

شاخص‌های نظام اداره و حکمرانی

سطح ملی - سال‌های ۱۴۰۳ و ۱۴۰۴

امور مدیریت عملکرد

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب
ارتقاء بهره‌وری	استقرار چرخه ارتقاء بهره‌وری	کیفیت نهادسازی و توانمندسازی	سازمان ملی بهره‌وری
		کیفیت اتصال زنجیره نتایج به مأموریت-خدمت	
		کیفیت مسئله‌شناسی و تعریف اقدامات پیشران بهره‌وری	
		پایش و مراقبت (ارسال گزارش پیشرفت برنامه‌های مصوب، سنجش اثرات)	
		بهره‌وری خدمات کلیدی دستگاه *	
بهره‌وری انرژی		کاهش مصرف برق	شرکت توانیر
		کاهش مصرف گاز	شرکت ملی گاز
		کاهش مصرف آب	شرکت آب و فاضلاب کشور
		استفاده از انرژی پاک	شرکت توانیر / ساتبا
بازآرایی مکانی و فضایی در راستای کاهش ساختمان‌های دستگاه‌های اجرایی		کاهش مصرف کاغذ	سازمان حفاظت محیط زیست
		مدیریت پسماند	
		ثبت اموال غیرمنقول در سامانه سادا نوین	
		ثبت اسناد مالکیت تک برگ دولتی در سامانه سادا نوین	
اصلاح ساختار و معماری کلان دولت	مردمی‌سازی و مشارکت‌جویی از بخش غیردولتی	شناسایی و حذف فعالیت‌ها و وظایف خارج از مأموریت ذاتی دستگاه‌های اجرایی و تشکیلات موازی و غیرضرور	سازمان اداری و استخدامی کشور
		میزان وظایف تصدی‌گری واگذار شده به بخش خصوصی و شهرداری‌ها	
	بهبودسازی ساختار سازمانی	میزان اختیارات و وظایف واگذار شده به واحدهای استانی و شهرستانی	
		بازنگری نمودار و تشکیلات سازمانی در موعد مقرر	
		نسبت واحدهای تخصصی به کل واحدهای موجود، در تشکیلات فعلی دستگاه	

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب
ارتقاء نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات	استقرار نظام مدیریت عملکرد سازمان، واحد(مدیران) و کارکنان	تحلیل و آسیب شناسی و تعریف اقدامات بهبود	سازمان اداری و استخدامی کشور
		میزان عملیاتی نمودن اقدامات بهبود	
		کیفیت اجرای گام‌های مدیریت عملکرد	
		ایجاد نظام ارزیابی مبتنی بر داده‌های ثبتی	
		کیفیت پیاده‌سازی نظام ارزیابی کارکنان و مدیران	
		پیاده‌سازی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد*	
		برنامه‌ریزی عملیاتی تحول اداری دستگاه	
ارتقای فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای	ارتقای فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای	تأکید بر ارزش‌های رفتاری و فرهنگی بر اساس مناسبت‌های ملی و مذهبی	سازمان اداری و استخدامی کشور ستاد اقامه نماز شورای عالی ترویج و توسعه فرهنگ ایثار و شهادت
		توسعه فرهنگ سازمانی	
		اجرای آئین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای	
		ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	
		ترویج فرهنگ اقامه نماز	
استفاده از ظرفیت نخبگانی	استفاده از ظرفیت نخبگانی	اعلام نیاز مسائل دستگاه به اجتماع نخبگانی	بنیاد ملی نخبگان
		حل مسائل با استفاده از ظرفیت‌های اجتماع نخبگانی	
		نسبت استعدادها برتر جذب شده به تعداد کل ظرفیت تأیید شده	
ارتقاء سلامت اداری و رفع زمینه‌های فساد	فرهنگ‌سازی سلامت اداری	رفع یا اصلاح گلوگاه‌ها	سازمان اداری و استخدامی کشور
		شناسایی و مدیریت مصادیق تعارض منافع در سطح دستگاه	
		اجرا و پایش برنامه عملیاتی مدیریت مصادیق تعارض منافع دستگاه	
		آموزش عموم کارکنان دستگاه در موضوع ارتقای سلامت اداری	
		آموزش کارکنان مرتبط با موضوعات ارتقای سلامت اداری	
ترویج و فرهنگ‌سازی مفاهیم سلامت اداری برای عموم			
کارائی و اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری (هیئت‌ها)	کارائی و اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری (دفاتر هماهنگی)	انتقان آراء از نظر شکلی و ماهوی	دبیرخانه هیئت عالی نظارت
		اجرای آراء صادره	
		اثربخشی، بازرسی و نظارت بر عملکرد هیات‌ها	
		شناسایی علل بروز تخلفات	

