



طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی  
کشور مرتبط با محیط کسب‌وکار

۱۳۹۹

دوره سوم

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

تابستان ۱۴۰۰



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
۱۴	.....	شاخص بخشی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی
۱۵	.....	شاخص استانی عملکرد دستگاه‌های اجرایی
۱۸	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی اصلی (الف)
۲۰	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی فرعی (ب)
۲۱	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (الف) و بخش‌های عمده اقتصادی
۲۲	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های فرعی و بخش‌های عمده اقتصادی
۲۳	.....	شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی بر حسب میزان ارتباط با فعالان اقتصادی
۲۵	.....	شاخص ارزیابی عملکرد نهادهای غیردولتی



## 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 ۱۹ دوره اجرای موفق طرح پایش ملی محیط کسب‌وکار، مصمم گردید تا برای سومین 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 سومین دوره از اجرای این طرح که به مدت ۲۵ روز در تیر و مرداد ماه ۱۴۰۰ اجرا شد، عملکرد ۴۴ سازمان و نهاد ملی و استانی در سال ۱۳۹۹ و در قالب دوگروه عمده (دستگاه‌های اصلی و فرعی مرتبط با محیط کسب‌وکار) توسط ۲۰۰۰ فعال اقتصادی منتخب از زیر مجموعه سه اتفاق بازرگانی، اصناف و تعاون مورد ارزیابی قرار گرفت.

گزارش حاضر، سومین 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. لازم به ذکر است که اجرای این طرح همزمان با شیوع ویروس کرونا در کشور بوده که این موضوع در مدت و زمان اجرای طرح و میزان پاسخگویی مؤثر بوده است.



## چکیده

طبق نتایج طرح ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی مرتبط با محیط کسب و کار در سال ۱۳۹۹، شاخص ملی عدد ۴,۶۶ (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 ۱۳۹۹ نسبت به سال قبل (۴,۴۷) است.

در سال ۱۳۹۹ فعالان اقتصادی مشارکت کننده در این طرح، از سه دستگاه اصلی (بر اساس صدور مجوزهای کسب و کار در فهرست ۱۸ دستگاه اعلام شده توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی): ۱- سازمان بهزیستی کل کشور، ۲- سازمان ملی استاندارد ایران و ۳- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی بیشترین میزان رضایت و از سه دستگاه اصلی: ۱- بانک مرکزی ۲- شهرداری‌ها و ۳- سازمان تامین اجتماعی کمترین میزان رضایت را نسبت به سایر دستگاه‌ها اعلام نموده‌اند. بر اساس یافته‌های این طرح در سال ۱۳۹۹ دستگاه‌های اجرایی در سه استان: ۱- مرکزی، ۲- ایلام و ۳- مازندران به ترتیب بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نموده‌اند و در مقابل دستگاه‌های اجرایی در سه استان: ۱- تهران، ۲- خوزستان و ۳- کرمانشاه کمترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را به خود اختصاص داده‌اند.

بر اساس نتایج طرح در سال ۱۳۹۹ میزان رضایت فعالان اقتصادی در بخش کشاورزی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در مقایسه با رضایت فعالان اقتصادی در بخش‌های خدمات و صنعت، بهتر ارزیابی شده است. در بین اعضای اتاق‌های سه‌گانه نیز، اعضای اتاق بازرگانی، اتاق تعاون و اتاق اصناف به ترتیب بیشترین میزان رضایت از عملکرد دستگاه‌های اجرایی را اعلام نموده‌اند. همچنین در بین ۴۴ دستگاه اجرایی، سازمان و نهاد مورد پرسش (اصلی و فرعی) در این طرح در سال ۱۳۹۹، سه دستگاه اجرایی: ۱- سازمان انرژی اتمی (فرعی)، ۲- مرکز آمار ایران (فرعی) و ۳- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی (اصلی) به ترتیب دارای کمترین میزان ارتباط کاری با فعالان اقتصادی و سه دستگاه اجرایی: ۱- بانک‌های دولتی (فرعی)، ۲- سازمان امور مالیاتی (اصلی) و سازمان تامین اجتماعی (اصلی)، دارای بیشترین ارتباط کاری با فعالان اقتصادی شرکت‌کننده در این طرح بوده‌اند.

در ادامه گزارش، روش‌شناسی انجام طرح، جداول و نمودارهای آماری به همراه تحلیل نتایج به طور مبسوط شرح داده شده است.

## بخش اول: روش شناسی گزارش

مطابق با ماده ۴ قانون بهبود مستمر محیط کسب‌وکار، اتاق‌ها موظف هستند به منظور اطلاع سیاست‌گذاران از وضعیت محیط کسب‌وکار در کشور، شاخص‌های ملی محیط کسب‌وکار 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 و پایش اصل ۴۴ اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران علاوه بر ۱۹ دوره اجرای طرح پایش ملی محیط کسب‌وکار 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 کسب‌وکار نمود تا علاوه بر رصد وضعیت مؤلفه‌های مؤثر بر فضای کسب‌وکار، میزان رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی برای بهبود محیط کسب‌وکار 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 که 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 کسب‌وکار 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 ۱۳۹۹ دستگاه‌های اجرایی (سطح استانی) ابلاغی توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور و ۳- شاخص‌های بهبود کسب‌وکار 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 برآن 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 که رویکرد اصلی در سومین اجرای این طرح بر مختصر بودن 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 ۱۳۹۹ 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

**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 کسب‌وکار 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 ۱۳۹۹ است.

### ■ زمان آمارگیری

آمارگیری در تیر و مرداد ۱۴۰۰ 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،  $CV$  ضریب تغییرات است که برابر با ۱ در نظر گرفته شده است.  $r$ ، خطای نسبی است که کمتر از ۱ درصد در نظر گرفته شده است.  $N_r$  نرخ ریزش فعالان اقتصادی

نمونه که برابر با ۰/۴ در نظر گرفته شده است. Deff اثر طرح است که برابر با ۱/۷ در نظر گرفته شود.

پس از محاسبه اندازه نمونه در سطح ملی، تعداد نمونه موثر 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. با در نظر گرفتن نرخ ریزش و تعیین نمونه جایگزین، نزدیک به ۶۰۰۰ نمونه در این طرح انتخاب شدند.

