ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص‌های نظام اداره و حکمرانی

سطح ملی- سال‌های ۱۴۰۳ و ۱۴۰۴

امور مدیریت عملکرد

https://edariha.ir/

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	خزانه‌داری کل کشور
		ثبت اسناد مالکیت تک برگ دولتی در سامانه سادا نوین	
		استاندارد سازی ساختمان‌ها و فضاهای اداری	
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	
	بهینه‌سازی 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	تأکید بر ارزش‌های رفتاری و فرهنگی بر اساس مناسبت‌های ملی و مذهبی	سازمان اداری و استخدامی کشور ستاد اقامه نماز شورای‌عالی 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	اعلام نیاز مسائل دستگاه به اجتماع نخبگانی	بنیاد ملی نخبگان
		حل مسائل با استفاده از ظرفیت‌های اجتماع نخبگانی	
		نسبت استعدادهای برتر جذب‌شده به تعداد کل ظرفیت تأیید شده	
ارتقاء سلامت اداری و رفع زمینه‌های فساد	رفع گلوگاه‌های فساد خیز	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	
	فرهنگ‌سازی سلامت اداری	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)	اتقان آراء از نظر شکلی و ماهوی	دبیرخانه هیئت عالی نظارت
		اجرای آرای صادره	
	کارائی و اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری (دفاتر هماهنگی)	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 تمام‌شده خدمات دستگاه *	سازمان اداری و استخدامی کشور
	ساماندهی و هوشمندسازی خدمات	تدوین برنامه تحول دیجیتال و طرح‌های راهبردی و عملیاتی پیشران (ویژه وزارتخانه‌ها) *	سازمان اداری و استخدامی کشور وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
		بازتعریف خدمات مبتنی بر مأموریت‌ها	
		ارائه برنامه عملیاتی استقرار و پیاده‌سازی چرخه هوشمندسازی، اصلاح فرایندها و استقرار نظام حکمرانی داده مبنا	
		اصلاح و بهینه‌سازی فرآیندهای ارائه خدمات	
		میزان ارائه خدمات هوشمند	
	الکترونیکی شدن خدمات	میزان الکترونیکی شدن خدمات	سازمان اداری و استخدامی کشور دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری سازمان بهزیستی کشور
		اطلاع‌رسانی فرایندهای ارائه خدمت	
		کیفیت دسترسی به خدمات الکترونیکی	
		امکان ثبت و پیگیری مکاتبات مراجعین حقیقی و حقوقی در تارنمای دستگاه	
		دسترسی‌پذیری تارنماها و درگاه‌ها برای توان‌خواهان	
	کیفیت و سرعت صدور مجوزها	میزان ارائه مجوزها از طریق درگاه ملی مجوزها	مرکز ملی مطالعات، پایش و بهبود محیط کسب و کار
		تکمیل فرآیند صدور مجوزها	
		میزان پاسخ به درخواست صدور مجوز در مهلت مقرر	
		میزان پاسخ به شکایات متقاضیان مجوز	
		رفع مقررات مخل	
	ارائه خدمات از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	میزان خدمات ارائه شده از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان فناوری اطلاعات
	پاسخگویی مناسب به استعلامات	نرخ تراکنش های موفق در بستر گذرگاه خدمات دولت(GSB) و گذرگاه عمومی خدمات دولت(PGSB)	
		نرخ اجرای مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری در خصوص ارائه خدمات در بستر (GSB & PGSB) و ارائه برخط خدمات اولویت‌دار	
	مشارکت الکترونیکی	فراهم‌سازی روال مشارکت الکترونیکی با متقاضیان خدمت	سازمان اداری و استخدامی کشور وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
		اجرا و انتشار نتایج مشارکت/رأی گیری الکترونیکی	
	ارتقای نظام آماری	ارسال ریز داده‌ها و آمارهای مورد نیاز نظام جامع ثبت‌های آماری و شاخص‌های اقتصادی کلان	مرکز آمار ایران
		طراحی سرویس‌های مورد نیاز نظام آمارهای ثبتی مبنا	
	بارگذاری به موقع اطلاعات کارکنان	اتصال به وب‌سرویس‌های سینا حکم و سینا فیش	سازمان اداری و استخدامی کشور
		بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات حقوق و مزایای کارکنان در سامانه ثبت حقوق و مزایای کارکنان	
		تطابق اطلاعات کارکنان در سامانه ثبت حقوق و مزایا با سامانه پاکنا	
		بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/ابلاغ کارکنان در سامانه پاکنا	
	توسعه داده‌های مکانی	به اشتراک‌گذاری لایه‌های اطلاعات مکانی دستگاه در ژئوپورتال‌های ملی و استانی زیرساخت داده‌های مکانی (SDI)	سازمان نقشه برداری کشور

