

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

شماره: ۱۰۰۶۰۸

تاریخ: ۱۳۸۸/۱۰/۱

پیوست: ۱ - ۱

اللهم صل على محمد و آل محمد و عجل فرجهم

## دستور العمل شماره (۱۲) روابط کار

مدیران کل محترم کار و امور اجتماعی استان ها

سلام علیکم

همانگونه که مطلعید هر سال بررسی عملکرد مراجع حل اختلاف سراسر کشور، توسط کارشناسان دفتر تنظیم و نظارت بر روابط کار انجام می گیرد و بر اساس شاخص های ارزیابی، و بررسی پرونده های آن مراجع و سایر موارد دیگر امتیازاتی به ادارات کل کار و امور اجتماعی استان ها اختصاص می یابد. بر همین اساس استانداردهای شاخص های روابط کار و اصلاح فرآیند ارزیابی عملکرد یکی از برنامه های فوق العاده این معاونت بوده است. پس از بررسی های کارشناسی و تجزیه و تحلیل موضوع توسط کارگروه مربوط در نهایت شاخص های ارزیابی در قالب جداول و چک لیست های پیوست، همراه با امتیازات مربوط به آن تهیه و تنظیم شده است. از آنجایی که در نظر است از ابتدای سال آتی (۱۳۸۹) نظارت بر عملکرد ادارات کار و امور اجتماعی و مراجع حل اختلاف با کمک کارگروه خودارزیابی حوزه روابط کار در هر استان انجام شود، ضمن ارسال فرم مربوط به شاخص های بررسی عملکرد و شیوه نامه مربوط نکات ذیل برای آگاهی و اجرا ابلاغ می شود:

۱- فرم مربوط به شاخص های ارزیابی ادارات کار و امور اجتماعی شهرستان ها شامل چهار بخش می باشد که عبارتند از:



شماره: \_\_\_\_\_

تاریخ: \_\_\_\_\_

پیوست: \_\_\_\_\_

الف- شاخص های عمومی ارزیابی.

ب- شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی که خود شامل سه زیربخش می باشد.

ج- امتیازات مربوط به بررسی نرم افزار مراجع حل اختلاف

د- جداول امتیازدهی مربوط به میانگین مدت زمان رسیدگی در مراجع و آرای سازشی و

گزارشات اصلاحی شورای سازش

۲- کارگروه خودارزیابی تخصصی روابط کار، که توسط مدیر کل کار و امور اجتماعی استان به

تعداد مورد نیاز انتخاب می شود، ضمن بررسی پرونده ها که به صورت تصادفی انتخاب شده

است، می بایست نسبت به امتیازدهی و اختصاص نمرات برای هر شهرستان اقدام نمایند.

اسامی اعضای کارگروه می بایست قبل از آغاز فرآیند خودارزیابی به دفتر تنظیم و نظارت بر

روابط کار اعلام شود.

۳- تعداد پرونده هایی که می بایست مورد بررسی قرار گیرند به شرح ذیل تعیین می شوند:

الف- ادارات کار و امور اجتماعی دارای تا ۵۰ پرونده در طول ۶ ماه: تمام شماری.

ب- ادارات کار و امور اجتماعی دارای تا ۲۰۰ پرونده در طول ۶ ماه: ۲۰٪ پرونده ها.

ج- ادارات کار و امور اجتماعی دارای بیش از ۲۰۰ پرونده در طول ۶ ماه: ۱۰٪ پرونده ها.

۴- کارگروه های خودارزیابی موظفند نسبت به بررسی عملکرد ادارات کار و امور اجتماعی در

پایان هر نیمسال اقدام نموده و ادارات کل موظفند فرم های تکمیل شده را به تفکیک هر اداره کار

و امور اجتماعی، حداکثر تا پایان مهرماه و نیمه اول اردیبهشت به دفتر تنظیم و نظارت بر روابط

کار ارسال نمایند.

