



طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی  
کشور مرتبط با محیط کسب‌وکار

۱۴۰۰

دوره چهارم

مرکز پژوهش‌های اتاق ایران  
مرکز آمار و اطلاعات اقتصادی و پایش اصل ۴۴

بهار ۱۴۰۱



۵	.....	مقدمه
۷	.....	چکیده
۸	.....	بخش اول: روش‌شناسی گزارش
۹	.....	معرفی دستگاه‌های اجرایی طرح ارزیابی عملکرد
۱۲	.....	طرح نمونه‌گیری
۱۴	.....	بخش دوم: جداول آماری، نمودارها و تحلیل آماری
۱۴	.....	شاخص ملی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی
۱۵	.....	شاخص بخشی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی
۱۶	.....	شاخص استانی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی
۱۹	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی گروه الف (اصلی)
۲۱	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی گروه ب (فرعی)
۲۲	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی به تفکیک بخش‌های عمده اقتصادی
۲۴	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی بر حسب میزان ارتباط با فعالان اقتصادی
۲۶	.....	شاخص ارزیابی عملکرد نهادهای غیردولتی گروه (پ)



## مقدمه

محیط کسب‌وکار به مجموعه عواملی گفته می‌شود که بر عملکرد یا اداره بنگاه‌های اقتصادی مؤثر هستند اما تقریباً خارج از کنترل مدیران بنگاه‌ها قرار دارند؛ عواملی نظیر قوانین و مقررات، عملکرد دستگاه‌های اجرایی، فرهنگ کاری در یک منطقه و ... که در کشورها و مناطق جغرافیایی گوناگون، در هر رشته کاری و نیز در طول زمان متفاوت هستند. امروزه، بهبود محیط کسب‌وکار یکی از مهمترین راهبردهای توسعه اقتصادی در هر کشور به شمار می‌رود و نقش دستگاه‌های اجرایی برای بهبود این محیط به ویژه از جنبه مؤلفه‌های نهادی بسیار چشمگیر و تأثیرگذار است. در سال‌های گذشته و براساس مفاد قانونی از جمله قانون بهبود مستمر محیط کسب‌وکار، قانون برنامه ششم توسعه و مصوبه‌های هیات وزیران، تکالیف متعددی برای دستگاه‌های اجرایی در جهت بهبود محیط کسب‌وکار تعیین شده تا منجر به ارتقای جایگاه بین‌المللی ایران در وضعیت کسب‌وکار و همچنین رفع مشکلات و موانع پیش‌روی فعالان اقتصادی و سرمایه‌گذاران در کشور گردد.

اتفاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران در راستای اجرای ماده ۴ قانون بهبود مستمر کسب‌وکار و پس از ۲۲ دوره اجرای موفق طرح پایش ملی محیط کسب‌وکار، مصمم گردید تا برای چهارمین بار، با اجرای طرح نظرسنجی از فعالان اقتصادی سراسر کشور، عملکرد سازمان‌ها، نهادها و دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب‌وکار را مورد ارزیابی قرار دهد. در این آمارگیری که به صورت سالانه برگزار می‌شود، عملکرد دستگاه‌های استانی و ملی در زمینه چهار مولفه: ۱- سهولت در فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات، ۲- کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان، ۳- نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع و ۴- شفافیت و اطلاع‌رسانی در زمینه ارائه خدمات، مورد ارزیابی قرار گرفته است. در چهارمین دوره از اجرای این طرح که به مدت ۲۵ روز در اردیبهشت و خرداد ۱۴۰۱ اجرا شد، عملکرد ۴۴ سازمان و نهاد ملی و استانی در سال ۱۴۰۰ و در قالب دوگروه عمده (دستگاه‌های اصلی و فرعی مرتبط با محیط کسب‌وکار) توسط ۲۳۰۰ فعال اقتصادی منتخب از زیر مجموعه سه اتفاق بازرگانی، اصناف و تعاون مورد ارزیابی قرار گرفت.

گزارش حاضر، چهارمین گزارش سالانه است که اتفاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران ارائه نموده است. در این گزارش، داده‌های پیمایشی حاصل از ادراک سنجی از وضعیت رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی، با استفاده از آمارگیری تلفنی با کمک رایانه (CATI) به صورت برخط جمع‌آوری و پردازش شده است. لازم به ذکر است، نتایج ارائه شده در این گزارش در سطح ملی از دقت و صحت کافی برخوردار است ولیکن در مقایسه نتایج استانی احتیاط بیشتری باید صورت پذیرد.

اتفاق بازرگانی ایران امیدوار است تا نتایج این طرح بتواند میزان پاسخگویی دستگاه‌های اجرایی در قبال عملکرد خود در جهت بهبود فضای کسب‌وکار را افزایش داده و با ایجاد رقابت بین دستگاه‌های اجرایی برای کسب رضایت بیشتر فعالان اقتصادی، ضمن ارتقای جایگاه بین‌المللی کشورمان، موجبات دستیابی به محیطی مناسب برای سرمایه‌گذاری و انجام کسب‌وکار در کشور را فراهم آورد.



## چکیده

طبق نتایج طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار در سال ۱۴۰۰، شاخص ملی عدد (۴,۷۹) (امتیاز ۱ به معنی رضایت کامل و امتیاز ۱۰ به معنی نارضایتی مطلق است) به دست آمده که نشان‌دهنده کاهش در رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی کشور در سال ۱۴۰۰ نسبت به سال قبل (۴,۶۶) است.

در سال ۱۴۰۰ فعالان اقتصادی مشارکت‌کننده در این طرح، از سه دستگاه اصلی (براساس صدور مجوزهای کسب و کار در فهرست ۱۸ دستگاه اعلام شده توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی): ۱- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۲- سازمان بهزیستی کشور و ۳- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی بیشترین میزان رضایت و از سه دستگاه اصلی: ۱- بانک مرکزی، ۲- شهرداری‌ها و ۳- سازمان برنامه و بودجه کمترین میزان رضایت را نسبت به سایر دستگاه‌ها اعلام نموده‌اند.

بر اساس یافته‌های این طرح در سال ۱۴۰۰، دستگاه‌های اجرایی در سه استان: ۱- بوشهر، ۲- مازندران و ۳- مرکزی، به ترتیب بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نموده‌اند و در مقابل دستگاه‌های اجرایی در سه استان: ۱- کرمانشاه، ۲- تهران و ۳- یزد، کمترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را به خود اختصاص داده‌اند.

بر اساس نتایج طرح در سال ۱۴۰۰، میزان رضایت فعالان اقتصادی در بخش کشاورزی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در مقایسه با رضایت فعالان اقتصادی در بخش‌های خدمات و صنعت، نامناسب‌تر ارزیابی شده است.

همچنین در بین ۴۴ دستگاه اجرایی، سازمان و نهاد مورد پرسش (اصلی و فرعی) در این طرح در سال ۱۴۰۰، سه دستگاه اجرایی: ۱- سازمان انرژی اتمی (فرعی)، ۲- سازمان بهزیستی کل کشور (اصلی) و ۳- مرکز آمار ایران (فرعی)، به ترتیب دارای کمترین میزان ارتباط کاری با فعالان اقتصادی و سه دستگاه اجرایی: ۱- سازمان امور مالیاتی کشور (اصلی)، ۲- بانک‌های دولتی (فرعی) و ۳- وزارت صنعت، معدن و تجارت (اصلی)، دارای بیشترین ارتباط کاری با فعالان اقتصادی شرکت‌کننده در این طرح بوده‌اند.

## بخش اول: روش شناسی گزارش

مطابق با ماده ۴ قانون بهبود مستمر محیط کسب و کار، اتاق‌ها موظف هستند به منظور اطلاع سیاست‌گذاران از وضعیت محیط کسب و کار در کشور، شاخص‌های ملی محیط کسب و کار در ایران را تدوین و به‌طور سالانه و فصلی حسب مورد به تفکیک استان‌ها، بخش‌ها و فعالیت‌های اقتصادی، سنجش و اعلام نمایند. مطابق با همین مأموریت، مرکز آمار و اطلاعات اقتصادی اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران پس از ۱۴ دوره اجرای طرح پایش ملی محیط کسب و کار و معرفی مهمترین موانع و مشکلات فعالان اقتصادی کشور و ارائه شاخص‌های ملی، استانی، بخشی و فعالیت‌ی به صورت فصلی، اقدام به برنامه‌ریزی برای جمع‌آوری اطلاعات و محاسبه شاخص ملی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار نمود تا علاوه بر رصد وضعیت مؤلفه‌های مؤثر بر فضای کسب و کار، میزان رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی برای بهبود محیط کسب و کار را نیز مورد ارزیابی قرار دهد.

