

شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۰ دستگاههای اجرایی سطح استانی

نام دستگاه :

جمع کل امتیازات خودارزیابی در شاخص های عمومی :

جمع کل امتیازات نهایی دستگاه در شاخص های عمومی :

جمع نمرات عدم مصداق دستگاه در شاخص های عمومی :

جمع کل امتیازات نهایی دستگاه در شاخص های عمومی با احتساب نمره عدم مصداق :

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف	عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	عملکرد از نظر دفتر تخصصی	امتیاز دفتر تخصصی	عملکرد نهایی	امتیاز نهایی
۱	استقرار و توسعه دولت الکترونیک (۳۰۰ امتیاز)									
۱/۱	<u>ایجاد پایگاه اطلاعات داده‌ها</u>	عمومی			۱۵					
		اختصاصی			۲۵					
۱/۲	<u>واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان</u>	شهری			۵۰۱					
		روستایی								
۱/۳	<u>ارائه خدمات به صورت الکترونیکی</u>	اطلاع‌رسانی			۲۰					
		تعاملی			۳۵					
		تراکنشی			۵۰					
۱/۴	<u>دورکاری به روش الکترونیکی</u>				۱۵					
۱/۵	<u>الکترونیکی کردن فرایندهای مشترک</u>				۵۰					
۱/۶	<u>ارائه خدمات از طریق پرتال ملی</u>				۳۰					
۱/۷	<u>نظرسنجی الکترونیکی</u>				۱۰					
	جمع امتیازات محور				۳۰۰					

۱ خدماتی که قابلیت ارائه در دفاتر پیشخوان شهری و روستایی را دارند، ارائه آن‌ها در دفاتر پیشخوان روستایی از امتیاز بالاتری برخوردار خواهد بود.

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف	عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	عملکرد از نظر دفتر تخصصی	امتیاز دفتر تخصصی	عملکرد نهایی	امتیاز نهایی
۲	ساماندهی نیروی انسانی (۱۴۰ امتیاز)									
۲/۱	<u>انتقال نیرو از ستاد دستگاه به رده‌های عملیاتی</u>	درصد			۲۵					
۲/۲	<u>کاهش سالانه کارکنان در امور غیرحاکمیتی</u>	تعداد			۲۵					
۲/۳	<u>ورود اطلاعات کارکنان در سامانه karmandiran.ir</u>	درصد			۴۵					
۲/۴	<u>انجام فعالیت‌های قابل دورکاری دستگاه از طریق دورکاری</u>	درصد			۴۵					
	جمع امتیازات محور									
					۱۴۰					

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف	عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	عملکرد از نظر دفتر تخصصی	امتیاز دفتر تخصصی	عملکرد نهایی	امتیاز نهایی
۳	اصلاح سافت‌ها و تمرکززدایی (۶۰ امتیاز)									
۳/۱	<u>بازتوزیع وظایف، اختیار و فعالیت‌ها دستگاه‌های اجرایی میان حوزه مرکزی و استانها</u>	درصد			۳۰					
۳/۲	<u>واگذاری وظایف تصدی‌گری</u>	درصد			۳۰					
	جمع امتیازات محور									
					۶۰					

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف	عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	عملکرد از نظر دفتر تخصصی	امتیاز دفتر تخصصی	عملکرد نهایی	امتیاز نهایی
استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد و ارتقاء بهره‌وری (۲۳۰ امتیاز)										
۴										
۴/۱	اداره واحدها بر اساس نظام قیمت تمام شده	تعداد			۳۰					
۴/۲	مستندسازی و اصلاح فرایندهای مورد عمل	تعداد			۲۵					
		تعداد			۱۵					
۴/۳	تطبيق فضاهای اداری دستگاه با دستورالعمل ماده ۳۹ ق.م.خ.ك	باب			۳۰					
۴/۴	استقرار و اجرای نظام پیشنهادها	-			۳۰					
۴/۵	استقرار و اجرای نظام جامع مدیریت عملکرد	درصد			۱۰۰					
	جمع امتیازات محور				۲۳۰					

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف	عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	عملکرد از نظر دفتر تخصصی	امتیاز دفتر تخصصی	عملکرد نهایی	امتیاز نهایی
سلامت نظام اداری (۵۰ امتیاز)										
۵										
۵/۱	تدوین شاخص‌های سلامت اداری و سنجش سالانه آنها	تعداد			۲۵					
۵/۲	فعال نمودن کمیته‌های ارتقای سلامت اداری و یا کارگروه مبارزه با رشوه و فساد	-			۱۰					
۵/۳	کاهش زمان رسیدگی به شکایات مردم	درصد			۱۵					
	جمع امتیازات محور				۵۰					

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف	عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	عملکرد از نظر دفتر تخصصی	امتیاز دفتر تخصصی	عملکرد نهایی	امتیاز نهایی
توانمندسازی منابع انسانی (۶۰ امتیاز)										
۶										
۷/۱	<u>آموزش فرهنگی مدیران</u>	سرانه			۱۰					
۷/۲	<u>آموزش مهارتی مدیران</u>	سرانه			۱۰					
۷/۳	<u>آموزش قوانین و مقررات مالی، محاسباتی مدیران</u>	سرانه			۱۰					
۷/۴	<u>آموزش فرهنگی کارمندان</u>	سرانه			۱۰					
۷/۵	<u>آموزش مهارتی کارمندان</u>	سرانه			۱۰					
۷/۶	<u>آموزش قوانین و مقررات ویژه کارمندان</u>	سرانه			۱۰					
	جمع امتیازات محور				۶۰					