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب	
توسعه دولت هوشمند	استانداردسازی خدمات	میزان تحقق اهداف استانداردسازی دستگاه	سازمان ملی استاندارد	
		برآورد و محاسبه قیمت تمام شده خدمات دستگاه *	سازمان اداری و استخدامی کشور	
	ساماندهی و هوشمندسازی خدمات	تدوین برنامه تحول دیجیتال و طرح های راهبردی و عملیاتی پیشران (ویژه وزارتخانه ها) *		سازمان اداری و استخدامی کشور وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
		بازتعریف خدمات مبتنی بر مأموریت ها		
		ارائه برنامه عملیاتی استقرار و پیاده سازی چرخه هوشمندسازی، اصلاح فرایندها و استقرار نظام حکمرانی داده مینا		
		اصلاح و بهینه سازی فرآیندهای ارائه خدمات		
	الکترونیکی شدن خدمات	میزان الکترونیکی شدن خدمات		سازمان اداری و استخدامی کشور دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری سازمان بهزیستی کشور
		اطلاع رسانی فرایندهای ارائه خدمت		
		کیفیت دسترسی به خدمات الکترونیکی		
		امکان ثبت و پیگیری مکاتبات مراجعین حقیقی و حقوقی در تارنمای دستگاه		
	کیفیت و سرعت صدور مجوزها	دسترسی پذیری تارنماها و درگاه ها برای توان خواهان		مرکز ملی مطالعات، پایش و بهبود محیط کسب و کار
		میزان ارائه مجوزها از طریق درگاه ملی مجوزها		
		تکمیل فرآیند صدور مجوزها		
		میزان پاسخ به درخواست صدور مجوز در مهلت مقرر		
ارائه خدمات از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	میزان پاسخ به شکایات متقاضیان مجوز		وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان فناوری اطلاعات	
	رفع مقررات مخل			
پاسخگویی مناسب به استعلامات	میزان خدمات ارائه شده از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند		وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان فناوری اطلاعات	
	نرخ تراکنش های موفق در بستر گذرگاه خدمات دولت (GSB) و گذرگاه عمومی خدمات دولت (PGSB)			
مشارکت الکترونیکی	نرخ اجرای مصوبات کارگروه تعامل پذیری در خصوص ارائه خدمات در بستر (GSB & PGSB) و ارائه برخط خدمات اولویت دار		سازمان اداری و استخدامی کشور وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
	فراهم سازی روال مشارکت الکترونیکی با متقاضیان خدمت			
ارتقای نظام آماری	اجرا و انتشار نتایج مشارکت رأی گیری الکترونیکی		مرکز آمار ایران	
	ارسال ریز داده ها و آمارهای مورد نیاز نظام جامع ثبت های آماری و شاخص های اقتصادی کلان			
بارگذاری به موقع اطلاعات کارکنان	طراحی سرویس های مورد نیاز نظام آمارهای ثبتی مینا		سازمان اداری و استخدامی کشور	
	اتصال به وب سرویس های سینا حکم و سینا فیش			
	بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات حقوق و مزایای کارکنان در سامانه ثبت حقوق و مزایای کارکنان			
توسعه داده های مکانی	تطابق اطلاعات کارکنان در سامانه ثبت حقوق و مزایا با سامانه پاکنا		سازمان نقشه برداری کشور	
	بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/بلاغ کارکنان در سامانه پاکنا			
		به اشتراک گذاری لایه های اطلاعات مکانی دستگاه در ژئوپورتال های ملی و استانی زیرساخت داده های مکانی (SDI)		

