|  |  |
| --- | --- |
| شاخص 4: رضایتمندی مردم از خدمات | تعداد سنجه: 3 |
| تعریف و هدف شاخص:  میزان رضایت خدمت‏گیرندگان از خدمات دستگاه اجرایی و کارکنان دولت، ملاک این شاخص است که بر اساس نظرات ثبت شده در سامانه ملی مدیریت خدمات (زیرسامانه راهبری میزخدمت) سازمان اداری و استخدامی کشور و سامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت، محاسبه می‏گردد. | |
| سنجه 1: میزان رضایت مردم از خدمات (ثبت شده در سامانه ملی خدمات) | **وزن از 100: 30** |
| نحوه ارزیابی و فرمول سنجش:  نتایج نظرسنجی مردمی ثبت شده در سامانه ملی مدیریت خدمات (زیرسامانه راهبری میزخدمت) ملاک محاسبه امتیاز این سنجه است.  عدم مصداق: صرفا برای دستگاه­هایی لحاظ خواهد شد که تمام خدماتشان از نوع G2Gاست. | |
| مستندات قابل قبول(مستندات قابل ارائه توسط دستگاه):  نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه نمی­باشد. | |
| واحد متولی ارزیابی کننده:  سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان | |
| سنجه 2: میزان رضایت مردم از کارکنان (بر اساس رضایت سنجی از طریق کد دوبعدی) | **وزن از 100: 25** |
| نحوه ارزیابی و فرمول سنجش:  نتایج رضایت‏سنجی های انجام شده از مردم که در سامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت ثبت شده است، مبنای محاسبه امتیاز خواهد بود. | |
| مستندات قابل قبول(مستندات قابل ارائه توسط دستگاه):  نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه مدیریت عملکرد نمی­باشد. نتایج نظرسنجی‌های انجام شده (میزان رضایت مردم از کارکنان) از طریق سامانه سنجش رضایت مردم از کارکنان دولت، ملاک امتیازدهی خواهد بود. | |
| واحد متولی ارزیابی کننده:  سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان | |

|  |  |
| --- | --- |
| **سنجه 3: دسترسی آسان توان‌خواهان به فضاهای اداری** | **وزن از 100: 45** |
| نحوه ارزیابی و فرمول سنجش  **ارزیابی این سنجه بر اساس چک لیست­های ذیل انجام می­شود:**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **جدول اول : مناسب بودن ورودی ساختمان ها جهت تردد جانبازان و معلولان** | | | | ردیف | ضوابط لازم الاجرا | | 1 | مسیر عبور از خیابان به پیاده رو برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است . | | 2 | مسیر عبور از پیاده رو به ورودی ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است . | | 3 | مسیر عبور از ورودی به پارکینگ برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است . | | 4 | مسیر عبور در تمامی فضاهای ساختمان برای افراد دارای معلولیت بدون مانع است (افقی و عمودی) | | 5 | حداقل عرض بازشو درب ورودی 100 سانتی متر است . | | 6 | تمامی قسمتها ی ساختمان که برای استفاده از افراد دارای معلولیت تجهیز گردیده اند به وسیله علایم بین المللی ویژه معلولیت مشخص شده و در ورودی ابا تابلو راهنما اطلاع رسانی شده است. | | 7 | میله دستگرد در طرفین پله نصب شده است .(قطر میله دستگرد بین 3.5 تا 4 سانتی متر و فاصله بین میله دستگرد از دیوار حداقل 4 سانتی متر و ارتفاع میله دستگرد از کف،85 سانتی متر است .) | | 8 | درب ها بدون آستانه هستند . در صورت اجبار حداکثر ارتفاع آستانه 2 سانتیمتر است . | | 9 | حداقل یک فضای پارک قابل دسترس با عرض 3.5 متر برای افراد دارای معلولیت در پارکینگ موجود است. | | 10 | محل توقف ویژه خودرو افراد دارای معلولیت( پارکینگ) در نزدیکترین فاصله به درهای ورودی یا خروجی یا آسانسور است |   **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.  **جدول دوم :مناسب بودن فضاهای بهداشتی ساختمان ها جهت استفاده جانبازان و معلولان**   |  |  | | --- | --- | | ردیف | ضوابط لازم الاجرا | | 1 | دسترسی به سرویس بهداشتی فرنگی ،بدون مانع است. | | 2 | حداقل اندازه فضای سرویس بهداشتی 170×150 سانتی متراست. | | 3 | درب سرویس بهداشتی، کشویی و یا رو به بیرون باز شده است . | | 4 | زنگ اخبار در ارتفاع 120 سانتیمتردر کلیه فضاهای بهداشتی نصب شده است. | | 5 | درب سرویس بهداشتی، مجهز به دستگیره کمکی افقی بر روی قسمت داخلی در، به ارتفاع 80 سانتیمتر از کف و حداکثر 15 سانتیمتر فاصله از محور لولا و با طول حداقل 30 سانتیمتر است . | | 6 | حداقل عرض مفید در فضای بهداشتی 80 سانتیمتر است. | | 7 | میله های دستگرد کمکی، بصورت عمودی و با فاصله 30 سانتی متر از جلو کاسه و 40 سانتی متر بالاتر از نشیمن کاسه توالت بر روی دیوار مجاور نصب شده است. دامنه نوسان نصب میله های عمودی 80 تا120 سانتی متر از کف است . | | 8 | شیرهای سرویس بهداشتی(توالت و روشویی) از نوع اهرمی بوده و به راحتی باز و بسته می شوند. | | 9 | فضای ازاد از کف تا پایین لبه دستشویی به ارتفاع حداقل 75 سانتیمتر موجود است | | 10 | روی یکی از دیوارها رخت آویز و یک قفسه در ارتفاع حداکثر 120 سانتیمتر نصب شده است | | 11 | حداکثر ارتفاع آستانه درب سرویس 2 سانتیمتر است. | | 12 | ارتفاع لبه پائین آینه روشویی از کف 90 سانتیمتر است. | |  | توضیحات :  1. در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود .  2. در صورت عدم وجود سرویس بهداشتی فرنگی ثابت ، نماگر دوم (سرویس بهداشتی) مورد ارزیابی قرار نگرفته و امتیاز آن صفر لحاظ شود.  3. وجود سرویس بهداشتی فرنگی مجزا و قابل استفاده برای آقایان و خانمها ضروری است.    جدول سوم (الف): مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان ها جهت استفاده جانبازان و معلولان« سطح شیبدار» | | ردیف | ضوابط لازم الاجرا | | 1 | در امتداد و ابتدا یا انتهای رمپ نباید پله ای وجود داشته باشد | | 2 | حداقل عرض سطح شیبدار 120 سانتیمتر است . | | 3 | سطوح شیبدار تا 3 متر طول و با عرض حداقل 120 سانتی متر، حداکثر دارای شیب 8 درصدی است . | | 4 | در سطوح شیبدار بیش از 3 متر طول (تا حد مجاز 9 متر) به ازای هر متر افزایش طول، 5 سانتیمتر به عرض مفید آن افزوده شده و 0.5 درصد از شیب آن کاسته شده است. | | 5 | در صورتی که سطح شیبدار ارتفاعی بیش از 25 سانتیمتر را طی کند و طول افقی آن بیش از 185 سانتیمتر باشد، میله دستگرد در طرفین سطح شیبدار در فاصله 120 سانتی متر موجود است . | | 6 | حداقل ابعاد پاگرد سطح شیبدار 150\*150 سانتی متر است . | | 7 | کف سطح شیبدارغیر لغزنده، ثابت، سخت و صاف است. | | 8 | در صورتی که کف سطح شیبدار کنگره ای است، ارتفاع کنگره ها از 5 میلیمتر کمتر است. | |  | توضیحات :  1. در صورتی که ساختمان هم سطح باشد این شاخص مشمول گزینه عدم مصداق می شود.  2. در صورت وجود چند مورد از یک نماگر، معدل گیری شود .    جدول سوم (ب): مناسب بودن سطح شیبدار یا بالابر ساختمان ها جهت استفاده جانبازان و معلولان«بالابر» | | ردیف | ضوابط لازم الاجرا | | 1 | حداقل ابعاد بالابر 120\*90 سانتی متر است . | | 2 | کلیه قطعات بالابر اعم از سیم ها و ستون ها دارای پوشش مناسب است . | | 3 | سطح کف بالابر کاملاً غیر لغزنده و سخت است . | | 4 | برای اختلاف سطح حداکثر تا 200 سانتیمترمی توان از بالابر عمودی برای جابجایی استفاده کرد | | 5 | بالابر در یک فضای بسته با درهای مناسب برای ورود و خروج قرار دارد. | | 6 | فضای زیر سکوی بالابر باید بسته باشد | | 7 | فاصله افقی میان لبه های کفی و آستانه سطح توقف کمتر از 2 سانتیمتر است. | | 8 | محفظه کفی باید بدون تغییر شکل موقت در هنگام استفاده و بدون تغییر شکل دائمی باشد. | | 9 | بالابر باید مجهز به دستگیره کمکی در ارتفاع 80-85 سانتی متر باشد. | |  | 1-1:در ارزیابی نماگر سوم (الف،ب) رعایت نکات ذیل ضروری است .  