



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

بررسی و تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱

دستگاه‌های اجرایی استان تهران



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بررسی و تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱

دستگاه‌های اجرایی استان تهران

سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان تهران
معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی
آذر ماه ۱۴۰۲

عنوان: بررسی و تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ دستگاه‌های اجرایی استان تهران

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

تهیه و تدوین: فاطمه قاسمی و زهرا نوروزی

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	۱۰
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	۳۳
رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان در گروه‌های شش‌گانه	۳۶
معیارهای عمومی و شاخص‌های آن	۴۳
امتیازات مکتسبه دستگاه‌های اجرایی استان تهران به تفکیک معیارهای عمومی	۴۴
امتیازات مکتسبه دستگاه‌های اجرایی استان تهران به تفکیک شاخص‌ها	۵۱

تحلیل وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر شاخص‌های عمومی در هر یک از معیارها.....	۷۶
معیار ۱: رضایتمندی از خدمات.....	۷۶
معیار ۲: اطلاع‌رسانی و تبیین.....	۸۰
معیار ۳: ارتقای بهره‌وری.....	۸۲
معیار ۴: بهبود و تحول سازمانی.....	۸۴
معیار ۵: سهولت دسترسی به خدمات.....	۸۷
معیار ۶: شایسته‌سالاری.....	۹۰
معیار ۷: توانمندسازی مدیران و کارکنان.....	۹۲
معیار ۸: شفافیت.....	۹۵
تحلیل وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر شاخص‌های اختصاصی.....	۹۸
موانع و مشکلات.....	۹۸
راهکارهای پیشنهادی.....	۹۹
فصل چهارم: فرآیند تقدیر از برترین‌های استان (جشنواره شهید رجایی).....	۱۰۲
جشنواره شهید رجایی استان تهران.....	۱۰۵
فصل پنجم: آسیب‌شناسی و پیشنهادهایی برای بهبود عملکرد.....	۱۰۹
یافته‌های ارزیابی و جمع‌بندی مباحث.....	۱۱۰
آسیب‌شناسی فرایند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی.....	۱۱۳
موانع و مشکلات:.....	۱۱۳
پیشنهادهای:.....	۱۱۳
آسیب‌شناسی و تحلیل برنامه‌های تحول نظام اداری.....	۱۱۴
الف) چالش‌های اصلی:.....	۱۱۴
ب) راهکارهای پیشنهادی:.....	۱۱۵
منابع و مآخذ.....	۱۱۷

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 به ویژه 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 بسترساز اجرای برنامه های توسعه و هم به عنوان زیرساخت و الزامات تحقق چشم انداز برنامه ۲۰ ساله، ضرورتی انکارناپذیر است.

کیفیت و اثربخشی مدیریت نظام اجرائی، عامل حیاتی و مهم در تحقق برنامه های توسعه و کامیابی و رفاه ملت ها است. بالا بودن هزینه سازمان های دولتی برای ارائه خدمات و محصولات گوناگون و تامین این هزینه ها از محل منابع عمومی که روز به روز محدودتر و کمتر می شود و پایین بودن اثربخشی این سازمان ها، دولت ها را به این فکر انداخته است که تحقق اهداف دستگاه های اجرایی دولتی را مورد توجه قرار دهند. توجه به نتایج و تحقق اهداف، بهبود مستمر کیفیت خدمات و محصولاتی که سازمان های دولتی ارائه می دهند، همچنین تامین رضایت شهروندان و انجام هدفمند امور در سازمان های دولتی، توجه به عملکرد مدیریت و ارزیابی آن را الزامی نموده 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 تکالیف تعیین شده در سند تحول دولت مردمی 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 پنجمین جشنواره شهید رجایی استان تهران را با شعار "تعالی حکمرانی در پرتو؛ شفافیت در عملکرد، مشارکت در ارزیابی و بهره وری در اجرا" جهت تقدیر از تلاشگران عرصه خدمت استان برگزار نمود.

امید است پایش و مراقبه مداوم دستگاه های اجرایی، بتواند مسیر بهبود فرایند اصلاح نظام اداری را از طریق به هم پیوستگی نظام ارزیابی و ارتقای دانش مدیریت سازمان ها و دولت ترسیم نماید و امر مهم خدمت رسانی به مردم شریف ایران را با کارایی و اثربخشی توأمان همراه سازد.

در پایان، از همراهی و رهنمودهای سازنده استاندار محترم و رییس شورای راهبری توسعه مدیریت استان، قدردانی می نمایم. همچنین لازم می دانم از همکاری و همراهی دستگاه های اجرایی استان در امر ارزیابی عملکرد و نیز همکاران سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان به عنوان مشارکت کننده در ارزیابی عملکرد واحدهای استانی در ابعاد عمومی و اختصاصی و همچنین دستگاه های اجرایی همکار از جمله: اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان، اداره کل بهزیستی استان، اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان، ستاد اقامه نماز استان، اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان و اداره کل حفاظت محیط زیست استان، تقدیر و تشکر نموده و از خداوند سبحان آرزوی موفقیت و سربلندی برای ایشان نمایم.

سید محمد رضا گلدانی

رئیس سازمان مدیریت و برنامه ریزی 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 و اختصاصی اقدام می‌نمایند.

ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ دستگاه‌های اجرایی استان، رسماً با ابلاغ بخشنامه‌ها و دستورالعمل‌های مربوطه از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور، در بهمن ماه سال ۱۴۰۱ آغاز گردید. براساس گزارشات و مستندات بارگذاری شده در سامانه جامع مدیریت عملکرد، ۶۶ دستگاه اجرایی استان، در فرایند ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ شرکت داشته‌اند.

ارزیابی عملکرد واحدهای استانی در بعد شاخص‌های عمومی با ۸ معیار و ۱۶ شاخص و همچنین در بعد شاخص‌های اختصاصی با ۱۶۰ محور و ۷۷۰ 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 ۱۴۰۲ ابلاغی از سازمان اداری و استخدامی کشور و مصوبات ستاد جشنواره شهید رجایی استان، از ۱۴ دستگاه برگزیده، ۲ دستگاه شایسته تقدیر، ۳ مدیر شایسته تقدیر 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 ۱۴۰۱ 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 شش‌گانه مورد اشاره قرار گرفته است. در ادامه، امتیازات مکسبه دستگاه‌های اجرایی استان تهران به تفکیک معیارهای عمومی و شاخص‌های هر معیار و تحلیلی بر وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر شاخص‌های عمومی در هر یک از معیارها 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 اصلاح نظام اداری ارائه گردیده است.

فصل اول: کلیات و مبانی نظری ارزیابی عملکرد

مقدمه

در عصر پر از پیچیدگی و تلاطم کنونی، سازمان های دولتی و غیردولتی در راستای تحقق اهداف خود، به دنبال ارتقای روزافزون کارایی و اثربخشی در فعالیت ها هستند. سازمان ها به منظور آگاهی از میزان مطلوبیت و کیفیت فعالیت ها در عرصه رقابتی کنونی، به نوعی سیستم ارزیابی عملکرد نیاز دارند که در قالب آن بتوانند کارایی و اثربخشی برنامه ها، فرآیندها و منابع انسانی را مورد سنجش و ارزیابی قرار دهند. پایش و ارزیابی عملکرد برنامه ها و اقدامات اجرایی، یکی از فعالیت های کلیدی در فرآیند راهبردی مدیریت عملکرد است که از طریق مقایسه وضع موجود با وضع مطلوب یا ایده آل، زمینه شناخت دقیق و تحلیل صحیح نقاط ضعف و قوت عملیات سازمان را فراهم کرده و ضمن ارتقای پاسخگویی، میزان تحقق اهداف و برنامه های سالیانه را مشخص می کند. ارزیابی و اندازه گیری عملکرد، موجب هوشمندی سیستم و برانگیختن افراد در جهت رفتار مطلوب می شود و بخش اصلی تدوین و اجرای سیاست سازمانی است. بنابراین ارزیابی عملکرد، موضوعی اصلی در تمامی تجزیه و تحلیل های سازمانی است و ترسیم سازمانی که مبتنی بر ارزیابی و اندازه گیری عملکرد نباشد، دستیابی به اهداف سازمانی را غیر قابل تصور می سازد

سیستم ارزیابی عملکرد با الگوی مناسب، کمک قابل توجهی به انعطاف پذیری برنامه ها و اهداف و مأموریت سازمان ها در محیط پویای امروزی می نماید. 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 مدل های سنتی و جدید ارزیابی عملکرد ارائه می گردد.

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. عده ای نظارت را سنجش و اصلاح عملکرد برای حصول اطمینان از تحقق کامل اهداف سازمان و طرح های اجرایی آن می دانند. برخی از نظریه پردازان اعتقاد دارند نظارت چیزی جز ارسال پیام هایی که به طور موثر رفتار گیرنده پیام را تغییر می دهد نیست. به عبارتی دیگر تلاش منظمی است در جهت نیل به اهداف استاندارد، بازخورد اطلاعات و مقایسه با استانداردهای تعیین شده (رفیع زاده، ۱۳۹۲).

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

عملکرد: آرمسترانگ به نقل از هولتون و بینز (۱۹۹۵)، عملکرد را ساختاری چندبعدی می داند که ارزیابی آن بسته به انواع عوامل دخیل در آن متفاوت است. کین (۱۹۹۶) معتقد است عملکرد چیزی است که فرد از خود به جای می گذارد و جدای از هدف است. برناردین و همکارانش (۱۹۹۶) معتقدند که عملکرد باید به عنوان نتیجه کار تعریف شود چون نتایج، قوی ترین رابطه را با اهداف استراتژیک سازمان، رضایت مشتری و نقش های 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، پاسخگوئی، 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 توسعه‌ای: شامل اهداف خاص نیازهای فردی، قوت و توسعه نیازها، توسعه تخصص حرفه‌ای، تعیین پتانسیل و کارایی و تعیین نقصان‌ها 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 برنامه‌ریزی 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 به‌طور کلی می‌توان 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 سازمان‌ها می‌باشد که از جمله آنها کمک به تصمیم‌گیری برای تخصیص صحیح منابع، کمک به بازاریابی در مورد علل عدم موفقیت‌ها، کمک به شناسایی مشکلات نوظهور و رسیدن به بهترین راه‌حل‌ها برای تعالی سازمان است.
- در خصوص اهمیت و لزوم ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها می‌توان به‌صورت خلاصه به موارد ذیل اشاره نمود:
- سنجش، ارزش‌گذاری و قضاوت درخصوص عملکرد دستگاه‌های اجرایی براساس قوانین و مقررات مصوب با رویکرد اثربخشی و کارایی به‌منظور ارتقای کیفیت خدمات دولتی.
 - شناسایی میزان توانایی و موفقیت واحدهای استانی در دستیابی به اهداف و انجام مأموریت‌های محوله.
 - حصول اطمینان از انطباق عمل دستگاه‌های ارزیابی‌شونده با برنامه‌های تعیین‌شده.
 - مقایسه روند عملکرد دستگاه ارزیابی‌شونده در دوره‌های متوالی به منظور شناخت نقاط ضعف و تدوین برنامه‌های اصلاحی.
 - مقایسه عملکرد و رتبه‌بندی دستگاه‌های ارزیابی‌شونده به‌منظور تعیین الگوی مناسب و تشویق دستگاه‌ها به استفاده از تجارب موفق دستگاه‌های برتر.
 - اخذ بازخورد مناسب از میزان موفقیت و اثربخشی چشم‌انداز ۲۰ ساله، سیاست‌های کلان و برنامه‌های توسعه.
 - ایجاد زمینه و بسترهای لازم برای استقرار نظام خودارزیابی در دستگاه‌های اجرایی.

فرآیند ارزیابی عملکرد

هر فرآیندی شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌ها و اقدامات با توالی و ترتیب خاص منطقی و هدفدار می‌باشد. در فرآیند ارزیابی عملکرد نیز، هر مدل و الگویی انتخاب شود طی مراحل و رعایت نظم و توالی فعالیت‌های 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 محورهای 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 می گردد. در تعیین وضعیت مطلوب عملکرد شاخص باید واقع گرایانه عمل کرد و توافق واحدهایی که وظیفه انجام و عمل به آن شاخص را برعهده دارند، جلب نمود.
- ۴- ابلاغ و اعلان انتظارات و شاخص ها به ارزیابی شونده: اگر هدف اساسی ارزیابی را رشد و توسعه ارزیابی - شونده بدانیم، ضرورت دارد که قبل از شروع دوره ارزیابی، انتظارات مورد نظر در قالب شاخص ها 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، هزینه یابی بر مبنای فعالیت و ... از جمله روش های ساختار گذشته نگر هستند.

- **ساختار آینده نگر:** روش های آینده نگر در پاسخ به تغییرات محیطی و در راستای پیچیدگی و پویایی های حاصل از آن، ارائه و بسیاری از نواقص مدل های گذشته نگر در آن مرتفع شده است و شامل چهار گروه مبتنی بر کیفیت، مبتنی بر استراتژی، مبتنی بر ریاضیات و ترکیبی می باشد. مدل های خودارزیاب، استاندارد کیفیت ایزو، مدل فرایندهای کسب و کار، مبتنی بر هدف، تحلیل ذینفعان، مدل های قطعی و غیرقطعی از نمونه های روش ساختار آینده نگر هستند.

علیرغم وجود مدل های متفاوتی از روش های 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 مدل ها 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 مدل های اشاره شده، تنها مدل کارت امتیازی متوازن در گروه مدل های مبتنی بر استراتژی و مدل EFQM در گروه مدل های مبتنی بر کیفیت و مدل تحلیل پوششی داده ها در گروه مدل های مبتنی بر ریاضیات، دارای جامعیتی در کاربرد است که خود این مدل ها نیز دارای کاستی ها و معایبی در اجراست که باید درصدد مرتفع سازی آن برآمد (تدریس حسنی و همکاران، ۱۴۰۰).

ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی و لزوم کاربرد الگوهای مناسب

ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی، نقش کلیدی در موفقیت آنها دارد. اگر سیستم ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی، مناسب دستگاه اجرایی نباشد، اهداف و رفتارهای انحرافی و فرهنگ نامناسب را در سازمان های دولتی به وجود خواهد آورد. دولت ها، خط مشی ها و برنامه های کلان خود را با هدف به اجرا درآوردن، تدوین یا تهیه می کنند. اما بررسی های عملی، پیرامون اجرای برنامه ها نشان داده است که گاهی اوقات برنامه های ساده هم در اجرا با شکست روبرو می شوند. بنابراین وجود یک سیستم ارزیابی متناسب با اجرای برنامه ها، می تواند بازخورد لازم را برای انجام اقدامات لازم توسط برنامه ریزان و خط مشی گذاران فراهم نماید (الوانی، ۱۳۸۵).

مدیران مؤثر باید سیستمی از اندازه گیری عملکرد داشته باشند که ارائه دهنده یک دیدگاه چندوجهی و متعادل از عملکرد باشد. عقلانی ترین 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 ذی نفعان و ایجاد الزاماتی برای کارآیی و اثربخشی بیشتر در عملیات دولتی است که باعث افزایش تمرکز و نیاز به اندازه گیری عملکرد شده است و در واقع اندازه گیری عملکرد و برنامه های ارزیابی، محرک های اصلی برای یک بخش دولتی اثربخش، کارا و پاسخگو می باشند (امیرخانی، ۱۳۸۲).

همان طور که قبلاً اشاره شد روش های متفاوتی برای ارزیابی عملکرد سازمان های دولتی به کار 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 هدف‌گذاری درخصوص هشت برنامه اصلاح نظام اداری اقداماتی صورت گرفته بود و مقرر گردید مبنای ارزیابی عملکرد دستگاه‌های 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، برنامه‌های 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 می‌گردد که بخشنامه شماره ۹۴۹۱۲ مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۲۳ آن سازمان در خصوص ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی و استانی و فرآیند اجرایی آن، مبنای ارزیابی عملکرد واحدهای استانی در سال ۱۴۰۱ قرار گرفت.

• شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ سطح استانی، طی بخشنامه شماره ۱۰۵۷۲۴ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۱ سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ گردید که در جدول شماره ۱ ارائه گردیده است.

• بخشنامه جشنواره شهید رجایی سال ۱۴۰۲ که مبنای انتخاب دستگاه‌های اجرایی برگزیده قرار گرفت، با شماره ۱۸۹۶۸ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۰۱ توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ابلاغ گردید.

لازم به ذکر است که پس از اعلام نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی استان‌ها، سازمان اداری و استخدامی کشور نسبت به ارائه سطح‌بندی دستگاه‌های اجرایی استانی اقدام می‌نماید که در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱، سطح‌بندی ابلاغی به شرح ذیل است:

- دستگاه‌هایی که امتیاز آنها از ۸۵,۰۸ درصد امتیاز کل به بالا می‌باشد در سطح خوب قرار می‌گیرند
- دستگاه‌هایی که امتیاز آنها بین ۶۷,۳۰ تا ۸۵,۰۷ درصد امتیاز کل است در سطح متوسط قرار می‌گیرند.
- دستگاه‌هایی که امتیاز آنها مساوی و کمتر از ۶۷,۳۰ درصد امتیاز کل می‌باشد در سطح ضعیف قرار می‌گیرند

جدول ۱ - شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ دستگاه های اجرایی سطح استانی

ردیف	عنوان معیار	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۱	رضایت مندی از خدمات (۳۳۰ امتیاز)	مشارکت دستگاه در فرآیندهای سنجش رضایت مردم	درصد	۱۰۰	۴۰
۲		رضایت مندی مردم از خدمات دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۴۰
۳		کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۴		پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت	درصد	۱۰۰	۵۰
۱	اطلاع رسانی و تبیین (۴۰ امتیاز)	تبیین دستاوردها و اقناع افکار عمومی	درصد	۱۰۰	۴۰
۱	ارتقای بهره وری (۸۰ امتیاز)	بهینه سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز)	درصد	۱۰۰	۶۰
۲		مولدسازی دارایی های دولت	درصد	۱۰۰	۲۰
۱	بهبود و تحول سازمانی (۱۷۵ امتیاز)	مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف	درصد	۱۰۰	۲۰
۲		فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	درصد	۱۰۰	۴۰
۳		اهتمام به بهبود عملکرد	درصد	۱۰۰	۸۰
۴		ارتقای فرهنگ سازمانی	درصد	۱۰۰	۳۵
۱	سهولت دسترسی به خدمات (۷۵ امتیاز)	الکترونیکی شدن خدمات دستگاه	درصد	۱۰۰	۷۵
۱	شایسته سالاری (۱۸۰ امتیاز)	به کارگیری افراد بر اساس سازوکار عادلانه	درصد	۱۰۰	۴۰
۲		رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۴۰
۱	توانمندسازی مدیران و کارکنان (۶۰ امتیاز)	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۶۰
۱	شفافیت (۶۰ امتیاز)	شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف)	درصد	۱۰۰	۶۰

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 ۱۴۰۱ 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.

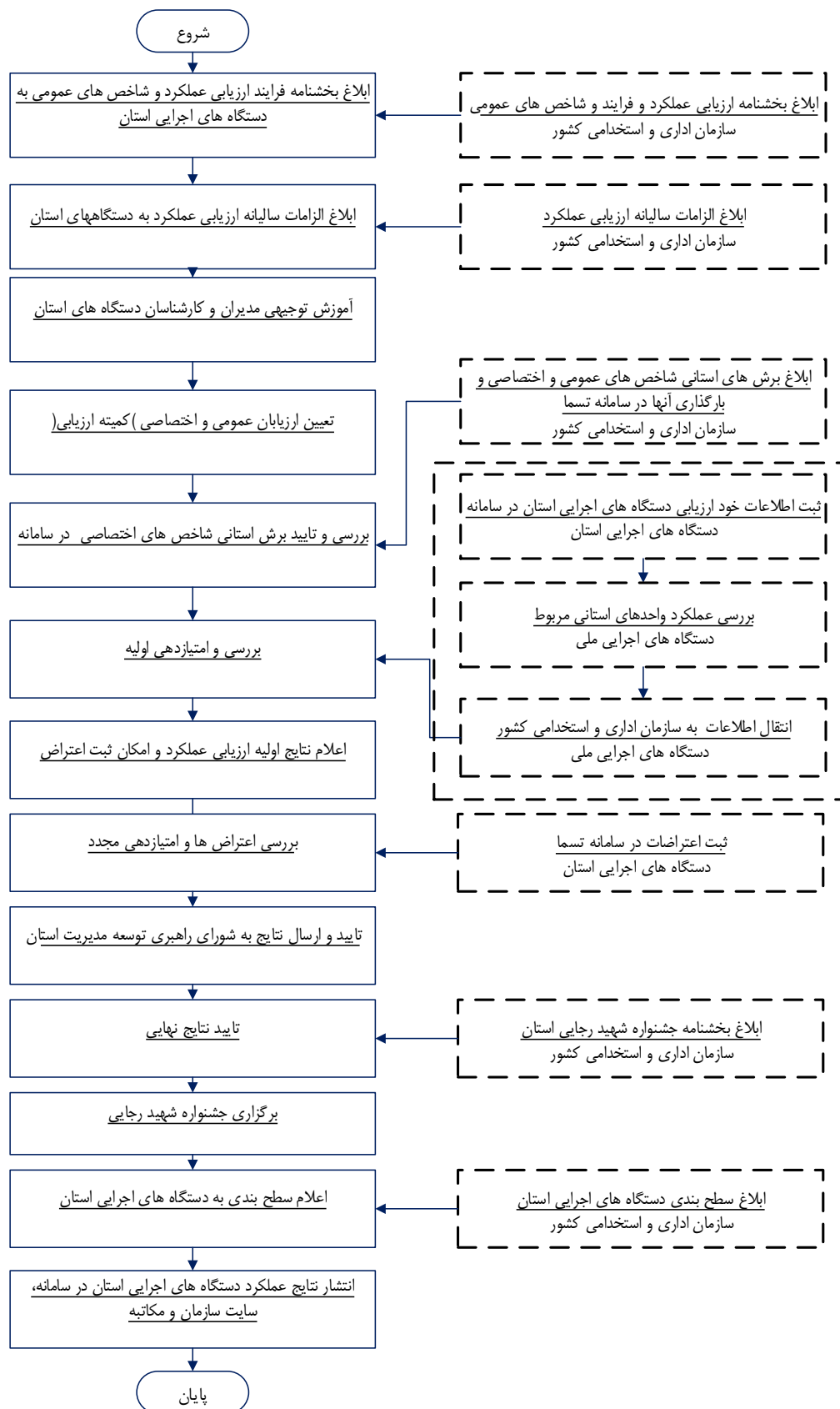
- نتایج به شورای راهبری توسعه مدیریت استان به منظور تعیین دستگاه های برگزیده استان براساس بخشنامه جشنواره شهید رجائی ارائه گردید.

- 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
فاطمه قاسمی	ارزیاب شاخص های عمومی
مهرخ خلیلی	ارزیاب شاخص های عمومی
زهره نوروزی	ارزیاب شاخص های عمومی
فهیمة سمیع	ارزیاب شاخص های عمومی
سمیه صاحب علم	ارزیاب شاخص های عمومی
سیمین محمدپور	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 کولیوند	ارزیاب شاخص های اختصاصی
فرهاد رحمانی	ارزیاب شاخص های اختصاصی

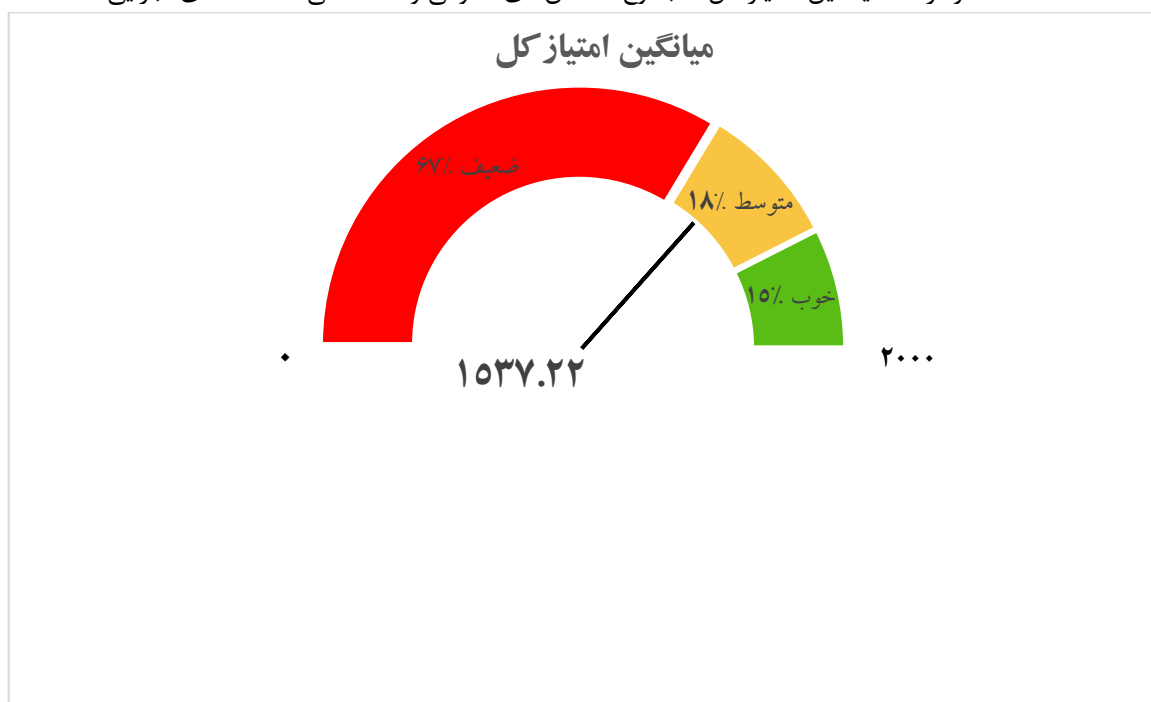
فصل سوم : نتایج عملکردی دستگاه های اجرایی

رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان براساس امتیاز کل

تعداد دستگاه‌های شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ در استان تهران، ۶۶ دستگاه بوده است که رتبه‌ها و امتیازات مکتسبه آن‌ها در جدول ۳ نمایش داده شده است. در بخش امتیاز نهایی، بیشترین امتیاز، ۱۹۸۶،۳۳ و کمترین امتیاز، ۶۳۹،۲۷ می‌باشد و میانگین امتیاز کل برابر ۱۵۳۷،۲۲ است. همچنین ۳۷ دستگاه اجرایی (۵۶ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین و حدود ۴۴ درصد دستگاه‌های اجرایی استان نیز امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده‌اند. این موضوع، تفاوت نسبتاً زیاد در عملکرد میان دستگاه‌های اجرایی ارزیابی‌شونده را نشان می‌دهد. بنابراین به‌نظر می‌رسد که دستگاه‌هایی که امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده‌اند، نیاز به رفع نواقص و بهبود عملکرد دارند تا بتوانند فاصله خود را از میانگین فعلی استان، کاهش دهند.

همچنین مبتنی بر سطح‌بندی اعلام شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور، دستگاه‌هایی که امتیازی مساوی و بالاتر از ۸۵،۰۸ درصد به‌دست آورده‌اند، در سطح خوب قرار می‌گیرند. دستگاه‌هایی که امتیاز مکتسبه آن‌ها از ۶۷،۳۱ درصد تا ۸۵،۰۷ درصد می‌باشد، در سطح متوسط و سایر دستگاه‌های اجرایی از منظر امتیاز کل در سطح ضعیف در استان تهران قرار گرفته‌اند. این موضوع در جدول ۳ قابل رویت است. از ۶۶ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد استان، ۲۶ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۳۹،۳ درصد)، ۲۶ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۳۹،۳ درصد) و ۲۱،۴ درصد دستگاه‌ها در سطح ضعیف قرار گرفته‌اند.

نمودار ۱- میانگین امتیاز کل (مجموع شاخص‌های عمومی و اختصاصی) دستگاه‌های اجرایی



جدول ۳- رتبه، امتیاز کل و سطح دستگاه های اجرایی استان در سال ۱۴۰۱

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح
۱	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱.۹۸۶,۳۳	خوب	۱۵	اداره کل راه آهن استان تهران	۱.۷۹۳,۰۱	خوب
۲	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱.۹۸۳,۷۱	خوب	۱۶	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۱.۷۸۹,۳۳	خوب
۳	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۱.۹۸۲,۵۲	خوب	۱۷	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۱.۷۸۵,۰۸	خوب
۴	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۱.۹۶۹,۹۰	خوب	۱۸	اداره کل استاندارد استان تهران	۱.۷۷۶,۴۶	خوب
۵	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱.۹۶۱,۲۷	خوب	۱۹	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۱.۷۶۵,۶۸	خوب
۶	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۱.۹۲۷,۱۶	خوب	۲۰	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۱.۷۵۹,۴۰	خوب
۷	اداره کل پست استان تهران	۱.۹۱۵,۶۶	خوب	۲۱	شرکت گاز استان تهران	۱.۷۳۲,۰۳	خوب
۸	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۱.۹۰۲,۱۳	خوب	۲۲	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۱.۷۲۸,۷۱	خوب
۹	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستانهای استان	۱.۸۸۶,۲۴	خوب	۲۳	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۱.۷۰۵,۴۹	خوب
۱۰	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۱.۸۷۹,۱۸	خوب	۲۴	اداره کل هواشناسی استان تهران	۱.۷۰۳,۷۷	خوب
۱۱	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۱.۸۶۱,۴۲	خوب	۲۵	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۱.۷۰۱,۸۸	خوب
۱۲	کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱.۸۵۲,۶۳	خوب	۲۶	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۱.۷۰۱,۷۰	خوب
۱۳	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱.۸۲۵,۶۶	خوب	۲۷	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۱.۶۷۲,۰۵	متوسط
۱۴	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۱.۷۹۳,۴۷	خوب	۲۸	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۱.۶۵۵,۷۷	متوسط

ادامه جدول ۳- رتبه، امتیاز کل و سطح دستگاه های اجرایی استان در سال ۱۴۰۱

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح
۲۹	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۱,۶۲۹,۴۸	متوسط	۴۴	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۱,۴۷۰,۷۹	متوسط
۳۰	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۱,۶۱۳,۷۲	متوسط	۴۵	اداره کل بهزیستی استان تهران	۱,۴۶۲,۲۱	متوسط
۳۱	دانشگاه علوم پزشکی تهران	۱,۵۸۸,۰۹	متوسط	۴۶	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۱,۴۴۶,۶۴	متوسط
۳۲	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۱,۵۸۷,۱۶	متوسط	۴۷	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۱,۴۳۷,۵۰	متوسط
۳۳	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۱,۵۷۳,۳۷	متوسط	۴۸	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱,۴۳۴,۸۴	متوسط
۳۴	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۱,۵۶۸,۸۵	متوسط	۴۹	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۱,۴۳۰,۴۱	متوسط
۳۵	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۱,۵۶۷,۴۷	متوسط	۵۰	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۱,۳۹۶,۴۷	متوسط
۳۶	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۱,۵۶۲,۸۴	متوسط	۵۱	مدیریت امور عشایر استان تهران	۱,۳۷۱,۴۵	متوسط
۳۷	دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی	۱,۵۴۷,۲۵	متوسط	۵۲	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۱,۳۴۶,۲۳	متوسط
۳۸	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۱,۵۲۵,۴۰	متوسط	۵۳	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۱,۲۷۵,۹۱	ضعیف
۳۹	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۱,۵۲۴,۷۲	متوسط	۵۴	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۱,۲۲۲,۹۹	ضعیف
۴۰	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۱,۵۰۸,۵۱	متوسط	۵۵	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۱,۲۲۰,۲۴	ضعیف
۴۱	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۱,۵۰۷,۶۸	متوسط	۵۶	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۱,۱۹۷,۳۱	ضعیف
۴۲	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۱,۴۹۷,۱۹	متوسط	۵۷	اداره کل گمرک تهران	۱,۱۲۷,۸۶	ضعیف
۴۳	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۱,۴۹۲,۰۳	متوسط	۵۸	اداره کل گمرک غرب تهران	۱,۱۱۴,۰۲	ضعیف

ادامه جدول ۳- رتبه، امتیاز کل و سطح دستگاه های اجرایی استان در سال ۱۴۰۱

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	سطح
۵۹	اداره کل انتقال خون استان تهران	۱۰۹۹,۹۴	ضعیف	۶۳	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۱۰۱۰,۲۶	ضعیف
۶۰	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۱۰۹۴,۲۰	ضعیف	۶۴	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۱۰۰۳,۳۸	ضعیف
۶۱	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۱۰۶۳,۳۷	ضعیف	۶۵	شرکت عمران شهر جدید پرند	۸۵۷,۴۲	ضعیف
۶۲	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۱۰۳۷,۱۱	ضعیف	۶۶	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۶۳۹,۲۷	ضعیف

- لازم به توضیح است امتیاز کل (۲۰۰۰ امتیاز) از مجموع امتیاز شاخص های عمومی (۱۰۰۰ امتیاز) و امتیاز شاخص های اختصاصی (۱۰۰۰ امتیاز) به دست آمده است.