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب
مدیریت سرمایه انسانی	به‌کارگیری و جذب عادلانه	به کارگیری 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 پست های مصوب	
		بازطراحی مشاغل اختصاصی دستگاه *	
	پرداخت کامل پاداش پایان خدمت	نسبت دریافت کامل پاداش بازنشستگی	
		میانگین فاصله زمانی میان بازنشستگی و دریافت کامل پاداش بازنشستگی	
	آموزش و توانمندسازی	نیازسنجی و طراحی دوره‌های آموزشی مشاغل اختصاصی و تهیه شناسنامه آموزشی شغلی	
		تهیه و تصویب برنامه‌های آموزشی سالانه کارکنان دستگاه و اجرای آنها در چارچوب نظام آموزش کارکنان دولت	
		میزان کیفیت دوره‌های آموزشی برگزار شده	
	شایسته سالاری	تدوین شایستگی‌های اختصاصی مدیریتی به تفکیک معاونت ها / واحدهای دستگاه	
		سنجش شایستگی‌های عمومی مدیران و ایجاد بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی	
		انتصاب در سطوح مختلف مدیریتی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی	
	بهبود شرایط محیط کار	میزان بهره‌مندی مشمولین از فوق العاده سختی کار	
		بهبود شرایط بهداشتی، ایمنی، سلامت و رفع موارد زیان‌آور	
شفافیت	شفافیت عمومی	انتشار عمومی اطلاعات تحصیلات و سوابق مدیران	سازمان اداری و استخدامی کشور شورای اجرایی فناوری اطلاعات
		انتشار عمومی اطلاعات حقوق و مزایای ماهانه و سالانه مدیران	
		انتشار عمومی اطلاعات ساختار، مأموریت‌ها، وظایف و فرایندهای اداری	
		انتشار عمومی اطلاعات تفصیلی مناقصات، مزایدات 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 وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
	مشارکت در فرآیندهای سنجش رضایت مردم	مشارکت دستگاه اجرایی برای رضایت سنجی مردم از کارکنان (کد دوبعدی)	
	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 دوبعدی)	
		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 مهدکودک 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 اقناع 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	

*** سنجه‌های ستاره‌دار صرفاً در سال ۱۴۰۴ مورد ارزیابی قرار خواهند گرفت.**

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شاخص‌های نظام اداره و حکمرانی

