



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۳۷۸۸۷۷  
تاریخ نامه: ۱۳۹۹/۰۹/۲۲  
پوست: دارد

بسمه تعالی

جناب آقای عبداللهی، رئیس محترم مرکز بازرسی، مدیریت عملکرد و رسیدگی به شکایات وزارت امور اقتصادی و دارایی  
جناب آقای صامیان، سرپرست محترم دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت صنعت، معدن و تجارت  
جناب آقای ملکی، رییس محترم مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
جناب آقای طالبی، رییس محترم مرکز مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور  
جناب آقای رستمی، مدیر کل محترم دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان وزارت راه و شهرسازی  
سرکار خانم رفیعی، مدیر کل محترم دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
جناب آقای محمدی، مدیر کل محترم دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت جهاد کشاورزی  
جناب آقای کفراشی، مدیر کل محترم دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت آموزش و پرورش  
جناب آقای صفرخانی، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی  
جناب آقای حاجی پاشا، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد و بازرسی وزارت دادگستری  
جناب آقای رضوانی پور، رئیس محترم مرکز بازرسی، نظارت مدیریتی و پاسخگویی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
جناب آقای حسین نوری، مدیر کل محترم دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو  
جناب آقای پرچهره، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد وزارت ورزش و جوانان  
جناب آقای ابوالحسنی، مدیر کل محترم وزارت و نظارت وزارت امور خارجه  
جناب آقای دهقانی، مدیر کل محترم تشکیلات، روش ها و تعالی سازمانی وزارت نفت  
جناب آقای منتظر، رییس محترم مرکز نظارت و ارزیابی آموزش عالی وزارت علوم، تحقیقات و فناوری  
جناب آقای فضلعلی، مدیر کل محترم طرح ریزی، برنامه ریزی و نظارت راهبردی وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح  
جناب آقای باقرکاظمی، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی  
جناب آقای رجب زاده، رییس محترم امور منابع انسانی و پشتیبانی سازمان اداری و استخدامی کشور  
جناب آقای جعفری، رییس محترم امور منابع انسانی و پشتیبانی سازمان برنامه و بودجه کشور  
جناب آقای اسفندیاری، معاون محترم توسعه مدیریت و جذب سرمایه معاونت علمی و فناوری رییس جمهور  
جناب آقای قاسمی زانیانی، رییس مرکز برنامه، بودجه، فناوری اطلاعات، بازرسی و مدیریت عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست  
جناب آقای عابدی، مدیر کل محترم دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات بنیاد شهید و امور ایثارگران  
آقای خوشنویسان مدیر کل محترم دفتر بازرسی، پاسخگویی به شکایات و ارزیابی عملکرد سازمان ملی استاندارد  
جناب آقای کیان منش، مدیر کل محترم دفتر ارزیابی عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور  
جناب آقای کارگر بیده، مدیر کل محترم دفتر ارزیابی عملکرد و رسیدگی به شکایات سازمان پزشکی قانونی کشور  
جناب آقای محمدی، مدیر کل محترم دفتر برنامه ریزی، فناوری اطلاعات و تحول اداری سازمان تبلیغات اسلامی  
جناب آقای چاپارزاده، مدیر کل محترم دفتر تلفیق برنامه و هماهنگی بودجه سازمان انرژی اتمی ایران  
جناب آقای پاسدار شیرازی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع سازمان اسناد و کتابخانه ملی  
جناب آقای اقبال، مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد و بازرسی سازمان ثبت اسناد و املاک کشور



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۳۷۸۸۷۷  
تاریخ نامه: ۱۳۹۹/۰۹/۲۲  
پیوست: دارد

باسلام و احترام؛

در اجرای بند (الف) ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوبه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران) و همچنین بند (۱) بخشنامه شماره ۳۷۲۹۷۵ تاریخ ۱۳۹۹/۰۸/۱۸ موضوع ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی سال ۱۳۹۹، به پیوست «دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سطح ملی سال ۱۳۹۹» ایفاد می‌گردد. شایان ذکر است دستورالعمل مذکور شامل نماگرها، مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه و مستندات قانونی مربوط به هر شاخص ارزیابی می‌باشد.

همچنین پیرو ابلاغ برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری - دوره دوم دستگاه‌های اجرایی، و با عنایت به بند (۲) بخشنامه صدرالاشاره مبنی بر ارزیابی تجمیعی سه ساله شاخص‌های عمومی ستاره دار (شاخص‌هایی که در تفاهم نامه برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه هدفگذاری شده‌اند) و نیز از آنجایی که برخی از اهداف سال‌های تفاهم نامه ابلاغی، به دلیل عدم وجود اطلاعات کامل در زمان تدوین تفاهم نامه به صورت ستاره دار مشخص گردیده، خواهشمند است ضمن هماهنگی با مراکز نوسازی و تحول اداری آن دستگاه یا عناوین مشابه، در خصوص انجام اقدامات ذیل، دستور مقتضی صادر گردد:

۱. چنانچه اقدامات ستاره دار برنامه سه ساله ابلاغی دستگاه، پیش از این برای این امور ارسال نگردیده، جدول تکمیل شده موارد ستاره دار حداکثر تا تاریخ ۱۳۹۹/۱۰/۱۵ برای بررسی و ابلاغ الحاقیه به این امور ارسال گردد. در صورتیکه اقدامات ستاره دار برنامه ابلاغی، قبلاً برای این امور ارسال گردیده و توسط امورهای تخصصی سازمان تعیین تکلیف نشده است، موارد تا حصول نتیجه و ابلاغ الحاقیه برنامه سه ساله دستگاه، پیگیری شود.

۲. در صورت عدم تکمیل و ارسال فرم شماره ۳ پیوست برنامه سه ساله ابلاغی برای اقدامات دارای مصداق سال‌های برنامه جامع اصلاح نام اداری (۹۷ تا ۹۹)، فرم‌های مربوطه تکمیل و حداکثر تا تاریخ تعیین شده در بند یک به این امور ارسال گردد.

۳. در صورت عدم دریافت اطلاعات مندرج در بندهای یک و دو این نامه، تصمیم ارزیاب امور تخصصی مربوطه، مبنای ارزیابی عملکرد شاخص‌های مرتبط با آن اقدامات قرار خواهد گرفت.

شایان ذکر است دستور العمل پیوست بر روی وبسایت سازمان به نشانی ([aro.gov.ir](http://aro.gov.ir)) قرار گرفته است. همچنین شیوه نامه و چک لیست سطح ملی و استانی و دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های سطح استانی نیز، متعاقباً بارگذاری خواهد شد.



