

برنامه عملیاتی سه ساله سلامت نظام اداری

و صیانت از حقوق مردم سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور

(سالهای ۱۳۹۸-۱۴۰۰)

دفتر مدیریت عملکرد



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وقتان کم است، کارمان بسیار است، اولویت‌های باستانی رعایت کرد؛ هم در هزینه کرد، هم در برنامه ریزی ما و در همه‌ی کارها، نگاه کنید و اولویت‌ها را در نظر بگیرید. بده، امروز اولویت همین نکته‌ای است که رئیس‌جمهور محترم بیان کردند؛ مسئله‌ی عدالت، مسئله‌ی ریشه‌کن کردن فقر و ریشه‌کن کردن فساد، اولویت‌های درجه‌ی اول ما است؛ اینها را مقدم بدانیم.



ریشه‌های برخی از مشکلات اقتصادی مردم به سال‌های قبل برمی‌گردد و برخی دیگر هم به همین ایام مربوط می‌شود، دولت و ملت باید دست‌هم را گرفته و یکدیگر را یاری کنند؛ اما نقد مردم فقط به اقتصاد نیست، مردم راجع به فساد و شفافیت حرف دارند و می‌گویند مسائل باید شفاف باشد. در بخش قانون‌گذاری، اجرایی، قضایی و دیگر بخش‌های کشور، مسائل به وضوح برای آنها تبیین شود تا بتوانند قضاوت دقیقی داشته باشند. مردم نسبت به اینکه باید با فساد مبارزه جدی‌تر شود و اینکه برخی چرما مسائل به خوبی برای آنان تبیین نمی‌شود، نقد دارند.

نظارت بر اجرای قوانین و مقررات و سامانه های مرتبط با حوزه سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم توسط مراجع نظارتی برون سازمانی به ترتیب شامل شورای دستگاههای نظارتی (سازمان بازرسی کل کشور)، امور سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم سازمان اداری و استخدامی کشور، دبیرخانه مجمع ملی کنوانسیون مبارزه با فساد وزارت دادگستری و ستاد مبارزه با مفاسد اقتصادی ریاست جمهوری بر دستگاهها من جمله وزارت متبوع و به تبع آن سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور انجام می پذیرد، تهیه و تدوین برنامه عملیاتی سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم، به منظور تلفیق وظایف محوله، یکپارچگی شاخص ها، برنامه و عملیاتی نمودن آن و گزارش دهی به مقامات مافوق درون سازمانی و برون سازمانی ضروری می باشد. با توجه به اهمیت سلامت اداری و ضرورت استقرار و ارتقاء آن در تمامیت فعالیت و عملکرد، گستردگی و تنوع فعالیتها و مأموریت های سازمان، تدوین برنامه مزبور و به روز رسانی آن بر اساس مقررات و رویکردهای جدید دولت از روزمره شدن انجام وظایف و بروز آسیب در سرمایه های اجتماعی نیز جلوگیری نموده و نقش بسزایی در پویایی و تحرک نیروی انسانی، دولت و جامعه دارد. سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور با ایجاد کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم و دبیرخانه آنکه در دفتر مدیریت عملکرد مستقر می باشد و نیز به تبع آن ایجاد کمیته کارشناسی ذیربط، تعیین و انتصاب بازرسان سلامت اداری در سطوح ستادی و استانی، به انجام فعالیت های ذیربط پرداخته است و در این راستا جلسات کمیته ها بر اساس برنامه زمانبندی شده برگزار شده و مصوبات آن توسط مجریان تعیین شده به اجرا در می آید. آنچه مسلم است سنجش سلامت اداری و میزان ارتقاء آن در دستگاه با شاخص های کیفی قابل اندازه گیری نمی باشد. لذا تعیین شاخص های قابل اندازه گیری که بیانگر و نشان دهنده اجرای قوانین ذیربط بوده ضروری است و از این طریق می توان میزان تحقق اهداف را در سطح دستگاه سنجش نمود. دبیرخانه کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم نیز در این راستا و بر اساس قوانین و ضوابط قانونی بالادستی، اقدام به تهیه و تنظیم برنامه عملیاتی سه ساله سلامت نظام اداری و صیانت از حقوق مردم منطبق بر برنامه مصوب وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی نموده است که به شرح پیوست به تصویب کمیته ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم رسید.

