



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۶۱۰۸۵
تاریخ نامه: ۱۴۰۰/۱۱/۰۳
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 امیرنیا، 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 کارگرنجفی، 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 غریباق 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 آسوپا، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد، بازرسی و پاسخگویی به شکایات وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
جناب آقای افتخاری، رئیس محترم مرکز توسعه منابع انسانی و پشتیبانی سازمان برنامه و بودجه کشور
جناب آقای قاسمی، رئیس محترم 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 کارگریده، 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 واعظی، مدیر کل محترم دفتر مدیریت عملکرد و بازرسی سازمان ثبت اسناد و املاک کشور



ریاست جمهوری سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۶۱۰۸۵
تاریخ نامه: ۱۴۰۰/۱۱/۰۳
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 ۱۳۸۹/۰۱/۱۴ هیأت وزیران) و همچنین بند (۱) بخشنامه شماره ۵۱۰۸۰ تاریخ ۱۴۰۰/۰۹/۲۰ موضوع ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی سال ۱۴۰۰، به پیوست «شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ سطح استانی و دستورالعمل امتیازدهی» ایفاد می گردد. دستورالعمل مذکور شامل نماگرها، مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه و مستندات قانونی مربوط به هر شاخص می باشد. با عنایت به عدم وجود شاخص های عمومی ستاره دار (شاخص هایی که در تفاهم نامه برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه هدف گذاری شده اند)، نیازی به ارائه برش برنامه اصلاح از سوی دستگاه اجرایی نمی باشد. در نماگر میز خدمت، فهرست خدمات مندرج در سامانه خدمات، ملاک ارزیابی واحدهای استانی خواهد بود.

شایان ذکر است شاخص ها و دستورالعمل های ابلاغی در وبسایت سازمان به نشانی «aro.gov.ir» قرار گرفته و شیوه نامه نیز متعاقباً بارگذاری خواهد شد.

ایمان منصوری
سرپرست امور مدیریت عملکرد و
ارتقای فرهنگ سازمانی

(Handwritten signature)

رونوشت:

برادر ارجمند جناب آقای علاءالدین رفیع زاده معاون محترم نوسازی اداری، برای استحضار.
روسای محترم سازمان مدیریت و برنامه ریزی استانها، جهت استحضار و صدور دستور مقتضی.
خواهر گرامی سرکار خانم شراره بخت جو رئیس محترم امور توسعه دولت الکترونیک، برای استحضار و صدور دستور اقدام مقتضی.
برادر ارجمند جناب آقای عبدالله میرزائی رئیس محترم امور مدیریت مشاغل و نظام های پرداخت، برای استحضار و صدور دستور اقدام مقتضی.
برادر ارجمند جناب آقای محمد حسین شفیعی سرپرست محترم امور سلامت اداری و دبیرخانه هیأت عالی نظارت، برای استحضار و صدور دستور اقدام مقتضی.
برادر ارجمند جناب آقای علیرضا شاهپری رئیس محترم امور ساختارهای سازمانی، برای استحضار و صدور دستور اقدام مقتضی.
برادر ارجمند جناب آقای عمران رضائی اردی رئیس محترم امور آموزش و بهسازی نیروی انسانی، برای استحضار و صدور دستور اقدام مقتضی.
برادر ارجمند جناب آقای مسعود سلیمانی رئیس محترم امور بازرسی، رسیدگی به شکایات و صیانت از حقوق مردم، برای استحضار و صدور دستور اقدام مقتضی.
حجت الاسلام و المسلمین جناب آقای حیرانی، مدیر محترم نظارت و ارزیابی ستاد اقامه نماز کشور، برای استحضار و صدور دستور اقدام مقتضی.
برادر ارجمند جناب آقای مومن سرایی، رئیس محترم دبیرخانه ستاد هماهنگی و پیگیری مناسب سازی کشور، برای استحضار و صدور دستور اقدام مقتضی.



ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

دستور العمل استیازدهی شاخص های عمومی سال ۱۴۰۰- سطح استانی

معاونت نوسازی اداری

امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی - سطح استانی

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۱	نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده	درصد	۱۰۰	۳۲۵
۲	شایسته‌سالاری در انتصاب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۳	اجرا و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۸۰
۴	ارتقاء سلامت اداری دستگاه	درصد	۱۰۰	۸۰
۵	ارائه خدمت به شهروندان توانخواه	درصد	۱۰۰	۵۰
۶	استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی	درصد	۱۰۰	۸۰
۷	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۳۵
۸	آسیب شناسی و بهبود عملکرد (PDCA)	درصد	۱۰۰	۲۵۰
جمع کل				۱۰۰۰

شاخص اول - نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده (۳۲۵ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	وجود اطلاعات و قابلیت های خاص در تارنمای دستگاه	بر اساس شیوه نامه	۲۵
۲	کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت (حضور، الکترونیکی، ترکیبی)		۲۰۰
۳	حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان (کارت ملی و شناسنامه)		۱۰۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص			

مستندات شاخص: دستورالعمل میز خدمت موضوع نامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور، برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری، بخشنامه حذف اخذ کپی مدارک هویتی، به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ سازمان اداری و استخدامی کشور. بخشنامه ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی توسط دستگاه های اجرایی از خدمت گیرندگان به شماره ۳۰۹۶۲۸ مورخ ۱۳۹۹/۰۶/۱۷

شاخص دوم- شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی (۱۰۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی ^۱	بر اساس اطلاعات جداول شماره ۱ تا ۳ و شیوه نامه	۳۰
۲	رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران		۴۰
۳	انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی		۳۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: تکمیل نمودن جدول شماره ۱، ۲ و ۳ قالب فایل اکسل و بارگزاری آنها در سامانه.			