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، ۹۸۶,۳۳ و کمترین امتیاز، ۲۷,۸۵ می باشد. همچنین میانگین امتیاز عمومی مکتسبه برابر ۶۲۰,۵۶ بوده است. ۳۴ دستگاه اجرایی (۵۱,۵۰ درصد)، امتیازی بالای میانگین و ۳۲ دستگاه اجرایی استان (۴۸,۵۰ 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 ۱۴۰۱

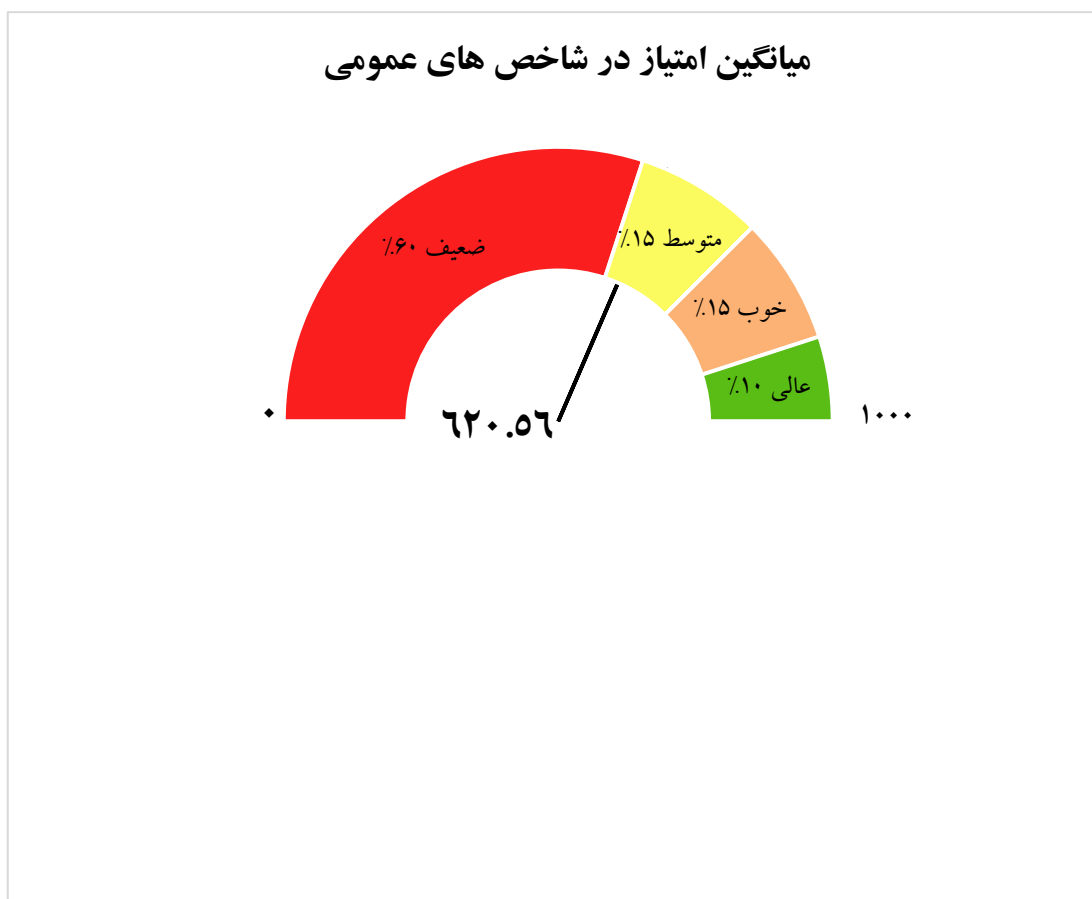
رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه
۱	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۹۸۶,۳۳	۱۷	اداره کل راه آهن استان تهران	۷۹۳,۰۱
۲	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۹۸۳,۷۱	۱۸	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۷۸۹,۵۶
۳	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۹۸۲,۵۲	۱۹	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۷۸۵,۰۸
۴	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۹۶۹,۹۳	۲۰	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۷۷۱,۹
۵	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۹۶۲,۰۵	۲۱	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۷۷۱,۱۴
۶	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۹۲۹,۰۸	۲۲	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۷۶۸,۳۱
۷	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۹۲۷,۸۳	۲۳	شرکت گاز استان تهران	۷۶۵,۹۲
۸	اداره کل پست استان تهران	۹۱۵,۶۶	۲۴	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۷۵۸,۴۲
۹	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۸۸۶,۲۴	۲۵	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۷۵۲,۸۳
۱۰	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۸۷۹,۱۸	۲۶	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۷۳۱,۸۸
۱۱	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۸۷۵,۹۱	۲۷	اداره کل هواشناسی استان تهران	۷۰۳,۷۷
۱۲	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۸۶۱,۴۲	۲۸	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۷۰۱,۸۸
۱۳	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۸۵۵,۶۶	۲۹	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۶۹۱,۰۶
۱۴	کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۸۵۲,۶۳	۳۰	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۶۶۳,۰۱
۱۵	اداره کل استاندارد استان تهران	۸۲۶,۷۲	۳۱	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۶۴۸,۷۷
۱۶	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۷۹۳,۴۷	۳۲	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۶۴۷,۳۷

ادامه جدول ۴- رتبه و امتیاز مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۱

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه
۳۳	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۶۳۸,۷۲	۵۰	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۴۹۷,۱۹
۳۴	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۶۲۹,۴۸	۵۱	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۴۸۹,۸۷
۳۵	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۶۱۵,۹۷	۵۲	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۴۶۶,۴۷
۳۶	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۶۱۳,۱۱	۵۳	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۴۳۴,۸۴
۳۷	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۶۰۳,۴۳	۵۴	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۴۲۳,۸۳
۳۸	اداره کل بهزیستی استان تهران	۶۰۰,۴۴	۵۵	مدیریت امور عشاير استان تهران	۳۷۱,۴۵
۳۹	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۵۹۲,۱۲	۵۶	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۳۴۶,۲۳
۴۰	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۵۷۳,۳۷	۵۷	اداره کل انتقال خون استان تهران	۲۹۶,۸۲
۴۱	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۵۷۱,۰۷	۵۸	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۲۸۵,۷۵
۴۲	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۵۶۷,۴۷	۵۹	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۲۸۲,۰۶
۴۳	اداره کل توسعه ، تجهیز و نوسازی مدارس استان تهران	۵۶۵,۶۲	۶۰	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۲۵۶,۸۱
۴۴	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۵۵۳,۹	۶۱	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۲۵۰,۷۷
۴۵	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۵۲۵,۴	۶۲	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۲۰۸,۵۳
۴۶	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۵۲۵,۱۹	۶۳	اداره کل گمرک غرب تهران	۱۴۰,۴۴
۴۷	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۵۲۴,۷۲	۶۴	اداره کل گمرک تهران	۱۳۶,۵۴
۴۸	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده های استان تهران	۵۰۹,۶	۶۵	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۹۶,۲
۴۹	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۵۰۳,۳۸	۶۶	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۲۷,۸۵

همچنین مبتنی بر سطح بندی تعیین شده در سامانه جامع مدیریت عملکرد، دستگاه هایی که امتیازی بالاتر از ۸۹,۹۹ درصد به دست آورده اند، در سطح عالی قرار می گیرند. دستگاه هایی که امتیاز مکتسبه آنها از ۷۵ درصد تا ۸۹,۹۹ درصد می باشد، در سطح خوب، دستگاه هایی که امتیاز آنها از ۷۴,۹۹ درصد تا ۶۰,۰۰ 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 ۶۶ دستگاه اجرایی شرکت کننده در ارزیابی عملکرد شاخص های عمومی، ۸ دستگاه اجرایی در سطح عالی (۱۲,۱ درصد)، ۱۷ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۲۵,۷ درصد)، ۱۳ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۱۹,۷ درصد) و در نهایت، ۴۲,۵ درصد دستگاه ها در سطح ضعیف قرار گرفته اند.

نمودار ۲- میانگین امتیاز شاخص های عمومی دستگاه های اجرایی



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

از ۶۶ دستگاه شرکت کننده در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱، شاخص های اختصاصی ۶۶ دستگاه مورد ارزیابی قرارگرفت که رتبه و امتیازات آنها در جدول ۵ نمایش داده شده است. بیشترین امتیاز، ۱۰۰۰ و کمترین ۵۰۰ می باشد. همچنین میانگین امتیاز اختصاصی مکتسبه برابر ۹۲۵٫۶۷ است. ۴۷ دستگاه اجرایی (۷۱ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین و ۱۹ دستگاه اجرایی استان، امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده اند. تعداد ۲۲ 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 ۱۴۰۱

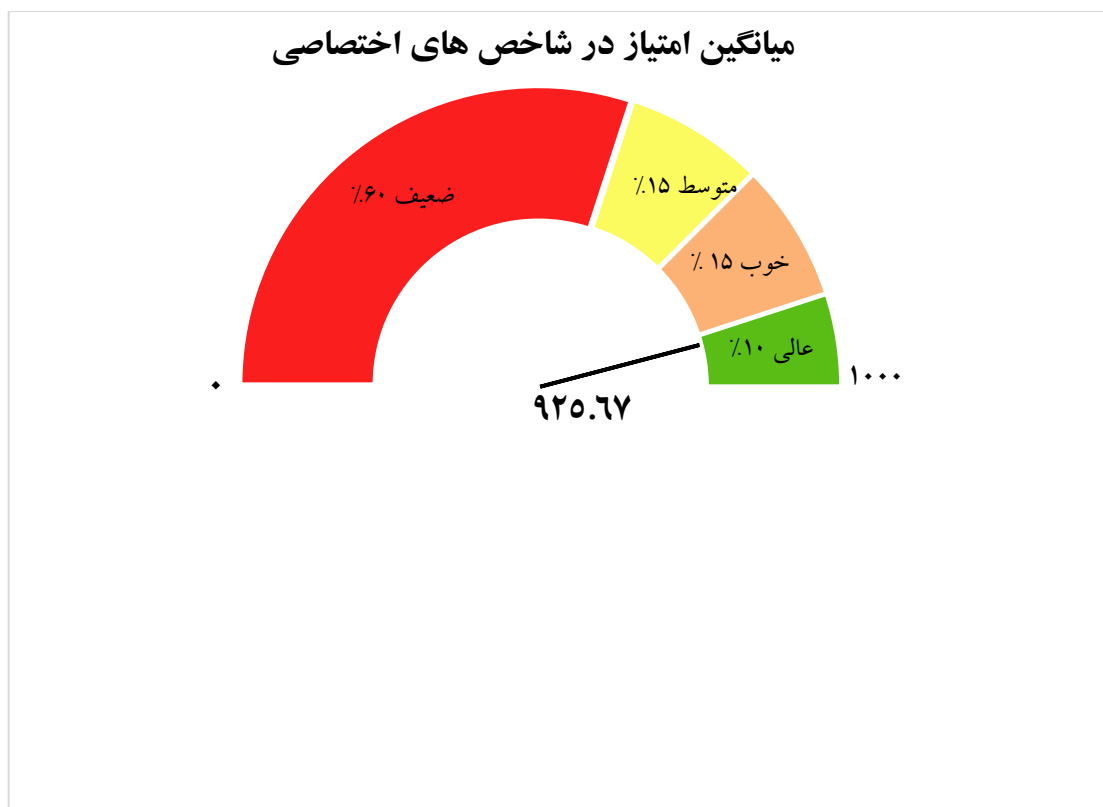
رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه
۱	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۱۰۰۰	۱	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱۰۰۰
۱	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱۰۰۰	۱	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۱۰۰۰
۱	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۱۰۰۰	۱	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱۰۰۰
۱	اداره کل پست استان تهران	۱۰۰۰	۱	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱۰۰۰
۱	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۱۰۰۰	۱	مدیریت امور عشایر استان تهران	۱۰۰۰
۱	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۱۰۰۰	۱	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۱۰۰۰
۱	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۱۰۰۰	۲	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۹۹۹٫۹۷
۱	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۱۰۰۰	۳	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۹۹۹٫۷۷
۱	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۱۰۰۰	۴	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۹۹۹٫۲۲
۱	اداره کل راه آهن استان تهران	۱۰۰۰	۵	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۹۹۸٫۰۸
۱	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۱۰۰۰	۶	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۹۹۸٫۰۸
۱	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۱۰۰۰	۷	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۹۹۸٫۰۰
۱	اداره کل هواشناسی استان تهران	۱۰۰۰	۸	اداره کل توسعه، تجهیز و نوسازی مدارس استان	۹۹۷٫۲۲
۱	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۱۰۰۰	۹	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۹۹۶٫۸۳
۱	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۱۰۰۰	۱۰	اداره کل گمرک تهران	۹۹۱٫۳۲
۱	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۱۰۰۰	۱۱	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان	۹۸۷٫۵

ادامه جدول ۵- رتبه و امتیاز مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های اختصاصی در سال ۱۴۰۱

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه	رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	امتیاز مکتسبه
۱۲	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۹۷۵,۰۰	۲۹	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۸۸۹,۷۷
۱۳	اداره کل تعاون ، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۹۷۴,۳	۳۰	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۸۷۶,۵۱
۱۴	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۹۷۴,۰۵	۳۱	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۸۷۵,۵۷
۱۵	اداره کل گمرک غرب تهران	۹۷۳,۵۸	۳۲	اداره کل بهزیستی استان تهران	۸۶۱,۷۷
۱۶	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۹۷۰,۰۰	۳۳	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۸۴۵,۵۰
۱۷	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۹۶۹,۴۷	۳۴	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۸۲۸,۵۸
۱۸	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۹۶۶,۸۴	۳۵	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۸۲۲,۰۲
۱۹	شرکت گاز استان تهران	۹۶۶,۱۱	۳۶	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۸۲۱,۵۳
۲۰	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۹۶۵,۴۲	۳۷	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۸۱۹,۷۸
۲۱	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۹۶۴,۷۱	۳۸	اداره کل انتقال خون استان تهران	۸۰۳,۱۲
۲۲	اداره کل استاندارد استان تهران	۹۴۹,۷۴	۳۹	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۷۹۹,۱۶
۲۳	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۹۴۷,۰۷	۴۰	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۷۲۸,۲۰
۲۴	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۹۴۰,۵	۴۱	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۶۸۳,۷۹
۲۵	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۹۳۰,۵۶	۴۲	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۶۱۱,۴۲
۲۶	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۹۳۰,۰۰	۴۳	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۵۷۳,۵۰
۲۷	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۹۱۹,۲۲	۴۴	شرکت عمران شهر جدید پرد	۵۷۱,۶۷
۲۸	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۸۹۹,۸۸	۴۵	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۵۰۰,۰۰

همچنین مبتنی بر سطح بندی تعیین شده در سامانه جامع مدیریت عملکرد، از ۶۶ دستگاه اجرایی شرکت کننده در ارزیابی عملکرد شاخص های اختصاصی، ۴۸ دستگاه اجرایی در سطح عالی (۷۲,۷ درصد)، ۱۲ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۱۸ درصد)، ۳ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۴,۵ درصد) و ۳ دستگاه اجرایی (۴,۵ درصد) در سطح ضعیف قرار گرفته اند.

نمودار ۳- میانگین امتیاز شاخص های اختصاصی دستگاه های اجرایی



رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی استان در گروه‌های شش‌گانه

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 ۵۹۲۵۴ مورخ ۱۴۰۲/۵/۲۲ ابلاغی از سازمان اداری و استخدامی کشور، تغییراتی در گروه‌بندی اعمال گردید. بر این اساس، دستگاه‌های اجرایی استان در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱، به ۶ گروه با عناوین ذیل تقسیم شدند:

گروه سلامت و رفاه اجتماعی، گروه فرهنگی، علمی و آموزشی، گروه اقتصادی و مالی، گروه تولیدی و خدماتی، گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت و گروه عمومی، امنیتی و قضایی.

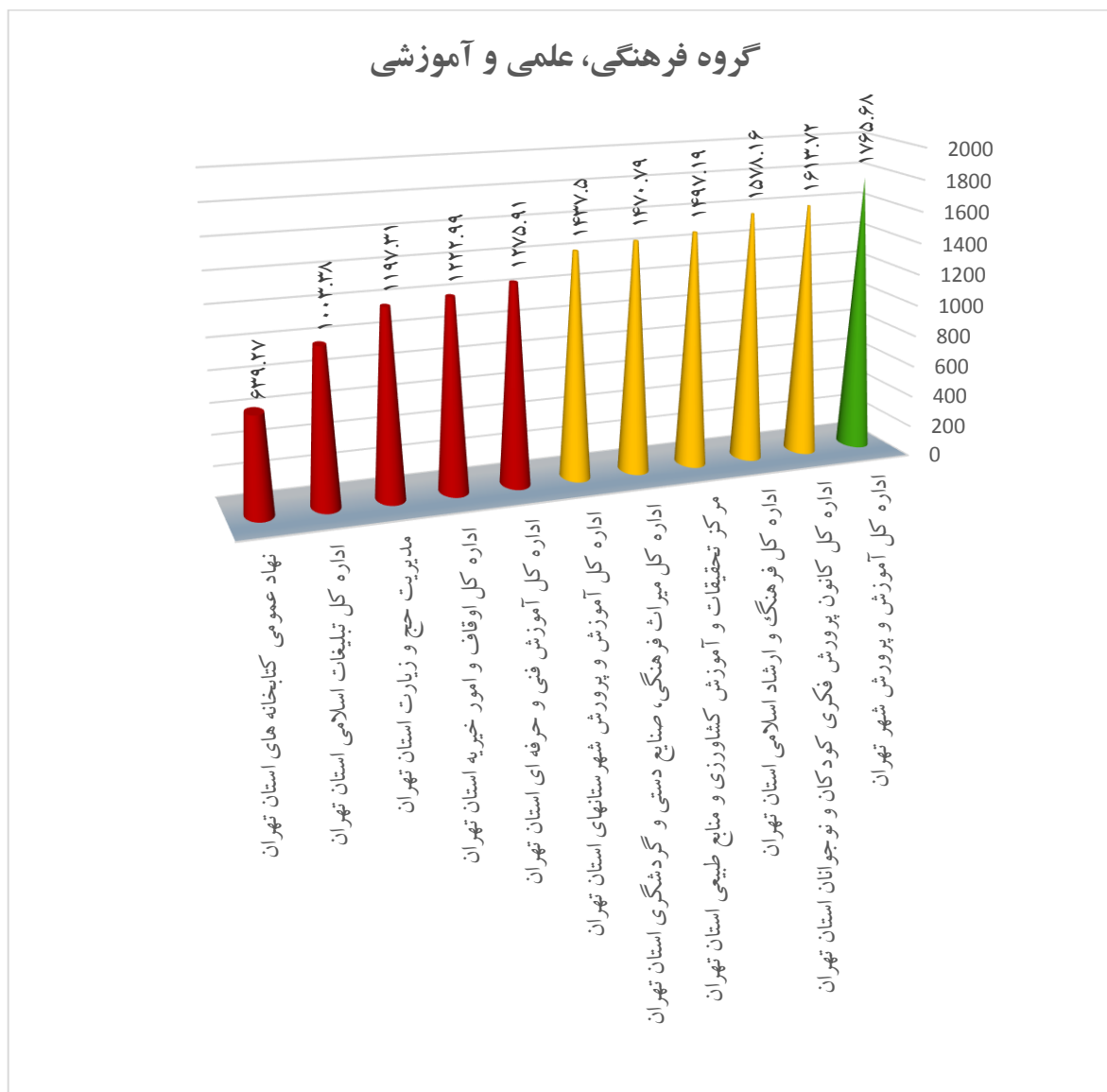
بررسی امتیازات مکتسبه دستگاه‌های اجرایی به تفکیک گروه‌ها، نشان می‌دهد که ضعیف‌ترین گروه از منظر امتیاز کل، گروه فرهنگی، علمی و آموزشی با میانگین ۱۳۳۷,۳۵ و قوی‌ترین با میانگین ۱۶۷۸,۶۵، گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت می‌باشد. قوی‌ترین گروه از منظر امتیاز عمومی، گروه سلامت و رفاه اجتماعی با میانگین ۷۱۳,۰۳ و از منظر امتیاز اختصاصی، گروه تولیدی و خدماتی با میانگین امتیاز ۹۹۰,۸۶ است.

همچنین ضعیف‌ترین گروه از بعد شاخص‌های عمومی، گروه اقتصادی و مالی با میانگین ۴۲۸,۸۹ و از بعد شاخص‌های اختصاصی، با میانگین ۸۲۵,۲۰، گروه فرهنگی، علمی و آموزشی می‌باشد.

گروه فرهنگی، علمی و آموزشی

این گروه مشتمل بر ۱۱ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۵۱۷,۶۰ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۸۲۵,۲۰ و میانگین امتیاز کل ۱۳۳۷,۳۵ می‌باشد. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۱۹ و بدترین رتبه، ۶۶ در استان است. ۳ دستگاه اجرایی این گروه، امتیازی بالاتر از میانگین استانی کسب نموده‌اند و عملکرد نسبتاً مطلوبی داشته‌اند. همچنین از ۱۱ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، یک دستگاه اجرایی در سطح خوب (۹,۱ درصد)، ۵ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۴۵,۴ درصد) و ۵ دستگاه (۴۵,۴ درصد) در سطح ضعیف قرار گرفته است.

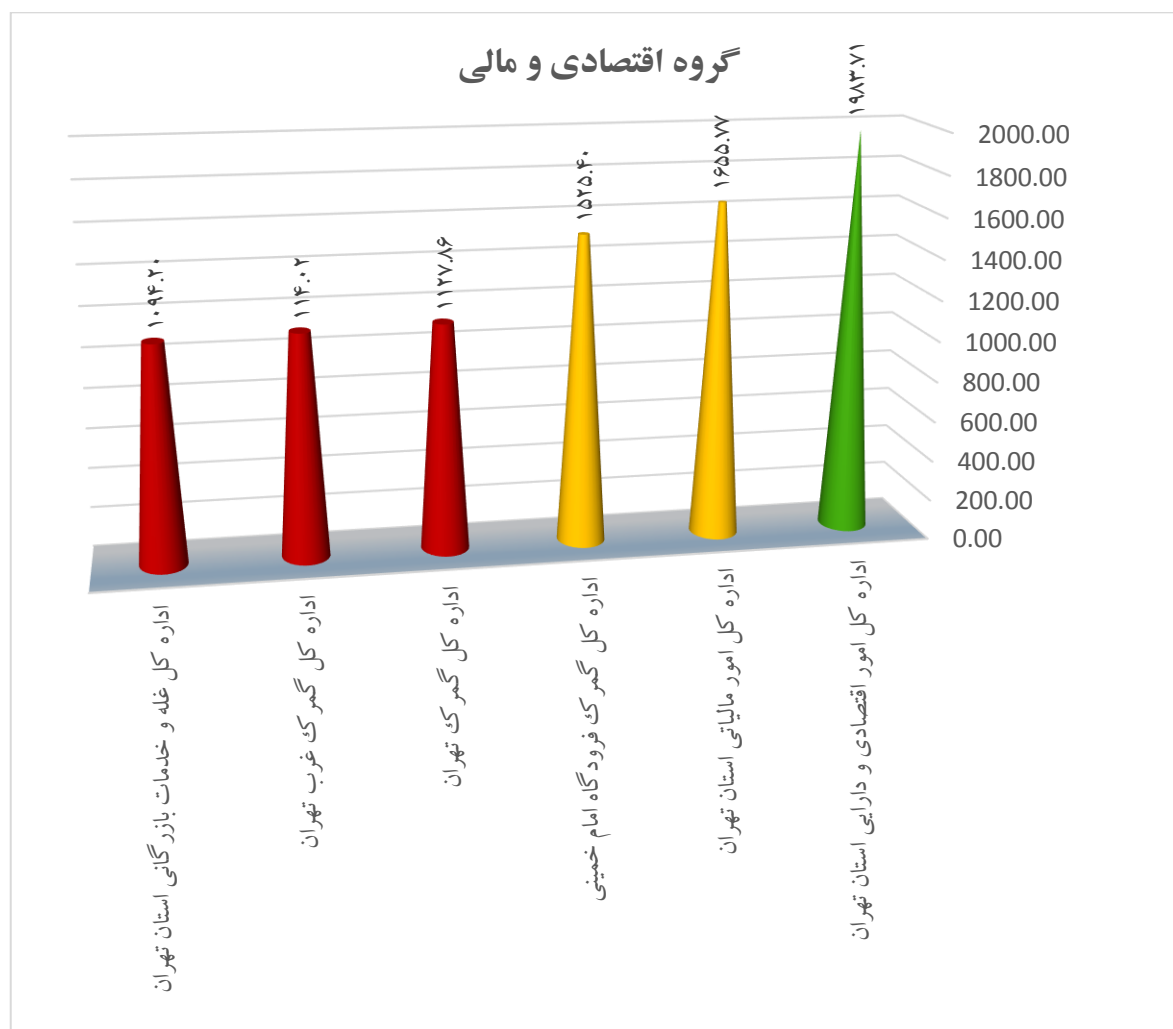
نمودار ۴- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه فرهنگی، علمی و آموزشی



گروه اقتصادی و مالی

این گروه مشتمل بر ۶ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۴۲۸,۸۹ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۸۷,۹۳ و میانگین امتیاز کل، ۱۴۱۶,۸ است. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۲ و بدترین رتبه، ۶۰ در استان است. ۲ دستگاه اجرایی این گروه، امتیازی بالاتر از میانگین استانی کسب نموده‌اند و عملکرد نسبتاً مطلوبی داشته‌اند. همچنین از ۶ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، یک دستگاه اجرایی در سطح خوب (۱۶,۶۶ درصد)، ۲ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۳۳,۳ درصد) و ۳ دستگاه (۵۰ درصد) در سطح ضعیف قرار گرفته‌اند.

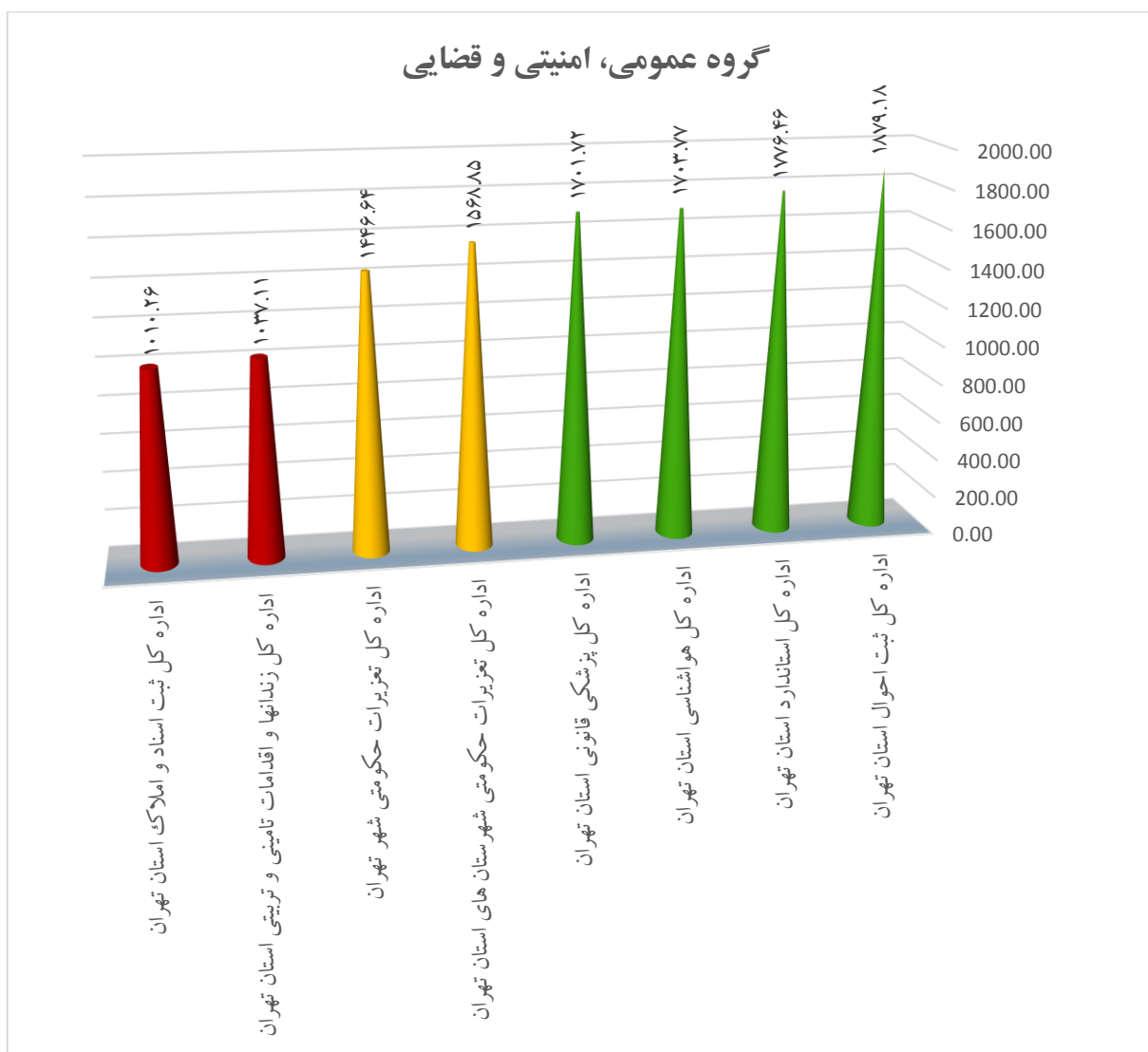
نمودار ۵- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه اقتصادی و مالی



گروه عمومی، امنیتی و قضایی

این گروه مشتمل بر ۸ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۶۰۵,۷۴ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۰۹,۷۵ و میانگین امتیاز کل، ۱۵۱۵,۴۹ است. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۱۰ و بدترین رتبه، ۶۳ است. ۵ دستگاه اجرایی این گروه، امتیازی بالاتر از میانگین استانی کسب نموده‌اند و عملکرد مطلوبی داشته‌اند. همچنین از ۸ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۴ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۵۰ درصد)، ۲ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۲۵ درصد) و ۲ دستگاه (۲۵ درصد) در سطح ضعیف قرار گرفته است.

