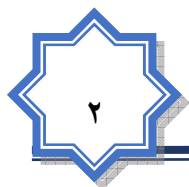


سازمان بهزیستی کشور  
اداره کل بهزیستی استان قزوین

**بِنامِ خدا**

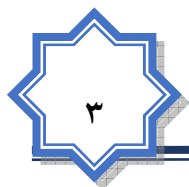


## بررسی و تحلیل عملکرد

## بهزیستی استان قزوین

سال ۱۴۰۰

دفتر مدیریت عملکرد



## فهرست

### عنوان

پیشگفتار
<b>فصل اول: کلیات</b>
مقدمه
سازمان بهزیستی را بهتر بشناسیم
ماموریت ها و شرح وظایف بهزیستی چیست ؟
آشنایی با مفاهیم ارزیابی عملکرد بهزیستی در سال ۱۴۰۰
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
<b>فصل دوم</b> عملکرد سال ۱۴۰۰ بهزیستی استان قزوین
مقدمه
اهم اقدامات در سال ۱۴۰۰
ابلاغ شاخص ها و دستورالعمل ارزیابی عملکرد ۱۴۰۰
مقایسه شاخص های عمومی و اختصاصی ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰
نحوه جمع آوری اطلاعات و ثبت آنها در سامانه
نتایج کسب شده در ارزیابی عملکرد ۱۴۰۰
<b>فصل سوم</b> تحلیل عملکرد بهزیستی استان قزوین
مقدمه
بررسی مقایسه ای عملکرد بهزیستی در طی سال های ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰
تحلیل محورهای مختلف ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ 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 صاحب نظران 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.

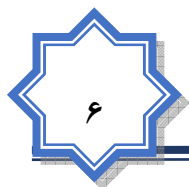
در این نوشتار، سعی شده است تا ضمن ارائه اطلاعاتی درباره سازمان بهزیستی، ساختار تشکیلاتی و فعالیت‌های آن، ضمن ارائه نتایج ارزیابی عملکرد بهزیستی و مقایسه آن با سنوات گذشته، تحلیل صحیحی از وضعیت اجرای برنامه‌های تحول اداری در این اداره کل، تصویر عملکرد دستگاه به تفکیک شاخص‌های مختلف عمومی و اختصاصی ترسیم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

اق‌دس اعرابیان

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 ۸۹/۵/۲۸ 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 ارزیابی 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 سکندار 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 ارزش ها 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 معلولیت ها 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 اموراتجتماعی، 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 فرصتهاو 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 ۱۸سال و فرزندان ساکن در شبانه روزی ها یاساکن نزد خانواده های جایگزین، می باشد . این معاونتدر 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، جسمی و روحی و فرهنگی خانواده وارزیابی نیازهای مددجویان و آماده سازی آنان برای مشارکت در بهبود
- ۳ . خدمات حمایتی مادی و معنوی به خانواده‌های بی سرپرست و بد سرپرست : ارائه خدمات به افراد نیازمندی که به دلایلی از قبیل فوت، زندانی شدن، مفقود الاثر شدن و یا به سربازی رفتن سرپرست، طلاق و ... فاقد سرپرست بوده و قادر به تامین حداقل نیازهای اساسی خود نیستند.
- ۴ . حمایتی های مالی مستمر 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 .  
ماموریت 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 سرپرستی ، 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 معاونتهای 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 ۱۴۰۰

#### الف) فعالیت های عمومی دستگاه

#### شاخص اول: نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده (۳۲۵ امتیاز)

رویکرد استفاده از خدمات الکترونیک با هدف، سرعت بخشیدن به فرآیندهای ارائه خدمت، 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 دلیل 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 زیرساخت های 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 می توان 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.

شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده با ۳ زیر شاخص ۳۲۵ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این زیرشاخص ها عبارتند از :

#### ۱-۲- وجود اطلاعات و قابلیت های خاص در تارنمای دستگاه (۲۵ 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 زیرشاخص دارای بندهای زیر است که شامل:

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

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص هاعبارتند 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- کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت (حضور، الکترونیکی، ترکیبی) (۲۰۰ امتیاز)**

میز خدمت یک مرکز ارتباطات درون سازمانی است که تنها نقطه تماس میان سازمان و مشتریان داخلی و خارجی به شمار می‌رود. هدف این مرکز، ارائه خدمات به‌هنگام و کارآمد به مشتریان سازمان در هر لحظه و زمان و همسو با توافق‌نامه‌ها و تفاهم‌نامه‌های میان آنها و سازمان می‌باشد.

در راستای ارائه بهتر خدمات میز خدمت، این مرکز باید همسو با روش‌ها و چارچوب‌های بهینه‌سازی شده فعالیت نماید. میز خدمت در قالب چند فرآیند مهم و منسجم، چرخه عمر تمامی تماس‌های ورودی به سازمان شامل انواع درخواست‌ها، 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 می‌کند.

یک میز خدمت موفق شامل چهار عنصر کلیدی نیروی انسانی، فرآیند، اطلاعات و ابزار می‌باشد که با ترکیب مناسب این اجزا، منافع و ارزش زیادی برای کسب‌وکار می‌آفریند.

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 ثبت درخواست بصورت الکترونیکی و ارائه خدمت مورد درخواست بصورت الکترونیک مد نظر قرار گرفته است. در این روند انتظار می‌رود 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

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 سازمان اداری و استخدامی کشور

**۲-۳- حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان (کارت ملی و شناسنامه) (۱۰۰ امتیاز)**

به استناد آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های 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 رضایت‌مندی عمومی و به منظور اجرای طرح احراز اصالت هویت برخط و حذف کپی کارت ملی و صفحه اول شناسنامه، کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلف شده‌اند تا زیرساخت‌های لازم را جهت اجرا و حذف کپی مدارک هویتی از شهروندان مهیا نمایند. علاوه بر این، دستگاه‌ها مکلف شده‌اند 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 اخذ کپی مدارک هویتیبخشنامه شماره ۱۵۹۵۳۴۴ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۵ سازمان اداری و استخدامی کشور

### شاخص دوم : شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی (۱۰۰ 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 ، صرفاً 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 سازمانهاشمار میروند.

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- رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی (۳۰ امتیاز)

هیچ سازمانی یافت نمی شود که رشد مستمر و موفقیت پایداری را تجربه کرده باشد، مگر آنکه توسط مدیر یا تیمی از مدیران و رهبران شایسته و کارآمد، اداره و هدایت شده باشد . مفهوم شایسته سالاری تداعی کننده نظامی است که با مهیا کردن فرصت های برابر و مبتنی بر شایستگی، صلاحیت، دانش و تلاش و بدور از ملاحظات سیاسی، اجتماعی و اقتصادی ، اجازه می دهد 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 شایستگی ها 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 ظرفیت های جوانان و زنان برای بهبود مدیریت و ارتقاء کیفیت فعالیت های سازمان هاست . این امر به تربیت مدیران خوش فکر، بروز، خلاق و برخوردار از ظرافت های 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 می باشد 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

### ۲-۳ - رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران (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 شغلی و شاغل بر این اساس استوار است که الزامات شغلی فراوانی مانند تنوع مهارت، هویت و استقلال وظیفه، دانش شغلی، مهارت شغلی، توانایی شغلی و ده هامتغیردیگر وجود دارند که در تناسب با ویژگیهای شخصی مانند سن، جنس، سطح تحصیلات، تأهل و مجرد، سابقه کار، دانش، مهارت و تواناییهای

فردی، با قبول سازگاری بین شخص و شغل، رفتارها و نگرش های فردی را تحت تأثیر قرار میدهند و کیفیت انجام کار را ارتقا می بخشند.

این تناسب در بهزیستی نسبت به سایر سازمان ها بدلیل تخصصی تر بودن و تعدد و تنوع وظایف و ماموریت های 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.

### ۳-۳- انتصابات و ارتقا مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی (۳۰ امتیاز)

برنامه: برنامه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیریتی به منظور شناسایی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای دستگاه های اجرایی از طریق کانون های ارزیابی شایستگی: به مجموعه ای از دانش، مهارت و نگرش های تعیین شده از سوی سازمان اطلاق می شود که به یک فرد امکان می دهد تا بتواند وظایف مدیریتی را پس از احراز پست مدیریتی 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 شاخص ها و ابزارهای مورد تأیید سازمان نسبت به ارزیابی شایستگی های کارمندان و تعیین میزان توان بالقوه آنان برای احراز سمت های مدیریتی اقدام می نمایند.

برنامه های توسعه ای: برنامه های آموزشی هستند که براساس پیوست شماره (۱۰) دستورالعمل ارزیابی و توسعه شایستگی مدیران حرفه ای 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 می شود.

این شاخص دارای دو نماگر شامل:

۱: اقدامات و برنامه های مربوط به اجرای برنامه ارزیابی شایستگی های مدیران از طریق کانون های ارزیابی (۱۵ امتیاز)

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

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

- دستورالعمل اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (موضوع تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱)
- دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۴)



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

حفظ و ارتقاء توانمندی های مدیران و کارکنان دستگاه یک ضرورت انکار ناپذیر است. چرا که همزمان و هم راستا با ابلاغ قوانین و دستورالعمل های جدید و همچنین تغییر شرایط درون و برون سازمانی، مدیران و کارکنان نیز باید مهارت ها و توانمندی های خود را بهبود بخشیده و عملکردشان را ارتقاء بخشند. اجرای برنامه های آموزشی با هدف افزایش بینش و دانش، بهبود مهارت های فنی، انسانی و ادراکی و تعالی معنوی پرسنل سازمان و در چارچوب نظام آموزش کارمندان و مدیران طراحی و در همه سطوح، برنامه ریزی می شود. براساس این شاخص، نظام جامع مدیریت آموزشی دستگاه که قادر به ثبت کلیه اطلاعات آموزشی کارکنان، اطلاعات برگزاری دوره های آموزشی، ارزیابی دوره های آموزشی، تهیه گزارش های تحلیلی و مدیریتی می باشد، مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد. در این راستا دستگاه می بایست نسبت به استقرار نرم افزار جامع مدیریت آموزشی و تهیه شناسنامه آموزشی کارکنان اقدام نماید. این شاخص دارای ۴ زیرشاخص است که شامل:

- ۱: اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس کلیات برنامه های آموزشی سالانه مصوب سال (۱۴۰۰)
- ۲: اجرای دوره های آموزشی کارکنان بر اساس کلیات برنامه های آموزشی سالانه مصوب سال (۱۴۰۰)
- ۳: ارزشیابی دوره های آموزشی (سطح ۱ و ۲)
- ۴: بررسی اثربخشی دوره های آموزشی (سطح ۳ و ۴)

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 دستگاه های اجرایی و پیوست های آن (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۲/۱۸۸۱۹ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴)
- بورس های آموزشی خارج از کشور (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۸۹/۰۴/۲۸ و بخشنامه شماره ۱۱۳۲۰۱۲ مورخ ۹۶/۰۲/۰۲)
- دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹)
- بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۸ سازمان امور اداری و استخدامی کشور

**شاخص چهارم: ارتقاء سلامت اداری (۸۰ امتیاز)**

پیچیدگی رو به افزایش عوامل فرهنگی، اقتصادی، سیاسی، علمی، نیاز به انطباق و تاثیرگذاری بیشتر با محیط را افزایش می دهد. برای مواجهه با خطرات و آسیب های احتمالی تحولات درون و برون سازمانی، به

یک نظام اداری سالم، پاسخگو، پویا، منعطف و کارآمد نیاز است. چرا که نظام اداری هر سازمانی، ابزاری برای پاسخگویی به این تحولات محسوب می گردد.

نظام اداری به عنوان یک زیرسیستم از سیستمهای مدیریت جامعه، باید در جهت ارتقاء به تحولاتی در جهت بهبود و افزایش بهره وری خود دست بزند، چرا که تنها نظام اداری پویا، توسعه یافته، سالم و بهره ور می تواند 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 پویایی های سازمان ها و پژوهش و کوشش در جهت بهسازی آنها، مزایای قابل ملاحظه ای دارد که برخی از آنها عبارتند از:

۱. حاکمیت قانون بر عملکرد همه دستگاه ها و تعامل بین آنها و خدمت گیرندگان
  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 تقویت مستمر توان اداری و مردمی برای پیشگیری از وقوع فساد
  ۷. شناسایی و اقدام قانونی در قبال مرتکبین فساد با همکاری دستگاه قضایی
- شاخص ارتقاء سلامت اداری اداری با ۲ زیرشاخص، ۸۰ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این زیر شاخص ها عبارتند از:

#### ۴-۱- رفع گلوگاههای فساد در سطح دستگاه (۵۰ امتیاز)

در این شاخص 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.

#### ۴-۲- فرهنگ سازی، آگاه سازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد (۳۰ 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 دستگاه‌های 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 ۴۳۴۹/۹۳/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۰۳ معاونت توسعه و سرمایه انسانی رییس جمهور
- بخشنامه شماره ۵۲۷۲/۹۳/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۱۷ و ۱۳۴۷۲/۹۳/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۰۷ 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

#### شاخص پنجم: ارائه خدمت به شهروندان تونخواه (۵۰ امتیاز)

حقوق شهروندی مجموعه ای از بایدها و نبایدهاست که با رعایت آن ها ، کرامت انسانی محقق شده و انسان ها به جایگاه واقعی خود در جامعه نزدیک می شوند . حقوق شهروندی از جمله مفاهیم نو پدید است که به طور ویژه به برابری و عدالت توجه دارد و در نظریه های اجتماعی، سیاسی و حقوقی ، جایگاه خاصی را کسب نموده است . این مقوله وقتی محقق می شود که همه افراد جامعه از تمامی حقوق مدنی و سیاسی برخوردار باشند و به فرصت های مورد نظر زندگی از حیث اقتصادی و اجتماعی بطور یکسان دسترسی داشته باشند . شهروندان به عنوان اعضای یک جامعه با مشارکت در حوزه های مختلف، در برابر مسئولیت هایی که برای اداره بهتر جامعه و ایجاد نظم بر عهده می گیرند و شناخت این حقوق و تکالیف ، در ارتقای حقوق شهروندی و ایجاد جامعه ای بر اساس نظم و عدالت نقش مهمی ایفا خواهند نمود .

در همین راستا حکومت ها و دولت ها نیز تکالیفی دارند که از مجموعه آنها تحت عنوان صیانت از حقوق شهروندی نام برده می شود . بی توجهی به این حقوق و بی تفاوتی 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 دولت ها و حکومت هاست . در این شاخص میزان اجرایی شدن منشور حقوق شهروندی ابلاغی ریاست محترم جمهوری مورد ارزیابی قرار می گیرد و نحوه اجرا و ضمانت های اجرایی آن بررسی می شود .

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)

### شاخص ششم: 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 می‌نماید. 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 می‌گیرد. این شاخص دارای بندهای زیر است که شامل:

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

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

### شاخص هفتم: استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز (۳۵ 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 گسترده‌ای بر جنبه‌های 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 می‌کند، تا آنجا که محتوا و جهت‌گیری نمازرواح حاکم بر سازمان شده و همواره آن را به سوی ترقی و تکامل جهت دار رهنمون می‌کند. 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

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
- تصیب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ 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

### شاخص هشتم: آسیب شناسی و بهبود عملکرد (۲۵۰ 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 میآورد. 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.

شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد با ۲ زیرشاخص، ۲۵۰ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این زیر شاخص ها عبارتند از:

#### ۱-۵- شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص های عمومی و اختصاصی (۱۰۰ امتیاز)

در این زیرشاخص 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 زیرشاخص دارای نماگر های ذیل می باشد:

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

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 ۱۳۹۰/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری

**ب) فعالیت های اختصاصی دستگاه****شاخص ۱: برقراری مستمری افراد در نوبت دریافت مستمری از بهزیستی (۱۵۰ امتیاز)**

فرایند برقراری مستمری در طول سال انجام شده و پس از تحت پوش قرار گرفتن مددجو و بررسی های لازم در صورت داشتن شرایط دریافت مستمری و درخواست مددجو برای دریافت مستمری، در لیست پشت نوبت قرار گرفته و اگر بودجه لازم جهت برقراری مستمری افراد جدید تامین گردد، مددجو مستمری دریافت خواهد کرد.

**شاخص ۲: نسبت تعداد واحدهای مسکونی واگذار شده برای جامعه نیازمند حمایت به تعداد واحدهای مسکونی مورد انتظار برای جامعه مذکور (بر مبنای ۱۶۰۰۰ واحد مسکونی در سال) (۱۵۰ 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: نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره مند از بیمه های اجتماعی****به کل جامعه هدف (۱۳۵ امتیاز)**

تامین اجتماعی و حمایت اجتماعی به ویژه با بروز بحران های 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 توسعه یافته امروز، حکومت هایی که به دنبال محدود کردن هزینه های دولت در برنامه های اجتماعی هستند، در حقیقت از تعهدشان در قبال تأمین اجتماعی می کاهند و متأسفانه، زنان قشری هستند که در این میان بیشترین بی عدالتی را تحمل می کنند.

جایگاه زنان در تأمین اجتماعی و حمایت اجتماعی مورد توجه 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 توجه 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 دوره‌های محرومیت جدی را سپری می‌کنند و قطعاً در سالمندی و کهنسالی، شرایط بسیار دشوارتری را تجربه خواهند کرد، از جدی‌ترین نیازمندان بیمه‌های اجتماعی هستند.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

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

### شاخص ۴: نسبت افراد اشتغال یافته با مداخله سازمان بهزیستی به تعهد اشتغال طبق برش برنامه توسعه (۱۰۰)

(امتیاز)

تأمین معاش و برخورداری از فرصت‌های یکسان برای بهره‌مندی از شغلی که متناسب با توانمندی‌ها و استعدادهای هر فرد باشد، از زیربنایی‌ترین 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 کمیته‌های تخصصی ارزیابی حرفه‌ای، جامعه هدف خود را در مسیر صحیح اشتغال هدایت و آنان را از فرصت‌های اشتغال متناسب با توانمندی‌هایشان برخوردار می‌نماید.

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

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

۱. قانون تنظیم برخی از احکام دائمی برنامه ششم توسعه
۲. دستورالعمل‌های ابلاغی بهزیستی کشور

### شاخص ۵: درصد معلولان بهره‌مند از سهمیه ۳ درصد استخدامی به کل معلولان مشمول (۱۵۰ امتیاز)



معاونت توانبخشی مجموعه ای است که اقدامات هدفمند را ، در جهت 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 برابستقلال 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 و یا توام اختلال مستمر وقابل توجهی در سلامت و کارایی عمومی وی ایجاد گردد بطوریکه موجب کاهش استقلال فرد در زمینه های اجتماعی واقتصادی شود

مطابق ماده ۱۵ قانون حمایت از حقوق افراد دارای معلولیت ، دولت مکلف است که حداقل سه درصد از مجوزهای استخدامی دستگاههای دولتی و عمومی را اعم از وزارتخانه ها سازمانها موسسات شرکتها و نهادهای عمومی و انقلابی و دیگر دستگاههای که از بودجه عمومی کشور استفاده میکنند را به افراد دارای معلولیت واجد شرایط اختصاص دهد که هدف نهایی از این شاخص استخدام معلولین توانمند که شرایط عمومی احراز شغل مورد تصدی را داشته باشند.

#### شخص ۶- نسبت افراد معلول دریافت کننده خدمات حمایتی، مالی و رفاهی به کل افراد معلول کشور (۷۵ امتیاز)

این معاونت بمنظور ارائه خدمات توانبخشی براساس دستورالعمل جامع حمایت های مالی سازمان درابعاد گوناگون همچون توانبخشی پزشکی ، حرفه ای ، آموزشی واجتماعی وبا همکاری بهزیستی شهرستان ها فعالیت می نماید . اکثر خدمات ارائه شده منوط به ابلاغ اعتبار از سوی سازمان بهزیستی کشور است . که این معاونت درطول سال و براساس نیاز سنجی از بهزیستی شهرستان ها مبنی برخدمات مورد نیاز پیگیر جذب اعتبارات مکفی از سوی سازمان بهزیستی کشور ویا 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 وجسمی ، ذهنی ، حسی ، روانی ویا توام اختلال مستمر وقابل توجهی در سلامت و کارایی عمومی وی ایجاد گردد . که دراین میان معلول بانیاذهای خاص که شامل مبتلایان به بیماریهای عفونی مزمن ، اختلال MS ، آلزایمر ، پارکینسون واختلال درعمل 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 ودرمانی
- حمایت های توانمند سازی
- حمایت های پیشگیری از آسیب های اجتماعی ومعلولیت ها
- کمک هزینه های نگهداری
- سایر حمایت ها وکمک 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 مزاد بر بیمه پایه سلامت ، خرید خدمت و تعمیر قطعات پروتز کاشت حلزون
- الف) ارائه خدمات توانپزشکی 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 معلولیت های چندگانه نیازمند در خانواده پس از ارائه خدمات آموزشی و مشاوره ای به خانواده ها 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 تشکل های مردم نهاد) ارائه نماید.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

• قانون تشکیل سازمان بهزیستی

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 در حال گسترش می باشد . این مراکز شامل مراکز ارائه دهنده خدمات به صورت روزانه ، شبانه روزی ، ارائه خدمات توانبخشی در منزل و جامع به گروه های هدف هستند.

- شرح وظایف اساسی سازمان
- دستورالعمل های ابلاغی کشور

**شاخص ۷: نسبت کودکان ۳ تا ۶ ساله غربال شده در برنامه غربالگری بینایی در سال ۱۳۹۹ به کل کودکان ۳ تا ۶ سال (۱۵۰ 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 می‌گیرد. مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

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

#### شاخص ۸: حمایت از کودکان بی سرپرست (۹۰ 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 بی سرپرست 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 بدسرپرستی در 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



## فصل دوم

عملکرد سال ۱۴۰۰ 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 ۱۴۰۰ اشاره می شود .

