

رياست جمهوري

سازمان اداري و استخدامي کشور

**دستورالعمل امتيازدهي شاخص­هاي عمومي سال 1400 – سطح استانی**

**معاونت نوسازی اداری**

**امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی**

شاخص‌هاي عمومي ارزيابي عملكرد سال‌ 1400 دستگاه‏هاي اجرايي- سطح استانی

| **رديف** |  **عنوان شاخص** | **واحد سنجش** | **هدف کمي** | **سقف امتياز** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | **نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده** | درصد | 100 | 325 |
| 2 | **شايسته‏سالاري در انتصاب نيروي انساني** | درصد | 100 | 100 |
| 3 | **اجرا و ارزشیابی دوره­های آموزشی مدیران و کارکنان** | درصد | 100 | 80 |
| 4 | **ارتقاء سلامت اداري دستگاه** | درصد | 100 | 80 |
| 5 | ارائه خدمت به شهروندان توانخواه  | درصد | 100 | 50 |
| 6 | استقرار نظام رسيدگي به شکایات مردمي | درصد | 100 | 80 |
| 7 | **استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز** | درصد | 100 | 35 |
| 8 | **آسيب شناسي و بهبود عملکرد(PDCA)** | درصد | 100 | 250 |
| **جمع کل** | **1000** |

|  |
| --- |
|  **شاخص اول- نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده (325 امتياز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | وجود اطلاعات و قابلیت‌های خاص در تارنمای دستگاه | بر اساس شیوه نامه | 25 |
| 2 | کیفیت ارائه خدمات از طریق میزخدمت (حضوری، الکترونیکی، ترکیبی) | 200 |
| 3 | حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت­گیرندگان (کارت ملی و شناسنامه) | 100 |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:** ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص |

**مستندات شاخص:** دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره 1538588 تاریخ 7/9/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره 302596 تاریخ 14/6/1397 شورای عالی اداری، بخشنامه حذف اخذ كپي مدارك هويتي، به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاريخ 05/10/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور. بخشنامه ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی توسط دستگاه­های اجرایی از خدمت­گیرندگان به شماره 309628 مورخ 17/06/1399

|  |
| --- |
|  **شاخص دوم-شايسته‏سالاري در انتصاب نيروي انساني(100 امتیاز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز**  |
| 1 | رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی [[1]](#footnote-1) | بر اساس اطلاعات جداول شماره 1 تا 3 و شیوه نامه  | 30 |
| 2 | رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران | 40 |
| 3 | انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی­های عمومی مدیریتی | 30 |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه:** تکمیل نمودن جدول شماره 1، 2 و 3 قالب فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه. |

**مستندات شاخص:** ماده (70) قانون مدیریت خدمات کشوری، بخشنامه شماره 1657363 مورخ 4/11/1396، دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای(موضوع تصویب نامه شماره 579095 مورخ 1/4/1395) ؛ دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره 1657363 مورخ 4/11/1396)

**جدول شماره 1) مشخصات متصدیان مشاغل عمومي مورد عمل در دستگاه اجرايي**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عناوین مشاغل عمومی مورد عمل** | **پست­ها** | **نام و نام خانوادگی** | **تاریخ انتصاب** | **رشته تحصیلی بدو استخدام** | **آخرين مدرک تحصيلي** | **تاریخ اعمال آخرین مدرک** | **دلایل عدم رعایت ضوابط[[2]](#footnote-2)** |
| **روز** | **ماه** | **سال** | **مقطع** | **عنوان** | **مقطع** | **عنوان** | **روز** | **ماه** | **سال** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**جدول شماره 2) مشخصات متصدیان مشاغل اختصاصي مورد عمل در دستگاه اجرايي**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **عناوین مشاغل اختصاصی** | **پست­ها** | **نام و نام خانوادگی** | **تاریخ انتصاب** | **رشته تحصیلی بدو استخدام** | **آخرين مدرک تحصيلي** | **تاریخ اعمال آخرین مدرک** | **دلایل عدم رعایت ضوابط[[3]](#footnote-3)** |
| **روز** | **ماه** | **سال** | **مقطع** | **عنوان** | **مقطع** | **عنوان** | **روز** | **ماه** | **سال** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **عنوان دستگاه اجرایی:**   | **تعداد کل پست­های مدیریتی دستگاه اجرایی: ....... پست** | **تعداد کل پست­های مدیریتی باتصدی: ...... پست** |
| **ردیف** | **نام و نام خانوادگی** | **شغل** | **پست** | **تاریخ انتصاب** | **سطح مدیریتی**  | **جنسیت** | **سال تولد** | **تحصیلات** | **نوع استخدام** | **سابقه خدمت دولتی** | **سنوات تجربه مدیریتی: ....** | **سنوات تجربه غیر مدیریتی** |
| **روز** | **ماه** | **سال** | مقطع | رشته تحصیلی | سطح قبلی | سطح فعلی | سایر سطوح |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 **جدول شماره 3) اطلاعات مدیران حرفه ای**