جدول ۱ - تعداد واحدهای نمونه به تفکیک استان			
تعداد واحد نمونه	استان	تعداد واحد نمونه	استان
۵۶	سیستان و بلوچستان	۱۳۸	آذربایجان شرقی
۱۹۹	فارس	۸۸	آذربایجان غربی
۷۳	قزوین	۴۴	اردبیل
۴۶	قم	۲۳۲	اصفهان
۵۹	کردستان	۱۴۲	البرز
۱۲۴	کرمان	۳۶	ایلام
۶۷	کرمانشاه	۱۷۰	بوشهر
۴۸	کهگیلویه و بویراحمد	۸۵۰	تهران
۵۱	گلستان	۳۰	چهارمحال و بختیاری
۹۳	گیلان	۵۲	خراسان جنوبی
۶۶	لرستان	۲۲۸	خراسان رضوی
۱۴۴	مازندران	۵۸	خراسان شمالی
۸۶	مرکزی	۲۰۵	خوزستان
۸۲	هرمزگان	۴۸	زنجان
۵۷	همدان	۴۲	سمنان
۷۶	یزد		
جمع کل ۳۶۹۰			

### 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	۱۳۹۷	۱۳۹۸	۱۳۹۹	درصد تغییرات نسبت به سال ۱۳۹۸
میانگین کل	۵/۲۰	۴/۴۷	۴/۶۶	۴/۲۶

\* 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 - ۱۳۹۹، شاخص ملی عدد ۴/۶۶ (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 ۱۳۹۹ است. نتایج سال ۱۳۹۹ نشان می‌دهد که رضایت فعالان اقتصادی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در این سال نسبت به سال گذشته کمتر شده است.

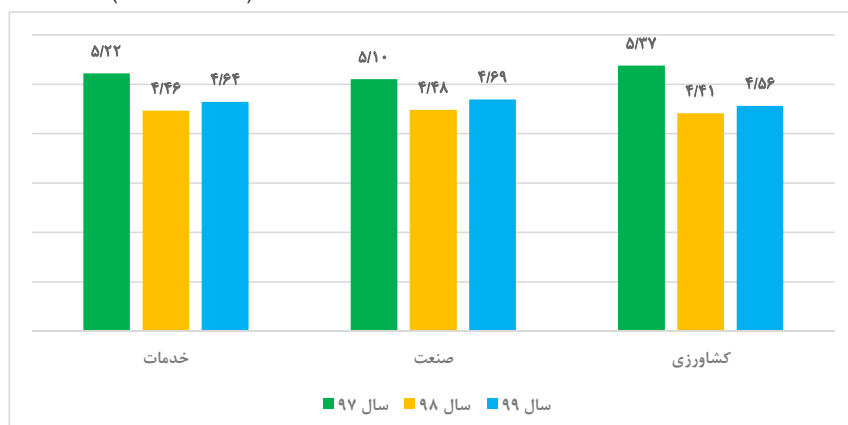
### شاخص بخشی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی و فرعی)

جدول ۳ - شاخص بخشی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی (اصلی و فرعی)				
بخش عمده اقتصادی	سال ۱۳۹۷	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۹	درصد تغییرات نسبت به سال ۱۳۹۸
خدمات	۵/۲۲	۴/۴۶	۴/۶۴	۴/۰۲
صنعت	۵/۱۰	۴/۴۸	۴/۶۹	۴/۷۷
کشاورزی	۵/۳۷	۴/۴۱	۴/۵۶	۳/۴۳

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

براساس نتایج طرح در سال ۱۳۹۹، میزان رضایت فعالان اقتصادی شاغل در بخش کشاورزی از عملکرد دستگاه‌های اجرایی در مقایسه با رضایت فعالان اقتصادی شاغل در بخش‌های خدمات و صنعت، بهتر ارزیابی شده است.

