



سازمان بهزیستی کشور
اداره کل بهزیستی استان قزوین

بنام خدا



بررسی و تحلیل عملکرد

بهزیستی استان قزوین

«سال ۱۳۹۹»

دفتر مدیریت عملکرد

فهرست

عنوان

پیشگفتار
فصل اول: کلیات
مقدمه
سازمان بهزیستی را بهتر بشناسیم
ماموریت ها و شرح وظایف بهزیستی چیست ؟
آشنایی با مفاهیم ارزیابی عملکرد بهزیستی در سال ۹۹
الف (فعالیت های عمومی دستگاه
محور اول : اصلاح ساختار سازمانی
محور دوم : توسعه دولت الکترونیک
محور سوم : مدیریت سرمایه انسانی
محور چهارم : ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری
محور پنجم : نظارت و ارزیابی
ب (فعالیت های اختصاصی دستگاه
فصل دوم عملکرد سال ۹۹ بهزیستی استان قزوین
مقدمه
اهم اقدامات در سال ۹۹
ابلاغ شاخص ها و دستورالعمل ارزیابی عملکرد ۹۹
مقایسه شاخص های عمومی و اختصاصی ۹۷ تا ۹۹
نحوه جمع آوری اطلاعات و ثبت آنها در سامانه
نتایج کسب شده در ارزیابی عملکرد ۹۹
فصل سوم تحلیل عملکرد بهزیستی استان قزوین
مقدمه
بررسی مقایسه ای عملکرد بهزیستی در طی سال های ۹۷ تا ۹۹
تحلیل محورهای مختلف ارزیابی عملکرد سال ۹۹ بهزیستی استان قزوین
الف (شاخص های عمومی
ب (شاخص های اختصاصی

پیشگفتار

هر مؤسسه، سازمان، دستگاه اجرایی، تشکل یا شرکتی، با هر چشم‌انداز، مأموریت، رسالت و هدفی، نهایتاً در یک قلمرو ملی و یا بین‌المللی عمل می‌کند و ملزم به پاسخ‌گویی به مشتریان، ارباب‌رجوع و ذی‌نفعان می‌باشد تا بتواند هدف خود را که اجرای کامل و دقیق وظایف قانونی و کمک به تحقق اهداف توسعه و تعالی کشور است، محقق سازد و در این راستا. بررسی نتایج عملکرد، یک فرآیند مهم راهبردی تلقی می‌شود.

در صورتی که ارزیابی عملکرد با دیدگاه فرآیندی و به طور صحیح و مستمر انجام شود، ارتقاء پاسخ‌گویی سازمان‌ها و اعتماد عمومی را به عملکرد آنها در پی خواهد داشت. علاوه بر این، ارتقاء مدیریت منابع، افزایش رضایت مشتری، کمک به توسعه ملی، ایجاد قابلیت‌های جدید، پایداری و ارتقاء جایگاه جهانی نیز از دیگر فواید حاصله از اجرای این فرآیند است.

ارزیابی عملکرد در بعد سازمانی معمولاً مترادف با بررسی اثربخشی فعالیت‌هاست. منظور از اثربخشی، میزان دستیابی به اهداف و برنامه‌ها با ویژگی کارا بودن فعالیت‌ها و عملیات اجرایی است. اگر در ساده‌ترین تعریف، نسبت داده به ستانده را کارایی بدانیم، نظام ارزیابی عملکرد در واقع میزان کارایی تصمیمات مدیریت در خصوص استفاده بهینه از منابع و امکانات را مورد سنجش قرار می‌دهد.

هرچه را که نتوانیم اندازه‌گیری کنیم، بطور قطع نمی‌توانیم کنترل کنیم و هرچه را که نتوانیم کنترل کنیم، مدیریت آن امکان‌پذیر نخواهد بود. موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل‌های سازمانی، عملکرد بوده و بهبود آن، مستلزم اندازه‌گیری است. به همین دلیل تصور از سازمانی بدون سیستم ارزیابی عملکرد ممکن نیست.

لرد کلونین، فیزیکدان انگلیسی در مورد ضرورت اندازه‌گیری چنین می‌گوید: «هرگاه نتوانستیم آنچه درباره آن صحبت می‌کنیم را اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان نماییم، می‌توانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می‌دانیم. در غیر این صورت، آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به بلوغ نخواهد رسید.»

بی‌شک، بزرگترین سرمایه هر سازمانی، نیروی انسانی آن است که از دیرباز، سنگ بنای پیشرفت هر سازمانی بوده است. بهبود و بهسازی نیروی انسانی دستگاه به منظور افزایش بهره‌وری آن، همواره مد نظر هر مدیری قرار گرفته است. به زعم صاحب‌نظران مدیریت، ارزیابی عملکرد، یک راه‌کار مناسب جهت بهسازی نیروی انسانی محسوب شده و هدف از آن، باید بهبود و ارتقاء توانمندی کارکنان سازمان باشد. مدیریت سازمان جهت ایجاد تشکیلاتی با نیروی انسانی کارآمد و توانمند، راهی جز توجه به امر آموزش، تقویت قدرت خلاقیت و ابتکار، بالا بردن روحیه و انگیزه، رشد شخصیت کارکنان و مسائلی از این دست ندارد. بدیهی است که برای دستیابی به این اهداف، در مرحله نخست، باید کارکنان به نحو مطلوب مورد ارزیابی و سنجش قرار گیرند و پس از مشخص شدن نقاط ضعف و قوت در هر یک از زمینه‌های فوق، نسبت به رفع نقاط ضعف و تقویت نقاط قوت اقدام نمود.

بخش مهم دیگری از سرمایه هر سازمانی، منابع مادی آن است. از آنجا که بکارگیری منابع مادی در اختیار نیروی انسانی است، استفاده بهینه از منابع مادی نیز، در نهایت در گرو بهسازی نیروی انسانی خواهد بود و انجام صحیح ارزیابی عملکرد، همواره یک راهکار بسیار موثر جهت بهسازی نیروی انسانی تلقی شده است. اما انجام این کار، همیشه منجر به بهسازی نیروی انسانی نشده و تاریخ مدیریت، نشان می‌دهد که بسیاری از سازمانها، با بکارگیری بی‌مطالعه و نادرست ارزیابی عملکرد، با شکست مواجه شده‌اند.

همه افراد حق دارند و علاقه مند هستند که از نتایج عملکرد روزانه خود آگاه باشند. این مسأله در مورد کارکنان وجه دیگری هم پیدا می‌کند و آن اینست که، کارکنان علاقه دارند از نظرات سازمان در مورد خود مطلع گردند. از سوی دیگر سازمان نیز حق دارد نظرات خود را در مورد اصلی‌ترین سرمایه اش، ابراز داشته و به اطلاع ایشان برساند. چگونه می‌توان از کارکنانی که اطلاعی از انتظارات سازمان در مورد خویش ندارند، توقع داشت که در جهت رفع و جبران کاستی‌های گذشته اقدام نمایند؟ در همین راستا باید متذکر شد که در اغلب موارد کارکنان، سازمان یا دست‌کم مدیر مستقیم خود را مسئول و مسبب افت یا ضعف عملکرد خود می‌دانند. چنانچه کارکنان، از هدف اصلی کارفرما در ارزیابی عملکرد که افزایش بازدهی کار و کارکنان از طریق تغییر روش‌های غیر استاندارد به روش‌های مطلوب است، آگاه شوند، قاعدتاً نه تنها در مقابل ارزیابی و نتیجه آن جبهه‌گیری نخواهند کرد، بلکه برای کسب اطلاع از جایگاه واقعی خود در سازمان، حتی اگر بر خلاف نظرایشان باشد، علاقه نشان خواهند داد. البته این اظهارات بدین معنی نیست که فرآیند ارزیابی، بدون تنش برگزار خواهد شد و کارکنان با انتقاد صرف از عملکرد خود، براحتی و سادگی برخورد می‌نمایند، اما استفاده از روش‌های علمی ارزیابی، اولاً موجب کاهش تنش جلسات شده و ثانیاً باعث ایجاد نیرویی در کارکنان در جهت تغییر و بهبود روش‌های غیر استاندارد گذشته خواهد شد.

در این نوشتار، سعی شده است تا ضمن ارائه اطلاعاتی درباره سازمان بهزیستی، ساختار تشکیلاتی و فعالیت‌های آن، ضمن ارائه نتایج ارزیابی عملکرد بهزیستی و مقایسه آن با سنوات گذشته، تحلیل صحیحی از وضعیت اجرای برنامه‌های تحول اداری در این اداره کل، تصویر عملکرد دستگاه به تفکیک شاخص‌های مختلف عمومی و اختصاصی ترسیم و نتایج حاصل بررسی گردد.

امید است مجموعه حاضر بازخوردی مناسب برای حوزه‌های ستادی ملی و همچنین واحدهای تابعه استانی فراهم نماید تا به یاری ایزد منان و در سایه هدایت و راهبری مدیران ارشد سازمان، بهزیستی استان قزوین در رفع کاستی‌ها و بهبود و ارتقاء عملکرد خویش، موفق‌تر از پیش ظاهر گردد. در این راه، دست یاریگرتان را با صمیمیت هرچه تمام‌تر فشرده و منت‌دار پیشنهاداتو انتقادات ارزنده و سازنده شما هستیم.

فرزاد ربیعی

مسئول دفتر مدیریت عملکرد بهزیستی

استان قزوین



فصل اول

مقدمه

در راستای اجرای بند الف ماده ۳ آیین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری ابلاغی به شماره ۴۲۲۵/۴۴۳۲۷ مورخ ۸۹/۱/۱۴ و تبصره ۲ ماده ۳ و دستورالعمل اجرایی شماره ۲۷۹۱۱/۲۰۰ مورخ ۹۸/۵/۲۸ و همچنین بخشنامه ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۸ که طی نامه شماره ۶۱۸۳۸۸ در تاریخ ۹۸/۱۱/۸ از سوی سازمان امور اداری و استخدامی کشور ابلاغ گردید، به منظور ارزیابی میزان موفقیت اداره کل بهزیستی استان قزوین در تحقق اهداف سازمانی و برنامه های تحول اداری، ارزیابی عملکرد دستگاه در دو بعد شاخص های عمومی و اختصاصی انجام گردید.

این ارزیابی هر ساله به منظور سنجش میزان موفقیت دستگاه های اجرایی در تحقق اهداف مصوب برنامه های تحول اداری و وظایف تخصصی تعیین شده، من جمله بهزیستی در ابعاد شاخص های عمومی و اختصاصی انجام می گردد.

از آنجا که نقش مدیران دستگاه های اجرایی در انجام صحیح این فرآیند بسیار حائز اهمیت است، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، با ابلاغ تبصره ۱ ماده ۴ بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۱۹۴۲ مورخ ۹۰/۵/۲۲ معاونت محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، نمره ارزشیابی سالانه مدیران دستگاه های اجرایی استانی را براساس نمره ارزیابی دستگاه متبوع تعیین نموده است.

با ایجاد چنین ارتباط تنگاتنگی بین کمیت و کیفیت عملکرد هر دستگاه با نمره ارزیابی مدیر اجرایی آن به عنوان سکاندار سیستم، نه تنها حساسیت ارزیابی صد چندان گردیده، بلکه انگیزه مدیران را برای شرکت در ارزیابی و به دست آوردن کارنامه عملکردی مطلوب به شکل قابل ملاحظه ای، تقویت نموده است.

البته وجود امکان رفتار سلیقه ای و برداشت های متفاوت از شیوه نامه های ارزیابی عملکرد و همچنین فقدان استانداردهای ویژه که در مدل های ارزیابی مورد استفاده به عنوان ملاک های یکسان سنجش، مورد پذیرش قرار گرفته باشد، به عنوان عوامل مداخله گری که می تواند اعتبار ارزیابی انجام شده را مخدوش سازد، وجود دارد.

سازمان بهزیستی را بهتر بشناسیم

سازمان بهزیستی کشور یکی از مهمترین نهادهای حمایتی دولتی و سازمانی است که بصورت کاملاً تخصصی و ویژه، ارائه خدمت می نماید. این سازمان با استفاده از کلیه امکانات موجود در سطح جامعه شامل منابع دولتی، منابع بخش خصوصی، منابع عمومی جامعه مانند انفاق، مشارکت اجتماعی عام و خاص و موارد مشابه به افراد نیازمند دارای محدودیت و محرومیت کمک می نماید. این سازمان پس از پیروزی انقلاب، از ادغام ۱۶ سازمان، نهاد، موسسه و انجمن بوجود آمد تا با اتخاذ تدابیر و ارائه خدمات، ضمن حفظ ارزشها و کرامات والای انسانی و تکیه بر مشارکت های مردم و همکاری نزدیک سازمان های ذیربط، در جهت گسترش عدالت اجتماعی، خدمات توانبخشی، حمایتی، بازپروری و پیشگیری از معلولیتها و آسیب های اجتماعی را ارائه نموده و برای تأمین حداقل نیازهای اساسی گروه های کم درآمد، فعالیت نماید.

ماموریت ها و شرح وظایف بهزیستی چیست ؟

سازمان بهزیستی به منظور نیل به اهداف خود، با اتخاذ تدابیر لازم و حمایت‌های گوناگون از اقشار مختلف مانند کودکان نیازمند، زنان و کودکان بی سرپرست، در راه ماندگان و نیز معلولان جسمی و ذهنی، مبتلایان به بیماریهای صعب‌العلاج، معتادان و ناسازگاران اجتماعی و هم‌چنین با انجام اقداماتی بمنظور پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی و غیره، با توجه به حفظ ارزشها و کرامات والای انسانی و تکیه بر تعاون و همیاری مردم نیکوکار کشور، مسیر تعالی اجتماعی خود و جامعه را طی می‌کند.

بهزیستی استان قزوین نیز بر پایه همین اصول و در راستای تقویت ساختار تشکیلاتی خود، دارای یک معاونت عمومی تحت عنوان معاونت پشتیبانی و منابع انسانی و چهار معاونت تخصصی به نام‌های، معاونت امور توانبخشی، معاونت امور اجتماعی، معاونت امور فرهنگی و پیشگیری و معاونت مشارکتها، اشتغال و مراکز غیر دولتی می‌باشد که اهم فعالیت‌ها و ماموریت‌های هر یک در ذیل تقدیم می‌گردد.

معاونت پشتیبانی و منابع انسانی

معاونت پشتیبانی و منابع انسانی وظیفه دارد تا بستر مناسب برای شکل‌گیری و اجرای ماموریت‌های تخصصی سازمان را در قالب تامین نیروی انسانی کارآمد، منابع اعتباری لازم و تجهیزات مکفی و متناسب در قالب فعالیت‌های ذیل فراهم نماید:

۱. انجام حمایت‌های اداری و مالی از کلیه واحدهای ستادی و صف
۲. اقدام جهت تدوین و تنظیم بودجه واحدهای تابعه بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی و مبتنی بر خط مشی کلی سازمان برنامه و بودجهها در نظر گرفتن لزوم توسعه یافتگی فعالیتهای بهزیستی
۳. ابلاغ کلیه مقررات ابلاغی اداری و مالی به واحدهای تابعه در سطح استان و نظارت بر حسن اجرای آنها
۴. نظارت بر روند جمع‌آوری آمار مورد نیاز ستاد مرکزی سازمان
۵. ساماندهی دقیق فرآیندهای اداری و پرسنلی واحدهای تابعه با توجه به خط مشی کلی سازمان در قالب سند ملی ساختار سازمانی
۶. انجام ارزشیابی کارکنان و مدیران بر اساس ضوابط اجرایی ابلاغ شده به استان
۷. ساماندهی دقیق فرآیندهای مالی و اعتباریبا توجه به مقررات ابلاغی و نگهداری از اموال دولت
۸. تلاش برای تحقق حسن اجرای امور تدارکاتی و خدماتی با توجه به خط مشی تعیین شده
۹. پیش‌بینی تجهیزات و منابع مورد نیاز واحدهای تخصصی با همکاری معاون مربوطهو تهیه آنها
۱۰. هدایت، هماهنگی، همراهی و همکاری با معاونت‌های تخصصی برای تامین اهداف سازمانی در

سطح استان با پیروی از خط مشی‌های تعیین شده

معاونت امور توانبخشی

این معاونت در راستای تحقق سطح سوم پیشگیری با ارائه خدمات توانپزشکی بمنظور جبران ضایعات جسمی و ذهنی، افزایش آگاهی معلول نسبت به میزان توانائیها و محدودیتهای خود، کوشش برای افزایش

میزان آگاهی مردم نسبت به پدیده معلولیت (تغییر نگرش) ، برابرسازی فرصتها و نهایتاً خودشکوفایی و توانمند سازی معلولین ، فعالیت می نماید .

وظایف اصلی این معاونت عبارتند از :

- ۱ . ارائه خدمات درمانی و توانبخشی به معلولان ، سالمندان و بیماران روانی مزمن
- ۲ . حمایت و نگهداری از معلولان غیرقابل توانبخشی و وابسته
- ۳ . ساماندهی، حمایت و نگهداری از سالمندان نیازمند
- ۴ . ساماندهی، حمایت و نگهداری از بیماران روانی مزمن نیازمند
- ۵ . ارائه خدمات آموزشی و فرهنگی به معلولان
- ۶ . ارائه خدمات تربیت بدنی و ورزش به معلولان و کم توانان با در نظر گرفتن شرایط ویژه
- ۷ . ارائه خدمات حمایتی درمانی به ویژه خدمات بیمه درمانی پایه
- ۸ . اجرای توانمندسازی شغلی با آموزش مهارتهای فنی و حرفه‌ای به گروههای هدف
- ۹ . ساماندهی فعالیت های اجتماعی مشارکتی و حرفه ای در قالب بخش های غیر دولتی خصوصی و مردم نهاد با اهدافی همسو با توانبخشی

معاونت امور اجتماعی

رویکرد این حوزه ، ارائه خدمات تخصصی به افراد نیازمند در معرض آسیب یا آسیب دیده خصوصاً زنان سرپرست خانوار ، آسیب دیدگان اجتماعی، فرزندان زیر ۱۸ سال و فرزندان ساکن در شبانه روزی ها یاساکن نزد خانواده های جایگزین ، می باشد . این معاونت در راستای توانمندسازی جامعه هدف و بازتوانی و پذیرفتن مسئولیت های فردی و اجتماعی توسط این افراد و خانواده فعالیت های ذیل را به انجام می رساند که اهم آن ها عبارتند از :

- ۱ . توانمندسازی: خدمات توانمندسازی به کسانی که بنا به دلایل اقتصادی ، اجتماعی ، تربیتی و فرهنگی قادر به مدیریت عادی و روزمره زندگی خود نبوده و نیاز به ارتقاء توانمندی های خود برای حفظ استقلال و قطع وابستگی به دیگران دارند ، ارائه می شود .
- ۲ . خدمات مددکاری و مشاوره‌ای: تلاش برای آشنایی با وضعیت اقتصادی، اجتماعی ، خانوادگی، جسمیو روحی و فرهنگی خانواده و ارزیابی نیازهای مددجویانو آماده سازی آنان برای مشارکت در بهبود
- ۳ . خدمات حمایتی مادی و معنوی به خانواده‌های بی سرپرستو بد سرپرست : ارائه خدمات به افراد نیازمندی که به دلایلی از قبیل فوت، زندانی شدن، مفقودالثر شدن و یا به سربازی رفتن سرپرست، طلاق و . . فاقد سرپرست بوده و قادر به تامین حداقل نیازهای اساسی خود نیستند.
- ۴ . حمایتی های مالیمستمر و غیر مستمر : پرداخت مستمری ماهیانه ، کمک هزینه های تحصیلی و آموزشی ، خدمات بیمه‌ای ، کمکهای موردی غیرمستمر مانند مسکن، پوشاک، لوازم زندگی، سرمایه کار، جهیزیه و . . . ، اشتغال و اشتغالزائی



۵. نگهداری و مراقبت مستمر از کودکان و نوجوانان بی سرپرست و بد سرپرست: این فعالیت با استفاده از ظرفیت های بخش خیریه و با تکیه بر جلب مشارکت مردم و افراد خیر در امر مراقبت از فرزندان و ایجاد و توسعه مراکز شبانه روزی صورت می پذیرد.

۶. اجرای طرح های کاهش و مقابله با آسیب: مقابله با ناسازگاریها و انحرافات، اصلاح و ارشاد منحرفین اجتماعی جهت قادرسازی گروههای آسیب پذیر و آسیب دیده اجتماعی برای بازگشت به زندگی سالم خانوادگی و اجتماعی و کاهش آسیبهای اجتماعی

۷. خدمات آموزشی، عقیدتی، تربیت بدنی، فرهنگی: ارائه این گونه خدمات به گروه های مختلف جامعه هدف بمنظور ارتقاء توانمندی های اجتماعی و افزایش قدرت این گروه ها در پیشگیری از آسیب های اجتماعی صورت می پذیرد.

معاونت امور فرهنگی و پیشگیری

معاونت امور فرهنگی و پیشگیری متولی پیشگیری از آسیب های اجتماعی و معلولیت ها می باشد. مأموریت این معاونت، کاهش بار ناشی از آسیب های اجتماعی و معلولیت ها در جامعه با استفاده از فعالیت های پیشگیرانه و کاهش بروز و شیوع آنها و ارتقای فرهنگ سلامت در سطح جامعه می باشد. وظایف اصلی این معاونت عبارتند از:

۱. اجرای برنامه های پیشگیرانه برای ممانعت از بروز یا تشدید معلولیت های ارثی یا اکتسابی در خانواده و ارائه راهنمایی های لازم از طریق رسانه ها و کانالهای ارتباطی جمعی به مردم منطقه
۲. طراحی، تدوین و اعمال سیاست های کلی در جهت پیشگیری از آسیب های اجتماعی، بد سر پرستی، مفاسد اجتماعی، اعتیاد در چهارچوب وظایف تعیین شده
۳. اجرای طرح های غربالگری معلولیت و شناسایی مناطق معلولیت خیز استان از طریق اعزام کارشناس به منظور علت یابی و تدوین و اجرای طرح های پیشگیرانه
۴. ارائه آموزش های لازم به مردم مناطق معلولیت خیز از طریق اعزام اکیپ های تخصصی سیار
۵. اجرای برنامه های پیشگیری از مفاسد اجتماعی از قبیل فقر، فحشا، بیکاری و ...
۶. آگاه نمودن مردم و خانواده ها با عوارض ناشی از ازدواج های نامناسب و یا عدم رعایت پاره ای از مسائل بهداشتی و روانی در دوران بارداری، زمان تولد و حتی بعد از تولد که منجر به بروز معلولیت می گردد.

۷. آگاه سازی جامعه و آموزش به خانواده از طریق اجرای برنامه های آموزشی و مداخله ای جهت پیشگیری از اعتیاد و بیان مسائل ناشی از آن

۸. همکاری با سایر ارگان ها و سازمان های اجتماعی و فرهنگی استان به منظور تبادل اطلاعات و نیز استفاده از تجربیات و اطلاعات سازمان ها و نهادهای خدماتی اجتماعی نظیر دادگستری، نیروهای انتظامی، دانشگاه علوم پزشکی، کانون اصلاح تربیت و غیره



معاونت مشارکتها، اشتغال و مراکز غیر دولتی

این معاونت در راستای تحقق اصل ۴۴ قانون اساسی مبنی بر کوچک سازی بدنه دولت و واگذاری امور به بخش خصوصی و همچنین ایجاد ساز و کار مناسب برای جلب قانونی و قانون مند مشارکت و همچنین فراهم نمودن ساز و کار تخصصی و ویژه ایجاد اشتغال برای جامعه هدف سازمان با توجه به همه ابعاد محرومیت و محدودیت تشکیل شده است. عمده وظایف اصلی این معاونت عبارتند از:

۱. اشتغال و کارآفرینی
 ۲. تامین شرایط ازدواج و کمک در ساماندهی امور جهیزیه مددجویان
 ۳. تامین مسکن مددجویان و معلولان
 ۴. صدور و تمدید مجوز مراکز و موسسات غیر دولتی
 ۵. جلب و جذب مشارکتهای مردمی
 ۶. جلب و جذب داوطلبین افتخاری
 ۸. فعال سازی دبیرخانه شورای مشارکتهای مردمی استان با دبیری بهزیستی
- ارزیابی سالیانه عملکرد بهزیستی، در واقع سنجش نتایج فعالیت های صورت گرفته توسط معاونت های مختلف برای تحقق اهداف فوق الذکر و اندازه گیری میزان نتیجه حاصل از تمامی این فعالیت هاست.

آشنایی با مفاهیم ارزیابی عملکرد بهزیستی در سال ۹۹

الف) فعالیت های عمومی دستگاه

محور اول: اصلاح ساختار سازمانی (۱۲۵ امتیاز)

مطابق با بند ۱۰ اصل سوم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، دولت موظف به ایجاد نظام اداری صحیح و همچنین حذف تشکیلات غیر ضروری گردیده است. تداوم تلاش برای تحقق این هدف و برداشتن گام های بعدی در این زمینه منجر به تهیه و تدوین برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم گردیده که در تاریخ ۹۷/۵/۳۰ به تصویب شورای عالی اداری کشور رسیده و در تاریخ ۹۷/۶/۱۴ طی نامه شماره ۳۰۲۵۹۶ با امضای ریاست محترم جمهوری به کلیه وزارتخانه ها و دستگاه های اجرایی ابلاغ گردیده است.

مطابق با این سیاست ها، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور با تکیه بر توان علمی و تجربیات معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری طی یک دوره ۳ ساله و همگام با اهداف برنامه ششم توسعه، اقدام به طراحی برنامه ای تحت عنوان مهندسی نقش و ساختار دولت نموده است که در برنامه ارزیابی عملکرد سال ۹۸ به عنوان محور اول و با نام اصلاح ساختار سازمانی درج گردیده و دارای ۴ شاخص می باشد.

هدف از اجرای این برنامه توسعه و تقویت نقش فعالان بخش خصوصی در توسعه کشور و کاهش تصدی گری دولت در امور اجرایی بوده است. به عبارت دیگر، این برنامه تلاش دارد تا تصدی های خود را صرفا معطوف امور حاکمیتی نماید. وظایف حاکمیتی آندسته از اموری است که تحقق آن موجب اقتدار و حاکمیت کشور و منافع آن بدون محدودیت شامل همه افسارجمعه گردیده و بهره مندی از این نوع خدمات

موجب محدودیت برای استفاده دیگران نمی شود. اموری که مشمول تعریف فوق نشوند امور غیر حاکمیتی محسوب می گردند و شامل امور اجتماعی، فرهنگی و خدماتی؛ امور زیربنایی امور اقتصادی می باشند که قابلیت واگذاری به بخش های غیر دولتی را دارند. اجرای تمهیدات واگذاری می بایست منجر به کاهش وسعت تشکیلات دولتی و افزایش توان نظارتی آن گردد.

محور اصلاح ساختار سازمانی با هدف ارزیابی تلاش های صورت گرفته ۴ شاخص طراحی شده را شامل گردیده و ۱۲۵ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است. شاخص های تعیین شده در این محور عبارتند از:

۱-۱- واگذاری خدمات دستگاههای اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی (۲۰ امتیاز)

این شاخص میزان موفقیت دستگاه را در افزایش کارایی عرضه خدمات از طریق برون سپاری واحدهای عملیاتی به بخش غیر دولتی بررسی می نماید. مبنای ارزیابی در این شاخص، واگذاری خدمات و واحدهای عملیاتی است که قبل از واگذاری، فعالیت های مرتبط با آن مستقیماً توسط دستگاه اجرایی انجام شده است.

نکته ای که می بایست در این شاخص مورد توجه قرار گرفته و ارزیابی ها بر پایه آن صورت پذیرد، تعریف تصدی های قابل واگذاری است. طبق این شاخص، امور تصدی گری شامل خدمات و فعالیت هایی است که با وظایف و مأموریت های اصلی دستگاه اجرایی مرتبط است. عبارت دیگر فعالیت های پشتیبانی مانند خدمات، روابط عمومی، دبیرخانه، نقلیه و امثالهم در این تعریف جای نداشته و در محاسبه عملکرد شاخص لحاظ نمی گردد.

این شاخص دارای دو نماگر است که شامل:

۱- میزان واگذاری خدمات دستگاه براساس برنامه مصوب شده

۲- میزان ارتقا کارایی از طریق واگذاری ها

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- ۱. ماده ۲۸ قانون برنامه ششم توسعه
- ۲. آیین نامه اجرایی ماده ۸۸ قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ که مورخ ۱۳۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)
- ۳. آیین نامه اجرایی بند الف ماده ۲۵ قانون پنجساله ششم توسعه (تصویب نامه هیئت وزیران - در حال تصویب)
- ۴. آیین نامه اجرایی ماده ۲۴ قانون مدیریت خدمات کشوری در خصوص وظایف قابل واگذاری و نحوه خرید خدمات از بخش خصوصی (تصویب نامه شماره ۲۳۱۳۷۸/ت/۴۳۹۰۸ ک مورخ ۸۸/۱۱/۲۱ هیأت وزیران)

۲-۱- میزان اجرایی شدن اختیارات تفویض شده از ستاد دستگاه به واحد استانی (۲۰ امتیاز)

طبق محتوای این شاخص، سازمان ملی وظایف و اختیارات قابل واگذاری به دستگاه های اجرایی استانی را با هدف تسریع و تسهیل در انجام کار، کاهش هزینه های اجرا و تصمیم گیری، بهینه سازی خدمات، تامین انعطاف پذیری لازم برای فعالیت های متاثر از قومیت و فرهنگ های محلی و افزایش رضایت ارباب رجوع شناسایی و احصاء نموده و به استان ها واگذار نماید تا نهایتا کارآیی و اثر بخشی بیشتری را کسب نماید.

فعالیت هایی که در این شاخص مورد محاسبه قرار می گیرند، وظایفی هستند که پیش از این، راسا و مستقیما توسط ستاد دستگاه اجرایی انجام می شده و در زمان ارزیابی به سطوح استانی واگذار شده و اثر بخشی و ارتقاء کارآیی آن مورد ارزیابی قرار گرفته است. این شاخص تنها دارای یک نماگر به شرح ذیل است.

*میزان اجرایی شدن اختیارات تفویض شده از ستاد دستگاه به واحد استانی

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- بند ۱۱ سیاست های کلی نظام اداری: انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثر بخشی سرعت و کیفیت خدمات کشوری
- تصویب نامه شماره ۶۲۱۱۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ مورخ ۱۳۹۵/۵/۲۵ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی
- ۲. تصویب نامه شماره ۷۵۶۰۹/ت/۵۱۰۵۲ هـ مورخ ۱۳۹۴/۶/۱۱ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاهها به سطوح استانی
- ۳. ماده ۲۸ قانون برنامه ششم توسعه

۲-۱- تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی (۲۰ امتیاز)

در پی تدوین شاخص قبلی با عنوان واگذاری وظایف ستادی به استان ها، همین روند در واحدهای استانی و برای واحدهای تابعه قابل اجرا بوده است. لذا تفکیک وظایف استانی و شهرستانی، جداسازی و تقسیم اختیارات میان حوزه استان و شهرستانها و تفویض وظایف و اختیارات به واحدهای شهرستانی نیز مورد بررسی قرار می گیرد تا ضمن احصاء نتایج و ثمرات واگذاری صورت گرفته، در صورت لزوم نسبت به افزایش یا کاهش وظایف واحدهای شهرستانی تصمیم گیری شود. با بررسی های صورت گرفته در طول سال، چنانچه مشخص شود که وظایفی وجود داشته که در سطح شهرستان قابل انجام می باشد ولی انجام آن در اداره کل صورت می گرفته، این وظایف تفکیک و به شهرستان های تابعه واگذار می شود. همچنین به مدیران واحدهای شهرستانی جهت انجام آن وظایف در واحدهای تحت مدیریت شان، اختیارات قانونی لازم

داده می شود. در راستای تحقق این امر، دستگاه می بایست نسبت به تشکیل کمیسیون تحول اداری جهت بررسی وظایف قابل تفویض به واحدهای شهرستانی و ابلاغ اختیارات تفویض شده جدید به واحدهای شهرستانی اقدام نماید. در این شاخص نتایج حاصل از این واگذاری ها ثبت شده و طبق برنامه مصوب، میزان واگذاری ارزیابی می گردد. این شاخص تنها یک نماگر دارد.