۵- کارشناسان دفتر تنظیم و نظارت بر روابط کار در بازرسی های ادواری با مبنای قرار دادن

نتایج خودارزیابی نسبت به اعتبارسنجی خودارزیابی و تعیین امتیازات ادارات کار و امور

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت کار و امور اجتماعی

شماره: \_\_\_\_\_

تاریخ: \_\_\_\_\_

پیوست: \_\_\_\_\_

اجتماعی و اداره کل مربوط اقدام می نمایند. در هر حال نتایج ارزیابی دفتر تنظیم و نظارت بر روابط کار ملاک تعیین امتیاز و رتبه ادارات کل کار و امور اجتماعی خواهد بود.

۶- در صورت بروز هرگونه ابهام در اجرای این دستورالعمل و ضوابط مربوط دفتر تنظیم و نظارت بر روابط کار مرجع پاسخگویی و رفع ابهام خواهد بود.

۷- مدیران کل کار و امور اجتماعی استان ها مسئول حسن اجرای این دستورالعمل می باشند.

مرتضی حسینی

ابراهیم نظری جلالی

معاون روابط کار

وزارت کار و امور اجتماعی

بررسی عملکرد اداره کار و امور اجتماعی شهرستان .....

معاونت روابط کار

دفتر تنظیم و نظارت بر روابط کار

۱- چک لیست شاخص های عمومی ارزیابی اداره کار و امور اجتماعی شهرستان .....

امتیاز مکتسبه	امتیاز					موضوع مورد بررسی	ردیف
	۰	۴	۸	۱۲	۱۵		
						منظم بودن دفاتر صورتجلسات هیات تشخیص و حل اختلاف	۱
						منظم بودن نوبت دهی	۲
						معتبر بودن اعتبار نامه های اعضا	۳
						مناسب بودن محل تشکیل جلسات مراجع حل اختلاف	۴
						منظم بودن بایگانی پرونده ها	۵
						حضور منظم اعضای مراجع حل اختلاف در جلسات هیات	۶
						ارزیابی آموزش تخصصی کارشناسان روابط کار	۷
						ابلاغ منظم و به موقع قوانین ، آیین نامه ها و دستورالعمل های مربوط به ادارات و ادارات به کارشناسان ذیربط	۸
						انطباق پست و شغل روابط کار	۹
						ارائه مشاوره قبل از دادخواست	۱۰
<b>جمع</b>							
(جمع کل تقسیم بر تعداد موضوعات)							

۲- چک لیست های مربوط به شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی:

۲-۱- چک لیست مربوط به شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی (اصلی - الف):

امتیاز مکتسبه	امتیاز					موضوع مورد بررسی	ردیف
	۰	۵	۱۰	۱۵	۲۰		
						رای دارای استدلال می باشد	۱
						رعایت استنادات درست به مواد قانونی و به تفکیک باشد	۲
						به همه موارد خواسته یا تجدید نظر خواسته نفی و اثباتا اظهار نظر شده باشد	۳
						اجرای دستورالعمل ها و آئین نامه های حوزه روابط کار	۴
جمع							
امتیاز: (جمع کل، تقسیم بر تعداد موضوعات)							

۲-۲- چک لیست مربوط به شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی: (اصلی - ب)

امتیاز مکتسبه	امتیاز					موضوع مورد بررسی	ردیف
	۰	۴	۸	۱۲	۱۵		
						قید کردن زمان کارکرد احراز شده در رای	۱
						قید کردن مبنای مبلغ محاسبه شده برای سنوات و سایر مطالبات	۲
جمع							
امتیاز: (جمع کل، تقسیم بر تعداد موضوعات)							

۲-۳- چک لیست مربوط به شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی: (فرعی)

