



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه:

۵۸۰۴۴

تاریخ نامه:

۱۴۰۰/۱۰/۲۰

پوست:

دارد

باسمه تعالی

جناب آقای نظامی، رئیس محترم مرکز بازرسی، مدیریت عملکرد و رسیدگی به شکایات وزارت امور اقتصادی و دارایی  
جناب آقای زین الدینی، رئیس محترم مرکز سرمایه انسانی و سازمانی وزارت صنعت، معدن و تجارت  
جناب آقای ملکی، رئیس محترم مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی  
جناب آقای طالبی، رئیس محترم مرکز مدیریت عملکرد، بازرسی و امور حقوقی وزارت کشور  
جناب آقای مذهب، مدیر کل محترم دفتر بازرسی، مدیریت عملکرد و حقوق شهروندان وزارت راه و شهرسازی  
سرکار خانم طالبی، مدیر کل محترم دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
جناب آقای جلالی نیا، 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 محمدی، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد و بازرسی وزارت دادگستری  
جناب آقای بحرینی، رئیس محترم مرکز بازرسی، نظارت مدیریتی و پاسخگویی به شکایات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سرکار خانم کارگر نجفی، مشاور محترم وزیر و مدیر کل دفتر بازرسی و مدیریت عملکرد وزارت نیرو  
جناب آقای اکبری، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و رسیدگی به شکایات وزارت ورزش و جوانان  
جناب آقای ساداتی فر، دستیار محترم وزیر در امور نظارتی وزارت امور خارجه  
جناب آقای غرایق زندی، مدیر کل محترم تشکیلات، روش ها و تعالی سازمانی وزارت نفت  
جناب آقای منتظر، رئیس 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 آسویا، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی  
جناب آقای تفرشی، سرپرست محترم معاونت توسعه منابع و پشتیبانی سازمان اداری و استخدامی کشور  
جناب آقای افتخاری، رئیس محترم مرکز توسعه منابع انسانی و پشتیبانی سازمان برنامه و بودجه کشور  
جناب آقای اسفندیاری، معاون محترم توسعه مدیریت و جذب سرمایه معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور  
جناب آقای قاسمی، رئیس مرکز برنامه، بودجه، فناوری اطلاعات، بازرسی و مدیریت عملکرد سازمان حفاظت محیط زیست  
جناب آقای عابدی، مدیر کل محترم دفتر ارزیابی عملکرد، رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بنیاد شهید و امور ایثارگران  
جناب آقای کاشفی، سرپرست محترم دفتر بازرسی، پاسخگویی به شکایات و ارزیابی عملکرد سازمان ملی استاندارد  
جناب آقای جمالیان، 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 والی نژاد، سرپرست معاونت توسعه مدیریت و منابع سازمان اسناد و کتابخانه ملی  
جناب آقای واعظی، مدیر کل دفتر مدیریت عملکرد و بازرسی سازمان ثبت اسناد و املاک کشور



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور


شماره نامه: ۵۸۰۴۴  
تاریخ نامه: ۱۴۰۰/۱۰/۲۰  
پوست: 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 ۵۱۰۸۰ تاریخ ۱۴۰۰/۰۹/۲۰ موضوع ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی سال ۱۴۰۰، به پیوست «دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سطح ملی سال ۱۴۰۰» ایفاد می‌گردد. دستورالعمل مذکور شامل نماگرها، مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه و مستندات قانونی مربوط به هر شاخص می‌باشد.

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

ایمان منصوری  
سرپرست امور مدیریت عملکرد و  
ارتقای فرهنگ سازمانی



رونوشت:

- برادر ارجمند جناب آقای دکتر میثم لطیفی معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان برای استحضار.
- برادر ارجمند جناب آقای علاءالدین رفیع زاده معاون محترم نوسازی اداری برای استحضار.
- برادر ارجمند جناب آقای حسین عرب اسدی معاون محترم سرمایه انسانی برای استحضار.
- برادر ارجمند جناب آقای علی جمالی معاون محترم حقوقی، مجلس و نظارت برای استحضار.
- برادر ارجمند جناب آقای دکتر پیشوائی رییس محترم سازمان ملی بهره‌وری ایران برای استحضار و صدور دستور مقتضی.
- برادر ارجمند جناب آقای محمد رضا عطاردی مشاور رئیس و سرپرست محترم مرکز هوشمند سازی نظام اداری و امنیت فضای مجازی برای استحضار و صدور دستور مقتضی.
- برادر ارجمند جناب آقای علیرضا شاهپری رئیس محترم امور ساختارهای سازمانی برای استحضار و صدور دستور مقتضی.
- خواهر گرامی سرکار خانم شراره بخت جو رئیس محترم امور توسعه دولت الکترونیک برای استحضار و صدور دستور مقتضی.
- برادر ارجمند جناب آقای علی اله قنبری رئیس محترم امور آمار، برنامه ریزی و تأمین نیروی انسانی برای استحضار و صدور دستور مقتضی.
- برادر ارجمند جناب آقای عمران رضانی اردی رئیس محترم امور آموزش و بهسازی نیروی انسانی برای استحضار و صدور دستور مقتضی.
- برادر ارجمند جناب آقای مسعود سلیمانی رئیس محترم امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم برای استحضار و صدور دستور مقتضی.
- برادر ارجمند جناب آقای محمد حسین شفیعی سرپرست محترم امور سلامت اداری و دبیرخانه هیأت عالی نظارت برای استحضار و صدور دستور مقتضی.
- برادر ارجمند جناب آقای عبدالله میرزائی سرپرست محترم امور مدیریت مشاغل و نظام‌های پرداخت برای استحضار و صدور دستور مقتضی.



ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۵۸۰۴۴  
تاریخ نامه: ۱۴۰۰/۱۰/۲۰  
پیوست: دارد

حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای فولادی سرپرست محترم اداره کل بازرسی، نظارت و ارزیابی عملکرد مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری، برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
حجت الاسلام والمسلمین جناب آقای حیرانی مدیر محترم نظارت و ارزیابی ستاد اقامه نماز کشور، برای استحضار و صدور دستور مقتضی.  
برادر ارجمند جناب آقای عابدی، مدیرکل محترم بازرسی، ارزیابی عملکرد و رسیدگی و پاسخگویی به شکایات بنیاد شهید و امور ایثارگران، برای استحضار و صدور دستور مقتضی.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاونت نوسازی اداری

امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی

# دستورالعمل امتیازدهی شاخص های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح ملی

## شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی - سطح ملی

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
<b>محور دولت مردمی و نظارت عمومی (۲۱۰ امتیاز)</b>				
۱	میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۱/۱	صیانت از حقوق مردم در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۱/۲	رسیدگی به مطالبات مردمی	درصد	۱۰۰	۳۵
۱/۳	ارتباطات مردم و دولت	درصد	۱۰۰	۳۵
۱/۴	<b>محور شفافیت و سلامت اداری (۱۵۵ امتیاز)</b>			
۲	دسترسی عمومی به اطلاعات کلیه پرداخت‌ها به مقامات، روسا و مدیران دستگاه	درصد	۱۰۰	۷۰
۲/۱	ارتقاء سلامت اداری دستگاه	درصد	۱۰۰	۵۵
۲/۲	افزایش اثربخشی رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۰
۲/۳	<b>محور توسعه دولت الکترونیک (۱۷۰ امتیاز)</b>			
۳	نحوه ارائه خدمات دولتی و سهولت استفاده	درصد	*	۱۲۰
۳/۱	زیر ساخت‌های توانمندساز دولت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۵۰
۳/۲	<b>محور مدیریت عملکرد و ارتقای بهره‌وری (۱۴۰ امتیاز)</b>			
۴	آسیب شناسی و بهبود عملکرد	درصد	۱۰۰	۷۰
۴/۱	استقرار چرخه بهره‌وری در دستگاه	درصد	۱۰۰	۷۰
۴/۲	۱			

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۵	محور مدیریت ساختار سازمانی (۱۱۰ امتیاز)			
۵/۱	متناسب سازی ساختار دستگاه	درصد	*	۷۰
۵/۲	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	*	۲۵
۵/۳	واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۱۵
۶	محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۰ امتیاز)			
۶/۱	شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۷۰
۶/۲	ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی	درصد	*	۳۵
۶/۳	کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۵
۶/۴	طراحی و اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۳۰
۷	محور توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش های اسلامی (۴۵ امتیاز)			
۷/۱	اجرای مفاد نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	درصد	۱۰۰	۲۵
۷/۲	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	درصد	۱۰۰	۱۰
۷/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۱۰

توجه: شاخص های ستاره دار براساس اهداف تجمیعی ۹۷ تا ۱۴۰۰ تفاهم نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، ارزیابی می گردد.

## ۱- محور دولت مردمی و نظارت عمومی (۲۱۰ امتیاز)

شاخص اول- میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه (۱۰۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان رضایت مردم از خدمات دریافت شده از دستگاه	براساس اطلاعات موجود در سامانه ملی خدمات	۱۰۰

مستندات قانونی شاخص: بند ۱۷ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری "مدظله العالی"

شاخص دوم- صیانت از حقوق مردم در نظام اداری (۴۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه خدمت به شهروندان توانخواه	ارزیابی از طریق چک لیست سازمان بهزیستی کشور انجام می‌شود	۲۰
۲	اثر بخشی فرآیندهای رسیدگی به شکایات	ارزیابی از طریق شیوه نامه شاخص	۵
۳	اثر بخشی فرآیندهای بازرسی و شفافیت عملکردی	ارزیابی از طریق شیوه نامه شاخص	۱۵

