



ریاست جمهوری
سازمان برنامه و بودجه کشور
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان تهران

بررسی و تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه های اجرایی استان تهران



معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

آذر ۱۴۰۱

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بررسی و تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰

دستگاه‌های اجرایی استان تهران

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران
معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
آذر ماه ۱۴۰۱

عنوان: بررسی و تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی استان تهران

سرپرست و ناظر کیفی طرح: علی شیرین، معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

تهیه و تدوین: فاطمه قاسمی، زهرا نوروزی و سمیه محرابی

فهرست مطالب

پیشگفتار	۱
مقدمه	۳
فصل اول: کلیات و مبانی نظری ارزیابی عملکرد	۵
مقدمه	۷
تعاریف	۷
اهداف ارزیابی عملکرد	۸
ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد	۹
فرآیند ارزیابی عملکرد	۹
رویکردها و الگوهای ارزیابی عملکرد	۱۱
ارزیابی عملکرد در سازمان‌های دولتی و لزوم کاربرد الگوهای مناسب	۱۲
فصل دوم: مبانی قانونی و فرآیند ارزیابی عملکرد	۱۵
مبانی قانونی ارزیابی عملکرد و برگزاری جشنواره شهید رجایی	۱۷
فرآیند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان	۲۰
فصل سوم: نتایج عملکردی دستگاه‌های اجرایی	۲۴
رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان براساس امتیاز کل	۲۶
رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان براساس امتیاز مکتسبه در شاخص‌های عمومی	۳۰
رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان براساس امتیاز مکتسبه در شاخص‌های اختصاصی	۳۲
رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان در گروه‌های پنجگانه	۳۴
شاخص‌های عمومی و نماگرهای آن	۴۰
امتیازات مکتسبه دستگاه‌های اجرایی استان تهران به تفکیک شاخص‌های عمومی	۴۱
امتیازات مکتسبه دستگاه‌های اجرایی استان تهران به تفکیک نماگرها	۴۷

تحلیل وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر نماگرهای شاخص‌های عمومی	۷۲
شاخص ۱: نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده	۷۲
شاخص ۲: شایسته‌سالاری در انتصاب نیروی انسانی	۷۵
شاخص ۳: اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	۷۸
شاخص ۴: ارتقاء سلامت اداری دستگاه	۸۰
شاخص ۵: ارائه خدمت به شهروندان توانخواه	۸۳
شاخص ۶: استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی	۸۴
شاخص ۷: استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	۸۶
شاخص ۸: آسیب‌شناسی و بهبود عملکرد (PDCA)	۸۸
تحلیل وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر شاخص‌های اختصاصی	۹۱
موانع و مشکلات	۹۱
راهکارهای پیشنهادی	۹۲
فصل چهارم: فرآیند تقدیر از برترین‌های استان (جشنواره شهید رجایی)	۹۵
جشنواره شهید رجایی استان تهران	۹۷
فصل پنجم: آسیب‌شناسی و پیشنهادهایی برای بهبود عملکرد	۱۰۱
یافته‌های ارزیابی و جمع‌بندی مباحث	۱۰۲
آسیب‌شناسی فرایند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی	۱۰۵
موانع و مشکلات:	۱۰۵
پیشنهادهای:	۱۰۵
آسیب‌شناسی و تحلیل برنامه اصلاح نظام اداری	۱۰۶
چالش‌های اصلی:	۱۰۶
راهکارهای پیشنهادی:	۱۰۷
منابع و مآخذ	۱۰۹

پیشگفتار

نظام اداری یکی از ارکان اصلی هر حکومتی است و دستیابی به پیشرفت، توسعه و تحقق اهداف کوتاه مدت و بلندمدت و بهره گیری از منابع، همگی به عملکرد سالم، یکپارچه و هماهنگ نظام اداری وابسته است. به عبارتی دیگر، نظام اداری به عنوان یکی از زیرساخت های مهم توسعه محسوب می شود زیرا کارآمدی و چابکی نظام اداری در هر کشور، موجب بهبود و ارتقای سایر نظام های آن کشور نظیر: اقتصادی، سلامت، فرهنگی، اجتماعی و ... است. بنابراین اصلاح نظام اداری در دستور کار دولت های مختلف بعد از انقلاب اسلامی بوده و در طول این دوران، قوانین، برنامه ها و سیاست های گوناگون تدوین شده است.

ضرورت اصلاح و ایجاد تحول در نظام اداری کشور به عنوان یکی از ابزارهای تحقق اهداف نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران بویژه در الزام به پاسخگویی به مردم و تلاش در ارتقای سلامت اداری از مواردی است که در سال های اخیر مورد اهتمام ویژه مسئولین عالی رتبه نظام بوده است. باید اذعان داشت تحول در نظام اداری هم به عنوان تسهیل کننده و بستر ساز اجرای برنامه های توسعه و هم به عنوان زیرساخت و الزامات تحقق چشم انداز برنامه ۲۰ ساله، ضرورتی انکارناپذیر است.

یکی از مکانیسم های تحول در نظام اداری، فرآیند ارزیابی عملکرد محسوب می شود. مطالعات نشان می دهد فقدان نظام کسب بازخورد، امکان انجام اصلاحات لازم برای رشد، توسعه و بهبود فعالیت های سازمان را غیرممکن می نماید و نتیجه این پدیده، کاهش کارایی و اثربخشی سازمانی است. بنابراین هر سازمان به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت فعالیت های خود نیاز مبرم به ارزیابی دارد.

ارزیابی عملکرد یکی از مهمترین فرآیندهای راهبردی است که ضمن ارتقای پاسخگویی، میزان تحقق اهداف و برنامه های سازمان را مشخص می کند. ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی و دقت آن، نقش کلیدی در موفقیت سازمان ها دارد. اگر از نظام ارزیابی عملکرد مناسب برای دستگاه های دولتی استفاده نگردد اهداف و رفتارهای انحرافی و فرهنگ نامناسب را در اجرای عملکرد سازمانی به وجود خواهد آورد.

با عنایت به سیاست های کلی نظام اداری کشور ابلاغی مقام معظم رهبری و نقشه راه اصلاح نظام اداری و به منظور سنجش میزان تحقق اهداف تعیین شده در برنامه های جامع اصلاح نظام اداری (دوره اول و دوم) و همچنین برنامه های توسعه ای کشور، سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان با تأسی از آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری، همانند سنوات گذشته، دستگاه های اجرایی استانی را در دو بعد شاخص های عمومی و اختصاصی مورد سنجش و ارزیابی قرار داد و پس از جمع بندی نتایج، بیست و چهارمین جشنواره شهید رجایی استان تهران را با شعار دولت مردمی، نظارت عمومی، مشارکت نخبگانی در جهت تقدیر از تلاشگران عرصه خدمت استان برگزار نمود.

امید است مجموعه حاضر، بازخوردی مناسب برای واحدهای استانی فراهم کرده و این سازمان را در رفع کاستی‌ها و بهبود ارزیابی عملکرد سال‌های آتی یاری نماید.

در پایان، از همراهی و رهنمودهای سازنده استاندار محترم و رییس شورای راهبری توسعه مدیریت استان، قدردانی می‌نمایم. همچنین لازم می‌دانم از همکاری و همراهی دستگاه‌های اجرایی استان در امر ارزیابی عملکرد و نیز همکاران سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان به‌عنوان مشارکت‌کننده در ارزیابی عملکرد واحدهای استانی در ابعاد عمومی و اختصاصی و همچنین دستگاه‌های اجرایی همکار از جمله استانداری تهران، اداره کل بهزیستی استان، اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان و ستاد اقامه نماز استان تقدیر و تشکر نموده و از خداوند سبحان آرزوی موفقیت و سربلندی برای ایشان نمایم.

علاءالدین ازوجی

رئیس سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران

و دبیر شورای راهبری توسعه مدیریت استان

مقدمه

همه‌ی سازمان‌ها، شرکت‌ها، موسسات و نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی برای توسعه، رشد و پایداری در عرصه رقابتی امروز، به سیستم ارزیابی عملکرد نیاز دارند که در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه‌های سازمان، فرایندها و منابع انسانی خود را مورد سنجش قرار دهند. سازمان‌های کارا به جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها بسنده نمی‌کنند بلکه از این داده‌ها برای بهبود سازمان و تحقق رسالت‌ها و استراتژی‌ها استفاده می‌کنند. به عبارتی دیگر به جای ارزیابی عملکرد به مدیریت عملکرد می‌پردازند.

مدیریت عملکرد به عنوان یکی از مولفه‌های نظام مدیریت استراتژیک منابع انسانی، نقش اساسی در توسعه پایدار سازمان و کارکنان آن دارد. در رویکردهای جدید، از عبارت مدیریت عملکرد به جای ارزیابی عملکرد در سطح سازمان، فرایندها و افراد استفاده می‌شود تا برنامه‌های توسعه، همسو و متوازن طراحی و اجرا گردد. استقرار مدیریت عملکرد موجب نهادینه شدن فرآیند بهبود در سازمان شده و به صورت نظام‌مند و مبتنی بر دانش، حوزه‌های بهبود سازمان، شناسایی و در جهت رفع مشکلات اقدام می‌گردد.

بنابراین مدیریت عملکرد، فرآیند دائمی است که طی آن میزان تحقق اهداف اندازه‌گیری می‌شود. در این اندازه‌گیری، کارایی و اثربخشی منابع مورد استفاده و فرایندهای انجام کار، کیفیت محصول و خدمات و اجرای برنامه‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرند. مدیریت عملکرد، علاوه بر افراد، عملکرد کلی سازمان و فرایندهای مربوط به آن را نیز مورد بررسی قرار می‌دهد و اطلاعات مورد نیاز را جهت شناخت و تحت کنترل قرار دادن سازمان تهیه می‌کند. راهکارهای بهبود و چگونگی انجام عملیات اصلاحی، گام تکمیل‌کننده فرایند مدیریت عملکرد است. در واقع بهبود عملکرد و توسعه ظرفیت واحدهای ارزیابی‌شونده به عنوان هدف اصلی ارزیابی در این گام نهفته است. اجرای درست این مرحله، نیاز به همکاری مداوم ارزیابی‌کننده و ارزیابی‌شونده دارد که این امر درنهایت می‌تواند به اثربخش شدن نظام مدیریت عملکرد منجر شود.

در این راستا، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور با تصویب آیین‌نامه مربوطه توسط هیات محترم وزیران (به شماره ۴۴۶۴۲/ت/ ۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۱۳۸۱/۱۰/۲۸) آغاز گردید. با تصویب قانون مدیریت خدمات کشوری و ابلاغ آیین‌نامه و دستورالعمل اجرائی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مذکور، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مورد پیگیری قرار گرفت.

سازمان اداری و استخدامی کشور به‌عنوان سیاست‌گذار در حوزه اصلاح نظام اداری و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان، به‌عنوان ناظر بر پیشبرد اهداف برنامه‌های اصلاح نظام اداری در استان، هر ساله براساس الزامات قانونی مذکور، نسبت به ارزیابی دستگاه‌های اجرایی مبتنی بر شاخص‌های عمومی (برنامه جامع اصلاح نظام اداری) و اختصاصی (ماموریت‌ها و وظایف تخصصی دستگاه) اقدام می‌نمایند.

ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی استان، رسماً با ابلاغ بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوطه از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور، در آذر ماه سال ۱۴۰۰ آغاز گردید. براساس گزارشات و مستندات بارگذاری شده در سامانه جامع مدیریت عملکرد، ۶۵ دستگاه اجرایی استان، در فرایند ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ شرکت داشته‌اند.

ارزیابی عملکرد واحدهای استانی در بعد شاخص‌های عمومی با ۸ شاخص و ۱۷ نماگر و همچنین در بعد شاخص‌های اختصاصی با ۱۹۰ محور و ۷۳۱ شاخص انجام پذیرفت که در گزارش پیش‌رو به تفصیل آورده شده است.

در نهایت پس از جمع‌بندی نتایج، به استناد بخشنامه جشنواره شهید رجایی سال ۱۴۰۱ ابلاغی از سازمان اداری و استخدامی کشور و مصوبات ستاد جشنواره شهید رجایی استان، از ۱۴ دستگاه برگزیده و ۳ فرمانداری برگزیده تقدیر بعمل آمد.

در این گزارش، به کلیات و مبانی نظری در فصل اول پرداخته شده است. در فصل دوم، اهداف، الزامات قانونی و فرایند ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی استان و اعضای کمیته کارشناسی ارزیابی‌کننده دستگاه‌های اجرایی استان مورد اشاره قرار گرفته است. در فصل سوم، عملکرد دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری استان تهران در شاخص‌های عمومی و اختصاصی در سال ۱۴۰۰ تشریح، مقایسه و تحلیل شده است. پس از ارائه اطلاعاتی در زمینه رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان به تفکیک امتیاز کل، امتیاز عمومی و امتیاز اختصاصی در قالب جداول مورد بررسی قرار گرفته است. پس از آن، رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان در گروه‌های پنج‌گانه مورد اشاره قرار گرفته است. در ادامه، امتیازات مکسبه دستگاه‌های اجرایی استان تهران به تفکیک شاخص‌های عمومی و نماگرهای هر شاخص و تحلیلی بر وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر شاخص‌های عمومی در هر یک از نماگرها با عناوین: نقاط ضعف، نقاط قوت و راهکارهای پیشنهادی درج شده است. سپس به تحلیل مختصری از وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر شاخص اختصاصی پرداخته شده است. در فصل چهارم، نتایج جشنواره شهید رجایی مورد اشاره قرار گرفته و در فصل پنجم، یافته‌های ارزیابی و جمع‌بندی مباحث و آسیب‌شناسی فرایند ارزیابی عملکرد و سپس برنامه‌های جامع اصلاح نظام اداری ارائه گردیده است.

فصل اول: کلیات و مبانی نظری ارزیابی عملکرد

مقدمه

ارزیابی عملکرد فرآیندی جامع و منظم است که در آن فعالیت‌ها، فرآیندها و نتایج حاصله با اهداف و معیارهای تعیین شده سازمانی مقایسه می‌گردد و براساس یافته‌های حاصله می‌توان نسبت به وضعیت سازمان براساس یک مدل ارزیابی عملکرد اقدام نمود. فرآیند ارزیابی به سازمان اجازه می‌دهد به‌طور شفاف، نقاط قوت و زمینه‌های قابل بهبود را شناسایی کند و برنامه‌هایی جهت بهبود ابعاد مختلف تدوین نماید. این بهبود را می‌توان با گرفتن بازخورد لازم از محیط درونی و پیرامونی، تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهای سازمان و از طریق بکارگیری سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی متناسب ایجاد کرد. سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب، کمک قابل توجهی به انعطاف‌پذیری برنامه‌ها و اهداف و مأموریت سازمان‌ها در محیط پویای امروزی می‌نماید. در ادامه ضمن ارائه تعاریف از لغات و اصطلاحات، در ابتدا به اختصار به بیان اهداف، اهمیت و ضرورت و فرآیند ارزیابی عملکرد پرداخته خواهد شد، سپس رویکردها و مدل‌های سنتی و جدید ارزیابی عملکرد ارائه می‌گردد.

تعاریف

نظارت: تعاریف گوناگونی از نظارت ارائه شده است که در همه آنها یک نقطه اشتراک وجود دارد و آن این است که نظارت عبارت است از مقایسه آن چه هست و آن چه باید باشد. عده‌ای نظارت را سنجش و اصلاح عملکرد برای حصول اطمینان از تحقق کامل اهداف سازمان و طرح‌های اجرایی آن می‌دانند. برخی از نظریه‌پردازان اعتقاد دارند نظارت چیزی جز ارسال پیام‌هایی که به‌طور موثر رفتار گیرنده پیام را تغییر می‌دهد نیست. به عبارتی دیگر تلاش منظمی است در جهت نیل به اهداف استاندارد، بازخورد اطلاعات و مقایسه با استانداردهای تعیین شده (رفیع‌زاده، ۱۳۹۲).

ارزیابی: تلاشی است برای به‌دست آوردن اطلاعات عینی و معتبر در مورد عملکرد و رفتارهای شغلی کارکنان و در نتیجه سازمان. این اطلاعات پایه و اساس تصمیم‌گیری و قضاوت در مورد افراد و سازمان خواهد بود (جزایری، ۱۳۷۸).

عملکرد: آرمسترانگ به نقل از هولتون و بینز (۱۹۹۵)، عملکرد را ساختاری چندبعدی می‌داند که ارزیابی آن بسته به انواع عوامل دخیل در آن متفاوت است. کین (۱۹۹۶) معتقد است عملکرد چیزی است که فرد از خود به‌جای می‌گذارد و جدای از هدف است. برناردین و همکارانش (۱۹۹۶) معتقدند که عملکرد باید به‌عنوان نتیجه کار تعریف شود چون نتایج، قوی‌ترین رابطه را با اهداف استراتژیک سازمان، رضایت مشتری و نقش‌های اقتصادی دارد (آرمسترانگ، ۱۳۸۵).

عملکرد هم به معنی نتایج (ستاده، پیامد و اثر) کسب شده و هم به معنی رفتار (ورودی ها و فرایندها) صورت گرفته می باشد. این تعریف جامعی است که مطابق چارچوب تمام مدل های ارزیابی عملکرد بوده و مبنای کار در استقرار نظام مدیریت عملکرد قرار می گیرد (رفیع زاده، ۱۳۹۵).

ارزیابی عملکرد: اندازه گیری عملکرد از طریق مقایسه وضع موجود و مطلوب براساس شاخص های از پیش تعیین شده که خود واجد ویژگی های معین باشند و بررسی قوت ها و ضعف های مرتبط با کار یک فرد و یا یک گروه در سازمان (عباس پور، ۱۳۸۴).

آرمسترانگ (۱۳۸۵) ارزیابی عملکرد را فرایندی استراتژیک و یکپارچه می داند که با بهبود عملکرد افرادی که در سازمان کار می کنند و با توسعه قابلیت های فردی و گروهی آنها، موفقیت پایدار سازمان ها را فراهم می نماید. فصیح (۲۰۱۳) ارزیابی عملکرد را فرایند سنجش نتایج عملکردی سازمان با در نظر گرفتن اهداف سازمانی می داند و معتقد است که نتیجه ارزیابی عملکرد باید منجر به تشویق یا تنبیه گردد در غیر این صورت، افراد انگیزه لازم را برای ارتقای عملکرد خود نخواهند داشت.

به طور کلی ارزیابی عملکرد را می توان فرایند سنجش، اندازه گیری و نظارت بر عملکرد و همچنین مقایسه میزان و نحوه دستیابی به وضعیت مطلوب دانست.

اهداف ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد ابزاری برای مدیریت عملکرد است که به مدیران جهت بهبود عملکرد سازمانی چه در سطح فردی و چه در سطح سازمانی کمک می کند. هدف اصلی ارزیابی عملکرد، فراهم نمودن اطلاعاتی است که به عنوان ورودی های فرایند عملکرد به حساب می آیند و سطوح وسیعی از فعالیت ها را در بر گرفته و متشکل از ابعاد و معیارهایی است که در طی فرایند ارزیابی مدنظر قرار می گیرد (آنجلو و همکاران، ۲۰۰۶). برخی اهداف ارزیابی عملکرد را شامل سه دسته می دانند: دسته اول که به تقویت حس برنامه ریزی، پاسخگویی، مشارکت و شفافیت عملکرد کمک می کند. دسته دوم که نقاط قوت و ضعف عملکرد را مشخص می کند و دسته سوم نیز تکامل، تعالی و بهبود مستمر عملکرد را مدنظر دارد (شیخ زاده، ۱۳۸۸). حسنی به نقل از کانا و همکاران (۲۰۱۴) اهداف ارزیابی عملکرد را به تفکیک اهداف کلی و اهداف خاص بیان می کند که هریک از اهداف کلی، چند هدف خاص را به شرح ذیل شامل می شود:

۱. هدف کلی توسعه ای: شامل اهداف خاص نیازهای فردی، قوت و توسعه نیازها، توسعه تخصص حرفه ای، تعیین پتانسیل و کارائی و تعیین نقصان ها و کمبودها.
۲. هدف کلی تصمیمات اجرائی: شامل اهداف خاص پرداخت حقوق و دستمزد، تصمیمات مربوط به ارتقاء، حفظ یا خاتمه خدمت، تشویق، تعیین کارکنان ضعیف، آموزش و توسعه، انتقال و انفصال خدمت.

۳. هدف کلی بقای سازمانی: شامل اهداف خاص برنامه ریزی منابع انسانی، نیازهای آموزشی، دستیابی به اهداف سازمانی، تقویت نیازهای سازمانی و توسعه روحیه رقابتی.

۴. هدف کلی مستندسازی: شامل اهداف خاص تحقیقات معتبر، تصمیمات مربوط به منابع انسانی و الزامات قانونی.

اما به طور کلی می توان گفت که هدف غایی ارزیابی عملکرد، سنجش میزان اثربخشی تصمیمات و اقدامات سازمان از طریق فرآیند مدیریت عملکرد است.

ضرورت و اهمیت ارزیابی عملکرد

ارزیابی عملکرد دارای مزایای زیادی برای مدیران و روسای سازمان ها می باشد که از جمله آنها کمک به تصمیم گیری برای تخصیص صحیح منابع، کمک به بازاندیشی در مورد علل عدم موفقیت ها، کمک به شناسایی مشکلات نوظهور و رسیدن به بهترین راه حل ها برای تعالی سازمان است.

در خصوص اهمیت و لزوم ارزیابی عملکرد در سازمان ها می توان به صورت خلاصه به موارد ذیل اشاره نمود:

- سنجش، ارزش گذاری و قضاوت درخصوص عملکرد دستگاه های اجرایی براساس قوانین و مقررات مصوب با رویکرد اثربخشی و کارایی به منظور ارتقای کیفیت خدمات دولتی.
- شناسایی میزان توانایی و موفقیت واحدهای استانی در دستیابی به اهداف و انجام مأموریت های محوله.
- حصول اطمینان از انطباق عمل دستگاه های ارزیابی شونده با برنامه های تعیین شده.
- مقایسه روند عملکرد دستگاه ارزیابی شونده در دوره های متوالی به منظور شناخت نقاط ضعف و تدوین برنامه های اصلاحی.
- مقایسه عملکرد و رتبه بندی دستگاه های ارزیابی شونده به منظور تعیین الگوی مناسب و تشویق دستگاه ها به استفاده از تجارب موفق دستگاه های برتر.
- اخذ بازخورد مناسب از میزان موفقیت و اثربخشی چشم انداز ۲۰ ساله، سیاست های کلان و برنامه های توسعه.
- ایجاد زمینه و بسترهای لازم برای استقرار نظام خودارزیابی در دستگاه های اجرایی.

فرآیند ارزیابی عملکرد

هر فرآیندی شامل مجموعه ای از فعالیت ها و اقدامات با توالی و ترتیب خاص منطقی و هدفدار می باشد. در فرآیند ارزیابی عملکرد نیز، هر مدل و الگویی انتخاب شود طی مراحل و رعایت نظم و توالی فعالیت های ذیل ضروری است:

۱- تدوین شاخص‌ها و ابعاد و محورهای مربوطه و تعیین واحد سنجش آنها: شاخص‌ها مسیر حرکت سازمان‌ها را برای رسیدن به اهداف مشخص می‌کند. نگاه اول در تدوین شاخص‌ها، متوجه اهداف کلان، راهبردهای بلندمدت و کوتاه‌مدت و برنامه‌های عملیاتی، مأموریت و چشم‌انداز است که به فعالیت‌های اصلی متمرکز می‌شود. منابع احصاء و اقتباس برای تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، قوانین و مصوبات دولت و برنامه‌های توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و همچنین سند چشم‌انداز بیست ساله کشور است.

شاخص‌های ارزیابی عملکرد باید دارای ویژگی‌هایی باشند که عبارتند از:

- مخصوص، معین و مشخص باشد. یعنی شاخص، جامع و مانع، شفاف و ساده و واضح و رسا باشد به-طوری‌که برداشت یکسانی از مفاهیم ایجاد نماید.
- قابل اندازه‌گیری باشد. سنجش آنها به‌سادگی مقدور باشد.
- قابل دستیابی باشد.
- واقع‌گرایانه باشد یعنی با فعالیت‌ها، مأموریت‌ها و خط‌مشی و راهبردهای واقعی سازمان و با حوزه‌های حساس و کلیدی عملکرد سازمان مرتبط باشد.
- دارای چارچوب و محدوده زمانی باشد. یعنی شاخص دارای دوره ارزیابی معین باشد.
- دارای بانک اطلاعاتی باشد؛ یعنی داده‌ها و اطلاعات لازم و مربوط به شاخص وجود داشته باشد (رحیمی ۱۳۸۵).

۲- تعیین وزن شاخص‌ها، به لحاظ اهمیت آنها و سقف امتیازات مربوطه: اهمیت هر کدام از ابعاد و محورها چقدر است؟ کدام شاخص از بیشترین و کدام یک از کمترین اهمیت برخوردار است؟ برای تعیین ضرایب و اوزان شاخص‌ها، روش‌هایی از جمله: روش لیکرت، روش انتخاب نظریات کارشناسان و روش فرآیند سلسله مراتبی را می‌توان نام برد.

۳- استانداردسازی و تعیین وضعیت مطلوب هر شاخص: معیار عملکرد و مقدار تحقق شاخص به‌صورت کمی و کیفی و نرخ رشد عملکرد در سال‌های گذشته بصورت میانگین و یا میانگین متحرک برای دو یا چند سال گذشته، با در نظر گرفتن اهداف خاص تعیین شده برای آن دوره و پدیده‌های موثر در نحوه تحقق آن شاخص، استخراج و معین می‌گردد. در تعیین وضعیت مطلوب عملکرد شاخص باید واقع‌گرایانه عمل کرد و توافقی واحدهایی که وظیفه انجام و عمل به آن شاخص را برعهده دارند، جلب نمود.

۴- ابلاغ و اعلان انتظارات و شاخص‌ها به ارزیابی‌شونده: اگر هدف اساسی ارزیابی را رشد و توسعه ارزیابی-شونده بدانیم، ضرورت دارد که قبل از شروع دوره ارزیابی، انتظارات مورد نظر در قالب شاخص‌ها به

ارزیابی شونده اعلام شود تا بتواند برنامه ریزی و سازماندهی لازم را برای تحقق اهداف مورد انتظار به انجام رساند.

۵- سنجش و اندازه گیری از طریق مقایسه عملکرد واقعی پایان دوره ارزیابی با استاندارد مطلوب از قبل تعیین شده: در این مرحله، فعالیت ها و دستاوردهای سازمان در ارتباط با هر شاخص مورد سنجش قرار می گیرد و همچنین در هر شاخص، عملکرد واقعی با استفاده از مجموع واقعیت های موجود، مشخص و با استاندارد عملکرد مطلوب مقایسه می شود و نسبت به وضعیت تحقق اهداف آن شاخص، بررسی های لازم انجام می پذیرد. در این مرحله، قوت و ضعف، فرصت ها و تهدیدهای سازمانی در راستای حصول به اهداف مورد نظر شناسایی می شود.

۶- استخراج و تحلیل نتایج: در این مرحله، نتایج ارزیابی شاخص ها استخراج و تحلیل های لازم انجام می شود و در صورت لزوم باید اقدامات اصلاحی جهت بهبود عملکرد در آن شاخص را معین نمود.

رویکردها و الگوهای ارزیابی عملکرد

سابقه ارزیابی عملکرد به تاریخ بشر برمی گردد، درست زمانی که افراد، کار گروهی را آغاز کردند. شیوه ارزیابی در آن زمان براساس قضاوت های ذهنی و شخصی مسئول گروه بوده است. این شیوه ها در دوره ها و کشورهای مختلف متفاوت بوده است. در سال های اخیر و در شرایط پیچیده دنیای امروز، ماندن و موفق بودن به ساز و کار کنترلی مناسب و دقیق عملی نیاز دارد که از آن تحت عنوان نظام ارزیابی عملکرد نام برده می شود. ناکامی نظام های سنتی ارزیابی عملکرد به دلیل تغییر نوع و ماهیت شرایط محیطی، منجر به پیدایش و تغییر پایه های ارزیابی عملکرد و در نتیجه ظهور نظام های نوین ارزیابی عملکرد سازمانی شده است (محمودی و همکاران، ۱۳۹۲). با بررسی های انجام شده، دو دسته بندی کلی در خصوص رویکردهای ارزیابی عملکرد قابل ارائه است که عبارتند از: (۱) بدون ساختار (۲) ساختارمند (تدریس حسنی و همکاران، ۱۴۰۰). در دسته بندی اول که یک مدل کلاسیک در ارزیابی عملکرد است نمی توان ساختار درستی از چگونگی انجام ارزیابی عملکرد ارائه داد. در واقع ارزیاب با توجه به درک خویش از عملکرد ارزیابی شونده و براساس فرم گزارش محرمانه سالانه، به ارزیابی پرداخته و جنبه هایی چون میزان آگاهی، نظم و دقت در انجام کارها و خلاقیت و ابتکار را مورد بررسی قرار می دهد. دسته بندی دوم که دارای اصول و ساختار خاصی است و ساختارمند نامیده می شود به دو دسته ساختار گذشته نگر و ساختار آینده نگر تقسیم می شوند.

- ساختار گذشته نگر: روش های مبتنی بر گذشته، به ارزیابی عملکرد با توجه به عملکردهای قبلی می پردازند و عمدتاً مبتنی بر ارزیابی انفرادی کارکنان بوده و در محیط های پویای امروزی قابلیت اجرا ندارند و به سه گروه کاملاً استاندارد، نسبتاً استاندارد و نتیجه یا هدف محور تقسیم می شوند. روش های بیان روایت،

رویدادهای تصادفی، مقیاس رتبه بندی، مقایسه زوجی، هزینه‌یابی بر مبنای فعالیت و ... از جمله روش‌های ساختار گذشته‌نگر هستند.

- **ساختار آینده‌نگر:** روش‌های آینده‌نگر در پاسخ به تغییرات محیطی و در راستای پیچیدگی و پویایی‌های حاصل از آن، ارائه و بسیاری از نواقص مدل‌های گذشته‌نگر در آن مرتفع شده است و شامل چهار گروه مبتنی بر کیفیت، مبتنی بر استراتژی، مبتنی بر ریاضیات و ترکیبی می‌باشد. مدل‌های خودارزیاب، استاندارد کیفیت ایزو، مدل فرایندهای کسب و کار، مبتنی بر هدف، تحلیل ذینفعان، مدل‌های قطعی و غیرقطعی از نمونه‌های روش ساختار آینده‌نگر هستند.

علیرغم وجود مدل‌های متفاوتی از روش‌های ارزیابی عملکرد، هنوز مدل جامعی که بتواند بخوبی هم به ابعاد مالی و هم به ابعاد غیرمالی در فرایند سنجش عملکرد بپردازد، ارائه نشده است. برخی از مدل‌ها تنها به یک بعد پرداخته و در برخی دیگر با وجود پرداختن به ابعاد چندگانه، چگونگی ارتباط بین ابعاد و چگونگی سنجش آن دارای ابهام است. در میان مدل‌های اشاره شده تنها مدل کارت امتیازی متوازن در گروه مدل‌های مبتنی بر استراتژی و مدل EFQM در گروه مدل‌های مبتنی بر کیفیت و مدل تحلیل پوششی داده‌ها در گروه مدل‌های مبتنی بر ریاضیات دارای جامعیتی در کاربرد است که خود این مدل‌ها نیز دارای کاستی‌ها و معایبی در اجراست که باید درصدد مرتفع‌سازی آن برآمد (تدریس حسنی و همکاران، ۱۴۰۰).

