

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

عنوان شاخص اول: ارتقاء سلامت نظام اداری		تعداد نماگر: ۳۰	امتیاز: ۶۰
<p>تعریف شاخص: سلامت اداری: کلیه اقدامات سازمانی و سیستمی جهت پیشگیری از بروز فساد اداری که دارای ابعاد مشخصی است، مانند ارتقاء شفافیت و پاسخگویی، نظارت و کنترل اثر بخش، رفع گلوگاه‌های فساد خیز، آموزش و اطلاع رسانی فساد اداری: طبق تعریف قانون ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد، فساد عبارتست از هرگونه فعل یا ترک فعلی است که توسط هر شخص حقیقی یا حقوقی به صورت فردی، جمعی یا سازمانی که عمداً و با هدف کسب هرگونه منفعت یا امتیاز مستقیم یا غیرمستقیم برای خود یا دیگری، با نقض قوانین و مقررات کشوری انجام پذیرد یا ضرر و زیانی را به اموال، منافع، منابع یا سلامت و امنیت عمومی و یا جمعی از مردم وارد نماید نظیر رشاء، ارتشاء، اختلاس، تبانی، سوءاستفاده از مقام یا موقعیت اداری، سیاسی، امکانات یا اطلاعات، دریافت و پرداختهای غیرقانونی از منابع عمومی و انحراف از این منابع به سمت تخصیص‌های غیرقانونی، جعل، تخریب یا اختفاء اسناد و سوابق اداری و مالی نقطه آسیب پذیر: منظور از نقطه آسیب پذیر، مرحله‌ای از فرایندهای دستگاه‌های اجرایی است که مفاسد موضوع ماده (۱) قانون ارتقاء سلامت اداری و مبارزه با فساد، احتمال وقوع در آنها دارند مانند مرحله بازدید و ارائه گزارش در فرایند صدور مجوز ها، مرحله تایید نهایی در فرایند نظارت بر اجرای پروژه‌ها و .. گلوگاه فسادخیز: منظور مرحله‌ای از فرایندهای دستگاه اجرایی که موارد وقوع مفاسد اداری بطور مستمر در آنجا اتفاق می افتد. فرایند: مجموعه‌ای از فعالیتهای مرتبط به هم یا متعامل، است که محصول و یا خدماتی را برای ارباب رجوع و یا دولت فراهم می کند، به عنوان مثال، فرایند تدوین گزارش های بازدید، فرایند معرفی و اولویت بندی برای اخذ تسهیلات، فرایند استخدام و انتصاب مدیران و ... ارزیابی این شاخص بر اساس اقدامات صورت گرفته در سطح استانی در جهت پیش گیری از بروز فساد انجام می گردد.</p>			
نماگر ۱ (عنوان: رفع گلوگاه‌های فساد در سطح استان)		امتیاز: ۳۵	
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: ارزیابی بر اساس موارد زیر انجام شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> • شناسایی گلوگاه‌های فسادخیز، اولویت بندی و تدوین برنامه جهت رفع آنها توسط دستگاه (۱۰ امتیاز) • اجرای برنامه‌های رفع گلوگاه‌های فساد با ذکر نتایج ملموس (۲۵ امتیاز) 			
نماگر ۲ (عنوان: فرهنگ سازی، آگاه‌سازی و اطلاع رسانی به مراجعین در جهت جلوگیری از وقوع فساد)		امتیاز: ۱۵	
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: ارزیابی بر اساس موارد زیر انجام شود:</p> <ul style="list-style-type: none"> • اطلاع‌رسانی و اعلام نحوه ارتباط با بازرسی، حراست و هیات‌های رسیدگی به تخلفات اداری (از طریق سایت یا تابلوی اعلانات) (۵ امتیاز) • اختصاص بخشی در وب سایت سازمان برای اطلاع رسانی در خصوص پیشگیری، نظارت و مقابله با فساد (۱۰ امتیاز) 			
نماگر ۳ (عنوان: انتصاب و فعالیت بازرسان ماده ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری)		امتیاز: ۱۰	
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: • این نماگر برای کلیه دستگاه‌های استانی عدم مصداق می باشد.</p>			