امتیاز مکتسبه	امتیاز					موضوع مورد بررسی	ردیف
	۰	۴	۸	۱۲	۱۵		
						رعایت مقررات مربوط به دادخواست	۱
						ارسال برگ دادخواست و ضامم آن ، بانضمام دعوتنامه	۲
						عدم خط خوردگی و لاک گرفتگی آرا	۳
						تایپ رای	۴
						تنظیم صورتجلسه و انشای رای در انتهای آن	۵
						رعایت فرجه قانونی اعتراض به آرای هیات تشخیص	۶
						رعایت مقررات مربوط به تحقیق	۷
						ثبت مدارک و مستندات ارائه شده توسط طرفین دعوی	۸
						اینکه رای، حکم یا قرار است، مشخص باشد	۹
						رای دارای مبالغ ریالی به عدد و حروف باشد	۱۰
						مبالغ رای صادره به تفکیک مطالبات مشخص باشد	۱۱
						در خصوص رای هیات تشخیص، در هیات حل اختلاف به صورت مشخص اظهار نظر شده باشد	۱۲
						آرا صادره حائز اسامی و سمت و امضا همه اعضا باشد	۱۳
						رعایت مقررات مربوط به ابلاغ (ابلاغ ها دارای تاریخ، نام گیرنده، امضای مامور ابلاغ و ... باشد).	۱۴
						برگ شماری پرونده	۱۵
						اخذ معرفی نامه از نمایندگان کارگر و کارفرما برای شرکت در جلسات	۱۶
						عدم ارجاع بی مورد پرونده ها به تحقیق	۱۷
جمع							
امتیاز: (جمع کل، تقسیم بر تعداد موضوعات)							

۳- بررسی کاربرد نرم افزار مراجع حل اختلاف

امتیاز مکتسبه	امتیاز					موضوع مورد بررسی	ردیف
	۰	۱۵	۳۰	۴۵	۶۰		
						ورود اطلاعات پایه	۱
						صدور دادخواست	۲
						صدور دعوتنامه هیات تشخیص	۳
						صدور رای هیات تشخیص	۴
						ابلاغ رای هیات تشخیص به طرفین دعوی	۵
						صدور درخواست تجدید نظر خواهی	۶
						صدور دعوتنامه هیات حل اختلاف	۷
						صدور رای هیات حل اختلاف	۸
						ابلاغ رای هیات حل اختلاف به طرفین دعوی	۹
						ورود اطلاعات مربوط به مدت زمان رسیدگی و امکان گزارش گیری	۱۰
						جمع	
						امتیاز: (جمع کل، تقسیم بر تعداد موضوعات)	



۴- جداول امتیازدهی مربوط به میانگین مدت رسیدگی و آرای سازشی

جدول امتیازات گزارشات اصلاحی شورای سازش	
درصد	امتیاز
۱۰٪ - ۳۰٪	۳
۳۰٪ - ۵۰٪	۵
۵۰٪ - ۷۰٪	۷
۷۰٪ - ۹۰٪	۱۰
۹۰٪ به بالا	۱۵
	امتیاز

جدول امتیازات میانگین رسیدگی در هیات تشخیص	
مدت زمان رسیدگی	امتیاز
تا ۱۰ روز	۵
۱۰ - ۱۵ روز	۴
۱۵ - ۲۰ روز	۳
۲۰ - ۲۵ روز	۲
۲۵ روز به بالا	۱
	امتیاز

جدول امتیازدهی میانگین رسیدگی در هیات حل اختلاف	
میانگین مدت زمان رسیدگی	امتیاز
تا ۱۵ روز	۵
۱۵ - ۲۰ روز	۴
۲۰ - ۲۵ روز	۳
۲۵ - ۳۰ روز	۲
۳۰ روز به بالا	۱
	امتیاز

جدول امتیازات آرای سازشی	
درصد	امتیاز
تا ۵٪	۳
۵٪ - ۱۰٪	۵
۱۰٪ - ۱۵٪	۷
۱۵٪ - ۲۰٪	۱۰
۲۰٪ به بالا	۱۵
	امتیاز

