گزارش تحلیل آسیب شناسی شاخص اول- ارتقاء سلامت نظام اداری

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان نماگر | سقف امتیاز | امتیاز کسب شده | نقاط ضعف | راهکارها و اقدامات اصلاحی |
| 1 | پیشگیری | **15** | **12** | عدم تطبیق مستندات ارائه شده با شیوه نامه ارزیابی | 1- ابلاغ تشکیل کمیته از ستاد دستگاه اجرایی به استان  2- تنظیم برنامه اجرایی و زمانبندی جهت برگزاری کمیته  3- پیگیری مصوبات جلسات کمیته  4- احصای گلوگاههای فساد و نقاط آسیب پذیر  5- ابلاغ مصوبات و راه حلهای اصلاحی جهت اجرا  6- ارزیابی و اثربخشی اجرایی راه حلهای اجرایی گلوگاههای فساد |
| 2 | نظارت | **15** | **12** | عدم تطبیق مستندات ارائه شده با شیوه نامه ارزیابی | 1- بررسی گزارشات دریافتی مردمی  2- ابلاغ بازرسین از سوی بالاترین مقام  3- اجرای برنامه زمانبندی بازرسی  4- ارزیابی عملکرد بازرسین  5- رسیدگی به شکایات سامانه شکایات مطابق ماده 25 قانون ارتقای سلامت اداری  6- نظارت جامعه مدنی در امر نظارت و مراقبت  7- سنجش و پایش سلامت اداری |
| 3 | مراقبه | **10** | **3** | عدم تطبیق مستندات ارائه شده با شیوه نامه ارزیابی | 1- شناسایی و گزارش موارد فساد اداری  2- بررسی گزارشات و موارد فساد اداری یا عدم فساد توسط بازرس و سیستم شکایات و اجرای مواد 91 و 92 قانون مدیریت خدمات کشوری |

گزارش تحلیل آسیب شناسی شاخص دوم - صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان نماگر | سقف امتیاز | امتیاز کسب شده | نقاط ضعف | راهکارها و اقدامات اصلاحی |
| 1 | رعایت کرامت انسانی و رفتار محترمانه و اسلامی با مراجعین | **3** | **2.4** | نداشتن مکاتبات مرتبط با دستور العمل نحوه مکاتبات به واحد های ذیربط ابلاع شده باشد | اباغ دستورالعمل های اجرایی به معاونین و مسئولین قسمت های مختلف اداره کل |
| 2 | اعمال بیطرفانه قوانین و مقررات | **3** | **2.7** | نداشتن مستندات ابلاغ های صورت گرفته به واحدهای مرتبط در خصوص عدم مطالبه مدارک و یا هزینه اضافه بر انچه در قانون و مقراررات پیش بینی شده | تهبه ابلاغ هزینه ها |
| 3 | پرهیز از هر گونه اعمال تبعیض در نظام ها، فراینده و تصمیمات اداری | **3** | **207** | نداشتن مکاتبات ابلاغ به کلیه کارکنان در خصوص اجتناب از هر گونه تبعیض در اعمال صلاحیت ها و اختیارات اداری – نداشتن مکاتبات چند نمونه نامه های ابلاغ شده به واحدهای مربوطه در خصوص اعلام استناد های قانونی دراعلام تصمیم های متخذه به ارباب رجوع | انجام مکاتبات لازم در خصوص پرهیز از اعمال تبعیض در ارائه خدمات و فرایندهای اجرایی |
| 4 | دسترسی آسان و سریع مراجعین به خدمات اداری | **6** | **4.8** | نداشتن نامه ابلاغ به کارکنان در خصوص عدم انجام امور شخصی در ساعات اداری | اجرای تمام ضوابط شیوه نامه ارزیابی |
| 5 | حفظ و رعایت حریم خصوصی همه افراد | **3** | **3** | - | - |
| 6 | آگاهی بخشی به موقع از تصمیمات و فرایندهای اداری به مردم وایجاد امان دسترسی ذینفعان به اطلاعات مورد نیاز | **6** | **3.6** | نداشتن مستندات تهیه برنامه های سمعی بصری و رسانه ای در خصوص اگاه سازی احاد مردم از حقوق و تکالیف خود | اطلاع رسانی پیشخوان ارباب رجوع - راه اندازی کانکس فروش بلیط الکترونیک در اماکن تاریخی ، فرهنگی وارایه اطلاعات اماکن تاریخی فرهنگی باکد ussdبه شماره #9797\*6655\* جهت ارباب رجوع |
| 7 | امکان اظهار نظر آزاد وارائه پیشنهاد از سوی مردم در مورد تصمیمات و فرایندهای اداری | **2** | **1.6** | نداشتن مستندات مربوط به تحلیل فرم های نظر سنجی حضوری و الکترونیکی در بازه زمانی خاص و مورد نظر دستگاه | طراحی و پیاده سازی فرم های نظر سنجی الکترونیکی در سامانه اداره کل |
| 8 | مصونیت از شروط اجحاف آمیز در توافق ها ، معاملات و قراردادهای اداری | **1** | **1** | - | - |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان نماگر | سقف امتیاز | امتیاز کسب شده | نقاط ضعف | راهکارها و اقدامات اصلاحی |
| 9 | امکان برخورداری افراد توانخواه از امتیازات خاص قانونی | **2** | **1.8** | نداشتن مستندات مربوط به امکانات در نظر گرفته شده به افراد توانخواه و نداشتن دوره یا کارگاه آموزشی برگزار شده در خصوص نحوه برخورد با ارباب رجوع توانخواه | برگزاری دوره آموزشی نحوره برخورد با افراد توانخواه برای افراد پاسخگو در اماکن و ساختمانهای اداری |
| 10 | فراهم نمودن امکان رسیدگی به موقع و منصفانه به شکایات و اعتراضات مراجعین | **2** | **2** | - | - |
| 11 | فراهم نمودن امکان جبران خسارات وارده احتمالی به مراجعین د راثر قصور یا تقصیر دستگاه اجرائی یا کارکنان آن | **2** | **1** | نداشتن مستندات کامل نحوه رسیدگی و نحوه جبران خسارت وارد شده در صورت وجود درخواست جبران خسارت توسط ارباب رجوع | انجام اقدامات موثر شامل ( بیمه عمر ، آتش سوزی و..) و ابلاغ چگونگی پاسخگویی به واحدهای زیر مجموعه در زمان جبران خسارت |
| 12 | اعمال نظارت موثر بر مراکز ، موسسات ،نهادهای صنفی و بطور کامل هر نوع موسسه ای که با اخذ مجوز از دستگاه اجرایی فعالیت می نماید | **1** | **0.9** | کامل نبودن مستندات بازرسی های انجام شده | انجام بازرسی های مستمر و دوره ای از واحدهای تحت پوشش و ارائه گزارش به واحد بازرسی |
| 13 | راهبری اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری | **5** | **4.5** | کامل نبودن مستندات مربوط به دریافت گزارش و رصد مستمر تصویب نامه حقوق شهروندی در واحدهای زیر مجموعه | اجرای ضوابط تصویب نامه حقوق شهروندی و ارائه گزارش اقدامات صورت گرفته توسط واحدهای اداری و تحت پوشش |
| 14 | اعمال ضمانت اجرای تصویبنامه حقوق شهروندی در نظام اداری | **1** | **1** | - | - |
| **جمع کل** | | **40** | **33** |  | |