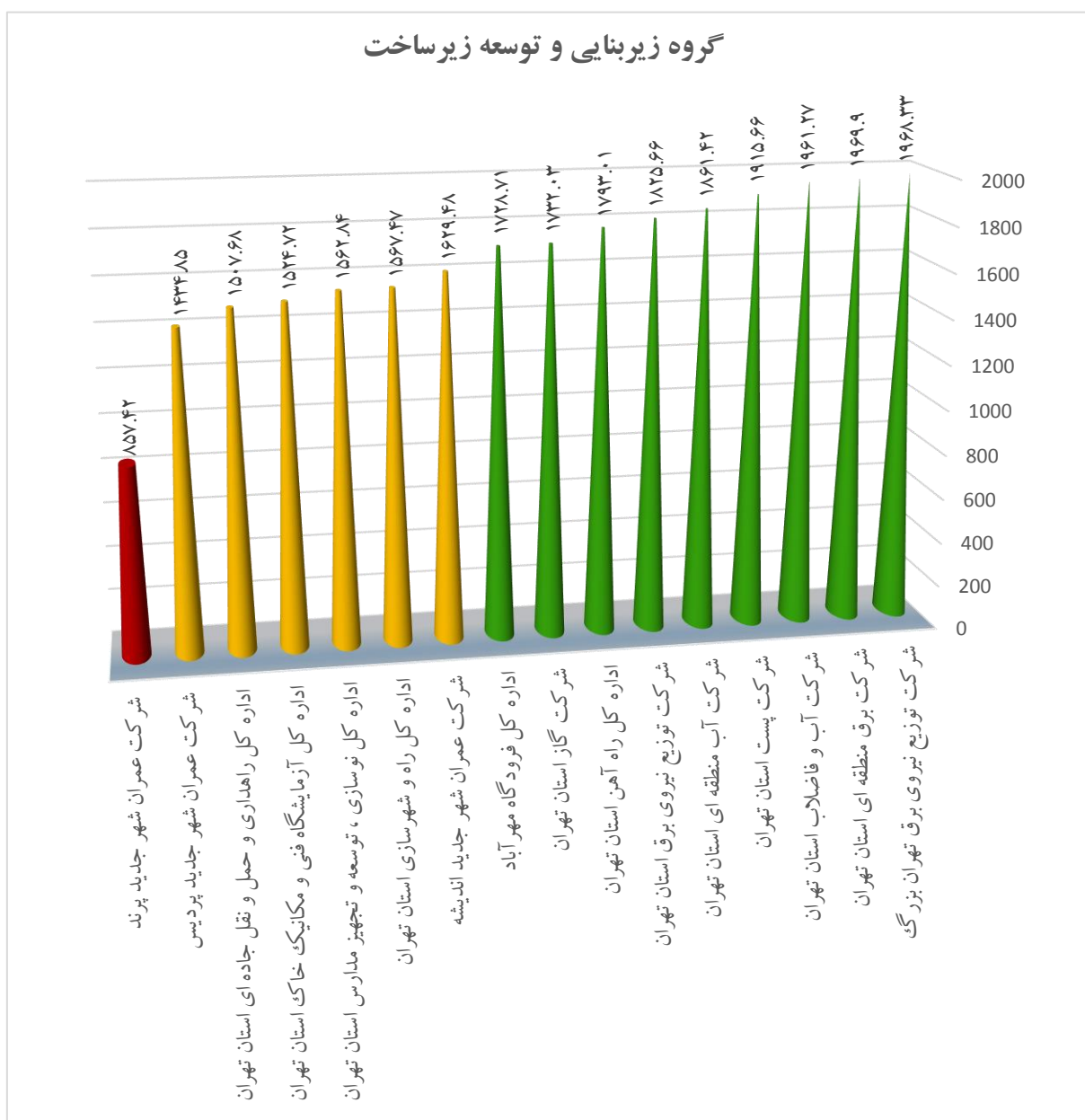
نمودار ۶- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه امنیتی و قضایی



گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت

این گروه مشتمل بر ۱۶ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۷۰۹,۹۶ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۶۸,۶۹ و میانگین امتیاز کل، ۱۶۷۸,۶۵ می باشد. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۱ و بدترین رتبه، ۶۵ است. ۱۲ دستگاه اجرایی این گروه، امتیازی بالاتر از میانگین استانی کسب نموده‌اند و عملکرد مطلوبی داشته‌اند. همچنین از ۱۶ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۹ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۵۶,۲۵ درصد)، ۶ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۳۷,۵ درصد) و یک دستگاه (۶,۲۵) در سطح ضعیف قرار گرفته است.

نمودار ۷- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت



گروه تولیدی و خدماتی

این گروه مشتمل بر ۷ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۵۲۱,۴۳ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۹۰,۸۶ و میانگین امتیاز کل، ۱۵۱۲,۳۰ می باشد. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۱۴ و بدترین رتبه، ۵۵ است. ۳ دستگاه اجرایی این گروه، امتیازی بالاتر از میانگین استانی کسب نموده اند و عملکرد نسبتاً مطلوبی داشته‌اند. همچنین از ۷ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۲ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۲۸,۵۷ درصد)، ۴ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۵۷,۱۴ درصد) و یک دستگاه در سطح ضعیف (۱۴,۲۸) قرار گرفته است.

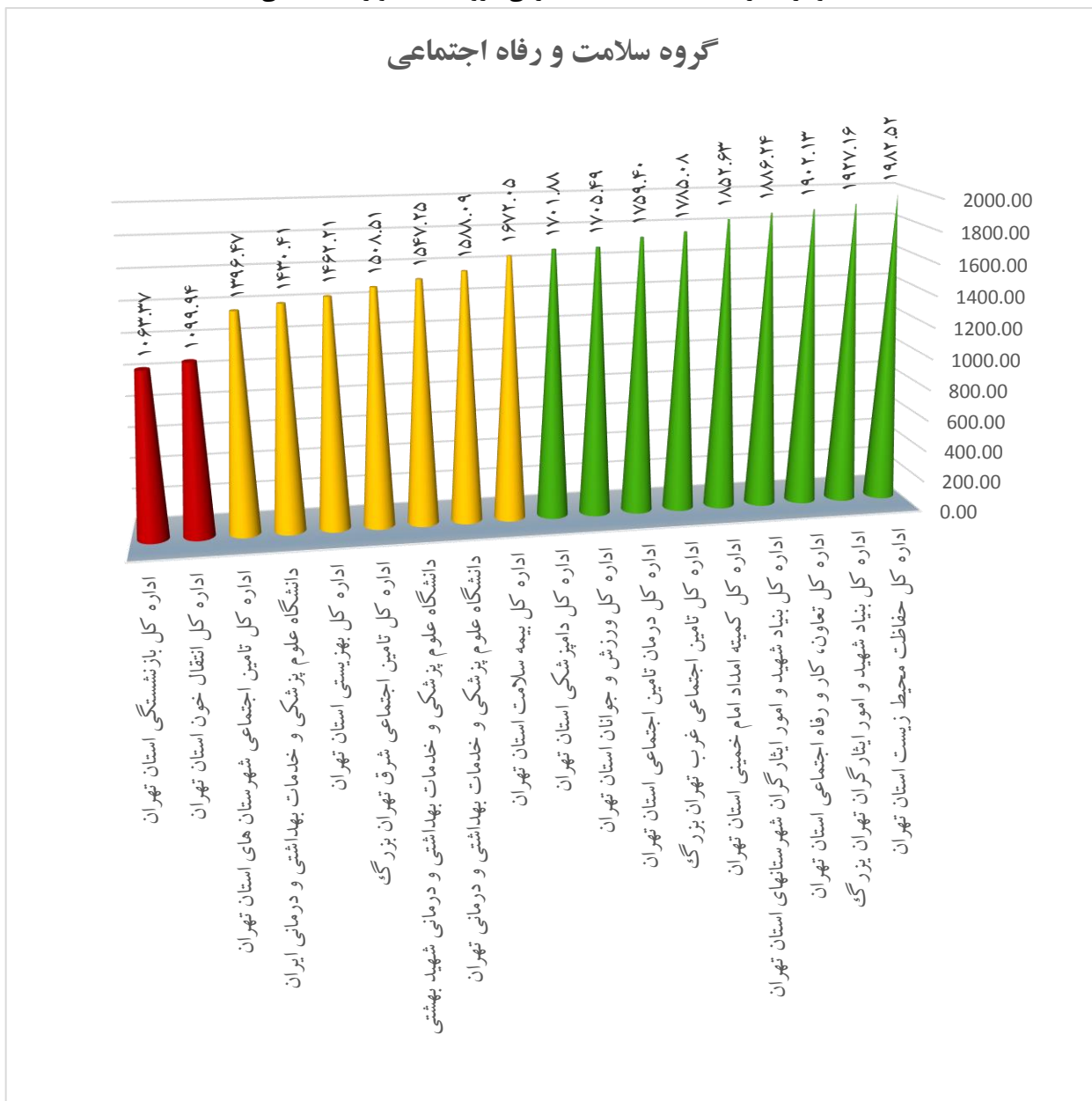
نمودار ۸- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه تولیدی و خدماتی



گروه سلامت و رفاه اجتماعی

این گروه مشتمل بر ۱۸ دستگاه اجرایی و میانگین امتیاز عمومی در آنها برابر ۷۱۳,۰۳ و میانگین امتیاز اختصاصی برابر ۹۱۳,۱۲ و میانگین امتیاز کل، ۱۶۲۶,۱۶ می باشد. بهترین رتبه کسب شده در این گروه، رتبه ۳ و بدترین رتبه، ۶۱ است. ۱۲ دستگاه اجرایی این گروه، امتیازی بالاتر از میانگین استانی کسب نموده‌اند و عملکرد مطلوبی داشته‌اند. همچنین از ۱۸ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد در این گروه، ۹ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۵۰ درصد)، ۷ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۳۸,۸ درصد) و ۲ دستگاه در سطح ضعیف (۱۱,۱۱) قرار گرفته است.

نمودار ۹- رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی گروه سلامت و رفاه اجتماعی



معیارهای عمومی و شاخص های آن

ارزیابی عملکرد شاخص های عمومی در سال ۱۴۰۱ در قالب ۸ معیار و ۱۶ شاخص انجام شده است. معیارها و شاخص ها به تفکیک، همراه با سقف امتیاز در نظر گرفته شده برای هر یک، در ذیل مورد اشاره قرار گرفته است.

معیار رضایت مندی از خدمات (۳۳۰ امتیاز)

- مشارکت دستگاه در فرآیندهای سنجش رضایت مردم (۴۰)
- رضایت مندی مردم از خدمات دستگاه (۱۴۰)
- کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه (۱۰۰)
- پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت (۵۰)

معیار اطلاع رسانی و تبیین (۴۰ امتیاز)

- تبیین دستاوردها و اقناع افکار عمومی (۴۰)

معیار ارتقای بهره وری (۸۰ امتیاز)

- بهینه سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز) (۶۰)
- مولدسازی دارایی های دولت (۲۰)

معیار بهبود و تحول سازمانی (۱۷۵ امتیاز)

- مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف (۲۰)
- فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (۴۰)
- اهتمام به بهبود عملکرد (۸۰)
- ارتقای فرهنگ سازمانی (۳۵)

معیار سهولت دسترسی به خدمات (۷۵ امتیاز)

- الکترونیکی شدن خدمات دستگاه (۷۵)

معیار شایسته سالاری (۱۸۰ امتیاز)

- به کارگیری افراد بر اساس سازوکار عادلانه (۴۰)
- رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی (۱۴۰)

معیار توانمندسازی مدیران و کارکنان (۶۰ امتیاز)

- اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۶۰)

معیار شفافیت (۶۰ امتیاز)

- شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف) (۶۰)

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

امتیاز کسب شده در هر یک از معیار 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.

بیشترین عدم مصداق در سال ۱۴۰۱، مربوط به اداره کل بازنشستگی استان می باشد به گونه ای که فقط ۶۳۰ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز برای آن مصداق دار است و بعد از این دستگاه، اداره کل های نوسازی مدارس استان و راه آهن استان و شرکت آب و فاضلاب استان، بیشترین عدم مصداق را داشته اند.

برای دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران، ایران و شهید بهشتی، مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی، اداره کل های اوقاف و امور خیریه و امور مالیاتی استان، کلیه شاخص های عمومی دارای مصداق بوده است. همچنین کمترین عدم مصداق، مربوط به اداره کل های تامین اجتماعی غرب و شرق تهران بزرگ، تامین اجتماعی شهرستان های استان، پزشکی قانونی و نهاد کتابخانه های عمومی استان است که ۹۸۰ امتیاز از ۱۰۰۰ امتیاز برای ایشان، مصداق دار بوده است.

جدول ۶- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران در هر یک از معیارهای عمومی در سال ۱۴۰۱

عنوان دستگاه اجرایی		معیار ۱		معیار ۲		معیار ۳		معیار ۴		معیار ۵		معیار ۶		معیار ۷		معیار ۸	
		۳۳۰		۴۰		۸۰		۱۷۵		۷۵		۱۸۰		۶۰		۶۰	
		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 آموزش و پرورش شهر تهران	۱۲۰	۱۱۵,۶۲	۴۰	۳۰,۲۰	۸۰	۴۰,۹۴	۱۷۵	۱۵۴,۲۰	۷۵	۷۵	۷۵	۱۷۱,۰۰	۶۰,۰۰	۵۱,۰۰	۶۰,۰۰	۵۴,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۱۲۰	۶۱,۱۶	۴۰	۴۰	۸۰	۳۳,۴۶	۱۷۵	۹۰,۰۰	۷۵	۷۵	۷۵	۱۱۴,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۳,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۱۲۰	۷۰	۴۰	۳۰	۸۰	۵۶,۲۱	۱۷۵	۸۴,۰۶	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۲۱,۵۱	۶۰,۰۰	۵۶,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۱۲۰	۷۳	۴۰	۱۰	۶۰	۲۲,۰۶	۱۷۵	۴۲,۰۰	۳۵	۳۰	۳۵	۱۴۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۳۷,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل استاندارد استان تهران	۱۲۰	۱۰۲,۲۵	۴۰	۲۷,۲۰	۸۰	۵۷,۰۲	۱۷۵	۱۰۰,۰۷	۷۵	۷۵	۷۵	۱۳۸,۵۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱۲۰	۱۲۰	۴۰	۴۰	۸۰	۷۰,۲۹	۱۵۵	۱۵۳,۰۲	۷۵	۷۵	۷۵	۱۴۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۸,۰۰	۴۸,۰۰
اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۳۳۰	۲۰۹,۸۰	۴۰	۱۴,۴۰	۸۰	۵۲,۴۱	۱۷۵	۱۰۶,۴۵	۷۵	۷۲	۷۵	۱۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰	۵۳,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل انتقال خون استان تهران	۱۲۰	۵۴,۹۰	۴۰	۴,۸۰	۸۰	۳۴,۷۰	۱۷۵	۲۷,۰۱	۳۵	۱۸,۲۰	۳۵	۱۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۷۵,۰۰	۸,۰۱	۰,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۳۳۰	۱۳۶,۱۰	۴۰	۵,۲۰	۸۰	۱۸,۸۰	۱۷۵	۹۳,۹۹	۷۵	۷۱	۷۵	۱۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۵,۰۰	۴۸,۷۵	۵,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۱۲۰	۱۱۶,۷۵	۳۲	۳۰	۶۰	۴۰,۹۱	۱۷۵	۱۶۶,۶۰	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۶,۲۰	۶۰,۰۰
اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان ها	۱۲۰	۱۱۴,۷۵	۴۰	۳۴,۸۰	۶۰	۳۹,۲۱	۱۷۵	۱۵۹,۲۰	۷۵	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۴,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل بهزیستی استان تهران	۳۳۰	۱۰۹,۲۵	۴۰	۳۸	۸۰	۶۹,۶۴	۱۷۵	۱۲۹,۰۴	۷۵	۳۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۱۲۰	۸۶,۶۲	۴۰	۲۶,۸۰	۶۰	۳۱,۴۲	۱۷۵	۱۱۹,۲۲	۷۵	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۶۰,۰۰	۹۴,۵۰	۶۰,۰۰	۵۶,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل بازنشستگی استان تهران	۱۲۰	۷۰,۲۵	۴۰	۰,۰۰	۶۰	۴۰,۸۳	۱۷۵	۵۴,۰۴	۳۵	۸,۰۰	۳۵	۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۵۰,۰۰	۴۳,۵۰	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰
اداره کل پست استان تهران	۳۳۰	۲۸۹,۵۰	۴۰	۳۴	۶۰	۳۸,۷۲	۱۷۵	۱۷۰,۰۲	۷۵	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۸,۰۰	۴۸,۰۰
اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۳۳۰	۲۴۹,۲۶	۴۰	۲۹,۲۰	۸۰	۵۶,۰۳	۱۵۵	۱۰۷,۰۶	۷۵	۷۰,۰۶	۷۵	۱۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۶۶,۰۰	۶۰,۰۰	۱۸,۱۲	۶۰,۰۰
اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۳۳۰	۱۷۳,۶۵	۴۰	۲۳,۶۰	۶۰	۸,۳۸	۱۷۵	۴۲,۰۲	۷۵	۷۰,۰۰	۷۵	۱۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۲۰,۰۰	۱۳,۵۰	۶,۰۰	۶۰,۰۰

ادامه جدول ۶- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران در هر یک از معیارهای عمومی در سال ۱۴۰۱

معیار ۸		معیار ۷		معیار ۶		معیار ۵		معیار ۴		معیار ۳		معیار ۲		معیار ۱		عنوان دستگاه اجرایی
۶۰		۶۰		۱۸۰		۷۵		۱۷۵		۸۰		۴۰		۳۳۰		
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	
۲۴,۰۸	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۴۸,۰۰	۱۸۰,۰۰	۷۲	۷۵	۱۳۸,۸۵	۱۷۵	۲۴,۸۷	۶۰	۲۳,۲۰	۴۰	۱۵۸,۷۵	۳۳۰	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ
۵۸,۰۱	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۷۷,۰۰	۱۸۰,۰۰	۷۵	۷۵	۱۳۲,۶۲	۱۷۵	۴۰	۶۰	۶,۸	۴۰	۲۱۹,۹۵	۳۳۰	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ
۵۸,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۳۰,۰۵	۱۴۰,۰۰	۷۵	۷۵	۱۶۸,۱۰	۱۷۵	۶۹,۰۲	۸۰	۲۴	۴۰	۱۱۱,۲۵	۱۲۰	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران
۳۷,۰۰	۶۰,۰۰	۳۶,۰۰	۶۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۱۸۰,۰۰	۷۵	۷۵	۷۷,۰۲	۱۵۵	۲۳,۳۲	۶۰	۸	۴۰	۱۹۱,۹۰	۳۳۰	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران
۲۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۵,۰۰	۳۰,۰۰	۷۵	۷۵	۷۵,۰۹	۱۵۵	۲۴,۲۹	۶۰	۸,۶۰	۴۰	۲۱۰,۸۰	۳۳۰	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان‌های استان تهران
۰,۰۰	۶۰,۰۰	۵۲,۵۰	۶۰,۰۰	۱۳۷,۵۰	۱۴۰,۰۰	۶۵,۰۰	۷۵	۲۴,۹۹	۱۷۵	۳۴,۳۹	۶۰	۰,۰۰	۴۰	۱۵۸,۸۰	۳۳۰	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران
۱۰,۲۰	۶۰,۰۰	۱۹,۵۰	۶۰,۰۰	۲۷,۰۰	۱۴۰,۰۰	۵۶,۰۳	۷۵	۴۶,۰۱	۱۷۵	۳۴,۸۲	۸۰	۶,۸۰	۴۰	۷۰,۴۲	۳۳۰	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران
۵۸,۰۴	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۶۰,۰۰	۱۸۰,۰۰	۳۳	۳۵	۱۷۳,۶۰	۱۷۵	۶۰,۲۸	۸۰	۳۴,۸۰	۴۰	۲۶۴,۳۰	۳۳۰	اداره کل ثبت احوال استان تهران
۵۸,۰۰	۶۰,۰۰	۵۷,۰۰	۶۰,۰۰	۱۰۷,۴۰	۱۴۰,۰۰	۷۰,۰۰	۷۵	۱۳۸,۶۵	۱۷۵	۶۴,۵۸	۸۰	۳۵,۴۰	۴۰	۲۲۶,۹۵	۳۳۰	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران
۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۳۷,۰۰	۱۴۰,۰۰	۷۵	۷۵	۱۶۶,۶۰	۱۷۵	۷۶,۵۵	۸۰	۴۰	۴۰	۲۲۰	۲۲۰	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران
۱۸,۰۰	۶۰,۰۰	۳۴,۵۰	۶۰,۰۰	۱۶۵,۰۰	۱۸۰,۰۰	۷۵	۷۵	۱۳۳,۱۵	۱۵۵	۴۱,۵۸	۶۰	۳۳,۲۲	۴۰	۷۸,۵۰	۱۲۰	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران
۴۹,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۴۲,۰۰	۱۸۰,۰۰	۶۹,۰۵	۷۵	۶۹,۱۸	۱۷۵	۴۸,۵۱	۸۰	۳۵	۴۰	۸۱,۷۵	۱۲۰	اداره کل دامپزشکی استان تهران
۳۵,۰۰	۶۰,۰۰	۴۹,۵۰	۶۰,۰۰	۱۲۲,۰۰	۱۴۰,۰۰	۳۲,۰۰	۳۵	۱۴۱,۵۵	۱۷۵	۴۲,۸۸	۶۰	۲۰	۴۰	۱۰۴,۲۵	۱۲۰	اداره کل راه آهن استان تهران
۴۳,۰۴	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۸۲,۵۰	۱۴۰,۰۰	۳۰,۰۰	۷۵	۱۳۵,۰۴	۱۷۵	۴۰,۸۰	۸۰	۹,۲۰	۴۰	۷۸,۴۵	۳۱۰	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده‌ای استان تهران
۲۶,۰۰	۶۰,۰۰	۳۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۱۲,۰۰	۱۵۰,۰۰	۷۱	۷۵	۸۳,۰۲	۱۷۵	۴۸,۶۱	۸۰	۵	۴۰	۱۷۴,۸۲	۳۳۰	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران
۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۸,۰۰	۶۰,۰۰	۳۷,۰۰	۱۸۰,۰۰	۰,۰۰	۰	۴۶,۰۴	۱۷۵	۴۱,۳۸	۸۰	۰,۰۰	۴۰	۲۵	۲۱۰	اداره کل زندان‌ها و اقدامات تامینی و تربیتی استان
۵۲,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۹۶,۰۰	۱۴۰,۰۰	۷۴	۷۵	۱۲۶,۰۲	۱۷۵	۶۰,۴۶	۸۰	۲۷,۴۰	۴۰	۲۶۵,۸۶	۳۳۰	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران

ادامه جدول ۶- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران در هر یک از معیارهای عمومی در سال ۱۴۰۱

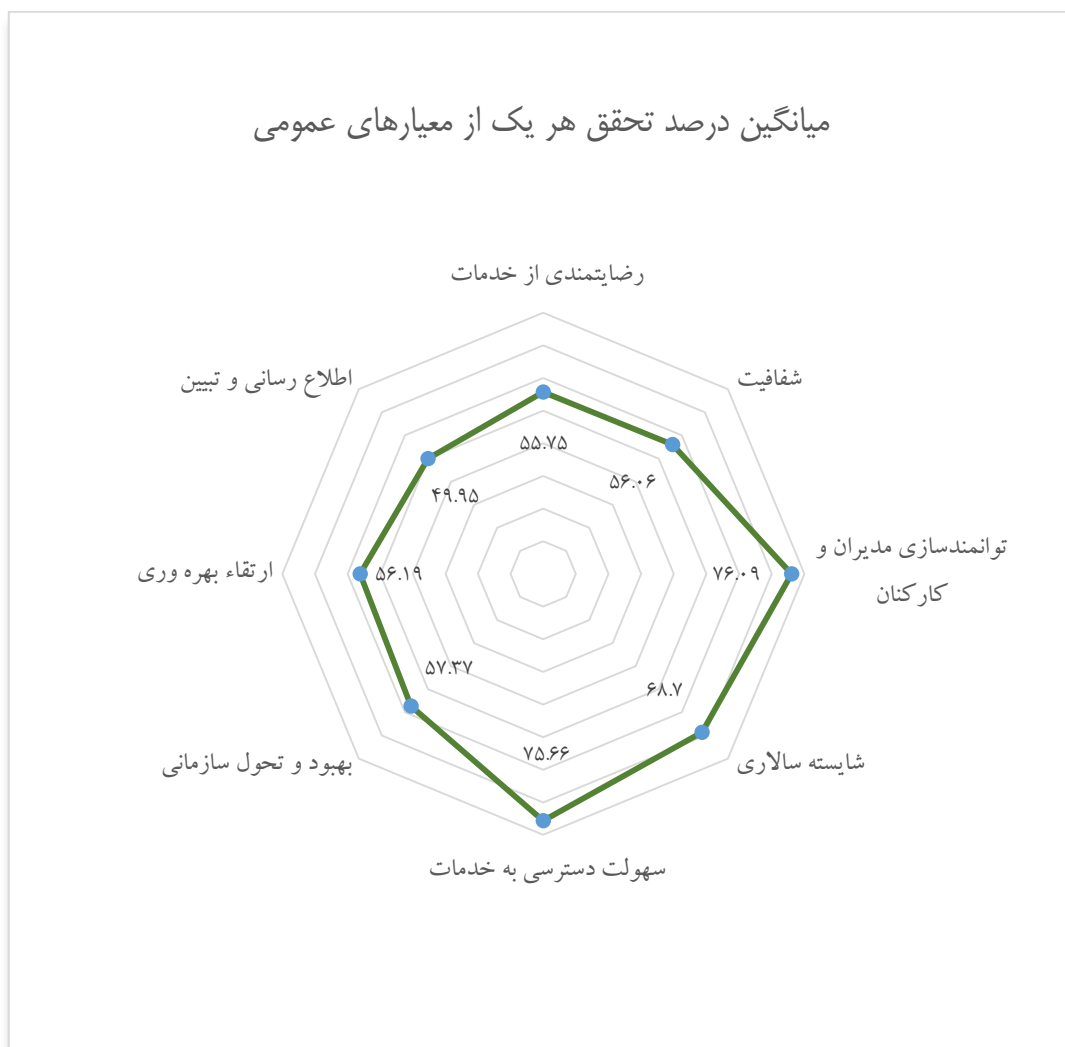
عنوان دستگاه اجرایی		معیار ۱		معیار ۲		معیار ۳		معیار ۴		معیار ۵		معیار ۶		معیار ۷		معیار ۸	
		۳۳۰		۴۰		۸۰		۱۷۵		۷۵		۱۸۰		۶۰		۶۰	
		کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار	کسب شده	مصدق دار
اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۲۳۰	۱۰۴,۸۰	۴۰	۴۰	۸۰	۴۷,۷۱	۱۷۵	۱۰۰,۲۲	۷۵	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۷۶,۰۰	۶۰,۰۰	۳۷,۵۰	۶۰,۰۰	۴۶,۰۴
اداره کل فرودگاه مهرآباد	۲۰۷,۵۰	۱۷۵,۲۵	۴۰	۳۰,۶۰	۶۰	۵۰,۱۹	۱۷۵	۹۹,۲۲	۳۵	۳۵	۳۵	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۶۰,۰۰	۳۶,۰۰	۴۸,۰۰	۲۴
اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان	۳۳۰	۱۶۵,۶۵	۴۰	۱۴,۸۰	۶۰	۳۴,۵۶	۱۷۵	۷۶,۰۶	۷۵	۷۵	۷۵	۸۰,۰۰	۸۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۵۶,۰۰
اداره کل گمرک غرب تهران	۳۳۰	۴۲,۵	۴۰	۱,۶۰	۶۰	۴۰	۱۷۵	۳۱,۲۵	۷۵	۷۵	۷۵	۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۳۳,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰
اداره کل گمرک تهران	۳۳۰	۴۸,۳۸	۴۰	۰,۰۰	۶۰	۰,۰۰	۱۷۵	۳۱,۲۵	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰
اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۳۳۰	۱۶۴	۴۰	۱۰,۶۰	۶۰	۰,۰۰	۱۵۵	۷۸,۲۷	۷۵	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۹۵,۰۰	۶۰,۰۰	۴۶,۵۰	۶۰,۰۰	۳۸,۰۰
اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۱۲۰	۵۵,۵	۴۰	۰,۴۰	۸۰	۵۱,۶۱	۱۷۵	۳۵,۰۱	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۴۶,۰۰	۶۰,۰۰	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰	۸,۰۰
اداره کل میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی استان	۳۳۰	۲۰۶,۵۲	۴۰	۳۶,۶۰	۸۰	۴۵,۱۷	۱۷۵	۸۲,۰۲	۷۵	۷۵	۷۱	۱۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۶۰,۰۰	۵۲,۵۰	۶۰,۰۰	۲۹,۰۰
اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۱۲۰	۸۸	۴۰	۳,۸۰	۸۰	۶۶,۵۰	۱۷۵	۶۰,۸۲	۳۵	۳۵	۳۵	۱۱۰,۰۰	۹۵,۰۰	۶۰,۰۰	۴۹,۵۰	۶۰,۰۰	۱۵,۰۰
اداره کل هواشناسی استان تهران	۱۲۰	۹۸,۱۲	۴۰	۲۴,۶۰	۸۰	۶۱,۷۸	۱۷۵	۱۰۶,۰۳	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۱۱۹,۰۰	۶۰,۰۰	۵۷,۰۰	۴۸,۰۰	۶,۰۰
اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۱۲۰	۱۰۵,۹۴	۴۰	۳۰,۴۰	۸۰	۵۳,۲۲	۱۷۵	۱۳۵	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۱۴۴,۵۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۳۵,۱۰
اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱۲۰	۹۹,۶۵	۴۰	۳۲	۶۰	۳۲,۰۲	۱۷۵	۱۵۵,۰۲	۷۵	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۱۱۸,۵۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۸,۰۰	۴۰,۰۰
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۳۳۰	۲۰۹,۲۵	۴۰	۳۲,۲۰	۸۰	۴۳,۷۸	۱۷۵	۱۱۵,۱۵	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۱۷۴,۰۰	۶۰,۰۰	۵۱,۰۰	۶۰,۰۰	۱۴
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۳۳۰	۲۳۴,۴۰	۴۰	۴۰	۸۰	۵۸,۶۶	۱۷۵	۱۲۳,۰۵	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۱۷۴,۰۰	۶۰,۰۰	۴۵,۷۵	۶۰,۰۰	۵۷,۰۰
دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۳۳۰	۲۰۶,۸۵	۴۰	۱,۶۰	۸۰	۲۵,۸۰	۱۷۵	۷۶,۱۵	۷۵	۷۵	۷۵	۱۸۰,۰۰	۱۷۴,۰۰	۶۰,۰۰	۴۹,۵۰	۶۰,۰۰	۱۰,۰۰
شرکت آب منطقه ای تهران	۳۳۰	۲۸۰,۳۸	۴۰	۳۲,۶۰	۸۰	۵۸,۴۵	۱۷۵	۱۶۳,۶۲	۷۵	۷۵	۷۵	۶۵,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۸,۰۰	۶۰,۰۰	۵۰,۰۰