## اهم اقدامات در سال ۱۴۰۰

پیرو ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ و اخذ نتایج حاصل از فعالیت بهزیستی استان قزوین و با عنایت به ابلاغ برنامه هفتم توسعه ، از ابتدای سال ، کار در سازمان بهزیستی بر چند محور اساسی ، متمرکز و تلاش گردید تا نسبت به سال ۱۳۹۹ 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 ۱۴۰۰ 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 ۱۴۰۰ 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 ۱۴۰۰

#### الف) شاخص های عمومی

پیرو ابلاغ دستورالعمل ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ 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 ۱۴۰۰ ، 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 ۱ - توزیع شاخص های عمومی بر اساس حوزه های عملکردی بهزیستی و واحدهای همکار

ردیف	نام شاخص	حوزه اصلی	حوزه های همکار
۱	نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده	اداره فناوری اطلاعات و تحول اداری	ستاد پذیرش و هماهنگی - روابط عمومی
۲	شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی	امور اداری	-
۳	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	اداره فاوا	امور اداری
۴	ارتقاء سلامت اداری دستگاه	دفتر مدیریت عملکرد	کلیه حوزه ها
۵	ارائه خدمت به شهروندان توانخواه	دبیرخانه مناسب سازی	ستاد پذیرش و هماهنگی - کلیه حوزه ها
۶	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	دبیرخانه ستاد اقامه نماز	کلیه حوزه ها

۷	استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی	دفتر مدیریت عملکرد	ستاد پذیرش و هماهنگی - کلبه حوزه ها
۸	آسیب شناسی و بهبود عملکرد	دفتر مدیریت عملکرد	کلبه حوزه ها

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 اسفند سال ۱۴۰۰ 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 ۱۴۰۰ 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 ۲ - فرم الف شاخص های اختصاصی ابلاغ شده استانی در سال ۱۴۰۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	استاندارد S	سقف امتیاز W (ضریب اهمیت)
۱	برقراری مستمری افراد در نوبت دریافت مستمری از بهزیستی	درصد	۱۰۰	۱۵۰
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	۱۵۰
۳	نسبت زنان سرپرست خانوار و دختران خودسرپرست بهره‌مند از بیمه‌های اجتماعی به کل جامعه هدف	درصد	۱۰۰	۱۳۵
۴	نسبت افراد اشتغال یافته با مداخله سازمان بهزیستی به تعهد اشتغال سالانه برنامه توسعه	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۵	درصد معلولانی بهره‌مند از سهمیه ۳ درصد استخدامی به کل معلولان مشمول	درصد	۱۰۰	۱۵۰
۶	نسبت افراد معلول دریافت کننده خدمات حمایتی، مالی و رفاهی به کل افراد معلول کشور	درصد	۱۰۰	۷۵

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	استاندارد S	سقف امتیاز W (ضریب اهمیت)
۷	نسبت کودکان ۳ تا ۶ سال غربال شده در برنامه غربالگری بینایی به کل کودکان ۳ تا ۶ سال کشور	درصد	۱۰۰	۱۵۰
۸	حمایت از کودکان بی سرپرست	درصد	۱۰۰	۹۰
	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 ۱۴۰۰ 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 ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

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

محور ارزیابی	تعداد شاخص هر محور			سقف امتیاز هر محور		
	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰
پیشگیری	۵	-	-	۳۰۰	-	-
دسترسی	۴	-	-	۳۰۰	-	-
پوشش	۳	-	-	۲۰۰	-	-
توانمندسازی	۳	-	-	۲۰۰	-	-
جمع	۱۵	۱۴	۸	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰



لازم به توضیح می باشد علت عدم درج تعداد شاخص در سال ۱۳۹۹ و ۱۴۰۰ حذف محورهای ارزیابی فوق الذکر بوده و صرفاً در سالهای مذکور شاخص اختصاصی بدون محور ابلاغ گردیده است.

طبق تغییرات انجام شده طی سه سال گذشته در سال ۱۴۰۰ تعداد شاخص های اختصاصی از ۱۴ شاخص در سال ۹۹ به ۸ عنوان شاخص کاهش داشته است و لیکن سقف امتیازات شاخص در سالهای اخیر تغییر نداشته است.

جدول 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 ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰
۱	محور اصلاح ساختار سازمانی	۴	-	-	۱۲۵	-	-
۲	محور توسعه دولت الکترونیک	۱۱	-	-	۳۰۰	-	-
۳	محور مدیریت سرمایه انسانی	۵	-	-	۱۷۵	-	-
۴	محور ارتقاء سلامت اداری ، و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری	۵	-	-	۱۵۰	-	-
۵	محور نظارت و ارزیابی	۲	-	-	۱۰۰	-	-
	جمع	۳۲	۱۴	۷	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰

آنچه در ساده ترین شکل ممکن از ارزیابی و در یک نگاه سریع به محورهای ابلاغی نظام ارزیابی عملکرد در سه سال گذشته می توان بدست آورد که هر ساله تعداد محورها کاهش یافته است و در نهایت در سال ۱۴۰۰ فقط شاخصها در بعد عمومی و اختصاصی ابلاغ شده اند. 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 ۱۴۰۰ از آغاز سال نسبت به تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد ۱۳۹۹ 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 ۱۳۹۹ 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 دستور العمل 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 ۱۴۰۰ 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 جهت تکمیل اطلاعات و رفع نواقص کتباً 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 ۱۴۰۰

پیرو تکمیل اطلاعات هر یک از شاخص ها توسط متولیان مربوطه و ثبت اطلاعات در سامانه تسماء، 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 ۵ - وضعیت ارزیابی شونده بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی و اختصاصی در سال ۱۴۰۰

حوزه ارزیابی	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
		درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
شاخص های عمومی	۱۰۰۰	۱۰۰	۷۱۷/۶۲	۱۰۰	۷۱/۷۶
شاخص های اختصاصی	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰	۱۰۰
ارزیابی نهایی	۲۰۰۰	۱۰۰۰	۱۷۱۷/۶۲	۱۰۰	۸۶

طبق جدول ۵ با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۰ در خود ارزیابی انجام شده، شاخص های عمومی با کسب امتیاز ۱۰۰۰، درصد تحقق برابر ۱۰۰٪ را به خود اختصاص دادند. شاخص های اختصاصی نیز با کسب امتیاز ۱۰۰۰، درصد تحقق برابر ۱۰۰٪ را به خود اختصاص دادند. در نهایت با ارائه امتیاز عملکرد نهایی، دستگاه با کسب ۷۱۷/۶۲ امتیاز در شاخص های عمومی موفق به تحقق ۷۱/۷۶٪ اهداف خود گردیده است. در شاخص های اختصاصی ۱۰۰۰ را بدست آورده اند. در مجموع دستگاه از ۲۰۰۰، امتیاز ۱۷۱۷/۶۲ کسب و درصد تحقق ۸۶٪ (با احتساب عدم مصداق) شده است.

جدول ۶ - مقایسه وضعیت خود ارزیابی و امتیاز مکتسبه بر اساس شاخص های ارزیابی اختصاصی در سال ۱۴۰۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	خودارزیابی		امتیاز نهایی	
			درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
۱	برقراری مستمری افراد در نوبت دریافت مستمری از بهزیستی	درصد	۱۰۰	۱۵۰	۱۰۰	۱۵۰
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	۱۵۰	۱۰۰	۱۵۰
۳	نسبت زنان سرپرست خانوار و دختران خودسرپرست بهره‌مند از بیمه‌های اجتماعی به کل جامعه هدف	درصد	۱۰۰	۱۳۵	۱۰۰	۱۳۵

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	خودارزیابی		امتیاز نهایی	
			درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
۴	نسبت افراد اشتغال یافته با مداخله سازمان بهزیستی به تعهد اشتغال سالانه برنامه توسعه	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۵	درصد معلولانی بهره مند از سهمیه ۳ درصد استخدامی به کل معلولان مشمول	درصد	۱۰۰	۱۵۰	۱۰۰	۱۵۰
۶	نسبت افراد معلول دریافت کننده خدمات حمایتی، مالی و رفاهی به کل افراد معلول کشور	درصد	۱۰۰	۷۵	۱۰۰	۷۵
۷	نسبت کودکان ۳ تا ۶ سال غربال شده در برنامه غربالگری بینایی به کل کودکان ۳ تا ۶ سال کشور	درصد	۱۰۰	۱۵۰	۱۰۰	۱۵۰
۸	حمایت از کودکان بی سرپرست	درصد	۱۰۰	۹۰	۱۰۰	۹۰
جمع امتیاز			۱۰۰۰			

طبق جدول ۶ و با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۰، 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 شاخص های عمومی

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

جدول ۷ - وضعیت زیر شاخص ها در شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده

ردیف	شاخص	سقف امتیاز	خودارزیابی	نهایی
------	------	------------	------------	-------

درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه		
۹۶	۲۴	۱۰۰	۲۵	۲۵	وجود اطلاعات و قابلیت های خاص در تارنمای دستگاه
۳۹	۷۸	۱۰۰	۲۰۰	۲۰۰	کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت
۹۵	۹۵	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان ( کارت ملی و شناسنامه)

بهزیستی استان قزوین در خودارزیابی انجام شده ، طبق جدول فوق و با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۰ برابر ارزیابی نهایی صورت گرفته در زیرشاخص وجود اطلاعات و قابلیت های خاص در تارنمای دستگاه ۲۵ امتیاز و درصد تحقق ۱۰۰٪ بوده است . در زیرشاخص کیفیت ارائه خدمات در میز خدمت حضوری و الکترونیکی ، ۷۸ امتیاز و درصد تحقق ۳۹٪ بوده است. در زیر شاخص حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان امتیاز ۹۵ درصد تحقق ۹۵٪ کسب شده است.