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): <ul style="list-style-type: none"> فهرست گلوگاه‌های فساد خیز و اقدامات انجام گرفته جهت رفع آنها گزارش اقدامات اجرا شده در نماگرهای شاخص 	
شرایط عدم مصداق: شرایط عدم مصداق ندارد.	
مستندات قانونی شاخص: <ul style="list-style-type: none"> بند ۲۴ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری مواد ۹۱ و ۹۲ قانون مدیریت خدمات کشوری و دستورالعمل اجرای آن (بخشنامه شماره ۱۷۳۷۰۶ مورخ ۱۳۹۳/۱۲/۲۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) قانون ارتقای سلامت نظام اداری و مقابله با فساد و آئین نامه اجرایی ماده ۲۶ آن (تصویب نامه شماره ۴۵۱۴۶/ت/۵۰۰۸۰ هـ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۲۴ هیات وزیران) برنامه ارتقاء سلامت نظام اداری و مقابله با فساد (مصوبه شماره ۳۷۹۹۵/ت/۲۸۶۱۷ هـ مورخ ۱۳۸۲/۱۲/۲۵ هیات وزیران) آیین نامه پیشگیری و مبارزه با رشوه در دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۷۳۳۷۷/ت/۳۰۳۷۴ مورخ ۱۳۸۳/۱۲/۲۲ هیات وزیران) تصویب نامه شماره ۴۴۷۷۰/۷۷۶۸۳ مورخ ۱۳۸۹/۰۴/۰۸ هیات وزیران آیین نامه پیشگیری و مقابله نظامنامه و پایدار با مفساد اقتصادی در قوه مجریه (مصوبه شماره ۱۹۲۰۸۷/ت/۵۰۳۲۸ هـ مورخ ۱۳۹۲/۱۲/۲۸ هیات وزیران) نامه شماره ۲۰۰/۹۳/۴۳۴۹ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۰۳ معاونت توسعه و سرمایه انسانی رییس جمهور بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۳/۵۲۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۰۴/۱۷ و ۲۰۰/۹۳/۱۳۴۷۲ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۰۷ موضوع ساماندهی کمیته‌های تخصصی مرتبط با مسایل مدیریتی و اداری تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۹۵۴۹۳۰ مورخ ۱۳۹۵/۱۰/۲۲ در خصوص کارگروه ارتقای سلامت نظام اداری 	
عنوان شاخص دوم: صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری	
تعداد نماگر: ۳	امتیاز: ۴۰
تعریف شاخص: حقوق شهروندی در نظام اداری به مجموعه حقوقی گفته می‌شود که افراد جامعه به اعتبار شهروند بودن خود از آنها برخوردارند. این مجموعه حقوق را بدین صورت می‌توان مفهوم سازی کرد؛ ارائه خدمات خوب و با کیفیت به شهروندان، چنانچه شهروندان از خدمات دریافتی ناراضی باشند امکان شکایت و در صورت وارد بودن شکایت جبران خسارت صورت گیرد. همچنین، متناسب با تحول در نظریات مدیریت دولتی و انتظارات شهروندان، حقوق جدیدی مانند انتشار آزاد آمار و اطلاعات و مشارکت دهی شهروندان نیز مطرح شده است. لازم به ذکر است که در سطح استان به منظور رفع همپوشانی‌ها، آنچه در بالا توضیح داده شد در قالب ۳ نماگر و زیرنماگر مربوط به هر کدام ارائه گردیده است.	
نماگر ۱ (عنوان: آگاه سازی و توانمند سازی شهروندان)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: <ul style="list-style-type: none"> اطلاع رسانی خدمات دستگاه اجرایی (۱ امتیاز): ارزیابی از طریق مراجعه به وبسایت دستگاه صورت می‌گیرد اطلاع رسانی فرایندهای خدمتی (۱ امتیاز): ارزیابی از طریق مراجعه به وبسایت دستگاه صورت می‌گیرد اطلاع رسانی قوانین مرتبط با هر خدمت به شهروندان (۱ امتیاز): ارزیابی از طریق مراجعه به وبسایت دستگاه صورت می‌گیرد اطلاع رسانی تصمیمات به شهروندان (۱ امتیاز): ارزیابی از طریق مراجعه به وبسایت دستگاه صورت می‌گیرد اطلاع رسانی نظارت الکترونیکی و نصب دوربین در محیط اداری (۱ امتیاز): ارائه مستند با امضای مقام مسئول سازمان 	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