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب	
مدیریت سرمایه انسانی	به‌کارگیری و جذب عادلانه	به‌کارگیری و استخدام بر مبنای آزمون	سازمان اداری و استخدامی کشور	
		ساماندهی نیروهای قراردادی (رعایت سقف تبصره ذیل ماده ۳۲)		
	مدیریت مشاغل	تعداد انتصابات با رعایت شرایط احراز به کل انتصابات		نسبت تخصیص صحیح مشاغل و پست‌های سازمانی به کل پست‌های مصوب
		بازطراحی مشاغل اختصاصی دستگاه *		نسبت دریافت کامل پاداش بازنشستگی
		میانگین فاصله زمانی میان بازنشستگی و دریافت کامل پاداش بازنشستگی		نیازسنجی و طراحی دوره‌های آموزشی مشاغل اختصاصی و تهیه شناسنامه آموزشی شغلی
	پرداخت کامل پاداش پایان خدمت	آموزش و توانمندسازی		تهیه و تصویب برنامه‌های آموزشی سالانه کارکنان دستگاه و اجرای آنها در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت
				میزان کیفیت دوره‌های آموزشی برگزار شده
				تدوین شایستگی‌های اختصاصی مدیریتی به تفکیک معاونت‌ها / واحدهای دستگاه
	بهبود شرایط محیط کار	شایسته‌سالاری		سنجش شایستگی‌های عمومی مدیران و ایجاد بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی
				انتصاب در سطوح مختلف مدیریتی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی
				میزان بهره‌مندی مشمولین از فوق‌العاده سختی کار
	شفافیت	شفافیت عمومی		بهبود شرایط بهداشتی، ایمنی، سلامت و رفع موارد زیان‌آور
انتشار عمومی اطلاعات تحصیلات و سوابق مدیران				
انتشار عمومی اطلاعات حقوق و مزایای ماهانه و سالانه مدیران				
انتشار عمومی اطلاعات ساختار، مأموریت‌ها، وظایف و فرایندهای اداری				
انتشار عمومی اطلاعات تفصیلی مناقصات، مزایدهات و جزئیات مرتبط با قراردادهای بزرگ و متوسط				
انتشار عمومی اطلاعات اموال، دارایی‌ها، درآمدها و هزینه‌کرد سالانه				

