گیرد:		
۱. نسبت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان به هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه محاسبه و به عنوان عملکرد مورد ارزیابی قرار گیرد. اهداف و عملکرد بایستی بصورت تجمیعی سه ساله ۹۷ تا ۹۹ وارد سامانه مدیریت عملکرد شده باشند؛ پس از ورود هدف و عملکرد، امتیازدهی توسط سامانه صورت می‌گیرد (۲۵ امتیاز).		
۲. سنجش کیفیت ارائه خدمت توسط دفاتر پیشخوان بصورت انتخاب چند نمونه تصادفی از چند دفتر پیشخوانی که خدمات دستگاه را ارائه می‌نمایند و ارزیابی آنها توسط ارزیابان از طریق مراجعه حضوری یا تلفنی براساس بررسی مولفه‌هایی مانند مدت زمان ارائه خدمات در پیشخوان، پوشش جغرافیایی خدمت‌گیرندگان، سرعت و دقت ارائه خدمات و ... صورت گیرد (۲۰ امتیاز). عملکرد واگذاری خدمات به پیشخوان در صورتی مورد تایید است که اولاً خدمت به پیشخوان رسماً واگذار و اجرایی شده باشد، ثانیاً دارای حداقل‌های کیفیت ارائه خدمت (بند ۲) باشد. ضروری است لیست خدمات قابل ارائه دستگاه از طریق دفاتر پیشخوان به مردم به عنوان مستند در سامانه بارگذاری گردد.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):		
• لیست خدمات ارائه شده دستگاه از طریق پیشخوان و فهرست دفاتر پیشخوان ارائه دهنده خدمات دستگاه • گزارش تحلیلی کیفیت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان		
شرایط عدم مصداق:		
در صورت درج عدم مصداق برای هر سه سال برش استانی دور دوم برنامه اصلاح نظام اداری (سال‌های ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹) این نماگر عدم مصداق تلقی می‌شود؛ اما اگر برای حتی یک، دو یا هر سه سال هدف دارای مقدار باشد مجموع این اهداف به عنوان هدف شاخص وارد سامانه گردد.		
مستندات قانونی شاخص:		
• برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری		

عنوان شاخص چهارم:	تعداد نماگر: ۱	امتیاز: ۳۰
مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرآیندها و تصمیمات دستگاه تعریف شاخص: طبق بند ۲ ماده ۹ مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری"، شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، تصمیمات، فرایندها، خدمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز نمایند. در صورتی که این فرآیند در بسترهای الکترونیک صورت پذیرد، مشارکت الکترونیک نامیده می‌شود؛ به عبارتی مشارکت الکترونیک، به معنی دخیل کردن مردم در اداره امور کشور و اخذ نظرات مردمی، بررسی و عمل به آن‌ها می‌باشد.		
نماگر (عنوان: مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرآیندها و تصمیمات دستگاه)		امتیاز: ۳۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر: در ارزیابی شاخص، وجود کلیه موارد زیر توسط ارزیاب کنترل و امتیازدهی صرفاً بر اساس مورد ۳ صورت می‌گیرد: ۱. انتشار راهبرد مشارکت دستگاه ملی در پورتال: می‌بایست راهبرد مشارکت دستگاه ستادی که با امضای بالاترین مقام اجرایی یا شورای توسعه مدیریت ستاد دستگاه است، در پورتال دستگاه استانی انتشار یابد. به منظور دستیابی آسان و قرار داشتن در معرض دید عموم، لازم است کلیه دستگاه‌ها راهبرد مشارکت دستگاه ملی را در پانویست تارنما قرار دهند. داشتن راهبرد مشارکت امتیازی ندارد. نمونه راهبرد مشارکت در پیوست (ه) انتهای این شیوه نامه آورده شده است. ۲. داشتن فروم (تالارهای گفتگو)، رای‌گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال: برخی از مصادیق ابزارهای نظرسنجی و نظرسنجی عبارتند از: چت آنلاین، تالارهای گفتگو (که دارای محتوا و فعالیت باشد) - نکته: وجود ابزار نظرسنجی فعال روی خدمات و گزارشات عملکرد دستگاه، داشتن فروم و ... امتیاز نداشته و امکان بیان پیشنهادات و انتقادات و یا نظر در مورد ارائه خدمات بعنوان مصداق این سنجش در نظر گرفته نمی‌شود. ۳. دریافت و تحلیل نظرات مردمی در رابطه با فرایندها و تصمیمات دستگاه: آیا دستگاه نسبت به دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با اقدامات و تصمیمات خود اقدامی انجام می‌دهد؟ در واقع نظرات مردم درباره اقدامات و تصمیمات دستگاه اخذ می‌گردد و هر اقدام موثر برای اخذ نظرات مردم در خصوص تصمیمات و اقدامات دستگاه از طریق تالار گفتگو، تحلیل آنها و بکارگیری نظرات و پیشنهادات در تصمیمات دستگاه تا حد امکان، حداکثر ۳۰ امتیاز دارد. - نکته: اخذ نظرات خدمت گیرندگان شامل نظرسنجی میز خدمت در ارزیابی این شاخص لحاظ نخواهد شد.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): • درج صفحه فرم و گزارش تحلیلی موارد انجام شده		
شرایط عدم مصداق: برای هیچ دستگاهی، عدم مصداق لحاظ نمی‌گردد.		
مستندات قانونی شاخص: • برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری • بند ۲ ماده ۹ مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری"		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

عنوان شاخص پنجم: احراز هویت الکترونیکی		
تعداد نماگر: ۱	امتیاز: ۵۰	
تعریف شاخص: حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان در تمامی ادارات دستگاه در سطح استان (ستاد استان) و شهرستان‌هایی که خدمات ارائه می‌دهند.		
نماگر ۱ (عنوان: عملیاتی شدن حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان)		امتیاز: ۵۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: برای دستگاه‌هایی که ارائه خدمات به خدمت گیرنده حقیقی و حقوقی مستلزم دریافت مدارک هویتی شامل: کپی کارت ملی و شناسنامه و... می‌باشد. ارزیابی این شاخص براساس عملیاتی شدن حذف دریافت مدارک هویتی صورت می‌گیرد. انجام بازدیدهای موردی و مستمر در طول سال ۱۳۹۹ از میز خدمت حضوری ادارات دستگاه اجرایی در سطح استان و همچنین دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بررسی دریافت/عدم دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان توسط ارزیابان بایستی صورت گیرد. در صورتی که دستگاهی فاقد میز خدمت حضوری باشد، حذف مدارک هویتی از خدمت گیرندگان در مکان‌هایی که خدمات حضوری ارائه می‌گردد حتماً بررسی گردد. بدیهی است حذف دریافت مدارک هویتی نیازمند فعال بودن و اتصال به سامانه استعلامات ثبت احوال و وزارت کشور می‌باشد ولیکن این اقدام دارای امتیاز نمی‌باشد. نحوه امتیازدهی بر اساس فرمول زیر صورت می‌گیرد: حاصل تقسیم تعداد خدماتی که حذف مدارک هویتی برای آنها عملیاتی شده بر تعداد خدمات نیازمند دریافت مدارک هویتی و درج در سامانه به عنوان عملکرد		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): • درج جدول تعداد خدمات نیازمند مدارک هویتی و همچنین عملکرد میزان اجرایی شدن حذف مدارک		
شرایط عدم مصداق: • برای دستگاه‌هایی که خدمات G2C و G2B ندارند، عدم مصداق لحاظ می‌شود.		
مستندات قانونی شاخص: • برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری • دستورالعمل احراز اصالت هویت برخط و حذف اخذ کپی مدارک هویتی بخشنامه شماره ۱۵۹۵۳۴۴ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۵ سازمان اداری و استخدامی کشور		

پیوست الف

راهنمای اطلاع‌رسانی خدمات در درگاه دستگاه

جهت یکپارچگی ظاهری وبسایت‌های دولتی و حفظ کرامت و حقوق شهروندی و نیز جهت ارزیابی سال ۹۹ و با رعایت ماده ۴ دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی، لازم است در معرفی و ارائه خدمات موارد ذیل رعایت گردد:

۱. قالب ارائه فهرست خدمات دستگاه مانند شکل شماره ۱ می باشد بگونه‌ای که شناسه خدمت و عنوان خدمت لیست شده و آن دسته از خدمات که دارای زیر خدمت هستند بصورت آبشاری با علامت "+" امکان نمایش زیر خدمات (مانند شکل ۲) را فراهم آورد.

۲. با کلیک روی هر عنوان خدمت قابل ارائه (هر زیر خدمت یا خدمت بدون زیر خدمت)، کاربر وارد صفحه‌ای تحت عنوان "فرم اطلاع رسانی خدمت" (مانند شکل ۳) شده و اطلاعات مربوط به خدمت را ببیند (فایل متنی این فرم نیز در این پیوست ارائه شده است). در این صفحه پیوندی با عنوان "جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)" قرار گیرد که کاربر با کلیک روی آن به صفحه مربوط به خدمات دستگاه در سامانه ملی خدمات دولت-ویژه مردم به آدرس khadamat.mardom.ir وارد شود.

۳. جزئیات فرم اطلاع رسانی خدمت بدین شرح است:

- ۱- عنوان خدمت: عنوانی که پس از مراحل تصویب در پیوست شماره ۱ ابلاغ شده است.
- ۲- شناسه خدمت: شناسه یکتایی که سازمان اداری و استخدامی در پیوست شماره ۱ ابلاغ نموده است.
- ۳- نوع خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۴- شرح خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت و توضیح بیشتری در مورد شرایط لازم افراد متقاضی خدمت در صورت نیاز
- ۵- مدارک مورد نیاز: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۶- متوسط مدت زمان ارایه خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۷- ساعات ارائه خدمت: با توجه به زمانی که دستگاه بصورت حضوری ارائه خدمت می کند.
- ۸- تعداد بار مراجعه حضوری: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۹- هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان: با توجه به آخرین هزینه مصوب در مراجع ذیصلاح درج شده و همیشه بروزرسانی شود.
- ۱۰- نحوه دسترسی به خدمت: در صورتیکه خدمت در بستر هر یک از موارد مشخص شده ارائه می‌شود، در این قسمت اطلاع رسانی گردد.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

نماد	معرفی نماد
	نماد ارائه خدمت تحت وب و روی اینترنت؛ شهروند با کلیک روی این نماد به صفحه ارائه خدمت هدایت می‌شود.
	نماد ارائه خدمت تحت برنامه‌های کاربردی تلفن همراه؛ با کلیک روی این نماد شهروند فایل نصب برنامه کاربردی را دریافت می‌کند.
	نماد ارائه خدمت با پست الکترونیک؛ با کلیک روی این نماد شهروند آدرس پست الکترونیک مربوط به خدمت را مشاهده می‌کند.
	نماد ارائه خدمت در بستر تلفن گویا یا مرکز تماس؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره مرکز تماس یا تلفن گویا نمایش داده شود.
	نماد ارائه خدمت در بستر سامانه پیامکی؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره سامانه پیامکی نمایش داده شود.
	نماد ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر پستی؛ در صورت کلیک شهروند روی این نماد آدرس تمامی دفاتر ارائه کننده خدمت در صفحه‌ای جدید نمایش داده شود.

