



سازمان بهزیستی کشور
اداره کل بهزیستی استان قزوین

بنام خدا

بررسی و تحلیل عملکرد

بهزیستی استان قزوین

« سال ۱۴۰۱ »

دفتر مدیریت عملکرد



فهرست

عنوان

پیشگفتار
فصل اول: کلیات
مقدمه
سازمان بهزیستی را بهتر بشناسیم
ماموریت ها و شرح وظایف بهزیستی چیست ؟
آشنایی با مفاهیم ارزیابی عملکرد بهزیستی در سال ۱۴۰۱
الف (فعالیت های عمومی دستگاه
محور اول : رضایتمندی از خدمات
محور دوم : بهره وری و تعالی
محور سوم : عدالت
ب (فعالیت های اختصاصی دستگاه
فصل دوم: عملکرد سال ۱۴۰۱ بهزیستی استان قزوین
مقدمه
اهم اقدامات در سال ۱۴۰۱
ابلاغ شاخص ها و دستورالعمل ارزیابی عملکرد ۱۴۰۱
مقایسه شاخص های عمومی و اختصاصی ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱
نحوه جمع آوری اطلاعات و ثبت آنها در سامانه
نتایج کسب شده در ارزیابی عملکرد ۱۴۰۱
فصل سوم: تحلیل عملکرد بهزیستی استان قزوین
مقدمه
بررسی مقایسه ای عملکرد بهزیستی در طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱
تحلیل محورهای مختلف ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ 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 کلوین، فیزیكدان انگلیسی در مورد ضرورت اندازه‌گیری چنین می‌گوید: «هرگاه نتوانستیم آنچه درباره آن صحبت می‌کنیم را اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان نماییم، می‌توانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می‌دانیم. در غیر این صورت، آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به بلوغ نخواهد رسید».

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

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

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

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

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

اقدس اعرابیان

مسئول دفتر مدیریت عملکرد بهزیستی

استان قزوین



فصل اول
کلیات



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 شد، من جمله بهزیستی در ابعاد شاخص های عمومی و اختصاصی انجام می گردد.

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

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

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

سازمان بهزیستی را بهتر بشناسیم

سازمان بهزیستی کشور یکی از مهمترین نهادهای حمایتی دولتی و سازمانی است که بصورت کاملا 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 به منظور پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی و غیره، با توجه به حفظ ارزش‌ها و کرامات والای انسانی و تکیه بر تعاون و همیاری مردم نیکوکار کشور، مسیر تعالی اجتماعی خود و جامعه را طی می‌کند.

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

معاونت پشتیبانی و منابع انسانی

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

۱. انجام حمایت‌های اداری و مالی از کلیه واحدهای ستادی و صف
۲. اقدام جهت تدوین و تنظیم بودجه واحدهای تابعه بر اساس دستورالعمل‌های ابلاغی و مبتنی بر خط مشی کلی سازمان برنامه و بودجه با 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 اعتباری با 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 مربوطه و 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 توانبخشی به منظور 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) ، برابری فرصت هاو نهایتاً خودشکوفایی و توانمند سازی معلولین ، فعالیت می نماید .

وظایف اصلی این معاونت عبارتند از :

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

معاونت امور اجتماعی

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

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

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

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

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

معاونت امور فرهنگی و پیشگیری

معاونت امور فرهنگی و پیشگیری متولی پیشگیری از آسیب های اجتماعی و معلولیت ها می باشد .
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 سر پرستی ، مفاسد اجتماعی ، اعتیاد در چهارچوب وظایف تعیین شده
۳. اجرای طرح های غربالگری معلولیت و شناسایی مناطق معلولیت خیز استان از طریق اعزام کارشناس به منظور علت یابی و تدوین و اجرای طرح های پیشگیرانه
۴. ارائه آموزش های لازم به مردم مناطق معلولیت خیز از طریق اعزام اکیپ های تخصصی سیار
۵. اجرای برنامه های پیشگیری از مفاسد اجتماعی از قبیل فقر، فحشا ، بیکاری و ...
۶. آگاه نمودن مردم و خانواده ها با عوارض ناشی از ازدواج های نامناسب و یا عدم رعایت پاره ای از مسائل بهداشتی و روانی در دوران بارداری ، زمان تولد و حتی بعد از تولد که منجر به بروز معلولیت می گردد.
۷. آگاه سازی جامعه و آموزش به خانواده از طریق اجرای برنامه های آموزشی و مداخله ای جهت پیشگیری از اعتیاد و بیان مسائل ناشی از آن
۸. همکاری با سایر ارگان ها و سازمان های اجتماعی و فرهنگی استان به منظور تبادل اطلاعات و نیز استفاده از تجربیات و اطلاعات سازمان ها و نهادهای خدماتی اجتماعی نظیر دادگستری ، نیروهای انتظامی ، دانشگاه علوم پزشکی ، کانون اصلاح تربیت و غیره



معاونت مشارکتها، اشتغال و مراکز غیر دولتی

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

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

آشنایی با مفاهیم ارزیابی عملکرد بهزیستی در سال ۱۴۰۱

الف) فعالیت های عمومی دستگاه

محور اول: رضایتمندی مردم (۳۳۰ امتیاز)

برطبق شیوه نامه امتیاز دهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد ۱۴۰۱ استانی این محور دارای دو معیار با عناوین رضایتمندی از خدمات (۳۳۰ امتیاز)، اطلاع رسانی و تبیین (۴۰ امتیاز) می باشد. معیار رضایتمندی دارای ۴ شاخص با عناوین مشارکت دستگاه در فرایند های سنجش رضایت مردم (۴۰ امتیاز)، رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه (۱۴۰ امتیاز)، کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه (۱۴۰ امتیاز)، پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت (۵۰ امتیاز) و معیار اطلاع رسانی و تبیین نیز دارای ۱ شاخص با عنوان تبیین دستاوردها و اقتناع افکار عمومی (۴۰ امتیاز)، می باشد که شرح آن در زیر به تفصیل آورده شده است.

۱-۱- مشارکت دستگاه در فرایند های سنجش رضایت مردم (۴۰ امتیاز)

این شاخص میزان مشارکت دستگاه اجرایی در انجام فرایند های سنجش رضایت مردم، ملاک ارزیابی این شاخص است که بر اساس سازو کارهای مشخص شده در سامانه ملی (مدیریت خدمات) زیر سامانه راهبری میز خدمت) سازمان اداری و استخدامی کشور و سامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت، محاسبه می گردد. این شاخص دارای (۴۰ امتیاز) و ۲ سنجه ذیل می باشد:

✓ مشارکت دستگاه اجرایی در رضایت سنجی از خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری

✓ مشارکت دستگاه اجرایی در صدور کد دو بعدی برای رضایت سنجی از خدمت ارائه شده توسط کارکنان
مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :
❖ بند ۱۷ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، سند تحول دولت
مردمی (مبحث نظام اداری)

۱-۲- رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه (۱۴۰ امتیاز)

هدف شاخص رضایتمندی سنجش میزان رضایت خدمت گیرندگان از خدمات دستگاه اجرایی و کارکنان دولت، ملاک این شاخص به صورتی می اشد که بر اساس نظرات ثبت شده در سامانه ملی مدیریت خدمات (زیر سامانه های میز خدمت) سازمان اداری و استخدامی کشور و سامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت، محاسبه گردد. این شاخص دارای (۱۴۰ امتیاز) و ۳ سنجه به شرح زیر می باشد:

✓ میزان رضایت مردم از خدمات دستگاه اجرایی (ثبت شده در راهبری میز خدمت (۴۵ امتیاز)
✓ میزان رضایت مردم از کارکنان دستگاه (بر اساس رضایت سنجی از طریق کد دو بعدی) (۴۵ امتیاز)

✓ دسترسی آسان توانخواهان به فضا های اداری (۵۰ امتیاز)
مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :
❖ بند ۱۲، ۱۵ و ۱۷ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری سند تحول دولت
مردمی (مبحث نظام اداری)

❖ سامانه سنجش کارکنان دولت
❖ بازدید میدانی

۱-۳- کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه (۱۴۰ امتیاز)

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

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

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

ارزش یک میز خدمت تاثیرگذار را نباید دست کم گرفت ، زیرا میتواند بسیاری از کمبودهای موجود در سازمان را جبران کند اما در مقابل ، یک میز خدمت ضعیف و یا نبود کلی میز خدمت ، میتواند برداشتی

ضعیف و منفی از یک سازمان مؤثر و فعال را در ذهن مخاطب ایجاد کند. در این شاخص ثبت درخواست بصورت الکترونیکی و ارائه خدمت مورد درخواست بصورت الکترونیک مد نظر قرار گرفته است. در این روند انتظار می رود که مراجعان با تکمیل فرمهای الکترونیکی و دریافت کد رهگیری، امکان پیگیری الکترونیکی درخواست خود را داشته باشند. همچنین مراجعین بتوانند خدمات درخواستی خود بویژه خدمات مالی مستمر و غیر مستمر را بصورت الکترونیک و بدون نیاز به حضور در ادارات دریافت نمایند.

با توجه به بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷ سازمان اداری و استخدامی کشور، هدف این شاخص سنجش ارائه تمامی خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری می باشد. این شاخص دارای (۱۰۰ امتیاز) سنجه زیراست:

✓ کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت حضوری دستگاه

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

❖ ابلاغیه رئیس جمهور ۲۴۴۵۲ مورخ ۱۳۹۷/۰۳/۰۱

❖ بخشنامه استقرار میز خدمت به شماره ۱۵۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۹/۰۷

۴-۱- پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت (۵۰ امتیاز)

در این شاخص میزان اجرای قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت در حوزه اداری مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد. اسن شاخص (۵۰ امتیاز) و دارای ۴ سنجه می باشد:

✓ دسترسی به مهد کودک برای فرزندان کارکنان دستگاه (۱۲,۵)

✓ آگاهی بخشی به وجوه مثبت ازدواج به هنگام، تعدد فرزندان و حمایت از نقش مادری (۱۲,۵)

✓ استفاده مادران باردار از حداقل ۴ ماه دور کاری (۱۲,۵)

✓ تشویق شایسته کارکنان تازه ازدواج کرده و یا دارای فرزند تازه متولد شده (۱۲,۵)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

❖ قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت

۵-۱- تبیین دستاوردها و اقلان افکار عمومی (۴۰ امتیاز)

این شاخص دارای (۴۰ امتیاز) و ۶ سنجه به شرح ذیل می باشد:

✓ میزان ارتبا با رسانه (۸ امتیاز)

✓ میزان حضور در رسانه های نوین (۸ امتیاز)

✓ میزان روشننگری نسبت به انتقادات، شایعات، شبهات و ابهامات (۸ امتیاز)

✓ میزان تعاملات و ارتباطات تبیینی مسئولین (۸ امتیاز)

✓ میزان انواع محتواهای رسانه ای از برنامه ها، فعالیت ها و دستاوردها (۸ امتیاز)

✓ میزان استقرار روابط عمومی الکترونیک (۸ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

❖ ارائه امارو اطلاعات محتوای تولیدی و مستندات تولید شده و انتشار آن

محور دوم: بهره‌وری و تعالی (۳۳۰ امتیاز)

محور بهره‌وری و تعالی ۳ معیار با ۷ شاخص ۳۳۰ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این معیارها عبارتند از:

۱- ارتقای بهره‌وری (۸۰ امتیاز) که دارای ۲ شاخص با عناوین:

- الف) بهینه‌سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز) (۶۰ امتیاز)
- ب) مولدسازی دارایی‌های دولت (۲۰ امتیاز)

۲- معیار بهبود و تحول سازمانی (۱۷۵ امتیاز) با ۴ شاخص با عناوین:

- الف) مردمی‌سازی و مشارکت جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف (۲۰ امتیاز)
- ب) فعال‌سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه (۴۰ امتیاز)
- ج) اهتمام به بهبود عملکرد (۸۰ امتیاز)
- د) ارتقای فرهنگ سازمانی (۳۵ امتیاز)

۱-۲- بهینه‌سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز) (۶۰ امتیاز)

مدیریت سبز با تلاش برای ارائه خدمات سالم‌تر، پاک‌تر، بی‌خطرتر و با کیفیت‌تر می‌کوشد تا کارایی اکولوژیکی و مدیریت پسماند را به بهترین شکلی تامین نماید و توسعه و بهبود خدمت‌رسانی را بدون ایراد آسیب به محیط و با صرف کمترین هزینه اکولوژیکی بدست آورد. زمانی تصور بر این بود که سازمانها و ارائه‌کنندگان خدمت صرفاً در مقابل خدمت‌گیرندگان و کارکنان مسئولند و یا اینکه می‌بایست بهترین خدمت را با قیمت پایین‌تر و کیفیت بالاتر به دست مشتری برسانند، غافل از اینکه ارائه خدمات مورد نظر چه آثار و عواقب ثانوی می‌تواند داشته باشد.

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

در این شاخص میزان صرفه‌جویی دستگاه در عوامل موثر بر محیط اندازه‌گیری می‌شود. علاوه بر این، با در نظر گرفتن ضرورت استفاده از آموزش برای پرسنل، برگزاری دوره‌های آموزشی کاربردی با محوریت موضوعات مدیریت بهینه‌آب، انرژی، پسماند و سایر عوامل زیست‌محیطی هم بررسی خواهد شد. این شاخص دارای سنجه است که عبارتند از:

✓ مدیریت مصرف انرژی (۲۲,۵ امتیاز)

✓ مدیریت مصرف آب (۲۲,۵ امتیاز)

✓ مدیریت پسماند (۲۲,۵ امتیاز)

✓ ساختمان و تجهیزات (۲۲,۵ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:

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

- ❖ آیین نامه اجرایی مدیریت سبز مصوب هیات محترم وزیران (موضوع تصویب شماره ۳۶۶۳۷/ت/۵۵۴۹۰ مورخ ۱۳۹۸/۰۳/۳۰ هیات محترم وزیران)
- ❖ ماده ۸ ضوابط اجرایی قانون بودجه سال ۱۴۰۱ کل کشور - دستگاههای اجرایی مجازند تا یک درصد (۱٪) از اعتبارات ابلاغی را به منظور استقرار سامانه (سیستم) مدیریت سبز و بهینه سازی مصرف انرژی در دستگاهها، مطابق مفاد بند(ز) ماده ۳۸ قانون برنامه و آیین نامه اجرایی آن، هزینه کنند موظفند گزارش عملکرد این موضوع را هر شش ماه یکبار به سازمان حفاظت محیط زیست ارسال نمایند. (موضوع تصویب نامه شماره ۲۱۵۰۲/ت/۵۹۷۴۰ مورخ ۱۴۰۱/۰۲/۱۵ هیات محترم وزیران)

۲-۲- مولد سازی دارایی های دولت (۲۰ امتیاز)

در راستای شناسایی و ثبت و اطلاعات اموال غیر منقول دولت جمهوری اسلامی ایران، کلیه دستگاههای اجرایی موضوع ماده ۲۹ قانون برنامه پنجساله ششم توسعه مکلف به ثبت اطلاعات اموال غیر منقول، انفال، اموال تملیکی و... در اختیار، به منظور جامعیت بانک اطلاعاتی سادا می باشند. شناسایی، ثبت و تکمیل اطلاعات غیر منقول در اختیار دستگاههای اجرایی در سادا مبنای ارزیابی شاخص است. این شاخص دارای (۲۰ امتیاز) و یک سنجه می باشد.