ارزیابی عملکرد در سازمان‌های دولتی و لزوم کاربرد الگوهای مناسب

ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، نقش کلیدی در موفقیت آنها دارد. اگر سیستم ارزیابی عملکرد سازمان‌های دولتی، مناسب دستگاه اجرایی نباشد، اهداف و رفتارهای انحرافی و فرهنگ نامناسب را در سازمان‌های دولتی به وجود خواهد آورد. دولت‌ها، خط‌مشی‌ها و برنامه‌های کلان خود را با هدف به اجرا درآوردن، تدوین یا تهیه می‌کنند. اما بررسی‌های عملی پیرامون اجرای برنامه‌ها نشان داده است که گاهی اوقات برنامه‌های ساده هم در اجرا با شکست روبرو می‌شوند. بنابراین وجود یک سیستم ارزیابی متناسب با اجرای برنامه‌ها، می‌تواند بازخورد لازم را برای انجام اقدامات لازم توسط برنامه‌ریزان و خط‌مشی‌گذاران فراهم نماید (الوانی، ۱۳۸۵).

مدیران مؤثر باید سیستمی از اندازه‌گیری عملکرد داشته باشند که ارائه‌دهنده یک دیدگاه چندوجهی و متعادل از عملکرد باشد. عقلانی‌ترین دلیل برای عملکرد در بخش دولتی در ارزش بالقوه آن برای سه گروه از مخاطبان است: ۱- مدیران دولتی، ۲- کارکنان و ۳- شهروندان. امروزه شاهد هستیم که انتظار زیادی از همه سطوح دولت برای پاسخگو بودن بیشتر به ذینفعان و ایجاد الزاماتی برای کارایی و اثربخشی بیشتر در عملیات دولتی است که باعث افزایش تمرکز و نیاز به اندازه‌گیری عملکرد شده است و در واقع اندازه‌گیری عملکرد و برنامه‌های ارزیابی، محرک‌های اصلی برای یک بخش دولتی اثربخش، کارا و پاسخگو می‌باشند (امیرخانی، ۱۳۸۲).

همان طور که قبلاً اشاره شد روش های متفاوتی برای ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی بکار رفته است؛ از جمله: الگوی کارت امتیازی متوازن، مدل تعالی عملکرد سازمانی، تحلیل پوششی داده ها و ... که هر کدام مزایا و معایب خاص خود را دارند. اگر بتوان مدل مناسبی را برای ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی به اجرا گذاشت، در این صورت امکان مقایسه نسبی بین سازمان ها در جهت تحقق اهداف برنامه ها فراهم خواهد شد. این رویکرد باید نگاهی سیستمی و جامع به تمامی حوزه های عملکرد یک سازمان داشته باشد. بدیهی است که ارائه و بکارگیری یک مدل جامع و بومی می تواند عملکرد سازمان های دولتی را جهت دار و دارای چشم انداز و افق های روشن و علمی نماید و در نهایت از پراکندگی، قضاوت و اعمال نظرهای گوناگون و سلیقه ای جلوگیری نماید.

صاحب نظران علم مدیریت، از نظام مدیریت عملکرد به عنوان ابزار و چارچوبی برای حرکت دادن سازمان ها به سمت تعالی و بهبود عملکرد در سطوح مختلف سازمانی یاد می کنند. فارغ از دیدگاه علمی، مبانی و تکالیف قانونی دستگاه های اجرایی در راستای استقرار مدیریت عملکرد، اهمیت این موضوع را مضاعف می سازد.

قانون گذار در قالب فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری (مواد ۸۱، ۸۲ و ۸۳)، به دنبال استقرار مدیریت عملکرد در دو سطح ملی و استراتژیک بوده است. با توجه به اقدامات انجام شده در کشور می توان گفت در خصوص مدیریت عملکرد در سطوح دستگاه های اجرایی (مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری) اقدامات مناسبی صورت گرفته است ولی ارتباط بین اسناد بالادستی و اهداف تعیین شده برای دستگاه های اجرایی روشن نیست و همین عامل باعث شده تا استفاده جامعی از نتایج ارزیابی های صورت گرفته به منظور اصلاح برنامه ها و اسناد بالادستی صورت نگیرد (رفیع زاده، ۱۳۹۵).

بنابراین یک نظام ارزیابی و پایش در سطح کلان که اسناد بالادستی، برنامه های توسعه، برنامه های اصلاح نظام اداری و را در قالب برنامه های زمان بندی شده، مورد پایش قرار داده و بازخوردهای لازم را جهت هموار کردن راه رسیدن به چشم انداز، در سطوح مختلف ساختاری و مدیریتی ارائه نماید، ضروری است.

فصل دوم : مبانی قانونی و فرآیند ارزیابی عملکرد

مبانی قانونی ارزیابی عملکرد و برگزاری جشنواره شهید رجایی

با پیروزی انقلاب اسلامی در سال ۱۳۵۷ و وجود مشکلات در نظام اداری کشور، ضرورت اصلاح و ایجاد دگرگونی در نظام اداری و مدیریت کشور به‌عنوان ابزار تحقق اهداف جمهوری اسلامی ایران مورد توجه قرار گرفت. در سال‌های پس از پیروزی انقلاب اسلامی، فعالیت‌هایی در رابطه با اصلاح نظام اداری کشور انجام شد و تلاش گردید اصول و مبانی حاکم بر نظام اداری، تدوین و نظام‌های کارآمد منطبق با اسلام طراحی گردند و در مقطع دیگری، به‌کارگیری اصول علمی مدیریت در اصلاحات مدنظر قرار گرفت. سازمان اداری و استخدامی کشور، با توجه به اقدامات صورت‌گرفته و همچنین مطالعات علمی و نظرخواهی از صاحب‌نظران و کارشناسان مربوطه، برنامه‌ای تحت عنوان "برنامه تحول در نظام اداری" تنظیم و به تأیید هیأت وزیران رساند. این برنامه، مشتمل بر هفت برنامه بود که برای تحقق هر یک از برنامه‌ها، سیاست‌ها و طرح‌های جداگانه‌ای تدوین و طراحی شده بود. سومین برنامه از برنامه‌های مذکور، برنامه اصلاح نظام‌های مدیریتی بود که برای آن، چند طرح و سیاست پیش‌بینی شده بود که در ادامه، به طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی پرداخته خواهد شد.

- ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی یکی از طرح‌هایی بود که در چارچوب برنامه اصلاح نظام‌های مدیریتی، به عنوان یکی از برنامه‌های هفت‌گانه تحول در نظام اداری کشور مورد تأکید قرار گرفت و آیین‌نامه آن، در جلسه مورخ ۸۱/۱۰/۱۸ هیئت محترم وزیران تصویب و طی بخشنامه شماره ۴۴۶۴۲/ت/۲۷۷۰۱ هـ مورخ ۸۱/۱۰/۲۸ معاون اول رئیس جمهور به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ گردید.

- در سال ۱۳۸۸، موضوع ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری لحاظ شد. آیین‌نامه اجرایی مواد مذکور، در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۳ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک، تصویب و طی بخشنامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۰۱/۱۴ معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ گردید. به استناد ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری، عملکرد دستگاه‌های اجرایی باید از دو بعد عمومی و اختصاصی مورد ارزیابی قرار گیرد. در این آیین‌نامه، نحوه تدوین شاخص‌ها در هر بعد و فرآیند ارزیابی دستگاه‌ها در هر یک از ابعاد عمومی و اختصاصی ارایه شده است. همچنین تأکید شده است که برش استانی شاخص‌های اختصاصی، ضریب اهمیت و استاندارد آنها که از سوی دستگاه‌های اجرایی پیشنهاد شده است، توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رئیس جمهور تدوین گردد.

- در تصویب‌نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری با عنوان "نقشه راه اصلاح نظام اداری" مبتنی بر سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (مدظله العالی)، مدیریت عملکرد به عنوان هفتمین برنامه از هفت برنامه ارائه شده در نقشه مذکور لحاظ گردید.

- در راستای نقشه راه اصلاح نظام اداری، برنامه جامع اصلاح نظام اداری، مصوبه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیات وزیران ابلاغ گردید که در آن، نسبت به هدف گذاری درخصوص هشت برنامه اصلاح نظام اداری اقداماتی صورت گرفته بود و مقرر گردید مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی ملی و استانی قرار گیرد.
 - دوره دوم برنامه جامع اصلاح نظام اداری در تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ به تصویب شورای عالی اداری رسید و اهداف سه ساله ۱۳۹۷-۱۳۹۹ در آن تعیین گردید. در این دوره، برنامه های اصلاح نظام اداری در قالب ده برنامه اعلام شده است.
 - هرساله، بخشنامه ارزیابی عملکرد مربوط به همان سال، از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ می گردد که بخشنامه شماره ۵۱۰۸۰ مورخ ۱۴۰۰/۰۹/۲۰ آن سازمان در خصوص ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه های اجرایی سطح ملی و استانی و فرآیند اجرایی آن، مبنای ارزیابی عملکرد واحدهای استانی در سال ۱۴۰۰ قرار گرفت.
 - شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ سطح استانی و دستورالعمل اجرایی آن، طی بخشنامه شماره ۶۱۰۸۵ مورخ ۱۴۰۰/۱۱/۳ سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ گردید که در جدول شماره ۱ ارائه گردیده است.
 - بخشنامه جشنواره شهید رجایی سال ۱۴۰۱ که مبنای انتخاب دستگاه های اجرایی برگزیده قرار گرفت، با شماره ۱۲۶۰۶ مورخ ۱۴۰۱/۰۲/۲۷ توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ گردید.
- لازم به ذکر است که پس از اعلام نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان ها، سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به ارائه سطح بندی دستگاه های اجرایی استانی اقدام می نماید که در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰، سطح بندی ابلاغی به شرح ذیل است:
- دستگاه هایی که امتیاز آنها از ۹۰,۰۹ درصد امتیاز کل به بالا می باشد در سطح خوب قرار می گیرند
 - دستگاه هایی که امتیاز آنها بین ۶۷,۹۵ تا ۹۰,۰۸ درصد امتیاز کل است در سطح متوسط قرار می گیرند.
 - دستگاه هایی که امتیاز آنها کمتر از ۶۷,۹۵ درصد امتیاز کل می باشد در سطح ضعیف قرار می گیرند

جدول ۱ - شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه های اجرایی سطح استانی

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۱	نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده	درصد	۱۰۰	۳۲۵
۲	شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۳	اجرا و ارزشیابی دوره های 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

فرآیند ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان

هر فرایند شامل مجموعه اقدامات و فعالیت های خاصی است که دارای ترتیب و توالی ویژه، منطقی و هدفمند است. ارزیابی عملکرد نیز از این قاعده مستثنی نیست و مستلزم پیمودن مراحل مرتبط است. مراحل مورد نظر در ارزیابی عملکرد شامل موارد ذیل می باشد:

- بخشنامه سازمان اداری و استخدامی کشور در خصوص ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه های اجرایی سطح ملی و استانی و فرایند اجرایی آن و همچنین شاخص های عمومی سطح استانی دریافت و به دستگاه های اجرایی استان ابلاغ گردید.

- شاخص های اختصاصی بارگذاری شده در سامانه تسما، مورد بررسی قرار گرفت و موارد متناقض با برش های تعیین شده اصلاح شد.

- در مرحله خودارزیابی، دستگاه های اجرایی استانی نسبت به بارگذاری مستندات در سامانه جامع مدیریت عملکرد دستگاه های سطح ملی به منظور بررسی و تأیید اولیه اقدام نمودند.

- مستندات و اطلاعات بارگذاری شده، توسط دستگاه های ملی مورد بررسی و در صورت لزوم، اصلاح گردید.

- اطلاعات و مستندات بارگذاری شده ی دستگاه های اجرایی استان در سامانه جامع مدیریت عملکرد توسط

کارشناسان سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و دستگاه های همکار بررسی و ارزیابی شد.

- این امکان در سامانه جامع مدیریت عملکرد به وجود آمد که امتیازات اولیه ثبت شده در سامانه، توسط دستگاه های اجرایی استان رویت و در صورت لزوم، نسبت به ثبت اعتراض و بارگذاری مستندات تکمیلی، با توجه به امتیازات مکتسبه اقدام نمایند.

- مستندات دستگاه های اجرایی استان مبتنی بر اعتراضات ثبت شده در سامانه، توسط کارشناسان ارزیاب در سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان و دستگاه های همکار مورد بررسی مجدد قرار گرفت.

- امتیازات نهایی در سامانه درج گردید و توسط تایید کننده نهایی بررسی شد.

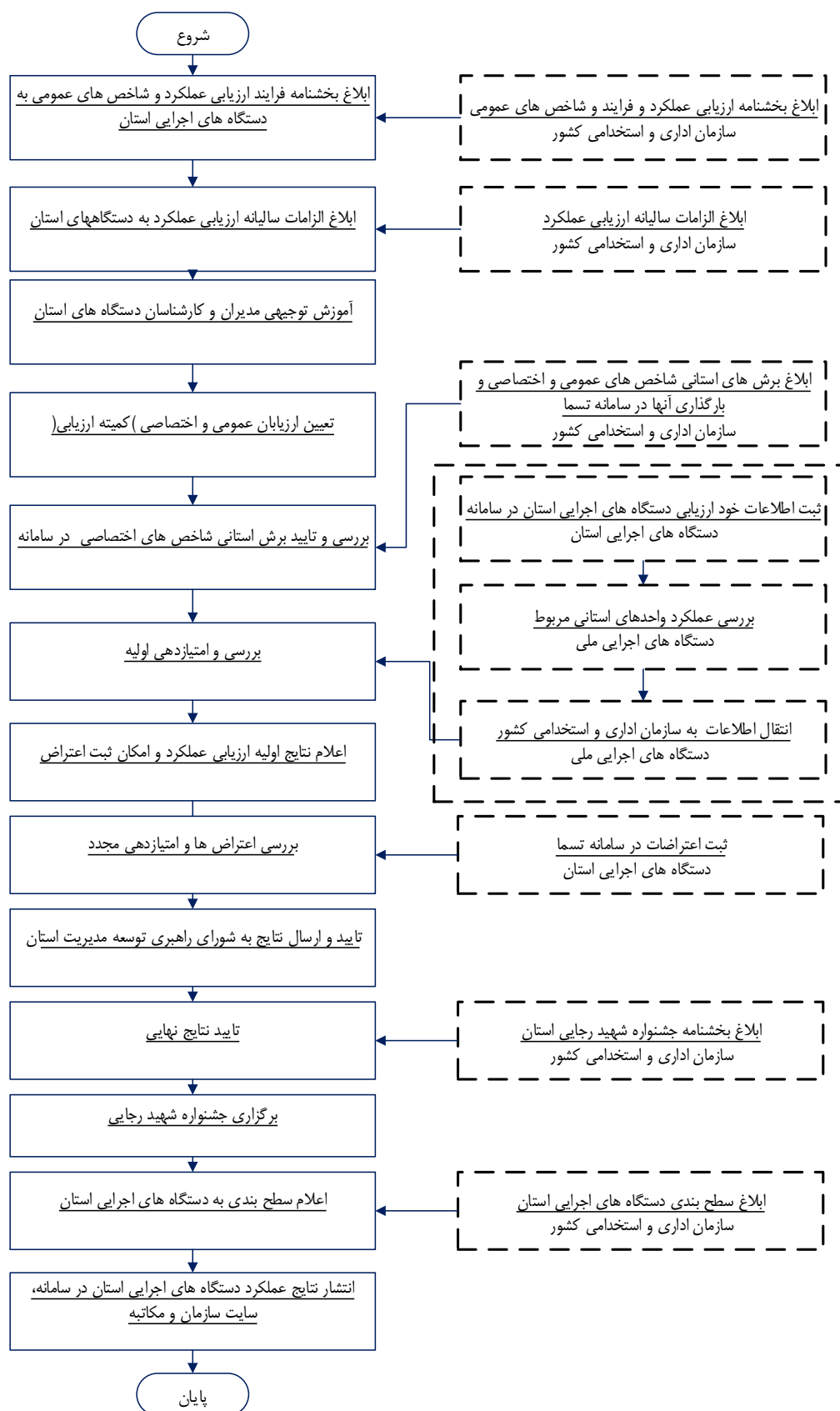
- نتایج به شورای راهبری توسعه مدیریت استان به منظور تعیین دستگاه های برگزیده استان براساس بخشنامه جشنواره شهید رجائی ارائه گردید.

- شورای مذکور، نتایج را مورد تایید قرار داده و پس از جمع بندی و تلفیق نتایج، به سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام شد.

- جشنواره شهید رجایی استان تهران به منظور تقدیر از برترین های عملکردی استان مبتنی بر نتایج حاصله برگزار گردید.

مراحل فرآیند ارزیابی عملکرد در قالب شکل ۱ نمایش داده شده است.

کارشناسان ارزیاب همکاری کننده در فرایند ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان به شرح جدول ۲ می باشند..



شکل ۱- فرایند ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی استان

جدول ۲ - اعضا کمیته کارشناسی ارزیابی کننده دستگاه های اجرایی استان

نام و نام خانوادگی	نوع مسئولیت در کمیته
سمیه محرابی	ارزیاب شاخص های عمومی
مهرخ خلیلی	ارزیاب شاخص های عمومی
فاطمه قاسمی	ارزیاب شاخص های عمومی
زهرا نوروزی	ارزیاب شاخص های عمومی
فهیمة سمیع	ارزیاب شاخص های عمومی
هما پورداداشی	انجام امور دبیرخانه ای ارزیابی عملکرد
پرستو شولستانی	ارزیاب شاخص های اختصاصی
معصومه بازرگانی کیا	ارزیاب شاخص های اختصاصی
حمیده ریحانی نژاد	ارزیاب شاخص های اختصاصی
سیما اولیایی	ارزیاب شاخص های اختصاصی
نیلوفر خسروی	ارزیاب شاخص های اختصاصی
عسگر صمیمی	ارزیاب شاخص های اختصاصی
خسرو حسن نیا	ارزیاب شاخص های اختصاصی
مریم شاکری	ارزیاب شاخص های اختصاصی
حسین عسگری پور	ارزیاب شاخص های اختصاصی
محمد حسن ناصری	ارزیاب شاخص های اختصاصی

فصل سوم : نتایج عملکردی دستگاه های اجرایی

رتبه بندی دستگاه های اجرایی استان براساس امتیاز کل

تعداد دستگاه های شرکت کننده در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ در استان تهران، ۶۵ دستگاه بوده است که رتبه ها و امتیازات مکتسبه آن ها در جدول ۳ نمایش داده شده است. در بخش امتیاز نهایی، بیشترین امتیاز، ۱۹۵۶,۲۶ و کمترین امتیاز، ۶۰۳,۷ می باشد و میانگین امتیاز کل برابر ۱۶۰۰,۰۶ است. همچنین ۴۴ دستگاه اجرایی (۶۷ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین و حدود ۳۳ درصد دستگاه های اجرایی استان نیز امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده اند. این موضوع، تفاوت نسبتاً زیاد در عملکرد میان دستگاه های اجرایی ارزیابی شونده را نشان می دهد. بنابراین به نظر می رسد که دستگاه هایی که امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده اند، نیاز به رفع نواقص و بهبود عملکرد دارند تا بتوانند فاصله خود را از میانگین فعلی استان، کاهش دهند.

همچنین مبتنی بر سطح بندی اعلام شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور، دستگاه هایی که امتیازی مساوی و بالاتر از ۹۰,۰۹ درصد به دست آورده اند، در سطح خوب قرار می گیرند. دستگاه هایی که امتیاز مکتسبه آن ها از ۶۷,۹۵ درصد تا ۹۰,۰۸ درصد می باشد، در سطح متوسط و سایر دستگاه های اجرایی از منظر امتیاز کل در سطح ضعیف در استان تهران قرار گرفته اند. این موضوع در جدول ۳ قابل رویت است. از ۶۵ دستگاه اجرایی شرکت کننده در ارزیابی عملکرد استان، ۱۸ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۲۷,۷۰ درصد)، ۳۵ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۵۳,۸۴ درصد) و ۱۸,۴۶ درصد دستگاه ها در سطح ضعیف قرار گرفته اند.

جدول ۳- رتبه، امتیاز کل و سطح دستگاه های اجرایی استان در سال ۱۴۰۰

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح
۱	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱۹۵۶,۲۶	خوب	۱۵	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱۸۳۱,۵۵	خوب
۲	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱۹۵۲,۲	خوب	۱۶	پژوهشگاه رنگ (مشارکت در شاخص های اختصاصی)	۹۱۵,۵	خوب
۳	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱۹۴۶,۲۱	خوب	۱۷	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۱۸۱۴,۳	خوب
۴	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۱۹۴۴,۵	خوب	۱۸	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۱۸۰۱,۸۶	خوب
۵	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۱۸۹۴,۱	خوب	۱۹	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۱۷۹۸,۲۶	متوسط
۶	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۱۸۹۰,۱۸	خوب	۲۰	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۱۷۹۷,۵۶	متوسط
۷	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۱۸۷۹,۷۲	خوب	۲۱	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۱۷۷۸,۲	متوسط
۸	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱۸۷۹,۵	خوب	۲۲	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۱۷۴۶,۲۸	متوسط
۹	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۱۸۷۲,۷۶	خوب	۲۳	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۱۷۴۱,۳	متوسط
۱۰	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۱۸۷۲,۶۵	خوب	۲۴	اداره کل راه آهن استان تهران	۱۷۳۲,۷۷	متوسط
۱۱	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۱۸۵۲,۱۵	خوب	۲۵	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۱۷۳۱,۲۲	متوسط
۱۲	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۱۸۴۵	خوب	۲۶	اداره کل استاندارد استان تهران	۱۷۲۴	متوسط
۱۳	اداره کل پست استان تهران	۱۸۴۳,۲۵	خوب	۲۷	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۱۷۲۰,۰۲	متوسط
۱۴	شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۱۸۴۰,۴۱	خوب	۲۸	اداره کل هواشناسی استان تهران	۱۷۱۱,۶۲	متوسط

ادامه جدول ۳- رتبه، امتیاز کل و سطح دستگاه های اجرایی استان در سال ۱۴۰۰

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح
۲۹	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۱۷۰۶,۲۹	متوسط	۴۴	مدیریت امور عشایر استان تهران	۱۶۰۶,۲	متوسط
۳۰	امور مالیاتی شهر و استان تهران	۱۶۹۱	متوسط	۴۵	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۱۵۸۶,۹۶	متوسط
۳۱	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۱۶۸۷,۵۹	متوسط	۴۶	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۱۵۷۸,۸	متوسط
۳۲	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۱۶۶۹,۸۲	متوسط	۴۷	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۱۵۷۸,۷	متوسط
۳۳	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۱۶۶۳,۸۴	متوسط	۴۸	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۱۵۴۹,۲	متوسط
۳۴	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۱۶۶۰,۰۲	متوسط	۴۹	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۱۵۳۹,۷	متوسط
۳۵	اداره کل بهزیستی استان تهران	۱۶۵۸,۹۱	متوسط	۵۰	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۱۴۹۴,۱	متوسط
۳۶	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۱۶۵۶,۳	متوسط	۵۱	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۱۴۸۵,۰۱	متوسط
۳۷	شرکت گاز استان تهران	۱۶۵۴,۴۲	متوسط	۵۲	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱۴۵۹,۲۶	متوسط
۳۸	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۱۶۵۲,۸۹	متوسط	۵۳	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۱۳۵۹,۳۳	متوسط
۳۹	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۱۶۴۴,۳۲	متوسط	۵۴	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۱۲۷۰,۲۵	ضعیف
۴۰	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۱۶۳۰,۹۱	متوسط	۵۵	مدیریت حج و زیارت استان تهران (مشارکت در شاخص های عمومی)	۶۰۳,۷	ضعیف
۴۱	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۱۶۲۹,۵۴	متوسط	۵۶	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان	۱۱۷۶,۸	ضعیف
۴۲	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۱۶۱۶,۵۴	متوسط	۵۷	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۱۱۵۵,۹	ضعیف
۴۳	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۱۶۱۴,۳	متوسط	۵۸	اداره کل انتقال خون استان تهران	۱۱۴۴,۳۳	ضعیف

ادامه جدول ۳- رتبه، امتیاز کل و سطح دستگاه های اجرایی استان در سال ۱۴۰۰

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح
۵۹	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۱۱۱۳,۸۱	ضعیف	۶۳	اداره کل گمرک تهران	۹۱۸,۶	ضعیف
۶۰	اداره کل گمرک غرب تهران	۱۱۰۹,۸۱	ضعیف	۶۴	اداره کل زندان ها و اقدامات تامینی و تربیتی استان تهران	۸۸۶,۴۴	ضعیف
۶۱	شرکت عمران شهر جدید پرند	۱۰۲۹,۰۲	ضعیف	۶۵	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۶۱۲,۴۱	ضعیف
۶۲	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۹۹۶,۰۱	ضعیف				

رتبه بندی دستگاه های اجرایی استان براساس امتیاز مکتسبه در شاخص های عمومی

رتبه و امتیازات دستگاه های اجرایی استان در شاخص های عمومی در جدول ۴ نمایش داده شده است. بیشترین امتیاز، ۹۵۶،۲۶ و کمترین امتیاز، ۲۲۱،۱۶ می باشد. همچنین میانگین امتیاز عمومی مکتسبه برابر ۶۸۳،۵۹ بوده است. ۳۹ دستگاه اجرایی (۶۱ درصد)، امتیازی بالای میانگین و ۲۵ دستگاه اجرایی استان (۳۹ درصد) نیز امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده اند. علی رغم عملکرد مناسب دستگاه های اجرایی بالای جدول، به دلیل عملکرد بسیار نامناسب دستگاه های پایین جدول، میانگین استان عددی مطلوب نمی باشد. جدول ۴- رتبه و امتیاز مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۰

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه
۱	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۹۵۶،۲۶	۱۷	شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۸۴۰،۵۷
۲	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۹۵۲،۲	۱۸	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۸۳۱،۵۵
۳	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۹۴۶،۲۱	۱۹	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۸۲۴،۱۲
۴	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۹۴۴،۵	۲۰	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۸۱۷،۵۶
۵	اداره کل تعاون ، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۹۴۳،۸۵	۲۱	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۸۱۷،۳
۶	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۸۹۴،۱	۲۲	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۷۹۸،۷
۷	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۸۹۰،۱۸	۲۳	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۷۸۵،۵۵
۸	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۸۷۹،۵	۲۴	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۷۸۴،۹
۹	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۸۷۲،۷۶	۲۵	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۷۷۸،۲
۱۰	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۸۷۲،۶۵	۲۶	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۷۷۶،۸
۱۱	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۸۷۲،۱	۲۷	اداره کل فرهنگ و ارشاد استان تهران	۷۵۹،۲
۱۲	امور مالیاتی شهر و استان تهران	۸۵۶،۶۵	۲۸	اداره کل بهزیستی استان تهران	۷۵۵،۵
۱۳	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۸۵۲،۱۵	۲۹	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۷۵۰،۶۵
۱۴	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۸۴۵،۴۷	۳۰	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۷۴۱،۳
۱۵	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۸۴۵	۳۱	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۷۳۷،۳۵
۱۶	اداره کل پست استان تهران	۸۴۳،۲۵	۳۲	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۷۳۵،۰۷

ادامه جدول ۴- رتبه و امتیاز مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۰

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه
۳۳	اداره کل راه آهن استان تهران	۷۳۲,۷۷	۴۹	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۶۰۵,۳
۳۴	شرکت گاز استان تهران	۷۳۱,۶۵	۵۰	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۶۰۳,۷
۳۵	اداره کل استاندارد استان تهران	۷۲۴	۵۱	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۵۷۵,۴۵
۳۶	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۷۱۳,۲۹	۵۲	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۵۵۲,۲۵
۳۷	اداره کل هواشناسی استان تهران	۷۱۳,۰۵	۵۳	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۵۲۸,۲
۳۸	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۷۱۱,۴۲	۵۴	شرکت عمران شهر جدید پرد	۳۸۹,۸
۳۹	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۷۰۲,۶۵	۵۵	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۳۷۴,۳۲
۴۰	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۶۶۸,۹	۵۶	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۳۱۰,۲۵
۴۱	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۶۶۳,۴۵	۵۷	اداره کل انتقال خون استان تهران	۲۹۷,۸
۴۲	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۶۶۱,۹۵	۵۸	اداره کل گمرک غرب تهران	۲۸۹,۵۴
۴۳	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۶۵۸,۲	۵۹	اداره کل گمرک تهران	۲۸۸,۶
۴۴	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۶۵۶,۳	۶۰	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۲۸۳,۸۱
۴۵	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۶۴۹,۵	۶۱	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۲۷۳,۹۵
۴۶	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۶۴۸,۳۲	۶۲	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۲۴۸,۵۵
۴۷	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۶۳۴,۵	۶۳	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۲۳۰,۱۷
۴۸	مدیریت امور عشایر استان تهران	۶۰۶,۲	۶۴	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی تربیتی استان تهران	۲۲۱,۱۶

همچنین مبتنی بر سطح بندی تعیین شده در سامانه جامع مدیریت عملکرد، دستگاه هایی که امتیازی بالاتر از ۹۰ درصد به دست آورده اند، در سطح عالی قرار می گیرند. دستگاه هایی که امتیاز مکتسبه آن ها بین ۷۵ درصد تا ۸۹,۹۹ درصد می باشد، در سطح خوب، دستگاه هایی که امتیاز آنها بین ۶۰ درصد تا ۷۴,۹۹ درصد قرار دارد در سطح متوسط و سایر دستگاه های اجرایی از منظر امتیاز کل در سطح ضعیف قرار گرفته اند. بنابراین براساس سطح بندی تعیین شده در سامانه جامع مدیریت عملکرد، از ۶۴ دستگاه اجرایی شرکت کننده در ارزیابی عملکرد شاخص های عمومی، ۵ دستگاه اجرایی در سطح عالی (۷,۸ درصد)، ۲۴ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۳۷,۵ درصد)، ۲۱ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۳۲,۸ درصد) و در نهایت، ۲۲ درصد دستگاه ها در سطح ضعیف قرار گرفته اند.

رتبه بندی دستگاه های اجرایی استان براساس امتیاز مکتسبه در شاخص های اختصاصی

از ۶۵ دستگاه شرکت کننده در ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۹، شاخص های اختصاصی ۶۴ دستگاه (به جز مدیریت حج و زیارت) مورد ارزیابی قرار گرفت که رتبه و امتیازات آنها در جدول ۵ نمایش داده شده است. بیشترین امتیاز، ۱۰۰۰ و کمترین ۲۳۸,۰۹ می باشد. همچنین میانگین امتیاز اختصاصی مکتسبه برابر ۹۱۶,۴۷ است. ۴۱ دستگاه اجرایی (۶۴ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین و ۲۳ دستگاه اجرایی استان، امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده اند. تعداد ۱۹ دستگاه اجرایی موفق به کسب امتیاز کامل (۱۰۰۰ امتیاز) شده اند و توانسته اند تمامی اهداف تعیین شده را محقق نمایند.