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۳۷۸۸۷۷

تاریخ نامه: ۱۳۹۹/۰۹/۲۲

پوست: دارد

محمد هاشمی انارکی  
رئیس امور مدیریت عملکرد و ارتقای  
فرهنگ سازمانی

رونوشت:

جناب آقای رفیع زاده معاون محترم نوسازی اداری برای استحضار.  
جناب آقای شاهپری رئیس محترم امور ساختارهای سازمانی برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
سرکار خانم بخت جو رئیس محترم امور توسعه دولت الکترونیک برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
جناب آقای قنبری رئیس محترم امور آمار، برنامه ریزی و تأمین نیروی انسانی برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
جناب آقای شاهنظری رئیس محترم امور مدیریت مشاغل و نظام های پرداخت برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
جناب آقای رضائی رئیس محترم امور آموزش و بهسازی نیروی انسانی برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
جناب آقای فرخی رئیس محترم امور سلامت اداری و دبیرخانه هیأت عالی نظارت برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
جناب آقای سلیمانی رئیس محترم امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
سرکار خانم پهلوانی رئیس محترم سازمان ملی بهره وری ایران برای استحضار و صدور دستور مقتضی.

## شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۹ دستگاه‌های اجرایی سطح ملی (برگرفته از قوانین و مقررات اداری و برنامه اصلاح نظام اداری)

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
<b>۱</b>	<b>محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۳۰ امتیاز)</b>			
۱/۱	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	*	۳۰
۱/۲	اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی	درصد	۱۰۰	۲۰
۱/۳	کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه	درصد	*	۲۰
۱/۴	واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۲۰
۱/۵	توسعه و تکمیل سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۵
۱/۶	کاهش تعداد واحدهای سازمانی و پست‌های مدیریتی و سرپرستی	درصد	*	۱۵
<b>۲</b>	<b>محور توسعه دولت الکترونیک (۲۵۰ امتیاز)</b>			
۲/۱	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)	درصد	*	۲۰
۲/۲	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (تحويل خدمت)	درصد	*	۲۰
۲/۳	الکترونیکی کردن خدمات دولتی (کلیه مراحل خدمت اعم از درخواست، تولید و تحويل)	درصد	*	۲۰
۲/۴	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت	درصد	*	۱۵
۲/۵	استانداردسازی تارنما	درصد	۱۰۰	۳۵
۲/۶	اصلاح فرآیندهای ارائه خدمات	درصد	*	۳۰
۲/۷	استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت (فناوری‌های همراه، شبکه‌های اجتماعی و پیام رسان‌ها)	درصد	*	۱۵
۲/۸	ارائه خدمات در میز خدمت	درصد	۱۰۰	۳۰
۲/۹	توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی	درصد	*	۲۰
۲/۱۰	مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۵

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۲/۱۱	احراز هویت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۲۰
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۸۵ امتیاز)			
۳/۱	برنامه ریزی نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۲
۳/۲	بروزرسانی نظام اطلاعات نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۳	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	*	۱۸
۳/۴	کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاه‌های اجرایی	درصد	۱۰۰	۲۰
۳/۵	تناسب شغل و شاغل	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۶	اصلاح و بازنگری مشاغل	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۷	رعایت مقررات جبران خدمت	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۸	شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان	درصد	*	۲۰
۳/۹	ثبت اطلاعات ماهانه حقوق و مزایای مقامات، روسا، مدیران و کارکنان در سامانه حقوق و مزایا	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۱۰	نیازسنجی و طراحی برنامه آموزشی	درصد	۱۰۰	۲۵
۳/۱۱	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۱۰
۳/۱۲	ارزیابی و توسعه شایستگی های مدیران	درصد	۱۰۰	۱۵
۳/۱۳	ارزشیابی عملکرد کارکنان	درصد	۱۰۰	۱۰
۴	محور مدیریت بهره وری نظام اداری (۶۵ امتیاز)			
۴/۱	استقرار چرخه بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی کشور	درصد	۱۰۰	۲۰
۴/۲	میزان اجرای برنامه مدیریت سبز	درصد	۱۰۰	۲۰
۴/۳	اداره واحدهای اجرایی به روش قیمت تمام شده	درصد	*	۱۵

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۴/۴	اجرای حسابداری تعهدی	درصد	۱۰۰	۱۰
۵	محور توسعه فرهنگ سازمانی، ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری (۲۴۰ امتیاز)			
۵/۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	درصد	۱۰۰	۳۵
۵/۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۵۵
۵/۳	ارتقاء کیفیت بازرسی در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۵
۵/۴	افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری	درصد	۱۰۰	۲۵
۵/۵	رسیدگی به ارتباطات مردمی در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۱۵
۵/۶	ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد	درصد	۱۰۰	۲۰
۵/۷	اجرای مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	درصد	۱۰۰	۲۵
۵/۸	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	درصد	۱۰۰	۱۰
۵/۹	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۱۰
۶	محور نظارت و ارزیابی (۱۳۰ امتیاز)			
۶/۱	استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه اجرایی	درصد	۱۰۰	۸۰
۶/۲	نظارت بر میزان اجرای برنامه اصلاح نظام اداری - دوره دوم	درصد	۱۰۰	۵۰

توجه: شاخص‌های ستاره‌دار بر اساس اهداف تجمیعی ۹۷ تا ۹۹ تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، ارزیابی می‌گردد.

## ۱- محور اصلاح ساختار سازمانی (۱۳۰ امتیاز)

شاخص اول- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی (۳۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۱۰
۲	میزان واگذاری خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۱۰
۳	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها بر اساس نتایج جدول شماره ۱	نتایج جدول شماره ۱	۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد

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

ردیف	خدمات و واحدهای عملیاتی واگذار شده		نتایج حاصل از واگذاری			
	عنوان خدمت یا واحد عملیاتی	واگذار شده	روش واگذاری			
			تعداد واحدهای واگذار شده	تعداد پست سازمانی کاهش یافته	تعداد نیروی انسانی کاهش یافته	تعداد سازمانی کاهش یافته
۱	فعالیت، خدمت یا واحد عملیاتی	بلی/خیر				
۲	.....					

مستندات شاخص: مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۳۳۹۰۸ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ک تاریخ ۱۳۸۹/۸/۸) و ماده ۲۵ قانون برنامه ششم، برنامه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

### شاخص دوم- اجرای ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اجرای بخشنامه ضوابط سازماندهی واحدهای عمومی	براساس شیوه نامه امتیازدهی	۲۰

مستندات شاخص: ضوابط ساماندهی وظایف و فعالیت‌های عمومی ستاد مرکزی وزارتخانه‌ها و موسسات دولتی (مصوبه شماره ۲۰۶/۴۸۸۹۱ تاریخ ۱۳۹۴/۴/۶ شورای عالی اداری)، ضوابط ساماندهی واحدهای عمومی (بخشنامه شماره ۶۴۳۳۵۶ تاریخ ۱۳۹۵/۵/۶ سازمان).