ردیف	عنوان	واحد سنجش	هدف	عملکرد	سقف امتیاز	امتیاز خودارزیابی	عملکرد از نظر دفتر تخصصی	امتیاز دفتر تخصصی	عملکرد نهایی	امتیاز نهایی
خدمت رسانی به مردم و شهروندمداری (۱۶۰ امتیاز)										
۷										
۸/۱	<u>آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود</u>	برنامه			۲۰					
۸/۲	<u>تدوین استانداردهای ارائه خدمات غیر الکترونیکی</u>	درصد			۱۰					
۸/۳	<u>استقرار و راه اندازی سیستم سامد</u>	درصد			۳۰					
۸/۴	<u>ارتقای میزان رضایتمردم</u>	درصد			۵۰					
۸/۵	<u>تحقق مصوبات سفرهای استانی هیأت دولت بر اساس برنامه زمانبندی</u>	درصد			۳۰					
۸/۶	<u>استقرار میز خدمت</u>	-			۱۰					
	جمع امتیازات محور				۱۶۰					

جدول نتایج عملکرد شاخصهای عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۰

۱- محور استقرار و توسعه دولت الکترونیک

شاخص اول	ایجاد پایگاه اطلاعات داده‌ها
----------	------------------------------

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲. ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری
جدول الف (فهرست بانک های اطلاعاتی عمومی دستگاه

ردیف	عنوان کلیه بانک‌های اطلاعاتی عمومی دستگاه	وضعیت		
		ایجاد شده	به روز شده	ایجاد نشده
۱	سیستم پرسنلی			
۲	سیستم تشکیلات			
۳	سیستم مالی			
۴	سیستم عمرانی			
۵	سیستم دبیرخانه			
۶	سیستم اموال و دارایی‌های ثابت			
۷	سیستم انبار			
۸	سیستم تعمیر و نگهداری تأسیسات، تجهیزات و ماشین‌آلات			
۹	سیستم نقلیه			
۱۰	سیستم بودجه			
۱۱	سیستم تدارکات و خرید			
۱۲	بانک اطلاعات قوانین، بخشنامه‌ها و ...			

جدول ب (فهرست بانک های اطلاعاتی تخصصی دستگاه

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	عنوان کلیه بانک‌های اطلاعاتی تخصصی دستگاه	وضعیت		
			ایجاد شده	بروز شده	ایجاد نشده

*بانک های اطلاعاتی تخصصی دستگاه که با اعمال حفظ حریم خصوصی و مباحث امنیتی در بستر اینترنت قابل استفاده مردم باشد. (مثال: بانک اطلاعات مدارس، بانک اطلاعات داروخانه های شبانه روزی و...)

شاخص دوم	واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان
-----------------	---------------------------------------

مستندات شاخص: ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم نامه شماره ۱۶۱۱۱۶/۴۲۴۰/۱ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)

جدول خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان

ردیف	عنوان دستگاه/سازمان وابسته	عنوان کلیه خدمات قابل ارائه از طریق دفاتر پیشخوان	ارایه شده از طریق دفاتر پیشخوان		میزان واگذاری خدمت به دفاتر پیشخوان (درصد)
			شهری	روستایی	
			شهری	روستایی	

شاخص سوم	ارایه خدمات به صورت الکترونیکی
-----------------	---------------------------------------

مستندات شاخص: ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲ ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری

جدول الف (فهرست خدمات عمومی دستگاه

ردیف	عنوان کلیه خدمات عمومی دستگاه	عنوان دستگاه/سازمان وابسته
۱	معرفی تشکیلات و ساختار دستگاه	
۲	مجموعه قوانین و مقررات فعالیتهای دستگاه به تفکیک موضوع	
۳	آگهی های مناقصه و مزایده	
۴	اطلاعات تماس با دستگاه (آدرس، تلفن، نمابر، پست الکترونیک)	
۵	اعلام نحوه ارتباط مدیران ارشد دستگاه با کاربران	
۶	اسامی مدیران واحدها بر اساس ساختار و نحوه ارتباط با آنان	
۷	شمارشگر مراجعان به صورت کلی و برحسب موضوع	
۸	پاسخگویی واحدهای مربوط به نظرها و سوالات از طریق پست الکترونیک	
۹	پرسش های متداول	
۱۰	پیوند به جایگاه های اینترنتی مرتبط با فعالیت های دستگاه	
۱۱	پیوند به جایگاه های اینترنتی دفتر مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری، پورتال مردم و سیستم سامد در محل مناسبی در صفحه اول جایگاه	
۱۲	وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی	

جدول فهرست کلیه خدمات تخصصی دستگاه

ردیف	عنوان خدمت	ارائه اطلاعات مربوط به خدمت ۲ (بلی/خیر)	قابل دسترسی بودن فرم های مورد نیاز برای انجام خدمت از طریق جایگاه اینترنتی (بلی/خیر)	امکان تکمیل و ارسال فرم های مرتبط با خدمت از طریق جایگاه اینترنتی (دستگاه/بلی/خیر)	امکان اخذ خدمت به صورت کاملاً الکترونیکی (e-service) از طریق جایگاه اینترنتی (دستگاه/بلی/خیر)

۲ از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوطه، مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت، روش های انجام خدمات به شهروندان (همراه با زمان بندی انجام آن ها)