وزارت کار و امور اجتماعی

**شیوه نامه تکمیل چک لیست ها و  
جداول و امتیازدهی مربوط به  
شاخص های ارزیابی روابط کار**

معاونت روابط کار

دفتر تنظیم و نظارت بر روابط کار

## ۱- چک لیست شاخص های عمومی ارزیابی اداره کار و امور اجتماعی:

### ۱- منظم بودن دفاتر صورتجلسات هیات تشخیص و حل اختلاف:

الف) اسامی و امضاء نمایندگان کارگر و کارفرما و دولت در ذیل دفاتر صورتجلسات تنظیمی درج شود (۵ امتیاز)

ب) در دفاتر صورتجلسات تنظیمی انشای رای کامل بوده و خلاصه نویسی نباشد (۵ امتیاز)

ج) شماره گذاری اوراق دفاتر صورتجلسات تنظیمی و دو نسخه ای (۵ امتیاز)

### ۲- منظم بودن نوبت دهی:

الف) از دفتر مخصوص یا نرم افزار برای نوبت دهی استفاده شود (۳ امتیاز)

ب) تاریخ نوبت دهی بر اساس دادخواست ارایه شده باشد (۳ امتیاز)

ج) تاریخ و ساعت در دفتر بطور منظم قید گردد (۳ امتیاز)

د) دفاتر مخصوص نوبت دهی در سطح استان یکسان باشد (۳ امتیاز)

ه) در دفتر نوبت دهی نام خواهان، خواننده و تاریخ جلسه بر اساس فرم پیشنهادی اداره کل قید

گردد. (۳ امتیاز)

### ۳- معتبر بودن اعتبارنامه های اعضاء:

چنانچه اعتبار نامه های تمام اعضاء معتبر باشد امتیاز کامل لحاظ گردد در غیر این صورت

متناسب با اعتبار نامه های فاقد اعتبار ، امتیاز کم گردد.

### ۴- مناسب بودن محل تشکیل جلسات مراجع حل اختلاف:

الف) اختصاص فضای مناسب برای محل تشکیل جلسات مراجع حل اختلاف (۵ امتیاز)

ب) استفاده از امکانات اداری مناسب برای تشکیل جلسات، نظیر استفاده از مشخصات همه اعضا

در روی میز جلسه (۵ امتیاز)

ج) وجود محل مناسب برای استقرار نمایندگان کارگر و کارفرما، خواننده و خواهان (۵ امتیاز)

**۵- منظم بودن بایگانی پرونده ها:**

الف) داشتن فضای مناسب برای بایگانی پرونده ها و مکاتبات حوزه روابط کار (۵ امتیاز)

ب) مناسب بودن نحوه بایگانی پرونده ها و نامه ها و سایر اسناد و مدارک (۵ امتیاز)

ج) استفاده از دفاتر مخصوص بایگانی مانند اندیکس و اندیکاتور یا نرم افزار مربوط (۵ امتیاز)

**۶- حضور منظم اعضای مراجع حل اختلاف در جلسات هیات:**

چنانچه تمام جلسات مراجع حل اختلاف با حضور همه اعضا تشکیل گردد، امتیاز کامل لحاظ

گردد، در صورتی که بعضی از جلسات به صورت نامنظم برگزار می گردد، متناسب با آن امتیاز

کسر گردد.

**۷- ارزیابی آموزش تخصصی کارشناسان روابط کار:**

در صورتی که آموزشهای تخصصی مرتبط با مباحث روابط کار به طور منظم در مرکز استان و

یا شهرستانها انجام می گیرد امتیاز کامل درج گردد، در غیر این صورت متناسب با ضعف

برگزاری دوره های آموزشی، نمره کمتری لحاظ گردد.