جدول ۵- رتبه و امتیاز مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های اختصاصی در سال ۱۴۰۰

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه
۱	اداره کل استاندارد استان تهران	۱۰۰۰	۱	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱۰۰۰
۱	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱۰۰۰	۱	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱۰۰۰
۱	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۱۰۰۰	۱	مدیریت امور عشایر استان تهران	۱۰۰۰
۱	اداره کل پست استان تهران	۱۰۰۰	۲	شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۹۹۹,۸۴
۱	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۱۰۰۰	۳	اداره کل هواشناسی استان تهران	۹۹۸,۵۷
۱	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۱۰۰۰	۴	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۹۹۷
۱	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۱۰۰۰	۵	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۹۹۶,۱۵
۱	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۱۰۰۰	۶	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۹۹۶
۱	اداره کل راه آهن استان تهران	۱۰۰۰	۷	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۹۹۴,۸۷
۱	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۱۰۰۰	۸	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۹۸۰
۱	پزشکی قانونی استان تهران	۱۰۰۰	۹	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۹۷۳,۷۵
۱	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۱۰۰۰	۱۰	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۹۷۳,۵
۱	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۱۰۰۰	۱۱	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۹۶۷,۵۹
۱	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۱۰۰۰	۱۲	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۹۶۷,۰۴
۱	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱۰۰۰	۱۳	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۹۶۵,۹
۱	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱۰۰۰	۱۴	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۹۶۲,۰۱

ادامه جدول ۵- رتبه و امتیاز مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های اختصاصی در سال ۱۴۰۰

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه
۱۵	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۹۶۱,۳۸	۳۱	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۸۷۶,۰۹
۱۶	اداره کل فرهنگ و ارشاد استان تهران	۹۶۰,۸۲	۳۲	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۸۶۵,۴۱
۱۷	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۹۶۰	۳۳	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۸۶۱,۳۲
۱۸	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۹۵۲,۷۹	۳۴	اداره کل انتقال خون استان تهران	۸۴۶,۵۳
۱۹	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۹۳۵,۸۷	۳۵	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۸۴۵,۷
۲۰	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۹۲۹,۷۶	۳۶	امور مالیاتی شهر و استان تهران	۸۳۴,۳۵
۲۱	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۹۲۵,۷۳	۳۷	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۸۳۰
۲۲	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۹۲۳,۵۱	۳۸	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۸۲۴,۷۶
۲۳	شرکت گاز استان تهران	۹۲۲,۷۷	۳۹	اداره کل گمرک غرب تهران	۸۲۰,۲۷
۲۴	پژوهشگاه رنگ	۹۱۵,۵	۴۰	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۸۰۷,۰۸
۲۵	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۹۱۳,۱۹	۴۱	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۷۴۷,۶۶
۲۶	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۹۱۱,۶۵	۴۲	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۷۴۷,۴۶
۲۷	اداره کل بهزیستی استان تهران	۹۰۳,۴۱	۴۳	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۶۶۵,۲۸
۲۸	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۹۰۲,۸۵	۴۴	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۶۳۹,۲۲
۲۹	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۹۰۲,۰۴	۴۵	اداره کل گمرک تهران	۶۳۰
۳۰	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۸۸۱,۵	۴۶	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۲۳۸,۰۹

همچنین مبتنی بر سطح بندی تعیین شده در سامانه جامع مدیریت عملکرد، از ۶۴ دستگاه اجرایی شرکت -کننده در ارزیابی عملکرد شاخص های اختصاصی، ۴۷ دستگاه اجرایی در سطح عالی (۷۳,۵ درصد)، ۱۱ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۱۷ درصد)، ۵ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۸ درصد) و فقط ۱,۵ درصد دستگاه ها در سطح ضعیف قرار گرفته اند.

رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان در گروه‌های پنج‌گانه

گروه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان در قالب ۵ گروه، طی نامه شماره ۱۱۹۲۰۲۲ مورخ ۱۳۹۶/۰۳/۰۸ سازمان اداری و استخدامی کشور (از ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۵) به استان‌ها ابلاغ گردید. در سال ۱۳۹۹، تغییراتی در دستگاه‌های اجرایی هر گروه صورت گرفت که این موضوع طی نامه شماره ۲۸۱۴۸۵ مورخ ۱۳۹۹/۰۶/۰۲ سازمان اداری و استخدامی کشور به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها ابلاغ شد. همچنین طی نامه شماره ۳۷۳۷۶ مورخ ۱۴۰۱/۵/۳۰ ابلاغی از سازمان اداری و استخدامی کشور، مبنای گروه‌بندی، مشابه سال قبل تعیین گردید. بر این اساس، دستگاه‌های اجرایی استان به پنج گروه با عناوین ذیل تقسیم شدند:

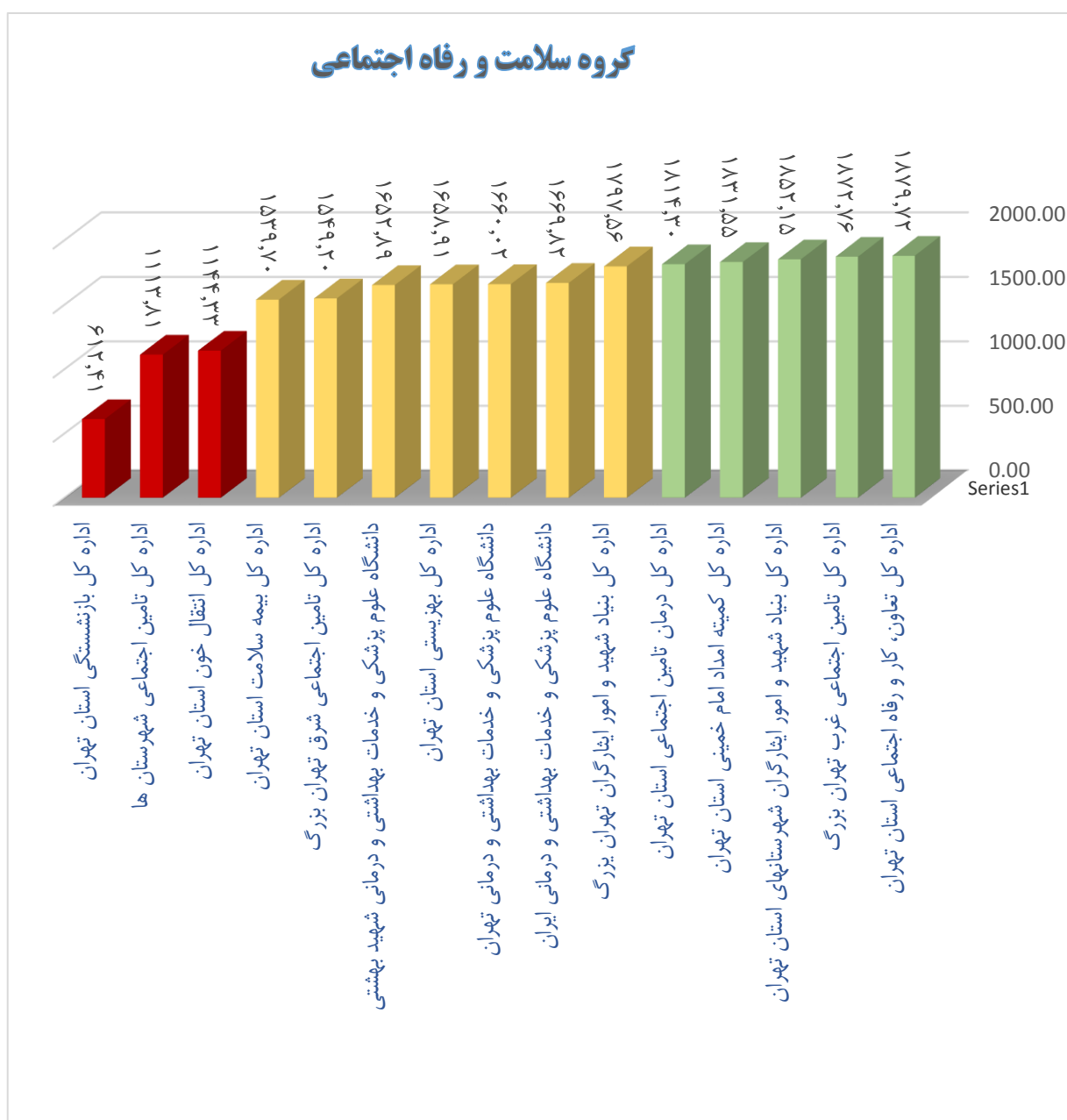
گروه سلامت و رفاه اجتماعی، گروه آموزشی، پژوهشی و فرهنگی، گروه تولیدی و خدماتی، گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت و گروه عمومی و قضایی.

بررسی امتیازات مکاتبه دستگاه‌های اجرایی به تفکیک گروه‌ها، نشان می‌دهد که ضعیف‌ترین گروه از منظر امتیاز کل، گروه تولیدی و خدماتی با میانگین ۱۵۰۴,۸۱ و قوی‌ترین با میانگین ۱۶۸۱,۳۱، گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت می‌باشد. قوی‌ترین گروه از منظر امتیاز عمومی، گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت با میانگین ۷۴۰,۱۹ و از منظر امتیاز اختصاصی، گروه آموزشی، پژوهشی و فرهنگی با میانگین امتیاز ۹۴۶,۴۳ است. همچنین ضعیف‌ترین گروه از بعد شاخص‌های عمومی، گروه تولیدی و خدماتی با میانگین ۶۰۰,۲۷ و از بعد شاخص‌های اختصاصی، با میانگین ۸۷۷,۹۵، گروه سلامت و رفاه اجتماعی می‌باشد.

گروه سلامت و رفاه اجتماعی

این گروه مشتمل بر ۱۵ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۶۹۸,۶۶ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۸۷۷,۹۵ و میانگین امتیاز کل ۱۵۷۶,۶۱ می باشد. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۷ و بدترین رتبه، ۶۵ در استان است. ۱۰ دستگاه اجرایی این گروه، امتیازی بالاتر از میانگین استانی کسب نموده اند و عملکرد نسبتاً مطلوبی داشته اند. همچنین از ۱۵ دستگاه اجرایی شرکت کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۵ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۳۳,۳۳ درصد)، ۷ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۴۶,۶۶ درصد) و سه دستگاه در سطح ضعیف قرار گرفته است.

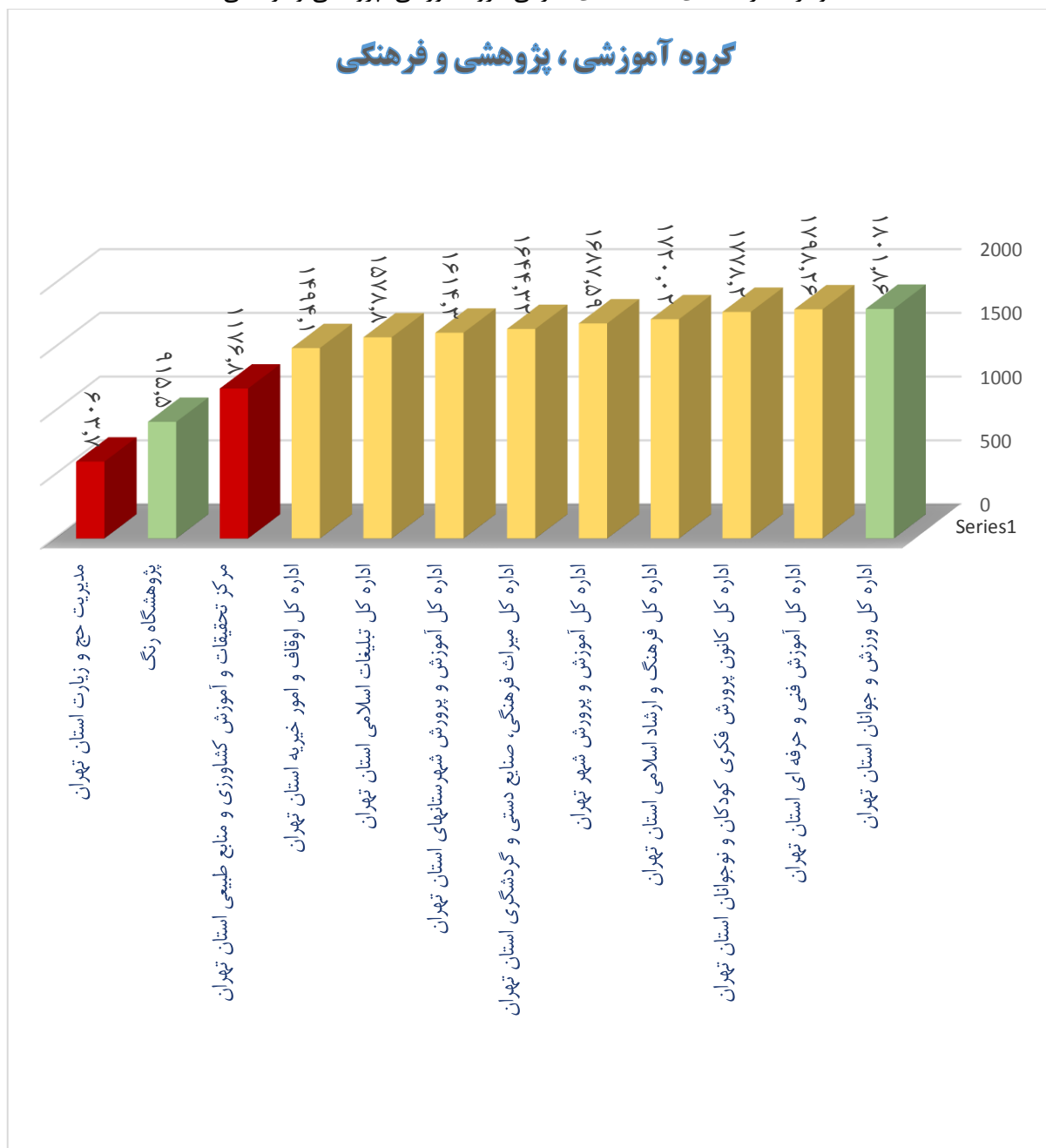
نمودار ۱- رتبه بندی دستگاه های اجرایی گروه سلامت و رفاه اجتماعی



گروه آموزشی، پژوهشی و فرهنگی

این گروه مشتمل بر ۱۲ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۶۷۲,۹۷ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۴۶,۴۳ و میانگین امتیاز کل، ۱۶۱۹,۴ است. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۱۶ و بدترین رتبه، ۵۶ در استان است. همچنین از ۱۲ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۲ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۱۶,۶۶ درصد)، ۸ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۶۶,۶۶ درصد) و دو دستگاه در سطح ضعیف قرار گرفته است.

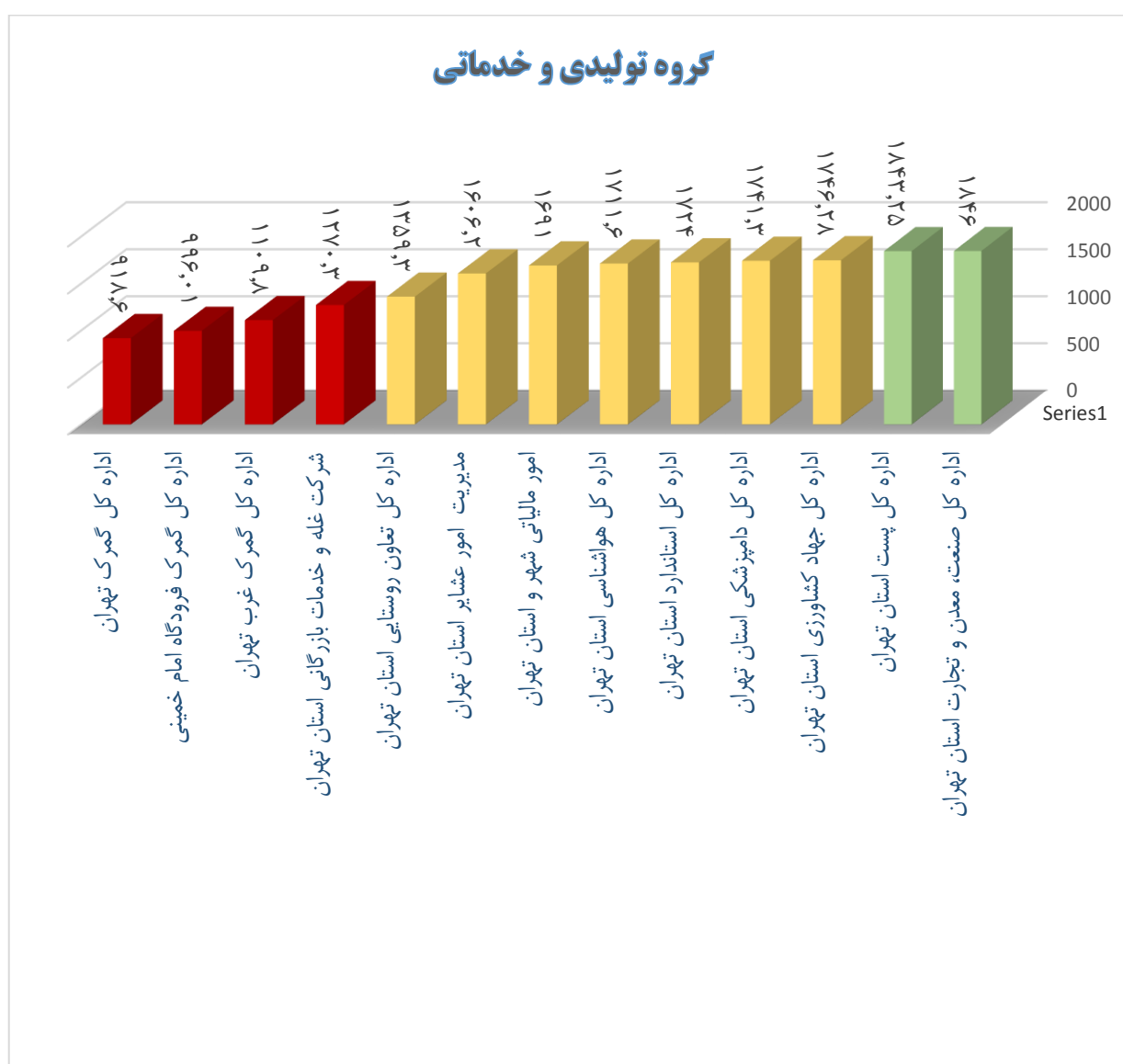
نمودار ۲- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه آموزشی، پژوهشی و فرهنگی



گروه تولیدی و خدماتی

این گروه مشتمل بر ۱۳ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۶۰۰,۲۷ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۰۴,۵۴ و میانگین امتیاز کل، ۱۵۰۴,۸۱ است. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۱۲ و بدترین رتبه، ۶۳ است. همچنین از ۱۳ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۲ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۱۵,۳۸ درصد)، ۷ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۵۳,۸۴ درصد) و چهار دستگاه در سطح ضعیف قرار گرفته است.

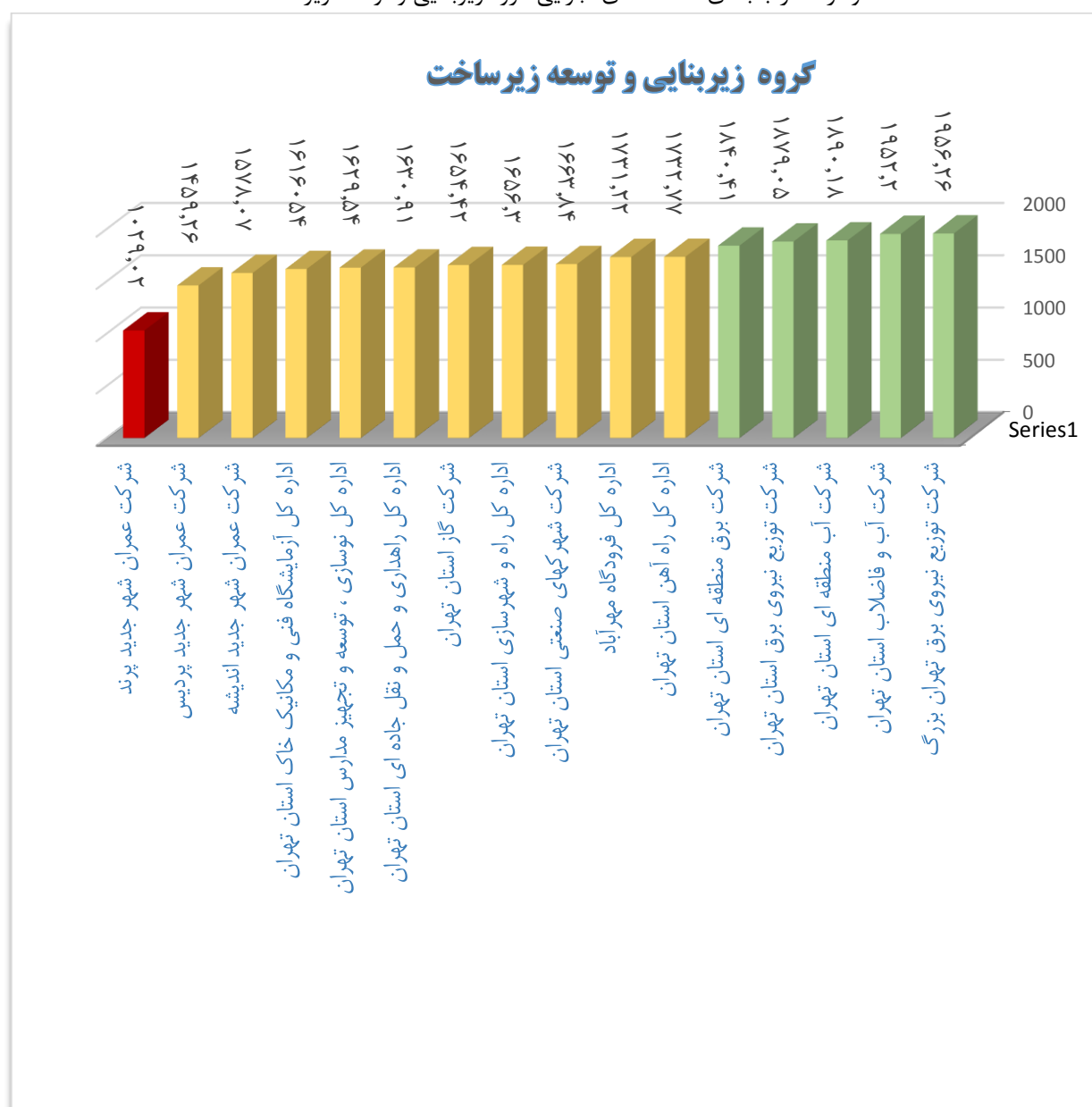
نمودار ۳- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه تولیدی و خدماتی



گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت

این گروه مشتمل بر ۱۶ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۷۴۰,۱۹ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۴۱,۱۲ و میانگین امتیاز کل، ۱۶۸۱,۳۱ می باشد. ۱۳ دستگاه اجرایی این گروه، امتیازی بالاتر از میانگین استانی کسب نموده‌اند و عملکرد مطلوبی داشته‌اند. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۱ و بدترین رتبه، ۶۱ است. همچنین از ۱۶ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۵ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۳۱,۲۵ درصد)، ۱۰ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۶۲,۵ درصد) و یک دستگاه در سطح ضعیف قرار گرفته است.

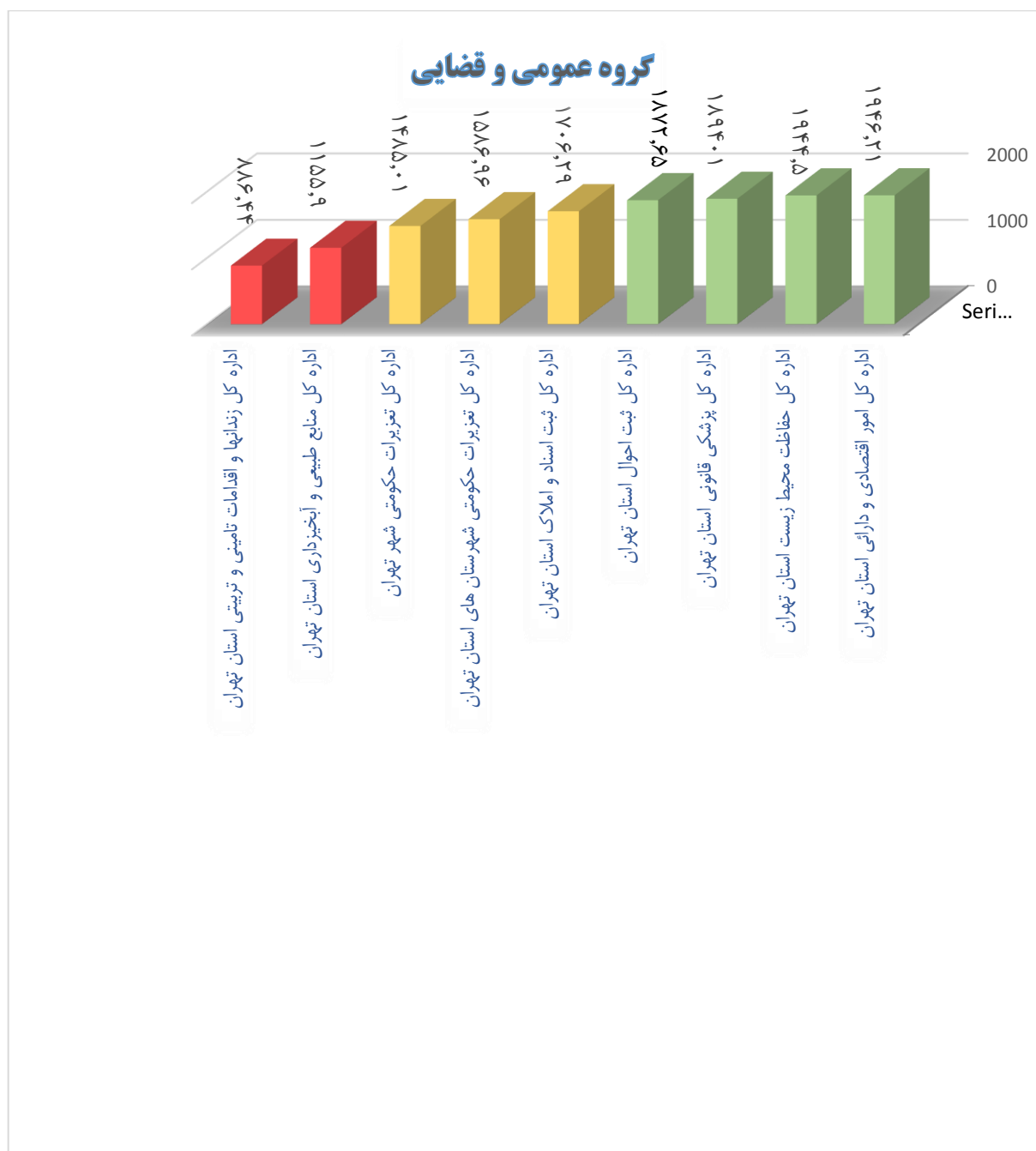
نمودار ۴- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت



گروه عمومی و قضایی

این گروه مشتمل بر ۹ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۶۹۱,۲۲ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۱۷,۴۵ و میانگین امتیاز کل، ۱۶۰۸,۶۷ می‌باشد. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۱ و بدترین رتبه، ۵۶ است. همچنین از ۹ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۴ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۴۴,۴۴ درصد)، ۳ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۳۳,۳۳ درصد) و دو دستگاه در سطح ضعیف قرار گرفته است.

نمودار ۵- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه عمومی و قضایی



شاخص های عمومی و نماگر های آن

ارزیابی عملکرد شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۰ در قالب ۸ شاخص و ۱۷ نماگر انجام شده است. شاخص ها و نماگرها به تفکیک، همراه با سقف امتیاز در نظر گرفته شده برای هر یک، در ذیل مورد اشاره قرار گرفته است.

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

- وجود اطلاعات و قابلیت های خاص در تارنمای دستگاه
- کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت (حضور، الکترونیکی، ترکیبی)
- حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان (کارت ملی و شناسنامه)

شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی (۱۰۰ امتیاز)

- رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی
- رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران
- انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی

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

- اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب
- اجرای دوره های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه آموزشی مصوب
- ارزشیابی دوره های آموزشی (سطح ۱ و ۲)
- بررسی اثربخشی دوره های آموزشی (سطح ۳ و ۴)

شاخص ارتقاء سلامت اداری دستگاه (۸۰ امتیاز)

- رفع گلوگاه های فساد در سطح دستگاه
- فرهنگ سازی، آگاه سازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد

شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه (۵۰ امتیاز)

- ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی (۸۰)

- استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

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

- میزان استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد (PDCA) (۲۵۰)

- شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص های عمومی و اختصاصی
- میزان اجرای برنامه اقدام

امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران به تفکیک شاخص های عمومی

امتیاز کسب شده در هر یک از شاخص های عمومی از سقف امتیاز مصداق دار، برای هر یک از دستگاه های اجرایی استان در جدول ۶ درج شده است. شایان ذکر است که برای محاسبه امتیاز عمومی، نسبتی از امتیاز عدم مصداق به دستگاه تعلق می گیرد که به اندازه نسبت امتیاز کسب شده به کل امتیاز مصداق دار می باشد.

لازم به توضیح است در ارزیابی سال ۱۴۰۰، شاخص های عمومی به جز موارد اندکی، برای کلیه دستگاه های اجرایی مشارکت کننده، دارای مصداق بوده است. بیشترین عدم مصداق در سال ۱۴۰۰، مربوط به اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان می باشد به گونه ای که فقط ۸۰۰ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز برای آن مصداق دار است. همچنین اداره کل های راه آهن، هواشناسی، زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی، آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک (با ۱۰۰ امتیاز عدم مصداق) و اداره کل امور اقتصادی و دارایی (با ۵۰ امتیاز عدم مصداق)، سایر دستگاه هایی هستند که در یکی از شاخص های عمومی مشمول عدم مصداق گردیده اند.