✓ ثبت اطلاعات اموال غیر منقول در سامانه سادا

۲-۳- مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیر دولتی در انجام وظایف (۲۰ امتیاز)

این شاخص با هدف ارتقاء کیفیت و کمیت ارائه خدمات - انجام کار صحیح که با کاهش هزینه، استفاده از منابع انسانی و خلاقیت بیشتر در رسیدن به اهداف غایی سازمان طراحی گردیده است. دارای (۲۰ امتیاز) و یک سنجه با عنوان زیر است:

✓ میزان خدمات و وظایف واگذار شده یا تفاهم نامه های منعقد شده با شرکت های دانش بنیان، انجمن ها و...

۲-۴- فعال سازی کار گروه توسعه مدیریت دستگاه (۴۰ امتیاز)

شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاههای اجرایی و استانی به عنوان سازو کاری مناسب برای آسیب شناسی و بهبود مستمر نظام اداری عمل نموده و بستری مناسب برای اجرایی نمودن سات های اصلاح نظام اداری و اسناد بالا دستی همچون قانون مدیریت خدمات کشوری، سند تحول مردمی و... است. در دستگاه های استانی، کار گروه توسعه مدیریت دستگاه، بازوی اجرایی شورای راهبری در استان است. این شاخص دارای ۲ سنجه به شرح ذیل و (۴۰ امتیاز) می باشد.

✓ تشکیل جلسات کار گروه توسعه مدیریت دستگاه (۱۵ امتیاز)

✓ میزان اجرایی شدن مصوبات کار گروه توسعه مدیریت دستگاه (۲۵ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

❖ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۱۱۸۵۲ تاریخ ۱۳۹۳/۰۹/۰۵ شورای عالی اداری به همراه دو اصلاحیه بعدی آن و سایر بخشنامه های سازمان در حوزه شورای راهبردی توسعه مدیریت

۲-۵- اهتمام به بهبود عملکرد (۸۰ امتیاز)

مدیریت عملکرد روشی است استراتژیک و یکپارچه که با برنامه‌ریزی و هدفگذاری برای سازمان و کارکنان آغاز شده و پس از ارزیابی آنان از طریق کنترل شاخصهای عملکرد، پیشنهادهای را برای بهبود فرآیندها و عملکرد کارکنان فراهم می‌آورد. تداوم این چرخه، موفقیتی پایدار برای سازمان به دنبال خواهد داشت. دستگاه در این شاخص می‌بایست 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 می‌پذیرد. اولین مرحله ایجاد آمادگی سازمانی است که طی آن پیش نیازهای ساختاری، سیستمی و محتوایی مورد نیاز فراهم می‌گردد. دومین مرحله تدوین محتوای نظامنامه مدیریت عملکرد می‌باشد. 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 استقرار نظام مدیریت عملکرد با ۲ سنجه و ۸۰ امتیاز از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این سنجه ها عبارتند از:

- ✓ آسیب شناسی عملکرد شاخص های اختصاصی (۳۰ امتیاز)
- ✓ میزان اثر بخشی اقدامات اجرایی در جهت رفع آسیب های شناسایی شده (۵۰ امتیاز)
- مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از:
- ❖ مواد ۸۱ و ۸۲ قانون مدیریت خدمات کشوری

۲-۶- ارتقای فرهنگ سازمانی (۳۵ امتیاز)

شاخص ارتقای فرهنگی با داشتن یک سنجه و (۳۵ امتیاز) از امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده که به شرح ذیل می‌باشد:

۲-۶-۱ ترویج فرهنگ اقامه نماز

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

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

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

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

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

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این سنجه عبارتند از:

- ❖ پیام های ۲۱ گانه مقام معظم رهبری
- ❖ ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه
- ❖ تصویب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ مورخ ۱۳۷۶/۰۱/۳۰ هیات وزیران و اصلاحیه بعدی آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۰۲
- ❖ تصویب نامه شماره 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

۲-۷- الکترونیکی شدن خدمات دستگاه (۷۵ 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 فضای الکترونیکی مورد استفاده یک دستگاه اجرایی است. از آنجا که هر یک از مراجعین و بهره برداران، مطالبات کاملاً 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 عدم سهولت دسترسی به خدمات 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 .

هدف و تعریف این شاخص: ایجاد بستر مناسب برای اطلاع رسانی در خصوص ماهیت و شیوه ارائه خدمت/ زیر خدمت به صورت اینترنتی از طریق پورتال دستگاه اجرایی و حذف مدارک هویتی(کارت ملی، شناسنامه) از خدمت گیرندگان در تماميادارات دستگاه اجرایی در سطح استان و شهرستان هایی که خدمات ارائه می دهند.

این شاخص دارای ۲ سنجه است که شامل:

- ۱- اطلاع رسانی فرایند های ارائه خدمت(۳۵ امتیاز) ،
- ۲- حذف مدارک هویتی از خدمت گیرندگان (۴۰ امتیاز)

۲- ۷- ۱- اطلاع رسانی فرایند ارائه خدمات در میز خدمت (۳۵ امتیاز)

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

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

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

ارزش یک میز خدمت تاثیرگذار را نباید دست کم گرفت ، زیرا میتواند بسیاری از کمبودهای موجود در سازمان را جبران کند اما در مقابل ، یک میز خدمت ضعیف و یا نبود کلی میز خدمت ، میتواند برداشتی ضعیف و منفی از یک سازمان مؤثر و فعال را در ذهن مخاطب ایجاد کند.

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

- ❖ بند ۱۲، ۱۵ و ۱۷ سیاست های کلی نظام اداری و سند تحول مردمی (مبحث نظام اداری)
- ❖ آئین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ

۱۳۹۳/۰۶/۱۰ شورای عالی اداری)

❖ تصویبنامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت ۲-۷-۲- حذف دریافت مدارک هویتی از خدمت گیرندگان (کارت ملی و شناسنامه) (۴۰ امتیاز)

به استناد آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاههای اجرایی به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۹۳/۰۳/۱۰ مصوب شورای عالی اداری و ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۹۳/۰۶/۱۱ مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات و با هدف اصلاح نظام اداری، تحقق اهداف توسعه دولت الکترونیکی، استناد پذیری الکترونیکی، کمک به مقابله با جعل و فساد اداری، افزایش سلامت اداری و رضایتمندی عمومی و به منظور اجرای رح احراز اصالت هویت بر خ و حذف اخذ کپی کارت ملی و صفحه اول شناسنامه، کلیه دستگاههای اجرایی مکلف شده اند تا زیر ساخت های لازم را جهت اجرا و حذف کپی مدارک هویتی از شهروندان مهیا نمایند. علاوه بر این، دستگا هها مکلف شده اند تا ضمن انعقاد تفاهم نامه با سازمان ثبت احوال کشور به صورت بر خطف موانع حقوقی و قانونی برای اجرای این دستورالعمل را نیز رفع نمایند. با استفاده از این سیستم هویت هر فرد در هر زمان به صورت برخط، از سازمان ثبت احوال استعلام تعیین تکلیف می گردد.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص هاعبارتند از :

- ❖ بخشنامه شماره ۳۰۹۶۲۸ مورخ ۱۳۹۹/۰۶/۱۷ موضوع فراگیری ممنوعیت دریافت کپی مدک هویتی توسط دستگاه های اجرایی از خدمت گیرندگان
- ❖ بخشنامه شماره ۳۹۴۶۹۵ مورخ ۱۳۹۹/۱۲/۰۹ موضوع ممنوعیت دریافت کپی مدارک هویتی توسط دستگاه اجرایی از خدمت گیرندگان
- ❖ بخشنامه شماره ۱۵۹۵۳۴۴ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ موضوع اجرای آزمایشی ممنوعیت دریافت کپی مدرک هویتی در استان های خوزستان، قم و سمنان توسط دستگاههای اجرایی

محور سوم : عدالت (۳۰۰ 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 ماموریت های سازمان، صرفا از طریق ارتقاء و توسعه دانش، بینش و مهارت های آنان امکان پذیر خواهد بود و تهیه 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 سازمان ها به شمار میرود.

محور عدالت با ۳ معیار و ۴ شاخص (۳۰۰ امتیاز) از مجموع امتیازات شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد بهزیستی را به خود اختصاص داده است که این معیار ها عبارتند از :

۱-شایسته سالاری (۱۸۰ امتیاز)

- الف) شاخص به کار گیری افراد بر اساس سازو کار عادلانه (امتیاز ۴۰)
 ب) شاخص رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی (امتیاز ۴۰)
 ۲- توانمند سازی مدیران و کارکنان (۶۰ امتیاز)
 الف) شاخص اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۶۰ امتیاز)
 ۳- شفافیت (۶۰ امتیاز)
 الف) شاخص شفافیت عمومی دستگاه (۶۰ امتیاز)
 شرح شاخص ها به تفصیل در ذیل آورده شده است.

۳-۱- به کار گیری افراد بر اساس سازو کار عادلانه (امتیاز ۴۰)

به کار گیری و استخدام افراد در دستگاههای اجرایی باید در فضای رقابتی و بر اساس مراتب شایستگی صورت گیرد. به این ترتیب، زمینه ورود شایسته ترین افراد در یک فضای عادلانه به نظام اداری فراهم می گردد. انتخاب افراد از میان داوطلبان ورود به دولت بر اساس سازوکار عادلانه موجب ارتقای سرمایه انسانی دستگاه های اجرایی شده و استقرار شایسته سالاری و عدالت محوری در بکارگیری افراد موجب تقویت اعتماد عمومی در مبحث جذب منابع انسانی می گردد. این شاخص یک سنجه با عنوان به کارگیری و استخدام بر مبنای آزمون (فضای رقابتی) دارد که دارای ۴۰ امتیاز می باشد.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

❖ مستندات مرتبط با برگزاری آزمون و فضاهای رقابتی برای بکارگیری افراد

۳-۲- رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی (امتیاز ۴۰)

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. معیار شایسته سالاری که یکی از شاخص های آن رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی می باشد که این معیار 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 به دور 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 نیروی انسانی در سطح کارکنان، پست های مدیریتی و گواهی شایستگی و... می باشد. نکته دیگری که اخیرا 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 استعداد های مدیریتی بالقوه موجود در جامعه را با کمترین هزینه، به فعلیت خواهد رساند. در این شاخص میبایست کلیه موارد زیر رعایت شده باشد:

✓ تطبیق شرای قانونی و رعایت ضوابط با احکام صادره

- ✓ رعایت شرایط و ضوابط انتخاب و انتصاب
 - ✓ برقراری ارتباطات مناسب نظام طبقه بندی مشاغل با سایر نظام های منابع انسانی
 - ✓ توجه به عوامل مختلف شغلی از جمله پیچیدگی، مهارت و مسئولیت پذیری
- این شاخص دارای تنها ۴ سنجه می باشد که شامل:
- رعایت شرایط احراز کارکنان (۳۰ امتیاز)
 - رعایت شرایط احراز در انتصاب سمت های مدیریتی (۵۰ امتیاز)
 - انتصاب در سطوح مدیریتی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی های عمومی مدیریتی (۳۰ امتیاز)
 - تدوین شایستگی اختصاصی مدیریتی به تفکیک پست های مدیریتی (۳۰ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- ❖ تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۰۴/۰۱ شورای عالی اداری
- ❖ تصویب نامه شماره ۱۳۵۱۸۲۴ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۳۰ شورای عالی اداری
- ❖ برنامه جامعه اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ مورخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری
- ❖ بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۰۴ سازمان اداری استخدامی کشور
- ❖ دستورالعمل های اجرایی نحوه انتخاب و انتصاب مدیران حرفه ای (موضوع تصویب نامه شماره ۵۷۹۰۹۵ مورخ ۱۳۹۵/۰۴/۰۱)
- ❖ دستورالعمل نحوه ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران حرفه ای (موضوع بخشنامه شماره ۱۶۵۷۳۶۳ مورخ ۱۳۹۶/۱۱/۰۴)

۳-۳- اجرا و ارزیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان (۶۰ 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 سنجه است که شامل:

- ✓ اجرای دوره‌های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مختلف مدیریتی بر اساس کلیات برنامه‌های آموزشی سالانه (۱۵ امتیاز)
- ✓ اجرای دوره‌های آموزشی کارکنان بر اساس کلیات برنامه‌های آموزشی سالانه (۱۵ امتیاز)
- ✓ ارزشیابی دوره‌های آموزشی (سطح ۱ و ۲) (۱۵ امتیاز)
- ✓ بررسی اثربخشی دوره‌های آموزشی سطح (۳ و ۴) (۱۵ امتیاز)

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- ❖ نظام آموزش کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۱۸۳۴/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۰/۰۱/۳۰)
- ❖ اصلاحیه نظام آموزش کارمندان و مدیران دستگاه‌های اجرایی و پیوست‌های آن (موضوع بخشنامه شماره ۱۸۸۱۹/۹۲/۲۰۰ مورخ ۱۳۹۲/۱۱/۱۴)
- ❖ بورس‌های آموزشی خارج از کشور (موضوع بخشنامه شماره ۲۰۴/۲۱۲۸۵ مورخ ۸۹/۰۴/۲۸ و بخشنامه شماره ۱۱۳۲۰۱۲ مورخ ۹۶/۰۲/۰۲)
- ❖ دستورالعمل نحوه احراز صلاحیت تدریس و اجرای برنامه تربیت مدرسان دوره‌های آموزشی کارکنان دولت (موضوع بخشنامه شماره ۴۶۴۱۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۸/۲۹)
- ❖ بخشنامه شماره ۶۶۱۱۱ مورخ ۱۳۹۶/۰۲/۱۸ سازمان امور اداری و استخدامی کشور