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



## شاخص استانی عملکرد دستگاه‌های اجرایی

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

شاخص تغییرات نسبت به سال ۹۰	میانگین سال ۹۹	میانگین سال ۹۸	میانگین سال ۹۷	شفافیت و اطلاع‌رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات		فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع		کیفیت رسیدگی به درخواست‌های قانونی مراجعان		سبورت در فرآیندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات		استان
				سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	
۸/۵۴	۴/۷۶	۴/۳۹	۵/۰۶	۴/۸۴	۴/۵۶	۴/۴۸	۳/۹۳	۴/۸۷	۴/۵۱	۴/۸۴	۴/۵۲	آذربایجان شرقی
۹/۰۱	۴/۴۲	۴/۰۶	۴/۷۲	۴/۶۰	۴/۲۶	۴/۲۲	۳/۷۵	۴/۵۶	۴/۲۱	۴/۳۶	۴/۰۳	آذربایجان غربی
۸/۵۲	۴/۸۱	۴/۴۳	۵/۲۰	۴/۹۷	۴/۶۴	۴/۶۴	۴/۱۱	۴/۹۰	۴/۵۷	۴/۷۳	۴/۳۹	اردبیل
۴/۶۲	۴/۸۷	۴/۶۶	۵/۳۵	۴/۹۹	۴/۸۳	۴/۵۷	۴/۲۷	۴/۹۹	۴/۷۷	۴/۹۴	۴/۷۷	اصفهان
۴/۵۲	۴/۶۴	۴/۴۴	۵/۳۵	۴/۸۳	۴/۵۷	۴/۳۳	۴/۱۴	۴/۶۳	۴/۵۷	۴/۷۲	۴/۴۶	البرز
-۸/۳۶	۴/۱۳	۴/۵۰	۵/۲۸	۴/۳۹	۴/۶۸	۳/۶۰	۴/۱۱	۴/۲۸	۴/۶۶	۴/۲۳	۴/۵۹	ایلام
-۴/۲۴	۴/۳۳	۴/۵۲	۵/۴۰	۴/۴۲	۴/۷۷	۳/۹۱	۴/۱۲	۴/۶۱	۴/۶۰	۴/۳۸	۴/۵۸	بوشهر
۱/۳۷	۵/۰۸	۵/۰۱	۵/۳۶	۵/۱۹	۵/۱۹	۴/۸۵	۴/۷۰	۵/۱۳	۵/۱۵	۵/۱۱	۵/۰۴	تهران
-۳/۹۱	۴/۳۸	۴/۵۵	۵/۳۸	۴/۳۶	۴/۸۵	۴/۱۲	۴/۲۷	۴/۵۶	۴/۶۲	۴/۴۸	۴/۴۷	چهارمحال و بختیاری
۱۴/۲۰	۴/۶۱	۴/۰۳	۵/۰۶	۴/۹۴	۴/۴۶	۴/۲۶	۳/۵۰	۴/۶۵	۴/۱۴	۴/۵۶	۴/۰۳	خراسان جنوبی
۸/۱۹	۴/۷۷	۴/۴۱	۵/۰۷	۴/۸۲	۴/۶۵	۴/۴۵	۴/۱۴	۴/۹۴	۴/۴۷	۴/۸۷	۴/۳۷	خراسان رضوی
-۵/۲۰	۴/۶۱	۴/۸۷	۵/۴۳	۴/۶۹	۵/۰۰	۴/۴۲	۴/۳۲	۴/۷۰	۴/۹۸	۴/۷۰	۵/۰۹	خراسان شمالی
۹/۳۰	۴/۹۳	۴/۵۱	۵/۳۵	۵/۰۹	۴/۶۸	۴/۶۷	۴/۲۸	۴/۹۵	۴/۶۱	۵/۰۰	۴/۴۷	خوزستان
-۱/۰۳	۴/۲۹	۴/۳۴	۴/۹۱	۴/۳۱	۴/۶۵	۴/۱۲	۳/۸۴	۴/۴۲	۴/۵۰	۴/۳۱	۴/۳۵	زنجان
۷/۶۵	۴/۷۱	۴/۳۸	۵/۱۷	۴/۸۴	۴/۵۸	۴/۳۸	۴/۰۱	۴/۷۸	۴/۵۳	۴/۷۵	۴/۴۰	سمنان
۴/۴۲	۴/۷۸	۴/۵۸	۵/۴۰	۴/۷۱	۴/۸۱	۴/۵۶	۴/۲۳	۴/۹۶	۴/۶۹	۴/۹۰	۴/۵۷	سیستان و بلوچستان
۶/۲۴	۴/۶۰	۴/۳۳	۴/۹۷	۴/۷۱	۴/۵۶	۴/۲۹	۳/۹۸	۴/۷۲	۴/۴۰	۴/۶۲	۴/۳۷	فارس
۰/۹۴	۴/۲۹	۴/۲۵	۵/۰۴	۴/۳۹	۴/۴۶	۳/۹۴	۳/۸۸	۴/۴۰	۴/۳۰	۴/۴۳	۴/۳۷	قزوین
۰/۱۳	۴/۴۳	۴/۴۳	۵/۱۳	۴/۵۳	۴/۵۳	۴/۱۴	۴/۰۱	۴/۴۸	۴/۶۲	۴/۵۸	۴/۵۴	قم
۱/۷۷	۴/۵۵	۴/۴۷	۵/۴۱	۴/۹۷	۴/۶۸	۴/۳۳	۴/۱۶	۴/۴۵	۴/۵۶	۴/۴۶	۴/۴۵	کردستان
-۱/۸۴	۴/۳۰	۴/۳۸	۵/۱۴	۴/۴۱	۴/۶۷	۳/۹۴	۳/۹۸	۴/۴۶	۴/۳۵	۴/۳۹	۴/۳۴	کرمان
۷/۰۲	۴/۹۱	۴/۵۹	۵/۵۱	۵/۲۱	۴/۷۸	۴/۶۲	۴/۱۴	۵/۰۲	۴/۶۸	۴/۷۹	۴/۷۰	کرمانشاه
۱/۱۹	۴/۴۵	۴/۳۹	۵/۲۹	۴/۵۶	۴/۶۷	۴/۲۸	۴/۲۷	۴/۵۲	۴/۴۱	۴/۴۴	۴/۲۴	کهگیلویه و بویراحمد
۲/۱۰	۴/۵۶	۴/۴۷	۵/۱۴	۴/۸۲	۴/۷۷	۴/۳۶	۴/۰۸	۴/۵۹	۴/۵۵	۴/۴۶	۴/۴۵	گلستان
۷/۴۳	۴/۶۷	۴/۳۴	۴/۶۵	۴/۹۵	۴/۵۹	۴/۳۶	۴/۰۵	۴/۶۶	۴/۳۵	۴/۶۷	۴/۳۶	گیلان
۱/۳۸	۴/۷۰	۴/۶۴	۵/۸۱	۴/۸۳	۴/۹۳	۴/۳۶	۴/۳۸	۴/۸۷	۴/۶۸	۴/۷۷	۴/۵۷	لرستان
-۰/۹۹	۴/۲۷	۴/۳۲	۴/۹۷	۴/۳۵	۴/۴۳	۳/۹۷	۴/۰۴	۴/۳۶	۴/۳۷	۴/۳۵	۴/۳۸	مازندران
-۷/۰۴	۴/۰۵	۴/۳۶	۵/۲۲	۴/۱۱	۴/۵۲	۳/۷۴	۴/۰۹	۴/۲۲	۴/۴۴	۴/۱۳	۴/۴۴	مرکزی
۰/۳۵	۴/۴۶	۴/۴۴	۵/۱۷	۴/۶۲	۴/۷۳	۴/۱۶	۴/۰۶	۴/۵۵	۴/۴۸	۴/۴۸	۴/۵۲	هرمزگان
-۰/۱۶	۴/۴۵	۴/۴۶	۵/۲۸	۴/۵۱	۴/۸۰	۴/۲۴	۴/۰۵	۴/۵۵	۴/۵۱	۴/۵۰	۴/۵۱	همدان
۱۱/۸۷	۴/۷۵	۴/۲۵	۵/۰۲	۴/۸۲	۴/۵۴	۴/۴۷	۳/۹۸	۵/۰۰	۴/۳۰	۴/۷۲	۴/۱۵	یزد
۴/۲۶	۴/۶۶	۴/۴۷	۵/۲۰	۴/۷۹	۴/۶۹	۴/۳۸	۴/۱۲	۴/۷۵	۴/۵۶	۴/۷۰	۴/۴۹	کل کشور