برنامه عملیاتی سه ساله سلامت نظام اداری و صیانت از حقوق مردم سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور (سال ۱۳۹۸ لغایت ۱۴۰۰)

ردیف	شاخص محور	مستندات قانونی شاخص	واحد سنجش	سقف امتیاز	پیش بینی (هدف کمی)			هدف نهایی ۴ ساله	عملکرد			عملکرد نهایی ۴ ساله	واحد مجری		
					۹۸	۹۹	۱۴۰۰		۹۸	۹۹	۱۴۰۰				
۱	اجرای دستورالعمل اجرایی مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری		-	۷۵									واحد های همکار متولی اصلی		
					۱/۱- انتخاب و انتصاب ناظر ارشد و بازرسان مطابق دستورالعمل اجرایی	درصد	۱۵	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		دفتر مدیریت عملکرد سازمان دفتر حراست	
					۱/۲- معرفی کارکنان دارای شرایط برای انتصاب بازرسان مطابق دستورالعمل اجرایی	درصد	۱۵	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		ادارات کل استان ها کلیه حوزه های استانی	
					۱/۳- تدوین برنامه های بازرسی و زمانبندی انجام بازرسی ها	برنامه	۱۰	۱	۱	۱	۳				دفتر مدیریت عملکرد سازمان و ادارات کل استان ها کلیه حوزه های ستادی و استانی
					۱/۴- بررسی میزان تحقق بازرسی های برنامه ریزی شده	درصد	۱۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰				
					۱/۵- اخذ گزارش تحلیلی و آسیب شناسی در مقاطع شش ماهه از بازرسان	گزارش	۱۰	۲	۲	۲	۶				
					۱/۶- اخذ گزارش ماهیانه از کلیه بازرسان	گزارش	۱۵	۱۲	۱۲	۱۲	۳۶				
۱/۷- ارزیابی عملکرد سالانه بازرسان	گزارش	۱۵	۱	۱	۱	۳									
تحلیل عملکرد	نقاط قوت:														
	نواقص عملکردی:														
	چالش ها:														
	راهکارهای عملیاتی:														

													شفافیت							
													۱۳۵	-						
کلیه حوزه های ستادی و استانی		دفتر مدیریت عملکرد سازمان ، کلیه دفاتر ستادی و ادارات کل استان ها											۱	۱	-	۱۵	برنامه	مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات	۲/۱- تهیه برنامه شفافیت سازمان	۲
کلیه حوزه های ستادی و استانی		دفتر مدیریت عملکرد سازمان											۱	۱	-	۱۵	کارگاه	کشوری و دستور العمل اجرایی آن	۲/۲- اجرای کارگاه آموزشی شفافیت	
کلیه حوزه های ستادی و استانی		حوزه های ستادی و استانی											۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	قانون انتشار دسترسی آزاد اطلاعات	۲/۳- بررسی کلیه تصویب نامه ها، دستور العمل ها، بخشنامه ها و آیین نامه ها بمنظور رفع ابهامات احتمالی	
دفتر مدیریت عملکرد ستاد و ادارات کل استان		حوزه ریاست (روابط عمومی)										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	۲/۴- اطلاع رسانی در خصوص ماموریت ها، شرح وظایف و حقوق و تکالیف مراجعه کنندگان و در دسترس قراردادن قوانین معتبر و حاکم بردستگاه			
												۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	۲/۵- در دسترس عموم قرار دادن اطلاعات مربوط به نوع خدمات قابل ارائه و فرآیندهای انجام کارها و مدارک مورد نیاز به ارباب رجوع			
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی		دفتر توسعه فناوری های نوین آموزشی										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	۲/۶- ارائه اطلاعات مجاز به مردم با توجه به درخواستهای واصله			
												۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	۲/۷- درج شفاف کلیه خدمات الکترونیکی در پرتال دستگاه			
												۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	۲/۸- مستندسازی مراحل انجام معاملات مطابق ضوابط مربوطه			

اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استانها حسب مورد											۰				
								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	۲/۹- اطلاع رسانی لازم در خصوص مناقصات، مزایده‌ها و ترک تشریفات از طریق پایگاه ملی اطلاع رسانی مناقصات و جراید کثیرالانتشار	
								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	۲/۱۰- تحویل تمامی اسناد مناقصه بطور یکسان به همه داوطلبان	
								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	۲/۱۱- وارد کردن متن قراردادها مربوط به معاملات متوسط و بالاتر و اسناد و ضمیمه آنها در پایگاه اطلاعات قراردادها	
								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	ماده ۲۹ قانون برگزاری مناقصات ۲/۱۲- نظام‌مندسازی فرآیند تهیه و تشخیص موارد عدم الزام به برگزاری مناقصه	
								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	۲/۱۳- تدوین و اطلاع رسانی و ابلاغ دستورالعمل مناسب در خصوص مسیر ارتقای شغلی کارکنان	
								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	۲/۱۴- وجود دستورالعمل و اطلاع رسانی مناسب در خصوص نحوه اعطای امور رفاهی به کارکنان	

نقاط قوت:														
نواقص عملکردی:														
چالش‌ها:														
راهکارهای عملیاتی:														
تحلیل عملکرد														