۱۱- نمودار مراحل دریافت خدمت: نموداری که از دید متقاضی خدمت گردش کار را مشخص نموده و راهنمای وی می‌باشد.

IV. همچنین در صفحه لیست خدمات (شکل ۱ و ۲ صفحه بعدی) نمادهای تصویری خدمت جهت سهولت در خدمت رسانی و کوتاه سازی دسترسی متقاضی خدمت، می‌باید در مقابل هر خدمت (زیرخدمت یا خدمات بدون زیر خدمت) در صورت ارائه در بستر مورد اشاره نماد، نمایش داده شود.

V. در صفحه نخست و در منوی درگاه سایت مادر، زیر منوی "خدمات دستگاه‌های زیرمجموعه" افزوده شده و با ورود به صفحه‌ای جدید عنوان دستگاه‌های زیرمجموعه قابل انتخاب (کلیک) باشد به گونه‌ای که کاربر به صفحه خدمات دستگاه زیرمجموعه هدایت شود.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «توسعه دولت الکترونیک»
امتیاز محور: ۳۰۰

شکل شماره ۱



شناسه خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
121095000	ارائه اطلاعات مکانی	
121096000	خدمات تعیین موقعیت	
121099000	نظارت و کنترل فنی بر خدمات نقشه برداری	
121100000	ارائه اطلاعات جذر ومد	

شکل شماره ۲



شناسه خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
121095000	ارائه اطلاعات مکانی	
121095100	ارائه نقشه و اطلاعات مکانی در مقیاس ها و لایه های مختلف	
121095101	سرویسهای مکانی از پایگاه های داده مکانی سازمان	
121095102	محصولات چاپی و کارتوگرافی	
121096000	خدمات تعیین موقعیت	
121096100	ارائه تصحیحات RTK	
121096101	ارائه اطلاعات مربوط به نقاط مبنایی ارتفاعات، ثقل و سه بعدی	
121096102	بردارش برخط داده های خام	
121099000	نظارت و کنترل فنی بر خدمات نقشه برداری	
121100000	ارائه اطلاعات جذر ومد	
121100100	ارائه بیش بینی جذر و مد	
121100101	ارائه اطلاعات جذر و مد	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

شکل شماره ۳- فرم اطلاع رسانی خدمت

قرم اطلاعات خدمت / زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه	
عنوان خدمت: (لینک آبی در میان اداری و استعلامی کشور ارائه شده است) شناسه خدمت: (لینک آبی در میان اداری و استعلامی کشور ارائه شده است)	
نوع خدمت: ☐ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
شرح خدمت:	
مدارک مورد نیاز:	
متوسط مدت زمان ارائه خدمت: ساعات ارائه خدمت: تعداد بار مراجعه حضوری هزینه آرایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	شماره حساب (های) بانکی مبلغ (مبالغ)
☐ اینترنتی (میوند منحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند)	
☐ پست الکترونیک: (درس پست الکترونیک خدمت جهت تسهیل دسترسی با ارتباط با متقاضی)	
☐ تلفن گویا یا مرکز تماس: (در صورت وجود شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود)	
☐ تلفن همراه (میوند خدمات برنانه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)	
☐ پیام کوتاه: شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود کلیک روی نماد نمایش داده شود)	
☐ تقویم ارائه خدمت یا تقویم پیشخوان خدمات (لیست بازشونده یا میوند آدرس تقویم ارائه خدمت یا تقویم پیشخوان ارائه خدمت)	
نحوه دسترسی به شکایت از خدمت:	
نمودار مراحل دریافت خدمت / زیر خدمت (در صورت متقاضی خدمت)	

جزئیات خدمت (شامل نامه خدمت)

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «توسعه دولت الکترونیک»
امتیاز محور: ۳۰۰

فرم اطلاع‌رسانی خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه

عنوان خدمت: (توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است)		شناسه خدمت: (توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است)	
نوع خدمت: ☐ مت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به یگردستگاه‌های دولتی (G2G)			
شرح خدمت:			
مدارک مورد نیاز:			
جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		
	ساعات ارائه خدمت:	(ساعات مراجعه متقاضی)	
	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
نحوه دسترسی به خدمت	☐ اینترنتی (پیوند صفحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند) 		
	☐ پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی) 		
	☐ تلفن گویا یا مرکز تماس: (در صورت وجود ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود) 		
	☐ تلفن همراه: (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه) 		
	☐ پیام کوتاه: (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود با کلیک روی نماد نمایش داده شود) 		
	☐ دفتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات: (لیست بازشونده یا پیوند آدرس دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان ارائه خدمت) 		
نحوه دسترسی به شکایت از خدمت:			
نمودار مراحل دریافت خدمت/زیرخدمت (از دید متقاضی خدمت)			

جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)

پیوست ب

نمونه بیانیه حریم خصوصی

مختصری از چستی و اهداف بیانیه حریم خصوصی مثلاً «اطلاعات شخصی هر فرد، بخشی از حریم خصوصی وی محسوب می‌شود.» حفاظت بیشتر از حقوق شخصی افراد در شبکه نه تنها موجب حفظ امنیت کاربران می‌شود، بلکه باعث اعتماد بیشتر و مشارکت آنها در فعالیت‌های جاری می‌گردد. هدف از این بیانیه، آگاه ساختن شما درباره‌ی نوع و نحوه‌ی استفاده از اطلاعاتی است که در هنگام بازدید از سایت، از جانب شما دریافت می‌گردد.»

اشاره به برخی موارد قانونی در رابطه با حریم خصوصی مثلاً «این سازمان براساس ماده ۷ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ شورای عالی اداری مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ خود را ملزم به رعایت حریم خصوصی همه افراد و کاربران وبگاه دانسته و از کاربران آن دسته از اطلاعات را که فقط به منظور ارائه خدمات کفایت می‌کند، دریافت کرده و از انتشار آن یا در اختیار قرار دادن آن به دیگران خودداری می‌نماید.»

ارائه اهداف از گرفتن برخی اطلاعات مثلاً «اطلاعات جمع‌آوری شده از بازدیدکنندگان، صرفاً برای بهبود کیفیت خدمات و محتوای سایت مورد استفاده قرار می‌گیرند و هیچ بخشی از اطلاعات شخصی شما را بدون اطلاع و اجازه‌ی قبلی، با فرد یا مؤسسه‌ی دیگری در میان نخواهیم گذاشت.»

ارائه مختصری از فناوری‌های بکار گرفته شده در دریافت اطلاعات مثلاً «این سایت جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز خود از فناوری متعارف استفاده می‌کند. این فناوری»

بیان برخی از اطلاعات که از کاربران ثبت خواهد شد مثلاً «ثبت نشانی IP شما به ما کمک می‌کند تا در تشخیص و رفع مشکلات مربوط به سرویس‌دهنده و کنترل بهتر آن اقدام کنیم.»

هشدار در رابطه با برخی از وقایع که ناشی از ارائه اطلاعات افراد در وبگاه حادث می‌شود مثلاً «توجه داشته باشید که برخی از اطلاعات شخصی شما، هنگامی که پیام و یا مطلبی را در بخش تالارهای گفتگو و یا سایر قسمت‌های سایت ارسال می‌کنید، در اختیار عموم قرار گرفته و ممکن است این اطلاعات، خارج از کنترل ما موجب سوءاستفاده‌های احتمالی و ارسال پیام‌های ناخواسته از سوی دیگران شود.»

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «توسعه دولت الکترونیک»
امتیاز محور: ۳۰۰

پیوست ج

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "عنوان خدمت"

۱. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است.

اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده، نحوه گزارش‌دهی و بازبینی مشخص شود.

۲. هدف

این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می‌کند.

متن نمونه:

• هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط [نام دستگاه اجرایی]، کیفیت تحویل [عنوان خدمت] برای [خدمت‌گیرندگان] مورد توافق قرار گیرد.

• این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [نام دستگاه اجرایی] اجازه می‌دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می‌کند. همچنین به صورت شفاف بیان می‌شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

متن نمونه:

• [سازمان اداری و استخدامی] موافقت می‌کند که خدمت و/یا پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه شود:

• [نام دستگاه اجرایی] دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های [حوزه ارائه خدمت] برای [بخش دولت] است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد: [محل درج قوانین و مقرراتی که طبق آن، این دستگاه اجرایی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های حوزه مورد اشاره است].

• [مسئولیت‌ها را اینجا بنویسد]

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

• تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

- شرایط و استثنایها، مشخص شوند.

- فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.

متن نمونه:

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه‌های این خدمت و تکمیل فرم‌ها و تحویل آن‌ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ... روز کاری می‌باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل ریال به متقاضی پرداخت نماید.

- موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می‌شود.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با جدول هزینه‌ها در فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه

اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست ج مشخص شوند.

۶. دوره عملکرد

این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می‌کند.

متن نمونه:

- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ [//] و تحت امضای [مقام مسئول]، اعتبار دارد.
- این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G۲G)

- در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

۷. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت‌نامه سطح خدمت شرح داده می‌شود.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

پیوست د

- این پیوست که شامل کاربرگ‌های ارائه شده میز خدمت در قالب فایل اکسل است، به صورت جداگانه در فایل فشرده شده شیوه نامه موجود می‌باشد.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

پیوست هـ

نمونه راهبرد مشارکت دستگاه

این سازمان کلیه مقررات صادره خود را اعم از بخشنامه‌ها، آیین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ضوابط اجرایی و ... را پیش از ابلاغ به مدت ۲ هفته از طریق درگاه الکترونیک خود در معرض نقد عموم قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات سازنده مردمی، نسبت به اصلاح و سپس ابلاغ اقدام می‌نماید.