<ul style="list-style-type: none"> • راهنمایی مؤثر شهروندان به منظور دریافت خدمت مورد تقاضا (۱ امتیاز): راهنمایی ارائه خدمت برای خدمات پرمخاطب به طور مستند • انتشار گزارش‌های عملکرد (۱ امتیاز): آمار و اطلاعات و گزارش‌های عملکردی انتشار یافته از سوی سازمان به طور مستند • معرفی رویه‌ها و فرایندهای نحوه مشارکت شهروندان (۱ امتیاز): معرفی رویه‌ها و فرایندهای مشارکت‌دهی شهروندان به منظور دریافت نظرات و نیازهای آن‌ها به طور مستند • آشناسازی شهروندان با حقوق و تکالیف خود (۱ امتیاز): اقدامات صورت گرفته در راستای آشناسازی شهروندان با حقوق و تکالیف خود به طور مستند • به کارگیری ظرفیت سازمان‌های مردم‌نهاد (۱ امتیاز): تشریح نحوه استفاده از ظرفیت سازمان‌های مردم‌نهاد به طور مستند 		
۲۰ امتیاز:	نماگر ۲ (عنوان: ارائه خدمت به شهروندان توانخواه) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:	
<ul style="list-style-type: none"> • مناسب سازی فضاهای اداری برای خدمت به افراد توانخواه (۲۰ امتیاز): ارزیابی براساس چک لیست پیوست (الف) همین فایل و توسط کمیته مشترک سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان و سازمان بهزیستی و بصورت بازدید میدانی انجام می‌گیرد. • توجه شود کلیه ساختمان‌های ستاد استان و واحدهای شهرستانی (در صورت وجود) در این شاخص ارزیابی شده و میانگین امتیازات به عنوان امتیاز دستگاه استانی لحاظ می‌گردد. 		
۱۰ امتیاز:	نماگر ۳ (عنوان: جبران خسارات وارده به شهروندان) نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳:	
<ul style="list-style-type: none"> • احصا مواردی که به شهروندان خسارت وارد می‌نماید و وجود ضوابط قانونی برای برآورد خسارت‌های وارده آمده از سوی دستگاه اجرایی (۴ امتیاز): در صورت وجود ضابطه قانونی، ارائه آنها به صورت مستند • وضعیت رسیدگی به مشکلات شهروندان خسارت دیده (۳ امتیاز): تشریح نحوه جبران خسارت • وضعیت تحقق جبران خسارات (۳ امتیاز): تعداد جبران خسارت‌های صورت گرفته به طور مستند. چنانچه خسارتی در سال ۱۳۹۹ به شهروندان وارد نشده باشد، این بخش عدم مصداق بوده و امتیاز بین دو مورد عملکردی دیگر توزیع شود. 		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):		
<ul style="list-style-type: none"> • ارائه مستندات مرتبط با نماگرها 		
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.		
مستندات قانونی شاخص:		
<ul style="list-style-type: none"> • تصویب نامه حقوق شهروندی در نظام اداری (موضوع مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری) 		
۲۰ امتیاز:	تعداد نماگر: ۱	عنوان شاخص سوم: استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز
تعریف شاخص:		
به استناد مفاد پیام مقام معظم رهبری (مدظله العالی) به سیزدهمین اجلاس سراسری نماز، ماده ۲۰ آیین نامه ترویج و توسعه فرهنگ اقامه نماز مصوب هیات محترم وزیران و اقامه نماز دستگاه‌های اجرایی کشور صرفاً از طریق سامانه سجاده و همزمان با فرآیند ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور انجام می‌پذیرد.		

شيوه‌نامه آرزيبابى شاخص‌هاى عمومى سال ۱۳۹۹ (سطح: استانى)
 محور «ارتقاء سلامت ادارى و صيانت از حقوق مردم در نظام ادارى»
 امتياز محور: ۱۵۰