۳-۴ - شفافیت عمومی دستگاه (۶۰ امتیاز)

در این شاخص تمامی اقدامات و فعالیت‌های لازم برای ارتقاء شفافیت یک دستگاه ارزیابی می‌شود. به عبارتی، این شاخص می‌تواند اراده دستگاه را برای مقابله با فساد محک زده و میزان تاثیر سیاست‌ها و تدابیر اتخاذ شده را اندازه‌گیری نموده باعث افزایش اعتماد عمومی به دستگاه گردد. این شاخص داری (۶۰ امتیاز) و ۵ سنج به شرح ذیل می‌باشد:

- ✓ انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها (۱۲ امتیاز)
- ✓ انتشار اطلاعات تفضیلی هزینه کرد سالانه دستگاه (۱۲ امتیاز)
- ✓ انتشار جزئیات مرتبط با قرار دادها (۱۲ امتیاز)
- ✓ انتشار فهرست مناقصات و مزایدات (۱۲ امتیاز)
- ✓ انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه (۱۲ امتیاز)

ب) فعالیت‌های اختصاصی دستگاه

شاخص ۱: نسبت تعداد واحد‌های مسکونی واگذار شده برای جامعه نیازمند حمایت به تعداد واحد‌های مسکونی

مورد انتظار برای جامعه مذکور (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 اقتصادیف 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 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 نهاد های دولتی متولی مسکن، خیرین و خود افراد تحت پوشش، در برنامه ایی میان مدت اقدام به تهیه مسکن برای نیازمندان نموده است تا از 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 ۲: تحقق تعهد اشتغال سالانه (۱۰۰ امتیاز)

تامین معاش و برخورداری از فرصت های یکسان برای بهره مندی از شغلی که متناسب با توانمندی ها و استعداد های هر فرد باشد، از زیربنایی ترین اقدامات در تحقق عدالت اجتماعی است. بدون تردید، کسب استقلال و خودکفایی آرزوی هر یک از آحاد جامعه است تا با ایفای نقش موثر در جامعه و تبدیل شدن به فردی مولد و کارآمد، هویت خود را به عنوان یک شهروند دارای اعتبار، کسب نمایند. بهزیستی با اتخاذ تدابیر مناسب و تشکیل کمیته های تخصصی ارزیابی حرفه ای، جامعه هدف خود را در مسیر صحیح اشتغال هدایت و آنان را از فرصت های اشتغال متناسب با توانمندی هایشان برخوردار می نماید.

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

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

۱. قانون تنظیم برخی از احکام دائمی برنامه هفتم توسعه

۲. دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۳: برقراری مستمری افراد در نوبت دریافت مستمری از بهزیستی (۱۵۰ امتیاز)

فرایند برقراری مستمری در طول سال انجام شده و پس از تحت پوشش 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.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

۱. دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۴: نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره مند از بیمه های اجتماعی

به کل جامعه هدف (۱۰۰ امتیاز)

تأمین اجتماعی و حمایت اجتماعی به‌ویژه 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، حکومت‌هایی که به دنبال محدود کردن هزینه‌های دولت در برنامه‌های اجتماعی هستند، درحقیقت از تعهدشان در قبال تأمین اجتماعی می‌کاهند و متأسفانه، زنان قشری هستند که در این میان بیشترین بی‌عدالتی را تحمل می‌کنند.

جایگاه زنان در تأمین اجتماعی و حمایت اجتماعی مورد توجه روزافزون دولت‌ها قرار دارد. این باور هر روز بیش از پیش پذیرفته می‌شود که بهترین راه در سرمایه‌گذاری انسانی، سرمایه‌گذاری برای زنان است، چرا که زنان به عنوان مهم ترین عامل تربیت نیروی انسانی و ستون اصلی خانواده، نقش بی بدیلی در استحکام و پویایی جامعه ایفا می‌نمایند. اگرچه تمرکز بر زنان و نقش آنها در پس تمام این تلاش‌ها، ارزشمند به نظر می‌رسد اما نباید تمام توجه‌ها بر نقش زنان در توسعه متمرکز باشد، بلکه افزون بر این باید به حق زنان در برخورداری از مواهب سیاست‌های اجتماعی نیز توجه داشت. ایجاد احساس امنیت در زنان بخصوص در قبال آینده، انگیزه و عامل محرک لازم را به آنان برای ایفای صحیح و کامل نقش مادر و همسر می‌دهد. این احساس در گروه های آسیب پذیر و در معرض آسیب بسیار موثرتر است. زنان بد سرپرست یا بی سرپرست و زنان سرپرست خانوار که دوره های محرومیت جدی را سپری می‌کنند و قطعاً در سالمندی و کهنسالی، شرایط بسیار دشوارتری را تجربه خواهند کرد، از جدی ترین نیازمندان بیمه های اجتماعی هستند.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

۱. قانون برنامه هفتم توسعه

۲. دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

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

معاونت توانبخشی مجموعه ایی است که اقدامات هدفمند را، در جهت قادر سازی شخص معلول به منظور دست یابی به سطح نهایی توانایی و عملکرد جسمی، حسی و ذهنی و روانی و اجتماعی و حفظ این توانایی ها انجام می‌دهد. بر این اساس فعالیت عمده این مجموعه تغییر زندگی معلولین برای استقلال بیشتر می‌باشد. در این میان معلول به فردی الاق می‌گردد که بنا به تشخیص کمیسیون تشخیص معلولیتبر

اثر ضایعه جسمی، ذهنی، حسی روانی و یا توام اختلال مستمر و قابل توجهی در سلامت و کارایی عمومی وی ایجاد گردد به طوری که موجب کاهش استقلال فرد در زمینه های اجتماعی و اقتصادی شود. مطابق ماده ۱۵ قانون حمایت از حقوق افراد اری معلولیت، دولت مکلف است که حداقل سه درصد از مجوزهای استخدامی دستگاههای دولتی و عمومی را اعم از وزارتخانه ها، سازمانها موسسات، شرکتها و نهاد های عمومی و انقلابی و دیگر دستگاههای که از بودجه عمومی کشور استفاده میکنند را به افرادی داری معلولیت واجد شرای اختصاص دهد که هدف نهایی از این شاخص استخدام معلولین توانمند که شرایط عمومی احراز شغل مورد تصدی را داشته باشند. مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

- قانون جامع حمایت از حقوق معلولان

شاخص ۶: نسبت معلولان تحت پوشش دریافت کننده خدمات حمایتی، مالی و رفاهی به کل تعداد افراد معلول

کشور (۷۵ 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 و اجتماعی و حفظ این توانایی ها انجام می دهد. براین اساس فعالیت عمده این مجموعه تغییر زندگی معلولین برای استقلال بیشتر می باشد. در این 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 و قابل توجهی در سلامت و کارایی عمومی وی ایجاد گردد بطوریکه موجب کاهش استقلال فرد در زمینه های اجتماعی و اقتصادی شود. در این میان هدف معاونت توانبخشی توانمند سازی جسمی، فرهنگی و اجتماعی معلولین که فرآیندی هدفمند بارویکردی چند جانبه است، می باشد. خدمات توانبخشی شامل خدمات حرفه ای، اجتماعی، آموزشی و توانبخشی مبتنی برجامه، شبانه روزی، تامین وسایل کمک توانبخشی و غیره می گردد.

تیبیین ماموریتها و شرح وظایف واحد استانی دستگاه اجرایی.

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

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

این معاونت بمنظور ارائه خدمات توانبخشی براساس دستورالعمل جامع حمایت های مالی سازمان در ابعاد گوناگون همچون توانبخشی پزشکی، حرفه ای، آموزشی و اجتماعی و با همکاری بهزیستی شهرستان ها فعالیت می نماید. اکثر خدمات ارائه شده منوط به ابلاغ اعتبار از سوی سازمان بهزیستی کشور است

که این معاونت در طول سال و براساس نیاز سنجی از بهزیستی شهرستان ها مبنی بر خدمات مورد نیاز پیگیر جذب اعتبارات مکفی از سوی سازمان بهزیستی کشور و یا تخصیصی ترمیم اعتبارات مذکور از اعتبارات تخصیصی استان می باشد. بخشی دیگر از خدمات این معاونت مربوط به ارائه خدمات توانبخشی روزانه توسط کلینیک توانبخشی دولتی نواب است که شامل خدمات فیزیوتراپی، شنوایی و بینایی سنجی می گردد.

معلول: طبق تشخیص کمیسیون تشخیص معلول فردی است که بر اثر ضایعه نخاعی و جسمی، ذهنی، حسی، روانی و یا توام اختلال مستمر و قابل توجهی در سلامت و کارایی عمومی وی ایجاد گردد. که در این میان معلول بانیاذهای خاص که شامل مبتلایان به بیماریهای عفونی مزمن، اختلال MS، آلزایمر، پارکینسون و اختلال 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 و درمانی
 - حمایت های توانمند سازی
 - حمایت های پیشگیری از آسیب های اجتماعی و معلولیت ها
 - کمک هزینه های نگهداری
 - سایر حمایت ها و کمک های موردی
- ۱) حمایت های بیمه ای و درمانی
- حق بیمه سهم کارفرمایی (پوشش بیمه اجتماعی کارکنان مراکز)
 - تامین وسایل بهداشتی و درمانی و مصرفی و کمک هزینه تامین و تعمیر وسایل کمک توانبخشی، ساخت پروتز و ارتز، فرانشیز درمان، کاشت حلزون، درمان ناباروری و کمک هزینه درمان مازاد بر بیمه پایه سلامت، خرید خدمت و تعمیر قطعات پروتز کاشت حلزون
 - الف) ارائه خدمات 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

شاخص ۷- نسبت تعداد کودکان ۳ تا ۶ ساله غربال شده در برنامه غربالگری بینایی به کل کودکان ۳ تا ۶ سال کشور (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 می گیرد . مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

۱ . قانون برنامه هفتم توسعه

۲ . دستورالعمل های ابلاغی بهزیستی کشور

شاخص ۸- رضایت سنجی از خیرین سازمان بهزیستی (۵۰ امتیاز)

یکی از هدفهای اصلی هر سازمان، جلب رضایت مراجعین از طریق ارائه خدمات با کیفیت مطلوب است در نظام اداری و اجرایی رضایت مردم از خدمات دستگاه دولتی که یکی از شاخص های سنجش و کارآمدی و رشد و توسعه می باشد و مولفه هایی از قبیل سرعت، صحت و دقت در انجام کار مراجعان، چگونگی رفتار و برخورد و اطلاع رسانی مناسب عواملی هستند که موجب رضایتمندی مراجعین می شوند. از عوامل مهم رضایت از عملکرد سازمان کاهش میزان تعارضات، کاهش میزان دوباره کاری ها و سردرگمی ها، بهبود نظام اطلاع رسانی و اطلاع دهی و کنترل و ارزیابی، مطلوب تر عملیات و فعالیت ها ، افزایش میزان بهره وری، کارآیی و اثر بخشی امور، ایجاد زمینه های رشد و توسعه فعالیت ها، شناسایی نقاط قوت و ضعف سازمان دار ارائه خدمات به خیرین، شناسایی فرصتها و بهره گیری از آنها در جهت پیشبرد اهداف سازمان، ایجاد انگیزه در دیگران، تامین رضایت جامعه و تحقق اصول اخلاقی حاکم بر روابط سازمانی، برای تحقق این اهداف لازم است واحد های ذیربط در سازمانها زمینه های مشارکت هرچه بیشتر مراجعین را فراهم کنند.

از این رو یکی از شاخص های جدیدی که در سال ۱۴۰۱ به شاخص های اختصاصی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ اضافه شده است رضایت سنجی از خیرین می باشد. خیرین از مراجعان تاثیر گذار در سازمان بهزیستی محسوب می گردند چرا که رضایت از آنها تا سطح نسبی موجب ارتقا کمی و کیفی واحد تخصصی مشارکت های مردمی می باشد. نظرسنجی فوق الذکر در قالب پرسشنامه ایی که در وب سایت سازمان بهزیستی جهت سنجش میزان رضایت خیرین از ارائه خدمات سازمان در سطح ملی بارگذاری گردیده است. این شاخص اختصاصی توسط سازمان اداری و استخدامی بر اساس برش استانی ، موضوع نامه ۷۰۰/۱۴۰۱/۱۵۴۲۸۸ مورخ ۱۴۰۱/۱۱/۰۱ مطرح گردیده است.

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد در این شاخص عبارتند از :

• بخشنامه شماره ۹۰/۱۴۰۱/۱۶۶۶۸۷

شاخص ۹- طرح حمایت اجتماعی اقدام و عمل : کودکان کار و خیابانی در شهرهای بزرگ (۵۰ امتیاز)

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

مهمترین مبانی قانونی مورد استناد این شاخص عبارتند از :

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



فصل دوم

عملکرد سال ۱۴۰۱ بهزیستی

فصل دوم

عملکرد سال ۱۴۰۱ 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 دست یابی به نتایج مطلوب در ارزیابی سالیانه اش طی می نماید که در این بخش بطور خلاصه به این موارد در سال ۱۴۰۱ اشاره می شود.

اهم اقدامات در سال ۱۴۰۱

پیرو ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ و اخذ نتایج حاصل از فعالیت بهزیستی استان قزوین و با عنایت به ابلاغ برنامه ششم توسعه، از ابتدای سال، کار در سازمان بهزیستی بر چند محور اساسی، متمرکز و تلاش گردید تا نسبت به سال ۱۴۰۰ 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 ۱۴۰۱ 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 ۱۴۰۱ 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 ۱۴۰۱

الف) شاخص های عمومی

پیرو ابلاغ دستورالعمل ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ 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 ۱۴۰۱، واحدهای مربوطه، متولیان هر یک از شاخص ها را معرفی و با صدور ابلاغ، نسبت به واگذاری مسئولیت تکمیل فرآیند ارزیابی شاخص مورد نظر به متولی تعیین شده اقدام نمودند.