در متون علمی مربوط به علم مدیریت، روش‌های متفاوتی برای ارزیابی جامع عملکرد سازمان‌ها وجود دارد که هرکدام مزایا و معایب خاص خود را دارد. از آنجا ئیکه در ارزیابی موردنظر اتاق ایران، نگرش جامع به عملکرد سازمان‌های دولتی مدنظر نبوده و عمده توجه به بررسی دیدگاه مشتریان از نحوه عملکرد و میزان رضایت از آن سازمان در حوزه فرآیندهای مرتبط با کسب و کار بوده است لذا سعی شد تا از تئوری‌های موفق در زمینه ارزیابی سازمان‌های دولتی در ایران در سال‌های اخیر از جمله دیدگاه مدل ارزیابی امتیازات متوازن و همچنین اقدامات انجام شده توسط سازمان‌های متولی داخلی ارزیابی عملکرد از جمله سازمان امور اداری و استخدامی کشور و شورای عالی اداری که شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی را در ابعاد مختلف تعریف و عملیاتی نموده‌اند، استفاده شود. در همین راستا سه مورد مشخص از شاخص‌های مرتبط با محیط کسب و کار که توسط مراجع داخلی یادشده مورد تصویب قرار گرفته‌اند، شامل:

۱- شاخص‌ها و زیرشاخص‌های ارزیابی صیانت از حقوق شهروندان در نظام اداری مصوب ۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، ۲- شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۳۹۸ دستگاه‌های اجرایی (سطح استانی) ابلاغی توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور و ۳- شاخص‌های بهبود کسب و کار ملی موضوع مصوبه ۹۶/۳/۱ هیات محترم وزیران، مورد توجه جدی قرار گرفت و البته به مؤلفه‌های طرح تکریم ارباب رجوع در دستگاه‌های دولتی نیز توجه شده است. با توجه به بررسی‌های به عمل آمده در خصوص شاخص‌های متنوعی که مورد اشاره قرار گرفت، اتاق ایران بر آن شد تا مبنای تئوری و عملیاتی ارزیابی خود را بر اساس روش‌شناسی و شاخص‌های مورد تأیید توسط سازمان‌های متولی این امر در دولت قرار دهد و از آنجا ئیکه رویکرد اصلی در دومین اجرای این طرح بر مختصربودن پرسشنامه و سهولت پاسخگویی توسط فعالان اقتصادی در بخش‌های مختلف قرار گرفت، برای طراحی پرسشنامه و به تبع آن تعیین عوامل مؤثر بر ارزیابی عملکرد از ۴ مؤلفه: ۱- سهولت در فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات، ۲-



کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان و ۳- نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع، و ۴- شفافیت و اطلاع‌رسانی در زمینه ارائه خدمات استفاده شد که در قالب طیف ۱۰ امتیازی برای هر یک از ۴۴ دستگاه اجرایی (اصلی و فرعی) به تفکیک ملی، استان، بخش‌های عمده و اتاق‌ها محاسبه شده‌اند. در این طرح، امتیاز ۱ به معنی رضایت کامل از عملکرد دستگاه و امتیاز ۱۰ به معنی عدم رضایت از عملکرد دستگاه تعریف شده است. همچنین در صورتی که فعال اقتصادی با هر کدام از ۴۴ دستگاه اجرایی اشاره شده در طول سال ۱۴۰۰ ارتباط کاری و یا مراجعه نداشته است، گزینه "مصدق ندارد" را انتخاب کرده است.

از آنجا که انتخاب فعالان اقتصادی مشارکت‌کننده در این طرح به روش نمونه‌گیری بوده است تعمیم نتایج حاصل از جمع‌آوری و پردازش داده‌ها در سطوح ملی و دستگاهی، توسط حجم قابل قبولی از فعالان اقتصادی انجام پذیرفته است، لذا نتایج این طرح در سطح ملی قابل تعمیم بوده و از دقت و صحت کافی برخوردار است ولیکن در مقایسه بین استان‌ها باید جانب احتیاط را رعایت نمود و به تعبیر دیگر نتایج استانی این طرح در سطح داده جمع‌آوری شده قابل مقایسه است.

### معرفی دستگاه‌های اجرایی طرح ارزیابی عملکرد

براساس مستندات موجود در ارتباط با تعیین دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب‌وکار که پس از تصویب قانون بهبود مستمر کسب‌وکار و در قالب تبصره ماده ۱۴ آن به‌عهده وزارت امور اقتصادی و دارایی سپرده شد و همچنین سایر مصوبات قانونی از جمله مصوبه مورخ ۹۶/۳/۱ هیات وزیران، فهرست ۴۴ دستگاه اجرایی، نهاد و سازمان مرتبط با محیط کسب‌وکار توسط مرکز آمار و اطلاعات اقتصادی و پیش‌اص ۴۴ اتاق ایران استخراج و پس از انجام مشورت با افراد خبره، این فهرست به دو گروه اصلی و فرعی تقسیم گردید. از آنجا که حجم مراجعات به دستگاه‌های اجرایی در دو گروه یاد شده یکسان نبوده و از سوی دیگر نقش سازمان‌ها و نهادهای مشمول هر یک از این دو گروه در صدور مجوزهای کسب‌وکار نیز متفاوت است لذا نتایج به‌دست‌آمده از پیمایش حاضر در زمینه میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی نیز به‌طور مجزا برای هر یک از دو گروه ارائه شده تا به قیاس نادرست توسط کاربران نتایج طرح منتهی نشود. همچنین باید توجه داشت که در مواردی حوزه وظایف قانونی در بین برخی دستگاه‌ها دارای تداخل است که به‌عنوان مثال می‌توان به موضوع دادگاه‌ها و دادرها اشاره نمود که در زیرمجموعه قوه قضاییه تعریف شده‌اند ولیکن در استان‌ها در حوزه مدیریتی ادارات کل دادگستری تعریف می‌شوند. در همین راستا عملکرد نمایندگان محترم مجلس شورای اسلامی در استان‌ها نیز به‌عنوان عملکرد مجلس شورای اسلامی ارزیابی شده است زیرا مجلس شورای اسلامی در استان‌ها واحد سازمانی مشخصی ندارد. در ارتباط با برخی دستگاه‌ها نیز که دارای زیرمجموعه‌های مهم در ارتباط با محیط کسب‌وکار هستند نیز این واحدها به‌صورت مستقل آورده شده‌اند که از جمله آنها می‌توان به سازمان امور مالیاتی و گمرک جمهوری اسلامی اشاره نمود که در زیر مجموعه وزارت امور اقتصادی و دارایی

قرار دارند ولی به دلیل اهمیت موضوع به طور مستقل در این طرح مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند. قابل ذکر است بر اساس نظر وزارت امور اقتصادی و دارایی در این فهرست ۱۸ دستگاه اجرایی به عنوان دستگاه اصلی و ۲۳ دستگاه و نهاد نیز به عنوان دستگاه فرعی تعیین شدند. همچنین سه اتاق بازرگانی، اصناف و تعاون ایران نیز به عنوان نهادهای غیردولتی در این طرح به صورت مجزا مورد ارزیابی قرار گرفته‌اند، که به صورت زیر تعریف شده‌اند:

#### الف: دستگاه‌های اجرایی اصلی:

۱. وزارت امور اقتصادی و دارایی
۲. وزارت صنعت، معدن و تجارت
۳. وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۴. بانک مرکزی جمهوری اسلامی
۵. سازمان برنامه و بودجه
۶. وزارت کشور
۷. وزارت جهاد کشاورزی
۸. سازمان بهزیستی کشور
۹. وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۱۰. سازمان حفاظت محیط زیست
۱۱. سازمان تأمین اجتماعی
۱۲. گمرک جمهوری اسلامی ایران
۱۳. سازمان امور مالیاتی کشور
۱۴. سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۱۵. شهرداری‌ها
۱۶. نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
۱۷. سازمان ملی استاندارد ایران
۱۸. وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی

#### ب: دستگاه‌های اجرایی فرعی:

۱. وزارت آموزش و پرورش
۲. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۳. سازمان انرژی اتمی \*
۴. سازمان ثبت احوال کشور \*
۵. سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
۶. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۷. سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
۸. مرکز آمار ایران
۹. مجلس شورای اسلامی
۱۰. سازمان‌های بیمه دولتی
۱۱. سازمان‌های بیمه خصوصی
۱۲. بانک‌های دولتی
۱۳. بانک‌های خصوصی
۱۴. وزارت راه و شهرسازی
۱۵. وزارت نیرو (شرکت توانیر)
۱۶. وزارت نیرو (شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور)
۱۷. سازمان تعزیرات حکومتی
۱۸. قوه قضائیه (دادگاه‌ها و دادرها)
۱۹. وزارت نفت (شرکت ملی گاز ایران)
۲۰. وزارت امور خارجه \*
۲۱. معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری \*
۲۲. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۲۳. وزارت نفت (شرکت ملی پخش و فرآورده های نفتی)

#### پ. نهادهای غیردولتی

۱. اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران
۲. اتاق اصناف ایران
۳. اتاق تعاون ایران

\* لازم به ذکر است از سال ۱۳۹۸، چهار دستگاه اجرایی: وزارت امور خارجه، معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری، سازمان ثبت احوال کشور و سازمان انرژی اتمی نیز به مجموع دستگاه‌های اجرایی مورد ارزیابی اضافه شدند.

