



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استحضامی کشور

دستور العمل استیازدهی شاخص های عمومی سال ۱۴۰۰- سطح استانی

معاونت نوسازی اداری

امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی- سطح استانی

| ردیف | عنوان شاخص | واحد سنجش | هدف کمی | سقف امتیاز |
|---------------|--|-----------|---------|-------------|
| ۱ | نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده | درصد | ۱۰۰ | ۳۲۵ |
| ۲ | شایسته‌سالاری در انتصاب نیروی انسانی | درصد | ۱۰۰ | ۱۰۰ |
| ۳ | اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان | درصد | ۱۰۰ | ۸۰ |
| ۴ | ارتقاء سلامت اداری دستگاه | درصد | ۱۰۰ | ۸۰ |
| ۵ | ارائه خدمت به شهروندان توانخواه | درصد | ۱۰۰ | ۵۰ |
| ۶ | استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی | درصد | ۱۰۰ | ۸۰ |
| ۷ | استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز | درصد | ۱۰۰ | ۳۵ |
| ۸ | آسیب شناسی و بهبود عملکرد (PDCA) | درصد | ۱۰۰ | ۲۵۰ |
| جمع کل | | | | ۱۰۰۰ |

شاخص اول - نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده (۳۲۵ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر | نحوه سنجش | سقف امتیاز |
|---|---|-------------------|------------|
| ۱ | وجود اطلاعات و قابلیت‌های خاص در تارنمای دستگاه | بر اساس شیوه نامه | ۲۵ |
| ۲ | کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت (حضور، الکترونیکی، ترکیبی) | | ۲۰۰ |
| ۳ | حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت‌گیرندگان (کارت ملی و شناسنامه) | | ۱۰۰ |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص | | | |

مستندات شاخص: دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری، بخشنامه حذف اخذ کپی مدارک هویتی، به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ سازمان اداری و استخدامی کشور. بخشنامه ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی توسط دستگاه‌های اجرایی از خدمت‌گیرندگان به شماره ۳۰۹۶۲۸ مورخ ۱۳۹۹/۰۶/۱۷

شاخص دوم - شایسته‌سالاری در انتصاب نیروی انسانی (۱۰۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر | نحوه سنجش | سقف امتیاز |
|--|---|--|------------|
| ۱ | رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی ^۱ | بر اساس اطلاعات جداول شماره ۱ تا ۳ و شیوه نامه | ۳۰ |
| ۲ | رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران | | ۴۰ |
| ۳ | انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی‌های عمومی مدیریتی | | ۳۰ |
| مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: تکمیل نمودن جدول شماره ۱، ۲ و ۳ قالب فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه. | | | |

مستندات شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری، بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴، دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای (موضوع تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱)؛ دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی‌های عمومی مدیران حرفه‌ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴)

جدول شماره ۱) مشخصات متصدیان مشاغل عمومی مورد عمل در دستگاه اجرایی

| ردیف | عناوین مشاغل عمومی مورد عمل | پست‌ها | نام و نام خانوادگی | تاریخ انتصاب | | | رشته تحصیلی بدو استخدام | | آخرین مدرک تحصیلی | | | تاریخ اعمال آخرین مدرک | | | دلایل عدم رعایت ضوابط ^۲ |
|------|-----------------------------|--------|--------------------|--------------|-----|-----|-------------------------|-------|-------------------|-------|-----|------------------------|-----|--|------------------------------------|
| | | | | روز | ماه | سال | مقطع | عنوان | مقطع | عنوان | روز | ماه | سال | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

۱. این نماگر برای کلیه کارمندی که در سال مورد ارزیابی در شغل مورد تصدی انتصاب یافته و در دستگاه مربوطه استخدام، مأمور یا منتقل شده‌اند، ارزیابی می‌شود.

۲. 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.

جدول شماره ۲) مشخصات متصدیان مشاغل اختصاصی مورد عمل در دستگاه اجرایی

| ردیف | عناوین مشاغل اختصاصی | پست‌ها | نام و نام خانوادگی | | | تاریخ انتصاب | | رشته تحصیلی بدو استخدام | | آخرین مدرک تحصیلی | | تاریخ اعمال آخرین مدرک | | | دلایل عدم رعایت ضوابط ^۳ |
|------|----------------------|--------|--------------------|-----|-----|--------------|-------|-------------------------|-------|-------------------|-----|------------------------|--|--|------------------------------------|
| | | | روز | ماه | سال | مقطع | عنوان | مقطع | عنوان | روز | ماه | سال | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | |

جدول شماره ۳) اطلاعات مدیران حرفه ای

| 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: | | |
| | | | | روز | ماه | سال | | | | مقطع | رشته تحصیلی | | | سنوات تجربه غیر مدیریتی | سطح قبلی | سطح فعلی |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

شاخص سوم - اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۸۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر | نحوه سنجش | امتیاز |
|--|---|-------------------|--------|
| ۱ | اجرای دوره‌های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب | بر اساس شیوه نامه | ۲۵ |
| ۲ | اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه آموزشی مصوب | | ۲۵ |
| ۳ | ارزشیابی دوره‌های آموزشی (سطح ۱ و ۲) | | ۱۵ |
| ۴ | بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی (سطح ۳ و ۴) | | ۱۵ |
| <p>مستندات قابل ارائه از سوی 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 ۱۴۰۰</p> | | | |

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۶۶۱۱ نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰)، اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی و پیوست های آن (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴) - بورس های آموزشی خارج از کشور (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۸۹/۰۴/۲۸ و بخشنامه شماره ۱۱۳۲۰۱۲ مورخ ۹۶/۰۲/۰۲) - دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹)

۳. 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 ذی ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.

شاخص چهارم - ارتقاء سلامت اداری دستگاه (۸۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر | نحوه سنجش | سقف امتیاز |
|-------------|---|-------------------|------------|
| ۱ | رفع گلوگاه‌های فساد در سطح دستگاه | بر اساس شیوه نامه | ۵۰ |
| ۲ | فرهنگ سازی، آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد | | ۳۰ |

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص

مستندات قانونی 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 ۱۷۳۷۰۶/۱۳۹۳/۱۲/۲۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی 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/۵۰۰۸۰ هـ.ت/تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران)، برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۵/ت/۳۷۹۵ هـ.ت/تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیأت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ.ت/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 مفساد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ.ت/مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیأت وزیران)، نامه شماره ۴۳۴۹/۴۳۴۹/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۵۲۷۲/۵۲۷۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۱۳۴۷۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ 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.

شاخص پنجم - ارائه خدمت به شهروندان توانخواه (۵۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر | نحوه سنجش | سقف امتیاز |
|-------------|---------------------------------|-------------------|------------|
| ۱ | ارائه خدمت به شهروندان توانخواه | بر اساس شیوه نامه | ۵۰ |

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: نیازی به ارائه مستندات نمی باشد

مستندات قانونی شاخص: تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، قانون حمایت از معلولان و جانبازان

شاخص ششم - استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی (۸۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر | نحوه سنجش | سقف امتیاز |
|-------------|-------------------------------------|-------------------|------------|
| ۱ | استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی | بر اساس شیوه نامه | ۸۰ |

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: مستندات مرتبط با نماگر تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.

شاخص هفتم- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز(۳۵ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر | نحوه سنجش | سقف امتیاز |
|-------------|--|-----------------------|------------|
| ۱ | میزان استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز | براساس شیوه نامه شاخص | ۳۵ |

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 هیئت وزیران شماره ۵۱۸۶۸/ت/۵۱۷۳۳۳/ه تاریخ ۱۳۷۶/۰۱/۳۰ و آخرین اصلاحیه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ ه تاریخ ۱۳۹۳/۰۶/۲۰ بویژه ماده ۲۰ آیین نامه، طرح جامع توسعه فرهنگ اقامه نماز مصوب شورای عالی انقلاب فرهنگی کشور مصوبه جلسه ۵۶۶ تاریخ ۱۳۸۴/۰۵/۰۴، نظام جامع برنامه‌ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه‌های اجرایی، اقدام ملی ۵ ذیل راهبردهای ملی از راهبرد کلان نقشه مهندسی فرهنگی مورخ ۱۳۹۱/۱۲/۱۵، مفاد بندهای مواد ۹۵ و ۹۷ قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی کشور و ضوابط و مقررات مربوطه، ماده ۵ ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۴۰۰ دستگاه های اجرایی

شاخص هشتم- آسیب شناسی و بهبود عملکرد(۲۵۰ امتیاز)

| شماره نماگر | عنوان نماگر | نحوه سنجش | سقف امتیاز |
|-------------|---|------------------|------------|
| ۱ | شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص‌های عمومی و اختصاصی | براساس شیوه نامه | ۱۰۰ |
| ۲ | میزان اجرای برنامه اقدام | براساس شیوه نامه | ۱۵۰ |

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص

مستندات قانونی شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد.