

۵ هزینه‌یابی و بهای تمام‌شده خدمات

۵,۱ مقدمه

هزینه‌یابی به مفهوم محاسبه بهای تمام شده خروجی‌ها است و دومین عنصر اصلی در نظام بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد می‌باشد. به عبارت دیگر فرآیند تعیین بهای تمام شده کالا یا خدمات را هزینه‌یابی می‌گویند.

سیستم‌های هزینه‌یابی جایگزینی برای سیستم مالی دستگاه اجرایی نیستند، بلکه با برقراری ارتباط میان اطلاعات مالی و عملیاتی منجر به افزایش کارایی و بهبود تصمیم‌گیری خواهند شد.

روش‌های مختلفی برای محاسبه بهای تمام شده خدمات وجود دارد. اما نکته حائز اهمیت این است که از بین روش‌های مختلف هزینه‌یابی، روشی مد نظر است که بتواند به نیازمندی‌های اطلاعاتی نظام بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد پاسخ دهد. اهم این نیازمندی‌ها به قرار زیر می‌باشد:

۱. تسهیم دقیق‌تر هزینه‌های سربار (هزینه فعالیت‌های جمعی و پشتیبانی) بویژه در دستگاه‌هایی که سهم هزینه‌های سربار نسبت به هزینه‌های مستقیم تولید خدمات فردی بیشتر و تعدد خدمات و فعالیت‌ها بالا است.

۲. امکان محاسبه بهای تمام شده برای هر واحد از خدمات و فعالیت‌ها در سال مالی گذشته و نیز پیش‌بینی بهای تمام شده هر واحد از خدمات و فعالیت‌ها برای سال آینده (سال بودجه)، با توجه به محدودیت‌های بودجه‌ای و ظرفیت‌های بلا استفاده دستگاه‌های اجرایی فراهم شود.

۳. کمک به مدیریت هزینه‌ها و کاهش بهای تمام شده واحد فعالیت‌ها و خدمات دستگاه‌های اجرایی

هدف از تدوین این دستورالعمل، ارائه روشی برای جمع‌آوری حداقل اطلاعات پایه و انجام فرآیند هزینه‌یابی (محاسبه قیمت تمام شده) فعالیت‌ها به منظور تحقق اهداف فوق‌الذکر و استقرار نظام بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد برای سال ۱۴۰۴ می‌باشد.

به منظور تحقق این هدف، دستگاه‌های اجرایی موظفند اطلاعات قابل اتکاء و دقیق از مراحل هزینه‌یابی که از "سامانه حسابداری بهای تمام‌شده خدمات فردی دولتی" استخراج می‌گردد را در قالب فرم‌های ذیربط تهیه و براساس آن "بهای تمام شده واقعی" فعالیت‌ها را محاسبه نمایند. بدیهی است این اطلاعات در زمان بررسی کارشناسی اعتبار درخواستی دستگاه‌های اجرایی در لایحه بودجه ۱۴۰۵، توسط کارشناسان سازمان بررسی و تأیید می‌گردد.

۵,۲ مراحل هزینه‌یابی برنامه‌ها و خروجی‌ها در دستگاه‌های اجرایی

۱. تشکیل کارگروه بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد در دستگاه سیاست‌گذار

در جهت استقرار بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد و پرداخت مبتنی بر عملکرد کارکنان، کارگروهی با مسئولیت بالاترین مقام دستگاه سیاست‌گذار یا مقام مجاز از طرف وی در دستگاه‌های سیاست‌گذار تشکیل می‌شود. وظایف این کارگروه به شرح زیر است:

- (۱) تدوین و تصویب برنامه راهبردی سه‌ساله غلطان در راستای تکالیف قانونی و اسناد بالادستی به ویژه برنامه هفتم برای دستگاه سیاستگذار و ارائه به سازمان
- (۲) تصویب برنامه اجرایی پیشنهادی دستگاه اجرایی در راستای اجرای مفاد بند (۱) برای درج در لوایح بودجه سنواتی
- (۳) تدوین، بازنگری و پیشنهاد شاخص‌های عملکرد برنامه‌های اجرایی به سازمان
- (۴) تعیین واحدهای مجری در دستگاه‌های اجرایی و ارائه به سازمان
- (۵) تعیین خروجی‌ها (محصولات و خدمات) و دستاوردهای مورد انتظار واحدهای مجری بر اساس مأموریت‌های مصرح در قوانین تاسیس دستگاه اجرایی و مقررات ذی‌ربط و تکالیف مندرج در قوانین بالادستی و انتساب خروجی‌های موضوع بند (۴) به واحدهای مجری
- (۶) تعیین شاخص‌های عملکرد اعم از خروجی‌ها و دستاوردهای مورد انتظار و ایجاد زیرساخت فناوریانه مناسب برای سنجش برخط عملکرد
- (۷) پایش و گزارشگری شاخص‌های عملکرد برنامه‌های اجرایی اعم از خروجی‌ها و دستاوردهای مورد انتظار در چارچوب ابلاغی کارگروه
- (۸) استقرار سازوکارهای هزینه‌یابی و بهای تمام‌شده خدمات واحد مجری در دستگاه اجرایی با تأیید کمیته‌ی ذی‌ربط
- (۹) تصویب و استقرار مدل نظام مدیریت عملکرد برنامه اجرایی در دستگاه اجرایی
- (۱۰) تصویب و نظارت بر استقرار مدل نظام مدیریت عملکرد واحدهای مجری

۲. تعریف و تدقیق مستمر برنامه و خروجی‌های دستگاه اجرایی

دستگاه اجرایی می‌بایست خروجی‌های حاصل از وظایف، مأموریت‌ها، الزامات قانونی و اهداف تعیین شده‌ی خود را به صورت دقیق شناسایی نماید. فهرست خروجی‌ها با مشارکت دستگاه، توسط سازمان برنامه و بودجه نهایی خواهد شد. خروجی‌های شناسایی شده، طبق ویژگی تمامی خروجی‌ها، سنجه‌پذیر هستند تا دستگاه بتواند بر اساس آن‌ها گزارشات عملکردی تهیه، تدوین کرده و به مقامات مسئول ارائه یا برای عموم منتشر کند.

برنامه‌ها و فعالیت‌های مرتبط با تولید خروجی‌ها نیز شناسایی شده و پس از تأیید سازمان برنامه و بودجه کشور، در انعقاد تفاهم‌نامه‌های عملکردی دستگاه اجرایی با مراکز فعالیت و موافقت‌نامه متبادله بین دستگاه اجرایی و سازمان برنامه و بودجه کشور، ملاک عمل قرار خواهند گرفت.

۳. احصاء خروجی (محصولات) قابل ارائه در مراکز فعالیت دستگاه اجرایی

پس از تعریف و تدقیق برنامه و خروجی‌های آن در دستگاه اجرایی، می‌بایست کار مشابهی برای هر یک از مراکز فعالیت (اصلی و پشتیبانی) انجام پذیرد. به این ترتیب که برای هر مرکز فعالیت، خروجی‌ها (محصولات) که به عنوان خدمات/محصولات آن مرکز فعالیت نامگذاری می‌شود، احصاء و سپس برای هر خدمت/محصول، فعالیت‌هایی که منجر به تولید آن خدمت می‌شوند به عنوان «زیرفعالیت» مشخص گردند. زیرفعالیت‌ها می‌بایست کمیت‌پذیر باشند.

در فرم شماره (۱) این دستورالعمل، می‌بایست خدمات/محصولات و زیرفعالیت‌های هر مرکز فعالیت، سنجه‌های عملکردی آن‌ها، این که زیرفعالیت از نوع فعالیت‌های اصلی سازمان است یا فعالیت‌های پشتیبانی، اولویت و میزان اهمیت زیرفعالیت در مقایسه با بقیه زیرفعالیت‌ها مشخص گردد. در ستون آخر این فرم نیز اگر زیرفعالیت از نوع پشتیبانی بود باید برای آن، یک محرک تعیین شود که مبنای تسهیم هزینه‌های به دست آمده از این زیرفعالیت به زیرفعالیت‌های اصلی خواهد بود. به عنوان مثال، برای خدمت «آموزش»، می‌توان زیرفعالیت‌های «برگزاری دوره‌های آموزشی» و «ارزیابی دوره‌های آموزشی» را در نظر گرفت که سنجه‌های آن‌ها به ترتیب «نفر ساعت» و «تعداد دوره» خواهد بود، هر دو زیرفعالیت از نوع پشتیبانی بوده و محرک آن‌ها «تعداد کارکنان» می‌باشد؛ یعنی، هزینه‌های انجام شده برای این زیرفعالیت‌ها بر اساس «تعداد کارکنان» موجود در مراکز فعالیت اصلی، بین این مراکز تسهیم خواهد شد.

بدیهی است خروجی و زیرفعالیت‌های تعریف شده برای مراکز فعالیت اصلی دستگاه، می‌بایست با توجه به برنامه‌ها و خروجی‌های دستگاه اجرایی تعریف شوند تا بتوان در مرحله آخر به بهای تمام شده برنامه‌ها و فعالیت‌ها دست یافت.

فرم شماره (۱): احصاء خروجی (محصول) قابل ارائه در مراکز هزینه اصلی و پشتیبانی دستگاه

اجرایی

عنوان مرکز فعالیت	عنوان خروجی (محصول)	سنجه خروجی	عنوان زیرفعالیت	سنجه زیرفعالیت	نوع زیرفعالیت (پشتیبانی/ اصلی)	محرک هزینه زیرفعالیت	اولویت زیرفعالیت
	خروجی ۱		زیرفعالیت ۱-۱				
			زیرفعالیت ۱-۲				
			زیرفعالیت ۱-۳				
	خروجی ۲		زیرفعالیت ۲-۱				
			زیرفعالیت ۲-۲				
	خروجی ۳		زیرفعالیت ۳-۱				
			زیرفعالیت ۳-۲				

* این فرم به تعداد مرکز فعالیت (اصلی و پشتیبانی) در دستگاه اجرایی تکمیل می‌گردد.

۴. تعیین زمان مشارکت کارکنان در انجام زیر فعالیت‌ها

دستگاه اجرایی موظف است برای تسهیم زمان مشارکت کارکنان در انجام زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت، از استانداردهای حسابداری بخش عمومی و مدل‌های استاندارد کارسنجی و زمان‌سنجی استفاده نماید.

به این ترتیب که برای هر یک از کارکنان شاغل در هر مرکز فعالیت، مشخص گردد فرد مورد نظر از ۱۰۰ درصد زمان خود، چه درصدی را در زیرفعالیت‌های مختلف، صرف می‌کند. بدین منظور می‌بایست فرم شماره (۲) در هر مرکز فعالیت تکمیل شود. بدیهی است جمع هر ستون می‌بایست عدد ۱۰۰ باشد. تقسیم ستون آخر این فرم (جمع سطری) بر عدد ۱۰۰ * تعداد زیرفعالیت، بیانگر سهم زمانی هر زیرفعالیت از کل زیرفعالیت‌ها خواهد بود.

فرم شماره (۲): تسهیم زمان مشارکت کارکنان در انجام زیر فعالیت‌ها

خدمت/محصول	زیر فعالیت	نفر اول (%)	نفر دوم (%)	نفر سوم (%)	... (%)	... (%)	جمع
جمع		۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	

لازم به ذکر است فرم شماره (۲) برای انتساب هزینه‌های پرسنلی دستگاه اجرایی است و از سال آن به سازمان لازم نمی‌باشد.

۵. انتساب هزینه‌ها

هزینه‌های انجام شده در دستگاه‌های اجرایی را می‌توان به دو بخش کلی هزینه‌های پرسنلی^۶ و هزینه‌های غیرپرسنلی تقسیم نمود. برای انتساب این نوع هزینه‌ها به خدمات و زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت، در هر بخش، باید به روش زیر عمل نمود:

۵-۱- انتساب هزینه‌های پرسنلی:

برای انتساب این هزینه‌ها به زیرفعالیت‌های مختلف، از نتایج حاصل از فرم (۲) استفاده می‌شود. بدین صورت که هزینه‌های پرسنلی انجام شده برای هر فرد در یک مرکز فعالیت، بر اساس درصد زمانی مشارکت فرد، به زیرفعالیت‌های مختلف تسهیم می‌شود. به عنوان مثال، اگر فردی ۴۰ درصد از وقت خود را صرف یک زیرفعالیت و ۶۰ درصد آن را صرف

۱ - هزینه پرسنلی به معنای ناخالص پرداختی به کارکنان با هر نوع رابطه استخدامی است و اطلاعات آن از سیستم حقوق و دستمزد دستگاه‌های اجرایی قابل استخراج می‌باشد.

زیرفعالیتی دیگر نماید، ۴۰ درصد از حقوق و دستمزد وی به زیرفعالیت اول و ۶۰ درصد آن به زیرفعالیت دوم اختصاص می‌یابد.

به این ترتیب، سهم هر زیرفعالیت (به صورت ارزش) از حقوق و دستمزد هر یک از کارکنان محاسبه می‌شود. هزینه‌های پرسنی پرداخت شده برای هر زیرفعالیت را می‌توان از جمع سطرهای این مقادیر بدست آورد. این اطلاعات در فرم شماره (۳) ثبت خواهد شد.

فرم شماره (۳): محاسبه هزینه‌های پرسنی زیرفعالیت‌های مختلف

خدمت/ محصول	زیر فعالیت	هزینه‌های پرسنی مربوط به زیرفعالیت
جمع		

۵-۲- انتساب هزینه‌های غیرپرسنی:

هزینه‌های غیرپرسنی را می‌توان به ۴ دسته کلی تقسیم نمود:

- (۱) هزینه‌هایی که عمومی بوده و غیر قابل ردیابی می‌باشند (مانند آب، برق و...).
- (۲) هزینه‌هایی که قابل ردیابی تا سطح مرکز فعالیت می‌باشند، یعنی می‌توان مرکز فعالیتی که برای آن هزینه شده است را مشخص نمود، ولی نمی‌توان گفت که این هزینه، در کدام زیرفعالیت آن مرکز فعالیت، صرف شده‌اند. (مثل هزینه مصرف سرمایه ثابت (استهلاک) که ممکن است در مورد برخی دارایی‌ها قابل تفکیک و تخصیص باشد)
- (۳) هزینه‌هایی که تا سطح خدمت/محصول، قابل ردیابی هستند. یعنی علاوه بر مشخص کردن مرکز فعالیتی که هزینه برای آن صورت گرفته است، می‌توان خدمت/محصول مربوط به آن هزینه را نیز مشخص نمود، ولی ارتباط یک به یک با زیرفعالیت مشخصی ندارند. (نمی‌توان مشخص نمود که مربوط به کدام زیرفعالیت می‌باشند)
- (۴) هزینه‌هایی که تا سطح زیرفعالیت قابل ردیابی هستند، یعنی علاوه بر مرکز فعالیت، می‌توان خدمت/محصول و زیرفعالیتی که هزینه برای آن شده است را نیز مشخص نمود.

سه نوع اول را هزینه‌های غیرمستقیم و هزینه‌های نوع چهارم را هزینه‌های مستقیم در نظر می‌گیریم. تمامی این هزینه‌ها می‌بایست به خدمات/محصولات و زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت منتسب شوند.

الف- در خصوص هزینه‌های نوع چهارم (هزینه‌های مستقیم)، تکلیف مشخص است و زیرفعالیت مربوط به آن هزینه مشخص شده است و مستقیماً به آن زیرفعالیت اختصاص می‌یابد.

ب- برای انتساب هزینه‌های نوع سوم (قابل ردیابی تا سطح خدمت) به این صورت عمل می‌شود که این هزینه‌ها فقط بین زیرفعالیت‌هایی که ذیل آن خدمت تعریف شده‌اند، تسهیم می‌شود. دستگاه اجرایی موظف است، برای تسهیم، از استانداردهای حسابداری بخش عمومی و مدل‌های استاندارد کارسنجی و زمان‌سنجی استفاده نماید.

مبنای تسهیم، تعداد کارکنان شاغل در هر زیرفعالیت می‌باشد که اطلاعات آن‌ها از فرم شماره (۲) قابل استخراج است.

ج- برای انتساب هزینه‌های نوع دوم (قابل ردیابی تا سطح مرکز فعالیت) به این صورت عمل می‌شود که این هزینه‌ها بین زیرفعالیت‌هایی که برای آن مرکز فعالیت تعریف شده‌اند، تسهیم می‌شود. مبنای تسهیم نیز تعداد کارکنان شاغل در هر زیرفعالیت می‌باشد که اطلاعات آن‌ها از فرم شماره (۲) قابل استخراج است.

د- برای انتساب و تسهیم هزینه‌های نوع اول (هزینه‌های عمومی و غیرقابل ردیابی) به زیرفعالیت‌های مختلف از محرک هزینه استفاده می‌شود. به این صورت که ابتدا برای تمامی اقلام هزینه، یک محرک هزینه تعریف می‌شود (مثلاً برای هزینه‌های آب: تعداد کارکنان، برای هزینه‌های گاز: متراژ فضای اداری، برای هزینه‌های برق: تعداد تجهیزات برقی و ...). سپس مقادیر کلی این محرک‌های هزینه در دستگاه اجرایی در فرم شماره (۴) و مقادیر این محرک‌ها در مراکز فعالیت مختلف، در فرم شماره (۵) وارد می‌شوند تا سهم هر مرکز فعالیت از این محرک‌های هزینه به دست آید.

فرم شماره (۴): مقادیر کمی محرک‌های اصلی هزینه در دستگاه اجرایی^۷

عناوین محرک‌ها	۱۴۰۲	۱۴۰۳	۱۴۰۴	۱۴۰۵
تعداد کارکنان (رسمی، پیمانی، قراردادی، رسمی کارگری و سرباز وظیفه ...)				
متراژ فضای اداری				
تعداد رایانه				

۱- این محرک‌ها برای اغلب دستگاه‌های اجرایی عمومیت دارد اما متناسب با ویژگی‌های خاص آن‌ها قابل افزایش

می‌باشد که لازم است توسط ایشان بررسی و پیشنهاد گردد.

				تعداد تجهیزات برقی شامل رایانه و لوازم جانبی و ...
				تعداد خطوط تلفن خروجی
				تعداد وسایل نقلیه
				تعداد اثاثه اداری
				تعداد مأموریت‌های خارج از شهر

حال برای انتساب و تسهیم این هزینه‌ها به زیرفعالیت‌های مختلف، به این صورت عمل خواهد شد: ابتدا مشخص می‌شود هزینه مورد نظر دارای چه محرک هزینه‌ای است و سپس با توجه به اطلاعات حاصل از فرم شماره (۵)، سهم هر مرکز فعالیت از هزینه مورد نظر به دست می‌آید. به عنوان مثال، اگر مرکز فعالیتی ۲۰ درصد از کل متراژ فضای اداری را به خود اختصاص داده است، پس ۲۰ درصد از هزینه گاز پرداختی به آن مرکز فعالیت اختصاص خواهد یافت.

فرم شماره (۵): کمیت محرک‌های هزینه در مراکز فعالیت (اصلی/پشتیبانی)

محرک هزینه ۲						محرک هزینه ۱						عنوان مرکز فعالیت (اصلی / پشتیبانی)
۱۴۰۴		۱۴۰۳		۱۴۰۲		۱۴۰۴		۱۴۰۳		۱۴۰۲		
سهم از کل	مقدار	سهم از کل	مقدار	سهم از کل	مقدار	سهم از کل	مقدار	سهم از کل	مقدار	سم از کل	مقدار	
												جمع

در نهایت، سهم هزینه‌های به دست آمده برای هر مرکز فعالیت، بین زیرفعالیت‌های آن مرکز فعالیت (بر اساس تعداد کارکنانی که در زیرفعالیت‌های مختلف آن مرکز مشغول می‌باشند)، تسهیم می‌شود.

۶. محاسبه بهای تمام شده خدمات و زیرفعالیت‌ها در مراکز فعالیت (اصلی و پشتیبانی)

با توجه به اطلاعات به دست آمده از بخش قبلی، می‌توان برای هر مرکز فعالیت اصلی و پشتیبانی، هزینه‌های پرسنلی و غیرپرسنلی (مستقیم و غیرمستقیم) مربوط به هر زیرفعالیت را استخراج و در فرم شماره (۶) قرار داد. بهای تمام شده هر زیرفعالیت (ستون آخر)، از جمع هزینه‌های مربوطه حاصل می‌شود.

فرم شماره (۶): محاسبه بهای تمام شده خدمات و زیرفعالیت‌ها در مراکز فعالیت (اصلی/پشتیبانی)

عنوان خدمت/محصول	عنوان زیرفعالیت	هزینه‌های پرسنلی	هزینه‌های غیر پرسنلی		بهای تمام شده
			مستقیم	غیرمستقیم	

۷. تسهیم هزینه‌های پشتیبانی به مراکز فعالیت اصلی

در این مرحله باید بهای تمام شده‌ی به دست آمده برای زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت پشتیبانی، به خدمات و زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت اصلی تسهیم شوند تا بهای تمام شده نهایی خدمات و زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت اصلی محاسبه شوند. برای تسهیم هزینه‌های زیرفعالیت‌های پشتیبانی، از محرک زیرفعالیت تعریف شده برای آن زیرفعالیت که در فرم شماره (۱) تعریف شده است استفاده می‌شود و در نهایت فرم شماره (۷) برای مراکز فعالیت اصلی تکمیل می‌شود.

فرم شماره (۷): محاسبه بهای تمام شده نهایی خدمات و زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت اصلی

عنوان خدمت/محصول	عنوان زیرفعالیت	حقوق و دستمزد کارکنان	هزینه‌های غیر پرسنلی		سهم از هزینه‌های مراکز فعالیت پشتیبانی	بهای تمام شده (با احتساب سهم از هزینه‌های مراکز فعالیت پشتیبانی)
			مستقیم	غیرمستقیم		

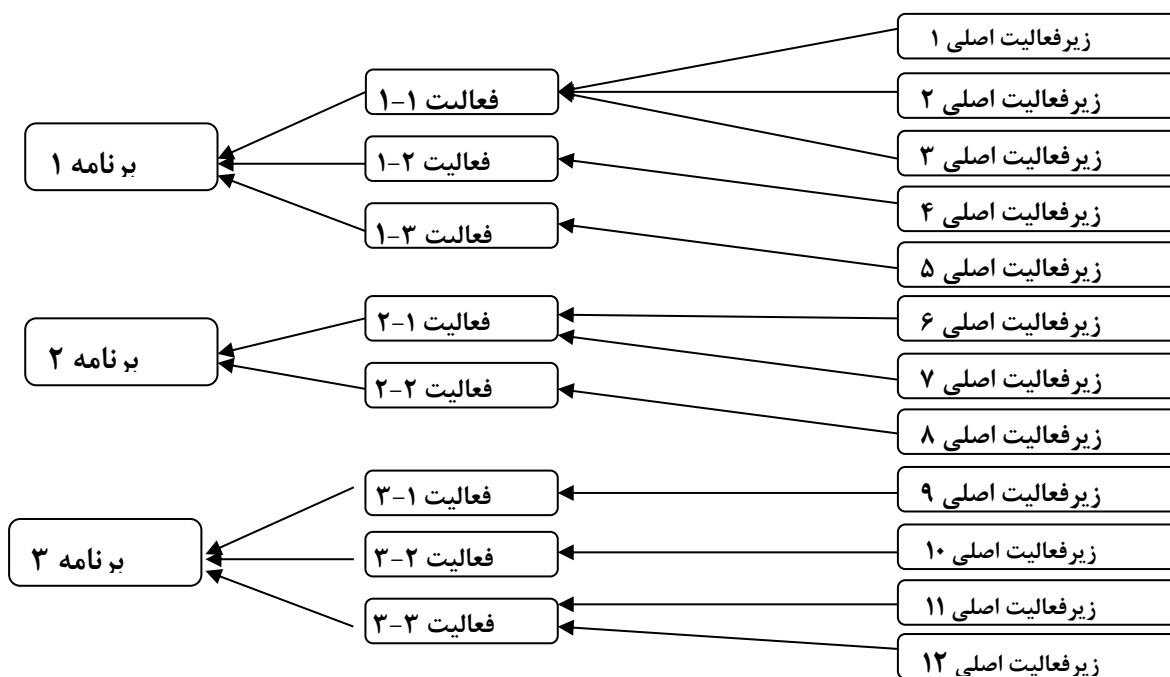
۸. محاسبه بهای تمام شده فعالیت‌ها و هزینه تمام شده برنامه‌های دستگاه اجرایی

همان‌طور که در بخش احصاء خدمات و زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت نیز اشاره گردید، خدمات و زیرفعالیت‌های تعریف شده برای مراکز فعالیت اصلی دستگاه، می‌بایست با توجه به برنامه‌ها و فعالیت‌های دستگاه اجرایی تعریف شوند تا تمام این برنامه‌ها و فعالیت‌ها را پوشش دهند و هر زیرفعالیت تعریف شده در هر مرکز فعالیت اصلی، حداقل به یکی از فعالیت‌های دستگاه قابل اتصال باشد. در نمودار (۱) ارتباط بین زیرفعالیت‌های اصلی با برنامه‌ها و فعالیت‌های دستگاه اجرایی نشان داده شده است.

با تجمیع قیمت تمام شده به دست آمده برای زیرفعالیت‌های مرتبط با یک فعالیت، می‌توان به قیمت تمام شده آن فعالیت دست یافت. حاصل جمع قیمت تمام شده کل فعالیت‌های ذیل برنامه‌ها بعلاوه "پرداخت‌های انتقالی" منجر به محاسبه هزینه تمام شده برنامه‌ها می‌باشد.

نمودار (۱): تعیین ارتباط بین برنامه‌ها و فعالیت‌های دستگاه اجرایی با زیرفعالیت‌های مراکز فعالیت

اصلی دستگاه



۹. سایر موارد

۱- دستگاه‌های اجرایی و مراکز فعالیت موظفند روش تسهیم، محرک‌های هزینه و محرک‌های زیرفعالیت‌های خود را در دوره‌های زمانی مختلف، ثابت نگه دارند تا امکان مقایسه بهای تمام شده فعالیت‌ها در دوره‌های زمانی متفاوت میسر گردد.

۲- مسئولیت اجرای این دستورالعمل با مسئولین دستگاه اجرایی است. دستگاه‌های اجرایی موظفند شرایط لازم برای اجرای این دستورالعمل را به هنگام تنظیم و اجرای بودجه‌های سالانه با همکاری و هماهنگی سازمان برنامه و بودجه کشور پیش‌بینی نمایند.

۶ تعاریف و مفاهیم

در این دستورالعمل، واژگان و مفاهیم به کار رفته دارای معانی زیر می‌باشند:

۱. برنامه هفتم:

قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران

۲. سازمان:

«سازمان» به سازمان برنامه و بودجه کشور اطلاق می‌گردد.

۳. دستگاه اجرایی:

به دستگاه‌های مذکور در بندهای «پ» و «ت» ذیل ماده (۱) قانون برنامه هفتم، «دستگاه اجرایی» گفته می‌شود.