به شرح: تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات و وظایف استانی به سطوح شهرستانی مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- ۱.۱. بند ۱۱ سیاست های کلی نظام اداری: انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری و سازمانی با رویکرد افزایش اثر بخشی سرعت و کیفیت خدمات کشوری
- ۲. تصویب نامه شماره ۶۲۱۱۱/ت/۵۱۰۵۲ هـ مورخ ۱۳۹۵/۵/۲۵ هیئت وزیران در خصوص واگذاری وظایف و اختیارات دستگاه ها به سطوح استانی

۴-۱- میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغی (۶۵ امتیاز)

میزان انطباق ساختار اجرا شده توسط دستگاه های اجرایی با ساختار رسمی ابلاغی، به منظور بالابردن دقت و صحت اطلاعات ثبت شده در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی کشور و کاهش تخلف دستگاه های اجرایی، توسط این شاخص سنجیده می شود.

این شاخص دارای ۵ نماگر می باشد.

نماگر ۱. میزان انطباق عنوان دستگاه و واحدهای سازمانی (۱۵ امتیاز)

نماگر ۲. رفع فهرست خطاها در سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی (۲۰ امتیاز)

نماگر ۳. تکمیل و تصحیح اطلاعات کد پستی واحدهای سازمانی در سامانه ساختار (۱۰ امتیاز)

نماگر ۴. تکمیل و بروز رسانی اطلاعات مشمولین قانون رسیدگی به داریی مقامات در سامانه ساختار (۱۰ امتیاز)

نماگر ۵. تکمیل و بروز رسانی اطلاعات مربوط به شاغلین رسمی، پیمانی، قرارداد معین، و کارگری در سامانه ساختار (۱۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم - مصوبه شماره ۳۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری

محور دوم: توسعه دولت الکترونیک (۳۰۰ امتیاز)

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور بمنظور فراهم نمودن ساختار دولت الکترونیک و تلاش برای ارتقاء کلیه فرآیندهای ارائه خدمات به الکترونیک، طی یک دوره ۳ ساله و همگام با اهداف برنامه ششم توسعه، اقدام به اجرای برنامه ای تحت عنوان توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری در برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم نموده است که در برنامه ارزیابی عملکرد سال ۹۹ به عنوان محور دوم و با نام توسعه دولت الکترونیک درج گردیده است.

رویکرد استفاده از خدمات الکترونیک با هدف، سرعت بخشیدن به فرآیندهای ارائه خدمات، کاهش هزینه های رسیدگی، کاهش و در صورت امکان حذف خطاهای انسانی، افزایش دقت در ثبت اطلاعات، افزایش سرعت و دقت در ارائه آمار و اهدافی از این دست بکار گرفته شده است. خاصیت دیگر این رویکرد افزایش شفافیت در عملکرد و ارتقاء سلامت اداری و کاهش احتمال بروز فساد است اگرچه هنوز هم فرآیندهای الکترونیک در سازمان بهزیستی بدلیل توانمندی پایین جامعه هدف آن با استقبال خوبی روبرو نشده است ولی، کاهش مراجعات بیهوده توانخواهان، افزایش قدرت پاسخگویی دستگاه و قابلیت استخراج سریع خطاهای عملکردی و ایرادات اطلاعات و آمار که در همین فاصله زمانی اندک حاصل گردیده، بسیار ارزشمند است.

همانگونه که پیشتر از این نیز گفته شده است، دولت الکترونیک با استفاده از فناوری های اینترنتی در امر تبادل اطلاعات از عملکرد حاکمیت پشتیبانی نموده و با فراهم ساختن زیرساختهای مورد نیاز، انواع خدمات الکترونیکی را در فضای مجازی ارائه می دهد و این هدف، محقق نمی شود مگر با افزایش مشارکت شهروندان در گردش اطلاعات، فراهم نمودن اطلاعات و خدمات دولتی متناسب با نیاز شهروندان بر بستر وب، تغییر در شیوه اداره کسب و کارها، تغییر در نگرش کارمندان و بهبود شیوه های مدیریت بخشهای دولتی.

برخی دیگر از نتایج اجرای دولت الکترونیکی به دست خواهد آمد را میتوان در اطمینان بیشتر و افزایش شفافیت و پاسخگویی، افزایش دسترسی مردم به خدمات، تکریم و جلب رضایت مردمی بیشتر و توسعه همه جانبه نظارت بر عملکرد دستگاه های اجرایی را خلاصه نمود.

محور توسعه دولت الکترونیک با ۵ شاخص ۳۰۰ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این شاخص ها عبارتند از:

۱-۲- استاندارد سازی تار نما (وب سایت) دستگاه (۵۵ امتیاز)

آنچه موجب دسترسی یک کاربر به فضای مجازی مبتنی بر وب می شود و امکان استفاده آسان و قابل فهم را از خدمات الکترونیک، به وی می دهد تارنماهای مورد استفاده یک دستگاه اجرایی است. از آنجا که هر یک از مراجعین و بهره برداران، مطالبات کاملا متفاوتی را پیگیری نموده و توانمندی آنها برای استفاده از آن متفاوت می باشد، لذا رعایت استانداردهای ویژه ای است که متناسب با نوع خواسته و به فراخور توانمندی آنان دارای انعطاف لازم باشد، ضروری است. این ضرورت در سازمان بهزیستی بدلیل تنوع

خدمات و تعدد گروه های خدمت گیرنده ، بسیار جدی تر بوده و بنظر می رسد که عدم تحقق آن ، مانع پذیرش کامل و موثر دولت الکترونیک خواهد گردید .

در این شاخص ، توجه به سلايق و توانمندی های مشتریان ، اطمینان از صحت و سلامت اطلاعات و خدمات ارائه شده ، کیفیت برقراری ارتباط با مراجعین و نحوه سنجش رضایت مندی آنها ، افزایش سطح دسترسی برای هر فردی با هر مقدار توانمندی و میزان اطلاعاتی که از طرق مختلف به جامعه تقدیم می گردد ، بررسی و ارزیابی می شود .

این شاخص دارای ۷ نماگر است که شامل:

۱- کاربر پسند بودن تارنما(۵ امتیاز) ، ۲- شفافیت تارنما (۵ امتیاز) ، ۳- کیفیت خدمات تارنما(۱۵ امتیاز) ، ۴- دسترسی پذیری تارنما(۵ امتیاز) ، ۵- دسترسی پذیری اطلاعات(۵ امتیاز) ، ۶- داشتن بیانیه حریم خصوصی(۵ امتیاز) و ۷- انتشار بیانیه سطح توافق خدمات (۱۵ امتیاز) می باشد .

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص ها عبارتند از :

- برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری

- دستورالعمل شماره ۱۴۵۱۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ با موضوع استاندارد تارنما (وبسایت)های دستگاه های اجرایی و درگاه های استانی

۲-۲- ارائه خدمات در میز خدمت (۱۲۰ امتیاز)

میز خدمت یک مرکز ارتباطات درون سازمانی است که تنها نقطه تماس میان سازمان و مشتریان داخلی و خارجی به شمار می رود. هدف این مرکز ، ارائه خدمات به هنگام و کارآمد به مشتریان سازمان در هر لحظه و زمان و همسو با توافق نامه ها و تفاهم نامه های میان آنها و سازمان می باشد.

در راستای ارائه بهتر خدمات میز خدمت، این مرکز باید همسو با روش ها و چارچوب های بهینه سازی شده فعالیت نماید. میز خدمت در قالب چند فرآیند مهم و منسجم ، چرخه عمر تمامی تماس های ورودی به سازمان شامل انواع درخواست ها، رویدادها ، مسائل و . . . را از زمان ثبت در پایگاه داده، حل و رفع آنها، ارجاع به مراتب بالاتر در صورت نیاز، خاتمه و اطلاع مستمر وضعیت آنها به مشتری مدیریت می کند.

یک میز خدمت موفق شامل چهار عنصر کلیدی نیروی انسانی، فرآیند، اطلاعات و ابزار می باشد که با ترکیب مناسب این اجزا ، منافع و ارزش زیادی برای کسب و کار می آفریند.

ارزش یک میز خدمت تاثیرگذار را نباید دست کم گرفت ، زیرا میتواند بسیاری از کمبودهای موجود در سازمان را جبران کند اما در مقابل ، یک میز خدمت ضعیف و یا نبود کلی میز خدمت ، میتواند برداشتی ضعیف و منفی از یک سازمان مؤثر و فعال را در ذهن مخاطب ایجاد کند. در این شاخص که ۴ نماگر دارد ، ثبت درخواست بصورت الکترونیکی و ارائه خدمت مورد درخواست بصورت الکترونیک مد نظر قرار گرفته است . در این روند انتظار می رود که مراجعان با تکمیل فرمهای الکترونیکی و دریافت کد رهگیری، امکان پیگیری الکترونیکی درخواست خود را داشته باشند. همچنین مراجعین بتوانند خدمات درخواستی خود بویژه خدمات مالی مستمر و غیر مستمر را بصورت الکترونیک و بدون نیاز به حضور در ادارات دریافت نمایند

این شاخص ۴ نماگر دارد .

- ۱- ارائه تجمیع شده خدمات درمیز خدمت حضوری (۲۵ امتیاز)
- ۲- ارائه تجمیع شده خدمات درمیز خدمت الکترونیکی (۵۰ امتیاز)
- ۳- ارائه تجمیع شده خدمات درمیز خدمت ترکیبی (۲۵ امتیاز)
- ۴- نظرسنجی و تحلیل نظرات در خصوص کیفیت ارائه خدمات (۲۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری
- بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازماناداریو استخدامیکشور

۲-۳- کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفتر پیشخوان (امتیاز ۴۵)

بررسی خدمات یا فرآیندهایی از خدمات که ماهیت حاکمیتی نداشته و قابلیت الکترونیکی شدن و واگذاری به بخش عمومی غیردولتی و خصوصی دارا می باشند، به دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و خصوصی اعم از شهری و روستایی واگذار می گردند.

این شاخص دارای ۱ نماگر است که شامل:

۱- کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفتر پیشخوان

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص ها عبارتند از :

- برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری

۲-۴- مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرایندها، تصمیمات دستگاههای اجرایی (۳۰ امتیاز)

مشارکت الکترونیکی واژه پذیرفته شده عامی است که به مشارکت ICT یا فناوری اطلاعات و ارتباطات محور در فرآیندهای دولتی و حکومت داری اشاره دارد . این فرآیندها می توانند مربوط به امور اداری، ارائه خدمات، تصمیم سازی یا سیاستگذاری باشند. از آنجا که در توسعه دولت الکترونیکی، ارزشها و منافع شهروندی کمتر از ارزشها و منافع ارائه دهندگان خدمات، مورد توجه قرار گرفته اند ، نیاز به ایجاد تمایز بین نقش شهروند و مشتری علنی تر شده تا حقوق شهروندی در این مشارکت رعایت گردد .

بعبارت دیگر، مشارکت الکترونیکی عبارت است از استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای گسترش و تعمیق مشارکت سیاسی از طریق توانمندسازی شهروندان برای برقراری ارتباطات بیشتر با یکدیگر از یکسو و برقراری ارتباط با نمایندگان و مدیران منتخب خود از سوی دیگر. این تعریف شامل همه ذی نفعان در فرآیندهای تصمیم سازی دموکراتیک می شود و صرفاً شامل یک رابطه از بالا به پایین با شهروندان که ابتکار عمل را در اختیار حکومت نگه دارد، نمی باشد. بنابراین مشارکت الکترونیکی می تواند به عنوان بخشی از دموکراسی الکترونیکی شناخته شود.

این شاخص تنها دارای ۱ نماگر است

مستندات قانونی شاخص:

- برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری
- بند ۲ ماده ۹ مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری"

۵-۲- احراز هویت الکترونیکی خدمت گیرندگان (۵۰ امتیاز)

به استناد آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۶/۱۰ مصوب شورای عالی اداری و ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۹۳/۶/۱۱ مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات و با هدف اصلاح نظام اداری، تحقق اهداف توسعه دولت الکترونیکی، استنادپذیری الکترونیکی، کمک به مقابله با جعل و فساد اداری، افزایش سلامت اداری و رضایت مندی عمومی و به منظور اجرای طرح احراز اصالت هویت برخطو حذف اخذ کپی کارت ملی و صفحه اول شناسنامه، کلیه دستگاه های اجرایی مکلف شده اند تا زیرساخت های لازم را جهت اجرا و حذف کپی مدارک هویتی از شهروندان مهیا نمایند. علاوه بر این، دستگاه ها مکلف شده اند تا ضمن انعقاد تفاهم نامه با سازمان ثبت احوال کشور بصورت برخط، موانع حقوقی و قانونی برای اجرای این دستورالعمل را نیز رفع نمایند. با استفاده از این سیستم هویت هر فرد در هر زمان بصورت برخط، از سازمان ثبت احوال استعلام و تعیین تکلیف می گردد.

این شاخص صرفاً دارای یک نماگر است.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری
- دستورالعمل احراز اصالت هویت برخط و حذف کپی مدارک هویتی شناسنامه شماره ۱۵۹۵۳۴۴ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۵ سازمان اداری و استخدامی کشور

محور سوم : مدیریت سرمایه انسانی (۲۶۵ امتیاز)

یکی از مهمترین منابع استراتژیک و حیاتی یک سازمان ، نیروی انسانی آن می باشد که در تحقق اهداف و بهبود عملکرد دستگاه تاثیر بی بدیلی داشته و منجر به افزایش رضایتمندی ذی نفعان می گردد . بدیهی است که عدم برخورداری منابع انسانی از توانمندی های لازم متناسب با وظایف محوله حتی در صورت تامین بهترین امکانات و تجهیزات ، رسیدن به اهداف و نتایج مورد انتظار را محقق نخواهد ساخت .

تبدیل و ارتقاء نیروی انسانی موجود در سازمانهای دولتی به نیروی انسانی متعهد، خلاق و توانمند و همسو با اهداف و مأموریت های سازمان ، صرفا از طریق ارتقاء و توسعه دانش، بینش و مهارت های آنان امکان پذیر خواهد بود و تدوین برنامه های آموزشی و توانمند سازی با افق های زمانی کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت و اجرای مطلوب این برنامه ها ، از ضروریات اساسی سازمانها بشمار میرود.

محور مدیریت سرمایه انسانی با ۶ شاخص ، ۲۶۵ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این شاخص ها عبارتند از :

۱-۳ - ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی (۶۰ امتیاز)

عده ای مفهوم ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی را صرفا در کوچک سازی و گرفتن حداکثر خروجی از نیروی کار خلاصه می کنند ، در حالی که مفهوم ساماندهی فراتر از کوچک سازی است. ارتقای سطح بهره‌وری دستگاه ، هدف اصلی ساماندهی نیروی انسانی است . گری دسلر ، واحد مدیریت منابع انسانی را از میان وظایف مختلف مدیریتی، مسئول کلیه فعالیتها و خط مشی‌های مربوط به کارکنان سازمان می داند و به طور دقیق تر ، جذب همکاران جدید، آموزش همکاران، ارزیابی عملکرد کارکنان و پاداش دادن به آنها و به طور خلاصه ایجاد محیطی سالم و منصفانه برای کارکنان را در زمره تعهدات این واحد می داند . شاید بتوان گفت که بخش مهمی از وظایف کلیدی واحد مدیریت منابع انسانی به قرار ذیل است :

- ❖ بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان و ارتقاء کیفیت روابط انسانی در سازمان
- ❖ ایجاد حس امنیت شغلی برای همکاران شایسته و توانمند
- ❖ تدوین شاخص های عملکردی و عملیاتی مرتبط با منابع انسانی
- ❖ برنامه ریزی برای ارزیابی عملکرد کارکنان و حصول اطمینان از استقرار نظام ارزیابی عملکرد
- ❖ تفسیر آیین نامه ها و قوانین اداری و ستادی سازمان
- ❖ مدیریت فرآیند استعفا و ترک سازمان
- ❖ استقرار و توسعه سیستم اطلاعات مدیریت منابع انسانی
- ❖ کمک به استفاده بهینه و مدیریت استراتژیک منابع انسانی
- ❖ مدیریت فرآیند جذب نیروی انسانی شامل برنامه ریزی ، تأمین منابع ، گزینش، استخدام و تثبیت
- ❖ شناخت و مدیریت فرهنگ سازمانی

- ❖ همسوسازی کارکنان جدید با سازمان و فرهنگ سازمانی
- ❖ طراحی شغل و غنی سازی شغلی
- ❖ تجزیه و تحلیل شغل و طراحی نظام حقوق و دستمزد و جبران خدمات کارکنان
- ❖ آموزش کارکنان و تلاش برای ارتقای دانش و مهارت آنان
- ❖ حفظ و تقویت انگیزه کارکنان

بهزیستی استان قزوین نیز بر اساس نماگرهای موجود در این شاخص و سایر شاخص های موجود در این محور ، تلاش نموده است تا نسبت به تعیین وضعیت پرسنل خود بر اساس سند ساماندهی نیروی انسانی ابلاغی دستگاه ملی و ثبت اطلاعات آن در سامانه مربوطه ، اقدام نموده و کیفیت و کمیت منابع انسانی خود را ارتقاء بخشد . این شاخص دارای ۴ نماگر است که شامل :

- ۱- کاهش کارکنان قرارداد کار معین مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۵ امتیاز)
- ۲- کاهش کارکنان رسمی، پیمانی، قرارداد کار معین و کارگری (۱۵ امتیاز)
- ۳- رعایت بکارگیری نیروی قرارداد کار معین حداکثر تا ۱۰ درصد پست های سازمانی مصوب (۱۵ امتیاز)
- ۴- نسبت موجودی نیروی انسانی (رسمی، پیمانی و قرارداد کار معین) به کل پست های سازمانی مصوب (۱۵ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری
- دستورالعمل ساماندهی نیروی انسانی دستگاه های اجرایی موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۱۷۲۵۵۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۶ شورای عالی اداری
- بخشنامه شماره ۱۵۳۸۳۹۰ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ سازمان اداری و استخدامی کشور با موضوع نحوه بکارگیری نیروی قراردادی

۲-۳- تناسب شغل و شاغل (۴۰ امتیاز)

کار عنصر مهم و البته سازنده جوامع و سازمانها است و برای این که با از خود بیگانگی همراه نباشد ، باید از نظر فنی، فیزیولوژیک و روانشناسی مساعد باشد. اوضاع اقتصادی و اجتماعی که کار در آن انجام میشود باید به گونهای باشد که کارگر احساس کند ، کارش منصفانه و به تناسب مهارت و کوشش بوده و دستمزد وی نیز متناسب با دستمزد سایر گروههای کاری پرداخت می شود .

از آن جایی که انجام کار در قالب شغل شکل میگیرد، لازم است ویژگیهای یک شغل در ارتباط با خصوصیات شاغل سنجیده و لحاظ گردد. برای انجام این کار ، باید شغل و مراحل انجام آن را به خوبی

شناخت و به تجزیه و تحلیل آن توجه نمود. در گام بعدی باید شغل را طراحی نمود و افراد متناسب با هر شغل را در پست لازم به کارگمارد. شغل و طراحی صحیح آن در رضایت شغلی، اثربخشی، عدم تمایل به ترک خدمت و رهایی از خدمت نقش بسزایی دارد. از طرفی تقسیم کار شدید بعلت تکرار وظایف کم اهمیت در بلندمدت سبب کاهش بهره وری و کاهش رضایت شغلی میگردد. به هر حال سازمان می تواند با تبیین دقیق وظایف و مأموریت ها، طراحی مجدد مشاغل، مشارکت در تصمیم گیری، برنامه های بهداشتی و رعایت تناسب شغل با شاغل در سازمان، کارآیی منابع انسانی را افزایش دهد.

تناسب شغلی در سازمان به عنوان یک استراتژی مؤثر در نگهداری منابع انسانی در نظر گرفته میشود، این تناسب از لحظه ای آغاز میشود که نخست، فرد برای کار و انتخاب شغل آستین بالا می زند و در مرحله دوم سازمان برای کارمندیابی، انتخاب، استخدام و انتصاب آماده میشود.

ممکن است در آغاز استخدام، با توجه به نیاز سازمان و همچنین نیاز داوطلبان کار، تناسب مورد نظر بصورت محدودی برقرار شود ولی انتظار می رود به تدریج که فرد در سازمان زندگی کاری خود را ادامه میدهد و سازمان نیز دوره عمر خود را پشت سر می گذارد، این تناسب بیشتر شود.

تناسب شغلیو شاغل برایناساس استواراست کهالزاماتشغلیفراوانی مانند تنوعمهارت،هویتو استقلالوظیفه،دانش شغلی،مهارت شغلی،توانایشغلی،تواناییشغلی وده هامتغیردیگروجوددارند کهدر تناسب با ویژگیهایشخصی مانندسن،جنس،سطحتحصیلات،تأهل وتجرد،سابقه کار،دانش،مهارتوتواناییهایفردی، با قبولسازگاریبینشخصوشغلاو، رفتارهاونگرش های فردی راتحت تأثیر قرارمیدهند و کیفیت انجام کار را ارتقا می بخشند.

این تناسب در بهزیستی نسبت به سایر سازمان ها دلیل تخصصی تر بودن و تعدد و تنوع وظایف و ماموریتهای محوله، بسیار پیچیده تر و حائز اهمیت تر است. در این شاخص رعایت ضوابط قانونی احراز شرایط پست، انطباق مدرک تحصیلی، رعایت ضوابط ارتقاء و سایر مقررات موجود مانند طرح طبقه بندی مشاغل، مورد ارزیابی قرار می گیرد.

این شاخص دارای ۲ نماگر است که شامل:

۱- رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی (۲۵ امتیاز)

۲- رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع (۱۵ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

۱. ماده ۷۰ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخشنامه شماره ۱۷۰۰۶۱ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۴ سازمان

مدیریت و برنامه ریزی کشور

۳-۳ - شایسته‌سالاری در انتصاب مدیران (۶۰ امتیاز)

هیچ سازمانی یافت نمی‌شود که رشد مستمر و موفقیت‌پایداری را تجربه کرده باشد، مگر آنکه توسط مدیر یا تیمی از مدیران و رهبران شایسته و کارآمد، اداره و هدایت شده باشد. مفهوم شایسته‌سالاری تداعی‌کننده نظامی است که با مهیا کردن فرصت‌های برابر و مبتنی بر شایستگی، صلاحیت، دانش و تلاش و بدور از ملاحظات سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، اجازه می‌دهد تا افراد بدور از تبعیض، شناسایی شده و پاداش بگیرند و مسیر رشد و ترقی را طی کنند. آنچه در این شاخص بررسی خواهد شد، تعیین شایستگی‌ها برای انتخاب و انتصاب مدیران و همچنین وجود بانک اطلاعاتی مدیران و بروز بودن آن است.

نکته دیگری که اخیراً در این شاخص گنجانده شده است، استفاده از ظرفیت‌های جوانان و زنان برای بهبود مدیریت و ارتقاء کیفیت فعالیت‌های سازمان‌هاست. این امر به تربیت مدیران خوش‌فکر، بروز، خلاق و برخوردار از ظرافت‌های قابل قبول منجر خواهد گردید و استعداد‌های مدیریتی بالقوه موجود در جامعه را با کمترین هزینه، به فعلیت خواهد رساند.

این شاخص دارای تنها یک نماگر می‌باشد که شامل: رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران (۶۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- ۱. تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱ شورای عالی اداری
- تصویب نامه شماره ۱۳۵۱۸۲۴ مورخ ۱۳۹۶/۵/۳۰ شورای عالی اداری
- برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری
- بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴ سازمان اداری و استخدامی کشور

۳-۴ - اجرای و ارزشیابی دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان (۶۰ امتیاز)

حفظ و ارتقاء توانمندی‌های مدیران و کارکنان دستگاه یک ضرورت انکارناپذیر است. چرا که همزمان و همراستا با ابلاغ قوانین و دستورالعمل‌های جدید و همچنین تغییر شرایط درون و برون سازمانی، مدیران و کارکنان نیز باید مهارت‌ها و توانمندی‌های خود را بهبود بخشیده و عملکردشان را ارتقاء بخشند.

اجرای برنامه‌های آموزشی با هدف افزایش بینش و دانش، بهبود مهارت‌های فنی، انسانی و ادراکی و تعالی معنوی پرسنل سازمان و در چارچوب نظام آموزش کارمندان و مدیران طراحی و در همه سطوح، برنامه‌ریزی می‌شود. براساس این شاخص، نظام جامع مدیریت آموزشی دستگاه که قادر به ثبت کلیه اطلاعات آموزشی کارکنان، اطلاعات برگزاری دوره‌های آموزشی، ارزیابی دوره‌های آموزشی، تهیه گزارش‌های تحلیلی و مدیریتی می‌باشد، مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد. در این راستا دستگاه می‌بایست نسبت به استقرار نرم افزار جامع مدیریت آموزشی و تهیه شناسنامه آموزشی کارکنان اقدام نماید. این شاخص دارای ۷ نماگر است که شامل:

- ۱: اجرای دوره‌های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس کلیات برنامه‌های آموزشی سالانه مصوب سال (۱۳۹۹) (۱۰ امتیاز)
- ۲: اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس کلیات برنامه‌های آموزشی سالانه مصوب سال (۱۳۹۹) (۱۰ امتیاز)
- ۳: استفاده از مدرسان واجد شرایط عمومی و موضوعی تدریس بر اساس بخشنامه مربوط (۱۰ امتیاز)
- ۴: ارزشیابی دوره‌های آموزشی (سطح ۱ و ۲) (۱۰ امتیاز)
- ۵: ارزشیابی و بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی سطح (۳ و ۴) (۷ امتیاز)
- ۶: تدوین و اعلام برنامه آموزشی مصوب به سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان (۷ امتیاز)
- ۷: اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس کلیات برنامه‌های آموزشی سالانه مصوب سال (۱۳۹۹) (۶ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- 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 ۸۹/۰۴/۲۸ 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)
- بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۸ سازمان امور اداری و استخدامی کشور

۵-۳- ارزشیابی عملکرد کارکنان (۱۵ امتیاز)

ارزیابی عملکرد در تسهیل اثربخشی سازمانی، یک وظیفه مهم مدیریت منابع انسانی تلقی می‌شود. لاجنکر و نیکودیم بیان کرده اند که سیستم ارزیابی عملکرد موفق می‌تواند بازخورد عملکردی مشخصی را برای بهبود عملکرد کارکنان فراهم آورد، الزامات کارآموزی کارمند را معین کند و زمینه توسعه کارکنان را فراهم و تسهیل نماید. همچنین بین نتیجه‌گیری پرسنلی و عملکرد ارتباط نزدیکی برقرار نموده و انگیزش و بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد. همچنین رابرتس و پاولاک معتقدند که ارزیابی عملکرد برای مقاصد متعدد سرپرستی و توسعه‌ای از جمله برای ارزیابی عملکرد فردی بر حسب نیازهای سازمانی، پیش‌بینی بازخورد به

کارکنان در جهت اصلاح یا تقویت رفتار آنها و تخصیص پاداش و ارتقای شغلی افراد، مورد استفاده قرار می‌گیرد.

هدف نهایی ارزیابی عملکرد کارکنان، مبادله اطلاعات بین ارزیاب و کارمند در جهت جلوگیری از عملکرد نامطلوب و اصلاح آن و تشویق عملکرد مطلوب وی است. همچنین انتظارات سازمان به وضوح به اطلاع کارمندان رسانده شده و جایگاه فعلی او در این مسیر، به وی نشان داده می‌شود. در مواردی که ارزیابی‌شونده اقدامات قابل قبولی انجام داده است، مورد تشویق قرار گرفته و کم‌کاریها با تأکید، به اطلاع وی رسانده می‌شود.

اگر عملکرد نامطلوبی از هر یک از کارکنان وجود دارد، نباید صراحت را فراموش کرد. تمامی ضعفها باید به وضوح به اطلاع کارکنان رسیده و از پرهیز باید خودداری کرد. پوشش دادن سوابق و عبارات ناخوشایند کارکنان بوسیله اهداف و توصیفات خوشایند آینده، برای کارکنان بسیار مطلوب و اثربخش است، خصوصاً اگر همراهی سازمان نیز اثربخشی آن را مضاعف نماید. این رویه به کارکنان اعتماد به نفس و انرژی بیشتری برای انجام اهداف آینده می‌دهد. این شاخص دارای دو نماگر شامل:

۱: انجام ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادیبر اساس فرآیندها و فرم ها (۱۰ امتیاز)

۲: مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی (۵ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- دستورالعمل اجرایی فرآیند ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان رسمی، پیمانی و کارکنان قراردادی (موضوع بخشنامه شماره ۱۳۰۸۱۸۶ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰)

۶-۳- ارزیابی و توسعه شایستگی های مدیران (۳۰ امتیاز)

تعریف شاخص:

برنامه: برنامه ارزیابی و توسعه شایستگی‌های عمومی مدیریت به منظور شناسایی و توسعه شایستگی‌های عمومی مدیران حرفه‌ای دستگاه‌های اجرایی از طریق کانون‌های ارزیابی شایستگی: به مجموعه‌ای از دانش، مهارت و نگرش‌های تعیین شده از سوی سازمان اطلاق می‌شود که به یک فرد امکان می‌دهد تا بتواند وظایف مدیریتی را پس از احراز پست مدیریت و یا ارتقاء به سطوح بالاتر به طور موفقیت آمیز انجام دهد.

کانون ارزیابی: مراکز (دولتی و غیردولتی) تأیید صلاحیت شده توسط سازمان هستند که طی فرایندی رسمی و بر مبنای شاخص‌ها و ابزارهای مورد تأیید سازمان نسبت به ارزیابی شایستگی‌های کارمندان و تعیین میزان توان بالقوه آنان برای احراز سمت‌های مدیریتی اقدام می‌نمایند.

برنامه‌های توسعه‌ای: برنامه‌های آموزشی هستند که براساس پیوست شماره (۱۰) دستورالعمل ارزیابی و توسعه شایستگی مدیران حرفه‌ای موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ تاریخ ۱۳۹۶/۱۱/۰۴ برای افرادی که بین ۵۰ تا ۵۹ درصد از مجموع امتیازات مربوط به هر یک از شایستگی را کسب کرده اند، اجرا می‌شود.

این شاخص دارای دو نماگر شامل:

۱: اقدامات و برنامه‌های مربوط به اجرای برنامه ارزیابی شایستگی‌های مدیران از طریق کانون‌های ارزیابی (۱۵ امتیاز)

۲: انتصابات و ارتقاء افراد از میان دارندگان گواهینامه شایستگی‌های عمومی مدیریتی (۱۵ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه‌ای (موضوع تصویبنامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱)
- دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی‌های عمومی مدیران حرفه‌ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴)

محور چهارم: ارتقاء سلامت اداری، و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری (۱۵۰ امتیاز)

پیچیدگی رو به افزایش عوامل فرهنگی، اقتصادی، سیاسی، علمی، نیاز به انطباق و تاثیرگذاری بیشتر با محیط را افزایش می‌دهد. برای مواجهه با خطرات و آسیب‌های احتمالی تحولات درون و برون سازمانی، به یک نظام اداری سالم، پاسخگو، پویا، منعطفو کارآمد نیاز است. چرا که نظام اداری هر سازمانی، ابزاری برای پاسخگویی به این تحولات محسوب می‌گردد.

