

## شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۶ دستگاه‌های اجرایی (سطح استانی)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
<b>محور مهندسی نقش و ساختار دولت (۱۲۵ امتیاز)</b>				
۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به شبکه‌های حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها	درصد	*	۵۰
۱/۱	میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی	درصد	*	۲۵
۱/۳	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکززدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۴	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۳۰
<b>محور دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری (۲۷۰ امتیاز)</b>				
۲	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	درصد	*	۲۵
۲/۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)	درصد	*	۲۵
۲/۳	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان)	درصد	*	۳۵
۲/۴	میزان ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان	درصد	۱۰۰	۱۵
۲/۵	استانداردسازی تارنما (وب سایت) دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۵
۲/۶	به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد)	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۷	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاه‌های اجرایی)	درصد	۱۰۰	۲۰
۲/۸	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۴۰
۲/۹	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت	درصد	*	۳۰
۲/۱۰	استقرار میز خدمت در دستگاه	درصد	۱۰۰	۲۵
<b>محور مدیریت سرمایه انسانی (۲۴۰ امتیاز)</b>				
۳	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۸۰
۳/۱	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۵۰
۳/۳	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان	درصد	۱۰۰	۵۰
۳/۴	اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۶۰
<b>محور خدمات عمومی در فضای رقابتی (۵۰ امتیاز)</b>				
۴	بهبود فضای کسب و کار	درصد	۱۰۰	۵۰
۴/۲				

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۵	<b>محور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم (۱۸۰ امتیاز)</b>			
۵/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۵/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۵/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۴	رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۵	مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان	درصد	۱۰۰	۳۰
۵/۶	مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۳۰
۶	<b>محور استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد (۱۳۵ امتیاز)</b>			
۶/۱	انجام ارزیابی عملکرد دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۶/۲	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی	درصد	۱۰۰	۳۵

توجه: هدف کمی شاخص های ستاره دار به استناد بند ۲ تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت وزیران، بر اساس تفاهم نامه بین دستگاه مربوط و سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تعیین می شود.

## ۱- محور مهندسی نقش و سافتار دولت

شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاههای اجرایی به شبکههای حرفه‌ای، بخش خصوصی و سمن‌ها (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده	بر اساس تحقق هدف سال ۹۶ برنامه عملیاتی سه ساله	۳۵
۲	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها بر اساس نتایج جدول شماره ۱	کمی	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد شده			

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

ر د ی ف	فعالیت‌های واگذار شده		نتایج حاصل از واگذاری							
	عنوان فعالیت یا واحد عملیاتی	واگذار شده	نسبت فعالیت واگذار شده به کل	روش واگذاری			هزینه های کاهش یافته (ریال)	تعداد واحدهای سازمانی کاهش یافته	تعداد پست سازمانی کاهش یافته	تعداد نیروی انسانی کاهش یافته
				واگذاری	مشاورت	آموزش				
۱	فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی	بلی/خیر								
۲	.....									

مستند شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۳۳۱۳۷۸/ت/۳۳۹۰۸ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸)، ماده ۲۵ قانون برنامه ششم و آیین‌نامه مربوط

شاخص دوم- میزان اجرایی شدن واگذاری وظایف ستاد دستگاه به استان به منظور تمرکززدایی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان اجرایی شدن وظایف واگذار شده از ستاد دستگاه به استان	بر اساس تحقق مجموع اهداف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
گزارش اقدامات انجام شده			

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی، تصویب‌نامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی

### جدول شماره ۲) جدول اجرایی شدن وظایف واگذاری شده دستگاه به سطوح استانی

ردیف	عنوان وظیفه واگذار شده	میزان اجرا (درصد)

شاخص سوم - تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی <sup>۱</sup> (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی بر اساس اهداف سال ۱۳۹۶ برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و اجرایی شدن آنها	بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۶ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		گزارش اقدامات انجام شده	

### جدول شماره ۳) جدول فهرست وظایف قابل واگذاری دستگاه به سطوح شهرستانی

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

شاخص چهارم - اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی (۳۰)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی (ثبت تشکیلات اسمی)	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه	۱۵
	بروز اوری اطلاعات سامانه	ساختار	۱۵

مستندات شاخص: [بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی به شماره ۸۳۳۲۳۳ تاریخ ۱۳۹۵/۸/۱۷](#).