۴. دستگاه سیاستگذار:

عبارت است از دستگاهی اجرایی که به استناد قوانین بالادستی، وظیفه سیاست‌گذاری در عرصه‌های بخشی و فرابخشی، تدوین برنامه‌های عملیاتی و همچنین هماهنگی و نظارت بر دستگاه‌های اجرایی تحت پوشش خود را عهده‌دار می‌باشد. این دستگاه، مسئولیت پاسخگویی به هیئت وزیران و ارائه پیشنهاد بودجه سالانه در حوزه تخصصی خود را بر عهده دارد و توافق‌نامه با سازمان برنامه و بودجه کشور به نام آن تنظیم و منعقد می‌شود.

۵. دستگاه اجرایی تابعه:

دستگاه اجرایی که مطابق قانون، مسئولیت اجرای برنامه‌های مصوب و مورد توافق میان سازمان و دستگاه سیاستگذار به آن محول شده است.

۶. مأموریت^۸:

مأموریت فلسفه وجودی دولت و سازمان‌های دولتی را بیان می‌کند. سازمان چرا وجود دارد؟ چه خدمات یا ارزش‌هایی ارائه می‌کند؟ ذی نفعان خدمات او چه کسانی هستند؟ به عنوان مثال، مأموریت دولت در بخش سلامت، ارتقای سطح سلامت آحاد جامعه از طریق ارائه خدمات پیشگیری، درمانی و آموزشی است.

^۸ Mission

۷. زنجیره اهداف^۹:

زنجیره اهداف نشان می‌دهد «چگونه و در چه مراحل می‌خواهیم مأموریت را محقق کنیم؟» همچنین سلسله مراتب اهداف یا مقاصدی را نشان می‌دهد که اغلب با اولویتهای راهبردی همسو هستند. این زنجیره، از اهداف کلی و سطح بالا به سمت اهداف جزئی‌تر حرکت می‌کند و افق زمانی مورد نظر برای تحقق نیز از بلندمدت در ابتدای زنجیره به کوتاه‌مدت در انتهای زنجیره کاهش می‌یابد. زنجیره اهداف شامل به ترتیب شامل هدف راهبردی (Strategic Goal)، هدف مشخص (Specific Objective) و هدف عملیاتی (Operational Goal) است.

۸. زنجیره نتایج^{۱۰}:

برای تحقق مأموریت و زنجیره اهداف، دولت اقدام به سازمان‌دهی و برنامه‌ریزی و تجهیز منابع می‌کند. مجموعه فعالیت‌های دولت در «زنجیره نتایج»، منجر به تحقق اهداف می‌شود. زنجیره نتایج شامل ورودی‌ها (Inputs)، فعالیت‌ها (Activities)، خروجی‌ها (Outputs)، دست‌آوردها (Outcomes) و آثار نهایی (Impacts) است.

۹. خروجی (Output):

محصول نهایی، اعم از کالا یا خدمت، که در پی اجرای یک یا چند فعالیت در دستگاه اجرایی تولید می‌گردد، اطلاق می‌شود و واجد مشخصات ذیل است:

- دارای قابلیت سنجش کمی و شمارش‌پذیر می‌باشد.
- به‌عنوان نتیجه مستقیم فعالیت‌ها یا طرح‌های اجرا شده در ساختار سازمانی دستگاه اجرایی شناخته می‌شود.
- تعریف آن مبتنی بر شرح وظایف و مأموریت‌های حاکمیتی دستگاه اجرایی، مطابق با قوانین و اسناد بالادستی، صورت می‌پذیرد.
- به‌ذی‌نفعان خارج از دستگاه اجرایی (اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی) تحویل می‌گردد.

۱۰. دست‌آورد (Outcome):

عبارت است از تغییرات قابل اندازه‌گیری در وضعیت، رفتار، توانمندی یا سطح بهره‌مندی گروه‌های هدف، که در نتیجه اجرای فعالیت‌ها و تولید خروجی‌های یک برنامه یا خدمت عمومی حاصل می‌گردد. به‌عنوان نمونه، می‌توان به میزان کاهش مرگ و میر کودکان زیر پنج سال اشاره نمود.

^۹ Goal Chain

^{۱۰} Result chain

۱۱. اثر (Impact):

به تغییرات کلان، بلندمدت و پایداری اطلاق می‌شود که به شکل مستقیم یا غیرمستقیم در سطوح جامعه، اقتصاد، محیط‌زیست یا نظام حکمرانی پدید می‌آید. این تغییرات، نتیجه انباشته‌ی اجرای برنامه‌ها، عرضه خدمات و دستاوردهای دولت محسوب می‌شود. برای مثال، افزایش امید به زندگی نمونه‌ای از این مفهوم است.

۱۲. کارایی:

هرچقدر دولت بتواند با منابع کمتر (پول، زمان، نیروی انسانی)، خدمات عمومی بیشتر و باکیفیت‌تری تولید کند، کارا تر عمل کرده است. شاخص‌های سنجش کارایی، نسبت بین نهاده‌ها (منابع) و ستانده‌ها (خروجی‌ها) را برای تولید محصولات (شامل خدمات و کالاها) دستگاه اجرایی مشخص می‌کند.

۱۳. اثربخشی:

اثربخشی، نسبت تحقق دست‌آوردها در ازای منابع مصرف‌شده است. لذا، تفاوت اثربخشی و کارایی در این است که در صورت کسر، به جای شاخص خروجی، شاخص دست‌آوردها قرار می‌گیرد.

۱۴. برنامه راهبردی سه‌ساله غلتان:

سندی راهبردی که دستگاه سیاستگذار به صورت سالانه، در جهت اجرای مأموریت‌ها، تکالیف قانونی و اسناد بالادستی (به‌ویژه قانون برنامه هفتم و خطوط کلی برنامه‌های دولت) برای مجموعه خود و تمامی دستگاه‌های تحت امر به شکل یکپارچه تدوین می‌نماید. این برنامه در چارچوب ابلاغی از سوی سازمان تهیه و همه‌ساله تا انتهای تیرماه به آن سازمان ارائه می‌گردد. سند مذکور، دربرگیرنده تعیین اهداف سه‌ساله غلتان مبتنی بر شاخص‌های عملکردی مورد تأیید سازمان، و همچنین سیاست‌ها و راهکارهای دستیابی به آن اهداف، با در نظر گرفتن پایداری مالی میان‌مدت در حوزه عمومی و بخشی است.