**۸- ابلاغ منظم و به موقع قوانین، نامه ها و دستورالعمل های مربوط به ادارات و**

**کارشناسان ذیربط:**

الف) ابلاغ کامل قوانین و آیین نامه ها و دستورالعملها از مرکز استان به کلیه کارکنان و

کارشناسان روابط کار در سطح استان (۱۵ امتیاز)

ب) ابلاغ قوانین و آیین نامه ها و دستورالعملها به همکاران شاغل در مرکز استان و تعدادی از

شهرستانها (۱۲ امتیاز)

ج) ابلاغ قوانین و آیین نامه ها و دستورالعملها به همه همکاران مربوطه در مرکز استان (۸

امتیاز)

د) ابلاغ قوانین و آیین نامه ها و دستورالعملها به تعداد محدودی از همکاران در مرکز استان (۴

امتیاز)

در صورتی که ابلاغ به هیچ عنوان صورت نگرفته است امتیاز صفر لحاظ گردد.

#### ۹- انطباق پست و شغل روابط کار:

چنانچه در بازدید از شهرستانها و مرکز استان روسای هیات تشخیص و یا همکاران شاغل در روابط کار بر اساس پست خود در شغل مربوطه به کار گرفته شده باشند، امتیاز کامل درج گردد و در غیر این صورت به تناسب عدم انطباق، امتیاز کسر گردد.

#### ۱۰- رایه مشاوره قبل از درخواست:

ایجاد واحد مشاوره مستقل و استفاده از کارشناس روابط کار مجرب بمنظور رایه مشاوره دقیق به مراجعین، یا در صورت عدم امکان ایجاد فضای مناسب اتاق مشاوره، چنانچه مشاوره توسط رئیس یا کارشناسان مربوطه انجام می شود، امتیاز کامل لحاظ گردد.

## ۲- چک لیست های مربوط به شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی:

### ۲-۱- چک لیست مربوط به شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی (اصلی - الف):

#### ۱- رای دارای استدلال باشد:

هیات با توجه به اسناد و مدارک موجود در پرونده، و اقرار طرفین دعوی، موارد را به دقت بررسی کرده و توجیه منطقی و دلایل قانونی کافی برای رد یا اثبات موارد خواسته آورده و در صدور آرائی نظیر اخراج، قطع رابطه کاری، بازگشت به کار و ... دلایل آن به صورت دقیق ذکر گردد. به بیان دیگر صرفاً اقدام به پذیرش یا عدم پذیرش موارد خواسته بدون ذکر دلیل نشود.

#### ۲- رعایت استنادات درست به موارد قانونی و به تفکیک باشد:

الف) استنادات قانونی نوشته شده باشد.

ب) استنادات قانونی درست لحاظ گردد.

ج) استنادات قانونی به تفکیک در جلوی آیتم های خواسته شده درج گردد.

در صورتی که موارد ذیل به طور دقیق اجرا گردد، امتیاز کامل لحاظ شود و در غیر این صورت متناسب با نقص در پرونده ها امتیاز کسر گردد.

#### ۳- نسبت به همه موارد خواسته یا تجدید نظر خواسته نفیاً یا اثباتاً اظهار نظر شده باشد:

بدین معنا که با توجه به خواسته خواهان در برگ دادخواست، نسبت به موارد خواسته شده در رای اظهار نظر شود، چه از لحاظ اینکه نفی گردد و رد شود و یا اثبات و تائید گردد.

#### ۴- اجرای دستورالعمل ها و آیین نامه های حوزه روابط کار:

در صورتی که آرای صادره مرتبط با دستورالعمل ها و آیین نامه های حوزه روابط کار بوده و به آنها استناد نیز شده باشد، امتیاز کامل لحاظ گردد، در غیر این صورت به نسبت، امتیاز کسر گردد.

**۲-۱- چک لیست مربوط به شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی (اصلی - ب):**

**۱- قید کردن زمان کارکرد احراز شده در رای:**

در مواردی که لازم است در آرای صادره مدت زمان کارکرد شاکی به صورت ماهانه یا سالانه یا روزانه و یا به صورت ابتدایی و انتهایی قید گردد، در صورت رعایت این نکته در همه پرونده ها امتیاز کامل لحاظ گردد.