شاخص سوم - کاهش تعداد پست‌های سازمانی دستگاه (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان کاهش تعداد پست‌های سازمانی	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۲۰
جدول اطلاعات شاخص			
		تعداد پست‌های انتهای سال ۹۹	
		تعداد پست‌های ابتدای سال ۹۷	

مستندات شاخص: برنامه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری و بند الف ماده (۲۸) قانون برنامه ششم توسعه کشور

شاخص چهارم - واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	شناسایی وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹	۵
۲	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی، شهرستانی و منطقه‌ای	تفاهم نامه	۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
فهرست کامل وظایف و اختیارات قابل واگذاری به استان‌ها و شهرستان‌ها و همچنین گزارش واگذاری‌ها			

مستندات شاخص: تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران و تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاه‌ها به سطوح استانی، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

#### جدول شماره ۲) جدول فهرست اختیارات تفویض شده دستگاه به سطوح استانی

ردیف	عنوان کلیه وظایف قابل واگذاری به استان	میزان واگذاری یا اعطای اختیار (درصد)
۱		

شاخص پنجم - توسعه و تکمیل سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت شرح وظایف واحدهای سازمانی	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه ساختار	۶
۲	رفع فهرست خطاها		۳
۳	ثبت اطلاعات تاریخچه مربوط به تشکیلات و نمودار سازمانی کاغذی		۳
۴	ثبت شاغلین رسمی و پیمانی (تشکیلات اسمی)		۷
۵	ثبت شاغلین قرارداد معین و قرارداد کارگری (تشکیلات اسمی)		۶

مستندات شاخص: بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی به شماره ۸۳۳۲۳۳ تاریخ ۱۳۹۵/۸/۱۷.



### شاخص ششم - کاهش تعداد واحد های سازمانی و پست های مدیریتی و سرپرستی (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش تعداد واحدهای سازمانی	ادغام و یا کاهش تعداد واحد های سازمانی	۸
۲	کاهش تعداد پستهای سازمانی مدیریتی و سرپرستی	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۷
جدول اطلاعاتی نماگر ۱			
		تعداد واحد های سازمانی * انتهای سال ۹۹	
		تعداد واحد های سازمانی ابتدای سال ۹۷	
جدول اطلاعاتی نماگر ۲			
		تعداد پست های مدیریتی و سرپرستی انتهای سال ۹۹	
		تعداد پست های مدیریتی و سرپرستی ابتدای سال ۹۷	

\* واحد های سازمانی شامل کلیه واحد ها از سطح اداره / گروه و بالاتر می باشد.

مستندات شاخص: برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری، بند الف ماده (۲۸) قانون برنامه ششم توسعه کشور

### ۲- محور توسعه دولت الکترونیک (۲۵۰ امتیاز)

شاخص اول، دوم و سوم			عنوان خدمت	ردیف
شاخص سوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی (کلیه مراحل خدمت اعم از درخواست، تولید و تحویل) (۲۰ امتیاز)	شاخص دوم-الکترونیکی کردن خدمات دولتی (تحویل خدمت) (۲۰ امتیاز)	شاخص اول-الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت) (۲۰ امتیاز)		
سنجش بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه				
بلی /خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق	بلی /خیر/عدم مصداق		
			خدمت ۱	۱
			خدمت ۲	

**مستندات شاخص:** ماده ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱)، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری) برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

### شاخص چهارم - استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	خدمات ارائه شده دستگاه به دفاتر پیشخوان	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۱۵

**مستندات شاخص:** برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

### شاخص پنجم - استاندارد سازی تارنما (وب سایت) (۳۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاربر پسند بودن تارنما	بر اساس چک لیست استانداردسازی تارنما	۲
۲	شفافیت تارنما		۲
۳	کیفیت خدمات تارنما		۲
۴	دسترسی پذیری تارنما		۴
۵	دسترسی پذیری اطلاعات		۳
۶	داشتن بیانیه حریم خصوصی		۲
۷	داشتن بیانیه سطح توافق خدمات		۲۰

**مستندات شاخص:** بند ز ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنماهای (وبسایت) دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های (پورتال) استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص.

### شاخص ششم - اصلاح فرایندهای ارائه خدمات (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	اصلاح فرایندهای ارائه خدمات	در صورت تکمیل فرایندهای خدمات شناسه دار دستگاه در سامانه ملی خدمات، سنجش بر اساس تحقق هدف تجمیعی سه ساله (۹۷-۹۹) تفاهم نامه و با توجه به اطلاعات تکمیل شده جدول شماره ۳ انجام می پذیرد.	۳۰

**جدول ۳- عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات بر اساس اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۹**

ردیف	عناوین خدمات/زیرخدمات	هدف بهبود	**شاخص سنجش بهبود فرایند	واحد	میزان شاخص قبل از بهبود	میزان شاخص بعد از بهبود	اقدامات انجام شده	درصد تحقق هدف بهبود	عناوین مستندات ضمیمه
۱									
۲									

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

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

**شاخص هفتم - استفاده از فناوریهای نوین در ارائه خدمت (فناوریهای همراه، شبکه های اجتماعی و پیام رسان ها) (۱۵ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت و کاربرد یکی از رسانه های نوین مانند سامانه پیامکی، USSD و ...	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۱۵
ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص			<b>مستندات شاخص</b>

**مستندات شاخص:** برنامه جامع اصلاح نظام اداری- دوره دوم موضوع تصویب نامه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

**شاخص هشتم - ارائه خدمات در میز خدمت (۳۰ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری	نتایج ارزیابی در سامانه راهبری میز خدمت سازمان	۶
۲	ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت الکترونیکی	نتایج ارزیابی در سامانه راهبری میز خدمت سازمان	۱۵
۲	ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت ترکیبی	نتایج ارزیابی در سامانه راهبری میز خدمت سازمان	۹
ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص			<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b>

**مستندات شاخص:** دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور.

شاخص نهم - توسعه زیرساخت دولت الکترونیکی (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	اتصال به GSB	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۵
۲	داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساختهای لازم	بر اساس چک لیست	۱۲
۳	اتصال به سامانه رصد		۳
ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص			مستندات شاخص

مستندات شاخص: مواد ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳ و ۳۴ ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ابلاغی رئیس محترم جمهور به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱ و بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص دهم - مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	سنجه‌ها	نحوه سنجش
۱	داشتن راهبرد مشارکت مصوب	داشتن راهبرد مشارکت به صورت مصوب	بلی / خیر
۲	مشاوره و مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک	داشتن فروم، رای‌گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال (مشاوره الکترونیک)	بلی / خیر
		جمع‌آوری الکترونیک و تحلیل نظرات مردمی روی پیش‌نویس‌های قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه (مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک)	کیفی
		دریافت و تحلیل نظرات مردمی در رابطه کیفیت ارائه خدمات (مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک)	کیفی
ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص			مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

مستندات شاخص: تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

شاخص یازدهم - احراز هویت الکترونیکی (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت‌گیرندگان	کیفی	۱۰
۲	کاربرد گواهی الکترونیک در ارائه خدمات دولتی	کمی	۱۰
ارائه مستندات مرتبط با نماگر شاخص			مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه

مستندات شاخص: بخشنامه حذف اخذ کپی مدارک هویتی، به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ سازمان اداری و استخدامی کشور.

### ۱۱- محور مدیریت سرمایه‌انسانی (۱۸۵ امتیاز)

شاخص اول- برنامه‌ریزی نیروی انسانی (۱۲ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه و بروزرسانی سند برنامه سه ساله نیروی انسانی مطابق با چهارچوب تعیین شده از سوی سازمان	کیفی	۵
۲	اجرای برنامه عملیاتی ارائه شده در سند برنامه نیروی انسانی در جهت ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی	کیفی	۷
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			
- نسخه نهایی سند برنامه نیروی انسانی ارسال شده به سازمان - ارائه برنامه‌های عملیاتی و اجرای آن در جهت ساماندهی نیروی انسانی و اهداف پیش‌بینی شده در برنامه اصلاح نظام اداری دور دوم			

مستندات شاخص: دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری و بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه.

