

دستورالعمل تکمیل و امتیازدهی شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور

محور مدیریت راهبردی:

۱- استقرار نظام‌های نوین مدیریتی

۱- تهییه برنامه استراتژیک

تدوین چشم‌انداز (Vision)، مأموریت (Mission) و همچنین استراتژی‌های اجرایی توسط دستگاه‌ها در راستای چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور از اهمیت فوق العاده‌ای برخوردار می‌باشد، چرا که اهداف چشم‌انداز جز با عملکرد دستگاه‌های اجرایی و اقدامات آنان تحقق پیدا نمی‌کند. لازم به ذکر است که برنامه‌ریزی استراتژیک دارای سه مرحله؛ تدوین، اجرا و ارزیابی می‌باشد.

ارزیابی بر اساس جدول زیر صورت می‌گیرد.

ردیف	عنوان شاخص	درصد پیشرفت	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	تدوین برنامه استراتژیک ^۱		۱۰	
۲	اجرا برنامه استراتژیک		۱۵	
۳	ارزیابی برنامه استراتژیک		۱۵	
	جمع		۴۰	

۲- استقرار نظام‌های مدیریت کیفیت و رویکرد و فنون مربوط (TQM, 5s,Iso و ...)

این شاخص در راستای اجرای برنامه‌های تحول اداری و به استناد مصوبه شماره ۱۸۰/۳/۲۹ ط مورخ ۱۳۸۰/۳/۲۹ شورای عالی اداری و همچنین ردیف (ج) و (ز) تصویب‌نامه شماره ۷۷۶/۲۸۴۲۶ ت مورخ ۱۳۸۲/۱/۲۵ هیأت محترم وزیران تدوین شده است.

^۱- تهییه برش استانی برنامه از مباحث مهمی است که بایستی در تدوین برنامه استراتژیک مد نظر قرار گیرد.

ارزیابی این شاخص براساس جدول زیر صورت می‌گیرد.

اسم مدل/سیستم ^۱	مرحله اجرای سیستم ^۲	حداکثر امتیاز	درصد گستره مدل ^۳	امتیاز مکتبه ^۴	حداکثر امتیاز کل	امتیاز مکتبه ^۵	حداکثر امتیاز کل	امتیاز مکتبه ^۶
		۲۰		۱۰			۱۰	
		۲۰		۱۰			۱۰	
جمع		۴۰		۲۰			۲۰	

توجه: پایش و نگهداری سیستم (پس از اجرا) از مراحل مهم می‌باشد که در قالب ارزیابی و بازنگری بایستی در نظر گرفته شود.

۳- اجرای برنامه‌های تحول اداری

این شاخص میزان اجرای برنامه جامع تحول اداری موضوع تصویب‌نامه شماره ۷۷۶/ت/۲۸۴۲۶ مورخ ۱۲/۱/۲۵ هیأت محترم وزیران را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. امتیازدهی به این شاخص براساس جدول زیر محاسبه می‌شود.

-
- ۱- به دو دسته تقسیم می‌شود:یک دسته سیستم‌های مدیریت کیفیت هستند شامل: استانداردهای سری مدیریت کیفیت Iso 9000Iso 14000... دسته دوم شامل سایر نظامهای مدیریتی است و در برگیرنده: V.E, BPR, 5S, QFD و... توجه: اجرای یک نمونه از هر مدل برای اخذ امتیاز مطابق جدول بالا کافی می‌باشد.
 - ۲- مراحل اجرای سیستم شامل: ۱- مطالعه مقدماتی و تعیین هدف ۲- تعیین رویکرد مورد استفاده ۳- استقرار و اجرا ۴- ارزیابی و بازنگری.
 - ۳- اجرای هر کدام از مراحل ستون ۲۵ درصد امتیاز را به خود اختصاص می‌دهد.
 - ۴- منظور این است که چند درصد از واحدها یا فعالیتهای سازمان تحت پوشش مدل فوق می‌باشد.
 - ۵- براساس درصد گستردنگی امتیاز لازم از حداقل تسهیم می‌گردد.
 - ۶- از مجموع ستون ۴ و ۷ بدست می‌آید.

ردیف	موضوع	شاخص	امتیاز	اقدام صورت گرفته / درصد تحقق	امتیاز مکتبه
۱	فرهنگسازی و ترویج مفاهیم تحول در سطح دستگاه اجرایی	برگزاری همایش ، سمینار و کارگاه آموزشی (حداقل ۱۰ بار در سال)	۴		
۲	فعال سازی شورای تحول اداری در سطح دستگاه اجرایی و کمیسیون‌های تحول اداری در سطح مؤسسات استانی و وابسته و نظارت بر فعالیت‌های آنها	ماهانه حداقل یک جلسه شورا و یا کمیسیون تحول اداری و ارزیابی عملکرد کمیسیون‌ها توسط شورای تحول اداری	۴		
۳	تهیه برنامه سالانه تحول اداری توسط دستگاه	تهیه برنامه حداکثر تا اسفندماه سال قبل	۴		
۴	تهیه و تنظیم و ارسال مستمر گزارش‌ها از عملکرد شوراهای و کمیسیون‌های تحول اداری دستگاه اجرایی (صورتجلسه‌های شوراهای و کمیسیون‌ها)	ارسال حداقل یک صورتجلسه و گزارش به صورت ماهانه	۴		
۵	تعامل و ارتباط مؤثر مسئولان	انجام مصاحبه و برگزاری میزگردهای علمی - تخصصی به طور ماهانه	۴		
۶	اجرای برنامه‌های تحول	- میانگین پیشرفت اجرای برنامه جامع تحول اداری ۱	۴		
۷	گزارش تحلیلی	- آسیب‌شناسی و بیان ایرادهای علمی و علمی برنامه ۲	۴		
جمع		۲۸			

۲- بهودی (اجراه تکالیف ماده ۵ قانون برنامه چهارم توسعه)

این شاخص در راستای ارزیابی میزان اجرای تکالیف ماده ۵ قانون برنامه چهارم توسعه و بخشنامه شماره ۱۳۸۵/۵/۱۵ مورخ ۱۰۰/۸۱۲۶۱ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در ارتباط با دستگاه‌های

اجراهی تدوین شده است. جدول زیر را در این زمینه تکمیل گردد:

-
- ۱- میانگین پیشرفت در تمام برنامه‌های تحول اداری مطرح می‌باشد.
 - ۲- منظور بیان نقاط قوت و ضعف هریک از برنامه‌ها و تحلیل آنها می‌باشد.