امتياز: ۲۰	نماگرا (عنوان: استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز)	
<p>نحوه آرزيبابى و فرمول سنجش نماگرا:</p> <p>آرزيبابى طبق فايلى كه تحت عنوان "نظام نامه جامع ترويج و توسعه فرهنگ اقامه نماز" كه توسط ستاد اقامه نماز كشور تهيه و تدوين شده، پيوست صورت مى گيرد.</p> <p>به استناد مفاد پيام مقام معظم رهبرى (مدظله العالى) در سيزدهمين اجلاس سراسرى نماز، ماده ۲۰ آيين نامه ترويج و توسعه فرهنگ اقامه نماز مصوب هيات محترم وزيران، آرزيبابى عملكرد اقامه نماز دستگاه‌هاى اجرايى كشور صرفاً از طريق سامانه سجاده و همزمان با فرآيند آرزيبابى عملكرد دستگاه‌هاى اجرايى ابلاغى سازمان ادارى و استخداى كشور انجام مى پذيرد.</p>		
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوى دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> • نياز به ارائه مستندات نمى باشد 		
<p>شرائط عدم مصداق:</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم مصداق ندارد 		
<p>مستندات قانونى شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • پيام هاى ۲۱ گانه مقام معظم رهبرى • ماده ۱۰۴ قانون برنامه چهارم توسعه • تصويب نامه شماره ۵۱۸۶۷/ت/۱۷۳۲۳ هـ مورخ ۱۳۷۶/۰۱/۳۰ هيات وزيران و اصلاحيه بعدى آن به شماره ۵۱۵۴/ت/۲۴۷۱۳ مورخ ۱۳۸۱/۱۱/۰۲ • تصيب نامه شماره ۶۹۴۴۳/ت/۴۳۸۳۵ هـ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۲۰ هيات وزيران • مصوبه جلسه ۵۶۶ مورخ ۱۳۸۱/۰۵/۰۴ شوراي اعلى انقلاب فرهنگى • تصويب نامه شماره ۱۱۶۰۷۷/ت/۳۳۳۲۴ هـ مورخ ۱۳۸۵/۰۹/۱۸ هيات وزيران و نظام جامع برنامه ريزى، نظارت و آرزيبابى توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز در دستگاه‌هاى اجرايى • بخشنامه شماره ۵۱۵۰۳/۳۵۵۵۴ مورخ ۱۳۹۵/۰۳/۲۶ معاون اول رئيس جمهور 		
امتياز: ۳۰	تعداد نماگر: ۳	<p>عنوان شاخص چهارم:</p> <p>استقرار نظام رسيدگى به شكايات مردمى</p>
<p>تعريف شاخص:</p> <p>طبق تعريفى كه از استنادارد ملى ايران ۱۰۰۰۲ با موضوع "رسيدگى به شكايات مشتري و پرايش ۲۰۱۸" مستفاد مى گردد نظام رسيدگى به شكايات شامل فرايند دريافت، بررسى و ارائه بازخورد به ارباب رجوع است كه با اجراى آن منافع سازمان و مراجعه كنندگان، شاكيان و ديگر ذينفعان مرتبط از طريق بهبود خدمات و فرآيندها فراهم مى گردد؛ همچنين رسيدگى موثر به شكايات مى تواند به ارتقاى اعتبار سازمان منجر گردد.</p> <p>توصيه مى شود كه فرم‌هاى دريافت و ثبت شكايت از لحاظ حداقل شرايط جامعيت با فرم ارائه شده در پيوست (د) مطابقت داشته باشد.</p> <p>آرزيبابى شاخص بر اساس مجموع امتيازات نماگرهاى زير انجام و پس از محاسبه بصورت امتياز كسب شده وارد سامانه گردد.</p>		
امتياز: ۱۵	نماگرا (عنوان: استقرار چرخه رسيدگى به شكايات شامل دريافت، بررسى، تعامل سازنده با شاكى، اقدامات اصلاحى و اختتام فرايند شكايت)	
<p>نحوه آرزيبابى و فرمول سنجش نماگرا:</p> <p>پياده سازى و بهره بردارى از نظام رسيدگى به شكايات شامل دريافت، بررسى، تعامل سازنده با شاكى، اقدامات اصلاحى و اختتام فرايند شكايت كه منطبق با مدل ارائه شده در پيوست (ب) همين شاخص مى باشد كه توصيه مى شود حتى الامكان در بستر نرم افزار صورت پذيرد.</p>		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

