

«شوه نامه ارزیابی شاخص اصلاح فرایندهای ارائه خدمات»

امتیاز محور: ۲۲۵ امتیاز	عنوان محور: توسعه دولت الکترونیک
امتیاز شاخص: ۴۰ امتیاز	عنوان شاخص: اصلاح فرایندهای ارائه خدمات
روش ارزیابی شاخص:	
<p>ارزیابی این شاخص بر اساس تحقق اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ برنامه سه ساله دستگاه و با توجه به اطلاعات تکمیل شده جداول شماره ۴ و ۵ دستورالعمل ارزیابی شاخص‌های عمومی سطح استانی سال ۱۳۹۶ انجام می‌گیرد.</p> <p>* جدول شماره ۴، عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات را شامل می‌شود.</p> <p>* جدول شماره ۵، اقدامات اصلی در راستای بهبود و اصلاح هر خدمت می‌باشد و فعالیتهای کلی مثل تشکیل تیم بهبود و برگزاری جلسات ملاک نیست توضیح: معیارهای ارزیابی بهبود خدمت؛ زمان / هزینه/رضایت شهروند و ارباب رجوع/ دست یابی به اهداف تخصصی/ کاهش نیروی انسانی/ کاهش تخلفات/ اجرای دقیق قوانین می‌باشد.</p> <p>* مبنای خدمات وارد شده در این جداول، فهرست خدمات شناسه‌دار شده می‌باشد</p> <p>فرمول امتیازدهی: تعداد خدماتی که از ابتدای ۹۴ تا انتهای ۹۶ اصلاح و منجر به بهبود در واحد سنجش جداول ذکر شده شده است تقسیم بر تعداد کل خدمات ضرب در امتیاز ۴۰.</p> <p>* دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفاً باید بر اساس خدمات شناسه دار و هدف تجمیعی تا پایان سال ۱۳۹۶ وارد سامانه شده باشد.</p> <p>چنانچه در واحد سنجش خدمت، بهبودی رخ نداده باشد، امتیازی تعلق نمی‌گیرد.</p>	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
<p>- مستندات مربوط به شاخص اصلاح فرایندها شامل تکمیل جداول شماره ۴ و ۵ در سامانه و ارائه گزارش مرتبط با هر یک از موارد ذکر شده</p>	
شرایط عدم مصداق:	
<p>- مبنای عدم مصداق، تفاهم نامه دستگاه می‌باشد.</p> <p>- دقت شود در صورتی که در سال ۱۳۹۶ در تفاهم نامه خط تیره(عدم مصداق) آورده شده باشد به معنای عدم مصداق برای این شاخص نیست و ملاک عمل هدف تجمیعی تا پایان سال ۹۶ است.</p>	