شاخص دوم- بروزرسانی نظام اطلاعات نیروی انسانی (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت اطلاعات دقیق کارکنان در سامانه کارمند ایران بر اساس فرمت‌های تعیین شده توسط سازمان	کمی	۶
۲	ارائه به موقع آمار و اطلاعات سالانه کارکنان در سامانه کارمند ایران		۴

شاخص سوم- ساماندهی و متناسب‌سازی نیروی انسانی (۱۸ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	کاهش کارکنان قرارداد کار معین مازاد بر سقف تعیین شده در تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم‌نامه	۵
۲	کاهش کارکنان رسمی و پیمانی، قرارداد کار معین و کارگری	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم‌نامه	۴
۳	رعایت بکارگیری نیروی قرارداد کار معین حداکثر تا ۱۰ درصد پست‌های سازمانی مصوب	رعایت سقف ۱۰ درصد نیروی قرارداد کار معین	۴
۴	نسبت موجودی نیروی انسانی (رسمی، پیمانی و قرارداد کار معین) به کل پست‌های سازمانی مصوب	درصد	۵

مستندات شاخص: دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری، بخشنامه شماره ۱۵۳۸۳۹۰ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع نحوه بکارگیری نیروی قراردادی.

شاخص چهارم- کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاه های اجرایی (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	بکارگیری و استخدام بر مبنای مجوز های قانونی	کیفی	۵
۲	کیفیت مصاحبه های استخدامی		۵
۳	اجرای صحیح و به موقع فرآیندهای استخدامی بر اساس قوانین و مقررات و دستورالعمل های سازمان		۵
۴	ارسال درخواست شماره مستخدم و شناسه در سامانه کارمند ایران در چارچوب قوانین و مقررات		۵

مستندات شاخص: دستورالعمل نحوه برگزاری امتحان عمومی و تخصصی برای استخدام افراد در دستگاه های اجرایی بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۹۷۵۷ مورخ ۱۹۰۷۱۳۹۳

شاخص پنجم- تناسب شغل و شاغل (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی <sup>۱</sup>	کمی	۵
۲	رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع <sup>۲</sup>	کمی	۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			تکمیل نمودن جداول شماره ۴ و ۵ در قالب فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه

مستندات شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری- بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴

شاخص ششم- اصلاح و بازنگری مشاغل <sup>۳</sup> (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	انطباق عناوین پستها با عناوین مشاغل اختصاصی ابلاغی	کمی	۵
۲	انطباق عناوین پستها با عناوین مشاغل عمومی ابلاغی	کمی	۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه			تکمیل نمودن جداول شماره ۴ و ۵ در قالب فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه

مستندات شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری- بخشنامه شماره ۹۶۲۲۰۱ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۶

۱. این نماگر برای کلیه کارمندانی که در سال مورد ارزیابی در شغل مورد تصدی انتصاب یافته و در دستگاه مربوطه استخدام، مأمور یا منتقل شده‌اند، ارزیابی می‌شود.
۲. این نماگر صرفاً در مورد کارمندانی که مدرک تحصیلی آنها بعد از تاریخ ابلاغ بخشنامه مربوطه اعمال شده است، ارزیابی می‌شود.
۳. آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که مطابق با قوانین و مقررات موضوعه مشاغل اختصاصی خود را به تصویب شورای توسعه مدیریت و سرمایه انسانی نمی‌رسانند موظفند برای فراهم نمودن امکان ارزیابی این شاخص نسخه الکترونیک مشاغل مورد عمل را که به تصویب مرجع ذی‌ربط رسانده‌اند، در سامانه بارگذاری نمایند.

جدول شماره ۴) مشخصات متصدیان مشاغل عمومی مورد عمل در دستگاه اجرایی

ردیف	عناوین مشاغل عمومی مورد عمل	پست‌ها	نام و نام خانوادگی			تاریخ انتصاب			رشته تحصیلی بدو استخدام		آخرین مدرک تحصیلی		تاریخ اعمال آخرین مدرک <sup>۴</sup>			دلایل عدم رعایت ضوابط <sup>۵</sup>
			روز	ماه	سال	مقطع	عنوان	مقطع	عنوان	روز	ماه	سال				

جدول شماره ۵) مشخصات متصدیان مشاغل اختصاصی دستگاه اجرایی

ردیف	عناوین مشاغل اختصاصی	پست‌ها	نام و نام خانوادگی			تاریخ انتصاب			رشته تحصیلی بدو استخدام		آخرین مدرک تحصیلی		تاریخ اعمال آخرین مدرک <sup>۶</sup>			دلایل عدم رعایت ضوابط <sup>۷</sup>
			روز	ماه	سال	مقطع	عنوان	مقطع	عنوان	روز	ماه	سال				

شاخص هفتم - رعایت مقررات جبران خدمت (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	رعایت سقف خالص پرداختی ماهیانه	بر اساس اطلاعات ثبت شده در سامانه ثبت	۵
۲	رعایت میانگین ۲۱ درصد در برقراری فوق‌العاده ویژه	حقوق و مزایا	۵

مستندات شاخص: تصویب‌نامه شماره ۱۳۸۰۹۱/ت/۵۰۰۰ هـ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۱۵ هیأت وزیران - بخشنامه شماره ۱۷۰۲۴۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ و نامه شماره ۲۴۰۳۸۶ مورخ ۱۳۹۴/۰۹/۰۲ - بخشنامه شماره ۶۴۷۴۴۴ مورخ ۱۳۹۵/۰۵/۱۱ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (سابق)

۴. دستگاه اجرایی باید مصوبه کمیته سرمایه انسانی دستگاه را در خصوص احتساب مدارک تحصیلی کلیه کارمندانی که بین مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی آنها بیش از یک مقطع تفاوت وجود دارد، در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری نماید.
۵. چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی‌ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.
۶. دستگاه اجرایی باید مصوبه کمیته سرمایه انسانی دستگاه را در خصوص احتساب مدارک تحصیلی کلیه کارمندانی که بین مدرک تحصیلی بدو استخدام و آخرین مدرک تحصیلی آنها بیش از یک مقطع تفاوت وجود دارد، در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری نماید.
۷. چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی‌ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.