این سازمان در رابطه با تهیه و تدوین لوایح و تعرفه‌های قانونی که نیازمند تصویب نمایندگان مجلس یا مراجع ذیصلاح می‌باشد، پیش از ارسال به مدت یک ماه از طریق درگاه الکترونیک خود در معرض نقد عموم قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات سازنده مردمی، نسبت به اصلاح و سپس ارسال آن اقدام می‌نماید.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «مدیریت سرمایه انسانی»

امتیاز محور: ۲۶۵

عنوان شاخص اول:		تعداد نماگر: ۴	امتیاز: ۶۰
ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی			
تعریف شاخص:			
نیروی انسانی یکی از مهمترین ارکان اصلی نظام اداری بوده و اصلی‌ترین سرمایه دستگاه‌های اجرایی در پیشبرد اهداف دستگاه‌ها می‌باشند. دستیابی به اندازه منطقی دولت موضوعی است که در سالیان گذشته توسط اندیشمندان و پژوهشگران زیادی دنبال گردیده است. این موضوع در کشور، نیز در سال‌های اخیر مورد توجه بوده بطوریکه علاوه بر وجود قوانین و مقررات مختلف در خصوص کنترل کمیت و کیفیت نیروی انسانی بخش دولتی در سال‌های قبل از قانون برنامه سوم توسعه، از آغاز اجرای برنامه سوم توسعه کشور نیز تاکنون در کلیه برنامه‌ها و هم چنین قانون مدیریت خدمات کشوری، احکامی در خصوص منطقی سازی و کوچک سازی حجم و اندازه و ساختار دستگاه‌های اجرایی گنجانده شده است. در برنامه سوم و چهارم توسعه، دستیابی به اندازه منطقی از طریق کنترل ورودی‌های دولت و تعبیه سازوکارهایی برای خروج داوطلبانه نیروی انسانی صورت گرفته است. در برنامه پنجم و ششم توسعه کشور و همچنین برنامه جامع اصلاح نظام اداری(دور اول) نیز اهدافی برای کوچک سازی در نظر گرفته شده است. در قانون مدیریت خدمات کشوری نیز، هدفگذاری برای کاهش تعداد کارکنان دستگاه‌های اجرایی تعبیه گردیده است؛ از جمله کاهش نیروی انسانی در امور غیرحاکمیتی و صدور مجوزهای استخدامی کمتر از میزان خروجی در امور مذکور می‌باشد. امروزه برنامه‌ریزی نیروی انسانی، حیاتی ترین چالش مدیریت منابع انسانی در بخش عمومی کشورها می باشد. به دلیل تغییرات جمعیت شناختی و شرایط اقتصادی جدید با تغییرات در نقش و کارکردهای دولت و همزمان تغییرات تکنولوژی، حکومت‌ها با چالش به مراتب بزرگتری در مقایسه با بخش خصوصی، در یافتن راه حل هایی برای تعیین تعداد نیروی انسانی مورد نیاز خود و همچنین چگونگی دستیابی به کارکنان ماهر و شایسته مواجه هستند.			
نماگر ۱ (عنوان: کاهش کارکنان قرارداد کار معین مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری)		امتیاز: ۱۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱:			
روش سنجش بر اساس هدف تجمیعی سه ساله ۹۷ تا ۹۹ برنامه عملیاتی دستگاه خواهد بود بنابراین ضروری است اطلاعات عملکردی مربوط به نماگرهای فوق در سامانه به صورت تجمیعی سه ساله ۹۷ تا ۹۹ وارد شود. ارزیابان، اطلاعات دستگاه‌های که در سامانه ساختار و پاکنا ثبت شده است را با اطلاعات ارائه شده از سوی دستگاه تطبیق دهند.			
نماگر ۲ (عنوان: کاهش کارکنان رسمی، پیمانی، قرارداد کار معین و کارگری)		امتیاز: ۱۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:			
روش سنجش بر اساس هدف تجمیعی سه ساله ۹۷ تا ۹۹ برنامه عملیاتی دستگاه خواهد بود بنابراین ضروری است اطلاعات عملکردی مربوط به نماگرهای فوق در سامانه به صورت تجمیعی سه ساله ۹۷ تا ۹۹ وارد شود. ارزیابان، اطلاعات دستگاه‌های که در سامانه ساختار و پاکنا ثبت شده است را با اطلاعات ارائه شده از سوی دستگاه تطبیق دهند.			
نماگر ۳ (عنوان: رعایت بکارگیری نیروی قرارداد کار معین حداکثر تا ۱۰ درصد پست های سازمانی مصوب)		امتیاز: ۱۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳:			
- چنانچه دستگاه نیروی قراردادی مازاد ۱۰ درصد پست مصوب داشته باشد، امتیاز این نماگر صفر و چنانچه نسبت ۱۰ درصد رعایت شده باشد نماگر ۱ این شاخص؛ عدم مصداق خواهد شد. - در این نماگر و در محاسبه پست‌های سازمانی، پست‌های بانام لحاظ نمی‌شود.			
نماگر ۴ (عنوان: نسبت موجودی نیروی انسانی (رسمی، پیمانی و قرارداد کار معین) به کل پست های سازمانی مصوب)		امتیاز: ۱۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴:			
در این نماگر و در محاسبه پست‌های سازمانی، پست‌های بانام لحاظ نمی‌شود.			

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «مدیریت سرمایه انسانی»

امتیاز محور: ۲۶۵

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه مدیریت عملکرد نمی باشد و تکمیل جداول اطلاعاتی شاخص در سامانه کفایت می کند.		
شرایط عدم مصداق: - در نماگر ۱ و ۲ در صورت درج عدم مصداق برای هر سه سال برش استانی دور دوم برنامه اصلاح نظام اداری (سال های ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹) این نماگر عدم مصداق تلقی می شود؛ اما اگر برای حتی یک، دو یا هر سه سال هدف دارای مقدار باشد مجموع این اهداف به عنوان هدف شاخص وارد سامانه گردد. - نماگر ۳ و ۴ عدم مصداق ندارد، شاخص برای کلیه دستگاه‌های اجرایی در اجرای ماده ۲۸ قانون برنامه ششم (به استثنای مدارس دولتی) و ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری شمولیت دارد.		
مستندات قانونی شاخص: - برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری - دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری - بخشنامه شماره ۱۵۳۸۳۹۰ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع نحوه بکارگیری نیروی قراردادی		
عنوان شاخص دوم: تناسب شغل و شاغل		
تعداد نماگر: ۲	امتیاز: ۴۰	
تعریف شاخص: متناسب بودن مشخصات شاغلین با ویژگی‌های مورد نیاز برای تصدی شغل بر اساس قوانین و مقررات موضوعه		
نماگر ۱ (عنوان: رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی)		امتیاز: ۲۵
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 می گیرد. 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 می گیرد		
نماگر ۲ (عنوان: رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع)		امتیاز: ۱۵
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: - در ارزیابی این شاخص بر اساس نسبت کارمندانی که عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع (بعد از تاریخ ابلاغ بخشنامه مربوطه) در مورد آنها رعایت شده است (در انتصابات سال مورد ارزیابی) به کل کارمندانی که مدارک تحصیلی جدید آنها بعد از تاریخ مذکور اعمال شده محاسبه و درصد مربوط 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 می گیرد.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): تکمیل نمودن جدول مربوطه در دستورالعمل امتیازدهی شاخصهای عمومی سال ۱۳۹۹ و بارگذاری فایل اکسل در سامانه		
شرایط عدم مصداق: چنانچه دستگاهی از شمول قوانین و مقررات مربوطه خارج است، عدم مصداق تلقی می گردد		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «مدیریت سرمایه انسانی»

امتیاز محور: ۲۶۵

مستندات قانونی شاخص:		
• ماده ۷۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور		
عنوان شاخص سوم: شایسته سالاری در انتصاب مدیران		
تعداد نماگر: ۱	امتیاز: ۶۰	
تعریف شاخص: در انتصاب مدیران حرفه‌ای دستگاه اجرایی می‌بایست کلیه ضوابط موضوعه (اعم از شرایط احراز، مقطع تحصیلی، تجربه مدیریتی و نظایر آن) رعایت شده باشد.		
نماگر ۱ (عنوان: رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران)		امتیاز: ۶۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: • برای ارزیابی شاخص، 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 ۱۳۹۹ 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 تقسیم‌بندی 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		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): • دستورالعمل شرایط اختصاصی انتصاب مدیران • تکمیل و بارگذاری فرم اطلاعات مدیران • گزارش وضعیت انطباق انتصابات با شرایط عمومی و اختصاصی		
شرایط عدم مصداق: شرایط عدم مصداق ندارد.		
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		
عنوان شاخص چهارم: اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارمندان		
تعداد نماگر: ۷	امتیاز: ۶۰	
تعریف شاخص: برنامه‌ریزی و اجرای دوره‌های آموزشی بر اساس برنامه آموزشی سالانه مصوب و ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی اجرا شده است.		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «مدیریت سرمایه انسانی»

امتیاز محور: ۲۶۵

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «مدیریت سرمایه انسانی»

امتیاز محور: ۲۶۵

امتیاز: ۱۰	نماگر ۱ (عنوان: اجرای دوره‌های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس کلیات برنامه‌های آموزشی سالانه مصوب سال ۱۳۹۹) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: دستگاه‌های اجرایی باید دوره‌های آموزشی مصوب مدیران را بر اساس سرانه آموزش پیش‌بینی شده در کلیات برنامه آموزشی سال ۱۳۹۹ با رعایت ضوابط و مقررات حاکم بر اجرای دوره‌های 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 دوره‌ها در تعداد شرکت کنندگان دوره؛ • نحوه محاسبه سرانه آموزش مدیران: مجموع نفر ساعت دوره‌های آموزشی مدیران تقسیم بر تعداد کل مدیران؛ تعداد مدیران: نفر ساعت آموزش مدیران: • برای دستگاه‌های که مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند، بر اساس ضوابط داخلی دستگاه ارزیابی صورت می‌گیرد
امتیاز: ۱۰	نماگر ۲ (عنوان: اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس کلیات برنامه‌های آموزشی سالانه مصوب سال ۱۳۹۹) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: دستگاه‌های اجرایی باید دوره‌های آموزشی مصوب کارکنان را بر اساس سرانه آموزش پیش‌بینی شده در کلیات برنامه آموزشی سال ۱۳۹۹ با رعایت ضوابط و مقررات حاکم بر اجرای دوره‌های 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 دوره‌ها در تعداد شرکت کنندگان دوره؛ • نحوه محاسبه سرانه آموزش کارکنان: مجموع نفر ساعت دوره‌های آموزشی کارکنان تقسیم بر تعداد کل کارکنان؛ تعداد کارمندان: نفر ساعت آموزش کارمندان:
امتیاز: ۱۰	نماگر ۳ (عنوان: استفاده از مدرسان واجد شرایط عمومی و موضوعی تدریس بر اساس بخشنامه مربوط) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: دستگاه‌های اجرایی موظفند از مدرسان واجد صلاحیت تدریس در دوره‌های آموزشی کارکنان دولت استفاده نمایند. نحوه و فرآیند احراز صلاحیت تدریس در دوره‌های آموزشی کارکنان دولت (مشاغل عمومی و مشاغل اختصاصی) و تشکیل بانک اطلاعات مدرسان در دستورالعمل ابلاغی پیش‌بینی شده و لازم است دستگاه حسب مورد تکلیف مربوطه را انجام دهد.
امتیاز: ۱۰	نماگر ۴ (عنوان: ارزشیابی دوره‌های آموزشی (سطح ۱ و ۲)) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴: دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس برنامه‌های آموزشی مصوب سالیانه، مطابق شاخص‌های پیش‌بینی شده در دستورالعمل ابلاغی، ارزشیابی دوره‌های آموزشی اجرا شده در دو سطح واکنش و یادگیری را اجرا نمایند و گزارش مرتبط را ارائه کنند. ارزشیابی سطح یک (واکنش)، یک امتیاز و ارزشیابی سطح دو (یادگیری) نیز، یک امتیاز.
امتیاز: ۷	نماگر ۵ (عنوان: ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی سطح (۳ و ۴)) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۵: دستگاه‌های اجرایی موظفند بر اساس برنامه‌های آموزشی مصوب سالیانه، مطابق شاخص‌های پیش‌بینی شده در دستورالعمل ابلاغی، برنامه سنجش اثربخشی دوره‌های اجرا شده در سال ۹۸ یا ۹۹ را در دو سطح رفتار شغلی و نتایج سازمانی تهیه و اجرا نموده 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.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «مدیریت سرمایه انسانی»

