

محور	معیار	شاخص	سنجش	نهاد ارزیاب	
رضایتمندی مردم	رضایتمندی از خدمات	مشارکت دستگاه در فرآیندهای سنجش رضایت مردم	مشارکت دستگاه اجرایی در رضایتمندی از خدمات ارائه شده	معاونت اجرایی ریاست جمهوری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان اداری و استخدامی کشور	
			مشارکت دستگاه اجرایی برای رضایتمندی از خدمات ارائه شده توسط کارکنان (کد دوبعدی)		
		رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه	میزان رضایت مردم از خدمات	میزان رضایت ثبت شده در سامانه پنجره واحد خدمات دولت هوشمند	وزارت امور اقتصادی و دارایی سازمان اداری و استخدامی کشور سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات سازمان بهزیستی کشور
				میزان رضایت ثبت شده در درگاه ملی مجوزها	
				میزان رضایت مردم از کارکنان دستگاه (بر اساس رضایتمندی از طریق کد دوبعدی)	
	رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه	دسترسی آسان توان خواهان به فضاهای اداری	دسترسی به مهد کودک برای فرزندان کارکنان دستگاه	معاونت امور زنان و خانواده ریاست جمهوری ستاد ملی جمعیت	
			آگاهی بخشی نسبت به وجوه مثبت ازدواج به هنگام، تعدد فرزندان و حمایت از نقش مادری		
			استفاده مادران باردار از حداقل ۴ ماه دور کاری		
	پاسخگویی	ارتباط مستقیم با مردم	ارتباط مستقیم با مردم	تشویق شایسته کارکنان تازه ازدواج کرده و یا دارای فرزند تازه متولد شده	مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری
				ملاقات چهره به چهره مسئولین با مردم	
صلای مردم					
عملکرد سفرهای استانی					
میزان ارتباطات مردمی					
رسیدگی و پاسخگویی به مطالبات مردمی		میزان پاسخگویی به شکایات/ درخواستها و گزارش‌های دریافتی	میزان پاسخگویی به شکایات	حضور در سامد	مرکز ارتباطات مردمی ریاست جمهوری
				میزان پاسخگویی به نامه‌های سفرهای استانی	
				متوسط زمان رسیدگی به شکایات	
				میزان تولید محتوا (بر نامه‌ها، فعالیت‌ها و دستاوردها)	
				رویدادها و اقدامات تبلیغی	
اطلاع رسانی و تبیین	تبیین دستاوردها و اقعان افکار عمومی	میزان روشن‌گری و پاسخگویی رسانه‌ای نسبت به انتقادات، شایعات، شبهات و ابهامات	میزان ارتباط با رسانه‌ها	دیرخانه شورای اطلاع‌رسانی دولت	
			میزان تعاملات تبیینی		
			میزان حضور در بستر رسانه‌های نوین		
			کیفیت نهادسازی و توانمندسازی متولیان بهره‌وری		
			کیفیت اتصال زنجیره نتایج به مأموریت - خدمت		
ارتقای بهره‌وری و تعالی	استقرار چرخه ارتقای بهره‌وری دستگاه	کیفیت مسئله‌شناسی و تعریف اقدامات پیشران بهره‌وری	پایش و مراقبت (ارسال گزارش پیشرفت برنامه‌های مصوب، سنجش اثرات)	سازمان ملی بهره‌وری ایران	
			کیفیت نهادسازی و توانمندسازی متولیان 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)		
ارتقای بهره‌وری	بهینه سازی الگوی مصرف در دستگاه (مدیریت سبز)	میزان مصرف انرژی	میزان مصرف آب	سازمان حفاظت محیط زیست	
			مدیریت پسماند		
			ساختمان ها و تجهیزات		
			ثبت اموال غیرمنقول در سامانه سادا		
			ثبت اسناد مالکیت تک برگ دولتی		

محور	معیار	شاخص	سنجش	نهاد ارزیاب	
بهبود و تحول سازمانی	مردمی‌سازی و مشارکت‌جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف	مردمی‌سازی و مشارکت‌جویی از بخش غیردولتی در انجام وظایف	شناسایی وظایف و ظرفیت‌های قابل واگذاری یا مشارکت پذیر	دستیار رئیس جمهور در امر مردمی‌سازی دولت و وزارت کشور	
			میزان خدمات و وظایف واگذار شده یا تفاهم‌نامه‌های منعقد شده (شرکت‌های دانش بنیان، انجمن‌ها و...)	سازمان برنامه و بودجه کشور سازمان اداری و استخدامی کشور	