گزارش تحلیل آسیب شناسی شاخص سوم - استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان نماگر | سقف امتیاز | امتیاز کسب شده | نقاط ضعف | راهکارها و اقدامات اصلاحی |
| 1 | استقرار نظام جامع توسعه و ترويج فرهنگ اقامه نماز | **20** | **17** | عدم تکمیل اطلاعات در سامانه سجاد  عدم نوآوری |  |

گزارش تحلیل آسیب شناسی شاخص چهارم - **رسيدگي به شكايات مردمي در بستر سامد**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان نماگر | سقف امتیاز | امتیاز کسب شده | نقاط ضعف | راهکارها و اقدامات اصلاحی |
| 1 | **رسيدگي به شكايات مردمي در بستر سامد** | **20** | **20** | - | - |

گزارش تحلیل آسیب شناسی شاخص [**شاخص پنجم- مناسب**](#شش) **سازي فضاهاي اداري ويژه جانبازان و معلولين**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ردیف | عنوان نماگر | سقف امتیاز | امتیاز کسب شده | نقاط ضعف | راهکارها و اقدامات اصلاحی |
| 1 | مناسب بودن ورودي ساختمان ها جهت تردد معلولين و جانبازان | **7.5** | **5** | با توجه به تعدد ساختمانهای اداری و شرایط ساختمان های قدیمی (آثار تاریخی ) و عدم امکان تغییر ساختار به دلیل حرائم آثار تاریخی امتیاز این شاخص کسب کامل کسب نشده است . | انجام تفاهم نامه با بنیاد شهید و پیگیری تحویل و تجهیز ساختمان اداری متمرکزو جابجایی ساختمان های اداری |
| 2 | مناسب بودن فضاهاي بهداشتي جهت استفاده معلولين و جانبازان | **7.5** | **3** | عدم امکان تغییر یا تجهیز ساختمان های اداری به دلیل در دست اقدام بودن جابجایی ساختمان اداری | تجهیز ساختمان اداری جدید و متمرکز و ساخت سرویس های بهداشتی مناسب |
| 3 | مناسب بودن [آسانسور](#شش) جهت استفاده معلولين و جانبازان | **7.5** | **6** | به دلیل قدیمی بودن ساختمان اداری و عدم داشتن فضای مناسب جهت آسانسور بزرگ و استاندارد | انجام تفاهم نامه با بنیاد شهید و پیگیری تحویل و تجهیز ساختمان اداری متمرکزو جابجایی ساختمان های اداری |
| 4 | مناسب بودن [سطح](#شش) شيب­دار جهت استفاده معلولين و جانبازان | **7.5** | **4** | با توجه به تعدد ساختمانهای اداری و شرایط ساختمان های قدیمی (آثار تاریخی ) و عدم امکان تغییر ساختار به دلیل حرائم آثار تاریخی امتیاز این شاخص کسب کامل کسب نشده است . | انجام اقدامات موثر در ساختمان اداری جدید و متناسب با شیوه نامه ارزیابی |