امتیاز محور: ۲۶۵

• ارزشیابی در سطح رفتار (۵/ امتیاز) و ارزشیابی در سطح نتایج سازمانی (۵/ امتیاز)		
نماگر ۶ (عنوان: تدوین و اعلام برنامه آموزشی مصوب به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان)		امتیاز: ۷
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۶: تدوین و اعلام برنامه آموزشی مصوب به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان		
نماگر ۷ (عنوان: اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس کلیات برنامه‌های آموزشی سالانه مصوب سال (۱۳۹۹))		امتیاز: ۶
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۷: تهیه شناسنامه آموزشی شاغلین و تشکیل بانک اطلاعات آموزشی بر اساس نیازسنجی فردی		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): • ارائه مستندات مرتبط با نماگرها		
شرایط عدم مصداق: شرایط عدم مصداق ندارد.		
مستندات قانونی شاخص: • نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰) • اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی و پیوست‌های آن (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴) • بورس‌های 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 دوره‌های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹) • بخشنامه شماره ۶۶۱۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۸ سازمان امور اداری و استخدامی کشور		
عنوان شاخص پنجم: ارزشیابی عملکرد کارکنان		
تعداد نماگر: ۲	امتیاز: ۱۵	
تعریف شاخص: دستگاه‌های اجرایی مکلفند بر اساس دستورالعمل ارزیابی عملکرد، مدیران و کارکنان خود را مورد ارزشیابی قرار دهند.		
نماگر ۱ (عنوان: انجام ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی بر اساس فرآیندها و فرم‌ها)		امتیاز: ۱۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: در ارزیابی این نماگر شاخص موارد زیر بررسی شوند: • هدف‌گذاری بر اساس اهداف عملیاتی سالانه و انتظارات ارزشیابی کنندگان در ابتدای فروردین ماه هر سال در قالب فرم‌های ارزشیابی • بررسی عملکرد و رفتار ارزشیابی شوندگان در طول دوره ارزشیابی و ارائه بازخورد لازم • ارزشیابی عملکرد ارزشیابی شوندگان حداکثر تا پایان بهمن ماه هر سال بر اساس اهداف تعیین شده و سایر معیارها و شاخص‌های تعیین شده در فرم‌های ارزشیابی و ارائه بازخورد لازم به ارزشیابی شوندگان • تکمیل شناسنامه ارزشیابی برای هر یک از مدیران و کارمندان بر اساس جدول پیش بینی شده • داشتن کمیته رسیدگی به شکایات ارزشیابی شوندگان، استفاده از نتایج در انتصابات و ارائه بازخورد با کارکنان • ثبت نتیجه نهایی ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان در سامانه ارزیابی عملکرد • برای دستگاه‌های که مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند، بر اساس ضوابط داخلی دستگاه ارزیابی صورت می‌گیرد		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «مدیریت سرمایه انسانی»

امتیاز محور: ۲۶۵

امتیاز: ۵		نماگر ۲ (عنوان: مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:			
- طراحی و استقرار نرم افزار ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی و پیمانی و کارکنان قراردادی - برای دستگاه‌های که مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند، براساس ضوابط داخلی دستگاه ارزیابی صورت می‌گیرد			
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):			
- ارائه تصویر نمونه فرم های تکمیل شده ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی (دارای مهر و امضاء ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - مستندات هدف گذاری در ابتدای دوره ارزشیابی عملکرد (دارای مهر و امضاء ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - تصاویر راهنمای عمل مربوط به سامانه مدیریت عملکرد دستگاه و دسترسی آن برای ارزیاب در صورت درخواست وی			
شرایط عدم مصداق:			
عدم مصداق ندارد.			
مستندات قانونی شاخص:			
دستورالعمل اجرایی فرآیند ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی (موضوع بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰)			
امتیاز: ۳۰		تعداد نماگر: ۲	
		عنوان شاخص ششم:	
		ارزیابی و توسعه شایستگی مدیران	
تعریف شاخص:			
برنامه: برنامه ارزیابی و توسعه شایستگی‌های عمومی مدیریت به منظور شناسایی و توسعه شایستگی‌های عمومی مدیران حرفه ای دستگاه‌های اجرایی از طریق کانون های ارزیابی شایستگی: به مجموعه ای از دانش، مهارت و نگرش های تعیین شده از سوی سازمان اطلاق می شود که به یک فرد امکان می دهد تا بتواند وظایف مدیریتی را پس از احراز پست مدیریت و یا ارتقاء به سطوح بالاتر به طور موفقیت آمیز انجام دهد.			
کانون ارزیابی: مراکز(دولتی و غیردولتی) تأیید صلاحیت شده توسط سازمان هستند که طی فرایندی رسمی و بر مبنای شاخص ها و ابزارهای مورد تأیید سازمان نسبت به ارزیابی شایستگی های کارمندان و تعیین میزان توان بالقوه آنان برای احراز سمت های مدیریتی اقدام می نمایند.			
برنامه‌های توسعه ای: برنامه‌های آموزشی هستند که براساس پیوست شماره (۱۰) دستورالعمل ارزیابی و توسعه شایستگی مدیران حرفه‌ای موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ تاریخ ۱۳۹۶/۱۱/۰۴ برای افرادی که بین ۵۰ تا ۵۹ درصد از مجموع امتیازات مربوط به هر یک از شایستگی را کسب کرده اند، اجرا می‌شود.			
امتیاز: ۱۵		نماگر ۱ (عنوان: اقدامات و برنامه‌های مربوط به اجرای برنامه ارزیابی شایستگی‌های مدیران از طریق کانون‌های ارزیابی)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱:			
دستگاه‌های اجرایی باید افراد واجد شرایط را برای ارزیابی شایستگی های مدیریتی به کانون های ارزیابی معتبر معرفی نمایند و برای کسانی که حد نصاب امتیازات را کسب نکرده اند برنامه آموزشی پیش بینی شده بر اساس نیمرخ شایستگی برگزار نمایند.			
عناوین دوره‌ها در پیوست شماره (۱۰) دستورالعمل شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴ می باشد.			
برای دستگاه‌های که مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری نیستند، بر اساس ضوابط داخلی دستگاه ارزیابی صورت می گیرد			

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «مدیریت سرمایه انسانی»

امتیاز محور: ۲۶۵

امتیاز: ۱۵	نماگر ۲ (عنوان: انتصابات و ارتقاء افراد از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی)
	نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: کلیه انتصابات و ارتقاءهای مربوط به سطوح مدیریتی (از ابتدای سال ۱۳۹۹ تا تاریخ ۱۳۹۹/۱۰/۲۷) باید با رعایت سایر شرایط عمومی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی عمومی مدیریتی باشد تا امتیاز کامل شاخص داده شود. نسبت انتصابات دارای شرایط عمومی به کل تعداد انتصابات سال ۹۹ به عنوان عملکرد در سامانه وارد شود. برای انتصابات بعد از تاریخ ۱۳۹۹/۱۰/۲۷ تا پایان سال ۱۳۹۹، صرفاً 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): • فهرست افراد معرفی شده به کانون های ارزیابی (قبل از ارزیابی - فرم شماره ۱) • فهرست افراد ارزیابی شده در کانون های ارزیابی (فرم شماره ۲) • اسامی دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی و تصاویر گواهینامه‌های صادر شده • تعداد انتصابات در سطوح مختلف مدیریتی در سال ۹۹ بر اساس بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی • آمار تعداد کل مدیران دستگاه و تعداد مدیران دارای گواهینامه شایستگی
	شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.
	مستندات قانونی شاخص: • 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)

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

عنوان شاخص اول: ارتقاء سلامت نظام اداری		تعداد نماگر: ۳۰	امتیاز: ۶۰
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 گلوگاه‌های 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 زبانی 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 پرداختهای غیرقانونی از منابع عمومی و انحراف از این منابع به سمت تخصیص‌های غیرقانونی، جعل، تخریب یا اختفاء اسناد و سوابق اداری و مالی نقطه آسیب پذیر: منظور از نقطه آسیب پذیر، مرحله‌ای از فرایندهای دستگاه‌های اجرایی است که مفاصد 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 پروژه‌ها و .. گلوگاه فسادخیز: منظور مرحله‌ای از فرآیندهای دستگاه اجرایی که موارد وقوع مفاصد اداری بطور مستمر در آنجا اتفاق می افتد. فرایند: مجموعه‌ای 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 (عنوان: رفع گلوگاه‌های فساد در سطح استان)		امتیاز: ۳۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: ارزیابی بر اساس موارد زیر انجام شود: • شناسایی گلوگاه‌های فسادخیز، اولویت بندی و تدوین برنامه جهت رفع آنها توسط دستگاه (۱۰ امتیاز) • اجرای برنامه‌های رفع گلوگاه‌های فساد با ذکر نتایج ملموس (۲۵ امتیاز)			
نماگر ۲ (عنوان: فرهنگ سازی، آگاه‌سازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد)		امتیاز: ۱۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: ارزیابی بر اساس موارد زیر انجام شود: • اطلاع‌رسانی و اعلام نحوه ارتباط با بازرسی، حراست و هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری (از طریق سایت یا تابلوی اعلانات)(۱۵امتیاز) • اختصاص بخشی در وب سایت سازمان برای اطلاع رسانی در خصوص پیشگیری، نظارت و مقابله با فساد(۱۰ امتیاز)			
نماگر ۳ (عنوان: انتصاب و فعالیت بازرسان ماده ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری)		امتیاز: ۱۰	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: • این نماگر برای کلیه دستگاه‌های استانی عدم مصداق می باشد.			

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): - فهرست گلوگاه‌های فساد خیز و اقدامات انجام گرفته جهت رفع آنها - گزارش اقدامات اجرا شده در نماگرهای شاخص		
شرایط عدم مصداق: شرایط 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 (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) - قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و آیین 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 دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیات وزیران) - تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ 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 ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۰۳ معاونت توسعه و سرمایه انسانی رییس جمهور - بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۱۷ و ۱۳۹۳/۰۴/۱۷ مورخ ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ موضوع ساماندهی کمیته‌های 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		
عنوان شاخص دوم: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری		
تعداد نماگر: ۳	امتیاز: ۴۰	
تعریف شاخص: حقوق شهروندی در نظام اداری به مجموعه حقوقی گفته می شود که افراد جامعه به اعتبار شهروند بودن خود از آنها برخوردارند. این مجموعه حقوق را بدین صورت می توان مفهوم سازی کرد؛ ارائه خدمات خوب و با کیفیت به شهروندان، چنانچه شهروندان از خدمات دریافتی ناراضی باشند امکان شکایت و در صورت وارد بودن شکایت جبران خسارت صورت گیرد. همچنین، متناسب با تحول در نظریات مدیریت دولتی و انتظارات شهروندان، حقوق جدیدی مانند انتشار آزاد آمار و اطلاعات و مشارکت دهی شهروندان نیز مطرح شده است. لازم به ذکر است که در سطح استان به منظور رفع همپوشانی ها، آنچه در بالا توضیح داده شد در قالب ۳ نماگر و زیرنماگر مربوط به هر کدام ارائه گردیده است.		
نماگر ۱ (عنوان: آگاه سازی و توانمند سازی شهروندان)		
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: - اطلاع رسانی خدمات دستگاه اجرایی (۱ امتیاز): ارزیابی از طریق مراجعه به وبسایت دستگاه صورت می گیرد - اطلاع رسانی فرایندهای خدمتی (۱ امتیاز): ارزیابی از طریق مراجعه به وبسایت دستگاه صورت می گیرد - اطلاع رسانی قوانین مرتبط با هر خدمت به شهروندان (۱ امتیاز): ارزیابی از طریق مراجعه به وبسایت دستگاه صورت می گیرد - اطلاع رسانی تصمیمات به شهروندان (۱ امتیاز): ارزیابی از طریق مراجعه به وبسایت دستگاه صورت می گیرد - اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری (۱ امتیاز): ارائه مستند با امضای مقام مسئول سازمان		
امتیاز: ۱۰		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