مستندات قانونی 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- رسیدگی به مطالبات مردمی (۳۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۱۴۰۰	داده‌های نماگرهای ۱ و ۲ و ۳ براساس اطلاعات درج شده در سامانه سامد ارزیابی میشوند.	۵
۲	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست دریافتی سال ۱۴۰۰	نحوه محاسبه این نماگر براساس نسبت موارد پاسخگویی شده به میزان موارد دریافت شده به شرح ذیل می‌باشد. ۷۵ درصد و بیشتر : کل امتیاز ۵۰-۷۴ درصد : نصف امتیاز	۵
۳	درصد گزارش پاسخ داده شده به گزارش دریافتی سال ۱۴۰۰	۲۵-۴۹ درصد: یک چهارم امتیاز ۰-۲۴ درصد: هیچ امتیازی تعلق نمی‌گیرد	۵
۴	درصد پاسخگویی به نامه‌های سفرهای استانی توسط دستگاه‌های استانی	داده‌های نماگر ۴ براساس ارزیابی و نظرات کارشناسان این اداره کل حین سفر استانی و بعد از آن براساس گزارشات مندرج در سامانه سامد سنجش می‌شود.	۶
۵	درصد پاسخگویی به مکاتبات محرمانه و عادی ارسالی از سوی مرکز ارتباطات مردمی	داده‌های نماگر ۵ براساس گزارشات و ارزیابی کارشناسان این اداره کل به استناد مکاتبات ارسالی در اتوماسیون عادی و محرمانه نهاد ریاست جمهوری سنجش می‌شود. حداکثر مدت پاسخگویی به نامه‌های آنی ۳ تا ۷ روز و	۸

	<p>نامه‌های عادی ۱۵ روز می‌باشد.</p> <p>۱- در صورتی که میانگین زمان پاسخگویی به ترتیب در نامه‌های آنی و عادی کمتر و مساوی ۷ و ۱۵ روز باشد و گزارش مربوط به پاسخگویی به موارد به مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری ارسال شده باشد امتیاز کامل تعلق می‌گیرد.</p> <p>۲- همچنین در صورتی که به ترتیب در نامه‌های آنی و عادی بین ۷ تا ۱۵ و ۱۵ تا ۳۰ روز باشد نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.</p>		
۶	<p>داده‌های نماگر ۶ براساس گزارش ارسالی از سوی دستگاه و گزارش کارشناسان مرکز ارتباطات مردمی نهاد ریاست جمهوری براساس اطلاعات مندرج در سامانه‌های سامده، دبیرخانه عادی و محرمانه سنجش می‌شود.</p> <p>در صورتی که میانگین زمان پاسخگویی کمتر و مساوی ۱۵ روز باشد و گزارش مربوط به نمونه گیری از موارد ارسال شده باشد امتیاز کامل تعلق می‌گیرد. بین ۱۵ تا ۳۰ روز نصف امتیاز و بالاتر از این بازه امتیازی تعلق نمی‌گیرد.</p>	متوسط زمان رسیدگی به شکایات	۶

مستندات قانونی 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 چهارم - ارتباطات مردم و دولت (۳۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تعداد ملاقات‌های چهره به چهره (مردمی) وزراء و روسای سازمان‌ها و استانداری‌های سراسر کشور	کمی و کیفی	۵
۲	کیفیت پاسخگویی	کیفی	۵
۳	سفرهای استانی (به استناد بند ۳-۱ و ۳-۲ نظامنامه مرکز ارتباطات مردمی)	کمی و کیفی	۵
۴	مدیریت شبانه (به استناد بند ۴-۳ نظامنامه مرکز ارتباطات مردمی)	کمی و کیفی	۲,۵
۵	تحلیل مشکلات مردمی و شناسایی گلوگاه‌های فساد (به استناد بند ۱۱-۱۱ نظامنامه مرکز ارتباطات مردمی)	کمی و کیفی	۲,۵
۶	درصد رضایت مردم از پاسخگویی دستگاه (به استناد بند ۱۱-۱۲ نظامنامه مرکز ارتباطات مردمی)	کمی و کیفی	۱



۷	تعامل و همکاری در راستای ایجاد وحدت رویه و پاسخگویی به مشکلات مردمی	کمی و کیفی	۵
۸	جلسات حل مسأله (به استناد بند ۹ نظامنامه مرکز ارتباطات مردمی)	کمی و کیفی	۴
۹	پاسخگویی مدیران واحدهای استانی در سامانه سامد استانداری های سراسر کشور (به استناد ماده ۹ منشور حقوق شهروندی)	کمی	۴
۱۰	اطلاع رسانی به متقاضیان (به استناد موضوع ماده ۸ منشور حقوق شهروندی)	کمی	۱

## ۲- محور شفافیت و سلامت اداری (۱۵۵ امتیاز)

شاخص اول- دسترسی عمومی به اطلاعات کلیه پرداختها به مقامات، روسا و مدیران دستگاه (۷۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ثبت کامل اطلاعات حقوق و مزایای روسا، مدیران و کارکنان دستگاه در سامانه ثبت حقوق و مزایا	براساس اطلاعات مندرج در سامانه مربوط	۴۰
۲	ثبت اطلاعات کارکنان در سامانه پاکنا	آمار دقیق و به موقع ثبت شود	۳۰