**تذکر:** نکته قابل توجه در بررسی میزان رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی آن است که در این طرح فقط میزان رضایت فعالان اقتصادی از فعالیت‌های مرتبط با حوزه کسب و کار سازمان‌ها مورد پرسش قرار گرفته است. به عنوان مثال یک فعال اقتصادی ممکن است برای درمان یکی از اعضای خانواده و یا کارکنان خود به وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (بیمارستان دولتی) مراجعه نموده و بر اساس نحوه خدمت‌رسانی انجام شده به ایشان، ارزیابی خاصی داشته باشد که مد نظر این طرح نیست. در این طرح مواردی از جمله عملکرد وزارت مزبور در زمینه صدور مجوزهایی مانند پروانه بهداشتی کسب و کار مورد پرسش است. همچنین در مورد دستگاه‌های دیگری چون وزارت آموزش و پرورش، سازمان بهزیستی کشور، سازمان ثبت اسناد و

املاک کشور و... نیز موضوع خدمات شخصی مربوط به افراد مطرح نیست و جایگاه این نهادها در خصوص اقدامات مرتبط با کسب و کارها مانند صدور مجوزها، انجام استعلام‌ها، دریافت عوارض، ثبت شرکت و... مدنظر قرار گرفته است. بنابراین در ارزیابی عملکرد برخی سازمان‌های موجود در فهرست اصلی و فرعی در این طرح، از فعالان اقتصادی درخواست شده تا در مورد عملکرد یک یا چند سازمان یا اداره زیرمجموعه هر یک از دستگاه‌های یاد شده که ارتباط بیشتری با حوزه کسب و کار داشته‌اند، قضاوت نموده و میزان رضایت خود را اعلام دارند.

## طرح نمونه‌گیری

برای این‌که تمام فعالان اقتصادی عضو یکی از ۳ اتاق بازرگانی، تعاون و اصناف، امکان انتخاب شدن برای شرکت در طرح را داشته باشند از روش نمونه‌گیری متناسب با متغیرهای موجود در طرح استفاده شده است تا استخراج، انتشار داده و ارائه نتایج حاصل از مبنای دقیق آماری برخوردار باشد، که در ادامه به معرفی روش پرداخته شده است.

### ■ هدف کلی

هدف کلی از اجرای این طرح، ارزیابی دستگاه‌های اجرایی مرتبط با کسب و کار است.

### ■ جامعه هدف

تمامی فعالان اقتصادی فعال در سه اتاق بازرگانی، تعاون و اصناف جامعه هدف را تشکیل می‌دهند.

### ■ زمان آماری

زمان آماری طرح، سال ۱۴۰۰ است.

### ■ زمان آمارگیری

آمارگیری در اردیبهشت و خرداد ۱۴۰۱ به مدت ۲۵ روز انجام شده است.

### ■ روش نمونه‌گیری

روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی دو مرحله‌ای است، واحد نمونه‌گیری مرحله‌ی اول، استان‌ها و واحد نمونه‌گیری مرحله‌ی دوم، بخش‌های عمده اقتصادی است.

### ■ تعیین تعداد نمونه

با هدف برآورد شاخص ملی، استانی و بخش عمده اقتصادی کل کشور، تعداد نمونه کل با استفاده

از رابطه

$$n = \left( \frac{Z_{.975}}{r} \cdot CV \right)^2 \cdot (N_r + 1) \cdot Deff$$

محاسبه شده است که در آن،  $CV^1$  ضریب تغییرات است که برابر با ۱ در نظر گرفته شده است.  $t$  خطای نسبی است که کمتر از ۱ درصد در نظر گرفته شده است.  $Nr$  نرخ ریزش فعالان اقتصادی نمونه که برابر با  $0/4$  در نظر گرفته شده است.  $Deff$  اثر طرح است که برابر با  $1/7$  در نظر گرفته شود.

پس از محاسبه اندازه نمونه در سطح ملی، تعداد نمونه در هر استان بر اساس سرانه محصول ناخالص داخلی (GDP) بدون نفت تعیین شده است که در جدول ۱ به تفکیک استان قابل ملاحظه است.

جدول ۱ - تعداد واحدهای نمونه به تفکیک استان			
تعداد واحد نمونه	استان	تعداد واحد نمونه	استان
۵۵	سیستان و بلوچستان	۱۳۵	آذربایجان شرقی
۱۸۹	فارس	۸۱	آذربایجان غربی
۶۹	قزوین	۴۲	اردبیل
۴۶	قم	۲۲۲	اصفهان
۶۲	کردستان	۱۳۸	البرز
۱۱۵	کرمان	۳۵	ایلام
۶۸	کرمانشاه	۱۶۹	بوشهر
۴۷	کهگیلویه و بویراحمد	۸۹۰	تهران
۵۰	گلستان	۴۰	چهارمحال و بختیاری
۸۸	گیلان	۵۲	خراسان جنوبی
۶۰	لرستان	۲۱۹	خراسان رضوی
۱۳۶	مازندران	۶۱	خراسان شمالی
۸۹	مرکزی	۲۴۲	خوزستان
۸۵	هرمزگان	۴۵	زنجان
۵۶	همدان	۴۳	سمنان
۷۱	یزد		
جمع کل ۳,۷۰۰			

### روش برآورد

پس از استخراج داده‌ها، برای هر بنگاه اقتصادی، میانگین ارزیابی از ۴ مولفه برای هر دستگاه محاسبه می‌شود و سپس به تفکیک دستگاه، استان و بخش محاسبات انجام می‌شود.

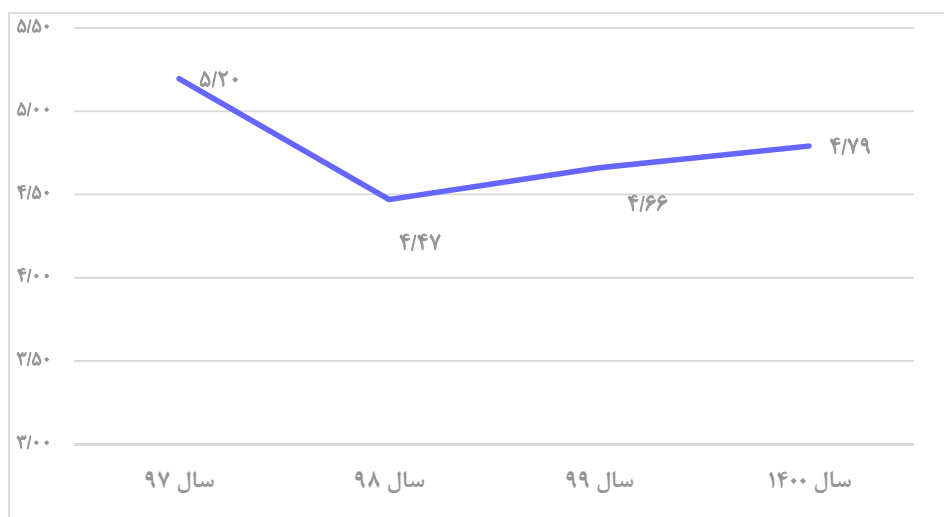
## بخش دوم: جداول آماری، نمودارها و تحلیل آماری شاخص ملی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی و فرعی)

جدول ۲ - شاخص ملی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی					
سال	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته
میانگین کل	۵/۲۰	۴/۴۷	۴/۶۶	۴/۷۹	۲/۸۲

\* مثبت بودن درصد تغییرات به معنای بدتر شدن وضعیت نسبت به سال گذشته است

طبق نتایج طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب‌وکار - ۱۴۰۰، شاخص ملی عدد ۴/۷۹ (امتیاز ۱ به معنی رضایت کامل و امتیاز ۱۰ به معنی نارضایتی مطلق از عملکرد است) به دست آمده است که نشان‌دهنده وضعیت متوسط رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد مجموع دستگاه‌های اجرایی کشور در سال ۱۴۰۰ است. نتایج سال ۱۴۰۰ نشان می‌دهد که رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در این سال نسبت به سال گذشته کمتر شده است.

نمودار ۱ - شاخص ملی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی و فرعی)



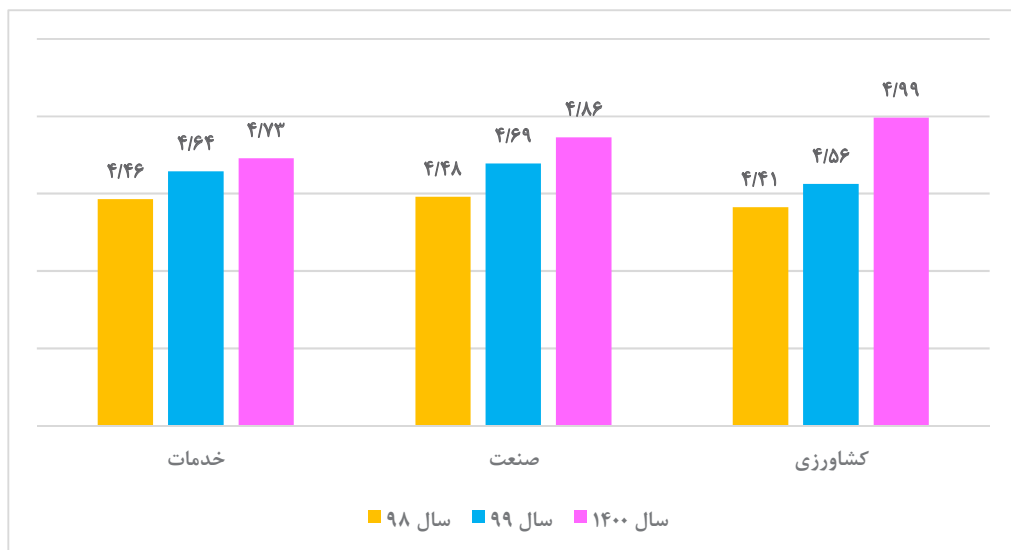
## شاخص بخشی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی و فرعی)

جدول ۳ - شاخص بخشی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی و فرعی)					
بخش عمده اقتصادی	سال ۹۷	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته
خدمات	۵/۲۲	۴/۴۶	۴/۶۴	۴/۷۳	۱/۸۱
صنعت	۵/۱۰	۴/۴۸	۴/۶۹	۴/۸۶	۳/۶۲
کشاورزی	۵/۳۷	۴/۴۱	۴/۵۶	۴/۹۹	۹/۳۸

\* مثبت بودن درصد تغییرات به معنای بدتر شدن وضعیت نسبت به سال گذشته است.