جدول ۶- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران در هر یک از شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۰

عنوان دستگاه اجرایی		شاخص ۱		شاخص ۲		شاخص ۳		شاخص ۴		شاخص ۵		شاخص ۶		شاخص ۷		شاخص ۸	
		۳۲۵		۱۰۰		۸۰		۸۰		۵۰		۸۰		۳۵		۲۵۰	
	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق
اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۳۲۵	۲۴۴,۲۵	۱۰۰	۳۱	۸۰	۶۸	۸۰	۷۳	۸۰	۵۰	۴۳,۵۰	۸۰	۸۰	۳۵	۳۰,۸۰	۲۵۰	۲۱۵
اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۳۲۵	۲۳۷,۲۵	۱۰۰	۶۰,۱۰	۸۰	۷۵,۵	۸۰	۷۱	۸۰	۵۰	۲۵,۳۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۸	۲۵۰	۱۲۵,۵
اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۳۲۵	۲۶۸	۱۰۰	۷۹	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۷۲	۸۰	۵۰	۳۸,۷۲	۸۰	۸۰	۳۵	۳۰	۲۵۰	۲۰۵,۲۵
اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۲۲۵	۱۱۸,۵۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۲	۸۰	۵۰	۲۹	۸۰	۸۰	۳۵	۱۵,۰۵	۲۵۰	۹۰
اداره کل استاندارد استان تهران	۳۲۵	۲۷۶,۷۵	۱۰۰	۸۴	۸۰	۸۰	۸۰	۴۶,۰۵	۸۰	۵۰	۴۴	۸۰	۵۶	۳۵	۲۶,۹۵	۲۵۰	۱۱۰,۲۵
اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۳۲۵	۳۲۳,۸۷	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۳۰	۳۰	۵۰	۵۰	۸۰	۸۰	۳۵	۳۰,۰۳	۲۵۰	۲۰۵
اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۳۲۵	۳۱۵	۱۰۰	۹۴	۸۰	۸۰	۸۰	۷۰	۸۰	۵۰	۳۶,۳۵	۸۰	۸۰	۳۵	۲۶,۲۵	۲۵۰	۱۵۵,۰۵
اداره کل انتقال خون استان تهران	۳۲۵	۴۱	۱۰۰	۷۰	۸۰	۳۰	۸۰	۲۵,۰۵	۸۰	۵۰	۲۰,۵	۸۰	۴۰	۳۵	۲۶,۲۵	۲۵۰	۴۵
اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۳۲۵	۲۸۱,۵۰	۱۰۰	۴	۸۰	۱۶,۲۵	۸۰	۳۸,۱۰	۸۰	۵۰	۱۸,۳۰	۸۰	۴۰	۳۵	۲۹,۰۵	۲۵۰	۱۰۱
اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۳۲۵	۲۹۴,۷۵	۱۰۰	۹۱	۸۰	۸۰	۸۰	۷۰	۸۰	۵۰	۴۲,۸۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۹,۰۱	۲۵۰	۱۳۰
اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان ها	۳۲۵	۳۰۴,۷۵	۱۰۰	۹۴	۸۰	۸۰	۸۰	۷۰	۸۰	۵۰	۳۹	۸۰	۸۰	۳۵	۲۹,۴۰	۲۵۰	۱۵۵
اداره کل بهزیستی استان تهران	۳۲۵	۲۲۳,۵۰	۱۰۰	۷۹	۸۰	۸۰	۸۰	۷۰	۸۰	۵۰	۵۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۸	۲۵۰	۱۴۵
اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۳۲۵	۳۰۳,۷۵	۱۰۰	۶۷	۸۰	۸۰	۸۰	۱۷	۸۰	۵۰	۳۴,۳۰	۸۰	۷۲	۳۵	۲۴,۱۵	۲۵۰	۶۰
اداره کل بازنشستگی استان تهران	۳۲۵	۱۵۸	۱۰۰	۵۷	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۲۵	۸۰	۵۰	۲۹	۸۰	۰,۰۰	۳۵	۷,۷۰	۲۵۰	۲۵,۱۲
اداره کل پست استان تهران	۳۲۵	۲۵۷	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۲,۰۵	۸۰	۵۰	۳۲	۸۰	۸۰	۳۵	۳۲,۲۰	۲۵۰	۱۹۰
اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۳۲۵	۲۹۱	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۱	۸۰	۵۰	۴۶,۶۰	۸۰	۸۰	۳۵	۳۰	۲۵۰	۱۹۵,۵
اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۱۲۵	۲۰	۱۰۰	۴۰	۸۰	۵۰	۸۰	۰	۸۰	۵۰	۲۴	۸۰	۶۴	۳۵	۲۹,۰۵	۲۵۰	۰,۰۰

ادامه جدول ۶- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران در هر یک از شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۰

عنوان دستگاه اجرایی		شاخص ۱		شاخص ۲		شاخص ۳		شاخص ۴		شاخص ۵		شاخص ۶		شاخص ۷		شاخص ۸	
		۳۲۵		۱۰۰		۸۰		۸۰		۵۰		۸۰		۳۵		۲۵۰	
		مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده
اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۳۲۵	۲۴۹	۱۰۰	۵۰	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰	۵۳,۰۵	۵۰	۲۵	۷۶	۸۰	۳۵	۲۲,۴۰	۲۵۰	۲۰
اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۳۲۵	۲۶۴,۷۵	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۰	۷۰	۵۰	۳۶	۷۲	۸۰	۳۵	۳۰,۰۱	۲۵۰	۲۲۰
اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۳۲۵	۳۲۴,۲۵	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۶	۷۶	۵۰	۳۲,۶۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۵	۲۵۰	۲۲۶
اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۳۲۵	۲۳۲,۷۵	۱۰۰	۷۶	۸۰	۸۰	۸۰	۶۵,۰۵	۸۰	۵۰	۳۰,۹۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۲,۴۰	۲۵۰	۱۵۰,۲۵
اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۳۲۵	۲۱۲	۱۰۰	۸۵	۸۰	۷۵	۸۰	۴۴,۰۵	۸۰	۵۰	۲۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۲,۴۰	۲۵۰	۱۲۵
اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۳۲۵	۱۸۸,۵۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۳۹,۱۰	۸۰	۵۰	۱۰,۵۰	۸۰	۸۰	۳۵	۴,۲۰	۲۵۰	۱۱۰,۵
اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۳۲۵	۲۱۳	۱۰۰	۷۰	۸۰	۸۰	۸۰	۵۵,۰۵	۸۰	۵۰	۲۱,۱۰	۷۲	۸۰	۳۵	۲۵,۰۲	۲۵۰	۱۷۵,۲۵
اداره کل ثبت احوال استان تهران	۳۲۵	۲۸۹	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۶۱,۰۵	۸۰	۵۰	۳۶,۵	۸۰	۸۰	۳۵	۳۰,۱۰	۲۵۰	۱۹۶
اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۳۲۵	۲۵۰	۱۰۰	۸۸	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۷۰	۷۰	۵۰	۳۶,۲۰	۷۶	۸۰	۳۵	۲۵,۲۰	۲۵۰	۱۶۷
اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۳۲۵	۳۱۳,۷۵	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۶	۷۶	۵۰	۴۵,۵۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۸	۲۵۰	۲۲۱,۲۵
اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۳۲۵	۲۱۸,۵۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۶۷,۰۵	۸۰	۵۰	۴۵	۸۰	۸۰	۳۵	۲۶,۲۵	۲۵۰	۲۰۰,۵۰
اداره کل دامپزشکی استان تهران	۳۲۵	۳۲۱,۷۵	۱۰۰	۷۸	۸۰	۸۰	۸۰	۵۱,۱۰	۸۰	۵۰	۱۸	۸۰	۸۰	۳۵	۲۶,۹۵	۲۵۰	۸۵,۵
اداره کل راه آهن استان تهران	۲۲۵	۱۶۲,۲۵	۱۰۰	۹۴	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۶۶	۸۰	۵۰	۳۹	۶۴	۸۰	۳۵	۲۶,۲۵	۲۵۰	۱۳۵,۵
اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۳۲۵	۱۶۸,۵۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۶۶,۰۵	۸۰	۵۰	۳۵,۳۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۷,۳۰	۲۵۰	۱۱۱,۷۵
اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۳۲۵	۲۷۸,۲۵	۱۰۰	۸۷	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۳۱	۸۰	۵۰	۳۳,۴۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۴,۱۵	۲۵۰	۵۰
اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان	۲۲۵	۰,۰۰	۱۰۰	۴۴	۸۰	۵۵	۸۰	۰,۰۰	۸۰	۵۰	۳۰	۳۲	۸۰	۳۵	۲۸	۲۵۰	۱۰,۰۵
اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۳۲۵	۲۹۰,۷۵	۱۰۰	۹۴	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۶۳,۰۵	۸۰	۵۰	۱۹,۶۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۳,۱۰	۲۵۰	۲۰۲

ادامه جدول ۶- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران در هر یک از شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۰

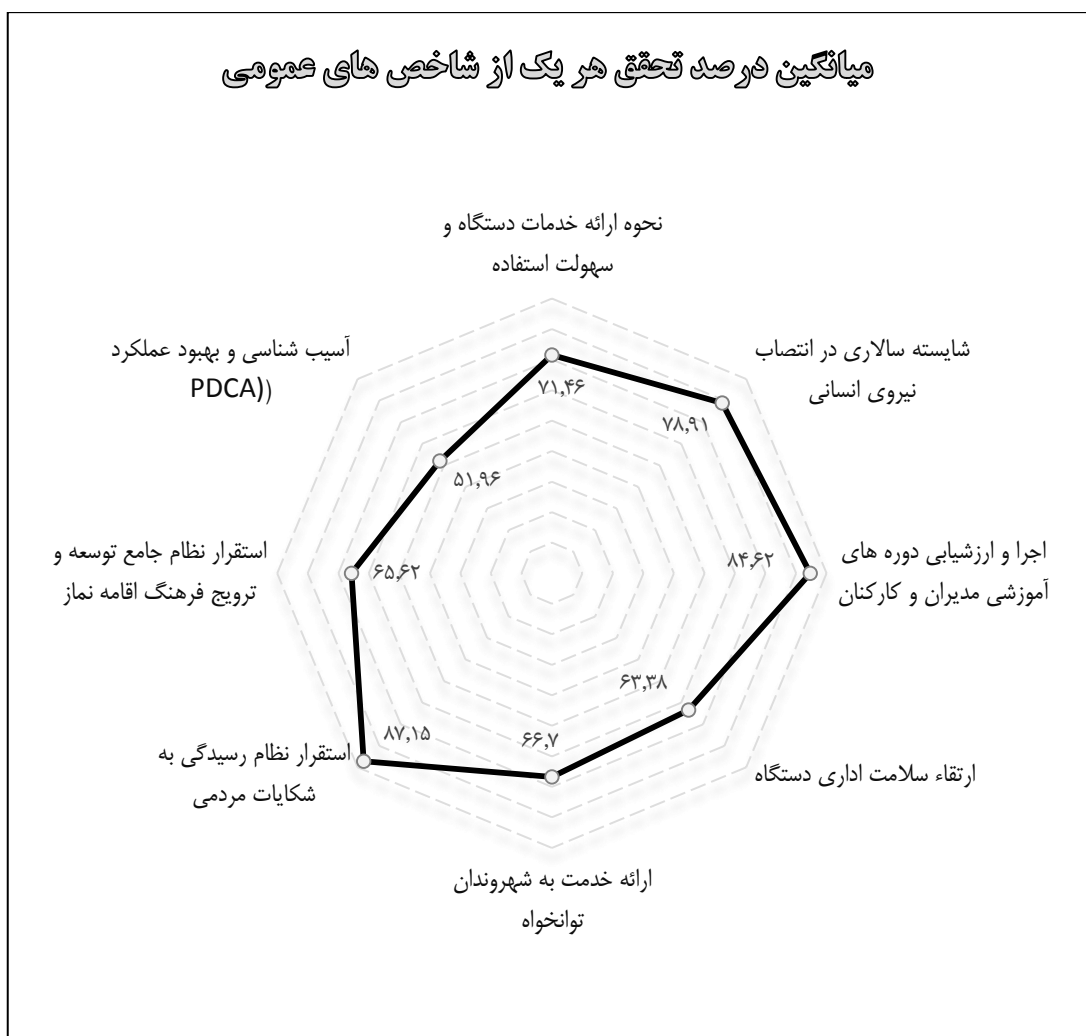
عنوان دستگاه اجرایی		شاخص ۱		شاخص ۲		شاخص ۳		شاخص ۴		شاخص ۵		شاخص ۶		شاخص ۷		شاخص ۸	
		۳۲۵		۱۰۰		۸۰		۸۰		۵۰		۸۰		۳۵		۲۵۰	
		مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده	مصدق	کسب شده
اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۳۲۵	۲۵۰,۷۵	۱۰۰	۷۰	۸۰	۵۷,۵	۸۰	۷۰	۸۰	۵۰	۳۰,۵۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۵,۲۰	۲۵۰	۱۷۵,۲۵
اداره کل فرودگاه مهرآباد	۳۲۵	۲۳۹,۵۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۵۱,۰۵	۸۰	۵۰	۴۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۹,۴۰	۲۵۰	۱۱۵,۱۲
اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	۳۲۵	۲۲۱,۵۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۴	۸۰	۵۰	۲۸	۸۰	۸۰	۳۵	۱۸,۲۰	۲۵۰	۱۷۶,۵۰
اداره کل گمرک غرب تهران	۳۲۵	۱۸	۱۰۰	۸۵	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۲۵,۰۵	۸۰	۵۰	۲۰	۲۴	۸۰	۳۵	۰,۰۰	۲۵۰	۴۴,۹۹
اداره کل گمرک تهران	۳۲۵	۲۰۲	۱۰۰	۰,۰۰	۸۰	۱۵	۸۰	۰,۰۰	۸۰	۵۰	۲۸	۲۴	۸۰	۳۵	۱۹,۶۰	۲۵۰	۰,۰۰
اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۳۲۵	۱۸	۱۰۰	۸۶,۵۰	۸۰	۱۵	۸۰	۲۶	۸۰	۵۰	۲۹	۶۴	۸۰	۳۵	۰,۰۰	۲۵۰	۱۰,۰۵
اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۳۲۵	۴۰,۷۵	۱۰۰	۶۲	۸۰	۲۰	۸۰	۱۱	۸۰	۵۰	۱۷	۴۸	۸۰	۳۵	۶,۳۰	۲۵۰	۲۵,۱۲
اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی	۳۲۵	۱۸۲	۱۰۰	۸۲	۸۰	۸۰	۸۰	۴۳,۱۰	۸۰	۵۰	۳۵,۷۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۷,۰۲	۲۵۰	۱۱۸,۵
اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۳۲۵	۳۲۰	۱۰۰	۲۹,۹۰	۸۰	۴۷,۵	۸۰	۴۳,۰۵	۸۰	۵۰	۴۶	۶۴	۸۰	۳۵	۲۶,۲۵	۲۵۰	۸۵,۲۵
اداره کل هواشناسی استان تهران	۲۲۵	۲۱۱,۷۵	۱۰۰	۸۹	۸۰	۶۵	۸۰	۴۲	۸۰	۵۰	۳۲,۵۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۱	۲۵۰	۱۰۰,۵
اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۳۲۵	۳۱۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۵۰,۱۰	۸۰	۵۰	۴۱	۸۰	۸۰	۳۵	۲۶,۲۵	۲۵۰	۱۸۴,۷۵
اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۳۲۵	۲۷۸	۱۰۰	۹۸,۵۰	۸۰	۶۳,۵	۸۰	۶۶,۰۵	۸۰	۵۰	۳۴,۱۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۹,۴۰	۲۵۰	۱۸۲
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۳۲۵	۲۶۲,۲۵	۱۰۰	۹۲,۵۰	۸۰	۷۲,۵	۸۰	۵۶,۱۰	۸۰	۵۰	۳۳,۵۰	۸۰	۸۰	۳۵	۲۶,۹۵	۲۵۰	۱۵۳
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۳۲۵	۲۶۴,۵۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۶۰	۸۰	۶۸	۸۰	۵۰	۴۸	۸۰	۸۰	۳۵	۲۵,۲۰	۲۵۰	۱۵۳
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۳۲۵	۲۶۲,۵۰	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۷۴	۸۰	۶۴	۸۰	۵۰	۳۱,۵۰	۷۶	۸۰	۳۵	۲۸	۲۵۰	۱۸۸,۱۲
شرکت آب منطقه ای تهران	۳۲۵	۲۹۲	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۶	۸۰	۵۰	۳۷	۸۰	۸۰	۳۵	۳۰,۱۸	۲۵۰	۱۹۵

ادامه جدول ۶- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران در هر یک از شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۰

عنوان دستگاه اجرایی		شاخص ۱		شاخص ۲		شاخص ۳		شاخص ۴		شاخص ۵		شاخص ۶		شاخص ۷		شاخص ۸	
		۳۲۵		۱۰۰		۸۰		۸۰		۵۰		۸۰		۳۵		۲۵۰	
		کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار
شرکت آب و فاضلاب استان تهران		۳۲۳	۱۰۰	۸۵	۸۰	۸۰	۸۰	۷۸	۸۰	۵۰	۳۲,۶۰	۸۰	۳۵	۳۰,۱۰	۲۵۰	۲۴۳,۵۰	۲۵۰
شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ		۳۲۵	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۶	۸۰	۵۰	۴۸	۸۰	۳۵	۲۹,۲۶	۲۵۰	۲۱۸	۲۵۰
شرکت توزیع نیروی برق استان تهران		۳۲۵	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۰	۸۰	۵۰	۱۵	۸۰	۳۵	۲۶,۲۵	۲۵۰	۱۹۹,۲۵	۲۵۰
شرکت سهامی برق منطقه ای تهران		۳۲۵	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۷۰	۸۰	۵۰	۴۸	۸۰	۳۵	۲۶,۹۵	۲۵۰	۱۸۰,۱۲	۲۵۰
شرکت عمران شهر جدید اندیشه		۳۲۵	۱۰۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	۸۰	۳۵,۰۵	۸۰	۵۰	۴۱	۸۰	۳۵	۲۴,۹۹	۲۵۰	۱۳۲,۵	۲۵۰
شرکت عمران شهر جدید پرد		۳۲۵	۱۰۰	۵۵	۸۰	۳۸,۷۵	۸۰	۹	۸۰	۵۰	۴۶	۸۰	۴۰	۰,۰۰	۲۵۰	۲۰,۰۵	۲۵۰
شرکت عمران شهر جدید پردیس		۳۲۵	۱۰۰	۸۵	۸۰	۶۲,۵	۸۰	۱۵	۸۰	۵۰	۲۹	۸۰	۳۵	۱۵,۰۵	۲۵۰	۹۹,۹۵	۲۵۰
شرکت گاز استان تهران		۳۲۵	۱۰۰	۳۰	۸۰	۸۰	۸۰	۵۵	۸۰	۵۰	۳۰,۲۰	۸۰	۳۵	۲۶,۹۵	۲۵۰	۲۱۸	۲۵۰
شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران		۳۲۵	۱۰۰	۵۰	۸۰	۴۰	۸۰	۰,۰۰	۸۰	۵۰	۱۷	۸۰	۳۲	۰,۰۰	۲۵۰	۰,۰۰	۲۵۰
شرکت شهرک های صنعتی استان تهران		۳۲۵	۱۰۰	۹۱	۸۰	۸۰	۸۰	۳۵,۰۵	۸۰	۵۰	۵۰	۷۲	۳۵	۲۳,۱۰	۲۵۰	۱۸۰,۵	۲۵۰
مدیریت تعاون روستایی استان تهران		۳۲۵	۱۰۰	۵۰	۸۰	۳۰	۸۰	۱۵	۸۰	۵۰	۱۹	۷۸,۴۰	۳۵	۲۳,۱۰	۲۵۰	۱۴۶	۲۵۰
مدیریت حج و زیارت استان تهران		۳۲۵	۱۰۰	۷۰	۸۰	۵۰	۸۰	۶۳,۰۵	۸۰	۵۰	۳۳	۷۶	۳۵	۲۴,۱۵	۲۵۰	۳۵	۲۵۰
مدیریت امور عشایر استان تهران		۳۲۵	۱۰۰	۹۲,۸۰	۸۰	۸۰	۸۰	۴۷,۱۰	۸۰	۵۰	۳۲	۸۰	۳۵	۰,۰۰	۲۵۰	۶۰,۰۵	۲۵۰
مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران		۳۲۵	۱۰۰	۳۰	۸۰	۲۵	۸۰	۳۴,۱۰	۸۰	۵۰	۴۴	۸۰	۳۵	۱۲,۶۰	۲۵۰	۱۱۵	۲۵۰

بررسی مقایسه‌ای امتیازات مکتسبه با سقف امتیازات (با احتساب سقف امتیاز مصداق دار) در نظر گرفته شده بیان‌گر این موضوع است که دستگاه‌های اجرایی استان کمترین امتیاز را به ترتیب در شاخص ۸ (آسیب‌شناسی و بهبود عملکرد) و شاخص ۴ (ارتقاء سلامت اداری دستگاه) و بیشترین امتیاز را در شاخص ۶ با عنوان "استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی" و در شاخص ۳ با عنوان "اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان"، کسب نموده‌اند. این موضوع در نمودار ۶ قابل مشاهده است.

نمودار ۶- میانگین درصد تحقق هر یک از شاخص‌ها در سال ۱۴۰۰ با در نظر گرفتن میانگین امتیاز مصداق‌دار



نتایج بررسی درصد امتیاز مصداق دار برای هر شاخص به طور متوسط در تمامی دستگاه های اجرایی استان نشان می دهد که دستگاه های اجرایی در شاخص های ۱ و ۴ (به ترتیب با عنوان: شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده و ارتقاء سلامت اداری دستگاه) دارای عدم مصداق بوده اند. میانگین درصد امتیاز مصداق دار برای دو شاخص یاد شده، به ترتیب ۹۷ و ۹۹ درصد و برای سایر شاخص ها ۱۰۰ درصد بوده است. در شاخص ۱، "نماگر کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت"، با توجه به اینکه ارزیابی نماگر بر اساس صحت سنجی فرم های خوداظهاری تکمیل شده توسط واحد استانی در سامانه راهبری میز خدمت بوده است و خدمات دستگاه (اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان) توسط وزارتخانه متبوع در سامانه درج نگردیده بود بر اساس نظر سازمان اداری و استخدامی کشور، عدم مصداق لحاظ گردید. همچنین در نماگر "حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان" شاخص ۱، به دلیل نوع خدمات و فعالیت های برخی از دستگاه های اجرایی که نیاز به احراز هویت از شهروندان ندارد برای آنها عدم مصداق در نظر گرفته شده است.

امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران به تفکیک نماگرها

در ادامه به بررسی امتیازات مکتسبه در هر یک از شاخص های عمومی به تفکیک نماگر (به ترتیب از بالاترین امتیاز تا پایین ترین امتیاز کسب شده در شاخص، با در نظر گرفتن سقف امتیاز مصداق دار، به عبارت دیگر، براساس درصد تحقق از سقف امتیاز)، در قالب جداول ۷ تا ۱۴ پرداخته شده است.

جدول ۷- امتیازات مکاتبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۳							
۱	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۳۲۵	۳۲۵	۲۵	۲۵	۲۰۰	۱۰۰
۲	اداره کل تعاون ، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۳۲۵	۳۲۴,۲۵	۲۵	۲۴,۲۵	۲۰۰	۱۰۰
۳	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۳۲۵	۳۲۳,۸۷	۲۵	۲۳,۸۷	۲۰۰	۱۰۰
۴	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۳۲۵	۳۲۳	۲۵	۲۳	۲۰۰	۱۰۰
۵	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۳۲۵	۳۲۱,۷۵	۲۵	۲۳,۷۵	۱۹۸	۱۰۰
۶	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۳۲۵	۳۲۰	۲۵	۲۰	۲۰۰	۱۰۰
۷	اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۳۲۵	۳۱۵	۲۵	۲۱	۱۹۴	۱۰۰
۸	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۳۲۵	۳۱۳,۷۵	۲۵	۲۳,۷۵	۱۹۰	۱۰۰
۹	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۳۲۵	۳۱۰	۲۵	۲۰	۱۹۰	۱۰۰
۱۰	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۳۲۵	۳۰۹	۲۵	۲۵	۱۸۴	۱۰۰
۱۱	اداره کل هواشناسی استان تهران	۲۲۵	۲۱۱,۷۵	۲۵	۱۷,۷۵	۱۹۴	۰
۱۲	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۳۲۵	۳۰۴,۷۵	۲۵	۲۴,۷۵	۱۸۰	۱۰۰
۱۳	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۳۲۵	۳۰۳,۷۵	۲۵	۲۳,۷۵	۱۸۰	۱۰۰
۱۴	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۳۲۵	۲۹۴,۷۵	۲۵	۲۴,۷۵	۱۷۰	۱۰۰
۱۵	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۳۲۵	۲۹۲	۲۵	۲۲	۱۷۰	۱۰۰
۱۶	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۳۲۵	۲۹۱	۲۵	۲۱	۱۷۰	۱۰۰
۱۷	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۳۲۵	۲۹۰,۷۵	۲۵	۲۰,۷۵	۱۷۰	۱۰۰
۱۸	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۳۲۵	۲۸۹	۲۵	۲۵	۱۶۴	۱۰۰
۱۹	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۳۲۵	۲۸۱,۵	۲۵	۱۹,۵	۱۶۲	۱۰۰
۲۰	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۳۲۵	۲۷۸,۲۵	۲۵	۱۸,۲۵	۱۶۰	۱۰۰
۲۱	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۳۲۵	۲۷۸	۲۵	۱۸	۱۶۰	۱۰۰

ادامه جدول ۷ - امتیازات مکاتبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۲۲	اداره کل استاندارد استان تهران	۳۲۵	۲۷۶,۷۵	۲۵	۲۲,۷۵	۲۰۰	۱۵۴
۲۳	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۳۲۵	۲۶۸	۲۵	۲۲	۲۰۰	۱۴۶
۲۴	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۳۲۵	۲۶۴,۷۵	۲۵	۲۰,۷۵	۲۰۰	۱۴۴
۲۵	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۳۲۵	۲۶۴,۵	۲۵	۲۴,۵	۲۰۰	۱۴۰
۲۶	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۳۲۵	۲۶۲,۵	۲۵	۲۲,۵	۲۰۰	۱۴۰
۲۷	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۳۲۵	۲۶۲,۲۵	۲۵	۱۸,۲۵	۲۰۰	۱۴۴
۲۸	اداره کل پست استان تهران	۳۲۵	۲۵۷	۲۵	۲۵	۲۰۰	۱۳۲
۲۹	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۳۲۵	۲۵۵,۵	۲۵	۲۳,۵	۲۰۰	۱۳۲
۳۰	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۳۲۵	۲۵۲,۵	۲۵	۲۰,۵	۲۰۰	۱۳۲
۳۱	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۳۲۵	۲۵۰,۷۵	۲۵	۲۰,۷۵	۲۰۰	۱۵۰
۳۲	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۳۲۵	۲۵۰	۲۵	۲۰	۲۰۰	۱۳۰
۳۳	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۳۲۵	۲۴۹	۲۵	۲۱	۲۰۰	۱۲۸
۳۴	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۳۲۵	۲۴۴,۲۵	۲۵	۱۶,۲۵	۲۰۰	۱۲۸
۳۵	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۳۲۵	۲۴۱	۲۵	۲۱	۲۰۰	۱۲۰
۳۶	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۳۲۵	۲۳۹,۵	۲۵	۱۹,۵	۲۰۰	۱۲۰
۳۷	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۳۲۵	۲۳۷,۲۵	۲۵	۱۷,۲۵	۲۰۰	۱۲۰
۳۸	اداره کل راه آهن استان تهران	۲۲۵	۱۶۲,۲۵	۲۵	۲۲,۲۵	۲۰۰	۱۴۰
۳۹	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۳۲۵	۲۳۲,۷۵	۲۵	۱۸,۷۵	۲۰۰	۱۱۴
۴۰	اداره کل بهزیستی استان تهران	۳۲۵	۲۲۳,۵	۲۵	۲۳,۵	۲۰۰	۱۰۰
۴۱	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۳۲۵	۲۲۱,۵	۲۵	۲۱,۵	۲۰۰	۱۵۰
۴۲	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۳۲۵	۲۱۹,۷۵	۲۵	۲۳,۷۵	۲۰۰	۹۶

ادامه جدول ۷ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها					
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲		۳	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۴۳	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۳۲۵	۲۱۹	۲۵	۲۱	۲۰۰	۹۸	۱۰۰	۱۰۰
۴۴	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۳۲۵	۲۱۸,۵	۲۵	۱۸,۵	۲۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۴۵	مدیریت امورعشایر استان تهران	۳۲۵	۲۱۴,۲۵	۲۵	۱۴,۲۵	۲۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۴۶	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۳۲۵	۲۱۳	۲۵	۱۹	۲۰۰	۹۴	۱۰۰	۱۰۰
۴۷	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۳۲۵	۲۱۲	۲۵	۱۲	۲۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۴۸	شرکت گاز استان تهران	۳۲۵	۲۱۱,۵	۲۵	۱۳,۵	۲۰۰	۹۸	۱۰۰	۱۰۰
۴۹	اداره کل گمرک تهران	۳۲۵	۲۰۲	۲۵	۱۸	۲۰۰	۸۴	۱۰۰	۱۰۰
۵۰	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۳۲۵	۱۹۰,۷۵	۲۵	۱۸,۷۵	۲۰۰	۷۲	۱۰۰	۱۰۰
۵۱	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۳۲۵	۱۸۸,۵	۲۵	۱۲,۵	۲۰۰	۱۰۴	۱۰۰	۷۲
۵۲	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۳۲۵	۱۸۲	۲۵	۱۶	۲۰۰	۶۶	۱۰۰	۱۰۰
۵۳	شرکت عمران شهر جدید پرند	۳۲۵	۱۸۱	۲۵	۲۱	۲۰۰	۶۰	۱۰۰	۱۰۰
۵۴	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۳۲۵	۱۷۱,۲۵	۲۵	۲۱,۲۵	۲۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۵۰
۵۵	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۲۲۵	۱۱۸,۵	۲۵	۱۸,۵	۲۰۰	۱۰۰	۰	۰
۵۶	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۳۲۵	۱۶۸,۵	۲۵	۲۰,۵	۲۰۰	۹۸	۱۰۰	۵۰
۵۷	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۳۲۵	۱۵۸	۲۵	۱۸	۲۰۰	۱۴۰	۱۰۰	۰
۵۸	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۱۲۵	۲۰	۲۵	۲۰	۰	۰	۱۰۰	۰
۵۹	اداره کل انتقال خون استان تهران	۳۲۵	۴۱	۲۵	۱۷	۲۰۰	۲۴	۱۰۰	۰
۶۰	اداره کل منابع طبیعی استان تهران	۳۲۵	۴۰,۷۵	۲۵	۲۰,۷۵	۲۰۰	۰	۱۰۰	۲۰
۶۱	اداره کل گمرک غرب تهران	۳۲۵	۱۸	۲۵	۱۸	۲۰۰	۰	۱۰۰	۰
۶۲	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۳۲۵	۱۸	۲۵	۱۸	۲۰۰	۰	۱۰۰	۰
۶۳	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۳۲۵	۱۳,۲۵	۲۵	۱۳,۲۵	۲۰۰	۰	۱۰۰	۰
۶۴	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۲۲۵	۰	۲۵	۰	۲۰۰	۰	۰	۰

جدول ۸- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها					
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۱	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۲	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۳	اداره کل پست استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۴	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۵	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۶	اداره کل تعاون ، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۷	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۸	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۹	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۶	اداره کل تعاون ، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۱	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۲	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۳	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۴	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۵	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۶	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۷	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۸	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۹	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۲۰	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۲۱	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰

ادامه جدول ۸- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها					
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲		۳	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۲۲	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱۰۰	۹۸,۵	۳۰	۲۸,۵	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۲۳	اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۱۰۰	۹۴	۳۰	۲۴	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۲۴	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۱۰۰	۹۴	۳۰	۲۷	۴۰	۴۰	۳۰	۲۷
۲۵	اداره کل راه آهن استان تهران	۱۰۰	۹۴	۳۰	۲۴	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۲۶	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۱۰۰	۹۴	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۲۴
۲۷	مدیریت امور عشاير استان تهران	۱۰۰	۹۲,۸	۳۰	۲۷,۶	۴۰	۴۰	۳۰	۲۵,۲
۲۸	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۱۰۰	۹۲,۵	۳۰	۲۸,۵	۴۰	۴۰	۳۰	۲۴
۲۹	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۱۰۰	۹۱	۳۰	۲۷	۴۰	۴۰	۳۰	۲۴
۳۰	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۱۰۰	۹۱	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۲۱
۳۱	اداره کل هواشناسی استان تهران	۱۰۰	۸۹	۳۰	۲۷	۴۰	۳۲	۳۰	۳۰
۳۲	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۱۰۰	۸۸	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۱۸
۳۳	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۱۰۰	۸۷	۳۰	۳۰	۴۰	۳۶	۳۰	۲۱
۳۴	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۱۰۰	۸۶,۵	۳۰	۲۸,۵	۴۰	۴۰	۳۰	۱۸
۳۵	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۱۰۰	۸۵	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۱۵
۳۶	اداره کل گمرک غرب تهران	۱۰۰	۸۵	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۱۵
۳۷	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱۰۰	۸۵	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۱۵
۳۸	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱۰۰	۸۵	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۱۵
۳۹	اداره کل استاندارد استان تهران	۱۰۰	۸۴	۳۰	۳۰	۴۰	۳۶	۳۰	۱۸
۴۰	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۱۰۰	۸۲	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۱۲
۴۱	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۱۰۰	۷۹	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۹
۴۲	اداره کل بهزیستی استان تهران	۱۰۰	۷۹	۳۰	۲۷	۴۰	۴۰	۳۰	۱۲