<sup>۱</sup> این شاخص برای دستگاه های فاقد واحد شهرستانی، عدم مصداق است.

## ۲- محور دولت الکترونیک و هوشمندسازی اداری

شاخص دوم، سوم، چهارم، پنجم و ششم						
ردیف	عنوان خدمت	الکترونیکی یا غیر الکترونیکی بودن خدمت	شاخص اول-اطلاع رسانی الکترونیکی ۱ (۲۵ امتیاز)	شاخص دوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(درخواست خدمت)(۲۵ امتیاز)	شاخص سوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی(ارائه خدمات الکترونیک به شهروندان)(۳۵ امتیاز)	شاخص چهارم- میزان ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان(۱۵ امتیاز)
سنجش بر اساس تحقق مجموع اهداف تا پایان سال ۹۶ برنامه سه ساله دستگاه						
		الکترونیکی/غیر الکترونیکی	بلی /خیر	بلی/خیر/عدم مصداق	بلی/خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق
۱	خدمت ۱					

### جدول شماره ۴) فهرست پایگاه های اطلاعاتی مورد استعلام دستگاه و استعلام از دستگاه

ردیف	عنوان پایگاه اطلاعات اختصاصی ملی یا استانی	نام دستگاه یا دستگاه هایی که از پایگاه اطلاعاتی ما استفاده می کنند	نام پایگاه اطلاعاتی و دستگاه هایی که ما از پایگاه اطلاعاتی آنها استفاده می کنیم	
			دستگاه	پایگاه اطلاعاتی

مستندات: ماده ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری(تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری) ، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵/تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱، آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی(تصمیم نامه شماره ۴۲۴۰/۱/۶۱۱۱۶ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت

شاخص پنجم- استاندارد سازی تارنما(وب سایت) دستگاه (۳۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاربر پسند بودن تارنما	بر اساس راهنمای پیوست	۷
۲	شفافیت تارنما		۶
۳	کیفیت خدمات تارنما		۱۲
۴	دسترسی پذیری تارنما		۵
۵	دسترسی پذیری اطلاعات		۵

<sup>۱</sup> از قبیل شیوه ارایه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارایه نماید و ارایه فرم های استاندارد مورد نیاز جهت انجام خدمات. دستگاه های اجرایی موظف به درج اسناد و مدارک مثبتة مربوط به همان دوره ارزیابی به همراه تفاهم نامه های منعقد شده با سازمان اداری و استخدامی کشور در سایت می باشند.

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنما(وبسایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه(پورتال)های استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تصویبنامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص

شاخص ششم - به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استفاده از سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در معاملات دستگاه <sup>۱</sup>	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ستاد و با توجه به شیوه نامه ارزیابی شاخص*	۲۰

مستندات شاخص: آیین نامه فعالیت سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (تصویبنامه شماره ۱۶۵۳۸۹/ت/۴۶۸۴۹ک مورخ ۹۰/۸/۲۱ هیأت وزیران)، تصویبنامه هیأت وزیران شماره ۱۲۳۴۶/ت/۵۴۲۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۶، تصویبنامه هیأت وزیران شماره ۱۶۱۴۵/ت/۵۳۵۲۵ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۶، ابلاغیه وزارت صنعت، معدن و تجارت شماره ۶۰/۴۸۴۳۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۹ و \*شیوه نامه ارزیابی شاخص

شاخص هفتم - ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا (سامانه اموال دستگاههای اجرایی) (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت اطلاعات فضاهای اداری در سامانه سادا	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سادا	۲۰

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۲۰۶/۷۵۳۹ مورخ ۲۰۶/۱/۱۸۸۰ شورای عالی اداری و اصلاحیه آن به شماره ۲۰۶/۹۱/۱۸۸۰ مورخ ۱۳۹۱/۱/۲۸ و اصلاحیه شماره ۲۷۶۷۹ تاریخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ شورای عالی اداری.