**شاخص هشتم - شایسته سالاری در انتصاب مدیران و بهره‌گیری از توانمندی‌های زنان و جوانان (۲۰ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	ارائه اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه اجرایی	کمی	۵
۲	رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران	کیفی	۵
۳	کاهش متوسط سن مدیران	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۵
۴	افزایش نسبت مدیران زن به کل مدیران	بر اساس هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه تکمیل جدول شماره ۶ در قالب فایل اکسل و بارگزاری آن در سامانه و ارائه اطلاعات مرتبط با نماگرهای ۳ و ۴ در قالب جداول مندرج در سامانه			

مستندات شاخص: تصویب‌نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱ شورای عالی اداری - برنامه جامع اصلاح نظام اداری (مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری) - بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴ - تفاهم‌نامه‌های برنامه جامع اصلاح نظام اداری (دوره دوم)

**جدول شماره ۶) جدول اطلاعات مدیران حرفه‌ای دستگاه‌های اجرایی**

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

**توجه:** کلیه اطلاعاتی که در قالب جداول ۵، ۶ و ۷ از جانب دستگاه‌های اجرایی ارائه می‌شود با اطلاعات موجود در سامانه‌های ساختار دستگاه‌های اجرایی و کارمند ایران تطبیق و در صورت مشاهده هر گونه مغایرت احتمالی (عمدی یا سهوی) کل امتیاز شاخص مربوطه برای دستگاه اجرایی صفر لحاظ خواهد شد.

**شاخص نهم - ثبت اطلاعات ماهانه حقوق و مزایای مقامات، روسا، مدیران و کارکنان در سامانه حقوق و مزایا (۱۵ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	بارگزاری اطلاعات کلیه کارکنان دستگاه اجرایی	براساس اطلاعات سامانه حقوق و مزایا	۵
۲	ثبت اطلاعات حقوق و مزایای پرداختی کلیه کارکنان در سامانه		۱۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه بارگزاری اطلاعات نماگرهای ۱ و ۲ در سامانه ثبت حقوق و مزایای موضوع ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه			



مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ مورخ ۱۳۹۷/۲/۱۸ - بخشنامه شماره ۳۳۶۵۶۶ مورخ ۱۳۹۷/۷/۲ (و اصلاحیه شماره ۵۷۸۳۶۰ مورخ ۱۳۹۷/۱۰/۲۰) - تصویب نامه هیات وزیران به شماره ۹۹۱۴۵/ت/۵۵۲۲۳ مورخ ۱۳۹۷/۰۷/۲۸

شاخص دهم - نیازسنجی و طراحی برنامه های آموزشی (۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	نیازسنجی شغلی و شناسایی دوره های آموزشی مشاغل اختصاصی	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
۲	تهیه شناسنامه آموزشی برای هر شغل یا پست اختصاصی به تفکیک رتبه های شغلی	کامل/ناقص/انجام نشده	۳
۳	نیازسنجی فردی و تهیه شناسنامه آموزشی برای شاغلان و تشکیل بانک اطلاعات آموزشی بر اساس نتایج نیازسنجی شغلی و دیگر دوره های ابلاغی با در نظر گرفتن شرایط سازمانی، شغلی، تحصیلی، سوابق خدمتی، و ... کارکنان	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۴	تهیه و تدوین برنامه های آموزشی سالانه کارکنان مبتنی بر نیازهای فردی به تفکیک ستاد و واحدهای استانی	کامل/ناقص/انجام نشده	۱۰
<p>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</p>			<p>عناوین مشاغل اختصاصی و تعداد پست های تخصیص یافته هر شغل - مستندات نیازسنجی آموزشی و شناسایی دوره های آموزشی مشاغل اختصاصی (فرآیند نیازسنجی مبتنی بر سازمان و شغل) یا بازطراحی دوره های آموزشی مشاغل یا پست های اختصاصی در طی ۴ سال گذشته - مستندات طراحی آموزشی (مشخصات تفصیلی دوره های آموزشی شناسایی شده به تفکیک مشاغل یا پست ها) - شناسنامه آموزشی شغل یا پست های اختصاصی - تاریخ انجام نیازسنجی یا بازطراحی دوره های آموزشی مشاغل اختصاصی و تصویب آنها - شناسنامه آموزشی شاغلان - کلیات برنامه آموزشی سال ۹۹ کارکنان دستگاه - مستندات مرتبط با مصوب نمودن برنامه آموزشی سال ۹۹ و ارسال آن به سازمان برای ارزیابی - مستندات مرتبط با اعلام برنامه سالانه کارکنان به واحدهای استانی (در صورت دارا بودن واحد استانی)</p>

مستندات شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصویب نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ ک مورخ ۱۳۸۹/۰۱/۱۰ هیات وزیران) - دستورالعمل طراحی آموزش های مشاغل اختصاصی (شماره ۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸ مورخ ۱۳۸۱/۰۶/۲۰) - نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۱۸۳۴/۲۰ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰) - اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی و پیوست های آن (موضوع بخشنامه شماره ۱۸۸۱۹/۹۲/۲۰ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴)

### شاخص یازدهم - اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس کلیات برنامه های آموزشی مصوب سال (۹۹)	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۲	اجرای دوره های آموزشی کارکنان بر اساس کلیات برنامه های آموزشی مصوب سال (۹۹)	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۳	استفاده از مدرسان واجد شرایط عمومی و موضوعی تدریس بر اساس بخشنامه مربوط	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۴	ارزشیابی دوره های آموزشی (سطح ۱ و ۲)	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
۵	ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره های آموزشی (سطح ۳ و ۴)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱
۶	معرفی داوطلب واجد شرایط در موعد مقرر بر اساس اعلام سازمان برای اعزام به دوره های آموزشی خارج از کشور (بورس آموزشی)	کامل/ناقص/انجام نشده	۱

ارائه گزارش مدیریتی از برگزاری دوره های آموزشی پیش بینی شده در کلیات برای مدیران و کارکنان شامل؛ تعداد دوره های برگزار شده برای مدیران و کارکنان - مجریان دوره های آموزشی و... ارائه مستندات بانک اطلاعات مدرسان واجد صلاحیت تدریس - ارائه "گواهینامه های مدرسی" مدرسان دوره ها (تعداد گواهینامه های صلاحیت عمومی مدرسان) - چند نمونه گواهینامه های آموزشی صادر شده برای کارکنان و مدیران - ارائه سوابق مربوط به ارسال گزارش های عملکرد آموزشی مورد درخواست سازمان؛ ارائه گزارش ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های آموزشی اجرا شده در سال ۹۸ یا ۹۹ - ارائه نفر ساعت و سرانه آموزش کارکنان و مدیران بر اساس کلیات برنامه آموزشی - ارائه سوابق مربوط به معرفی افراد برای بورس های آموزشی در صورت تخصیص سهمیه - درصد میزان دوره های آموزشی اجرا شده به نسبت دوره های آموزشی پیش بینی شده سال ۹۹

**مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه**

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

### شاخص دوازدهم- ارزیابی و توسعه شایستگی مدیران (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	اقدامات و برنامه های مربوط به اجرای برنامه ارزیابی شایستگی های مدیران از طریق کانون های ارزیابی	بر اساس تحقق هدف تجمیعی سه ساله (۹۷-۹۹) تفاهم نامه	۸
۲	انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی	کامل/ناقص/انجام نشده	۷
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		فهرست افراد معرفی شده به کانون های ارزیابی، (قبل از ارزیابی - فرم شماره ۱) - فهرست افراد ارزیابی شده در کانون های ارزیابی (فرم شماره ۲) - اسامی دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی و تصاویر چند نمونه از گواهینامه های صادر شده- تعداد انتصابات در سطوح مختلف مدیریتی در سال ۹۹ بر اساس بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی- آمار تعداد کل مدیران دستگاه و تعداد مدیران دارای گواهینامه شایستگی	