ادامه جدول ۸- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها					
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۴۳	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۷۸	۱۰۰	۲۷	۳۰	۴۰	۳۶	۳۰	۱۵
۴۴	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۷۶	۱۰۰	۲۱	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۱۵
۴۵	اداره کل انتقال خون استان تهران	۷۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۰
۴۶	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۷۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۰
۴۷	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۷۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۰
۴۸	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۷۰	۱۰۰	۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۳۰
۴۹	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۶۷	۱۰۰	۶	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۲۱
۵۰	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۶۲	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۳۲	۳۰	۰
۵۱	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۶۰٫۱	۱۰۰	۳۰	۲۰٫۱	۴۰	۴۰	۳۰	۰
۵۲	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۵۷	۱۰۰	۲۷	۳۰	۴۰	۰	۳۰	۳۰
۵۳	شرکت عمران شهر جدید پرد	۵۵	۱۰۰	۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۱۵
۵۴	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۵۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۲۰	۳۰	۰
۵۵	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۵۰	۱۰۰	۱۵	۳۰	۴۰	۲۰	۳۰	۱۵
۵۶	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۵۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۲۰	۳۰	۰
۵۷	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۴۴	۱۰۰	۲۴	۳۰	۴۰	۲۰	۳۰	۰
۵۸	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۴۰	۱۰۰	۰	۳۰	۴۰	۴۰	۳۰	۰
۵۹	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۳۱	۱۰۰	۱۵	۳۰	۴۰	۱۶	۳۰	۰
۶۰	شرکت گاز استان تهران	۳۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۰	۳۰	۰
۶۱	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۳۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۴۰	۰	۳۰	۰
۶۲	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۲۹٫۹	۱۰۰	۹٫۹	۳۰	۴۰	۲۰	۳۰	۰
۶۳	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۴	۱۰۰	۰	۳۰	۴۰	۴	۳۰	۰
۶۴	اداره کل گمرک تهران	۰	۱۰۰	۰	۳۰	۴۰	۰	۳۰	۰

جدول ۹ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها							
		امتیاز	مصدق دار	۱				۲		۳	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۱	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲	اداره کل استاندارد استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۳	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۴	اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۵	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۶	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۷	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۸	اداره کل بهزیستی استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۹	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۰	اداره کل پست استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۱	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۲	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۳	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۴	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۵	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۶	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۷	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۸	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۱۹	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۰	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۱	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵

ادامه جدول ۹ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها							
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳		۴	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۲۲	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۳	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۴	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۵	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۶	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۷	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۸	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۲۹	شرکت شهرک‌های صنعتی استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۳۰	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۳۱	شرکت گاز استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۳۲	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۳۳	مدیریت امورعشایر استان تهران	۸۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۳۴	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان‌های استان تهران	۷۵٫۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۰٫۵	۱۵
۳۵	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان‌های استان تهران	۷۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵
۳۶	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۷۴	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۹
۳۷	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۷۲٫۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷٫۵
۳۸	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۷۲٫۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷٫۵
۳۹	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۷۲٫۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷٫۵
۴۰	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۷۲٫۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷٫۵
۴۱	اداره کل راه آهن استان تهران	۷۲٫۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷٫۵
۴۲	اداره کل گمرک غرب تهران	۷۲٫۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷٫۵

ادامه جدول ۹ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها							
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳		۴	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۴۳	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۷۲,۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵	۱۵	۷,۵
۴۴	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۷۲,۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵	۱۵	۷,۵
۴۵	اداره کل صنعت ، معدن و تجارت استان تهران	۷۲,۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷,۵	۱۵	۱۵
۴۶	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۶۹,۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵	۱۵	۴,۵
۴۷	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۶۸	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷,۵	۱۵	۱۰,۵
۴۸	اداره کل هواشناسی استان تهران	۶۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷,۵	۱۵	۷,۵
۴۹	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۶۳,۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۰,۵	۱۵	۳
۵۰	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۶۰	۸۰	۲۵	۱۲,۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵	۱۵	۷,۵
۵۱	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۵۷,۵	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷,۵	۱۵	۰
۵۲	اداره کل زندانها و اقدامات تامینی و تربیتی استان تهران	۵۵	۸۰	۲۵	۱۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷,۵	۱۵	۷,۵
۵۳	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۵۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۰	۱۵	۰
۵۴	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۵۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۰	۱۵	۰
۵۵	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۴۷,۵	۸۰	۲۵	۱۵	۲۵	۲۵	۱۵	۷,۵	۱۵	۰
۵۶	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۴۰	۸۰	۲۵	۲۵	۲۵	۱۵	۱۵	۰	۱۵	۰
۵۷	شرکت عمران شهر جدید پرند	۳۸,۷۵	۸۰	۲۵	۱۰	۲۵	۲۵	۱۵	۰	۱۵	۳,۷۵
۵۸	اداره کل انتقال خون استان تهران	۳۰	۸۰	۲۵	۱۵	۲۵	۱۵	۱۵	۰	۱۵	۰
۵۹	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۳۰	۸۰	۲۵	۱۵	۲۵	۱۵	۱۵	۰	۱۵	۰
۶۰	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۲۵	۸۰	۲۵	۰	۲۵	۱۰	۱۵	۱۵	۱۵	۰
۶۱	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۲۰	۸۰	۲۵	۵	۲۵	۱۵	۱۵	۰	۱۵	۰
۶۲	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۱۶,۲۵	۸۰	۲۵	۵	۲۵	۷,۵	۱۵	۰	۱۵	۳,۷۵
۶۳	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۱۵	۸۰	۲۵	۱۵	۲۵	۰	۱۵	۰	۱۵	۰
۶۴	اداره کل گمرک تهران	۱۵	۸۰	۲۵	۵	۲۵	۱۰	۱۵	۰	۱۵	۰

جدول ۱۰- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص ارتقاء سلامت اداری دستگاه

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۱	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۳۰	۳۰	۰	۰	۳۰	۳۰
۲	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۸۰	۷۸	۵۰	۴۸	۳۰	۳۰
۳	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۸۰	۷۶	۵۰	۴۶	۳۰	۳۰
۴	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۸۰	۷۶	۵۰	۴۶	۳۰	۳۰
۵	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۸۰	۷۶	۵۰	۴۶	۳۰	۳۰
۶	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۸۰	۷۶	۵۰	۴۶	۳۰	۳۰
۷	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۸۰	۷۴	۵۰	۴۴	۳۰	۳۰
۸	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۸۰	۷۳	۵۰	۴۳	۳۰	۳۰
۹	اداره کل پست استان تهران	۸۰	۷۲٫۰۵	۵۰	۴۴	۳۰	۲۸٫۰۵
۱۰	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۸۰	۷۲	۵۰	۴۲	۳۰	۳۰
۱۱	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای تهران	۸۰	۷۲	۵۰	۴۲	۳۰	۳۰
۱۲	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۸۰	۷۱	۵۰	۴۱	۳۰	۳۰
۱۳	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۸۰	۷۱	۵۰	۴۱	۳۰	۳۰
۱۴	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۸۰	۷۰	۵۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۵	اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۸۰	۷۰	۵۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۶	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۸۰	۷۰	۵۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۷	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۸۰	۷۰	۵۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۸	اداره کل بهزیستی استان تهران	۸۰	۷۰	۵۰	۴۰	۳۰	۳۰
۱۹	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۸۰	۷۰	۵۰	۴۳	۳۰	۲۷
۲۰	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۸۰	۷۰	۵۰	۴۰	۳۰	۳۰
۲۱	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۸۰	۷۰	۵۰	۴۰	۳۰	۳۰

ادامه جدول ۱۰- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص ارتقاء سلامت اداری دستگاه

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۲۲	شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۸۰	۷۰	۵۰	۴۰	۳۰	۳۰
۲۳	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۸۰	۶۸	۵۰	۳۸	۳۰	۳۰
۲۴	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۸۰	۶۷,۰۵	۵۰	۳۹	۳۰	۲۸,۰۵
۲۵	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۸۰	۶۶,۰۵	۵۰	۳۸	۳۰	۲۸,۰۵
۲۶	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۸۰	۶۶,۰۵	۵۰	۳۸	۳۰	۲۸,۰۵
۲۷	اداره کل راه آهن استان تهران	۸۰	۶۶	۵۰	۴۲	۳۰	۲۴
۲۸	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۸۰	۶۵,۰۵	۵۰	۴۰	۳۰	۲۵,۰۵
۲۹	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران	۸۰	۶۴	۵۰	۳۴	۳۰	۳۰
۳۰	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۸۰	۶۳,۰۵	۵۰	۳۸	۳۰	۲۵,۰۵
۳۱	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۸۰	۶۳,۰۵	۵۰	۳۸	۳۰	۲۵,۰۵
۳۲	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۸۰	۶۱,۰۵	۵۰	۳۶	۳۰	۲۵,۰۵
۳۳	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۸۰	۵۶,۱	۵۰	۳۶	۳۰	۲۰,۱
۳۴	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۸۰	۵۵,۰۵	۵۰	۳۰	۳۰	۲۵,۰۵
۳۵	شرکت گاز استان تهران	۸۰	۵۵	۵۰	۳۴	۳۰	۲۱
۳۶	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۸۰	۵۳,۰۵	۵۰	۲۸	۳۰	۲۵,۰۵
۳۷	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۸۰	۵۱,۱	۵۰	۳۴	۳۰	۱۷,۱
۳۸	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۸۰	۵۱,۰۵	۵۰	۲۶	۳۰	۲۵,۰۵
۳۹	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۸۰	۵۰,۱	۵۰	۳۰	۳۰	۲۰,۱
۴۰	مدیریت امور عشایر استان تهران	۸۰	۴۷,۱	۵۰	۲۴	۳۰	۲۳,۱
۴۱	اداره کل استاندارد استان تهران	۸۰	۴۶,۰۵	۵۰	۲۱	۳۰	۲۵,۰۵
۴۲	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۸۰	۴۴,۰۵	۵۰	۱۹	۳۰	۲۵,۰۵

ادامه جدول ۱۰- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص ارتقاء سلامت اداری دستگاه

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۴۳	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۸۰	۴۳,۱	۵۰	۲۶	۳۰	۱۷,۱
۴۴	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۸۰	۴۳,۰۵	۵۰	۱۸	۳۰	۲۵,۰۵
۴۵	اداره کل هواشناسی استان تهران	۸۰	۴۲	۵۰	۲۷	۳۰	۱۵
۴۶	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۸۰	۳۹,۱	۵۰	۱۹	۳۰	۲۰,۱
۴۷	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۸۰	۳۸,۱	۵۰	۱۸	۳۰	۲۰,۱
۴۸	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۸۰	۳۵,۰۵	۵۰	۱۰	۳۰	۲۵,۰۵
۴۹	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۸۰	۳۵,۰۵	۵۰	۱۰	۳۰	۲۵,۰۵
۵۰	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۸۰	۳۴,۱	۵۰	۱۴	۳۰	۲۰,۱
۵۱	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۸۰	۳۱	۵۰	۱۶	۳۰	۱۵
۵۲	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۸۰	۲۶	۵۰	۱۱	۳۰	۱۵
۵۳	اداره کل انتقال خون استان تهران	۸۰	۲۵,۰۵	۵۰	۰	۳۰	۲۵,۰۵
۵۴	اداره کل گمرک غرب تهران	۸۰	۲۵,۰۵	۵۰	۰	۳۰	۲۵,۰۵
۵۵	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۸۰	۲۵	۵۰	۲۵	۳۰	۰
۵۶	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۸۰	۱۷	۵۰	۱۷	۳۰	۰
۵۷	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۸۰	۱۵	۵۰	۰	۳۰	۱۵
۵۸	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۸۰	۱۵	۵۰	۰	۳۰	۱۵
۵۹	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۸۰	۱۱	۵۰	۱۱	۳۰	۰
۶۰	شرکت عمران شهر جدید پرد	۸۰	۹	۵۰	۹	۳۰	۰
۶۱	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۸۰	۰	۵۰	۰	۳۰	۰
۶۲	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۸۰	۰	۵۰	۰	۳۰	۰
۶۳	اداره کل گمرک تهران	۸۰	۰	۵۰	۰	۳۰	۰
۶۴	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۸۰	۰	۵۰	۰	۳۰	۰

جدول ۱۱- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگر	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۱	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۵۰	۵۰	۵۰	۵۰
۲	اداره کل بهزیستی استان تهران	۵۰	۵۰	۵۰	۵۰
۳	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۵۰	۵۰	۵۰	۵۰
۴	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۴۸	۵۰	۴۸	۵۰
۵	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۴۸	۵۰	۴۸	۵۰
۶	شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۴۸	۵۰	۴۸	۵۰
۷	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۴۶,۶	۵۰	۴۶,۶	۵۰
۸	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۴۶	۵۰	۴۶	۵۰
۹	شرکت عمران شهر جدید پرند	۴۶	۵۰	۴۶	۵۰
۱۰	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۴۵,۵	۵۰	۴۵,۵	۵۰
۱۱	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۴۵	۵۰	۴۵	۵۰
۱۲	اداره کل استاندارد استان تهران	۴۴	۵۰	۴۴	۵۰
۱۳	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۴۴	۵۰	۴۴	۵۰
۱۴	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۴۳,۵	۵۰	۴۳,۵	۵۰
۱۵	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۴۲,۸	۵۰	۴۲,۸	۵۰
۱۶	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۴۱	۵۰	۴۱	۵۰
۱۷	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۴۱	۵۰	۴۱	۵۰
۱۸	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۴۰	۵۰	۴۰	۵۰
۱۹	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۳۹	۵۰	۳۹	۵۰
۲۰	اداره کل راه آهن استان تهران	۳۹	۵۰	۳۹	۵۰
۲۱	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۳۸,۷۲	۵۰	۳۸,۷۲	۵۰

ادامه جدول ۱۱- امتیازات مکاتبه دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		زیر شاخص	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				امتیاز	مصدق
۲۲	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۵۰	۳۷	۵۰	۳۷
۲۳	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۵۰	۳۶,۵	۵۰	۳۶,۵
۲۴	اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۵۰	۳۶,۳۵	۵۰	۳۶,۳۵
۲۵	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۵۰	۳۶,۲	۵۰	۳۶,۲
۲۶	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۵۰	۳۶	۵۰	۳۶
۲۷	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۵۰	۳۵,۷	۵۰	۳۵,۷
۲۸	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۵۰	۳۵,۳	۵۰	۳۵,۳
۲۹	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۵۰	۳۴,۳	۵۰	۳۴,۳
۳۰	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۵۰	۳۴,۱	۵۰	۳۴,۱
۳۱	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۵۰	۳۳,۵	۵۰	۳۳,۵
۳۲	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۵۰	۳۳,۴	۵۰	۳۳,۴
۳۳	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۵۰	۳۳	۵۰	۳۳
۳۴	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۵۰	۳۲,۶	۵۰	۳۲,۶
۳۵	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۵۰	۳۲,۶	۵۰	۳۲,۶
۳۶	اداره کل هواشناسی استان تهران	۵۰	۳۲,۵	۵۰	۳۲,۵
۳۷	اداره کل پست استان تهران	۵۰	۳۲	۵۰	۳۲
۳۸	مدیریت امور عشایر استان تهران	۵۰	۳۲	۵۰	۳۲
۳۹	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۵۰	۳۱,۵	۵۰	۳۱,۵
۴۰	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۵۰	۳۰,۹	۵۰	۳۰,۹
۴۱	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۵۰	۳۰,۵	۵۰	۳۰,۵
۴۲	شرکت گاز استان تهران	۵۰	۳۰,۲	۵۰	۳۰,۲

ادامه جدول ۱۱- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگر	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				مصدق	امتیاز
۴۳	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۵۰	۳۰	۵۰	۳۰
۴۴	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۵۰	۲۹	۵۰	۲۹
۴۵	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۵۰	۲۹	۵۰	۲۹
۴۶	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۵۰	۲۹	۵۰	۲۹
۴۷	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۵۰	۲۹	۵۰	۲۹
۴۸	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۵۰	۲۸	۵۰	۲۸
۴۹	اداره کل گمرک تهران	۵۰	۲۸	۵۰	۲۸
۵۰	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان	۵۰	۲۵,۳	۵۰	۲۵,۳
۵۱	اداره کل تأمین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۵۰	۲۵	۵۰	۲۵
۵۲	اداره کل تأمین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۵۰	۲۴	۵۰	۲۴
۵۳	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۵۰	۲۱,۱	۵۰	۲۱,۱
۵۴	اداره کل انتقال خون استان تهران	۵۰	۲۰,۵	۵۰	۲۰,۵
۵۵	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۵۰	۲۰	۵۰	۲۰
۵۶	اداره کل گمرک غرب تهران	۵۰	۲۰	۵۰	۲۰
۵۷	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۵۰	۱۹,۶	۵۰	۱۹,۶
۵۸	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۵۰	۱۹	۵۰	۱۹
۵۹	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۵۰	۱۸,۳	۵۰	۱۸,۳
۶۰	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۵۰	۱۸	۵۰	۱۸
۶۱	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۵۰	۱۷	۵۰	۱۷
۶۲	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۵۰	۱۷	۵۰	۱۷
۶۳	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۵۰	۱۵	۵۰	۱۵
۶۴	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۵۰	۱۰,۵	۵۰	۱۰,۵

جدول ۱۲- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگر	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				امتیاز	مصدق
۱	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳	اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۴	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۵	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۶	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۷	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۸	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۹	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۰	اداره کل بهزیستی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۱	اداره کل پست استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۲	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۳	اداره کل تعاون ، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۴	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۵	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۶	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۷	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۸	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۱۹	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۰	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۱	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰

ادامه جدول ۱۲- امتیازات دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگر	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۲۲	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۳	اداره کل هواشناسی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۴	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۵	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۶	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۷	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۸	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۲۹	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۰	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۱	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۲	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۳	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۴	شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۵	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۶	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۷	شرکت گاز استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۸	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۳۹	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۴۰	مدیریت امور عشایر استان تهران	۸۰	۸۰	۸۰	۸۰
۴۱	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۷۸,۴	۸۰	۷۸,۴	۷۸,۴
۴۲	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۷۶	۸۰	۷۶	۷۶

ادامه جدول ۱۲- امتیازات دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگر	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۴۳	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۸۰	۷۶	۸۰	۷۶
۴۴	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۸۰	۷۶	۸۰	۷۶
۴۵	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۸۰	۷۶	۸۰	۷۶
۴۶	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۸۰	۷۲	۸۰	۷۲
۴۷	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۸۰	۷۲	۸۰	۷۲
۴۸	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۸۰	۷۲	۸۰	۷۲
۴۹	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۸۰	۷۲	۸۰	۷۲
۵۰	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۸۰	۶۴	۸۰	۶۴
۵۱	اداره کل راه آهن استان تهران	۸۰	۶۴	۸۰	۶۴
۵۲	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۸۰	۶۴	۸۰	۶۴
۵۳	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۸۰	۶۴	۸۰	۶۴
۵۴	اداره کل استاندارد استان تهران	۸۰	۵۶	۸۰	۵۶
۵۵	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۸۰	۴۸	۸۰	۴۸
۵۶	اداره کل انتقال خون استان تهران	۸۰	۴۰	۸۰	۴۰
۵۷	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۸۰	۴۰	۸۰	۴۰
۵۸	شرکت عمران شهر جدید پرند	۸۰	۴۰	۸۰	۴۰
۵۹	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۸۰	۳۲	۸۰	۳۲
۶۰	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۸۰	۳۲	۸۰	۳۲
۶۱	اداره کل گمرک غرب تهران	۸۰	۲۴	۸۰	۲۴
۶۲	اداره کل گمرک تهران	۸۰	۲۴	۸۰	۲۴
۶۳	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۸۰	۰	۸۰	۰
۶۴	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۸۰	۰	۸۰	۰

جدول ۱۳- امتیازات دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگر	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				امتیاز	مصدق
۱	اداره کل پست استان تهران	۳۵	۳۲,۲	۳۵	۳۲,۲
۲	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۳۵	۳۰,۸	۳۵	۳۰,۸
۳	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۳۵	۳۰,۱۸	۳۵	۳۰,۱۸
۴	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۳۵	۳۰,۱	۳۵	۳۰,۱
۵	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۳۵	۳۰,۱	۳۵	۳۰,۱
۶	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۳۵	۳۰,۰۳	۳۵	۳۰,۰۳
۷	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۳۵	۳۰,۰۱	۳۵	۳۰,۰۱
۸	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۳۵	۳۰	۳۵	۳۰
۹	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۳۵	۳۰	۳۵	۳۰
۱۰	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۳۵	۲۹,۴	۳۵	۲۹,۴
۱۱	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۳۵	۲۹,۴	۳۵	۲۹,۴
۱۲	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۳۵	۲۹,۴	۳۵	۲۹,۴
۱۳	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۳۵	۲۹,۲۶	۳۵	۲۹,۲۶
۱۴	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۳۵	۲۹,۰۵	۳۵	۲۹,۰۵
۱۵	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۳۵	۲۹,۰۵	۳۵	۲۹,۰۵
۱۶	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۳۵	۲۹,۰۱	۳۵	۲۹,۰۱
۱۷	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۳۵	۲۸	۳۵	۲۸
۱۸	اداره کل بهزیستی استان تهران	۳۵	۲۸	۳۵	۲۸
۱۹	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۳۵	۲۸	۳۵	۲۸
۲۰	اداره کل زندانها و اقدامات تامینی و تربیتی استان تهران	۳۵	۲۸	۳۵	۲۸
۲۱	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۳۵	۲۸	۳۵	۲۸

ادامه جدول ۱۳- امتیازات دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگر	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				امتیاز	مصدق
۲۲	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۳۵	۲۷,۳	۳۵	۲۷,۳
۲۳	اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۳۵	۲۷,۰۲	۳۵	۲۷,۰۲
۲۴	اداره کل استاندارد استان تهران	۳۵	۲۶,۹۵	۳۵	۲۶,۹۵
۲۵	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۳۵	۲۶,۹۵	۳۵	۲۶,۹۵
۲۶	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۳۵	۲۶,۹۵	۳۵	۲۶,۹۵
۲۷	شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۳۵	۲۶,۹۵	۳۵	۲۶,۹۵
۲۸	شرکت گاز استان تهران	۳۵	۲۶,۹۵	۳۵	۲۶,۹۵
۲۹	اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۳۵	۲۶,۲۵	۳۵	۲۶,۲۵
۳۰	اداره کل انتقال خون استان تهران	۳۵	۲۶,۲۵	۳۵	۲۶,۲۵
۳۱	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۳۵	۲۶,۲۵	۳۵	۲۶,۲۵
۳۲	اداره کل راه آهن استان تهران	۳۵	۲۶,۲۵	۳۵	۲۶,۲۵
۳۳	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۳۵	۲۶,۲۵	۳۵	۲۶,۲۵
۳۴	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۳۵	۲۶,۲۵	۳۵	۲۶,۲۵
۳۵	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۳۵	۲۶,۲۵	۳۵	۲۶,۲۵
۳۶	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۳۵	۲۵,۲	۳۵	۲۵,۲
۳۷	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۳۵	۲۵,۲	۳۵	۲۵,۲
۳۸	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۳۵	۲۵,۲	۳۵	۲۵,۲
۳۹	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۳۵	۲۵,۰۲	۳۵	۲۵,۰۲
۴۰	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۳۵	۲۵	۳۵	۲۵
۴۱	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۳۵	۲۴,۹۹	۳۵	۲۴,۹۹
۴۲	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۳۵	۲۴,۱۵	۳۵	۲۴,۱۵

ادامه جدول ۱۳- امتیازات دستگاه های اجرایی در نماگر شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگر	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۴۳	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۳۵	۲۴,۱۵	۳۵	۲۴,۱۵
۴۴	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۳۵	۲۴,۱۵	۳۵	۲۴,۱۵
۴۵	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۳۵	۲۳,۱	۳۵	۲۳,۱
۴۶	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۳۵	۲۳,۱	۳۵	۲۳,۱
۴۷	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۳۵	۲۳,۱	۳۵	۲۳,۱
۴۸	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۳۵	۲۲,۴	۳۵	۲۲,۴
۴۹	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۳۵	۲۲,۴	۳۵	۲۲,۴
۵۰	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۳۵	۲۲,۴	۳۵	۲۲,۴
۵۱	اداره کل هواشناسی استان تهران	۳۵	۲۱	۳۵	۲۱
۵۲	اداره کل گمرک تهران	۳۵	۱۹,۶	۳۵	۱۹,۶
۵۳	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۳۵	۱۸,۲	۳۵	۱۸,۲
۵۴	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۳۵	۱۵,۰۵	۳۵	۱۵,۰۵
۵۵	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۳۵	۱۵,۰۵	۳۵	۱۵,۰۵
۵۶	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۳۵	۱۲,۶	۳۵	۱۲,۶
۵۷	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۳۵	۷,۷	۳۵	۷,۷
۵۸	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۳۵	۶,۳	۳۵	۶,۳
۵۹	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۳۵	۴,۲	۳۵	۴,۲
۶۰	اداره کل گمرک غرب تهران	۳۵	۰	۳۵	۰
۶۱	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۳۵	۰	۳۵	۰
۶۲	شرکت عمران شهر جدید پرند	۳۵	۰	۳۵	۰
۶۳	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۳۵	۰	۳۵	۰
۶۴	مدیریت امور عشایر استان تهران	۳۵	۰	۳۵	۰

جدول ۱۴- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد (PDCA)

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۱	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۲۵۰	۲۴۳,۵	۱۰۰	۹۸	۱۵۰	۱۴۵,۵
۲	اداره کل تعاون ، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۲۵۰	۲۲۶	۱۰۰	۱۰۰	۱۵۰	۱۲۶
۳	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۲۵۰	۲۲۱,۲۵	۱۰۰	۹۶	۱۵۰	۱۲۵,۲۵
۴	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۲۵۰	۲۲۰	۱۰۰	۸۵	۱۵۰	۱۳۵
۵	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۲۵۰	۲۱۸	۱۰۰	۸۳	۱۵۰	۱۳۵
۶	شرکت گاز استان تهران	۲۵۰	۲۱۸	۱۰۰	۹۸	۱۵۰	۱۲۰
۷	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۲۵۰	۲۱۵	۱۰۰	۹۵	۱۵۰	۱۲۰
۸	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۲۵۰	۲۰۵,۲۵	۱۰۰	۹۵	۱۵۰	۱۱۰,۲۵
۹	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۲۵۰	۲۰۵	۱۰۰	۸۵	۱۵۰	۱۲۰
۱۰	اداره کل صنعت ، معدن و تجارت استان تهران	۲۵۰	۲۰۲	۱۰۰	۶۷	۱۵۰	۱۳۵
۱۱	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۲۵۰	۲۰۰,۵	۱۰۰	۱۰۰	۱۵۰	۱۰۰,۵
۱۲	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۲۵۰	۱۹۹,۲۵	۱۰۰	۶۸	۱۵۰	۱۳۱,۲۵
۱۳	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۲۵۰	۱۹۶	۱۰۰	۷۰	۱۵۰	۱۲۶
۱۴	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۲۵۰	۱۹۵,۵	۱۰۰	۶۵	۱۵۰	۱۳۰,۵
۱۵	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۲۵۰	۱۹۵	۱۰۰	۷۵	۱۵۰	۱۲۰
۱۶	اداره کل پست استان تهران	۲۵۰	۱۹۰	۱۰۰	۸۵	۱۵۰	۱۰۵
۱۷	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۲۵۰	۱۸۸,۱۲	۱۰۰	۷۳	۱۵۰	۱۱۵,۱۲
۱۸	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۲۵۰	۱۸۴,۷۵	۱۰۰	۷۰	۱۵۰	۱۱۴,۷۵
۱۹	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۲۵۰	۱۸۲	۱۰۰	۶۲	۱۵۰	۱۲۰
۲۰	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۲۵۰	۱۸۰,۵	۱۰۰	۶۵	۱۵۰	۱۱۵,۵
۲۱	شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۲۵۰	۱۸۰,۱۲	۱۰۰	۸۰	۱۵۰	۱۰۰,۱۲

ادامه جدول ۱۴- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد (PDCA)

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۲۲	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۲۵۰	۱۷۶,۵	۱۰۰	۹۱	۱۵۰	۸۵,۵
۲۳	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۲۵۰	۱۷۵,۲۵	۱۰۰	۶۵	۱۵۰	۱۱۰,۲۵
۲۴	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۲۵۰	۱۷۵,۲۵	۱۰۰	۸۰	۱۵۰	۹۵,۲۵
۲۵	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۲۵۰	۱۶۷	۱۰۰	۵۰	۱۵۰	۱۱۷
۲۶	اداره کل امور مالیاتی شهر و استان تهران	۲۵۰	۱۵۵,۰۵	۱۰۰	۵۵	۱۵۰	۱۰۰,۰۵
۲۷	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۲۵۰	۱۵۵	۱۰۰	۶۵	۱۵۰	۹۰
۲۸	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران	۲۵۰	۱۵۳	۱۰۰	۹۳	۱۵۰	۶۰
۲۹	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۲۵۰	۱۵۳	۱۰۰	۷۸	۱۵۰	۷۵
۳۰	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۲۵۰	۱۵۰,۲۵	۱۰۰	۵۵	۱۵۰	۹۵,۲۵
۳۱	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۲۵۰	۱۴۶	۱۰۰	۶۵	۱۵۰	۸۱
۳۲	اداره کل بهزیستی استان تهران	۲۵۰	۱۴۵	۱۰۰	۷۰	۱۵۰	۷۵
۳۳	اداره کل راه آهن استان تهران	۲۵۰	۱۳۵,۵	۱۰۰	۵۰	۱۵۰	۸۵,۵
۳۴	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۲۵۰	۱۳۲,۵	۱۰۰	۶۲	۱۵۰	۷۰,۵
۳۵	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۲۵۰	۱۳۰	۱۰۰	۷۰	۱۵۰	۶۰
۳۶	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۲۵۰	۱۲۵,۵	۱۰۰	۸۵	۱۵۰	۴۰,۵
۳۷	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۲۵۰	۱۲۵	۱۰۰	۶۵	۱۵۰	۶۰
۳۸	اداره کل میراث فرهنگی ، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	۲۵۰	۱۱۸,۵	۱۰۰	۴۲	۱۵۰	۷۶,۵
۳۹	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۲۵۰	۱۱۵,۱۲	۱۰۰	۴۵	۱۵۰	۷۰,۱۲
۴۰	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۲۵۰	۱۱۵	۱۰۰	۴۰	۱۵۰	۷۵
۴۱	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۲۵۰	۱۱۱,۷۵	۱۰۰	۶۰	۱۵۰	۵۱,۷۵
۴۲	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۲۵۰	۱۱۰,۵	۱۰۰	۲۵	۱۵۰	۸۵,۵

ادامه جدول ۱۴- امتیازات مکاتبه دستگاه های اجرایی استان در نماگرهای شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد (PDCA)

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	شاخص		نماگرها			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۴۳	اداره کل استاندارد استان تهران	۲۵۰	۱۱۰,۲۵	۱۰۰	۶۰	۱۵۰	۵۰,۲۵
۴۴	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۲۵۰	۱۰۱	۱۰۰	۸۰	۱۵۰	۲۱
۴۵	اداره کل هواشناسی استان تهران	۲۵۰	۱۰۰,۵	۱۰۰	۴۵	۱۵۰	۵۵,۵
۴۶	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۲۵۰	۹۹,۹۵	۱۰۰	۵۰	۱۵۰	۴۹,۹۵
۴۷	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۲۵۰	۹۰	۱۰۰	۳۰	۱۵۰	۶۰
۴۸	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۲۵۰	۸۵,۵	۱۰۰	۱۵	۱۵۰	۷۰,۵
۴۹	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۲۵۰	۸۵,۲۵	۱۰۰	۳۵	۱۵۰	۵۰,۲۵
۵۰	مدیریت امور عشایر استان تهران	۲۵۰	۶۰,۰۵	۱۰۰	۳۵	۱۵۰	۲۵,۰۵
۵۱	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۲۵۰	۶۰	۱۰۰	۱۵	۱۵۰	۴۵
۵۲	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۲۵۰	۵۰	۱۰۰	۲۰	۱۵۰	۳۰
۵۳	اداره کل انتقال خون استان تهران	۲۵۰	۴۵	۱۰۰	۳۰	۱۵۰	۱۵
۵۴	اداره کل گمرک غرب تهران	۲۵۰	۴۴,۹۹	۱۰۰	۱۰	۱۵۰	۳۴,۹۹
۵۵	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۲۵۰	۳۵	۱۰۰	۲۰	۱۵۰	۱۵
۵۶	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۲۵۰	۲۵,۱۲	۱۰۰	۰	۱۵۰	۲۵,۱۲
۵۷	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۲۵۰	۲۵,۱۲	۱۰۰	۰	۱۵۰	۲۵,۱۲
۵۸	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۲۵۰	۲۰,۰۵	۱۰۰	۱۰	۱۵۰	۱۰,۰۵
۵۹	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۲۵۰	۲۰	۱۰۰	۲۰	۱۵۰	۰
۶۰	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۲۵۰	۱۰,۰۵	۱۰۰	۰	۱۵۰	۱۰,۰۵
۶۱	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۲۵۰	۱۰,۰۵	۱۰۰	۰	۱۵۰	۱۰,۰۵
۶۲	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۲۵۰	۰	۱۰۰	۰	۱۵۰	۰
۶۳	اداره کل گمرک تهران	۲۵۰	۰	۱۰۰	۰	۱۵۰	۰
۶۴	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۲۵۰	۰	۱۰۰	۰	۱۵۰	۰

تحلیل وضعیت دستگاه های اجرایی استان از منظر نماگرهای شاخص های عمومی

در این بخش از گزارش، به بررسی وضعیت استان در هر یک از نماگرها به تفکیک هر شاخص پرداخته شده است که مشتمل بر بررسی وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان و تحلیل مختصری از نقاط قوت، ضعف و راهکارهای پیشنهادی می باشد.