نظام اداری به عنوان یک زیرسیستم از سیستم‌های مدیریت جامعه، باید در جهت ارتقاء به تحولاتی در جهت بهبود و افزایش بهره‌وری خود دست بزند، چرا که تنها نظام اداری پویا، توسعه یافته، سالم و بهره‌ور می‌تواند در خدمت توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه قرارگیرد. سلامت اداری یکی از آرزوهای دیرینه جوامع مختلف بوده تا نظام اداری رابه عنوان یک ابزار توزیع عادلانه خدمت به عموم شهروندان ارائه نماید. سلامت اداری به وضعی فراتر از اثر بخشی کوتاه مدت سازمان اشاره دارد. سلامت اداری خواه و ناخواه ریشه در دو عامل مدیریت و رهبری قوی و صادقانه و انسجام درونی نظام اداری دارد. رویداد سلامت سازمانی از لحاظ مفهوم پویایی‌های سازمان‌ها و پژوهش و کوشش در جهت بهسازی آنها، مزایای قابل ملاحظه‌ای دارد که برخی از آنها عبارتند از:

۱. حاکمیت قانون بر عملکرد همه دستگاه‌ها و تعامل بین آنها و خدمت‌گیرندگان
۲. شفاف سازی قوانین، مقررات، فرآیندها و عملکرد در بخش خدمات

۳. پاسخگویی بدون تبعیض همه دستگاه ها به درخواست خدمات مراجعین
 ۴. نهادینه شدن حساب دهی مدیریت در همه سطوح مدیریتی دستگاه ها
 ۵. افزایش بهره وری و میزان اثربخشی و کارایی دستگاه ها
 ۶. ایجاد و تقویت مستمر توان اداری و مردمی برای پیشگیری از وقوع فساد
 ۷. شناسایی و اقدام قانونی در قبال مرتکبین فساد با همکاری دستگاه قضایی
 محور ارتقاء سلامت اداری، صیانت از حقوق مردم در نظام اداری با ۴ شاخص، ۱۵۰ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این شاخص ها عبارتند از:

۱-۴- ارتقاء سلامت نظام اداری (۶۰ امتیاز)

در این شاخص با ۳ نماگر پیشگیری، نظارت و مقابله، تمامی اقدامات و فعالیت های لازم برای ارتقاء سلامت اداری یک دستگاه ارزیابی می شود. بعبارت دیگر، این شاخص می تواند اراده دستگاه را برای مقابله با فساد و تامین سلامت اداری محک زده و میزان تاثیر سیاست ها و تدابیر اتخاذ شده را اندازه گیری نماید. این شاخص دارای ۳ نماگر شامل:

۱- رفع گلوگاه های فساد در سطح استان (۳۵ امتیاز)

۲- فرهنگ سازی، آگاه سازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد (۱۵ امتیاز)

۳- انتصاب و فعالیت بازرسان ماده ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری (۱۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- بند ۲۴ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری
- مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل اجرای آن (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور)
- قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و آئین نامه اجرایی ماده ۲۶ آن (تصویب نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۰۸۰ هـ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۲۴ هیات وزیران)
- برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیات وزیران)
- آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیات وزیران)
- تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۴/۰۸ هیات وزیران
- آیین نامه پیشگیری و مقابله نظامنامه و پایدار با مفاسد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران)
- نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۰۳ معاونت توسعه و سرمایه انسانی رییس جمهور

- بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۱۷ و ۱۳۹۳/۰۴/۱۷ مورخ ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ و ۱۳۹۳/۱۰/۰۷ مورخ ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری
- تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری

۲-۴- صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری (۴۰ امتیاز)

حقوق شهروندی مجموعه‌ای از بایدها و نبایدهاست که با رعایت آن‌ها، کرامت انسانی محقق شده و انسان‌ها به جایگاه واقعی خود در جامعه نزدیک می‌شوند. حقوق شهروندی از جمله مفاهیم نو پدیداری است که به طور ویژه به برابری و عدالت توجه دارد و در نظریه‌های اجتماعی، سیاسی و حقوقی، جایگاه خاصی را کسب نموده است. این مقوله وقتی محقق می‌شود که همه افراد جامعه از تمامی حقوق مدنی و سیاسی برخوردار باشند و به فرصت‌های مورد نظر زندگی از حیث اقتصادی و اجتماعی بطور یکسان دسترسی داشته باشند. شهروندان به عنوان اعضای یک جامعه با مشارکت در حوزه‌های مختلف، در برابر مسئولیت‌هایی که برای اداره بهتر جامعه و ایجاد نظم بر عهده می‌گیرند و شناخت این حقوق و تکالیف، در ارتقای حقوق شهروندی و ایجاد جامعه‌ای بر اساس نظم و عدالت نقش مهمی ایفا خواهند نمود. در همین راستا حکومت‌ها و دولت‌ها نیز تکالیفی دارند که از مجموعه آنها تحت عنوان صیانت از حقوق شهروندی نام برده می‌شود. بی‌توجهی به این حقوق و بی‌تفاوتی در قبال عدم رعایت آنها، موجب دیکتاتوری و استبداد شده و کرامت شهروندان را از بین خواهد برد. بعبارت دیگر محتوای صیانت از حقوق شهروندی، مصون ماندن حقوق مردم از تعرض دولت‌ها و حکومت‌هاست. در این شاخص میزان اجرایی شدن منشور حقوق شهروندی ابلاغی ریاست محترم جمهوری مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و نحوه اجرا و ضمانت‌های اجرایی آن بررسی می‌شود.

این شاخص دارای ۳۱ نمره است که عبارتند از:

۱- آگاه‌سازی و توانمندسازی شهروندان (۱۰ امتیاز)

۲- ارائه خدمت به شهروندان توانخواه (۲۰ امتیاز)

۳- جبران خسارات وارده به شهروندان (۱۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

۱. تصویب‌نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸

شورای عالی اداری)

۳-۴- استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۲۰ امتیاز)

نماز در حکومت صالحان و مدیریت اسلامی، نقشی زیربنایی و بی‌بدیل دارد و باید گفت نظام اسلامی منهای نماز یعنی نظام منهای اسلام و شایستگی.

هدف از آفرینش انسان، رستگاری در پرتو ایمان و عمل صالح است و برترین عمل صالح، اقامه نماز با رعایت تمامی شرایط آن است که تأثیر گسترده ای بر جنبه های شناختی، گرایشی، اخلاقی، روانی، رفتاری و جسمانی نمازگزاران در سطح فردی و اجتماعی دارد.

مدیر مسلمان، سازمان و جامعه خود را بر مدار نماز مدیریت می کند، تا آنجا که محتوا و جهت گیری نمازروح حاکم بر سازمان شده و همواره آن را به سوی ترقی و تکامل جهت دار رهنمون می کند. جامعه سازمانی با نماز از پوچی و بلا تکلیفی نجات یافته و همواره خویشتن را با قدرت بی منتهای الهی مرتبط می بیند و در نتیجه:

- ❖ احساس شادابی و نشاط کرده و همواره بر کار و تلاش می افزاید و بازدهی بیشتری دارد.
- ❖ نسبت به وضع موجود و آینده، احساس مسئولیت می کند و تن به محدودیت و حقارت نمی دهد.
- ❖ نقاط قوت و ضعف خود را رصد می کند، ضعف ها را می زداید و بر قوت ها می افزاید.
- ❖ در نماز می آموزد که بهترین راه تکامل همان حرکت جمعی و تعاون است.
- ❖ احساس نوع دوستی و نیکی و مهربانی به دیگران و همراه شدن با آنان تا خدا را تجربه می کند.
- ❖ امنیت اجتماعی را در پرتو نماز برای اجتماع اسلامی بدست می آورد.

در این شاخص برنامه های تکلیفی بهزیستی که بر اساس تفاهم نامه های منعقد شده بین ستاد اقامه نماز و سازمان بهزیستی کشور تعیین گردیده است، ارزیابی می شود. این شاخص صرفاً یک نماگر دارد.

• استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۲۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری
- ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه
- تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ مورخ ۱۳۷۶/۰۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۰۲
- تصویب نامه شماره ۴۳۸۳۵/ت/۶۹۴۴۳ هـ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۲۰ هیات وزیران
- مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۰۵/۰۴ شورای عالی انقلاب فرهنگی
- تصویب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ مورخ ۱۳۸۵/۰۹/۱۸ هیات وزیران و نظام جامع برنامه ریزی، نظارت و ارزیابی توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه های اجرایی
- بخشنامه شماره ۵۱۵۰۳/۳۵۵۵۴ مورخ ۱۳۹۵/۰۳/۲۶ معاون اول رئیس جمهور

۴-۴- استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی (۳۰ امتیاز)

بستر سامد و دیده بان یک فرایند الکترونیک برای تعامل مفید و موثر بین مردم و مسئولین است که با تقویت پاسخگویی دستگاه، پذیرش مسئولیت نتایج و پیامدهای حاصل از عملکرد دستگاهها را از سوی مدیران محقق ساخته و شفافیت در قبال وظایف انجام شده و نشده نسبت به ذینفعان را اعمال می نماید. با چنین اقدامی، مشارکت مردمی در نظارت همگانی و تقویت اعتماد مردم به دولت و رضایت مردم از دستگاهها افزایش یافته و فرهنگ مردم داری در مدیران و کارکنان دستگاههای اجرایی نهادینه خواهد شد. در این شاخص عملکرد دستگاه در قبال درخواستها و شکایات مردمی واصله در سامانه سامد و دیده بان کیفیت پاسخگویی مورد ارزیابی قرار می گیرد. این شاخص دارای ۳ نماگر است که شامل:

۱. استقرار چرخه رسیدگی به شکایات شامل دریافت، بررسی، تعامل سازنده با شاکی، اقدامات اصلاحی و اختتام فرایند شکایت (۱۵ امتیاز)
۲. نرخ شکایات (۱۵ امتیاز)
۳. متوسط زمان پاسخگویی (۱۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- برنامه اصلاح نظام اداری دوره دوم
- نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی اداری

تصویب نامه شماره ۳۸۶۰۳۴ مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۴ شورای عالی اداری

محور پنجم: استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاههای اجرایی (۱۶۰ امتیاز)

مدیریت عملکرد روشی است استراتژیک و یکپارچه که با برنامه ریزی و هدفگذاری برای سازمان و کارکنان آغاز شده و پس از ارزیابی آنان از طریق کنترل شاخصهای عملکرد، پیشنهاداتی را برای بهبود فرآیندها و عملکرد کارکنان فراهم می آورد. تداوم این چرخه، موفقیتی پایدار برای سازمان به دنبال خواهد داشت. دستگاه در این شاخص می بایست نسبت به تدوین برنامه سالانه تحول اداری که در آن، عناصر اصلی برنامه ریزی شامل هدف، روش، منابع و زمانبندی باید مشخص شده باشد و ارسال آن به استانداری، ارزیابی برنامه شامل آسیب شناسی و بیان نقاط قوت و ضعف برنامه در حال اجرا، اقدام در جهت تدوین و بروزرسانی شاخصهای اختصاصی، ضریب اهمیت و استاندارد شاخصها، شرکت در فرآیند ارزیابی عملکرد و تنظیم گزارش واقع بینانه و به هنگام خود ارزیابی، ارزیابی سالانه مدیران و کارکنان و ارزیابی واحدهای شهرستانی اقدام نماید.

اقدامات قابل انجام در استقرار نظام مدیریت عملکرد سازمانی طی چند مرحله صورت می پذیرد. اولین مرحله ایجاد آمادگی سازمانی است که طی آن پیش نیازهای ساختاری، سیستمی و محتوایی مورد نیاز فراهم می گردد. دومین مرحله تدوین محتوای نظامنامه مدیریت عملکرد می باشد. سومین مرحله اجرای فرآیندهای مدیریت عملکرد و چهارمین مرحله آسیب شناسی و تحلیل عملکرد سازمان بر اساس اقدامات اجرایی انجام شده در ۳ مرحله قبل است

محور استقرار نظام مدیریت عملکرد با ۲ شاخص ۱۶۰ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این شاخص ها عبارتند از:

۱-۵- استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه اجرایی (۱۰۰ امتیاز)

در این شاخص مجموعه اقداماتی که دستگاه از ابتدای سال می بایست آنها را به انجام برساند و نتایج حاصل از آنها، بررسی می شود. استقرار گام های نظام مدیریت عملکرد، داشتن برنامه عملیاتی و برش استانی برای هر یک از بخش های مختلف آن و اقدامات و تعاملاتی که می بایست در طول سال با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان به عمل آمده باشد، از دیگر مواردی است که در این شاخص به آن پرداخته می شود. این شاخص ۵ نماگر دارد که عبارتند از:

۱. تدوین برنامه عملیاتی دستگاه در راستای وظایف، مأموریت های و اسناد بالادست از جمله ابلاغیه های ملی و استانی و همچنین برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری (۲۰ امتیاز)
۲. تفکیک برنامه عملیاتی دستگاه به واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها (۲۰ امتیاز)
۳. ارزیابی عملکرد دستگاه به تفکیک واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها (۲۰ امتیاز)
۴. تحلیل گزارشات ارزیابی بیرونی و داخلی دستگاه و تدوین و اجرای برنامه بهبود به تفکیک واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستانها (۲۰ امتیاز)
۵. فعال بودن کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (۲۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین نامه اجرایی آن (تصمیم نامه شماره ۴۴۳۲۷/۴۲۲۵ مورخ ۱۳۸۹/۰۱/۱۴ هیات وزیران)
- دستورالعمل اجرایی استقرار نظام مدیریت عملکرد (بخشنامه شماره ۲۰۰/۲۷۹۱۱ مورخ ۱۳۸۹/۰۵/۲۸)
- برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری

۲-۵- میزان اجرای برنامه مدیریت سبز (۶۰ امتیاز)

مدیریت سبز با تلاش برای ارائه خدمات سالم تر، پاک تر، بی خطر تر و با کیفیت تر می کوشد تا کارایی اکولوژیکی و مدیریت پسماند را به بهترین شکلی تامین نماید و توسعه و بهبود خدمت رسانی را بدون ایراد آسیب به محیط و با صرف کمترین هزینه اکولوژیکی بدست آورد. زمانی تصور بر این بود که سازمانها و ارائه کنندگان خدمت صرفا در مقابل خدمت گیرندگان و کارکنان مسئولند و یا اینکه می بایست بهترین خدمت را با قیمت پایین تر و کیفیت بالاتر به دست مشتری برسانند، غافل از اینکه ارائه خدمات مورد نظر چه آثار و عواقب ثانوی می تواند داشته باشد.

رقابت شدید، افزایش جمعیت و کمیابی منابع و آلودگی محیط باعث به وجود آمدن رویکردهای نوین در مفهوم سازمان و مدیریت شد که تعهد و مسئولیت اجتماعی نیز نتیجه آن تحولات بود. در واقع شاید بتوان گفت که مطرح شدن این نوع مدیریت، پاسخی به نیازها و چالشهای محیطی موجود بود.

در این شاخص میزان صرفه جویی دستگاه در عوامل موثر بر محیط اندازه گیری می شود. علاوه بر این، با در نظر گرفتن ضرورت استفاده از آموزش برای پرسنل، برگزاری دوره های آموزشی کاربردی با محوریت موضوعات مدیریت بهینه آب، انرژی، پسماند و سایر عوامل زیست محیطی هم بررسی خواهد شد. این شاخص دارای ۶ نماگر است که عبارتند از:

۱. مدیریت مصرف آب (۱۸ امتیاز)
۲. مدیریت مصرف انرژی (۱۸ امتیاز)
۳. مدیریت پسماند (۶ امتیاز)
۴. مصرف سوخت وسایل نقلیه (۶ امتیاز)
۵. ساختمان و تجهیزات (۶ امتیاز)
۶. آموزش و فرهنگ سازی (۶ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- بند (ز) ماده (۳۸) قانون برنامه پنجساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی

ب) فعالیت های اختصاصی دستگاه**شاخص ۱: حمایت از کودکان خیابانی (۷۵ امتیاز)**

کودکان خیابانی که یکی از آسیب پذیرترین گروه های انسانی می باشند معمولاً به کودکانی اطلاق می شود که در خیابان ها و یا در مکان های عمومی مانند بازارها، پارک ها و غیره زندگی و کار می کنند. کودک خیابانی کودک بی خانمانی است که دوره های از زندگی خود را در خیابان سپری می کند. همچنین بر اساس ماده یک پیمان نامه حقوق کودک، به افرادی که سن زیر ۱۸ سال دارند و در خیابان زندگی و کار می کنند، خانواده ندارند و یا امکان دسترسی به خانواده برخی از آنها، وجود ندارد و بازگشت آنها نیز به خانواده امکان دارد و خانواده نیز منتظر بازگشت آنها است و همینطور کودکانی که خانواده منتظر آنان نمی باشد، کودک خیابانی می گویند. این پدیده یکی از مشکلات آسیب زای اجتماعی است که از دیرباز در سراسر جهان وجود داشته و در سالهای اخیر به دلایل گوناگون افزایش یافته است. در کشور ما نیز این پدیده با ویژگی های دوگانه اش، دیر پای و گستردگی، ضرورت توجه به آن را مطرح می سازد. عواملی مانند ناکامی خانوادگی، جنگ، فقر، حوادث و سوانح طبیعی یا انسانی، سوء استفاده توسط بزرگسالان، مهاجرت و خشونت از مهمترین عوامل کشنده شدن کودکان به خیابان ها هستند. طبق ماده ۲۷ پیمان نامه حقوق کودک، همه کودکان حق دارند از شرایط خوب زندگی برخوردار باشند. حق دارند بازی کنند و آموزش ببینند تا شرایط مناسب شکوفایی توانایی ها و رشد جسمی و معنوی و اخلاقی و اجتماعی آن ها فراهم گردد. طبق این شاخص، میزان حمایت های سازمان بهزیستی از کودکانی که شرایط مندرج در این قوانین را دارند ارزیابی و سنجیده می شود.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد این شاخص عبارتند از:

۱. قانون برنامه ششم توسعه
۲. ماده ۸۰ قانون برنامه ششم توسعه
۳. دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۲: نسبت واحد مسکونی واگذار شده به تعداد واحد مسکونی مورد انتظار جهت احداث برای جامعه مذکور (۱۰۰ امتیاز)

حق برخورداری از سرپناه و مسکن مناسب، در زمره حقوق شهروندی است که دولت ها بدان متعهد بوده و از همین رو، در قالب مجموعه حقوق و یا تعهدات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جای می گیرد. اسناد حقوق بشری از جمله میثاق حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر این مهم تاکید داشته اند. این حق در اعلامیه جهانی حقوق بشر نیز مورد حمایت قرار گرفته است. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز در موارد متعدد به این حق اساسی اشاره نموده و به عنوان یک تعهد بنیادین حکومت اسلامی در

برابر شهروندان خود بر آن تاکید می نماید. به همین دلیل بهزیستی با استفاده از امکانات دولتی و مشارکت نهادهای دولتی متولی مسکن، خیرین و خود افراد تحت پوشش، در برنامه ای میان مدت اقدام به تهیه مسکن برای نیازمندان نموده است تا از این طریق، امنیت و آرامش را در زندگی این افراد تامین نماید. در این شاخص بر اساس آئین نامه های اجرایی، تعداد مسکن تهیه و واگذار شده به نیازمندان تحت پوشش بهزیستی مورد ارزیابی قرار می گیرد.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

۱. قانون برنامه ششم توسعه

۲. دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۳: درصد نوزادان شیر خواران تحت پوشش برنامه غربالگری، تشخیص و مداخله زود هنگام شنوایی

نوزادان و شیرخواران (۷۵ امتیاز)

معلولیت های شنوایی در سنین مختلف و به واسطه عوامل متعددی مانند عفونت، آلرژی، ضربه، ترومای صوتی، مسمومیت، مصرف دارو، ناهنجاری های مادرزادی و امثالهم بروز می کند. بخش قابل توجهی از این نوع معلولیت در کودکان بروز می نماید که تا چندی پیش در اثر بی توجهی به اثرات آن، ناشناخته مانده و تنها پس از تثبیت معلولیت و بروز عوارض شناسایی می گردید. اقدامات غربالگری پیشگیرانه که در حال حاضر توسط بهزیستی صورت می پذیرد، بخش اعظمی از این اختلالات را در بین نوزادان شناسایی نموده و با هدایت صحیح و ارائه خدمات درمانی مناسب و بموقع، از بروز عوارض آن جلوگیری می نماید.

با این شیوه بخش زیادی از آمار مبتلایان به این نوع معلولیت کاسته می شود. علاوه بر این با خدمت رسانی بموقع و کامل به افرادی که امکان درمان کامل در آنها وجود ندارد، نه تنها از عوارض معلولیت در این افراد کاسته می شود بلکه با مداخلات آموزشی و کاربردی، استعداد های آنان پرورش داده شده و برای اداره امور زندگی فردی و اجتماعی خود توانمند می شوند.

در این شاخص سطح پوشش نوزادانی که در طرح غربالگری شنوایی شرکت داده شده و آزمون بر روی آنان صورت گرفته است، ارزیابی و سنجیده می شود.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

۱. قانون برنامه ششم توسعه

۲. دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۴: حمایت از کودکان بی سرپرست (۷۵ امتیاز)

مراقبت، درک همدلانه، مشارکت، ساختار قدرت شفاف و حل مسئله، از کارکردهای ضروری خانواده است که کودکان بی سرپرست و بدسرپرست، از این نعمت محروم هستند.

معضل کودکان بی سرپرست یا بدسرپرست، واقعیت تلخ بسیاری از جوامع یا کشورهاست که ریشه‌های آن به نهاد خانواده و جامعه بازمی‌گردد. کودکان بی‌سرپرست یا بدسرپرست به کودکانی گفته می‌شود که والدین خود را بر اثر حوادثی همچون تصادفات رانندگی یا مرگ از دست داده‌اند یا دارای والدینی هستند که رفتار مناسبی با فرزندان خود ندارند. این کودکان ممکن است از دوران تحصیل و مراحل زندگی خود باز بمانند و دچار بحران شخصیت و عدم توانایی در برقراری ارتباط با اطرافیان خود شوند. از علائم دیگر و بحران‌هایی که بدلیل فقدان والدین یا بدسرپرستیدر کودکان، احتمال می‌رود، افسردگی، وابستگی دلهره آمیز، ترس، گریه‌های شبانه، شب‌ادراری، عدم اعتماد به نفس، وابستگی‌های پی در پی به افراد مختلف و توانایی ضعیف برای برقراری با محیط اجتماعی است.

این کودکان زمانی فرد مفیدی برای جامعه خواهند بود که در شرایطی سالم تربیت شوند. بمنظور جبران کاستی‌ها و محرومیت‌های این افراد، اداره امور آنها بر عهده دولت و حکومت خواهد بود و به اصطلاح امری حکومتی شناخته می‌شود. در این شاخص اقدامات بهزیستی در زمینه سرپرستی و اداره امور این دسته از کودکان ارزیابی می‌شود.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

۱. قانون برنامه ششم توسعه
۲. دستورالعمل‌های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۵: نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره‌مند از بیمه‌های اجتماعی

به کل جامعه هدف (۱۰۰ امتیاز)

تأمین اجتماعی و حمایت اجتماعی به‌ویژه با بروز بحران‌های مالی اخیر، در سراسر جهان در کانون توجه قرار گرفته است. حمایت اجتماعی از زنان در کشورهای در حال توسعه، به مرور زمان و بیشتر از پیش، حکم سازوکاری ارزشمند برای پرداختن به مساله فقر و ایجاد رشد و توسعه را پیدا کرده است. در جهان توسعه‌یافته امروز، حکومت‌هایی که به دنبال محدود کردن هزینه‌های دولت در برنامه‌های اجتماعی هستند، درحقیقت از تعهدشان در قبال تأمین اجتماعی می‌کاهند و متأسفانه، زنان قشری هستند که در این میان بیشترین بی‌عدالتی را تحمل می‌کنند.

جایگاه زنان در تأمین اجتماعی و حمایت اجتماعی موردتوجه روزافزون دولت‌ها قرار دارد. این باور هر روز بیش‌ازپیش پذیرفته می‌شود که بهترین راه در سرمایه‌گذاری انسانی، سرمایه‌گذاری برای زنان است، چرا که زنان به عنوان مهم‌ترین عامل تربیت نیروی انسانی و ستون اصلی خانواده، نقش بی‌بدیلی در استحکام و پویایی جامعه ایفا می‌نمایند. اگرچه تمرکز بر زنان و نقش آنها در پس‌تمام این تلاش‌ها، ارزشمند به نظر می‌رسد اما نباید تمام توجه‌ها بر نقش زنان در توسعه متمرکز باشد، بلکه افزون بر این باید به حق زنان در برخورداری از مواهب سیاست‌های اجتماعی نیز توجه داشت. ایجاد احساس امنیت در زنان بخصوص در قبال آینده، انگیزه و عامل محرک لازم را به آنان برای ایفای صحیح و کامل نقش مادر و همسر می‌دهد. این احساس در گروه‌های آسیب‌پذیر و در معرض آسیب بسیار موثرتر است. زنان بدسرپرست یا بی‌سرپرست

و زنان سرپرست خانوار که دوره های محرومیت جدی را سپری می کنند و قطعا در سالمندی و کهنسالی ، شرایط بسیار دشوارتری را تجربه خواهند کرد ، از جدی ترین نیازمندان بیمه های اجتماعی هستند .

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

۱ . قانون برنامه ششم توسعه

۲ . دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۶: نسبت افراد اشتغال یافته با مداخله سازمان بهزیستی به تعهد اشتغال طبق برش برنامه توسعه (۷۵ امتیاز)

تامین معاش و برخورداری از فرصت های یکسان برای بهره مندی از شغلی که متناسب با توانمندی ها و استعدادهای هر فرد باشد ، از زیربنایی ترین اقدامات در تحقق عدالت اجتماعی است . بدون تردید ، کسب استقلال و خودکفایی آرزوی هر یک از آحاد جامعه است تا با ایفای نقش موثر در جامعه و تبدیل شدن به فردی مولد و کارآمد ، هویت خود را به عنوان یک شهروند دارای اعتبار ، کسب نمایند .

بهزیستی با اتخاذ تدابیر مناسب و تشکیل کمیته های تخصصی ارزیابی حرفه ای ، جامعه هدف خود را در مسیر صحیح اشتغال هدایت و آنان را از فرصت های اشتغال متناسب با توانمندی هایشان برخوردار می نماید .

در این شاخص افرادی که مسیر قانونی تعریف شده برای ایجاد اشتغال را طی نموده و واجد شرایط اشتغال گردیده اند و تلاش آنها با حمایت سازمان منجر به ایجاد اشتغال گردیده است ، مورد ارزیابی قرار می گیرند .

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

۱ . ۱ قانون تنظیم برخی از احکام دائمی برنامه ششم توسعه

۲ . دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۷: نسبت افراد دارای معلولیت تحت پوشش دریافت کننده خدمات حمایتی ، مالی و رفاهی به کل تعداد

افراد دارای معلولیت درخواست کننده خدمات حمایتی مالی و رفاهی (۵۰ امتیاز)

معاونت توانبخشی مجموعه ای است که اقدامات هدفمند را ، درجهت قادر سازی شخص معلول ، بمنظور دست یابی به سطح نهایی توانایی و عملکرد جسمی ، حسی ، ذهنی و روانی واجتماعی و حفظ این توانایی ها انجام می دهد . براین اساس فعالیت عمده این مجموعه تغییر زندگی معلولین برایاستقلال بیشتر می باشد . دراین میان معلول به فردی اطلاق می گردد که بنا به تشخیص کمیسیون تشخیص معلولیت بر اثر ضایعه جسمی ، ذهنی ، حسی ، روانی ویا توام اختلال مستمر وقابل توجهی درسلامت وکارایی عمومی وی ایجاد گردد بطوریکه موجب کاهش استقلال فرد درزمینه های اجتماعی واقتصادی شود . دراین میان هدف معاونت توانبخشی توانمند سازی جسمی ، فرهنگی واجتماعی معلولین که فرآیندی هدفمند بارویکردی چند جانبه است ، می باشد . خدمات توانبخشی شامل خدمات حرفه ای ، اجتماعی ، آموزشی وتوانبخشی مبتنی برجامه ، شبانه روزی ، تامین وسایل کمک توانبخشی وغیره می گردد .

تبیین ماموریتها و شرح وظایف واحد استانی دستگاه اجرایی .

- نظارت بر عملکرد مراکز توانبخشی غیردولتی ، موسسات مردم نهاد
- تامین و واگذاری وسایل کمک توانبخشی معلول
- خدمات ارائه شده در برنامه توانبخشی مبتنی بر جامعه

خدمات رفاهی شامل مستمری ، حق پرستاری ، ایاب و ذهاب معلولین و مراکز ، کمک هزینه تحصیلی و دانشجویی ، مناسب سازی ، کمک هزینه درمان و توانبخشی به بیماران متابولیک ، تشخیص و تعیین کمیسیون تشخیص معلولیت

این معاونت بمنظور ارائه خدمات توانبخشی براساس دستورالعمل جامع حمایت های مالی سازمان در ابعاد گوناگون همچون توانبخشی پزشکی ، حرفه ای ، آموزشی و اجتماعی و با همکاری بهزیستی شهرستان ها فعالیت می نماید . اکثر خدمات ارائه شده منوط به ابلاغ اعتبار از سوی سازمان بهزیستی کشور است . که این معاونت در طول سال و براساس نیاز سنجی از بهزیستی شهرستان ها مبنی بر خدمات مورد نیاز پیگیر جذب اعتبارات مکفی از سوی سازمان بهزیستی کشور و یا تخصیصی ترمیم اعتبارات مذکور از اعتبارات تخصیصی استان می باشد . بخشی دیگر از خدمات این معاونت مربوط به ارائه خدمات توانبخشی روزانه توسط کلینیک توانبخشی دولتی نواب است که شامل خدمات فیزیوتراپی ، شنوایی و بینایی سنجی می گردد .

معلول : طبق تشخیص کمیسیون تشخیص معلول فردی است که بر اثر ضایعه نخاعی و جسمی ، ذهنی ، حسی ، روانی و یا توام اختلال مستمر و قابل توجهی در سلامت و کارایی عمومی وی ایجاد گردد . که در این میان معلول بانیاها خاص که شامل مبتلایان به بیماریهای عفونی مزمن ، اختلال MS ، آلزایمر ، پارکینسون و اختلال در عمل بلع غذا را نیز شامل می گردد .

حمایت های سازمان :

انواع حمایت ها در ۵ گروه اصلی به شرح ذیل قرار می گیرند

- حمایت های بیمه ای و درمانی
- حمایت های توانمند سازی
- حمایت های پیشگیری از آسیب های اجتماعی و معلولیت ها
- کمک هزینه های نگهداری
- سایر حمایت ها و کمک های موردی
- ۱) حمایت های بیمه ای و درمانی
 - حق بیمه سهم کارفرمایی (پوشش بیمه اجتماعی کارکنان مراکز)
 - تامین وسایل بهداشتی و درمانی و مصرفی و کمک هزینه تامین و تعمیر وسایل کمک توانبخشی ، ساخت پروتز و ارتز ، فرانشیز درمان ، کاشت حلزون ، درمان ناباروری و کمک هزینه درمان مازاد بر بیمه پایه سلامت ، خرید خدمت و تعمیر قطعات پروتز کاشت حلزون
 - الف) ارائه خدمات توانبخشی و کمک به درمان معلولین

(ب) تامین وسایل کمک توانبخشی

(د) حق پرستاری معلولین ضایعه نخاعی

بر طبق قانون جامع حمایت از حقوق معلولین مصوب سال ۱۳۹۶ سازمان بهزیستی مکلف است با هدف حمایت از نگهداری و مراقبت افراد دارای معلولیت شدید و خیلی شدید نیازمند و افراد دچار معلولیت‌های چندگانه نیازمند در خانواده پس از ارائه خدمات آموزشی و مشاوره‌ای به خانواده‌ها نسبت به پرداخت حق پرستاریا مددکاری به سرپرست، همسر یا قیم این افراد اقدام نماید و یا خدمات مراقبتی و نگهداری از افراد دارای معلولیت را از طریق مراکز وابسته به خود یا حمایت از مراکز بخش غیردولتی (خصوصی، تعاونی، خیریه و تشکل‌های مردم نهاد) ارائه نماید.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- قانون تشکیل سازمان بهزیستی

شاخص ۸ : نسبت افراد دریافت کننده خدمت از مراکز توانبخشی به کل افراد درخواست کننده خدمت از مراکز

توانبخشی موجود

بر اساس اهداف استراتژیک سازمان و به منظور توسعه خدمات ، گسترش اشتغالزایی و رقابت در فعالیت های تخصصی ، اقدامات قابل ملاحظه و برجسته ای در جهت ایجاد و توسعه مراکز غیر دولتی توانبخشی معلولان ، سالمندان و بیماران روانی مزمن، انجام شده و کماکان بر اساس نیاز جامعه و تعداد بالای افراد پشت نوبت خدمات و متقاضیان درحال گسترش می باشد . این مراکز شامل مراکز ارائه دهنده خدمات به صورت روزانه ، شبانه روزی ، ارائه خدمات توانبخشی در منزل و جامع به گروههای هدف هستند.