دور کاری به روش الکترونیکی**شاخص چهارم**

مستند شاخص: تصویب نامه شماره [۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱](#) تاریخ ۱۳۸۹/۴/۷ هیأت وزیران موضوع آیین نامه دور کاری و [بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۷۲۳۴](#) تاریخ ۱۳۸۹/۹/۱۶ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

جدول دسترسی به سامانه های اتوماسیون اداری و اختصاصی در محل دور کاری

ردیف	دسترسی به سامانه اتوماسیون اداری در محل دور کاری (بلی/خیر)	دسترسی به سامانه های اختصاصی در محل دور کاری (بلی/خیر)	عنوان سامانه اختصاصی

الکترونیکی کردن فرایندهای مشترک**شاخص پنجم**

مستندات شاخص: آئین نامه اجرایی ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره [۴۴۲۹۴/۸۱۸۳۹](#) تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، بند ب ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه و شماره [۱۰۰/۱۸۰۵۹](#) تاریخ [۱۳۸۶/۲/۱۲](#) موضوع پروتکل تبادل الکترونیکی مکاتبات اداری، مجموعه استاندارد راهبری و مدیریت اسناد (شماره [۲۰۰/۳۵۷۹۳](#) تاریخ [۱۳۸۹/۷/۱۷](#))

جدول دسترسی به بانک های اطلاعاتی سایر دستگاه های اجرایی

ردیف	نام دستگاهی که بانک اطلاعاتی را در دسترس قرار داده است	نام بانک اطلاعاتی

جدول بانک های اطلاعاتی دستگاه قابل دسترسی برای سایر دستگاه های اجرایی

ردیف	نام بانک اطلاعاتی قابل دسترسی برای سایر دستگاهها	نام دستگاه بهره بردار

جدول ارتباط کامل الکترونیکی با سیستم دبیرخانه سایر دستگاه های اجرایی با استفاده از پروتکل ECE

ردیف	نام دستگاه مرتبط

شاخص ششم	ارایه خدمات از طریق پورتال ملی
----------	--------------------------------

مستندات شاخص: بخشنامه‌های شماره ۳۴۱۸۱ تاریخ ۱۳۸۳/۶/۲۵، شماره ۱۰۰/۸۸۸۸۲ تاریخ ۱۳۸۶/۷/۴

جدول اطلاعات خدمات ثبت شده در پورتال مردم (www.iranmardom.ir)

ردیف	عنوان خدمت قابل ارائه	ثبت شده در پورتال (بلی/خیر)	ثبت روش و مراحل انجام کار (بلی/خیر)	وضعیت ارائه خدمت در پورتال	ارائه فرم های مورد نیاز در پورتال (بلی/خیر)	الکترونیکی شدن خدمت (بلی/خیر)

شاخص هفتم	نظرسنجی الکترونیکی
-----------	--------------------

جدول روش‌های نظرسنجی الکترونیکی

ردیف	پیام کوتاه (بلی/خیر)	ذکر شماره پیام کوتاه	پست الکترونیک (بلی/خیر)	درج نشانی پست الکترونیک	درج نشانی مستقیم فرمالکترونیکی (اینترنتی) (بلی/خیر)	درج نشانی مستقیم اینترنتی	تلفن گویا (بلی/خیر)	ذکر شماره تلفن

تحلیل عملکرد محور:

ارزیابی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
	-	-
	-	-
	-	-
اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:		
	-	-
	-	-
	-	-

۲- محور ساماندهی نیروی انسانی

شاخص اول	انتقال نیرو از ستاد دستگاه به رده‌های عملیاتی
----------	---

مستندات شاخص: مصوبات کارگروه انتقال کارکنان دولت از تهران (شماره ۱۵۲۰۳۸/ت ۴۵۳۳۶ن تاریخ ۱۳۸۹/۷/۷، شماره ۹۶۷۸۵/۱۷/۴۵۰۱۷ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۳ و سایر مصوبات)

جدول نیروهای انتقال یافته از ستاد دستگاه به رده‌های عملیاتی

عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تعداد کل نیروی انسانی	تعداد نیروی انسانی انتقال یافته	نسبت نیروی انتقال یافته به کل نیروی انسانی

شاخص دوم	کاهش سالانه کارکنان در امور غیر حاکمیتی
----------	---

مستند شاخص: بند (ب) ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری

جدول میزان کاهش کارکنان در امور غیر حاکمیتی

تعداد کل کارکنان در امور غیر حاکمیتی	درصد کاهش کارکنان شاغل در امور غیر حاکمیتی	نسبت کارکنان خارج شده از مشاغل غیر حاکمیتی به کل کارکنان

شاخص سوم	ورود اطلاعات کارکنان در سامانه karmandiran.ir
----------	---

مستند شاخص: بخشنامه سامانه اطلاعات نظام اداری به شماره ۲۰۰/۶۰۰۲ تاریخ ۱۳۸۹/۱۱/۲۳، بخشنامه معاون اول رییس جمهور به شماره ۱۵۴/۸۴۴۹۲ تاریخ ۱۳۹۰/۴/۲۲، بخشنامه معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور به شماره ۳۰/۵۶۸۵۹ تاریخ ۱۳۹۰/۶/۲۲، بخشنامه‌های شماره ۲۰۰/۹۰/۱۵۶۴۵ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۹، شماره ۲۰۰/۹۰/۱۶۸۰۵ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۱۷ و شماره ۲۰۰/۱۲۵۱۵ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۳۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