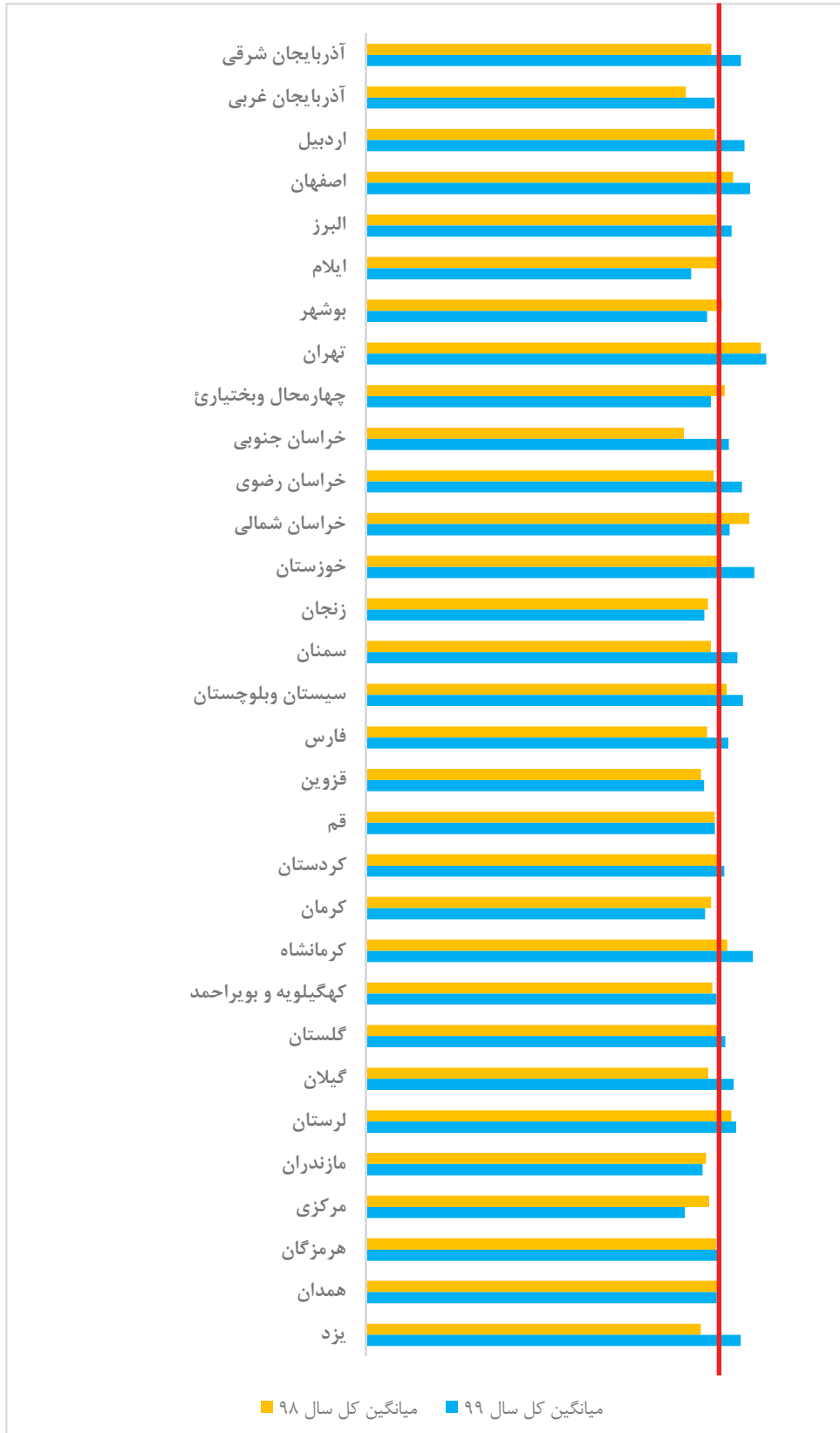


بر اساس یافته‌های این طرح در سال ۱۳۹۹ دستگاه‌های اجرایی در سه استان: ۱-مرکزی، ۲-ایلام و ۳-مازندران به ترتیب بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نموده اند و در مقابل دستگاه‌های اجرایی در سه استان: ۱-تهران، ۲-خوزستان و ۳-کرمانشاه کمترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را به خود اختصاص داده اند. که این نتایج در جدول شماره ۴ قابل مشاهده است.



## نمودار ۲ - شاخص استانی ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی

میانگین کل = ۴/۶۶



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

میانگین کل سال ۹۹	میانگین کل سال ۹۸	شاخص شفافیت و اطلاع رسانی 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 فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات		دستگاه اجرایی
		سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	
۷/۰۹	۶/۷۳	۷/۱۷	۶/۸۶	۶/۹۲	۶/۴۳	۷/۱۴	۶/۸۱	۷/۱۲	۶/۷۷	بانک مرکزی جمهوری اسلامی
۶/۵۴	۶/۰۴	۶/۶۸	۶/۲۲	۶/۲۱	۵/۷۷	۶/۶۶	۶/۱۰	۶/۶۱	۶/۰۵	شهرداری‌ها
۵/۲۰	۴/۹۷	۵/۳۹	۵/۲۸	۵/۰۶	۴/۷۷	۵/۲۳	۵/۰۲	۵/۱۲	۴/۸۳	سازمان تامین اجتماعی
۵/۱۰	۴/۷۱	۵/۳۹	۵/۱۰	۴/۶۴	۴/۱۴	۵/۲۶	۴/۸۴	۵/۱۴	۴/۷۷	وزارت جهاد کشاورزی
۵/۰۹	۴/۶۷	۵/۲۸	۴/۹۸	۴/۷۵	۴/۰۱	۵/۱۷	۴/۷۹	۵/۱۸	۴/۹۰	سازمان برنامه و بودجه
۵/۰۲	۴/۶۵	۵/۱۳	۴/۹۶	۴/۸۰	۴/۳۴	۵/۱۵	۴/۷۱	۴/۹۷	۴/۶۰	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۴/۹۹	۴/۴۹	۵/۱۸	۴/۶۹	۴/۸۵	۴/۲۶	۴/۹۸	۴/۵۴	۴/۹۴	۴/۴۴	گمرک جمهوری اسلامی ایران
۴/۹۷	۴/۳۲	۵/۱۰	۴/۵۶	۴/۶۹	۳/۸۶	۵/۱۲	۴/۴۳	۴/۹۹	۴/۴۳	سازمان حفاظت محیط زیست
۴/۸۹	۴/۷۳	۵/۲۶	۵/۲۰	۴/۳۷	۴/۰۴	۵/۰۳	۴/۸۹	۴/۹۰	۴/۷۸	وزارت کشور
۴/۸۷	۴/۳۷	۵/۱۱	۴/۶۴	۴/۴۶	۳/۹۳	۴/۹۵	۴/۴۶	۴/۹۶	۴/۴۶	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۴/۸۶	۴/۷۷	۴/۹۴	۵/۱۲	۴/۵۴	۴/۳۳	۵/۰۴	۴/۸۴	۴/۹۴	۴/۷۹	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۴/۷۱	۴/۳۶	۴/۹۱	۴/۵۸	۴/۵۲	۴/۱۵	۴/۷۳	۴/۳۴	۴/۷۰	۴/۳۶	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۴/۷۱	۴/۷۴	۴/۷۸	۵/۰۱	۴/۴۹	۴/۳۵	۴/۸۴	۴/۹۰	۴/۷۰	۴/۶۹	سازمان امور مالیاتی کشور
۴/۵۸	۴/۳۱	۴/۷۵	۴/۵۰	۴/۵۱	۴/۳۲	۴/۵۷	۴/۲۴	۴/۴۹	۴/۱۸	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
۴/۵۳	۴/۰۵	۴/۷۴	۴/۲۵	۴/۳۳	۳/۷۹	۴/۶۸	۴/۱۰	۴/۴۳	۴/۰۷	وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۴/۴۷	۴/۱۷	۴/۶۸	۴/۱۸	۴/۱۴	۴/۰۸	۴/۵۴	۴/۲۰	۴/۳۷	۴/۲۳	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۴/۴۰	۴/۰۶	۴/۵۶	۴/۲۴	۴/۲۰	۳/۷۵	۴/۴۶	۴/۱۲	۴/۴۱	۴/۱۴	سازمان ملی استاندارد ایران
۴/۲۹	۳/۷۰	۴/۴۷	۳/۸۱	۴/۱۴	۳/۵۹	۴/۲۶	۳/۸۵	۴/۳۱	۳/۵۶	سازمان بهزیستی کل کشور

بر اساس یافته‌های طرح در سال ۱۳۹۹ در جدول ۵ از بین دستگاه‌های اجرایی اصلی گروه (الف)، سه دستگاه اجرایی ۱- بانک مرکزی جمهوری اسلامی، ۲- شهرداری‌ها و ۳- سازمان تامین اجتماعی نتوانسته‌اند رضایت فعالان اقتصادی را نسبت به سایر سازمان‌ها بیشتر جلب کنند و در مقابل سه دستگاه اجرایی: ۱- سازمان بهزیستی کل کشور، ۲- سازمان ملی استاندارد ایران و ۳- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی توانسته‌اند تا بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را جلب نمایند.