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق بلی / خیر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	آیا سند ملی بخشی / استانی تدوین شده است؟		۸	
۲	تعریف تدوین و اندازه‌گیری شاخص‌های بهره‌وری: - آیا شاخص‌های بهره‌وری تعریف و تدوین شده است? - آیا شاخص‌های بهره‌وری در سال ۸۵ محاسبه شده است?		۴	۴
۳	تحلیل و عارضه یابی بهره‌وری: - آیا شاخص‌های بهره‌وری محاسبه شده و مورد تحلیل و عارضه‌یابی قرار گرفته است? - آیا شاخص‌های بهره‌وری هدف‌گذاری شده است? - چند درصد اهداف تحقق یافته است?		۴	۴
۴	تدوین برنامه‌های بهبود: - آیا سازوکار پایش و کنترل بهره‌وری در دستگاه طراحی و مستقر گردیده است? - آیا دستورالعمل‌های اجرایی برای برنامه‌های بهبود تدوین شده است? - آیا نظارت و کنترل مستمر بر امور بهره‌وری صورت می‌گیرد؟		۴	۴
	جمع		۴۰	

۱۳- استقرار نظام شایسته سالاری

۱- اجرا و رعایت ضوابط مصوبه انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران:

این شاخص به منظور ارزیابی مصوبه شماره ۱۹۰۱/۱۴۲۶ مورخ ۱۳۸۲/۱/۱۱ و بخشنامه شماره

۱۳۸۲/۶/۱۷ مورخ ۱۸۰۴/۱۱۳۵۱۷ تدوین شده است.

ارزیابی مفاد اجرای ضوابط انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران در دستگاههای اجرایی کشور بدین صورت انجام می‌گیرد که چنانچه دستورالعمل داخلی تدوین شده باشد این ارزیابی دقیقاً براساس آن صورت می‌گیرد و اگر دستورالعمل داخلی تدوین نشده باشد دستگاه موظف به اجرای ضوابط و دستورالعمل اجرایی ابلاغ شده در ذیل شرایط احراز و معیارهای عمومی انتخاب، انتصاب و تغییر مدیران می‌باشد. بر این اساس موارد قابل توجه شامل بندهای زیر می‌باشد.

- ۱- تدوین و تأیید دستورالعمل داخلی و رعایت مفاد آن (۱۲ امتیاز)
- ۲- رعایت بند مربوط به رشته و مدرک تحصیلی (بلی/خیر) (۱ امتیاز)
- ۳- صدور احکام بصورت چهارساله (بلی/خیر) (۱ امتیاز)
- ۴- رعایت بند مربوط به سابقه کار کارشناسی و مدیریتی (بلی/خیر) (۱ امتیاز)
- ۵- رعایت بند مربوط به انتصاب حداقل ۲۰ درصد از خارج سازمان (بلی/خیر) (۱ امتیاز)
- ۶- اشاره به تاریخ/ شماره صورتجلسه شورا/کمیسیون تحول اداری (بلی/خیر) (۴ امتیاز)

۲- تشکیل بانک اطلاعات مدیران:

تشکیل بانک اطلاعات مدیران و بروز رسانی آن مدنظر می‌باشد چنانچه بانک تشکیل شده است قابلیتها، ویژگیها و اقداماتی که در این راستا انجام شده است را بیان نمایید. (از قبیل برگزاری آزمون، انتخاب افراد و....)

۳- ارایه گزارش در مورد اجرای مصوبه:

ارایه گزارش در زمینه تغییرات مدیریتی و انتصابات انجام شده در طول سال به صورت ۶ ماهه مد نظر می‌باشد.

۴- استقرار نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها:

این شاخص مصوبه شماره ۱۳/۴۳۰ ۷۹/۱۲/۱۵ شورایعالی اداری و بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۹۴ ۸۱/۱۰/۲۴ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موضوع "نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها" را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

۱- اجرای نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها:

این شاخص استقرار و اجرای این نظام را مورد ارزیابی قرار می‌دهد بنابراین موارد قابل توجه در راستای اجرای این نظام به ترتیب زیر می‌باشد:

۱- آیا ترکیب کمیته‌های تخصصی نظام پذیرش و بررسی پیشنهادها تعیین شده است؟

(بلی/خیر) ۲/۵ امتیاز

۲- آیا مراحل اجرایی نظام (دریافت، ثبت، رسیدگی و پذیرش یا رد) تعیین و ترسیم شده است؟(بلی/خیر) ۲/۵ امتیاز

۳- آیا روش ارایه پیشنهادها و زمینه‌های پیشنهاد تعیین شده است؟ (بلی/خیر) ۲/۵ امتیاز

۴- آیا دامنه امتیازها و فرآیند پرداخت پاداش مشخص شده است؟ (بلی/خیر) ۲/۵ امتیاز

۲- نرخ مشارکت:

منظور از نرخ مشارکت درصد پیشنهاددهندهان نسبت به مجموع کارکنان می‌باشد و با فرمول زیر محاسبه می‌شود. لازم به ذکر است که حد مطلوب مشارکت ۶۰ درصد در نظر گرفته شده است و به ازای هر ۲۰ درصد نرخ مشارکت ۲ امتیاز تعلق می‌گیرد.

$$\text{نرخ مشارکت} = \frac{\text{تعداد پیشنهاد دهندهان}}{\text{کل کارکنان}} \times 100$$

۳- پیشنهادهای اجرا شده:

درصد پیشنهادهای اجرا شده با فرمول زیر محاسبه می‌شود و به تناسب درصد اجرا شده امتیاز تعلق می‌گیرد.

$$\frac{\text{تعداد پیشنهادهای اجرا شده}}{\text{تعداد پیشنهادهای قابل اجرا}} \times 100 = \text{درصد پیشنهادهای اجرا شده}$$

۴- نتایج پیشنهادها:

این شاخص نتایج حاصل از اجرای پیشنهادها را ارزیابی می‌کند. امتیازدهی به این شاخص طبق جدول زیر صورت می‌گیرد. لازم به ذکر است که نتایج اجرای پیشنهادها به صورت مقایسه‌ای قبل و بعد از اجرای پیشنهاد محاسبه می‌شود.