جدول میزان ورود اطلاعات کارکنان در سامانه کارمندان ایران

تعداد کل کارکنان	تعداد کارکنانی که اطلاعات آنها سامانه وارد شده	نسبت کارکنان ورود اطلاعات شده به کل کارکنان

شاخص چهارم	انجام فعالیت‌های قابل دور کاری دستگاه از طریق دور کاری
------------	--

مستند شاخص: تصویب‌نامه شماره ۴۴۷۲۶/۷۶۴۸۱ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۷ هیأت وزیران موضوع آیین‌نامه دور کاری و بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۷۲۳۴ تاریخ ۱۳۸۹/۹/۱۶ موضوع اجرای دور کاری در شهر تهران

جدول انجام فعالیت‌های دستگاه از طریق دور کاری

تعداد کل مشاغل قابل دور کار شدن	تعداد مشاغل دور کار شده	نسبت مشاغل دور کار شده به کل مشاغل قابل دور کاری

جدول آمار نیروی انسانی دستگاه:

ردیف	مشخصات	تعداد
۱	نیروی ستاد	
۲	نیروی صف	
۳	نیروی رسمی	
۴	نیروی پیمانی	
۵	نیروی قراردادی	
۶	نیروی مازاد	
۷	نیروی خروجی	
۸	نیروی متخصص مورد نیاز	
۹	نیروی های جابجا شده از ستاد به صف	
۱۰	نیروی جابجا شده از دستگاه های تراکم بالا به دستگاه های تراکم پایین	
۱۱	نیروی انتقالی به مناطق غیر از مرکز تهران	
۱۲	انتقال نیرو از استان به شهرستان	
۱۳	تعداد نیروی دور کار شده	
۱۴	انتقال نیرو به مناطق محروم	

تحلیل عملکرد محور :

ارزیابی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
	- -	- -
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:		
- -		

شاخص اول	بازتوزیع وظایف، اختیارات و فعالیت‌های دستگاه‌های اجرایی میان حوزه مرکزی و استانیها
----------	--

مستند شاخص: بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری موضوع تمرکززدایی و تقویت میزان اختیارات و قدرت تصمیم‌گیری استانداران و مدیران استانی، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۳۲۶۶ تاریخ ۱۳۹۰/۶/۷ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۴۳۱۸۴ تاریخ ۱۳۸۹/۸/۹ موضوع تعیین اختیارات تفویض شده به مدیران اجرایی استانی

جدول فهرست وظایف قابل انتقال دستگاه

ردیف	عنوان دستگاه / سازمان وابسته	عنوان وظیفه / اعطای اختیار	مصوب شورای عالی اداری (بلی / خیر)	علاوه بر مصوبات شورای عالی اداری (بلی / خیر)	اجرای مفاد بخشنامه شماره ۶۵۳۶۵-۴۴۱۸۵ مورخ ۱۳۸۹/۳/۲۳ ریاست محترم جمهوری (بلی / خیر)	میزان واگذاری یا اعطای اختیار
						صفر درصد تا ۵۰ درصد تا ۱۰۰ درصد

جدول مقایسه پست‌های سازمانی قبل و بعد از اصلاح تشکیلات

بعد از اصلاح						قبل از اصلاح								
تعداد واحدها و سطوح سازمانی	تعداد پست‌های پشتیبانی	تعداد پست‌های اصلی	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی	تعداد پست‌های کارشناسی	تعداد کل پست‌ها	تعداد واحدها و سطوح سازمانی	تعداد پست‌های پشتیبانی	تعداد پست‌های اصلی	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی	تعداد پست‌های کارشناسی	تعداد کل پست‌ها			
											جمع	بالتصدی	بالتصدی	

شاخص دوم	واگذاری وظایف تصدی‌گری
----------	------------------------

مستند شاخص: ماده ۱۳ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (شماره ۴۳۹۰۸/ت/۲۳۱۳۷۸ مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب‌نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ مورخ ۱۳۸۹/۸/۸)، ماده ۱۸ قانون مدیریت خدمات کشوری، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۱۴۶ مورخ ۱۳۸۹/۴/۱۴ موضوع تشکیل کارگروه "کاهش تصدی‌های دولت"

جدول عناوین فعالیت‌های دستگاه و امکان ارائه خدمات از طریق بخش غیردولتی

ردیف	تشکیل کارگروه (ماده ۴)			فهرست فعالیت‌های قابل واگذاری (بند ب ماده ۵)			روش واگذاری		وضعیت واگذاری (سالانه ۴ درصد)		نتیجه تغییرات تشکیلاتی ناشی از واگذاری	
	بلی	خیر	تعداد جلسات برگزار شده	عناوین	تعداد	خرید خدمت	مشارکت در مدیریت	مشارکت در مالکیت	واگذار شده	واگذار نشده	عناوین واحدهای سازمان حذف شده	تعداد پست‌های کاهش یافته

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- گزارش تفصیلی از میزان و درصد تصدی های واگذار شده به صورت جداول مقایسه ای (ماهانه، شش ماهه و سالانه).
- گزارش مربوط به انتقال وظایف به واحدهای استانی و مکاتبات انجام شده در این خصوص .