- شرح وظایف اساسی سازمان
- دستورالعمل های ابلاغی کشور

شاخص ۹ : نسبت تعداد وسایل کمک توانبخشی ارائه شده به افراد دارای معلولیت تحت پوشش به کل وسایل کمک

توانبخشی در خواست شده

در راستای توانبخشی و توانمند سازی معلولین در کنار خدمات تخصصی نیاز به استفاده از وسایل کمک توانبخشی بسته به نوع معلولیت ضروری می باشد که تامین و استفاده بموقع ومناسب معلولین از وسایل کمک توانبخشی می تواند در بازتوانی و پیشگیری از معلولیت‌های ثانویه نقش موثری داشته باشد .

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- شرح وظایف اساسی سازمان
- دستورالعمل های ابلاغی کشور

شاخص ۱۰: نسبت تعداد مکان های مناسب سازی شده در محل زندگی افراد دارای معلولیت تحت پوشش به کل مکان های مورد درخواست برای مناسب سازی

دسترسی آسان معلولین به امکانات داخل منزل از درب ورود گرفته تا فضاهای بهداشتی و آشپزخانه و اتاقها و... و همچنین بهره بردن از وسایل ویژه ای که با توجه به نوع معلولیت آنها کمک کند تا فعالیت های روزمره زندگی را مستقل انجام دهند، مورد حمایت سازمان بهزیستی است و برای انجام این امور کمک هزینه پرداخت می نماید. توانخواهان می توانند نیازمندیهای خود را در این زمینه به ادارات بهزیستی شهرستان خود منعکس نموده و درخواست کمک هزینه برای انجام مناسب سازی نمایند. کارشناسان بهزیستی موارد را بررسی خواهند کرد و در کمیته توانبخشی مطرح خواهند نمود.

برطبق ماده ۲ قانون جامع حمایت از حقوق معلولان مصوب سال ۱۳۹۵: کلیه وزارتخانه‌ها، سازمانها و مؤسسات و شرکتهای دولتی و نهادهای عمومی و انقلابی موظفند در طراحی، تولید و احداث ساختمانها و اماکن عمومی و معابرو وسایل خدماتی به نحوی عمل نمایند که امکان دسترسی و بهره‌مندی از آنها برای افراد دارای معلولیت همچون سایر افراد فراهم گردد.

تبصره - وزارتخانه‌ها، سازمانها و مؤسسات و شرکتهای دولتی و نهادهای عمومی و انقلابی موظفند جهت دسترسی و بهره‌مندی افراد دارای معلولیت، ساختمانها و اماکن عمومی، ورزشی و تفریحی، معابر و وسایل خدماتی موجود را در چارچوب بودجه‌های مصوب سالانه خود مناسب‌سازی نمایند.
مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- قانون جامع حمایت از حقوق معلولان

شاخص ۱۱- تعداد کودکان ۳ تا ۶ ساله غربال شده در برنامه غربالگری بینایی در سال ۱۳۹۹ به کل کودکان ۳ تا ۶ سال (۱۰۰ امتیاز)

طرح غربالگری بینایی یا پیشگیری از تنبلی چشم که توسط معاونت امور فرهنگی و پیشگیری سازمان بهزیستی هر سال به اجرا در می آید، با استفاده از تیم های تخصصی و آموزش دیده، نسبت به بررسی عیوب انکساری کودکان ۳ تا ۶ سال اقدام نموده و پس از شناسایی افراد مبتلا، آنان را جهت درمان های تخصصی به مراکز درمانی ارجاع می نماید. هدف از اجرای این طرح، شناسایی افراد دارای مشکلات بینایی و اقدام بموقع جهت درمان و رفع عیوب یا ممانعت از بروز معلولیت های ماندگار ناشی از آن است.

در این شاخص سطح پوشش برنامه در بین کودکان ۳ تا ۶ سال در سال بررسی مورد ارزیابی قرار می گیرد. مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

۱. قانون برنامه ششم توسعه
۲. دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۱۲- نسبت آسیب دیدگان اجتماعی تحت پوشش به کل آسیب دیدگان اجتماعی در خواست کننده حمایت از سازمان بهزیستی (۵۰ امتیاز)

آسیبهای اجتماعی و جرائم در تمام جوامع وجود داشته و جوامع مختلف برای کنترل و کاهش آن و نیز برای مقابله با آنها برنامه های متعددی تدوین و اجرا نموده اند. جامعه ما نیز از این قاعده مستثنی نیست. شاید به دلیل اهمیت این موضوع است که در اصل ۱۵۶ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز به مسئله پیشگیری از وقوع جرم و یا اصول دیگر از جمله اصل ۱۰ و ۲۹ بر تحکیم بنیان خانواده و حمایت از افراد نیازمند و ... تأکید شده است.

یکی از برنامه هایی که در جمهوری اسلامی ایران از ۱۲ سال قبل آغاز شده و از جمله اهداف آن کمک به قضا زدایی و پیشگیری از جرم و آسیبهای اجتماعی است، "اورژانس اجتماعی" می باشد که توسط سازمان بهزیستی کشور تدوین شده و در حال اجرا می باشد که "تخصصی بودن"، "به موقع بودن" و "در دسترس بودن" از ویژگیهای مهم آن بوده تا از این طریق، ارائه خدمات اجتماعی به مردم در سازمان بهزیستی کشور محدود به زمان و مکان خاصی نشده و رویکرد فعال جایگزین رویکرد غیر فعال شود.

در همین راستا و در استان قزوین نیز به منظور افزایش خدمات تخصصی به جامعه هدف، دفتر اورژانس اجتماعی به صورت کاملا مجزا از دفاتر آسیب دیدگان اجتماعی در سال ۱۳۸۷ در شهر قزوین آغاز بکار نمود و در سال ۱۳۹۱ در شهرستان تاکستان و سپس در شهرستان بوئین زهرا راه اندازی شد. شایان ذکر است با اعلام لزوم راه اندازی اورژانس اجتماعی در شهرهای بالای ۵۰ هزار نفر در جزء ۳ بند ب ماده ۸۰ برنامه ششم توسعه، ۴ شهر بالای ۵۰ هزار نفر استان قزوین شامل الوند، محمدیه، آبیک و اقبالیه نیز در اسفند ماه ۱۳۹۶ و اورژانس اجتماعی شهرستان آوج نیز در اسفند ماه ۱۳۹۷ آغاز بکار نمود.

اورژانس اجتماعی بهزیستی استان قزوین نیز در راستای پیشگیری از آسیبهای اجتماعی و مداخله در بحرانهای فردی و خانوادگی و اجتماعی به جامعه هدف خود شامل: افراد آسیب دیده اجتماعی و در معرض آسیب های اجتماعی اقدام می نماید.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

*دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۱۳: نسبت افراد تحت پوشش استفاده کننده از خدمات بیمه درمانی به کل افراد تحت پوشش مشمولین قانون

طبق اصل ۲۹ قانون اساسی، برخوردار تامین اجتماعی از نظر بازنشستگی، بیکاری، پیری، از کارافتادگی، بی سرپرستی، در راه مانده، حوادث و سوانح و نیاز به خدمات بهداشتی و درمانی و مراقبت پزشکی به صورت بیمه و غیره حقی است همگانی و دولت مکلف است از محل درآمدهای عمومی و درآمدهای حاصل از از مشارکت مردم، خدمات و حمایت های مالی فوق را برای افراد کشور تامین کند. همچنین براساس ماده ۷۰ قانون برنامه ششم توسعه، پوشش بیمه سلامت برای تمامی آحاد کشور اجباری بوده و برخورداری از یارانه دولت جهت حق سرانه بیمه از طریق ارزیابی و وسع صورت می گیرد تامین بودجه اقشار آسیب پذیر از

بودجه عمومی در قالب بودجه سنواتی تامین خواهد شد. تعریف شاخص شامل نسبت افراد تحت پوشش استفاده کننده از خدمات بیمه درمانی به کل افراد تحت پوشش مشمول قانون در یکسال جاری سال ۱۳۹۹ می باشد. منظور از افراد تحت پوشش استفاده کننده از خدمات بیمه درمانی، افراد دارای بیمه درمان سایر اقشار سازمان بهزیستی کشور و منظور از افراد تحت پوشش مشمول قانون، افراد دارای بیمه سایر اقشار سازمان و فاقد آن می باشد.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- شرحوظایف اساسی سازمان
- دستورالعمل های ابلاغی کشور

شاخص ۱۴: ضریب نفوذ افراد جامعه تحت پوشش مراکز آسیب دیدگان اجتماعی نسبت به کل افراد ساکن کشور ایران

آسیبهای اجتماعی و جرائم در تمام جوامع وجود داشته و جوامع مختلف برای کنترل و کاهش آن و نیز برای مقابله با آنها برنامه های متعددی تدوین و اجرا نموده اند. جامعه ما نیز از این قاعده مستثنی نیست. شاید به دلیل اهمیت این موضوع است که در اصل ۱۵۶ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز به مسئله پیشگیری از وقوع جرم و یا اصول دیگر از جمله اصل ۱۰ و ۲۹ بر تحکیم بنیان خانواده و حمایت از افراد نیازمند و ... تأکید شده است.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور



فصل دوم

عملکرد سال ۹۹ بهزیستی استان قزوین

مقدمه

بهزیستی استان قزوین، همه ساله وظایف و ماموریت های تکلیفی خود را بر اساس اهداف تعیین شده در برنامه های تحول اداری و همچنین برش های استانی به انجام رسانده و در نهایت، مراحل مختلفی را برای بهبود عملکرد و دستیابی به نتایج مطلوب در ارزیابی سالیانه اش طی می نماید که در این بخش بطور خلاصه به این موارد در سال ۹۷ اشاره می شود.

اهم اقدامات در سال ۹۹

پیرو ارزیابی عملکرد سال ۹۹ و اخذ نتایج حاصل از فعالیت بهزیستی استان قزوین و با عنایت به ابلاغ برنامه ششم توسعه، از ابتدای سال، کار در سازمان بهزیستی بر چند محور اساسی، متمرکز و تلاش گردید تا نسبت به سال ۹۸ کار با تدبیر و برنامه ریزی بهتری صورت پذیرد. این محورها عبارت بودند از:

۱. تعریف جدید از فعالیت پرسنل و بازآفرینی نقش آنان در عملکرد دستگاه
۲. ایجاد سیستم ارزیابی عملکرد مبتنی بر برنامه های ابلاغی برای تک تک پرسنل با تعریف اهداف

سالیانه

۳. بهبود سیستم آموزشی در سطح سازمان با رویکرد آموزش های تخصصی و کاربردی
۳. تقویت مدیریت راهبردی ستاد با افزایش مشارکت کارکنان
۴. تقویت نقش معاونت های تخصصی در برگزاری و اداره کمیته ها
۵. تلاش برای همگام نمودن فرآیند مستند سازی و ثبت گزارشات با معیارهای ارزیابی سالیانه با عنایت به موارد فوق الذکر، نشست های کارشناسی متعددی برگزار و تدابیری اتخاذ گردید که اهم آن به قرار ذیل بوده است:

۱. درخواست شاخص های اختصاصی پیشنهادی ۹۹ از سطح ملی دستگاه و اعلام نظرات استان نسبت به شاخص های مذکور و ارائه پیشنهاد جهت رفع ایرادات و ابهامات موجود
۲. انجام آسیب شناسی از فعالیت های دستگاه در تمامی سطوح کارشناسی و به ازای تمامی فعالیت ها
۳. برگزاری دوره های آموزشی لازم از سوی کارشناسان و مدیران ستاد ملی برای متولیان شاخص ها در قالب نشست های تخصصی، ویدئو کنفرانس و ...
۴. معرفی جانشین و رابطین ارزیابی عملکرد از سوی معاونت ها جهت حضور و ارتباط مستمر نمایندگان هر معاونت در جلسات و کمیته ها و کارگروه ها
۵. اجرای فرآیند انعقاد تفاهم نامه بین سطوح و سلسله مراتب مختلف سازمانی بر اساس اهداف عملکردی دستگاه در سال ۹۹ و آغاز فاز اجرایی آن
۶. هدفگذاری عملیاتی سالیانه بر اساس برنامه ششم توسعه و عملکرد سال گذشته برای تمامی شهرستان ها توسط حوزه های تخصصی ستادی



ابلاغ شاخص ها و دستورالعمل ارزیابی عملکرد ۹۹

الف) شاخص های عمومی

پیرو ابلاغ دستورالعمل ارزیابی عملکرد سال ۹۹ و ارائه شاخص های عمومی سطح استانی از سوی سازمان امور اداری و استخدامی کشور صورت گرفت ، شاخصهای مذکور بر اساس ارتباط موضوعی میان معاونتها و واحدهای مرتبط تقسیم بندی شد . همچنین چک لیست های ارزیابی عملکرد که حاوی نکات کلیدی در خصوص شیوه امتیاز دهی و نحوه مستند سازی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد دستگاه های استانی بود ، از طریق کانال اطلاع رسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان قزوین به بهزیستی ارائه گردید تا به عنوان راهنما در ارزیابی دستگاه مورد استفاده قرار گیرد .

بدین ترتیب ، با برگزاری جلسات متعدد توسط کمیته مدیریت عملکرد ، ضمن انجام اقدامات آموزشی برای متولیان شاخص ها جهت آشنایی آنها با روند عملیاتی و اجرایی ارزیابی سال ۹۹ ، واحدهای مربوطه ، متولیان هر یک از شاخص ها را معرفی و با صدور ابلاغ ، نسبت به واگذاری مسئولیت تکمیل فرآیند ارزیابی شاخص مورد نظر به متولی تعیین شده اقدام نمودند .

متولیان نیز موظف شدند تا ضمن برنامه ریزی برای جمع آوری مدارک لازم نسبت به تهیه فایل های استاندارد گزارش عملکرد ، آن ها را جهت بررسی به دبیرخانه کمیته مربوطه ، دبیرخانه کارگروه توسعه راهبری مدیریت و همچنین دفتر مدیریت عملکرد ارسال نمایند.

علاوه بر این ، مطابق با مصوبات ابلاغی سازمان بهزیستی کشور ، هر یک از متولیان و مسئولین مافوق آنها ، ماموریت یافتند تا جهت اطمینان از صحت اطلاعات درج شده در فایل گزارش عملکرد ، نسبت به هماهنگی و کسب تاییدیه از واحدهای ستادی متناظر در بهزیستی کشور اقدام نمایند . نحوه توزیع شاخص های عمومی به تفکیک محورهای تعیین شده بشرح ذیل انجام پذیرفت.

جدول شماره ۱ - توزیع شاخص های عمومی بر اساس حوزه های عملکردی بهزیستی و واحدهای همکار

ردیف	نام محور	حوزه اصلی	حوزه های همکار
۱	محور اصلاح ساختار سازمانی	اداره فناوری اطلاعات و تحول اداری	معاونت مشارکتها ، کارگروه توسعه راهبری مدیریت
۲	محور توسعه دولت الکترونیک	اداره فناوری اطلاعات و تحول اداری	معاونت های تخصصی - روابط عمومی - ستاد پذیرش و هماهنگی - کمیته اصلاح فرآیند - روابط عمومی
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی	معاونت پشتیبانی و منابع انسانی	اداره فاوا - دفتر مدیریت عملکرد
۴	محور ارتقاء سلامت اداری ، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	دفتر مدیریت عملکرد	ستاد پذیرش و هماهنگی - دبیرخانه ستاد اقامه نماز - دبیرخانه مناسب سازی - کلیه معاونت ها
۵	نظارت و ارزیابی	دفتر مدیریت عملکرد	معاونت پشتیبانی و منابع انسانی - اداره فاوا

در نهایت با حمایت مدیرکل محترم و همکاری واحدهای مربوطه و همچنین دبیران کمیته های کارگروه توسعه راهبری مدیریت ، آمار و اطلاعات لازم جمع آوری و از طریق سامانه ارزیابی عملکرد تا پایان فروردین سال ۱۳۹۹ ثبت گردیده و با افزودن تحلیل ها و مستندات مورد نیاز ، گزارش نهایی ارائه گردید .

ب) شاخصهای اختصاصی

دفتر مدیریت عملکرد سازمان بهزیستی کشور شاخصهای اختصاصی سال ۹۸ ادارات کل بهزیستی استان های کشور من جمله قزوین را در قالب فرم الف ابلاغ نمود که بر اساس دستورالعمل ضمیمه شاخص ها ، ضمن تشکیل کمیته مدیریت عملکرد و ارائه آموزش های مربوطه به حوزه های تخصصی ، شاخص های تعیین شده جهت اجرا ، ارائه گزارشات و مستندات ابلاغ گردید . شاخص های مذکور عبارت بودند از :

جدول شماره ۲ - فرم الف شاخص های اختصاصی ابلاغ شده استانی در سال ۹۹

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	استاندارد S	سقف امتیاز W (ضریب اهمیت)
۱	حمایت از کودکان خیابانی	نفر	۷۳۲۳	۷۵
۲	نسبت تعداد واحدهای مسکونی واگذار شده در سال ۱۳۹۹ برای جامعه نیازمند حمایت به تعداد واحدهای مسکونی مورد انتظار جهت احداث برای جامعه مذکور	درصد	۸۰	۱۰۰
۳	درصد نوزادان و شیرخواران تحت پوشش برنامه غربالگری تشخیص و مداخله زود هنگام شنوایی نوزادان و شیر خواران	درصد	۹۰	۷۵
۴	حمایت از کودکان بی سرپرست	درصد	۱۰۰	۷۵
۵	نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره مند از بیمه های اجتماعی به کل جامعه هدف	درصد	۵۰	۱۰۰
۶	نسبت افراد اشتغال یافته با مداخله سازمان بهزیستی به تعهد اشتغال طبق برش سالانه برنامه توسعه	درصد	۱۰۰	۷۵
۷	نسبت افراد دارای معلولیت تحت پوشش دریافت کننده خدمات حمایتی مالی و رفاهی به کل تعداد افراد دارای معلولیت درخواست کننده خدمات حمایتی مالی و رفاهی	درصد	۷۰	۱۰۰
۸	نسبت افراد دریافت کننده خدمت از مراکز توانبخشی به کل افراد درخواست کننده خدمت از مراکز توانبخشی موجود	درصد	۸۳	۵۰
۹	نسبت تعداد وسایل کمک توانبخشی ارائه شده به افراد دارای معلولیت تحت پوشش به کل وسایل کمک توانبخشی درخواست شده	درصد	۴۰	۵۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	استاندارد S	سقف امتیاز (ضریب اهمیت) W
۱۰	نسبت تعداد مکان های مناسب سازی شده در محل زندگی افراد دارای معلولیت تحت پوشش به کل مکان های مورد درخواست برای مناسب سازی	درصد	۴۲	۵۰
۱۱	تعداد کودکان ۳ تا ۶ ساله غربال شده در برنامه غربالگری بینایی در سال ۱۳۹۹ به کل کودکان ۳ تا ۶ سال	درصد	۵۰	۱۰۰
۱۲	نسبت آسیب دیدگان اجتماعی تحت پوشش به کل آسیب دیدگان اجتماعی در خواست کننده حمایت از سازمان بهزیستی	درصد	۱۰۰	۵۰
۱۳	نسبت افراد تحت پوشش استفاده کننده از خدمات بیمه درمانی به کل افراد تحت پوشش مشمولین قانون	درصد	۱۰۰	۵۰
۱۴	ضریب نفوذ افراد جامعه تحت پوشش مراکز آسیب دیدگان اجتماعی نسبت به کل افراد ساکن کشور ایران	درصد	۹۷	۵۰
	جمع امتیاز			۱۰۰۰

پیرو جلسات برگزار شده در راستای توجیه شاخص ها و نحوه استخراج و ثبت اطلاعات مربوط به آنها ، نشست مشترکی در سازمان بهزیستی کشور با حضور کلیه معاونین ، مدیران و کارشناسان ستادی دفاتر مربوطه برگزار و اطلاعات لازم در اختیار استان ها قرار گرفت . علاوه بر این ، هر یک از حوزه های تخصصی ستادی با برگزاری ویدئو کنفرانس کشوری با معاونت های متناظر خود در استان ها ، راهبری لازم را در مورد ارزیابی عملکرد استان ها به انجام رساندند .

نکته حائز اهمیت دیگر در روند ثبت اطلاعات شاخص های اختصاصی ، اقدام موثر و قابل توجه راهبری ملی در سال ۹۹ بود که طبق دستور صادره از سوی دفتر مدیریت عملکرد سازمان بهزیستی کشور ، هر معاونت بخصوص معاونت های تخصصی مکلف به تدوین راهنمای جدید نحوه محاسبه شاخص و همچنین تعیین مستندات مورد نیاز آن گردیدند که انجام آن موجب عملکرد یکسان ادارات کل بهزیستی در سراسر کشور و همچنین همکاری جدی تر ، دقیق تر و منصفانه تر ناظران سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها در ارزیابی دستگاه ها می گردید . همچنین هر معاونت و واحد ستادی نماینده مشخصی برای راهنمایی و هدایت واحدهای استانی معرفی نمودند .

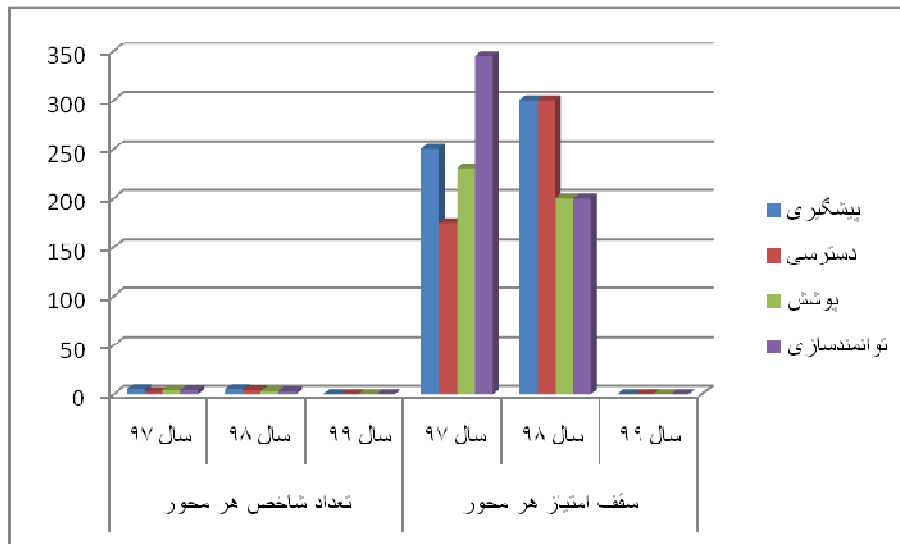
مقایسه شاخص های عمومی و اختصاصی سال های ۹۷ تا ۹۹

جدول شماره ۳ - مقایسه ۳ ساله تعداد و امتیاز شاخص ها در محورهای ارزیابی اختصاصی عملکرد

سقف امتیاز هر محور			تعداد شاخص هر محور			محور ارزیابی
سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۷	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۷	
-	۳۰۰	۲۵۰	-	۵	۵	پیشگیری
-	۳۰۰	۱۷۵	-	۴	۲	دسترسی
-	۲۰۰	۲۳۰	-	۳	۴	پوشش
-	۲۰۰	۳۴۵	-	۳	۴	توانمندسازی
۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۴	۱۵	۱۵	جمع

لازم به توضیح می باشد علت عدم درج تعداد شاخص در سال ۹۹ حذف محورهای ارزیابی فوق الذکر در سال ۹۹ بوده و صرفاً در سال مذکور ۱۴ عنوان شاخص اختصاصی به سازمان ابلاغ گردیده است.

نمودار شماره ۱ - مقایسه تعداد شاخص های اختصاصی ابلاغی در سال های ۹۷ تا ۹۹

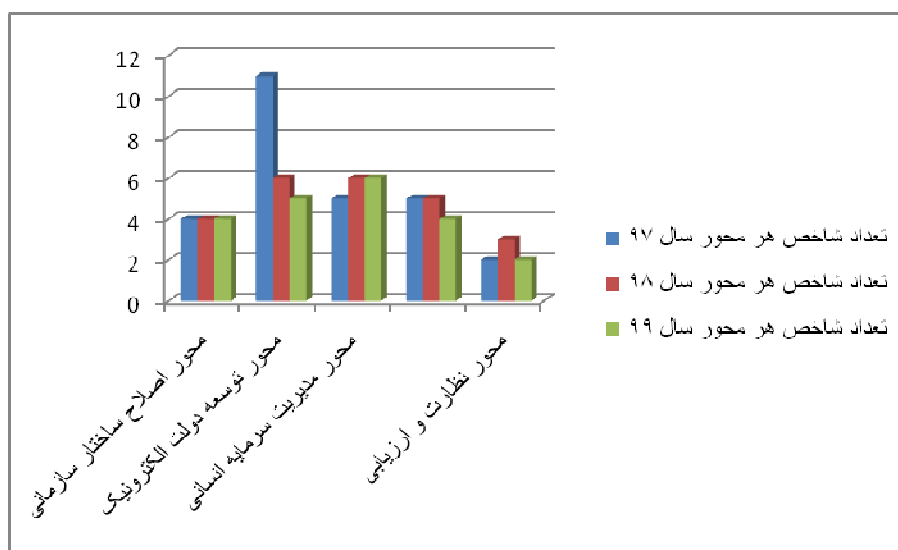


طبق تغییرات انجام شده طی سه سال گذشته در سال ۹۹ تعداد شاخص های ارزیابی به ۱۴ عنوان کاهش داشته است و لیکن سقف امتیازات شاخص در سالهای اخیر تغییر نداشته است .

جدول شماره ۴ - مقایسه ۳ ساله تعداد و سقف امتیاز شاخص ها در محورهای ارزیابی عمومی عملکرد

ردیف	محور ارزیابی	تعداد شاخص هر محور			سقف امتیاز هر محور		
		سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹
۱	محور اصلاح ساختار سازمانی	۴	۴	۴	۱۲۵	۱۲۵	۱۲۵
۲	محور توسعه دولت الکترونیک	۱۱	۶	۵	۳۰۰	۳۰۰	۳۰۰
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی	۵	۶	۶	۲۶۵	۱۷۵	۱۷۵
۴	محور ارتقاء سلامت اداری ، و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری	۵	۵	۴	۱۵۰	۱۵۰	۱۵۰
۵	محور نظارت و ارزیابی	۲	۳	۲	۱۶۰	۱۳۰	۱۰۰
	جمع	۳۲	۲۷	۲۱	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰

نمودار جدول شماره ۴ - مقایسه تعداد شاخص های عمومی ابلاغی در سال های ۹۷ تا ۹۹



نمودار جدول شماره ۴ - مقایسه امتیاز اخص های عمومی ابلاغی در سال های ۹۷ تا ۹۹



آنچه در ساده ترین شکل ممکن از ارزیابی و در یک نگاه سریع به محورهای ابلاغی نظام ارزیابی عملکرد درسه سال گذشته می توان بدست آورد که هرساله تعداد محورها کاهش یافته است. و با این تفاسیر ، می بایست راهبردهای نتیجه محور جایگزین راهبردهای آماری و خدمات محور بخصوص با تکیه بر سلامت و سرعت فعالیت گردد .

نحوه جمع آوری اطلاعات و ثبت آنها در سامانه

با توجه به تغییرات صورت گرفته در شاخص های عمومی و اختصاصی ، برنامه ریزی صحیح بمنظور فراهم نمودن امکان جمع آوری اطلاعات در زمان مقتضی و ثبت و کنترل و اصلاح آن ها ضروری بوده و برای تحقق این امر ، اتخاذ تدابیر مناسب و ایجاد هماهنگی و همکاری لازم بین واحدهای مختلف و متولیان شاخص ها بسیار حائز اهمیت بوده است .

دفتر مدیریت عملکرد و دبیرخانه کارگروه راهبری توسعه مدیریت بهزیستی استان قزوین برای ساماندهی ارزیابی سال ۹۹ از آغاز سال نسبت به تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد ۹۷ و شناسایی نقاط ضعف و

قوت فرآیند ارزیابی سال گذشته اقدام و تلاش خود را برای رفع ابهامات و نواقص موجود در عملکرد دستگاه آغاز نمود.

در ابتدا به عنوان نخستین اقدام، جداسازی شاخص هایی که در آنها امتیاز لازم کسب نشده بود، صورت پذیرفت و در گام بعد علل عدم کسب امتیاز احصا گردید. با عنایت به آنچه احصاء گردید، کلیه معاونت ها و ادارات دارای نقش موثر در ارزیابی دستگاه، از ابتدای سال نسبت به طرح موضوعات و پیشنهادات خود برای حوزه های ستادی مرتبط اقدام نموده و مکاتبات متعددی در این زمینه انجام دادند. در نتیجه پیگیری های صورت گرفته توسط دفاتر مدیریت عملکرد استان ها و در راس آنها، دفتر مدیریت عملکرد سازمان بهزیستی کشور، بسیاری از ابهامات برطرف و دستورالعمل های خوب و کارآمدی برای رفع نواقص سال های گذشته و بهبود شیوه ارزیابی سال ۹۸ تدوین و به استان ها ابلاغ گردید. اگرچه همچون سالیان گذشته تاخیر زمانی در تدوین و ابلاغ شاخص ها و شیوه نامه مذکور بخصوص در شاخص های عمومی، بخش قابل توجهی از زمان در اختیار استان را به هدر داد، لیکن بهتر شدن عملکرد ستادی بویژه در مورد شاخص های اختصاصی و به پایان رساندن و ابلاغ آنها قبل از باز شدن سامانه ارزیابی گام موثری برای تغییر و بهبود کیفیت و کمیت ارزیابی و حصول نتیجه مطلوب تر بود.

دفتر مدیریت عملکرد به عنوان متولی اصلی نظارت بر ارزیابی شاخص های اختصاصی با دریافت هر دستورالعمل و شیوه نامه، نشست مشترکی با کارشناسان و معاونین تخصصی مربوطه برگزار و ضمن ارائه راهکارهای بهره برداری از دستورالعمل مذکور، نسبت به ارائه توضیحات لازم برای برنامه ریزی صحیح و دقیق و رعایت زمانبندی تعیین شده برای انجام ارزیابی و همچنین ثبت اطلاعات و مستند سازی فعالیت های انجام شده، اقدام نمود.

دبیرخانه کارگروه راهبری توسعه مدیریت نیز، در زمینه شاخص های عمومی اقدامات مشابهی را برنامه ریزی و نسبت به پیاده سازی برنامه های مربوطه اقدام نمود.

در نهایت با اعلام زمان ثبت اطلاعات در اسفند ماه ۹۹ و بر اساس شیوه نامه و فرمت ثبت اطلاعات ارسالی از سوی سازمان بهزیستی کشور و ابلاغ کد کاربری و شناسه عبور تعیین شده توسط بهزیستی کشور، ثبت اطلاعات با همکاری بی دریغ همکاران در حوزه های مختلف آغاز و در حد توان و در مهلت مقرر به اتمام رسید، در ادامه اطلاعات جمع آوری شده توسط حوزه ها از سوی کارشناسان دفتر مدیریت عملکرد مورد بررسی قرار گرفته و بازخورد اولیه نتایج جهت تکمیل اطلاعات و رفع نواقص کتبا به اطلاع واحدهای متولی رسانده شد.

این نظارت و ارزیابی از سوی حوزه های ستادی سازمان بهزیستی کشور نیز صورت گرفته و همزمان با فعالیت متولیان استانی، ناظرین سطح ملی دستگاه نیز نسبت به کنترل و ارائه طریق به استان ها اقدام نموده و مراحل ارزیابی عملکرد را پیگیری می نمودند.