• راهنمایی مؤثر شهروندان به منظور دریافت خدمت مورد تقاضا (۱ امتیاز): راهنمایی ارائه خدمت برای خدمات پرمخاطب به طور مستند • انتشار گزارش های عملکرد (۱ امتیاز): آمار و اطلاعات و گزارش های عملکردی انتشار یافته از سوی سازمان به طور مستند • معرفی رویه‌ها و فرایندهای نحوه مشارکت شهروندان (۱ امتیاز): معرفی رویه‌ها و فرایندهای مشارکت‌دهی شهروندان به منظور دریافت نظرات و نیازهای آن‌ها به طور مستند • آشناسازی شهروندان با حقوق و تکالیف خود (۱ امتیاز): اقدامات صورت گرفته در راستای آشناسازی شهروندان با حقوق و تکالیف خود به طور مستند • به کارگیری ظرفیت سازمان های مردم نهاد (۱ امتیاز): تشریح نحوه استفاده از ظرفیت سازمان های مردم نهاد به طور مستند		
نماگر ۲ (عنوان: ارائه خدمت به شهروندان توانخواه)		امتیاز: ۲۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: • مناسب سازی فضاهای اداری برای خدمت به افراد توانخواه (۲۰ امتیاز): ارزیابی براساس چک لیست پیوست (الف) همین فایل و توسط کمیته مشترک سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و سازمان بهزیستی و بصورت بازدید میدانی انجام می گیرد. • توجه شود کلیه ساختمان‌های ستاد استان و واحدهای شهرستانی (در صورت وجود) در این شاخص ارزیابی شده و میانگین امتیازات به عنوان امتیاز دستگاه استانی لحاظ می گردد.		
نماگر ۳ (عنوان: جبران خسارات وارده به شهروندان)		امتیاز: ۱۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: • احصا مواردی که به شهروندان خسارت وارد می‌نماید و وجود ضوابط قانونی برای برآورد خسارت‌های وارده آمده از سوی دستگاه اجرائی (۴ امتیاز): در صورت وجود ضابطه قانونی، ارائه آنها به صورت مستند • وضعیت رسیدگی به مشکلات شهروندان خسارت دیده (۳ امتیاز): تشریح نحوه جبران خسارت • وضعیت تحقق جبران خسارات (۳ امتیاز): تعداد جبران خسارت‌های صورت گرفته به طور مستند. چنانچه خسارتی در سال ۱۳۹۹ به شهروندان وارد نشده باشد، این بخش عدم مصداق بوده و امتیاز بین دو مورد عملکردی دیگر توزیع شود.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): • ارائه مستندات مرتبط با نماگرها		
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.		
مستندات قانونی شاخص: • تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری)		
عنوان شاخص سوم: استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز		
تعداد نماگر: ۱	امتیاز: ۲۰	
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 صرفا از طریق سامانه سجاده و همزمان با فرآیند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور انجام می پذیرد.		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

امتیاز: ۲۰		نماگرا (عنوان: استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگرا: 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، پیوست 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 می‌پذیرد.			
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 • 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 ۴۳۸۳۵/ت/۶۹۴۴۳ 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 وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه‌های اجرایی • بخشنامه شماره ۵۱۵۰۳/۳۵۵۵۴ مورخ ۱۳۹۵ /۰۳/۲۶ معاون اول رئیس جمهور			
امتیاز: ۳۰		عنوان شاخص چهارم: استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی	
تعریف شاخص: طبق تعریفی که از استاندارد ملی ایران ۱۰۰۰۲ با موضوع "رسیدگی به شکایات مشتری ویرایش ۲۰۱۸" مستفاد می‌گردد 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 می‌گردد؛ همچنین رسیدگی موثر به شکایات می‌تواند به ارتقای اعتبار سازمان منجر گردد. توصیه می‌شود که فرم‌های دریافت و ثبت شکایت از لحاظ حداقل شرایط جامعیت با فرم ارائه شده در پیوست(د) مطابقت داشته باشد. ارزیابی شاخص بر اساس مجموع امتیازات نماگرهای زیر انجام و پس از محاسبه بصورت امتیاز کسب شده وارد سامانه گردد.			
امتیاز: ۱۵		نماگرا (عنوان: استقرار چرخه رسیدگی به شکایات شامل دریافت، بررسی، تعامل سازنده با شاکی، اقدامات اصلاحی و اختتام فرایند شکایت)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگرا: 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 در پیوست(ب) همین شاخص می‌باشد که توصیه می‌شود حتی الامکان در بستر نرم‌افزار			

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

صورت پذیرد. چگونگی اطلاع رسانی دستگاه یا واحد استانی در خصوص نحوه انعکاس شیوه‌های 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 راه‌های 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 می‌گیرد. امکان صحت سنجی داده‌ها با قابلیت تماس تلفنی با حداقل سه فرد شاکی باید توسط ارزیاب کنترل شود.	
نماگر ۲ (عنوان: نرخ شکایات)	امتیاز: ۵
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: 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 که هر چقدر این عدد به یک نزدیکتر باشد تخصیص امتیاز بالاتری را می طلبد. درصد موارد رسیدگی شده به کل شکایات دریافتی، به عنوان عملکرد ارزیابی گردد. سامانه سامد یکی از راه‌های دریافت شکایات بوده و تمامی موارد دریافت و رسیدگی به شکایات مانند سامانه تلفنی، وب سایت، شکایت حضوری و... مبنا خواهند بود.	
نماگر ۳ (عنوان: متوسط زمان پاسخگویی)	امتیاز: ۱۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: اگر میانگین زمان پاسخگویی و تعیین تکلیف نهایی شکایات از ۷ روز اداری کمتر باشد، کل امتیاز اختصاص می یابد. لازم بذکر است تمام سوابق مربوط به فرایند می بایست در فرمتی مانند پیوست (ج) ثبت و در پرونده شکایت موجود و قابل دسترسی باشد. سامانه سامد یکی از راه‌های 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 تعداد شکایات دریافتی و رسیدگی شده با قابلیت زمان رسیدگی • ارائه گزارش فرآیند استقرار رسیدگی به شکایات • دسترسی سامانه یا سایت به ارزیاب در صورت تقاضای وی	
شرایط عدم مصداق: شرایط 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	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

پیوست الف

چک لیست سازمان بهزیستی کشور

نماگر اول : مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد جانبازان و معلولان

ردیف	ضوابط لازم الاجرا	امتیاز دستگاه	امتیاز
۱	مسیر عبور از خیابان به پیاده رو برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .		۰,۸
۲	مسیر عبور از پیاده رو به ورودی ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .		۰,۸
۳	مسیر عبور از ورودی به پارکینگ برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .		۰,۸
۴	مسیر عبور در تمامی فضاهای ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است .(افقی و عمودی)		۰,۸
۵	حداقل عرض باز شو درب ورودی ۱۰۰ سانتی متر است .		۰,۶
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 .)		۰,۶
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 پله‌های بالایی و پایینی متضاد باشد.		۰,۶

توضیحات : در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود .

بعنوان مثال: چنانچه چند سطح شیبدار در ساختمان موجود است، می بایست همگی مورد 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.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر دوم: مناسب بودن فضاهای بهداشتی ساختمان‌ها جهت استفاده جانبازان و معلولان

ردیف	ضوابط لازم الاجرا	امتیاز دستگاه	امتیاز
۱	دسترسی به سرویس بهداشتی، بدون مانع است.		۱,۲۵
۲	حداقل اندازه فضای سرویس بهداشتی ۱۷۰×۱۵۰ سانتی متر است.		۰,۷۵
۳	درب سرویس بهداشتی، کشویی و یا رو به بیرون باز شده است .		۰,۷۵
۴	درب سرویس بهداشتی، مجهز به دستگیره کمکی افقی است .		۰,۵
۵	میله‌های 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 میله‌های عمودی ۸۰ تا ۱۲۰ سانتی متر از کف است .		۰,۷۵
۶	شیرهای سرویس بهداشتی(توالت و روشویی) از نوع اهرمی بوده و به راحتی باز و بسته می شوند.		۰,۷۵
۷	زنگ اخبار در ارتفاع ۱۲۰ سانتیمتر در کلیه فضاهای بهداشتی نصب شده است.		۰,۲۵

توضیحات :

- در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود .
- در صورت عدم وجود سرویس بهداشتی فرنگی ثابت ، نماگر دوم (سرویس بهداشتی) مورد ارزیابی قرار نگرفته و امتیاز آن صفر لحاظ شود.
- وجود سرویس بهداشتی فرنگی مجزا و قابل استفاده برای آقایان و خانمها ضروری است .

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر سوم (الف): مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان‌ها جهت استفاده جانبازان و معلولان «سطح شیبدار»

ردیف	ضوابط لازم الاجرا	عدم مصداق	امتیاز دستگاه	امتیاز
۱	حداقل عرض سطح شیبدار ۱۲۰ سانتیمتر است .			۱
۲	سطوح شیبدار تا ۳ متر طول و با عرض حداقل ۱۲۰ سانتی متر، حداکثر دارای شیب ۸ درصدی است .			۱
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.			۰,۸
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 .			۱
۵	حداقل ابعاد پاگرد سطح شیبدار ۱۵۰*۱۵۰ سانتی متر است .			۰,۶
۶	کف سطح شیبدار غیر لغزنده، ثابت، سخت و صاف است.			۰,۶

(۱) توضیحات :

(۲) در صورتی که ساختمان هم سطح باشد این شاخص مشمول گزینه عدم مصداق می شود.

(۳) در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود .

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر سوم (ب): مناسب بودن سطح شیب‌دار یا بالابر ساختمان‌ها جهت استفاده جانبازان و معلولان «بالابر»

ردیف	ضوابط لازم الاجرا	عدم مصداق	امتیاز دستگاه	امتیاز
۱	حداقل ابعاد بالابر ۱۲۰*۹۰ سانتی متر است .			۱,۵
۲	کلیه قطعات بالابر اعم از سیم ها و ستون ها دارای پوشش مناسب است .			۱
۳	سطح کف بالابر کاملاً غیر لغزنده و سخت است .			۱,۲۵
۴	برای تغییرات سطح بیش از ۱۲۰ سانتیمتر، بالابر در یک فضای بسته با درهای مناسب برای ورود و خروج قرار دارد.			۱,۲۵

۱-۱) در ارزیابی نماگر سوم (الف،ب) رعایت نکات ذیل ضروری است.

۲-۱) در ارزیابی سطح شیب‌دار و بالابر، ارزیاب ، مجاز به ارزیابی فقط یکی از دو نماگر، سوم الف و ب می باشد .

۳-۱) ارزیابی از بالابر بجای سطح شیب‌دار در صورتی مجاز است که اختلاف سطح حد اکثر ۲ متر باشد .