۱۵. برنامه عملیاتی سالانه:

به منظور تحقق اهداف مندرج در برنامه راهبردی سه‌ساله غلتان و بر پایه سند توافق‌نامه، برنامه عملیاتی سالانه برای دستگاه اجرایی تدوین می‌گردد. این برنامه دربرگیرنده برنامه‌ها و زیربرنامه‌های مرتبط با آن دستگاه، جزئیات هر زیربرنامه شامل مجموعه‌ای از طرح‌ها و فعالیت‌هایی که به تولید خروجی (کالا یا خدمات نهایی) منتج می‌شوند، اهداف سه‌ساله غلتان برای شاخص‌های عملکردی تأیید شده توسط سازمان، مسئولیت‌ها، ریسک‌های پیش‌روی تحقق اهداف، منابع اعتباری لازم، شیوه تأمین مالی، چارچوب هزینه‌کرد اعتبارات دستگاه در بودجه سنواتی (اعم از بودجه عمومی، بودجه شرکت‌های دولتی و دیگر منابع نظیر تسهیلات بانکی و صندوق توسعه) و همچنین گزارش عملکرد سال پیشین است. این سند باید در چارچوب مشخص شده توسط سازمان، حداکثر تا پایان مردادماه هر سال از سوی دستگاه‌های اجرایی به دستگاه سیاستگذار مربوطه تسلیم شود. سپس دستگاه سیاستگذار

موظف است نسبت به یکپارچه‌سازی برنامه‌های واسله اقدام نموده و نسخه نهایی را جهت بهره‌برداری در فرآیند تدوین لایحه بودجه سال آتی، به سازمان ارائه نماید.

۱۶. توافق‌نامه:

سندی است که بر مبنای برنامه راهبردی سه‌ساله غلطان، میان سازمان و رئیس دستگاه سیاستگذار تنظیم می‌شود. این سند مشتمل بر فهرست برنامه‌ها، زیربرنامه‌ها و دستگاه‌های مسئول اجرای آن‌ها، جدول اهداف سه‌ساله برای شاخص‌های عملکردی هر برنامه و زیربرنامه، اعتبارات لازم و چارچوب تخصیص منابع بین آن‌ها می‌باشد. این توافق‌نامه نیز به شکل سه‌ساله غلطان تدوین شده و می‌بایست حداکثر تا پایان تیرماه هر سال به امضا رسیده و ابلاغ گردد.

۱۷. موافقت‌نامه:

سندی است که در چارچوب توافق‌نامه و برنامه عملیاتی سالانه دستگاه اجرایی، میان رئیس سازمان، رئیس دستگاه سیاست‌گذار و رئیس دستگاه اجرایی مبادله می‌شود. این سند، چارچوب کلی مصرف اعتبارات هزینه‌ای و تملک دارایی‌های سرمایه‌ای را در راستای نیل به اهداف تعیین‌شده، مشخص می‌نماید.

۱۸. واحد مجری:

به آن واحد سازمانی اطلاق می‌شود که دارای مأموریتی معین، خروجی‌های مشخص و شاخص‌های ارزیابی عملکرد اختصاصی و قابل‌سنجش است. این واحد مسئولیت تحقق بخشی از اهداف دستگاه اجرایی را به طور مستقیم عهده‌دار بوده و واجد شرایط زیر می‌باشد:

- قابلیت پایش (کنترل) فرآیند و نیز امکان ثبت و گزارش‌دهی کمی عملکرد به شیوه داده‌محور (بر اساس خروجی‌ها و نتایج).
- امکان ارتقای بهره‌وری از طریق اداره واحد به شیوه جبران خدمت رقابتی و مبتنی بر نتایج.
- قابلیت قانونی و عملیاتی برای تفویض اختیارات مدیریتی و مالی به مدیر واحد، جهت اداره امور مربوطه.

۱۹. تفاهم‌نامه عملکردی:

سندی که در چارچوب موافقت‌نامه، میان مدیر واحد مجری و عالی‌ترین مقام دستگاه اجرایی (یا مقام مجاز به تفویض اختیار با رعایت قوانین و مقررات) در سطوح ستادی، استانی یا شهرستانی منعقد می‌گردد. در این تفاهم‌نامه، کمیته برنامه‌ها، خروجی‌ها و شاخص‌های عملکردی مورد توافق با واحد مجری به صورت شفاف و قابل ارزیابی تبیین می‌شود. کلیه توافقات مندرج در این سند، مبنای اصلی ارزیابی و سنجش عملکرد واحد مجری خواهد بود.

۲۰. برنامه اجرایی:

به مجموعه‌ای یکپارچه و هماهنگ از فعالیت‌ها و اقدامات اطلاق می‌شود که با مشارکت سازمان و دستگاه سیاست‌گذار، برای نیل به یک یا چند هدف مشخص و دستیابی به نتایج از پیش تعیین‌شده برای یک گروه هدف معین، طراحی می‌گردد. هر برنامه به عنوان واحد اصلی طبقه‌بندی، تخصیص اعتبار، اجرا، پایش و ارزیابی عملکرد در چارچوب بودجه‌ریزی مبتنی بر عملکرد به شمار می‌رود.

۲۱. زیربرنامه:

به اجزای تفکیک‌شده یک برنامه اطلاق می‌گردد که هر یک دربرگیرنده مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط بوده و در جهت تحقق بخشی از اهداف کلان آن برنامه طراحی می‌شوند. هدف از تقسیم یک برنامه به زیربرنامه‌ها، تمرکز بر گروه‌های هدف جزئی‌تر و همچنین تسهیل فرآیندهای مدیریت، اجرا و ارزیابی دقیق‌تر عملکرد در بخش‌های مختلف آن برنامه است.

۲۲. فعالیت:

به مجموعه‌ای از فرایندها و اقدامات اطلاق می‌شود که به تولید کالا یا ارائه خدمت (خروجی) منتهی می‌گردد. به عبارت دیگر، فعالیت، فرآیند تلفیق ورودی‌ها برای تولید خروجی‌ها است و هر زیربرنامه شامل مجموعه‌ای از فعالیت‌ها می‌باشد. تدوین کتب درسی، گزینش معلم و تخصیص کلاس درس، نمونه‌هایی از فعالیت‌هایی هستند که در نهایت به تولید خدمات آموزش عمومی منجر می‌شوند.

۲۳. زیرفعالیت:

به سطحی تفصیلی‌تر از یک فعالیت اطلاق می‌شود که به منظور پایش دقیق‌تر و بهینه‌سازی مدیریت عملیات، تعریف می‌گردد. برای نمونه، در چارچوب فعالیت «حمایت از کودکان»، می‌توان زیرفعالیت «ارائه خدمات تخصصی مددکاری اجتماعی و روانشناختی به کودکان کار و کودکان در معرض آسیب» را تعریف نمود.

۲۴. طرح:

طرح تملک دارایی سرمایه‌ای به مجموعه‌ای از عملیات و خدمات معین اطلاق می‌گردد که بر اساس مطالعات توجیهی فنی، اقتصادی-مالی و اجتماعی، و در چارچوب زمانی و اعتباری مشخص، اهداف معینی را از طریق تملک یا ایجاد یک دارایی سرمایه‌ای جدید پیگیری می‌کند. هر طرح می‌تواند متشکل از یک یا چند پروژه مرتبط و مکمل یکدیگر باشد.

۲۵. مرکز فعالیت:

عبارت است از واحدهای سازمانی موجود در ساختار تشکیلاتی دستگاه اجرایی که به عنوان محل اجرای فعالیت‌ها در نظر گرفته می‌شوند.

۲۶. زنجیره‌ی برنامه‌ای بودجه:

مجموعه برنامه اجرایی، زیربرنامه، و خروجی (خدمت / طرح) که در قوانین بودجه سنواتی و موافقت‌نامه‌های عملکردی مبنای بودجه‌ریزی دستگاه‌های اجرایی قرار می‌گیرد.

۲۷. اقلام هزینه:

به کلیه ریز اقلام هزینه‌ای اطلاق می‌گردد که در دستورالعمل طبقه‌بندی اقتصادی هزینه‌ها، به عنوان پیوست بخشنامه بودجه، درج شده‌اند.

۲۸. هزینه‌های مستقیم:

به آن دسته از اقلام هزینه‌ای گفته می‌شود که قابلیت تخصیص مستقیم به یک مرکز فعالیت مشخص را دارا هستند.

۲۹. هزینه‌های غیرمستقیم:

شامل اقلام هزینه‌ای است که نمی‌توان آن‌ها را به یک مرکز هزینه واحد تخصیص داد، بلکه میان چندین مرکز فعالیت، مشترک می‌باشند.

۳۰. محرک هزینه:

عاملی یا ترکیبی از عوامل هزینه‌زا است که میزان جذب هزینه‌ها توسط مراکز فعالیت را در یک رابطه علت و معلولی تبیین می‌کند و به عنوان مبنایی برای تخصیص هزینه‌ها به مراکز فعالیت به کار گرفته می‌شود. مواردی نظیر «تعداد کارکنان»، «مترای فضای مورد استفاده» و «تعداد خودروها» از این جمله‌اند. محرک‌های هزینه به عنوان نماگرهایی برای مدیریت هزینه نیز مورد استفاده قرار می‌گیرند.

۳۱. انتساب هزینه:

این فرآیند عبارت است از شناسایی و ردیابی هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم و تخصیص آن‌ها به مراکز فعالیت (اعم از اصلی و پشتیبانی) با بهره‌گیری از مدل‌های استاندارد کارسنجی، زمان‌سنجی و استانداردهای حسابداری بخش عمومی.

۳۲. بهای تمام‌شده خروجی:

به مجموع هزینه‌های واقعی صورت گرفته برای تولید و ارائه هر واحد خروجی نهایی (خروجی) اطلاق می‌گردد. در محاسبه بهای تمام‌شده خروجی‌ها، الزاماً علاوه بر هزینه‌های پرسنلی، مصرفی و تعمیر و نگهداری، هزینه‌های استهلاک دارایی‌های ثابت (اعم از مشهود و نامشهود) نظیر ساختمان‌ها و تجهیزات نیز باید محاسبه و منظور گردد.

۳۳. پرداخت‌های انتقالی:

به پرداخت‌ها یا هزینه‌هایی اطلاق می‌شود که مستقیماً توسط دستگاه اجرایی (در سطح واحد مجری یا واحد فعالیت) صرف نمی‌شوند؛ بلکه به منظور اجرای وظایف دستگاه و در ازای دریافت خروجی، یا به عنوان کمکی جهت تولید و ارائه خروجی در سایر بخش‌ها (اعم از دولتی و غیردولتی)، و یا در قالب حمایت‌های اجتماعی به خارج از دستگاه انتقال می‌یابند. اعتباراتی نظیر کمک‌های بلاعوض، پرداخت‌های حمایتی (مانند کمک‌هزینه معیشتی، مستمری و کمک‌های رفاهی به گروه‌های خاص آسیب‌پذیر) و یارانه‌ها از این جمله‌اند. این نوع پرداخت‌ها در محاسبه بهای تمام‌شده فعالیت‌ها منظور نشده، بلکه به مجموع هزینه‌های برنامه مربوطه افزوده می‌گردند.

۳۴. هزینه برنامه‌ها:

عبارت از مجموع بهای تمام‌شده کلیه فعالیت‌های ذیل برنامه‌ها به علاوه «پرداخت‌های انتقالی» مرتبط با آن برنامه‌ها می‌باشد.

۳۵. صرفه اقتصادی:

به تلاش برای کاهش هزینه‌های تأمین و بهره‌برداری از منابع، ضمن حفظ سطح کیفیت مطلوب، اطلاق می‌گردد. مفهوم صرفه اقتصادی، رابطه میان منابع و ورودی‌های دستگاه اجرایی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. مهم‌ترین ورودی‌ها شامل نیروی کار، ساختمان و تأسیسات، لوازم و اثاثیه، و تجهیزات می‌باشند.

۳۶. نماگر (Indicator):

معیاری عینی، معتبر و قابل سنجش است که برای اندازه‌گیری تغییرات در هر سطح از زنجیره نتایج (ورودی، فعالیت، دست‌آورد و اثر نهایی) به کار می‌رود. نماگرها می‌توانند کمی (مانند تعداد کلاس‌های احداث‌شده یا نرخ پوشش تحصیلی) یا کیفی (مانند رضایت ذی‌نفعان) باشند و باید ویژگی‌هایی چون وضوح، قابلیت اندازه‌گیری را داشته باشد و داده‌های مورد نیاز برای نمایش آن قابل دستیابی باشد.

۳۷. سنجه (Measure):

ابزار یا روش کمی‌سازی یا فرمول محاسبه نماگر است که نحوه محاسبه و واحد سنجش را مشخص می‌کند. هر نماگر می‌تواند یک یا چند سنجه داشته باشد. به عنوان مثال، برای نماگر «دانش‌آموزان فارغ‌التحصیل دوره ابتدایی»، سنجه «تعداد» و برای نماگر نرخ ترک تحصیل، سنجه «(تعداد دانش‌آموزان ترک تحصیل کرده در سال تحصیلی ÷ تعداد کل دانش‌آموزان در ابتدای سال تحصیلی) × ۱۰۰» خواهد بود.

۳۸. شاخص (Index):

شاخص کمیتی بی‌بعد است و بر حسب یک واحد (تعداد، کیلوگرم، لیتر و ...) بیان نمی‌شود. از شاخص می‌توان برای مشاهده تغییر در طی زمان استفاده کرد. برای این منظور یک سال را به عنوان مبنای مقایسه یک کمیت مشخص تعیین کرده و ارقام سال‌های بعد را بر اساس آن بیان می‌کند. به عبارت دیگر، شاخص کمی درصد تغییرات یک کمیت را بر حسب سال مبنا (شاخص سال مبنا=۱۰۰) بیان می‌کند. مثلاً اگر نماگر خروجی، «دانش آموزان فارغ‌التحصیل دوره ابتدایی مناطق شهری» باشد که در سال ۱۴۰۲ تا ۱۴۰۴ به ترتیب مقادیر ۱۶۲۰۰ هزار نفر، ۱۶۲۵۰ هزار نفر و ۱۶۳۰۰ هزار نفر محقق شده باشد، ارقام شاخص این خروجی (سال پایه ۱۴۰۲=۱۰۰) برای سال‌های مذکور به ترتیب ۱۰۰، ۱۰۰٫۳ و ۱۰۰٫۶ خواهد بود.