**۲- قید کردن مبنای مبلغ محاسبه شده برای سنوات و سایر مطالبات:**

بدین معنا که دقیقاً در رای ذکر گردد که مطالبات محاسبه شده اعم از سنوات، عیدی و غیره بر اساس چه دستمزد ماهانه یا ساعتی یا روزانه محاسبه شده است.

## ۲-۳- چک لیست مربوط به شاخص های ارزیابی فرآیند دادرسی: (فرعی)

### ۱- رعایت مقررات مربوط به دادخواست:

موارد زیر در این بند مد نظر قرار گیرد:

الف) استفاده از فرم طراحی شده توسط وزارت متبوع

ب) دارا بودن مشخصات خواهان و خوانده

ج) ثبت در دبیرخانه

د) تاریخ دادخواست

ه) دارا بودن امضاء

در صورتی که همه موارد در پرونده های بررسی شده رعایت شود نمره کامل لحاظ گردد، در غیر این صورت با توجه به پرونده های دارای نقص امتیاز پایین تری لحاظ شود.

### ۲- ارسال برگ دادخواست و ضمائم آن با ضمائم دعوتنامه:

الف) استفاده از فرم قانونی دعوت نامه

ب) ارسال برگ دادخواست به همراه دعوتنامه

ج) درج ارسال دادخواست در متن دعوتنامه

در صورتی که همه موارد در پرونده های بررسی شده رعایت شود نمره کامل لحاظ گردد، در غیر این صورت با توجه به پرونده های دارای نقص امتیاز پایین تری لحاظ شود.

### ۳- عدم خط خوردگی و لاک گرفتگی آراء:

در پرونده های که خط خوردگی و لاک گرفتگی وجود دارد امتیاز پایین تری لحاظ گردد.

### ۴- تایپ رای:

در صورت تایپ رای نمره کامل در غیر این صورت نمره صفر لحاظ گردد.

### ۵- تنظیم صورتجلسه و انشای رای در انتهای آن:



به معنی نوشتن اظهارات کامل خواهان و خوانده در دفتر صورتجلسه و انشای رای در انتهای آن، که نمره کامل لحاظ گردد. در غیر این صورت نمره ای لحاظ نگردد.

#### ۶- رعایت فرجه قانونی اعتراض به رای هیات تشخیص:

رعایت این فرجه، بدین معناست که از زمان ابلاغ رای هیات تشخیص به طرفین دعوی تا زمان اعتراض ۱۵ روز فرجه قانونی رعایت شود، اگر در بین پرونده های بررسی شده این فرجه در همه موارد رعایت شده بود نمره کامل و در غیر این صورت به نسبت پرونده هایی که این فرجه را رعایت ننموده اند، امتیاز کمتری لحاظ گردد.

#### ۷- رعایت مقررات مربوط به تحقیق:

چنانچه در بررسی پرونده ها مشخص شد تحقیق ظرف یک هفته انجام شده است و در گزارش تحقیق تمام موارد خواسته شده از طرف هیات مورد ارزیابی دقیق قرار گرفته باشد، امتیاز کامل لحاظ گردد، بنابراین متناسب با پرونده هایی که انجام تحقیق با تاخیر صورت می گیرد و یا موارد خواست شده به درستی مورد تحقیق و بررسی قرار نمی گیرد امتیاز پایین تری اختصاص داده شود.

#### ۸- ثبت مدارک و مستندات ارائه شده طرفین دعوی:

مدارک و مستندات ارائه شده طرفین دعوی در پرونده باید به ثبت برسد، بنابراین در بررسی پرونده ها اگر مشکلی در این زمینه وجود نداشت امتیاز کامل و در غیر این صورت متناسب با پرونده های ناقص امتیاز کمتری لحاظ گردد.

#### ۹- اینکه رای، حکم یا قرار است، مشخص باشد:

در پرونده های که رای بصورت حکم یا قرار نوشته می شود امتیاز کامل و به تناسب عدم تعیین رای در بعضی از پرونده ها، امتیاز کمتری لحاظ گردد.