نتایج کسب شده در ارزیابی عملکرد ۹۹

پیرو تکمیل اطلاعات هر یک از شاخص ها توسط متولیان مربوطه و ثبت اطلاعات در سامانه تسما ، مراحل نظارت و کنترل و اصلاح از سوی مسئولین ستادی صورت گرفته و در نهایت نتایج بدست آمده در سه سطح خود ارزیابی ، اعلام نظر کارشناسی و امتیاز نهایی ، مشخص گردید که به شرح ذیل می باشد

جدول شماره ۵ - وضعیت ارزیابی شونده بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی و اختصاصی در سال ۹۹

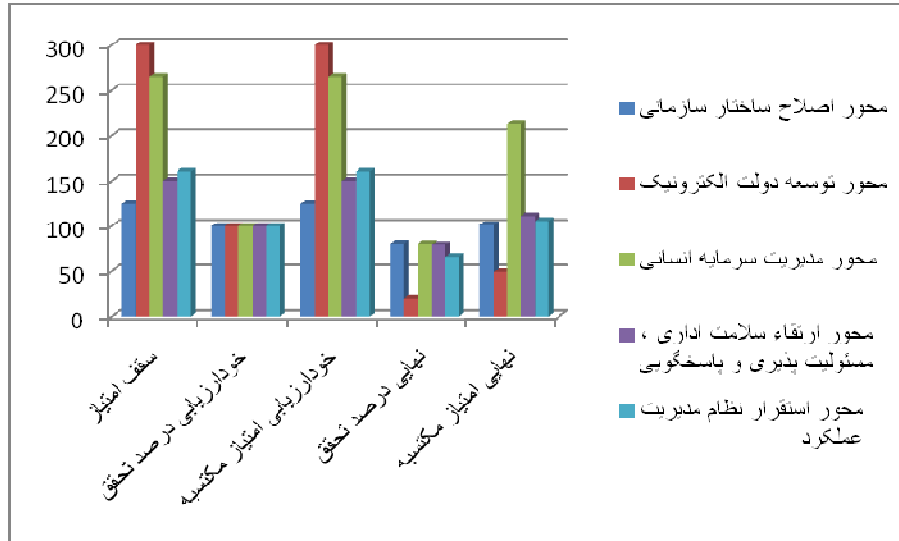
حوزه ارزیابی	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
		درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
شاخص های عمومی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰۰	۶۲/۰۸	۶۲۰/۲۸
شاخص های اختصاصی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰۰
ارزیابی نهایی	۲۰۰۰	۱۰۰۰	۲۰۰۰	۶۲/۰۸	۱۶۲۰/۲۸

طبق جدول ۵ با توجه به عملکرد سال ۹۹ در خود ارزیابی انجام شده، شاخص های عمومی با کسب امتیاز ۶۲۰/۲۸ درصد تحقق برابر ۶۲/۰۸٪ را به خود اختصاص دادند. شاخص های اختصاصی نیز با کسب امتیاز ۱۰۰۰ درصد تحقق برابر ۱۰۰٪ را به خود اختصاص دادند و در نهایت جمع امتیاز دستگاه در خودارزیابی عملکرد سال ۹۹ برابر ۱۰۰۰ و درصد تحقق اهداف عملکرد آن برابر ۱۰۰٪ بوده است. در نهایت با ارائه امتیاز عملکرد نهایی، دستگاه با کسب ۱۶۲۰/۲۸ امتیاز در شاخص های عمومی موفق به تحقق ۶۲/۰۸٪ اهداف خود گردیده است. در شاخص های اختصاصی ۱۰۰۰ را بدست آورده اند. در مجموع دستگاه از ۲۰۰۰، امتیاز ۱۶۲۰/۲۸ کسب و درصد تحقق ۶۲/۲۸٪ شده است.

جدول شماره ۶ - مقایسه وضعیت محورها بر اساس سنجش شاخص های ارزیابی عمومی سال ۹۹

ردیف	محور	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
			درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
۱	محور اصلاح ساختار سازمانی	۱۲۵	۱۰۰	۱۲۵	۸۰.۹۸	۱۰۱/۲۳
۲	محور توسعه دولت الکترونیک	۳۰۰	۱۰۰	۳۰۰	۲۰.۰۹	۴۹/۲۲
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی	۲۶۵	۱۰۰	۲۶۵	۸۰.۵۵	۲۱۳/۴۷
۴	محور ارتقاء سلامت اداری ، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	۱۵۰	۱۰۰	۱۵۰	۷۹.۲۴	۱۱۰/۹۴
۵	محور استقرار نظام مدیریت عملکرد	۱۶۰	۱۰۰	۱۶۰	۶۶.۰۳	۱۰۵/۶۶
	جمع	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰۰	۶۲.۰۸	۶۲۰.۲۸

نمودار جدول شماره ۶- مقایسه درصد تحقق محورهای ارزیابی عمومی در سال ۹۹.



طبق جدول ۶ با توجه به عملکرد سال ۹۹ و نتایج حاصله پس از ارائه امتیاز نهایی دستگاه نشان می دهد که در محور اصلاح ساختار سازمانی امتیاز ۱۰۱/۲۳ و درصد تحقق ۸۰/۹۸٪ بدست آمده است . در محور توسعه دولت الکترونیک امتیاز ۴۹/۲۲ و درصد تحقق ۲۰/۰۹٪ بدست آمده است . امتیاز حاصله در محور مدیریت سرمایه انسانی ۲۱۳/۴۷ و درصد تحقق ۸۰/۵۵ بوده است .

همچنین در محور ارتقاء سلامت اداری ۱۱۰/۹۴ امتیاز کسب و ۷۹/۲۴٪ اهداف محقق شده است. در خصوص محور استقرار نظام مدیریت عملکرد امتیاز کسب شده ۱۰۵/۶۶ و درصد تحقق اهداف ۶۶/۰۳ بوده است.

جدول شماره ۷ - مقایسه وضعیت خود ارزیابی و امتیاز مکتسبه محورها بر اساس شاخص های ارزیابی اختصاصی در سال ۹۹

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	خودارزیابی		امتیاز نهایی	
			درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
۱	حمایت از کودکان خیابانی	نفر	۷۵	۱۰۰	۷۵	۱۰۰
۲	نسبت تعداد واحدهای مسکونی واگذار شده در سال ۱۳۹۹ برای جامعه نیازمند حمایت به تعداد واحدهای مسکونی مورد انتظار جهت احداث برای جامعه مذکور	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۳	درصد نوزادان و شیرخواران تحت پوشش برنامه غربالگری تشخیص و مداخله زود هنگام شنوایی نوزادان و شیرخواران	درصد	۷۵	۱۰۰	۷۵	۱۰۰
۴	حمایت از کودکان بی سرپرست	درصد	۷۵	۱۰۰	۷۵	۱۰۰
۵	نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره مند از بیمه های اجتماعی به کل جامعه هدف	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۶	نسبت افراد اشتغال یافته با مداخله سازمان بهزیستی به تعهد اشتغال طبق برش سالانه برنامه توسعه	درصد	۷۵	۱۰۰	۷۵	۱۰۰
۷	نسبت افراد دارای معلولیت تحت پوشش دریافت کننده خدمات حمایتی مالی و رفاهی به کل تعداد افراد دارای معلولیت درخواست کننده خدمات حمایتی مالی و رفاهی	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۸	نسبت افراد دریافت کننده خدمت از مراکز توانبخشی به کل افراد درخواست کننده خدمت از مراکز توانبخشی موجود	درصد	۵۰	۱۰۰	۵۰	۱۰۰

امتیاز نهایی		خودارزیابی		واحد سنج ش MU	عنوان شاخص	ردیف
درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه			
۱۰۰	۵۰	۱۰۰	۵۰	درصد	نسبت تعداد وسایل کمک توانبخشی ارائه شده به افراد دارای معلولیت تحت پوشش به کل وسایل کمک توانبخشی درخواست شده	۹
۱۰۰	۵۰	۱۰۰	۵۰	درصد	نسبت تعداد مکان های مناسب سازی شده در محل زندگی افراد دارای معلولیت تحت پوشش به کل مکان های مورد درخواست برای مناسب سازی	۱۰
۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	درصد	تعداد کودکان ۳ تا ۶ ساله غربال شده در برنامه غربالگری بینایی در سال ۱۳۹۹ به کل کودکان ۳ تا ۶ سال	۱۱
۱۰۰	۵۰	۱۰۰	۵۰	درصد	نسبت آسیب دیدگان اجتماعی تحت پوشش به کل آسیب دیدگان اجتماعی در خواست کننده حمایت از سازمان بهزیستی	۱۲
۱۰۰	۵۰	۱۰۰	۵۰	درصد	نسبت افراد تحت پوشش استفاده کتته از خدمات بیمه درمانی به کل افراد تحت پوشش مشمولین قانون	۱۳
۱۰۰	۵۰	۱۰۰	۵۰	درصد	ضریب نفوذ افراد جامعه تحت پوشش مراکز آسیب دیدگان اجتماعی نسبت به کل افراد ساکن کشور ایران	۱۴
۱۰۰۰		جمع امتیاز				

طبق جدول ۷ و با توجه به عملکرد سال ۹۹، بهزیستی استان قزوین در تمامی شاخص های اختصاصی بر اساس خود ارزیابی و چه ارزیابی نهایی صورت گرفته، امتیاز کامل را کسب نموده و در تمامی شاخص ها درصد تحقق برابر ۱۰۰ درصد می باشد. بعبارت دیگر، بهزیستی استان قزوین در تمامی شاخص های اختصاصی، توانسته است اهداف خود را بطور کامل محقق ساخته و به امتیاز کامل در هر یک دست پیدا کند.

وضعیت هر یک از محورهای ارزیابی به تفکیک شاخص های عمومی

با عنایت به لزوم تحلیل جزء به جزء عملکرد دستگاه در هر یک از محور های ارزیابی عمومی که دارای شاخص ها و زیر شاخص های متعدد بوده و تحقق هر یک از آنها در پیشبرد مأموریت های برنامه ششم توسعه و همچنین اهداف تخصصی دستگاه، تاثیر بسزایی داشته است، در ذیل به بررسی هر یک از محورها به تفکیک شاخص ها و زیر شاخص های تعبیه شده در هر یک می پردازیم.

جدول شماره ۸ - وضعیت شاخص ها بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی در محور اصلاح ساختار سازمانی

ردیف	شاخص	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
			امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	میزان واگذاری خدمات دستگاه اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی	۲۰	۲۰	۱۰۰	۶۲۳	۳۱۰۱۳
۲	میزان اجرایی شدن اختیارات تفویض شده از ستاد دستگاه به واحد استانی	۲۰	۲۰	۱۰۰	۱۵	۷۵
۳	تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و تفویض اختیارات استانی به سطوح شهرستانی	۲۰	۲۰	۱۰۰	۱۵	۷۵
۴	میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغ	۶۵	۶۵	۱۰۰	۶۵	۱۰۰

طبق جدول ۸ با توجه به عملکرد سال ۹۹ بر اساس خود ارزیابی شاخص های عمومی در محور اصلاح ساختار سازمانی تمامی شاخص های عمومی امتیاز کامل کسب گردیده و در تمامی شاخص ها درصد تحقق ۱۰۰ می

باشد. لیکن پس از اعلام نتایج ارزیابی نهایی دستگاه در شاخص واگذاری خدمات به بخش خصوصی امتیاز ۶.۲۳ با درصد ۳۱.۱۳ حاصل شده است. در شاخص های میزان اجرایی شدن اختیارات، تفکیک وظایف استانی و شهرستانی و میزان انطباق ساختار اجرایی امتیاز کامل کسب و درصد تحقق ۱۰۰٪ را بدست آورده است.

جدول شماره ۹ - وضعیت شاخص ها بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی در محور توسعه دولت الکترونیک

ردیف	شاخص	خودارزیابی		سقف امتیاز	نهایی	
		درصد تحقق	امتیاز مکتسبه		درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
۱	استاندار سازی تارنما	۱۰۰	۵۵	۵۵	عدم مصداق مصداق	عدم مصداق مصداق
۲	ارائه خدمات در میز خدمت	۱۰۰	۱۲۰	۱۲۰	۲۴.۳۵	۲۹.۲۳
۳	کیفیت واگذار خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان	۱۰۰	۴۵	۴۵	۰	۰۰
۴	مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرایند ها و تصمیمات دستگاههای اجرایی	۱۰۰	۳۰	۳۰	۰۰	۰۰
۵	احراز هویت الکترونیکی	۱۰۰	۵۰	۵۰	۴۰	۲۰

بهزیستی استان قزوین در خودارزیابی انجام شده، طبق جدول ۹ و با توجه به عملکرد سال ۹۹ برابر ارزیابی نهایی صورت گرفته در شاخص استاندار سازی تارنما عدم مصداق بوده است. در شاخص ارائه خدمات در میز خدمت حضوری و الکترونیکی، ۲۹.۲۳ امتیاز و درصد تحقق ۲۴.۳۵ بوده است. در شاخص کیفیت واگذار خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان و مشارکت الکترونیکی امتیاز حاصل نگردیده است. در شاخص های احراز هویت الکترونیکی امتیاز ۲۰ درصد تحقق ۴۰ کسب شده است.

جدول شماره ۱۰ - وضعیت شاخص ها بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی در محور مدیریت سرمایه انسانی

ردیف	شاخص	خودارزیابی		نهایی	
		امتیاز	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	ساماندهی و متناسب سازی نیروی	۶۰	۱۰۰	۳۰.۸۲	۵۱.۳۶
۲	تناسب شغل و شاغل	۴۰	۱۰۰	۴۰	۱۰۰
۳	شایسته سالاری در انتصاب مدیران	۶۰	۱۰۰	۶۰	۱۰۰
۴	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	۶۰	۱۰۰	۵۵.۹۰	۹۳.۱۷
۵	ارزشیابی عملکرد مدیران	۱۵	۱۰۰	۱۳.۲۵	۸۸.۳۳
۶	ارزیابی و توسعه شایستگی های مدیران	۳۰	۱۰۰	۱۳.۵۰	۴۵

طبق جدول شماره ۱۰ و با توجه به عملکرد سال ۹۹ بهزیستی استان قزوین ، محور مدیریت سرمایه انسانی شاخص ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی با کسب ۳۰.۸۲ امتیاز تنها به ۵۱.۳۶٪ از اهداف خود دست پیدا نموده است .. در شاخص تناسب شغل و شاغل امتیاز ۴۰ و درصد تحقق ۱۰۰٪ بدست آمده است . در شاخص شایسته سالاری در انتصاب مدیران امتیاز ۶۰ و درصد تحقق ۱۰۰٪ بوده است. در شاخص اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان امتیاز ۵۵.۹۰ و درصد تحقق ۹۳.۱۷٪ کسب شده و برای شاخص ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان امتیاز ۱۳.۵ و درصد تحقق ۴۵ بدست آمده است.

جدول شماره ۱۱ - وضعیت شاخص ها بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی در محور ارتقاء سلامت اداری ، مسئولیت

پذیری و پاسخگویی

ردیف	شاخص	خودارزیابی		نهایی	
		امتیاز	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	ارتقاء سلامت نظام اداری	۶۰	۱۰۰	۴۲.۴۲	۷۰.۷۰
۲	صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	۴۰	۱۰۰	۳۱.۳۵	۷۸.۳۸
۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	۲۰	۱۰۰	۱۷.۵۴	۸۷.۷۰
۴	استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی	۳۰	۱۰۰	۲۶.۷۰	۸۹

طبق جدول شماره ۱۱ بهزیستی استان قزوین در خود ارزیابی با توجه به عملکرد سال ۹۹ در تمامی شاخص ها به امتیاز کامل را کسب نموده و درصد تحقق بدست آمده برابر ۱۰۰٪ می باشد. آنچه در نهایت به واسطه ارزیابی نهایی دستگاه بدست آمده است برای شاخص ارتقاء سلامت اداری امتیاز ۴۲.۴۲ و درصد تحقق ۷۰.۷۰٪ و برای شاخص صیانت از حقوق شهروندان امتیاز ۳۱.۳۵ و درصد تحقق ۷۸.۳۸ و برای شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز امتیاز ۱۷.۵۴ و درصد تحقق ۸۷.۷۰٪ بوده است. همچنین برای شاخص رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد امتیاز ۲۶.۷۰ و میزان تحقق ۸۹٪ حاصل گردیده است.

جدول شماره ۱۲ - وضعیت شاخص ها بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی محور نظارت و ارزیابی

ردیف	شاخص	خودارزیابی		نهایی	
		امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه اجرایی	۱۰۰	۱۰۰	۷۱	۷۱
۲	اجرای برنامه مدیریت سبز	۷۱	۱۰۰	۳۴.۶۶	۵۷.۷۷

طبق جدول شماره ۱۲ با توجه به عملکرد سال ۹۹ بر اساس خود ارزیابی شاخص های عمومی محور استقرار نظام مدیریت عملکرد در تمامی شاخص ها امتیاز کامل کسب گردیده و در تمامی شاخص ها درصد تحقق ۱۰۰ درصد می باشد. با توجه نتایج نهایی بدست آمده برای شاخص استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه ، امتیاز حاصله ۷۱ و درصد تحقق ۷۱٪ بوده است. همچنین امتیاز بدست آمده برای شاخص اجرای برنامه مدیریت سبز ۳۴.۶۶ و درصد تحقق ۵۷.۷۷٪ بوده است.

فصل سوم:

تحلیل عملکرد بهزیستی استان قزوین

مقدمه

ثمره هر ارزیابی و سنجشی می بایست تعیین فواید و مضرات کار انجام شده و استخراج نقاط ضعف و قوت و تهدیدها و فرصت های آن بوده و در نهایت منجر به کسب دانشی گردد که امکان ارتقاء نتایج و بهبود عملکرد را فراهم می سازد.

بررسی عملکرد کلی بهزیستی استان قزوین در مقایسه با سنوات گذشته زمینه تحلیل مناسبی را برای ساماندهی و راهبری تحول نظام اداری دستگاه فراهم خواهد نمود. در این بخش ضمن مقایسه عملکرد بهزیستی با سالهای گذشته، تغییرات صورت گرفته بررسی و تحلیل آنها بصورت مشروح بیان شده و در انتها نیز راهکارهای پیشنهادی بهبود عملکرد دستگاه استخراج و جهت بهره برداری آتی ارائه گردیده است.

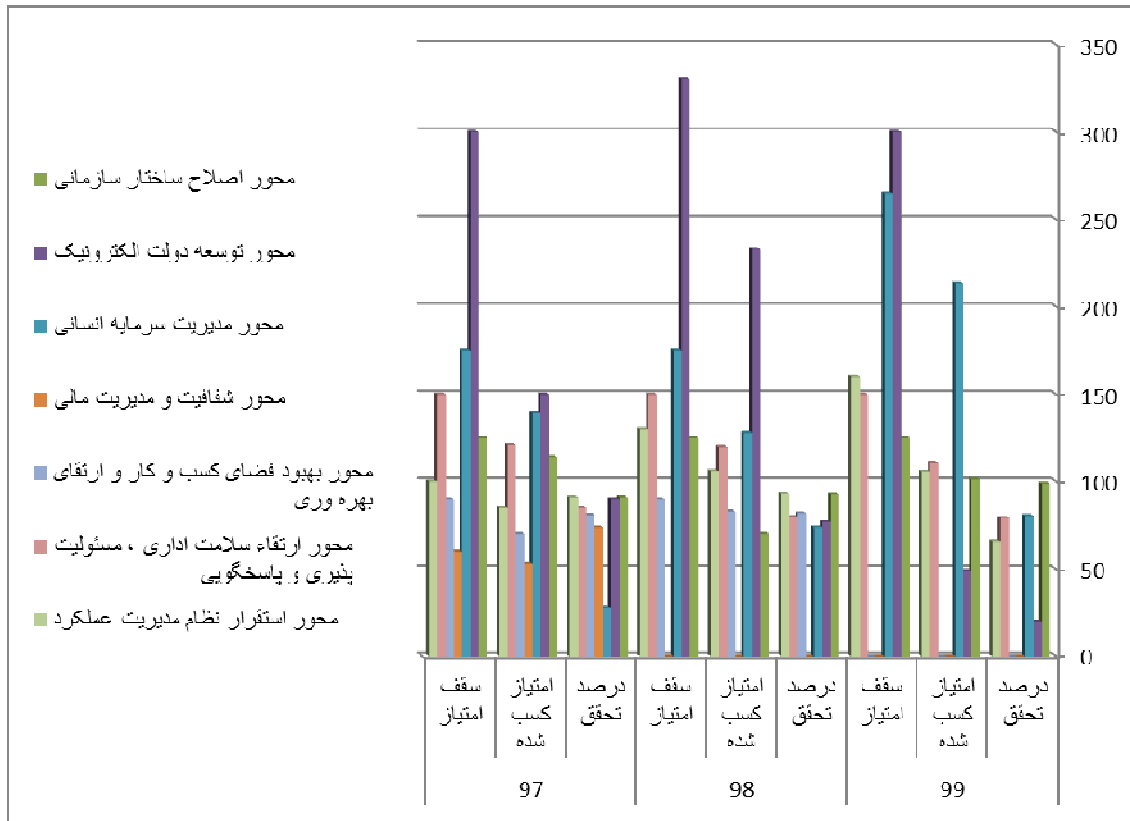
بررسی مقایسه ای عملکرد بهزیستی در طی سال های ۹۷ تا ۹۹

الف) شاخص های عمومی

جدول شماره ۱۳ - مقایسه عملکرد بهزیستی در سال های ۹۷ تا ۹۹ به تفکیک محورهای ارزیابی عمومی

ردیف	محور	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	محور اصلاح ساختار سازمانی	۱۲۵	۱۱۳/۱۰	۹۰/۴۸	۱۲۵	۶۹/۵۰	۹۲/۶۶	۱۲۵	۱۰۱/۲۳	۸۰/۹۸
۲	محور توسعه دولت الکترونیک	۳۰۰	۱۴۹/۶۹	۴۹/۸۹	۳۳۰	۲۳۲/۲۹	۷۶/۹۱	۳۰۰	۴۹/۲۲	۲۰/۰۹
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی	۱۷۵	۱۳۸/۲۷	۷۹/۰۱	۱۷۵	۱۲۸/۳۵	۷۳/۳۴	۲۶۵	۲۱۳/۴۷	۸۰/۵۵
۴	محور شفافیت و مدیریت مالی	۶۰	۵۲/۱۵	۷۳/۳۳	-	-	-	-	-	-
۵	محور بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری	۹۰	۶۹/۶۰	۸۰/۲۰	۹۰	۲۴/۸۲	۳۸/۸۱	-	-	-
۶	محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی	۱۵۰	۱۲۰/۰۳	۸۴/۳۰	۱۵۰	۱۱۹/۲۳	۷۹/۴۵	۱۵۰	۱۱۰/۹۴	۷۹/۳۴
۷	محور استقرار نظام مدیریت عملکرد	۱۰۰	۸۴/۳۰	۹۰/۴۸	۱۳۰	۱۰۵/۹۳	۹۲/۶۶	۱۶۰	۱۰۵/۶۶	۶۶/۰۳

طبق جدول شماره ۱۳ محورهای شفافیت مالی و بهبود فضای کسب و کار و ارتقای بهره وری در سال ۹۹ مورد ارزیابی قرار نگرفته است.

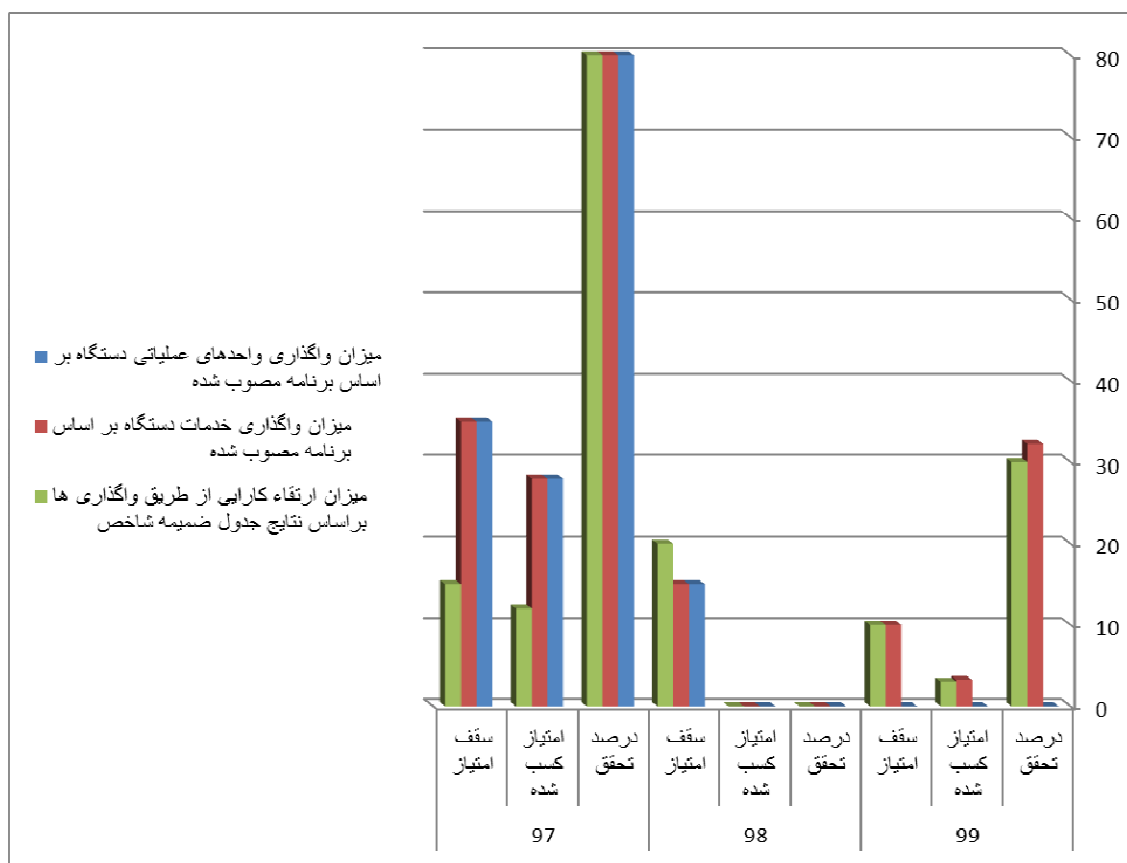


مقایسه عملکرد بهزیستی از سال ۹۷ تا ۹۹ در محورهای عمومی دستگاه به تفکیک شاخص‌های هر محور
الف) محور اصلاح ساختار سازمانی

جدول شماره ۱۴ - وضعیت زیر شاخص‌های واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه‌های اجرایی به بخش خصوصی و مدیریت محلی از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب	درصد تحقق
۱	میزان واگذاری واحدهای عملیاتی دستگاه بر اساس برنامه مصوب	۳۵	۲۸	۸۰	۱۵	عدم مصداق	عدم مصداق	-	-	-
۲	میزان واگذاری خدمات دستگاه بر اساس برنامه مصوب شده	-	-	-	۱۵	عدم مصداق	عدم مصداق	۳۲.۲۶	۳.۲۳	۱۰
۳	میزان ارتقاء کارایی از طریق واگذاری‌ها براساس نتایج جدول ضمیمه شاخص	۱۵	۱۲	۸۰	۲۰	عدم مصداق	عدم مصداق	۳۰	۳	۱۰

نمودار شماره ۱۴- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه های اجرایی به شبکه های حرفه ای ، بخش خصوصی و سمن ها از سال ۹۷ تا ۹۹

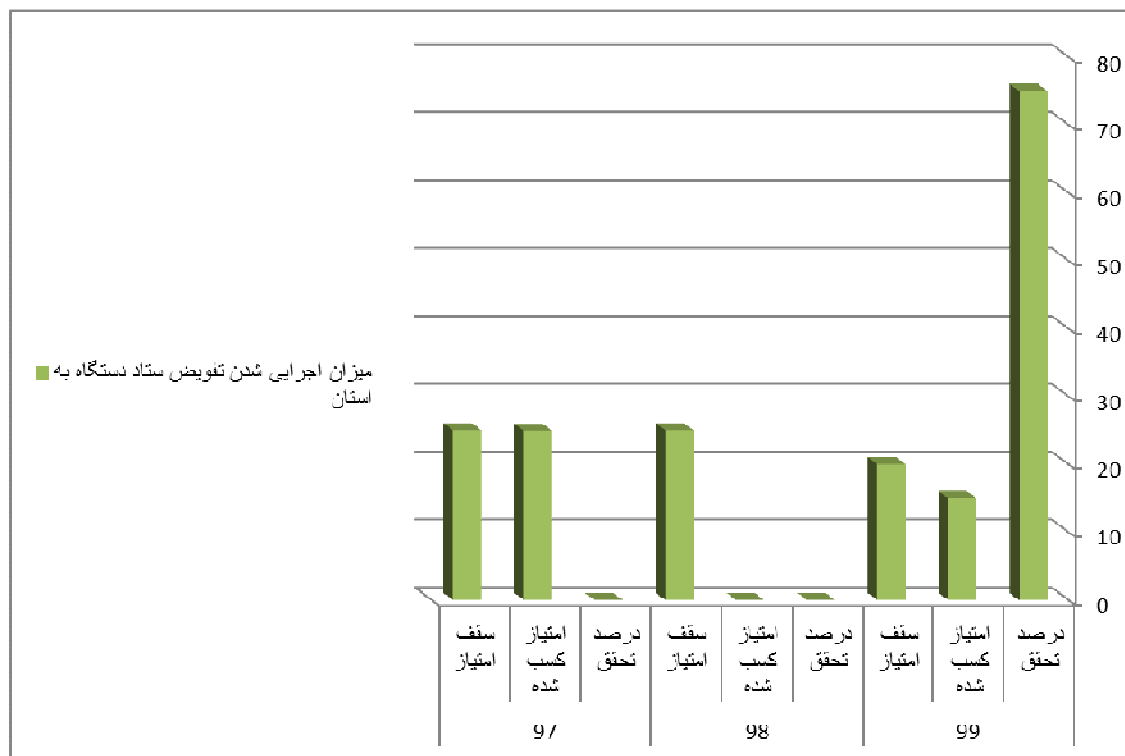


جدول شماره ۱۵- وضعیت زیر شاخص های میزان اجرایی شدن تفویض ستاد دستگاه به استان از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	میزان اجرایی شدن تفویض ستاد دستگاه به استان	۲۵	۲۴/۹	۹۶/۳۶	۲۵	۲۰/۸۳	۸۳/۳۳	۲۰	۱۵	۷۵

نمودار شماره ۱۵- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص واگذاری وظایف ستاد به استان به منظور تمرکز زدایی از سال ۹۷ تا

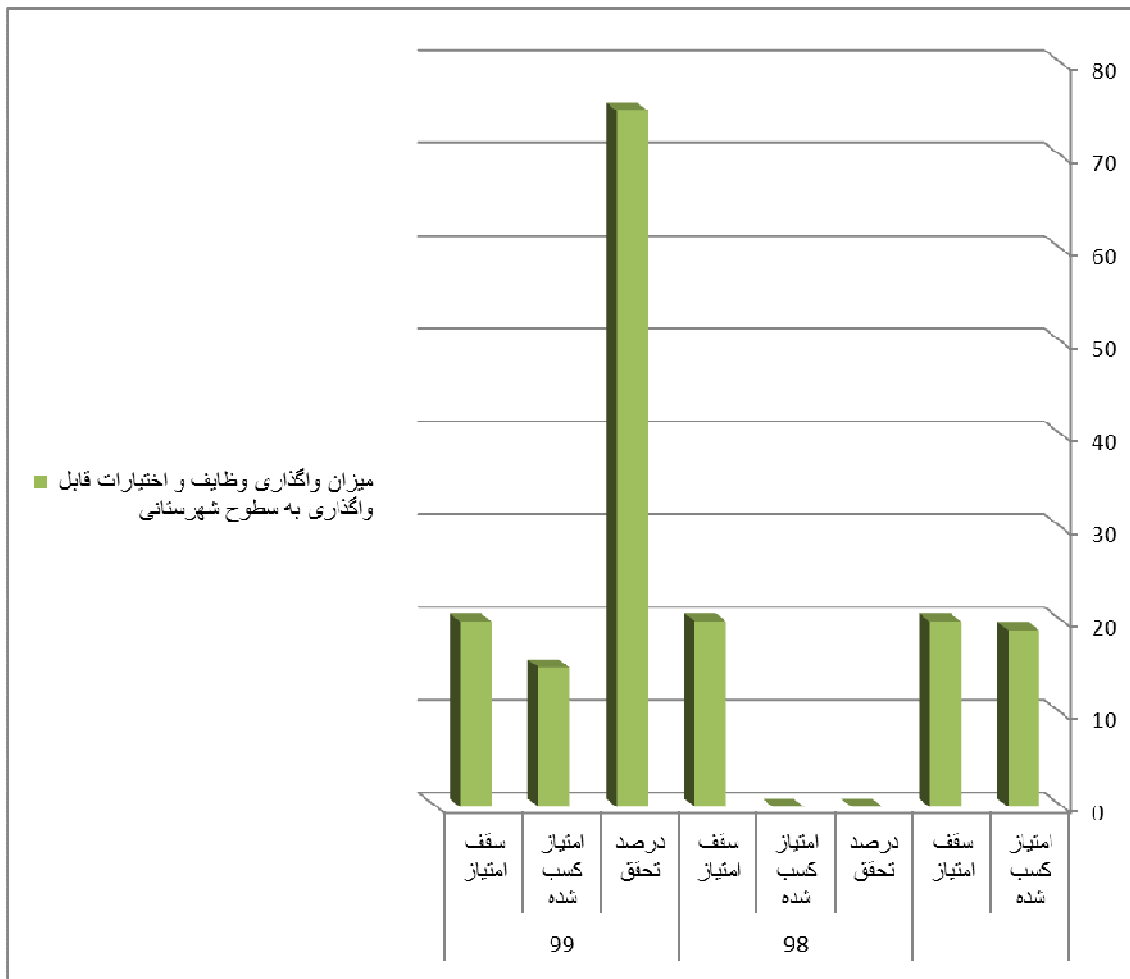
۹۹



جدول شماره ۱۶ - وضعیت زیر شاخص های تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	میزان واگذاری وظایف و اختیارات قابل واگذاری به سطوح شهرستانی	۲۰	۱۹/۰۱	۹۵/۰۳	۲۰	۱۸/۶۷	۹۳/۳۳	۲۰	۱۵	۷۵

نمودار شماره ۱۶ - مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص تفکیک وظایف استانی و شهرستانی به منظور تمرکز زدایی و واگذاری حداکثری اختیارات و وظایف به سطوح شهرستانی از سال ۹۷ تا ۹۹



جدول شماره ۱۷ - وضعیت زیر شاخص میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغی از سال ۹۷ تا ۹۹

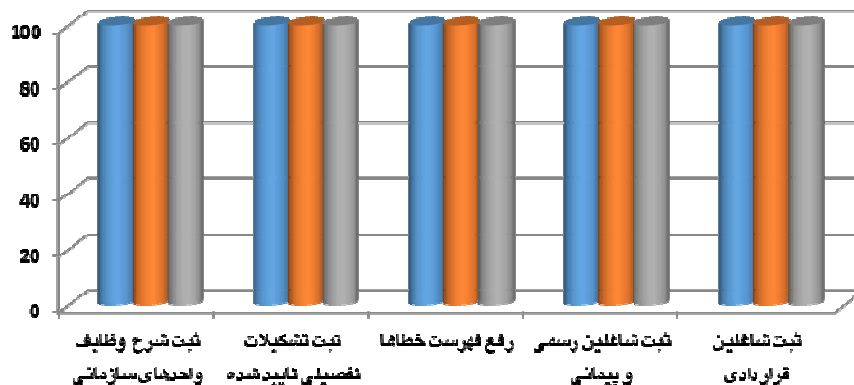
ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی ابلاغی	-	-	-	-	-	-	۶۵	۶۵	۱۰۰

با عنایت به ابلاغ شاخص میزان انطباق ساختار اجرایی دستگاه با ساختار رسمی در سال ۹۹ مقایسه درصد تحقق اهداف در این شاخص امکان پذیر نمی باشد.