همچنین بر اساس نتایج حاصل از اجرای طرح در سال ۱۳۹۹ (جدول ۶) از بین دستگاه‌های اجرایی فرعی (گروه ب)، ۱- مجلس شورای اسلامی (نمایندگان استان‌ها)، ۲- قوه قضاییه (دادگاه‌ها و دادرها) و ۳- وزارت راه و شهرسازی کمترین میزان رضایت و در مقابل سه دستگاه اجرایی ۱- بیمه خصوصی، ۲- بانک‌های خصوصی و ۳- سازمان ثبت احوال کشور، بیشترین میزان رضایت فعالان اقتصادی را به خود اختصاص داده‌اند.

لازم به ذکر است به غیر از دو دستگاه اجرایی سازمان امور مالیاتی و مجلس شورای اسلامی، شاخص ارزیابی تمامی دستگاه‌های اجرایی نسبت به سال قبل بدتر شده است.

## شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی فرعی (ب)

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

میانگین سال ۱۳۹۹	میانگین سال ۱۳۹۸	شفافیت و اطلاع رسانی در زمینه نحوه ارائه خدمات		نحوه رفتار با فعالان اقتصادی و تکریم ارباب رجوع		کیفیت رسیدگی به مراجعان		سهولت و سرعت در ارائه خدمات		دستگاه اجرایی
		سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	
۶/۳۳	۶/۶۳	۶/۵۳	۶/۹۱	۶/۰۷	۶/۱۵	۶/۴۳	۶/۷۷	۶/۲۸	۶/۶۵	مجلس شورای اسلامی
۵/۹۰	۵/۸۸	۵/۹۴	۵/۸۳	۵/۷۹	۵/۹۲	۶/۰۰	۵/۹۳	۵/۸۷	۵/۸۴	قوه قضاییه (دادگاه‌ها و دادرسیها)
۵/۷۲	۵/۲۲	۵/۹۶	۵/۳۶	۵/۳۵	۴/۸۸	۵/۷۹	۵/۳۵	۵/۸۰	۵/۳۱	وزارت راه و شهرسازی
۵/۵۱	۵/۳۴	۵/۶۷	۵/۶۶	۵/۴۰	۵/۲۴	۵/۵۵	۵/۲۷	۵/۳۸	۵/۱۲	سازمان تعزیرات حکومتی
۵/۴۱	۵/۱۶	۵/۵۱	۴۹/۵	۵/۱۹	۴/۸۱	۵/۵۰	۵/۱۹	۵/۴۴	۵/۱۳	سازمان آب و فاضلاب (وزارت نیرو)
۵/۴۱	۴/۷۴	۵/۵۴	۴/۹۶	۵/۰۸	۴/۴۹	۵/۵۴	۴/۸۶	۵/۴۴	۴/۶۷	شرکت توانیر (وزارت نیرو)
۵/۳۰	۴/۶۶	۵/۴۱	۴/۸۴	۴/۹۶	۴/۳۴	۵/۴۳	۴/۷۷	۵/۳۷	۴/۶۷	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۵/۱۶	۴/۲۴	۵/۲۳	۴/۴۰	۴/۹۱	۴/۰۲	۵/۲۷	۴/۲۸	۵/۱۳	۴/۲۷	وزارت آموزش و پرورش
۵/۱۴	۵/۰۹	۵/۲۲	۵/۲۶	۵/۰۳	۴/۷۴	۵/۲۳	۴/۹۶	۵/۱۶	۵/۰۸	مرکز آمار ایران
۵/۰۲	۴/۶۳	۵/۱۲	۴/۶۷	۴/۶۶	۴/۲۵	۵/۰۹	۴/۸۸	۵/۰۸	۴/۷۶	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
۴/۹۵	۴/۰۵	۵/۰۶	۴/۲۷	۴/۶۷	۳/۸۰	۵/۱۴	۴/۱۷	۴/۹۹	۴/۰۱	سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
۴/۹۴	۴/۸۶	۵/۰۹	۵/۱۰	۴/۶۵	۴/۵۳	۵/۰۵	۴/۹۲	۴/۹۶	۴/۹۰	شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران
۴/۹۰	۴/۵۵	۵/۲۱	۴/۸۳	۴/۶۸	۴/۱۶	۴/۹۲	۴/۶۴	۴/۸۱	۴/۵۴	وزارت امور خارجه
۴/۸۶	۴/۴۰	۴/۹۹	۴/۵۴	۴/۶۷	۴/۱۴	۴/۹۱	۴/۴۹	۴/۸۷	۴/۴۶	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۴/۷۹	۳/۶۹	۴/۹۶	۳/۸۳	۴/۷۳	۳/۶۱	۴/۶۹	۳/۶۵	۴/۷۹	۳/۷۹	سازمان انرژی اتمی
۴/۵۲	۴/۲۶	۴/۶۷	۴/۳۷	۴/۳۵	۴/۰۶	۴/۶۱	۴/۳۴	۴/۴۲	۴/۲۶	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۴/۴۴	۴/۳۹	۴/۵۷	۴/۵۷	۴/۱۴	۴/۰۰	۴/۵۶	۴/۵۵	۴/۴۹	۴/۴۷	بانک‌های دولتی