­­­

|  |
| --- |
|  شاخص سوم - اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان( 80 امتیاز) |
| شماره نماگر | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **امتیاز** |
| 1 | اجرای دوره­های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب  | بر اساس شیوه نامه | 25 |
| 2 | اجرای دوره­های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه آموزشی مصوب  | 25 |
| 3 | ارزشیابی دوره­های آموزشی (سطح 1 و 2) | 15 |
| 4 | بررسی اثربخشی دوره­های آموزشی (سطح 3 و4) | 15 |
| مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه: : ارائه گزارش مدیریتی از برگزاری دوره های آموزشی پیش بینی شده برای مدیران و کارکنان شامل؛ تعداد دوره های برگزار شده برای مدیران و کارکنان، چند نمونه گواهینامه های آموزشی صادر شده برای کارکنان و مدیران، ارائه گزارش ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های آموزشی اجرا شده، ارائه نفر ساعت و سرانه آموزش کارکنان و مدیران بر اساس کلیات برنامه آموزشی، درصد میزان دوره های آموزشی اجرا شده به نسبت دوره های آموزشی پیش بینی شده سال 1400 |

**مستندات شاخص:** بخشنامه شماره 66111 نظام آموزش کارکنان دولت( موضوع بخشنامه شماره 1834/200 مورخ 30/01/1390)، اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی و پیوست های آن(موضوع بخشنامه شماره18819/92/200 مورخ 14/11/1392)- بورس های آموزشی خارج از کشور( موضوع بخشنامه شماره 21285/204 مورخ 28/04/89 و بخشنامه شماره 1132012 مورخ 02/02/96)- دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت( موضوع بخشنامه شماره 464185 مورخ 29/08/1397)

|  |
| --- |
| **شاخص چهارم- ارتقاء سلامت اداري دستگاه(80 امتياز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | رفع گلوگاه­های فساد در سطح دستگاه  | بر اساس شیوه نامه | 50 |
| 2 | فرهنگ سازی، آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد | 30 |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:** ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص |

**مستندات قانونی شاخص:** [بند 24 سياست‌هاي كلي نظام اداري ابلاغي از سوي مقام معظم رهبري](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D8%B3%DB%8C%D8%A7%D8%B3%D8%AA%D9%87%D8%A7%DB%8C%20%DA%A9%D9%84%DB%8C%20%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85%20%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%DB%8C.docx)، [مواد 91، 92 و 93 قانون مديريت خدمات كشوري،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%AF91%D9%88%2092%20%D9%8893%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1%D9%8A%D8%AA%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D9%83%D8%B4%D9%88%D8%B1%D9%8A.doc) دستورالعمل اجرايي مواد 91 و 92 قانون مديريت خدمات کشوري[(بخشنامه شماره 173706 تاريخ 27/12/1393 سازمان مديريت و برنامه‏ريزي کشور](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C173706.pdf)، [قانون ارتقاي سلامت نظام اداري و مقابله با فساد](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D8%A7%D8%B1%D8%AA%D9%82%D8%A7%D8%A1%20%D8%B3%D9%84%D8%A7%D9%85%D8%AA%20%D9%86%D8%B8%D8%A7%D9%85%20%D8%A7%D8%AF%D8%A7%D8%B1%DB%8C%20%D9%88%20%D9%85%D9%82%D8%A7%D8%A8%D9%84%D9%87%20%D8%A8%D8%A7%20%D9%81%D8%B3%D8%A7%D8%AF.pdf)، آيين‌نامه اجرايي ماده 26 قانون ارتقاي سلامت نظام اداري و مقابله با فساد([تصويب‌نامه شماره 45146/ت50080هـ تاريخ 24/4/1393 هيأت وزيران)،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C45146.pdf) برنامه ارتقاء سلامت نظام اداري و مقابله با فساد([مصوبه شماره 37995/ت 28617هـ تاريخ 25/12/1382 هيئت وزيران)،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C37995.doc) آيين‌نامه پيش‌گيري و مبارزه با رشوه در دستگاه‏هاي اجرايي([مصوبه شماره 73377/ت 30374ه‍ تاريخ 22/12/1383 هيئت وزيران)،](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C73377.doc) [تصويب‌نامه شماره 77683/44770 تاريخ 8/4/1389 هيات وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C77683.doc)، آيين نامه پيشگيري و مقابله نظام‌مند و پايدار با مفاسد اقتصادي در قوه مجريه([مصوبه شماره 192087/ت50328هـ مورخ 28/12/1392 هيات وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C192087.docx))، [نامه شماره 4349/93/200 مورخ 3/4/1393 معاونت توسعه مديريت و سرمايه انساني رئيس جمهور](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C4349.pdf)، [بخشنامه شماره 5272/93/200 تاريخ 17/4/93](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C5272.pdf) و [بخشنامه شماره 13472/93/200 تاريخ 7/10/1393](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C13472.pdf) موضوع ساماندهي کميته‌هاي تخصصي مرتبط با مسايل مديريتي و اداري، تصویب­نامه شورای عالی اداری شماره 954930 مورخ 22/10/1395 در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری.