براساس نتایج طرح در سال ۱۴۰۰، میزان رضایت فعالان اقتصادی شاغل در بخش کشاورزی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در مقایسه با رضایت فعالان اقتصادی شاغل در بخش‌های خدمات و صنعت، نامناسب‌تر ارزیابی شده است.

## نمودار ۲ - شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی و فرعی)



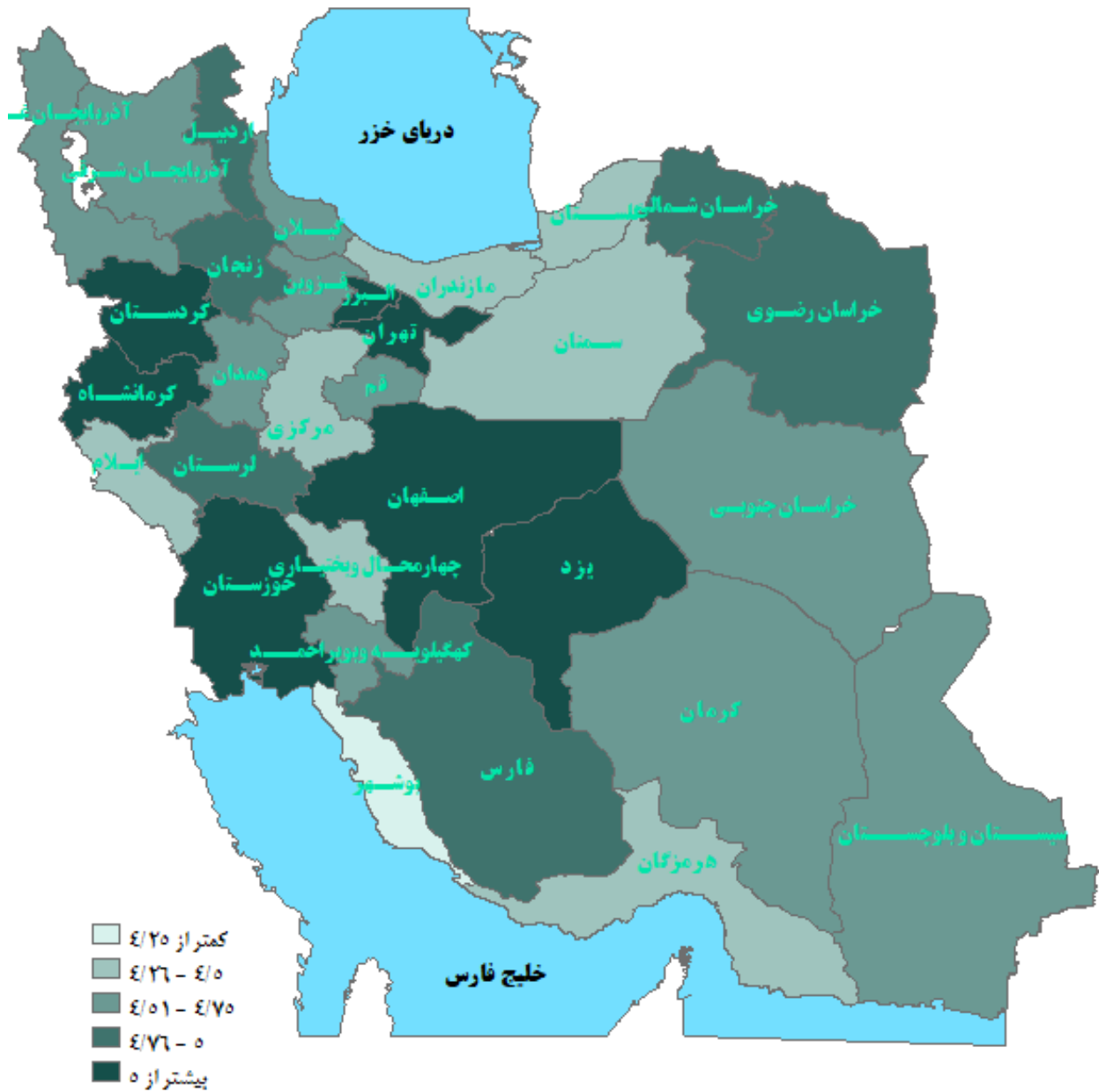
### شاخص استانی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی

جدول ۴ - شاخص استانی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی اصلی (الف) و فرعی (ب)

درصد تغییرات نسبت به سال گذشته *	میانگین سال ۱۴۰۰	میانگین سال ۹۹	شفافیت و اطلاع رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات		نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع		کیفیت رسیدگی قانونی درخواست‌های		سهولت در فرآیندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات		استان
			سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	
-۰/۵۴	۴/۷۳	۴/۷۶	۴/۸۳	۴/۸۴	۴/۵۹	۴/۴۸	۴/۷۷	۴/۸۷	۴/۷۴	۴/۸۴	آذربایجان شرقی
۴/۳۵	۴/۶۲	۴/۴۲	۴/۹۰	۴/۶۰	۴/۴۱	۴/۲۲	۴/۷۵	۴/۵۶	۴/۵۳	۴/۳۶	آذربایجان غربی
۱/۹۷	۴/۹۰	۴/۸۱	۵/۰۰	۴/۹۷	۴/۹۲	۴/۶۴	۴/۸۸	۴/۹۰	۴/۸۰	۴/۷۳	اردبیل
۲/۹۴	۵/۰۲	۴/۸۷	۵/۰۹	۴/۹۹	۴/۸۷	۴/۵۷	۵/۰۵	۴/۹۹	۵/۰۰	۴/۹۴	اصفهان
۸/۰۵	۵/۰۱	۴/۶۴	۵/۲۶	۴/۸۳	۴/۷۲	۴/۳۳	۵/۰۹	۴/۶۳	۴/۹۷	۴/۷۲	البرز
۶/۶۶	۴/۴۰	۴/۱۳	۴/۵۳	۴/۳۹	۴/۱۶	۳/۶۰	۴/۵۷	۴/۲۸	۴/۳۵	۴/۲۳	ایلام
-۲/۱۸	۴/۲۳	۴/۳۳	۴/۴۳	۴/۴۲	۳/۹۴	۳/۹۱	۴/۳۰	۴/۶۱	۴/۲۷	۴/۳۸	بوشهر
۰/۲۰	۵/۰۹	۵/۰۸	۵/۱۸	۵/۱۹	۴/۹۰	۴/۸۵	۵/۱۴	۵/۱۳	۵/۱۵	۵/۱۱	تهران
۰/۳۱	۴/۳۹	۴/۳۸	۴/۵۳	۴/۳۶	۴/۳۰	۴/۱۲	۴/۳۳	۴/۵۶	۴/۴۰	۴/۴۸	چهارمحال و بختیاری
۰/۰۹	۴/۶۱	۴/۶۱	۴/۵۶	۴/۹۴	۴/۴۶	۴/۲۶	۴/۷۸	۴/۶۵	۴/۶۴	۴/۵۶	خراسان جنوبی
۱/۵۹	۴/۸۵	۴/۷۷	۴/۹۵	۴/۸۲	۴/۶۷	۴/۴۵	۴/۹۳	۴/۹۴	۴/۸۳	۴/۸۷	خراسان رضوی
۵/۶۶	۴/۸۷	۴/۶۱	۴/۹۳	۴/۶۹	۴/۷۸	۴/۴۲	۴/۹۹	۴/۷۰	۴/۷۹	۴/۷۰	خراسان شمالی
۲/۱۵	۵/۰۳	۴/۹۳	۵/۰۲	۵/۰۹	۴/۹۳	۴/۶۷	۵/۰۸	۴/۹۵	۵/۱۰	۵/۰۰	خوزستان
۱۵/۵۹	۴/۹۶	۴/۲۹	۵/۰۵	۴/۳۱	۴/۸۳	۴/۱۲	۵/۰۲	۴/۴۲	۴/۹۵	۴/۳۱	زنجان
-۵/۱۴	۴/۴۷	۴/۷۱	۴/۶۳	۴/۸۴	۴/۳۰	۴/۳۸	۴/۵۴	۴/۷۸	۴/۴۴	۴/۷۵	سمنان
-۱/۲۲	۴/۷۳	۴/۷۸	۴/۷۸	۴/۷۱	۴/۶۰	۴/۵۶	۴/۷۷	۴/۹۶	۴/۷۵	۴/۹۰	سیستان و بلوچستان
۴/۴۵	۴/۸۰	۴/۶۰	۴/۹۰	۴/۷۱	۴/۶۳	۴/۲۹	۴/۸۴	۴/۷۲	۴/۸۵	۴/۶۲	فارس
۹/۳۴	۴/۶۹	۴/۲۹	۴/۹۰	۴/۳۹	۴/۵۱	۳/۹۴	۴/۷۲	۴/۴۰	۴/۶۶	۴/۴۳	قزوین
۳/۷۹	۴/۶۰	۴/۴۳	۴/۶۵	۴/۵۳	۴/۲۵	۴/۱۴	۴/۷۷	۴/۴۸	۴/۷۴	۴/۵۸	قم
۱۰/۸۲	۵/۰۴	۴/۵۵	۵/۱۹	۴/۹۷	۴/۹۳	۴/۳۳	۵/۰۷	۴/۴۵	۴/۹۶	۴/۴۶	کردستان
۵/۶۱	۴/۵۴	۴/۳۰	۴/۶۲	۴/۴۱	۴/۴۶	۳/۹۴	۴/۵۶	۴/۴۶	۴/۵۶	۴/۳۹	کرمان
۴/۵۱	۵/۱۳	۴/۹۱	۵/۳۱	۵/۲۱	۵/۰۲	۴/۶۲	۵/۱۵	۵/۰۲	۵/۰۳	۴/۷۹	کرمانشاه
۶/۸۸	۴/۷۵	۴/۴۵	۴/۷۸	۴/۵۶	۴/۶۰	۴/۲۸	۴/۸۰	۴/۵۲	۴/۸۴	۴/۴۴	کهگیلویه و بویراحمد
-۱/۳۴	۴/۵۰	۴/۵۶	۴/۵۹	۴/۸۲	۴/۴۷	۴/۳۶	۴/۵۰	۴/۵۹	۴/۵۰	۴/۴۶	گلستان
۰/۲۵	۴/۶۸	۴/۶۷	۴/۸۲	۴/۹۵	۴/۴۹	۴/۳۶	۴/۷۱	۴/۶۶	۴/۶۶	۴/۶۷	گیلان
۴/۵۳	۴/۹۱	۴/۷۰	۴/۸۸	۴/۸۳	۴/۸۷	۴/۳۶	۴/۹۰	۴/۸۷	۴/۹۹	۴/۷۷	لرستان
۱/۵۴	۴/۳۴	۴/۲۷	۴/۴۳	۴/۳۵	۴/۱۸	۳/۹۷	۴/۴۵	۴/۳۶	۴/۳۰	۴/۳۵	مازندران
۷/۵۹	۴/۳۶	۴/۰۵	۴/۳۷	۴/۱۱	۴/۲۰	۳/۷۴	۴/۴۶	۴/۲۲	۴/۳۸	۴/۱۳	مرکزی
-۰/۴۴	۴/۴۴	۴/۴۶	۴/۵۸	۴/۶۲	۴/۱۶	۴/۱۶	۴/۵۵	۴/۵۵	۴/۴۵	۴/۴۸	هرمزگان
۴/۷۶	۴/۶۶	۴/۴۵	۴/۸۴	۴/۵۱	۴/۵۴	۴/۲۴	۴/۶۴	۴/۵۵	۴/۶۴	۴/۵۰	همدان
۶/۲۷	۵/۰۵	۴/۷۵	۵/۱۳	۴/۸۲	۴/۸۷	۴/۴۷	۵/۰۷	۵/۰۰	۵/۱۳	۴/۷۲	یزد
۲/۸۲	۴/۷۹	۴/۶۶	۴/۹۰	۴/۷۹	۴/۶۳	۴/۳۸	۴/۸۴	۴/۷۵	۴/۸۰	۴/۷۰	کل کشور