													۴۵	-	تعارض منافع			
کلیه حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد سازمان ، کلیه دفاتر ستادی و ادارات کل استان ها									۲	۱	۱	-	۹	برنامه	مواد ۹۱ و ۹۲ قانون	۳/۱- تهیه برنامه تعاض منافع سازمان سازمان	۳
کلیه حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد سازمان ، کلیه دفاتر ستادی و ادارات کل استان ها									۲	۱	۱	-	۹	برنامه	مدیریت خدمات کشوری	شناسایی مصادیق تعارض منافع	
کلیه حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد سازمان ، کلیه دفاتر ستادی و ادارات کل استان ها									۲			-	۹	برنامه	و دستور العمل اجرایی آن	تعیین راهکارهای مدیریت تعارض منافع	
کلیه حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد سازمان									۲	۱	۱	-	۹	کارگاه		۳/۲- اجرای کارگاه آموزشی تعارض منافع	
کلیه حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد سازمان									۲	۱	۱	-	۹	برنامه		۳/۳- اجرای برنامه مدیریت تعارض منافع	

نقاط قوت:																	تحلیل عملکرد
نواقص عملکردی:																	
چالش ها:																	
راهکارهای عملیاتی:																	

													۶۰	-	بررسی و شناسایی گلوگاههای فسادخیز و نقاط آسیب پذیر		۴	
واحد های همکار	متولی اصلی																	

اعضای کمیته سلامت اداری + کلیه حوزه های ستادی و استانی - بازرسان ذیربط ستاد و استان ها	دفتر مدیریت عملکرد سازمان و ادارات کل استان ها حسب مورد								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵	درصد	مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستور العمل اجرایی آن	۴/۱- شناسایی و احصاء نقاط آسیب پذیر و گلوگاه های فساد خیز و اولویت بندی آنها
									۳	۱	۱	۱	۱۵	گزارش	۴/۲- ارائه پروپوزال برای هر یک از نقاط آسیب پذیر جهت بهبود و اصلاح	
									۳	۱	۱	۱	۱۵	برنامه	۴/۳- برنامه ریزی اصلاحی برای نقاط آسیب پذیر اولیت بندی شده	
									۳۰	۱۰	۱۰	۱۰	۱۵	درصد	۴/۴- بهبود و اصلاح و رفع گلوگاه های اولویت بندی شده	
نقاط قوت:																
نواقص عملکردی:																
چالش ها:																
راهکارهای عملیاتی:																
واحد های همکار	متولی اصلی												۳۰	-	ارتقاء سلامت اداری و کاهش فساد	۵

اعضای کمیته سلامت اداری - کلیه حوزه های ستادی و استانی	دبیر کمیته سلامت اداری (ستادی یا استان)									۱	۰	۰	۱	۱۰	برنامه	مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستور العمل اجرایی آن	۵/۱- تدوین برنامه های عملیاتی دستگاه در خصوص ارتقای سلامت اداری و کاهش فساد احتمالی
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۳	درصد		۵/۲- اجرای برنامه های تدوین شده
											۳	۱	۱	۱	۷	گزارش	
نقاط قوت:																	تحلیل عملکرد
نواقص عملکردی:																	
چالش ها:																	
راهکارهای عملیاتی:																	
واحد های همکار	متولی اصلی													۳۰	-	اجرای قانون رسیدگی به تخلفات اداری در	۶

														دستگاه								
حوزه های ستادی و استانی	بازرسان ستادی و استانی													گزارش	۳	---	---	---	---	آئین رسیدگی به تخلفات کارمندان (بدلیل عدم امکان پیش بینی تعهد، میزان عملکرد استان ملاک عمل خواهد بود)	۶/۱- گزارش بازرسان معتمد اجرای مواد ۹۱ و ۹۲ در خصوص ارتکاب تخلف در مرتبه اول	
-----	دبیرخانه هیات رسیدگی به تخلفات کارکنان													گزارش	۳	---	---	---	---	رسیدگی به تخلفات کارمندان (بدلیل عدم امکان پیش بینی تعهد، میزان عملکرد استان ملاک عمل خواهد بود)	۶/۲- گزارش های غیر قابل رسیدگی	
-----														پرونده	۳	---	---	---	---		۶/۳- پرونده های تشکیل شده	
-----															پرونده	۳	---	---	---	---		۶/۴- پرونده های مختومه
-----															رای	۳	---	---	---	---		۶/۵- آراء بدوی
-----															گزارش	۳	---	---	---	---		۶/۶- درخواست تجدیدنظر خواهی
-----															رای	۳	---	---	---	---		۶/۷- آراء تجدید نظر
-----															گزارش	۱,۵	---	---	---	---		۶/۸- اعتراض به دیوان عدالت اداری یا هیات عالی نظارت
-----															رای	۱,۵	---	---	---	---		۶/۹- آراء قطعی دیوان و یا تصمیم هیات عالی نظارت
-----															درصد	۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		۶/۱۰- اقدام قانونی در خصوص گزارش بازرسان معتمد در زمینه تکرار تخلف
-----															درصد	۳	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰		۶/۱۱- آمار کلی فعالیت های انجام شده
نقاط قوت:																		تحلیل عملکرد				
نواقص عملکردی:																						
چالش ها:																						
راهکارهای عملیاتی:																						