جدول ۸ - وضعیت زیرشاخص ها در شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی

ردیف	شاخص	خودارزیابی		سقف امتیاز	نهایی
		درصد تحقق	امتیاز مکتسبه		
۱	رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی	۱۰۰	۳۰	۳۰	۱۰۰
۲	رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران	۱۰۰	۴۰	۴۰	۱۰۰
۳	انتصاب و ارتقاء مدیران از میان دارندگان شایستگی های عمومی مدیران	عدم مصداق	عدم مصداق	۳۰	عدم مصداق

طبق جدول شماره ۸ و با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۰ بهزیستی استان قزوین، شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی با کسب ۷۰ امتیاز به ۱۰۰٪ از اهداف خود دست پیدا نموده است در زیرشاخص احراز مشاغل در انتصابات امتیاز ۳۰ و درصد تحقق ۱۰۰٪ بدست آمده است. در زیرشاخص رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران امتیاز ۴۰ و درصد تحقق ۱۰۰٪ بوده است. در زیرشاخص شایستگی های عمومی مدیران عدم مصداق بوده است با وجود عدم مصداق تمامی موارد مرتبط با این شاخص انجام شده است.

جدول ۹ - وضعیت زیر شاخص ها در شاخص اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان

ردیف	شاخص	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
			امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفیکی سطوح مختلف مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب	۲۵	۲۵	۱۰۰	۲۵	۱۰۰
۲	اجرای دوره های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه آموزشی مصوب	۲۵	۲۵	۱۰۰	۲۵	۱۰۰
۳	ارزشیابی دوره های آموزشی (سطح ۱ و ۲)	۱۵	۱۵	۱۰۰	۱۵	۱۰۰
۴	بررسی اثربخشی دوره های آموزشی (سطح ۳ و ۴)	۱۵	۱۵	۱۰۰	۹	۶۰

طبق جدول فوق ، شاخص ارزشیابی دور های آموزشی مدیران و کارکنان با کسب ۷۰ امتیاز به ۱۰۰٪ از اهداف خود دست پیدا نموده است. در دوره های آموزشی مدیران امتیاز ۲۵ و درصد تحقق ۱۰۰٪ بدست آمده است. در زیرشاخص دوره های آموزشی کارکنان امتیاز ۲۵ و درصد تحقق ۱۰۰٪ بوده است. در زیرشاخص ارزشیابی دوره های آموزشی سطح ۱ و ۲ امتیاز ۱۵ و درصد تحقق ۱۰۰٪ بوده است و درنهایت در زیرشاخص بررسی اثربخشی دوره های آموزشی سطح ۳ و ۴ امتیاز ۱۵ و درصد تحقق ۶۰٪ بدست آمده است.

جدول ۱۰ - وضعیت زیر شاخص ها در شاخص ارتقاء سلامت اداری دستگاه

ردیف	شاخص	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
			امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	رفع گلوگاههای فساد در سطح دستگاه	۵۰	۵۰	۱۰۰	۳۲.۵	۶۵
۲	فرهنگ سازی، آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد	۳۰	۳۰	۱۰۰	۲۷	۹۰

طبق جدول بالا بهزیستی استان قزوین در خود ارزیابی با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۰ 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 ۵۹.۵۰ و درصد تحقق ۷۴.۳۸٪ و برای زیرشاخص رفع گلوگاههای فساد در سطح دستگاه امتیاز ۳۲.۵۰ درصد تحقق ۶۵٪ و برای زیر شاخص فرهنگ سازی، آگاهسازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع امتیاز ۲۷ و درصد تحقق ۹۰٪ بوده است.

جدول ۱۱ - وضعیت شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

ردیف	شاخص	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
			امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	ارائه خدمت به شهروندان توانخواه	۵۰	۵۰	۱۰۰	۳۶.۹۰	۷۳.۸۰

طبق جدول شماره فوق با توجه به خود ارزیابی شاخص های عمومی در شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه امتیاز ۳۶.۹۰ کسب گردیده و درصد تحقق ۷۳.۸۰ درصد می باشد.

جدول ۱۲ - وضعیت شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

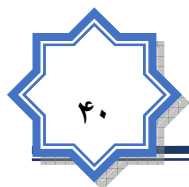
ردیف	شاخص	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
			امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷۱	۷۱

براسا جدول بالا در شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز امتیاز ۷۱ کسب گردیده و در درصد تحقق ۷۱ درصد می باشد.

جدول ۱۳ - وضعیت زیر شاخص ها در شاخص آسب شناسی بهبود عملکرد

ردیف	شاخص	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
			امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق
۱	شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص های عمومی و اختصاصی	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۷۶	۷۶
۲	میزان اجرای برنامه اقدام	۱۵۰	۱۵۰	۱۰۰	۷۹.۵	۵۳

طبق جدول فوق و با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۰ بر اساس خود ارزیابی شاخص های عمومی در شاخص آسب شناسی و بهبود عملکرد در تمامی زیرشاخص ها امتیاز کامل کسب گردیده و در تمامی زیرشاخص ها درصد تحقق ۱۰۰ درصد می باشد. با توجه نتایج نهایی بدست آمده برای این شاخص، امتیاز حاصله ۱۵۵.۵۰ و درصد تحقق ۶۲.۲۰٪ بوده است. همچنین امتیاز بدست آمده برای زیرشاخص هابه ترتیب ۷۶ و ۷۹.۵ و درصد تحقق ۷۶٪ و ۵۳٪ 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 ۱۳۹۸ الی ۱۴۰۰

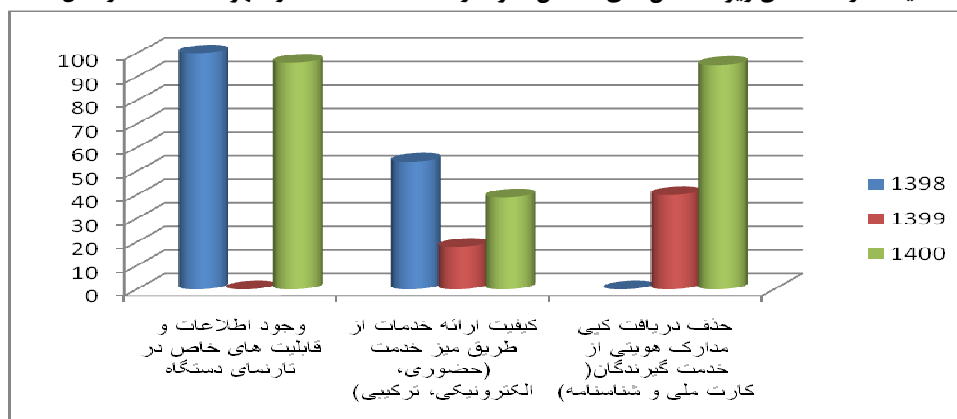
شاخص های عمومی

الف) شاخص نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده

جدول ۱۴- وضعیت زیر شاخص های نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