تحلیل عملکرد محور:

ارزایی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-	-
-	-	-
-	-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:		
-		
-		
-		
-		

۴- محور استقرار نظام جامع مدیریت عملکرد و ارتقاء بهره‌وری

شاخص اول	اداره واحدها بر اساس نظام قیمت تمام شده
----------	---

مستندات شاخص: ماده ۱۶ و ۳۳ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۱۶۳۴۶۶/ت/۴۴۹۸۹ک تاریخ ۱۳۸۹/۷/۲۳ وزیران عضو کمیسیون امور اجتماعی و دولت الکترونیک)

جدول نتایج اقدام های قیمت تمام شده

نتیجه اجرای شاخص:

ردیف	نام واحد مجری	عنوان خدمات/فعالیت های احصا شده برای انجام/ارائه به روش قیمت تمام شده	واحد اندازه گیری فعالیت / خدمت	قیمت/هزینه تمام شد خدمت/فعالیت	کل مبلغ تفاهتنامه منعقد با واحد مجری	وضعیت اجرا		
						در حال اجرا	اجرا شده	متوقف شده

شاخص دوم	مستندسازی و اصلاح فرآیندهای مورد عمل
-----------------	---

مستندات شاخص: 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 مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲/۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور) توجه: تعیین درصد امتیازات مستندسازی، بازنگری، اصلاح و مکانیزه نمودن به تعداد موارد انجام شده در هریک از فعالیت های فوق از کل روش های شناسایی شده به شرط انجام بازبینی و اصلاح در هر سه سال یکبار محاسبه می گردد.

جدول الف) نتایج اقدامهای مرتبط با مستندسازی و اصلاح فرایندهای اختصاصی دستگاه در سال ۱۳۹۰

ردیف	عنوان فرایند/خدمت	وضعیت فرایند		
		واحد اصلی متولی اجرای فرایند/ارائه خدمت	مستند شده	اصلاح شده

جدول ب) نتایج اقدامهای مرتبط با مستندسازی و اصلاح فرایندهای مشترک دستگاه در سال ۱۳۹۰

ردیف	عنوان فرایند/خدمت	واحد اصلی متولی اجرای فرایند/ارائه خدمت	وضعیت فرایند		
			مستند شده	اصلاح شده	اتوماسیون شده

شاخص سوم	تطبیق فضاهای اداریدستگاه با دستورالعمل ماده ۳۹ ق.م.خ.ک
-----------------	---

مستندات شاخص: ماده ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوریو بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۵۲۳۶ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۱

ردیف	تعداد کل ساختمان های در اختیار	تعداد ساختمان هایی که با استاندارد ابلاغی تطبیق داده شده است	تعداد ساختمان هایی که در حال حاضر بهره برداری از آنها منطبق با استاندارد اعلام شده انجام می شود.

شاخص چهارم	استقرار و اجرای نظام پیشنهادها
-------------------	---------------------------------------

مستندات شاخص: مصوبه شماره ۱۳/۴۳۰ ط تاریخ ۷۹/۱۲/۱۵ شورای عالی اداری موضوع استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادهای دستورالعمل اجرای آن (بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴۰ تاریخ ۸۱/۱۰/۲۴) و ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۱۹۶/۴۲۲۱ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران) و دستورالعمل ماده (۲) آیین نامه اجرایی موضوع ماده (۲۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۰/۳۵۶۲۲ تاریخ ۱۳۹۰/۷/۲۳)

جدول نتیجه اجرای نظام پیشنهادها

تعداد کل کارکنان	الکترونیکی کردن نظام پیشنهادها (بلی/خیر)	تعداد پیشنهاد دهندگان	نرخ مشارکت ۳	تعداد پیشنهادهای دریافت شده	تعداد بررسی شده	تعداد پیشنهادهای پذیرفته شده	درصد پیشنهادهای پذیرفته شده ۴	تعداد پیشنهادهای اجرا شده	درصد پیشنهادهای اجرا شده ۵	مجموع کاهش هزینه ها		میزان کاهش زمان انجام کار پس از اجرای پیشنهادها
										میزان	درصد	

۱) تعداد پیشنهاد دهندگان تقسیم بر کل کارکنان ضرب در عدد صد

۱) تعداد پیشنهادهای پذیرفته شده تقسیم بر پیشنهادهای دریافت شده ضرب در عدد صد

۱) تعداد پیشنهادهای اجرا شده تقسیم بر تعداد پیشنهادهای قابل اجرا ضرب در عدد صد

شاخص پنجم	استقرار و اجرای نظام جامع مدیریت عملکرد
------------------	--

مستندات شاخص: مواد ۸۱ و ۸۲ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوریو 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 تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸) و ماده ۸۳ از فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوریو دستورالعمل اجرایی ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۹۴۲ تاریخ ۱۳۹۰/۵/۲۲)

جدول نتیجه اجرای مواد ۸۱، ۸۲ و ۸۳ قانون مدیریت خدمات کشوری

ارائه برنامه سالانه تحول اداری استانداردی پس از تصویب کمیسیون تحول اداری دستگاه اجرای کامل آن (بلی/خیر)	ارزیابی برنامه در کمیسیون تحول اداری (آسیب شناسی بیان نقاط قوت و ضعف برنامه در اجرا) (بلی/خیر)	استقرار و اجرای کامل نظام مدیریت عملکرد در واحدهای استانی و شهرستانی (بلی/خیر)	اقدام در جهت به روز رسانی شاخص های اختصاصی، ضرورت اهمیت و استاندارد شاخص ها (با توجه به مکاتبات انجام شده با ستاد مرکزی (بلی/خیر)	تهیه و تدوین گزارش خود ارزیابی (گزارش تحلیلی از شاخص های عمومی و اختصاصی) و راهکارهای مناسب در جهت بهبود عملکرد و در مهلت مقرر و تعامل موثر با استانداردی رییس جمهور (بلی/خیر)	درصد انطباق امتیاز خود ارزیابی دستگاه با امتیاز مکتسبه	درصد ارتقا و بهبود نتیجه ارزیابی عملکرد دستگاه نسبت به سال قبل (بهره گیری از نتایج ارزیابی عملکرد سال قبل و انجام اقدام های اصلاحی در جهت بهبود عملکرد)	اجرای نمودن دستورالعمل ارزیابی عملکرد مدیران و کارمندان (بلی/خیر)