واحد های همکار		متولی اصلی										۴۵	-	تشکیل و فعالیت موثر کمیته سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم		۷	
اعضای کمیته سلامت اداری - حوزه های ستادی و استانی	دبیر کمیته سلامت اداری (ستادی یا استان)									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵	درصد	بخشنامه ساماندهی	۷/۱- تشکیل یا استمرار فعالیت کمیته و ابلاغ اعضای آن
										۱۲	۴	۴	۴	۱۵	جلسه	کمیته های تخصصی	۷/۲- برگزاری جلسات زمانبندی شده کمیته در طول سال و تنظیم صورتجلسات مطابق برنامه زمانبندی
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵	درصد	مرتبط با مسائل مدیریتی و اداری	۷/۳- پیگیری اجرای مصوبات کمیته
نقاط قوت:																	تحلیل عملکرد
نواقص عملکردی:																	
چالش ها:																	
راهکارهای عملیاتی:																	

واحد های همکار		متولی اصلی										۳۰	-	اجرای وظایف محوله از طریق سامانه های نظارتی و درصد پیشرفت آن		۸	
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد سازمان و ادارت کل استان ها									۷۵	۷۵	۷۰	۶۵	۱۵	درصد	امتیاز وزارت متبوع اعلام شده از سوی شورای دستگاه های نظارتی	۸/۱- میزان پیشرفت عملکرد سلامت اداری بر مبنای قانون ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و ورود اطلاعات و مستندات در سامانه شورای دستگاههای نظارتی (سازمان بازرسی کل کشور)
	حسب مورد									۷۵	۷۵	۷۰	۶۵	۱۵	درصد	دستگاه های نظارتی	۸/۲- میزان پیشرفت عملکرد سلامت اداری بر مبنای آئین نامه پیشگیری و مقابله نظام مند با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه و ورود اطلاعات و مستندات در سامانه (ریاست جمهوری)
نقاط قوت:																	
نواقص عملکردی:																	
چالش ها:																	
راهکارهای عملیاتی:																	
تحلیل عملکرد																	

واحد های همکار	متولی اصلی											۱۲۰	-		صیانت از حقوق مردم	۹
حوزه های ستادی و استانی	دفتر برنامه، بودجه و نوسازی								۱۰۰	-	۳۰	۷۰	۵	درصد	۹/۱- اصلاح و بهبود فرایندهای اختصاصی و مشترک	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	-	۳	درصد	۹/۲- بازنگری، مستندسازی و اصلاح فرایندهای اختصاصی و مشترک	
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	حوزه ریاست (روابط عمومی)								۳	۱	۱	۱	۷	گزارش	۹/۳- منشور اخلاقی با انجام موارد ذیل: - تهیه، به روزرسانی، تصویب و ابلاغ منشور اخلاقی - تهیه و تدوین ضوابط و استانداردهای فضای مناسب برای ارباب رجوع و ابلاغ به واحد های اجرایی - تدوین ضوابط لازم برای تامین امکانات، تجهیزات و لوازم مصرفی مورد نیاز ارباب رجوع	مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۲۲	درصد	۹/۴- اطلاع رسانی و نحوه ارائه خدمات به مردم با انجام موارد ذیل: - شناسایی و اولویت بندی شیوه های مناسب اطلاع رسانی - مستندسازی الگوهای مناسب اطلاع رسانی نحوه ارائه خدمات متناسب با شرایط و ویژگیهای ارباب رجوع وامکانات سازمانی و ابلاغ به واحدهای مربوطه - ارائه کلیه خدمات اختصاصی به روز شده دستگاه در پورتال مربوطه	

																	<p>- استقرار و راه اندازی سامانه تلفن گویا</p>
																	<p>۹/۵- نظرسنجی با انجام موارد ذیل: - تهیه و ابلاغ ضوابط لازم برای نظرسنجی مستمر از مراجعین - پایش، سنجش و ارزیابی مستمر رضایتمندی ارباب رجوع و تعیین عدد رضایتمندی بر اساس فرمهای طراحی شده</p> <p>درصد ۲۲ ۱۰۰ ۱۰۰ ۱۰۰ ۱۰۰</p> <p>مصوبه حقوق</p>
حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد ستاد وادارات کل استان ها																<p>۹/۶- نظارت و بازرسی با انجام موارد ذیل: - تهیه ضوابط و دستورالعمل نحوه انتخاب و آموزش بازرسان طرح تکریم ارباب رجوع - تدوین برنامه، تهیه و گردآوری چک لیست های بازرسی برای انجام نظارت و بازرسی از واحدهای مربوطه - انجام بازرسی های مستمر از واحدهای مربوطه و تهیه گزارش های لازم</p> <p>گزارش ۸ ۱ ۱ ۲ ۴</p> <p>شهروند ی در نظام اداری</p>