۴-۱) چنانچه امکان بهره مندی از سطح شیب‌دار و بالابر نباشد، ارزیابی از بالابر شیب‌دار بر اساس «نماگر سوم (ج) ، بالابر شیب‌دار» بلامانع است .

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر سوم (ج): مناسب بودن سطح شیب‌دار یا بالابر ساختمان‌ها جهت استفاده جانبازان و معلولان «بالابر شیب‌دار»

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

منظور از بالابر شیب‌دار: این بالابرها برای جابجایی ویلچر در راه پله‌ها و سطوح شیب‌دار دارای انحنا و خمیدگی طراحی شده‌اند، به گونه‌ای که قابل نصب در فضاهای کوچک و همچنین قابل استفاده در محیط داخلی و بیرونی اماکن عمومی است.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر چهارم: مناسب بودن آسانسور ها جهت استفاده جانبازان و معلولان

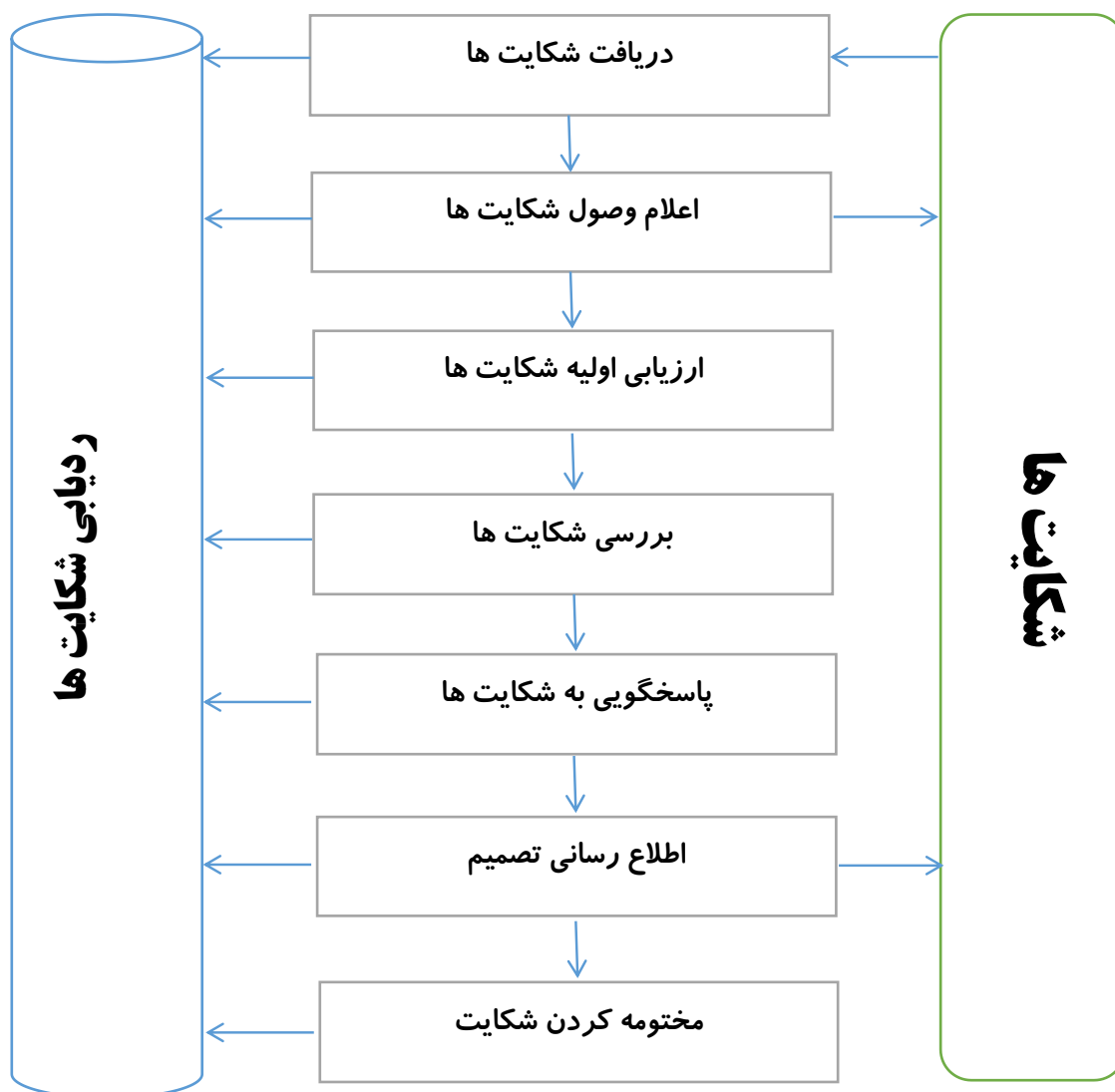
ردیف	ضوابط لازم الاجرا	عدم مصداق	امتیاز دستگاه	امتیاز
۱	کف آسانسور با ورودی هم سطح است .			۱,۲
۲	حداقل عرض مفید درب آسانسور ۸۰ سانتی متر است.			۰,۸
۳	حداقل ابعاد مفید اتاقک ۱۱۰ * ۱۴۰ سانتیمتر است.			۰,۸
۴	دکمه‌های طبقات در داخل و خارج آسانسور مجهز به خط بریل است.			۰,۴
۵	ارتفاع دکمه‌های کنترل کننده در خارج و داخل اتاقک ۱۰۰ تا ۱۲۰ سانتی متر از کف است .			۰,۵
۶	حداقل فضای انتظار در جلوی آسانسور ۱۵۰*۱۵۰ سانتیمتر است .			۰,۸
۷	آسانسور با علامت صوتی و بصری ^۱ ، به مشخص کننده موقعیت طبقات، مجهز است .			۰,۵

۱-۱) در صورت عدم نیاز به آسانسور (ساختمان یک طبقه) این شاخص مشمول گزینه عدم مصداق می باشد.

۲-۱) چنانچه امکان بهره مندی از آسانسور در نماگر چهارم نباشد، ارزیابی از بالا بر شیبدار بر اساس «نماگر سوم (ج)»: بالا بر شیبدار» بلامانع است.

۳-۱) در هر صورت، ارزیاب می تواند حداکثر ۴ شاخص را مورد ارزیابی قرار دهد.

فرایند کلی رسیدگی به شکایات



شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

پیوست ج

ردیابی فرایند شکایت

مشخصات شکایت		شناسه ثبت شکایت:	تاریخ ثبت:
اقدام	تاریخ	ملاحظات	مشخصات ثبت کننده
ثبت شکایت			
اعلام وصول شکایت به شاکی			
بررسی شکایت			
رفع شکایت			
اطلاع رسانی به شاکی			
مختومه شدن شکایت			
اقدام اصلاحی			
زمان شروع تا اختتام شکایت			

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

پیوست د

فرم ثبت شکایت		شناسه ثبت شکایت:		تاریخ ثبت:
اطلاعات شاکی:		تاریخ شکایت:		ساعت شکایت:
نام و نام خانوادگی:	ادرس:	موضوع شکایت:	نحوه دریافت شکایت:	
تلفن:		☐ رفتار کارکنان ☐ نوع خدمت ☐ نقص فرایند	☐ حضوری/ نیابتی ☐ نامه/ ایمیل ☐ تلفن/ پیامک/ سامانه	
اطلاعات متشاکی:	سازمان:	استان/شهرستان:	آدرس:	
کارمند خاطی:	خدمت:	فرایند:		
موضوع شکایت:				
شرح شکایت:				
رسیدگی به شکایت و اطلاع رسانی:				
مرجع رسیدگی کننده:	نام کارمند مسئول رسیدگی:	سمت:		
نتیجه بررسی:	طریقه اطلاع به شاکی:	میزان اقناع شاکی پس از اطلاع رسانی:		
	☐ تلفنی ☐ حضوری ☐ نامه نگاری	☐ ناراضی ☐ قانع ☐ راضی ☐ خرسند		
اقدام اصلاحی:				
آیا جلسه ای در خصوص عدم رخداد مجدد برگزار شد؟ (اطلاعات جلسه شامل تاریخ و شماره، اعضای جلسه و نتیجه نهایی درج گردد)	آیا با کارمند خاطی برخورد شد؟ (نام فرد خاطی، سمت و نوع برخورد متناسب با قوانین درج گردد)			
آیا فرایند ناقص رفع نقص گردید؟ (اطلاعات مربوط به فرایند اصلاح رویه‌ها و تغییرات احتمالی در دستورالعمل ها درج گردد)	آیا جهت اعمال تغییرات احتمالی در دستورالعمل ها، فرایندها و رویه‌ها نیاز به تصویب در مراجع بالادستی وجود دارد یا خیر؟ (در صورت وجود اطلاعات مربوط به هر نوع اقدامی ثبت گردد)			
نام و نام خانوادگی ثبت کننده:	نام و نام خانوادگی تایید کننده:			

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

عنوان شاخص اول:		
استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه‌های اجرایی		
تعریف شاخص:		
در اجرای گام‌های موضوع ماده ۱ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ دستگاه‌های اجرایی کشور موظف به استقرار نظام مدیریت عملکرد بوده و باید مبتنی بر آن بتوانند بهبودهای لازم را در سطح دستگاه ایجاد نمایند. در این راستا اقدامات ذیل مبتنی بر چرخه بهبود دمیگ باید صورت پذیرد: برنامه‌ریزی: گام نخست و مهم این چرخه برنامه‌ریزی است که تحقق اهداف فردی و سازمانی در گرو آن است به عبارت دیگر تعیین کردن اهداف و پیش بینی راه‌های رسیدن به آن، منجر به نوعی تعهد به انجام دادن فعالیت های معین برای تحقق آن هدف می‌شود. اجرای برنامه(اولیه): برای اطمینان حاصل کردن از نتایج برنامه‌ها، بهتر است طرح در یک محدوده ی کوچک به صورت آزمایشی اجرا شود. فواید این کار آن است که به صورت عملی بسیاری از مشکلات و محدودیت ها مشخص خواهد شد و در نتیجه اصلاحات و ترمیم‌های لازم برای مقیاس‌های بزرگتر به دست می آید. بررسی و کنترل کردن: یکی از کارهای مهمی که در تحقق برنامه‌ریزی‌ها باید به آن توجه داشته باشیم، سنجش مداوم عملکردهایمان است. در فرایند کنترل و بررسی، نتایج به دست آمده را با اهداف تعیین شده مقایسه می کنیم و در صورت نیاز اصلاحات لازم را انجام می‌دهیم یا به تکمیل و تدوین دوباره آنها می پردازیم. اقدام یا عمل کردن: اگر تمامی آنچه در مراحل قبل، مانند بررسی نمودن ها و آزمایش‌ها درست بودند، حال نوبت به اقدام کردن و عملی کردن طرح ها و برنامه‌ها است. با توجه به ماهیت کار باید مناسب ترین شیوه عملی کردن طرح را انتخاب کرد تا به نتیجه دلخواه رسید.		
امتیاز: ۲۰	نماگر ۱ (عنوان: تدوین برنامه عملیاتی دستگاه در راستای وظایف، ماموریت‌های و اسناد بالادست از جمله ابلاغیه‌های ملی و استانی و همچنین برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱:		
تهیه برنامه عملیاتی مبتنی بر شرح وظایف دستگاه و اسناد بالادستی بر اساس تجارب گذشته و نتایج ارزیابی سنوات پیشین		
امتیاز: ۲۰	نماگر ۲ (عنوان: تفکیک برنامه عملیاتی دستگاه به واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:		
در برنامه عملیاتی تدوین شده موضوع نماگر ۱، بایستی ستاد دستگاه استانی و واحدهای شهرستانی(در صورت وجود) مدنظر قرار گیرند. در صورتی که دستگاهی دارای واحدهای شهرستانی باشد، ۵۰ درصد امتیاز این نماگر به ستاد استان و ۵۰ درصد به کلیه واحدهای شهرستانی بصورت مساوی تعلق گیرد. در صورت دارا نبودن واحد شهرستانی، کل امتیاز صرفاً برای ستاد استان لحاظ شود.		
امتیاز: ۲۰	نماگر ۳ (عنوان: ارزیابی عملکرد دستگاه به تفکیک واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳:		
انجام فرایند ارزیابی عملکرد مبتنی بر برنامه عملیاتی دستگاه در دو بخش ستاد استانی و واحدهای شهرستانی. در صورتیکه دستگاهی دارای واحدهای شهرستانی باشد، ۵۰ درصد امتیاز این نماگر به ستاد استان و ۵۰ درصد به کلیه واحدهای شهرستانی بصورت مساوی تعلق گیرد. در صورت دارا نبودن واحد شهرستانی، کل امتیاز صرفاً برای ستاد استان لحاظ شود.		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

