|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| رديف | معیارهای ارزیابی مربوط به فرآیندها | 0 | 1 | 2 | ملاحظات |
| رعایت نمیشود | تا حدودی رعایت میشود | کاملاً رعایت میشود |
| 1 | آیا مسئول امورعمومی با روش‌های انعقاد قرارداد و مناقصه و ضمانت نامه‌ها آشنا است؟ |  |  |  |  |
| 2 | آیا مسئول امورعمومی با آیین‌نامه مالی معاملاتی دانشگاه آشنا شده است؟ |  |  |  |  |
| 3 | آیا گزارش‌ها پيرامون مطالب و وقايع مهم روزانه واحدهاي تحت سرپرستي تهیه شده است؟ |  |  |  | بررسی گزارش ها |
| 4 | آیا برنامه عملیاتی (دوره زمانی معین) برای واحد امورعمومی تنظیم شده است؟  |  |  |  | بررسی برنامه |
| 5 | آیا مسئول واحد امورعمومی در جلسات و کميته‌های مربوطه حضور دارد؟ |  |  |  | مشاهده صورتجلسات |
| 6 | آیا تمهیداتی در زمینه فروش اموال اسقاطی واحد اجرا شده است؟ |  |  |  | بررسی مستندات |
| 7 | آیا برنامه‌ريزي جهت بازديد مستمر از واحدهای تحت سرپرستی اجرا شده است؟  |  |  |  | بررسی مستندات |
| 8 | آیا گزارش‌های بازدید از واحدهای تحت سرپرستی در حوزه خدمات پشتیبانی به صورت مکتوب و مستند نگهداری شده است؟  |  |  |  | بررسی گزارش ها |
| 9 | آیا دریافت اجاره بهای واحدهای واگذار شده به طور مرتب توسط واحد امورعمومی نظارت و کنترل می‌گردد؟ |  |  |  |  |
| 10 | آیا نظارت مسئول واحد امورعمومی بر تهيه و تنظيم و اجراي مفاد قراردادها اجرا شده است؟ |  |  |  |  |
| 11 | راهكارهايي در مورد كاهش هزينه‌ها و جلوگيري از هدررفت مواد مصرفي اجرا شده است؟ |  |  |  | بررسی راهکارها |
| 12 | آیا در تهيه و تأمين لوازم اداري و نيازمندي‌هاي واحدها، بررسی میزان و نوع در خرید، اعمال شده است؟ |  |  |  |  |
| 13 | آیا تمهيدات لازم در صرفه‌جویی در مصرف آب و برق، گاز و تلفن و پرداخت به موقع قبوض آن‌ها اجرا شده است؟ |  |  |  |  |
| 14 | آیا تدابیر لازم جهت تهیه لباس مناسب برای کلیه کارکنان خدمات عمومی و خدمات پذیرایی اجرا شده است؟ |  |  |  |  |
| جمع امتیاز مکتسبه: |  |  |  |  |
| رديف | معیارهای ارزیابی مربوط به فضای فیزیکی و تجهیزات | 0 | 1 | 2 | ملاحظات |
| رعایت نمیشود | تا حدودی رعایت میشود | کاملاً رعایت میشود |
| 1 | آیا فضای مناسبی برای بایگانی اسناد امور‌عمومی در نظر گرفته شده است؟  |  |  |  | نحوه بایگانی |
| 2 | آیا اتاق مسئول واحد امورعمومی از سایر اتاق ها مجزا و در محل مناسب و قابل دسترس برای کارکنان و ارباب رجوع قرار گرفته است؟ |  |  |  |  |
| 3 | آیا اتاق واحد امورعمومی دارای سیستم اطفاء حریق (کپسول آتش نشانی و ...) می‌باشد؟ |  |  |  |  |
| جمع امتیاز مکتسبه: |
| رديف | معیارهای ارزیابی مربوط به نیروی انسانی | 0 | 1 | 2 | ملاحظات |
| رعایت نمیشود |  تا حدودی رعایت میشود | کاملاً رعایت میشود |
| 1 | آیا تعداد نیروی انسانی با حجم کار در واحد امورعمومی متناسب است؟ |  |  |  |  |