لازم به توضیح است سطح بندی به کار گرفته شده در این بخش، بر مبنای سطح بندی سامانه جامع مدیریت عملکرد می باشد که قبلاً به آن اشاره شده است.

شاخص ۱: نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده

شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده، اولین شاخص عمومی با ۳ نماگر می باشد. در ادامه وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در هر یک از نماگرهای این شاخص در قالب جدول ۱۵ و نمودار ۷ و تحلیل مختصری از نقاط قوت، ضعف و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است. براساس نتایج ارزیابی عملکرد، ضعیف ترین نماگر این شاخص، نماگر کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت با تحقق ۶۳،۷۶ درصدی است.

نماگر وجود اطلاعات و قابلیت های خاص در تارنمای دستگاه با تحقق میانگین ۸۰ درصدی، عملکرد قابل قبولی ارائه نموده است و این مطلب نشانگر اقدامات و گام های مناسبی است که دستگاه های اجرایی در این مسیر برداشته اند. ۳۹ دستگاه اجرایی (۶۱ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین کسب نموده اند که عملکرد مطلوب واحدهای استانی را در این زمینه نشان می دهد.

در نماگر کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت، ۵ دستگاه اجرایی امتیاز صفر و ۵ دستگاه امتیاز کامل دریافت نموده اند. این نماگر با میانگین درصد تحقق ۶۳،۷۶، ضعیف ترین عملکرد را در این شاخص داشته است. از جمله دلایل آن می توان به عدم درج درست خدمات شناسه دار در سامانه راهبری میز خدمت از سوی دستگاه های اجرایی سطح ملی که در میز خدمت الکترونیکی، موجب کسر امتیاز دستگاه استانی شده است و همچنین تکمیل نشدن صحیح سامانه مذکور توسط واحدهای استانی اشاره نمود. به گونه ای که ۲۴ دستگاه اجرایی، کمتر از ۶۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نموده اند.

نماگر حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان، با میانگین تحقق ۸۵،۳۶ درصدی، قوی ترین نماگر این شاخص بوده است. به گونه ای که ۷۵ درصد دستگاه های اجرایی توانسته اند بیش از ۹۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نمایند. از سوی دیگر، ۲۲ درصد دستگاه های مورد ارزیابی، از لحاظ امتیاز کسب شده در سطح ضعیف می باشند و تنها دو دستگاه در سطح متوسط و خوب قرار دارند. به عبارت دیگر اقدامات

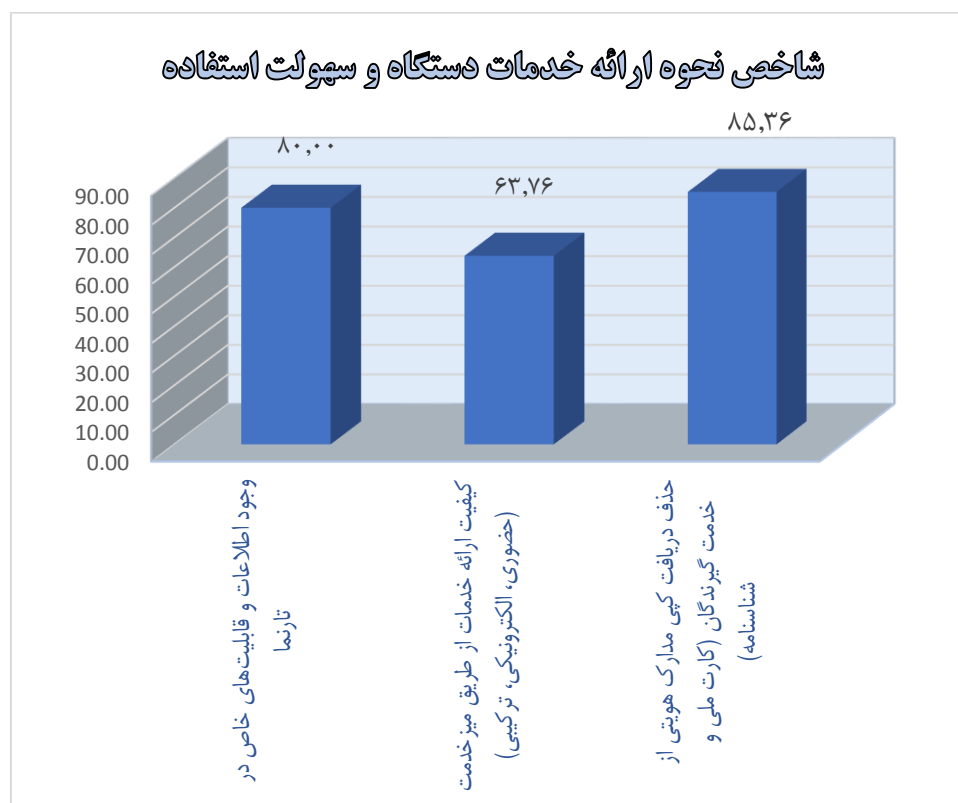
صورت گرفته در برخی دستگاه ها در بالاترین سطح خود می باشد و در برخی دیگر، تقریباً هیچ اقدامی در این راستا انجام نشده است.

همان طور که در جدول ۱۵ مشاهده می شود در نماگر کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت، ۱۳ دستگاه (۲۰ درصد)، موفق به کسب بیش از ۹۰ درصد امتیاز شاخص شده است که این موضوع، اهتمام و عزم جدی واحدهای استانی را برای بهبود عملکرد در این نماگر را می طلبد.

جدول ۱۵- وضعیت استان در هر یک از نماگرهای شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده

عنوان شاخص	دستگاه اجرایی که مشمول عدم مصداق شده		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته اند		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته			
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
وجود اطلاعات و قابلیت های خاص در تارنمای دستگاه	۰	۰	۱	۱,۵	۴	۶,۲	۱۸	۲۶	۱۴	۶
کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت	۱	۱,۵	۵	۷,۸	۵	۷,۸	۱۳	۱۱	۱۶	۲۴
حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان	۴	۶,۲	۶	۹,۳	۴۸	۷۵	۴۸	۱	۱	۱۴

نمودار ۷- میانگین درصد تحقق هر یک از نماگرهای شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده



جدول ۱۶- تحلیل شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده

نقاط قوت:

- همسان‌سازی پرتال دستگاه‌های اجرایی با هدف کاربرپسند بودن، شفافیت تارنما و
- تارنمای دستگاه، جایگاهی بسیار خوب و قابل دسترس برای معرفی خدمات و ارائه خدمات الکترونیکی.
- افزایش سرعت در ارائه خدمات بدون مراجعه به واحدهای مختلف دستگاه اجرایی از طریق میز خدمت.
- ارتقای رضایت‌مندی ارباب‌رجوع از طریق شفافیت در مراحل و فرایندهای کاری ارائه خدمت.
- افزایش خدمات الکترونیک دستگاه‌های اجرایی از طریق احراز هویت الکترونیکی و کاهش مراجعه به دستگاه‌ها و همچنین جلوگیری از موازی‌کاری‌ها و اشتباهاتی که به موجب اطلاعات نادرست رخ می‌دهد.
- کاهش چشمگیر استفاده از کاغذ از طریق احراز هویت الکترونیکی.

نقاط ضعف:

- عدم دسترسی کافی برخی از دستگاه‌های اجرایی برای اصلاحات در تارنما به دلیل زیرپرتال بودن در پرتال ملی.
- عدم تمایل دستگاه به ارائه برخی خدمات در پرتال با توجه به کم‌مصرف بودن برخی خدمات و هزینه بالا برای ارائه، مانند: چندزبانه بودن و ...
- نبود الگوی واحد و یکپارچه در پیاده‌سازی میز خدمت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی.
- عدم وجود اعتبار مناسب جهت استقرار میز خدمت حضوری در واحدهای استانی.
- عدم تمایل و باور مدیران برای پیاده‌سازی میز خدمت در راستای ارتقای خدمت‌رسانی به مراجعین.
- بکار نگرفتن کارشناسان متخصص و ماهر در میز خدمت حضوری از حوزه‌های مختلف دستگاه.
- نبود سامانه مناسب به منظور نظارت بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان‌های نظارتی.
- عدم امکان گزارش‌گیری جامع از سامانه راهبری میز خدمت.
- مشکلات متعدد در سامانه راهبری میز خدمت که هم دستگاه‌های اجرایی استان بعنوان ارزیابی‌شونده و هم کارشناسان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان را در ارزیابی با چالش مواجه می‌نماید.
- نبود لیست کامل خدماتی که باید به‌صورت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی احراز هویت شوند.
- فراهم نبودن زیرساخت‌های لازم در برخی از دستگاه‌های اجرایی برای احراز هویت الکترونیکی.
- دریافت کپی و اسکن مدارک هویتی از شهروندان علیرغم اتصال به سامانه ثبت احوال.

راهکارهای پیشنهادی:

- تفویض اختیار اعمال اصلاحات و تغییرات در زیرپرتال به واحدهای استانی از سوی ستاد دستگاه.
- پیگیری و الزام بیشتر دستگاه برای ارائه خدمات الکترونیک در تارنما و استانداردسازی آن.
- ارائه الگوی واحد برای استقرار میز خدمت الکترونیکی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور.
- تخصیص اعتبار در سرفصل اعتبارات سرمایه‌ای به دستگاه‌های اجرایی برای پیاده‌سازی میز خدمت حضوری.
- طراحی و تهیه یک سامانه جامع به منظور نظارت همه‌جانبه بر عملکرد دستگاه‌های اجرایی در زمینه میز خدمت.
- بکارگیری کارشناسان خبره از حوزه‌های تخصصی در میز خدمت و همچنین آموزش متصدیان میز خدمت.
- فرهنگ‌سازی و آموزش به مراجعین در خصوص نحوه مراجعه و استفاده از میز خدمت و همچنین آگاه‌سازی از طریق صدا و سیما و ...
- اعتمادسازی و ایجاد مشوق‌های لازم برای مراجعان به منظور استفاده از خدمات الکترونیکی.

- الزام دستگاه ها جهت حذف دریافت مدارک هویتی از خدمت گیرندگان و همچنین همکاری سازمان ثبت احوال کشور با دستگاه های ملی.
- تهیه فهرست خدمات با قابلیت حذف کپی مدارک هویتی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور.
- الزام دفاتر پیشخوان دولت به اسقرار سامانه احراز هویت الکترونیکی و بستر سازی این امر توسط دستگاه اجرایی.

شاخص ۲: شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی

شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی دومین شاخص عمومی با ۳ نماگر می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در هر یک از نماگرهای این شاخص در قالب جدول ۱۷ و نمودار ۸ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

براساس نتایج ارزیابی عملکرد، ضعیف ترین نماگر این شاخص، نماگر انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی با میانگین تحقق ۶۲٫۷۱ درصدی است. ۲۷ دستگاه در این شاخص، موفق به کسب امتیاز کامل شده اند؛ این در حالی است که ۲۶ دستگاه اجرایی، کمتر از ۶۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده و عملکرد ضعیفی را نشان می دهند که این موضوع، بیانگر اختلاف زیاد بین امتیازات دستگاه های اجرایی در این شاخص می باشد.

میانگین تحقق در نماگر رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی، ۸۵٫۱۰ درصد می باشد. ۶۲٫۵ درصد دستگاه های اجرایی امتیاز کامل و ۱۴ درصد دستگاه ها، کمتر از ۶۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده اند که این موضوع باعث کاهش میانگین استان شده است.

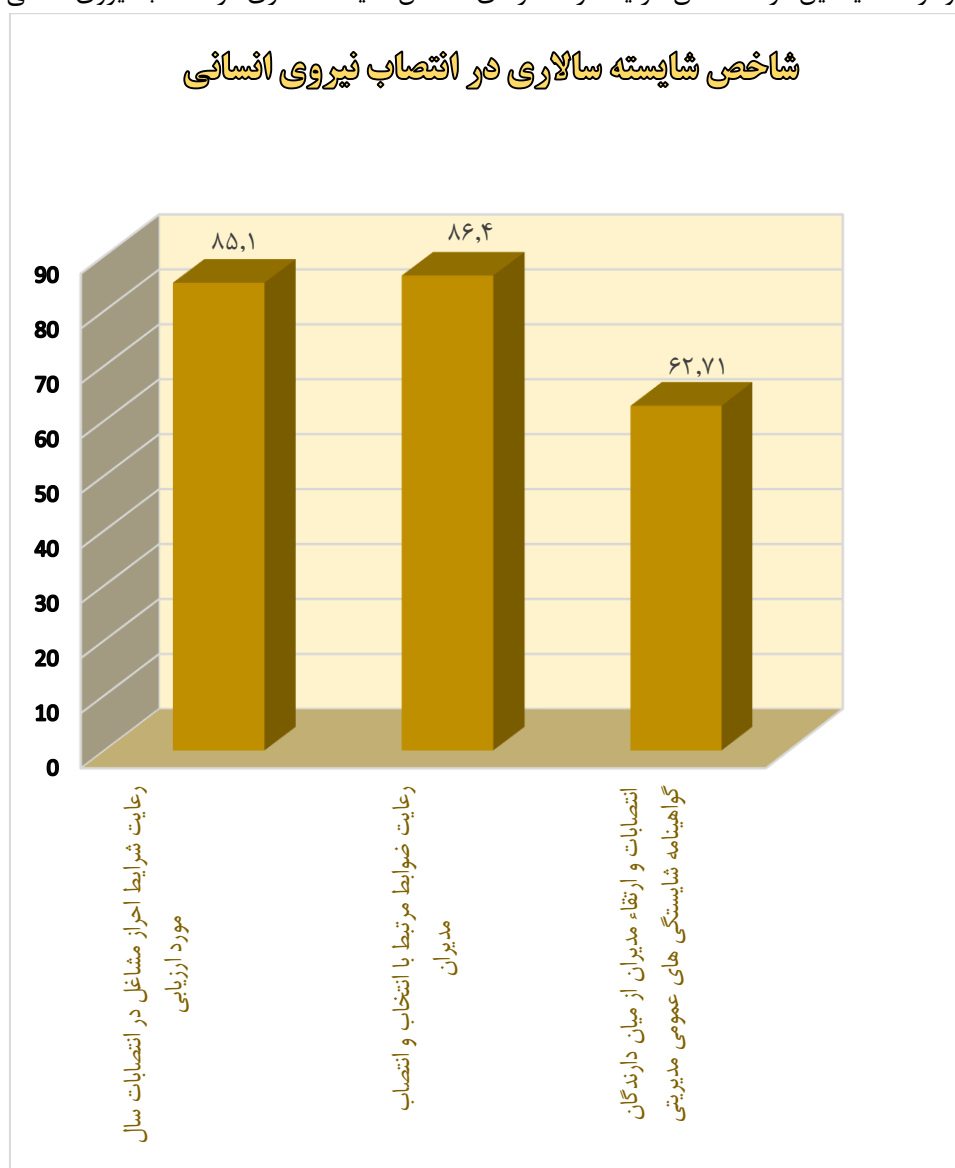
در نماگر رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران که قوی ترین نماگر این شاخص با میانگین تحقق ۸۶٫۴۰ درصدی است، ۷۵ درصد دستگاه های اجرایی موفق به کسب امتیاز کامل شده اند و به طور تقریبی ۶۰ درصد واحدهای استانی، بیش از ۹۰ درصد اهداف نماگر را محقق نموده اند.

همان طور که در جدول ۱۷ نشان داده شده در نماگر انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی این شاخص، ۸۴ درصد دستگاه های اجرایی از لحاظ امتیاز کسب شده از سقف امتیاز مصداق دار، تقریباً به تعداد مساوی در دو سطح عالی و ضعیف قرار گرفته اند به عبارت دیگر اقدامات صورت گرفته در برخی دستگاه ها در بالاترین سطح خود می باشد و در برخی دیگر، تقریباً هیچ اقدامی در این راستا انجام نشده است و یا مستندات مرتبط کفایت امر را نکرده است.

جدول ۱۷- وضعیت استان در هر یک از نماگرهای شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی

عنوان شاخص	دستگاه اجرایی که مشمول عدم-مصدق شده		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته اند		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته			
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی	۰	۰	۵	۷,۸	۴۰	۶۲,۵	۵۰	۳	۲	۹
رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران	۰	۰	۴	۶,۲	۴۸	۷۵	۵۱	۲	۰	۱۱
انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی-های عمومی مدیریتی	۰	۰	۱۵	۲۳,۴	۲۷	۴۲,۲	۲۸	۴	۶	۲۶

نمودار ۸- میانگین درصد تحقق هر یک از نماگرهای شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی



جدول ۱۸- تحلیل شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی

نقاط قوت: - رعایت قوانین و مقررات مربوط به شرایط احراز مشاغل در انتصابات از سوی دستگاه های اجرایی استان تا حدود زیادی. - وجود بانک اطلاعات مدیران بالقوه در برخی دستگاه های اجرایی استان. - توجه و اهتمام مدیران در برخی از دستگاه های اجرایی به اجرای الزام قانونی انتصاب مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی.
نقاط ضعف: - عدم رعایت شرایط احراز پست های سازمانی در برخی از دستگاه های اجرایی. - عدم وجود طرح طبقه بندی مشاغل استاندارد مبتنی بر شایستگی حرفه ای. - عدم پیش بینی نظام جانشین پروری در دستگاه های اجرایی. - عدم وجود بانک اطلاعات مدیران بالفعل و بالقوه در اکثر دستگاه های اجرایی. - نظارت ناکافی بر فرایند انتخاب و انتصاب مدیران - عدم معرفی کارکنان به کانون های ارزیابی به دلایل متعدد از جمله: هزینه بر بودن و .. از سوی اکثر دستگاه های اجرایی. - عدم انتخاب و انتصاب مدیران از بین دارندگان گواهینامه شایستگی در برخی از دستگاه های اجرایی. - عدم ارائه مستندات مورد لزوم در این شاخص براساس شیوه نامه. - عدم اطلاع درست و کافی در برخی از دستگاه های اجرایی استان از نحوه اجرای طرح کانون های ارزیابی شایستگی های مدیران.
راهکارهای پیشنهادی: - ایجاد سامانه یکپارچه دستگاهی جهت ارتقای رتبه، طبقه، اعمال مدرک تحصیلی، به منظور جلوگیری از برخورد سلیقه ای با موضوع رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات. - برنامه ریزی جهت ایجاد مسیر ارتقا شغلی برای کارمندان. - تدوین سازوکارهای لازم برای جذب و تامین نیروی انسانی در فضای رقابتی مبتنی بر نظام شایستگی . - تدوین دستورالعمل جانشین پروری در دستگاه های اجرایی. - نظارت و توجه دقیق دستگاه های نظارتی بر فرایند انتخاب مدیران در دستگاه های اجرایی استان - تهیه بانک اطلاعات مدیران توسط سازمان اداری و استخدامی کشور و الزام دستگاه های اجرایی جهت بهره مندی از آن برای انتخاب و انتصاب مدیران. - برخورد قانونی با مدیران متخلف در اجرای قوانین مربوط به انتخاب و انتصاب مدیران. - الزام دستگاه های اجرایی به معرفی کارکنان واجد شرایط به کانون های ارزیابی. - ارائه اطلاعات کافی به دستگاه های اجرایی استان از بخشنامه ها و الزامات قانونی مربوط به کانون های ارزیابی شایستگی مدیریتی.

شاخص ۳: اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان

شاخص اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان، سومین شاخص عمومی با ۴ نماگر می‌باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه‌های اجرایی استان در هر یک از نماگرهای این شاخص در قالب جدول ۱۹ و نمودار ۹ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

براساس نتایج ارزیابی عملکرد، ضعیف‌ترین نماگر این شاخص، نماگر بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی (سطح ۳ و ۴) با میانگین تحقق ۶۸,۴۳ درصدی است. ۵۷ درصد واحدهای استانی، امتیازی بالاتر از میانگین داشته‌اند. علیرغم عملکرد مطلوب این دسته از دستگاه‌ها، عملکرد ضعیف ۱۱ دستگاه اجرایی دیگر که کمتر از ۶۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده‌اند، باعث کاهش میانگین استان شده است. از جمله دلایل عملکرد ضعیف دستگاه‌های اجرایی در این نماگر، عدم اهتمام و توجه در سنجش اثربخشی سطوح ۳ و ۴ دوره‌های آموزشی می‌باشد.

در نماگر اجرای دوره‌های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب، میانگین تحقق استان ۸۹,۸۴ درصد می‌باشد. ۸۲,۸ درصد دستگاه‌های اجرایی موفق به کسب امتیاز کامل شده‌اند و بیش از ۹۰ درصد اهداف نماگر را محقق نموده‌اند.

نماگر اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه آموزشی مصوب، با میانگین تحقق ۹۲,۶۵ درصدی، قوی‌ترین نماگر این شاخص بوده است. به‌گونه‌ای که ۸۵,۹ درصد دستگاه‌های اجرایی توانسته‌اند بیش از ۹۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نمایند.

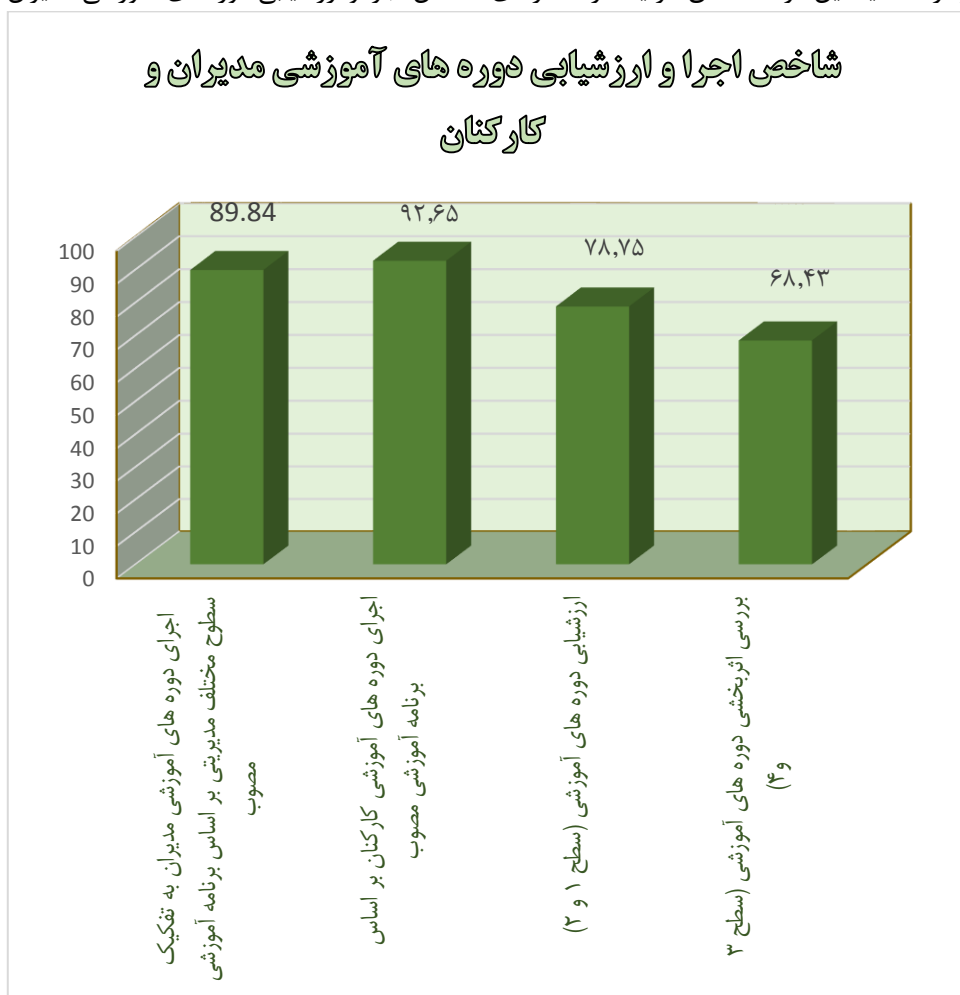
در نماگر ارزشیابی دوره‌های آموزشی (سطح ۱ و ۲)، میانگین درصد تحقق ۷۸,۷۵ نشان از عملکرد مطلوب اکثریت دستگاه‌های اجرایی در این حوزه دارد به‌گونه‌ای که ۷۱,۹ درصد دستگاه‌های اجرایی استان، موفق به کسب امتیاز کامل شده‌اند ولیکن عملکرد ضعیف برخی دیگر از دستگاه‌های اجرایی استان، موجب تحت تاثیر قرار گرفتن میانگین امتیاز در استان شده است.

همان‌طور که در جدول ۱۹ نشان داده شده در ۴ نماگر این شاخص، دستگاه‌هایی که در سطح عالی قرار گرفته‌اند امتیاز کامل (۱۰۰ درصد تحقق) را در نماگرها کسب نموده‌اند.

جدول ۱۹- وضعیت استان در هر یک از نماگرهای شاخص اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان

عنوان شاخص	دستگاه اجرایی که مشمول عدم-مصادق شده		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته‌اند		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته			
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
اجرای دوره‌های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب	۰	۰	۱	۱,۵	۵۳	۸۲,۸	۵۳	۰	۵	۶
اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه آموزشی مصوب	۰	۰	۱	۱,۵	۵۵	۸۵,۹	۵۵	۱	۴	۴
ارزشیابی دوره‌های آموزشی (سطح ۱ و ۲)	۰	۰	۱۰	۱۵,۶	۴۶	۷۱,۹	۴۶	۰	۲	۱۶
بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی (سطح ۳ و ۴)	۰	۰	۱۱	۱۷,۲	۳۶	۵۶,۲	۳۶	۰	۲	۱۱

نمودار ۹- میانگین درصد تحقق هر یک از نماگرهای شاخص اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان



جدول ۲۰- تحلیل شاخص اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان

نقاط قوت: - رعایت سرانه آموزشی برای مدیران و کارکنان در اکثر دستگاه‌های اجرایی. - تشکیل شناسنامه آموزشی برای کارکنان و مدیران در دستگاه‌های اجرایی.
نقاط ضعف: - عدم سنجش اثربخشی سطح ۳ و ۴ در بیشتر دستگاه‌های اجرایی. - عدم پیش‌بینی بودجه مستقل جهت آموزش و توانمندسازی نیروی انسانی. - عدم شناسایی نیازهای آموزشی واقعی کارکنان با توجه به نیازهای فردی، شغلی و سازمانی. - نبود ساختار اداری و تشکیلاتی برای آموزش و توسعه کارکنان و مدیران در دستگاه‌های اجرایی. - عدم آشنایی با تکنیک‌های مختلف سنجش اثربخشی دوره‌های آموزشی.
راهکارهای پیشنهادی: - اهتمام و تأکید بر سنجش اثربخشی سطوح ۳ و ۴ در دستگاه‌های اجرایی. - برگزاری دوره‌های آموزشی سنجش سطوح چهارگانه اثربخشی دوره‌های آموزشی برای کارشناسان آموزش دستگاه‌های اجرایی. - تخصیص بودجه مشخص توسط دستگاه‌های اجرایی برای آموزش کارکنان و مدیران. - شناسایی نیازهای آموزشی واقعی کارکنان از طریق یک الگوی استاندارد و علمی.

شاخص ۴: ارتقاء سلامت اداری دستگاه

شاخص ارتقاء سلامت اداری، چهارمین شاخص عمومی با ۲ نماگر می‌باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه‌های اجرایی استان در هر یک از نماگرهای این شاخص، در قالب جدول ۲۱ و نمودار ۱۰ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است. براساس نتایج ارزیابی عملکرد، وضعیت-ترین نماگر این شاخص، نماگر رفع گلوگاه‌های فساد در سطح دستگاه با میانگین تحقق ۵۶٫۶۹ درصدی است. به‌طور تقریبی ۴۳ درصد دستگاه‌های اجرایی، امتیازی کمتر از میانگین در این شاخص دریافت نموده‌اند که این مطلب عملکرد ضعیف واحدهای استانی، در این حوزه را نشان می‌دهد. از دلایل اصلی عملکرد نامطلوب می‌توان به عدم‌شناسایی و احصاء گلوگاه‌های فسادخیز و تدوین برنامه عملیاتی برای رفع آنها از سوی سازمان-های سطح ملی اشاره نمود. همچنین عدم ارائه مستندات، منطبق بر شیوه‌نامه ارزیابی عملکرد، موجب کسب امتیاز ضعیف در بیشتر دستگاه‌های اجرایی بوده است.