ادامه جدول ۶- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران در هر یک از معیارهای عمومی در سال ۱۴۰۱

عنوان دستگاه اجرایی		معیار ۱		معیار ۲		معیار ۳		معیار ۴		معیار ۵		معیار ۶		معیار ۷		معیار ۸	
		۳۳۰		۴۰		۸۰		۱۷۵		۷۵		۱۸۰		۶۰		۶۰	
		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	کسب شده
شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱۲۰	۱۰۶,۳۸	۴۰	۴۰	۴۰	۶۰	۵۵,۴۵	۱۷۵	۱۶۶,۶۰	۷۵	۷۵	۱۱۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱۲۰	۱۲۰	۴۰	۴۰	۴۰	۶۰	۵۱,۰۲	۱۷۵	۱۷۵	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۵۹,۰۰
شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱۲۰	۱۰۵,۲۵	۴۰	۳۴,۶۰	۴۰	۶۰	۳۱,۴۸	۱۷۵	۱۵۴,۳۰	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۵۴,۰۰
شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۳۰۵	۱۳۸,۲۰	۴۰	۲,۰۸	۴۰	۶۰	۱۱,۷۱	۱۷۵	۰,۰۰	۷۵	۰,۰۰	۱۸۰,۰۰	۶۱,۵۰	۶۰,۰۰	۶,۰۰	۶۰,۰۰	۲۰,۰۰
شرکت سهامی برق منطقه ای تهران	۱۲۰	۱۱۷,۷۵	۴۰	۳۶,۶۰	۴۰	۸۰	۶۸,۸۰	۱۷۵	۱۷۲,۳۰	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۱۳۷,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۳۳۰	۱۸۰,۳۵	۴۰	۳۶,۸۰	۴۰	۸۰	۴۰,۷۲	۱۷۵	۱۰۲,۰۷	۷۵	۵۸,۰۰	۶۰,۰۰	۴۵,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۳۱,۰۰
شرکت عمران شهر جدید پرد	۳۳۰	۱۶۹,۳۰	۴۰	۲۳,۸۰	۴۰	۸۰	۷,۷۰	۱۷۵	۲۰,۰۲	۷۵	۲۱,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۶,۵۰	۶۰,۰۰	۱۶,۰۰
شرکت عمران شهر جدید پردیس	۳۱۷,۵	۹۴,۵	۴۰	۱۱,۸۰	۴۰	۸۰	۳۸,۱۹	۱۷۵	۸۰,۰۲	۷۵	۵۸,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۲,۰۰	۶۰,۰۰	۳۱,۵۰	۶۰,۰۰	۱۶,۰۰
شرکت گاز استان تهران	۱۲۰	۷۹,۷۵	۴۰	۱۱	۴۰	۸۰	۷۲,۴۷	۱۷۵	۱۵۷,۰۲	۷۵	۵۸,۲۰	۱۴۰,۰۰	۱۲۵,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۱,۰۰
شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۱۲۰	۳۲	۴۰	۰,۰۰	۴۰	۸۰	۰,۰۰	۱۷۵	۰,۰۰	۷۵	۳۱,۰۰	۱۸۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۳,۰۰
شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۱۲۰	۱۱۲,۱۲	۴۰	۰,۰۰	۴۰	۸۰	۲۰	۱۷۵	۸۸,۰۲	۷۵	۲,۰۰	۱۱۰,۰۰	۸۹,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۷,۰۰
مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۳۳۰	۱۶۸,۴۰	۴۰	۷	۴۰	۶۰	۳۸,۹۸	۱۷۵	۷۵,۰۹	۷۵	۷۵	۱۴۰,۰۰	۹۶,۰۰	۶۰,۰۰	۱۹,۵۰	۶۰,۰۰	۵۹,۰۰
مدیریت حج و زیارت استان تهران	۳۳۰	۴۷	۴۰	۰,۰۰	۴۰	۸۰	۰,۰۰	۱۷۵	۸۰,۰۴	۷۵	۴۶	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۲۵,۵۰	۶۰,۰۰	۴۸,۰۰
مدیریت امور عشایر استان تهران	۳۳۰	۶۰,۲۵	۴۰	۱,۶۰	۴۰	۸۰	۷۰,۷۴	۱۷۵	۴۰,۰۰	۷۵	۲۵,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۵,۰۰	۶۰,۰۰	۴,۰۰
مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی	۳۳۰	۸۵,۸۸	۴۰	۲	۴۰	۸۰	۴۶,۲۱	۱۷۵	۷۷,۱۰	۷۵	۴۰,۰۰	۱۸۰,۰۰	۱۵۵,۰۰	۶۰,۰۰	۵۷,۰۰	۶۰,۰۰	۳۴,۰۰
نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۳۳۰	۰	۴۰	۰,۰۰	۴۰	۶۰	۰,۰۰	۱۷۵	۲۷,۳۰	۷۵	۰,۰۰	۱۸۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰

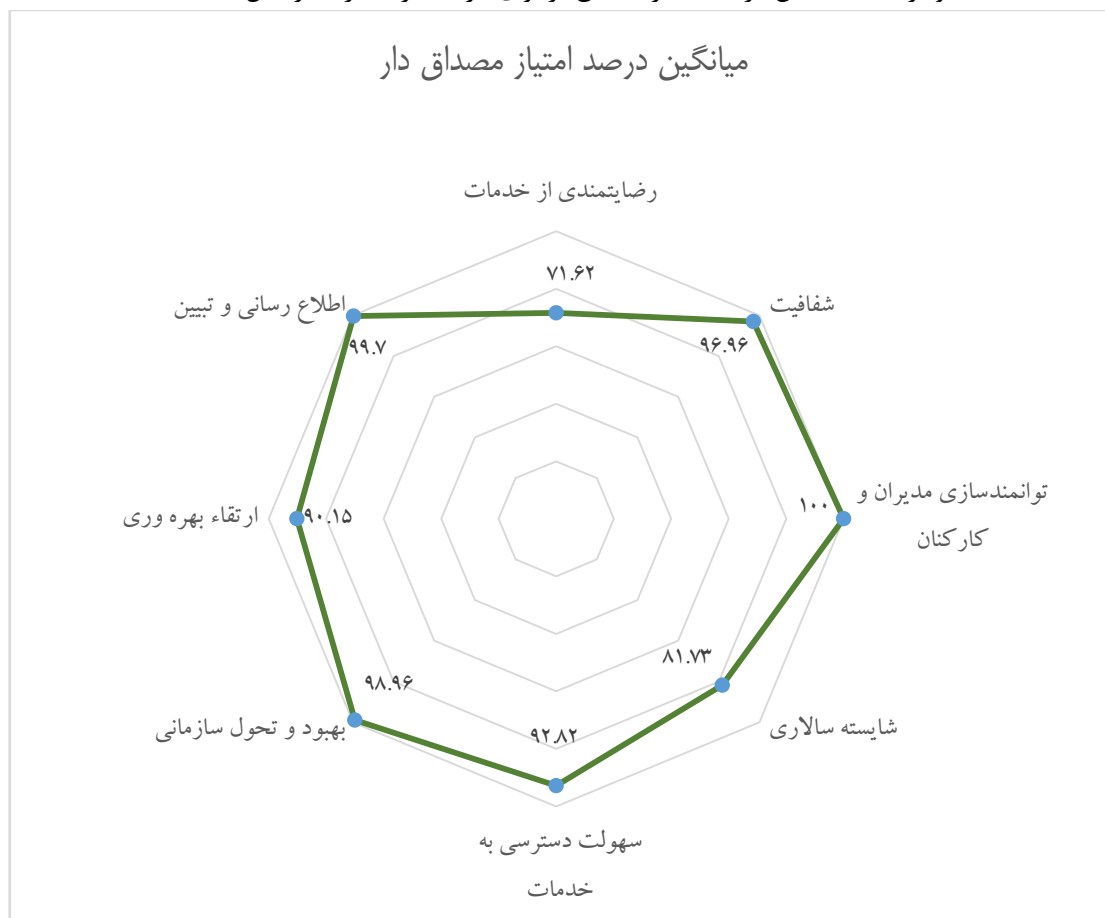
بررسی مقایسه‌ای امتیازات مکتسبه با سقف امتیازات (با احتساب سقف امتیاز مصداق‌دار) در نظر گرفته شده بیان‌گر این موضوع است که دستگاه‌های اجرایی استان کمترین امتیاز را به‌ترتیب در معیار ۲ (اطلاع‌رسانی و تبیین) و معیار ۱ (رضایت‌مندی از خدمات) و بیشترین امتیاز را در معیار ۷ با عنوان "توانمندسازی مدیران و کارکنان" و در معیار ۵ با عنوان "سهولت دسترسی به خدمات"، کسب نموده‌اند. این موضوع در نمودار ۱۰ قابل مشاهده است.

نمودار ۱۰- میانگین درصد تحقق هر یک از معیارها در سال ۱۴۰۱ با در نظر گرفتن میانگین امتیاز مصداق‌دار



نتایج بررسی درصد امتیاز مصداق‌دار برای هر معیار، نشان می‌دهد که دستگاه‌های اجرایی در معیارهای ۱ و ۶ (به ترتیب با عنوان: معیار رضایت‌مندی از خدمات و شایسته‌سالاری) دارای بیشترین عدم مصداق بوده‌اند. میانگین درصد امتیاز مصداق‌دار برای هر یک از معیارها در استان، در نمودار ۱۱ نشان داده شده است. به عبارت دیگر، شاخص‌های این دو معیار، به گونه‌ای تعریف شده که برخی از دستگاه‌های اجرایی استان مشمول آن نشده است. در حالی که معیار ۷ (توانمندسازی مدیران و کارکنان) برای کلیه واحدهای استانی مصداق‌دار بوده است. همچنین در معیارهای ۲ و ۴ (به ترتیب با عنوان: معیار اطلاع‌رسانی و تبیین و معیار بهبود و تحول سازمانی) تقریباً امتیاز تمامی شاخص‌ها و سنجه‌ها، مشمول دستگاه‌های اجرایی استان شده است. بنظر می‌رسد با توجه به اینکه خدمات و فعالیت‌های برخی از دستگاه‌های اجرایی، بصورت الکترونیکی ارائه می‌گردد و نیاز به ارائه خدمت، در میز خدمت حضوری نمی‌باشد در معیار ۱، عدم مصداق بیشتری وجود دارد. همچنین در معیار ۶، شاخص به کارگیری افراد براساس سازوکار عادلانه، به دلیل نبود مجوز برای جذب نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی و به دنبال آن، عدم برگزاری آزمون استخدامی در سال ۱۴۰۱، موجب عدم مصداق بیشتر در این معیار، نسبت به معیارهای دیگر شده است.

نمودار ۱۱- میانگین درصد امتیاز مصداق‌دار برای هر یک از معیارها در سال ۱۴۰۱



امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان تهران به تفکیک شاخص ها

در ادامه به بررسی امتیازات مکتسبه در هر یک از معیارهای عمومی به تفکیک شاخص (به ترتیب از بالاترین امتیاز تا پایین ترین امتیاز کسب شده در معیار، 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 مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار رضایت مندی از خدمات

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص							
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳		۴	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۱	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰
۲	اداره کل حفاظت محیط زیست	۲۲۰,۰۰	۲۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰
۳	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱۲۰,۰۰	۱۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰
۴	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۱۷,۷۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۹,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۸,۷۵
۵	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۱۲۰,۰۰	۱۱۶,۷۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۸,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۸,۷۵
۶	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۱۲۰,۰۰	۱۱۵,۶۲	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۵,۶۲
۷	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان	۱۲۰,۰۰	۱۱۴,۷۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۶,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۸,۷۵
۸	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۱۲,۱۲	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۲۰,۰۰	۴۶,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۸,۱۲
۹	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۱۱,۲۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۵,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۶,۲۵
۱۰	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۰۶,۳۸	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰,۸۸	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۷,۵۰
۱۱	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۰۵,۹۴	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰,۴۴	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۷,۵۰
۱۲	اداره کل پست استان تهران	۳۳۰,۰۰	۲۸۹,۵۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۱۹,۵۰	۵۰,۰۰	۸۰,۰۰	۵۰,۰۰
۱۳	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۰۵,۲۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۳۹,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۶,۲۵
۱۴	اداره کل راه آهن استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۰۴,۲۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۲۰,۰۰	۳۷,۵۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۸,۷۵
۱۵	اداره کل استاندارد استان تهران	۱۲۰,۰۰	۱۰۲,۲۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۹,۰۰	۲۰,۰۰	۴۷,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۳۶,۲۵
۱۶	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۳۳۰,۰۰	۲۸۰,۳۸	۴۰,۰۰	۳۶,۰۰	۱۴۰,۰۰	۹۵,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۹,۳۸
۱۷	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱۲۰,۰۰	۹۹,۶۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۲۰,۰۰	۳۵,۴۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۴۶,۲۵
۱۸	اداره کل هواشناسی استان تهران	۱۲۰,۰۰	۹۸,۱۲	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۲۰,۰۰	۴۴,۵۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۳۵,۶۲
۱۹	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۳۳۰,۰۰	۲۶۵,۸۶	۴۰,۰۰	۳۴,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۹,۳۶	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۲,۵۰
۲۰	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۳۳۰,۰۰	۲۶۴,۳۰	۴۰,۰۰	۳۲,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۲,۳۰	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰
۲۱	اداره کل فرودگاه مهرآباد اداره کل	۲۲۰,۰۰	۱۷۵,۲۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۱,۵۰	۵۰,۰۰	۹۵,۰۰	۱۸,۷۵
۲۲	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۳۳۰,۰۰	۲۴۹,۲۶	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۶,۸۸	۵۰,۰۰	۹۸,۰۰	۲۴,۳۸

ادامه جدول ۷ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار رضایت مندی از خدمات

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص							
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳		۴	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۲۳	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۱۲۰,۰۰	۸۸,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۰,۰۰
۲۴	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۱۲۰,۰۰	۸۶,۶۳	۲۰,۰۰	۱۹,۰۰	۵۰,۰۰	۳۱,۳۸	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۶,۲۵
۲۵	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۳۳۰,۰۰	۲۳۴,۴۰	۴۰,۰۰	۲۵,۰۰	۱۴۰,۰۰	۶۰,۴۰	۱۰۰,۰۰	۹۹,۰۰	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰
۲۶	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۳۳۰,۰۰	۲۲۶,۹۵	۴۰,۰۰	۳۴,۶۰	۱۴۰,۰۰	۶۴,۸۵	۱۰۰,۰۰	۹۵,۰۰	۵۰,۰۰	۳۲,۵۰
۲۷	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۱۲۰,۰۰	۸۱,۷۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۳,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۸,۷۵
۲۸	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۳۳۰,۰۰	۲۱۹,۹۵	۴۰,۰۰	۳۶,۰۰	۱۴۰,۰۰	۵۲,۷۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۱,۲۵
۲۹	شرکت گاز استان تهران	۱۲۰,۰۰	۷۹,۷۵	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۵۰,۰۰	۲۱,۷۵	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۴۰,۰۰
۳۰	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۱۲۰,۰۰	۷۸,۵۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۴۶,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۲,۵۰
۳۱	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۳۳۰,۰۰	۲۱۰,۸۰	۴۰,۰۰	۲۲,۰۰	۱۴۰,۰۰	۳۸,۸۰	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰
۳۲	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۳۳۰,۰۰	۲۰۹,۸۰	۴۰,۰۰	۲۴,۰۰	۱۴۰,۰۰	۵۱,۵۵	۱۰۰,۰۰	۹۸,۰۰	۵۰,۰۰	۳۶,۲۵
۳۳	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۳۳۰,۰۰	۲۰۹,۲۵	۴۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۵۰,۵۰	۱۰۰,۰۰	۹۰,۰۰	۵۰,۰۰	۴۸,۷۵
۳۴	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۳۳۰,۰۰	۲۰۶,۸۵	۴۰,۰۰	۲۳,۰۰	۱۴۰,۰۰	۵۰,۶۰	۱۰۰,۰۰	۹۷,۰۰	۵۰,۰۰	۳۶,۲۵
۳۵	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان	۳۳۰,۰۰	۲۰۶,۵۲	۴۰,۰۰	۲۳,۶۰	۱۴۰,۰۰	۵۷,۳۰	۱۰۰,۰۰	۹۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۵,۶۲
۳۶	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۱۲۰,۰۰	۷۳,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۵۰,۰۰	۲۲,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۵,۰۰
۳۷	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۱۲۰,۰۰	۷۰,۲۵	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۴,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۶,۲۵
۳۸	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۱۲۰,۰۰	۷۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۵۰,۰۰	۲۹,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۲,۵۰
۳۹	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۳۳۰,۰۰	۱۹۱,۹۰	۴۰,۰۰	۲۰,۶۰	۱۴۰,۰۰	۴۸,۳۰	۱۰۰,۰۰	۹۸,۰۰	۵۰,۰۰	۲۵,۰۰
۴۰	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۳۳۰,۰۰	۱۸۰,۳۵	۴۰,۰۰	۲۲,۶۰	۱۴۰,۰۰	۵۸,۵۰	۱۰۰,۰۰	۹۸,۰۰	۵۰,۰۰	۱,۲۵
۴۱	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۳۳۰,۰۰	۱۷۴,۸۱	۴۰,۰۰	۱۸,۰۰	۱۴۰,۰۰	۳۵,۵۶	۱۰۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۱,۲۵
۴۲	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۳۳۰,۰۰	۱۷۳,۶۵	۴۰,۰۰	۱۶,۰۰	۱۴۰,۰۰	۳۷,۱۵	۱۰۰,۰۰	۹۸,۰۰	۵۰,۰۰	۲۲,۵۰
۴۳	شرکت عمران شهر جدید پرد	۳۳۰,۰۰	۱۶۹,۳۰	۴۰,۰۰	۲۱,۰۰	۱۴۰,۰۰	۵۹,۳۰	۱۰۰,۰۰	۸۹,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰
۴۴	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۳۳۰,۰۰	۱۶۸,۴۰	۴۰,۰۰	۲۹,۰۰	۱۴۰,۰۰	۳۰,۱۵	۱۰۰,۰۰	۸۳,۰۰	۵۰,۰۰	۲۶,۲۵

ادامه جدول ۷ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار رضایت مندی از خدمات

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص							
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳		۴	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۴۵	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۶۱,۱۵	۱۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۲,۴۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۱۸,۷۵
۴۶	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۱۶۵,۶۵	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۱,۲۰	۱۴۰,۰۰	۳۷,۷۰	۱۰۰,۰۰	۹۸,۰۰	۵۰,۰۰	۸,۷۵
۴۷	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۱۶۴,۰۰	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۲,۰۰	۱۴۰,۰۰	۴۹,۵۰	۱۰۰,۰۰	۷۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۲,۵۰
۴۸	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۱۵۸,۸۰	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۳,۶۰	۱۴۰,۰۰	۵۱,۴۵	۱۰۰,۰۰	۵۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۳,۷۵
۴۹	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۱۵۸,۷۵	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۶,۰۰	۱۴۰,۰۰	۳۶,۵۰	۱۰۰,۰۰	۸۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۶,۲۵
۵۰	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۵۵,۵۰	۱۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۵۰,۰۰	۲۲,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۱۵,۰۰
۵۱	اداره کل انتقال خون استان تهران	۵۴,۹۰	۱۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۵۰,۰۰	۱۶,۴۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۲,۵۰
۵۲	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۱۰۴,۸۰	۲۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۴,۰۰	۱۴۰,۰۰	۴۵,۸۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۵,۰۰
۵۳	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۱۳۸,۲۰	۳۰۵,۰۰	۴۰,۰۰	۲,۲۰	۱۴۰,۰۰	۳۳,۰۰	۱۰۰,۰۰	۹۸,۰۰	۲۵,۰۰	۵,۰۰
۵۴	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۱۳۶,۱۰	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۰,۶۰	۱۴۰,۰۰	۳۰,۵۰	۱۰۰,۰۰	۸۰,۰۰	۵۰,۰۰	۵,۰۰
۵۵	اداره کل بهزیستی استان تهران	۱۰۹,۲۵	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۸,۰۰	۱۴۰,۰۰	۵۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۴۱,۲۵
۵۶	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۹۴,۵۰	۳۱۷,۵۰	۴۰,۰۰	۱۸,۰۰	۱۴۰,۰۰	۴۹,۰۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۳۷,۵۰	۲۷,۵۰
۵۷	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۳۲,۰۰	۱۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۵۰,۰۰	۱۴,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰
۵۸	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۸۵,۸۸	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۸,۰۰	۱۴۰,۰۰	۴۸,۵۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۱۹,۳۸
۵۹	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۷۸,۴۵	۳۱۰,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۳۰,۹۵	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۴۷,۵۰
۶۰	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۷۰,۴۳	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۲۶,۰۵	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۲۴,۳۸
۶۱	مدیریت امور عشایر استان تهران	۶۰,۲۵	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۶,۵۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۳۳,۷۵
۶۲	اداره کل گمرک تهران	۴۸,۳۸	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۲۴,۰۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۴,۳۸
۶۳	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۴۷,۰۰	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۸,۰۰	۱۴۰,۰۰	۲۹,۰۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰
۶۴	اداره کل گمرک غرب تهران	۴۲,۵۰	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۲۲,۵۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰
۶۵	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۲۵,۰۰	۲۱۰,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۲۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰
۶۶	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۰,۰۰	۳۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰

جدول ۸- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار اطلاع رسانی و تبیین

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				امتیاز	مصدق
۱	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰
۲	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰
۳	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰
۴	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰
۵	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰
۶	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰
۷	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰
۸	اداره کل بهزیستی استان تهران	۴۰,۰۰	۳۸,۰۰	۴۰,۰۰	۳۸,۰۰
۹	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۳۲,۰۰	۳۰,۰۰	۳۲,۰۰	۳۰,۰۰
۱۰	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۴۰,۰۰	۳۶,۸۰	۴۰,۰۰	۳۶,۸۰
۱۱	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۴۰,۰۰	۳۶,۶۰	۴۰,۰۰	۳۶,۶۰
۱۲	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۴۰,۰۰	۳۶,۶۰	۴۰,۰۰	۳۶,۶۰
۱۳	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۴۰,۰۰	۳۵,۴۰	۴۰,۰۰	۳۵,۴۰
۱۴	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۴۰,۰۰	۳۵,۰۰	۴۰,۰۰	۳۵,۰۰
۱۵	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۴۰,۰۰	۳۴,۸۰	۴۰,۰۰	۳۴,۸۰
۱۶	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۴۰,۰۰	۳۴,۸۰	۴۰,۰۰	۳۴,۸۰
۱۷	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۴۰,۰۰	۳۴,۶۰	۴۰,۰۰	۳۴,۶۰
۱۸	اداره کل پست استان تهران	۴۰,۰۰	۳۴,۰۰	۴۰,۰۰	۳۴,۰۰
۱۹	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۴۰,۰۰	۳۳,۲۰	۴۰,۰۰	۳۳,۲۰
۲۰	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۴۰,۰۰	۳۲,۶۰	۴۰,۰۰	۳۲,۶۰
۲۱	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۴۰,۰۰	۳۲,۲۰	۴۰,۰۰	۳۲,۲۰
۲۲	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۴۰,۰۰	۳۲,۰۰	۴۰,۰۰	۳۲,۰۰

ادامه جدول ۸- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار اطلاع رسانی و تبیین

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				امتیاز	مصدق
۲۳	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۴۰,۰۰	۳۰,۶۰	۴۰,۰۰	۳۰,۶۰
۲۴	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۴۰,۰۰	۳۰,۴۰	۴۰,۰۰	۳۰,۴۰
۲۵	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۴۰,۰۰	۳۰,۲۰	۴۰,۰۰	۳۰,۲۰
۲۶	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۴۰,۰۰	۳۰,۰۰	۴۰,۰۰	۳۰,۰۰
۲۷	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۴۰,۰۰	۲۹,۲۰	۴۰,۰۰	۲۹,۲۰
۲۸	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۴۰,۰۰	۲۷,۴۰	۴۰,۰۰	۲۷,۴۰
۲۹	اداره کل استاندارد استان تهران	۴۰,۰۰	۲۷,۲۰	۴۰,۰۰	۲۷,۲۰
۳۰	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۴۰,۰۰	۲۶,۸۰	۴۰,۰۰	۲۶,۸۰
۳۱	اداره کل هواشناسی استان تهران	۴۰,۰۰	۲۴,۶۰	۴۰,۰۰	۲۴,۶۰
۳۲	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۴۰,۰۰	۲۴,۰۰	۴۰,۰۰	۲۴,۰۰
۳۳	شرکت عمران شهر جدید پرد	۴۰,۰۰	۲۳,۸۰	۴۰,۰۰	۲۳,۸۰
۳۴	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۴۰,۰۰	۲۳,۶۰	۴۰,۰۰	۲۳,۶۰
۳۵	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۴۰,۰۰	۲۳,۲۰	۴۰,۰۰	۲۳,۲۰
۳۶	اداره کل راه آهن استان تهران	۴۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۰,۰۰
۳۷	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۴۰,۰۰	۱۴,۸۰	۴۰,۰۰	۱۴,۸۰
۳۸	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۴۰,۰۰	۱۴,۴۰	۴۰,۰۰	۱۴,۴۰
۳۹	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۴۰,۰۰	۱۱,۸۰	۴۰,۰۰	۱۱,۸۰
۴۰	شرکت گاز استان تهران	۴۰,۰۰	۱۱,۰۰	۴۰,۰۰	۱۱,۰۰
۴۱	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۴۰,۰۰	۱۰,۶۰	۴۰,۰۰	۱۰,۶۰
۴۲	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۴۰,۰۰	۱۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۰,۰۰
۴۳	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۴۰,۰۰	۹,۲۰	۴۰,۰۰	۹,۲۰
۴۴	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۴۰,۰۰	۸,۶۰	۴۰,۰۰	۸,۶۰

ادامه جدول ۸- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار اطلاع رسانی و تبیین

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				مصدق	امتیاز
۴۵	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۴۰,۰۰	۸,۰۰	۴۰,۰۰	۸,۰۰
۴۶	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۴۰,۰۰	۷,۰۰	۴۰,۰۰	۷,۰۰
۴۷	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۴۰,۰۰	۶,۸۰	۴۰,۰۰	۶,۸۰
۴۸	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۴۰,۰۰	۶,۸۰	۴۰,۰۰	۶,۸۰
۴۹	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۴۰,۰۰	۵,۲۰	۴۰,۰۰	۵,۲۰
۵۰	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۴۰,۰۰	۵,۰۰	۴۰,۰۰	۵,۰۰
۵۱	اداره کل انتقال خون استان تهران	۴۰,۰۰	۴,۸۰	۴۰,۰۰	۴,۸۰
۵۲	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۴۰,۰۰	۳,۸۰	۴۰,۰۰	۳,۸۰
۵۳	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۴۰,۰۰	۲,۰۸	۴۰,۰۰	۲,۰۸
۵۴	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۴۰,۰۰	۲,۰۰	۴۰,۰۰	۲,۰۰
۵۵	اداره کل گمرک غرب تهران	۴۰,۰۰	۱,۶۰	۴۰,۰۰	۱,۶۰
۵۶	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۴۰,۰۰	۱,۶۰	۴۰,۰۰	۱,۶۰
۵۷	مدیریت امور عشاير استان تهران	۴۰,۰۰	۱,۶۰	۴۰,۰۰	۱,۶۰
۵۸	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۴۰,۰۰	۰,۴۰	۴۰,۰۰	۰,۴۰
۵۹	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۰	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۱	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۲	اداره کل گمرک تهران	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۳	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۴	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۵	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۶	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰

جدول ۹ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار ارتقای بهره‌وری

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		مصدق دار	امتیاز		
				۱	۲
				مصدق	امتیاز
۱	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۸۰,۰۰	۷۶,۵۵	۶۰,۰۰	۵۸,۳۵
۲	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۶۰,۰۰	۵۵,۴۵	۶۰,۰۰	۵۵,۴۵
۳	شرکت گاز استان تهران	۸۰,۰۰	۷۲,۴۷	۶۰,۰۰	۵۲,۴۷
۴	مدیریت امور عشایر استان تهران	۸۰,۰۰	۷۰,۷۴	۶۰,۰۰	۵۰,۷۴
۵	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۸۰,۰۰	۷۰,۲۹	۶۰,۰۰	۵۰,۲۹
۶	اداره کل بهزیستی استان تهران	۸۰,۰۰	۶۹,۶۴	۶۰,۰۰	۵۰,۰۴
۷	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۸۰,۰۰	۶۹,۰۲	۶۰,۰۰	۵۰,۲۲
۸	شرکت سهامی برق منطقه‌ای استان تهران	۸۰,۰۰	۶۸,۸۰	۶۰,۰۰	۵۱,۰۰
۹	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۶۰,۰۰	۵۱,۰۲	۶۰,۰۰	۵۱,۰۲
۱۰	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۶۰,۰۰	۵۰,۱۹	۶۰,۰۰	۵۰,۱۹
۱۱	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۸۰,۰۰	۶۶,۵۰	۶۰,۰۰	۴۶,۵۰
۱۲	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۸۰,۰۰	۶۴,۵۸	۶۰,۰۰	۴۷,۷۸
۱۳	اداره کل هواشناسی استان تهران	۸۰,۰۰	۶۱,۷۸	۶۰,۰۰	۴۱,۷۸
۱۴	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۸۰,۰۰	۶۰,۴۶	۶۰,۰۰	۴۰,۴۶
۱۵	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۸۰,۰۰	۶۰,۲۸	۶۰,۰۰	۴۰,۲۸
۱۶	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۸۰,۰۰	۵۸,۶۶	۶۰,۰۰	۴۰,۴۶
۱۷	شرکت آب منطقه‌ای استان تهران	۸۰,۰۰	۵۸,۴۵	۶۰,۰۰	۴۲,۸۵
۱۸	اداره کل راه آهن استان تهران	۶۰,۰۰	۴۲,۸۸	۶۰,۰۰	۴۲,۸۸
۱۹	اداره کل استاندارد استان تهران	۸۰,۰۰	۵۷,۰۲	۶۰,۰۰	۳۷,۰۲
۲۰	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۸۰,۰۰	۵۶,۲۱	۶۰,۰۰	۳۶,۲۱
۲۱	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۸۰,۰۰	۵۶,۰۳	۶۰,۰۰	۳۶,۰۳
۲۲	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۶۰,۰۰	۴۱,۵۸	۶۰,۰۰	۴۱,۵۸

ادامه جدول ۹ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار ارتقای بهره‌وری