	فعال‌سازی شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه	فعال‌سازی شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه	اهتمام به بهبود عملکرد	تشکیل جلسات شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه و کمیته‌های تخصصی ذیل آن‌ها	سازمان اداری و استخدامی کشور
				میزان اجرایی شدن مصوبات شورای راهبری توسعه مدیریت دستگاه	
				تحلیل و آسیب شناسی و تعریف اقدامات بهبود	
				میزان عملیاتی نمودن اقدامات بهبود	
	ارتقای فرهنگ سازمانی	ارتقای فرهنگ سازمانی	ارتقای فرهنگ سازمانی	اجرای موثر نظام‌نامه توسعه فرهنگ سازمانی	شورای عالی ترویج و توسعه فرهنگ ایثار و شهادت
				ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	سازمان اداری و استخدامی کشور
				ترویج فرهنگ اقامه نماز	ستاد اقامه نماز
	بهبود معماری سازمانی	بهبود معماری سازمانی	بهبود معماری سازمانی	میزان اختیارات و تصمیم‌گیری‌های واگذار شده	وزارت کشور
بازنگری نمودار و تشکیلات سازمانی در موعد مقرر				سازمان برنامه و بودجه کشور سازمان اداری و استخدامی کشور	
سهولت دسترسی به خدمات	استانداردسازی	استانداردسازی	میزان تدوین استانداردهای ملی دستگاه	سازمان ملی استاندارد	
			میزان تحقق اهداف پروژه‌های بهبود فرآیند	سازمان اداری و استخدامی کشور	
	الکترونیکی شدن خدمات	الکترونیکی شدن خدمات	الکترونیکی شدن خدمات	میزان الکترونیکی شدن مرحله درخواست خدمات	شورای اجرایی فناوری اطلاعات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان اداری و استخدامی کشور
				میزان الکترونیکی شدن مرحله تحویل خدمات	
				میزان الکترونیکی شدن کامل خدمات	
				اطلاع‌رسانی فرایندهای ارائه خدمت	
	ارائه خدمات هوشمند	ارائه خدمات هوشمند	ارائه خدمات هوشمند	میزان ارائه خدمات هوشمند	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان اداری و استخدامی کشور
				میزان پاسخ به درخواست صدور مجوز متقاضیان در مهلت مقرر	وزارت امور اقتصادی و دارایی
	کیفیت و سرعت صدور مجوزها از طریق درگاه ملی مجوزها	کیفیت و سرعت صدور مجوزها از طریق درگاه ملی مجوزها	کیفیت و سرعت صدور مجوزها از طریق درگاه ملی مجوزها	میزان صدور مجوز در مهلت مقرر	
				میزان پاسخ به شکایت متقاضیان در مهلت مقرر	
ارائه خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	ارائه خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	ارائه خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	میزان خدمات ارائه شده از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات	
			نرخ تراکنش های موفق در بستر گذرگاه خدمات دولت (GSB) و گذرگاه عمومی خدمات دولت (PGSB)	سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات	
			نرخ اجرای مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری در خصوص ارائه خدمات در بستر (GSB & PGSB) و ارائه برخط خدمات اولویت‌دار PGSB و GSB		
هوشمندسازی	هوشمندسازی مکاتبات اداری	هوشمندسازی مکاتبات اداری	درج شناسه ملی سند (شمس)	معاونت اجرایی نهاد ریاست جمهوری	
			ایجاد حساب کاربری در کارپوشه پیام ایران و ایمیل ملی ایران برای دستگاه		
	ارائه داده‌ها و اطلاعات آماری مورد نیاز برای استقرار حاکمیت داده	ارائه داده‌ها و اطلاعات آماری مورد نیاز برای استقرار حاکمیت داده	ارائه داده‌ها و اطلاعات آماری مورد نیاز برای استقرار حاکمیت داده	ارسال ریز داده‌های مورد نیاز راه‌اندازی و اتصال چهار ثبت آماری پایه	مرکز آمار ایران