\* مثبت بودن درصد تغییرات به معنای بدتر شدن وضعیت نسبت به سال گذشته است.





بر اساس یافته‌های این طرح در سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی در سه استان: ۱- بوشهر، ۲- مازندران و ۳- مرکزی به ترتیب بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نموده‌اند و در مقابل دستگاه‌های اجرایی در سه استان: ۱- کرمانشاه، ۲- تهران و ۳- یزد کمترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را به خود اختصاص داده‌اند. که این نتایج در جدول شماره ۴ قابل مشاهده است.

نمودار ۳ - شاخص استانی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی

میانگین کل = ۴/۷۹



## شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی اصلی (الف)

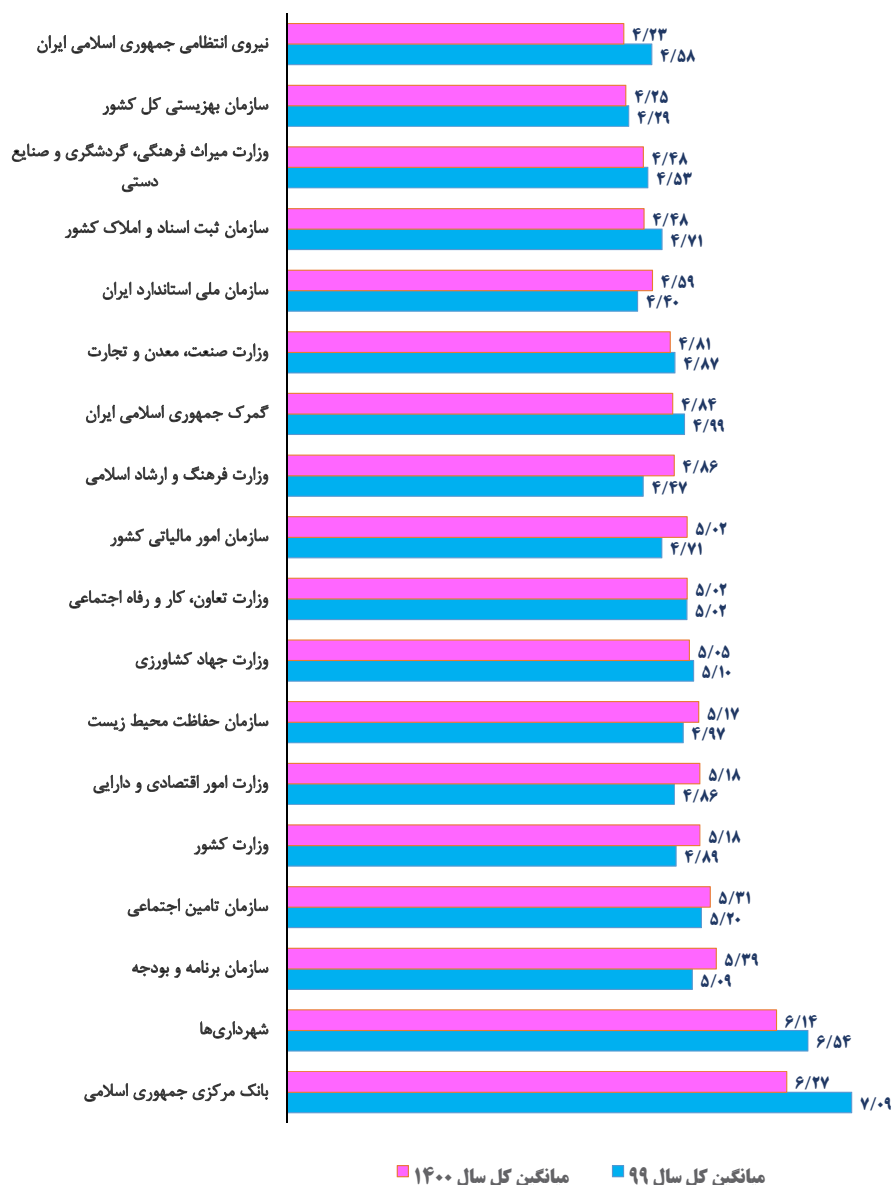
جدول ۵: شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی اصلی (الف)