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۲۳	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۶۰,۰۰	۴۰,۹۱	۶۰,۰۰	۴۰,۹۱	۰,۰۰	۰,۰۰
۲۴	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۶۰,۰۰	۴۰,۸۳	۶۰,۰۰	۴۰,۸۳	۰,۰۰	۰,۰۰
۲۵	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۶۰,۰۰	۴۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰
۲۶	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۸۰,۰۰	۵۳,۲۲	۶۰,۰۰	۳۳,۴۲	۲۰,۰۰	۱۹,۸۰
۲۷	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۸۰,۰۰	۵۲,۴۱	۶۰,۰۰	۳۲,۶۱	۲۰,۰۰	۱۹,۸۰
۲۸	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۶۰,۰۰	۳۹,۲۱	۶۰,۰۰	۳۹,۲۱	۰,۰۰	۰,۰۰
۲۹	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۶۰,۰۰	۳۸,۹۸	۶۰,۰۰	۳۸,۹۸	۰,۰۰	۰,۰۰
۳۰	اداره کل پست استان تهران	۶۰,۰۰	۳۸,۷۲	۶۰,۰۰	۳۸,۷۲	۰,۰۰	۰,۰۰
۳۱	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۸۰,۰۰	۵۱,۶۱	۶۰,۰۰	۳۲,۲۱	۲۰,۰۰	۱۹,۴۰
۳۲	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۸۰,۰۰	۴۸,۶۱	۶۰,۰۰	۴۱,۴۱	۲۰,۰۰	۷,۲۰
۳۳	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۸۰,۰۰	۴۸,۵۱	۶۰,۰۰	۲۸,۷۱	۲۰,۰۰	۱۹,۸۰
۳۴	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۸۰,۰۰	۴۷,۷۱	۶۰,۰۰	۳۰,۱۱	۲۰,۰۰	۱۷,۶۰
۳۵	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۸۰,۰۰	۴۶,۲۱	۶۰,۰۰	۲۶,۶۱	۲۰,۰۰	۱۹,۶۰
۳۶	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۶۰,۰۰	۳۴,۵۶	۶۰,۰۰	۳۴,۵۶	۰,۰۰	۰,۰۰
۳۷	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۶۰,۰۰	۳۴,۳۹	۶۰,۰۰	۳۴,۳۹	۰,۰۰	۰,۰۰
۳۸	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۸۰,۰۰	۴۵,۱۷	۶۰,۰۰	۲۸,۳۷	۲۰,۰۰	۱۶,۸۰
۳۹	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۸۰,۰۰	۴۳,۷۸	۶۰,۰۰	۲۷,۳۸	۲۰,۰۰	۱۶,۴۰
۴۰	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۶۰,۰۰	۳۲,۰۲	۶۰,۰۰	۳۲,۰۲	۰,۰۰	۰,۰۰
۴۱	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۶۰,۰۰	۳۱,۴۸	۶۰,۰۰	۳۱,۴۸	۰,۰۰	۰,۰۰
۴۲	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۶۰,۰۰	۳۱,۴۲	۶۰,۰۰	۳۱,۴۲	۰,۰۰	۰,۰۰
۴۳	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۸۰,۰۰	۴۱,۸۳	۶۰,۰۰	۲۲,۶۳	۲۰,۰۰	۱۹,۲۰
۴۴	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۸۰,۰۰	۴۰,۹۴	۶۰,۰۰	۲۲,۱۴	۲۰,۰۰	۱۸,۸۰

ادامه جدول ۹ - امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار ارتقای بهره‌وری

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۴۵	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۸۰,۰۰	۴۰,۸۰	۶۰,۰۰	۳۰,۴۰	۲۰,۰۰	۱۰,۴۰
۴۶	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۸۰,۰۰	۴۰,۷۲	۶۰,۰۰	۲۷,۷۲	۲۰,۰۰	۱۳,۰۰
۴۷	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۸۰,۰۰	۳۸,۱۹	۶۰,۰۰	۲۸,۷۹	۲۰,۰۰	۹,۴۰
۴۸	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۸۰,۰۰	۳۴,۸۲	۶۰,۰۰	۱۵,۰۲	۲۰,۰۰	۱۹,۸۰
۴۹	اداره کل انتقال خون استان تهران	۸۰,۰۰	۳۴,۷۰	۶۰,۰۰	۱۴,۷۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰
۵۰	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۸۰,۰۰	۳۳,۴۶	۶۰,۰۰	۱۶,۶۶	۲۰,۰۰	۱۶,۸۰
۵۱	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۶۰,۰۰	۲۴,۸۷	۶۰,۰۰	۲۴,۸۷	۰,۰۰	۰,۰۰
۵۲	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۶۰,۰۰	۲۴,۲۹	۶۰,۰۰	۲۴,۲۹	۰,۰۰	۰,۰۰
۵۳	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۶۰,۰۰	۲۳,۳۲	۶۰,۰۰	۲۳,۳۲	۰,۰۰	۰,۰۰
۵۴	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۶۰,۰۰	۲۲,۰۶	۶۰,۰۰	۲۲,۰۶	۰,۰۰	۰,۰۰
۵۵	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۸۰,۰۰	۲۵,۸۰	۶۰,۰۰	۶,۰۰	۲۰,۰۰	۱۹,۸۰
۵۶	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۸۰,۰۰	۲۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰
۵۷	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۸۰,۰۰	۱۸,۸۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۸,۸۰
۵۸	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۶۰,۰۰	۱۱,۷۱	۶۰,۰۰	۱۱,۷۱	۰,۰۰	۰,۰۰
۵۹	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۶۰,۰۰	۸,۳۸	۶۰,۰۰	۸,۳۸	۰,۰۰	۰,۰۰
۶۰	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۸۰,۰۰	۷,۷۰	۶۰,۰۰	۷,۵۰	۲۰,۰۰	۰,۲۰
۶۱	اداره کل گمرک غرب تهران	۶۰,۰۰	۴,۰۰	۶۰,۰۰	۴,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰
۶۲	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰
۶۳	اداره کل گمرک تهران	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰
۶۴	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۸۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰
۶۵	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۸۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰
۶۶	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰

جدول ۱۰- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار بهبود و تحول سازمانی

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص							
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳		۴	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۱	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱۷۵,۰۰	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۸۰	۸۰
۲	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۷۳,۶۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۸۰	۳۳,۶
۳	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱۵۵,۰۰	۱۵۳,۰۲	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۴۰	۷۹	۳۴,۰۲
۴	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۷۲,۳۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۷۸	۳۴,۳
۵	اداره کل پست استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۷۰,۰۲	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۷۶	۳۴,۰۲
۶	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۶۸,۱۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۷۸	۳۰,۱
۷	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۱۷۵,۰۰	۱۶۶,۶۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۷۳	۳۳,۶
۸	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۶۶,۶۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۳۵	۴۰	۷۸	۳۳,۶
۹	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۶۶,۶۰	۲۰,۰۰	۱۳,۰۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۸۰	۳۳,۶
۱۰	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۶۳,۶۲	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۷۰,۰۲	۳۳,۶
۱۱	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۵۹,۳۰	۲۰,۰۰	۱۴,۰۰	۴۰	۴۰	۳۵	۴۰	۷۸	۳۲,۲
۱۲	شرکت گاز استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۵۷,۰۲	۲۰,۰۰	۱۸,۰۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۶۹,۰۲	۳۰
۱۳	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۵۵,۰۲	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۵	۴۰	۷۶	۳۴,۰۲
۱۴	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۵۴,۳۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۶۰	۳۴,۳
۱۵	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۱۷۵,۰۰	۱۵۴,۲۰	۲۰,۰۰	۱۵,۰۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۶۸,۰۵	۳۱,۱۵
۱۶	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۱۵۵,۰۰	۱۳۳,۱۵	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۳۱	۴۰	۷۱	۳۱,۱۵
۱۷	اداره کل راه آهن استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۴۱,۵۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۵۰,۰۵	۳۱,۵
۱۹	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۱۷۵,۰۰	۱۳۸,۸۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۳۵	۴۰	۵۳,۰۵	۳۰,۸
۲۰	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۳۸,۶۵	۲۰,۰۰	۱۰,۰۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۵۵,۰۵	۳۳,۶
۲۱	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۳۵,۰۵	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۳۰	۴۰	۵۵,۰۵	۳۰
۲۲	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۱۷۵,۰۰	۱۳۵,۰۰	۲۰,۰۰	۱۰,۰۰	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۵۷	۲۸

جدول ۱۰- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار بهبود و تحول سازمانی

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص							
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳		۴	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۲۳	اداره کل بهزیستی استان تهران	۱۲۹,۰۳	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۱۶,۰۰	۴۰	۳۵	۸۰	۴۷,۰۲	۳۵	۳۱,۰۱
۲۴	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۱۲۶,۰۲	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۵,۰۰	۴۰	۳۵	۸۰	۵۷	۳۵	۲۹,۰۲
۲۵	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۱۲۳,۵۰	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۱۵,۰۰	۴۰	۲۰	۸۰	۵۷	۳۵	۳۱,۵
۲۶	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۱۰۷,۰۶	۱۵۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۴۰	۸۰	۳۵	۳۵	۳۲,۰۶
۲۷	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۱۱۹,۲۲	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۳۰	۸۰	۳۷,۰۲	۳۵	۳۲,۲
۲۸	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۱۱۵,۱۵	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۸۰	۲۴	۳۵	۳۱,۱۵
۲۹	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۱۰۶,۴۵	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۴۰	۸۰	۲۴,۰۵	۳۵	۲۲,۴
۳۰	اداره کل هواشناسی استان تهران	۱۰۶,۰۲	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۱۵,۰۰	۴۰	۲۵	۸۰	۴۰,۰۲	۳۵	۲۶
۳۱	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۱۰۲,۰۷	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۵	۸۰	۵۷,۰۵	۳۵	۲۰,۰۲
۳۲	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۱۰۰,۲۲	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۳۵	۸۰	۳۳,۰۲	۳۵	۳۲,۲
۳۳	اداره کل استاندارد استان تهران	۱۰۰,۰۷	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۱۵,۰۰	۴۰	۳۵	۸۰	۲۳,۰۵	۳۵	۲۷,۰۲
۳۴	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۹۹,۲۲	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۱۵	۸۰	۵۲,۰۲	۳۵	۳۲,۲
۳۵	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۹۳,۹۹	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۰	۸۰	۶۲	۳۵	۳۱,۹۹
۳۶	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۹۰,۰۰	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۷,۰۰	۴۰	۵	۸۰	۵۲	۳۵	۲۶
۳۷	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۷۸,۲۷	۱۵۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۳۰	۸۰	۲۲,۰۲	۳۵	۲۶,۲۵
۳۸	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۸۸,۰۲	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۳۹	۸۰	۰	۳۸	۲۹,۰۲
۳۹	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۷۷,۰۱	۱۵۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۲۵	۸۰	۲۷,۰۲	۳۵	۲۴,۹۹
۴۰	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۷۵,۰۹	۱۵۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۴۰	۸۰	۱۰,۱	۳۵	۲۴,۹۹
۴۱	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۸۴,۰۶	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۲۵	۸۰	۲۸,۰۵	۳۵	۳۱,۰۱
۴۲	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۸۳,۰۲	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۲۰	۸۰	۳۳,۰۲	۳۵	۳۰
۴۳	اداره کل میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۸۲,۰۲	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۱۵	۸۰	۳۵	۳۵	۳۲,۰۲
۴۴	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۸۰,۰۴	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۴۰	۰	۸۰	۴۵,۰۲	۳۵	۱۵,۰۲

ادامه جدول ۱۰- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار بهبود و تحول سازمانی

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص							
		امتیاز	مصدق دار	۱		۲		۳		۴	
				امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز	مصدق
۴۵	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱۷۵,۰۰	۸۰,۰۲	۲۰,۰۰	۱۰,۰۰	۴۰	۴۰	۸۰	۱۰	۳۵	۲۰,۰۲
۴۶	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۷۷,۱۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۳۵	۴۰	۸۰	۱۰,۱	۳۵	۱۲
۴۷	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی ایران	۱۷۵,۰۰	۷۶,۱۵	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۱۵	۴۰	۸۰	۳۰	۳۵	۳۱,۱۵
۴۸	اداره کل قانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۱۷۵,۰۰	۷۶,۰۶	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۱۳	۴۰	۸۰	۳۹,۰۵	۳۵	۲۴,۰۱
۴۹	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۷۵,۰۹	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰	۴۰	۸۰	۱۰,۱	۳۵	۲۴,۹۹
۵۰	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۶۹,۱۷	۲۰,۰۰	۱۰,۰۰	۱۸	۴۰	۸۰	۱۰,۰۲	۳۵	۳۱,۱۵
۵۱	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۱۷۵,۰۰	۶۰,۸۲	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۰	۴۰	۸۰	۱۰,۰۲	۳۵	۳۰,۸
۵۲	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۵۴,۰۴	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۰	۴۰	۸۰	۳۹,۰۲	۳۵	۱۵,۰۲
۵۳	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۴۶,۰۴	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۷	۴۰	۸۰	۱۰,۰۲	۳۵	۲۹,۰۲
۵۴	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۱۷۵,۰۰	۴۶,۰۰	۲۰,۰۰	۵,۰۰	۴	۴۰	۸۰	۱۰,۰۲	۳۵	۲۶,۹۸
۵۵	اداره کل تأمین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۱۷۵,۰۰	۴۲,۰۲	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۰	۴۰	۸۰	۱۲,۰۲	۳۵	۳۰
۵۶	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۱۷۵,۰۰	۴۲,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۱	۴۰	۸۰	۲۰	۳۵	۲۱
۵۷	مدیریت امور عشایر استان تهران	۱۷۵,۰۰	۴۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰,۰۰	۲۰	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۰
۵۸	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۱۷۵,۰۰	۳۵,۰۱	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۲۵	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۱۰,۰۱
۵۹	اداره کل گمرک غرب تهران	۱۷۵,۰۰	۳۱,۲۵	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۵	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۲۶,۲۵
۶۰	اداره کل گمرک تهران	۱۷۵,۰۰	۳۱,۲۵	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۵	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۲۶,۲۵
۶۱	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۲۷,۳۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۰	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۲۷,۳
۶۲	اداره کل انتقال خون استان تهران	۱۷۵,۰۰	۲۷,۰۱	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۱۰	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۱۷,۰۱
۶۳	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۲۴,۹۹	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۰	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۲۴,۹۹
۶۴	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱۷۵,۰۰	۲۰,۰۲	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۰	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۲۰,۰۲
۶۵	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۰,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۰	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۰
۶۶	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۱۷۵,۰۰	۰,۰۰	۲۰,۰۰	۰,۰۰	۰	۴۰	۸۰	۰	۳۵	۰

جدول ۱۱- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار سهولت دسترسی به خدمات

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۱	اداره کل استاندارد استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۲	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۳	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۴	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۵	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۶	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۷	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۸	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۹	اداره کل پست استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۰	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۱	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۲	اداره کل تعاون روستایی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۳	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۴	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۵	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۶	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۷	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۸	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۱۹	اداره کل هواشناسی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۲۰	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۲۱	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۲۲	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰

ادامه جدول ۱۱- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار سهولت دسترسی به خدمات

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۲۳	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۲۴	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۳۵,۰۰	۳۵,۰۰	۳۵,۰۰	۳۵,۰۰
۲۵	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰	۷۵,۰۰
۲۶	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۷۵,۰۰	۷۴,۰۰	۷۴,۰۰	۷۵,۰۰
۲۷	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۲,۰۰	۷۲,۰۰	۷۵,۰۰
۲۸	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۷۵,۰۰	۷۲,۰۰	۷۲,۰۰	۷۵,۰۰
۲۹	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۷۵,۰۰	۷۱,۰۰	۷۱,۰۰	۷۵,۰۰
۳۰	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۷۵,۰۰	۷۱,۰۰	۷۱,۰۰	۷۵,۰۰
۳۱	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۱,۰۰	۷۱,۰۰	۷۵,۰۰
۳۲	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۳۵,۰۰	۳۳,۰۰	۳۳,۰۰	۳۵,۰۰
۳۳	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۰,۰۶	۷۰,۰۶	۷۵,۰۰
۳۴	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۷۵,۰۰	۷۰,۰۰	۷۰,۰۰	۷۵,۰۰
۳۵	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۷۵,۰۰	۷۰,۰۰	۷۰,۰۰	۷۵,۰۰
۳۶	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۷۵,۰۰	۶۹,۰۵	۶۹,۰۵	۷۵,۰۰
۳۷	اداره کل راه آهن استان تهران	۳۵,۰۰	۳۲,۰۰	۳۲,۰۰	۳۵,۰۰
۳۸	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۷۵,۰۰	۶۵,۰۰	۶۵,۰۰	۷۵,۰۰
۳۹	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۷۵,۰۰	۶۵,۰۰	۶۵,۰۰	۷۵,۰۰
۴۰	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۳۵,۰۰	۳۰,۰۰	۳۰,۰۰	۳۵,۰۰
۴۱	شرکت گاز استان تهران	۷۵,۰۰	۵۸,۲۰	۵۸,۲۰	۷۵,۰۰
۴۲	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۷۵,۰۰	۵۸,۰۰	۵۸,۰۰	۷۵,۰۰
۴۳	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۷۵,۰۰	۵۸,۰۰	۵۸,۰۰	۷۵,۰۰
۴۴	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۷۵,۰۰	۵۶,۰۳	۵۶,۰۳	۷۵,۰۰

ادامه جدول ۱۱- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار سهولت دسترسی به خدمات

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۴۵	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۷۵,۰۰	۵۱,۰۰	۷۵,۰۰	۵۱,۰۰
۴۶	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۷۵,۰۰	۴۶,۰۰	۷۵,۰۰	۴۶,۰۰
۴۷	اداره کل گمرک تهران	۷۵,۰۰	۴۰,۰۰	۷۵,۰۰	۴۰,۰۰
۴۸	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۷۵,۰۰	۴۰,۰۰	۷۵,۰۰	۴۰,۰۰
۴۹	اداره کل انتقال خون استان تهران	۳۵,۰۰	۱۸,۲۰	۳۵,۰۰	۱۸,۲۰
۵۰	اداره کل بهزیستی استان تهران	۷۵,۰۰	۳۵,۰۰	۷۵,۰۰	۳۵,۰۰
۵۱	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۷۵,۰۰	۳۵,۰۰	۷۵,۰۰	۳۵,۰۰
۵۲	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۷۵,۰۰	۳۵,۰۰	۷۵,۰۰	۳۵,۰۰
۵۳	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۷۵,۰۰	۳۵,۰۰	۷۵,۰۰	۳۵,۰۰
۵۴	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۷۵,۰۰	۳۱,۰۰	۷۵,۰۰	۳۱,۰۰
۵۵	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده های استان تهران	۷۵,۰۰	۳۰,۰۰	۷۵,۰۰	۳۰,۰۰
۵۶	مدیریت امور عشایر استان تهران	۷۵,۰۰	۲۵,۰۰	۷۵,۰۰	۲۵,۰۰
۵۷	شرکت عمران شهر جدید پرند	۷۵,۰۰	۲۱,۰۰	۷۵,۰۰	۲۱,۰۰
۵۸	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۳۵,۰۰	۸,۰۰	۳۵,۰۰	۸,۰۰
۵۹	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۳۵,۰۰	۶,۰۰	۳۵,۰۰	۶,۰۰
۶۰	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۷۵,۰۰	۱۰,۰۰	۷۵,۰۰	۱۰,۰۰
۶۱	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۷۵,۰۰	۸,۰۰	۷۵,۰۰	۸,۰۰
۶۲	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۷۵,۰۰	۲,۰۰	۷۵,۰۰	۲,۰۰
۶۳	اداره کل گمرک غرب تهران	۷۵,۰۰	۰,۰۰	۷۵,۰۰	۰,۰۰
۶۴	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۷۵,۰۰	۰,۰۰	۷۵,۰۰	۰,۰۰
۶۵	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۷۵,۰۰	۰,۰۰	۷۵,۰۰	۰,۰۰
۶۶	اداره کل زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰

جدول ۱۲- امتیازات مکسبه دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار شایسته سالاری

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۱	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰
۲	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۸۰,۰۰	۸۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۸۰,۰۰	۸۰,۰۰
۳	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۱۱۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۱۱۰,۰۰
۴	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۱۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰
۵	اداره کل استاندارد استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۳۸,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۸,۵۰
۶	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۱۸۰,۰۰	۱۷۷,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۷,۰۰
۷	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۳۷,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۷,۵۰
۸	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۳۷,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۷,۰۰
۹	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۳۷,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۷,۰۰
۱۰	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۱۸۰,۰۰	۱۷۴,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۴,۰۰
۱۱	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۱۸۰,۰۰	۱۷۴,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۴,۰۰
۱۲	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۱۸۰,۰۰	۱۷۴,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۴,۰۰
۱۳	اداره کل پست استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۳۴,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۴,۵۰
۱۴	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۱۸۰,۰۰	۱۷۲,۵۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۲,۵۰
۱۵	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۱۸۰,۰۰	۱۷۱,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۱,۰۰
۱۶	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۳۰,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳۰,۵۰
۱۷	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۶۶,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۲۶,۰۰
۱۸	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۶۵,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۲۵,۰۰
۱۹	شرکت گاز استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۲۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۲۵,۰۰
۲۰	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۶۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۲۰,۰۰
۲۱	اداره کل راه آهن استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۲۲,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۲۲,۰۰
۲۲	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۱۱۰,۰۰	۹۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۹۵,۰۰

ادامه جدول ۱۲- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار شایسته سالاری

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۲۳	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۵۵,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۱۵,۰۰
۲۴	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۲۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۲۰,۰۰
۲۵	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۱۸,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۱۸,۵۰
۲۶	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۱۸۰,۰۰	۱۴۸,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۰۸,۰۰
۲۷	اداره کل بهزیستی استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۱۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۱۵,۰۰
۲۸	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۱۱۰,۰۰	۸۹,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۸۹,۰۰
۲۹	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۴۴,۵۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۰۴,۵۰
۳۰	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۶۰,۰۰	۴۸,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۸,۰۰
۳۱	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۴۲,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۰۲,۰۰
۳۲	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰
۳۳	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰
۳۴	مدیریت امور عشایر استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۱۰,۰۰
۳۵	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۴۱,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۰۱,۰۰
۳۶	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۰۷,۴۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۰۷,۴۰
۳۷	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۶۰,۰۰	۴۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۵,۰۰
۳۸	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۱۵۰,۰۰	۱۱۲,۰۰	۴۰,۰۰	۳۲,۰۰	۱۱۰,۰۰	۸۰,۰۰
۳۹	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۱۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۰۰,۰۰
۴۰	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۱۴۰,۰۰	۹۶,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۹۶,۰۰
۴۱	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۱۴۰,۰۰	۹۶,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۹۶,۰۰
۴۲	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۱۴۰,۰۰	۹۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۹۵,۰۰
۴۳	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۱۴۰,۰۰	۹۴,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۹۴,۵۰
۴۴	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۲۰,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۰,۰۰

ادامه جدول ۱۲- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار شایسته سالاری

ردیف	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص			
		مصدق دار	امتیاز	۱		۲	
				مصدق	امتیاز	مصدق	امتیاز
۴۵	اداره کل هواشناسی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۱۹,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۷۹,۰۰
۴۶	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۱۸۰,۰۰	۱۱۴,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۷۴,۰۰
۴۷	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۱۴۰,۰۰	۸۸,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۸,۰۰
۴۸	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۸۰,۰۰	۵۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۸۰,۰۰	۵۰,۰۰
۴۹	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده های استان تهران	۱۴۰,۰۰	۸۲,۵۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۲,۵۰
۵۰	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱۴۰,۰۰	۸۲,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۲,۰۰
۵۱	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۱۸۰,۰۰	۱۰۰,۰۰	۴۰,۰۰	۲۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۸۰,۰۰
۵۲	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۱۴۰,۰۰	۷۶,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۷۶,۰۰
۵۳	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۳۰,۰۰	۱۵,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۳۰,۰۰	۱۵,۰۰
۵۴	اداره کل انتقال خون استان تهران	۱۸۰,۰۰	۷۵,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۳۵,۰۰
۵۵	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۱۸۰,۰۰	۷۵,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۷۵,۰۰
۵۶	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۶۱,۵۰	۴۰,۰۰	۱۲,۰۰	۱۴۰,۰۰	۴۹,۵۰
۵۷	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۱۸۰,۰۰	۴۶,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۶۰,۰۰
۵۸	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۱۸۰,۰۰	۴۵,۰۰	۴۰,۰۰	۴۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۵۰,۰۰
۵۹	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۳۷,۰۰	۴۰,۰۰	۲۴,۰۰	۱۴۰,۰۰	۱۳,۰۰
۶۰	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۱۴۰,۰۰	۲۷,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۲۷,۰۰
۶۱	اداره کل گمرک تهران	۱۸۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۲	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۳	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۱۸۰,۰۰	۰,۰۰	۴۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۴	اداره کل گمرک غرب تهران	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰
۶۵	شرکت عمران شهر جدید پرند	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰
۶۶	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۱۴۰,۰۰	۰,۰۰

جدول ۱۳- امتیازات دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار توانمندسازی مدیران و کارکنان

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				امتیاز	مصدق
۱	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲	اداره کل استاندارد استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۳	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۴	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۵	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۶	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۷	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۸	اداره کل پست استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۹	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۰	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۱	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۲	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۳	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۴	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۵	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۶	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۷	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۸	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۱۹	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۰	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۱	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۲	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰

ادامه جدول ۱۳- امتیازات دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار توانمندسازی مدیران و کارکنان

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		مصدق دار	امتیاز	۱	
				امتیاز	مصدق
۲۳	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۴	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۵	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۶	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۷	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۸	شرکت گاز استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۹	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۳۰	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۶۰,۰۰	۵۷,۰۰	۵۷,۰۰	۶۰,۰۰
۳۱	اداره کل هواشناسی استان تهران	۶۰,۰۰	۵۷,۰۰	۵۷,۰۰	۶۰,۰۰
۳۲	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۶۰,۰۰	۵۷,۰۰	۵۷,۰۰	۶۰,۰۰
۳۳	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۶۰,۰۰	۵۲,۵۰	۵۲,۵۰	۶۰,۰۰
۳۴	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۶۰,۰۰	۵۲,۵۰	۵۲,۵۰	۶۰,۰۰
۳۵	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۶۰,۰۰	۵۱,۰۰	۵۱,۰۰	۶۰,۰۰
۳۶	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۶۰,۰۰	۵۱,۰۰	۵۱,۰۰	۶۰,۰۰
۳۷	اداره کل راه آهن استان تهران	۶۰,۰۰	۴۹,۵۰	۴۹,۵۰	۶۰,۰۰
۳۸	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۶۰,۰۰	۴۹,۵۰	۴۹,۵۰	۶۰,۰۰
۳۹	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۶۰,۰۰	۴۹,۵۰	۴۹,۵۰	۶۰,۰۰
۴۰	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۶۰,۰۰	۴۸,۷۵	۴۸,۷۵	۶۰,۰۰
۴۱	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۶۰,۰۰	۴۶,۵۰	۴۶,۵۰	۶۰,۰۰
۴۲	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۶۰,۰۰	۴۵,۷۵	۴۵,۷۵	۶۰,۰۰
۴۳	مدیریت امور عشایر استان تهران	۶۰,۰۰	۴۵,۰۰	۴۵,۰۰	۶۰,۰۰
۴۴	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۶۰,۰۰	۴۳,۵۰	۴۳,۵۰	۶۰,۰۰

ادامه جدول ۱۳- امتیازات دستگاه های اجرایی در شاخص های معیار توانمندسازی مدیران و کارکنان

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۴۵	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰
۴۶	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰
۴۷	اداره کل بهزیستی استان تهران	۴۰,۵۰	۶۰,۰۰	۴۰,۵۰	۶۰,۰۰
۴۸	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۳۷,۵۰	۶۰,۰۰	۳۷,۵۰	۶۰,۰۰
۴۹	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۳۶,۰۰	۶۰,۰۰	۳۶,۰۰	۶۰,۰۰
۵۰	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۳۶,۰۰	۶۰,۰۰	۳۶,۰۰	۶۰,۰۰
۵۱	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۳۴,۵۰	۶۰,۰۰	۳۴,۵۰	۶۰,۰۰
۵۲	اداره کل گمرک غرب تهران	۳۳,۰۰	۶۰,۰۰	۳۳,۰۰	۶۰,۰۰
۵۳	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۳۱,۵۰	۶۰,۰۰	۳۱,۵۰	۶۰,۰۰
۵۴	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۳۰,۰۰	۶۰,۰۰	۳۰,۰۰	۶۰,۰۰
۵۵	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۲۵,۵۰	۶۰,۰۰	۲۵,۵۰	۶۰,۰۰
۵۶	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۲۱,۵۱	۶۰,۰۰	۲۱,۵۱	۶۰,۰۰
۵۷	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۱۹,۵۰	۶۰,۰۰	۱۹,۵۰	۶۰,۰۰
۵۸	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۱۹,۵۰	۶۰,۰۰	۱۹,۵۰	۶۰,۰۰
۵۹	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۱۸,۰۰	۶۰,۰۰	۱۸,۰۰	۶۰,۰۰
۶۰	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱۶,۵۰	۶۰,۰۰	۱۶,۵۰	۶۰,۰۰
۶۱	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۱۳,۵۰	۶۰,۰۰	۱۳,۵۰	۶۰,۰۰
۶۲	اداره کل انتقال خون استان تهران	۸,۰۱	۶۰,۰۰	۸,۰۱	۶۰,۰۰
۶۳	اداره کل گمرک تهران	۶,۰۰	۶۰,۰۰	۶,۰۰	۶۰,۰۰
۶۴	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۶,۰۰	۶۰,۰۰	۶,۰۰	۶۰,۰۰
۶۵	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰
۶۶	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰

جدول ۱۴- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار شفافیت

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۱	اداره کل استاندارد استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	۴۸,۰۰	۴۸,۰۰	۴۸,۰۰	۴۸,۰۰
۳	اداره کل پست استان تهران	۴۸,۰۰	۴۸,۰۰	۴۸,۰۰	۴۸,۰۰
۴	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۵	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۶	شرکت سهامی برق منطقه ای استان تهران	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰	۶۰,۰۰
۷	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	۵۹,۰۰	۶۰,۰۰	۵۹,۰۰	۶۰,۰۰
۸	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	۵۹,۰۰	۶۰,۰۰	۵۹,۰۰	۶۰,۰۰
۹	اداره کل ثبت احوال استان تهران	۵۸,۰۴	۶۰,۰۰	۵۸,۰۴	۶۰,۰۰
۱۰	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	۵۸,۰۱	۶۰,۰۰	۵۸,۰۱	۶۰,۰۰
۱۱	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	۵۸,۰۰	۶۰,۰۰	۵۸,۰۰	۶۰,۰۰
۱۲	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	۵۸,۰۰	۶۰,۰۰	۵۸,۰۰	۶۰,۰۰
۱۳	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	۵۷,۰۰	۶۰,۰۰	۵۷,۰۰	۶۰,۰۰
۱۴	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	۵۶,۰۰	۶۰,۰۰	۵۶,۰۰	۶۰,۰۰
۱۵	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	۵۶,۰۰	۶۰,۰۰	۵۶,۰۰	۶۰,۰۰
۱۶	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	۵۶,۰۰	۶۰,۰۰	۵۶,۰۰	۶۰,۰۰
۱۷	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	۵۴,۰۰	۶۰,۰۰	۵۴,۰۰	۶۰,۰۰
۱۸	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	۵۴,۰۰	۶۰,۰۰	۵۴,۰۰	۶۰,۰۰
۱۹	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	۵۳,۰۰	۶۰,۰۰	۵۳,۰۰	۶۰,۰۰
۲۰	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	۵۲,۰۰	۶۰,۰۰	۵۲,۰۰	۶۰,۰۰
۲۱	شرکت آب منطقه ای استان تهران	۵۰,۰۰	۶۰,۰۰	۵۰,۰۰	۶۰,۰۰
۲۲	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	۴۸,۰۰	۴۰,۰۰	۴۸,۰۰	۴۰,۰۰