ردیف	عنوان	درصد	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	میزان کاهش هزینه پس از اجرای پیشنهاد		۷	
۲	میزان افزایش سرعت انجام کار		۶	
۳	میزان ارتقای کیفیت		۷	
	جمع		۲۰	

۱- امتیازات مربوط به هر بند به شکل زیر محاسبه می‌شود:

$$(۱) \text{ میزان کاهش هزینه} = \frac{\text{حداکثر امتیاز} \times \text{درصد}}{۱۷/۵} - \text{امتیاز مکتبه}$$

به ازای هر ۵ درصد کاهش ۲ امتیاز

$$(۲) \text{ میزان افزایش سرعت انجام کار} = \frac{\text{حداکثر امتیاز} (۶) \times \text{درصد}}{۳۰} - \text{امتیاز مکتبه}$$

$$(۳) \text{ میزان ارتقاء کیفیت} = \frac{\text{حداکثر امتیاز} (۷) \times \text{درصد}}{۳۵} - \text{امتیاز مکتبه}$$

توجه: درصد پیشنهادهایی که باعث ارتقای کیفیت می‌شود با فرمول زیر محاسبه می‌شود
درصد پیشنهادهایی که باعث ارتقای کیفیت شده است = $\frac{\text{تعداد پیشنهادهایی که منجر به ارتقای کیفیت شده}}{\text{تعداد کل پیشنهادهای اجرا شده}} \times 100$

۵- استقرار نظام ارزیابی عملکرد

این شاخص تصویب نامه شماره ۸۱/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران در زمینه

استقرار نظام ارزیابی عملکرد را مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

مؤلفه‌های اصلی امتیازآور به ترتیب زیر می‌باشد:

۱- مشارکت در ارزیابی سطح ملی:

ارایه گزارش عملکرد شاخص‌های عمومی و اختصاصی دستگاهها مدنظر می‌باشد که با توجه به موارد زیر امتیازدهی می‌شود.

الف- تکمیل و ارسال فرم‌های مربوط به خود ارزیابی شاخص‌های عمومی به همراه مستندات مربوط به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در موعد تعیین شده (۵ امتیاز)

ب- تهیه و تدوین یا بازنگری شاخص‌های اختصاصی و برش استانی آن‌ها با همکاری سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور (۲ امتیاز)

ج- تکمیل فرم شماره ۶ (فرم خودارزیابی شاخص‌های اختصاصی) و ارسال آن به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در موعد تعیین شده (۴ امتیاز)

د- تهیه گزارش تحلیلی از نقاط قوت و ضعف اجرای برنامه‌های تحول اداری و شاخص‌های عمومی و اختصاصی به تفکیک هر یک از محورها (۴ امتیاز)

ه- همکاری با سازمان مدیریت (طبق نظر کارشناس مربوط) در مباحث مربوط به ارزیابی عملکرد (۵ امتیاز)

استقرار نظام ارزیابی عملکرد در دستگاه:

اجرای نظام ارزیابی عملکرد در درون دستگاه با استفاده از مدل‌های مناسبی نظیر مدل چندمعیاری چند شاخصی، SCR&PI، CED، BSC، EFQM و..... مدنظر می‌باشد. جدول زیر تکمیل گردد.

اسم مدل ^۱	مرحله اجرای سیستم	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه ^۳	درصد گستره مدل	امتیاز مکتبه ^۲	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه ^۵	حداکثر امتیاز کل	امتیاز مکتبه کل
		۱۰		۱۰		۱۰		۲۰	
جمع		۱۰		۱۰		۱۰		۲۰	

محور منابع انسانی با رویکرد عدالت گسترشی:

۱- جذب و نگهداری نیروی انسانی

شاخص‌های ۱، ۲ و ۳ موضوع تصویب‌نامه‌های شماره ۶۶۴/ت/۵۲۲۸۲ مورخ ۱۵/۶/۸۶ و شماره ۲۹۹۸۱/ت/۲۷۰۲۶ مورخ ۲۴/۶/۸۱ و همچنین آیین‌نامه اجرایی بند‌های (و) و (ای) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه را در قالب جدول زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

ردیف	عنوان	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	رعایت فرآیند استخدام پیمانی		۱۰	
۲	رعایت ضوابط بکارگیری نیروی انسانی و آیین‌نامه اجرایی بند (و) و (ای) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه (تصویب‌نامه شماره ۲۵۵۲۶ ت/۳۲۹۶۴ مورخ ۱۱/۵/۱۳۸۴)		۱۰	
۳	رعایت عدالت و شایسته سالاری (نشر آگهی و برگزاری آزمون استخدامی)		۱۰	
جمع			۳۰	

- ۱- اجرای یک مدل برای اخذ امتیاز مطابق جدول بالا کافی می‌باشد.
- ۲- مراحل اجرای سیستم : ۱- مطالعه مقدماتی و تعیین هدف ۲- تعیین رویکرد مورد استفاده ۳- استقرار و اجرا ۴- ارزیابی و بازنگری
- ۳- اجرای هر کدام از مراحل ستون ۲ درصد امتیاز را به خود اختصاص می‌دهد.
- ۴- منظور این است که چند درصد از واحدها یا فعالیت‌های سازمان تحت پوشش مدل فوق می‌باشد.
- ۵- براساس درصد گستردگی امتیاز لازم تعلق می‌گیرد.
- ۶- از مجموع ستون ۴ و ۷ بدست می‌آید.

۴- این شاخص کیفیت اجرای آیین‌نامه شماره ۱۷۸۱۴ ت/۹۸۷/۷/۱۲ هـ مورخ ۱۳۸۳، موضوع جذب و نگهداری نیروی انسانی نخبه را مورد ارزیابی قرار می‌دهد و به تناسب درصد رعایت مفاد آیین‌نامه امتیاز تعلق می‌گیرد.