شاخص هشتم - اصلاح فرایندهای ارائه خدمات (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اصلاح فرایندهای خدمت	بر اساس تحقق اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ برنامه سه ساله دستگاه و با توجه به اطلاعات تکمیل شده جداول شماره ۶ و ۷	۴۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		تکمیل نمودن جداول شماره ۵ و ۶ و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه	

<sup>۱</sup> ارزیابی این شاخص توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی وزارت صنعت، معدن و تجارت صورت می گیرد.

جدول شماره ۵) عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ برنامه سه ساله دستگاه

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

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

جدول شماره ۶) اقدامات اصلی در راستای بهبود فرآیند

عنوان اقدام	توضیحات	نوع اقدام	مستندات و شواهد

مستندات شاخص: مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری موضوع اصلاح سیستمها و روشهای انجام کار، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)، بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روشهای انجام کار

شاخص نهم - استفاده از فناوریهای نوین در ارائه خدمت (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت	بر اساس هدفگذاری برنامه سه ساله دستگاه	۱۲
۲	استفاده از USSD		۱۲
۳	قابلیت پرداخت همراه		۶
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص

شاخص دهم - استقرار میز خدمت در دستگاه (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اقدامات انجام شده در راستای استقرار میز خدمت در دستگاه	کمی	۲۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص

## ۱- محور مدیریت سرمایه انسانی

شاخص اول-ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی (۸۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲	درصد تحقق هدف تجمیعی سالهای ۹۴، ۹۵ و ۹۶ برنامه عملیاتی سه ساله دستگاه	۳۰
جدول اطلاعاتی نماگر اول			
تعداد کل پستهای سازمانی مصوب سال ۹۶			
تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک سال ۹۶			
تعداد کل پستهای سازمانی مصوب پایان سال ۹۳			
تعداد کارکنان قراردادی مازاد بر سقف تبصره ماده ۳۲ ق.م.خ.ک پایان سال ۹۳			
جدول اطلاعاتی نماگر دوم			
۲	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی	درصد تحقق هدف سال ۹۶ برنامه سه ساله دستگاه	۲۰
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۶			
تعداد کارمندان رسمی و پیمانی سال ۹۵			
۳	رعایت سقف تبصره ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	رعایت سقف ۱۰ درصد نیروی قراردادی	۳۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		- جدول اطلاعاتی تکمیل شده با تایید مقام مربوطه در دستگاه. - مستندات کاهش قراردادی، رسمی و پیمانی در سال ۹۶ - ارایه فرم شماره ۶ موافقتنامه هزینه ای	

مستند شاخص: تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری

شاخص دوم- تناسب شغل و شاغل (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی	کمی	۱۵
۲	رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع	کمی	۱۵
۳	رعایت ضوابط ارتقاء رتبه و طبقه شاغلین	کمی	۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		تکمیل نمودن جداول شماره ۷ و ۸ و ضمیمه نمودن فایل مربوطه در سامانه	

مستند شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری



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

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل (مدرک تحصیلی)	عنوان پست‌ها	نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی (مقطع) و عنوان رشته تحصیلی <sup>۱</sup>	وضعیت اینترگری	رتبه	طبقه	رعایت ضوابط استخدامی	
											انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز (بلی/خیر)	عدم اعمال مدارک بیش از یک مقطع تحصیلی (بلی/خیر)
۱												

جدول شماره ۸) مشخصات مشاغل اختصاصی مورد عمل دستگاه اجرایی و متصدیان آنها

ردیف	عنوان شغل	شرایط احراز شغل (مدرک تحصیلی)	عنوان پست‌ها	نام و نام خانوادگی	سابقه خدمت	مقطع و عنوان رشته تحصیلی بدو استخدام	آخرین مدرک تحصیلی (مقطع) و عنوان رشته تحصیلی <sup>۲</sup>	وضعیت اینترگری	رتبه	طبقه	رعایت ضوابط استخدامی	
											انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز (بلی/خیر)	عدم اعمال مدارک بیش از یک مقطع تحصیلی (بلی/خیر)
۱												

شاخص سوم- شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان (۵۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب مدیران	کمی	۲۵
۳	رعایت ضوابط مرتبط با بهره‌گیری از ظرفیت زنان و جوانان در پست‌های مدیریتی از حیث کاهش سابقه خدمت، رعایت سنی و تخصیص مشاغل به زنان	کمی	۲۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		تکمیل جدول شماره ۹ و ضمیمه نمودن آن در سامانه <sup>۳</sup>	

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

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

<sup>۲</sup> توضیح: در صورت وجود تفاوت بیش از یک مقطع برای مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی اعمال شده است لازم است مستندات مرتبط بر اساس بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ ارائه گردد.