حوزه های ستادی و استانی	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استانها									۳	۱	۱	۱	۷	گزارش	۹/۷- تشویق و تنبیه بر اساس نتایج نظرسنجی به شرح موارد ذیل: - تدوین و ابلاغ دستورالعمل تشویق و تنبیه کارکنان - تشویق و تنبیه واحدهای اجرایی بر اساس نتایج نظرسنجی و شکایات ارباب رجوع	
حوزه های ستادی و استانی	حوزه ریاست (روابط عمومی)									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	"	۹/۸- اطلاع رسانی همگانی از طریق وسایل ارتباط جمعی برای آشنا نمودن مردم با حقوق و تکالیف خود
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	بند ۶ ماده ۸ مصوبه	۹/۹- بروز رسانی تابلوی راهنمای مراجعین
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	(بند ۶ ماده ۸ مصوبه)	۹/۱۰- نصب نام، پست سازمانی و رؤس وظایف کارکنان در محل استقرار آنها
										۱۲	۴	۴	۴	۷	گزارش		۹/۱۱- تهیه گزارش نظارتی میز خدمت (فصلی)
حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد ستاد و ادارات کل استانها									۳	۱	۱	۱	۱۶	گزارش	مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری	۹/۱۲- ارائه گزارش نحوه اجرای مصوبه حقوق شهروندی در نظام اداری توسط واحدهای متولی

تحلیل عملکرد	نقاط قوت:
	نواقص عملکردی:
	چالش ها:
	راهکارهای عملیاتی:

واحد‌های همکار	متولی اصلی											۶۰	-		رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد	۱۰
حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد ستاد وادارات کل استان ها								۳۰	۱۰	۱۰	۱۰	۶	درصد	۱۰/۱- کاهش شکایات دریافت شده نسبت به سال گذشته	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۶	درصد	۱۰/۲- شکایات رسیدگی شده نسبت به شکایات واصله	
									۳۰	۳۰	۳۰	۳۰	۶	درصد	۱۰/۳- میانگین زمان پاسخگویی به شکایات (۳۰روز-شاخص معکوس)	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۶	درصد	۱۰/۴- فعال بودن سامد در دستگاه	
									۸۰	۸۰	۷۰	۶۰	۶	درصد	۱۰/۵- نظارت در خصوص موارد ارجاع شده به کارتابل دستگاه به صورت روزانه	
حوزه های ستادی و استانی	حوزه ریاست (روابط عمومی)								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۶	درصد	۱۰/۶- نامه های مردمی • پیشنهادهای مردمی بررسی شده	
حوزه های ستادی و استانی	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد وادارات کل استانها								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۶	درصد	• ۱۰/۷- ارائه آموزش های تخصصی به کاربران سامد، آموزش بهبود مدیریت	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۶	درصد	۱۰/۸- استقرار میز ارتباطات مردمی متصل به سامد درمحل مناسب و قابل دسترس مراجعین	
حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد ستاد وادارات کل استان ها								۳	۱	۱	۱	۶	گزارش	۱۰/۹- ارائه گزارش عملکرد سامد و نظرات مردمی	
									۸۰	۸۰	۷۰	۶۰	۶	درصد	۱۰/۱۰- میزان رضایت مردم از پاسخگویی دستگاه	
نقاط قوت:															تحلیل عملکرد	
نواقص عملکردی:																
چالش ها:																
راهکارهای عملیاتی:																

واحد‌های همکار	متولی اصلی											۳۰	-		ارتقای فرهنگ سازمانی دستگاه	۱۱	
حوزه های ستادی و استانی	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استانها								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰	درصد	شرح وظایف	۱۱/۱- سنجش و آسیب شناسی وضع موجود فرهنگ سازمانی دستگاه	تحلیل عملکرد
									۳	۱	۱	۱	۱۰	برنامه	۱۱/۲- تدوین برنامه بهبود فرهنگ سازمانی مبتنی بر اصلاح رفتار مدیران و کارکنان و اصلاح قوانین و مقررات		
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰	درصد	اداری	۱۱/۳- راهبری و استقرار فرهنگ سازمانی و نظارت و سنجش آن	
نقاط قوت:																تحلیل عملکرد	
نواقص عملکردی:																	
چالش ها:																	
راهکارهای عملیاتی:																	