۵- اجرای طرح تبیین مسیر ارتقاء شغلی : (کارشناسان، معلمان و پرستاران)

ردیف	عنوان شاخص	کیفیت انجام ^۱	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	کیفیت رعایت ملاک و معیارهای اعطای امتیاز		۲	
۲	کیفیت ارایه اطلاعات و آمار مرتبط با طرح به تفکیک مقاطع تحصیلی		۲	
۳	کیفیت رعایت فرآیند گردش کار استاندارد تعیین شده برای اجرای طرح		۲	
۴	کیفیت عملکرد هیأت ممیزه در نحوه اجرای طرح		۲	
	جمع		۸	

۶- آموزش و بهسازی نیروی انسانی:

۱- اجرای نظام آموزشی کارکنان دولت

این شاخص اجرای نظام آموزش کارکنان دولت و دستورالعمل‌های اجرایی آن (موضوع بخشنامه‌های ۱۳۸۵/۱/۲۰ مورخ ۱۸۰۳/۶۳۲۶ در اجرای ماده ۵۴ و بندهای د و هـ ماده ۱۴۳ قانون برنامه چهارم توسعه و شماره ۱۰۵/۲۲۵۵۴ مورخ ۱۸۰۳/۱۱۲۰۵۸، ۱۳۸۰/۱۲/۲۸، ۱۳۸۱/۶/۲۰ مورخ ۱۹۰۳/۲۰۳۲۲) را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. موارد مهم به ترتیب جدول زیر می‌باشد:

۱- کیفیت: ۱- غیر قابل قبول (صفراً امتیاز) ۲- پایین‌تر از متوسط ($\frac{1}{3}$ امتیاز تعیین شده)، ۳- متوسط ($\frac{1}{3}$ امتیاز تعیین شده) بالاتر از متوسط ($\frac{3}{3}$ امتیاز تعیین شده) ۵- بالاترین (امتیاز کامل) تعلق می‌گیرد.

ردیف	مؤلفه‌های ارزیابی عملکرد آموزش	خیر	بلی	مجموع امتیاز عملکرد دستگاه با عنایت به تحلیل مستندات									
				۱۰	۹	۸	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
۱	- آیا کلیات برنامه‌های دستگاه اجرایی بر مبنای چارچوب تعیین شده به تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی رسیده است؟												
۲	- آیا برنامه اجرایی سالانه دستگاه اجرایی مبتنی بر کلیات برنامه‌های مصوب تهیه و تدوین شده است؟												
۳	- آیا برنامه‌های آموزش دستگاه در طول سال منطبق بر کلیات برنامه‌های آموزش مصوب به اجرا درآمده است؟ (با رعایت ۶۰ ساعت آموزش برای مدیران و ۴۰ ساعت برای کارکنان)												
۴	- آیا <u>حداکثر یک درصد</u> از کل اعتبارات سالانه از دستگاه اجرایی؛ تعیین و پس از مبادله موافقنامه، تخصیص یافته است؟ (با رعایت اولویت زنان در صورت محدود بودن منابع و امکانات)												
۵	- آیا درخواست نیاز به آموزش مدیران دستگاه به موقع از سوی دستگاه به مؤسسه عالی آموزش و پژوهش (مدیریت و آموزش و پژوهش در استان) ارسال و مدیران مطابق دستورالعمل مربوط به دوره‌های آموزشی اعزام شده‌اند؟												
۶	جمع امتیازات												
	تعداد کل مدیران دستگاه	[]	[]	مجموع حداقل آموزش‌های پیش‌بینی شده برای مدیران									
	مجموع حداقل ساعت آموزش پیش‌بینی شده برای مدیران = $60 \times$ کل مدیران												
	تعداد کل کارکنان دستگاه	[]	[]	مجموع حداقل آموزش‌های پیش‌بینی شده برای کارکنان									
	مجموع حداقل ساعت آموزش پیش‌بینی شده برای کارکنان = $40 \times$ کل کارکنان												
	- کل اعتبارات آموزش بر مبنای <u>حداکثر یک درصد</u>	[]	[]	کل اعتبارات تخصیص یافته									
	درصد اعتبارات تخصیص یافته از کل اعتبارات آموزش	[]											

۲- اجرای نظام جدید ارزشیابی کارکنان دولت:

این شاخص اجرای بخشنامه‌های شماره ۱۹۴۱۵۵/۱۸۰۳ مورخ ۱۳۸۳/۱۰/۲۰ موضوع نظام جدید ارزشیابی کارکنان دولت و شماره ۲۱۴۱۵/۱۸۰۳ مورخ ۱۳۸۵/۲/۱۲ موضوع طراحی و تنظیم نظام ارزشیابی متناسب با شرایط سازمانی دستگاه را مورد ارزیابی قرار می‌دهد در این رابطه جدول زیر را تکمیل نمایید.

ردیف	مؤلفه‌های ارزیابی عملکرد ارزشیابی کارکنان	سقف امتیاز	اقدامات دستگاه	امتیاز مكتسبه دستگاه با عنایت به تحلیل مستندات
۱	فرهنگسازی و آموزش ارزشیابی کارکنان دولت	۲		
۲	تعیین کارشناسان مسئول (رابط) و تهییه و ابلاغ شرح وظایف آنان	۲		
۳	نحوه ارزشیابی معیار رفتار و برخورد با همکاران یا مرئوسان	۲		
۴	نحوه ارزشیابی معیار رفتار و برخورد با ارباب رجوع	۲		
۵	میزان کاربرد نتایج ارزشیابی در تصمیمات اداری	۲		
۶	نحوه هدایت و نظارت واحد مسئول ارزشیابی بر فرآیند ارزشیابی واحدها	۲		
۷	نحوه هدایت و نظارت واحد ارزشیابی بر عملکرد واحدهای استانی در زمینه ارزشیابی کارکنان	۲		
۸	طراحی و تنظیم نظام ارزشیابی متناسب با شرایط سازمانی دستگاه (موضوع بخشنامه شماره <u>۱۳۸۵/۲/۱۲</u> مورخ <u>۱۸۰۳/۲۱۴۱۵</u>)	۲		
جمع				۱۶

محور ساختار سازمانی:

۱- اصلاح تشکیلات

۱- کاهش تعداد نیروی انسانی

این شاخص اقدام‌های انجام شده در رابطه با کاهش تعداد کارکنان^۱ موضوع ردیف ۱ بند (و) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. در این زمینه اطلاعات خواسته شده در جدول زیر آمده است.