مستندات قانونی شاخص: ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه، 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 دوم- ارتقاء سلامت اداری دستگاه (۵۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	فعالیت برنامه مند و مستمر کمیته/ کارگروه ارتقاء سلامت اداری	- ارائه صورتجلسات کمیته/ کارگروه (در سال جاری)	۳
۲	تدوین برنامه عملیاتی سالیانه دستگاه در زمینه ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد (دارای برش ملی و استانی)	- ارائه متن و مستندات تصویب آن در کارگروه/ کمیته	۳
۳	اجرای کامل و دقیق برنامه عملیاتی و سایر مصوبات کمیته/ کارگروه سلامت اداری	- ارائه مستندات مربوط به اجرای بندهای برنامه عملیاتی مصوب و مصوبات کارگروه	۵
۴	شناسایی، اولویت بندی و رفع نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فساد خیز	- ارائه مصوبه کارگروه سلامت اداری در خصوص شناسایی و اولویت بندی گلوگاهها در سال ۱۴۰۰	۱۰

	<p>-ارائه راهکارهای رفع گلوگاه‌های شناسایی شده تصویب شده در کارگروه سلامت اداری</p> <p>-ارائه مستندات اجرای راه حل‌های اصلاحی</p>	
۳	<p>- متن قدیم مصوبه اصلاح شده</p> <p>- ارائه متن جدید اصلاح شده</p> <p>- مستند ابلاغ مصوبه جدید</p>	<p>شناسایی و رفع ابهامات و تعارضات موجود در مقررات دستگاه به منظور پیشگیری از بروز فساد اداری</p>
۲	<p>- ارائه محصولات فرهنگی مرتبط تولید شده (بروشور، کلیپ و ...)</p> <p>- آدرس صفحه اطلاع رسانی در خصوص ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد در پورتال دستگاه</p>	<p>فرهنگ‌سازی، آگاه‌سازی و اطلاع‌رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد</p>
۵	<p>- ارائه گزارش تحلیلی به همراه مستندات اجرای تکالیف دستگاه</p>	<p>ارائه گزارش تحلیلی از نحوه اجرای قانون ارتقاء سلامت اداری در سطح دستگاه (تکالیف عمومی و اختصاصی) و ارائه مستندات مربوطه</p>
۵	<p>- ارائه گزارش تحلیلی به همراه مستندات اجرای تکالیف دستگاه</p>	<p>ارائه گزارش تحلیلی از نحوه اجرای قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات در سطح دستگاه و ارائه مستندات مربوطه</p>
۵	<p>- ارائه صورتجلسه تصویب شاخص‌های سنجش سلامت و فساد</p> <p>- ارائه گزارش تحلیلی وضعیت سلامت و فساد اداری در دستگاه</p>	<p>تدوین شاخص‌های سنجش سلامت و فساد اداری و پایش میزان سلامت و فساد اداری در سطح دستگاه</p>
۳	<p>- ارائه صورتجلسه کمیته در خصوص مصادیق تعارض منافع</p>	<p>بررسی و شناسایی مصادیق تعارض منافع فردی در سطح دستگاه توسط کارگروه سلامت اداری</p>
۳	<p>- ارائه مستندات همکاری (تفاهم‌نامه، قرار داد و غیره)</p>	<p>استفاده از ظرفیت سازمان‌ها، تشکلات مردمی، اندیشکده‌ها و انجمن‌های علمی در جهت ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد</p>
۵	<p>- مستندات مربوط به نوآوری مدنظر</p>	<p>هرگونه نوآوری موثر در زمینه ارتقاء سلامت اداری و مقابله با فساد</p>
۳	<p>- ارائه متن و مستندات تصویب آن در کارگروه/ کمیته سلامت اداری</p>	<p>تدوین برنامه عملیاتی ارتقاء سلامت اداری سال آتی دستگاه (۱۴۰۱) به منظور تمهید اجرای آن از ابتدای سال آینده</p>

**مستندات قانونی شاخص:** بند ۲۴ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری، مواد ۹۱، ۹۲ و ۹۳ قانون مدیریت خدمات کشوری، دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶/تاریخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد، آیین‌نامه اجرایی ماده ۲۶ قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (تصویب‌نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۰۸۰-هـ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران)، برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷-هـ تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیئت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۷/۳۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴-هـ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیئت وزیران)، تصویب‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیات وزیران، آیین‌نامه

پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت۳۲۸/هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران)، نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۲۰۰/۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ مورخ ۲۰۰/۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۲۰۰/۹۳/۱۰/۷ 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. نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

شاخص سوم- افزایش اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری (۳۰ امتیاز)				
شماره نماگر	عنوان نماگر	مصادیق عملکردی	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تکالیف هیات‌ها	اتقان آراء از نظر شکلی و ماهوی (رعایت دقیق قوانین و مقررات رسیدگی به تخلفات اداری و شیوه نامه صدور رای ابلاغی دبیرخانه هیات عالی نظارت)	براساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۱۰
		رعایت حقوق متهم و فراهم آوردن شرایط دفاع عادلانه		۳
		رعایت ماده ۴۹ آیین‌نامه اجرایی قانون سازمان بازرسی کل کشور		۳
		تحصیل مستند اجرای رای و درج در پرونده تخلفاتی مربوط		۲
۲	تکالیف دفتر هماهنگی	ارزیابی و نظارت بر صلاحیت اعضای هیات‌های رسیدگی و گروه تحقیق و رعایت مقررات در تعیین جایگزین برای اعضا (برکناری و استعفاء)	براساس چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص	۲
		آموزش و هماهنگی هیات‌ها		۴
		ارسال گزارش عملکرد هیات‌ها و دفتر هماهنگی به صورت کامل، دقیق و به موقع به دبیرخانه هیات عالی نظارت (براساس مقررات و بخشنامه‌های مربوط)		۲
		تعامل موثر با دبیرخانه هیات عالی نظارت و اجرای دقیق تصمیمات و بخشنامه‌های هیات عالی نظارت و دبیرخانه آن		۴