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب
شفافیت	دسترسی آزاد به اطلاعات	نسبت پاسخگویی به درخواست اطلاعات در سامانه iranfoia.ir	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
		نسبت پاسخگویی در مهلت قانونی در سامانه iranfoia.ir	
	ساماندهی منابع بودجه عمومی	نسبت تحقق منابع به پیش‌بینی	خزانه‌داری کل کشور
		ارائه دلایل عدم تحقق ردیف‌های درآمدی	
ارسال به موقع گزارش عملکرد منابع عمومی			
گزارشگری بدهی‌ها و مطالبات دولت	ارسال و تایید گزارشات فصلی و سالانه بدهی‌ها و مطالبات از طریق سامانه سماد نو		
رضایتمندی	مشارکت در فرآیندهای سنجش رضایت مردم	مشارکت دستگاه اجرایی در رضایت سنجی از خدمات ارائه شده	سازمان اداری و استخدامی کشور
	مشارکت در فرآیندهای سنجش رضایت مردم	مشارکت دستگاه اجرایی برای رضایت سنجی مردم از کارکنان (کد دویعدی)	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
	رضایتمندی مردم از خدمات	میزان رضایت مردم از خدمات (ثبت شده در سامانه ملی خدمات)	سازمان اداری و استخدامی کشور سازمان فناوری اطلاعات سازمان بهزیستی کشور
		میزان رضایت مردم از کارکنان (بر اساس رضایت سنجی از طریق کد دویعدی)	
میزان رضایت ثبت شده در سامانه پنجره واحد خدمات دولت هوشمند			
دسترسی آسان توان‌خواهان به فضاهای اداری			
حمایت از خانواده و جوانی جمعیت		دسترسی به مهد کودک برای فرزندان کارکنان	سازمان اداری و استخدامی کشور
		تخصیص ۹ ماه تمام مرخصی زایمان با پرداخت تمام حقوق و فوق‌العاده‌های مرتبط	
		استفاده مادران باردار از حداقل ۴ ماه دورکاری	
		تشویق شایسته کارکنان تازه ازدواج کرده و یا دارای فرزند تازه متولد شده	
پاسخگویی	تبیین دستاوردها و اقتناع افکار عمومی	میزان تولیدات موثر رسانه‌ای	دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت
		رویدادها و اقدامات تبلیغی	
		توسعه تعاملات موثر با رسانه‌ها	
		گسترش ارتباطات موثر تبیینی در حوزه عمومی	
		میزان حضور در رسانه‌های نوین	
		توسعه نظام ارتباطی و اطلاع‌رسانی	

شاخص‌های نظام اداره و حکمرانی

سطح استانی - سال‌های ۱۴۰۳ و ۱۴۰۴

امور مدیریت عملکرد

نهاد ارزیاب	سنجه	شاخص	محور
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	کیفیت نهادسازی و توانمندسازی	استقرار چرخه ارتقاء بهره‌وری	ارتقاء بهره‌وری
	کیفیت اتصال زنجیره نتایج به مأموریت-خدمت		
	کیفیت مسئله‌شناسی و تعریف اقدامات پیشران بهره‌وری		
	پایش و مراقبت (ارسال گزارش پیشرفت برنامه‌های مصوب، سنجش اثرات)		
شرکت توانیر	کاهش مصرف برق	بهره‌وری انرژی	
شرکت ملی گاز	کاهش مصرف گاز		
شرکت آب و فاضلاب کشور	کاهش مصرف آب		
شرکت توانیر / ساتیا	استفاده از انرژی پاک		
اداره کل حفاظت محیط زیست	کاهش مصرف کاغذ مدیریت پسماند		
اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	ثبت اموال غیرمنقول در سامانه سادا نوین	بازآرایی مکانی و فضایی در راستای کاهش ساختمان‌های دستگاه‌های اجرایی	
	ثبت اسناد مالکیت تک برگ دولتی در سامانه سادا نوین		
	استاندارد سازی ساختمان‌ها و فضاهای اداری		
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	میزان وظایف تصدی‌گری واگذار شده به بخش خصوصی و شهرداری‌ها	مردمی‌سازی و مشارکت‌جویی از بخش غیردولتی	اصلاح ساختار و معماری کلان دولت
	تحلیل و آسیب شناسی و تعریف اقدامات بهبود	استقرار نظام مدیریت عملکرد سازمان، واحد(مدیران) و کارکنان	ارتقاء نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات
	میزان عملیاتی نمودن اقدامات بهبود		
	کیفیت اجرای گام‌های مدیریت عملکرد		
	کیفیت پیاده‌سازی نظام ارزیابی کارکنان و مدیران		
پیاده‌سازی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد *			
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان ستاد اقامه نماز	تأکید بر ارزش‌های رفتاری و فرهنگی بر اساس مناسبت‌های ملی و مذهبی	ارتقای فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای	
	توسعه فرهنگ سازمانی		
	اجرای آئین‌نامه ارتقای اخلاق حرفه‌ای		
	ترویج فرهنگ اقامه نماز		