امتیاز مکتبه ^۲	سقف امتیاز	درصد افزایش(کاهش) در سال نسبت به سال ۸۴	جمع	کارکنان شرکتی	کارگر	خرید خدمت	قراردادی	پیمانی	رسمی	نوع استخدام سال
	۱۰									۱۳۸۴
										۱۳۸۵

۲- اصلاح تشکیلات حوزه مرکزی

این شاخص به منظور ارزیابی اجرای بند (د) ماده ۱۳۹ قانون برنامه چهارم توسعه و بخشنامه‌های شماره

۱۰۵/۲۸۲۱۶ ۱۰۱/۱۶۷۳۹۳ و ۸۱/۹/۱۳ ۱۰۱/۲/۲۵ مورخ ۸۱/۹/۱۳ و مصوبه شماره ۱۳/۱۸۱ ط مورخ

۸۰/۳/۲۹ شورای عالی اداری مبنی بر اصلاح تشکیلات حوزه مرکزی وزارت‌خانه‌ها و سازمان‌های مستقل

و بندی تبصره ۲۰ قانون بودجه سال ۱۳۸۵ در خصوص اصلاح تشکیلات شرکت‌های دولتی تدوین

شده است. اطلاعات در قالب جدول زیر ارایه گردد.

ردیف	عنوان شاخص	ردیف	ردیف
ردیف	عنوان شاخص	ردیف	ردیف
۱	مطالعات انجام شده و به سازمان پیشنهاد شده است	۱۲	امتیاز مکتبه
۲	به تصویب سازمان رسیده و در دستگاه در حال اجراست	۷	حداکثر امتیاز
۳	آیا تشکیلات اصلاح شده موجب کاهش پست‌ها شده است؟	۶	
جمع		۲۵	

۱- منظور از کارکنان کلیه کارکنان رسمی و غیررسمی اعم از پیمانی قرار داری، خرید خدمت و کارگری و نظایر آن (کلیه کسانی که از دستگاه به نحوی حقوق دریافت می‌نمایند) می‌باشد ضمناً آمار کارکنان شرکتی نیز در ستون مربوط درج می‌گردد.

۲- برای هر سال در طول برنامه یک درصد کاهش در نظر گرفته شده است چنانچه رعایت شود امتیاز لازم تعلق می‌گیرد.

چنانچه نمودار تأیید و ابلاغ شده است جدول زیر تکمیل گردد:

عنوان	تعداد معاونت	تعداد واحدها	تعداد کل پستها
قبل از اصلاح			
بعد از اصلاح			

۳- کاهش ۲۰ درصد پستهای مدیریتی و سرپرستی

این شاخص به منظور ارزیابی اجرای بند د ماده ۱۴۳ قانون برنامه چهارم توسعه و بخشنامه شماره ۱۰۰/۱۹۳۹۱ ۱۳۸۵/۲/۱۰ مورخ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و وزارت امور اقتصادی و دارایی در زمینه کاهش حداقل ۲۰ درصد پستهای مدیریتی و سرپرستی تدوین شده است که براساس جدول زیر ارزیابی می‌شود:

ردیف	عنوان شاخص	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	مطالعات انجام شده و به سازمان پیشنهاد شده است.	۵	
۲	به تصویب سازمان رسیده و در حال اجراست.	۲	
۳	کاهش حداقل ۲۰ درصد پستهای مدیریتی و سرپرستی صورت گرفته است.	۳	
جمع			۱۰

۴- این شاخص‌ها به منظور ارزیابی اجرای بند (ج) ماده ۱۳۹ قانون برنامه چهارم توسعه و مصوبه‌های شماره ۱۹۰۱/۲۱۷۱۴۵ و ۸۰/۳/۲۹ مورخ ۸۰/۳/۶۵۵ و ۸۱/۴/۳ مورخ ۱۳/۱۸۱ شورای عالی اداری و بخشنامه ضوابط تشکیلاتی سازمان استان تدوین شده است. مطابق جدول زیر اطلاعات مورد نیاز ارایه شود.

عنوان	سقف امتیاز	امتیاز مکتبه
<p>۴- اصلاح تشکیلات سازمان استان</p> <p>الف- اقدامی صورت نگرفته است (صفر امتیاز)</p> <p>ب- پیشنهاد در تعامل با سازمان مدیریت تهیه و ارایه شده است (۵ امتیاز)</p> <p>ج- نمودار توسط سازمان تصویب و در حال اجرا است (۱۰ امتیاز)</p>	۱۰	
<p>۵- تجمیع واحدهای شهرستانی</p> <p>الف- اقدامی نشده است (صفر امتیاز)</p> <p>ب- پیشنهاد لازم در تعامل با سازمان مدیریت تهیه و ارایه شده است (۵ امتیاز)</p> <p>ج- تشکیلات پیشنهادی به تصویب سازمان رسیده و در حال اجرا است (۱۰ امتیاز)</p>	۱۰	
جمع	۲۰	

۶- انحصار دفاتر و شعب خارج از کشور

این شاخص مصوبه شماره [۱۹۰۱/۱۰۳۳۸۵ مورخ ۸۱/۶/۹](#) موضوع انحصار شعب و شرکت‌های دولتی خارج از کشور را مورد ارزیابی قرار می‌دهد و براساس اقدام‌های انجام شده امتیاز تعلق می‌گیرد.

۷- انتقال فعالیت‌های موازی مؤسسات با مؤسسات آموزش عالی به آن مؤسسات

این شاخص در راستای ارزیابی مصوبه شماره [۱۹۰۱/۱۱۸۲۲ مورخ ۱۳۸۳/۱/۲۹](#) شورای عالی اداری درخصوص بررسی فعالیت‌های موازی مؤسسات آموزش عالی وابسته به سایر مؤسسات آموزش عالی طراحی شده است. اقدام‌های انجام شده بررسی و امتیاز لازم تعلق می‌گیرد.