مستندات شاخص: ماده (۷۰) قانون مدیریت خدمات کشوری، بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴، دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (موضوع تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱): دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴)

جدول شماره ۱) 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			دلایل عدم رعایت ضوابط ^۲
				روز	ماه	سال	مقطع	عنوان	مقطع	عنوان	روز	ماه	سال	

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 شده اند، ارزیابی می شود.

۲. 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 ۲) مشخصات متصدیان مشاغل اختصاصی مورد عمل در دستگاه اجرایی

ردیف	عناوین مشاغل اختصاصی	پست‌ها	نام و نام خانوادگی	تاریخ انتصاب			رشته تحصیلی بدو استخدام		آخرین مدرک تحصیلی		تاریخ اعمال آخرین مدرک			دلایل عدم رعایت ضوابط ^۳
				روز	ماه	سال	مقطع	عنوان	مقطع	عنوان	روز	ماه	سال	

جدول شماره ۳) اطلاعات مدیران حرفه ای

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

شاخص سوم - اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۸۰ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	امتیاز
۱	اجرای دوره‌های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب	بر اساس شیوه نامه	۲۵
۲	اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه آموزشی مصوب		۲۵
۳	ارزشیابی دوره‌های آموزشی (سطح ۱ و ۲)		۱۵
۴	بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی (سطح ۳ و ۴)		۱۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: ارائه گزارش مدیریتی از برگزاری دوره های آموزشی پیش بینی شده برای مدیران و کارکنان شامل؛ تعداد دوره های برگزار شده برای مدیران و کارکنان، چند نمونه گواهینامه های آموزشی صادر شده برای کارکنان و مدیران، ارائه گزارش ارزشیابی و سنجش اثربخشی دوره های آموزشی اجرا شده، ارائه نفر ساعت و سرانه آموزش کارکنان و مدیران بر اساس کلیات برنامه آموزشی، درصد میزان دوره های آموزشی اجرا شده به نسبت دوره های آموزشی پیش بینی شده سال ۱۴۰۰			

مستندات شاخص: بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰)، اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه های اجرایی و پیوست های آن (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴) - بورس های آموزشی خارج از کشور (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۸۹/۰۴/۲۸ و بخشنامه شماره ۱۱۳۲۰۱۲ مورخ ۹۶/۰۲/۰۲) - دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹)

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.

شاخص چهارم- ارتقاء سلامت اداری دستگاه (۸۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	رفع گلوگاه‌های فساد در سطح دستگاه	بر اساس شیوه نامه	۵۰
۲	فرهنگ سازی، آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد		۳۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص			

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.ت/تاریخ ۱۳۹۳/۴/۲۴ هیأت وزیران)، برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵ ت/۲۸۶۱۷ هـ.ت/تاریخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیأت وزیران)، آیین‌نامه پیش‌گیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷ ت/۳۰۳۷۴ هـ.ت/تاریخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیأت وزیران)، تصویب‌نامه شماره ۷۷۶۸۳/۴۴۷۷۰/تاریخ ۱۳۸۹/۴/۸ هیأت وزیران، آیین‌نامه پیشگیری و مقابله نظام‌مند و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷ ت/۵۰۳۲۸ هـ.ت/مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیأت وزیران)، نامه شماره ۴۳۴۹/۹۳/۲۰ مورخ ۱۳۹۳/۴/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، بخشنامه شماره ۵۲۷۲/۹۳/۲۰ تاریخ ۱۳۹۳/۴/۱۷ و بخشنامه شماره ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری.

شاخص پنجم - ارائه خدمت به شهروندان توانخواه (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	ارائه خدمت به شهروندان توانخواه	بر اساس شیوه نامه	۵۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: نیازی به ارائه مستندات نمی باشد			

مستندات قانونی شاخص: تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، قانون حمایت از معلولان و جانبازان

شاخص ششم - استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی (۸۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی	بر اساس شیوه نامه	۸۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: مستندات مرتبط با نماگر تکمیل و در سامانه به عنوان فایل ضمیمه پیوست شود.			

شاخص هفتم- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز(۳۵ امتیاز)

شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	میزان استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	براساس شیوه نامه شاخص	۳۵
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: نیازی به ارائه مستندات نمی باشد			

مستندات قانونی شاخص: پیام‌های مقام معظم رهبری به اجلاس‌های سراسری بویژه اجلاس سیزدهم، آیین‌نامه ترویج و توسعه اقامه نماز مصوب هیئت وزیران شماره ۵۱۸۶۸/ت/۱۷۳۳۳ هـ تاریخ ۱۳۷۶/۰۱/۳۰ و آخرین اصلاحیه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ هـ تاریخ ۱۳۹۳/۰۶/۲۰ بویژه ماده ۲۰ آیین نامه، طرح جامع توسعه فرهنگ اقامه نماز مصوب شورای عالی انقلاب فرهنگی کشور مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۴/۰۵/۰۴، نظام جامع برنامه‌ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه‌های اجرایی، اقدام ملی ۵ ذیل راهبردهای ملی از راهبرد کلان نقشه مهندسی فرهنگی مورخ ۱۳۹۱/۱۲/۱۵، مفاد بندهای مواد ۹۵ و ۹۷ قانون برنامه ششم توسعه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی کشور و ضوابط و مقررات مربوطه، ماده ۵ ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۴۰۰ دستگاه های اجرایی

شاخص هشتم- آسیب شناسی و بهبود عملکرد(۲۵۰ 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	۱۰۰
۲	میزان اجرای برنامه اقدام	براساس شیوه نامه	۱۵۰
مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه: ارائه مستندات مرتبط با نماگرهای شاخص			

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.