در نماگر فرهنگ‌سازی، آگاه‌سازی و اطلاع‌رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد، میانگین درصد تحقق ۷۴٫۳۵ نشان از عملکرد نسبتاً مطلوب اکثریت دستگاه‌های اجرایی در این حوزه دارد به‌گونه‌ای که

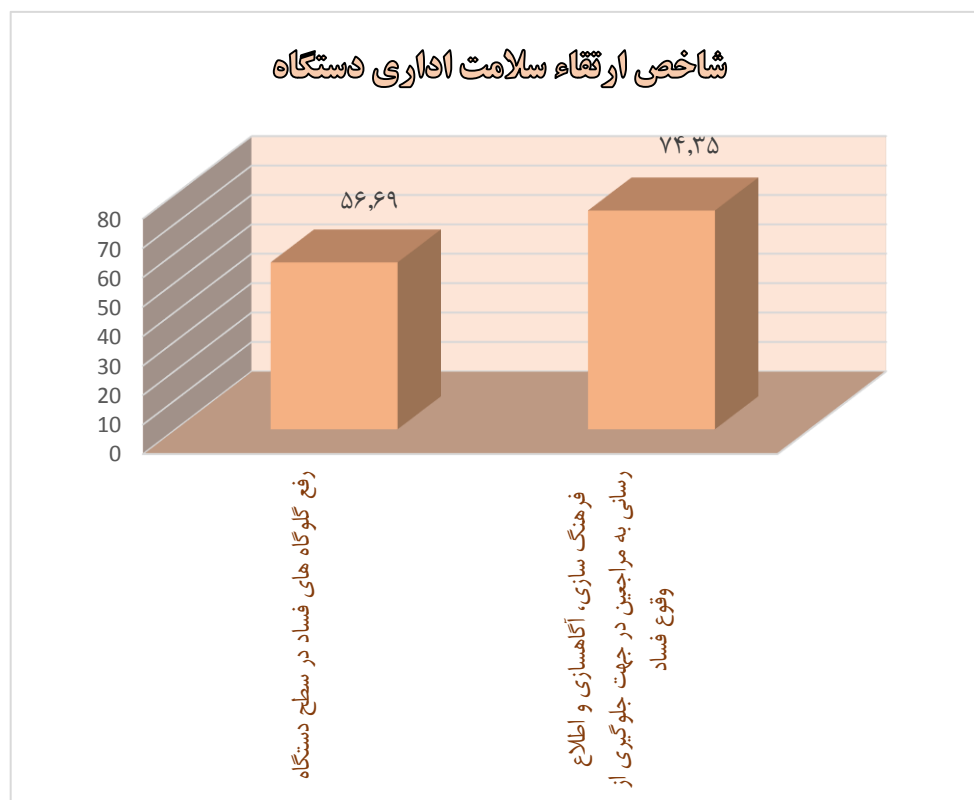
۳۴,۴ درصد دستگاه های اجرایی استان، موفق به کسب امتیاز کامل شده اند ولیکن عملکرد ضعیف برخی دیگر از دستگاه های اجرایی استان، موجب تحت تاثیر قرار گرفتن میانگین امتیاز در استان شده است.

همان طور که در جدول ۲۱ مشاهده می شود در نماگر رفع گلوگاه های فساد در سطح دستگاه، ۴۲ درصد دستگاه های اجرایی از لحاظ امتیاز کسب شده از سقف امتیاز مصداق دار، در سطح ضعیف قرار گرفته اند که دلیل اصلی آن عدم شناسایی گلوگاه های فسادخیز و نبود برنامه عملیاتی برای رفع گلوگاه ها و عدم ارائه گزارش تحلیلی است. این در حالی است که در نماگر دوم، ۴۲ درصد واحدهای استانی توانسته اند بیش از ۹۰ درصد اهداف نماگر را محقق نموده و سطح عالی را کسب نمایند.

جدول ۲۱- وضعیت استان در هر یک از نماگرهای شاخص سلامت اداری دستگاه

عنوان شاخص	دستگاه اجرایی که مشمول عدم- مصداق شده اند		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته			
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
رفع گلوگاه های فساد در سطح دستگاه	۱	۱,۵	۸	۱۲,۵	۰	۰	۵	۲۴	۷	۲۷
فرهنگ سازی، آگاه سازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد	۰	۰	۸	۱۲,۵	۲۲	۳۴,۳	۲۷	۱۶	۶	۱۵

نمودار ۱۰- میانگین درصد تحقق هر یک از نماگرهای شاخص ارتقاء سلامت اداری دستگاه



جدول ۲۲- تحلیل شاخص ارتقاء سلامت اداری دستگاه

نقاط قوت: - بررسی و شناسایی نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فسادخیز و همچنین تدوین برنامه عملیاتی برای رفع گلوگاه ها از سوی برخی از دستگاه های اجرایی سطح ملی. - اجرای برنامه ها و راهکارهای اصلاحی جهت رفع و کاهش نقاط آسیب پذیر توسط دستگاه های استانی. - آگاهی سازی و اطلاع رسانی در جهت سلامت اداری و جلوگیری از فساد در وبسایت اکثر دستگاه های اجرایی.
نقاط ضعف: - عدم درک صحیح از تعریف نقاط آسیب پذیر و گلوگاه فسادخیز. - عدم شناسایی گلوگاه های فسادخیز و همچنین تدوین برنامه عملیاتی برای رفع گلوگاه و نقاط آسیب پذیر از سوی اغلب دستگاه های اجرایی در سطح ملی. - عدم بررسی اثربخشی ناشی از اصلاح فرایندها و اجرای برنامه های پیشگیرانه در برخی از دستگاه های اجرایی. - عدم ارائه مستندات منطبق با شیوه نامه ارزیابی عملکرد شاخص و ضعیف بودن مستندات ارائه شده به ویژه گزارش تحلیلی از اقدامات صورت گرفته در راستای رفع نقاط آسیب پذیر. - فقدان نظام و برنامه ریزی مدون مقابله با فساد در اکثر دستگاه های اجرایی. - عدم تشکیل بانک اطلاعات رشوه دهنده و رشوه گیرنده و ارسال به مراجع ذیصلاح. - عدم شناخت و آگاهی کامل مردم نسبت به حقوق متقابل خود و دولت در نظام اداری در خصوص دریافت خدمات.
راهکارهای پیشنهادی: - شناسایی گلوگاه های فسادخیز و همچنین تدوین برنامه عملیاتی برای رفع گلوگاه و نقاط آسیب پذیر توسط ستاد دستگاه و ابلاغ به واحدهای استانی برای اجرا. - اجرای برنامه و راهکارهای اصلاحی برای کاهش گلوگاه های فسادخیز توسط واحدهای استانی. - ارزیابی میزان اثربخشی اصلاح فرایندها و اقدامات انجام شده جهت پیشگیری از فساد در دستگاه. - ارتقای فرهنگ و دانش خدمت گیرندگان در راستای شناسایی انواع فساد و نوع برخورد آنها با کارکنان مربوطه. - ایجاد راههای متنوع برقراری ارتباط بین خدمت گیرندگان و مسئولین و بازرسین سلامت اداری دستگاه های اجرایی. - وجود برنامه نظارتی منظم و مستمر و بازدیدهای میدانی از دستگاه های اجرایی. - شناسایی و گزارش موارد فساد اداری به مقامات مافوق، مراجع اداری و قضایی و بهره گیری از مشارکت جامعه مدنی در امر نظارت در موارد مورد نیاز. - ارائه مستندات اجرای شاخص براساس شیوه نامه ارزیابی عملکرد به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان.

شاخص ۵: ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه، پنجمین شاخص عمومی با ۱ نماگر می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در شاخص، در قالب جدول ۲۳ و نمودار ۱۱ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

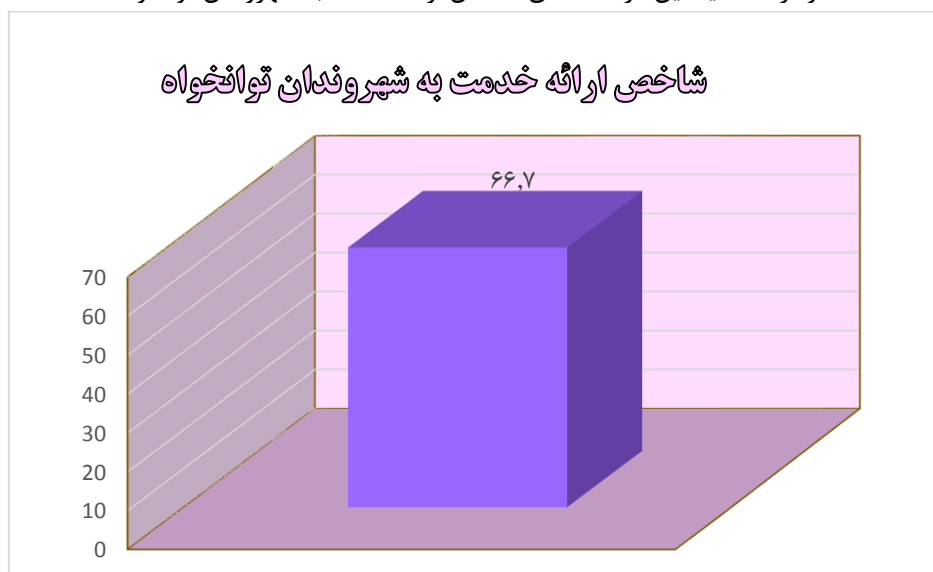
در این شاخص دستگاه های اجرایی می بایست نسبت به مناسب سازی فضاهای اداری برای معلولین و توانخواهان در راستای دریافت خدمات از واحدهای استانی اقدام نمایند. این اقدامات شامل: مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان، مناسب بودن فضاهای بهداشتی، آسانسور و سطح شیب دار برای استفاده معلولین و جانبازان می باشد.

براساس نتایج ارزیابی عملکرد، شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه با تحقق میانگین ۶۶,۷۰ درصدی، عملکرد چندان مطلوبی نداشته است و تنها نیمی از واحدهای استانی، امتیازی بالاتر از میانگین کسب نموده اند. همچنین به طور تقریبی ۳۳ درصد از دستگاه های اجرایی، کمتر از ۶۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نموده اند. اگرچه برخی از دستگاه های اجرایی استان، اقدامات خوبی در این زمینه انجام داده اند ولی نتایج حاصل از اقدامات، از استانداردهای در نظر گرفته شده فاصله دارد.

جدول ۲۳- وضعیت استان در شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

عنوان شاخص		دستگاه اجرایی که مشمول عدم-مصادق شده اند		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته			
		تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
ارائه خدمت به شهروندان توانخواه		۰	۰	۰	۰	۳	۴,۷	۱۱	۱۰	۲۲	۲۱

نمودار ۱۱- میانگین درصد تحقق شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه



جدول ۲۴- تحلیل شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

نقاط قوت: - الزام دستگاه‌ها به رعایت استانداردهای لازم در فضاهای اداری متناسب با نیاز معلولین و جانبازان. - وضعیت مطلوب دستگاه‌ها در برخی از زیرشاخص‌های مناسب‌سازی فضای اداری برای معلولین مانند: سطح شیب‌دار.
نقاط ضعف: - وضعیت ضعیف دستگاه‌ها در نصب آسانسور و احداث و تجهیز سرویس بهداشتی متناسب با نیاز گروه هدف. - بودجه کم دستگاه‌های اجرایی برای اصلاح و ساماندهی فضاهای اداری متناسب با شرایط معلولین و جانبازان. - قدمت بالای ساختمان‌ها و اماکن اداری برخی دستگاه‌های اجرایی و در نتیجه عدم امکان ایجاد تغییرات در جهت دسترسی بهتر معلولین و جانبازان.
راهکارهای پیشنهادی: - اختصاص بودجه مناسب به دستگاه‌های اجرایی جهت خدمت‌رسانی بهتر به افراد توانخواه. - رعایت قوانین و استانداردهای ارائه خدمت به شهروندان توانخواه در ساخت و سازهای جدید دستگاه‌های اجرایی. - ایجاد شرایط مناسب در میز خدمت دستگاه‌های اجرایی جهت ارائه خدمت به افراد توانخواه.

شاخص ۶: استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی، ششمین شاخص عمومی با ۱ نماگر می‌باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه‌های اجرایی استان در شاخص، در قالب جدول ۲۵ و نمودار ۱۲ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

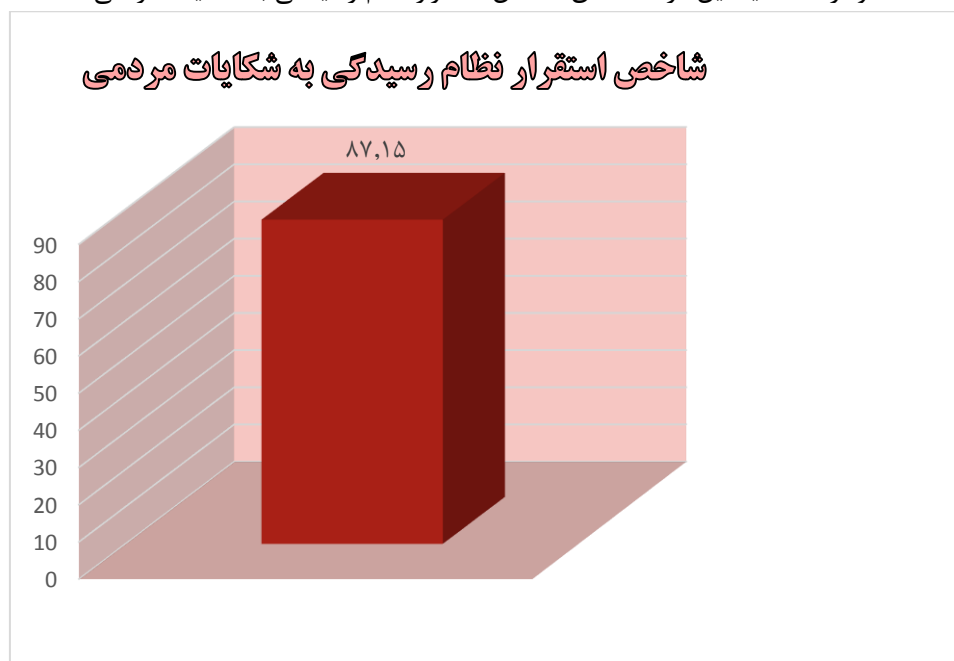
در شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی، میانگین تحقق ۸۷,۱۵ درصدی دستگاه‌های اجرائی، نشان‌دهنده عملکرد قابل قبول آنها بوده است و بیانگر اقدامات و گام‌های مناسبی است که دستگاه‌های اجرایی در این مسیر برداشته‌اند. ۴۹ دستگاه اجرایی (۷۶,۵ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین کسب نموده‌اند که اهتمام و تلاش دستگاه‌ها در راستای پاسخگویی مناسب و به‌موقع به شکایات و درخواست‌های شهروندان را نشان می‌دهد.

همان‌طور که در جدول ۲۵ مشاهده می‌شود ۷۶,۵ درصد از دستگاه‌های اجرایی بیش از ۹۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده‌اند که این میزان درصد (۷۶,۵)، برای واحدهای استانی که امتیازی بیشتر از میانگین دریافت نموده‌اند نیز صادق است.

جدول ۲۵- وضعیت استان در شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته				دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته		دستگاه اجرایی که مشمول عدم-مصادق شده اند		عنوان شاخص
ضعیف	متوسط	خوب	عالی	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۹	۲	۴	۴۹	۶۲,۵	۴۰	۳,۱	۲	۰	۰	استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

نمودار ۱۲- میانگین درصد تحقق شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی



جدول ۲۶- تحلیل شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

نقاط قوت: - افزایش اعتماد عمومی و ارتقای رضایت‌مندی مردم با استقرار سیستم پاسخگوئی نظامند. - استقبال از بکارگیری سامانه سامد از سوی بسیاری از دستگاه‌های اجرایی به‌عنوان یکی از راه‌های دریافت و پاسخگوئی به درخواست‌ها و شکایات مردمی.
نقاط ضعف: - نبود چرخه دریافت و رسیدگی به شکایات در برخی از دستگاه‌های اجرایی استان. - عدم اتصال یا وجود مشکل در برقراری ارتباط با سامانه سامد برای برخی از دستگاه‌های اجرایی استان. - طولانی بودن فرایند رسیدگی به شکایات و درخواست‌ها در بعضی دستگاه‌های اجرایی که منتج به افزایش زمان رسیدگی به شکایات و نارضایتی مراجعان می‌گردد. - اطلاع‌رسانی ضعیف برخی دستگاه‌های اجرایی در خصوص نحوه انعکاس شیوه‌های مختلف ثبت شکایات مردم.
راهکارهای پیشنهادی: - پاسخگویی به‌موقع به شکایات و درخواست‌های دریافت شده مردمی از طرق مختلف از جمله: سامانه سامد، پرتال و ... - اهتمام به استقرار چرخه دریافت و رسیدگی به شکایات در دستگاه‌های اجرایی. - اصلاح و بازنگری در فرایندهای رسیدگی به درخواست‌ها و شکایات به‌منظور تسریع در امر پاسخگوئی دستگاه‌های اجرایی. - اطلاع‌رسانی از فرایند رسیدگی به شکایات شهروندان و روش‌های مختلف ثبت شکایات در پرتال دستگاه.

شاخص ۷: استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

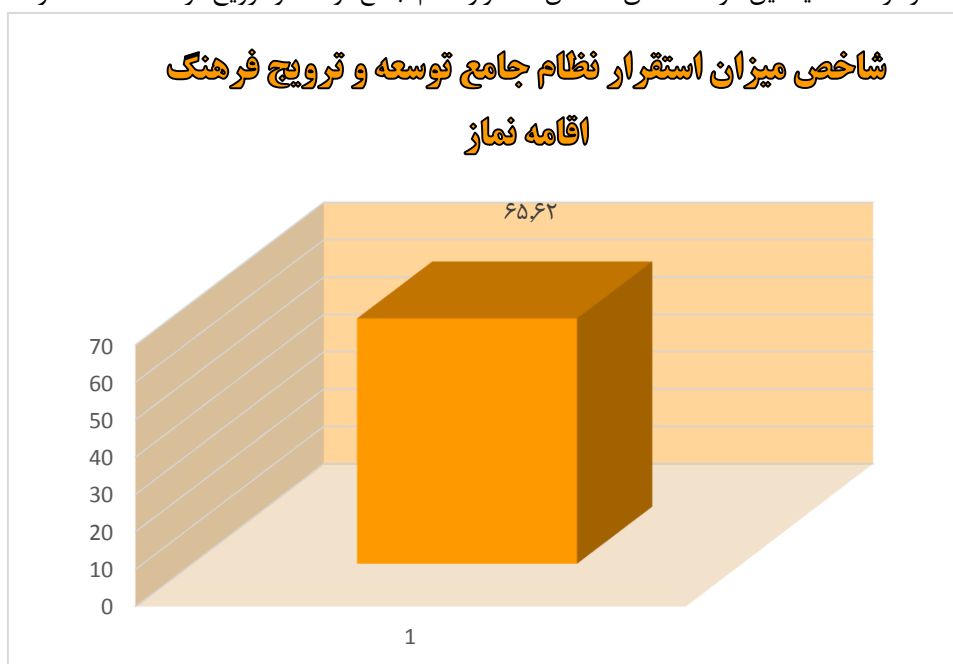
شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز، هفتمین شاخص عمومی با ۱ نماگر می‌باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه‌های اجرایی استان در شاخص، در قالب جدول ۲۷ و نمودار ۱۳ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

در شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز، میانگین تحقق ۶۵,۶۲ درصدی دستگاه‌های اجرائی، عملکرد مطلوبی را نشان نمی‌دهد. تنها یک واحد استانی، بیش از ۹۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده است. علی‌رغم اینکه ۷۳ درصد دستگاه‌ها، امتیازی بیشتر از میانگین دریافت نموده‌اند ولیکن عملکرد ضعیف برخی دیگر از دستگاه‌های اجرایی استان، موجب تحت تاثیر قرار گرفتن میانگین امتیاز در استان شده است. از دلایل اصلی کسب امتیاز ضعیف در برخی واحدهای استانی، عدم درج و ارائه مستندات مورد نیاز در سامانه ستاد اقامه نماز کشور (سامانه سجاده) بوده است.

جدول ۲۷- وضعیت استان در شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

عنوان شاخص		دستگاه اجرایی که مشمول عدم-مصادق شده اند		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته			
		درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز		۰	۰	۷,۸	۵	۰	۰	۱	۳۴	۱۶	۱۳

نمودار ۱۳- میانگین درصد تحقق شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز



جدول ۲۸- تحلیل شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

نقاط قوت: عملکرد مطلوب برخی دستگاه های اجرایی، با توجه به تدوین نظام نامه توسعه و ترویج نماز از سوی ستاد اقامه نماز کشور و تعیین وظایف و مسئولیت دستگاه های اجرایی در راستای اجرای شاخص.
نقاط ضعف: - عدم ارائه و بارگذاری مستندات شاخص در سامانه سجاده از سوی برخی دستگاه های اجرایی. - عدم اشراف رابطین اقامه نماز برخی دستگاه های اجرایی به سامانه سجاده.
راهکارهای پیشنهادی: - برنامه ریزی در جهت توسعه و ترویج فرهنگ نماز در سطح دستگاه براساس معیارهای ابلاغی از ستاد اقامه نماز کشور. - ترویج فرهنگ اقامه نماز از طریق طرح های تشویقی و انگیزشی و اجرای مسابقات قرانی و کتابخوانی و ...

شاخص ۸: آسیب شناسی و بهبود عملکرد (PDCA)

شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد، هشتمین و آخرین شاخص عمومی با ۲ نماگر می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در هر یک از نماگرهای این شاخص در قالب جدول ۲۹ و نمودار ۱۴ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است. براساس نتایج ارزیابی عملکرد، ضعیف ترین نماگر این شاخص، نماگر میزان اجرای برنامه اقدام با میانگین تحقق ۵۰,۱۳ درصدی است. ۳۲ دستگاه اجرایی (۵۰ درصد)، امتیازی کمتر از میانگین دریافت نموده اند که عملکرد نامطلوب آنها را نشان می دهد.

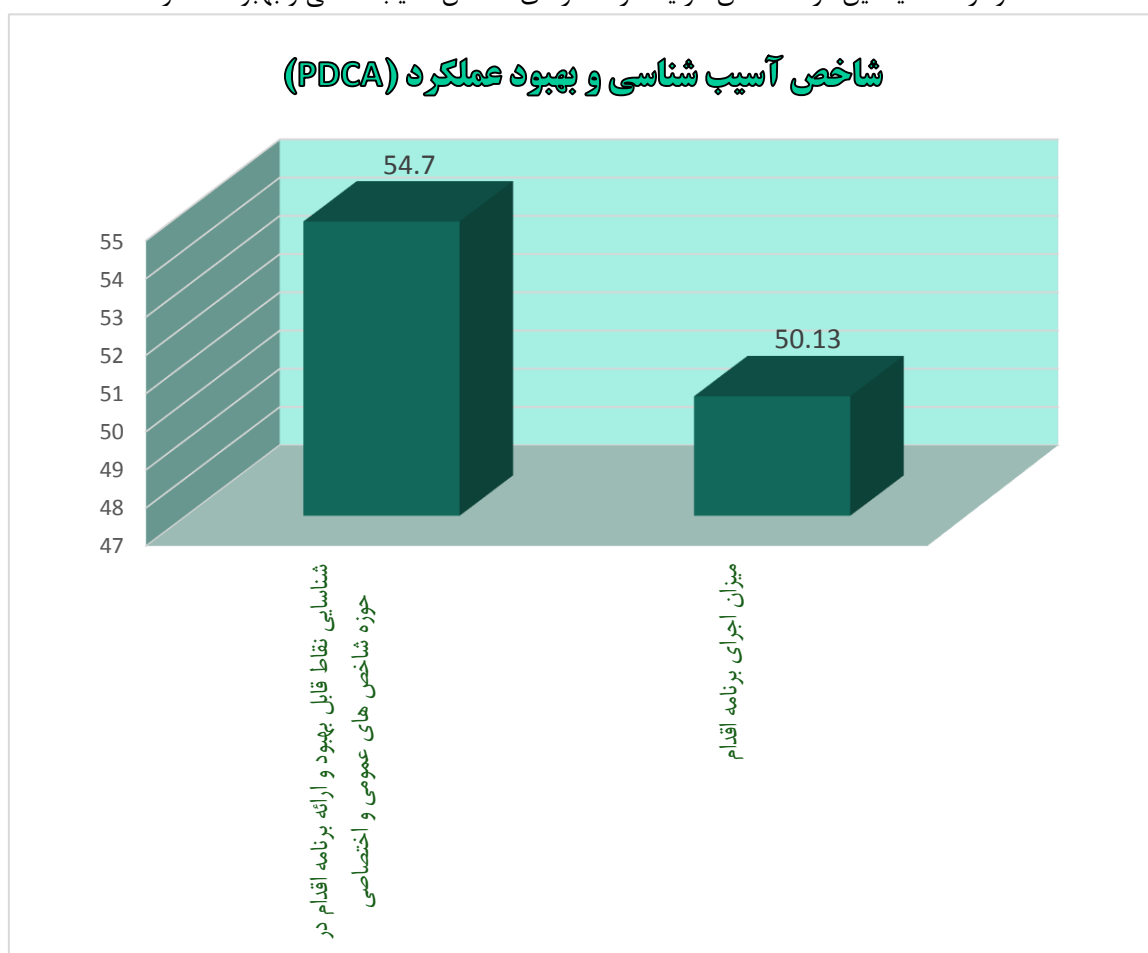
در نماگر شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص های عمومی و اختصاصی، میانگین ۵۴,۷۰ درصدی، بیانگر عملکرد ضعیف دستگاه های اجرایی در این زمینه است. در این شاخص نیز، ۴۱ درصد واحدهای استانی (۲۶ دستگاه)، امتیازی کمتر از میانگین کسب کرده اند. اگرچه اکثر دستگاه های اجرایی، اقدامات موثری در زمینه استقرار مدیریت عملکرد داشته اند ولیکن تا حصول نتیجه مطلوب فاصله زیادی وجود دارد.

همان طور که در جدول ۲۹ مشاهده می شود در نماگرهای این شاخص، به ترتیب ۱۴ و ۹ درصد واحدهای استانی، موفق به کسب بیش از ۹۰ درصد امتیاز شاخص شده اند که این موضوع، اهتمام و عزم جدی واحدهای استانی را برای بهبود عملکرد در این شاخص را می طلبد.

جدول ۲۹- وضعیت استان در هر یک از نماگرهای شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد

عنوان شاخص				دستگاه اجرایی که مشمول عدم-مصادق شده اند		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته			
				درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص های عمومی و اختصاصی				۰	۰	۱۱	۷	۳,۱	۲	۹	۱۰	۱۷	۲۶
میزان اجرای برنامه اقدام				۰	۰	۶,۲	۴	۰	۰	۴	۱۴	۹	۳۷

نمودار ۱۴- میانگین درصد تحقق هر یک از نماگرهای شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد



جدول ۳۰- تحلیل شاخص آسیب‌شناسی و بهبود عملکرد

نقاط قوت: - انجام ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی در سامانه جامع مدیریت عملکرد. - پیگیری و اتخاذ راهبردهای اجرایی برنامه‌های اصلاح نظام اداری در سطح دستگاه‌های اجرایی از طریق فعال‌سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه.
نقاط ضعف: - عدم استقرار نظام ارزیابی عملکرد یا استقرار ناقص آن در دستگاه‌های اجرایی (اجرای ناقص گام‌های موضوع ماده ۱ آیین‌نامه اجرایی مفاد ۸۱ و ۸۲ ق.م.خ.ک. توسط دستگاه‌های اجرایی استانی). - عدم آشنایی علمی و عملی مدیران و کارکنان برخی دستگاه‌های اجرایی با مدل علمی بهبود عملکرد. - عدم اعتقاد مدیران بعضی دستگاه‌های اجرایی به اجرای خودارزیابی در دستگاه و احصای نقاط قوت و ضعف دستگاه در طول سال. - عدم تحلیل ارزیابی‌های انجام شده در سطح دستگاه و کارکنان. - عدم آشنایی برخی از دستگاه‌های اجرایی با جایگاه و وظایف کارگروه توسعه مدیریت دستگاه و منطبق نبودن دستور کار و مصوبات جلسات با اهداف کارگروه. - عدم باور برخی از مدیران دستگاه‌های اجرایی به تشکیل جلسه برای پیگیری برنامه‌های اصلاح نظام اداری در دستگاه. - ارائه نکردن مستندات مبنی بر اجرای مصوبات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه از سوی برخی دستگاه‌های اجرایی استان. - عدم حضور نماینده سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان در برخی از جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه به دلیل ناکافی بودن تعداد پست کارشناسی در چارت تشکیلاتی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی سازمان.
راهکارهای پیشنهادی: - الزام ستاد دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور برای تهیه برنامه عملیاتی سالانه و ابلاغ به موقع به واحدهای استانی. - الزام استقرار نظام ارزیابی عملکرد مکانیزه در دستگاه‌های اجرایی از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور. - بکارگیری نتایج ارزیابی عملکرد در نیازسنجی آموزشی مدیران و کارکنان. - ارزیابی دوره‌ای از عملکرد واحدها و کارکنان و ارائه بازخورد بصورت فصلی. - تصویب و برگزاری آموزش‌های مرتبط در زمینه مدل‌های ارزیابی عملکرد و روش‌های بهبود آن برای مدیران و کارکنان. - اهتمام دستگاه‌های اجرایی استان در زمینه برگزاری منظم جلسات کارگروه توسعه مدیریت با ملحوظ نمودن مفاد سیاست‌های کلان نظام اداری و برنامه‌های راهبردی دولت، مندرج در برنامه جامع اصلاح نظام اداری و سعی در اجرای به موقع مصوبات کارگروه مذکور.

تحلیل وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر شاخص‌های اختصاصی

در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰، ۶۴ دستگاه اجرایی در ۱۹۰ محور و ۷۳۱ شاخص اختصاصی مورد ارزیابی قرار گرفتند. این در حالی است که شاخص‌های اختصاصی ۲۷ دستگاه اجرایی در یک محور و (اداره کل جهاد کشاورزی و اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی) با بیشترین تعداد محور به‌ترتیب در ۹ و ۸ محور، تعریف شده است. همچنین اداره کل جهاد کشاورزی با ۴۰ شاخص و دانشگاه‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی با ۳۵ شاخص بیشترین تعداد شاخص و مدیریت بازنشستگی و اداره کل تامین اجتماعی به‌ترتیب با ۱ و ۳ شاخص، کمترین تعداد شاخص را دارا بوده‌اند و میانگین شاخص برای هر دستگاه به‌صورت تقریبی (۱۲) شاخص بوده است. به‌طور کلی می‌توان گفت تعداد زیاد محورها و شاخص‌ها در دستگاه‌های اجرایی، مبین تنوع و کثرت زیاد وظایف و فعالیت‌های دستگاه است. البته بررسی‌های کارشناسی صورت گرفته نشان می‌دهد شاخص‌های اختصاصی تعریف شده در برخی واحدهای استانی، تمامی وظایف و مأموریت‌های دستگاه را پوشش نداده است.

همانگونه که در ابتدای این فصل گفته شد ۶۴ درصد دستگاه‌های اجرایی امتیازی بالاتر از میانگین کسب کرده‌اند. براساس سطح‌بندی صورت گرفته در سامانه جامع مدیریت عملکرد، ۵۸ دستگاه براساس امتیازات مکسبه در سطح عالی و خوب و فقط ۱ دستگاه (۱٫۵ درصد) در سطح ضعیف قرار گرفتند که این موضوع، توفیقات نسبی دستگاه‌های اجرایی را در تحقق اهداف سازمانی نشان می‌دهد. اما با توجه به تجربیات سال‌های گذشته و نتایج ارزیابی‌های صورت گرفته به‌نظر می‌رسد معیارهای تدوین شده جهت سنجش میزان موفقیت دستگاه‌های اجرایی در تحقق مأموریت‌ها و وظایف تخصصی آنها در راستای دستیابی به اهداف تعیین شده در اسناد بالادستی از قبیل چشم‌انداز و برنامه‌های توسعه از کارایی لازم برخوردار نبوده و دستگاه اجرایی و به‌دنبال آن کشور را در مسیر توسعه هدایت نمی‌کنند. با توجه به موارد ذکر شده، در ادامه به بیان موانع و مشکلات اساسی و راهکارهای پیشنهادی پرداخته می‌شود.