نماگر ۴ (عنوان: تحلیل گزارشات ارزیابی بیرونی و داخلی دستگاه و تدوین و اجرای برنامه بهبود به تفکیک واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها)		امتیاز: ۲۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴:		
تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد صورت گرفته و شناسایی انحراف از عملکرد همچنین نقاط قوت و ضعف در دو سطح ستادی و شهرستانی و اجرای بهبودهای برنامه‌ریزی شده در سطح دستگاه		
در صورتیکه دستگاهی دارای واحدهای شهرستانی باشد، ۵۰ درصد امتیاز این نماگر به ستاد استان و ۵۰ درصد به کلیه واحدهای شهرستانی بصورت مساوی تعلق گیرد. در صورت دارا نبودن واحد شهرستانی، کل امتیاز صرفاً برای ستاد استان لحاظ شود.		
نماگر ۵ (عنوان: فعال بودن کارگروه توسعه مدیریت دستگاه)		امتیاز: ۲۰
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۵:		
ارائه صورتجلسات مربوط به کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (حداقل ۴ جلسه) که از برنامه اصلاح نظام اداری پشتیبانی می‌کنند و همچنین گزارش اجرای کامل مصوبات مربوطه و نتایج اجرای آنها بصورت خلاصه.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):		
• برنامه عملیاتی • گزارش تحلیلی اقدامات اصلاحی • گزارش تحلیلی مصوبات و اجرای آنها در کارگروه توسعه		
شرایط عدم مصداق:		
عدم مصداق ندارد.		
مستندات قانونی شاخص:		
• مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۰۱/۱۴ هیات وزیران) • دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ مورخ ۱۳۸۹/۰۵/۲۸) • برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۰/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری		
عنوان شاخص دوم:		
میزان اجرای برنامه مدیریت سبز	تعداد نماگر: ۶	امتیاز: ۶۰
تعریف شاخص:		
مجموعه‌ای از مطالعات و اقدامات جامع، هدفمند و مستمری است که در سطوح مختلف دستگاه‌های اجرایی برای استفاده بهینه از منابع و کاهش اثرات سوء بر منابع زیستی اطلاق می‌شود.		
لازم به ذکر است فایلی تحت عنوان "دستورالعمل و راهنمایی اجرای آیین نامه نظام مدیریت سبز" توسط سازمان حفاظت محیط زیست تهیه و تدوین شده که جهت مطالعه بیشتر ارائه می‌گردد.		
نماگر ۱ (عنوان: مدیریت مصرف آب)		امتیاز: ۱۸
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱:		
نحوه محاسبه و راهنمای ارزیابی این نماگر در بند ۱ پیوست الف انتهای این محور ارائه گردیده است		
نماگر ۲ (عنوان: مدیریت مصرف انرژی)		امتیاز: ۱۸
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:		
نحوه محاسبه و راهنمای ارزیابی این نماگر در بند ۲ پیوست الف انتهای این محور ارائه گردیده است		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

امتیاز: ۶	نماگر ۳ (عنوان: مدیریت پسماند)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: نحوه محاسبه و راهنمای ارزیابی این نماگر در بند ۳ پیوست الف انتهای این محور ارائه گردیده است	
امتیاز: ۶	نماگر ۴ (عنوان: مصرف سوخت وسایل نقلیه)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴: نحوه محاسبه و راهنمای ارزیابی این نماگر در بند ۴ پیوست الف انتهای این محور ارائه گردیده است	
امتیاز: ۶	نماگر ۵ (عنوان: ساختمان و تجهیزات)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۵: نحوه محاسبه و راهنمای ارزیابی این نماگر در بند ۵ پیوست الف انتهای این محور ارائه گردیده است	
امتیاز: ۶	نماگر (عنوان: آموزش و فرهنگ‌سازی)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۶: نحوه محاسبه و راهنمای ارزیابی این نماگر در بند ۶ پیوست الف انتهای این محور ارائه گردیده است	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
• ثبت موارد درخواستی در سامانه مدیریت سبز • خروجی سامانه مدیریت سبز سازمان حفاظت از محیط زیست استان	
شرایط عدم مصداق:	
عدم مصداق ندارد.	
مستندات قانونی شاخص:	
• بند (ز) ماده (۳۸) قانون برنامه پنجساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی	

پیوست الف

نحوه محاسبه نماگرهای شاخص اجرای برنامه مدیریت سبز:

ارزیابی اجرای مدیریت سبز در دستگاه‌های اجرایی بر اساس مجموع امتیازات شاخص‌های شش‌گانه با لحاظ ضرایب اهمیت به شرح جدول زیر، محاسبه می‌شود. حداکثر امتیاز مدیریت سبز در دستگاه‌های اجرایی ۶۰ امتیاز می‌باشد.

شاخص (نماگر)	مدیریت مصرف آب (نماگر ۱)	مدیریت مصرف انرژی (نماگر ۲)	مدیریت پسماند (نماگر ۳)	مصرف سوخت وسایل نقلیه (نماگر ۴)	ساختمان‌ها و تجهیزات (نماگر ۵)	آموزش و فرهنگ‌سازی (نماگر ۶)
ضریب اهمیت	$\beta_1=300$	$\beta_2=300$	$\beta_3=100$	$\beta_4=100$	$\beta_5=100$	$\beta_6=100$

۱. روش ارزیابی نماگر ۱: (مدیریت مصرف آب)

نحوه محاسبه امتیاز شاخص مصرف آب (SWI)

$$SWI = \frac{\beta_1}{WI}$$

$$WI = \frac{CW1(1-0.5\gamma)}{(W0*N)}$$

WI= شاخص مصرف آب

N= تعداد کارکنان

CW1= مصرف سالانه آب منطبق بر کنتور آب

β_1 = ضریب اهمیت شاخص آب

γ = سهم آب بازچرخانی شده نسبت به آب مصرفی ($0 \leq \gamma < 1$)

$$CW1(1-0.5\gamma) \leq (W0*N)$$

الگوی مصرف سالانه آب در ساختمان‌های اداری (یک متر مکعب به ازای هر نفر در ماه) ($W0=12$) ساختمان/مجتمع/واحد مربوطه می‌باشد.

تبصره: برای ارزیابی بیش از یک ساختمان/مجتمع/واحد، از فرمول زیر استفاده می‌شود:

$$\overline{SWI} = \frac{\sum(SWI_i * Ni)}{N}$$

Ni= تعداد کارکنان هر ساختمان

N= تعداد کارکنان کل ساختمان‌ها

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

راهنمایی ارزیابی نماگر ۱ (مدیریت مصرف آب)

این شاخص بر اساس نسبت مصرف سالانه آب منطبق بر کنتور آب با احتساب نصف سهم آب بازچرخانی شده، به میزان مصرف الگوی سالانه با توجه به تعداد کارکنان با اعمال ضریب اهمیت شاخص مصرف آب در ارزیابی اجرای مدیریت سبز در ساختمان‌های اداری محاسبه می‌شود.

الگوی مصرف سالانه آب در ساختمان‌های اداری (یک متر مکعب به ازای هر نفر در ماه) ($W_0=12$) ساختمان/مجتمع/واحد مربوطه می‌باشد.

تبصره ۱) در صورتیکه مصرف سالانه آب کمتر از الگوی مصرف سالانه آب بر اساس تعداد کارکنان باشد، معادل آن منظور می‌شود و حداکثر امتیاز این شاخص معادل ۳۰۰ خواهد بود.

تبصره ۲) سهم آب بازچرخانی شده نسبت به آب مصرفی بر اساس گواهی صادره وزارت نیرو تعیین می‌شود.

تبصره ۳) مصرف آب شرب برای فضای سبز ممنوع است. در صورت استفاده از آب چاه برای آبیاری فضای سبز، دستگاه اجرایی ملزم به نصب کنتور هوشمند حجمی آب و اخذ پروانه بهره‌برداری می‌باشد و وزارت نیرو مکلف است از مصارف غیرمجاز جلوگیری نماید. در غیر این صورت، امتیاز دستگاه اجرایی در شاخص مصرف آب صفر محسوب می‌شود. تشخیص این امر با وزارت نیرو می‌باشد.

تبصره ۴) وزارت نیرو موظف است حداکثر طی ۶ ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه، نسبت به انجام بررسی‌های لازم در خصوص تعیین الگوی مصرف آب ساختمان‌های اداری اقدام و در صورت لزوم پیشنهاد اصلاحی را به هیات دولت جهت بررسی و اعمال در این آیین‌نامه ارائه نماید. تا زمان تعیین الگوی جدید، اجرای مدیریت سبز در دستگاه‌های اجرایی بر اساس این روش صورت می‌پذیرد.

سهم امتیاز نماگر از امتیاز شاخص: ۳۰٪

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

۲. روش ارزیابی نماگر ۲: (مدیریت مصرف انرژی)

نحوه محاسبه امتیاز شاخص مصرف انرژی (SEI)

$$SEI = \frac{\beta^2}{EI}$$

$$EI = \frac{SEC1(1 - 2\alpha)}{SEC0}$$

$$SEC1 = \frac{(APC)*3.7 + (AGC)*10.47}{A}$$

β^2 = ضریب اهمیت شاخص انرژی

$SEC1$ = (کیلووات ساعت بر متر مربع) مصرف ویژه انرژی در سال ارزیابی

$SEC0$ = (کیلووات ساعت بر متر مربع) مصرف ویژه انرژی الگو

APC = (کیلووات ساعت) مصرف برق سال ارزیابی

3.7 = ضریب ارزش برق بر اساس راندمان متوسط نیروگاهی کشور (بر اساس راندمان متوسط نیروگاهی کشور و ضریب تبدیل انرژی اولیه الکتریکی)

α = سهم تولید انرژی‌های تجدیدپذیر نسبت به مصرف انرژی ($0 \leq \alpha < 0.5$)

AGC = (متر مکعب) مصرف گاز سال ارزیابی

10.47 = ضریب تبدیل متر مکعب گاز به کیلووات ساعت (بر اساس متوسط ارزش حرارتی گاز و تبدیل به واحد کیلووات ساعت)

$$SEC1(1-2\alpha) \leq SEC0$$

A = زیربنای حرارتی ساختمان

زیربنای حرارتی ساختمان: عبارت است از مساحت فضای کنترل شده مجهز به تجهیزات گرمایشی و سرمایشی به متر مربع.