جدول شماره ۱۸ - وضعیت زیر شاخص های اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه های اجرایی از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	ثبت شرح وظایف واحدهای سازمانی	۶	۶	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰	-	-	-
۲	ثبت تشکیلات تفصیلی تایید شده	۶	۶	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰	-	-	-
۳	رفع فهرست خطاها	۴	۴	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰	-	-	-
۳	ثبت شاغلین رسمی و پیمانی	۸	۸	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰	-	-	-
۴	ثبت شاغلین رسمی و پیمانی	۶	۶	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰	-	-	-
۵	ثبت شاغلین قراردادی	۸	۸	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰	-	-	-

نمودار جدول شماره ۱۸- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص اجرای بخشنامه سامانه ملی مدیریت ساختار دستگاه‌های اجرایی از سال ۹۷ تا ۹۸



لازم به ذکر است شاخص مذکور در سال ۹۹ حذف گردیده است.

ب) محور توسعه دولت الکترونیک

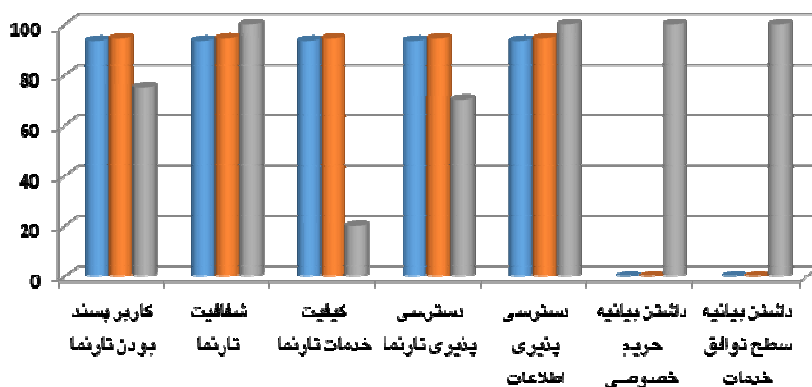
جدول شماره ۱۹ - وضعیت زیر شاخص های استاندارد سازی تار نما (وب سایت) دستگاه از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	کاربر پسند بودن تارنما	۶	۲/۵	۷۵	۷/۵	۷/۵	۱۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق
۲	شفافیت تارنما	۶	۶	۱۰۰	۷/۵	۷/۵	۱۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق
۳	کیفیت خدمات تارنما	۷	۱/۴	۲۰	۱۰	۱۰	۶۵	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق
۴	دسترسی پذیری تارنما	۵	۳/۵	۷۰	۶	۶	۱۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق
۵	دسترسی پذیری اطلاعات	۵	۵	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق

عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۱۰۰	۴	۴	۱۰۰	۳	۳	داشتن بیانیه حریم خصوصی
عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۱۰۰	۹	۹	۱۰۰	۳	۳	داشتن بیانیه سطح توافق خدمات

نمودار جدول شماره ۱۹- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص های ارائه خدمات الکترونیک و پیشخوان دولت از سال ۹۷ تا

۹۸



با توجه به اینکه در سال ۹۹ شاخص استانداردسازی تارنما عدم مصداق لحاظ گردیده تنها مقایسه در سالهای ۹۷ و ۹۸ امکانپذیر بوده است.

جدول شماره ۲۰- وضعیت زیر شاخص های میز خدمت حضوری و الکترونیکی از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۲	ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری	۳۰	۷/۲۹	۲۴/۳۰	۷۰	۳۴/۶۴	۴۹/۴۸	۱۲۰	۲۹/۲۳	۲۴/۳۵
	ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت الکترونیکی	-	-	-	۵۰	۳۰	۶۰	۵۰	۰	۰
۳	ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت ترکیبی	-	-	-	-	-	-	۲۵	۰	۰
۴	نظرسنجی و تحلیل نظرات در خصوص کیفیت ارائه خدمات	-	-	-	-	-	-	۲۰	۱۰/۵۷	۵۲/۸۵

جدول شماره ۲۱- وضعیت زیر شاخص های کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان	-	-	-	-	-	-	۴۵	۰	۰

*با عنایت به ابلاغ شاخص کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان در سال ۹۹ مقایسه درصد تحقق اهداف در این شاخص امکان پذیر نمی باشد.

جدول شماره ۲۲- وضعیت زیر شاخص های مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرایندها و تصمیمات دستگاههای اجرایی ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرایندها و تصمیمات دستگاههای اجرایی	-	-	-	-	-	-	۳۰	۰	۰

*با عنایت به ابلاغ شاخص مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرایندها و تصمیمات دستگاههای اجرایی در سال ۹۹ مقایسه درصد تحقق اهداف در این شاخص امکان پذیر نمی باشد.

جدول شماره ۲۳- وضعیت زیر شاخص های توسعه زیر ساخت دولت الکترونیکی از سال ۹۷ تا ۹۹

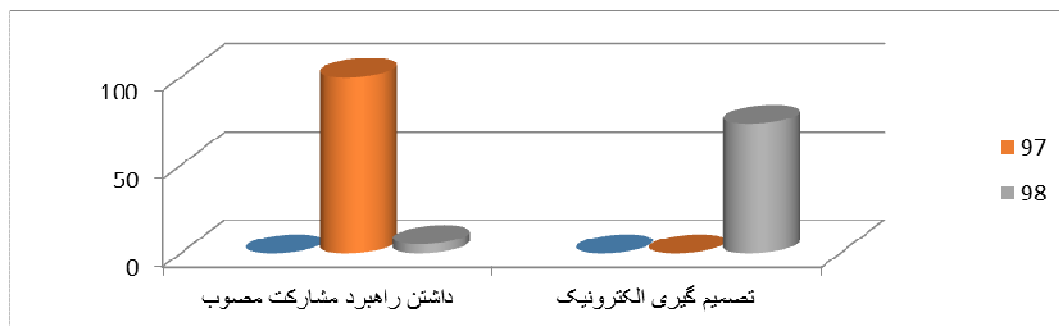
ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	الکترونیکی کردن پاسخگویی به استعلامات سایر دستگاه ها از طریق GSB	۶	۲	۳۳/۳۳	-	-	-	-	-	-
۲	داشتن پست الکترونیک سازمانی برای کلیه کارکنان	۶	۶	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	-	-	-
۳	داشتن گواهی نامه های امنیت	۷	۰	۰	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	-	-	-
۴	شبکه سراسری درون دستگاهی	۶	۶	۱۰۰	۷	۷	۱۰۰	-	-	-

لازم به ذکر است شاخص مذکور در سال ۹۹ حذف گردیده است.

جدول شماره ۲۴- وضعیت زیر شاخص های مشارکت الکترونیکی از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	داشتن راهبرد مشارکت مصوب	۱۰	۵	۵	۱۰	۵	۵	-	-	-
۲	تصمیم گیری الکترونیک	۱۵	۱۱	۷۳/۳۳	۱۵	۱۱	۷۳/۳۳	-	-	-

نمودار جدول شماره ۲۴- مقایسه درصد تحقق اهداف زیر شاخص های مشارکت الکترونیکی از سال ۹۷ تا ۹۸

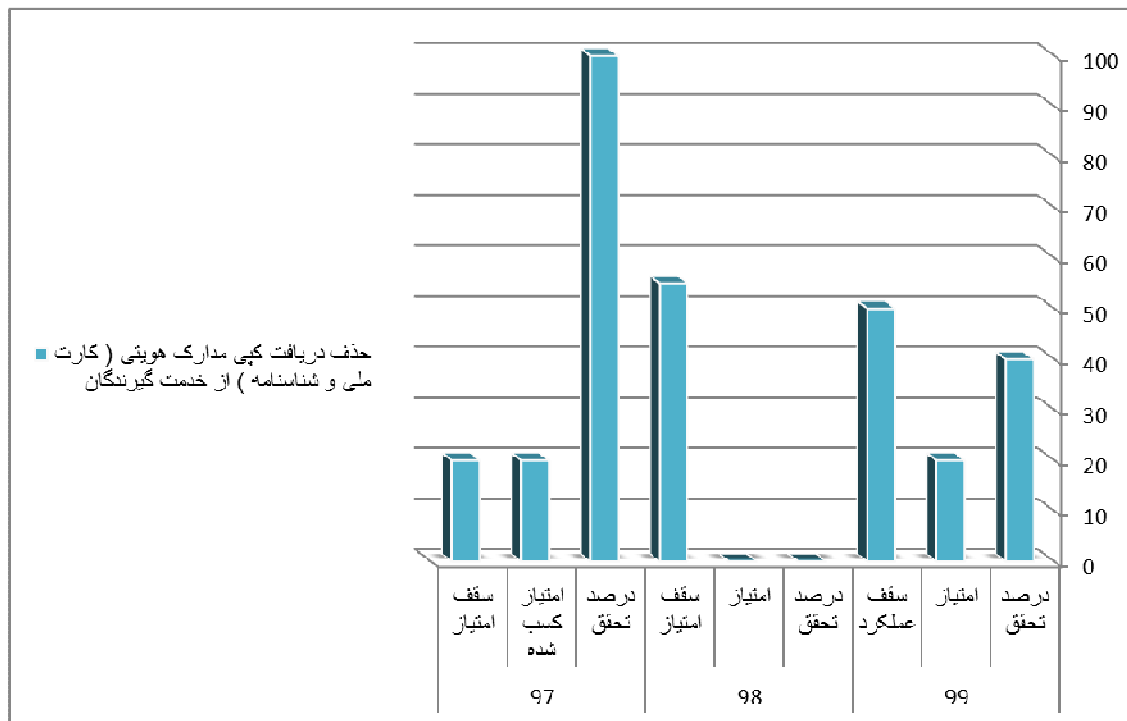


لازم به ذکر است شاخص مذکور در سال ۹۹ حذف گردیده است.

جدول شماره ۲۵- وضعیت زیر شاخص احراز هویت الکترونیکی خدمت گیرندگان از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان	۲۰	۲۰	۱۰۰	۵۵	۵۳/۱۶	۹۶/۶۵	۵۰	۲۰	۴۰

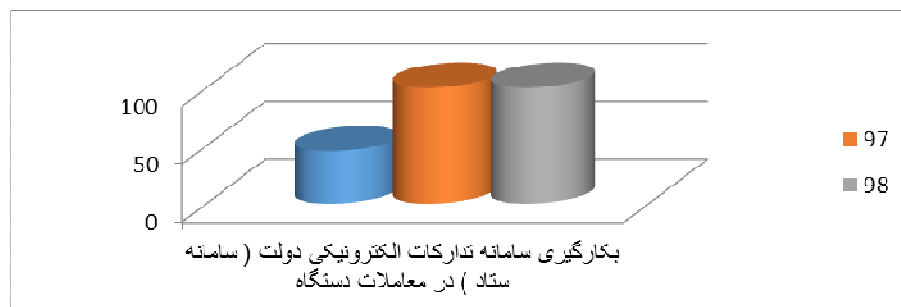
نمودار شماره ۲۵- مقایسه درصد تحقق اهداف زیر شاخص های احراز هویت الکترونیکی خدمت گیرندگان از سال ۹۷ تا ۹۹



جدول شماره ۳۲- وضعیت زیر شاخص های بکارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	بکارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) در معاملات دستگاه	۳۰	۳۰	۱۰۰	۳۵	۳۵	۱۰۰	-	-	-

نمودار جدول شماره ۳۲ - مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص بکارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (سامانه ستاد) از سال ۹۷ تا ۹۸ . لازم به ذکر است شاخص مذکور در سال ۹۹ حذف گردیده است و مقایسه در سه سال اخیر مقدور نمی باشد.

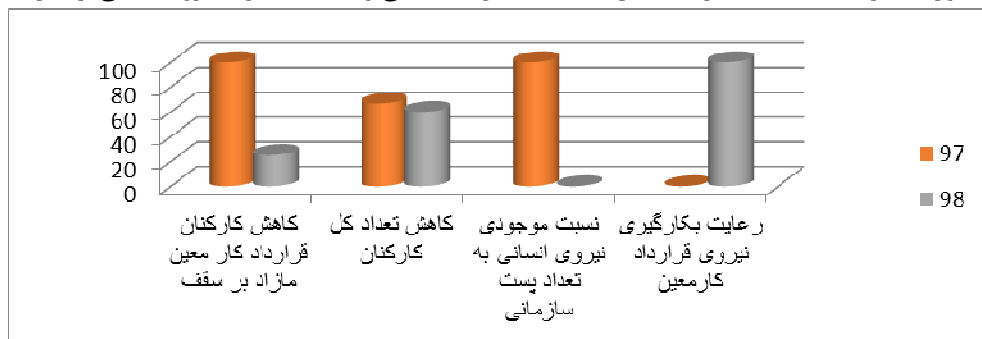


ج) محور مدیریت سرمایه انسانی

جدول شماره ۳۳ - وضعیت زیر شاخص های ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	نسبت موجودی نیروی انسانی به کل پست های مصوب	۱۰	۱۰	۱۰۰	-	-	-	-	-	-
۲	نسبت نیروی قراردادی دیپلم به پایین تر به تعداد کل کارکنان	۱۰	۲/۱	۲۱	-	-	-	-	-	-
۳	کاهش کارکنان قرارداد کار معین مازاد بر سقف تعیین شده تبصره ذیل ماده ۳۲	۱۰	۱۰	۱۰۰	۱۵	۳/۷۵	۲۵	۱۵	۶۸۲	۴۵.۴۵
۴	کاهش تعداد کل کارکنان (رسمی ، پیمانی ، قرارداد کار معین و کارگری	۱۰	۶/۶۷	۶۶/۶۶	۱۵	۹	۶۰	۱۵	۹	۶۰
۵	نسبت موجودی نیروی انسانی به تعداد پست سازمانی مشاغل عمومی	۱۰	۱۰	۱۰۰	۱۵	۰	۰	۱۵	۱۵	۱۰۰
۶	رعایت بکارگیری نیروی قرارداد کارمعین حداکثر تا ۱۰ درصد پست های سازمانی مصوب	-	-	-	۱۵	۱۵	۱۰۰	۱۵	۰	۰

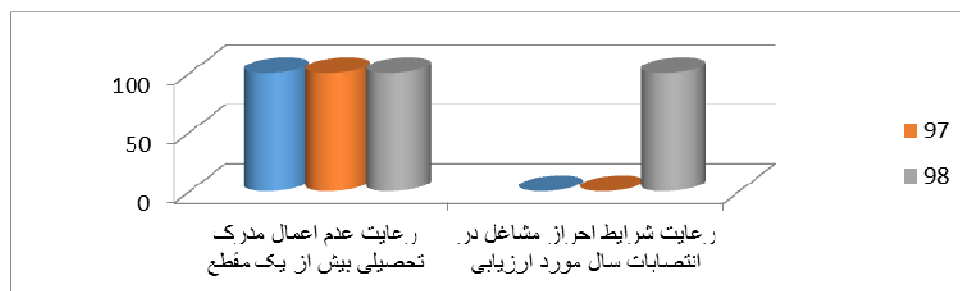
نمودار جدول شماره ۳۳- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی از سال ۹۷ تا ۹۹



جدول شماره ۳۳ - وضعیت زیر شاخص های تناسب شغل و شاغل از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	انطباق مدرک تحصیلی شاغلین با شرایط احراز شغل مورد تصدی	۳	۳	۱۰۰	-	-	-	-	-	-
۲	رعایت عدم اعمال مدرک تحصیلی بیش از یک مقطع	۳	۳	۱۰۰	۵	۵	۱۰۰	۱۵	۱۵	۱۰۰
۳	رعایت ضوابط ارتقاء رتبه و طبقه شاغلین	۴	۴	۱۰۰	-	-	-	-	-	-
۴	رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی	-	-	-	-	-	-	۲۵	۲۵	۱۰۰

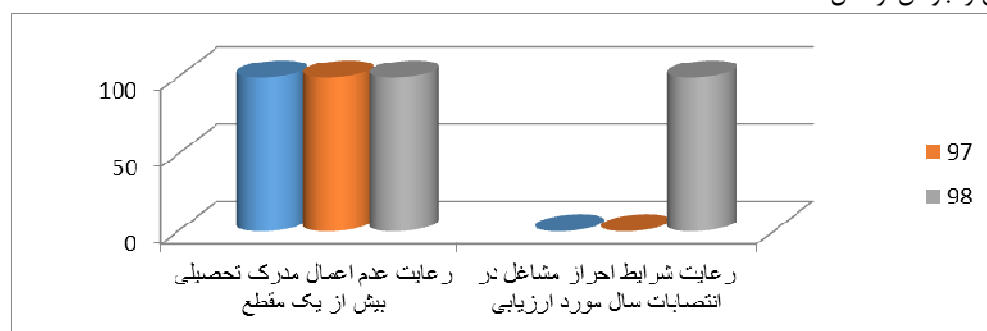
نمودارجدول شماره ۳۳- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص تناسب شغل و شاغل از سال ۹۷ تا ۹۸



جدول شماره ۳۴- وضعیت زیر شاخص های شایسته سалاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	رعایت ضوابط انتخاب و انتصاب	۱۵	۷/۵	۵۰	۱۲	۱۲	۱۰۰	۶۰	۶۰	۱۰۰
۲	رعایت ضوابط مرتبط با بهره گیری از ظرفیت جوانان در پست های مدیریتی از حیث کاهش سابقه	۱۰	۱۰	۱۰۰	-	-	-	-	-	-
۳	رعایت ضوابط مرتبط با بهره گیری از ظرفیت زنان در پست های مدیریتی	۱۰	۱۰	۱۰۰	-	-	-	-	-	-
۴	کاهش متوسط سن مدیران	-	-	-	۱۲	۰	۰	-	-	-
۵	افزایش نسبت مدیران زن به کل مدیران	-	-	-	۱۱	۱۱	۱۰۰	-	-	-

نمودارجدول شماره ۳۴- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص شایسته سалاری در انتصاب مدیران و بهره گیری از توانمندی های زنان و جوانان از سال ۹۷ تا ۹۸



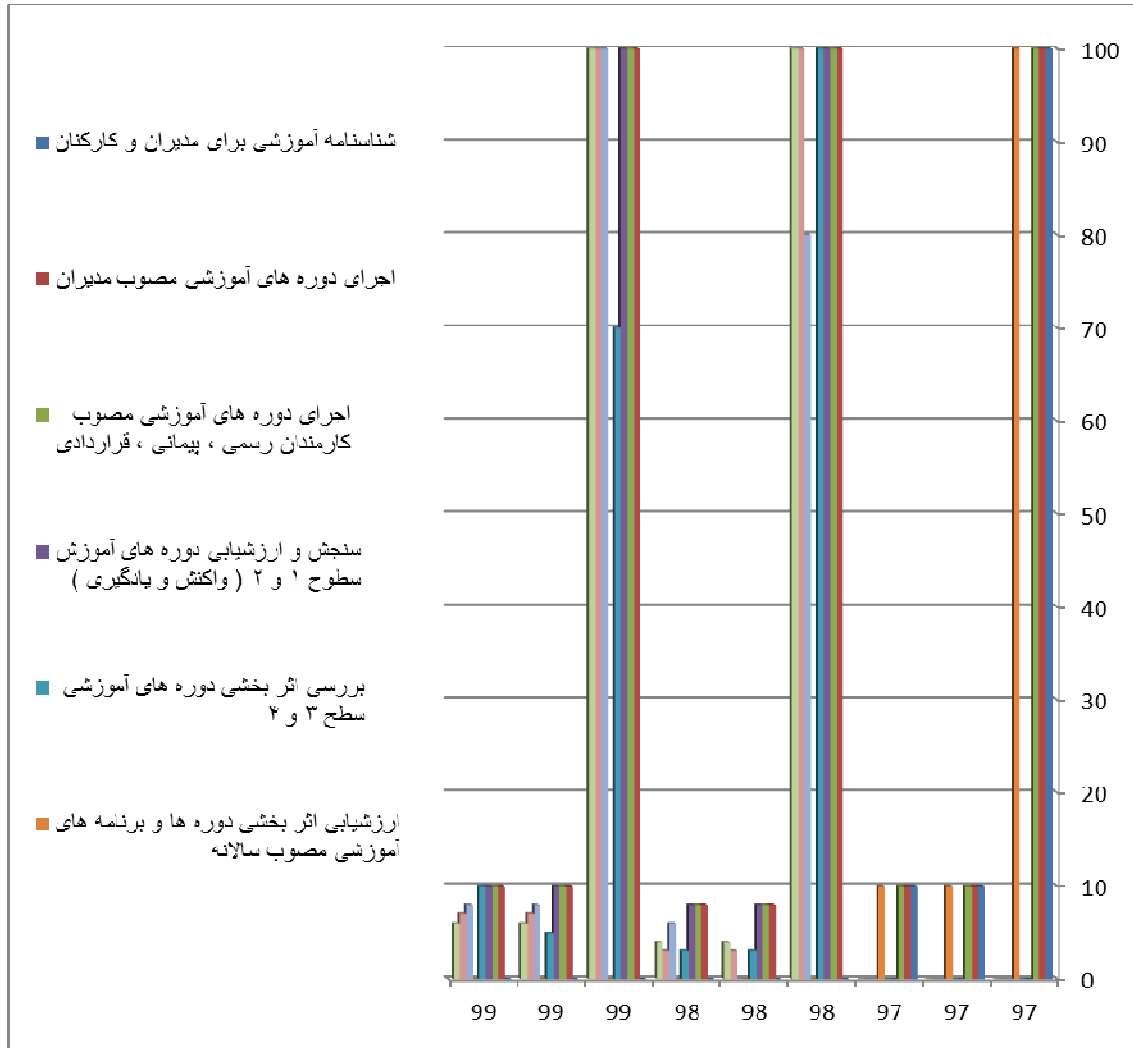
نظر به اینکه نماگرهای شاخص شایسته سالاری در انتصاب مدیران در سال ۹۹ حذف گردیده تنها مقایسه در سال ۹۷ و ۹۸ صورت پذیرفته است .

جدول شماره ۳۵ - وضعیت زیر شاخص های اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	شناسنامه آموزشی برای مدیران و	۱۰	۱۰	۱۰۰	-	-	-	-	-	-
۲	اجرای دوره های آموزشی مصوب	۱۰	۱۰	۱۰۰	۸	۸	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰
۳	اجرای دوره های آموزشی مصوب کارمندان رسمی ، پیمانی ، قراردادی	۱۰	۱۰	۱۰۰	۸	۸	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰
۴	سنجش و ارزشیابی دوره های آموزش سطوح ۱ و ۲ (واکنش و یادگیری)	حذف	۰	۰	۸	۸	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰
۵	بررسی اثر بخشی دوره های آموزشی سطوح ۳ و ۴	حذف	۰	۰	۳	۳	۱۰۰	۴۹۰	۷۰	۷۰
۶	ارزشیابی اثر بخشی دوره ها و برنامه های آموزشی مصوب سالانه	۱۰	۱۰	۱۰۰	-	-	-	-	-	-
۷	استفاده از مدرسان واجد شرایط عمومی و موضوعی تدریس براساس بخشنامه	-	-	-	۶	۴/۸۰	۸۰	۸	۸	۱۰۰
۸	تدوین و اعلام برنامه آموزشی مصوب به سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	-	-	-	۳	۳	۱۰۰	۷	۷	۱۰۰
۹	تهیه شناسنامه آموزشی شاغلین و تشکیل بانک اطلاعات آموزشی براساس	-	-	-	۴	۴	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰

نمودار شماره ۳۵- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان از سال ۹۷

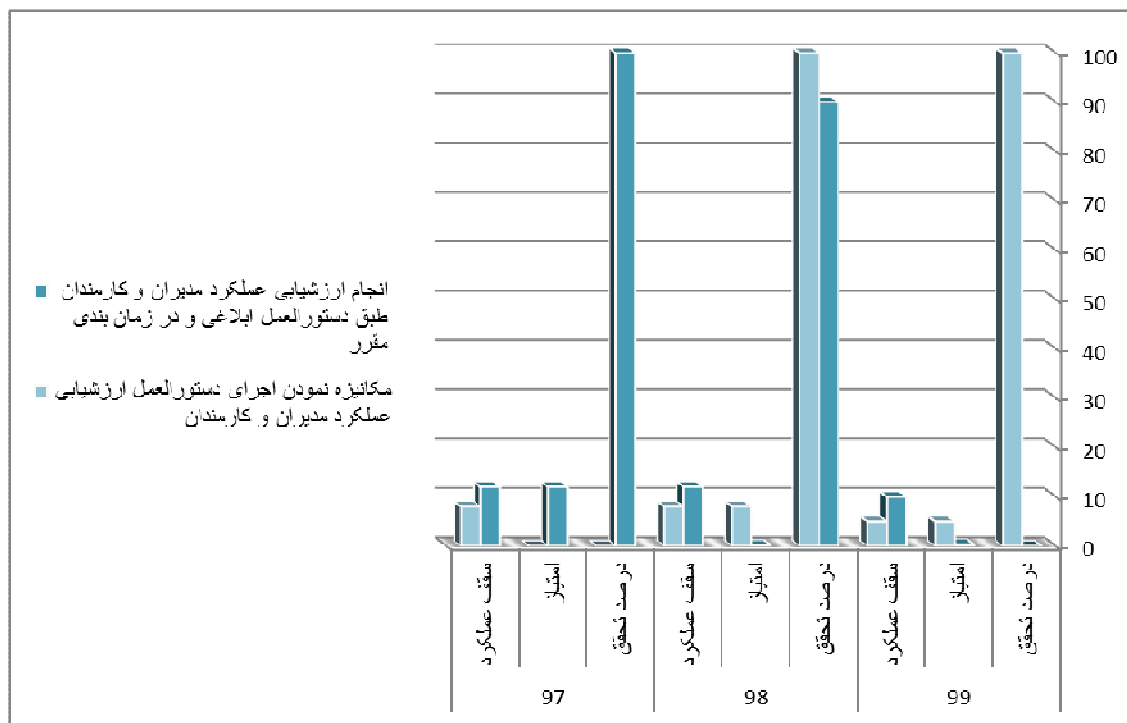
تا ۹۹



جدول شماره ۳۶ - وضعیت زیر شاخص های ارزشیابی عملکرد مدیران ، کارمندان و کارکنان قراردادی از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	انجام ارزشیابی عملکرد مدیران و کارمندان طبق دستورالعمل ابلاغی و در زمان بندی مقرر	۱۲	۱۲	۱۰۰	۱۲	۱۰/۸۰	۹۰	۱۰	۸/۲۵	۸۲/۵۰
۲	مکانیزه نمودن اجرای دستورالعمل ارزشیابی عملکرد مدیران و	۸	۰	۰	۸	۸	۱۰۰	۵	۵	۱۰۰

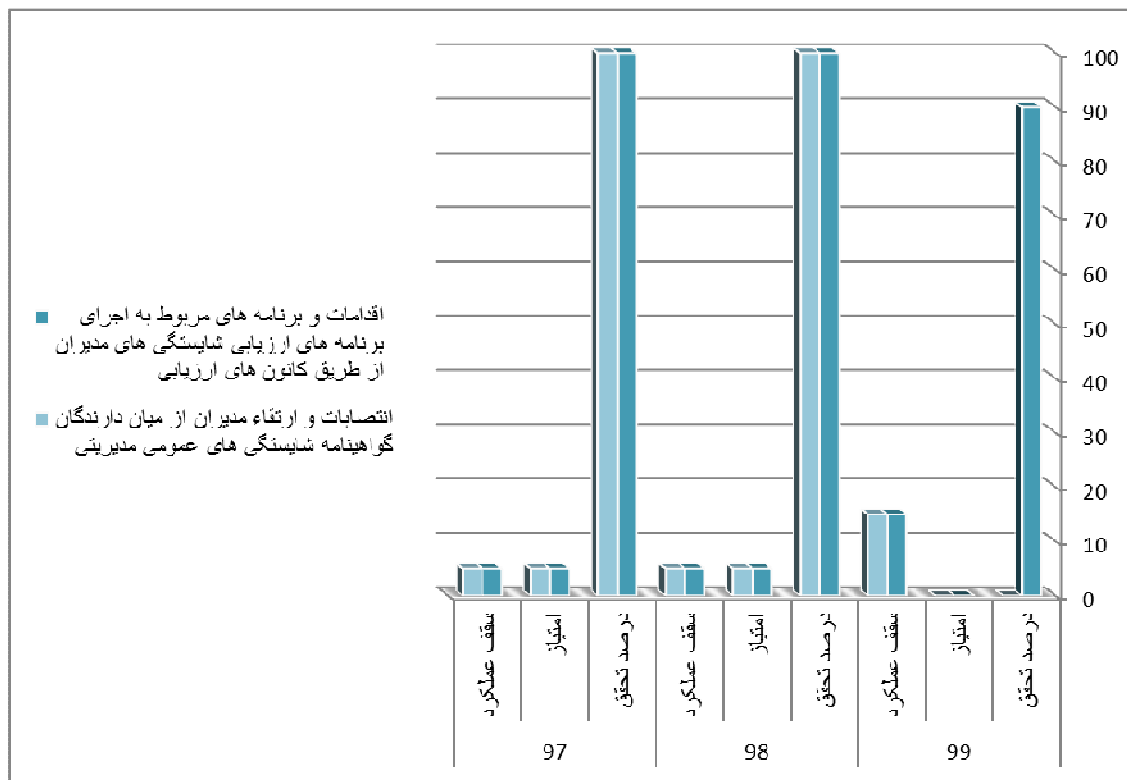
نمودار شماره ۳۶ - مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص ارزشیابی عملکرد مدیران ، کارمندان و کارکنان قراردادی از سال ۹۷ تا ۹۹



جدول شماره ۳۷- وضعیت زیر شاخص های اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	اقدامات و برنامه های مربوط به اجرای برنامه های ارزیابی شایستگی های مدیران از طریق کانون های ارزیابی	۵	۵	۱۰۰	۵	۵	۱۰۰	۱۵	۱۳/۵۰	۹۰
۲	انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی	۵	۵	۱۰۰	۵	۵	۱۰۰	۱۵	۰	۰

نمودار جدول شماره ۳۷- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص اجرای طرح ارزیابی و تربیت مدیران از سال ۹۷ تا ۹۹

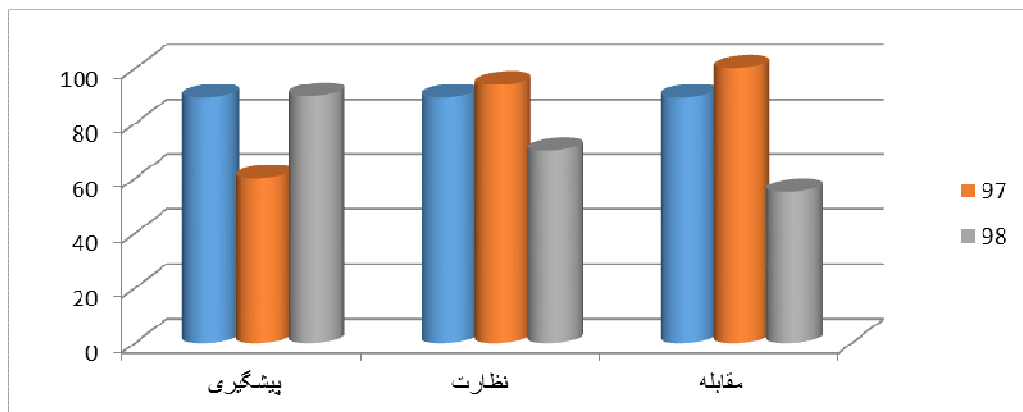


۵) محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

جدول شماره ۳۸ - وضعیت زیر شاخص های ارتقاء سلامت نظام اداری از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	پیشگیری	۱۵	۹	۶۰	۱۵	۱۳/۵	۹۰	-	-	-
۲	نظارت	۱۵	۱۴/۱	۹۴	۱۵	۱۰/۵	۷۰	-	-	-
۳	مقابله	۱۰	۱۰	۱۰۰	۱۰	۵/۵	۵۵	-	-	-
۴	رفع گلوگاههای فساد	-	-	-	-	-	-	۳۵	۲۳/۷۵	۶۵
۵	فرهنگ سازی، آگاه سازی و اطلاع	-	-	-	-	-	-	۱۵	۱۲/۶۰	۸۴
۶	انتصاب و فعالیت بازرسان مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات	-	-	-	-	-	-	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق

نمودار جدول شماره ۳۸ - مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص ارتقاء سلامت نظام اداری از سال ۹۷ تا ۹۸



شایان ذکر است تمامی نماگرها در سال ۱۴۰۰ تغییر یافته است و تنها مقایسه در دو سال ۹۷ و ۹۸ انجام پذیرفت.