<p>چگونگی اطلاع رسانی دستگاه یا واحد استانی در خصوص نحوه انعکاس شیوه‌های ثبت شکایت به مردم شامل؛ تلفنی، وب سایت، ایمیل، حضوری و... و همچنین نحوه تعامل با فرد شاکی در طی فرایند رسیدگی به شکایت در امتیازدهی از اهمیت بالایی برخوردار است. سامانه سامد یکی از راه‌های دریافت شکایات بوده و تمامی موارد دریافت و رسیدگی به شکایات مانند سامانه تلفنی، وب سایت، شکایت حضوری و... مینا خواهند بود.</p> <p>ارزیابی این نماگر بر اساس پیاده سازی فرآیند شکایات صورت می‌گیرد. امکان صحت سنجی داده‌ها با قابلیت تماس تلفنی با حداقل سه فرد شاکی باید توسط ارزیاب کنترل شود.</p>	
۵ امتیاز:	نماگر ۲ (عنوان: نرخ شکایات)
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:</p> <p>حاصل تقسیم تعداد شکایات منجر به پاسخ یا تعیین تکلیف شده بر تعداد کل شکایات در جریان سال مورد بررسی، تعریف نرخ شکایت می باشد که هر چقدر این عدد به یک نزدیکتر باشد تخصیص امتیاز بالاتری را می طلبد.</p> <p>درصد موارد رسیدگی شده به کل شکایات دریافتی، به عنوان عملکرد ارزیابی گردد. سامانه سامد یکی از راه‌های دریافت شکایات بوده و تمامی موارد دریافت و رسیدگی به شکایات مانند سامانه تلفنی، وب سایت، شکایت حضوری و... مینا خواهند بود.</p>	
۱۰ امتیاز:	نماگر ۳ (عنوان: متوسط زمان پاسخگویی)
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳:</p> <p>اگر میانگین زمان پاسخگویی و تعیین تکلیف نهایی شکایات از ۷ روز اداری کمتر باشد، کل امتیاز اختصاص می یابد.</p> <p>لازم بذکر است تمام سوابق مربوط به فرایند می بایست در فرمتی مانند پیوست (ج) ثبت و در پرونده شکایت موجود و قابل دسترسی باشد.</p> <p>سامانه سامد یکی از راه‌های دریافت شکایات بوده و تمامی موارد دریافت و رسیدگی به شکایات مانند سامانه تلفنی، وب سایت، شکایت حضوری و... مینا خواهند بود.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارائه تعداد شکایات دریافتی و رسیدگی شده با قابلیت زمان رسیدگی • ارائه گزارش فرآیند استقرار رسیدگی به شکایات • دسترسی سامانه یا سایت به ارزیاب در صورت تقاضای وی 	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>شرایط عدم مصداق ندارد.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • برنامه اصلاح نظام اداری دوره دوم • نظامنامه مدیریت ارتباطات مردمی در بستر سامد مصوبه شماره ۲۰۶/۹۲/۶۳۳۰ مورخ ۱۳۹۲/۰۴/۰۵ شورای عالی اداری • تصویب نامه شماره ۳۸۶۰۳۴ مورخ ۱۳۹۸/۰۷/۱۴ شورای عالی اداری 	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

پیوست الف

چک لیست سازمان بهزیستی کشور

نماگر اول: مناسب بودن ورودی ساختمان‌ها جهت تردد جانبازان و معلولان

امتیاز	امتیاز دستگاه	ضوابط لازم الاجرا	ردیف
۰.۸		مسیر عبور از خیابان به پیاده رو برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است.	۱
۰.۸		مسیر عبور از پیاده رو به ورودی ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است.	۲
۰.۸		مسیر عبور از ورودی به پارکینگ برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است.	۳
۰.۸		مسیر عبور در تمامی فضاهای ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است. (افقی و عمودی)	۴
۰.۶		حداقل عرض بازشو درب ورودی ۱۰۰ سانتی متر است.	۵
۰.۶		میله دستگرد در طرفین پله نصب شده است. (قطر میله دستگرد بین ۳.۵ تا ۴ سانتی متر و فاصله بین میله دستگرد از دیوار حداقل ۴ سانتی متر و ارتفاع میله دستگرد از کف، ۸۵ سانتی متر است.)	۶
۰.۶		علائم حسی در کف، قبل از ورود به قفسه پله و در پاگرد‌ها برای هشدار به نابینایان و کم بینایان وجود دارد یا برای هشدار به افراد دارای محدودیت بینایی رنگ بین پاگرد و پله‌های بالایی و پایینی متضاد باشد.	۷

توضیحات: در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود.

بعنوان مثال: چنانچه چند سطح شیبدار در ساختمان موجود است، می بایست همگی مورد ارزیابی قرار گیرند، سپس معدل گیری شود.

در صورت وجود راه جداگانه (غیر از ورودی اصلی) برای افراد دارای معلولیت، می بایست مسیر حرکت و ورودی با علامت ویژه معلولین مشخص و به فرد معلول اطلاع رسانی شود.

نماگر دوم: مناسب بودن فضاهای بهداشتی ساختمان‌ها جهت استفاده جانبازان و معلولان

امتیاز	امتیاز دستگاه	ضوابط لازم الاجرا	ردیف
۱.۲۵		دسترسی به سرویس بهداشتی، بدون مانع است.	۱

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»

امتیاز محور: ۱۵۰

۰.۷۵		حداقل اندازه فضای سرویس بهداشتی ۱۷۰×۱۵۰ سانتی متر است.	۲
۰.۷۵		درب سرویس بهداشتی، کشویی و یا رو به بیرون باز شده است .	۳
۰.۵		درب سرویس بهداشتی، مجهز به دستگیره کمکی افقی است .	۴
۰.۷۵		میله‌های دستگرد کمکی، بصورت عمودی و با فاصله ۳۰ سانتی متر از جلو کاسه و ۴۰ سانتی متر بالاتر از نشیمن کاسه توالت بر روی دیوار مجاور نصب شده است. دامنه نوسان نصب میله‌های عمودی ۸۰ تا ۱۲۰ سانتی متر از کف است .	۵
۰.۷۵		شیرهای سرویس بهداشتی(توالت و روشویی) از نوع اهرمی بوده و به راحتی باز و بسته می شوند.	۶
۰.۲۵		زنگ اخبار در ارتفاع ۱۲۰ سانتیمتر در کلیه فضاهای بهداشتی نصب شده است.	۷