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

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

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

ردیف	نام شاخص	حوزه اصلی	حوزه های همکار
۱	مشارکت دستگاه در فرایند های سنجش رضایت مردم	اداره فناوری اطلاعات و تحول اداری	روابط عمومی، اداره فناوری
۲	رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه	اداره فناوری اطلاعات و تحول اداری	روابط عمومی، اداره فناوری، مناسب سازی
۳	کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه	ستاد پذیرش و هماهنگی	ستاد پذیرش و هماهنگی
۴	پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت	پشتیبانی و منابع انسانی	نیروی انسانی
۵	تبیین دستاوردها و اقتناع افکار عمومی	روابط عمومی	روابط عمومی
۶	بهینه سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز)	اداره خدمات و پشتیبانی	اداره خدمات و پشتیبانی
۷	مولد سازی دارایی های دولت	دفتر حقوقی	دفتر حقوقی
۸	مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیر دولتی در انجام وظایف	دبیر خانه نظارت بر مراکز و موسسات غیر دولتی	دبیر خانه نظارت بر مراکز و موسسات غیر دولتی
۹	فعال سازی کار گروه توسعه و مدیریت دستگاه	معاونت توسعه	معاونت توسعه
۱۰	اهتمام به بهبود عملکرد دستگاه	دفتر مدیریت عملکرد	دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات
۱۱	ارتقای فرهنگ سازمانی	امور فرهنگی	امور فرهنگی
۱۲	الکترونیکی شده خدمات دستگاه	آموزش پژوهش و ساختار سازمانی، اداره فاوا	معاونت آموزش پژوهش و ساختار سازمانی، اداره فاوا
۱۳	به کار گیری افراد بر اساس سازو کار عادلانه	معاونت پشتیبانی و منابع انسانی	نیروی انسانی
۱۴	رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی	معاونت پشتیبانی و منابع انسانی	نیروی انسانی
۱۵	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	معاونت آموزش	معاونت آموزش پژوهش و ساختار سازمانی
۱۶	شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف)	روابط عمومی	روابط عمومی، دبیر خانه توسعه نظارت بر مراکز و موسسات غیر دولتی

در نهایت با حمایت مدیرکل محترم و همکاری واحدهای مربوطه و همچنین دبیران کمیته های کارگروه توسعه راهبری مدیریت، آمار و اطلاعات لازم جمع آوری و از طریق سامانه ارزیابی عملکرد تا پایان فروردین سال ۱۴۰۱ 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 ۱۴۰۱ 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 اجراء ارائه گزارشات و مستندات ابلاغ گردید . شاخص های مذکور عبارت بودند از :

جدول شماره ۲ - فرم الف شاخص های اختصاصی ابلاغ شده استانی در سال ۱۴۰۱

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	استاندارد S	سقف امتیاز (ضریب اهمیت) W
۱	نسبت تعداد واحدهای مسکونی واگذار شده برای جامعه نیازمند حمایت به تعداد واحدهای مسکونی مورد انتظار برای جامعه مذکور	نفر	۱۰۰	۱۵۰
۲	تحقق تعهد اشتغال سالانه	درصد	۱۰۰	۱۵۰
۳	برقراری مستمری افراد در نوبت دریافت مستمری از بهزیستی	درصد	۱۰۰	۱۵۰
۴	نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره مند از بیمه های اجتماعی به کل جامعه هدف	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۵	درصد معلولان بهره مند 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 دارای معلولیت کشور	درصد	۱۰۰	۵۰
۷	نسبت تعداد کودکان ۳ تا ۶ ساله غربال شده در برنامه غربالگری بینایی به کل کودکان ۳ تا ۶ سال کشور	درصد	۱۰۰	۱۵۰
۸	رضایت سنجی از خیرین سازمان بهزیستی	درصد	۱۰۰	۵۰
۹	طرح حمایت اجتماعی اقدام و عمل: کودکان کار خیابانی در شهر های بزرگ	درصد	۱۰۰	۵۰
	جمع امتیاز			۱۰۰۰

پیرو جلسات برگزار شده در راستای توجیه شاخص ها و نحوه استخراج و ثبت اطلاعات مربوط به آنها ، نشست مشترکی در سازمان بهزیستی کشور با حضور کلیه معاونین، مدیران و کارشناسان ستادی دفاتر مربوطه برگزار و اطلاعات لازم در اختیار استان ها قرار گرفت . علاوه بر این ، هر یک از حوزه های تخصصی

ستادی با برگزاری ویدئو کنفرانس کشوری با معاونت های متناظر خود در استان ها ، راهبری لازم را در مورد ارزیابی عملکرد استان ها به انجام رساندند .

نکته حائز اهمیت دیگر در روند ثبت اطلاعات شاخص های اختصاصی ، اقدام موثر و قابل توجه راهبری ملی در سال ۱۴۰۱ 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 ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

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

سقف امتیاز هر محور			تعداد شاخص هر محور			محور ارزیابی
سال ۱۴۰۱	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۱	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	
-	-	-	-	-	-	پیشگیری
-	-	-	-	-	-	دسترسی
-	-	-	-	-	-	پوشش
-	-	-	-	-	-	توانمندسازی
۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۶	۸	۱۴	جمع

لازم به توضیح می باشد علت عدم درج تعداد شاخص در سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ حذف محورهای ارزیابی فوق الذکر در سال های ۱۳۹۹-۱۴۰۱ بوده و صرفاً در سال های مذکور عناوین شاخص اختصاصی بدون محور به سازمان ابلاغ گردیده است. طبق تغییرات انجام شده طی سه سال گذشته در سال ۱۴۰۱ تعداد شاخص های ارزیابی متغیر بوده است. تعداد شاخص ها از ۱۴ شاخص در سال ۱۳۹۹ به ۸ شاخص کاهش یافته است و این تعداد در سال ۱۴۰۱ دو برابر شده به ۱۶ شاخص افزایش پیدا کرده است.



بررسی و تحلیل عملکرد اداره کل بهزیستی استان قزوین در سال ۱۴۰۱

جدول شماره ۴ - مقایسه ۳ ساله تعداد و سقف امتیاز شاخص ها در محورهای ارزیابی عمومی عملکرد (بر اساس شیوه نامه)

ردیف	محور ارزیابی	تعداد شاخص هر محور			سقف امتیاز هر محور		
		سال ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۱۴۰۱	سال ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۱۴۰۱
۱	محور رضایتمندی از خدمات	-	-	۵	-	-	۳۷۰
۲	محور بهره ور و تعالی	-	-	۷	-	-	۳۳۰
۳	محور عدالت	-	-	۴	-	-	۳۰۰
	جمع	۱۴	۸	۱۶	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰

جدول شماره ۵ - مقایسه ۳ ساله تعداد و سقف امتیاز شاخص ها در محورهای ارزیابی عمومی عملکرد (از گزارشات سالهای گذشته جهت رویکرد مقایسه ای)

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

جدول شماره ۶ - مقایسه ۳ ساله تعداد و سقف امتیاز شاخص ها در محورهای ارزیابی عمومی عملکرد (از گزارش بارگذاری شده در سایت تسما)

ردیف	محور ارزیابی	تعداد شاخص هر محور			سقف امتیاز هر محور		
		سال ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۱۴۰۱	سال ۱۳۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۱۴۰۱
۱	محور رضایتمندی از خدمات	-	-	۴	-	-	۳۳۰
۲	محور اطلاع رسانی و تبیین	-	-	۱	-	-	۴۰
۳	محور ارتقای بهره‌وری	-	-	۲	-	-	۸۰
۴	محور بهبود و تحول سازمانی	-	-	۴	-	-	۱۷۵
۵	سهولت و دسترسی به خدمات	-	-	۱	-	-	۷۵
۶	محور شایسته‌سازی	-	-	۲	-	-	۱۸۰
۷	محور توانمندسازی مدیران و کارکنان	-	-	۱	-	-	۶۰
۸	شفافیت	-	-	۱	-	-	۶۰
	جمع	۱۴	۸	۱۶	۱۰۰۰	۱۰۰۰	۱۰۰۰

توضیحات: با توجه به جداول شماره ۵، ۴ و ۶ و شرح تعاریفی که در فصل اول آمده مشخص می‌گردد که تغییراتی در تعاریف به جهت مقایسه در محور های عمومی ارزیابی عملکرد وجود داشته است که نیازمند توضیح می‌باشد. جدول شماره ۴ بر مبنای شیوه نامه امتیاز دهی شاخص های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ استانی مطرح گردیده است؛ آورده شده است. جدول شماره ۵ به جهت مقایسه محورهای سالهای اخیر از نشریه سال ۱۴۰۰ استخراج گردیده است تا روند مقایسه آماری آن با سال ۱۴۰۱ بررسی گردد، اما آنچه که پر واضح است تغییرات مشخص در سنجش داده های محورهای ارزیابی عمومی می‌باشد. جدول شماره ۶ از سایت تسما اخذ شده است. همچنین باید این نکته اضافه گردد که عناوین معیارها در شیوه نامه به عنوان محور در تسما قرار داده شده است. آنچه در ساده ترین شکل ممکن ارزیابی و در یک نگاه سریع به محورهای ابلاغی نظام ارزیابی عملکرد در سالهای گذشته می‌توان بدست آورد که از سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ هر ساله محور ها از لحاظ کمی و کیفی دچار تغییرات بوده اند ، بنابراین این تغییرات در رویکرد مقایسه ایی تاثیر گذار خواهد بود و این بررسی بیشتر رویکرد تبیینی خواهد داشت.

قابل ذکر است که تعداد شاخص ها در سال ۱۳۹۹ از ۱۴ شاخص به ۸ شاخص در سال ۱۴۰۰ کاهش پیدا کرده است و این تعداد در سال ۱۴۰۱ دو برابر شده و به ۱۶ شاخص رسیده است. همچنین در قسمت فوق علاوه بر تعداد شاخص در سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ تغییر در عناوین در محورهای ارزیابی فوق الذکر آورده شده تا دیدگاه روشنگرانه ایی برای رویکرد مقایسه ایی و تبیینی مناسب جداول وجود داشته باشد. در ادامه بررسی نتایج کسب شده در ارزیابی عملکرد بر اساس شیوه نامه امتیاز دهی شاخص های عمومی عملکرد سال ۱۴۰۱ صورت گرفته است. علاوه بر این صرفا در سال های مذکور عناوین شاخص اختصاصی بدون محور به سازمان ابلاغ گردیده است. با این تفاسیر، می‌بایست 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 به منظور 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 ۱۴۰۱ از آغاز سال نسبت به تحلیل نتایج ارزیابی عملکرد ۱۴۰۰ 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 ۱۴۰۱ تدوین و به استان ها ابلاغ گردید. اگرچه همچون سالیان گذشته تاخیر زمانی در تدوین و ابلاغ شاخص ها و شیوه نامه مذکور بخصوص در شاخص های عمومی، بخش قابل توجهی از زمان در اختیار استان را به هدر داد، لیکن بهتر شدن عملکرد ستادی بویژه در مورد شاخص های اختصاصی و به پایان رساندن و ابلاغ آنها قبل از باز شدن سامانه ارزیابی گام موثری برای تغییر و بهبود کیفیت و کمیت ارزیابی و حصول نتیجه مطلوب تر بود. دفتر مدیریت عملکرد به عنوان متولی اصلی نظارت بر ارزیابی شاخص های اختصاصی با دریافت هر دستورالعمل و شیوه نامه، نشست مشترکی با کارشناسان و معاونین تخصصی مربوطه برگزار و ضمن ارائه راهکارهای بهره برداری از دستورالعمل مذکور، نسبت به ارائه توضیحات لازم برای برنامه ریزی صحیح و دقیق و رعایت زمانبندی تعیین شده برای انجام ارزیابی و همچنین ثبت اطلاعات و مستند سازی فعالیت های انجام شده، اقدام نمود.

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

در نهایت با اعلام زمان ثبت اطلاعات در اسفند ماه ۱۴۰۱ و بر اساس شیوه نامه و فرمت ثبت اطلاعات ارسالی از سوی سازمان بهزیستی کشور و ابلاغ کد کاربری و شناسه عبور تعیین شده توسط بهزیستی کشور، ثبت اطلاعات با همکاری بی دریغ همکاران در حوزه های مختلف آغاز و در حد توان و در مهلت مقرر به اتمام رسید، در ادامه اطلاعات جمع آوری شده توسط حوزه ها از سوی کارشناسان دفتر مدیریت عملکرد مورد بررسی قرار گرفته و بازخورد اولیه نتایج جهت تکمیل اطلاعات و رفع نواقص کتبا به اطلاع واحدهای متولی رسانده شد.

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

نتایج کسب شده در ارزیابی عملکرد ۱۴۰۱

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

جدول شماره ۷- وضعیت ارزیابی شونده بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی و اختصاصی در سال ۱۴۰۱

حوزه ارزیابی	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
		درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
شاخص های عمومی	۱۰۰۰	۱۰۰	۸۱۱,۴۱	۱۰۰	۸۱,۱۴
شاخص های اختصاصی	۱۰۰۰	۱۰۰	۹۰۰,۳۹	۱۰۰	۹۰,۳۹
ارزیابی نهایی	۲۰۰۰	۱۰۰۰	۱۷۱۱,۸	۱۰۰۰	۸۵,۵۹

طبق جدول ۵ با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۱ 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 و در نهایت جمع امتیاز دستگاه در خودارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ برابر ۱۰۰۰ و درصد تحقق اهداف عملکرد آن برابر ۱۰۰٪ بوده است. در نهایت با ارائه امتیاز عملکرد نهایی، دستگاه با کسب امتیاز ۸۱۱,۴۱ در شاخص های عمومی موفق به تحقق ۸۱,۱۴ درصد از اهداف خود گردیده است. در شاخص های اختصاصی نیز امتیاز ۹۰۰,۳۹ و درصد تحقق ۹۰,۳۹ را بدست آورده اند. در مجموع دستگاه از ۲,۰۰۰ امتیاز ۱۷۱۱,۸ کسب و درصد تحقق ۸۵,۵۹ بوده است.