مستندات قانونی شاخص: دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (موضوع تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱)؛ دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه

شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴)

### شاخص سیزدهم- ارزشیابی عملکرد کارکنان (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	انجام ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی بر اساس فرآیندها و فرم ها	کامل/ناقص/انجام نشده	۸
۲	مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی	کامل/ناقص/انجام نشده	۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		ارایه مستندات هدف گذاری در ابتدای دوره ارزشیابی عملکرد (دارای مهر و امضای ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - ارائه نمونه تصویر فرم های تکمیل شده ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی و پیمانی و کارکنان قراردادی (دارای مهر و امضای ارزشیابی شونده و ارزشیابی کننده) - تصاویر راهنمای عمل و نصب نرم افزار ارزشیابی عملکرد - ارائه دمو سامانه ارزشیابی عملکرد دستگاه و نمونه گزارش مربوطه-	

مستندات قانونی شاخص: دستورالعمل اجرایی فرآیند ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی (موضوع بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰)

#### ۴- محور مدیریت بهره وری نظام اداری (۶۵ امتیاز)

شاخص اول- استقرار چرخه بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی <sup>۸</sup> (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکردی	نحوه سنجش
۱	استقرار فاز اول و دوم چرخه بهره‌وری (گام های ۱ تا ۶)	تقویت، توسعه و تداوم فعالیت کمیته بهره وری دستگاه، شناسایی و تبیین مسائل بهره وری، ریشه یابی عوامل شکل گیری مسائل، تدوین اقدامات اساسی	کیفی/کمی
۲	عملیاتی نمودن استقرار چرخه بهره‌وری (گام های ۷ تا ۹)	اجرای گام‌های هفتم، هشتم و نهم راهنمای اجرایی بند " الف " ماده ۵ قانون برنامه ششم توسعه کشور شامل برنامه ریزی برای اجرای اقدامات اساسی، اجرای برنامه ها و پایش نتایج و اثربخشی برنامه ها	
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b> - کاربرد ها و مستندات مرتبط به هریک از مصادیق عملکردی به عنوان فایل ضمیمه در سامانه پیوست شود.			

**مستندات شاخص:** ماده ۳ قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، ماده ۵ قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشور، برنامه جامع بهره وری کشور تصویب نامه شماره ۷۵۵۹۹/ت/۵۰۹۸۵ ه مورخ ۱۳۹۴/۰۶/۱۱. راهنمای اجرایی بند الف ماده ۵ قانون برنامه ششم توسعه کشور ابلاغیه سازمان اداری و استخدامی کشور به شماره ۴۰۶۰۳۱ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۰۱. نظامنامه متولیان بهره وری دستگاه‌های اجرایی کشور، آیین نامه اجرایی بند «د» تبصره ۲۱ قانون بودجه سال ۱۳۹۹.

شاخص دوم- اجرای برنامه مدیریت سبز <sup>۹</sup> (۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	مدیریت مصرف آب	بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص	۶
۲	مدیریت مصرف انرژی		۶
۳	مدیریت پسماند		۲
۴	مصرف سوخت وسایل نقلیه		۲
۵	ساختمان ها و تجهیزات		۲
۶	آموزش و فرهنگ سازی		۲
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b> مستندات مربوطه به هریک از موارد خواسته شده در چک لیست ارزیابی شاخص			

**مستندات شاخص:** بند ز ماده ۳۸ قانون برنامه ششم توسعه کشور، قانون اصلاح الگوی مصرف انرژی، شیوه نامه مدیریت سبز.

۸. ارزیابی این شاخص توسط سازمان ملی بهره وری انجام می‌شود.

۹. ارزیابی این شاخص توسط سازمان حفاظت محیط زیست انجام می‌شود.

### شاخص سوم- اداره واحدهای اجرایی به روش قیمت تمام شده (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	محاسبه قیمت یا هزینه تمام شده فعالیت ها و خدمات دستگاه اجرایی	بر اساس تحقق هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ تفاهم نامه	۲,۵
۲	متوسط کاهش قیمت یا هزینه تمام شده فعالیتها و خدمات دستگاه اجرایی		۲,۵
۳	اداره واحدهای مجری بر اساس قیمت یا هزینه تمام شده		۱۰
<b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه</b> ارائه نسخه تفاهم نامه منعقد شده برای هر یک از واحدها، ارائه جداول هزینه تمام شده فعالیتها و خدمات دستگاه اجرایی طبق شیوه نامه			

**مستندات شاخص:** ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹ ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۲ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک) و الگوی تفاهم نامه قیمت تمام شده فعالیتها و خدمات موضوع تبصره ذیل ماده (۴) آیین نامه اجرایی ماده (۱۶) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۳۴۹/۶/۸۹/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

### شاخص چهارم- اجرای حسابداری تعهدی (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارسال صورت های مالی منطبق با استانداردهای حسابداری بخش عمومی در مهلت مقرر به وزارت امور اقتصادی و دارایی	بر اساس چک لیست و شیوه نامه ارزیابی شاخص	۱
۲	کیفیت ارایه صورت های مالی		۵,۵
۳	ارسال به موقع گزارش بدهیها و مطالبات در مقاطع سه ماهه طی سال در مواعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهیها و مطالبات دولت (سماد)		۱,۱
۴	کیفیت ارایه گزارش بدهیها و مطالبات در مقاطع سه ماهه طی سال در مواعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهیها و مطالبات دولت (سماد)		۱,۱
۵	ارسال به موقع گزارش/گزارشهای سالانه بدهیها و مطالبات بابت منابع عمومی و داخلی (حساب مورد) در مواعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهیها و مطالبات دولت (سماد)		۰,۶۵
۶	کیفیت ارایه گزارش/گزارشهای سالانه بدهیها و مطالبات بابت منابع عمومی و داخلی (حساب مورد) در مواعد مقرر از طریق سامانه مدیریت اطلاعات بدهیها و مطالبات دولت (سماد)		۰,۶۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		دستگاه های اجرایی مکلف به بارگذاری صورت های مالی در سامانه آئی معاونت نظارت مالی و خزانه داری کل کشور ( سناما) می باشند.	