<sup>۳</sup> جدول شماره ۹ تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه آپلود گردد.

جدول شماره ۹) جدول اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه‌های اجرایی

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

شاخص چهارم - اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۶۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکرد	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران	اجرای دوره های آموزشی مصوب مدیران بر اساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده	کامل / ناقص / انجام نشده	۱۲
		تعداد مدیران: ..... نفر ساعت آموزش مدیران: .....		
۲	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان (رسمی، پیمانی، قراردادی)	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارکنان بر اساس برنامه مصوب سالانه در چارچوب نظام آموزش و سرانه آموزش پیش بینی شده	کامل / ناقص / انجام نشده	۱۲
		تعداد کارمندان: ..... نفر ساعت آموزش کارمندان: .....		
۳	ارزشیابی اثربخشی دوره ها و برنامه های آموزشی مصوب سالانه	سنجش و ارزشیابی دوره های آموزشی سطوح ۱ و ۲ (واکنش و یادگیری)	کامل / ناقص / انجام نشده	۱۲
		بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطوح ۳ و ۴ ( رفتار شغلی و نتایج سازمانی)		
۴	شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان	تشکیل شناسنامه آموزشی برای مدیران و کارکنان استانی و استقرار سیستم مدیریت مکانیزه اطلاعات آموزشی و به روز آوری آن	کامل / ناقص / انجام نشده	۱۲

### مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

- ارائه گزارش عملکرد از دوره های آموزشی اجرا شده برای مدیران و کارمندان (به تفکیک ستاد و استان ها) شامل: گزارش مدیریتی از اجرای دوره ها، تعداد دوره، مجری دوره، مدرس دوره و.....
- ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد شرایط و اطلاعات مدرسان مورد استفاده
- ارائه فهرست مؤسسات آموزشی طرف قرارداد برای اجرای دوره های آموزشی کارکنان در سال ۱۳۹۶ و ارائه چند نمونه از گواهینامه های صادره شده در سال ۱۳۹۶
- ارائه گزارش سنجش، ارزشیابی و بررسی اثربخشی برنامه های آموزشی اجرا شده در سال ۹۶ و گزارش دوره هایی که اثربخشی آن ها به تفکیک سطوح چهارگانه بررسی شده به همراه نتایج تحلیلی ارزشیابی

مستند شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، دستور العمل طراحی آموزش های مشاغل اختصاصی (۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸) مورخ ۱۳۸۱/۶/۲۰، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه های اجرایی، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۱۱۴۶/۲۰۰ تاریخ ۱۳۹۰/۱۲/۴، بخشنامه شماره ۳۲۶۶۴/۲۰۰/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۵ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴ شامل (اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی، پیوست شماره یک، پیوست شماره دو و پیوست شماره سه)، بخشنامه شماره ۸۳۰۷۸ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۴ و بخشنامه شماره ۳۹۴۷۵۴ مورخ ۱۳۹۴/۱۲/۹.

### ۴- محور خدمات عمومی در فضای رقابتی

شاخص اول-بهبود فضای کسب و کار (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیشنهاد تنقیح قوانین و مقررات دستگاه اجرایی به منظور بهبود محیط کسب و کار در راستای اجرای تبصره بند ۱ ماده ۳ قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور	کیفی / <sup>۱</sup> عدم مصداق	۵
۲	تغییر در سیاست ها و مقررات به منظور بهبود محیط کسب و کار مطابق بند الف ماده ۲۲ قانون برنامه ششم توسعه	کیفی /عدم مصداق	۵
۳	اطلاع رسانی عمومی در خصوص هر گونه تغییر سیاست ها، مقررات و رویه های اقتصادی در زمان مقتضی قبل از اجراء، از طریق رسانه های گروهی استانی مطابق ماده ۲۴ قانون بهبود محیط کسب و کار	کیفی / عدم مصداق	۱۰
۴	تعیین و معرفی مسئول بهبود محیط کسب و کار دستگاه، مطابق ماده ۱۴ قانون بهبود محیط کسب و کار	بلی /خیر	۲
۵	تعیین، شناسایی و اولویت بندی مشکلات بخش خصوصی، اعم از مجوزها و فرآیندها در سطح ملی مطابق ماده ۱۴ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار توسط دستگاه	کیفی / عدم مصداق	۸
۶	تسهیل فرآیند صدور مجوزهای دستگاه با تایید هیات مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار مطابق ماده ۵۷ قانون رفع موانع تولید	کیفی / عدم مصداق	۱۰
۷	پاسخ به سؤالات و بررسی مطالبات و شکایات نمایندگان تشکل ها و فعالان اقتصادی توسط کلیه دستگاه های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار همچنین سازمان ها و ادارات کل آن ها در مراکز استان ها	کیفی / عدم مصداق	۱۰
مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.			
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>			