ادامه جدول ۱۴- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار شفافیت

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۲۳	اداره کل دامپزشکی استان تهران	۴۹,۰۰	۶۰,۰۰	۴۹,۰۰	۶۰,۰۰
۲۴	مدیریت حج و زیارت استان تهران	۴۸,۰۰	۶۰,۰۰	۴۸,۰۰	۶۰,۰۰
۲۵	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	۴۶,۲۰	۶۰,۰۰	۴۶,۲۰	۶۰,۰۰
۲۶	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	۴۶,۰۴	۶۰,۰۰	۴۶,۰۴	۶۰,۰۰
۲۷	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	۴۴,۰۰	۶۰,۰۰	۴۴,۰۰	۶۰,۰۰
۲۸	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	۴۳,۰۴	۶۰,۰۰	۴۳,۰۴	۶۰,۰۰
۲۹	اداره کل بازنشستگی استان تهران	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰	۴۲,۰۰	۶۰,۰۰
۳۰	اداره کل بهزیستی استان تهران	۴۰,۰۰	۶۰,۰۰	۴۰,۰۰	۶۰,۰۰
۳۱	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	۳۸,۰۰	۶۰,۰۰	۳۸,۰۰	۶۰,۰۰
۳۲	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	۳۷,۰۰	۶۰,۰۰	۳۷,۰۰	۶۰,۰۰
۳۳	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	۳۷,۰۰	۶۰,۰۰	۳۷,۰۰	۶۰,۰۰
۳۴	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۳۵,۱۰	۶۰,۰۰	۳۵,۱۰	۶۰,۰۰
۳۵	اداره کل راه آهن استان تهران	۳۵,۰۰	۶۰,۰۰	۳۵,۰۰	۶۰,۰۰
۳۶	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	۳۴,۰۰	۶۰,۰۰	۳۴,۰۰	۶۰,۰۰
۳۷	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	۳۱,۰۰	۶۰,۰۰	۳۱,۰۰	۶۰,۰۰
۳۸	اداره کل فرودگاه مهرآباد	۲۴,۰۰	۴۸,۰۰	۲۴,۰۰	۴۸,۰۰
۳۹	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	۲۹,۰۰	۶۰,۰۰	۲۹,۰۰	۶۰,۰۰
۴۰	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	۲۶,۰۰	۶۰,۰۰	۲۶,۰۰	۶۰,۰۰
۴۱	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ	۲۴,۰۸	۶۰,۰۰	۲۴,۰۸	۶۰,۰۰
۴۲	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	۲۰,۰۰	۶۰,۰۰	۲۰,۰۰	۶۰,۰۰
۴۳	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران	۲۰,۰۰	۶۰,۰۰	۲۰,۰۰	۶۰,۰۰
۴۴	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	۱۸,۱۲	۶۰,۰۰	۱۸,۱۲	۶۰,۰۰

ادامه جدول ۱۴- امتیازات مکتسبه دستگاه های اجرایی استان در شاخص های معیار شفافیت

رتبه	عنوان دستگاه اجرایی	معیار		شاخص	
		امتیاز	مصدق دار	۱	
				امتیاز	مصدق
۴۵	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	۱۸,۰۰	۶۰,۰۰	۱۸,۰۰	۶۰,۰۰
۴۶	شرکت عمران شهر جدید پردیس	۱۶,۰۰	۶۰,۰۰	۱۶,۰۰	۶۰,۰۰
۴۷	شرکت عمران شهر جدید پرد	۱۶,۰۰	۶۰,۰۰	۱۶,۰۰	۶۰,۰۰
۴۸	اداره کل نوسازی مدارس استان تهران	۱۵,۰۰	۶۰,۰۰	۱۵,۰۰	۶۰,۰۰
۴۹	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی	۱۴,۰۰	۶۰,۰۰	۱۴,۰۰	۶۰,۰۰
۵۰	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	۱۳,۰۰	۶۰,۰۰	۱۳,۰۰	۶۰,۰۰
۵۱	شرکت غله و خدمات بازرگانی استان تهران	۱۳,۰۰	۶۰,۰۰	۱۳,۰۰	۶۰,۰۰
۵۲	شرکت گاز استان تهران	۱۱,۰۰	۶۰,۰۰	۱۱,۰۰	۶۰,۰۰
۵۳	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران	۱۰,۲۰	۶۰,۰۰	۱۰,۲۰	۶۰,۰۰
۵۴	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران	۱۰,۰۰	۶۰,۰۰	۱۰,۰۰	۶۰,۰۰
۵۵	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	۸,۰۰	۶۰,۰۰	۸,۰۰	۶۰,۰۰
۵۶	اداره کل هواشناسی استان تهران	۶,۰۰	۴۸,۰۰	۶,۰۰	۴۸,۰۰
۵۷	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	۷,۰۰	۶۰,۰۰	۷,۰۰	۶۰,۰۰
۵۸	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران	۶,۰۰	۶۰,۰۰	۶,۰۰	۶۰,۰۰
۵۹	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	۵,۰۰	۶۰,۰۰	۵,۰۰	۶۰,۰۰
۶۰	مدیریت امور عشایر استان تهران	۴,۰۰	۶۰,۰۰	۴,۰۰	۶۰,۰۰
۶۱	اداره کل انتقال خون استان تهران	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰
۶۲	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰
۶۳	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰
۶۴	اداره کل گمرک غرب تهران	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰
۶۵	نهاد کتابخانه های عمومی استان تهران	۰,۰۰	۶۰,۰۰	۰,۰۰	۶۰,۰۰
۶۶	اداره کل گمرک تهران	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰	۰,۰۰

تحلیل وضعیت دستگاه‌های اجرایی استان از منظر شاخص‌های عمومی در هر یک از معیارها

در این بخش از گزارش، به بررسی وضعیت استان در هر یک از شاخص‌ها به تفکیک هر معیار پرداخته شده است که مشتمل بر بررسی وضعیت کلی دستگاه‌های اجرایی استان و تحلیل مختصری از نقاط قوت، ضعف و راهکارهای پیشنهادی می‌باشد.

لازم به توضیح است سطح‌بندی به‌کارگرفته شده در این بخش، بر مبنای سطح‌بندی سامانه جامع مدیریت عملکرد می‌باشد که قبلاً به آن اشاره شده است.

معیار ۱: رضایت‌مندی از خدمات

معیار رضایت‌مندی از خدمات، اولین معیار عمومی با ۴ شاخص می‌باشد. در ادامه وضعیت کلی دستگاه‌های اجرایی استان در هر یک از شاخص‌های این معیار، در قالب جدول ۱۵ و نمودار ۱۲ و تحلیل مختصری از نقاط قوت، ضعف و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است. براساس نتایج ارزیابی عملکرد، ضعیف‌ترین شاخص این معیار، شاخص رضایت‌مندی مردم از خدمات دستگاه با تحقق ۴۳,۲۵ درصدی است. با توجه به اینکه این شاخص، دارای دو سنج به‌ترتیب: ۱- میزان رضایت مردم از خدمات دستگاه (ثبت شده در سامانه راهبری) و ۲- دسترسی آسان توان‌خواهان به فضاهای اداری بوده است علی‌رغم عملکرد نسبتاً قابل قبول دستگاه‌های اجرایی در سنج دوم، به دلیل عملکرد بسیار ضعیف در سنج اول، میزان تحقق شاخص، در سطح پایینی بوده است به‌گونه‌ای که ۴۱ دستگاه اجرایی، کمتر از ۶۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نموده‌اند.

شاخص مشارکت دستگاه در فرآیندهای سنجش رضایت مردم، با تحقق ۶۴,۲۱ درصدی، عملکرد متوسطی ارائه نموده است. به‌طور تقریبی، ۴۴ درصد دستگاه‌های اجرایی، توانسته‌اند بیش از ۹۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نمایند. از سوی دیگر، ۴۲ درصد دستگاه‌های مورد ارزیابی، از لحاظ امتیاز کسب شده در سطح ضعیف می‌باشند به‌عبارت دیگر اقدامات صورت گرفته در برخی دستگاه‌ها، در بالاترین سطح خود می‌باشد و در برخی دیگر، تقریباً هیچ اقدامی در این راستا انجام نشده است.

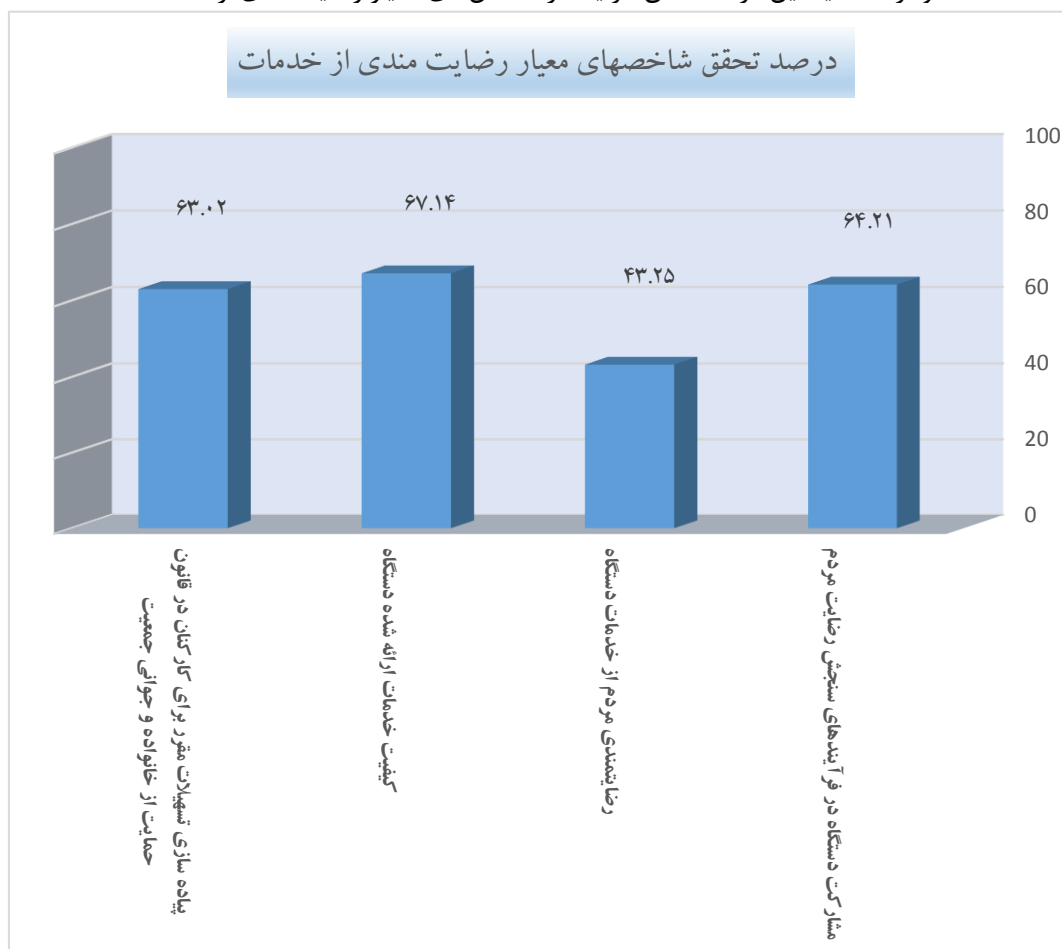
شاخص کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه، با میانگین تحقق ۶۷,۱۴ درصدی، قوی‌ترین نماگر این شاخص بوده است. ۲۶ دستگاه اجرایی (۳۹ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین کسب نموده‌اند که عملکرد مطلوب واحدهای استانی را در این زمینه نشان می‌دهد. این در حالی است که ۴۴ درصد از دستگاه‌های اجرایی در این شاخص، به دلیل ارائه خدمات در میز خدمت الکترونیکی و نداشتن خدمت در میز خدمت حضوری، مشمول عدم مصداق شده‌اند.

میانگین تحقق در شاخص پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت، ۶۳,۰۲ درصد می باشد. در این شاخص، ۶ دستگاه اجرایی امتیاز صفر و ۷ دستگاه امتیاز کامل دریافت نموده اند. ۳۹ درصد واحدهای استانی، کمتر از ۶۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده اند که این موضوع باعث کاهش میانگین استان شده است. از جمله دلایل آن، می توان به جدید بودن قانون مذکور و نبود آیین نامه و دستورالعمل های اجرایی دقیق و بدون ابهام، در اجرای مفاد قانون حمایت از خانواده اشاره نمود.

جدول ۱۵- وضعیت استان در هر یک از شاخص های معیار رضایتمندی از خدمات

تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته				دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته اند		دستگاه اجرایی که مشمول عدم مصداق شده		عنوان شاخص
ضعیف	متوسط	خوب	عالی	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	
۲۸	۴	۵	۲۹	۲۱	۱۴	۷,۵	۵	۰	۰	مشارکت دستگاه در فرآیندهای سنجش رضایت مردم
۴۱	۶	۷	۱۲	۷,۵	۵	۱,۵	۱	۰	۰	رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه
۱۱	۱	۵	۲۰	۱۰,۶	۷	۱۵,۱	۱۱	۴۳,۹	۲۹	کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه
۲۶	۱۵	۴	۲۱	۱۰,۶	۷	۹,۰۹	۶	۰	۰	پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت

نمودار ۱۲- میانگین درصد تحقق هر یک از شاخص های معیار رضایت مندی از خدمات-



جدول ۱۶- تحلیل معیار رضایت مندی از خدمات

نقاط قوت:

- افزایش سرعت در ارائه خدمات بدون مراجعه به واحدهای مختلف دستگاه اجرایی از طریق میز خدمت.
- استفاده موثر از سامانه راهبری میز خدمت برای ارائه خدمت در میز خدمت حضوری توسط بسیاری از دستگاه های اجرایی.
- ترویج فرهنگ خدمت رسانی مناسب به ارباب رجوع و افزایش حس مسئولیت پذیری و پاسخگویی محترمانه از سوی کارکنان دستگاه های اجرائی از طریق اجرای طرح های رضایت سنجی.
- ارتقای رضایت مندی ارباب رجوع از طریق شفافیت در مراحل و فرایندهای کاری ارائه خدمت.
- الزام دستگاه ها به رعایت استانداردهای لازم در فضاهای اداری، متناسب با نیاز معلولین و جانبازان در راستی خدمت- رسانی مطلوب و ارتقای سطح رضایت مندی.
- وضعیت مطلوب دستگاه ها در برخی از سنجه های مناسب سازی فضای اداری برای معلولین مانند: سطح شیب دار.

نقاط ضعف:

- عدم توجه به تفاوت در ماهیت دستگاه های اجرایی در بررسی نتایج رضایت سنجی و تعریف استانداردها متناسب با ماهیت هر دستگاه.

- عدم امکان دریافت نظرسنجی از طریق کد دوبعدی برای برخی از مشاغل در دستگاه‌های اجرایی.
- عدم تمایل کارکنان و مراجعان برای ثبت نظرات از طریق کد دوبعدی.
- نبود الگوی واحد و یکپارچه در پیاده‌سازی میز خدمت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی.
- نبود 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 نرفتن 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.
- نبود امکان گزارش‌گیری جامع از سامانه راهبری میز خدمت.
- مشکلات متعدد در سامانه راهبری میز خدمت که هم دستگاه‌های اجرایی استان به‌عنوان ارزیابی‌شونده و هم کارشناسان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان را در ارزیابی با چالش مواجه می‌نماید.
- 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..
- عدم امکان تامین مهدکودک مناسب در فاصله ۵۰۰ متر از محل کار برای مادران در برخی دستگاه‌های اجرایی به لحاظ موقعیت مکانی و عدم توجه به اقتضائات دستگاه‌های اجرایی مختلف در شاخص اجرای قانون حمایت از خانواده.
- نبود بسترهای الکترونیکی و ابزارهای لازم جهت انجام وظایف به صورت دورکاری و از منزل برای مادران باردار و تلقی اشتباه برخی کارکنان نسبت به این مسئله به نحوی که بعضاً دورکاری با تعطیلی اشتباه گرفته می‌شود.
- نبود سازوکار قانونی یکپارچه و فراگیر جهت تشویق کارکنان به امر ازدواج و فرزندآوری (مرخصی تشویقی، پرداخت های تشویقی و ...) برای تعیین حدود پرداختی‌ها و محل هزینه‌کرد و...

راهکارهای پیشنهادی:

- ارائه الگویی 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 ...
- توسعه و تکامل سامانه نظرسنجی در راستای عامه‌پسند بودن و جذابیت بیشتر آن به‌منظور جلب مشارکت بیشتر مراجعان برای شرکت در نظرسنجی و اعتبار بخشیدن به داده‌های دریافتی از نظرسنجی صورت گرفته.
- 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.
- الزام دستگاه‌ها به تامین منابع مالی مورد نیاز جهت اجرای مفاد قانون حمایت از خانواده و پیش بینی اعتبارات مربوطه در بودجه سنواتی.
- استفاده از مشاوران و متخصصان حوزه خانواده در دستگاه‌های استانی و برگزاری جلسات در مناسبت‌های مختلف در خصوص آگاهی- بخشی درباره ازدواج و فرزندآوری.
- تعیین و مشخص نمودن مشاغل مشمول دورکاری.
- پرداخت هزینه مهدکودک به کارکنان، در صورتی که واحد استانی، امکان راه‌اندازی و یا انعقاد قرارداد با مهدکودک‌های اطراف دستگاه را ندارد.

معیار ۲: اطلاع رسانی و تبیین

معیار اطلاع رسانی و تبیین، دومین معیار عمومی با ۱ شاخص و ۶ سنجه می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در معیار، در قالب جدول ۱۷ و نمودار ۱۳ و ۱۴ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

براساس نتایج ارزیابی عملکرد، شاخص تبیین دستاوردها و اقناع افکار عمومی با تحقق میانگین ۴۹,۹۵ درصدی، عملکرد مطلوبی نداشته است. به طور تقریبی ۴۵ درصد دستگاه های اجرایی، امتیازی کمتر از میانگین در این شاخص دریافت نموده اند که این مطلب، عملکرد ضعیف واحدهای استانی، در این حوزه را نشان می دهد. همچنین به طور تقریبی ۵۱ 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.

از دلایل اصلی عملکرد نامطلوب، ناآشنایی با عملکرد مورد انتظار و عدم ارائه مستندات، منطبق بر شیوه نامه ارزیابی عملکرد، از سوی دستگاه های اجرایی استان بوده است.

جدول ۱۷- وضعیت استان در معیار اطلاع رسانی و تبیین

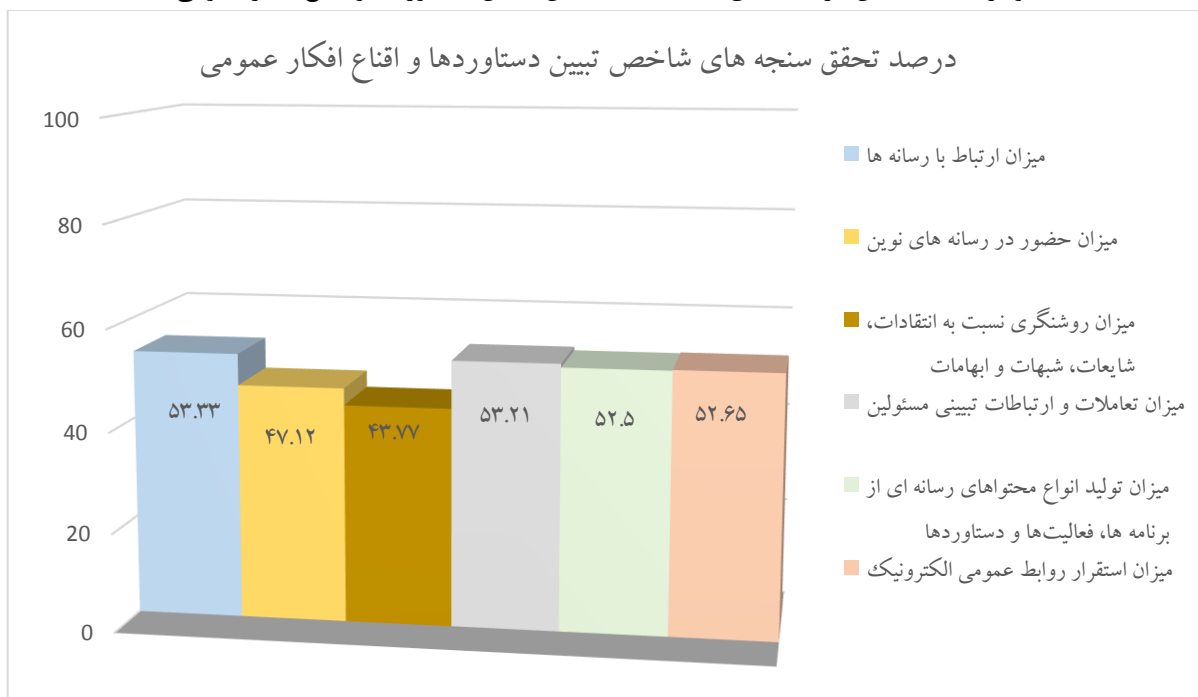
عنوان شاخص	دستگاه اجرایی که مشمول عدم مصداق شده		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته اند		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه اجرایی که در هر یک از سطوح قرار گرفته			
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
تبیین دستاوردها و اقناع افکار عمومی	۰	۰	۸	۱۲,۱	۷	۱۰,۰۶	۱۲	۱۴	۶	۳۴

نمودار ۱۳ - میانگین درصد تحقق معیار اطلاع رسانی و تبیین



همان‌طوری که در نمودار ۱۴، نیز مشاهده می‌گردد در ۶ سنجه شاخص تبیین دستاوردها و اقناع افکار عمومی، کمتر از ۶۰ درصد از اهداف شاخص محقق شده است.

نمودار ۱۴ - میانگین درصد تحقق سنجه‌های شاخص تبیین دستاوردها و اقناع افکار عمومی



جدول ۱۸ - تحلیل معیار اطلاع‌رسانی و تبیین

نقاط قوت:

- امکان ارتباط بیشتر و سهل‌الوصول‌تر مردم با مسئولان و مدیران دستگاه‌های اجرایی.
- انتقال اطلاعات واقعی و درست از عملکرد دستگاه‌ها به مردم و تنویر افکار عمومی.
- انعکاس مناسب اهداف، فعالیت‌ها، برنامه‌ها و مواضع سازمان‌های دولتی به مردم در قالب‌های مختلف رسانه‌ای.

نقاط ضعف:

- با توجه به کثرت رسانه‌ها و شبکه‌های اجتماعی، پارامتر سنجش در مورد تعداد و نوع رسانه‌هایی که دستگاه باید در آنها فعال باشد مشخص نیست.
- برای تعداد مصاحبه‌ها و زمان آنها به لحاظ حداقل موارد قابل قبول، حدود خاصی مشخص نشده است.
- ملاک و تعداد مشخصی برای ملاقات و بازدیدهای مدیران و مسئولین با شخصیت‌های حقوقی و حقیقی، افشار مختلف مردم و وجود ندارد.
- فضای محدود سامانه جامع مدیریت عملکرد برای بارگذاری مستندات شاخص از سوی دستگاه‌های اجرایی.
- شیوه‌نامه امتیازدهی به سنجه‌های شاخص، بسیار کلی و مبهم است و دستگاه‌های اجرایی را در ارائه مستندات و ارزیابان را در امتیازدهی با مشکل مواجه می‌سازد.

راهکارهای پیشنهادی:

- طراحی سازوکاری جهت رصد مستمر سنجه‌ها و موارد مطرح شده در این شاخص، در طول سال و ارائه گزارش اقدامات به صورت فصلی یا شش ماهه در راستای اطلاع‌رسانی و تبیین.
- تعریف و شفاف‌سازی سنجه‌های شاخص و رفع ابهامات شیوه‌نامه امتیازدهی.
- برگزاری جلسات آموزشی و توجیهی جهت آشنایی هرچه بیشتر دستگاه‌های اجرایی با مبحث جهاد تبیین و عملکرد مورد انتظار از آنان.
- افزایش ظرفیت بارگذاری مستندات در سامانه، جهت ارائه بهتر اطلاعات از سوی دستگاه‌های اجرایی.

معیار ۳: ارتقای بهره‌وری

معیار ارتقای بهره‌وری، سومین معیار عمومی با ۲ شاخص می‌باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه‌های اجرایی استان، در هر یک از شاخص‌های این معیار، در قالب جدول ۱۹ و نمودار ۱۵ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است. ضعیف‌ترین شاخص این معیار، شاخص بهینه‌سازی الگوی مصرف در دستگاه با میانگین تحقق ۵۰٫۶۹ درصدی است. ۲۹ دستگاه اجرایی (بطور تقریبی ۴۴ درصد)، امتیازی کمتر از میانگین دریافت نموده‌اند که عملکرد نامطلوب آنها را نشان می‌دهد. از دلایل اصلی کم بودن امتیاز استان در این شاخص، کمبود بودجه برای اقدام در برخی سنجه‌های شاخص و همچنین عدم ارائه مستندات لازم براساس شیوه‌نامه ارزیابی عملکرد از سوی بعضی دستگاه‌های اجرایی استان می‌باشد.

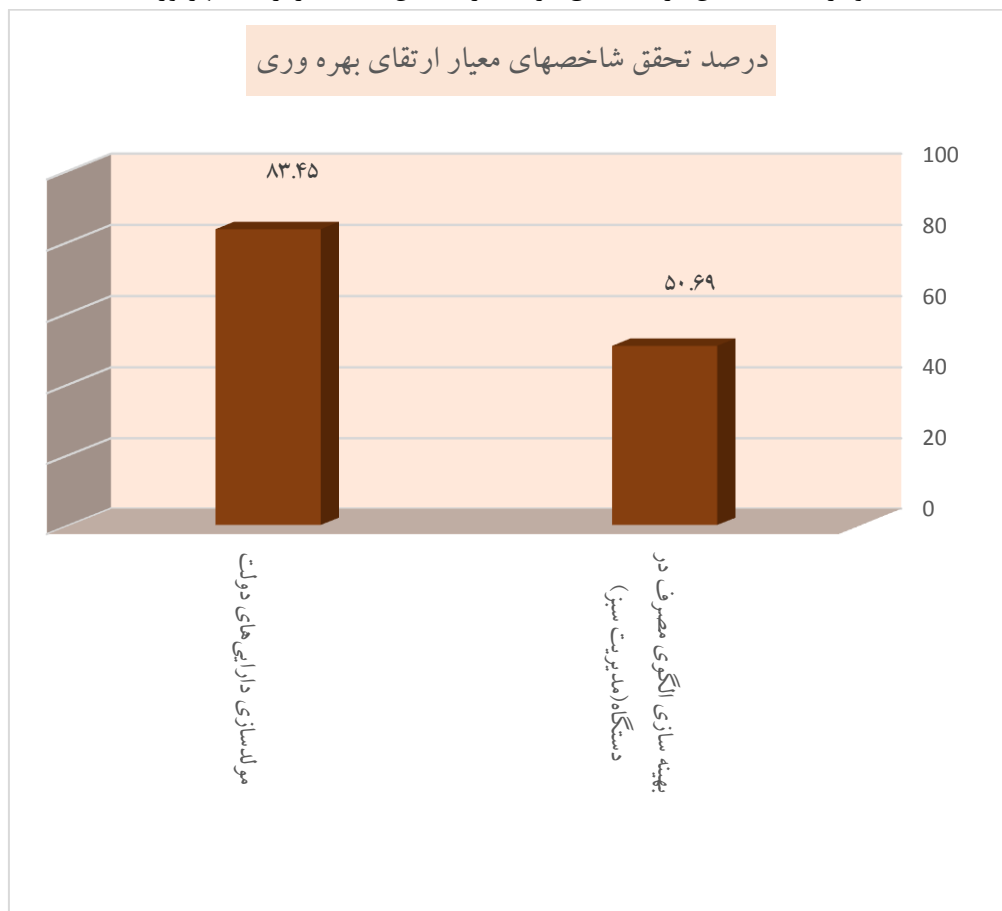
در شاخص مولدسازی دارایی‌های دولت، میانگین درصد تحقق ۸۳٫۴۵، نشان از عملکرد نسبتاً مطلوب اکثریت دستگاه‌های اجرایی در این حوزه دارد به‌گونه‌ای که ۴۰ درصد دستگاه‌های اجرایی استان، بیش از ۹۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نموده‌اند ولیکن عملکرد ضعیف برخی دیگر از دستگاه‌های اجرایی استان، موجب تحت تاثیر قرار گرفتن میانگین امتیاز در استان شده است.

همان‌طور که در جدول ۱۹ مشاهده می‌شود در شاخص بهینه‌سازی الگوی مصرف در دستگاه، فقط ۲ دستگاه، 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 شاخص را می‌طلبد.

جدول ۱۹- وضعیت استان در هر یک از شاخص‌های معیار ارتقای بهره‌وری

عنوان شاخص	دستگاه اجرایی که مشمول عدم مصداق شده		دستگاه اجرایی که امتیاز صفر گرفته‌اند		دستگاه اجرایی که امتیاز کامل کسب نموده		تعداد دستگاه‌های اجرایی که			
	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	عالی	خوب	متوسط	ضعیف
بهینه‌سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز)	۰	۰	۱۰۰٫۰۶	۷	۰	۰	۲	۱۰	۱۷	۳۷
مولدسازی دارایی‌های دولت	۳۹٫۳	۲۶	۳۰٫۳	۲	۱۸٫۱	۱۲	۲۶	۷	۱	۶

نمودار ۱۵- میانگین درصد تحقق هر یک از شاخص های معیار ارتقای بهره‌وری



جدول ۲۰- تحلیل معیار ارتقای بهره‌وری

نقاط قوت: - الزام دستگاه های اجرایی به انجام اقدامات لازم درخصوص صرفه جویی آب، گاز و برق و ... - تعدد و تنوع پارامترهای ارزیابی و واقعی شدن ارزیابی مبتنی بر استانداردها. - تدوین و ابلاغ شیوه نامه و چک لیست ممیزی در جهت کاهش اعمال سلیقه در ارزیابی. - شناسایی فضاهای اداری دستگاه های اجرایی. - شناسایی کاربری فضاهای اداری در اختیار دستگاه های اجرایی.
نقاط ضعف: - نداشتن بودجه مناسب برای تحقق اهداف برنامه مدیریت سبز. - عدم توجه به وضعیت موجود دستگاه اجرایی در حین ارزیابی و اعمال استانداردهای یکسان برای تمامی دستگاه های اجرایی استان. - فرسودگی و مصرف زیاد انرژی در لوازم و تجهیزات و خودروهای دستگاه های اجرایی. - عدم امکان دسترسی به سامانه سادا و ویرایش اطلاعات بصورت همزمان برای کاربر دستگاه و راهبر استان.