۴/۴۱	۴/۲۴	۴/۵۶	۴/۴۴	۴/۲۴	۴/۰۱	۴/۴۳	۴/۲۸	۴/۳۶	۴/۲۴	سازمان‌های بیمه‌ای دولتی
۴/۲۹	۴/۱۰	۴/۴۵	۴/۲۶	۴/۱۳	۳/۹۶	۴/۳۴	۴/۱۱	۴/۲۲	۴/۰۵	شرکت ملی گاز ایران
۴/۱۴	۴/۰۸	۴/۲۹	۴/۴۴	۳/۹۳	۳/۷۷	۴/۱۰	۴/۰۶	۴/۲۰	۴/۰۴	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
۴/۰۵	۳/۷۶	۴/۱۳	۴/۰۰	۳/۹۰	۳/۵۱	۴/۰۵	۳/۷۵	۴/۱۲	۳/۶۹	سازمان ثبت احوال کشور
۳/۶۴	۳/۶۱	۳/۷۳	۸۴/۳	۳/۴۴	۳/۲۶	۳/۷۳	۳/۶۸	۳/۶۷	۳/۶۷	بانک‌های خصوصی
۳/۵۳	۳/۴۴	۳/۶۴	۳/۶۸	۳/۲۹	۳/۱۴	۳/۶۲	۳/۵۲	۳/۵۶	۳/۴۳	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
درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	
-۳/۱۳	۶/۳۴	۶/۵۴	۷/۶۲	۷/۳۳	۶/۸۱	۳/۳۷	۶/۹۰	۶/۶۷	۵/۳۶	۷/۰۹	۶/۷۳	بانک مرکزی جمهوری اسلامی
۸/۷۶	۵/۸۷	۵/۴۰	۱۲/۲۶	۶/۵۳	۵/۸۱	۵/۸۰	۶/۵۹	۶/۲۳	۸/۳۱	۶/۵۴	۶/۰۴	شهرداری‌ها
۱۷/۰۲	۵/۱۳	۴/۳۹	۱/۷۳	۵/۲۴	۵/۱۵	۵/۹۷	۵/۱۸	۴/۸۸	۴/۷۴	۵/۲۰	۴/۹۷	سازمان تامین اجتماعی
-۰/۴۷	۴/۲۹	۴/۳۱	۱۵/۱۳	۵/۲۹	۴/۶۰	۵/۸۲	۵/۲۱	۴/۹۳	۸/۴۰	۵/۱۰	۴/۷۱	وزارت جهاد کشاورزی
-۵/۵۳	۴/۵۶	۴/۸۳	۴/۴۳	۴/۶۰	۴/۴۱	۱۴/۱۴	۵/۵۶	۴/۸۷	۸/۹۱	۵/۰۹	۴/۶۷	سازمان برنامه و بودجه
۸/۱۶	۴/۶۶	۴/۳۱	۵/۱۰	۵/۰۴	۴/۷۹	۱۰/۶۸	۵/۰۷	۴/۵۸	۷/۹۱	۵/۰۲	۴/۶۵	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
-۰/۱۵	۴/۱۳	۴/۱۳	۱۱/۸۴	۴/۹۵	۴/۴۳	۱۰/۸۶	۵/۰۸	۴/۵۸	۱۱/۲۲	۴/۹۹	۴/۴۹	گمرک جمهوری اسلامی ایران
-۷/۹۵	۳/۸۰	۴/۱۳	۱۳/۶۵	۵/۰۹	۴/۴۸	۲۱/۶۷	۴/۹۷	۴/۰۸	۱۵/۱۸	۴/۹۷	۴/۳۲	سازمان حفاظت محیط زیست
-۱۲/۵۳	۳/۹۳	۴/۴۹	۶/۳۷	۴/۷۰	۴/۴۲	۵/۳۴	۵/۴۱	۵/۱۴	۳/۳۹	۴/۸۹	۴/۷۳	وزارت کشور
-۱/۷۹	۴/۴۶	۴/۵۴	۱۴/۴۰	۴/۷۲	۴/۱۳	۱۰/۴۳	۵/۰۵	۴/۵۷	۱۱/۴۷	۴/۸۷	۴/۳۷	وزارت صنعت، معدن و تجارت
-۵/۴۲	۴/۳۰	۴/۵۵	۲/۷۷	۴/۷۷	۴/۶۴	۲/۰۱	۴/۹۹	۴/۸۹	۱/۹۵	۴/۸۶	۴/۷۷	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۱۷/۱۶	۴/۵۷	۳/۹۰	۷/۳۸	۴/۷۱	۴/۳۸	۷/۲۲	۴/۷۳	۴/۴۱	۸/۰۲	۴/۷۱	۴/۳۶	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
-۲/۶۳	۴/۰۹	۴/۲۰	-۱/۴۸	۴/۷۱	۴/۷۸	-۰/۶۱	۴/۷۴	۴/۷۷	-۰/۶۷	۴/۷۱	۴/۷۴	سازمان امور مالیاتی کشور
۳/۶۶	۳/۵۳	۳/۴۰	۱/۶۰	۴/۳۲	۴/۲۵	۹/۵۶	۴/۹۲	۴/۴۹	۶/۳۱	۴/۵۸	۴/۳۱	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
۲۴/۰۲	۳/۶۰	۲/۹۰	۲۰/۶۷	۵/۱۲	۴/۲۴	۲/۸۲	۴/۲۹	۴/۱۷	۱۱/۸۵	۴/۵۳	۴/۰۵	وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
-۴۱/۹۴	۲/۰۰	۳/۴۴	-۱۱/۸۹	۳/۵۳	۴/۰۱	۱۲/۶۹	۴/۹۱	۴/۳۶	۷/۲۶	۴/۴۷	۴/۱۷	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۹/۴۰	۴/۰۵	۳/۷۱	۱۲/۱۴	۴/۲۸	۳/۸۲	۳/۸۱	۴/۶۲	۴/۴۵	۸/۳۴	۴/۴۰	۴/۰۶	سازمان ملی استاندارد ایران
۴۱/۴۶	۳/۶۳	۲/۵۶	-۰/۸۶	۴/۰۳	۴/۰۶	۲۵/۹۵	۴/۵۷	۳/۶۳	۱۶/۰۰	۴/۲۹	۳/۷۰	سازمان بهزیستی کل کشور