۱۰- رای دارای مبالغ ریالی به عدد و حروف باشد:

الف) در صورتی که همه پرونده ها دارای مبالغ ریالی به عدد و حروف بودند نمره کامل لحاظ شود.

ب) اگر فقط دارای مبالغ ریالی به عدد بوده و مبالغ به حروف درج نشده یا بالعکس، نصف نمره لحاظ شود.

۱۱- مبالغ رای صادره به تفکیک مطالبات مشخص باشد:

الف) در صورتی که در همه پرونده های بررسی شده، مبالغ رای صادره به تفکیک مطالبات مشخص شده باشد، نمره کامل لحاظ می گردد.

ب) اگر برخی از پرونده ها واجد شرایط بود، نصف نمره و اگر هیچ یک از پرونده ها مبالغ رای را به تفکیک ننوشته بود امتیاز صفر لحاظ شود.

۱۲- در خصوص رای هیات تشخیص، در هیات حل اختلاف به صورت مشخص اظهار نظر شده باشد:

اگر در خصوص رای هیات تشخیص به طور کامل و مشخص در رای هیات حل اختلاف اظهار نظر شده باشد، نمره کامل و اگر اشاره ای به آن نشده باشد، امتیاز صفر لحاظ گردد.

۱۳- آراء صادره حائز اسامی و سمت و امضا همه اعضا باشد:

در صورتی که در آراء صادره تنها به امضاء اکتفا شد و آراء فاقد اسامی بود نصف نمره و اگر هم اسامی و هم امضاء داشت نمره کامل را به خود اختصاص دهد. اگر اکثر پرونده ها فاقد امضاء و اسامی بود نمره ۴ و در صورتی که همه پرونده ها دچار این مشکل بودند امتیاز صفر لحاظ گردد.

۱۴- رعایت مقررات مربوط به ابلاغ:

ابلاغ باید دارای چهار ویژگی باشد:

۱- برگ دعوتنامه یا ابلاغ رای باید دارای تاریخ باشد.

۲- نام و نام خانوادگی مامور ابلاغ در برگ دعوتنامه یا ابلاغ رای درج شود.

۳- امضای مامور ابلاغ ذیل برگ دعوتنامه یا ابلاغ رای درج شود.

۴- نام گیرنده ابلاغ در برگ دعوتنامه یا ابلاغ رای درج شود.

اگر در همه پرونده ها این چهار مورد رعایت شد امتیاز کامل و به ترتیب اگر هر کدام از این موارد رعایت نشده بود، به همان نسبت امتیاز پایین تری اختصاص داده می شود.

#### ۱۵- برگ شماری پرونده:

در صورتی که همه پرونده های بررسی شده برگ شماری شده باشد امتیاز کامل و به همان ترتیب اگر بعضی از پرونده ها برگ شماری نشده باشد، از امتیاز کسر خواهد شد.

#### ۱۶- اخذ معرفی نامه از نمایندگان کارگر و کارفرما برای شرکت در جلسات:

در صورت حضور نمایندگان کارگر و کارفرما برای شرکت در جلسات، معرفی نامه از آنها اخذ گردد امتیاز کامل و در غیر این صورت به همان ترتیب که پرونده ها این نقض را داشتند امتیاز کمتری اختصاص داده می شود.

#### ۱۷- عدم ارجاع بی مورد پرونده ها به تحقیق:

در پرونده های که نیازی به تحقیق نبوده، اما به تحقیق ارجاع شده امتیاز پایین و پرونده هایی که نیاز به تحقیق داشته و درست ارجاع شده، امتیاز کامل اختصاص داده خواهد شد.

شیوه تکمیل و امتیازدهی چک لیست مربوط به بررسی نرم افزار مراجع حل اختلاف و جداول مربوط به میانگین مدت زمان رسیدگی و آرای سازشی نیز همانند موارد قبلی بوده و به دلیل وضوح نیازی به توضیح ندارد.