**مستندات شاخص:** بند ۹ سیاست‌های ابلاغی اقتصاد مقاومتی (صلاح و تقویت همه جانبه نظام مالی کشور با هدف پاسخگویی به نیازهای اقتصاد ملی)، بند ب ماده ۸ قانون برنامه ششم توسعه (ساماندهی نظام مالی - محاسباتی کشور)، ماده ۴۳ ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۹۷ کشور (ارائه صورت‌های مالی دستگاه‌های اجرایی بر مبنای استانداردها و دستورالعمل‌های حسابداری) و بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) (اجرای حسابداری تعهدی) ماده ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) مصوب هیئت وزیران به شماره ۱۵۱۹۹/ت/۵۲۵۳۴ هـ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱۲، ابلاغیه ۲، آیین نامه اجرایی تبصره بند ۱ ماده ۲۶ قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲) مصوب هیئت وزیران به شماره ۱۵۱۹۹/ت/۵۲۵۳۴ هـ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱۲، ابلاغیه مجموعه نظام حسابداری بخش عمومی به شماره ۵۴/۱۴۴۰۰ مورخ ۱۳۹۵/۲/۱، ماده ۱ قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور و آیین نامه اجرایی آن موضوع تصویب نامه شماره ۱۳۹۴/۶/۵۲۲۳۰ هـ مورخ ۱۳۹۵/۵/۱۷ هیئت وزیران. و بخشنامه ۵۷/۲۲۷۳۱۳ تاریخ ۱۳۹۴/۱۲/۱۵ وزارت امور اقتصادی و دارایی، نامه شماره ۵۴/۲۴۵۸۰ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۷ موضوع بروزرسانی شدن شاخص‌های حسابداری تعهدی در ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی. بند (ت) ماده (۸) قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، ماده (۱) قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر و ارتقای نظام مالی کشور مصوب ۱۳۹۴، آیین نامه اجرایی ماده مذکور (موضوع تصویب نامه شماره ۱۳۹۴/۶/۵۲۲۳۰ هـ مورخ ۱۳۹۴/۵/۱۷ هیات محترم وزیران)، ابلاغیه شماره ۱۵۷۹۹ مورخ ۱۳۹۶/۲/۱۳ ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی و ماده (۳۶) ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۳۹۶ کل کشور. چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

## ۵- محور توسعه فرهنگ سازمانی، ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری (۲۴۰ امتیاز)

شاخص اول- ارتقاء سلامت نظام اداری (۳۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	فعالیت برنامه مند و مستمر کمیته /کارگروه ارتقاء سلامت اداری	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۳
۲	تدوین برنامه عملیاتی(ملی و استانی )ارتقاء سلامت اداری و کنترل فساد اداری		۴
۳	اخذ تاییدیه سازمان اداری و استخدامی و تصویب برنامه در ستاد هماهنگی مبارزه با مفاسد اقتصادی		۲
۴	اجرای کامل و دقیق برنامه عملیاتی فوق و سایر مصوبات کمیته /کارگروه ارتقای سلامت اداری		۴
۵	شناسایی، اولویت بندی و مستندسازی نقاط آسیب پذیر و گلوگاههای فساد خیز		۳
۶	تدوین راه حل اصلاحی برای رفع و اصلاح هر یک از نقاط آسیب پذیر و گلوگاهها شناسایی شده		۳
۷	اجرائی کردن راه حل‌های اصلاحی در جهت رفع نقاط آسیب پذیر و گلوگاههای فساد خیز		۴
۸	بازنگری و شفاف سازی مقررات و رویه های جاری در جهت ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد		۲
۹	فرهنگ سازی، آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد		۱
۱۰	تعیین مسئول پاسخگویی به درخواست های موضوع قانون دسترسی آزاد به اطلاعات(مستند به ماده ۷ آیین نامه اجرایی ماده ۸ قانون)، تدوین گزارش اجرای قانون مورد اشاره و ارائه به کمیسیون مربوطه( موضوع ماده ۱۲ قانون مذکور )و انتشار گزارش آماری عملکرد این قانون(موضوع ماده ۶ آیین نامه اجرایی قانون مزبور)		۲
۱۱	استقرار نظام سنجش سلامت و فساد اداری در سطح دستگاه و سنجش آن و ارائه گزارش میزان ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد در سطح دستگاه نسبت به سنوات گذشته		۵
۱۲	هرگونه نوآوری موثر در زمینه ارتقاء سلامت نظام اداری در چهارچوب مقررات مربوط یا ارائه پیشنهادات کاربردی در حوزه ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد به سازمان اداری و استخدامی کشور که منتهی به اخذ مصوبه شورای عالی اداری یا ابلاغ بخشنامه کشوری از سوی سازمان شود		۲
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

**مستندات شاخص:** بند ۲۴ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری(بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد(تصویب‌نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۸۰هـ.تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران)، برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد(مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷هـ.تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی(مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴هـ.تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران)، تصویب‌نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه(مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸هـ.مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران)، نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

### شاخص دوم- صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری (۵۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	آگاه سازی شهروندان	بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۴
۲	ارائه خدمات حضوری به شهروندان		۸
۳	ارائه خدمات غیر حضوری به شهروندان		۳
۴	ارائه خدمت به شهروندان توانخواه*		۲۰
۵	رسیدگی به شکایات شهروندان		۳
۶	جبران خسارات وارده به شهروندان		۳
۷	دولت باز		۵
۸	توانمند سازی شهروندان		۶
۹	راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری		۳
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

\*ارزیابی «مناسب سازی فضاهای اداری جهت استفاده جانبازان و معلولین» در قالب این نماگر توسط سازمان بهزیستی کشور انجام می شود.

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

### شاخص سوم- ارتقاء کیفیت بازرسی در نظام اداری (۴۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	طراحی برنامه های نظارت و بازرسی	بر اساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۱۰
۲	راهبری برنامه های نظارت و بازرسی		۱۰
۳	پاسخگویی و شفافیت عملکردی		۲۰
۴	ارتقاء فرآیندها و مدیریت عملکرد بازرسان		۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

### شاخص چهارم- افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکردی	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تکالیف هیاتها	اتقان آراء و وقت گذاری هیاتها	بر اساس چک لیست ارزیابی شاخص	۱۰
		مقید به قانون بودن اعضاء هیاتها در رعایت حقوق شهروندی		۵
۲	تکالیف دفتر هماهنگی	مدیریت، ارزیابی و نظارت بر اعضای هیاتهای دستگاه	شاخص	۳



۳		آموزش و هماهنگی هیاتها	
۱		پشتیبانی و ارائه خدمات به هیاتها و مکانیزه نمودن فعالیتهای آنها	
۳		هماهنگی، همکاری و تعامل با هیات عالی نظارت و دبیرخانه آن	

**مستندات شاخص:** قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب مورخ ۱۳۷۲/۹/۷ و آیین نامه اجرایی آن موضوع مصوبه شماره ۲۶۲۲۲/ت/۳۰۴/ه مورخ ۱۳۷۳/۸/۲ هیات وزیران. و نامه شماره ۲۰۵/۹۳/۸۳۹۲ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۳ دبیرخانه هیأت عالی نظارت(موضوع مبانی و مستندات قانونی و محورها و شاخصهای ارزیابی عملکرد مسئولین هماهنگی هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان)، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

شاخص پنجم- رسیدگی به ارتباطات مردمی در بستر سامد <sup>۱۰</sup> (۱۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۹	بر اساس چک لیست ارزیابی	۲,۵
جدول اطلاعات نماگر ۱			
	تعداد شکایات دریافت شده سال ۹۹		
	تعداد شکایات رسیدگی شده سال ۹۹		
	تعداد شکایات ابتدای سال ۹۹		
	تعداد شکایات انتهای سال ۹۹		
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۹۹	بر اساس چک لیست ارزیابی	۲,۵
جدول اطلاعات نماگر ۲			
	تعداد درخواست دریافت شده سال ۹۹		
	تعداد درخواست پاسخ داده شده سال ۹۹		
۳	درصد پاسخگویی به مکاتبات ارسالی از سوی مرکز ارتباطات مردمی(اداره کل بازرسی نظارت و ارزیابی عملکرد)	بر اساس چک لیست ارزیابی	۶
جدول اطلاعات نماگر ۳			
	تعداد مکاتبات دریافت شده ۹۹		
	تعداد مکاتبات پاسخ داده شده ۹۹		
۴	متوسط زمان رسیدگی به موارد ارجاعی	بر اساس چک لیست ارزیابی	۴

۱۰. اطلاعات این شاخص باید توسط واحدی که سامد در آنجا مستقر است تکمیل و توسط مدیر مربوطه تایید گردد. ارزیابی این شاخص توسط مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری انجام می گیرد.