– عدم همکاری کامل دستگاه های اجرایی در ثبت اطلاعات املاک.

راهکارهای پیشنهادی:

- در اختیار قرار دادن بودجه مناسب برای انجام الزامات مدیریت سبز در دستگاه های اجرایی.
- تلاش دستگاه های اجرایی استان نسبت به افزایش آگاهی و حساسیت کارکنان تحت مدیریت و یا به عبارت دیگر، آموزش و فرهنگ سازی در زمینه مدیریت سبز.
- ارائه چک لیست امتیازی به دستگاه های اجرایی استان در این شاخص به منظور شناخت نقاط ضعف و تلاش در جهت رفع نواقص.
- اتخاذ سازوکارهای تشویقی برای کاربران دستگاه های اجرایی به منظور بهبود عملکرد ثبت اطلاعات املاک.

معیار ۴: بهبود و تحول سازمانی

معیار بهبود و تحول سازمانی، چهارمین معیار عمومی با ۴ شاخص می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان، در هر یک از شاخص های این معیار، در قالب جدول ۲۱ و نمودار ۱۶ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است. براساس نتایج ارزیابی عملکرد، ضعیف ترین شاخص این معیار، شاخص اهتمام به بهبود عملکرد با تحقق ۴۷,۸۱ درصدی است. ۳۳ دستگاه اجرایی (۵۰ درصد)، امتیازی کمتر از میانگین دریافت نموده اند که عملکرد نامطلوب آنها را نشان می دهد. اگرچه اکثر دستگاه های اجرایی، اقدامات موثری در زمینه استقرار مدیریت عملکرد داشته اند ولیکن تا حصول نتیجه مطلوب فاصله زیادی وجود دارد.

شاخص مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف با تحقق میانگین ۵۳,۱۷ درصدی، عملکرد ضعیفی ارائه نموده است. به طور تقریبی، ۳۳ درصد دستگاه های اجرایی، امتیاز صفر و ۳۴ درصد امتیاز کامل دریافت نموده اند به عبارت دیگر، اقدامات صورت گرفته در برخی دستگاه ها، در بالاترین سطح خود بوده است و در برخی دیگر، تقریباً هیچ اقدامی در این راستا انجام نشده است.

میانگین تحقق در شاخص فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه، ۶۱,۱ درصد می باشد. ۳۹ درصد واحدهای استانی، کمتر از ۶۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده اند که این موضوع باعث کاهش میانگین استان شده است و اهتمام و عزم جدی واحدهای استانی را برای بهبود عملکرد در این شاخص را می طلبد.

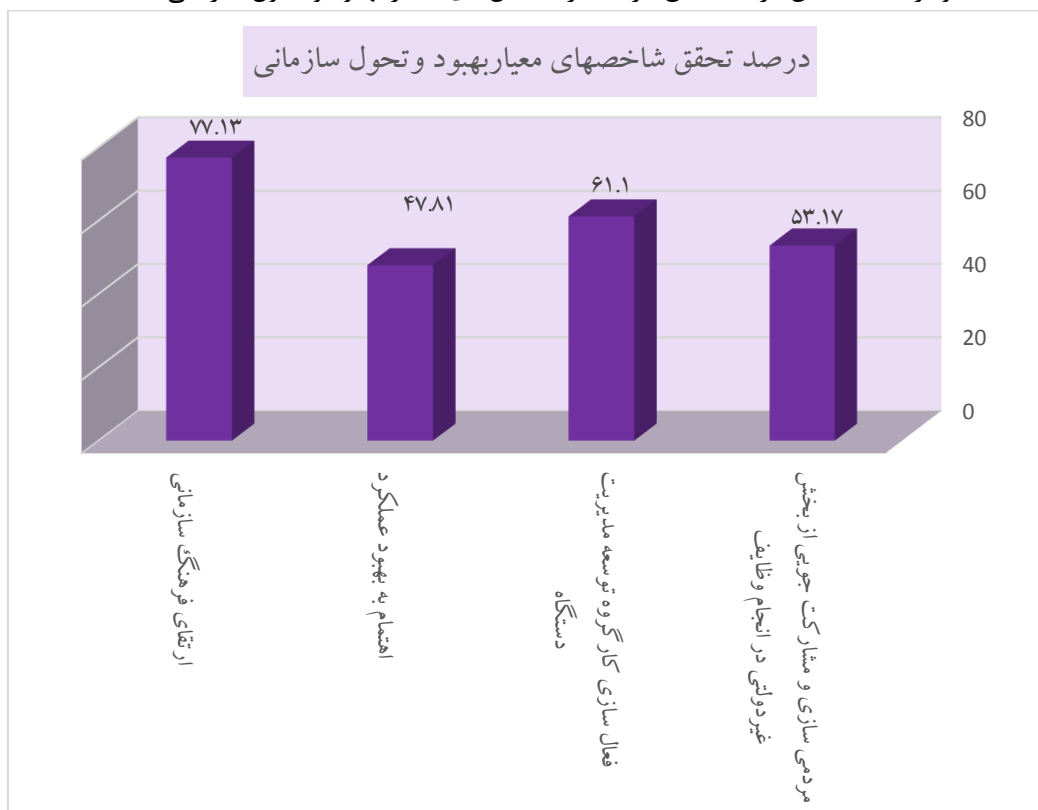
شاخص ارتقای فرهنگ سازمانی، با میانگین تحقق ۷۷,۱۳ درصدی، قوی ترین شاخص این معیار بوده است. به گونه ای که ۷۰ درصد دستگاه های اجرایی توانسته اند بیش از ۷۵ درصد از اهداف شاخص را محقق نمایند. آنچه قابل تامل است عملکرد ضعیف برخی دیگر از دستگاه های اجرایی استان، موجب تحت تاثیر قرار گرفتن میانگین امتیاز در استان 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.

همان‌طور که در جدول ۲۱ نشان داده شده، در شاخص‌های ۴ و ۲، این معیار، به‌طور تقریبی ۳۳ درصد دستگاه‌های اجرایی، از لحاظ امتیاز کسب شده از سقف امتیاز مصداق‌دار، در سطح عالی قرار گرفته‌اند و بیش از ۹۰ درصد اهداف شاخص‌ها را محقق نموده‌اند.

جدول ۲۱- وضعیت استان در هر یک از شاخص‌های معیار بهبود و تحول سازمانی

عنوان شاخص	دستگاه اجرایی که مشمول عدم-مصدق شده‌اند		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
مردمی‌سازی و مشارکت جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف	۶	۹,۰۹	۲۲	۳۳,۳	۲۳	۳۴,۸	۲۴	۵	۲	۲۹
فعال‌سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه	۰	۰	۱۰	۱۵,۱	۲۱	۳۱,۸	۲۲	۱۳	۵	۲۶
اهتمام به بهبود عملکرد	۰	۰	۱۱	۱۶,۶	۳	۴,۵	۱۱	۶	۱۱	۳۸
ارتقای فرهنگ سازمانی	۰	۰	۳	۴,۵	۲۲	۳۳,۳	۲۲	۲۴	۹	۱۱

نمودار ۱۶- میانگین درصد تحقق هر یک از شاخص‌های معیار بهبود و تحول سازمانی دستگاه



جدول ۲۲- تحلیل معیار بهبود و تحول سازمانی

نقاط قوت: - واگذاری بخشی از خدمات به بخش غیردولتی در برخی از دستگاه‌های اجرایی با توجه به نظارت صورت گرفته توسط سازمان‌های نظارتی. - کاهش نیروی انسانی و پست‌های سازمانی دستگاه‌های اجرایی از طریق واگذاری خدمات در برخی از دستگاه‌های اجرایی. - الزام دستگاه‌های اجرایی استان به تشکیل کارگروه توسعه مدیریت در راستای پیشبرد اهداف برنامه‌های تحول اداری در دستگاه. - انجام ارزیابی عملکرد دستگاه اجرایی در سامانه جامع مدیریت عملکرد در راستای استقرار مدیریت عملکرد در دستگاه و اصلاح و بهبود عملکرد. - پیگیری و اتخاذ راهبردهای اجرایی برنامه‌های اصلاح نظام اداری در سطح دستگاه‌های اجرایی از طریق فعال‌سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه. - عملکرد مطلوب برخی دستگاه‌های اجرایی، با توجه به تدوین نظام‌نامه توسعه و ترویج نماز از سوی ستاد اقامه نماز کشور و تعیین وظایف و مسئولیت دستگاه‌های اجرایی در راستای اجرای شاخص ترویج فرهنگ نماز.
نقاط ضعف: - نبود برنامه‌ای مشخص برای واگذاری تصدی‌ها در برخی دستگاه‌های اجرایی ملی. - عدم احصا کامل مشاغل حاکمیتی و تصدی‌گری. - عدم احساس نیاز برخی از دستگاه‌ها به واگذاری تصدی‌ها به دلیل حاکمیتی پنداشتن و یا منافع سازمانی. - تاثیر نداشتن واگذاری خدمات به بخش غیردولتی بر روی تعداد پست‌ها و واحدهای عملیاتی و تعداد نیروی انسانی در برخی از دستگاه‌های اجرایی. - ضعف در نظارت بر فعالیت بخش خصوصی و کمبود اعتبار برای توانمندی بخش غیردولتی. - نبود معیار مناسب جهت اندازه‌گیری کیفیت خدمات بعد از واگذاری. - عدم ارائه گزارش دقیق و کارشناسی از میزان ارتقای کارایی از طریق واگذاری‌ها. - عدم باور برخی از مدیران دستگاه‌های اجرایی استان به تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت دستگاه برای پیگیری برنامه‌های اصلاح نظام اداری. - 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 ارائه و بازگذاری مستندات شاخص ترویج فرهنگ نماز در سامانه سجاده از سوی برخی دستگاه‌های اجرایی. - عدم اشراف رابطین اقامه نماز برخی دستگاه‌های اجرایی به سامانه سجاده.
راهکارهای پیشنهادی: - مطالعه و احصاء کامل تصدی‌های قابل واگذاری از سوی ستاد مرکزی دستگاه‌ها.

- تشکیل کارگروه کاهش تصدی های دولت و تدوین و ابلاغ برنامه مشخص واگذاری.
- ایجاد فضای رقابتی میان بخش دولتی و غیردولتی در ارائه خدمات.
- تشویق مدیرانی که در واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات عملکرد مطلوبی داشته اند.
- نظارت دقیق کارشناسی بعد از واگذاری خدمات براساس شاخص های مشخص.
- تدوین الگوی اثربخش برای تعیین کیفیت خدمات براساس نظرسنجی از خدمت گیرندگان قبل و بعد از واگذاری.
- الزام استقرار نظام ارزیابی عملکرد مکانیزه در دستگاه های اجرایی از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور.
- بکارگیری نتایج ارزیابی عملکرد در نیازسنجی آموزشی مدیران و کارکنان.
- ارزیابی دوره های از عملکرد واحدها و کارکنان و ارائه بازخورد بصورت فصلی.
- تصویب و برگزاری آموزش های مرتبط در زمینه مدل های ارزیابی عملکرد و روش های بهبود آن برای مدیران و کارکنان.
- تشکیل منظم جلسات کارگروه توسعه مدیریت توسط دستگاه های اجرایی و پیگیری اجرای مصوبات آن.
- 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 قرآنی و کتابخوانی و ...

معیار ۵: سهولت دسترسی به خدمات

معیار سهولت دسترسی به خدمات، پنجمین معیار عمومی با ۱ شاخص و ۲ سنجه می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در معیار، در قالب جدول ۲۳ و نمودار ۱۷ و ۱۸ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

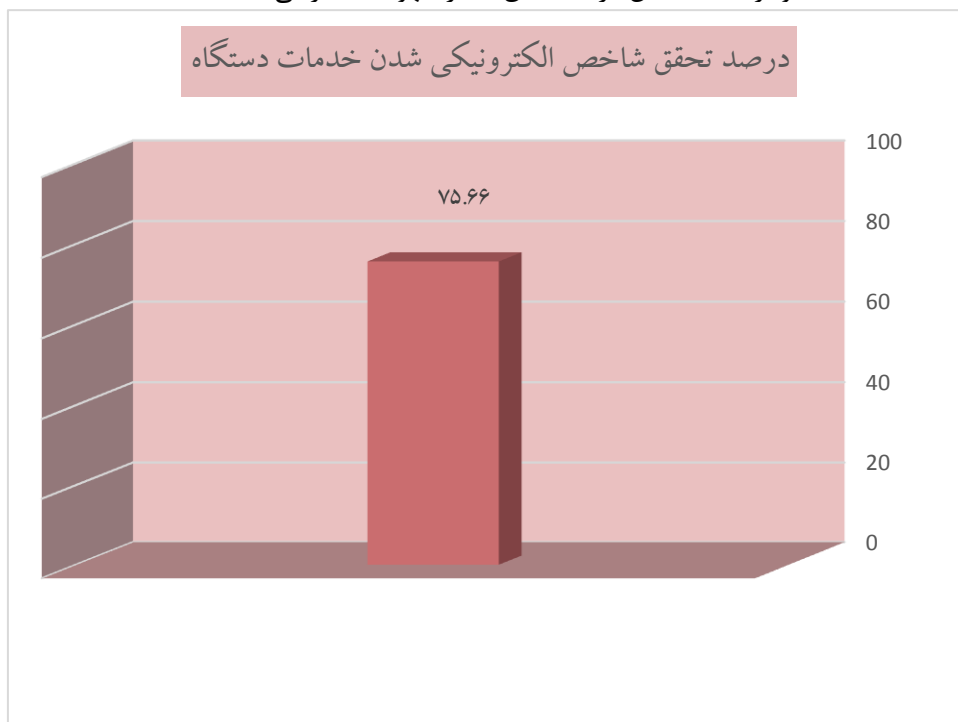
براساس نتایج ارزیابی عملکرد، شاخص الکترونیکی شدن خدمات دستگاه با تحقق میانگین ۷۵,۶۶ درصدی، عملکرد نسبتاً قابل قبولی داشته است. ۴۳ دستگاه اجرایی (۶۵ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین کسب نموده اند که عملکرد مناسب واحدهای استانی را در این زمینه نشان می دهد. همچنین ۵۶ درصد دستگاه های اجرایی توانسته اند بیش از ۹۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نمایند. در دو سنجه شاخص مذکور، (قابل مشاهده در نمودار ۱۸)، میانگین درصد تحقق به طور تقریبی بالاتر از ۷۵ درصد بوده است و این مطلب نشانگر اقدامات و گام های مناسبی است که دستگاه های اجرایی در این مسیر برداشته اند.

همان طور که در جدول ۲۳ مشاهده می گردد، ۱۹ دستگاه (۲۸,۷ درصد)، کمتر از ۶۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده اند که این موضوع باعث کاهش میانگین استان شده است و اهتمام و عزم جدی واحدهای استانی را برای بهبود عملکرد، در این شاخص را می طلبد.

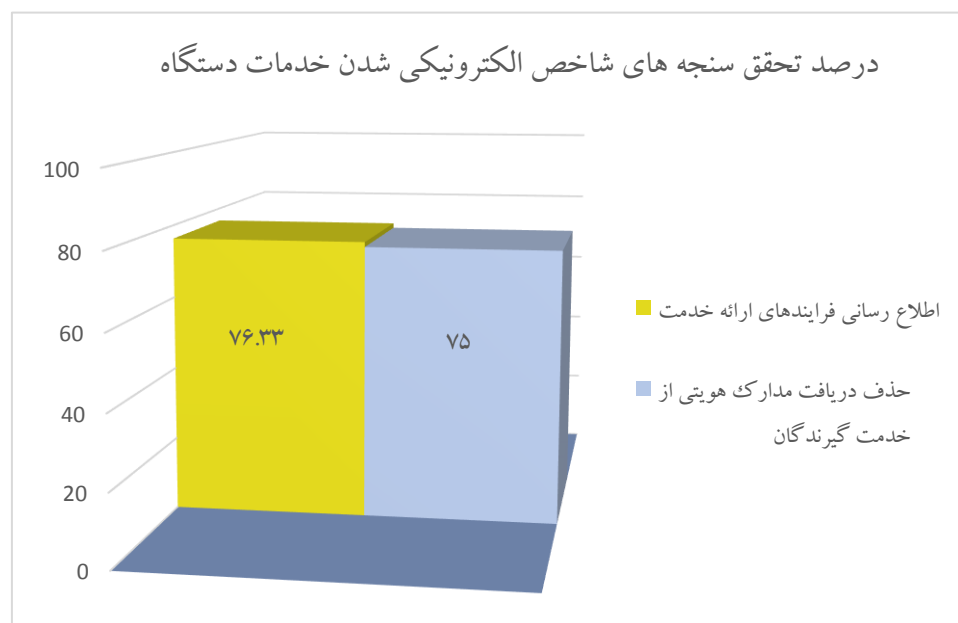
جدول ۲۳- وضعیت استان در معیار سهولت دسترسی به خدمات

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
الکترونیکی شدن خدمات دستگاه		۱	۱,۵	۳	۴,۵	۲۵	۳۷,۸	۳۷	۶	۳	۱۹

نمودار ۱۷- میانگین درصد تحقق معیار سهولت دسترسی به خدمات



نمودار ۱۸- میانگین درصد تحقق سنجه های شاخص الکترونیکی شدن خدمات دستگاه



جدول ۲۴- تحلیل معیار سهولت دسترسی به خدمات

نقاط قوت: - همسان سازی پرتال دستگاه های اجرایی با هدف کاربرپسند بودن، شفافیت تارنما و - تارنمای دستگاه، جایگاهی بسیار خوب و قابل دسترس برای معرفی خدمات و ارائه خدمات الکترونیکی. - ارتقای رضایت مندی ارباب رجوع از طریق شفافیت در مراحل و فرایندهای کاری ارائه خدمت. - افزایش خدمات الکترونیک دستگاه های اجرایی از طریق احراز هویت الکترونیکی و کاهش مراجعه به دستگاه ها و همچنین جلوگیری از موازی کاری ها و اشتباهاتی که به موجب اطلاعات نادرست رخ می دهد. - کاهش چشمگیر استفاده از کاغذ از طریق احراز هویت الکترونیکی.
نقاط ضعف: - عدم دسترسی کافی برخی از دستگاه های اجرایی برای اصلاحات در تارنما به دلیل زیرپرتال بودن در پرتال ملی. - عدم تمایل دستگاه به ارائه برخی خدمات در پرتال با توجه به کم مصرف بودن برخی خدمات و هزینه بالا برای ارائه، مانند: چندزبانه بودن و ... - نبود لیست کامل خدماتی که باید به صورت الکترونیکی در دستگاه های اجرایی احراز هویت شوند. - فراهم نبودن زیرساخت های لازم در برخی از دستگاه های 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. - 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 استقرار سامانه احراز هویت الکترونیکی و بسترسازی این امر توسط دستگاه اجرایی.

معیار ۶: شایسته سالاری

معیار شایسته سالاری ششمین معیار عمومی با ۲ شاخص می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در هر یک از شاخص های این معیار در قالب جدول ۲۵ و نمودار ۱۹ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

براساس نتایج ارزیابی عملکرد، ضعیف ترین شاخص این معیار، شاخص رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی با میانگین تحقق ۶۷,۳۲ درصدی است. ۵۷ 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.

یکی از دلایل عمده کاهش میانگین در این شاخص، عملکرد ضعیف دستگاه های اجرایی در تدوین شایستگی های اختصاصی مدیریتی به تفکیک پست های مدیریتی بوده است به گونه ای که کمتر از ۵۰ درصد اهداف این سنج محقق گردیده است.

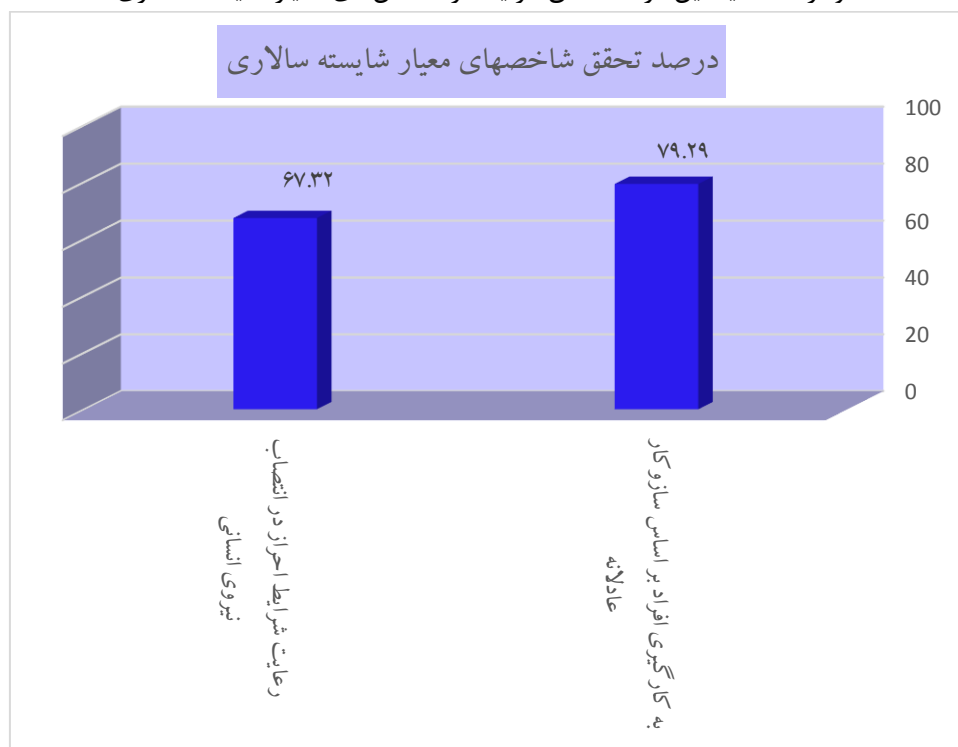
میانگین تحقق در شاخص به کارگیری افراد بر اساس سازوکار عادلانه، ۷۹,۲۹ درصد می باشد. ۳۰ درصد دستگاه های اجرایی، موفق به کسب امتیاز کامل شده اند و براساس سطح بندی سامانه جامع مدیریت عملکرد، در سطح عالی قرار گرفته اند.

در این شاخص، ۵۷,۵ درصد دستگاه های اجرایی مشمول عدم مصداق شده اند که دلیل اصلی آن، نداشتن آزمون استخدامی برای جذب و به کارگیری نیروی انسانی در سال ۱۴۰۱ در واحدهای استانی بوده است. همان طور که در جدول ۲۵ نشان داده شده در شاخص رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی، دستگاه های اجرایی که در سطح عالی قرار گرفته اند امتیاز کامل (۱۰۰ درصد تحقق) را در شاخص کسب نموده اند.

جدول ۲۵- وضعیت استان در هر یک از شاخص های معیار شایسته سالاری

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
به کارگیری افراد بر اساس سازوکار عادلانه	۳۸	۵۷,۵	۴	۶,۰۶	۲۰	۳۰,۳	۲۰	۱	۱	۶
رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی	۱	۱,۵	۵	۷,۵	۴	۶,۰۶	۱۷	۱۷	۱۱	۲۰

نمودار ۱۹- میانگین درصد تحقق هر یک از شاخص‌های معیار شایسته‌سالاری



جدول ۲۶- تحلیل معیار شایسته‌سالاری

نقاط قوت:

- رعایت قوانین و مقررات مربوط به شرایط احراز مشاغل در انتصابات از سوی دستگاه‌های اجرایی استان تا حدود زیادی.
- وجود بانک اطلاعات مدیران بالقوه در برخی دستگاه‌های اجرایی استان.
- توجه و اهتمام مدیران در برخی از دستگاه‌های اجرایی به اجرای الزام قانونی انتصاب مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی‌های عمومی مدیریتی.

نقاط ضعف:

- عدم رعایت شرایط احراز پست‌های سازمانی در برخی از دستگاه‌های اجرایی.
- نبود طرح طبقه‌بندی مشاغل استاندارد مبتنی بر شایستگی حرفه‌ای.
- عدم پیش‌بینی نظام جانشین‌پروری در دستگاه‌های اجرایی.
- نبود بانک اطلاعات مدیران بالفعل و بالقوه در اکثر دستگاه‌های اجرایی.
- نظارت ناکافی بر فرایند انتخاب و انتصاب مدیران.
- عدم معرفی کارکنان به کانون‌های ارزیابی به دلایل متعدد از جمله: هزینه‌بر بودن و ... از سوی اکثر دستگاه‌های اجرایی.
- عدم انتخاب و انتصاب مدیران از بین دارندگان گواهینامه شایستگی در برخی از دستگاه‌های اجرایی.
- عدم ارائه مستندات مورد لزوم در این شاخص براساس شیوه‌نامه.
- عدم اطلاع درست و کافی در برخی از دستگاه‌های اجرایی استان از نحوه اجرای طرح کانون‌های ارزیابی شایستگی‌های مدیران.
- بکارگیری نیروی انسانی در شرایط غیر رقابتی و بدون آزمون استخدامی.

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.
- الزام دستگاه های اجرایی به جذب نیروی انسانی صرفا از طریق آزمون استخدامی و در شرایط رقابتی.

معیار ۷: توانمندسازی مدیران و کارکنان

معیار توانمندسازی مدیران و کارکنان، هفتمین معیار عمومی با ۱ شاخص و ۴ سنجه می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در معیار، در قالب جدول ۲۷ و نمودار ۲۰ و ۲۱ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

براساس نتایج ارزیابی عملکرد، شاخص اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان با تحقق میانگین ۷۶,۰۹ درصدی، عملکرد نسبتا مناسبی داشته است. ۴۲ دستگاه اجرایی (۶۳ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین کسب نموده اند که عملکرد مناسب واحدهای استانی را در این زمینه نشان می دهد. همچنین ۴۸ درصد دستگاه های اجرایی توانسته اند بیش از ۹۰ درصد از اهداف شاخص را محقق نمایند.

در ۳ سنجه اول این شاخص، (قابل مشاهده در نمودار ۲۱)، میانگین درصد تحقق به طور تقریبی بالاتر از ۷۵ درصد، نشان از عملکرد مطلوب اکثریت دستگاه های اجرایی در این سنجه ها دارد و نشانگر اقدامات و گام های مناسبی است که دستگاه های اجرایی در این مسیر برداشته اند.

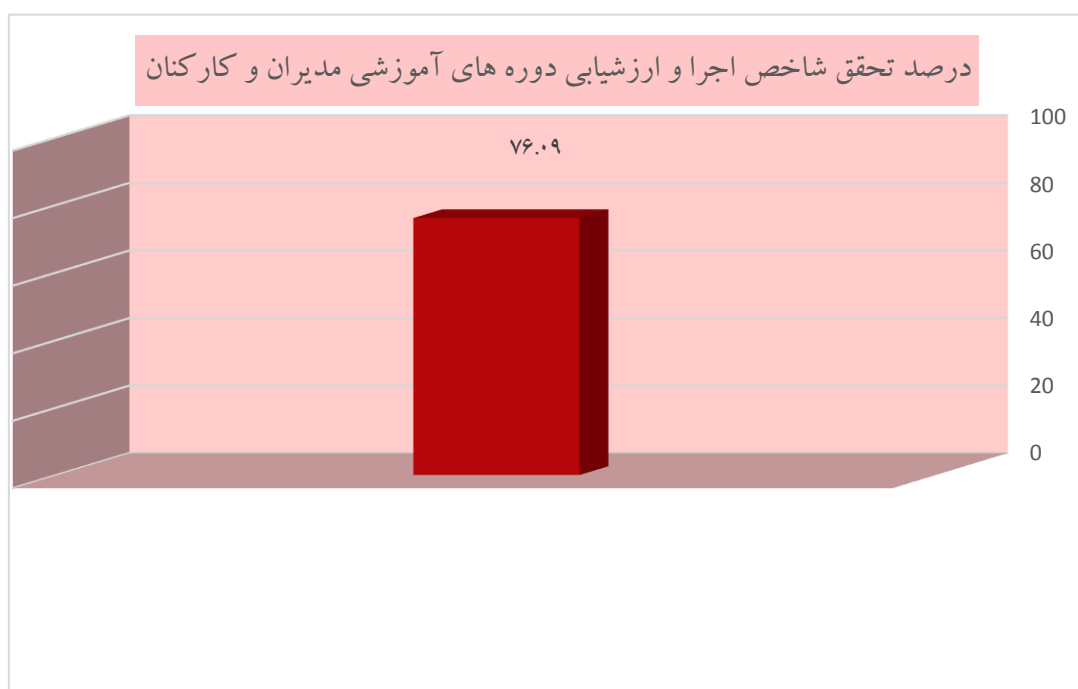
ضعیف ترین سنجه این شاخص، سنجه اثربخشی دوره های آموزشی (سطح ۳ و ۴) با میانگین تحقق ۶۷,۵۸ درصدی است. از جمله دلایل عملکرد نامطلوب دستگاه های اجرایی در این سنجه، عدم اهتمام و توجه در سنجش اثربخشی سطوح ۳ و ۴ دوره های آموزشی می باشد.

همان طور که در جدول ۲۷ مشاهده می گردد ، ۱۶ دستگاه (۲۴ درصد)، کمتر از ۶۰ درصد اهداف شاخص را محقق نموده اند که این موضوع باعث کاهش میانگین استان شده است و اهتمام و عزم جدی واحدهای استانی را برای بهبود عملکرد در این شاخص را می طلبد.

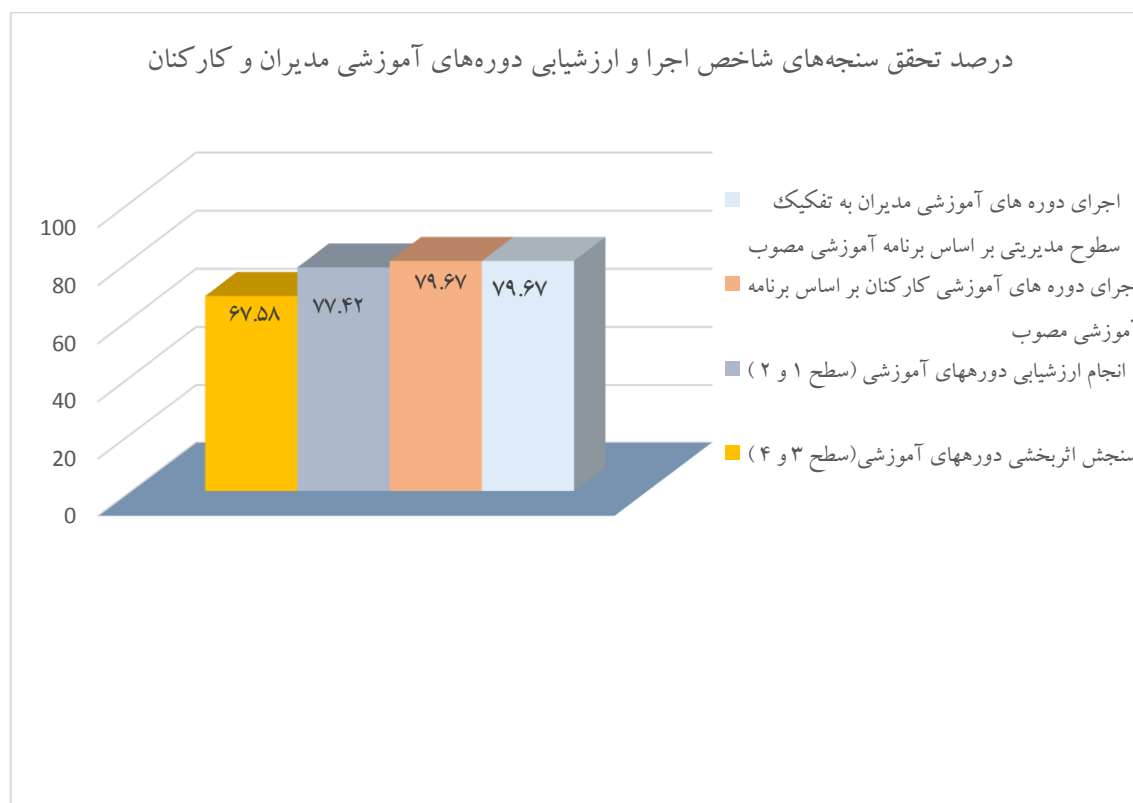
جدول ۲۷- وضعیت استان در معیار توانمندسازی مدیران و کارکنان

عنوان شاخص	دستگاه اجرایی که مشمول عدم-مصدق 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
اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	۰	۰	۳,۰۳	۲	۴۳,۹	۲۹	۳۲	۱۱	۷	۱۶

نمودار ۲۰- میانگین درصد تحقق معیار توانمندسازی مدیران و کارکنان



نمودار ۲۱- میانگین درصد تحقق سنج‌های شاخص اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان



جدول ۲۸- تحلیل معیار توانمندسازی 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.