واحد‌های همکار	متولی اصلی											۴۵	-		برگزاری دوره ها و نشست های آموزشی	۱۲	
دفتر مدیریت عملکرد ستاد وحوزه های ستادی و استانی	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استان ها حسب مورد								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹	درصد	۱۲/۱- برگزاری دوره آموزشی سلامت اداری		
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹	درصد	۱۲/۲- آموزش دستورالعمل مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری		
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹	درصد	بند ۴ ماده ۴ حقوق شهروندی به کارکنان	۱۲/۳- اجرای برنامه آموزشی آشنایی با مصوبه	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹	درصد	۱۲/۴- برگزاری دوره های آموزشی اخلاقی، فرهنگی و اجتماعی		
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۹	درصد	۱۲/۵- ارزیابی و سنجش میزان اثر بخشی دوره های آموزشی برگزار شده		
نقاط قوت:																تحلیل عملکرد	
نواقص عملکردی:																	
چالش ها:																	
راهکارهای عملیاتی:																	

واحد های همکار		ترویج اخلاق فرهنگ و مبانی اسلامی و صیانت از آن										۱۳									
حوزه های ستادی و استانی	شورای امور فرهنگی											۶۰	-	۱۲/۱- تدوین و اجرای برنامه های دینی ، مذهبی فرهنگی ، آموزشی و علمی و مبانی اخلاقی و احکام اسلامی (برگزاری زیارت عاشورا به صورت فرهنگی برنامه ویژه مناسبت های اعیاد و شهادتها و برنامه های مناسبت ملی)	۱۵	۲۰	۲۰	۲۰	۶۰	برنامه	
															۱۳/۲- ساماندهی کارکنان در حلقه های صالحین	۷	۷۰	۶۰	۷۰	۲۰۰	نفر
															۱۳/۳- فعال سازی ستاد احیاء امر به معروف و نهی از منکر	۸	۱	۱	۱	۱۰۰	درصد
	حوزه مقاومت بسیج														۱۳/۴- برنامه ریزی برای عضویت اکثریت کارکنان در بسیج	۸	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۰۰	نفر
															۱۳/۵- ساماندهی کاروان راهیان نور برگزاری اردوها	۷	۳۰۰	۳۰۰	۲۰۰	۸۰۰	نفر
	شورای امور فرهنگی													۱۳/۶- برگزاری مسابقات فرهنگی	۱۵	۵	۵	۵	۱۵	مسابقه ۵	
	نقاط قوت:														تحلیل عملکرد						
	نواقص عملکردی:																				
چالش ها:																					
راهکارهای عملیاتی:																					

واحد های همکار	متولی اصلی										۷۵	-	قانونگرایی	۱۴
گروه حقوقی	حوزه های ستادی و استانی								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۴/۱- تطبیق آئین نامه ها، بخشنامه ها و دستورالعمل های صادره دستگاه با قوانین
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۴/۲- بروز رسانی بانک اطلاعاتی قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۴/۳- درج کلیه قوانین و مقررات ، رویه ها و تصمیمات مرتبط با حقوق شهروندی در دیدارگاههای الکترونیک
	حوزه ریاست سازمان							۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۴/۴- انعکاس موارد نقض قانون به مراجع ذیربط	
حوزه های ستادی و استانی	حسب مورد ریاست سازمان /معاونتها و مدیران کل ستادی و استانی							۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۴/۵- ابلاغ به موقع مقررات و بخشنامه ها به واحد های ذیربط و کارکنان با رعایت مهلت های قانونی	
نقاط قوت:														تحلیل عملکرد
نواقص عملکردی:														
چالش ها:														
راهکارهای عملیاتی:														

واحد های همکار	متولی اصلی											۹۰	-		شفافیت	۱۵
دفتر مدیریت عملکرد ستاد و ادارات کل استان	حوزه های ستادی و استانی								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	۱۵/۱- بررسی کلیه تصویب نامه ها، دستور العمل ها، بخشنامه ها و آیین نامه ها بمنظور رفع ابهامات احتمالی	
	حوزه ریاست (روابط عمومی)								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	۱۵/۲- اطلاع رسانی در خصوص ماموریت ها، شرح وظایف و حقوق و تکالیف مراجعه کنندگان و در دسترس قرار دادن قوانین معتبر و حاکم بردستگاه	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	۱۵/۳- در دسترس عموم قرار دادن اطلاعات مربوط به نوع خدمات قابل ارائه و فرآیندهای انجام کارها ومدارک مورد نیاز به ارباب رجوع	
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	۱۵/۴- ارائه اطلاعات مجاز به مردم با توجه به درخواستهای واصله	
	دفتر توسعه فناوری های نوین آموزشی								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	۱۵/۵- درج شفاف کلیه خدمات الکترونیکی در پرتال دستگاه	
	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استانها								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	۱۵/۶- مستندسازی مراحل انجام معاملات مطابق ضوابط مربوطه	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	۱۵/۷- اطلاع رسانی لازم درخصوص مناقصات، مزایده ها و ترک تشریفات از طریق پایگاه ملی اطلاع رسانی مناقصات و جراید کثیرالانتشار	
	حسب مورد								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	۱۵/۸- تحویل تمامی اسناد مناقصه بطور یکسان به همه داوطلبان	