۸- بررسی مأموریت‌ها و وظایف مؤسسات و شرکت‌های وابسته به دستگاه

این شاخص مصوبه شماره [۱۹۰۱/۲۲۸۵۶۲ مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۵](#) شورای عالی اداری درخصوص بررسی مأموریت‌ها و وظایف مؤسسات و شرکت‌های وابسته را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. اقدام‌های انجام شده مورد بررسی قرار گرفته و امتیاز لازم تعلق می‌گیرد.

۱۰- تمرکز زدایی

۱- تفکیک و انتقال وظایف اجرایی از حوزه مرکزی به واحدهای استانی:

این شاخص در اجرای جزء ۳ بند ب ماده یک قانون برنامه سوم توسعه تنفيذ شده در ماده ۱۵۴ قانون چهارم توسعه تدوین شده است. جدول زیر را در این زمینه تکمیل نمایید.

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	تفکیک فعالیتهای اجرایی و ستادی و تصویب آن توسط شورای عالی اداری		۱۵	
۳	فعالیتهایی که عملاً واگذار شده است		۱۵	
	جمع		۳۰	

۱۱- واگذاری وظایف و فعالیت‌ها به بخش غیردولتی

۱- واگذاری ۲۵٪ پروژه‌های عمرانی:

این شاخص اقدام‌های انجام شده در مورد بند ۳ تبصره ۱۹ قانون بودجه سال ۱۳۸۴ را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. چنانچه دستگاه مشمول می‌باشد درصد واگذار شده تعیین گردیده و امتیاز نیز براساس همان درصد ارایه می‌شود.

۲- واگذاری برخی فعالیت‌ها به شهرداریها و دهیاری‌ها:

این شاخص در اجرای بند ب ماده ۱۳۷ قانون برنامه چهارم توسعه درخصوص واگذاری برخی فعالیت‌های دستگاه‌های دولتی به شهرداری‌ها و دهیاری‌ها و همچنین مصوبه شماره ۱۹۰۱/۳۷۹۴۵ مورخ ۱۳۸۲/۳/۶ شورای عالی اداری تدوین شده است. امتیاز مربوط به این شاخص با توجه به اقداماتی که از طرف دستگاه انجام گرفته است مورد ارزیابی قرار گرفته و اختصاص می‌یابد.

۳- واگذاری فعالیت‌های پشتیبانی:

در این زمینه جداول زیر نشان دهنده فعالیت‌های انجام شده توسط دستگاه می‌باشد:

ردیف	عنوان فعالیت‌های واگذار شده	درصد کل فعالیت‌های واگذار شده	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه
۱		۵		
۲				
۳				

ردیف	عنوان	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه
۱	آیا در واگذاری فعالیتها تشریفات مناقصه رعایت شده است؟		۲	
۲	آیا واگذاری فعالیتها بر اساس قیمت هر واحد کار و قیمت کل عوامل شده است؟		۲	
۳	آیا میزان صرفهجویی حاصل از واگذاری فعالیتها محاسبه شده است؟		۲	
۴	آیا قرارداد بر اساس فرم استاندارد منعقد شده است؟		۲	
۵	آیا قرارداد با شرکت‌های مورد تایید اداره کل کار و امور اجتماعی منعقد شده است؟		۲	
جمع				
۱۰				

۴- کاهش تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی و خدماتی:

این شاخص در راستای اجرای بند ب ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه در رابطه با کاهش ۳٪ از تصدی‌های اجتماعی تولیدی و خدماتی و ماده ۸۸ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت و [مواد ۴۶](#) و [قانون ۴۷](#) الحاق موادی به قانون مذکور و آینه‌های اجرایی مربوط طراحی شده و اقدام انجام شده در این زمینه را در قالب جدول زیر ارزیابی می‌کند

ردیف	عنوان تصدی‌های کاهش یافته	روش کاهش تصدی‌ها ^۱	نسبت کاهش به کل تصدی‌ها	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتسبه ^۲
۱		۱۰			
۲					
۳					

۱- برای اطلاع از روش‌های کاهش تصدی‌ها به بند ب ماده ۱۳۶ قانون برنامه چهارم توسعه مراجعه فرمایید.

۲- با توجه به درصد تحقق یافته امتیاز تعلق می‌گیرد.

۵- رعایت بند (ز) و (ح) ماده ۱۴۵ قانون برنامه چهارم توسعه:

در صد و اگذاری موارد مطرح در بندهای فوق استخراج شده و امتیاز تعلق می‌گیرد. لازم است اطلاعات مربوط به امکانات و مراکز رفاهی و تسهیلات سیاحتی، زیارتی و روشهای اجرایی استفاده از آن، نحوه ارائه خدمات رفاهی و سرانه خدمات رفاهی و همچنین بیمه عمر و حادثه از سوی دستگاه به سازمان مدیریت ارایه شود.

محور بهبود سیستم‌ها و روش‌ها (خدمت‌گذاری)

۱- اصلاح سیستم‌ها و روش‌ها:

این بند در راستای ارزیابی مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ مورخ ۱۳۷۸/۹/۶ و دستورالعمل شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ مورخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری تدوین شده است. اطلاعات این بند را مطابق با جدول زیر به همراه مستندات ارایه نمایید.

ردیف	عنوان شاخص	روش‌های اختصاصی	روش‌های مشترک	تعداد	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	تشکیل کارگروه تخصصی سیستم‌ها و روش‌ها (بلی / خیر)			۵	بلی / خیر	۵	
۲	مستندسازی براساس دستورالعمل ابلاغی از سازمان مدیریت	احصاء		۱۵		۵	
۳	اصلاح			۱۲		۱۲	
	بازنگری			۳		۳	
	احصاء			۵		۵	
	مستندسازی براساس دستورالعمل ابلاغی از سازمان مدیریت			۱۵		۱۵	
	اصلاح			۱۲		۱۲	
	بازنگری			۳		۳	
	جمع کل			۷۵			

توجه : در این زمینه بودجه هزینه شده جهت انجام مطالعات و پژوههای مستندسازی و اصلاح روش‌ها، پاداش اعطایی به مدیران و کارشناسان موثر و خلاق در امر مستندسازی و اصلاح روش‌ها نیز بیان شود.