**مستندات قانونی شاخص:** قانون رسیدگی به تخلفات اداری مصوب مورخ ۱۳۷۲/۹/۷ و آیین نامه اجرایی آن موضوع مصوبه شماره ۳۰۴/ت۲۶۲۲/هـ مورخ ۱۳۷۳/۸/۲ هیات وزیران. و نامه شماره ۲۰۵/۹۳/۸۳۹۲ مورخ ۲۰۵/۹۳/۶/۲۳ دبیرخانه هیات عالی نظارت (موضوع مبانی و مستندات قانونی و محورها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد مسئولین هماهنگی هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان)، چک لیست راهنمای ارزیابی شاخص.

### ۳- محور توسعه دولت الکترونیک (۱۷۰ امتیاز)

#### شاخص اول - نحوه ارائه خدمات دولتی و سهولت استفاده (۱۲۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	الکترونیکی شدن مرحله درخواست خدمات دولتی	سنجش براساس اطلاعات مندرج در سامانه مدیریت خدمات دولت و تحقق هدف تجمیعی از سال ۱۳۹۴ تا پایان سال ۱۴۰۰	۱۵
۲	الکترونیکی شدن مرحله تحویل خدمات دولتی		۱۵
۳	الکترونیکی شدن کامل خدمات دولتی (کلیه مراحل درخواست، تولید و تحویل)		۱۰
۴	ارائه خدمات از طریق فناوری‌های نوین	سنجش براساس تحقق هدف تجمیعی از سال ۱۳۹۷ تا پایان سال ۱۴۰۰	۱۰
۵	وجود اطلاعات و قابلیت‌های خاص در تارنمای دستگاه	براساس چک لیست استانداردسازی تارنما (مندرج در شیوه‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در سال ۱۴۰۰)	۱۵
۶	اصلاح فرایندهای ارائه خدمات دولتی	سنجش براساس اطلاعات تکمیلی فرایندهای خدمات شناسه دار دستگاه در سامانه ملی مدیریت خدمات دولت و تحقق هدف تجمیعی از سال ۱۳۹۷ تا پایان سال ۱۴۰۰	۲۵
۷	میزان ارائه خدمات از طریق میز خدمت	نتایج ارزیابی سامانه راهبری میز خدمت	۲۵
۸	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمات	سنجش براساس تحقق هدف تجمیعی از سال ۱۳۹۷ تا پایان سال ۱۴۰۰	۵

#### مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- نماگرهای ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و ۷: نیازی به بارگذاری مستندات نمی‌باشد.
  - نماگر ۶: ۱- تکمیل و ارائه جدول ضمیمه شاخص در سامانه تسما (جدول شماره ۱ این دستورالعمل)؛ ۲- بارگذاری مستندات اصلاح و بهبود هر زیر خدمت شامل: (۱) هدف‌گذاری برای بهبود فرآیند و شاخص‌های سنجش آن، (۲) مدل سازی وضعیت موجود فرآیند شامل زیرفعالیت‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و مقررات و سیستم‌های اطلاعاتی مربوطه، (۳) تحلیل و آسیب‌شناسی اجزای فرآیند همسو با هدف گذاری بهبود فرآیند (۴) شناسایی اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود (۵) اجرای اقدامات بهبود (۶) میزان دستیابی به اهداف در نظر گرفته شده برای بهبود فرآیند
- نماگر ۸: درج تصویر صفحه اول تفاهم نامه یا مکاتبات مربوط به ارائه خدمات به دفاتر پیشخوان دولت در بازه زمانی ارزیابی

**مستندات قانونی شاخص:** مواد ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت۴۴۲۹۴/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

اجرائی(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. برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

جدول شماره ۱) عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات براساس اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۴۰۰									
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									

شاخص دوم- زیرساخت‌های توانمندساز دولت الکترونیکی(۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	امنیت سامانه‌ها و پورتال دستگاه	مطابق شیوه‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در سال ۱۴۰۰	۱۰
۲	اتصال به سامانه رصد و درج شناسه ملی سند		۳
۳	احراز هویت الکترونیکی		۱۷
۴	مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک شهروندان		۲۰
<p><b>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:</b></p> <p>نماگر ۱ تا ۳: نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد.</p> <p>نماگر ۴: بارگذاری گزارش نظرات مردمی و نحوه اعمال آن در فرآیندهای تصمیم‌گیری مربوط به دستگاه(در خصوص خدمات و پیش نویس قوانین و مقررات) به همراه تصویر صفحه مربوطه در پورتال دستگاه در بازه زمانی اخذ نظرات، در سامانه بارگذاری شود.</p>			

مستندات قانونی 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.