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب
توسعه دولت هوشمند	الکترونیکی شدن خدمات	کیفیت ارائه خدمات واگذار شده دستگاه امکان ثبت و پیگیری مکاتبات مراجعین حقیقی و حقوقی در تارنمای دستگاه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان دیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری
	بارگذاری به موقع اطلاعات کارکنان	تطابق اطلاعات کارکنان در سامانه ثبت حقوق و مزایا با سامانه پاکتا بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/ابلاغ کارکنان در سامانه پاکتا	
	توسعه داده‌های مکانی	به اشتراک‌گذاری لایه‌های اطلاعات مکانی دستگاه در ژئوپورتال‌های ملی و استانی زیرساخت داده‌های مکانی (SDI)	
	به کارگیری و جذب عادلانه	به کارگیری و استخدام بر مبنای آزمون ساماندهی نیروهای قراردادی (رعایت سقف تبصره ذیل ماده ۳۲) تعداد انتصابات با رعایت شرایط احراز به کل انتصابات	
مدیریت سرمایه انسانی	مدیریت مشاغل	نسبت تخصیص صحیح مشاغل و پست‌های سازمانی به کل پست‌های مصوب اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان بر اساس برنامه مصوب سالانه میزان کیفیت دوره‌های آموزشی برگزار شده	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
	آموزش و توانمندسازی	انتصاب در سطوح مختلف مدیریتی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی	
	شایسته‌سالاری		
شفافیت	شفافیت عمومی	انتشار عمومی اطلاعات تحصیلات و سوابق مدیران انتشار عمومی اطلاعات حقوق و مزایای ماهانه و سالانه مدیران انتشار عمومی اطلاعات ساختار، مأموریت‌ها، وظایف و فرایندهای اداری انتشار عمومی اطلاعات تفصیلی مناقصات، مزایدهات و جزئیات مرتبط با قراردادهای بزرگ و متوسط انتشار عمومی اطلاعات اموال، دارایی‌ها، درآمدها و هزینه‌کرد سالانه	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
	ساماندهی منابع بودجه عمومی	نسبت تحقق منابع به پیش‌بینی ارائه دلایل عدم تحقق ردیف‌های درآمدی ارسال به موقع گزارش عملکرد منابع عمومی	
	گزارشگری بدهی‌ها و مطالبات دولت	ارسال و تایید گزارشات فصلی و سالانه بدهی‌ها و مطالبات از طریق سامانه سماد نو	

نهاد ارزیاب	سنجه	شاخص	محور
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	مشارکت دستگاه اجرایی برای رضایت سنجی مردم از کارکنان (کد دوبعدی)	مشارکت در فرآیندهای سنجش رضایت مردم	رضایت مندی
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان اداره کل بهزیستی استان	میزان رضایت مردم از خدمات (ثبت شده در سامانه ملی خدمات)	رضایتمندی مردم از خدمات	
	میزان رضایت مردم از کارکنان (بر اساس رضایت سنجی از طریق کد دوبعدی)		
	دسترسی آسان توان خواهان به فضاهای اداری		
سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان	دسترسی به مهد کودک برای فرزندان کارکنان	حمایت از خانواده و جوانی جمعیت	
	تخصیص ۹ ماه تمام مرخصی زایمان با پرداخت تمام حقوق و فوق العاده های مرتبط		
	استفاده مادران باردار از حداقل ۴ ماه دورکاری		
	تشویق شایسته کارکنان تازه ازدواج کرده و یا دارای فرزند تازه متولد شده		
دیپارخانه شورای اطلاع رسانی استان	میزان تولیدات موثر رسانه ای	تبیین دستاوردها و اقعان افکار عمومی	پاسخگویی
	رویدادها و اقدامات تبلیغی		
	توسعه تعاملات موثر با رسانه ها		
	گسترش ارتباطات موثر تبیینی در حوزه عمومی		
	میزان حضور در رسانه های نوین		
	توسعه نظام ارتباطی و اطلاع رسانی		

* سنجه ستاره دار صرفاً در سال ۱۴۰۴ مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.