۱۰- اتوماسیون اداری:

این بند مصوبه شماره ۱۳۸۱/۴/۲۲ ط مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری در خصوص دولت الکترونیک را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. امتیازدهی بر اساس جدول زیر صورت می‌گیرد.

ردیف	عنوان فعالیت	بلی	خیر	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده
۱- برنامه جامع فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات	برنامه جامع فن‌آوری اطلاعات و ارتباطات			۱۰	
۲- آیا آدرس، تلفن، دورنگار و پست الکترونیک دستگاه از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه قابل دسترسی است؟	آیا آدرس، تلفن، دورنگار و پست الکترونیک دستگاه از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه قابل دسترسی است؟			۳	
۳- آیا روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان‌بندی انجام آن‌ها بر روی جایگاه اینترنتی دستگاه قابل مشاهده است؟	آیا روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان‌بندی انجام آن‌ها بر روی جایگاه اینترنتی دستگاه قابل مشاهده است؟			۶	
۴- آیا مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت بر روی جایگاه اینترنتی دستگاه قابل دسترسی است؟	آیا مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت بر روی جایگاه اینترنتی دستگاه قابل دسترسی است؟			۴	
۵- آیا فرم‌های مورد نیاز برای انجام خدمات که توسط مردم (خدمت‌گیرندگان) باید تکمیل شوند از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه قابل دسترسی هستند؟	آیا فرم‌های مورد نیاز برای انجام خدمات که توسط مردم (خدمت‌گیرندگان) باید تکمیل شوند از طریق جایگاه اینترنتی دستگاه قابل دسترسی هستند؟			۶	
۶- آیا بانک اطلاعاتی برای نگهداری و بازیابی فرم‌های دستگاه (e-form) وجود دارد؟	آیا بانک اطلاعاتی برای نگهداری و بازیابی فرم‌های دستگاه (e-form) وجود دارد؟			۶	
۷- آیا دستگاه دارای سیستم پرسنلی مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم پرسنلی مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۸- آیا دستگاه دارای سیستم تشکیلات مکانیزه باشند؟	آیا دستگاه دارای سیستم تشکیلات مکانیزه باشند؟			۰/۵	
۹- آیا دستگاه دارای سیستم مالی مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم مالی مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۱۰- آیا دستگاه دارای سیستم عمرانی مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم عمرانی مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۱۱- آیا دستگاه دارای سیستم دیرخانه مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم دیرخانه مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۱۲- آیا دستگاه دارای سیستم اموال و دارایی‌های ثابت مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم اموال و دارایی‌های ثابت مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۱۳- آیا دستگاه دارای سیستم انبار مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم انبار مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۱۴- آیا دستگاه دارای سیستم نقلیه مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم نقلیه مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۱۵- آیا دستگاه دارای سیستم تعییر و نگهداری تأسیسات، تجهیزات و ماشین‌آلات مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم تعییر و نگهداری تأسیسات، تجهیزات و ماشین‌آلات مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۱۶- آیا دستگاه دارای سیستم بودجه مکانیزه می‌باشد؟	آیا دستگاه دارای سیستم بودجه مکانیزه می‌باشد؟			۰/۵	
۱۷- ۴- ایجاد سیستم‌های مکانیزه اختصاصی	کدام یک از فرآیندهای اختصاصی دستگاه مکانیزه می‌باشد؟			۱۵	
۱۸- ۵- بانک‌های اطلاعاتی تخصصی	بانک‌های اطلاعاتی تخصصی دستگاه را در صورت ایجاد ذکر کنید			۲۰	
۱۹- ۶- اجرای برنامه آموزش فناوری اطلاعات به کارکنان	چند درصد از کارکنان دستگاه مطابق بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۲۰۳۲۲۲ مهارت‌های لازم در خصوص فناوری اطلاعات را آموزش دیده‌اند (به تفکیک مهارت‌ها ذکر شود)			۱۰	

۱۳- قیمت تمام شده

این بند دستورالعمل اجرایی ماده ۱۴۴ قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی و آینه نامه اجرایی مربوط (تصویب‌نامه شماره ۱۸۱۳۶ ت ۲۸۶۲۴ هـ مورخ ۸۲/۴/۸ هیأت محترم وزیران) را براساس جدول زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	- آیا دستگاه، بودجه سال ۱۳۸۶ خود را بر مبنای بودجه عملیاتی تهیه کرده است؟(بلی/خیر) - ارایه پیشنهاد درمورد فعالیتهای قابل ارایه براساس قیمت تمام شده به سازمان مدیریت ^۱		۱۰	۱۰
۲	قیمت تمام شده چند درصد از فعالیتهای پیشنهادی دستگاه محاسبه شده است؟		۲۰	
۳	نسبت به چند درصد از فعالیتهایی که قیمت تمام شده آنها محاسبه شده است، تفاهم‌نامه منعقد شده است؟ ^۲		۲۰	
	جمع		۶۰	

۱- درصورتیکه قیمت تمام شده ۲۰ درصد از فعالیتهای کل سازمان محاسبه شده باشد امتیاز کامل تعلق می‌گیرد(به ازای هر ۲ درصد ۱ امتیاز)
۲- به ازای درصد تحقق امتیاز تعلق می‌گردد.

محور شهر و ند�داری (مهر ورزی)

۱- پاسخگویی

۱- اقداماتی دستگاه در جهت پاسخگویی به شکایات

چه اقداماتی دستگاه برای پاسخگویی به شکایات انجام داده است، جدول زیر تکمیل گردد:

ردیف	عنوان شاخص	درصد کاهش	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	آیا میانگین زمان پاسخگویی به شکایات محاسبه شده است؟		۱۰	
۲	میانگین زمان پاسخگویی به شکایات نسبت به سال گذشته چند درصد کاهش داشته است؟		۱۰	
۳	آیا گزارش تحلیلی از شکایات واصله به مرکز رسیدگی به شکایات نهاد ریاست جمهوری ارسال گردیده است؟		۱۵	
۴	آیا نتایج گزارش تحلیلی مورد استفاده قرار می‌گیرد؟ (اگر جواب مثبت است یک نمونه کامل از تصمیمات اتخاذ شده ارایه نماید)		۱۵	
	جمع		۵۰	