توضیحات :

- (۱) در صورت وجود چند مورد از یک ناگر، معدل گیری شود .
- (۲) در صورت عدم وجود سرویس بهداشتی فرنگی ثابت ، ناگر دوم (سرویس بهداشتی) مورد ارزیابی قرار نگرفته و امتیاز آن صفر لحاظ شود.
- (۳) وجود سرویس بهداشتی فرنگی مجزا و قابل استفاده برای آقایان و خانمها ضروری است .

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر سوم (الف): مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان‌ها جهت استفاده جانبازان و معلولان «سطح شیبدار»

امتیاز	امتیاز دستگاه	عدم مصدق	ضوابط لازم الاجرا	ردیف
۱			حداقل عرض سطح شیبدار ۱۲۰ سانتیمتر است .	۱
۱			سطوح شیبدار تا ۳ متر طول و با عرض حداقل ۱۲۰ سانتی متر، حداکثر دارای شیب ۸ درصدی است .	۲
۰.۸			در سطوح شیبدار بیش از ۳ متر طول (تا حد مجاز ۹ متر) به ازای هر متر افزایش طول، ۵ سانتیمتر به عرض مفید آن افزوده شده و ۰.۵ درصد از شیب آن کاسته شده است.	۳
۱			در صورتی که سطح شیبدار ارتفاعی بیش از ۲۵ سانتیمتر را طی کند و طول افقی آن بیش از ۱۸۵ سانتیمتر باشد، میله دستگرد در طرفین سطح شیبدار در فاصله ۱۲۰ سانتی متر موجود است .	۴
۰.۶			حداقل ابعاد پاگرد سطح شیبدار ۱۵۰*۱۵۰ سانتی متر است .	۵
۰.۶			کف سطح شیبدار غیر لغزنده، ثابت، سخت و صاف است.	۶

(۱) توضیحات :

(۲) در صورتی که ساختمان هم سطح باشد این شاخص مشمول گزینه عدم مصداق می شود.

(۳) در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود .

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر سوم (ب): مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان‌ها جهت استفاده جانبازان و معلولان «بالابر»

ردیف	ضوابط لازم الاجرا	عدم مصداق	امتیاز دستگاه	امتیاز
۱	حداقل ابعاد بالابر ۱۲۰*۹۰ سانتی متر است .			۱.۵
۲	کلیه قطعات بالابر اعم از سیم‌ها و ستون‌ها دارای پوشش مناسب است .			۱
۳	سطح کف بالابر کاملاً غیر لغزنده و سخت است .			۱.۲۵
۴	برای تغییرات سطح بیش از ۱۲۰ سانتیمتر، بالابر در یک فضای بسته با درهای مناسب برای ورود و خروج قرار دارد.			۱.۲۵

۱-۱) در ارزیابی نماگر سوم (الف،ب) رعایت نکات ذیل ضروری است.

۲-۱) در ارزیابی سطح شیبدار و بالابر، ارزیاب ، مجاز به ارزیابی فقط یکی از دو نماگر، سوم الف و ب می باشد .

۳-۱) ارزیابی از بالابر بجای سطح شیبدار در صورتی مجاز است که اختلاف سطح حد اکثر ۲ متر باشد .

۴-۱) چنانچه امکان بهره مندی از سطح شیبدار و بالابر نباشد، ارزیابی از بالابر شیبدار بر اساس «نماگر سوم (ج) ، بالابر شیبدار» بلامانع است .