معیار ۸: شفافیت

معیار شفافیت، هشتمین معیار عمومی با ۱ شاخص و ۵ سنجه می باشد. در ادامه، وضعیت کلی دستگاه های اجرایی استان در معیار، در قالب جدول ۲۹ و نمودار ۲۲ و ۲۳ و تحلیل مختصری از نقاط ضعف، قوت و راهکارهای پیشنهادی ارائه شده است.

براساس نتایج ارزیابی عملکرد، شاخص شفافیت عمومی دستگاه با تحقق میانگین ۵۶,۰۶ درصدی، عملکرد مطلوبی نداشته است. به طور تقریبی ۴۴ درصد دستگاه های اجرایی، امتیازی کمتر از میانگین در این شاخص دریافت نموده اند که این مطلب، عملکرد ضعیف واحدهای استانی، در این حوزه را نشان می دهد. همچنین به طور تقریبی ۵۰ 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.

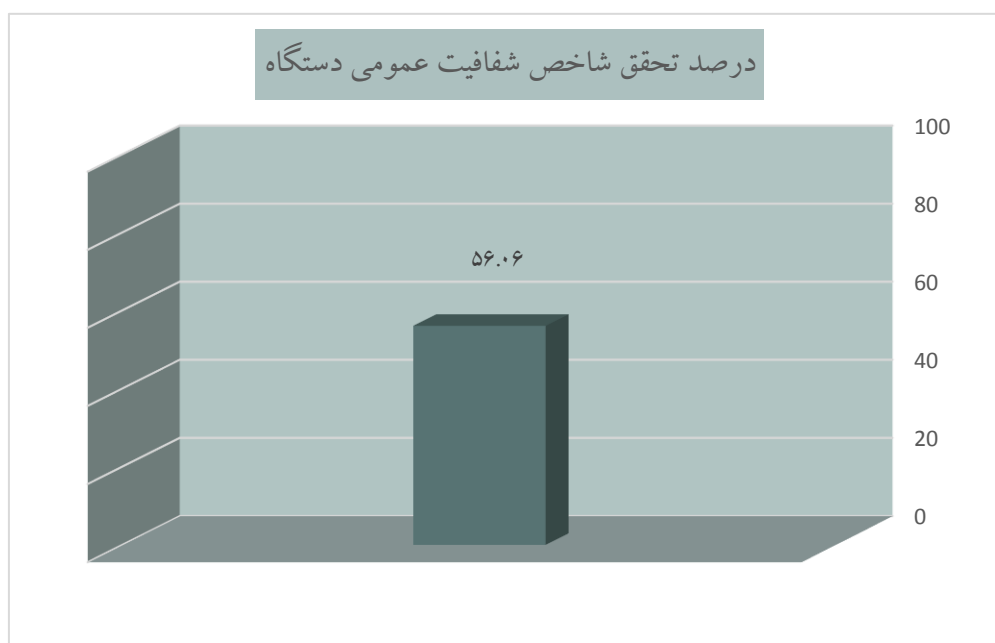
از دلایل اصلی عملکرد نامطلوب، ناآشنایی با عملکرد مورد انتظار و عدم ارائه مستندات، منطبق بر شیوه نامه ارزیابی عملکرد، از سوی دستگاه های اجرایی استان بوده است.

همانگونه که در نمودار ۲۳ مشاهده می گردد میانگین درصد تحقق در سه سنجه انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها، انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه کرد سالانه و انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه، کمتر از ۶۰ درصد بوده است و براساس سطح بندی سامانه مدیریت عملکرد در سطح ضعیف قرار گرفته اند. واحدهای استانی مواردی چون: محرمانه بودن اطلاعات و نبود اجازه از سوی دستگاه های ستادی خود را، دلیل عدم بارگذاری اطلاعات سنجه های این شاخص، در تارنمای دستگاه بیان می کنند.

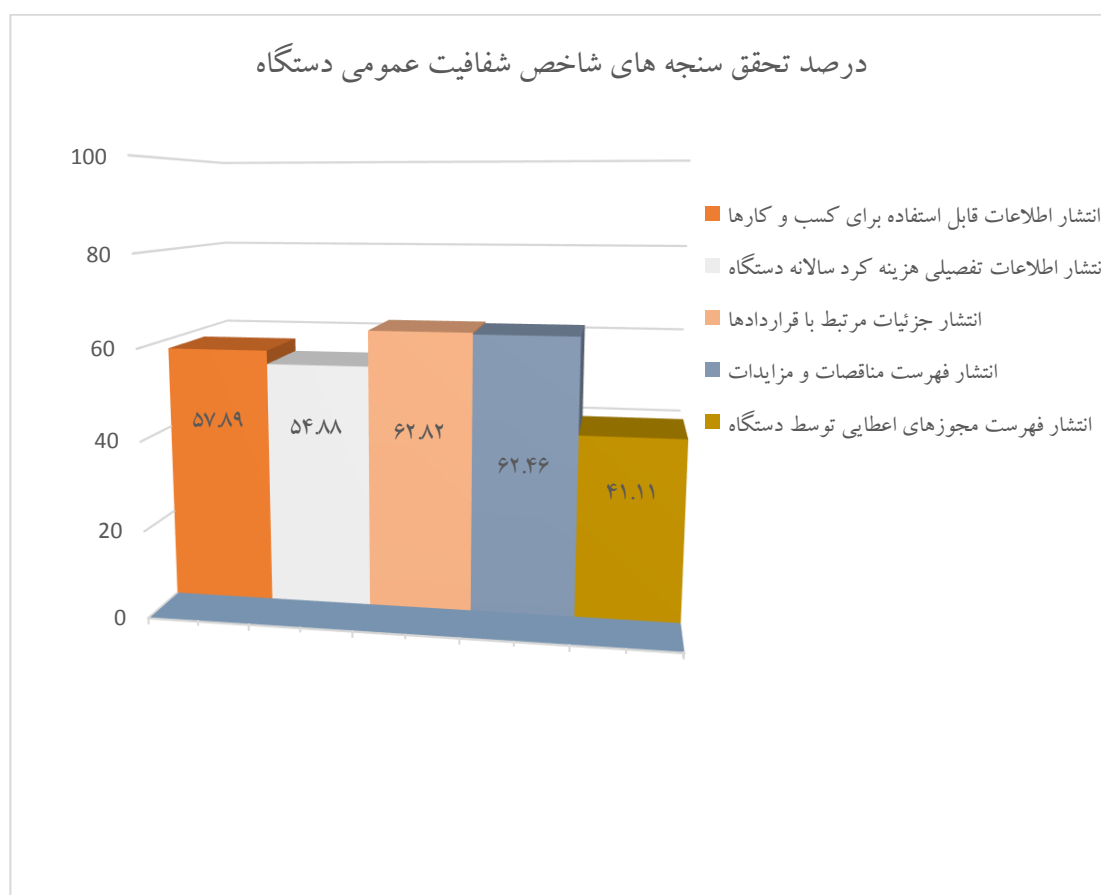
جدول ۲۹- وضعیت استان در معیار شفافیت

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
شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف)				۱	۱,۵	۵	۷,۵	۶	۹,۰۹	۱۸	۸	۷	۳۲

نمودار ۲۲- میانگین درصد تحقق معیار شفافیت



نمودار ۲۳- میانگین درصد تحقق سنجه های شاخص شفافیت عمومی دستگاه



جدول ۳۰- تحلیل معیار شفافیت

نقاط قوت: - ارائه اطلاعات کامل به مراجعین درخصوص کسب و کارها و روند صدور مجوزها و جلوگیری از سردرگمی ارباب رجوع. - انتشار اطلاعات قراردادها و مناقصات و مزایدات توسط برخی دستگاه های اجرایی استانی.
نقاط ضعف: - امکان پذیر نبودن انتشار قرارداد ها برای برخی دستگاه های اجرایی با توجه به معذوریتهای خاص از جمله: محرمانه بودن و یا عدم مجوز از سوی دستگاه ستادی. - انجام دوباره کاری در ارائه اطلاعات مجوزهای کسب و کار در پرتال دستگاه.(باتوجه به وجود اطلاعات مجوزها در درگاه ملی مجوزها). - ناقص بودن اطلاعات مربوط به قراردادهای دستگاه اجرایی در سامانه ملی قراردادها. - کلی بودن و وجود ابهام در شیوه نامه امتیازدهی به سنجه های این شاخص.
راهکارهای پیشنهادی: - اطلاعات کسب و کارها و مجوزها، در درگاه ملی مجوزها، کامل تر و جامع تر گردد. - الزامات قانونی ورود اطلاعات در پایگاه ملی قراردادها، باید به گونه ای مناسب ابلاغ گردد. - شفاف سازی نحوه سنجش هریک از سنجه های شاخص در شیوه نامه امتیازدهی از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور.

تحلیل وضعیت دستگاه های اجرایی استان از منظر شاخص های اختصاصی

در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱، ۶۶ دستگاه اجرایی در ۱۶۰ محور و ۷۷۰ شاخص اختصاصی مورد ارزیابی قرار گرفتند. این در حالی است که شاخص های اختصاصی ۳۸ دستگاه اجرایی در یک محور و (اداره کل جهاد کشاورزی و اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی) با بیشترین تعداد محور به ترتیب در ۹ و ۸ محور، تعریف شده است. همچنین اداره کل جهاد کشاورزی و اداره کل های آموزش و پرورش شهر تهران و شهرستان های استان تهران با ۴۱ شاخص و دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی با ۳۱ شاخص، بیشترین تعداد شاخص و اداره کل بازنشستگی و مدیریت حج و زیارت با ۳ شاخص، کمترین تعداد شاخص را دارا بوده اند و میانگین شاخص برای هر دستگاه به صورت تقریبی (۱۲) شاخص بوده است. به طور کلی می توان گفت تعداد زیاد محورها و شاخص ها در دستگاه های اجرایی، مبین تنوع و کثرت زیاد وظایف و فعالیت های دستگاه است. البته بررسی های کارشناسی صورت گرفته نشان می دهد شاخص های اختصاصی تعریف شده در برخی واحدهای استانی، تمامی وظایف و مأموریت های دستگاه را پوشش نداده است.

همانگونه که در ابتدای این فصل گفته شد ۷۱ درصد دستگاه های اجرایی امتیازی بالاتر از میانگین کسب کرده اند. براساس سطح بندی صورت گرفته در سامانه جامع مدیریت عملکرد، ۶۰ دستگاه براساس امتیازات مکسبه در سطح عالی و خوب و فقط ۳ دستگاه (۴,۵ درصد) در سطح ضعیف قرار گرفتند که این موضوع، توفیقات نسبی دستگاه های اجرایی را در تحقق اهداف سازمانی نشان می دهد. اما با توجه به تجربیات سال های گذشته و نتایج ارزیابی های صورت گرفته به نظر می رسد معیارهای تدوین شده جهت سنجش میزان موفقیت دستگاه های اجرایی در تحقق مأموریت ها و وظایف تخصصی آنها در راستای دستیابی به اهداف تعیین شده در اسناد بالادستی از قبیل چشم انداز و برنامه های توسعه از کارایی لازم برخوردار نبوده و دستگاه اجرایی و به دنبال آن کشور را در مسیر توسعه هدایت نمی کنند. با توجه به موارد ذکر شده، در ادامه به بیان موانع و مشکلات اساسی و راهکارهای پیشنهادی پرداخته می شود.

موانع و مشکلات

- شاخص های اختصاصی اغلب دستگاه های اجرایی در سطح ملی و استانی عمدتاً شاخص های پیشنهادی مدنظر (از قبل تعریف شده) وزارتخانه ها و واحدهای متناظر استانی بوده به طوری که تحقق اهداف مقرر در شاخص ها نیز به میزان بالای ۹۰ درصد میسر می گردد.
- شاخص ها و پارامترهای ارزیابی آنها، به دلیل توافق با دستگاه های اجرایی از کارایی لازم برخوردار نبوده و آنها را در مسیر ارتقای عملکرد، بهبود سیستم ها و بازنگری در تدوین برنامه های اصلاحی هدایت نمی نماید.

- 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).
- وجود اشکالات و ابهامات زیاد در شاخص‌های اختصاصی از جمله: عنوان شاخص، اهداف و وزن شاخص، که باعث سردرگمی و اتلاف وقت برای دستگاه استانی و ارزیابان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها شده بود به‌گونه‌ای که باعث طولانی‌تر شدن فرایند ارزیابی عملکرد استان‌ها گردید.

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 به‌طور جامع مورد ارزیابی قرار گیرد.

- در هدف گذاری شاخص های اختصاصی، به جای دریافت اهداف پیشنهادی از وزات خانه ها و سازمان های مرکزی، براساس آمار و اطلاعات و روند گذشته از سری های زمانی و سایر تکنیک های پیش بینی استفاده گردد.
- تعداد شاخص های تدوین شده متناسب با مأموریت و وظایف عمده دستگاه های اجرایی باشند.
- به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها، اختیارات لازم برای اضافه نمودن شاخص های استانی به مجموعه شاخص های اختصاصی دستگاه ها از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور داده شود.
- برش استانی شاخص های اختصاصی دستگاه های اجرایی استان در شش ماهه اول سال تهیه و ابلاغ گردد.
- یکی از موضوعات مهم در تحقق اهداف شاخص های اختصاصی بسیاری از دستگاه های اجرایی، موضوع بودجه تخصیص یافته می باشد. در صورت عدم تخصیص کامل بودجه مصوب، هدف شاخص محقق نمی گردد. لذا پیشنهاد می شود برای اینگونه شاخص ها، 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 ۱۴۰۲ به شماره ۱۸۹۶۸ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۰۱ 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 ۶ دستگاه از بین دستگاه‌های اجرایی استان بر اساس گروه‌بندی اعلامی از سوی دبیرخانه ستاد مرکزی جشنواره شهید رجایی، که بالاترین امتیاز و یا بیشترین رشد امتیاز نسبت به سال گذشته در مجموعه شاخص‌های عمومی و اختصاصی کسب نموده‌اند.
- انتخاب دستگاه برتر از بین دستگاه‌های اجرایی که اقدامات برجسته‌ای را در محورهایی از قبیل: اجرای مصوبات سفرهای استانی ریاست جمهوری، تحقق شعار سال (مهارت‌ورم، رشد تولید)، کسب رضایت مردم، قانون خانواده و جوانی جمعیت و انجام داده‌اند.

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 ۵۹۲۵۴ مورخ ۱۴۰۲/۵/۲۲ ابلاغی از سازمان اداری و استخدامی کشور، تغییراتی در گروه‌بندی اعمال گردید. بر این اساس، دستگاه‌های اجرایی استان به ۶ گروه با عناوین ذیل تقسیم شدند:

گروه سلامت و رفاه اجتماعی، گروه فرهنگی، علمی و آموزشی، گروه اقتصادی و مالی، گروه تولیدی و خدماتی، گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت و گروه عمومی، امنیتی و قضایی.

جدول ۳۱ - گروه بندی ابلاغی از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور (گروه های شش گانه)

گروه	عناوین دستگاه ها		
گروه سلامت و رفاه اجتماعی	اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	اداره کل درمان تامین اجتماعی استان تهران	اداره کل تامین اجتماعی شرق تهران بزرگ
	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	اداره کل بهزیستی استان تهران
	اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	اداره کل دامپزشکی استان تهران	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی ایران
	اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران شهرستان های استان تهران	اداره کل بیمه سلامت استان تهران	اداره کل تامین اجتماعی شهرستان های استان تهران
	اداره کل کمیته امداد امام خمینی استان تهران	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تهران	اداره کل انتقال خون استان تهران
	اداره کل تامین اجتماعی غرب تهران بزرگ	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی	اداره کل بازنشستگی استان تهران
گروه تولیدی و خدماتی	اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	شرکت شهرک های صنعتی استان تهران	شرکت خدمات حمایتی کشاورزی استان تهران
	اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	مدیریت امور عشایر استان تهران	
	مدیریت تعاون روستایی استان تهران	اداره کل منابع طبیعی و آبخیزداری استان تهران	
گروه عمومی، امنیتی و قضایی	اداره کل ثبت احوال استان تهران	اداره کل پزشکی قانونی استان تهران	اداره کل زندانها و اقدامات تأمینی و تربیتی استان تهران
	اداره کل استاندارد استان تهران	اداره کل تعزیرات حکومتی شهرستان های استان تهران	اداره کل ثبت اسناد و املاک استان تهران
	اداره کل هواشناسی استان تهران	اداره کل تعزیرات حکومتی شهر تهران	
گروه فرهنگی، علمی و آموزشی	اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران	اداره کل میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری استان تهران	مدیریت حج و زیارت استان تهران
	اداره کل کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان استان تهران	اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	اداره کل تبلیغات اسلامی استان تهران
	اداره کل فرهنگ و ارشاد اسلامی استان تهران	اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان تهران	نهاد عمومی کتابخانه های استان تهران
	مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	اداره کل اوقاف و امور خیریه استان تهران	
گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت	شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	اداره کل فرودگاه مهرآباد	اداره کل راه آهن استان تهران
	شرکت برق منطقه ای استان تهران	شرکت عمران شهر جدید اندیشه	شرکت گاز استان تهران
	شرکت آب و فاضلاب استان تهران	اداره کل راه و شهرسازی استان تهران	شرکت عمران شهر جدید پردیس
	شرکت پست استان تهران	اداره کل نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس استان تهران	شرکت عمران شهر جدید پردیس
	شرکت آب منطقه ای استان تهران	اداره کل آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک استان تهران	
	شرکت توزیع نیروی برق استان تهران	اداره کل راهداری و حمل و نقل جاده ای استان تهران	
گروه اقتصادی و مالی	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی	اداره کل گمرک غرب تهران
	اداره کل امور مالیاتی استان تهران	اداره کل گمرک تهران	اداره کل غله و خدمات بازرگانی استان تهران

در جدول ۳۲ به دستگاه های اجرایی استان تهران که مبتنی بر بخشنامه جشنواره شهید رجایی و مصوبات شورای راهبری توسعه مدیریت استان، به عنوان دستگاه برگزیده در جشنواره مورد تقدیر قرار گرفته اند، اشاره شده است.

جدول ۳۲ - دستگاه های برگزیده در بیست و پنجمین جشنواره شهید رجایی استان

عنوان دستگاه برتر	توضیحات در مورد چگونگی انتخاب
اداره کل آموزش و پرورش شهرستان های استان تهران	کسب بیشترین رشد امتیاز در گروه فرهنگی، علمی و آموزشی
اداره کل بنیاد شهید و امور ایثارگران تهران بزرگ	کسب بیشترین رشد امتیاز در گروه سلامت و رفاه اجتماعی
شرکت گاز استان تهران	کسب بیشترین رشد امتیاز در گروه زیربنایی و توسعه زیرساخت
اداره کل گمرک فرودگاه امام خمینی (ره)	کسب بیشترین رشد امتیاز در گروه اقتصادی و مالی
اداره کل صنعت، معدن و تجارت استان تهران	کسب بالاترین امتیاز در گروه تولیدی و خدماتی
اداره کل ثبت احوال استان تهران	کسب بالاترین امتیاز در گروه عمومی، امنیتی و قضایی
شرکت آب و فاضلاب استان تهران	دستگاه برگزیده در محور اجرای مصوبات سفرهای استانی رئیس جمهور
شرکت توزیع نیروی برق تهران بزرگ	دستگاه برگزیده در محور مشارکت در نظام آمار و اطلاعات، بهره وری، اقناع افکار عمومی و رضایت مردم
اداره کل حفاظت محیط زیست استان تهران	دستگاه برگزیده در محور مشارکت در نظام تصمیم گیری استان و حمایت از خانواده
اداره کل جهاد کشاورزی استان تهران	دستگاه برگزیده در محور شعار سال (مهار تورم، رشد تولید)
اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان تهران	دستگاه برگزیده در محور مشارکت در نظام تصمیم گیری استان و اقناع افکار عمومی
اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان تهران	دستگاه برگزیده در محور اشتغال، مهار تورم و پاسخگویی
شرکت برق منطقه ای تهران	دستگاه برگزیده در محور تعالی فرهنگ سازمانی (اقامه نماز و رضایت مردم)
مرکز تحقیقات و آموزش کشاورزی و منابع طبیعی استان تهران	اقدامات پژوهشی برتر در حل چالش ها و مسائل استان

- اداره کل ورزش و جوانان استان تهران و اداره کل کمیته امداد امام خمینی (ره) استان تهران، به عنوان "دستگاه های شایسته تقدیر در حوزه ی ماموریت ها و وظایف تخصصی" انتخاب شدند.
- از فرمانداری شهرستان های دماوند، فیروزکوه و بهارستان، به عنوان "فرمانداری برگزیده"، تقدیر گردید.
- از معاون سیاسی و اجتماعی استانداری تهران به عنوان "مدیر شایسته تقدیر برای نقش آفرینی در حوزه فرهنگی و اجتماعی استان" و معاون امور اقتصادی استانداری تهران به عنوان "مدیر شایسته تقدیر برای نقش آفرینی در حوزه امور اقتصادی استان" تقدیر بعمل آمد.

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 به‌کارگیری 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 ۱۴۰۱، 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 موضوعات مرتبط با تحول در نظام اداری پرداخته خواهد شد.

تعداد دستگاه‌های شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ استان تهران، ۶۶ دستگاه بوده است که ۹۷ درصد مشمولین در استان را در برمی‌گیرد. از منظر امتیاز کل (مجموع امتیاز عمومی و اختصاصی)، میانگین استان برابر ۱۵۳۷,۲۲ و بیشترین امتیاز، ۱۹۸۶,۳۳ و کمترین امتیاز، ۶۳۹,۲۷ می‌باشد. ۳۷ دستگاه اجرایی (۵۶ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین و ۴۴ درصد دستگاه‌های اجرایی استان نیز امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده‌اند. در بخش شاخص‌های عمومی، بیشترین امتیاز، ۹۸۶,۳۳ و کمترین امتیاز، ۲۷,۸۵ می‌باشد. همچنین میانگین امتیاز عمومی مکتسبه برابر ۶۲۰,۵۶ بوده است.

میانگین امتیاز اختصاصی مکتسبه در استان، برابر ۹۲۵,۶۷، بیشترین امتیاز مکتسبه ۱۰۰۰ و کمترین امتیاز ۵۰۰ می‌باشد. ۴۷ دستگاه اجرایی (۷۱ درصد) امتیازی بالاتر از میانگین و ۱۹ دستگاه اجرایی استان، امتیازی کمتر از میانگین کسب نموده‌اند. تعداد ۲۲ دستگاه اجرایی، موفق به کسب امتیاز کامل (۱۰۰۰ امتیاز) شده‌اند و توانسته‌اند تمامی اهداف تعیین شده را محقق نمایند.

از ۶۶ دستگاه اجرایی شرکت‌کننده در ارزیابی عملکرد استان، ۲۶ دستگاه اجرایی در سطح خوب (۳۹,۳ درصد)، ۲۶ دستگاه اجرایی در سطح متوسط (۳۹,۳ درصد) و ۲۱,۴ 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 فرهنگی، علمی و آموزشی با میانگین ۱۳۳۷,۳۵ و قوی‌ترین با میانگین ۱۶۷۸,۶۵، گروه زیربنائی و توسعه زیرساخت می‌باشد. قوی‌ترین گروه از منظر امتیاز عمومی، گروه سلامت و رفاه اجتماعی با میانگین ۷۱۳,۰۳ و از منظر امتیاز اختصاصی، گروه تولیدی و خدماتی با میانگین امتیاز ۹۹۰,۸۶ است. همچنین ضعیف‌ترین گروه از بعد شاخص‌های عمومی، گروه اقتصادی و مالی با میانگین ۴۲۸,۸۹ و از بعد شاخص‌های اختصاصی، با میانگین ۸۲۵,۲۰، گروه فرهنگی، علمی و آموزشی می‌باشد.

نتایج بررسی درصد امتیاز مصداق‌دار برای هر معیار، نشان می‌دهد که دستگاه‌های اجرایی در معیارهای ۱ و ۶ (به ترتیب با عنوان: معیار رضایت‌مندی از خدمات و شایسته‌سالاری) دارای بیشترین عدم مصداق بوده‌اند. به عبارت دیگر، شاخص‌های این دو معیار، به گونه‌ای تعریف شده که برخی از دستگاه‌های اجرایی استان مشمول آن نشده است. در حالی که معیار ۷ (توانمندسازی مدیران و کارکنان) برای کلیه واحدهای استانی مصداق‌دار بوده است. همچنین در معیارهای ۲ و ۴ (به ترتیب با عنوان: معیار اطلاع‌رسانی و تبیین و معیار بهبود و تحول سازمانی) تقریباً امتیاز تمامی شاخص‌ها و سنجه‌ها، مشمول دستگاه‌های اجرایی استان شده است. بنظر می‌رسد با توجه به اینکه خدمات و فعالیتهای برخی از دستگاه‌های اجرایی، بصورت الکترونیکی ارائه می‌گردد و نیاز به ارائه خدمت، در میز خدمت حضوری نمی‌باشد در معیار ۱، عدم مصداق بیشتری وجود دارد. همچنین در معیار ۶، شاخص به کارگیری افراد براساس سازوکار عادلانه، به دلیل نبود مجوز برای جذب نیروی انسانی در دستگاه‌های اجرایی و به دنبال آن، عدم برگزاری آزمون استخدامی در سال ۱۴۰۱، موجب عدم مصداق بیشتر در این معیار، نسبت به معیارهای دیگر شده است.

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 معیار ۲ (اطلاع-رسانی و تبیین) و معیار ۱ (رضایت‌مندی از خدمات) و بیشترین امتیاز را در معیار ۷ با عنوان "توانمندسازی مدیران و کارکنان" و در معیار ۵ با عنوان "سهولت دسترسی به خدمات"، کسب نموده‌اند.

بررسی مقایسه‌ای امتیازات مکتسبه با سقف امتیازات در هر یک از شاخص‌های عمومی نشان می‌دهد که دستگاه‌های اجرایی استان در ۶ شاخص از ۱۶ شاخص (۳۷,۵ درصد) به‌طور میانگین امتیازی کمتر از ۶۰ درصد کسب نموده‌اند و براساس سطح‌بندی سامانه جامع مدیریت عملکرد در سطح ضعیف ارزیابی شده‌اند که این شاخص‌ها عبارتند از: رضایت‌مندی مردم از خدمات دستگاه (۴۳,۲۵٪)، تبیین دستاوردها و اقناع افکار عمومی (۴۹,۹۵٪)، بهینه‌سازی الگوی مصرف در دستگاه (۵۰,۶۹٪)، مردمی‌سازی و مشارکت‌جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف (۵۳,۱۷٪)، اهتمام به بهبود عملکرد (۴۷,۸۱٪) و شفافیت عمومی دستگاه (۵۶,۰۶٪). همچنین دستگاه‌های اجرایی استان در ۵ شاخص از ۱۶ شاخص (۳۱,۲۵ درصد)، به‌طور میانگین

امتیازی بالاتر از ۷۵ درصد تحقق کسب نموده اند و در سطح خوب و عالی قرار گرفته اند. که این شاخص ها عبارتند از: مولدسازی دارایی های دولت (۸۳,۴۵ درصد)، ارتقای فرهنگ سازمانی (۷۷,۱۳ درصد)، الکترونیکی شدن خدمات دستگاه (۷۵,۶۶ درصد)، بکارگیری افراد براساس سازوکار عادلانه (۷۹,۲۹ درصد)، اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۷۶,۰۹ درصد).

با توجه به مواردی که در فوق ارائه گردید به نظر می رسد آن دسته از دستگاه های اجرایی استان که فاصله زیادی در هر یک از شاخص های عمومی با میانگین استان دارند، نیاز به شناسایی دلایل اصلی کاهش امتیاز و برنامه ریزی جهت تحقق اهداف تعیین شده در استان دارند. همچنین آن دسته از دستگاه های اجرایی استان، که امتیاز مکتسبه آنها در هر یک از شاخص ها به میانگین استان نزدیک است، نیازمند تعریف اقدامات اصلاحی برای بهبود عملکرد خود می باشند. انتظار می رود آن دسته از دستگاه های اجرایی استان که امتیازی بالاتر از میانگین استان کسب نموده اند، 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 برنامه‌های تحول در نظام اداری.
- ۲- عدم ارتباط نتایج ارزیابی عملکرد با تخصیص بودجه دستگاه‌های اجرایی به‌ویژه در زمینه سرانه بودجه رفاهی.
- ۳- نبود 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 برنامه‌های تحول نظام اداری

در فصل سوم گزارش، به بررسی نقاط ضعف و قوت و راهکارهای بهبود برنامه‌های تحول در نظام اداری به تفکیک معیار و شاخص پرداخته شد در این بخش، آسیب‌شناسی کلان موضوعات مرتبط با اصلاح نظام اداری، 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 به‌منظور 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 قلیچلی، 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 ۱۵۸۴۸۳ مورخ ۱۴۰۰/۱۲/۰۸ ریاست جمهوری با موضوع سند تحول دولت مردمی.
- بخشنامه شماره ۹۴۹۱۲ مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۲۳ سازمان اداری و استخدامی کشور در خصوص شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ و فرایند اجرایی آن.
- بخشنامه شماره ۱۰۵۷۲۴ مورخ ۱۴۰۱/۱۲/۲۱ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ سطح استانی.
- بخشنامه شماره ۱۸۹۶۸ مورخ ۱۴۰۲/۰۳/۰۱ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع جشنواره شهید رجایی سال ۱۴۰۲.
- 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 سازمان های دولتی، دوره ۴.
- رفیعزاده، علالدین (۱۳۹۵)، ارائه مدل مدیریت عملکرد در سطح دولت، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت سازمان های 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، محمدحسن 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.

- 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.