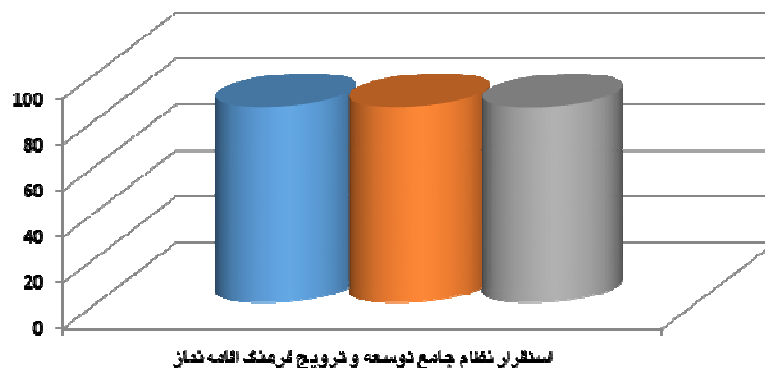
جدول شماره ۳۹- وضعیت زیر شاخص های صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه اسلامی با مراجعین	۳	۲/۱	۷۰	۵	۴/۵۸	۹۱/۶۰	-	-	-
۲	اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات	۳	۲/۲۵	۷۵	۲	۰/۲	۱۰	-	-	-
۳	دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری	۶	۴/۲	۷۰	۸	۴/۹	۶۱/۲۵	-	-	-
۴	آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرآیندهای اداری به مردم و ایجاد امکان دسترسی ذینفعان به اطلاعات	۶	۴/۰۲	۶۷	۵	۴/۶	۹۲	۸۳	۸/۳۰	۱۰
۵	فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات	۲	۱/۷	۸۵	۸	۶/۴۰	۸۰	-	-	-
۶	فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین در اثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرایی یا راهبری	۲	۰/۷۴	۳۵	۲	۰/۵	۲۵	۶۰	۶	۱۰
۷	ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری	۵	۳/۰۵	۶۱	۱۰	۷/۱۰	۷۱	-	-	-
۸	ارائه خدمت به شهروندان توانخواه	-	-	-	-	-	-	۸۵/۲۵	۱۷/۵	۲۰

جدول شماره ۴۰- وضعیت زیر شاخص های استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز تحقق	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز تحقق	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز تحقق	درصد تحقق
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	۲۰	۱۶/۹۶	۸۴/۸	۲۰	۳۰	۹۱/۵۰	۲۰	۱۵۴	۸۷/۷۰
					۱۸			۱۷		

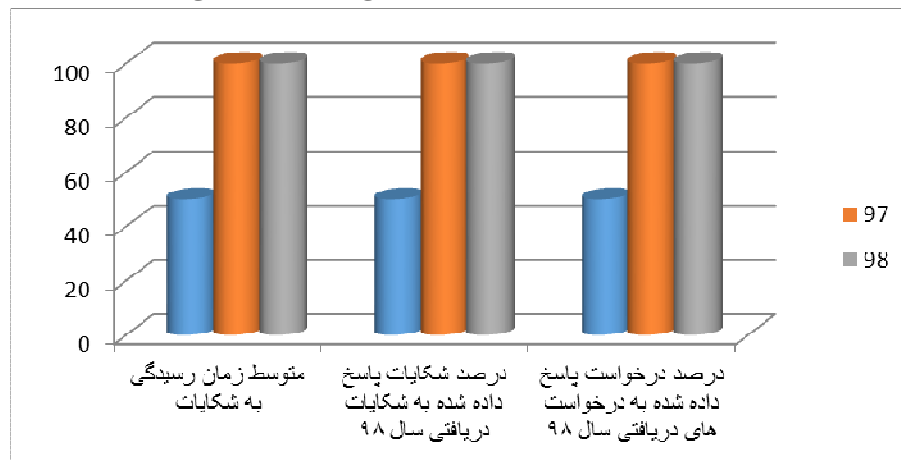
نمودار جدول شماره ۴۰- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز از سال ۹۷ تا ۹۹



جدول شماره ۴۱- وضعیت زیر شاخص های رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامندو استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز تحقق	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز تحقق	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز تحقق	درصد تحقق
۱	متوسط زمان رسیدگی به شکایات	۱۰	۱۰	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	-	-	-
۲	درصد شکایات پاسخ داده شده به شکایات دریافتی سال ۹۸	۷	۷	۱۰۰	۷	۷	۱۰۰	-	-	-
۳	درصد درخواست پاسخ داده شده به درخواست های دریافتی سال ۹۸	۳	۳	۱۰۰	۳	۳	۱۰۰	-	-	-
۴	استقرار نظام رسیدگی به شکایات	-	-	-	-	-	-	۳۰	۲۶/۷۰	۸۹

نمودار جدول شماره ۴۱- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص رسیدگی به شکایات مردمی در بستر سامد از سال ۹۷ تا ۹۹

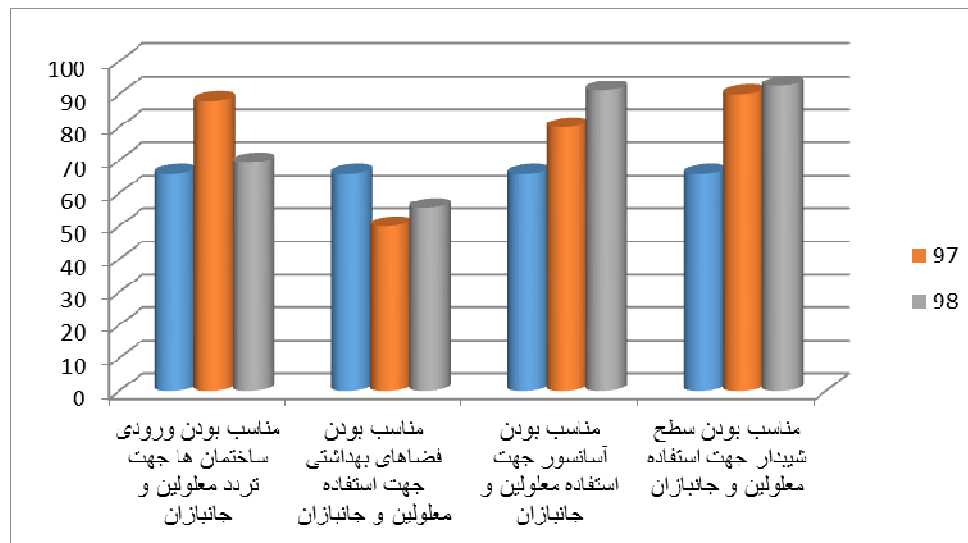


جدول شماره ۴۲- وضعیت زیر شاخص های مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق
۱	مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد معلولین و جانبازان	۷/۵	۶/۶	۸۸	۷/۵	۵/۲۰	۶۹/۳۳	-	-	-
۲	مناسب بودن فضاهای بهداشتی جهت استفاده معلولین و جانبازان	۷/۵	۳/۷۵	۵۰	۷/۵	۴/۱۷	۵۵/۵۶	-	-	-
۳	مناسب بودن آسانسور جهت استفاده معلولین و جانبازان	۷/۵	۶	۸۰	۷/۵	۶/۸۴	۹۱/۲۲	-	-	-
۴	مناسب بودن سطح شیبدار جهت استفاده معلولین و جانبازان	۶	۶/۷۵	۹۰	۷/۵	۶/۹۴	۹۲/۵۶	-	-	-

جدول شماره ۴۲- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص مناسب سازی فضاهای اداری ویژه جانبازان و معلولین از سال ۹۷ تا

۹۸



شایان ذکر است در سال ۹۹ این شاخص حذف گردیده با عنوان نماگر ارائه خدمت به شهروندان توانخواه در شاخص ارتقا سلامت اداری لحاظ گردیده است. لذا مقایسه زیرشاخص ها در سال اخیر مقدور نمی باشد.

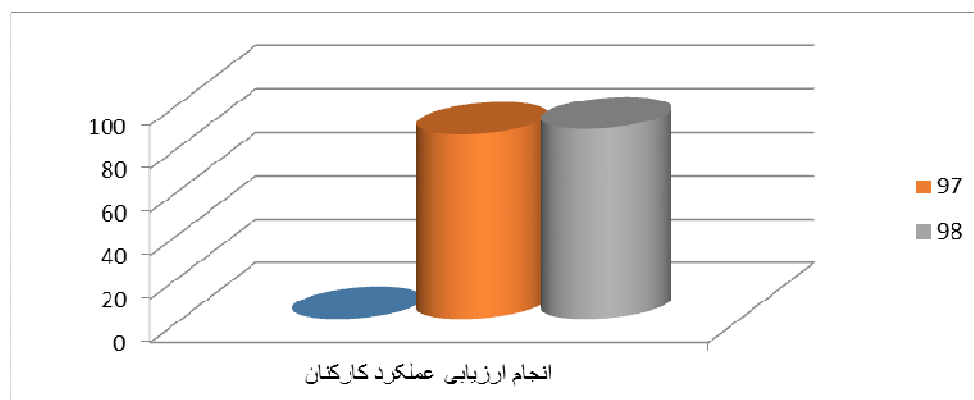
ز) محور استقرار نظام مدیریت عملکرد

جدول شماره ۴۳- وضعیت زیر شاخص های استقرار نظام ارزیابی عملکرد از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹	
		سقف امتیاز	درصد تحقق	امتیاز	سقف امتیاز	درصد تحقق	امتیاز	سقف امتیاز	
۱	استقرار نظام مدیریت عملکرد دستگاه شامل کلیه گام های موضوع ماده ۱ آئین نامه اجرایی مواد ۸۱ و ۸۲ ق. م. خ. ک به شماره ۴۲۲۵/۴۴۳۲۷ تاریخ	۲۰	۱۷	۸۵	۷۰	۶۱/۲۵	۸۷/۵۰	-	
۲	ارائه برش استانی برنامه ۳ ساله اصلاح نظام اداری و برش شاخص های اختصاصی سال ۹۷	۱۰	۴/۵	۴۵	-	-	-	-	
۳	میزان همگرایی امتیاز خود ارزیابی و نهایی دستگاه	۱۰	۵	۵۰	-	-	-	-	

۳۰	۶	۲۰	-	-	-	۱۰۰	۱۰	۱۰	تهیه و تدوین گزارش تحلیلی و آسیب شناسی و استفاده از آن در بهبود عملکرد دستگاه	۴
-	-	-	-	-	-	۹۶	۲۸/۸	۳۰	تعامل با سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ها	۵
۱۰۰	۲۰	۲۰	-	-	-	-	-	-	تدوین برنامه عملیاتی دستگاه در راستای وظایف ، ماموریت‌های و اسناد بالادست	۶
۱۰۰	۲۰	۲۰	-	-	-	-	-	-	تفکیک برنامه عملیاتی دستگاه به واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستان	۷
۱۰۰	۲۰	۲۰	-	-	-	-	-	-	ارزیابی عملکرد دستگاه به تفکیک واحدهای سازمانی در ستاد و شهرستان	۸
۲۵	۵	۲۰	-	-	-	-	-	-	فعال بودن کارگروه توسعه مدیریت	۹

نمودار جدول شماره ۴۳- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص استقرار نظام ارزیابی عملکرد از سال ۹۷ تا ۹۸

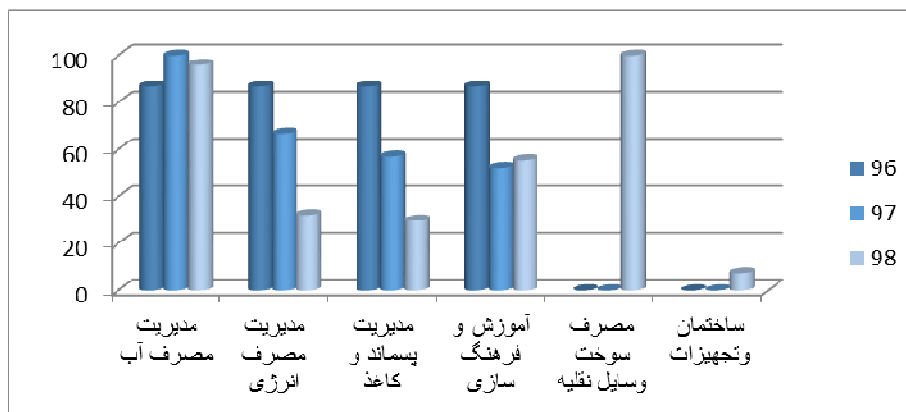


با عنایت به تغییرات صورت گرفته در شاخص مذکور از جمله حذف تعدادی از نماگرها و اضافه شدن نماگرهای جدید در سال ۱۴۰۰ مقایسه نماگرها در سال اخیر مقدور نمی باشد

جدول شماره ۴۴- وضعیت زیر شاخص های مدیریت سبز از سال ۹۷ تا ۹۹

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	مدیریت مصرف آب	۹	۹	۱۰۰	۹	۸/۶۴	۹۶	۱۸	۱۶/۱۰	۸۹/۴۳
۲	مدیریت مصرف انرژی	۹	۶	۶۶/۶۷	۹	۲/۸۸	۳۲	۱۸	۷/۵۲	۷۶/۴۱
۳	مدیریت پسماند و کاغذ	۷	۴	۵۷/۱۴	۳	-/۱۸۹	۲۹/۶۶	۶	۲/۸۱	۸۰/۴۶
۴	آموزش و فرهنگ سازی	۵	۲/۶	۵۲	۳	۱/۶۷	۵۵/۶۳	۶	۲/۲۴	۳۷/۳۰
۵	مصرف سوخت وسایل نقلیه	-	-	-	۳	۳	۱۰۰	۶	۶	۱۰۰
۶	ساختمان و تجهیزات	-	-	-	۳	-/۲۲	۷/۳۳	۶	۲/۲۴	۳۷/۳۰

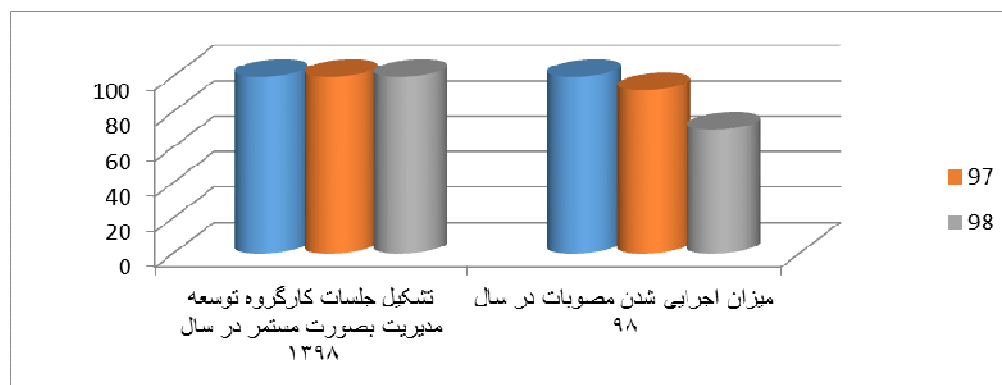
نمودار جدول شماره ۴۴- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص مدیریت سبز از سال ۹۷ تا ۹۹



جدول شماره ۴۵ - وضعیت زیر شاخص های تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه از سال ۹۶ تا ۹۸

ردیف	شاخص	۹۷			۹۸			۹۹		
		سقف امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	درصد تحقق	
۱	تشکیل جلسات کارگروه توسعه مدیریت بصورت مستمر در سال ۱۳۹۸	۷	۱۰۰	۸	۱۰۰	-	-	-	-	
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات در سال ۹۸	۱۳	۹۲/۳	۱۲	۸/۴۰	-	-	-	-	

نمودار جدول شماره ۴۵ - مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص تشکیل کارگروه توسعه مدیریت دستگاه از سال ۹۷ تا ۹۹



شایان ذکر است در سال ۹۹ این شاخص حذف گردیده با عنوان نماگر فعال بودن کارگروه توسعه مدیریت دستگاه در شاخص استقرار نظام مدیریت عملکرد در دستگاه اجرایی لحاظ گردیده است. لذا مقایسه زیرشاخص ها در سال اخیر مقدور نمی باشد.

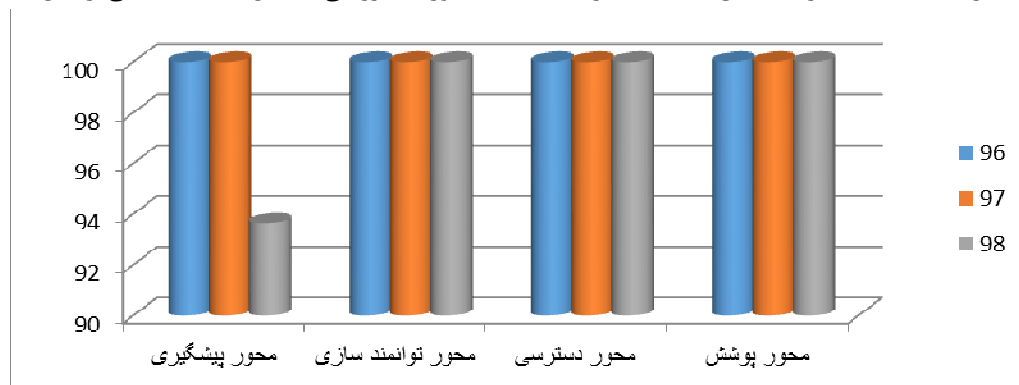
ب) شاخص های اختصاصی

با توجه اینکه ارزیابی شاخص های اختصاصی در سال ۹۹ به صورت ارزیابی براساس محورهای ذکر شده نمی باشد مقایسه در سال های ۹۶ الی ۹۸ انجام پذیرفت.

جدول شماره ۴۶ - مقایسه عملکرد بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ به تفکیک محورهای ارزیابی شاخص های اختصاصی

ردیف	محور	۹۶			۹۷			۹۸	
		سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز
۱	محور پیشگیری	۲۵۰	۲۵۰	۱۰۰	۲۵۰	۲۵۰	۱۰۰	۲۸۰	۹۳
۲	محور توانمند سازی	۲۹۰	۲۹۰	۱۰۰	۳۴۵	۳۴۵	۱۰۰	۳۰۰	۱۰۰
۳	محور دسترسی	۲۳۵	۲۳۵	۱۰۰	۱۷۵	۱۷۵	۱۰۰	۲۰۰	۱۰۰
۴	محور پوشش	۲۲۵	۲۲۵	۱۰۰	۲۳۰	۲۳۰	۱۰۰	۲۰۰	۱۰۰

نمودار شماره ۴۶ - مقایسه درصد تحقق اهداف عملکرد به تفکیک محورهای ارزیابی شاخص های اختصاصی از سال ۹۶ تا ۹۸

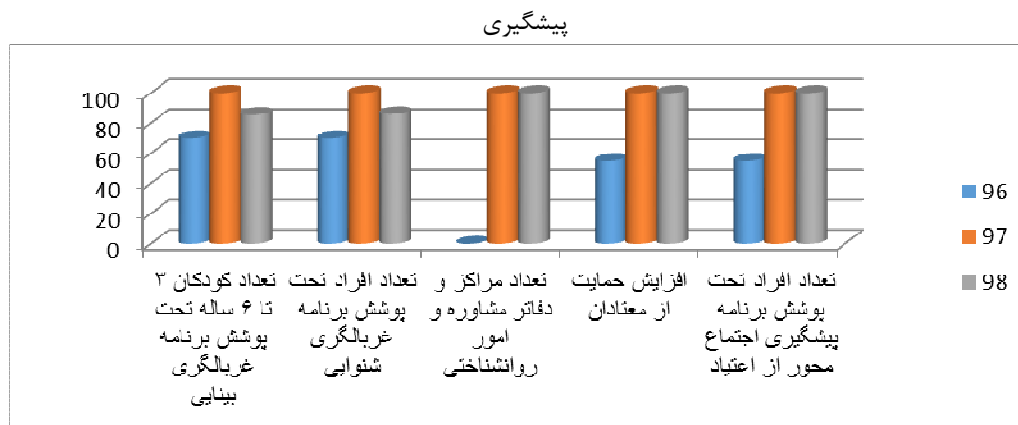


جدول شماره ۴۷ - مقایسه عملکرد بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ بر اساس ارزیابی شاخص ها در محور پیشگیری

ردیف	محور	۹۶			۹۷			۹۸	
		سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز
۱	تعداد کودکان ۳ تا ۶ ساله تحت پوشش برنامه غربالگری بینایی	۷۰	۷۰	۱۰۰	۳۵	۳۵	۱۰۰	۶۶	۸۵
۲	تعداد افراد تحت پوشش برنامه غربالگری شنوایی	۷۰	۷۰	۱۰۰	۳۵	۳۵	۱۰۰	۶۴	۸۶

۳	تعداد مراکز و دفاتر مشاوره و امور روانشناختی	-	-	-	۷۰	۷۰	۱۰۰	۵۰	۱۰۰
۴	افزایش حمایت از معزادان	۵۵	۵۵	۱۰۰	۵۵	۵۵	۱۰۰	۵۰	۱۰۰
۵	تعداد افراد تحت پوشش برنامه پیشگیری اجتماع محور از اعتیاد	۵۵	۵۵	۱۰۰	۵۵	۵۵	۱۰۰	۵۰	۱۰۰

نمودار شماره ۴۷ - مقایسه درصد تحقق اهداف بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ بر اساس ارزیابی شاخص های محور

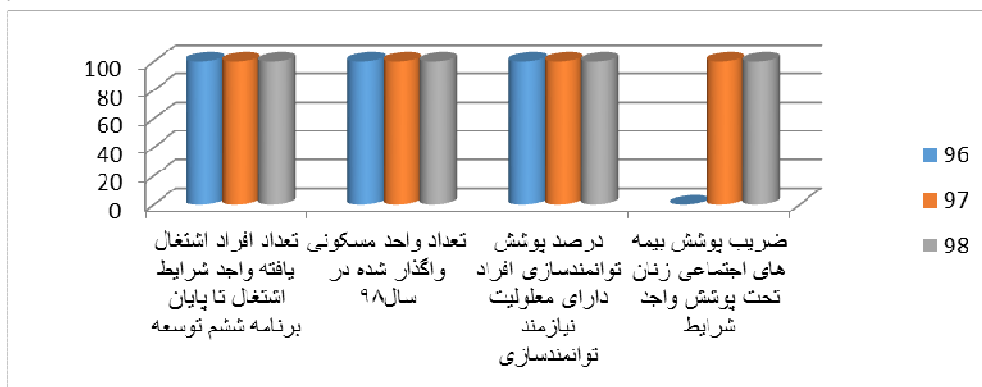


جدول شماره ۴۸ - مقایسه عملکرد بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ بر اساس ارزیابی شاخص ها در محور توانمندسازی

ردیف	محور	۹۶			۹۷			۹۸		
		سقف امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	درصد تحقق	
۱	تعداد افراد اشتغال یافته واجد شرایط اشتغال تا پایان برنامه ششم توسعه	۸۵	۱۰۰	۸۰	۱۰۰	۸۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	
۲	تعداد واحد مسکونی واگذار شده در سال ۹۸	۸۰	۱۰۰	۸۵	۱۰۰	۸۵	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	
۳	درصد پوشش توانمندسازی افراد دارای معلولیت نیازمند توانمندسازی	۱۲۵	۱۰۰	۱۲۵	۱۰۰	۱۲۵	۵۰	۵۰	۱۰۰	
۴	ضریب پوشش بیمه های اجتماعی زنان تحت پوشش واحد شایب	جدید		۵۵	۱۰۰	۵۵	۵۰	۵۰	۱۰۰	

نمودار شماره ۴۸ - مقایسه درصد تحقق اهداف بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ بر اساس ارزیابی شاخص ها در محور

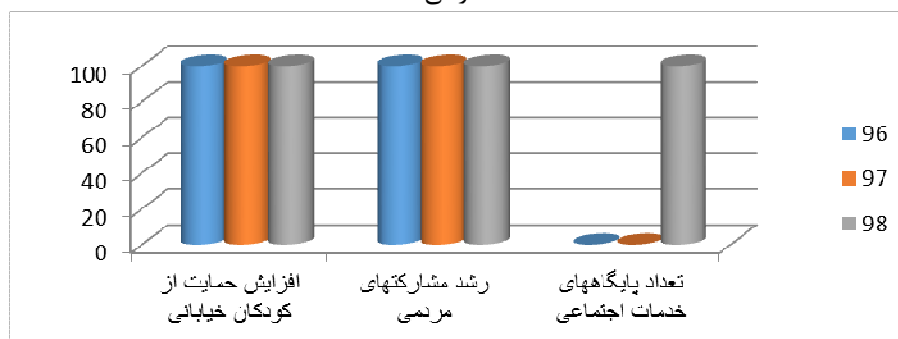
توانمندسازی



جدول شماره ۴۹- مقایسه عملکرد بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ بر اساس ارزیابی شاخص ها در محور دسترسی

ردیف	محور	۹۶			۹۷			۹۸		
		سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق
۱	افزایش حمایت از کودکان خیابانی - نفر - سالانه (بر اساس برنامه ششم	۷۵	۷۵	۱۰۰	۹۰	۹۰	۱۰۰	۷۰	۷۰	۱۰۰
۲	رشد مشارکتهای مردمی (نقدی ، غیر نقدی ، خدماتی) در سال بررسی (۹۸) (به سال پایه (۹۷)	۸۵	۸۵	۱۰۰	۸۵	۸۵	۱۰۰	۸۰	۸۰	۱۰۰
۳	تعداد پایگاههای خدمات اجتماعی توسعه یافته در سکونتگاههای غیر رسمی و مناطق حاشیه نشین و آسیب خیز	-	-	-	حذف	-	-	۵۰	۵۰	۱۰۰

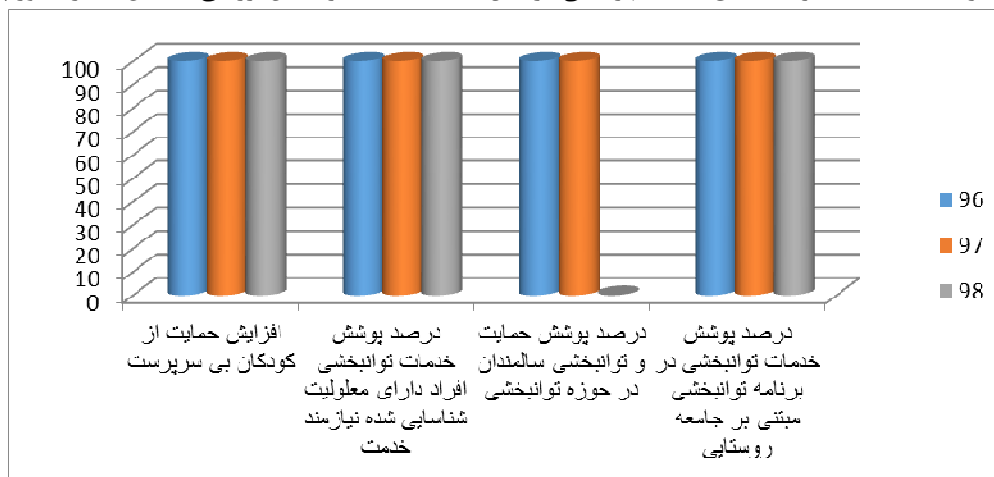
نمودار شماره ۴۹- مقایسه درصد تحقق اهداف بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ بر اساس ارزیابی شاخص ها در محور دسترسی



جدول شماره ۵۰ - مقایسه عملکرد بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ بر اساس ارزیابی شاخص ها در محور پوشش

ردیف	محور	۹۶			۹۷			۹۸		
		سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق
۱	افزایش حمایت از کودکان بی سرپرست	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۵	۱۰۵	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۲	درصد پوشش خدمات توانبخشی افراد دارای معلولیت شناسایی شده نیازمند خدمت	۶۵	۶۵	۱۰۰	۶۵	۶۵	۱۰۰	۵۰	۵۰	۱۰۰
۳	درصد پوشش حمایت و توانبخشی سالمندان در حوزه توانبخشی	۳۰	۳۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	-	-	-
۴	درصد پوشش خدمات توانبخشی در برنامه توانبخشی مبتنی بر جامعه روستایی	۳۰	۳۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	۵۰	۵۰	۱۰۰

نمودار شماره ۵۰ - مقایسه درصد تحقق اهداف بهزیستی در سال های ۹۶ تا ۹۸ بر اساس ارزیابی شاخص ها در محور پوشش



جدول شماره ۵۱- ارزیابی شاخص های اختصاصی در سال ۱۳۹۹

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	سقف امتیاز	سقف امتیاز
۱	حمایت از کودکان خیابانی	نفر	۷۵	۷۵
۲	نسبت تعداد واحدهای مسکونی واگذار شده در سال ۱۳۹۹ برای جامعه نیازمند حمایت به تعداد واحدهای مسکونی مورد انتظار جهت احداث برای جامعه مذکور	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۳	درصد نوزادان و شیرخواران تحت پوشش برنامه غربالگری تشخیص و مداخله زود هنگام شنوایی نوزادان و شیرخواران	درصد	۷۵	۷۵
۴	حمایت از کودکان بی سرپرست	درصد	۷۵	۷۵
۵	نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره مند از بیمه های اجتماعی به کل جامعه هدف	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۶	نسبت افراد اشتغال یافته با مداخله سازمان بهزیستی به تعهد اشتغال طبق برش سالانه برنامه توسعه	درصد	۷۵	۷۵
۷	نسبت افراد دارای معلولیت تحت پوشش دریافت کننده خدمات حمایتی مالی و رفاهی به کل تعداد افراد دارای معلولیت درخواست کننده خدمات حمایتی مالی و رفاهی	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۸	نسبت افراد دریافت کننده خدمت از مراکز توانبخشی به کل افراد درخواست کننده خدمت از مراکز توانبخشی موجود	درصد	۵۰	۵۰
۹	نسبت تعداد وسایل کمک توانبخشی ارائه شده به افراد دارای معلولیت تحت پوشش به کل وسایل کمک توانبخشی درخواست شده	درصد	۵۰	۵۰
۱۰	نسبت تعداد مکان های مناسب سازی شده در محل زندگی افراد دارای معلولیت تحت پوشش به کل مکان های مورد درخواست برای مناسب سازی	درصد	۵۰	۵۰
۱۱	تعداد کودکان ۳ تا ۶ ساله غربال شده در برنامه غربالگری بینایی در سال ۱۳۹۹ به کل کودکان ۳ تا ۶ سال	درصد	۱۰۰	۱۰۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	سقف امتیاز	سقف امتیاز
۱۲	نسبت آسیب دیدگان اجتماعی تحت پوشش به کل آسیب دیدگان اجتماعی در خواست کننده حمایت از سازمان بهزیستی	درصد	۵۰	۵۰
۱۳	نسبت افراد تحت پوشش استفاده کننده از خدمات بیمه درمانی به کل افراد تحت پوشش مشمولین قانون	درصد	۵۰	۵۰
۱۴	ضریب نفوذ افراد جامعه تحت پوشش مراکز آسیب دیدگان اجتماعی نسبت به کل افراد ساکن کشور ایران	درصد	۵۰	۵۰
	جمع امتیاز		۱۰۰۰	۱۰۰۰

بهزیستی استان قزوین در ارزیابی عملکرد خود در سال های ۱۳۹۷ تا ۱۳۹۹ نتایج حاصله به شرح جدول ذیل را کسب نموده است .