۲- اقداماتی دستگاه در جهت پاسخگویی به مردم

دستگاه در این زمینه به دو صورت امتیاز می‌گیرد:

الف- آیا دستگاه اجرایی برای نهادینه کردن پاسخگویی و نظاممند کردن آن اقدامی انجام داده

است؟ (از قبیل، مطالعه و فرهنگسازی در جهت استقرار استانداردهای مربوط مثل [SA8000](#) یا [AA1000](#)) (۵ امتیاز)

ب- چه اقداماتی دستگاه در راستای پاسخگویی به مردم انجام داده است؟ نتایج آن چه بوده است؟

توضیح لازم با ارائه مستندات بیان گردد. (به طور مثال: ارایه گزارش به جامعه، برگزاری سمینار،

پاسخگویی به نامه‌ها و ...) (۵ امتیاز)

۱- به ازای هر ۱۰ درصد کاهش ۲ امتیاز تعلق می‌گیرد.

۲- (نهایت مردم و ارباب رجوع)

۱- اجرای طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع

این شاخص مصوبه شماره ۱۳۸۱/۲/۱۰ مورخ ۱۸۵۴۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم

مردم و جلب رضایت ارباب رجوع را با اطلاعات جدول زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

ردیف	عنوان شاخص	امتیاز مکتبه	حداکثر امتیاز
۱	کدام یک از موارد زیر شفاف و مستندسازی شده و در اختیار مراجعین قرار می‌گیرد: (هر کدام ۳ امتیاز) الف- نوع خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع ب- مقررات مورد عمل و مراحل انجام کار ج- مدت زمان انجام کار د- مدارک مورد نیاز و فرم‌های مورد عمل ه- عنوان واحد و محل استقرار و- نام متصدی انجام کار و اوقات مراجعت		۱۸
۲	کدام یک از طرق زیر برای اطلاع رسانی بند ۱ استفاده می‌شود؟ (هر کدام ۲ امتیاز) الف- نصب در تابلوی راهنمای و در معرض دید مراجعین ب- تهیه بروشور و توزیع بین ارباب رجوع و مخاطبین ج- نصب نام و نام خانوادگی متصدی انجام، پست سازمانی و رئوس وظایف اصلی د- خط تلفن گویا		۸
۳	آیا منشور اخلاقی با توجه به موارد زیر تهیه و در سازمان اجرا می‌شود؟ (هر کدام ۲ امتیاز) الف- نظم و آمادگی و آراستگی لباس ب- رعایت ادب و نزاکت و خوش برخوردی ج- آمادگی برای توضیحات کافی به خدمت گیرندگان د- وجود تمایلات مثبت به کار در کارکنان ه- احترام به ارباب رجوع و فضای مناسب		۱۰
جمع		۳۶	

۲- انجام نظرسنجی از مردم:

این شاخص موضوع بخشنامه شماره ۱۹۰۰/۱۹۵۱۶۶ مورخ ۸۱/۱۰/۲۴ را با جدول زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	جمع‌آوری نظرات مراجعان براساس فرم شماره ع-۱۲۸(۸۱-۷)		۶	
۲	جمع‌بندی ماهانه توسط دستگاه براساس فرم شماره ع-۱۲۹(۸۱-۷)		۶	
۳	اعلام نظرات جمع‌بندی شده به کارکنان		۶	
۴	اعلام نظرات جمع‌بندی شده به رییس یا مدیر واحد برای اقدامات بعدی		۶	
	جمع		۲۴	

۳- تشویق و تنبیه کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع:

این شاخص دستورالعمل نحوه تشویق و تنبیه کارکنان (نامه شماره ۱۹۰۱/۲۲۱۳۲۰ مورخ ۱۳۸۲/۱۱/۲۶) را مطابق جدول زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) را مطابق جدول زیر مورد ارزیابی قرار می‌دهد

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	جمع‌بندی نظرات سالانه ارباب رجوع (تمکیل فرم شماره ع-۱۳۱(۸۱-۷) سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)		۵	
۲	انتخاب و معرفی ۵ درصد افراد قابل تقدیر		۵	
۳	انتخاب و معرفی ۵ درصد افرادی که برخورد نامناسب داشتند		۵	
۴	جمع‌بندی و پیشنهاد حذف مراحل زائد، ادغام مراحل انجام کار و اصلاح روش‌های مورد عمل به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور براساس فرم (ع-۱۲۸ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور)		۶	
	جمع		۲۱	

محور قانونگرایی و سلامت اداری

۱- مبارزه با رشوه :

این شاخص به منظور ارزیابی مصوبه شماره ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ تاریخ ۷۳۳۷۷ هـ۳۰۳۷۴ تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت محترم وزیران موضوع آیین نامه پیش گیری و مبارزه با رشوه تدوین شده است که براساس جدول زیر امتیاز تعلق می گیرد.

ردیف	عنوان شاخص	بلی	خیر	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	آیا کارگروه پیش گیری و مبارزه با رشوه دستگاه تشکیل شده است؟			۱۰	
۲	آیا بازرسان مبارزه با رشوه با رعایت سقف نیم درصد انتخاب و احکام آنها صادر شده است؟			۵	
۳	آموزش بازرسین و کارکنان			۵	
۴	آیا گزارش شش ماهه عملکرد دستگاه در اجرای آیین نامه رشوه به سازمان مدیریت ارسال شده است؟			۱۰	
جمع					

۲- سلامت اداری

این بند مصوبه شماره ۱۳۷۹۹۵ هـ۲۸۶۱۷ تاریخ ۸۲/۱۲/۲۵ مورخ هیأت محترم وزیران موضوع ارتقای سلامت اداری و مقابله با فساد در دستگاه های اجرایی را مورد ارزیابی قرار می دهد. جدول زیر تکمیل شود.

ردیف	عنوان شاخص	درصد تحقق	حداکثر امتیاز	امتیاز مکتبه
۱	انجام مطالعات لازم برای شناسایی گلوگاه های فساد خیز		۱۰	
۲	بکارگیری ساز و کارهای نظارتی و پایش مؤثر		۱۰	
۳	نتیجه حاصل شده		۱۵	
جمع				