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- تکمیل یک نسخه از جدول نتایج اقدام های قیمت تمام شده برای هر یک از واحدهای مجری به همراه یک نسخه از تفاهم نامه مربوط.
- علاوه بر تکمیل جدول نتیجه اجرای نظام پیشنهادها، لازم است مستندات کامل ۱۰ پیشنهاد برتر که در سال ۱۳۹۰ در آن دستگاه اجرا شده است به همراه منافع حاصل از آن، بعنوان مستندات و شواهد ارائه شود.
- فهرست عناوین فرایندهای دستگاه و فلوچارت رسم شده برای هر یک.
- نمونه فرم های ارزیابی عملکرد تکمیل شده مدیران و کارمندان (هدف گذاری شده)

تحلیل عملکرد محور

نقاط قوت:	نقاط ضعف:	ارزیابی عملکرد
-	-	
-	-	
-	-	
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:		
-		
-		

۵- محور سلامت نظام اداری

شاخص اول	تدوین شاخص های سلامت اداری و سنجش سالانه آنها
----------	---

مستند شاخص: مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷-هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران موضوع برنامه ارتقای سلامت نظام اداری، مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران موضوع آیین نامه پیش گیری مبارزه با رشوه، مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران و بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری

جدول تدوین شاخص های سلامت اداری

عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تدوین شاخص های سلامت اداری دستگاه (بلی/خیر)	سنجش سالانه میزان سلامت اداری دستگاه بر اساس شاخص های تدوین شده (بلی/خیر)	درصد افزایش سلامت اداری دستگاه نسبت به سال گذشته

فعال نمودن کمیته‌های ارتقای سلامت اداری و کارگروه پیشگیری و مبارزه با رشوه	شاخص دوم
---	-----------------

مستند شاخص: مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ.تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران موضوع ارتقای سلامت اداری، مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ هـ.تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران موضوع آیین‌نامه پیش‌گیری مبارزه با رشوه، مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری و تصویب‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران

جدول فعال سازی کمیته ارتقای سلامت اداری

بررسی و شناسایی نقاط آسیب‌پذیر حیطه فعالیت‌های دستگاه (گلوگاه‌های فسادخیز) و پیش‌بینی راهکارهای اصلاحی مورد نیاز و اقدام در جهت بکارگیری آن‌ها و بازرسی و پایش تمامی گلوگاه‌های فسادخیز و آرایه گزارش به کارگروه (بلی/خیر)	برنامه‌ریزی در زمینه آموزش قوانین و مقررات و اصول و مبانی بازرسی به کارکنان و بازرسان و اجرای صحیح و کامل برنامه (نفر ساعت آموزش ذکر شود)	اجرای کل مصوبات کارگروه یا کمیته ارتقای سلامت اداری و مبارز با رشوه و فساد(در جهت ارتقاء سلامت اداری دستگاه)(بلی/خیر)
--	---	---

کاهش زمان رسیدگی به شکایات مردم	شاخص سوم
--	-----------------

مستند شاخص: نظام‌نامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (تصویب‌نامه شماره ۸۴۰۸۵۰۱/۸۵۰۱/تاریخ ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)

جدول بررسی پاسخگویی به شکایات در سال ۱۳۹۰

میانگین زمان پاسخگویی به شکایات	نسبت رسیدگی شده سال ۱۳۹۰ به دریافت شده ۱۳۹۰ در سیستم سامد	تعداد شکایتهای رسیدگی شده ۱۳۹۰ در سیستم سامد	نسبت کاهش افزایش سال ۹۰ به ۸۹	تعداد شکایتهای دریافت شده ۳۹۰ سیستم سامد	تعداد شکایتهای دریافت شده ۳۸۹ سیستم سامد	نسبت موارد پاس داده شده به کل موارد در سیستم سامد	اطلاعرسانی به مردم از روند رسیدگی به پرونده(بلی/خیر)	رسیدگی و پاسخگویی مؤثر به شکایات در زمان تعیین شده در سامد(بلی/خیر)	دسترسى مردم به فرم شکایات و درخواست‌های مردمی و ثبت شکایات و پاسخ‌ها در سیستم اطلاعات مدیریت(سامد) (بلی/خیر)

جدول تحلیل شکایات مردمی و ارائه برنامه های اجرایی سال ۱۳۹۰

ارائه پیشنهاد در جهت رفع علل بروز شکایات در سطح ملی	برنامه های اجرا شده در جهت رفع علل بروز شکایات در سطح دستگاه و استان	علل اصلی بروز شکایات در دستگاه