میانگین کل سال ۱۴۰۰	میانگین کل سال ۹۹	شاخص شفافیت و اطلاع‌رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات		شاخص نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع		شاخص کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان		شاخص سهولت در فرآیندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات		دستگاه اجرایی
		سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	
۶/۲۷	۷/۰۹	۶/۳۲	۷/۱۷	۶/۱۷	۶/۹۲	۶/۳۲	۷/۱۴	۶/۲۹	۷/۱۲	بانک مرکزی جمهوری اسلامی
۶/۱۴	۶/۵۴	۶/۱۷	۶/۶۸	۶/۰۵	۶/۲۱	۶/۱۷	۶/۶۶	۶/۱۵	۶/۶۱	شهرداری‌ها
۵/۳۹	۵/۰۹	۵/۴۷	۵/۲۸	۵/۲۱	۴/۷۵	۵/۵۱	۵/۱۷	۵/۴۰	۵/۱۸	سازمان برنامه و بودجه
۵/۳۱	۵/۲۰	۵/۳۸	۵/۳۹	۵/۲۷	۵/۰۶	۵/۳۴	۵/۲۳	۵/۲۶	۵/۱۲	سازمان تامین اجتماعی
۵/۱۸	۴/۸۹	۵/۴۲	۵/۲۶	۴/۷۵	۴/۳۷	۵/۲۹	۵/۰۳	۵/۲۸	۴/۹۰	وزارت کشور
۵/۱۸	۴/۸۶	۵/۳۴	۴/۹۴	۵/۰۳	۴/۵۴	۵/۱۷	۵/۰۴	۵/۱۹	۴/۹۴	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۵/۱۷	۴/۹۷	۵/۲۸	۵/۱۰	۵/۰۸	۴/۶۹	۵/۲۰	۵/۱۲	۵/۱۴	۴/۹۹	سازمان حفاظت محیط زیست
۵/۰۵	۵/۱۰	۵/۲۱	۵/۳۹	۴/۷۹	۴/۶۴	۵/۱۵	۵/۲۶	۵/۰۵	۵/۱۴	وزارت جهاد کشاورزی
۵/۰۲	۵/۰۲	۵/۱۳	۵/۱۳	۴/۸۹	۴/۸۰	۵/۰۷	۵/۱۵	۵/۰۱	۴/۹۷	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۵/۰۲	۴/۷۱	۵/۱۶	۴/۷۸	۴/۸۵	۴/۴۹	۵/۰۸	۴/۸۴	۵/۰۰	۴/۷۰	سازمان امور مالیاتی کشور
۴/۸۶	۴/۴۷	۴/۸۹	۴/۶۸	۴/۷۷	۴/۱۴	۴/۹۲	۴/۵۴	۴/۸۸	۴/۳۷	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۴/۸۴	۴/۹۹	۴/۹۶	۵/۱۸	۴/۷۳	۴/۸۵	۴/۸۶	۴/۹۸	۴/۸۰	۴/۹۴	گمرک جمهوری اسلامی ایران
۴/۸۱	۴/۸۷	۴/۹۹	۵/۱۱	۴/۵۵	۴/۴۶	۴/۸۵	۴/۹۵	۴/۸۶	۴/۹۶	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۴/۵۹	۴/۴۰	۴/۶۸	۴/۵۶	۴/۵۱	۴/۲۰	۴/۶۰	۴/۴۶	۴/۵۷	۴/۴۱	سازمان ملی استاندارد ایران
۴/۴۸	۴/۷۱	۴/۶۰	۴/۹۱	۴/۴۰	۴/۵۲	۴/۴۹	۴/۷۳	۴/۴۷	۴/۷۰	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۴/۴۸	۴/۵۳	۴/۵۷	۴/۷۴	۴/۲۶	۴/۳۳	۴/۵۰	۴/۶۸	۴/۳۶	۴/۴۳	وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۴/۲۵	۴/۲۹	۴/۲۵	۴/۴۷	۴/۱۵	۴/۱۴	۴/۳۰	۴/۲۶	۴/۲۸	۴/۳۱	سازمان بهزیستی کل کشور
۴/۲۳	۴/۵۸	۴/۲۹	۴/۷۵	۴/۲۳	۴/۵۱	۴/۲۲	۴/۵۷	۴/۱۷	۴/۴۹	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

بر اساس یافته‌های طرح در سال ۱۴۰۰ در جدول ۵ از بین دستگاه‌های اجرایی اصلی گروه (الف)، سه دستگاه اجرایی ۱- بانک مرکزی جمهوری اسلامی، ۲- شهرداری‌ها و ۳- سازمان برنامه و بودجه نتوانسته‌اند رضایت فعالان اقتصادی را نسبت به سایر سازمان‌ها بیشتر جلب کنند و در مقابل سه دستگاه اجرایی: ۱- نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران، ۲- سازمان بهزیستی کل کشور و ۳- وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی توانسته‌اند تا بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نمایند.

همچنین بر اساس نتایج حاصل از اجرای طرح در سال ۱۴۰۰ (جدول ۶) از بین دستگاه‌های اجرایی فرعی (گروه ب)، ۱- مجلس شورای اسلامی (نمایندگان استان‌ها)، ۲- قوه قضاییه (دادگاه‌ها و دادرها) و ۳- سازمان تعزیرات حکومتی کمترین میزان رضایت و در مقابل سه دستگاه اجرایی ۱- سازمان‌های بیمه خصوصی، ۲- بانک‌های خصوصی و ۳- وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را به خود اختصاص داده‌اند.

نمودار ۴ - شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی اصلی (الف)



## شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی فرعی (ب)

جدول ۶: شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی فرعی (ب)

میانگین سال ۱۴۰۰	میانگین سال ۹۹	شفافیت و اطلاع‌رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات		نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع		کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان		سهولت در فرآیندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات		دستگاه اجرایی
		سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	
۶/۸۵	۶/۳۳	۶/۹۲	۶/۵۳	۶/۶۹	۶/۰۷	۶/۸۹	۶/۴۳	۶/۸۵	۶/۲۸	مجلس شورای اسلامی
۵/۸۱	۵/۹۰	۵/۷۸	۵/۹۴	۵/۷۶	۵/۷۹	۵/۹۰	۶/۰۰	۵/۷۹	۵/۸۷	قوه قضاییه (دادسرا و دادگاه‌ها)
۵/۶۵	۵/۵۱	۵/۷۵	۵/۶۷	۵/۵۹	۵/۴۰	۵/۶۳	۵/۵۵	۵/۶۵	۵/۳۸	سازمان تعزیرات حکومتی
۵/۶۳	۵/۱۴	۵/۶۵	۵/۲۲	۵/۵۹	۵/۰۳	۵/۶۸	۵/۲۳	۵/۶۵	۵/۱۶	مرکز آمار ایران
۵/۶۳	۴/۹۵	۵/۷۰	۰۶/۵	۵/۵۴	۴/۶۷	۵/۶۳	۵/۱۴	۵/۶۶	۴/۹۹	سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
۵/۶۲	۵/۷۲	۵/۷۵	۵/۹۶	۵/۳۷	۵/۳۵	۵/۷۵	۵/۷۹	۵/۶۴	۵/۸۰	وزارت راه و شهرسازی
۵/۳۳	۴/۹۴	۵/۴۴	۵/۰۹	۵/۲۲	۴/۶۵	۵/۳۴	۵/۰۵	۵/۳۲	۴/۹۶	شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران
۵/۲۱	۵/۴۱	۵/۳۱	۵/۵۱	۵/۱۲	۵/۱۹	۵/۲۶	۵/۵۰	۵/۱۷	۵/۴۴	سازمان آب و فاضلاب (وزارت نیرو)
۵/۱۰	۵/۴۱	۵/۱۷	۵/۵۴	۴/۹۵	۵/۰۸	۵/۲۱	۵/۵۴	۵/۰۹	۵/۴۴	شرکت توانیر (وزارت نیرو)
۵/۰۹	۵/۰۲	۵/۱۱	۵/۱۲	۴/۹۵	۴/۶۶	۵/۱۳	۵/۰۹	۵/۱۸	۵/۰۸	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
۵/۰۴	۵/۳۰	۵/۰۹	۵/۴۱	۴/۸۸	۴/۹۶	۵/۱۷	۵/۴۳	۵/۰۱	۵/۳۷	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۴/۹۶	۵/۱۶	۵/۰۳	۵/۲۳	۴/۹۳	۴/۹۱	۵/۰۰	۵/۲۷	۴/۹۱	۵/۱۳	وزارت آموزش و پرورش
۴/۹۱	۴/۹۰	۵/۱۳	۵/۲۱	۴/۸۰	۴/۶۸	۴/۸۸	۴/۹۲	۴/۸۴	۴/۸۱	وزارت امور خارجه
۴/۸۸	۴/۴۱	۴/۹۹	۴/۵۶	۴/۷۴	۴/۲۴	۴/۹۱	۴/۴۳	۴/۸۵	۴/۳۶	سازمان‌های بیمه‌ای دولتی
۴/۸۳	۴/۸۶	۴/۸۷	۴/۹۹	۴/۷۱	۴/۶۷	۴/۸۲	۴/۹۱	۴/۸۲	۴/۸۷	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۴/۷۲	۴/۲۹	۴/۸۳	۴/۴۵	۴/۶۷	۴/۱۳	۴/۶۸	۴/۳۴	۴/۶۸	۴/۲۲	شرکت ملی گاز ایران
۴/۵۵	۴/۴۴	۴/۶۶	۴/۵۷	۴/۳۳	۴/۱۴	۴/۶۳	۴/۵۶	۴/۵۸	۴/۴۹	بانک‌های دولتی
۴/۵۴	۴/۷۹	۴/۵۹	۴/۹۶	۴/۴۹	۴/۷۳	۴/۴۹	۴/۶۹	۴/۴۰	۴/۷۹	سازمان انرژی اتمی
۴/۳۹	۴/۱۴	۴/۴۰	۴/۲۹	۴/۳۰	۳/۹۳	۴/۴۴	۴/۱۰	۴/۴۱	۴/۲۰	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
۴/۲۳	۴/۰۵	۴/۳۰	۴/۱۳	۴/۱۱	۳/۹۰	۴/۱۷	۴/۰۵	۴/۲۰	۴/۱۲	سازمان ثبت احوال کشور
۴/۲۰	۴/۵۲	۴/۲۶	۴/۶۷	۴/۰۸	۴/۳۵	۴/۲۶	۴/۶۱	۴/۲۰	۴/۴۲	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۴/۱۰	۳/۶۴	۴/۲۰	۷۳/۳	۳/۹۲	۳/۴۴	۴/۱۲	۳/۷۳	۴/۱۶	۳/۶۷	بانک‌های خصوصی
۳/۹۶	۳/۵۳	۴/۰۸	۳/۶۴	۳/۸۳	۳/۲۹	۳/۹۵	۳/۶۲	۳/۹۶	۳/۵۶	سازمان‌های بیمه‌ای خصوصی

## شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی اصلی (الف) و بخش‌های عمده اقتصادی

جدول ۷: شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی اصلی (الف) به تفکیک ارزیابی پاسخگویان در بخش‌های عمده اقتصادی

کشاورزی		صنعت		خدمات		کل			دستگاه اجرایی
سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	
۶/۱۷	۶/۳۴	۶/۵۶	۷/۳۳	۶/۰۶	۶/۹۰	-۱۱/۴۶	۶/۲۷	۷/۰۹	بانک مرکزی جمهوری اسلامی
۵/۶۶	۵/۸۷	۶/۲۲	۶/۵۳	۶/۱۳	۶/۵۹	-۶/۰۶	۶/۱۴	۶/۵۴	شهرداری‌ها
۵/۶۳	۴/۵۶	۵/۴۰	۴/۶۰	۵/۳۵	۵/۵۶	۵/۹۲	۵/۳۹	۵/۰۹	سازمان برنامه و بودجه
۵/۴۴	۵/۱۳	۵/۳۶	۵/۲۴	۵/۲۶	۵/۱۸	۲/۱۵	۵/۳۱	۵/۲۰	سازمان تامین اجتماعی
۵/۵۹	۳/۹۳	۵/۰۹	۴/۷۰	۵/۲۴	۵/۴۱	۶/۰۹	۵/۱۸	۴/۸۹	وزارت کشور
۴/۷۷	۴/۳۰	۵/۳۰	۴/۷۷	۵/۱۲	۴/۹۹	۶/۵۸	۵/۱۸	۴/۸۶	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۴/۸۴	۳/۸۰	۵/۱۴	۵/۰۹	۵/۳۰	۴/۹۷	۳/۹۰	۵/۱۷	۴/۹۷	سازمان حفاظت محیط زیست
۵/۱۰	۴/۲۹	۵/۱۵	۵/۲۹	۴/۹۷	۵/۲۱	-۱/۰۳	۵/۰۵	۵/۱۰	وزارت جهاد کشاورزی
۴/۷۱	۴/۶۶	۴/۹۸	۵/۰۴	۵/۱۳	۵/۰۷	۰/۰۸	۵/۰۲	۵/۰۲	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۴/۸۱	۴/۰۹	۵/۱۷	۴/۷۱	۴/۹۴	۴/۷۴	۶/۷۴	۵/۰۲	۴/۷۱	سازمان امور مالیاتی کشور
۳/۰۵	۲/۰۰	۵/۱۰	۳/۵۳	۴/۹۱	۴/۹۱	۸/۶۸	۴/۸۶	۴/۴۷	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۵/۳۶	۴/۱۳	۴/۷۳	۴/۹۵	۴/۸۹	۵/۰۸	-۲/۹۶	۴/۸۴	۴/۹۹	گمرک جمهوری اسلامی ایران
۵/۲۸	۴/۴۶	۴/۶۶	۴/۷۲	۴/۹۰	۵/۰۵	-۱/۲۴	۴/۸۱	۴/۸۷	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۳/۱۰	۴/۰۵	۴/۴۲	۴/۲۸	۴/۸۹	۴/۶۲	۴/۲۱	۴/۵۹	۴/۴۰	سازمان ملی استاندارد ایران
۴/۰۳	۴/۵۷	۴/۲۹	۴/۷۱	۴/۶۸	۴/۷۳	-۴/۷۸	۴/۴۸	۴/۷۱	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۳/۸۲	۳/۶۰	۴/۶۰	۵/۱۲	۴/۵۱	۴/۲۹	-۱/۲۳	۴/۴۸	۴/۵۳	وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۲/۹۰	۳/۶۳	۴/۴۵	۴/۰۳	۴/۲۷	۴/۵۷	-۰/۹۰	۴/۲۵	۴/۲۹	سازمان بهزیستی کل کشور
۴/۰۵	۳/۵۳	۴/۱۱	۴/۳۲	۴/۳۵	۴/۹۲	-۷/۶۷	۴/۲۳	۴/۵۸	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

\*: مثبت بودن درصد تغییرات به معنای بدتر شدن وضعیت نسبت به سال گذشته است.

## شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های فرعی (ب) و بخش‌های عمده اقتصادی

جدول ۸: شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی فرعی (ب) به تفکیک ارزیابی پاسخگویان در بخش‌های عمده اقتصادی

کشاورزی		صنعت		خدمات		کل			دستگاه اجرایی
سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	
۶/۳۴	۵/۴۷	۶/۵۸	۶/۱۳	۷/۱۷	۶/۶۳	۸/۲۳	۶/۸۵	۶/۳۳	مجلس شورای اسلامی
۵/۸۳	۴/۹۷	۵/۶۶	۵/۷۹	۵/۹۴	۶/۱۱	-۱/۴۷	۵/۸۱	۵/۹۰	قوه قضاییه (دادسرا و دادگاه‌ها)
۶/۰۴	۳/۳۵	۵/۷۷	۵/۶۳	۵/۵۶	۵/۵۵	۲/۶۲	۵/۶۵	۵/۵۱	سازمان تعزیرات حکومتی
۴/۷۰	۸/۱۳	۵/۳۰	۴/۰۶	۶/۱۰	۶/۳۹	۹/۶۲	۵/۶۳	۵/۱۴	مرکز آمار ایران
۵/۶۳	۳/۹۴	۵/۳۹	۴/۶۵	۵/۸۵	۵/۷۳	۱۳/۷۱	۵/۶۳	۴/۹۵	سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
۷/۴۶	۶/۹۲	۵/۷۳	۵/۹۸	۵/۳۳	۵/۳۹	-۱/۷۵	۵/۶۲	۵/۷۲	وزارت راه و شهرسازی
۵/۸۱	۴/۶۵	۵/۰۵	۴/۷۲	۵/۶۴	۵/۴۳	۷/۸۸	۵/۳۳	۴/۹۴	شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران
۵/۴۷	۵/۵۱	۵/۳۹	۵/۷۱	۴/۹۶	۵/۰۴	-۳/۶۱	۵/۲۱	۵/۴۱	سازمان آب و فاضلاب (وزارت نیرو)
۴/۷۱	۵/۴۵	۵/۱۵	۵/۳۶	۵/۱۰	۵/۴۶	-۵/۶۲	۵/۱۰	۵/۴۱	شرکت توانیر (وزارت نیرو)
۴/۴۸	۴/۱۳	۴/۷۰	۴/۲۹	۵/۵۷	۵/۹۵	۱/۴۵	۵/۰۹	۵/۰۲	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
۵/۴۸	۵/۵۳	۴/۹۸	۵/۵۴	۵/۰۶	۵/۰۹	-۴/۸۸	۵/۰۴	۵/۳۰	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۵/۰۷	۳/۶۴	۴/۷۳	۵/۳۰	۵/۰۴	۵/۲۱	-۳/۶۹	۴/۹۶	۵/۱۶	وزارت آموزش و پرورش
۴/۷۱	۲/۰۰	۴/۵۶	۴/۲۹	۵/۱۵	۵/۴۴	۰/۲۴	۴/۹۱	۴/۹۰	وزارت امور خارجه
۵/۲۸	۴/۳۳	۴/۷۸	۴/۳۲	۴/۹۱	۴/۵۱	۱۰/۵۲	۴/۸۸	۴/۴۱	سازمان‌های بیمه‌ای دولتی
۳/۵۲	۳/۱۷	۴/۶۱	۴/۷۵	۵/۱۱	۵/۰۹	-۰/۶۶	۴/۸۳	۴/۸۶	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۴/۸۱	۴/۵۳	۴/۹۳	۴/۳۱	۴/۴۰	۴/۲۳	۹/۸۹	۴/۷۲	۴/۲۹	شرکت ملی گاز ایران
۴/۹۰	۵/۲۷	۴/۶۲	۴/۵۴	۴/۴۷	۴/۳۱	۲/۴۴	۴/۵۵	۴/۴۴	بانک‌های دولتی
۳/۸۸	۱/۰۰	۴/۵۲	۴/۳۱	۴/۶۲	۵/۲۹	-۵/۳۷	۴/۵۴	۴/۷۹	سازمان انرژی اتمی
۴/۲۶	۴/۵۰	۴/۴۵	۴/۱۹	۴/۳۶	۴/۰۸	۵/۸۷	۴/۳۹	۴/۱۴	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
۳/۰۷	۳/۵۵	۴/۲۴	۴/۰۷	۴/۳۲	۴/۰۸	۴/۳۳	۴/۲۳	۴/۰۵	سازمان ثبت احوال کشور
۲/۴۶	۴/۱۱	۳/۷۹	۴/۳۴	۴/۶۲	۴/۷۱	-۷/۱۳	۴/۲۰	۴/۵۲	وزارت علوه، تحقیقات و فناوری
۴/۱۸	۴/۳۲	۴/۱۶	۳/۶۰	۴/۰۶	۳/۶۴	۱۲/۵۳	۴/۱۰	۳/۶۴	بانک‌های خصوصی
۳/۷۲	۳/۶۶	۳/۸۲	۳/۵۶	۴/۰۹	۳/۴۹	۱۲/۰۹	۳/۹۶	۳/۵۳	سازمان‌های بیمه‌ای خصوصی

## شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی برحسب میزان ارتباط با فعالان اقتصادی

جدول ۹: شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی بر حسب میزان ارتباط با فعالان اقتصادی

درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	درصد ارتباط با فعالان اقتصادی			شاخص ارزیابی سال ۱۴۰۰	دستگاه اجرایی
	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۹۸		
۸/۸۶	۸۶	۷۹	۸۲	۵/۰۲	سازمان امور مالیاتی کشور
-۱/۶۱	۷۸	۸۰	۸۴	۴/۵۵	بانک‌های دولتی
۶/۸۹	۷۱	۶۶	۷۴	۴/۸۱	وزارت صنعت، معدن و تجارت
-۱۵/۹۶	۶۱	۷۲	۷۴	۵/۳۱	سازمان تامین اجتماعی
۵۶/۴۳	۵۳	۳۴	۶۰	۵/۱۸	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۴/۶۷	۴۹	۴۷	۴۵	۴/۱۰	بانک‌های خصوصی
۹۴/۱۷	۴۹	۲۵	۴۰	۴/۸۸	سازمان‌های بیمه‌ای دولتی
۱۰/۹۲	۴۶	۴۱	۴۶	۴/۸۴	گمرک جمهوری اسلامی ایران
۱۱/۵۸	۴۱	۳۷	۴۵	۵/۱۰	شرکت توانیر(وزارت نیرو)
۱۹/۱۷	۳۸	۳۲	۴۲	۵/۰۴	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۴۶/۶۰	۳۷	۲۵	۴۲	۵/۰۲	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
-۲/۵۵	۳۶	۳۷	۴۹	۴/۴۸	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۱۷/۵۳	۳۴	۲۹	۳۷	۶/۱۴	شهرداری‌ها
۱۹/۲۰	۳۳	۲۸	۳۰	۳/۹۶	سازمان‌های بیمه‌ای خصوصی
۲۵/۹۱	۳۲	۲۶	۳۳	۴/۵۹	سازمان ملی استاندارد ایران
۳۹/۹۵	۳۲	۲۳	۳۱	۴/۷۲	شرکت ملی گاز ایران
۸/۰۶	۳۱	۲۸	۳۱	۶/۲۷	بانک مرکزی جمهوری اسلامی
۸/۰۵	۳۰	۲۸	۳۶	۵/۸۱	قوه قضاییه (دادسرا و دادگاه‌ها)
۳۰/۷۴	۲۸	۲۱	۳۰	۶/۸۵	مجلس شورای اسلامی
۵۹/۹۱	۲۸	۱۷	۲۳	۵/۶۵	سازمان تعزیرات حکومتی
۲۰/۳۸	۲۷	۲۳	۳۴	۵/۰۵	وزارت جهاد کشاورزی
۲۴/۲۶	۲۵	۲۰	۲۹	۵/۱۷	سازمان حفاظت محیط زیست
۲۴/۸۵	۲۵	۲۰	۲۸	۵/۲۱	سازمان آب و فاضلاب (وزارت نیرو)

\* مثبت بودن درصد تغییرات به معنای بدتر شدن وضعیت نسبت به سال گذشته است.



جدول ۱۰: شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی بر حسب میزان ارتباط با فعالان اقتصادی

درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	درصد ارتباط با فعالان اقتصادی			شاخص ارزیابی سال ۱۴۰۰	دستگاه اجرایی
	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۹۸		
۱۳/۷۱	۲۴	۲۱	۳۳	۵/۱۸	وزارت کشور
۳۱/۲۵	۲۴	۱۸	۲۵	۴/۲۳	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
-۰/۶۰	۱۷	۱۷	۲۱	۵/۳۳	شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران
۱۵/۴۹	۱۶	۱۴	۱۸	۴/۸۳	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۲۲/۹۰	۱۴	۱۱	۱۶	۵/۶۲	وزارت راه و شهرسازی
۸۵/۷۱	۱۳	۷	۱۳	۴/۳۹	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
۳۲/۸۱	۱۳	۱۰	۱۱	۵/۰۹	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
۱۳/۶۵	۱۲	۱۱	۱۴	۴/۲۳	سازمان ثبت احوال کشور
۳۸/۶۱	۱۲	۹	۱۴	۴/۲۰	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۶۳/۸۳	۱۱	۷	۱۳	۵/۳۹	سازمان برنامه و بودجه
۳۹/۵۹	۱۰	۷	۱۲	۴/۹۶	وزارت آموزش و پرورش
۳۸/۳۹	۱۰	۷	۱۱	۵/۶۳	سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
۳۸/۲۹	۹	۶	۹	۴/۹۱	وزارت امور خارجه
۵۸/۸۶	۸	۵	۱۰	۴/۴۸	وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۶۵/۸۹	۷	۴	۸	۴/۸۶	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۹۵/۰۰	۷	۴	۶	۵/۶۳	مرکز آمار ایران
۲۱/۳۹	۷	۶	۷	۴/۲۵	سازمان بهزیستی کل کشور
۷۲/۷۵	۵	۳	۳	۴/۵۴	سازمان انرژی اتمی

\* : مثبت بودن درصد تغییرات به معنای بدتر شدن وضعیت نسبت به سال گذشته است

با توجه به اینکه میزان ارتباط دستگاه‌های اجرایی با فعالان اقتصادی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است لذا تقسیم‌بندی دیگری برای ارائه شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی بر اساس میزان ارتباط کاری فعالان اقتصادی و مراجعه آنان به دستگاه‌های اجرایی صورت پذیرفت که در قالب جداول ۹ و ۱۰ یعنی دو گروه اصلی (بیش از ۲۵٪ مراجعه) و فرعی (کمتر از ۲۵٪ مراجعه) ارائه شده است.

### شاخص ارزیابی عملکرد نهادهای غیردولتی

جدول ۱۱: شاخص ارزیابی عملکرد نهادهای غیر دولتی مرتبط با محیط کسب‌وکار

درصد تغییرات شاخص نسبت به سال گذشته *	میانگین کل سال ۱۴۰۰		میانگین کل سال ۹۹		شفافیت و اطلاع رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات		نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع		کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان		سهولت در فرآیندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات		اتاق
	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	
۷/۰۲	۳/۶۶	۳/۴۲	۳/۷۵	۳/۵۲	۳/۴۷	۳/۱۴	۳/۷۰	۳/۴۷	۳/۷۲	۳/۵۶	بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران		
۱/۳۶	۴/۲۴	۴/۱۸	۴/۳۲	۴/۳۸	۴/۱۲	۳/۹۷	۴/۲۸	۴/۱۸	۴/۲۴	۴/۱۹	اصناف کشور		
-۱/۰۲	۴/۱۲	۴/۱۶	۴/۱۷	۴/۳۹	۴/۰۲	۳/۹۴	۴/۲۱	۴/۱۸	۴/۰۷	۴/۱۴	تعاون ایران		

\* مثبت بودن درصد تغییرات به معنای بدتر شدن وضعیت نسبت به سال گذشته است

### نمودار ۵ - شاخص ارزیابی عملکرد نهادهای غیردولتی



جدول ۱۲: شاخص ارزیابی عملکرد نهادهای غیر دولتی بر حسب میزان ارتباط با فعالان اقتصادی

درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	درصد ارتباط با فعالان اقتصادی			شاخص ارزیابی سال ۱۴۰۰	دستگاه اجرایی
	سال ۱۴۰۰	سال ۹۹	سال ۹۸		
۰/۰۰	۶۳	۶۳	۶۸	۳/۶۶	بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران
۲۳/۳۳	۳۷	۳۰	۳۸	۴/۲۴	اصناف کشور
۷۷/۷۸	۱۶	۹	۱۵	۴/۱۲	تعاون ایران

\* مثبت بودن درصد تغییرات به معنای بدتر شدن وضعیت نسبت به سال گذشته است

بر اساس یافته‌های طرح در سال ۱۴۰۰، اتاق‌های ۱- بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران، ۲- تعاون ایران و ۳- اصناف کشور به ترتیب بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب کرده‌اند. همچنین میانگین کمتر از ۴ در اتاق بازرگانی بیانگر آنست که نسبت به سایر دستگاه‌های اجرایی از جایگاه بهتری برخوردار است.

جدول ۱۳: شاخص بخشی ارزیابی عملکرد نهادهای غیر دولتی مرتبط با محیط کسب‌وکار

کشاورزی	صنعت		خدمات		کل		اتاق					
	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۹۹	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۹۹	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۹۹						
۱۷/۹۸	۳/۸۵	۳/۲۶	۷/۵۹	۳/۶۸	۳/۴۲	۵/۷۳	۳/۶۳	۳/۴۴	۷/۰۲	۳/۶۶	۳/۴۲	بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران
-۳/۹۴	۴/۲۸	۴/۴۵	-۲/۵۵	۴/۱۶	۴/۲۷	۳/۱۵	۴/۲۶	۴/۱۳	۱/۳۶	۴/۲۴	۴/۱۸	اصناف کشور
-۲۱/۸۸	۳/۶۶	۴/۶۹	-۱/۱۴	۳/۹۷	۴/۰۲	۵/۲۳	۴/۳۷	۴/۱۶	-۱/۰۲	۴/۱۲	۴/۱۶	تعاون ایران