|  |
| --- |
| [**شاخص پنجم- ارائه خدمت به شهروندان توانخواه (50 امتياز)**](#یک) |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | ارائه خدمت به شهروندان توانخواه | **بر اساس شیوه نامه**  | 50 |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:** نیازی به ارائه مستندات نمی باشد |

**مستندات قانونی شاخص**: تصويبنامه حقوق شهروندي در نظام اداري (موضوع مصوبه شماره 1127128 مورخ 28/12/1395 شوراي عالي اداري،قانون حمایت از معلولان و جانبازان

|  |
| --- |
|  **ش****اخص ششم- استقرار نظام رسيدگي به شکایات مردمي (80 امتياز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | استقرار نظام رسيدگي به شکایات مردمي | **بر اساس شیوه نامه**  | 80 |
| **مستندات قابل ارائه از سوي دستگاه**: مستندات مرتبط با نماگر تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود. |

|  |
| --- |
|  **شاخص هفتم- استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز(35 امتياز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | ميزان استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز | براساس شيوه نامه شاخص | 35 |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:** نیازی به ارائه مستندات نمی باشد |

**مستندات قانونی شاخص:** پیام­های مقام معظم رهبری به اجلاس­های سراسری بویژه اجلاس سیزدهم، آیین­نامه ترویج و توسعه اقامه نماز مصوب هییت وزیران شماره51868/ت17323ه تاریخ30/01/1376 و اخرین اصلاحیه شماره69443/ت 43835 ه تاریخ20/06/1393 بویژه ماده 20 آیین نامه، طرح جامع توسعه فرهنگ اقامه نمار مصوب شورای عالی انقلاب فرهنگی کشور مصوبه جلسه566 تاریخ 04/05/1384، نظام جامع برنامه­ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه­های اجرایی، اقدام ملی 5 ذیل راهبردهای ملی از راهبرد کلان نقشه مهندسی فرهنگی مورخ 15/12/1391، مفاد بندهای مواد 95 و 97 قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی کشور و ضوابط و مقررات مربوطه، ماده 5 ضوابط اجرایی قانون بودجه سال1400 دستگاه های اجرایی

|  |
| --- |
|  **شاخص هشتم- آسيب شناسي و بهبود عملکرد(250 امتیاز)** |
| **شماره نماگر** | **عنوان نماگر** | **نحوه سنجش** | **سقف امتياز** |
| 1 | شناسايي نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص­هاي عمومي و اختصاصي | براساس شيوه نامه | 100 |
| 2 | ميزان اجراي برنامه اقدام | براساس شيوه نامه | 150 |
| **مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:** ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص |

 **مستندات قانونی شاخص:** [مواد 81 و 82 و 83 فصل يازدهم قانون مديريت خدمات كشوري](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%AF81%D9%8882%D9%82%D8%A7%D9%86%D9%88%D9%86%20%D9%85%D8%AF%D9%8A%D8%B1%D9%8A%D8%AA%20%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%20%D9%83%D8%B4%D9%88%D8%B1%D9%8A.doc) و آيين‌نامه اجرايي آن [(تصميم‌نامه شماره 4225/44327 تاريخ 14/1/1389 هياًت وزيران](file:///C%3A%5CUsers%5Csadeghi.f%5CDocuments%5CMy%20Received%20Files%5Cmostanadat_shakhesha_omumi_melli_1395%5C4225.pdf))، دستورالعمل اجرايي استقرار نظام مديريت عملكرد.

1. 1. این نماگر برای کلیه کارمندانی که در سال مورد ارزیابی در شغل مورد تصدی انتصاب یافته و در دستگاه مربوطه استخدام، مأمور یا منتقل شده­اند، ارزیابی می­شود. [↑](#footnote-ref-1)
2. . چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی­ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود. [↑](#footnote-ref-2)
3. . چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی­ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود. [↑](#footnote-ref-3)