\*: 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**

دستگاه اجرایی	کل		خدمات		صنعت		کشاورزی	
	سال ۹۹	سال ۹۸	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته	سال ۹۹	سال ۹۸	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته	سال ۹۹	سال ۹۸
مجلس شورای اسلامی	۶/۶۳	۶/۶۳	۰	۶/۶۳	۶/۶۳	۰	۶/۶۳	۶/۶۳
قوه قضاییه (دادگاه‌ها و دادسراها)	۵/۸۸	۵/۹۰	۰/۳۱	۶/۱۴	۶/۱۱	-۰/۴۹	۴/۲۸	۴/۹۷
وزارت راه و شهرسازی	۵/۲۲	۵/۷۲	۹/۴۹	۵/۱۴	۵/۳۹	۴/۸۱	۵/۱۱	۶/۹۲
سازمان تعزیرات حکومتی	۵/۳۴	۵/۵۱	۳/۲۴	۵/۳۰	۵/۵۵	۴/۷۱	۴/۷۵	۳/۳۵
سازمان آب و فاضلاب (وزارت نیرو)	۵/۱۶	۵/۴۱	۴/۸۰	۵/۱۰	۵/۰۴	-۱/۲۰	۵/۲۹	۵/۵۱
شرکت توانیر (وزارت نیرو)	۴/۷۴	۵/۴۱	۱۳/۹۶	۴/۷۵	۵/۴۶	۱۵/۱۴	۴/۵۱	۵/۴۵
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۴/۶۶	۵/۳۰	۱۳/۶۷	۴/۵۳	۵/۰۹	۱۲/۲۶	۴/۲۳	۵/۵۳
وزارت آموزش و پرورش	۴/۲۴	۵/۱۶	۲۱/۶۱	۴/۲۶	۵/۲۱	۲۲/۲۶	۴/۰۲	۳/۶۴
مرکز آمار ایران	۵/۰۹	۵/۱۴	۰/۹۵	۴/۸۰	۶/۳۹	۳۳/۱۹	۵/۹۴	۸/۱۳
معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری	۴/۶۳	۵/۰۲	۸/۴۲	۵/۲۲	۵/۹۵	۱۳/۹۰	۳/۹۴	۴/۱۳
سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران	۴/۰۵	۴/۹۵	۲۲/۲۸	۴/۳۳	۵/۷۳	۳۲/۵۰	۴/۷۷	۳/۹۴
شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران	۴/۸۶	۴/۹۴	۱/۶۶	۵/۳۴	۵/۴۳	۱/۷۲	۴/۲۶	۴/۶۵
وزارت امور خارجه	۴/۵۵	۴/۹۰	۷/۷۱	۴/۴۲	۵/۴۴	۲۳/۱۱	۴/۲۹	۲/۰۰
وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۴/۴۰	۴/۸۶	۱۰/۴۷	۴/۴۸	۵/۰۹	۱۳/۵۵	۳/۷۳	۳/۱۷
سازمان انرژی اتمی	۳/۶۹	۴/۷۹	۲۹/۷۶	۳/۶۳	۵/۲۹	۴۵/۸۲	۴/۳۱	۱/۰۰
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۴/۲۶	۴/۵۲	۶/۰۸	۴/۵۷	۴/۷۱	۲/۹۱	۴/۳۴	۴/۱۱
بانک‌های دولتی	۴/۳۹	۴/۴۴	۱/۱۴	۴/۳۸	۴/۳۱	-۱/۶۹	۴/۳۷	۵/۲۷
سازمان‌های بیمه‌ای دولتی	۴/۲۴	۴/۴۱	۳/۹۶	۴/۱۲	۴/۵۱	۹/۵۶	۴/۳۲	۴/۳۳
شرکت ملی گاز ایران	۴/۱۰	۴/۲۹	۴/۷۲	۴/۲۱	۴/۲۳	۰/۴۵	۴/۰۲	۴/۵۳
سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور	۴/۰۸	۴/۱۴	۱/۵۱	۳/۷۲	۴/۰۸	۹/۸۲	۴/۱۹	۴/۵۰
سازمان ثبت احوال کشور	۳/۷۶	۴/۰۵	۷/۸۹	۳/۷۶	۴/۰۸	۸/۴۹	۴/۰۷	۳/۵۵
بانک‌های خصوصی	۳/۶۱	۳/۶۴	۰/۷۸	۳/۵۳	۳/۶۴	۳/۰۹	۳/۶۰	۴/۳۲
سازمان‌های بیمه‌ای خصوصی	۳/۴۴	۳/۵۳	۲/۵۹	۳/۲۹	۳/۴۹	۶/۰۲	۳/۵۶	۳/۶۶

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

جدول ۹: شاخص ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی برحسب بیشترین میزان ارتباط با فعالان اقتصادی

درصد ارتباط با فعالان اقتصادی سال ۱۳۹۹	درصد تغییرات نسبت به سال * ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	دستگاه اجرایی
۸۰%	۱/۱۴	۴/۴۴	۴/۳۹	۵/۳۸	بانک‌های دولتی
۷۹%	-۰/۶۷	۴/۷۱	۴/۷۴	۵/۸۵	سازمان امور مالیاتی کشور
۷۲%	۴/۷۴	۵/۲۰	۴/۹۷	۵/۴۴	سازمان تامین اجتماعی
۶۶%	۱۱/۴۷	۴/۸۷	۴/۳۷	۵/۰۴	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۴۷%	۰/۷۸	۳/۶۴	۳/۶۱	۵/۱۱	بانک‌های خصوصی
۴۱%	۱۱/۲۲	۴/۹۹	۴/۴۹	۵/۱۸	گمرک جمهوری اسلامی ایران
۳۷%	۸/۰۲	۴/۷۱	۴/۳۶	۴/۵۴	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۳۷%	۱۳/۹۶	۵/۴۱	۴/۷۴	۴/۶۶	شرکت توانیر(وزارت نیرو)
۳۴%	۱/۹۵	۴/۸۶	۴/۷۷	۶/۰۶	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۳۲%	۱۳/۶۷	۵/۳۰	۴/۶۶	۴/۷۳	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۲۹%	۸/۳۱	۶/۵۴	۶/۰۴	۶/۱۱	شهرداری‌ها
۲۸%	۵/۳۶	۷/۰۹	۶/۷۳	۶/۴۶	بانک مرکزی جمهوری اسلامی
۲۸%	۲/۵۹	۳/۵۳	۳/۴۴	۴/۶۸	سازمان‌های بیمه‌ای خصوصی
۲۸%	۰/۳۱	۵/۹۰	۵/۸۸	۶/۱۲	قوه قضاییه (دادگاه‌ها و دادرسی‌ها)
۲۶%	۸/۳۴	۴/۴۰	۴/۰۶	۴/۵۹	سازمان ملی استاندارد ایران
۲۵%	۷/۹۱	۵/۰۲	۴/۶۵	۵/۱۸	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۲۵%	۳/۹۶	۴/۴۱	۴/۲۴	۵/۱۳	سازمان‌های بیمه‌ای دولتی