موانع و مشکلات

- شاخص‌های اختصاصی اغلب دستگاه‌های اجرایی در سطح ملی و استانی عمدتاً شاخص‌های پیشنهادی مدنظر (از قبل تعریف شده) وزارتخانه‌ها و واحدهای متناظر استانی بوده به‌طوری‌که تحقق اهداف مقرر در شاخص‌ها نیز به میزان بالای ۹۰ درصد میسر می‌گردد.
- شاخص‌ها و پارامترهای ارزیابی آنها، به‌دلیل توافق با دستگاه‌های اجرایی از کارایی لازم برخوردار نبوده و آنها را در مسیر ارتقای عملکرد، بهبود سیستم‌ها و بازنگری در تدوین برنامه‌های اصلاحی هدایت نمی‌نماید.

- شاخص‌های تدوین‌شده بسیاری از دستگاه‌های اجرایی، دربرگیرنده تکالیف جامع آنها نبوده و بعضاً ضعف عملکرد دستگاه در حوزه‌های مشکل‌دار را نشان نمی‌دهد و دستگاه نیز رغبتی برای تعریف شاخص در حوزه‌هایی که دارای عملکرد ضعیفی است ندارد.
- تعداد شاخص‌های اختصاصی در برخی از دستگاه‌های اجرایی (از جمله بازنشستگی، امورمالیاتی، فرودگاه و ..) بسیار محدود بود و بازنگری در تدوین شاخص‌های اختصاصی این قبیل دستگاه‌ها ضروری می‌باشد.
- عدم ابلاغ به‌موقع شاخص‌های اختصاصی به دستگاه‌های اجرایی استانی که موجب می‌شود دستگاه نتواند برنامه‌ریزی لازم را برای تحقق اهداف و استانداردهای تعیین‌شده به‌عمل آورد.
- داشتن معیار واحد برای تعیین شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌ها نکته بسیار حائز اهمیتی است. عدم رعایت چنین معیاری باعث می‌گردد برخی همواره در به‌دست آوردن امتیاز ۱۰۰۰ در سال‌های مختلف از دیگران پیشی بگیرند و برخی دیگر به لحاظ کمی و کیفی در گرفتن امتیاز اختصاصی دچار مشکل شوند. (برای مثال: شاخص‌های دستگاه‌های ذیل وزارت امور اقتصادی و دارایی، بسیار سهل‌الوصول و جزئی از وظیفه ذاتی و شاخص‌های دانشگاه‌های علوم پزشکی و اداره کل آموزش و پرورش، کمی پیچیده و چالش‌برانگیز می‌باشد).

راهکارهای پیشنهادی

- شاخص‌های پیشنهادی وزارتخانه‌ها و برش استانی آنها، در کمیته‌ای مشترک با حضور کارشناسان سازمان اداری و استخدامی کشور و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها و کارشناسان حوزه‌های تخصصی دستگاه‌های اجرایی، مورد بررسی و تأیید نهایی قرار گیرد.
- در تدوین شاخص‌های اختصاصی، علاوه بر ملحوظ نمودن تمامی تکالیف مقرر دستگاه‌های اجرایی در اسناد بالادستی، وظایف تعیین‌شده در قوانین بودجه سالانه نیز مدنظر قرار گرفته تا عملکرد آنها به‌طورجامع مورد ارزیابی قرار گیرد.
- در هدف‌گذاری شاخص‌های اختصاصی، به‌جای دریافت اهداف پیشنهادی از وزات‌خانه‌ها و سازمان‌های مرکزی، براساس آمار و اطلاعات و روند گذشته از سری‌های زمانی و سایر تکنیک‌های پیش‌بینی استفاده گردد.
- تعداد شاخص‌های تدوین‌شده متناسب با مأموریت و وظایف عمده دستگاه‌های اجرایی باشند.

- به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها، اختیارات لازم برای اضافه نمودن شاخص‌های استانی به مجموعه شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌ها از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور داده شود.
- برش استانی شاخص‌های اختصاصی دستگاه‌های اجرایی استان در شش‌ماهه اول سال تهیه و ابلاغ گردد.
- یکی از موضوعات مهم در تحقق اهداف شاخص‌های اختصاصی بسیاری از دستگاه‌های اجرایی، موضوع بودجه تخصیص‌یافته می‌باشد. در صورت عدم تخصیص کامل بودجه مصوب، هدف شاخص محقق نمی‌گردد. لذا پیشنهاد می‌شود برای اینگونه شاخص‌ها، براساس میزان اعتبار تخصیصی و درصد پیشرفت عملیات پروژه، ضریبی تعیین و امتیاز شاخص محاسبه شود.

فصل چهارم : فرآیند تقدیر از برترین های استان (جشنواره شهید رجایی)

جشنواره شهید رجایی استان تهران

براساس بخشنامه جشنواره شهید رجایی که هر ساله از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ می‌گردد، دستگاه‌های برگزیده استانی در جشنواره‌های استانی مورد تقدیر قرار می‌گیرند. بخشنامه جشنواره شهید رجایی سال ۱۴۰۱ به شماره ۱۲۶۰۶ مورخ ۱۴۰۱/۰۲/۲۷ به نحوه انتخاب برگزیدگان و چگونگی برگزاری جشنواره اشاره نموده است. بند "ج" بخشنامه مذکور، تقدیر از برگزیدگان استان را به صورت ذیل تشریح نموده است:

- انتخاب حداکثر ۲ دستگاه از بین دستگاه‌های اجرایی استان که بالاترین امتیاز یا بیشترین رشد را نسبت به سال گذشته در مجموع دو بعد شاخص‌های عمومی و اختصاصی کسب نموده‌اند.
- انتخاب دستگاه برتر در هر یک از گروه‌های اعلام شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور که بالاترین امتیاز را در مجموع دو بعد شاخص عمومی و اختصاصی کسب نموده‌اند.
- انتخاب دستگاه برتر از بین دستگاه‌های اجرایی که اقدامات برجسته‌ای را در محورهای از قبیل: اجرای مصوبات سفرهای استانی ریاست جمهوری، تحقق شعارسال (تولید، دانش‌بنیان و اشتغال‌آفرین)، کسب رضایت مردم و انجام داده‌اند.

گروه بندی دستگاه‌های اجرایی استان در قالب ۵ گروه، از سال ۱۳۹۵ طی نامه شماره ۱۱۹۲۰۲۲ مورخ ۱۳۹۶/۰۳/۰۸ سازمان اداری و استخدامی کشور به استان‌ها ابلاغ گردیده است. دستگاه‌های اجرایی هر گروه، در سال ۱۳۹۸ از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور براساس نظرات سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها مورد بازنگری قرارگرفت و گروه‌بندی نهایی برای جشنواره سال ۱۳۹۹ ابلاغ شد که برای جشنواره شهید رجایی سال‌های ۱۴۰۰ و ۱۴۰۱ نیز، همان تقسیم‌بندی دستگاه‌های اجرایی، با اعلام از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور مورد عمل قرار گرفت که در قالب جدول ۳۸ نمایش داده شده است.

جدول ۳۸ - گروه‌بندی ابلاغی از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور (گروه‌های پنج‌گانه)

عناوین دستگاه‌ها			گروه
بنادر و دریانوردی	اداره کل راه‌آهن	اداره کل فرودگاه‌ها	گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت
شرکت عمران شهرهای جدید	شرکت شهرک‌های صنعتی	شرکت آب و فاضلاب استان	
اداره کل راه و شهرسازی	اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات	شرکت توزیع برق استان	
اداره کل حمل و نقل و پایانه‌ها	اداره کل نوسازی مدارس	شرکت برق منطقه‌ای	
آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	شرکت گاز استان	شرکت آب منطقه‌ای	
	اداره کل بنیاد مسکن	شهرداری	
گمرک	بیمه‌ها	بانک‌ها	گروه تولیدی و خدماتی
اداره کل استاندارد	اداره کل هواشناسی	اداره کل امور مالیاتی	
اداره کل صنعت، معدن و تجارت	اداره کل دامپزشکی	اداره کل پست	
شیلات	اداره کل جهادکشاورزی	مدیریت تعاون روستایی	
شرکت غله و خدمات بازرگانی	اداره کل امور پشتیبانی دام	شرکت پخش فرآورده‌های نفتی	
		مدیریت امور عشایر	
اداره کل بهزیستی	جمعیت هلال احمر استان	کمیته امداد استان	گروه سلامت و رفاه اجتماعی
اداره کل تامین اجتماعی استان	اداره کل انتقال خون	دانشگاه‌های علوم پزشکی	
مدیریت درمان تامین اجتماعی	اداره کل بیمه سلامت استان	مدیریت بازنشستگی	
	اداره کل بنیاد شهید	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی	
اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای	نهاد کتابخانه‌های عمومی	اداره کل آموزش و پرورش	گروه آموزشی، پژوهشی و فرهنگی
مرکز تحقیقات کشاورزی استان	پارک علم و فناوری	دانشگاه پیام نور	
کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	دانشگاه‌ها و موسسات آموزش عالی غیرپزشکی	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی	
اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی	اداره کل اوقاف و امور خیریه	مدیریت حج و زیارت	
	اداره کل ورزش و جوانان	اداره کل تبلیغات اسلامی	
اداره کل ثبت اسناد و املاک	اداره کل پزشکی قانونی	اداره کل منابع طبیعی	
اداره کل حفاظت محیط زیست	اداره کل تعزیرات حکومتی	اداره کل امور اقتصادی و دارایی	گروه عمومی و قضایی
اداره کل زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی	دادگستری	اداره کل ثبت احوال	

در جدول ۳۹ به دستگاه‌های اجرایی استان تهران که مبتنی بر بخشنامه جشنواره و مصوبات شورای راهبری توسعه مدیریت استان، به‌عنوان دستگاه برگزیده در جشنواره مورد تقدیر قرار گرفته‌اند، اشاره شده است.

جدول ۳۹ - دستگاه های برگزیده در بیست و چهارمین جشنواره شهید رجایی استان

عنوان دستگاه برتر	توضیحات در مورد چگونگی انتخاب
شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	کسب بالاترین امتیاز در مجموع امتیازات شاخص های عمومی و اختصاصی
شرکت آب و فاضلاب استان تهران	
اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	کسب بالاترین امتیاز در گروه تولیدی و خدماتی
شرکت آب منطقه ای استان تهران	کسب بالاترین امتیاز در گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت
اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	کسب بالاترین امتیاز در گروه عمومی و قضایی
اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	کسب بالاترین امتیاز در گروه آموزشی، پژوهشی و فرهنگی
اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	کسب بالاترین امتیاز در گروه سلامت و رفاه اجتماعی
اداره کل دامپزشکی استان تهران	دستگاه برگزیده در محور کیفیت ارائه خدمات و پاسخگویی
شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	دستگاه برگزیده در محور تولید، دانش بنیان و اشتغال آفرین
اداره کل نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس استان تهران	دستگاه برگزیده در محور مشارکت فعال و اثربخش در هزینه کرد بودجه
شرکت برق منطقه ای استان تهران	دستگاه برگزیده در محور مشارکت اثربخش در مصوبات سفرهای استانی ریاست جمهوری
اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان تهران	دستگاه برگزیده در محور مشارکت فعال و اثربخش در نظام تصمیم گیری استان
اداره کل بهزیستی استان تهران	مشارکت در نظام آمار و فناوری اطلاعات استان
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	اقدامات موثر در حوزه بهداشت و سلامت جامعه (کرونا)

همچنین از فرمانداری شهرستان های ورامین، تهران و اسلامشهر، به عنوان فرمانداری برگزیده تقدیر و قدردانی گردید.

فصل پنجم : آسیب شناسی و پیشنهادهایی برای بهبود عملکرد

یافته‌های ارزیابی و جمع‌بندی مباحث

یکی از مهمترین نظام‌هایی که دولت‌ها جهت اطمینان از کارآمدی عملکرد خود و هریک از سازمان‌های دولتی بکار می‌گیرند، نظام ارزیابی عملکرد است. سازمان‌های دولتی در ایران، با توجه به اهمیت رضایت مردم در نظام جمهوری اسلامی می‌بایست اصل بهبود مستمر را سرلوحه فعالیت خود قرار دهند. بهبود عملکرد را می‌توان با گرفتن بازخورد از محیط درونی و پیرامونی، تجزیه و تحلیل نقاط قوت و ضعف و فرصت‌ها و تهدیدهای سازمان و بکارگیری سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب فراهم نمود. این امر می‌تواند به انعطاف‌پذیری برنامه‌ها و اهداف و مأموریت‌های سازمان‌ها در محیط پویای عصر حاضر کمک قابل توجهی نماید.

با عنایت به درک نقش فزاینده ارزیابی عملکرد در موفقیت دولت و دستگاه‌های اجرایی، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ملی و استانی هر ساله از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور، برنامه‌ریزی می‌گردد. در سال ۱۴۰۰، سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران، همچون سنوات گذشته به‌عنوان ناظر بر پیشبرد اهداف برنامه‌های اصلاح نظام اداری و همچنین مسئول ارزیابی عملکرد در استان، اقدامات لازم را براساس زمان‌بندی ابلاغی، انجام داده و گزارشی که از نظر گذشت، در راستای انعکاس فرایند و نتایج حاصل بوده است. در این بخش از گزارش، پس از ارائه جمع‌بندی و نتیجه‌گیری از مباحث عنوان شده در گزارش، به تحلیل و آسیب‌شناسی فرایند و برنامه‌های اصلاح نظام اداری پرداخته خواهد شد.

تعداد دستگاه‌های شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ استان تهران، ۶۵ دستگاه بوده است که ۸۱ درصد مشمولین در استان را در برمی‌گیرد. از منظر امتیاز کل (مجموع امتیاز عمومی و اختصاصی)، میانگین استان برابر ۱۶۰۰,۰۶ و بیشترین امتیاز، ۱۹۵۶,۶۲ و کمترین امتیاز، ۶۰۳,۷ می‌باشد. ۴۴ دستگاه اجرایی (۶۷ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین و ۳۳ درصد دستگاه‌های اجرایی استان نیز امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده‌اند. در بخش شاخص‌های عمومی، بیشترین امتیاز، ۹۵۶,۲۶ و کمترین امتیاز، ۲۲۱,۰۶ می‌باشد. همچنین میانگین امتیاز عمومی مکتسبه برابر ۶۸۳,۵۹ بوده است.

میانگین امتیاز اختصاصی مکتسبه در استان، برابر ۹۱۶,۴۷، بیشترین امتیاز مکتسبه ۱۰۰۰ و کمترین امتیاز ۲۳۸,۰۹ می‌باشد. ۴۱ دستگاه اجرایی (۶۴ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین و ۲۳ دستگاه اجرایی استان، امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده‌اند. تعداد ۱۹ دستگاه اجرایی موفق به کسب امتیاز کامل (۱۰۰۰ امتیاز) شده‌اند و توانسته‌اند تمامی اهداف تعیین شده را محقق نمایند.

از ۶۵ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد استان، ۱۸ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۲۷,۷۰ درصد)، ۳۵ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۵۳,۸۴ درصد) و ۱۸,۴۶ درصد دستگاه‌ها در سطح ضعیف قرار گرفته‌اند.

بررسی امتیازات مکتسبه دستگاه‌های اجرایی به تفکیک گروه‌ها، نشان می‌دهد که ضعیف‌ترین گروه از منظر امتیاز کل، گروه تولیدی و خدماتی با میانگین ۱۵۰۴,۸۱ و قوی‌ترین با میانگین ۱۶۸۱,۳۱، گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت می‌باشد. قوی‌ترین گروه از منظر امتیاز عمومی، گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت با میانگین ۷۴۰,۱۹ و از منظر امتیاز اختصاصی، گروه آموزشی، پژوهشی و فرهنگی با میانگین امتیاز ۹۴۶,۴۳ است. همچنین ضعیف‌ترین گروه از بعد شاخص‌های عمومی، گروه تولیدی و خدماتی با میانگین ۶۰۰,۲۷ و از بعد شاخص‌های اختصاصی، با میانگین ۸۷۷,۹۵، گروه سلامت و رفاه اجتماعی می‌باشد.

نتایج بررسی در صد امتیاز مصداق‌دار برای هر شاخص به‌طور متوسط در تمامی دستگاه‌های اجرایی استان نشان می‌دهد که دستگاه‌های اجرایی در شاخص‌های ۱ و ۴ (به‌ترتیب با عنوان: شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده و ارتقاء سلامت اداری دستگاه) دارای عدم مصداق بوده‌اند. میانگین درصد امتیاز مصداق‌دار برای دو شاخص یاد شده، به‌ترتیب ۹۷ و ۹۹ درصد و برای سایر شاخص‌ها ۱۰۰ درصد بوده است.

در شاخص ۱، "نماگر کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت"، با توجه به اینکه ارزیابی نماگر براساس صحت سنجی فرم‌های خوداظهاری تکمیل شده توسط واحد استانی در سامانه راهبری میز خدمت بوده است و خدمات دستگاه (اداره کل تامین اجتماعی شهرستان‌های استان) توسط وزارتخانه متبوع در سامانه درج نگردیده بود براساس نظر سازمان اداری و استخدامی کشور، عدم مصداق لحاظ گردید. همچنین در نماگر "حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت‌گیرندگان" شاخص ۱، به دلیل نوع خدمات و فعالیت‌های برخی از دستگاه‌های اجرایی که نیاز به احراز هویت از شهروندان ندارد برای آنها عدم مصداق در نظر گرفته شده است.

بررسی مقایسه‌ای امتیازات مکتسبه با سقف امتیازات (با احتساب سقف امتیاز مصداق‌دار) در نظر گرفته شده بیان‌گر این موضوع است که دستگاه‌های اجرایی استان کمترین امتیاز را به ترتیب در شاخص ۸ (آسیب‌شناسی و بهبود عملکرد) و شاخص ۴ (ارتقاء سلامت اداری دستگاه) و بیشترین امتیاز را در شاخص ۶ با عنوان "استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی" و در شاخص ۳ با عنوان "اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان"، کسب نموده‌اند.

بررسی مقایسه‌ای امتیازات مکتسبه با سقف امتیازات در هر یک از نماگرهای عمومی نشان می‌دهد که دستگاه‌های اجرایی استان در ۳ نماگر از ۱۷ نماگر (۱۷,۶ درصد) به‌طور میانگین امتیازی کمتر از ۶۰ درصد کسب نموده‌اند و براساس سطح‌بندی سامانه جامع مدیریت عملکرد در سطح ضعیف ارزیابی شده‌اند که این نماگرها عبارتند از: رفع گلوگاه‌های فساد در سطح استان (۵۶,۶۹٪)، شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه اقدام در حوزه شاخص‌های عمومی و اختصاصی (۵۴,۷۰٪) و میزان اجرای برنامه اقدام (۵۰,۱۳٪). همچنین

دستگاه‌های اجرایی استان در ۸ نماگر از ۱۷ نماگر (۴۷ درصد)، به‌طور میانگین امتیازی بالاتر از ۷۵ درصد تحقق کسب نموده‌اند و در سطح خوب و عالی قرار گرفته‌اند. که این نماگرها عبارتند از: وجود اطلاعات و قابلیت‌های خاص در تارنمای دستگاه (۸۰ درصد)، حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت‌گیرندگان (۸۵,۳۶ درصد)، رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی (۸۵,۱ درصد)، رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران (۸۶,۴ درصد)، اجرای دوره‌های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی براساس برنامه آموزشی مصوب (۸۹,۸۴ درصد)، اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان براساس برنامه آموزشی مصوب (۹۲,۶۵ درصد)، ارزشیابی دوره‌های آموزشی (سطح ۱ و ۲) (۷۸,۷۵ درصد) و استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی (۸۷,۱۵ درصد).

با توجه به مواردی که در فوق ارائه گردید به‌نظر می‌رسد آن‌دسته از دستگاه‌های اجرایی استان که فاصله زیادی در هر یک از نماگرهای عمومی با میانگین استان دارند، نیاز به شناسایی دلایل اصلی کاهش امتیاز و برنامه‌ریزی جهت تحقق اهداف تعیین‌شده در استان دارند. همچنین آن‌دسته از دستگاه‌های اجرایی استان که امتیاز مکتسبه آنها در هر یک از نماگرها به میانگین استان نزدیک است، نیازمند تعریف اقدامات اصلاحی برای بهبود عملکرد خود می‌باشند. انتظار می‌رود آن‌دسته از دستگاه‌های اجرایی استان که امتیازی بالاتر از میانگین استان کسب نموده‌اند، ضمن بررسی دلایل کاهش امتیاز، اقدامات بهبوددهنده عملکرد در قالب یک برنامه مدون تدوین و عملیاتی نمایند.

آسیب‌شناسی فرایند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی

موانع و مشکلات :

- ۱- عدم تخصیص ردیف اعتباری خاص در بودجه‌های سنواتی در زمینه اجرای مطلوب برنامه تحول اداری.
- ۲- عدم ارتباط نتایج ارزیابی عملکرد با تخصیص بودجه دستگاه‌های اجرایی به‌ویژه در زمینه سرانه بودجه رفاهی.
- ۳- عدم وجود سازوکارهای موثر در جهت برخورد با دستگاه‌هایی که در فرایند ارزیابی مشارکت ننموده و یا امتیازات پایین کسب نموده‌اند.
- ۴- تکراری بودن برخی از شاخص‌های عمومی و عدم تاثیرگذاری در زمینه ایجاد تحول موثر در سطح دستگاه‌های اجرایی.
- ۵- تحقق برخی از شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد در حیطه تکالیف وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مرکزی می‌باشد و به واحدهای استانی برای انجام آنها اختیاری داده نشده است.
- ۶- عدم تسلط و کافی نبودن اطلاعات کارشناسان دخیل در فرایند ارزیابی عملکرد به دلیل جابجایی مکرر کارشناسان و مسئولین ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استانی.
- ۷- تکیه بر مستندسازی به‌جای مواجه شدن با نتایج واقعی اجرای امور در دستگاه‌های اجرایی.

پیشنهادهای :

- ۱- با فعال‌سازی کمیته‌های استانی از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور، تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد با مشارکت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها تدوین گردد.
- ۲- آسیب‌شناسی جدی در خصوص الگو و نظام ارزیابی عملکرد فعلی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور صورت پذیرد.
- ۳- ردیف اعتباری مشخصی برای اجرای برنامه‌های تحول اداری در بودجه‌های سنواتی دستگاه، پیش‌بینی گردد.
- ۴- تقویت نقش نظارت و انجام ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی از طریق بازدیدهای میدانی و مستمر در طول سال توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها به‌جای موقوف نمودن ارزیابی عملکرد به زمان محدود پایان سال.

۵- تجلیل از کارمندان نمونه دستگاه‌های اجرایی در جشنواره شهید رجایی به منظور ایجاد انگیزه بیشتر.

۶- بهره‌برداری از تجربیات دستگاه‌های اجرایی موفق و گردآوری تجارب برای ارائه به سایر دستگاه‌های اجرایی در جهت اصلاح هوشمندانه نظام اداری و کاهش هزینه‌ها و استفاده بهینه از منابع در اختیار.

۷- الزام دستگاه‌های اجرایی برای مشارکت در ارزیابی عملکرد از طریق مقامات نظارتی استان.

۸- برگزاری دوره‌های آموزشی و توجیهی مرتبط با ارزیابی عملکرد از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور برای ستاد دستگاه‌های اجرایی و واحدهای استانی آنها.

آسیب‌شناسی و تحلیل برنامه اصلاح نظام اداری

در فصل سوم گزارش، به بررسی نقاط ضعف و قوت و راهکارهای بهبود برنامه‌های اصلاح نظام اداری به تفکیک شاخص و نماگر پرداخته شد در این بخش، آسیب‌شناسی کلان موضوعات مرتبط با اصلاح نظام اداری با توجه به پایان یافتن دوره دوم برنامه‌های اصلاح نظام اداری و در دست تدوین بودن برنامه آتی ارائه می‌گردد.

الف) چالش‌های اصلی:

- ۱) وجود فرآیندهای اداری پیچیده، غیر شفاف و پایین بودن کیفیت ارائه خدمات به مردم.
- ۲) ناکارآمدی نظام مدیریت سرمایه انسانی.
- ۳) ضعف در سیستم‌های نظارت بر عملکرد مدیران دستگاه‌های اجرایی.
- ۴) وجود فساد و تبعیض و عدم شفافیت در ارائه برخی خدمات عمومی.
- ۵) عدم شناسایی و کنترل گلوگاه‌های فساد اداری در ارائه برخی خدمات به شهروندان.
- ۶) مناسب نبودن ساختار سازمانی دستگاه‌های اجرایی برای تحقق مأموریت‌ها و وظایف محوله.
- ۷) نبود راهکارها و مکانیزم‌های انگیزشی مناسب برای مجریان برنامه‌های اصلاح نظام اداری.
- ۸) ناکافی بودن آگاهی مدیران و کارشناسان دستگاه‌های اجرایی استان به تکالیف قانونی خود در حوزه اصلاح نظام اداری.
- ۹) توجه نکردن به ملاحظات اجتماعی، سیاسی و فرهنگی حاکم در کشور در تهیه برنامه‌های تحول اداری توسط متولیان مربوطه.
- ۱۰) شناخت ناکافی از ظرفیت‌ها و توانایی‌های نظام اداری و عدم تدوین برنامه‌های اصلاح متناسب با آن.

۱۱) نبود آمار و اطلاعات دقیق به منظور شناخت وضعیت موجود نظام اداری و تصمیم‌گیری در خصوص آن.

۱۲) به کار نگرفتن مشارکت مردم و نهادهای مردم نهاد به عنوان خدمت‌گیرندگان از نظام اداری.

ب) راهکارهای پیشنهادی:

۱) استانداردسازی و روان‌سازی خدمات دولتی با رویکرد چابکی در ارائه خدمات و اصلاح فرایندها، مقررات و ساختارهای سازمانی.

۲) طراحی سازوکارهای لازم برای اطلاع‌رسانی حقوق و تکالیف مردم با روش‌های مختلف و شفافیت در مراحل و زمان انجام کار.

۳) اصلاح نظام استخدام نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی با توجه به اصل بهره‌وری سرمایه انسانی در جذب نیروی انسانی.

۴) طراحی نظام گزینش نیروی انسانی با هدف بکارگیری نیروی انسانی توانمند و شایسته در دستگاه‌های اجرایی.

۵) ایجاد سامانه سنجش رضایت‌مندی خدمت‌گیرندگان از کیفیت ارائه خدمات دستگاه‌های اجرایی و ارتباط با نظام‌های ارزیابی عملکرد، انتصاب و جبران خدمت مدیران و کارکنان.

۶) استقرار نظام شناسایی و توسعه استعدادها و ایجاد بانک جامع اطلاعات مدیران به منظور جانشین‌پروری و شایسته‌سالاری در انتخاب و انتصاب مدیران.

۷) ایجاد سازوکارهای لازم به منظور اتصال بخشی از بودجه دستگاه‌های اجرایی به نتایج ارزیابی عملکرد مدیران دستگاه‌های اجرایی.

۸) انجام اقدامات زیرساختی جهت توسعه شفافیت در ارائه خدمات عمومی.

۹) بهره‌گیری از ظرفیت‌های مردمی در ارتقای سلامت اداری.

۱۰) انتشار برخط و یکپارچه تمام اطلاعات و فرآیندهای موردنیاز مراجعان دستگاه‌های اجرایی برای دریافت خدمات در راستای پیشگیری و نظارت و ارتقای سلامت اداری.

۱۱) واگذاری تصدی‌های غیرضرور به بخش خصوصی و خروج دستگاه‌های اجرایی از تمرکز ناکارآمد.

۱۲) ارتقای حکمرانی محلی از طریق واگذاری مسئولیت‌ها و اختیارات دستگاه‌های اجرایی به سطوح استانی و شهرستانی.

۱۳) شناسایی فعالیت‌هایی که نیاز به تصدی‌گری دستگاه‌های اجرایی نداشته و قابل واگذاری به بخش خصوصی و غیردولتی می‌باشد.

۱۴) بازبینی وظایف و ساختار دستگاه‌های اجرایی براساس کارکردهای اصلی آنها شامل: خط‌مشی‌گذاری، تسهیل‌گری، ارائه خدمت و انتزاع حداکثری وظایف دستگاه‌های خدمت‌رسان و واگذاری مدیریت و تولید خدمات به مردم و بخش غیردولتی.

منابع و مآخذ

- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۵)، ترجمه قلیچ لی، بهروز، غلامزاده، داریوش، مدیریت عملکرد (فرد، تیم و سازمان)، انتشارات مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- آیین نامه اجرائی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری به شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیات وزیران.
- بخشنامه شماره ۳۸۲۱۶۰ مورخ ۱۳۹۹/۱۰/۸ سازمان اداری و استخدامی کشور در خصوص شاخص- های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۹ و فرایند اجرایی آن.
- بخشنامه شماره ۲۷۰۱ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۳ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع جشنواره شهید رجایی سال ۱۴۰۰.
- برنامه جامع اصلاح نظام اداری (دوره دوم)، مصوبه شورای عالی اداری به شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴.
- بزاز جزایری، سیداحمد (۱۳۷۸)، ضرورت ارزیابی عملکرد در سازمانها، ماهنامه تدبیر، شماره ۹۸.
- تدریس حسنی، معصومه، امیری، مقصود، رحمان سرشت، حسین و یوسفعلی، امیر (۱۴۰۰)، ارائه یک دسته بندی جامع از رویکردهای ارزیابی عملکرد و بررسی خلاءهای تحقیقاتی موجود در آنها، فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال دهم، شماره ۳۷، بهار ۱۴۰۰.
- رحیمی، غفور (۱۳۸۵)، ارزیابی عملکرد و بهبود مستمر سازمانها، مجله تدبیر، شماره ۱۷۳.
- رفیعزاده، علالدین (۱۳۹۵)، بررسی تحلیلی برخی مفاهیم مرتبط با عملکرد، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سازمانهای دولتی، دوره ۴، شماره ۴، پاییز ۱۳۹۵.
- رفیعزاده، علالدین (۱۳۹۵)، ارائه مدل مدیریت عملکرد در سطح دولت، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سازمانهای دولتی، دوره ۴، شماره ۴، پاییز ۱۳۹۵.
- رفیعزاده، علالدین، رونق، یوسف (۱۳۹۲)، مدیریت و ارزیابی عملکرد با رویکرد علمی کاربردی، انتشارات فرمنش.
- سامانه جامع مدیریت عملکرد به آدرس : arzyabi.aro.gov.ir
- شیخزاده، رجبعلی (۱۳۸۹)، الگوی مفهومی مدیریت عملکرد در سازمان های مأموریت محور، فصلنامه پژوهش های مدیریت منابع انسانی، دانشگاه امام حسین، سال اول، شماره ۲.
- عباس پور، عباس (۱۳۸۴)، مدیریت منابع انسانی پیشرفته، چاپ دوم، انتشارات سمت.

- محمودی، محمد، کریمی، محمدحسین و زمانی، مهدی (۱۳۹۲)، مروری بر الگوهای ارزیابی عملکرد و احصای چالش های اساسی در بکارگیری آنها، فصلنامه علمی، ترویجی مدیریت استاندارد و کیفیت، سال سوم، شماره یک، بهار ۱۳۹۲.
- نقشه راه اصلاح نظام اداری، (۱۳۹۳)، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور.
- Kane, J. S. (۱۹۹۶). "The conceptualization and representation of total performance effectiveness". Human Resource Management Review, ۶(۲), ۱۲۳-۱۴۵.
- Faseeh, ullah khan Muhammad, (۲۰۱۳). "Role of performance appraisal system on employees motivation". IOSR Jornal of business and management (IOSR-JBM) , ۶۶-۸۳.