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر سوم (ج): مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان‌ها جهت استفاده جانبازان و معلولان «بالابر شیبدار»

امتیاز	امتیاز دستگاه	عدم مصداق	ضوابط لازم الاجرا	ردیف
۱			عرض بالابر ۹۰ سانتی متر و حداقل طول آن ۱۲۰ سانتی متر است	۱
۱			کلیه قطعات بالابر اعم از سیم‌ها و ستون‌ها دارای پوشش مناسب است.	۲
۱			سطح کف بالابر کاملاً غیر لغزنده و سخت است.	۳
۱			برای تغییرات سطح بیش از ۱۲۰ سانتی متر، بالابر در یک فضای بسته با درهای مناسب برای ورود و خروج قرار دارد.	۴
۱			بالابری که در کنار دیوار پلکان نصب شده است، مانعی برای عرض خروجی پلکان به حساب نمی‌آید.	۵

منظور از بالابر شیبدار: این بالابرها برای جابجایی ویلچر در راه پله‌ها و سطوح شیبدار دارای انحنا و خمیدگی طراحی شده‌اند، به گونه‌ای که قابل نصب در فضاهای کوچک و همچنین قابل استفاده در محیط داخلی و بیرونی اماکن عمومی است.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

نماگر چهارم: مناسب بودن آسانسور ها جهت استفاده جانبازان و معلولان

امتیاز	امتیاز دستگاه	عدم مصداق	ضوابط لازم الاجرا	ردیف
۱.۲			کف آسانسور با ورودی هم سطح است .	۱
۰.۸			حداقل عرض مفید درب آسانسور ۸۰ سانتی متر است.	۲
۰.۸			حداقل ابعاد مفید اتاقک ۱۱۰ * ۱۴۰ سانتیمتر است.	۳
۰.۴			دکمه‌های طبقات در داخل و خارج آسانسور مجهز به خط بریل است.	۴
۰.۵			ارتفاع دکمه‌های کنترل کننده در خارج و داخل اتاقک ۱۰۰ تا ۱۲۰ سانتی متر از کف است .	۵
۰.۸			حداقل فضای انتظار در جلوی آسانسور ۱۵۰*۱۵۰ سانتیمتر است .	۶
۰.۵			آسانسور با علامت صوتی و بصری ، به مشخص کننده موقعیت طبقات، مجهز است .	۷

۱-۱) در صورت عدم نیاز به آسانسور (ساختمان یک طبقه) این شاخص مشمول گزینه عدم مصداق می باشد.

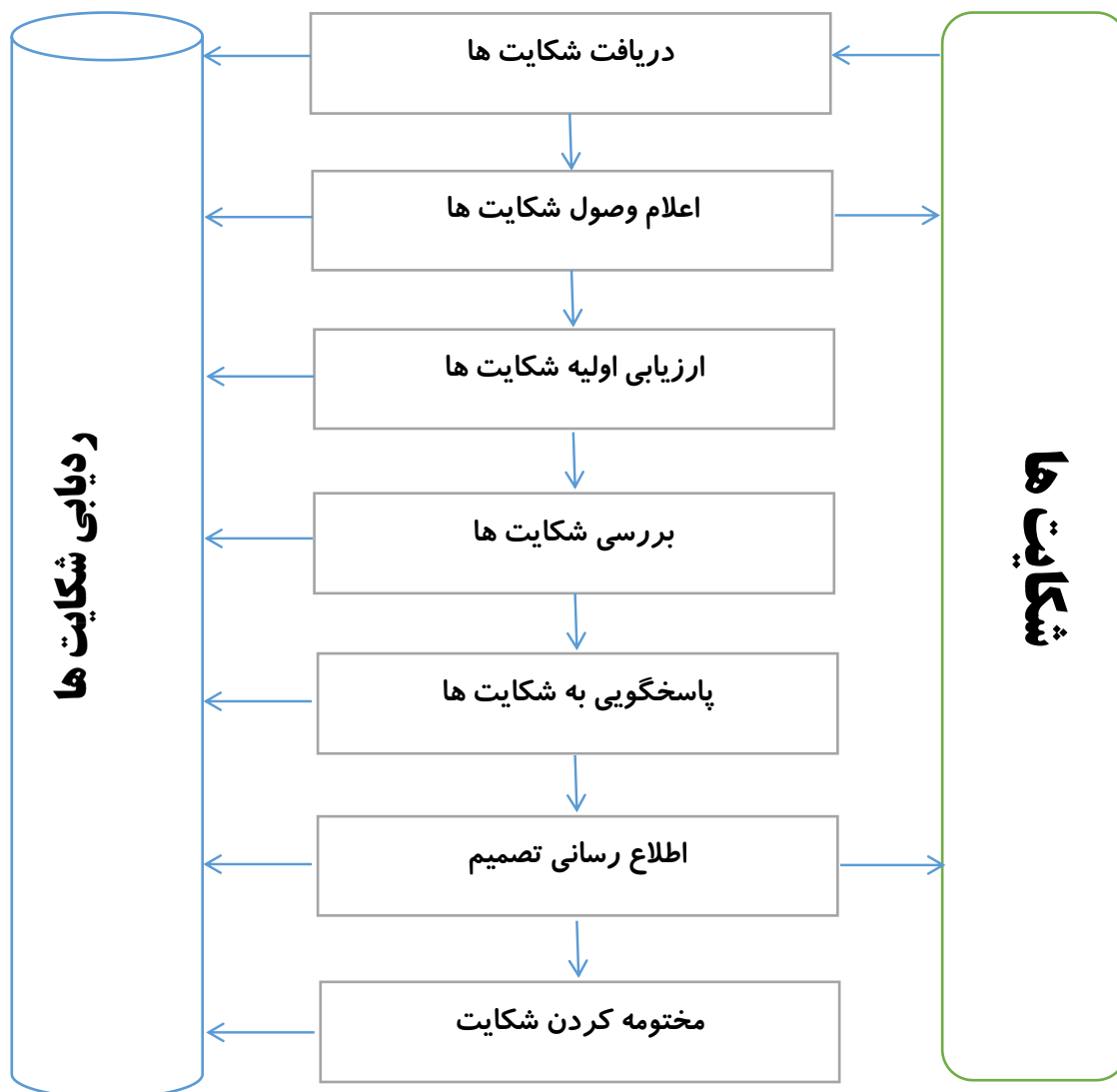
۲-۱) چنانچه امکان بهره مندی از آسانسور در نماگر چهارم نباشد، ارزیابی از بالا بر شیبدار بر اساس «نماگر سوم (ج) : بالا بر شیبدار» بلامانع است.