سطح استانی- سال‌های ۱۴۰۳ و ۱۴۰۴

امور مدیریت عملکرد

https://edariha.ir/

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب
ارتقاء بهره‌وری	استقرار چرخه ارتقاء بهره‌وری	کیفیت نهادسازی و توانمندسازی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
		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 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
		کاهش مصرف کاغذ	اداره کل حفاظت محیط زیست
		مدیریت پسماند	
	بازآرایی مکانی و فضایی در راستای کاهش ساختمان‌های دستگاه‌های اجرایی	ثبت اموال غیرمنقول در سامانه سادا نوین	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
		ثبت اسناد مالکیت تک برگ دولتی در سامانه سادا نوین	
		استاندارد سازی ساختمان‌ها و فضاهای اداری	
اصلاح ساختار و معماری کلان دولت	مردمی‌سازی و مشارکت‌جویی از بخش غیردولتی	میزان وظایف تصدی‌گری واگذار شده به بخش خصوصی و شهرداری‌ها	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
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	
		میزان عملیاتی نمودن اقدامات بهبود	
		کیفیت اجرای گام‌های مدیریت عملکرد	
		کیفیت پیاده‌سازی نظام ارزیابی کارکنان و مدیران	
		پیاده‌سازی نظام پرداخت مبتنی بر عملکرد ❋	
	ارتقای فرهنگ سازمانی و اخلاق حرفه‌ای	تأکید بر ارزش‌های رفتاری و فرهنگی بر اساس مناسبت‌های ملی و مذهبی	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان ستاد اقامه نماز
		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	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری
		امکان ثبت و پیگیری مکاتبات مراجعین حقیقی و حقوقی در تارنمای دستگاه	
	بارگذاری به موقع اطلاعات کارکنان	تطابق اطلاعات کارکنان در سامانه ثبت حقوق و مزایا با سامانه پاکنا	
		بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/ابلاغ کارکنان در سامانه پاکنا	
	توسعه داده‌های مکانی	به اشتراک‌گذاری لایه‌های اطلاعات مکانی دستگاه در ژئوپورتال‌های ملی و استانی زیرساخت داده‌های مکانی (SDI)	
مدیریت سرمایه انسانی	به‌کارگیری و جذب عادلانه	به کارگیری و استخدام بر مبنای آزمون	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
		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 پست های مصوب	
	آموزش و توانمندسازی	اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان بر اساس برنامه مصوب سالانه	
		میزان کیفیت دوره‌های آموزشی برگزار شده	
	شایسته سالاری	انتصاب در سطوح مختلف مدیریتی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی	
شفافیت	شفافیت عمومی	انتشار عمومی اطلاعات تحصیلات و سوابق مدیران	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
		انتشار عمومی اطلاعات حقوق و مزایای ماهانه و سالانه مدیران	
		انتشار عمومی اطلاعات ساختار، مأموریت‌ها، وظایف و فرایندهای اداری	
		انتشار عمومی اطلاعات تفصیلی مناقصات، مزایدات و جزئیات مرتبط با قراردادهای بزرگ و متوسط	
		انتشار عمومی اطلاعات اموال، دارایی‌ها، درآمدها و هزینه‌کرد سالانه	
	ساماندهی منابع بودجه عمومی	نسبت تحقق منابع به پیش‌بینی	اداره کل امور اقتصادی و دارایی استان
		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	

محور	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب
رضایت‌مندی	مشارکت در فرآیندهای سنجش رضایت مردم	مشارکت دستگاه اجرایی برای رضایت سنجی مردم از کارکنان (کد دوبعدی)	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
	رضایتمندی مردم از خدمات	میزان رضایت مردم از خدمات (ثبت شده در سامانه ملی خدمات)	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان اداره کل بهزیستی استان
		میزان رضایت مردم از کارکنان (بر اساس رضایت سنجی از طریق کد دوبعدی)	
		دسترسی آسان توان‌خواهان به فضاهای اداری	
	حمایت از خانواده و جوانی جمعیت	دسترسی به مهدکودک برای فرزندان کارکنان	سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان
		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 اقناع افکار عمومی	میزان تولیدات موثر رسانه‌ای	دبیرخانه شورای اطلاع‌رسانی استان
		رویدادها و اقدامات تبلیغی	
		توسعه تعاملات موثر با رسانه‌ها	
		گسترش ارتباطات موثر تبیینی در حوزه عمومی	
		میزان حضور در رسانه های نوین	
		توسعه نظام ارتباطی و اطلاع رسانی	

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