جدول شماره ۸ - مقایسه وضعیت خود ارزیابی و امتیاز مکتسبه محورها بر اساس شاخص های ارزیابی اختصاصی در سال ۱۴۰۱

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	خودارزیابی		امتیاز نهایی	
			درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
۱	نسبت تعداد واحدهای مسکونی واگذار شده برای جامعه نیازمند حمایت به تعداد واحدهای مسکونی مورد انتظار برای جامعه مذکور	نفر	۱۰۰	۱۵۰	۱۰۰	۱۵۰
۲	تحقق تعهد اشتغال سالانه	درصد	۱۰۰	۱۵۰	۸۳,۳۲	۱۲۴,۹۸
۳	برقراری مستمری افراد در نوبت دریافت مستمری از بهزیستی	درصد	۱۰۰	۱۵۰	۸۵	۱۲۷,۵۰
۴	نسبت تعداد زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست جامعه هدف بهره مند از بیمه های اجتماعی به کل جامعه هدف	درصد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
۵	درصد معلولان بهره مند از سهمیه ۳ درصد استخدامی به کل معلولان مشمول	درصد	۱۰۰	۱۵۰	۱۰۰	۱۵۰

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش MU	خودارزیابی		امتیاز نهایی	
			درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
۶	نسبت افراد دارای معلول دریافت کننده خدمات حمایتی مالی و رفاهی به کل تعداد افراد معلول کشور	درصد	۱۰۰	۵۰	۹۰	۴۵
۷	نسبت تعداد کودکان ۳ تا ۶ ساله غربال شده در برنامه غربالگری بینایی به کل کودکان ۳ تا ۶ سال کشور	درصد	۱۰۰	۱۵۰	۷۳,۶۵	۱۱۰,۴۸
۸	رضایت سنجی از خیرین سازمان بهزیستی	درصد	۱۰۰	۵۰	۸۴,۸۸	۴۴,۴۲
۹	طرح حمایت اجتماعی اقدام و عمل: کودکان کار خیابانی در شهر های بزرگ	درصد	۱۰۰	۵۰	۱۰۰	۵۰
جمع امتیاز					۱۰۰۰	

طبق جدول شماره ۸ و با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۱، 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. به عبارت دیگر، بهزیستی استان قزوین در تمامی شاخص های اختصاصی، توانسته است اهداف خود را بطور کامل محقق ساخته و به امتیاز کامل در هر یک دست پیدا کند.

وضعیت هر یک از محورهای ارزیابی به تفکیک شاخص های عمومی

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

جدول شماره ۹ - وضعیت شاخص ها بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی در محور رضایتمندی مردم

ردیف	شاخص	سقف امتیاز	خودارزیابی		نهایی	
			درصد تحقق	امتیاز مکتسبه	درصد تحقق	امتیاز مکتسبه

۱۰۰	۴۰	۱۰۰	۴۰	۴۰	مشارکت دستگاه در فرایند های سنجش رضایت مردم	۱
۶۰,۰۱	۸۴,۲	۱۰۰	۱۴۰	۱۴۰	رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه	۲
۶۳,۸۸	۶۳,۸۸	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه	۳
۸۷,۵۰	۴۳,۷۵	۱۰۰	۳۷,۵۰	۵۰	پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت	۴
۱۰۰	۴۰	۱۰۰	۴۰	۴۰	تبیین دستاوردها و اقلان افکار عمومی	۵

طبق جدول ۹ با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۱ بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی در محور رضایتمندی مردم تمامی شاخص های عمومی امتیاز کامل کسب گردیده و در تمامی شاخص ها درصد تحقق به طور تقریبی ۱۰۰ می باشد. لیکن پس از اعلام نتایج ارزیابی نهایی دستگاه در شاخص مشارکت دستگاه در فرایند های سنجش رضایت مردم امتیاز ۴۰ با درصد کامل ۱۰۰٪ حاصل شده است. در شاخص رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه امتیاز ۸۴,۲ که از این میزان درصد تحقق آن ۶۰,۰۱ بوده است. شاخص کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه امتیاز ۶۳,۸۸ درصد تحقق این شاخص ۶۳,۸۸ بوده است. پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کارکنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت امتیاز ۴۳,۷۵ و درصد تحقق آن ۸۷,۵۰ بوده است. تبیین دستاوردها و اقلان افکار عمومی نیز امتیاز ۴۰ و درصد تحقق ۱۰۰٪ می باشد.

جدول شماره ۱۰ - وضعیت شاخص ها بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی در محور بهره وری و تعالی

ردیف	شاخص	خودارزیابی		سقف امتیاز	نهایی
		امتیاز مکتسبه	درصد تحقق		
۱	بهینه سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز)	۶۰	۶۰	۱۰۰	۴۳,۶۲
۲	مولد سازی دارایی های دولت	۲۰	۲۰	۱۰۰	۱۰۰
۳	مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیر دولتی در انجام وظایف	۲۰	۲۰	۱۰۰	۸۵,۰۰

۹۰,۵۰	۳۷,۰۰	۱۰۰	۴۰	۴۰	فعال سازی کار گروه توسعه و مدیریت دستگاه	۴
۹۰,۱۲	۷۲,۱۰	۱۰۰	۸۰	۸۰	اهتمام به بهبود عملکرد	۵
۱۰۰	۳۵	۹۱,۴۰	۳۱,۹۹	۳۵	ارتقای فرهنگی سازمانی	۶
۹۴,۶۷	۷۱	۱۰۰	۷۵	۷۵	الکترونیکی شدن خدمات دستگاه	۷

بهزیستی استان قزوین در خودارزیابی انجام شده، طبق جدول شماره ۱۰ و با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۱ برابر ارزیابی نهایی صورت گرفته در محور بهره وری و تعالی، شاخص بهینه سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز) ۲۶,۱۷ و درصد تحقق ۴۳,۶۲ بوده است. در شاخص مولد سازی دارایی های دولت ۲۰ امتیاز و درصد تحقق آن ۱۰۰٪ بوده است. شاخص مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیر دولتی در انجام وظایف امتیاز ۱۷ درصد تحقق ۸۵ بوده است. شاخص فعال سازی کار گروه توسعه و مدیریت دستگاه امتیاز ۳۷ و درصد تحقق ۹۰,۱۲، شاخص اهتمام به بهبود عملکرد امتیاز ۷۲,۱۰ و درصد تحقق ۹۰,۱۲، شاخص ارتقای فرهنگی سازمانی امتیاز ۳۵ امتیاز کامل ۱۰۰ درصد را کسب شده است.

جدول شماره ۱۱ - وضعیت شاخص ها بر اساس ارزیابی شاخص های عمومی در محور عدالت

ردیف	شاخص	خودارزیابی		سقف امتیاز	نهایی	
		درصد تحقق	امتیاز مکتسبه		درصد تحقق	امتیاز مکتسبه
۱	به کار گیری افراد بر اساس سازو کار عادلانه	۴۰	۴۰	۴۰	۴۰	۱۰۰
۲	رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی	۱۴۰	۱۴۰	۱۴۰	۱۰۱,۵۰	۷۲,۵۰
۳	اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان	۶۰	۶۰	۶۰	۶۰	۱۰۰
۴	شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف)	۶۰	۶۰	۶۰	۶۰	۱۰۰

طبق جدول شماره ۱۱ و با توجه به عملکرد سال ۱۴۰۱ بهزیستی استان قزوین، محور عدالت شاخص به کار گیری افراد بر اساس سازو کار عادلانه امتیاز مکتسبه ۴۰ و درصد تحقق آن ۱۰۰ درصد بوده است. شاخص رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی امتیاز ۱۰۱,۵۰ و درصد تحقق آن ۷۲,۵۰ است. شاخص اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان امتیاز ۶۰ و درصد تحقق ۱۰۰٪ بوده است.



شاخص شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف) نیز امتیاز ۶۰ و درصد تحقق آن ۱۰۰٪ بدست آمده یعنی به طور کامل به تمام اهداف خود دست یافت است.

فصل سوم

تحلیل عملکرد بهزیستی

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 ۱۳۹۹ الی ۱۴۰۱

الف) شاخص های عمومی

مقایسه عملکرد بهزیستی از سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱ در محورهای عمومی دستگاه به تفکیک شاخص

های هر محور

۱) شاخص رضایتمندی از مردم

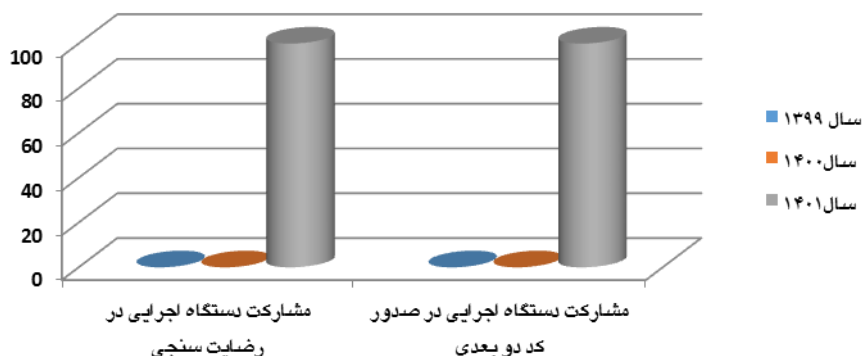
جدول شماره ۱۲ - وضعیت زیر شاخص مشارکت های دستگاه در فرایندهای سنجش و رضایت مردم طی سال های ۱۳۹۹

تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب	درصد تحقق
۱	مشارکت دستگاه اجرایی در رضایت سنجی از خدمات ارائه شده	-	-	-	-	-	-	۲۰	۲۰	۱۰۰
۲	مشارکت دستگاه اجرایی در صدور کد دو بعدی برای رضایت سنجی از خدمات ارائه شده توسط کار	-	-	-	-	-	-	۲۰	۲۰	۱۰۰

*علامت (-) به معنای عدم مصداق می باشد.

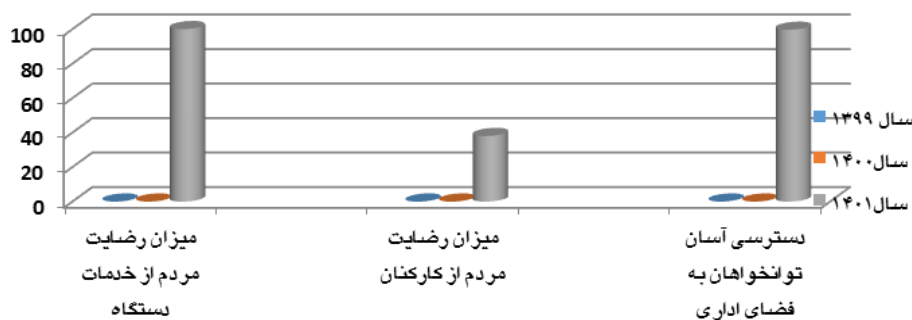
نمودار شماره ۱- مقایسه درصد تحقق اهداف ارزیابی عمومی دستگاه در شاخص مشارکت های دستگاه در فرایند های سنجش و رضایت مردم سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۱۳- وضعیت زیر شاخص های شاخص رضایتمندی از خدمات دستگاه محور رضایتمندی مردم دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	میزان رضایت مردم از خدمات دستگاه اجرایی (ثبت شده در سامانه راهبری میز خدمت)	-	-	-	-	-	-	۴۵	۴۵	۱۰۰
۲	میزان رضایت مردم از کارکنان دستگاه (بر اساس رضایت سنجی از طریق کد دو بعدی)	-	-	-	-	-	-	۴۵	۳۴,۲۰	۳۸
۳	دسترسی آسان توانخواهان به فضا های اداری	-	-	-	-	-	-	۵۰	۴۹,۸۲	۹۹,۶۳

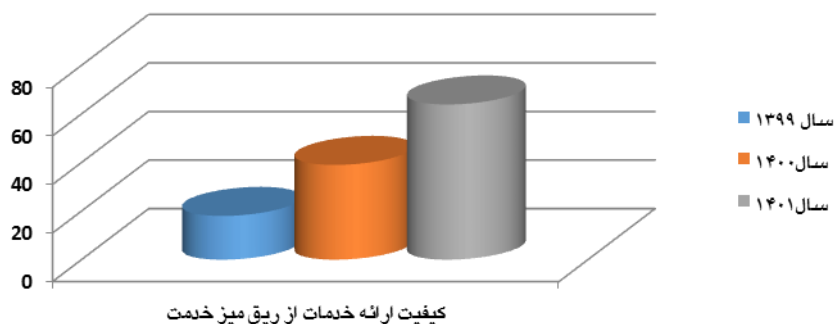
نمودار شماره ۲- وضعیت زیر شاخص های شاخص رضایتمندی از خدمات دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۱۴- وضعیت زیر شاخص های شاخص کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه در محور رضایتمندی مردم طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	کیفیت ارائه خدمات از طریق میز خدمت حضوری	۱۷۰	۲۹,۲۳	۱۸	۲۰۰	۷۸	۳۹	۱۰۰	۶۳,۸۱	۶۳,۸۱

نمودار شماره ۳- وضعیت زیر شاخص های شاخص کیفیت خدمات ارائه شده دستگاه خدمات طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

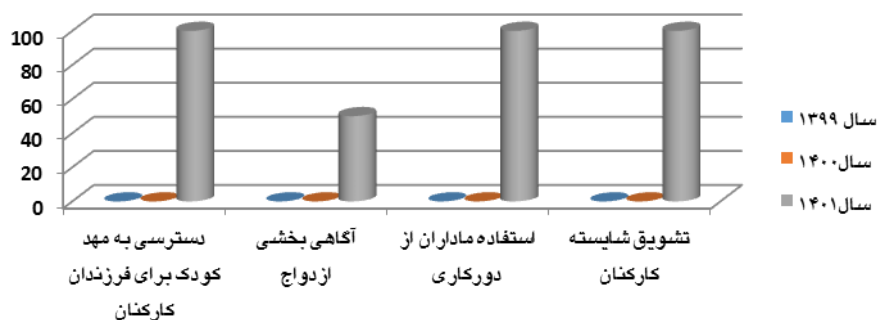


جدول شماره ۱۵- وضعیت زیر شاخص های شاخص پیاده سازی تسهیلات مقرر برای کار کنان در قانون حمایت از خانواده و جوانی جمعیت طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	دسترسی به مهد کودک برای فرزندان کار کنان دستگاه	-	-	-	-	-	-	۱۲,۵	۱۲,۵	۱۰۰
۲	آگاهی بخشی نسبت به وجوه مثبت ازدواج به هنگام، تعدد فرزندان و حمایت از نقش مادری	-	-	-	-	-	-	۱۲,۵	۶,۲۵	۵۰
۳	استفاده مادران باردار از حداقل ۴ ماه دور کاری	-	-	-	-	-	-	۱۲,۵	۱۲,۵	۱۰۰