### شاخص ششم - ارتباطات مردم و دولت در بستر سامد<sup>۱۱</sup> (۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعداد ملاقات‌های چهره به چهره (مردمی) وزراء و روسای سازمان‌ها و استانداری‌های سراسر کشور	بر اساس اطلاعات مندرج در سامانه سامد	۳,۵
۲	کیفیت پاسخگویی		۳,۵
۳	مدیریت شبانه (به استناد بند ۴-۳ نظامنامه)		۳
۴	تحلیل مشکلات مردمی و شناسایی گلوگاه‌های فساد (به استناد بند ۱۱-۱۱ نظامنامه)		۳,۵
۵	درصد رضایت مردم از پاسخگویی دستگاه (به استناد بند ۱۱-۱۲ نظامنامه)		۳,۵
۶	جلسات حل مسأله (به استناد بند ۹ نظامنامه)		۳

مستندات شاخص: نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ تاریخ ۱۳۹۲/۴/۵ شورای عالی اداری) و راهنمای خودارزیابی سامد، تصویب‌نامه شماره ۳۸۶۰۳۴ تاریخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۴ شورای عالی اداری.

### شاخص هفتم - اجرای مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی (۲۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	طراحی و اجرای سازوکار لازم (برنامه عملیاتی) در عملیاتی نمودن معیارهای عمومی رفتاری و شغلی فرهنگ سازمانی	بر اساس مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	۷
۲	تعیین معیارهای عمومی منتخب برای استفاده در فرایند جذب نیروی انسانی		۳
۳	بکارگیری معیارهای عمومی در مرحله مصاحبه از فرایند جذب نیروی انسانی		۳
۴	تعیین عناوین معیارهای اختصاصی فرهنگ سازمانی		۲
۵	طراحی و اجرای سازوکار لازم (برنامه عملیاتی) در عملیاتی نمودن معیارهای اختصاصی فرهنگ سازمانی		۴
۶	تدوین استانداردهای فعالیت‌های اداری و پشتیبانی در جهت ایجاد و تقویت انضباط اداری و مالی		۲
۷	تدوین و اجرای دستورالعمل‌های اجرایی به منظور نهادینه سازی نظم و انضباط اداری و مالی به همراه سازوکارهای تشویقی و تنبیهی مصوب شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه		۴

مستندات شاخص: نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

### شاخص هشتم - ترویج فرهنگ ایثار و شهادت<sup>۱۲</sup> (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	بر اساس چک لیست اعلامی بنیاد شهید و امور ایثارگران	۱۰

۱۱. ارزیابی این شاخص توسط مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری انجام می‌شود.

۱۲. ارزیابی شاخص توسط بنیاد شهید و امور ایثارگران صورت خواهد گرفت.

### شاخص نهم- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز<sup>۱۳</sup> (۱۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	توسط ستاد اقامه نماز	۱۰

**مستندات شاخص:** پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۰ هیأت وزیران، مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۵/۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی، تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ تاریخ ۱۳۸۵/۹/۱۸ هیأت وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی. بخشنامه شماره ۵۱۵۰۳/۳۵۵۵۴ تاریخ ۹۵/۳/۲۶ معاون اول رئیس جمهور.

### ۶- محور نظارت و ارزیابی (۱۳۰ امتیاز)

#### شاخص اول- استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه اجرایی (۸۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان موفقیت دستگاه در ارایه مستندات دقیق عملکردی طبق چارچوب ابلاغی	بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص	۱۰
۲	نحوه تعامل دستگاه و دسترسی ارزیاب به اطلاعات عملکردی		۱۰
۳	رعایت زمانبندی فرآیند اجرایی ارزیابی عملکرد		۱۰
۴	میزان اهتمام دستگاه به انجام تحلیل عملکردی و شناسایی نقاط قابل بهبود و پاسخگویی در برابر ضعف عملکردی		۱۰
۵	تهیه و تدوین گزارش ارزیابی استراتژیک دستگاه		۲۰
۶	اجرای برنامه ملی توسعه آمار کشور و مدرن سازی نظام آماری <sup>۱۴</sup>		۲۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه		مستندات مرتبط با هر یک از نماگرها تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.	

**مستندات شاخص:** مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ مورخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع تصویب نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری. ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، راهنمای ارزیابی استراتژیک دستگاه. ماده ۱۰ قانون احکام دائمی برنامه های توسعه کشور، بخشنامه ابلاغ برنامه ملی توسعه آمار کشور (۱۳۹۶-۱۴۰۰) به شماره ۴۷۳۶۶۱ مورخ ۹۷/۹/۵.

۱۳. ارزیابی این شاخص توسط ستاد اقامه نماز انجام می شود.

۱۴. ارزیابی این شاخص توسط مرکز آمار ایران انجام می گیرد.

**شاخص دوم- نظارت بر میزان اجرای برنامه اصلاح نظام اداری- دوره دوم (۵۰ امتیاز)**

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان تعامل و اهتمام دستگاه در اجرای برنامه جامع اصلاح نظام اداری- دوره دوم اعم از ارایه اطلاعات(جداول اطلاعاتی برنامه عملیاتی و برشهای استانی) و تلاش برای نیل به وضع مطلوب	بر اساس شیوه نامه ارزیابی شاخص	۲۰
۲	میزان اولویت قرار دادن محورهای برنامه اصلاح در شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه		۱۰
۳	میزان اجرایی شدن مصوبات شورای راهبری توسعه مدیریت		۱۰
۴	ارتقا امتیاز دستگاه در شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد	بر اساس تحقق هدف تجمیعی سه ساله (۹۷ تا ۹۹) تفاهم نامه	۱۰

**مستندات شاخص:** نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع تصویب نامه شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱/۲۰ شورای عالی اداری، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری. ماده ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۲ مورخ ۱۳۹۳/۹/۵ موضوع تشکیل شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاههای اجرایی و استانی، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۲۷۵۲۴ مورخ ۱۳۹۵/۱/۳۰ موضوع اصلاحیه اعضای شورای راهبری توسعه مدیریت، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۲۶۱۹۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع عضویت نمایندگان سازمان اداری و استخدامی در شورای راهبری توسعه مدیریت وزراتخانه ها و سازمانهای مستقل، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، بخشنامه شماره ۱۰۴۱۰۲۷ مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۲۷ موضوع ارائه گزارش عملکرد شورای راهبری توسعه مدیریت استان.