تبصره: برای ارزیابی بیش از یک ساختمان/مجتمع/واحد، از فرمول زیر استفاده می‌شود:

$$\overline{SEI} = \frac{\sum (SEI_i * A_i)}{A}$$

A_i = مربع مساحت حرارتی هر ساختمان بر حسب متر

A = مساحت حرارتی کل ساختمان‌ها

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

راهنمایی ارزیابی نماگر ۲ (مدیریت مصرف انرژی)

این شاخص بر اساس نسبت عکس مصرف ویژه انرژی در سال ارزیابی پس از کسر سهم تولید انرژی‌های تجدیدپذیر به میزان دو برابر، به مصرف ویژه انرژی الگو با اعمال ضریب اهمیت شاخص مصرف انرژی در ارزیابی اجرای مدیریت سبز برای ساختمان‌های اداری محاسبه می‌شود. مصرف ویژه انرژی در سال ارزیابی معادل مصرف انرژی قبوض برق و گاز مصرفی هر یک از ساختمان‌های اداری با لحاظ ضرایب تبدیل مربوطه می‌باشد.

تبصره ۱) در صورتیکه میزان مصرف ویژه انرژی در سال ارزیابی کمتر از میزان مصرف ویژه انرژی الگو باشد، معادل آن منظور می‌شود و حداکثر امتیاز این شاخص معادل ۳۰ خواهد بود.

تبصره ۲) سهم تولید انرژی‌های تجدیدپذیر نسبت به مصرف انرژی بر اساس گواهی صادره وزارت نیرو تعیین می‌شود.

تبصره ۳) میزان مصرف ویژه انرژی الگو برای هر متر مربع زیربنای حرارتی ساختمان بر اساس مناطق هشت‌گانه مندرج در استاندارد ساختمان‌های غیرمسکونی - تعیین معیار مصرف انرژی و دستورالعمل برچسب انرژی (ISIRI ۱۴۲۵۴) به تفکیک شهرستان توسط سازمان با همکاری سازمان هواشناسی کشور تهیه و در «درگاه مدیریت سبز» بارگذاری می‌شود.

سهم امتیاز نماگر از امتیاز شاخص : ۳۰٪

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

۳. روش ارزیابی نماگر ۳: (مدیریت پسماند)

نحوه محاسبه امتیاز شاخص مدیریت پسماند عادی (WMI)

$$WMI = C * \beta_3$$

$C = 1$ (در صورت دارا بودن گواهی تفکیک پسماند)

$C = 0$ (در صورت نداشتن گواهی تفکیک پسماند)

β_3 = ضریب اهمیت شاخص پسماند

تبصره: برای ارزیابی بیش از یک ساختمان/مجتمع/واحد، از فرمول زیر استفاده می‌شود:

$$\overline{WMI} = \frac{\sum (WMI_i * A_i)}{A}$$

WMI_i = امتیاز مدیریت پسماند ساختمان/مجتمع/واحد

A_i = زیربنای هر ساختمان/مجتمع/واحد

A = زیربنای کل ساختمان‌ها

راهنمایی ارزیابی نماگر ۳: (مدیریت پسماند)

شاخص مدیریت سبز در پسماند عادی، استقرار و اجرای تفکیک پسماندها در سه دسته کاغذ، تر و سایر مواد (شیشه، پلاستیک و فلزات) می‌باشد و دستگاه اجرایی موظف است زباله را بصورت تفکیک شده سه‌گانه به شهرداری/سازمان مدیریت پسماند ذیربط تحویل دهد و از شهرداری گواهی مدیریت پسماند دریافت نماید.

امتیاز این شاخص حاصل ضرب جمع گواهی‌های اخذ شده توسط دستگاه در ضریب اهمیت شاخص مدیریت پسماند عادی می‌باشد.

تبصره: شهرداری‌ها/سازمان مدیریت پسماند ذیربط، موظف به ارائه پاسخ دستگاه اجرایی حداکثر ظرف ۱۰ روز می‌باشند.

سهم امتیاز نماگر از امتیاز شاخص : ۱۰٪

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

۴. روش ارزیابی نماگر ۴: مصرف سوخت و سائل نقلیه

امتیاز شاخص مصرف سوخت و سائل نقلیه (SFC)

$$SFC = \frac{FCi * \beta_4}{FC}$$

FCI= تعداد خودروهای دارای رتبه B و معاینه فنی

β_4 = ضریب اهمیت شاخص مصرف سوخت و سائل نقلیه

FC= تعداد کل خودروهای مالکیتی

تبصره: برای ارزیابی بیش از یک ساختمان/مجتمع/واحد، از فرمول زیر استفاده می‌شود:

$$\overline{SFC} = \frac{\sum (SFCi * Ci)}{\sum Ci}$$

Ci= تعداد خودرو مالکیتی هر ساختمان/مجتمع/واحد

راهنمایی ارزیابی نماگر ۴ (مصرف سوخت و سائل نقلیه)

خودروهای سواری مالکیتی دستگاه اجرایی می‌بایست از نظر معیار برچسب انرژی، حداقل رتبه B مطابق با استانداردهای ملی مربوطه را احراز نموده و معاینه فنی سبز (برتر) را در چارچوب مقررات مربوط داشته باشند و خودروهای سواری شرکت‌های حمل و نقل طرف قرارداد نیز حداقل رتبه C و معاینه فنی سبز (برتر) داشته و در قراردادهای مربوط درج و کنترل شوند.

امتیاز این شاخص حاصل تعداد خودروهای دارای رتبه B و معاینه فنی در ضریب اهمیت شاخص مصرف سوخت و سائل نقلیه نسبت به تعداد کل خودروهای مالکیتی دستگاه اجرایی می‌باشد.

سهم امتیاز نماگر از امتیاز شاخص : ۱۰٪

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

۵. روش ارزیابی نماگر ۵: ساختمان‌ها و تجهیزات

محاسبه امتیاز شاخص ساختمان و تجهیزات (SBI)

$$SBI = \frac{\sum CII_i * \beta_5}{4}$$

β_5 = ضریب اهمیت شاخص ساختمان و تجهیزات

C1- دارا بودن گواهی‌نامه معاینه فنی موتورخانه ساختمان (مطابق استاندارد ملی ISIRI 16000)

C2- دارا بودن گواهی‌نامه مدیریت انرژی (مطابق استاندارد ایزو ۵۰۰۰۱)

C3- دارا بودن گزارش ممیزی فنی انرژی ساختمان بر اساس آیین‌نامه اجرایی صرفه‌جویی انرژی در ساختمان‌ها مصوب

۱۳۹۶، ۱۰، ۱۲

C4- دارا بودن برچسب انرژی ساختمان مطابق با استاندارد ملی ۱۴۲۵۴

تبصره ۱) داشتن هر یک از گواهی‌های فوق برای هر ساختمان امتیاز یک و نداشتن آن امتیاز صفر دارد.

تبصره ۲) برای ارزیابی بیش از یک ساختمان/مجتمع/واحد، از فرمول زیر استفاده می‌شود:

$$\overline{SBI} = \frac{\sum (SBI_i * A_i)}{A}$$

A_i = زیربنای هر ساختمان/مجتمع/واحد

A = زیربنای کل ساختمان‌ها

راهنمایی ارزیابی نماگر ۵ (ساختمان‌ها و تجهیزات)

امتیاز این شاخص از میانگین مجموع امتیاز حاصل از داشتن گواهی‌های چهارگانه زیر در ضریب اهمیت شاخص ساختمان و تجهیزات حاصل می‌شود.

C1- دارا بودن گواهی‌نامه معاینه فنی موتورخانه ساختمان (مطابق استاندارد ملی ISIRI 16000)

C2- دارا بودن گواهی‌نامه مدیریت انرژی (مطابق استاندارد ایزو ۵۰۰۰۱)

C3- دارا بودن گزارش ممیزی فنی انرژی ساختمان بر اساس آیین‌نامه اجرایی صرفه‌جویی انرژی در ساختمان‌ها مصوب

۱۳۹۶، ۱۰، ۱۲

C4- دارا بودن برچسب انرژی ساختمان مطابق با استاندارد ملی ۱۴۲۵۴

تبصره ۱) داشتن هر یک از گواهی‌های فوق برای هر ساختمان امتیاز یک و نداشتن آن امتیاز صفر دارد.

تبصره ۲) احداث هر گونه بنا و ساختمان توسط دستگاه‌های اجرایی دولتی می‌بایست مطابق مبحث ۱۹ مقررات ملی ساختمان

باشد.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

تبصره ۳) خرید تجهیزات جدید توسط دستگاه اجرایی می‌بایست گواهی/ تاییدیه/ علامت استاندارد ملی کشور را داشته باشد و مسئولیت آن بر عهده رییس دستگاه اجرایی و نظارت بر آن بر عهده ذیحساب یا مقام مسئول مشابه می‌باشد.

سهم امتیاز نماگر از امتیاز شاخص : ۱۰٪

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «نظارت و ارزیابی»

امتیاز محور: ۱۶۰

۶. روش ارزیابی نماگر ۶: آموزش و فرهنگ‌سازی

نحوه محاسبه امتیاز شاخص آموزش و فرهنگ‌سازی (TP)

$$TP = \frac{NT * \beta_6}{N * 8}$$

NT = تعداد نفر در کلاس * مدت زمان کلاس (نفر - ساعت آموزش دیده بر اساس گواهی‌های آموزشی صادر شده)

β_6 = ضریب اهمیت شاخص آموزش و فرهنگ‌سازی

N = تعداد کل کارکنان

تبصره: برای ارزیابی بیش از یک ساختمان/مجتمع/ واحد، از فرمول زیر استفاده می‌شود:

$$\overline{TP} = \frac{\sum (TP_i * N_i)}{N}$$

N_i = تعداد کارکنان هر ساختمان

N = تعداد کل کارکنان

راهنمایی ارزیابی نماگر ۶

شاخص آموزش و فرهنگ‌سازی اجرای مدیریت سبز در دستگاه‌های اجرایی، برگزاری ۸ ساعت دوره آموزشی با عنوان مدیریت سبز در سطح مدیران و کارکنان دستگاه اجرایی می‌باشد.

امتیاز این شاخص از نسبت گواهی نفر - ساعت آموزش دیده به مجموع ۸ ساعت آموزش کل کارکنان دستگاه اجرایی با اعمال ضریب اهمیت آموزش و فرهنگ‌سازی حاصل می‌شود.

تبصره: محتوای دوره‌های آموزشی در دستورالعمل‌ها و راهنماهای تهیه شده توسط سازمان مشخص خواهد شد.

سهم امتیاز نماگر از امتیاز شاخص : ۱۰٪