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

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

درصد ارتباط با فعالان اقتصادی سال ۱۳۹۹	درصد تغییرات نسبت به سال ۱۳۹۹*	سال ۱۳۹۹	سال ۱۳۹۸	سال ۱۳۹۷	دستگاه اجرایی
۲۳%	۸/۴۰	۵/۱۰	۴/۷۱	۵/۱۲	وزارت جهاد کشاورزی
۲۳%	۴/۷۲	۴/۲۹	۴/۱۰	۴/۲۹	شرکت ملی گاز ایران
۲۱%	-۴/۵۳	۶/۳۳	۶/۶۳	۶/۸۵	مجلس شورای اسلامی
۲۱%	۳/۳۹	۴/۸۹	۴/۷۳	۵/۱۸	وزارت کشور
۲۰%	۱۵/۱۸	۴/۹۷	۴/۳۲	۴/۹۷	سازمان حفاظت محیط زیست
۲۰%	۴/۸۰	۵/۴۱	۵/۱۶	۵/۰۵	سازمان آب و فاضلاب (وزارت نیرو)
۱۸%	۶/۳۱	۴/۵۸	۴/۳۱	۴/۳۵	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
۱۷%	۳/۲۴	۵/۵۱	۵/۳۴	۶/۰۱	سازمان تعزیرات حکومتی
۱۷%	۱/۶۶	۴/۹۴	۴/۸۶	۴/۹۸	شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی ایران
۱۴%	۱۰/۴۷	۴/۸۶	۴/۴۰	۴/۸۰	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۱۱%	۹/۴۹	۵/۷۲	۵/۲۲	۵/۷۶	وزارت راه و شهرسازی
۱۱%	۷/۸۹	۴/۰۵	۳/۷۶		سازمان ثبت احوال کشور
۱۰%	۸/۴۲	۵/۰۲	۴/۶۳		معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری
۹%	۶/۰۸	۴/۵۲	۴/۲۶	۴/۶۹	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۷%	۲۱/۶۱	۵/۱۶	۴/۲۴	۴/۹۱	وزارت آموزش و پرورش
۷%	۲۲/۲۸	۴/۹۵	۴/۰۵	۵/۴۱	سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
۷%	۱/۵۱	۴/۱۴	۴/۰۸	۴/۵۸	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
۷%	۸/۹۱	۵/۰۹	۴/۶۷	۵/۹۸	سازمان برنامه و بودجه
۶%	۷/۷۱	۴/۹۰	۴/۵۵		وزارت امور خارجه
۶%	۱۶/۰۰	۴/۲۹	۳/۷۰	۴/۲۲	سازمان بهزیستی کل کشور
۵%	۱۱/۸۵	۴/۵۳	۴/۰۵	۴/۸۴	وزارت میراث فرهنگی، گردشگری و صنایع دستی
۴%	۷/۲۶	۴/۴۷	۴/۱۷	۵/۰۶	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۴%	۰/۹۵	۵/۱۴	۵/۰۹	۵/۵۰	مرکز آمار ایران
۳%	۲۹/۷۶	۴/۷۹	۳/۶۹		سازمان انرژی اتمی

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



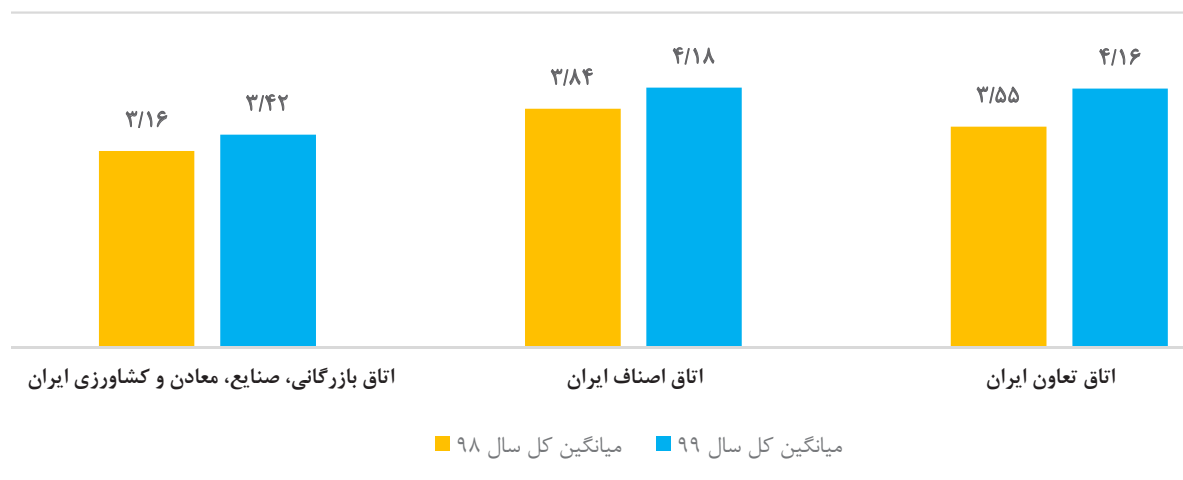
با توجه به اینکه میزان ارتباط دستگاه‌های اجرایی با فعالان اقتصادی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است لذا تقسیم‌بندی دیگری برای ارائه شاخص‌های ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی بر اساس میزان ارتباط کاری فعالان اقتصادی و مراجعه آنان به دستگاه‌های اجرایی صورت پذیرفت که در قالب جداول ۹ و ۱۰ یعنی دو گروه بیش از ۲۵٪ مراجعه و 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 سال ۱۳۹۹	میانگین سال ۱۳۹۸	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 فرایندهای اداری و سرعت در ارائه خدمات		اتاق
			سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	سال ۹۹	سال ۹۸	
۸/۴۰	۳/۴۲	۳/۱۶	۳/۵۲	۳/۳۵	۳/۱۴	۲/۸۰	۳/۴۷	۳/۲۳	۳/۵۶	۳/۲۵	بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران
۸/۹۱	۴/۱۸	۳/۸۴	۴/۳۸	۴/۰۵	۳/۹۷	۳/۵۷	۴/۱۸	۳/۹۱	۴/۱۹	۳/۸۲	اصناف کشور
۱۷/۱۴	۴/۱۶	۳/۵۵	۴/۳۹	۳/۷۸	۳/۹۴	۳/۲۹	۴/۱۸	۳/۶۴	۴/۱۴	۳/۵۰	تعاون ایران

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

### نمودار ۳ - 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			اتاق
	۱۳۹۹	۱۳۹۸	۱۳۹۷	
-۷/۳۵	۶۳	۶۸	۷۴	بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران
-۲۱/۰۵	۳۰	۳۸	۵۶	اصناف کشور
-۴۰/۰۰	۹	۱۵	۴۴	تعاون ایران

بر اساس یافته‌های طرح در سال ۱۳۹۹، 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.

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	سال ۹۸	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۹۹	سال ۹۸	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۹۹	سال ۹۸	درصد تغییرات نسبت به سال گذشته*	سال ۹۹	سال ۹۸	
۰/۷۲	۳/۲۶	۳/۲۴	۸/۹۷	۳/۴۲	۳/۱۴	۸/۶۷	۳/۴۴	۳/۱۶	۸/۴۰	۳/۴۲	۳/۱۶	بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی ایران
۲/۴۵	۴/۴۵	۴/۳۵	۸/۷۹	۴/۲۷	۳/۹۳	۹/۷۴	۴/۱۳	۳/۷۷	۸/۹۱	۴/۱۸	۳/۸۴	اصناف کشور
۳۶/۱۰	۴/۶۹	۳/۴۵	۸/۱۳	۴/۰۲	۳/۷۲	۱۹/۷۳	۴/۱۶	۳/۴۷	۱۷/۱۴	۴/۱۶	۳/۵۵	تعاون ایران