۴	تشویق شایسته کارکنان تازه ازدواج کرده یا داری فرزند تازه متولد شده	-	-	-	-	-	۱۲,۵	۱۲,۵	۱۰۰
---	--	---	---	---	---	---	------	------	-----

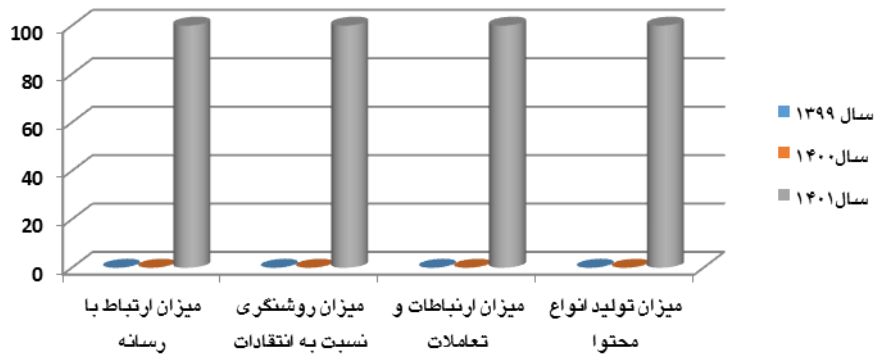
نمودار شماره ۴- وضعیت زیر شاخص های شاخص پیاده سازی تسهیلات طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۱۶- وضعیت زیر شاخص های شاخص تبیین دستاورد ها و اقعان افکار عمومی در محور رضایتمندی مردم طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	میزان ارتباط با رسانه ها	-	-	-	-	-	-	۸	۸	۱۰۰
۲	میزان حضور در رسانه های نوین	-	-	-	-	-	-	۸	۸	۱۰۰
۳	میزان روشنگری نسبت به انتقادات، شایعات، شبهات و ابهامات	-	-	-	-	-	-	۸	۸	۱۰۰
۴	میزان تعاملات و ارتباطات تبیینی مسئولین	-	-	-	-	-	-	۴	۴	۱۰۰
۵	میزان تولید انواع محتواهای رسانه ایی از برنامه ها، فعالیت ها و دستاوردها	-	-	-	-	-	-	۸	۸	۱۰۰
۶	میزان استقرار روابط عمومی الکترونیک	-	-	-	-	-	-	۴	۴	۱۰۰

نمودار شماره ۵- وضعیت زیر شاخص های شاخص تبیین دستاورد ها و اقتناع افکار عمومی دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

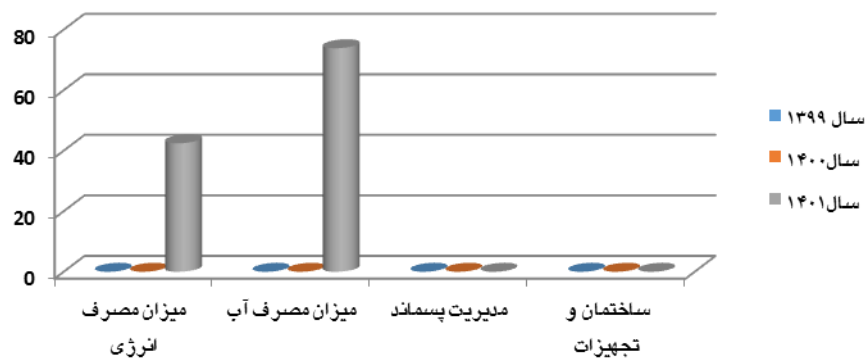


(ب) محور بهره‌وری و تعالی

جدول شماره ۱۷- وضعیت زیر شاخص های شاخص بهینه سازی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز) طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	میزان مصرف انرژی	-	-	-	-	-	-	۲۲,۵	۹,۵۵	۴۲,۴۵
۲	میزان مصرف آب	-	-	-	-	-	-	۲۲,۵	۱۶,۶۲	۷۳,۸۶
۳	مدیریت پسماند	-	-	-	-	-	-	۷,۵	۰	۰
۴	ساختمان و تجهیزات	-	-	-	-	-	-	۷,۵	۰	۰

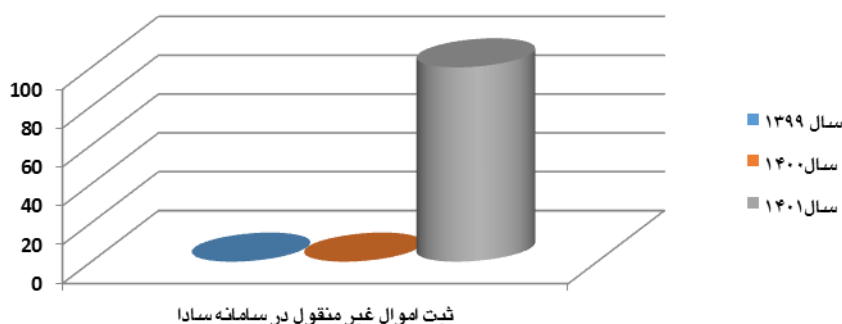
نمودار شماره ۶- وضعیت زیر شاخص های شاخص بهینه سازی مصرف دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۱۸- وضعیت زیر شاخص های شاخص مولد سازی دارایی های دولت طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	ثبت اموال غیر منقول در سامانه سادا	-	-	-	-	-	-	۲۰	۲۰	۱۰۰

نمودار شماره ۷- وضعیت زیر شاخص های شاخص مولد سازی دارایی های دولت دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

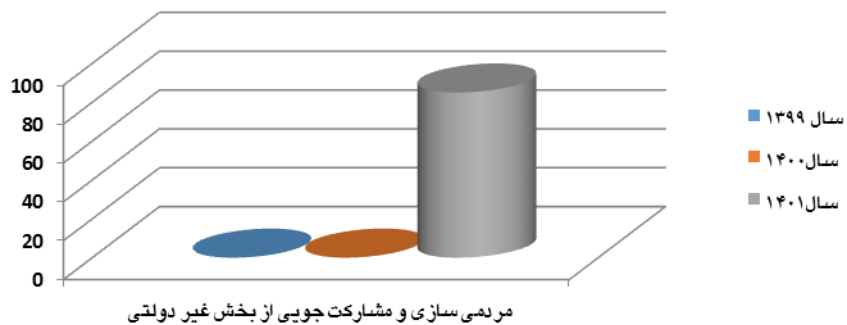


جدول شماره ۱۹- وضعیت زیر شاخص های شاخص مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیر دولتی در انجام وظایف

طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	میزان خدمات و وظایف واگذار شده یا تفاهم نامه ی منعقد (شرکت های دانش بنیان، انجمن ها و...)	-	-	-	-	-	-	۲۰	۱۷	۸۵

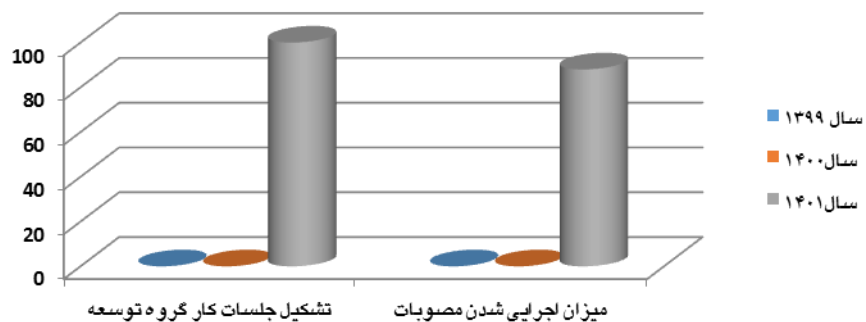
نمودار شماره ۷- وضعیت زیر شاخص های شاخص مردمی سازی و مشارکت جویی از بخش غیر دولتی طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۲۰- وضعیت زیر شاخص های شاخص فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	تشکیل جلسات کار گروه توسعه مدیریت دستگاه	-	-	-	-	-	-	۱۵	۱۵	۱۰۰
۲	میزان اجرایی شدن مصوبات کار گروه توسعه مدیریت دستگاه	-	-	-	-	-	-	۲۵	۲۲	۸۸

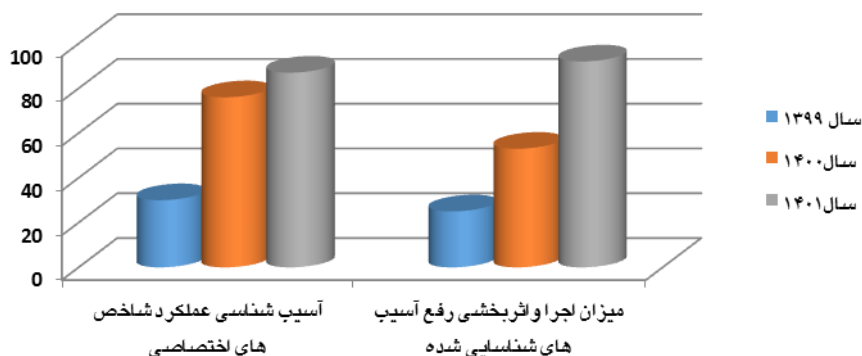
نمودار شماره ۸- وضعیت زیر شاخص های شاخص فعال سازی کارگروه توسعه مدیریت دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۲۱- وضعیت زیر شاخص های شاخص اهتمام به بهبود عملکرد دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	آسیب شناسی شاخص های اختصاصی	۲۰	۶	۳۰	۱۰۰	۷۶	۷۶	۳۰	۲۶,۱۰	۸۷
۲	میزان اثربخشی اقدامات اجرایی در جهت رفع آسیب های شناسایی شده	۲۰	۵	۲۵	۱۵۰	۷۹,۵۰	۵۳	۵۰	۲۶,۲۵	۹۲

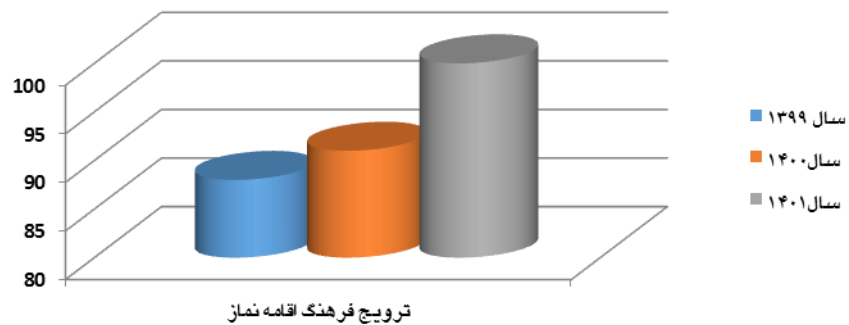
نمودار شماره ۹- وضعیت زیر شاخص های شاخص اهتمام به بهبود عملکرد دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۲۲- وضعیت زیر شاخص های شاخص ارتقای فرهنگ سازمانی طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	ترویج فرهنگ اقامه نماز	۲۰	۱۷,۵۴	۸۷,۷۰	۳۵	۳۱,۹۹	۹۱,۴۰	۳۵	۳۵	۱۰۰

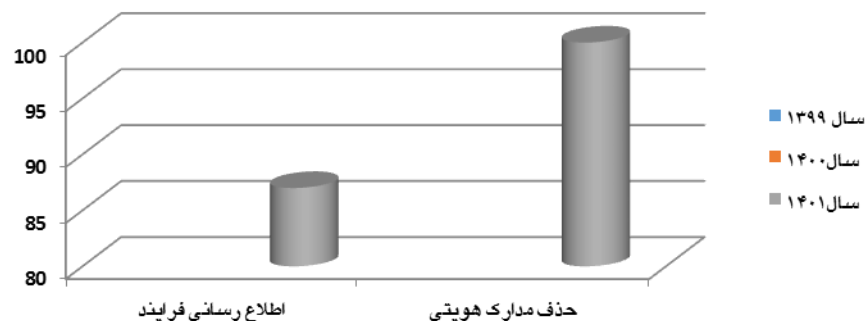
نمودار جدول شماره ۱۰- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز از سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۲۳- وضعیت زیر شاخص های شاخص الکترونیکی شدن خدمات دستگاه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	اطلاع رسانی فرایندهای ارائه خدمت	-	-	-	-	-	-	۳۵	۳۱	۸۷,۵۷
۲	حذف مدارک هویتی از خدمت گیرندگان	-	-	-	-	-	-	۴۰	۴۰	۱۰۰

نمودار جدول شماره ۱۱- مقایسه درصد تحقق اهداف شاخص الکترونیکی شدن خدمات دستگاه از سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

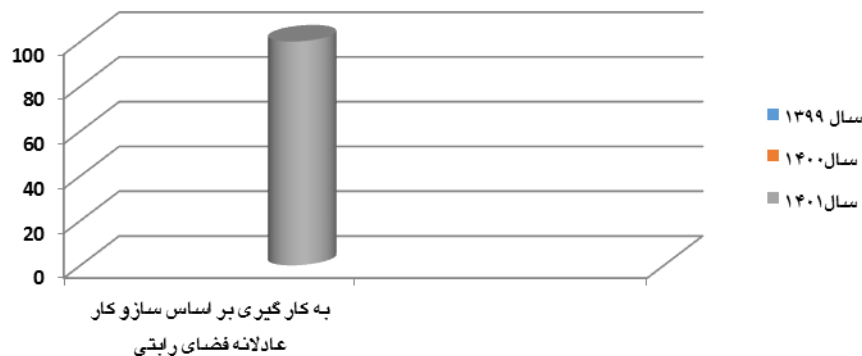


ب) محور عدالت

جدول شماره ۲۴- وضعیت زیر شاخص های شاخص به کار گیری افراد براساس سازو کار عادلانه طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	به کار گیری و استخدام بر مبنای آزمون (فضای رقابتی)	-	-	-	-	-	-	۴۰	۴۰	۱۰۰

نمودار جدول شماره ۱۲- مقایسه درصد تحقق شاخص به کار گیری افراد براساس سازو کار عادلانه از سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