ردیف	زیر شاخص	۱۳۹۸			۱۳۹۹			۱۴۰۰		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	وجود اطلاعات و قابلیت های خاص در تارنمای دستگاه	۵۰	۵۰	۱۰۰	-	-	-	۲۵	۲۴	۹۶
۲	کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت (حضوری،	۱۲۰	۶۴/۶۴	۵۴	۱۷۰	۲۹.۲۳	۱۸	۲۰۰	۷۸	۳۹
۳	حذف دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان (کارت ملی و شناسنامه)	۵۵	۵۳/۱۶	۹۶/۶۵	۵۰	۲۰	۴۰	۱۰۰	۹۵	۹۵

نمودار ۱- مقایسه درصد تحقق زیر شاخص های نحوه ارائه خدمات دستگاه و سهولت استفاده از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰



ب) شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی

جدول ۱۵ - وضعیت زیر شاخص های شاخص شایسته سالاری در انتصاب نیروی انسانی از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

ردیف	شاخص	۱۳۹۸			۱۳۹۹			۱۴۰۰		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	رعایت شرایط احراز مشاغل در انتصابات سال مورد ارزیابی	-	-	-	۲۵	۲۵	۱۰۰	۳۰	۳۰	۱۰۰
۲	رعایت ضوابط مرتبط با انتخاب و انتصاب مدیران	۱۲	۱۲	۱۰۰	۶۰	۶۰	۱۰۰	۴۰	۴۰	۱۰۰
۳	انتصابات و ارتقاء مدیران از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی	۵	۵	۱۰۰	۵	۵	۱۰۰	۳۰	عدم مصداق	عدم مصداق

نمودار ۲ - مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص ساماندهی و متناسب سازی نیروی انسانی از سال ۹۷ تا ۹۹

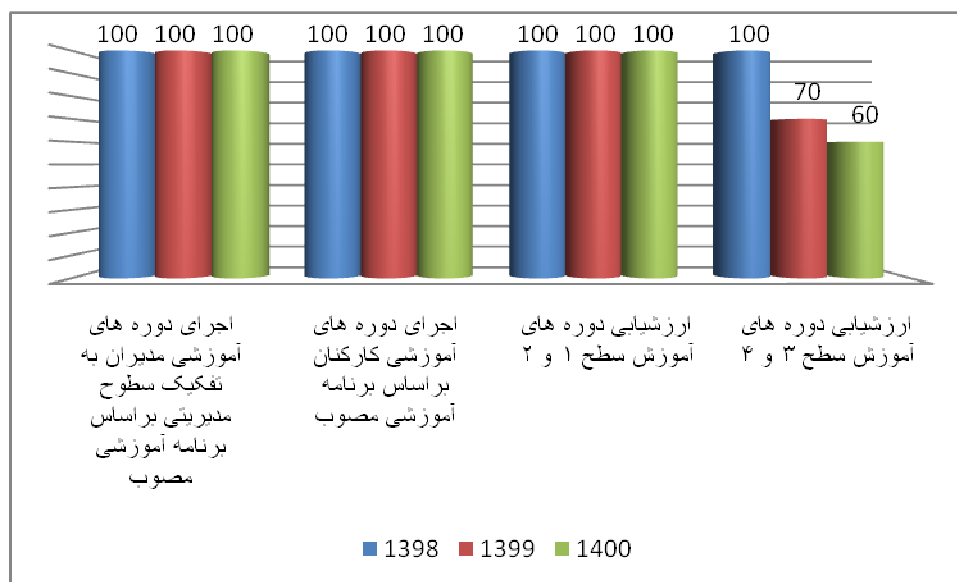


پ) شاخص اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان

جدول ۱۶ - وضعیت زیر شاخص های اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

ردیف	شاخص	۱۳۹۸			۱۳۹۹			۱۴۰۰		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مدیریتی براساس برنامه آموزشی مصوب	۸	۸	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	۲۵	۲۵	۱۰۰
۲	اجرای دوره های آموزشی کارکنان براساس برنامه آموزشی مصوب	۸	۸	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	۲۵	۲۵	۱۰۰
۳	ارزشیابی دوره های آموزش سطح ۱ و ۲	۸	۸	۱۰۰	۱۰	۱۰	۱۰۰	۱۵	۱۵	۱۰۰
۴	ارزشیابی دوره های آموزش سطح ۳ و ۴	۳	۳	۱۰۰	۴۹۰	۱۰	۷۰	۱۵	۹	۶۰

نمودار ۳ - مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص اجرای دوره های آموزشی مدیران و کارکنان از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

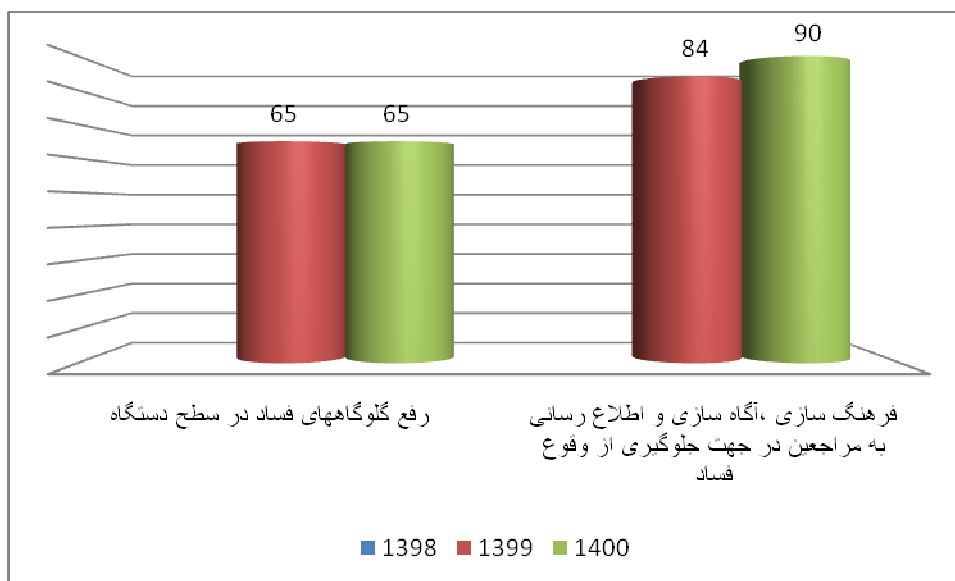


ج) شاخص ارتقاء سلامت اداری دستگاه

جدول ۱۷ - وضعیت زیر شاخص های ارتقاء سلامت اداری از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

ردیف	شاخص	۱۳۹۸			۱۳۹۹			۱۴۰۰		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	رفع گلوگاههای فساد در سطح دستگاه	-	-	-	۳۵	۲۲/۷۵	۶۵	۵۰	۳۲.۵	۶۵
۲	فرهنگ سازی، آگاه سازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد	-	-	-	۱۵	۱۲/۶۰	۸۴	۳۰	۲۷	۹۰

نمودار ۴- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص ارتقاء سلامت اداری از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