۳۹. نماگر مرتبط:

نماگر مرتبط با هریک از عناصر اصلی زنجیره نتایج (خروجی، دست‌آورد، یا ورودی)، نماگری است که نماگر اصلی آن عضو زنجیره نتایج در سنجش آن به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم استفاده می‌شود و در برنامه هدف‌گذاری می‌گردد. به عنوان مثال، در برنامه آموزش عمومی، مثال‌هایی از نماگرهای مرتبط با خروجی عبارتند از: نرخ پوشش تحصیلی (تعداد دانش‌آموزان ثبت‌نام‌شده ÷ جمعیت واجب‌التعلیم × ۱۰۰)، نرخ جاماندگی از تحصیل = (تعداد افراد واجب‌التعلیم خارج از مدرسه ÷ جمعیت واجب‌التعلیم × ۱۰۰) و نرخ ارتقای پایه = (تعداد دانش‌آموزان ارتقایافته به پایه بالاتر ÷ کل دانش‌آموزان آن پایه × ۱۰۰)

۴۰. نماگر توضیح‌دهنده:

نماگر اصلی یا مرتبط با یکی از عناصر زنجیره نتایج است که به‌طور مستقیم در زمره اهداف برنامه قرار ندارد، بلکه به‌عنوان عامل مؤثر یا مرتبط با دستیابی به نتایج برنامه رصد می‌شود. ارتباط میان نماگر توضیح‌دهنده و نماگر هدف لزوماً مستقیم یا اثبات‌شده نیست و معمولاً نیازمند مطالعه و تحلیل بیشتر برای تأیید رابطه علی است. به عنوان مثال، نسبت دانش‌آموز به معلم، یک نماگر توضیح‌دهنده دست‌آورد در برنامه آموزش عمومی است که می‌تواند بر کیفیت یادگیری اثر بگذارد. به عنوان مثالی دیگر، نسبت پزشک به جمعیت، نماگر توضیح‌دهنده دسترسی به خدمات سلامت است، اما مستقیماً هدف نهایی برنامه سلامت عمومی (مثل کاهش مرگ‌ومیر) نیست. تفکیک میان نماگرهای هدف (خروجی و دست‌آورد و نماگرهای مرتبط با آن‌ها) و نماگرهای توضیح‌دهنده برای سازمان برنامه بسیار حائز اهمیت است. زیرا سازمان به دنبال تحقق نتایج برنامه‌هاست و اقدامات و راهبردهای اتخاذشده توسط دستگاه‌ها برای تحقق اهداف در کنترل و اختیار مدیران دستگاه‌ها قرار دارد. به عنوان مثال، ممکن است توسعه‌ی استفاده از هوش مصنوعی در آموزش، اثربخشی بیشتری نسبت به کاهش نسبت دانش‌آموز به معلم داشته باشد. البته، این امر نافی مسئولیت و اختیار دستگاه برای شناسایی، هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی برای نماگرهای توضیح‌دهنده‌ی اهداف زنجیره برنامه نیست.

۴۱. اهداف کمی:

به اهدافی گفته می‌شود که برای سنجه‌ها یا شاخص‌های کمی معین شده و بر مبنای آن‌ها، وضعیت مطلوب در چارچوب برنامه‌ها، زیربرنامه‌ها و فعالیت‌ها، مطابق با مأموریت‌ها و وظایف دستگاه‌های دولتی برای یک دوره زمانی مشخص، تبیین می‌گردد. تدوین این اهداف، مستلزم تحلیل دقیق عملکرد پیشین از یک طرف و آسیب‌شناسی جامع برنامه‌های کلان از طرف دیگر است.

۴۲. استاندارد:

به حد قابل پذیرش و مبنای اساسی اطلاق می‌شود که برای قضاوت در خصوص وضعیت شاخص‌های ارزیابی عملکرد به کار می‌رود. این واژه به معنای معیار، ضابطه، الگو و موازین مورد پذیرش عمومی برای سنجش عملکرد است.

۴۳. کارور:

به یک نهاد غیردولتی اطلاق می‌گردد که مسئولیت سنجش شاخص‌های عملکرد خدمات دولتی را با هدف ارتقای پاسخگویی و بهبود عملکرد در واحدهای مجری، بر عهده دارد.

۴۴. ارزیاب:

به نهادی اطلاق می‌شود که وظیفه سنجش و ارزیابی عملکرد را در دستگاه‌های سیاست‌گذار و اجرایی عهده‌دار است.

۴۵. ذی‌نفع نهایی:

به شخص، گروه یا جامعه هدفی اطلاق می‌شود که به عنوان دریافت‌کننده اصلی و بهره‌بردار نهایی نتایج، خدمات، برنامه‌ها و مداخلات دولتی شناخته شده و تأمین رضایت و رفاه آن، هدف غایی ارائه خدمت و محصول محسوب می‌گردد.

۴۶. ذی‌نفع پرداخت:

به هر شخص حقیقی یا حقوقی اطلاق می‌شود که به صورت مستقیم، مبالغی نقدی یا غیرنقدی را در ازای انجام کار، ارائه خدمت، تحویل کالا یا اجرای قرارداد از دولت دریافت می‌نماید. این تعریف شامل مواردی نظیر کارمند، پیمانکار، مشاور، فروشنده یا تأمین‌کننده خدمات و کالا می‌گردد.

۴۷. مدیریت عملکرد:

عبارت است از فرآیندی نظام‌مند برای تعیین اهداف، تعریف شاخص‌ها، و همچنین سنجش و ارزیابی مستمر عملکرد دستگاه‌های اجرایی که بر پایه نتایج قابل اندازه‌گیری و با هدف نهایی ارتقای کارایی، اثربخشی، پاسخگویی و بهبود مداوم خدمات عمومی صورت می‌پذیرد.

۴۸. ارزیابی عملکرد:

به فرآیند سیستماتیک جمع‌آوری، تحلیل و تفسیر داده‌ها اطلاق می‌شود که با هدف سنجش میزان دستیابی به اهداف، کارایی، اثربخشی و کیفیت فعالیت‌ها، برنامه‌ها و خدمات واحدهای اجرایی، بر مبنای اهداف تعیین‌شده برای شاخص‌های عملکرد، انجام می‌گیرد.

۴۹. نظارت عملیاتی:

به فرآیند بررسی میزان انطباق وضعیت شاخص‌های ارزیابی عملکرد با اهداف از پیش تعیین‌شده گفته می‌شود. این نظارت از طریق اندازه‌گیری سنجه‌ها و شاخص‌های عملکرد در طول دوره اجرای فعالیت صورت می‌پذیرد.