2-1: در ارزیابی سطح شیبدار و بالابر، ارزیاب ، مجاز به ارزیابی فقط یکی از دو نماگر،سوم الف و ب می باشد .  3-1: ارزیابی از بالابر بجای سطح شیبدار در صورتی مجاز است که اختلاف سطح حد اکثر 2 متر باشد .  4-1: در صورتی که کفی های بالابر دریک مسیرحرکتی محصور قرارداشته باشند، تا ارتفاع 4 متر مجاز به بهره داری می باشند.به عبارت دیگر درصورتی که بالابر دارای کابین ایمن باشد تا ارتفاع 4متر قابل بهره برداری می باشد.  5-1: چنانچه امکان بهره مندی از سطح شیبدار و بالابر نباشد، ارزیابی از بالابر شیبدار بر اساس «نماگر سوم ( ج ) ، بالابر شیبدار» بلامانع است . | |  | **جدول سوم (ج) « بالابر شیبدار»** | | ردیف | ضوابط لازم الاجرا | | 1 | عرض بالابر 90 سانتی متر و حداقل طول آن 120 سانتی متر است | | 2 | کلیه قطعات بالابر اعم از سیم ها و ستون ها دارای پوشش مناسب است . | | 3 | سطح کف بالابر کاملا غیر لغزنده و سخت است. | | 4 | برای تغییرات سطح بیش از 200 سانتی متر، بالابر در یک فضای بسته با درهای مناسب برای ورود و خروج قرار دارد . | | 5 | بالابری که در کنار دیوار پلکان نصب شده است، مانعی برای عرض خروجی پلکان به حساب نمی‌آید. | |  | **منظور از بالابر شیبدار: این بالابرها برای جابجایی ویلچر در راه پله ها و سطوح شیبدار دارای انحنا و خمیدگی طراحی شده اند، به گونه ای که قابل نصب در فضاهای کوچک و همچنین قابل استفاده در محیط داخلی و بیرونی اماکن عمومی است.**  جدول چهارم :مناسب بودن آسانسور ها جهت استفاده جانبازان و معلولان | | ردیف | ضوابط لازم الاجرا | | 1 | کف آسانسور با ورودی هم سطح است . | | 2 | حداقل عرض مفید درب آسانسور 80 سانتی متر است. | | 3 | حداقل ابعاد مفید اتاقک 110 \* 140 سانتیمتر است. | | 4 | دکمه های طبقات در داخل و خارج آسانسور مجهز به خط بریل است. | | 5 | ارتفاع دکمه های کنترل کننده در خارج و داخل اتاقک 100 تا120 سانتی متر از کف است . | | 6 | حداقل فضای انتظار در جلوی آسانسور 150\*150 سانتیمتراست . | | 7 | کف آسانسور باید همتراز با کف پاگرد باشد | | 8 | اتاقک اسانسور باید مجهز به چشم الکترونیکی در ارتفاع 15 و 75 سانتیمتر از کف باشد. | | 9 | علائم نشان دهنده طبقه باید بر روی دیوار مقابل در آسانسور در هر طبقه قرار داشته باشد. | | 10 | آسانسور با علامت صوتی و بصری ّ، به مشخص کننده موقعیت طبقات، مجهز است . | | 11 | اتاقک اسانسور باید مجهز به میله دستگرد در دیواره ها در ارتفاع 85 سانتیمتر باشد |   1-1: درصورت عدم نیازبه آسانسور( ساختمان یک طبقه) این شاخص مشمول گزینه عدم مصداق می باشد.  2-1: چنانچه امکان بهره مندی از آسانسور در نماگر چهارم نباشد، ارزیابی از بالابر شیبدار بر اساس « نماگر سوم ( ج ) ، بالابر شیبدار» بلامانع است .  3-1: در هر صورت، ارزیاب می تواند حداکثر 4 شاخص را مورد ارزیابی قرار دهد . | |
| **مستندات قابل قبول(مستندات قابل ارائه توسط دستگاه):** نیاز به بارگذاری مستندات در سامانه نمی‏باشد، امتیاز مربوطه بر اساس بازدید میدانی صورت می­گیرد. | |
| **واحد متولی ارزیابی کننده:** اداره کل بهزیستی استان | |