| 2 | آیا در واحد امورعمومی برنامه دوره‌های آموزشی برای کارکنان تحت سرپرستی اجرا شده است؟ |  |  |  |  |
| 3 | آیا از کارکنان علاقه‌مند به کار در واحد امورعمومی استفاده می‌شود؟ |  |  |  |  |
| 4 | آیا کارکنان واحد امورعمومی از امکانات اولیه برخوردار شده‌اند؟ |  |  |  | بررسی مستندات |
| 5 | آیا شرح وظایف هر یک از پرسنل واحد امورعمومی به صورت مشخص، مدون و مکتوب تنظیم شده است؟ |  |  |  | جدول برآورد نیرو پیوست |
| 6 | آیا کارکنان واحد امورعمومی، قادر به ارتباط مؤثر با همکاران و ارباب رجوع خارج سازمانی هستند؟  |  |  |  | بررسی جلسات و مصوبات آنها |
| 7 | آیا تناسب شغل و شاغل در واحد امورعمومی رعایت شده است؟ |  |  |  |  |
| رديف | معیارهای ارزیابی مربوط به نیروی انسانی (ادامه) | 0 | 1 | 2 | ملاحظات |
| رعایت نمیشود |  تا حدودی رعایت میشود | کاملاً رعایت میشود |
| 8 | آیا مسئول واحد امورعمومی، فرآیند انتخاب و انتصاب مدیریت خدمات پشتیبانی را طی نموده است؟  |  |  |  |  |
| 9 | آیا کارکنان واحد امورعمومی دوره‌های آموزشی مربوطه را طی نموده‌اند؟ |  |  |  | اکثریت پرسنل بیش از 50 ساعت=2، بین 30 تا 50٪=1 و زیر 30٪=0 |
| 10 | آیا دورة توجیهی، کارآموزی و آموزش چهره‌به‌چهره برای هر‌یک از کارکنان واحد امورعمومی در بدو ورود به واحد اجرا شده است؟ |  |  |  |  |
| 11 | آیا سازمان‌دهی نیروهای حوزه پشتیبانی و استفاده از نیروهای با تحصیلات مرتبط با معیار شایسته سالاری در مشاغل مناسب آنها رعایت شده است؟ |  |  |  |  |
| 12 | آیا گزارش ارزیابی سالانه از نيازهاي آموزشی کارکنان واحد امورعمومی تنظیم شده است؟ |  |  |  |  |
| 13 | آیا میانگین استاندارد برای سطح تحصیلات کارکنان امورعمومی (رسمی، پیمانی، قراردادی) رعایت شده است؟ |  |  |  | لیسانس به بالا بیش از 60 ٪=2، بین 40 تا 60٪ =1 و زیر 40٪=0 |
| جمع امتیاز مکتسبه: |
| رديف | معیارهای ارزیابی مربوط به مشتری مداری | 0 | 1 | 2 | ملاحظات |
| رعایت نمیشود | تا حدودی رعایت میشود | کاملاً رعایت میشود |
| 1 | آیا مدیر واحد از عملکرد امورعمومی رضایت دارد؟ |  |  |  | تصویر تشویق های اخذ شده پیوست |
| 2 | آیا رضایتمندی ارباب رجوع توسط واحد امورعمومی ارزیابی و تعیین شده است؟ |  |  |  | بر اساس نتایج فرم های تکمیل شده و مستند نظرسنجی  |
| 3 | آیا صندوق نظرسنجی از ارباب رجوع در واحد امورعمومی همراه با فرم‌های مخصوص، در دسترس گیرندگان خدمت قرار گرفته است؟ |  |  |  |  |
| جمع امتیاز مکتسبه: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ردیف** | **موارد قابل بررسی** | **کل امتیاز** | **امتیاز کسب شده** |
| **1** | **فرآیندها** | **28** |  |
| **2** | **فضای فیزیکی و تجهیزات** | **6** |  |
| **3** | **نیروی انسانی** | **26** |  |
| **4** | **مشتری مداری** | **6** |  |
| **جمع کل امتیاز** | **66** |  |
| **درصد امتیاز کل مکتسبه** | **100** |  |