				طراحی سرویس‌های مورد نیاز نظام آمارهای ثبتی مبنا	
بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/بلاغ کارکنان در سامانه پاکنا	بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/بلاغ کارکنان در سامانه پاکنا	بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/بلاغ کارکنان در سامانه پاکنا	بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات احکام/قراردادها/بلاغ کارکنان در سامانه پاکنا	سازمان اداری و استخدامی کشور	

محور	معیار	شاخص	سنجه	نهاد ارزیاب	
عدالت	شایسته سالاری	ثبت زیرلایه‌های داده‌های مکانی در زیرساخت داده‌های مکانی (SDI)	به اشتراک‌گذاری لایه‌های اطلاعات مکانی دستگاه در ژئوپورتال‌های ملی و استانی	سازمان نقشه برداری کشور	
		رعایت شرایط احراز در انتصاب نیروی انسانی	به کارگیری و استخدام بر مبنای آزمون (فضای رقابتی)	دقتر رئیس جمهور سازمان اداری و استخدامی کشور	
		انتصاب مدیران بر اساس شایستگی	ثبت کامل اطلاعات مشاغل مصوب در سامانه رعایت شرایط احراز در انتصاب سمت‌های مدیریت حرفه‌ای		
			سنجش شایستگی‌های عمومی مدیران و ایجاد بانک اطلاعات دارندگان گواهینامه شایستگی		
			انتصاب در سطوح مختلف مدیریتی از میان دارندگان گواهینامه شایستگی		
			تدوین شایستگی‌های اختصاصی مدیریتی به تفکیک معاونت‌ها / واحدهای دستگاه		
	جبران خدمت عادلانه	توزیع عادلانه حقوق و مزایا	تعیین و رعایت سهم انواع مزایای جانبی در پرداخت آنها به کارکنان	انطباق عناوین مزایای جانبی با اقلام مندرج در ماده (۱) ضوابط رعایت سقف تعیین شده برای مبالغ اقلام مزایای جانبی	
		پرداخت کامل پاداش پایان خدمت بازنشستگان	نسبت دریافت کامل پاداش بازنشستگی	میانگین فاصله زمانی میان بازنشستگی و دریافت کامل پاداش بازنشستگی	
		رفع گلوگاه‌های فساد خیز	رفع یا اصلاح گلوگاه‌ها	اجرا و پایش برنامه عملیاتی مدیریت مصادیق تعارض منافع دستگاه	وزارت اطلاعات دقتر بازرسی ویژه رئیس جمهور سازمان بازرسی کل کشور سازمان اداری و استخدامی کشور
	ارتقای سلامت اداری و مبارزه با فساد	کارایی و اثربخشی نظام رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه (هیئت‌های رسیدگی و دفاتر هماهنگی)	انقاز آراه از نظر شکلی و ماهوی مدت زمان رسیدگی و تعیین تکلیف پرونده‌ها ارزیابی و نظارت بر صلاحیت اعضای هیات‌های رسیدگی اثربخشی بازرسی و نظارت بر عملکرد هیات‌ها آسیب‌شناسی و تشخیص علل بروز تخلفات		دبیرخانه هیئت عالی نظارت
		شفافیت عمومی دستگاه (دولت شفاف)	وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه‌کرد سالانه دستگاه انتشار جزئیات مرتبط با قراردادهای انتشار فهرست مناقصات و مزایده‌ها انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه		شورای اجرایی فناوری اطلاعات
		ارائه پاسخ به موقع و اطلاعات مورد نیاز در سامانه انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات	پاسخگویی به درخواست اطلاعات در سامانه iranfoia.ir		وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
ارائه به موقع و دقیق صورت‌های مالی		پاسخگویی در مهلت قانونی در سامانه iranfoia.ir		دیوان محاسبات کشور	
شفافیت	ایجاد انضباط مالی در پرداخت حقوق و مزایای کارکنان	بارگذاری به موقع و کامل اطلاعات حقوق و مزایای کارکنان در سامانه ثبت حقوق و مزایای کارکنان		سازمان اداری و استخدامی کشور	
	ارتقا شفافیت و ساماندهی منابع بودجه عمومی دولت	ارسال گزارش عملکرد منابع عمومی ارائه دلایل عدم تحقق ردیف‌های درآمدی		وزارت امور اقتصادی و دارایی (خزانه داری کل)	