#### ۴- محور مدیریت عملکرد و ارتقای بهره‌وری (۱۴۰ امتیاز)

شاخص اول- آسیب شناسی و بهبود عملکرد (۷۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص‌های عمومی و اختصاصی	براساس شیوه نامه	۵۰
۳	میزان اجرای برنامه اقدام	براساس شیوه نامه	۲۰

**مستندات قانونی شاخص:** مواد ۸۱ و ۸۲ و ۸۳ فصل یازدهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن (تصمیم‌نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ تاریخ ۱۳۸۹/۱/۱۴ هیأت وزیران)، دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد موضوع بند «ه» ماده ۳ آیین‌نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ تاریخ ۱۳۸۹/۵/۲۸)، نقشه راه اصلاح نظام اداری موضوع تصویب‌نامه 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، راهنمای ارزیابی استراتژیک دستگاه. ماده ۱۰ قانون احکام دائمی برنامه‌های توسعه کشور، بخشنامه ابلاغ برنامه ملی توسعه آمار کشور (۱۳۹۶-۱۴۰۰) به شماره ۴۷۳۶۶۱ مورخ ۹۷/۹/۵.

شاخص دوم-استقرار چرخه بهره‌وری در دستگاه‌های اجرایی (۷۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	عملیاتی نمودن استقرار چرخه بهره‌وری و پایش برنامه‌های ارتقای بهره‌وری مصوب سال ۱۴۰۰ (گام‌های ۷ تا ۱۰ راهنمای اجرایی)	کیفی/کمی	۴۰
۲	استقرار فاز اول چرخه بهره‌وری (گام‌های ۱ و ۲ راهنمای اجرایی) - با هدف تدوین برنامه‌های ارتقای بهره‌وری سال ۱۴۰۱	کیفی	۱۰
۳	استقرار فاز دوم چرخه بهره‌وری (گام‌های ۳ و ۴ راهنمای اجرایی) - با هدف تدوین برنامه‌های ارتقای بهره‌وری سال ۱۴۰۱	کیفی	۱۰
۴	استقرار فاز سوم چرخه بهره‌وری (گام‌های ۵ تا ۷ راهنمای اجرایی) - با هدف تدوین برنامه‌های ارتقای بهره‌وری سال ۱۴۰۱	کیفی	۱۰

#### مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

کاربرگ‌های تکمیل شده، احکام اعضای کمیته‌ها، قالب جمع‌بندی (مربوط به گام ۷)، نامه‌های تایید و ابلاغ برنامه‌ها از سوی سازمان اداری و استخدامی و سازمان ملی بهره‌وری ایران، اسناد ارتقای بهره‌وری مصوب هیأت دولت، گزارش پیشرفت اقدامات اساسی و مستندات مرتبط به هر یک از مصادیق عملکردی (براساس جداول شیوه‌نامه پایش اجرای برنامه‌های ارتقای بهره‌وری دستگاه‌های اجرایی کشور، ابلاغی نامه شماره ۳۰۱۵۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۳ به کلیه دستگاه‌های ملی و سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان) به عنوان فایل ضمیمه در سامانه پیوست شود.

**مستندات قانونی 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 بهره‌وری کشور تصویب نامه شماره ۵۰۹۸۵/ت/۷۵۵۹۹ 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 بهره‌وری دستگاه‌های اجرایی کشور، آیین‌نامه اجرایی بند «د» تبصره ۲۱ قانون بودجه سال ۱۳۹۹.

## ۵- محور مدیریت ساختار سازمانی (۱۱۰ امتیاز)

شاخص اول- متناسب سازی ساختار دستگاه (۷۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان کاهش تعداد پست‌های سازمانی	براساس هدف تجمیعی سال‌های ۱۳۹۷ تا ۱۴۰۰ تفاهم‌نامه	۳۰
۲	کاهش تعداد واحدهای سازمانی	ادغام و یا کاهش تعداد واحدهای سازمانی	۲۰
۳	کاهش تعداد پست‌های سازمانی مدیریتی و سرپرستی	براساس هدف تجمیعی سال‌های ۱۳۹۷ تا ۱۴۰۰ تفاهم‌نامه	۲۰

**مستندات قانونی 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؛ 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)

جدول اطلاعات شاخص	
	تعداد پست‌های انتهای سال ۱۴۰۰
	تعداد پست‌های ابتدای سال ۹۷

جدول اطلاعات شاخص	
	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی انتهای سال ۱۴۰۰
	تعداد پست‌های مدیریتی و سرپرستی ابتدای سال ۹۷

جدول اطلاعات شاخص	
	تعداد واحدهای سازمانی* انتهای سال ۱۴۰۰
	تعداد واحدهای سازمانی ابتدای سال ۹۷

\*واحدهای سازمانی شامل کلیه واحدها از سطح اداره /گروه و بالاتر می‌باشد.