جدول بررسی دستورات اجرا شده در ملاقاتهای مردمی سال ۱۳۹۰

تعداد ملاقاتهای مردم سال ۸۹	تعداد ملاقاتهای مردمی سال ۹۰	نسبت کاهش یا افزایش ۹۰ به ۸۹	تعداد دستورات اجرا شده در ملاقاتها در سال ۹۰	تعداد دستورات اجرا شده سال ۳۹۰ به تعداد ملاقاتهای مردمی ۱۳۹۰	میانگین زمان پاسخگویی	تعداد دستورات دریافت شده از مقام در ملاقات مردمی هیات دولت در سال ۹۰	تعداد دستورات اجرا شده در ملاقاتهای مردمی هیات دولت در سال ۹۰

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

مستندات مربوط به اقدامات انجام شده در خصوص پاسخگویی به شکایات شامل گزارش‌های وضعیت رسیدگی به شکایات و ... گزارش تحلیلی رفع علل بروز شکایات مردم از دستگاه گزارش بررسی و شناسایی نقاط آسیب‌پذیر حیطه فعالیت‌های دستگاه (گلوگاه‌های فسادخیز) و پیش‌بینی راهکارهای اصلاحی مورد نیاز گزارش سنجش سالانه میزان سلامت اداری دستگاه بر اساس شاخص‌های تدوین شده از سوی ستاد

تحلیل عملکرد محور

ارزبانی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-	-
-	-	-
-	-	-
اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:		
-		
-		

۶- محور توانمندسازی منابع انسانی

مستندات شاخص: فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ک تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۰ هیأت وزیران)، بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴/ت/۲۰۰ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۳۰ موضوع نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی

جدول برنامه آموزش و توانمندسازی منابع انسانی

نیازسنجی و طراحی آموزش‌ها بر اساس تحلیل سازمان، تحلیل شغل و تحلیل فرد یا شاغل و تأیید در کمیته راهبری آموزش و توانمندسازی (بلی/خیر)	تدوین برنامه آموزش سالانه (تقویم آموزشی) و توزیع عادلانه آموزشها در ستاد و استانها و تأیید در کمیته راهبری آموزش و توانمندسازی (بلی/خیر)	اجرای آموزشهای عمومی، فرهنگی و اجتماعی (هدفمندسازی یارانه‌ها، آشنایی با ده برنامه تحول اداری و دیگر آموزشهای که از سوی معاونت طراحی و ابلاغ می‌گردد) (بلی/خیر)	اجرای آموزشهای توانمندیهای اداری (بلی/خیر)	اجرای آموزشهای عمومی فناوری اطلاعات (بلی/خیر)	استقرار سامانه مدیریت اطلاعات آموزش کارمندان (بلی/خیر)	ارزشیابی آموزشی (ارزشیابی فراگیران و مدرسین، محتوای دوره‌ها، مدیریت و پشتیبانی در اجرای دوره‌ها) (بلی/خیر)	بررسی میزان اثربخشی بودن برنامه‌ها و دوره‌های آموزشی (بلی/خیر)

جدول تعداد و میزان ساعات آموزش اجرا شده به تفکیک نوع دوره

آموزش‌های مدیران		دوره‌های آموزشی شغلی				دوره‌های آموزشی عمومی				آموزش قوانین و مقررات مالی، محاسباتی				آموزش مهارتی				آموزش فرهنگی					
تعالی حرفه‌ای ۷		تعالی معنوی ۶		میزان ساعت		تعداد دوره		میزان ساعت		تعداد دوره		میزان ساعت		تعداد دوره		میزان ساعت		تعداد دوره		میزان ساعت		تعداد دوره	
میزان ساعت	تعداد دوره	میزان ساعت	تعداد دوره	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر	کارمند	مدیر

جدول تعداد و میانگین ساعات آموزش اجرا شده و سرانه آن

سرانه آموزش کارمندان	سرانه آموزش مدیران	کارمندان		مدیران	
		میانگین ساعات آموزش اجرا شده	تعداد کل دوره‌ها	میانگین ساعات آموزش اجرا شده	تعداد کل دوره‌ها

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

ارایه برنامه کامل آموزشی و همچنین ارایه اطلاعات کامل آموزش های ارایه شده به کارکنان.

۱۶ آموزشهای فرهنگی (طرح سلمان) و دیگر آموزشهای ابلاغ شده

۱۷ آموزش سامانه ارتباط دولت و مردم (سامد) و دیگر آموزشهای ابلاغ شده

تحلیل عملکرد محور:

ارزیابی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
-	-	-
-	-	-
-	-	-
-	-	-
اقدام‌های لازم برای بهبود عملکرد:		
-		
-		
-		

۷- محور خدمات رسانی به مردم و شهروندمداری

مستندات شاخص های محور: نظامنامه مدیریت پاسخگویی به شکایات مردم (تصویب نامه شماره ۱۳۸۴/۵/۱۲ شورای عالی اداری)، مواد ۲۶ و ۲۷ و ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۲۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی تبصره یک آن (تصویب نامه شماره ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)، آیین نامه اجرایی ماده ۹۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ هیأت وزیران)، بخشنامه طرح نظرسنجی از مردم (شماره ۲۰۰/۲۰۸۲۴/۲۰۰/۲۳ تاریخ ۱۳۹۰/۸/۲۳) و بخشنامه میز خدمت به شماره ۲۰۰/۷۱۹۳/۲۰۰/۳۰ تاریخ ۱۳۹۰/۳/۳۰

شاخص اول	آشنا کردن مردم با حقوق و تکالیف خود
----------	-------------------------------------