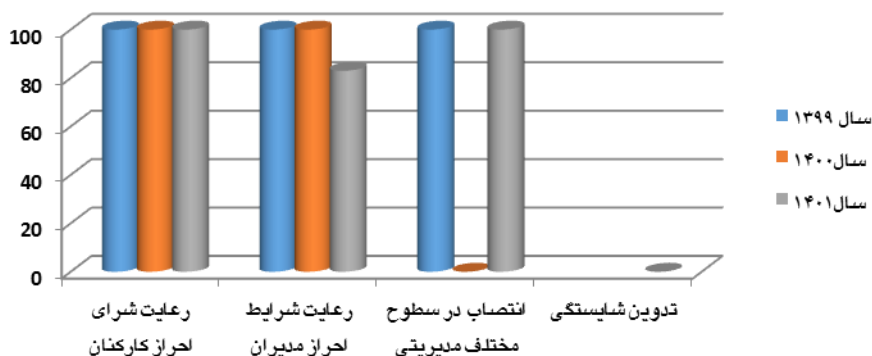


جدول شماره ۲۵- وضعیت زیر شاخص های شاخص رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	رعایت احراز شرایط کارکنان	۲۵	۲۵	۱۰۰	۳۰	۳۰	۱۰۰	۳۰	۳۰	۱۰۰
۲	رعایت شرایط احراز مدیران در انتصاب سمت های مدیریتی	۶۰	۶۰	۱۰۰	۴۰	۴۰	۱۰۰	۵۰	۴۱,۵۰	۸۳
۳	انتصاب در سطوح مختلف مدیریتی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی	۵	۵	۱۰۰	۳۰	عدم مصداق	عدم مصداق	۳۰	۳۰	۱۰۰

۴	تدوین شایستگی های اختصاصی مدیریتی به تفکیک پست های مدیریتی	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۳۰	۰
---	--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----	---

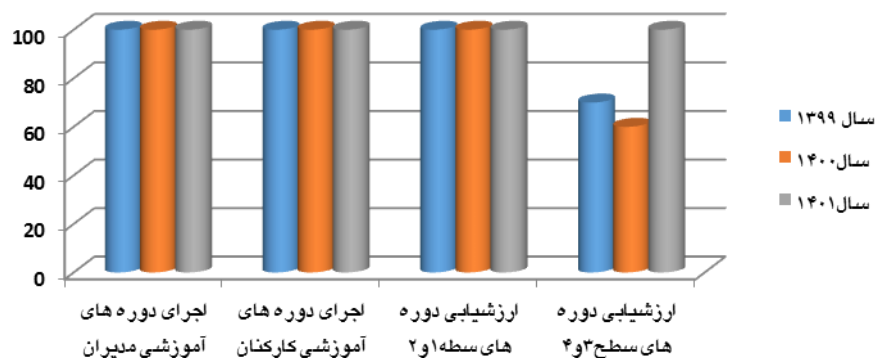
نمودار جدول شماره ۱۳- مقایسه درصد تحقق شاخص رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی از سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۲۶- وضعیت زیر شاخص های شاخص رعایت شرایط اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹		۱۴۰۰		۱۴۰۱	
		سقف امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	درصد تحقق	سقف امتیاز	درصد تحقق
۱	اجرای دوره های آموزشی مدیران به تفکیک سطوح مدیریتی بر اساس برنامه آموزشی مصوب	۱۰	۱۰۰	۲۵	۱۰۰	۱۵	۱۰۰
۲	اجرای دوره های آموزشی کارکنان بر اساس برنامه های آموزشی مصوب	۱۰	۱۰۰	۲۵	۱۰۰	۱۵	۱۰۰
۳	تنجام ارزشیابی دوره های آموزشی (سطح ۱ و ۲)	۱۰	۱۰۰	۱۵	۱۰۰	۱۵	۱۰۰
۴	سنجش اثربخشی دوره های آموزشی (سطح ۱ و ۳)	۱۰	۷۰	۱۵	۶۰	۱۵	۱۰۰

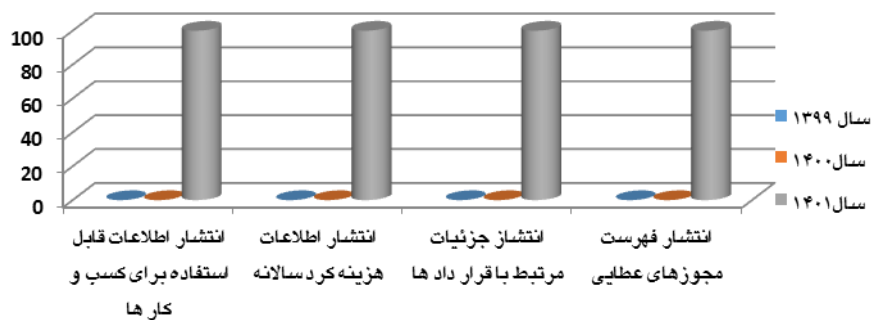
نمودار شماره ۱۴- مقایسه درصد تحقق اهداف ارزیابی عمومی دستگاه در شاخص رعایت شرایط اجرا و ارزشیابی دوره های آموزشی مدیران و کارکنان سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۲۷- وضعیت زیر شاخص های شاخص شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف) طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

ردیف	شاخص	۱۳۹۹			۱۴۰۰			۱۴۰۱		
		سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق	سقف امتیاز	امتیاز کسب شده	درصد تحقق
۱	انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۱۲	۱۲	۱۰۰
۲	انتشار اطلاعات هزینه کرد سالانه دستگاه	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۱۲	۱۲	۱۰۰
۳	انتشار جزئیات مرتب با قراردادهای	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۱۲	۱۲	۱۰۰
۴	انتشار فهرست مناقصات و مزایدات	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۱۲	۱۲	۱۰۰
۵	انتشار فهرست مجوز های اعطایی توسط دستگاه	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	عدم مصداق	۱۲	۱۲	۱۰۰

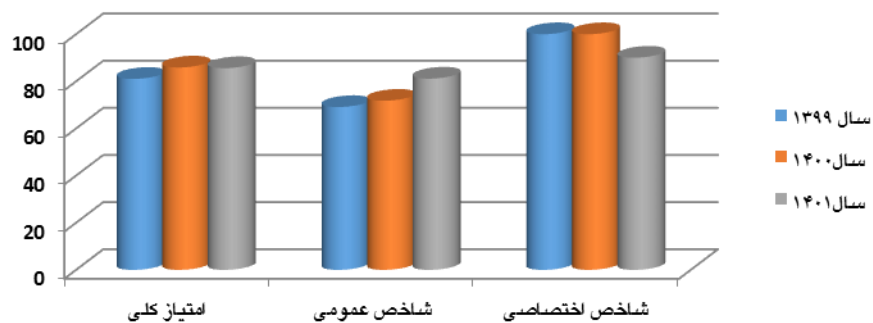
نمودار شماره ۱۵- مقایسه درصد تحقق اهداف ارزیابی عمومی دستگاه در شاخص شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف) سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



جدول شماره ۲۸- وضعیت امتیاز کلی و درصد تحقق در شاخص های عمومی و اختصاصی طی سال های ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱

دوره ارزیابی	امتیاز کلی (سقف ۲۰۰۰)	درصد تحقق	امتیاز شاخصهای عمومی (سقف ۱۰۰۰)	درصد تحقق	امتیاز شاخصهای اختصاصی (سقف ۱۰۰۰)	درصد تحقق
۱۳۹۹	۱۶۲۱	۸۱/۰۴	۶۲۰/۹	۶۲/۰۹	۱۰۰۰	۱۰۰
۱۴۰۰	۱۷۱۷/۶۲	۸۵/۸۸	۷۱۷/۰۹	۷۱/۷۶	۱۰۰۰	۱۰۰
۱۴۰۱	۱۷۱۱/۸	۸۵/۵۹	۸۱۱/۴۱	۸۱/۱۴	۹۰۰/۳۹	۹۰/۰۳

نمودار شماره ۱۶- مقایسه درصد تحقق اهداف ارزیابی عمومی و اختصاصی دستگاه سال ۱۳۹۹ تا ۱۴۰۱



تحلیل محورهای مختلف ارزیابی عملکرد بهزیستی استان قزوین در سال ۱۴۰۱

هر نوع عملکردی فارغ از نتیجه حاصله دارای نقاط قوت و نقاط ضعفی است که علاوه بر پویایی، موجبات ثبات در عملکرد یا ناپایداری در اهداف و رویه‌ها را موجب می‌گردد. شناخت این عوامل و تقویت نقاط قوت و رفع نقاط ضعف، در گرو تدوین برنامه‌های بهبود بوده و نیازمند تجزیه و تحلیل اطلاعاتی است که در طول ارزیابی عملکرد یک دستگاه بدست می‌آید. ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۱ اداره کل بهزیستی استان قزوین نیز از این روند مستثنی نبوده و متولیان هر یک از شاخص‌ها، بر اساس نحوه فعالیت و کیفیت اقداماتی که برای تحقق هر یک از شاخص‌ها صورت پذیرفته است، نقاط ضعف و قوت فعالیت‌ها را شناسایی و پیشنهادهای برای بهبود آن ارائه نموده‌اند که در ذیل تقدیم می‌گردد.

الف) شاخص‌های اختصاصی

نقاط قوت

- ارتقای سطح سلامت جامعه
- کاهش هزینه‌های توانبخشی
- پوشش بالای اجرای طرح غربالگری بینایی در روستا
- تعرفه پایین غربالگری بینایی در سه سطح غربال
- سهولت در دسترسی به خدمات برای خانواده‌ها بدلیل غربال پیش از ترخیص در بیمارستان
- کاهش هزینه‌های درمانی در سنین بالاتر و بار روانی خانواده‌ها
- اخذ تعرفه دولتی از خانواده و استفاده از دستگاههای مدرن
- همکاری موثر دانشگاه علوم پزشکی در اجرای طرح غربالگری شنوایی
- سهولت دسترسی مراجعین به مرکز دولتی و تعرفه پایین ..
- اقدام سازمان در جهت برگزاری دوره‌های آموزشی جهت ارتقاء مراکز.
- رایزنی برخی مدیران مراکز با ارگانها و نهادهای خصوصی و دولتی در جهت گسترش این خدمات در سطح شهر.
- مشارکت با سازمانهای غیر دولتی
- تقویت موسسات غیر دولتی و مرد نهاد در روند اجرای برنامه‌ها
- بهره‌گیری از توان دیگر دستگاهها در حوزه خدمات رسانی به مددجویان سازمان
- با توجه به اجرای طرح غربالگری بینایی (هر ساله) و نیاز به داشتن شماره تماس والدین جهت اطلاع رسانی، این سازمان نیازمند مساعدت جهت در اختیار داشتن شماره تماس کودکان سه ساله می‌باشد.
- عدم استقبال خانواده‌ها در سطح شهرستان از E چارت و تمایل به سنجش با دستگاه

- وجود طرح‌های هماهنگ با توانایی معلولین در حوزه های فعالیت جسمی و حتی 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 طریقیک رویکرد مشارکتی
- حمایت، ارتقاء و تقویت خدمات بهداشتی و توانبخشی برای افراد معلول و خانواده های آنان
- حمایت از گسترش، اجرا، اندازه گیری و پایش از بهبود حقوق و فرصت های برابر برای افراد معلول
- تضمین دسترسی و استفاده مؤثر از خدمات توانبخشی فیزیکی، حسی و روانی و گسترش تهیه، تولید، توزیع و سرویس دهی تکنولوژی کمکی).
- گسترش فعالیت ها و ارائه خدمات به کودکان کار و خیابان(راه اندازی و افتتاح مرکز حمایتی- آموزشی کودک و خانواده در شهرستانها)
- انعقاد تفاهم نامه با مرکز بهداشت علوم پزشکی جهت ارائه خدمات سلامت در خصوص آموزش های مرتبط با پیشگیری از ایدز و انجام آزمایش های تخصصی به کودکان کار و خیابان
- تدوین طرح جمع آوری کودکان کار و خیابان و راه اندازی مرکز دوستدار کودک با تاکید بر برنامه های شناسایی و ساماندهی کودکان کار و خیابان
- خانواده محور بودن و محدود نشدن ارائه خدمات به کودک
- کاهش تصدی گری دولت در اجرا و افزایش بعد نظارتی و استفاده از پتانسیل بخش غیر دولتی
- استفاده از پتانسیل خیرین
- تعامل با موسسات خیریه ازدواج در استان و برون استان
- جانمایی موفق و بهینه صندوق های صدقات در سطح استان
- . تدوین و بازنگری ضوابط ، دستورالعمل ها و آیین نامه های اجرایی مرتبط با مراکز توانبخشی م، سالمندان
- ارائه برنامه ها و روش های جدید مرتبط با ارائه خدمات توانبخشی مراقبتی مبتنی بر چشم انداز و رسالت این شاخص 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

- حضور کودکان کار و خیابان در تمام شهرستان های استان و عدم وجود مراکز حمایتی-آموزشی در تمامی شهرستان ها و عدم امکان خدمت رسانی به جامعه هدف که منتج به کاهش آمار پذیرش می گردد.
- عدم امکان راه اندازی مراکز حمایتی- آموزشی در تمامی شهرستان ها به علت عدم تخصیص اعتبار در دستورالعمل تاسیس اداره و انحلال مراکز حمایتی صرفا به موسسات با ماهیت حقوقی مجوز اعطا می گردد.
- عدم احراز هویت در شناسایی کودکان اتباع
- وابستگی مراکز به منابع مالی دولتی
- بلا تکلیفی موضوع ساماندهی کودکان کار اتباع بیگانه
- چرخه معیوب جمع آوری کودکان کار به علت عدم حل مسئله بصورت ریشه ای
- عدم تخصیص اعتبارات به اندازه نیاز استان جهت جهت ارائه خدمت
- عدم تخصیص به موقع اعتبارات
- کثرت تعداد خیرین و عدم امکان ارسال پرسشنامه به خیرین
- عدم دسترسی در بستر تلفن همراه به برخی از خیرین
- حساس سازی خیرین از سازمان با تکمیل پرسشنامه
- تعدد شاخص های موثر در رضایتمندی خیرین از سازمان ، برخی از این شاخص ها در سایر حوزه های سازمان قرار دارد.
- عدم اعتماد برخی از خیرین به سازمان و انجام امور خیر بصورت شخصی و واریز به حساب شخصی توانخواهان تحت پوشش سازمان که باعث عدم شرکت در رضایت سنجی می گردد.