### شاخص دوم- واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه به بخش خصوصی و مدیریت محلی (۲۵)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان واگذاری واحدهای عملیاتی دستگاه براساس برنامه مصوب شده	براساس هدف تجمیعی سال ۱۳۹۷-۱۴۰۰ تفاهم نامه	۱۰
۲	میزان واگذاری خدمات دستگاه براساس برنامه مصوب شده	براساس هدف تجمیعی سال ۱۳۹۷-۱۴۰۰ تفاهم نامه	۱۰
۳	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری ها براساس نتایج جدول شماره ۱	نتایج جدول شماره ۱	۵

**مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:**  
 گزارش اقدامات انجام شده در رابطه با واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه براساس برنامه مصوب و قراردادهای منعقد شده

**مستندات قانونی شاخص:** مواد ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی ماده ۲۴ (شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۳۹۰۸ ک تاریخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ تصویب نامه هیأت وزیران) و اصلاحیه آن (شماره ۱۷۶۴۲۰/ت/۴۴۸۵۲ ک 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.

### جدول شماره ۲) واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی

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

### شاخص سوم - واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی (۱۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	شناسایی وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی	براساس هدف تجمیعی سال ۱۳۹۷-۱۴۰۰	۵
۲	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح استانی، شهرستانی و منطقه ای	تفاهم نامه	۱۰

**مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:**  
 فهرست کامل وظایف و اختیارات قابل واگذاری به استان ها و شهرستان ها و همچنین گزارش واگذاری ها



مستندات قانونی شاخص: تصویبنامه شماره ۷۵۶۰۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ تاریخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران و تصویبنامه 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 ۳) فهرست اختیارات تفویض شده دستگاه به سطوح استانی

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

#### ۶- محور مدیریت سرمایه انسانی(۱۷۰ امتیاز)

شاخص اول- شایسته‌سالاری در انتصاب نیروی انسانی(۷۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	سنجش شایستگی‌های عمومی مدیران و ایجاد بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی	تعداد	۱۰
۲	تعداد انتصاب در سطوح مختلف مدیریتی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی	تعداد	۱۰
۳	تدوین شایستگی‌های اختصاصی مدیریتی به تفکیک معاونت‌ها/واحدها	درصد	۸
۴	مکانیزم و فرآیند اعمال شایستگی‌های اختصاصی مدیریتی در انتصابات	درصد	۷
۵	رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی <sup>۱</sup>	کمی	۸
۶	انطباق عناوین پست‌ها با عناوین مشاغل (عمومی و اختصاصی) ابلاغی	کمی	۸
۷	رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران	کیفی	۱۹

#### مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

تعداد افرادی که شایستگی‌های آنها مورد سنجش قرار گرفته و مستندات ایجاد بانک اطلاعات- تعداد انتصابات انجام شده از میان دارندگان گواهینامه شایستگی- مستندات مربوط به تدوین شاخص‌های اختصاصی مدیریتی- مستندات مربوط به اعمال شایستگی‌های اختصاصی مدیریتی در انتصابات.  
تکمیل جداول شماره ۴ و ۵ در قالب فایل اکسل و بارگزاری آن در سامانه برای نماگر ۵ و ۶  
تکمیل نمودن جدول شماره ۶ در قالب فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه برای نماگر ۷.

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

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

ردیف	عناوین مشاغل عمومی مورد عمل	پست ها	نام و نام خانوادگی	تاریخ انتصاب			رشته تحصیلی بدو استخدام		آخرین مدرک تحصیلی		تاریخ اعمال آخرین مدرک <sup>۲</sup>			دلایل عدم رعایت ضوابط <sup>۳</sup>
				روز	ماه	سال	مقطع	عنوان	مقطع	عنوان	روز	ماه	سال	

جدول شماره ۵) مشخصات متصدیان مشاغل اختصاصی دستگاه اجرایی

ردیف	عناوین مشاغل اختصاصی	پست ها	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	

۲. 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.

۳. چنانچه عدم رعایت ضوابط مستند به دلیل قانونی (مانند اجرای رای دیوان عدالت اداری و نظایر آن) باشد لازم است ضمن بیان دلایل مربوطه در جدول، کلیه مستندات ذی ربط در قالب یک فایل فشرده در سامانه بارگزاری شود.

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

جدول شماره ۶) اطلاعات مدیران حرفه ای

عنوان دستگاه اجرایی:										تعداد کل پست‌های مدیریتی دستگاه اجرایی: ..... پست					تعداد کل پست‌های مدیریتی با تصدی: .....				
ع.ب.ت	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		نوع استخدام	سنوات تجربه غیر مدیریتی	سطح قبلی	سطح فعلی	سایر سطوح		

شاخص دوم-ساماندهی و متناسب‌سازی نیروی انسانی (۳۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	تدوین و بروزرسانی سند برنامه نیروی انسانی	کیفی	۱۰
۲	کاهش کارکنان قرارداد کارمین مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده (۳۲) قانون مدیریت خدمات کشوری	بر اساس هدف تجمیعی ۱۳۹۷ تا ۱۴۰۰ تفاهم نامه	۱۳
۳	کاهش کارکنان رسمی، پیمانی و قرارداد کارمین	بر اساس هدف تجمیعی ۱۳۹۷ تا ۱۴۰۰ تفاهم نامه	۱۲

**مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:**  
سند برنامه نیروی انسانی، مستندات اجرای برنامه عملیاتی ارائه شده در سند برنامه نیروی انسانی

**مستندات قانونی 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. 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 پنج ساله ششم توسعه. 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 سوم- کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاه (۳۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	بکارگیری و استخدام بر مبنای مجوزهای قانونی	کیفی	۶
۲	کیفیت مصاحبه‌های استخدامی		۱۱
۳	اجرای صحیح و به موقع فرآیندهای استخدامی براساس قوانین و مقررات و دستورالعمل‌های سازمان		۱۱
۴	ارسال درخواست شماره مستخدم و شناسه در سامانه کارمند ایران در چارچوب قوانین و مقررات		۷

#### مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

مجوز قانونی جذب و بکارگیری نیروی انسانی، فرم‌های مصاحبه، تأمین اعتبار، برگه تعیین مشخصات شغل، آگهی استخدامی براساس طرح طبقه بندی مشاغل،

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

### شاخص چهارم-طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان (۳۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	نیازسنجی و طراحی دوره‌های آموزشی مشاغل اختصاصی و تهیه شناسنامه آموزشی شغلی و توزیع دوره‌ها در مسیر ارتقاء رتبه‌های شغلی	درصد	۱۲
۲	تدوین و مصوب نمودن برنامه‌های آموزشی سالانه کارکنان و اجرای برنامه‌های آموزشی در چارچوب نظام آموزش کارکنان	درصد	۱۲
۳	بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی برگزار شده و بهره برداری از نتایج	درصد	۶

#### مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

نماگر شماره ۱: تعداد و عناوین مشاغل اختصاصی دستگاه و پست‌های تخصیص یافته- عناوین و مشخصات تفصیلی دوره‌های آموزشی شامل (اهداف، سرفصل‌ها، میزان ساعت آموزش و...) به تفکیک مشاغل اختصاصی/ پست‌های تخصیص یافته- تاریخ نیازسنجی و روش‌ها و مدل‌های مورد استفاده- شناسنامه آموزشی مشاغل- توزیع عناوین آموزش‌ها در رتبه‌های شغلی.

نماگر شماره ۲: کلیات برنامه آموزشی سالانه کارکنان و تاریخ تصویب آن- تعداد و میانگین ساعت آموزش‌های اجرا شده برای مدیران و کارکنان براساس کلیات برنامه مصوب- میزان استفاده از ظرفیت موسسات غیردولتی مورد تایید- مستندات مرتبط با استفاده از مدرسان واجد صلاحیت تدریس- نسبت میزان دوره‌های اجرا شده به کل دوره‌های پیش بینی شده.

نماگر شماره ۳: تعداد دوره‌هایی که میزان اثربخش بودن آنها بررسی شده و ارسال نتایج بررسی‌ها- مستندات مربوط به میزان اثربخش بودن دوره‌های آموزشی اجرا شد

**مستندات قانونی شاخص:** فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصویب نامه شماره ۲۵۷۹/ت/۴۳۹۱۶ ک مورخ ۱۳۸۹/۰۱/۱۰ هیأت وزیران) - دستورالعمل طراحی آموزش‌های مشاغل اختصاصی (شماره ۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸ مورخ ۱۳۸۱/۰۶/۲۰) - نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰) - اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی و پیوست‌های آن (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴). بخشنامه شماره ۶۶۱۱ نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰)، اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی و پیوست‌های آن (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴) - بورس‌های آموزشی خارج از کشور (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۱۳۹۰/۰۴/۲۸ و بخشنامه شماره ۱۱۳۲۰۱۲ مورخ ۹۶/۰۲/۰۲) - دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره‌های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹).

## ۷- محور توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی (۴۵ امتیاز)

شاخص اول - 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 شیوه نامه شاخص	۸
۲	طراحی و اجرای سازوکار لازم (برنامه عملیاتی) در عملیاتی نمودن معیارهای اختصاصی فرهنگ سازمانی	بر اساس شیوه نامه شاخص	۸
۳	گزارش تجارب موفق و سایر اقدامات موثر در حوزه فرهنگ سازمانی	بر اساس شیوه نامه شاخص	۹

**مستندات قانونی شاخص:** نظام نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی (تصویب نامه شورای عالی اداری به شماره ۳۰۲۵۵۰ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴)

شاخص دوم - ترویج فرهنگ ایثار و شهادت (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	بر اساس شیوه نامه شاخص	۱۰

شاخص سوم - استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۱۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	بر اساس شیوه نامه شاخص	۱۰

**مستندات قانونی شاخص:** پیام‌های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری، ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه، تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ تاریخ ۱۳۷۶/۱/۳۰ هیأت وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ هـ تاریخ ۱۳۸۱/۱۱/۲، تصویب نامه شماره ۴۳۸۳۵/ت/۶۹۴۴۳ 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 دستگاه‌های اجرایی. بخشنامه شماره ۵۱۵۰۳/۳۵۵۵۴ مورخ ۱۳۸۵/۳/۲۶ معاون اول رئیس جمهور.