قانون انتشار دسترسی آزاد اطلاعات

									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد		۱۵/۹- وارد کردن متن قراردادها مربوط به معاملات متوسط و بالاتر و اسناد و ضمائم آنها در پایگاه اطلاعات قراردادها
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	ماده ۲۹ قانون برگزاری مناقصات	۱۵/۱۰- نظام‌مندی سازی فرآیند تهیه و تشخیص موارد عدم الزام به برگزاری مناقصه
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	سند توسعه منابع	۱۵/۱۱- تدوین و اطلاع رسانی و ابلاغ دستورالعمل مناسب در خصوص مسیر ارتقای شغلی کارکنان
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	انسانی	۱۵/۱۲- وجود دستورالعمل و اطلاع رسانی مناسب در خصوص نحوه اعطای امور رفاهی به کارکنان

نقاط قوت:

نواقص عملکردی:

چالش‌ها:

راهکارهای عملیاتی:

تحلیل
عملکرد

واحد های همکار	متولی اصلی										۹۰	-	پاسخگویی	۱۶
کلید ی حوزه های ستادی و استانی	حوزه ریاست (روابط عمومی)									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۲ درصد	۱۶/۱-ارائه گزارش فعالیتها و عملکرد ها حسب درخواست رسانه ها
	رئیس سازمان و مدیران کل استان ها حسب مورد									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۲ درصد	۱۶/۲-پاسخگویی به سازمان بازرسی کل کشور
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۱ درصد	۱۶/۳-پاسخگویی به حسابرسان دیوان محاسبات کشور	
گروه حقوقی									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۱ درصد	۱۶/۴-پاسخگویی به مکاتبات دیوان عدالت اداری	
کلید ی حوزه های ستادی و استانی										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۱ درصد	۱۶/۵- پاسخگویی به مکاتبات سازمان برنامه و بودجه
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۱ درصد	۱۶/۶- پاسخگویی به معاونت نظارت مجلس شورای اسلامی، کمیسیون های تخصصی و کمیسیون اصل ۹۰ مجلس شورای اسلامی
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۱ درصد	۱۶/۷- پاسخگویی به مکاتبات سازمان اداری و استخدامی کشور
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۱ درصد	۱۶/۸- پاسخگویی به نهاد ریاست جمهوری	
نقاط قوت:														تحلیل عملکرد
نواقص عملکردی:														
چالش ها:														
راهکارهای عملیاتی:														

واحد های همکار	متولی اصلی										۶۰	-	شایسته سالاری	۱۷		
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استان ها حسب مورد									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷ درصد	۱۷/۱-عدالت استخدامی از طریق آزمون و رعایت مقررات استخدامی	
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۷/۲-انتصاب و ارتقاء شغلی کارمندان بر اساس شرایط تحصیلی و عملکرد موفق قبلی	
											۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۷/۳-احراز مقررات تخصصی در انتخاب و انتصاب افراد به پستهای مدیریتی حرفه ای
											۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۷/۴- رعایت حداکثر ۱۵٪ استفاده از مدیران خارج از دستگاه در سمتهای مدیریتی
											۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۷/۵- شناسائی افراد واجد شرایط از طریق بانک اطلاعاتی مدیران
											۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷ درصد	۱۷/۶- اجرای طرح طبقه بندی مشاغل
											۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷ درصد	۱۷/۷- اجرای بخشنامه جذب و نگهداری نیروهای متعهد و متخصص
											۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷ درصد	۱۷/۸- توجه به آموزش های ویژه مدیران در هنگام انتصاب و ارتقاء آنان
نقاط قوت:														تحلیل عملکرد		
نواقص عملکردی:																
چالش ها:																
راهکارهای عملیاتی:																

واحد های همکار	متولی اصلی										۱۲۰	-	انضباط اداری و مالی	
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	دفتر برنامه، بودجه و نوسازی									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۸/۱- بازنگری و پیشنهاد بروز رسانی تشکیلات تفصیلی متناسب با ماموریتها ، اهداف و وظایف در چارچوب قوانین و مقررات
کلیه پرسنل	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استان ها حسب مورد									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۸/۲- رعایت میزان ساعت کاری و حضور منظم کارکنان
کلیه اعضا شوا	معاونت توسعه مدیریت سازمان و مدیران کل استان									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۸/۳- تشکیل به موقع جلسات شورای راهبری توسعه مدیریت
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۸/۴- تطبیق مصوبات شورای راهبری توسعه مدیریت با قوانین و مقررات
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۸/۵- ثبت و ضبط و نگهداری مناسب اسناد و مدارک
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استان ها حسب مورد									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۸/۶- میزان الکترونیکی نمودن سوابق اسناد و مدارک پرسنلی
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۸/۷- اشتغال کارکنان در پست های سازمانی مربوطه
	ذیحسابی و اداره کل امور مالی									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸ درصد	۱۸/۸- رعایت قوانین و مقررات در استفاده از بودجه عمومی و سایر منابع برای هرگونه پرداخت در دستگاه
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۱۸/۹- تطبیق هزینه کرد اعتبارات تملک دارائیهای سرمایه ای و جاری با قوانین و مقررات

اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و امور عمومی استانها									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵	درصد	۱۸/۱۰- انجام کلیه مراحل معاملات، مناقصه ها و مزایده ها طبق قوانین ومقررات	تحلیل عملکرد
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۵	درصد	۱۸/۱۱- تطبیق نحوه نگهداری از اموال دولتی با قوانین و مقررات	
نقاط قوت:																
نواقص عملکردی:																
چالش ها:																
راهکارهای عملیاتی:																

واحد های همکار	متولی اصلی											۶۰	-	الگوی مصرف و بهره وری	۱۹			
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	اداره کل منابع انسانی و پشتیبانی ستاد و ادارات کل استان ها حسب مورد											۶	۲	۲	۲	۷	برنامه	۱۹/۱- تدوین و اجرای برنامه الگوی مصرف و کاهش هزینه های جاری غیر ضروری
												۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵	درصد	۱۹/۲- اولویت خرید و استفاده از کالا و تجهیزات داخلی
												۹۰	۹۰	۹۰	۹۰	۸	درصد	۱۹/۳- رعایت ضوابط و استاندارد بکارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری و ساخت و سازها
												۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۸	درصد	۱۹/۴- توسعه و ترویج فرهنگ بهره وری
												۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷	درصد	۱۹/۵- ارائه شاخص های استاندارد بهره وری
												۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵	درصد	۱۹/۶- بازنگری شاخص های بهره وری
نقاط قوت:															تحلیل عملکرد			
نواقص عملکردی:																		
چالش ها:																		
راهکارهای عملیاتی:																		

واحد های همکار	متولی اصلی												۹۰	-		تقویت امور حاکمیتی دستگاه و واگذاری تصدیه های دولتی به بخش های غیر دولتی	۲۰
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	دفتر برنامه، بودجه و نوسازی							۱۳	۵	۵	۳	۳۰	درصد			۲۰/۱- واگذاری تصدیه های دولتی به بخش های غیردولتی	
	و ادارات کل استان ها حسب							۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	درصد			۲۰/۲- رعایت اولویت ها در واگذاری تصدی های دولتی به غیر دولتی	
	مورد							۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	درصد			۲۰/۳- ایجاد فضای سالم برای رقابت و جلوگیری از انحصار و تضییع حقوق مردم در واگذاری ها	
نقاط قوت:																تحلیل عملکرد	
نواقص عملکردی:																	
چالش ها:																	
راهکارهای عملیاتی:																	

واحد های همکار	متولی اصلی												۱۲۰	-	استقرار و توسعه سامانه های الکترونیک و فناوری های نوین	۲۱	
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	دفتر توسعه فناوری های نوین آموزشی								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	درصد	۲۱/۱- بروزرسانی برنامه جامع فن آوری اطلاعات		
									۱۰۰	-	-	۵۰	۲۰	درصد	۲۱/۲- استقرار و توسعه اتوماسیون اداری و مالی		
										۱۰۰	۵۰	۵۰	-	۱۰	درصد	۲۱/۳-بازنگری در سیستمهای اتوماسیون اداری و مالی	
										۱۰۰	-	۵۰	۵۰	۱۵	درصد	۲۱/۴- رعایت استاندارد بین المللی طراحی سایت و امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز ذینفعان	
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵	درصد	۲۱/۵- توسعه خدمات دولت الکترونیک	
										۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۰	درصد	۲۱/۶- ایجاد و بازنگری سیستم ایمنی بمنظور حفاظت از اطلاعات و جلوگیری از نفوذ عوامل مخرب	
نقاط قوت:															تحلیل عملکرد		
نواقص عملکردی:																	
چالش ها:																	
راهکارهای عملیاتی:																	

واحد های همکار	متولی اصلی											۱۲۰	-	نظارت و کنترل داخلی	۲۲
کلیه ی حوزه های ستادی و استانی	دفتر مدیریت عملکرد ستاد و ادارات کل استان ها حسب مورد								۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۰ درصد	۲۲/۱- انجام بازرسیهای موردی و ادواری از عملکرد واحدهای تابعه	
									۳	۱	۱	۱	۳۰ گزارش	۲۲/۲- تهیه گزارشهای نظارتی دوره ای و ارائه پیشنهاد های لازم	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۳۰ درصد	۲۲/۳- بررسی به موقع گزارشهای واصله	
									۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۲۲/۴- بررسی گزارش موردی ارجاع شده	
	دفتر حراست							۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۵ درصد	۲۲/۵- شرکت در جلسات مناقصات و مزایده ها		
														تحلیل عملکرد	
نقاط قوت:															
نواقص عملکردی:															
چالش ها:															
راهکارهای عملیاتی:															