۳-۱) در هر صورت، ارزیابی می تواند حداکثر ۴ شاخص را مورد ارزیابی قرار دهد.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

پیوست ب

فرآیند کلی رسیدگی به شکایات



شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

پیوست ج

ردیابی فرایند شکایت

تاریخ ثبت:	شناسه ثبت شکایت:	مشخصات شکایت	
		تاریخ	اقدام
مشخصات ثبت کننده	ملاحظات		ثبت شکایت
			اعلام وصول شکایت به شاکی
			بررسی شکایت
			رفع شکایت
			اطلاع رسانی به شاکی
			مختومه شدن شکایت
			اقدام اصلاحی
			زمان شروع تا اختتام شکایت

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
 محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
 امتیاز محور: ۱۵۰

پیوست د

فرم ثبت شکایت	
شناسه ثبت شکایت:	تاریخ ثبت:
اطلاعات شاکی:	تاریخ شکایت:
نام و نام خانوادگی:	ادرس:
تلفن:	موضوع شکایت:
	<input type="checkbox"/> رفتار کارکنان <input type="checkbox"/> نوع خدمت <input type="checkbox"/> نقص فرایند
	<input type="checkbox"/> حضوری/ نیابتی <input type="checkbox"/> نامه/ ایمیل <input type="checkbox"/> تلفن/ پیامک/ سامانه
اطلاعات متشاکی:	استان/ شهرستان:
کارمند خاطی:	آدرس:
موضوع شکایت:	خدمت:
شرح شکایت:	فرایند:
.....	
رسیدگی به شکایت و اطلاع رسانی:	
مرجع رسیدگی کننده:	نام کارمند مسئول رسیدگی:
نتیجه بررسی:	سمت:
طریقه اطلاع به شاکی: <input type="checkbox"/> تلفنی <input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> نامه نگاری	میزان اقناع شاکی پس از اطلاع رسانی: <input type="checkbox"/> ناراضی <input type="checkbox"/> قانع <input type="checkbox"/> راضی <input type="checkbox"/> خرسند
اقدام اصلاحی:	
آیا جلسه ای در خصوص عدم رخداد مجدد برگزار شد؟ (اطلاعات جلسه شامل تاریخ و شماره، اعضای جلسه و نتیجه نهایی درج گردد)	آیا با کارمند خاطی برخورد شد؟ (نام فرد خاطی، سمت و نوع برخورد متناسب با قوانین درج گردد)
آیا فرایند ناقص رفع نقص گردید؟ (اطلاعات مربوط به فرایند اصلاح رویه‌ها و تغییرات احتمالی در دستورالعمل‌ها درج گردد)	آیا جهت اعمال تغییرات احتمالی در دستورالعمل‌ها، فرایندها و رویه‌ها نیاز به تصویب در مراجع بالادستی وجود دارد یا خیر؟ (در صورت وجود اطلاعات مربوط به هر نوع اقدامی ثبت گردد)

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)
محور «ارتقاء سلامت اداری و صیانت از حقوق مردم در نظام اداری»
امتیاز محور: ۱۵۰

نام و نام خانوادگی تایید کننده:	نام و نام خانوادگی ثبت کننده:
---------------------------------	-------------------------------