مستندات شاخص: قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار شماره ۷۷۹۲۴ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۲۷، قانون تنقیح قوانین و مقررات کشور، قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور

<sup>۱</sup>کیفی شامل طیف ۵ عاملی لیکرت می باشد. از خیلی کم تا خیلی زیاد.

## ۵- محور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم

شاخص اول- ارتقاء سلامت نظام اداری (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	پیشگیری (طراحی و اجرای تدابیر پیشگیرانه)	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۱۳
۲	نظارت و مراقبه		۱۱
۳	مقابله با موارد فساد		۸
۴	سنجش و ارزیابی نتایج		۸
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

مستند شاخص: بند ۲۴ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (تصویب‌نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۸۰ هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران)، برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ.تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیأت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ.تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران)، تصویب‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران، آیین‌نامه پیش‌گیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ.تاریخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیأت وزیران)، نامه شماره ۴۳۴۹/۴۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۵۲۷۲/۵۲۷۲/۹۳/۲۰ مورخ ۲۰۰۹/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰ مورخ ۲۰۰۹/۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص

**شاخص دوم - صیانت از حقوق مردم (۴۰ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین(موضوع ماده ۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۳
۲	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات(موضوع ماده ۴ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۴
۳	پرهیز از هرگونه اعمال تبعیض در نظامها، فرآیندها و تصمیمات اداری(موضوع ماده ۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۴	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری (موضوع ماده ۶ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶
۵	حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد(موضوع ماده ۷ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۶	آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذی نفعان به اطلاعات مورد نیاز(موضوع ماده ۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۶
۷	امکان اظهارنظر آزاد و ارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرآیندهای اداری(موضوع ماده ۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۳
۸	مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافقات، معاملات و قراردادهای اداری(موضوع ماده ۱۰ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
۹	امکان برخورداری اشخاص توانخواه از امتیازات خاص قانونی(موضوع ماده ۱۱ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۰	فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین(موضوع ماده ۱۲ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۱	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی یا کارکنان آن(موضوع ماده ۱۳ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۲
۱۲	اعمال نظارت مؤثر بر مراکز، مؤسسات، نهادهای صنفی و بطور کلی هر نوع مؤسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید. (موضوع تبصره ذیل ماده ۱۵ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
۱۳	راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری(موضوع بند(۴) ماده ۱۸ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۴
۱۴	اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری(موضوع ماده ۱۹ تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری)		۱
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

**مستند شاخص:** تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری و مقررات مرتبط با آن)، چک لیست راهنمای ارزیابی

شاخص

شاخص سوم - استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	توسط ستاد اقامه نماز	۲۰

مستند شاخص: پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیات وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیات وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی  
توجه: ارزیابی این شاخص بر اساس گزارش های ارسالی به ستاد اقامه نماز صورت گرفته و نتایج ارزیابی توسط ستاد مذکور به این معاونت اعلام و امتیازدهی خواهد شد.