جدول شماره ۵۲ - مقایسه امتیاز و درصد تحقق عملکرد بهزیستی استان قزوین در طول سال های ۹۷ تا ۹۹

دوره ارزیابی	امتیاز کلی (سقف ۲۰۰۰)	درصد تحقق	امتیاز شاخصهای عمومی (سقف ۱۰۰۰)	درصد تحقق	امتیاز شاخصهای اختصاصی (سقف ۱۰۰۰)	درصد تحقق
۱۳۹۷	۱۷۶۹/۵	۸۸/۴۷	۷۶۹/۵	۷۶/۹۵	۱۰۰۰	۱۰۰
۱۳۹۸	۱۷۶۲/۷۲	۸۸/۱۳	۷۸۱/۷۵	۷۸/۱۷	۹۸۰/۹۷	۹۸/۰۹
۱۳۹۹	۱۶۲۰	۶۲/۰۸	۱۰۰۰	۶۲۰/۸۸	۱۰۰۰	۱۰۰

تفاوت سقف امتیاز شاخصهای عمومی با مجموع امتیاز کسب شده از برنامه های مربوط به شاخصهای عمومی به دلیل کسر امتیاز ناشی از شاخصهای دارای عدم مصداق میباشد .

تحلیل محورهای مختلف ارزیابی عملکرد بهزیستی استان قزوین در سال ۹۹

هر نوع عملکردی فارغ از نتیجه حاصله دارای نقاط قوت و نقاط ضعفی است که علاوه بر پویایی، موجبات ثبات در عملکرد یا ناپایداری در اهداف و رویه‌ها را موجب می‌گردد. شناخت این عوامل و تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف، در گرو تدوین برنامه‌های بهبود بوده و نیازمند تجزیه و تحلیل اطلاعاتی است که در طول ارزیابی عملکرد یک دستگاه بدست می‌آید. ارزیابی عملکرد سال ۹۹ اداره کل بهزیستی استان قزوین نیز از این روند مستثنی نبوده و متولیان هر یک از شاخص‌ها، بر اساس نحوه فعالیت و کیفیت اقداماتی که برای تحقق هر یک از شاخص‌ها صورت پذیرفته است، نقاط ضعف و قوت فعالیت‌ها را شناسایی و پیشنهادهاتی برای بهبود آن ارائه نموده‌اند که در ذیل تقدیم می‌گردد.

الف) شاخص‌های اختصاصی

نقاط قوت

- ارتقای سطح سلامت جامعه
- کاهش هزینه‌های توانبخشی
- پوشش بالای اجرای طرح غربالگری بینایی در روستا
- تعرفه پایین غربالگری بینایی در سه سطح غربال
- سهولت در دسترسی به خدمات برای خانواده‌ها بدلیل غربال پیش از ترخیص در بیمارستان
- کاهش هزینه‌های درمانی در سنین بالاتر و بار روانی خانواده‌ها
- اخذ تعرفه دولتی از خانواده و استفاده از دستگاههای مدرن
- همکاری موثر دانشگاه علوم پزشکی در اجرای طرح غربالگری شنوایی
- سهولت دسترسی مراجعین به مرکز دولتی و تعرفه پایین ..
- اقدام سازمان در جهت برگزاری دوره‌های آموزشی جهت ارتقاء مراکز .
- رایزنی برخی مدیران مراکز با ارگانها و نهادهای خصوصی و دولتی در جهت گسترش این خدمات در سطح شهر .
- مشارکت با سازمانهای غیر دولتی
- تقویت موسسات غیر دولتی و مرد نهاد در روند اجرای برنامه‌ها
- بهره‌گیری از توان دیگر دستگاهها در حوزه خدمات رسانی به مددجویان سازمان
- وجود طرحهای هماهنگ با توانایی معلولین در حوزه‌های فعالیت جسمی و حتی حوزه‌های تخصصی کارشناسی که در صورت شناسایی و توسعه فعالیت‌های مورد نظر می‌توان نقش بسزایی در ایجاد زمینه‌های اشتغال معلولین ایفا کرد .

- بازتوان شدن توانخواه از تامین مسکن که یکی از بزرگترین معضلات جامعه هدف سازمان می باشد .
- جلوگیری از مهاجرت روستاییان به شهر در بحث مسکن روستایی
- مسکن دار شدن خانوارهای دارای حداقل ۲ عضو معلول شهری و روستایی
- آگاه سازی و ظرفیت سازی در خصوص موضوع معلولیت در بین سیاست گذاران، گروه های تاثیر گذار، افراد معلول، خانواده های آنان و جامعه
- ارزیابی نیازها و ظرفیت های افراد کم توان و منابع درون و برون جامعه برای پاسخ گویی به نیاز ها ، از طریقیک رویکرد مشارکتی
- حمایت، ارتقاء و تقویت خدمات بهداشتی و توانبخشی برای افراد معلول و خانواده های آنان
- حمایت از گسترش، اجرا، اندازه گیری و پایش از بهبود حقوق و فرصت های برابر برای افراد معلول
- تضمین دسترسی و استفاده مؤثر از خدمات توانبخشی فیزیکی، حسی و روانی و گسترش تهیه، تولید، توزیع و سرویس دهی تکنولوژی کمکی).
- گسترش فعالیت ها و ارائه خدمات به کودکان کار و خیابان(راه اندازی و افتتاح مرکز حمایتی- آموزشی کودک و خانواده در شهرستانها)
- انعقاد تفاهم نامه با مرکز بهداشت علوم پزشکی جهت ارائه خدمات سلامت در خصوص آموزش های مرتبط با پیشگیری از ایدز و انجام آزمایش های تخصصی به کودکان کار و خیابان
- تدوین طرح جمع آوری کودکان کار و خیابان و راه اندازی مرکز دوستدار کودک با تاکید بر برنامه های شناسایی و ساماندهی کودکان کار و خیابان
- خانواده محور بودن و محدود نشدن ارائه خدمات به کودک
- کاهش تصدی گری دولت در اجرا و افزایش بعد نظارتی و استفاده از پتانسیل بخش غیر دولتی
- استفاده از پتانسیل خیرین
- تعامل با موسسات خیریه ازدواج در استان و برون استان
- جانمایی موفق و بهینه صندوق های صدقات در سطح استان
- تدوین و بازنگری ضوابط ، دستورالعمل ها و آیین نامه های اجرایی مرتبط با مراکز توانبخشی م، سالمندان
- ارائه برنامه ها و روش های جدید مرتبط با ارائه خدمات توانبخشی مراقبتی مبتنی بر چشم انداز و رسالت این شاخص بهسالمندان
- مدیریت بودجه و اعتبارات در راستای توزیع و هزینه کرد عادلانه اعتبارات مرتبط با ارائه خدمات مراقبتی به سالمندان
- افزایش ظرفیت یارانه مراکز و واگذاری پرونده های توانبخشی ، مبلغ یارانه براساس تورم سالیانه و افزایش سهمیه مستمری استانها و مبلغ مستمری ماهیانه .

- توانبخشی مبتنی بر جامعه باهدف شناسایی افراد معلول ، ارائه خدمات توانبخشی و تامین وسایل مورد نیاز افراد معلول اجرا شده که به نهادهای ارائه دهنده خدمات دسترسی نداشته و باعث توسعه خدمات توانبخشی در سطح محلی و برابرسازی فرصت ها می گردد .
- ارزیابی نیازها و ظرفیت های افراد کم توان و منابع درون و برون جامعه برای پاسخ گویی به نیاز ها ، از طریق رویکرد مشارکتی
- حمایت، ارتقاء و تقویت خدمات بهداشتی و توانبخشی برای افراد معلول و خانواده های آنان
- برخورداری از حقوق و فرصت های برابر برای معلولان

نقاط ضعف

- هزینه بالای تبلیغات گسترده طرح
- عدم تبلیغات موثر کشوری در ایجاد الزام خانوادهها برای شرکت در طرح غربالگری بینایی
- موازی کاری آموزش و پرورش در غربال کودکان پیش دبستان ۲و۱ که در گروه هدف غربالگری بینایی نیز هستند
- کم بودن اعتبارات طرح
- عدم اشتیاق بخش خصوصی در خرید دستگاه غربالگر بینایی
- بالا بودن هزینه های خرید و نگهداری دستگاههای غربالگر
- مشکلات همکاری خانواده ها برای انجام غربالهای بعدی برای نوزادان مشکوک شناسایی شده
- نبود تبلیغات سراسری از اهمیت اجرای طرح در سطح کشور
- عدم تناسب امکانات با وظیفه بخصوص در بخش اعتبارات
- کمبود پژوهشها و تحقیقات در ابعاد مختلف آسیبهای اجتماعی
- عدم وجود چک لیست های نظارتی در محیط های کار و محیط های آموزشی
- عدم وجود ضمانت های اجرایی و ناتوانی سازمان در بهره گیری حداکثری از زمینه های اشتغال دیگر دستگاههای اجرایی
- وجود دستگاههای موازی و عدم تمرکز فعالیتهای حمایتی در سطح کلان
- حداکثر واریز بیمه توسط سازمان برای کارفرما جهت بکارگیری و اشتغال افراد مددجو به مدت ۵ سال می باشد لذا بعد از ۵ سال امکان اخراج فرد جامعه هدف توسط کارفرما وجود دارد
- عدم پیشبینی طرحهای ملی ویژه معلولین در سر فصلهای سالیانه مالی
- عدم اعتبار کافی برای تامین سهم آورده توانخواه
- کمبود خیرین مسکن ساز

- اختلاط وظایف تسهیلتگری با مددکاری، ناکافی بودن درآمد تسهیلتگران، عدم آگاهی علمی و تخصصی تسهیلتگران بخصوص در آموزش خانواده و عدم تعامل متقابل بین دستگاه های همکار در توانبخشی مبتنی بر جامعه
- بلا تکلیف بودن بیمه روستایی و بسته شدن کارگزاریهای بیمه و عدم دسترسی مددجویان به آنها از نقاط ضعف دیگر این خدمت می باشد .
- حمایت های مادی محدود دولت از خانواده های کودکان کار و خیابان در مقایسه با در آمدی که از حضور کودک در خیابان برای خانواده حاصل می شود، منجر به ایجاد شرایط سخت جهت کاهش حضور کودک در خیابان می شود.
- عدم همکاری بعضی از ارگانها و نهادهای همکار در آیین نامه ساماندهی کودکان خیابانی
- انتظار غیر تخصصی و غیر حرفه ای مدیران اجرایی مرتبط از روند ساماندهی کودکان کار و خیابان
- وابستگی موسسات و مراکز حمایتی کودک و خانواده به منابع دولتی
- در دستورالعمل حمایت از کودکان کار به این موضوع اشاره شده که پذیرش اتباع بیگانه، فاقد کارت اقامت امری غیرقانونی می باشد و این درحالی است که بیشتر مددجویان از اتباع بیگانه بوده و در بسیاری از موارد نیز فاقد کارت اقامت می باشند و از سویی لزوم حمایت از تمامی کودکان، صرف نظر از ایرانی و غیرایرانی بودن آنها و اهمیت ساماندهی و ارائه خدمات به این کودکان، امری مهم و اجتناب ناپذیر می باشد که این امر موجب سردرگمی این اداره جهت ارائه خدمات از قبیل نگهداری و ... می شود.
- در عنوان شاخص حمایت از کودکان بی سرپرست کلمه بدسرپرست یا فاقد سرپرست قانونی قید نگردیده است و تنها به کلمه بی سرپرست اکتفا شده و این در صورتی است که اکثریت فرزندان که در این شاخص تحت حمایت قرار می گیرند بدسرپرست یا فاقد سرپرست قانونی موثر می باشند .
- تاخیر در ابلاغ اعتبار ، مستمر نبودن اعتبارات در طول سال ، کسری اعتبارات
- عدم تمایل و استقبال بخش خصوصی بدلیل مشکلات عدیده پیش رو در جهت تاسیس مراکز غیردولتی ، و موسسات مردم نهاد و نیاز استان به توسعه و گسترش این مراکز در سطح استان .
- عدم حمایت بخش دولتی در جهت کمک به واگذاری خدمات به بخش خصوصی همچون عدم وجود ویپرداخت یارانه به مراکز جدید التاسیس ، نبود تسهیلات اعتباری با شرایط ویژه ، مشکل دریافتن فضای فیزیکی مناسب و برابر دستورالعمل وغیره .
- عدم توجه به فرهنگ سازی و آشنایی جامعه با خدمات سازمان بهزیستی بدلیل عدم تعامل با دستگاه های اجرایی مرتبط با موضوع .
- عدم توجه به توانمند سازی معلولین و رویکرد ارتقاء سطح کیفی توانایی توانخواهان و کمک به استقلال فردی و اجتماعی این عزیزان و ترخیص موفق از مراکز شبانه روزی.
- توجه ناکافی به آموزش کارکنان ، معلولین و اعضاء خانواده در مرتفع نمودن مشکلات فراروی معلولین .

نقاط بهبود

- همکاری موثر دانشگاه علوم پزشکی در اجرای طرح غربالگری بینایی
- خرید عمومی دستگاه توسط سازمان بهزیستی کشور و توزیع آن در استانها
- تهیه تیزر و آرم مشخص همانند برنامه تنبلی چشم برای شنوایی جهت پخش در رسانه ها
- تاسیس و تقویت کارگاهها ومراکز کسب وکار ویژه معلولین ومددجویان با مدیریت سازمان بهزیستی
- با توجه به اینکه منابع مالی یکی از ابزارهای تشویق صاحبان مشاغل در بکارگیری مددجویان بوده بنظر می رسد با افزایش اعتبارات سالیانه در سر فصلهای مالی بتوان گام موثری در ایجاد فضاهای اشتغال مددجویان برداشت
- ایجاد کارگاههای تولیدی زنجیره ای ویا شهرکهای صنعتی ویژه معلولین
- تقویت کارگاههای حمایتی تولیدی
- برگزاری دوره های بازدید منطقه ای از استانها جهت بهره مندی از تجارب
- برخورداری از حقوق و فرصت های برابر برای معلولان
- بسیج جامعه، حق مالکیت و رهبری برنامه های مربوط به معلولان توسط خود آن ها
- دسترسی، دستیابی، استطاعت مالی، و کیفیت مناسب در مورد برخورداری از خدمات
- یکپارچه سازی و الحاق موضوع معلولیت در برنامه های توسعه ای
- توجه خاص به پدیده کودکان خیابانی در اتاق فکر استانداری، شورای توسعه و هماهنگی استانداری، کار گروه فرهنگی اجتماعی استانداری و....
- انعقاد تفاهم نامه با صدا و سیما جهت فرهنگ سازی در خصوص کودکان کار و خیابان
- طراحی بانک اطلاعاتی تحت وب از نیازهای مددجویان
- بهره مندی از نظر کارشناسان خبره و اندیشمندان در تدوین برنامه های عملیاتی جهت جلب اعتماد مردم به سازمانهای دولتی و انجام امور عام المنفعه
- ارسال عنوان شاخص در ابتدای هر سال به استانها تا در طی سال در جهت تحقق اهداف سازمانی، برنامه ریزیهای لازم صورت پذیرد وهمچنین فرصت مناسب در اختیار کارشناسان جهت تکمیل مستندات فراهم گردد.
- بازنگری دستورالعملهای اجرایی وتوجه ویژه به ترخیص موفق توانخواهان از مراکز با رسیدن به سطح توانمندی نسبی
- ارزشیابی مسئولین مراکز و امتیازدهی بر اساس عملکرد وی و به روزرسانی اطلاعات و و دانش مربیان و پرسنل تخصصی با الزام به گذراندن دوره های مربوط
- تخصیص اعتبار به استانها براساس نیازسنجی از استانها وآمار موجود درسامانه آماری هراستان تخصیص بموقع اعتبارات درطول سال جهت برنامه ریزی بموقع وبهینه اعتبارات .

پوشش همگانی خدمات توانبخشی از طریق ارائه بسته جامع خدمات توانبخشی در راستای توانمندسازی فردی، اقتصادی و اجتماعی

ب) شاخص های عمومی

۱. محور اصلاح ساختار سازمانی

نقاط قوت

بهبود عملکرد، کاهش هزینه، کسب رضایت، بهره وری، افزایش سود، افزایش بازدهی، تقویت همکاری دسته جمعی، بروز و آنلاین بودن تشکیلات سازمانی به جهت اختصاص بودجه

نقاط ضعف

زیر ساخت ها، آموزش، عدم شفافیت

نقاط بهبود

برنامه ریزی جهت تهیه برخی زیر ساختها، در نظر گرفتن اعتبار آموزشی، شفافیت سازی از طریق آسیب شناسی واگذاری و تفویض اختیار

۲. محور توسعه دولت الکترونیک

نقاط قوت

۱. لینک ارتباط با خبرگزاری ها و سایتهای مهم خبری کشور
۲. امکان دسترسی آسان و قابل حمل در موبایل و تبلت
۳. صدور و ارسال بیانیه ها و اطلاعیه های ضروری
۴. سیاستگذاری، برنامه ریزی و کاربرد شیوه های مناسب برای انعکاس اهداف، سیاستها، فعالیتها و برنامه ها و مواضع دستگاه به مخاطبان، رسانه ها و جامعه
۵. تسریع در انجام امور درخواستی و جلوگیری از رفت و آمد ارباب رجوع با معلولیتهاى پیش رو
۶. انجام آسان و راحت خدمات ارائه شده سازمان
۷. انجام کلیه امور مربوط به پروانه فعالیت در کمترین زمان ممکن

نقاط ضعف

۱. عدم ارائه تمامی خدمات به صورت الکترونیکی
۲. تحت وب نبودن اتوماسیون اداری
۳. عدم وجود کلیه سامانه ها در بستر تلفن همراه
۴. کمبود وجود اعتبار مورد نیاز برای بهبود بخشیدن به کلیه خدمات
۵. عدم توجه کافی به جامعه هدف سازمان در راستای قوانین کشور

نقاط بهبود

۱. ایجاد بستری با پهنای باند بالا و افزایش سرعت سامانه ها جهت بهبود ارائه خدمات به جامعه هدف

۲. تخصیص اعتبار مورد نیاز برای بروزرسانی و پیشبرد هر چه سریعتر خدمات به بهترین و بهینه ترین روش

۳. پیشبرد کلیه اهداف سازمان در حداقل زمان ممکن به الکترونیکی کردن خدمات سازمان

۳. محور مدیریت سرمایه انسانی

نقاط قوت

۱. رعایت عدم وجود نیروی قراردادی با مدرک دیپلم و پایینتر باعث افزایش سطح سواد کارکنان و افزایش نیروهای تخصصی می گردد.
۲. انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز شغل مورد تصدی نقطه قوت این شاخص بوده و باعث عملکرد بهتر و تخصصی کارکنان می شود
۳. افزایش بهره وری سازمان
۵. کاهش هزینه ها سازمان
۶. افزایش تعاملات کاری با واحد های دیگر
۷. تصدی مشاغل جدید در سایه کسب مهارت های تازه
۸. بهبود ارتباطات سازمانی
۹. بهره برداری از آموزش برای ترفیع و ارتقاء شغلی
۱۰. سنجش کارکنان در محورهای جداگانه باعث ایجاد انگیزه و مشخص نمودن انتظار مقام مسئول از کارمند، شناخت نقاط قوت و ضعف کارمندان و استفاده از نتایج آن در بهبود عملکرد دستگاه شده است.
۱۳. ارتقا سطح دانش و استفاده از روش های جدید در انجام وظایف شغلی و سازمانی فرد.

نقاط ضعف

۲. اعمال مدرک حداکثر یک مقطع تحصیلی در حکم کارگزینی کارکنان باعث کاهش انگیزه کارکنان در جهت ادامه تحصیل به مقاطع بالاتر می شود.
۴. کمبود اعتبار آموزشی
۵. تمرکز ساعات آموزشی به صورت روزانه و خستگی شرکت کنندگان
۶. به نظر می رسد تفاوت چندانی بین نمرات بالا و پایین در ارزشیابی وجود ندارد و این مساله باعث کاهش انگیزه کارکنان در کسب نمره بالاتر می شود.

نقاط بهبود

۱. در نظر گرفتن اعتبار کافی برای برگزاری دوره ها و آموزش
۲. برگزاری دوره های آموزشی به صورت غیر حضوری
۳. پخش ساعات آموزشی در روز های هفته

۴. محور ارتقاء سلامت اداری، مسئولیت پذیری و پاسخگویی

نقاط قوت

- اجرای برنامه های آموزشی برای بازرسان ماده ۹۱ توسط سطح ملی
- شناسایی بسیاری از نقاط مبهم در دستورالعمل ها و عملکرد دستگاه در بازرسی ها
- شناسایی کلیه گلوگاه های فساد جدید در فرآیندها طبق آسیب شناسی های انجام شده و ایجاد فرصت بهبود
- ایجاد فرصت مناسب برای تدوین برنامه عملیاتی موثر دستگاه در سال بعد با هدف بهبود و ارتقاء سلامت
- تکمیل و بهبود سیستم های اطلاع رسانی به ارباب رجوع با هدف خدمت رسانی بهتر
- استفاده بهینه تر از اعتبارات سازمان برای ترویج فرهنگ اقامه نماز در مقایسه با سال های قبل
- بهبود فعالیت صورت گرفته با سامانه سامد از طریق آموزش و آشنایی تمامی معاونت ها با این سامانه
- فعالیت عملی کارشناسان تخصصی استان و شهرستان ها با سامانه سامد و الزامات پاسخگویی در آن
- ایجاد فضایی کاملا مناسب جهت تعاملات مردم و دولت و گامی موثر در زمینه حل مسائل و مشکلات مردم
- افزایش رضایتمندی و جلب اعتماد مراجعین .
- تسریع در امر پاسخگویی و رسیدگی موثر و افزایش اطمینان مددجویان از احقاق حقوقشان
- تغییر روند از مراجع حضوری به غیرحضوری با دریافت درخواستهای های الکترونیک و کاهش مراجعات حضوری به ادارات در راستای طرح تکریم ارباب رجوع .
- کاهش هزینه های ناشی از مراجع حضوری جامعه هدف به ادارات هم برای دولت و هم برای متقاضی .

نقاط ضعف

- محدودیت زمان برای انجام بازرسی های ماده ۹۱ با توجه به حجم کار دفتر و پیچیدگی های بازرسی
- فقدان اعتبار و امکانات لازم برای انجام بازرسی های تخصصی بخصوص در زمینه های مالی و اعتباری
- عدم آشنایی مدیران و پرسنل با موضوع بازرسی ماده ۹۱ و حدود اختیارات این بازرسان و جدی نگرفتن آن
- وسعت بسیار زیاد فعالیت های قابل انجام در محدوده بازرسی ماده ۹۱

- تغییرات روز افزون در شیوه انجام فعالیت ها و بروز رسانی های پی در پی دستورالعمل های سازمانی
- ایجاد تاخیر در سیاست های سالم سازی بدلیل تغییرات مدیریتی و عدم آشنایی مدیر جدید با سلامت اداری
- محدودیت جدی استان ها در اصلاح فرآیندها و رفع معایب و موانع ارائه خدمات صحیح و سالم
- فقدان برنامه مدون و کارآمد آموزش سلامت اداری و همچنین تکریم ارباب رجوع در قالب آموزش مصوب
- فقدان اعتبار لازم برای برنامه ریزی آموزشی درون استانی توسط دفتر مدیریت عملکرد
- عدم تناسب اعتبارات با سطوح مورد انتظار برای بهبود فضا و امکانات مورد نیاز جهت ارباب رجوع
- عدم دسترسی آسان و کم هزینه به ابزارهای اطلاع رسانی و ضعف در اجرای موثر برنامه های آگاه سازی
- عدم تناسب برنامه های نظر سنجی با سطح سواد ، فرهنگ ، همکاری و توقعات جامعه هدف
- عدم استفاده از شیوه های بروز نظر سنجی و تکیه بر شیوه های قدیمی و در نتیجه اثر بخشی ناکافی
- تبدیل فرهنگ دینداری و اقامه نماز از یک عامل موثر برای حفظ و ارتقاء سلامت اداری به یک برنامه حتی کم اهمیت تر از سایر برنامه ها و ماموریت ها در سازمانی که یکی از متولیان مهم پیشگیری و کنترل آسیب است .
- عدم امکان برقراری ارتباط موثر و مستمر بین درخواست کننده ، پیشنهاد دهنده ، شاکی و ... با سامد
- ضعف بنیادین سامانه در ارائه گزارش های آماری و عملکردی متنوع و عدم امکان تحلیل آماری نتایج .

نقاط بهبود

- لزوم برنامه ریزی دقیق ستادی برای توزیع منطقی فعالیت های بازرسی ماده ۹۱ بین استان ها در قالب کارگروه های منطقه ای برای تسریع در ایجاد زیر ساخت های علمی جدید
- تدوین برنامه آموزشی صحیح ، کارآمد و هدف مند در زمینه سلامت اداری و کاهش فساد بخصوص برای حوزه های تخصصی
- تعیین ردیف اعتباری خاص برای حوزه های نظارت و بازرسی به عنوان مهمترین واحد سازمانی مبارزه با فساد
- بهبود جایگاه دفاتر مدیریت عملکرد بمنظور افزایش قدرت اثر گذاری آن ها در عملکرد سازمان به عنوان ناظر

- استفاده جدی تر و موثرتر از تجربیات ، دانش افزوده و تدابیر کارشناسان دفاتر مدیریت عملکرد برای رفع ایرادات و کاستی های موجود در عملکرد سازمان و مبارزه با فساد
- تدوین و ابلاغ برنامه های اجرایی تامین سلامت اداری با ایجاد چشم انداز طولانی مدت سازمان سالم و هدفگذاری های کوتاه مدت برای سنجش اثر بخشی
- تدوین برنامه های نظر سنجی متناسب با ظرفیت های پاسخگویی و نظارت موجود در جامعه هدف
- آموزش جامعه هدف برای آشنایی با قانون و تعدیل توقعات در چهار چوب قوانین و دستورالعمل ها
- ایجاد تغییرات جدی در شیوه ارائه خدمات از قالب سنتی به مدرن با هدف کاهش هزینه ها و تسریع در دسترسی
- شفافیت در پاسخگویی و الزام کلیه واحدها به ارائه عملکرد مستند و مکتوب
- تخصیص امکانات و اعتبارات لازم به صورت ویژه برای پاسخگویی به نامه های مردمی سامانه سامد با هدف رفع مشکل .
- تکمیل سیستم عملیاتی سامد برای اطلاع رسانی قوی و آگاهسازی موثر به منظور بهره برداری هر چه بیشتر مردم از این سیستم برای دریافت پاسخ .
- لینک سیستم سامد با درگاههای ارائه خدمات الکترونیک مالی .
- تخصیص اعتبار مناسب سازی تحت برنامه فصلی جداگانه به کلیه دستگاه های اجرایی استان
- نظارت سازمان مدیریت و برنامه ریزی بر هزینه کرد بهینه اعتبارات در این زمینه پس از دریافت گزارش عملکرد دستگاه ها از سازمان بهزیستی و استانداری
- تخصیص قسمتی از اعتبارات استانی به ارتقاء سلامت اداری بلحاظ اهمیت آن
- نظارت بر عملکرد بخش خصوصی توسط سازمان نظام مهندسی در تایید پروانه ساخت پس تایید مناسب سازی کلیه اماکن عمومی و خصوصی
- تشویق دستگاه های که در مناسب سازی عملکرد مناسبی داشته اند .

۵. محور مدیریت عملکرد

نقاط قوت

- همکاری نزدیک واحدهای ستادی با ادارات استان ها
- نزدیک شدن فرآیندهای ارزیابی عملکرد به سطح مطلوبی از استاندارد
- بازنگری دستورالعمل های محاسبه شاخص
- جمعیت شاخص های مشابه و حذف شاخص های غیر کاربردی
- راهبری به موقع حوزه های ستادی

واقعی تر شدن ارزیابی ها

- فراهم شدن امکان ارزیابی مکرر در طی سال و به فراخور فعالیت های انجام شده
- فراهم شدن فرصت مناسب برای اصلاح نواقص و رفع ایرادات در طی سال و قبل از آغاز ارزیابی عملکرد دستگاه
- انجام آموزش های متناسب با ارزیابی عمومی و اختصاصی برای رده های صف در استان و شهرستان ها
- کسب نتایج قابل قبول تر و واقعی تر در ارزیابی ها
- ارزیابی منطقی تر مدیران میانی و تاثیر قابل توجه وابستگی ارزیابی آنان به دستگاه در کسب امتیاز دستگاه

نقاط ضعف

- ابلاغ با تاخیر شاخص ها بخصوص در مورد شاخص های اختصاصی
- عدم اشراف کامل حوزه های ستادی سطح ملی در مورد شاخص های عمومی
- نداشتن برنامه منسجم برای کسب امتیاز حداکثری در محدوده برخی از شاخص های عمومی در سطح ملی
- وابستگی بیش از حد حوزه های استانی به سطح ملی در برخی از شاخص ها و در نتیجه حذف قدرت خلاقیت و ابتکار عمل در استان ها برای کسب نتیجه مطلوب
- تداوم مشکلات ارزیابی کارکنان بدلیل ناکارآمدی فرم های ارزیابی
- عدم امکان بهره برداری از نتایج ارزیابی کارکنان در تغییرات نیروی انسانی بدلیل مشکلات موجود در ساختار تشکیلات و دستورالعمل های تعدیل و بکارگیری نیرو

نقاط بهبود

- ارسال شاخص های پیشنهادی در ابتدای سال به استان ها و جمع آوری نقطه نظرات استان ها برای رفع ایرادات آن
- تهیه شیوه نامه های محاسبه شاخص و چک لیست مستندات مربوط به هر شاخص در ابتدای سال برای برخورداری از فرصت کافی جهت اصلاح و رفع عیوب احتمالی و کسب حداکثر امتیاز در ارزیابی ها
- برگزاری کارگاه آموزشی مدیریتی برای بهبود مدیریت عملکرد مبتنی بر الگوهای خلاقانه
- تفویض اختیار لازم برای استفاده از ابتکار عمل و خلاقیت در ارتقاء کیفی و کمی عملکرد به استان ها
- ابلاغ برنامه عملیاتی هر سال در انتهای سال قبل