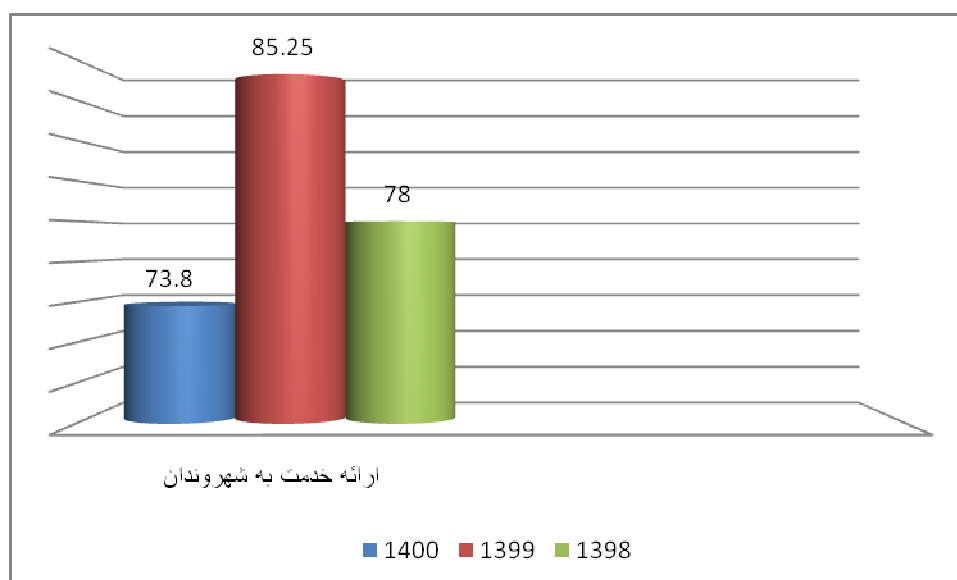


ح) شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه

جدول ۱۸- وضعیت زیر شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

ردیف	شاخص	۱۳۹۸			۱۳۹۹			۱۴۰۰		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	ارائه خدمت به شهروندان	۳۰	۲۳.۱۵	۷۸	۲۰	۱۷.۵	۸۵.۲۵	۵۰	۳۶.۹۰	۷۳.۸۰

نمودار ۵- مقایسه درصد تحقق شاخص ارائه خدمت به شهروندان توانخواه از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

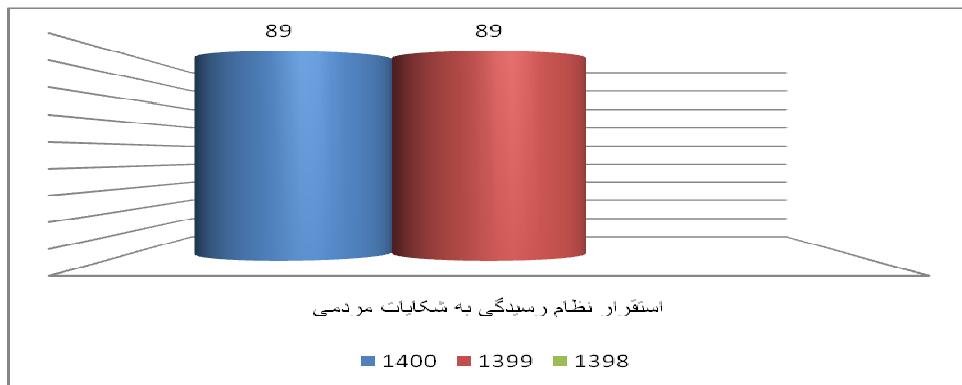


خ) شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی

جدول ۱۹- وضعیت زیر شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

ردیف	شاخص	۱۳۹۸			۱۳۹۹			۱۴۰۰		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی	-	-	-	۳۰	۲۶/۷۰	۸۹	۸۰	۷۱.۲۰	۸۹

نمودار ۶- مقایسه درصد تحقق شاخص استقرار نظام رسیدگی به شکایات مردمی از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

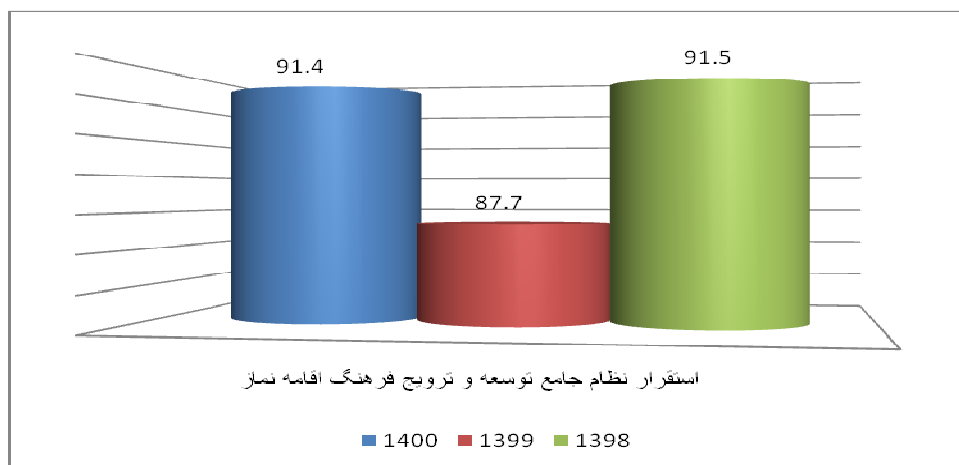


خ) شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز

جدول ۲۰- وضعیت زیر شاخص های استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

ردیف	شاخص	۱۳۹۸			۱۳۹۹			۱۴۰۰		
		سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق	سقف عملکرد	امتیاز	درصد تحقق
۱	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	۲۰	۱۸.۳۰	۹۱.۵	۲۰	۱۷.۵۴	۸۷.۷۰	۳۵	۳۱.۹۹	۹۱.۴۰

نمودار ۷- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

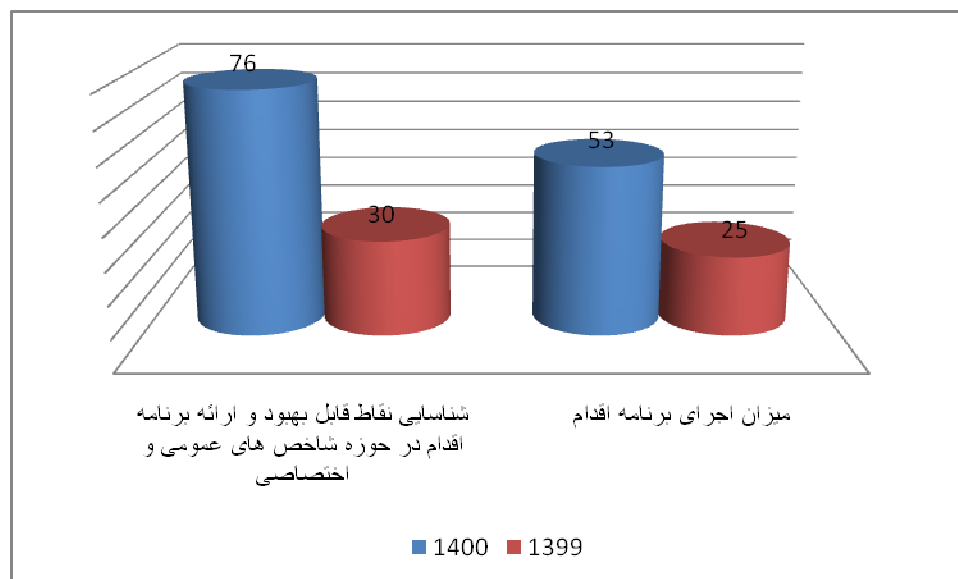


ز) شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد

جدول ۲۱ - وضعیت زیر شاخص آسیب شناسی و بهبود عملکرد از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

ردیف	شاخص	۱۳۹۸			۱۳۹۹			۱۴۰۰		
		سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز	درصد تحقق
۱	شناسایی نقاط قابل بهبود و ارائه برنامه اقدام در حوزه شاخص های عمومی و اختصاصی	-	-	-	۲۰	۶	۳۰	۱۰۰	۷۶	۷۶
۲	میزان اجرای برنامه اقدام	-	-	-	۲۰	۵	۲۵	۱۵۰	۷۹.۵۰	۵۳

نمودار ۸ - مقایسه درصد تحقق اهداف آسیب شناسی و بهبود عملکرد از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰



ب) شاخص های اختصاصی

جدول ۲۲- ارزیابی شاخص های اختصاصی در سال ۱۴۰۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	سقف امتیاز	سقف امتیاز
۱	برقراری مستمری افراد در نوبت دریافت مستمری از بهزیستی	نفر	۱۵۰	۱۵۰
۲	نسبت تعداد واحدهای مسکونی واگذار شده در سال ۱۴۰۰ برای جامعه نیازمند حمایت به تعداد واحدهای مسکونی مورد انتظار جهت احداث برای جامعه مذکور	درصد	۱۵۰	۱۵۰
۳	نسبت کودکان ۳ تا ۶ سال غربال شده در برنامه غربالگری بینایی به کل کودکان ۳ تا ۶ سال کشور	درصد	۱۵۰	۱۵۰
۴	حمایت از کودکان بی سرپرست	درصد	۹۰	۹۰
۵	نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره مند از بیمه های اجتماعی به کل جامعه هدف	درصد	۱۳۵	۱۳۵
۶	درصد معلولانی بهره مند از سهمیه ۳ درصد استخدامی به کل معلولان مشمول	درصد	۱۰۰	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	۷۵	۷۵
۸	نسبت افراد اشتغال یافته با مداخله سازمان بهزیستی به تعهد اشتغال سالانه برنامه توسعه	نفر	۱۰۰	۱۰۰
	جمع امتیاز		۱۰۰۰	۱۰۰۰

بهزیستی استان قزوین در ارزیابی عملکرد خود در سال های ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰ نتایج حاصله به شرح جدول ذیل را کسب نموده است .



جدول شماره ۲۴ - مقایسه امتیاز و درصد تحقق عملکرد بهزیستی استان قزوین در طول سال های ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰

دوره ارزیابی	امتیاز کلی (سقف ۲۰۰۰)	درصد تحقق	امتیاز شاخصهای عمومی (سقف ۱۰۰۰)	درصد تحقق	امتیاز شاخصهای اختصاصی (سقف ۱۰۰۰)	درصد تحقق
۱۳۹۸	۱۷۶۲/۷	۸۸/۱۳	۷۸۱/۷۵	۷۸/۲	۹۸۰/۹۷	۹۸
۱۳۹۹	۱۶۲۱	۸۱/۰۴	۶۲۰/۹	۶۲/۰۹	۱۰۰۰	۱۰۰
۱۴۰۰	۱۷۱۷/۶۲	۸۵/۸۸	۷۱۷/۶۲	۷۱/۷۶	۱۰۰۰	۱۰۰

نمودار جدول شماره ۹ - مقایسه درصد تحقق عملکرد دستگاه براساس شاخص های عمومی، اختصاصی و کلی از سال ۱۳۹۸ تا ۱۴۰۰



### تحلیل محورهای مختلف ارزیابی عملکرد بهزیستی استان قزوین در سال ۱۴۰۰

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 رویه ها را موجب می گردد. شناخت این عوامل و تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف، در گرو تدوین برنامه های بهبود بوده و نیازمند تجزیه و تحلیل اطلاعاتی است که در طول ارزیابی عملکرد یک دستگاه بدست می آید. ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ اداره کل بهزیستی استان قزوین نیز از این روند مستثنی نبوده و متولیان هر یک از شاخص ها، بر اساس نحوه فعالیت و کیفیت اقداماتی که برای تحقق هر یک از شاخص ها صورت پذیرفته است، نقاط ضعف و قوت فعالیت ها را شناسایی و پیشنهاداتی برای بهبود آن ارائه نموده اند که در ذیل تقدیم می گردد.

## الف) شاخص های اختصاصی

## نقاط قوت

- ارتقای سطح سلامت جامعه
- کاهش هزینه های توانبخشی
- پوشش بالای اجرای طرح غربالگری بینایی در روستا
- تعرفه پایین غربالگری بینایی در سه سطح غربال
- سهولت در دسترسی به خدمات برای خانواده ها بدلیل غربال پیش از ترخیص در بیمارستان
- کاهش هزینه های درمانی در سنین بالاتر و بار روانی خانواده ها
- 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 دوره های 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 برنامه ها
- بهره گیری از توان دیگر دستگاهها در حوزه خدمات رسانی به مددجویان سازمان
- وجود طرحهای هماهنگ با توانایی معلولین در حوزه های فعالیت جسمی وحتی حوزه های تخصصی کارشناسی که در صورت شناسایی و توسعه فعالیتهای مورد نظر می توان نقش بسزایی در ایجاد زمینه های اشتغال معلولین ایفا کرد
- بازتوان شدن توانخواه از تامین مسکن که یکی از بزرگترین معضلات جامعه هدف سازمان می باشد .
- جلوگیری از مهاجرت روستایان 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 طریق 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، سالمندان
- ارائه برنامه ها و روش های جدید مرتبط با ارائه خدمات توانبخشی مراقبتی مبتنی بر چشم انداز و رسالت این شاخص به سالمندان
- 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 برابری 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 ۲۰۱ 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 وعدم 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 وعدم 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 ، وموسسات 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 واجتماعی این عزیزان و ترخیص موفق از مراکز شبانه روزی.
- توجه ناکافی به آموزش کارکنان ، معلولین واعضاء 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 تبلیغی چشم برای شنوایی جهت پخش در رسانه ها
- تاسیس وتقویت کارگاهها ومراکز کسب و کار 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 و همچنین فرصت مناسب در اختیار کارشناسان جهت تکمیل مستندات فراهم گردد.
  - بازنگری دستورالعملهای اجرایی و توجه 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 و آمار موجود در سامانه آماری هراستان تخصیص بموقع اعتبارات در طول سال جهت برنامه ریزی بموقع و بهینه اعتبارات .
- پوشش همگانی خدمات توانبخشی از طریق ارائه بسته جامع خدمات توانبخشی در راستای توانمندسازی فردی، اقتصادی و اجتماعی

### ب) شاخص های عمومی

#### ۱. شاخص اول:

##### 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 معلولیتهای 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

## ۲. شاخص دوم

### 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
۴. کاهش هزینه ها سازمان
۵. افزایش تعاملات کاری با واحد های دیگر
۶. تصدی مشاغل جدید در سایه کسب مهارت های تازه
۷. بهبود ارتباطات سازمانی

### نقاط ضعف

۱. اعمال مدرک حداکثر یک مقطع تحصیلی در حکم کارگزینی کارکنان باعث کاهش انگیزه کارکنان در جهت ادامه تحصیل به مقاطع بالاتر می شود.

## ۳. شاخص سوم

### نقاط قوت

۱. بهره برداری از آموزش برای ترفیع و ارتقاء شغلی
۲. 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.
۳. ارتقا سطح دانش و استفاده از روش های جدید در انجام وظایف شغلی و سازمانی فرد.

**نقاط ضعف**

۱. کمبود اعتبار آموزشی
۲. تمرکز ساعات آموزشی به صورت روزانه و خستگی شرکت کنندگان

**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. شاخص چهارم**

**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

**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

### 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

### ۶. شاخص پنجم:

#### نقاط قوت:

#### نقاط ضعف:

- 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

### نقاط بهبود:

- تخصیص اعتبار مناسب سازی تحت برنامه و 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 درتایید پروانه ساخت پس تایید مناسب سازی کلیه اماکن عمومی و خصوصی

- تشویق دستگاه های که در مناسب سازی عملکرد مناسبی داشته اند .

#### ۶. شاخص ششم:

##### نقاط قوت:

- تکمیل و بهبود سیستم های اطلاع رسانی به ارباب رجوع با هدف خدمت رسانی بهتر
- 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:

- 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
- 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:

- 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 .

### ۷. شاخص هفتم:

#### نقاط قوت:

- استفاده بهینه تر از اعتبارات سازمان برای ترویج فرهنگ اقامه نماز در مقایسه با سال های قبل

#### نقاط ضعف:

- 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 .

### ۸. شاخص هشتم:

#### 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
- تجمیع 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