شاخص چهارم - رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	سقف امتیاز	نحوه سنجش
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۶	۶	در کلیه مواردی که درصد خواسته شده است اگر درصد وارده کمتر از ۳۰ بود هیچ امتیازی تعلق نمی گیرد. در صورتی که بزرگتر و مساوی ۳۰ و کمتر از ۶۰ باشد نصف امتیاز و در صورتی که بزرگتر و مساوی ۶۰ درصد باشد کل امتیاز تعلق می گیرد. در مورد زیر شاخص ۷ اگر نسبت مربوطه کمتر و مساوی یک باشد امتیاز کامل تعلق می گیرد. بین یک و کمتر مساوی ۱.۵ نصف امتیاز و بالاتر از آن امتیازی تعلق نمی گیرد.
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۶		
	تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۶		
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۶	۲	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۶		
	تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۶		
۳	درصد گزارش پاسخ داده شده به گزارش دریافتی سال ۹۶	۲	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد گزارش دریافت شده سال ۹۶		
	تعداد گزارش پاسخ داده شده سال ۹۶		
۴	درصد پیشنهاد رسیدگی شده به پیشنهادات دریافتی سال ۹۶	۲	
	جدول اطلاعات زیر شاخص		
	تعداد پیشنهاد دریافت شده سال ۹۶		
	تعداد پیشنهاد رسیدگی شده سال ۹۶		
۵	درصد پاسخگویی به موارد (نسبت موارد پاسخ داده شده به کل موارد) در سال ۹۶	۲	
۶	نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۶ به نسبت شکایات و گزارش به کل موارد دریافتی سال ۹۶	۲	

$$\text{درصد مربوطه} = ۱۰۰ \times \frac{\text{پیشنهاد رسیدگی شده} + \text{انتقاد پاسخ داده} + \text{درخواست پاسخ داده} + \text{گزارش پاسخ داده} + \text{شکایات پاسخ داده}}{\text{تعداد کل موارد دریافتی سال ۹۶}}$$

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

۷	متوسط زمان رسیدگی به شکایات <sup>۱</sup>	۴	در صورتی که میانگین زمان پاسخگویی کمتر و مساوی ۱۰ روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گیری از موارد ضمیمه شده باشد امتیاز کامل تعلق می‌گیرد. بین ۱۰ تا ۲۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.
---	--	---	--

**شاخص پنجم - مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین<sup>۲</sup> (۳۰ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکردی	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط ورودی ساختمانها ویژه استفاده جانبازان و معلولین	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۸
۲	مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط اجرایی فضاهای بهداشتی ویژه استفاده جانبازان و معلولین		۷
۳	مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط آسانسور ویژه استفاده جانبازان و معلولین		۸
۴	مناسب بودن سطح شیب‌دار جهت استفاده معلولین و جانبازان	رعایت ضوابط سطوح شیب دار جهت تردد جانبازان و معلولین		۷

**مستند شاخص:** آیین نامه مناسب سازی (تصویب نامه شماره ۳/۷۷۳۰۳/ت/۴۹۱۳۰هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۵ هیأت وزیران)، راهنمای نحوه ارزیابی شاخص مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده معلولین و جانبازان

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

<sup>۲</sup> ارزیابی این شاخص توسط سازمان بهزیستی کشور انجام خواهد گرفت

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

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

### ۶- محور استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد

شاخص اول - انجام ارزیابی عملکرد دستگاه (با در نظر گرفتن سازمان ها، موسسات و شرکت های وابسته و واحدهای استانی) (۱۰۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری	کیفی	۱۰
۲	مشارکت در تدوین شاخص های اختصاصی (با در نظر گرفتن زمان ارائه و کیفیت)	کیفی	۲۰
۳	تدوین شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد مدیران حرفه ای	کیفی	۲۰
۵	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانیها	کیفی	۵۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، مصوبه شماره ۱۳۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران، نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع تصویب نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴)، فرآیند و راهنمای نحوه تنظیم شاخص های اختصاصی دستگاه های اجرایی در سال ۱۳۹۶.



**شاخص دوم - تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی (۳۵ امتیاز)**

سقف امتیاز	نحوه سنجش	عنوان نماگر	شماره نماگر
۲۰	کیفی	تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده به منظور بهره‌گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل در برنامه ریزی ها و تصمیم گیری ها و انجام اقدام‌های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد	۱
۱۵	کمی	ارائه لیست پایگاه‌های اطلاعات عملکردی در خصوص شاخص های عمومی و اختصاصی دستگاه به‌مراه گزارش مربوطه حسب مورد	۲
لیست تمام پایگاه‌های اطلاعاتی برای بررسی دقت و صحت داده های مربوط به شاخص های ارزیابی			<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>