- فعالیت برخی از خیرین با سازمان بصورت خیر ناشناس که مانع از شرکت در این رضایت سنجی می گردد.
- کاهش اعتبارات نسبت به سال گذشته
- عدم تخصیص در موعد مقرر توسط بانکها
- عدم راه اندازی سامانه تیک
- 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 ۱ و ۲ که در گروه هدف غربالگری بینایی نیز هستند
- کم بودن اعتبارات طرح
- عدم اشتیاق بخش خصوصی در خرید دستگاه غربالگر بینایی
- بالا بودن هزینه های خرید و نگهداری دستگاههای غربالگر
- مشکلات همکاری خانواده ها برای انجام غربالهای بعدی برای نوزادان مشکوک شناسایی شده
- نبود تبلیغات سراسری از اهمیت اجرای طرح در سطح کشور
- عدم تناسب امکانات با وظیفه بخصوص در بخش اعتبارات
- کمبود پژوهشها و تحقیقات در ابعاد مختلف آسیبهای اجتماعی
- عدم وجود چک لیست های نظارتی در محیط های کار و محیط های آموزشی
- عدم وجود ضمانت های اجرایی و ناتوانی سازمان در بهره گیری حداکثری از زمینه های اشتغال دیگر دستگاههای اجرایی
- وجود دستگاههای موازی و عدم تمرکز فعالیتهای حمایتی در سطح کلان
- حداکثر واریز بیمه توسط سازمان برای کارفرما جهت بکارگیری و اشتغال افراد مددجو به مدت ۵ سال می باشد لذا بعد از ۵ سال امکان اخراج فرد جامعه هدف توسط کارفرما وجود دارد
- عدم پیشبینی طرحهای ملی ویژه معلولین در سر فصلهای سالیانه مالی
- عدم اعتبار کافی برای تامین سهم آورده توانخواه
- کمبود خیرین مسکن ساز
- اختلاط وظایف تسهیلتگری با مددکاری، ناکافی بودن درآمد تسهیلتگران، عدم آگاهی علمی و تخصصی تسهیلتگران بخصوص در آموزش خانواده و عدم تعامل متقابل بین دستگاه های همکار در توانبخشی مبتنی بر جامعه
- بلا تکلیف بودن بیمه روستایی و بسته شدن کارگزاریهای بیمه و عدم دسترسی مددجویان به آنها از نقاط ضعف دیگر این خدمت می باشد .

- حمایت های مادی محدود دولت از خانواده های کودکان کار و خیابان در مقایسه با در آمدی که از حضور کودک در خیابان برای خانواده حاصل می شود، منجر به ایجاد شرایط سخت جهت کاهش حضور کودک در خیابان می شود.
- عدم همکاری بعضی از ارگانها و نهادهای همکار در آیین نامه ساماندهی کودکان خیابانی
- انتظار غیر تخصصی و غیر حرفه ای مدیران اجرایی مرتبط از روند ساماندهی کودکان کار و خیابان
- وابستگی موسسات و مراکز حمایتی کودک و خانواده به منابع دولتی
- در دستورالعمل حمایت از کودکان کار به این موضوع اشاره شده که پذیرش اتباع بیگانه، فاقد کارت اقامت امری غیرقانونی می باشد و این درحالی است که بیشتر مددجویان از اتباع بیگانه بوده و در بسیاری از موارد نیز فاقد کارت اقامت می باشند و از سویی لزوم حمایت از تمامی کودکان، صرف نظر از ایرانی و غیرایرانی بودن آنها و اهمیت ساماندهی و ارائه خدمات به این کودکان، امری مهم و اجتناب ناپذیر می باشد که این امر موجب سردرگمی این اداره جهت ارائه خدمات از قبیل نگهداری و ... می شود.
- در عنوان شاخص حمایت از کودکان بی سرپرست کلمه بدسرپرست یا فاقد سرپرست قانونی قید نگردیده است و تنها به کلمه بی سرپرست اکتفا شده و این در صورتی است که اکثریت فرزندان که در این شاخص تحت حمایت قرار می گیرند بدسرپرست یا فاقد سرپرست قانونی موثر می باشند .
- تاخیر در ابلاغ اعتبار ، مستمر نبودن اعتبارات در طول سال ، کسری اعتبارات
- عدم تمایل واستقبال بخش خصوصی بدلیل مشکلات عدیده پیش رو در جهت تاسیس مراکز غیردولتی ، وموسسات مردم نهاد ونیاز استان به توسعه وگسترش این مراکز در سطح استان .
- عدم حمایت بخش دولتی در جهت کمک به واگذاری خدمات به بخش خصوصی همچون عدم وجود ویاپرداخت 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 ورویکرد ارتقاء سطح کیفی توانایی توانخواهان و کمک به استقلال فردی واجتماعی این عزیزان وترخیص موفق از مراکز شبانه روزی.
- توجه ناکافی به آموزش کارکنان ، معلولین واعضاء خانواده در مرتفع نمودن مشکلات فراروی معلولین
- کمبود اعتبار در زمینه افزایش سهمیه افراد تحت پوشش بهره مند از بیمه
- دم امکان جایگزینی که از چرخه خارج شده اند با افراد جدید

نقاط بهبود

- تاسیس و راه اندازی مرکز کودکان کارو خیابان در شهرستانهایی که کودکان کارو خیابان در آنجا حضور دارند

- تخصیص اعتبارات ملی جهت راه اندازی مراکز حمایتی و آموزشی در شهرستانهای دارای کودک کار و خیابان
- جهت پیشبرد اهداف و افزایش مراکز پیشنهاد می گردد مجوز لازم به افراد حقیقی نیز تعلق گیرد.
- احراز هویت کودکان اتباع با توجه به تهیه دستگاه عنبیه صورت پذیرد
- هماهنگی و همکاری دستگاهها مرتبط با موضوع
- حضور کودک منتج از مسائل اقتصادی و فرهنگی است و نیازمند برنامه ههای کلان و مدون در این خصوص می باشد.
- همکاری موثر دانشگاه علوم پزشکی در اجرای طرح غربالگری بینایی
- خرید عمومی دستگاه توسط سازمان بهزیستی کشور و توزیع آن در استانها
- تهیه تیزر و آرم مشخص همانند برنامه تنبلی چشم برای شنوایی جهت پخش در رسانه ها
- تاسیس و تقویت کارگاهها و مراکز کسب و کار ویژه معلولین و مددجویان 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
- تلاش در جهت راه اندازی هر چه سریع تر سامانه جلب، جذب و هزینه کرد مشارکتهای مردمی
- بمنظور شفاف سازی برای خیرین سازمان
- آموزش و نظارت بر تعامل همکاران با خیرین
- افزایش اعتبارات نسبت به سال گذشته
- تخصیص اعتبارات در موعد مقرر توسط بانکها
- راه اندازی سامانه تیک
- ایجاد کارگاههای تولیدی زنجیره ای و یا 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 درجهت 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
- هدایت برنامه ها و اعتبارات سازمان در راستای بهره مندی بانوان از بیمه های اجتماعی
- تخصیص اعتبار به اندازه کافی
- تخصیص به موقع اعتبارات
- تصحیح تفاهم نامه در سطح ملی جهت در اختیار داشتن شماره تماس کودکان ۳ تا ۶ سال
- انجام تبلیغات آگاهسازی و اطلاع رسانی مطابق با پروتکل اجرایی در سطح کشور
- افزایش آگاهی والدین و خانواده ها در خصوص سنجش کودکان با ایچارت که مستلزم تخصیص اعتبارات لازم می باشد.

ب) شاخص های عمومی

۱. محور اول:

نقاط قوت

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

نقاط ضعف

- ✓ عدم ارائه کد رهگیری به ارباب جوع پس از ثبت درخواست خدمت
- ✓ عدم امکان پیگیری مراحل خدمت
- ✓ عدم امکان ثبت درخواست مددجو در پنل مددجویان سامانه sam

- ✓ زیر ساخت ها ، آموزش ، عدم شفافیت
- ✓ فرسودگی فضاهای اداری
- ✓ عدم تامین فضای فیزیکی
- ✓ ارائه فرم رسید و تعیین زمان دریافت خدمت پس از ثبت خدمت
- ✓ الزام به حضور واحدهای سازمانی بدون دلیل موجه
- ✓ عدم ارائه جزئیات شاخص
- ✓ عدم وجود اعتبار مجزا جهت فناوری های نوین الکترونیکی
- ✓ نیاز به تجهیزات بروز و کافی
- ✓ عدم ارسال و باز ارسال حداکثری یا وایرال حداقل ۵ نماوا در شبکه های اجتماعی درون سازمانی
- مراتب با واحد روابط عمومی طرح موضوع گردیده و بنابه دلایل اداری قابلیت اجرا در فاصله زمانی معین نداشت و مکاتبات لازم جهت پیاده سازی شاخص در سال ۱۴۰۲ با واحد روابط عمومی صورت پذیرفته شده است .

نقاط بهبود / برنامه اصلاحی

- ✓ برنامه ریزی جهت تهیه برخی زیر ساختها ، در نظر گرفتن اعتبار آموزشی، شفافیت سازی از طریق آسیب شناسی واگذاری و تفویض اختیار
- ✓ اصلاح عناصر فرسوده و دسترسی بهتر توانخوان جهت استفاده از فضاهای اداری
- ✓ رفع معضلات و مشکلات سامانه sam جهت تنظیم و ارائه کد رهگیری و مشاهده چرخه خدمات توسط ذینفع
- ✓ ارائه دسترسی به معاونت ها جهت اخذ آزمون وسع و دهک بندی جامعه هدف در راستای ارائه ی بهتر خدمات
- ✓ راه اندازی سامانه جهت تنظیم رسید خدمت الکترونیک
- ✓ آموزش به همکاران جهت پاسخگویی شفاف و قاطع، طوری که نیاز به حضور مکرر مراجع کننده جهت پیگیری یک درخواست، نباشد.
- ✓ پیگیری جهت آموزش شاخص ها
- ✓ پیگیری به منظور اختصاص ردیف اعتباری جدا
- ✓ درخواست از حوزه های مالی به منظور تامین اعتبار جهت تجهیز فاو
- ✓ باتوجه به تصویب در کارگروه توسعه مدیریت مقرر گردید اتاناق مادر و کودک و همچنین مهد کودک در اطراف اداره به مادران دارای فرزند شش سال اختصاص گیرد.

۲. محور دوم:

نقاط قوت

- ✓ صدور و ارسال بیانیه ها و اطلاعیه های ضروری
- ✓ 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
- ✓ تسریع در انجام امور درخواستی و جلوگیری از رفت و آمد ارباب رجوع با معلولیت‌های پیش رو
- ✓ لینک ارتباط با خبرگزاری ها و سایتهای مهم خبری کشور
- ✓ امکان دسترسی آسان و قابل حمل در موبایل و تبلت
- ✓ انجام آسان و راحت خدمات ارائه شده سازمان
- ✓ انجام کلیه امور مربوط به پروانه فعالیت در کمترین زمان ممکن
- ✓ 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
- ✓ در زیر شاخص میزان اجرایی شدن مصوبات کارگروه ۳ امتیاز به دلیل عدم مستندات کافی از اجرای برخی از مصوبات (چت آنلاین و...) دریافت نشده است .

نقاط ضعف

- ✓ عدم ارائه تمامی خدمات به صورت الکترونیکی
- ✓ تحت وب نبودن اتوماسیون اداری
- ✓ عدم وجود کلیه سامانه ها در بستر تلفن همراه

- ✓ کمبود وجود اعتبار مورد نیاز برای بهبود بخشیدن به کلیه خدمات
- ✓ عدم توجه کافی به جامعه هدف سازمان در راستای قوانین کشور
- ✓ 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

- ✓ ایجاد بستری با پهنای باند بالا و افزایش سرعت سامانه ها جهت بهبود ارائه خدمات به جامعه هدف
- ✓ تخصیص اعتبار مورد نیاز برای بروزرسانی و پیشبرد هر چه سریعتر خدمات به بهترین و بهینه ترین روش
- ✓ پیشبرد کلیه اهداف سازمان در حداقل زمان ممکن به الکترونیکی کردن خدمات سازمان
- ✓ 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
- ✓ اجرای به موقع مصوبات

۳. محور سوم

نقاط قوت

- ✓ تصدی مشاغل جدید در سایه کسب مهارت‌های تازه
- ✓ بهبود ارتباطات سازمانی
- ✓ بهره برداری از آموزش برای ترفیع و ارتقاء شغلی
- ✓ 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.
- ✓ ارتقا سطح دانش و استفاده از روش های جدید در انجام وظایف شغلی و سازمانی فرد
- ✓ رعایت عدم وجود نیروی قراردادی با مدرک دیپلم و پایینتر باعث افزایش سطح سواد کارکنان و افزایش نیروهای تخصصی می گردد.
- ✓ انطباق مدرک تحصیلی با شرایط احراز شغل مورد تصدی نقطه قوت این شاخص بوده و باعث عملکرد بهتر و تخصصی کارکنان می شود
- ✓ افزایش بهره وری سازمان
- ✓ کاهش هزینه ها سازمان
- ✓ افزایش تعاملات کاری با واحد های دیگر

✓ نقاط ضعف

- ✓ تمرکز ساعات آموزشی به صورت روزانه و خستگی شرکت کنندگان
- ✓ به نظر می رسد تفاوت چندانی بین نمرات بالا و پایین در ارزشیابی وجود ندارد و این مساله باعث کاهش انگیزه کارکنان در کسب نمره بالاتر می شود.
- ✓ اعمال مدرک حداکثر یک مقطع تحصیلی در حکم کارگزینی کارکنان باعث کاهش انگیزه کارکنان در جهت ادامه تحصیل به مقاطع بالاتر می شود.
- ✓ کمبود اعتبار آموزشی
- ✓ عدم تدوین شایستگی اختصاصی مدیریتی به تفکیک پست های مدیریتی با توجه به اینکه انتصاب در سطح مدیر کل و معاونین مدیرکل در حیطه اختیارات سازمان بهزیستی کشور بوده و این می بایست از سوی سازمان بهزیستی کشور انجام و پیاده سازی شده و در اختیار استانها قرار می گرفت ، لذا با توجه به دو انتصاب مدیر کل و معاون اجتماعی در سال ۱۴۰۲ در این استان به دلیل نبود شیوه نامه امتیاز این قسمت از استان کسر گردید.

✓ نقاط بهبود/برنامه اصلاحی

- ✓ پخش ساعات آموزشی در روز های هفته
- ✓ در نظر گرفتن اعتبار کافی برای برگزاری دوره ها و آموزش



بررسی و تحلیل عملکرد اداره کل بهزیستی استان قزوین در سال ۱۴۰۱

- ✓ برگزاری دوره های آموزشی به صورت غیر حضوری
- ✓ طی مکاتبه با سازمان بهزیستی کشور در خصوص تدوین شاخص های اختصاصی مکاتبه گردید.