جدول میزان آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود

عنوان دستگاه/سازمان وابسته	تهیه و نصب شرح وظایف کارمندان با ذکر مشخص و مسئولیت سازمانی آن ها در سر درب اتاق آن ها (بلی/خیر)	نصب فهرست کارهای مربوطه در تابلوی راهنما در مبادی ورودی و در معرض دید مراجعین (بلی/خیر)	تهیه بروشور و راهنمای مراجعه کنندگان و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین (بلی/خیر)	راه اندازی خط تلفن گویا برای راهنمایی مردم (بلی/خیر)	تهیه منشور اخلاقی، ادای سوگند و امضای سوگندنامه و منشور اخلاقی توسط کارکنان جدیدالاستخدام (بلی/خیر)	آشنایی مردم با حقوق و تکالیف خود در تعامل با دستگاه از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صداوسیما و ارایه اطلاعات لازم (بلی/خیر)

شاخص دوم	تدوین استانداردهای ارائه خدمات غیر الکترونیکی
----------	---

جدول تدوین استانداردهای ارائه خدمات

عنوان خدمت	مستند و شفاف سازی زمان و کیفیت استاندارد ارائه خدمت و اطلاع رسانی آن به مردم از طرق مختلف (بلی/خیر)

شاخص سوم	استقرار و راه اندازی سیستم سامد
----------	---------------------------------

جدول وضعیت سیستم سامد در دستگاه

نصب کار تابل الکترونیکی به منظور دریافت موارد ارجاعی و پاسخگویی الکترونیکی (بلی/خیر)	بررسی و پاسخگویی به تمامی موارد ارجاعی به کار تابل سامد به صورت روزانه (بلی/خیر)	میانگین مدت زمان صف انت در تماس های تلفنی ۱۱۱ د روز	درصد تبدیل اطلاعات (convert) سیستم های نرم افزار داخلی سازمان با سامد	نظارت بر عملکرد سامد در دستگاه ارایه گزارش به مرکز ارتباطات مردمی (بلی/خیر)	ارایه آموزش های تخصصی به مدیران و کارکنان سامد در حیطه پاسخگویی الکترونیکی (بلی/خیر)	ثبت خدمت مطابق قوانین و مقررات و پرهیز از پاسخ های کلیشه ای (بلی/خیر)

جدول وضعیت اجرای نظام نامه پاسخگویی به شکایات مردم

ایجاد واحدهای ارزیابی عملکرد و پاسخگویی شکایات (مدیریت عملکرد) (بلی/خیر)	درصد پیشنهادهای مردمی پذیرفته شده (تعداد پیشنهادهای پذیرفته شده تقسیم بر پیشنهادهای دریافت شده ضرب در عدد صد)	درصد پیشنهادهای مردمی اجرا شده (تعداد پیشنهادهای اجرا شده تقسیم بر تعداد پیشنهادهای قابل اجرا ضرب در عدد صد)	ارائه گزارشات عملکرد ۶ ماهه دستگاه از طریق سیستم سامد به مرکز ارتباطات مردمی	میزان رضایت مردم از پاسخگویی در سیستم سامد

جدول بررسی و تحلیل علل عدم ارائه خدمت به موارد مردمی در سیستم سامد سال ۱۳۹۰

تعداد کل موارد ارجاع شده به کارتابلها	تعداد موارد پاسخ داده شده	تعداد موارد ارائه خدمت شده	نسبت موارد ارائه خدمت به موارد پاسخ داده شده	تعداد موارد عدم ارائه خدمت به مردم	علل عدم ارائه خدمت (مطابق با فرمت پیشنهادی مرکز ارتباطات مردمی)

شاخص ششم	استقرار میز خدمت
----------	------------------

جدول وضعیت استقرار میز خدمت در دستگاه

ایجاد بانک اطلاعاتی در خصوص شرایط، روش و مدت زمان انجام هریک از وظایف دارای ارتباط مستقیم با ارباب رجوع و به روزرسانی آن (بلی/خیر)	در معرض دید و در اختیار مراجعین قرار دادن ضوابط، مقررات، گردش کار و زمان انجام هریک از وظایف مرتبط با ارباب رجوع (بلی/خیر)	اطلاع رسانی استقرار میز خدمت از طریق رسانه های عمومی (بلی/خیر)	ارایه گزارش عملکرد میز خدمت به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی (بلی/خیر)

توضیح: امتیاز شاخص چهارم بر اساس جمع بندی نتایج طرح نظر سنجی انجام شده از سوی استانداری ها و امتیاز شاخص پنجم نیز بر اساس ارزیابی به عمل آمده از سوی استانداری ها منظور خواهد شد
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- نمونه بروشورها، تلفن گویا، راهنماهای نصب شده و
- سوابق مربوط به منشور اخلاقی، ادای سوگند و امضای سوگندنامه و منشور اخلاقی توسط کارکنان جدیدالاستخدام.
- گزارش اطلاع رسانی حقوق و تکالیف مردم در دریافت خدمات از طریق وسایل ارتباط جمعی به ویژه صداوسیما (تیزرهای تبلیغاتی).
- ارایه گزارش از عملکرد میز خدمت دستگاه به استانداری .

تحلیل عملکرد محور

ارزیابی عملکرد	نقاط قوت:	نقاط ضعف:
	-	-
	-	-
	-	-
اقدام های لازم برای بهبود عملکرد:		
	-	
	-	
	-	