

بررسی تطبیقی شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور در فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شماره مسلسل: ۲۰۷۵۶
کد موضوعی: ۲۶۰



مرکز پژوهش‌های
مجلس شورای اسلامی

تاریخ انتشار:
۱۴۰۴/۳/۴

عنوان گزارش:

بررسی تطبیقی شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور
در فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی

نوع گزارش:

طرح/لایحه ، نظارتی ، راهبردی ، پیش‌نویس قانونی

نام دفتر:

مطالعات سیاسی (گروه سیاست داخلی)

تهیه و تدوین کنندگان:

سمانه کشوردوست (عضو هیئت علمی دانشگاه تهران)، عاطفه احمدی دهرشید (عضو هیئت علمی
دانشگاه کردستان)

اظهار نظر کنندگان:

توحید اسماعیل‌پور (دفتر مطالعات حکمرانی)، عرفان نورانی جدایا (دفتر مطالعات زیربنایی)

ناظران علمی:

مهدی امیری، حسن کریمی‌فرد

گرافیک و صفحه‌آرا:

زهرا دلآوری

ویراستار ادبی:

زهرا عطاردی

تاریخ شروع مطالعه:

۱۴۰۳/۰۵/۰۱

واژه‌های کلیدی:

۱. وزارت کشور
۲. ارزیابی
۳. نظارت
۴. فرانسه
۵. ایتالیا
۶. انگلستان
۷. کره جنوبی



فهرست مطالب

| | |
|----|--|
| ۷ | چکیده |
| ۸ | خلاصه مدیریتی |
| ۹ | ۱. مقدمه |
| ۱۰ | ۲. پیشینه پژوهش |
| ۱۰ | ۳. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور فرانسه |
| ۱۰ | ۳-۱. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه اداره سرزمینی |
| ۱۲ | ۳-۲. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه دموکراسی و شهروندی |
| ۱۲ | ۳-۳. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه امنیت داخلی |
| ۱۴ | ۳-۴. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه حفاظت از جمعیت و مدیریت بحران |
| ۱۴ | ۳-۵. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه اقدامات بین‌المللی |
| ۱۵ | ۳-۶. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه اقدامات پشتیبانی |
| ۱۶ | ۳-۷. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه ماورای بحار |
| ۱۶ | ۴. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور ایتالیا |
| ۱۷ | ۴-۱. شاخص‌های عملکرد در حوزه امنیت عمومی |
| ۱۷ | ۴-۲. مؤلفه مدیریت مهاجرت و پناهندگی و شاخص‌های آن |
| ۱۷ | ۴-۳. مؤلفه پیشگیری و مقابله با تروریسم و شاخص‌های آن |
| ۱۷ | ۴-۴. مؤلفه توسعه اجتماعی و خدمات عمومی |
| ۱۸ | ۴-۵. مؤلفه حمل‌ونقل و امنیت جاده‌ای و شاخص‌های آن |
| ۱۸ | ۴-۶. مؤلفه مبارزه با جرائم سایبری |
| ۱۸ | ۴-۷. مؤلفه مبارزه با جرائم سازمان‌یافته و شاخص‌های آن |
| ۱۸ | ۴-۸. مؤلفه عمومی و مدیریت منابع و شاخص‌های آن |
| ۱۹ | ۴-۹. مدیریت ثبت احوال و امور مدنی |
| ۱۹ | ۴-۱۰. نظارت بر انتخابات و فرایندهای دموکراتیک |
| ۱۹ | ۴-۱۱. توزیع منابع مالی به شهرداری‌ها و دولت‌های محلی |
| ۱۹ | ۴-۱۲. مدیریت بحران‌ها و دفاع مدنی |
| ۱۹ | ۴-۱۳. تعامل با اقلیت‌های مذهبی و فرهنگی |
| ۲۰ | ۵. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور انگلستان |
| ۲۰ | ۵-۱. شاخص‌های عملکردی |
| ۲۰ | ۵-۱-۱. کاهش جرم و ترس از جرم |
| ۲۰ | ۵-۱-۲. افزایش اعتماد عمومی به سیستم عدالت کیفری |
| ۲۰ | ۵-۱-۳. کاهش میزان استفاده از مواد مخدر |
| ۲۱ | ۵-۱-۴. بهبود عملکرد سیستم پناهندگی و مهاجرت |
| ۲۱ | ۵-۱-۵. افزایش مشارکت اجتماعی و کاهش نابرابری‌های اجتماعی |
| ۲۱ | ۵-۲. استانداردهای عملکرد |
| ۲۱ | ۵-۳. شاخص‌های کلیدی عملکرد |
| ۲۲ | ۵-۴. چارچوب ارزیابی عملکرد پلیس |
| ۲۲ | ۵-۵. چارچوب مدیریت عملکرد استراتژی ملی مبارزه با مواد مخدر |

| | |
|----|--|
| ۲۲ | ۶. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور کره جنوبی..... |
| ۲۳ | ۶-۱. امنیت عمومی و انتظامات داخلی..... |
| ۲۳ | ۶-۲. مدیریت بحران و بلایای طبیعی..... |
| ۲۳ | ۶-۳. مدیریت و بهبود فرایندهای اداری..... |
| ۲۴ | ۶-۴. مهاجرت و امور خارجی..... |
| ۲۴ | ۶-۵. مشارکت اجتماعی و ارتقای خدمات به جوامع محلی..... |
| ۲۴ | ۶-۶. ارتقای کیفیت خدمات دولتی و شفافیت..... |
| ۲۴ | ۶-۷. توسعه فناوری‌های نوین و دیجیتالی شدن خدمات دولتی..... |
| ۲۴ | ۶-۸. کارایی و نوآوری دولت..... |
| ۲۴ | ۶-۹. حفاظت از اطلاعات شخصی..... |
| ۲۴ | ۶-۱۰. مدیریت ساختمان‌های دولتی..... |
| ۲۴ | ۶-۱۱. حمایت از انتخابات و همه‌پرسی‌ها..... |
| ۲۴ | ۶-۱۲. حمایت از خودمختاری محلی و تمرکززدایی..... |
| ۲۵ | ۶-۱۳. حمایت از کسب‌وکار، مالیات و امور مالی دولت‌های محلی..... |
| ۲۵ | ۶-۱۴. میانجیگری در اختلافات میان دولت‌های محلی..... |
| ۲۵ | ۷. جمع‌بندی و پیشنهادها..... |
| ۲۷ | منابع و مآخذ..... |

فهرست جدول

جدول ۱. شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد وزارت کشور در فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی..... ۹

بررسی تطبیقی شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور در فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی

چکیده

شاخص‌های برجسته به‌شمار می‌روند. انگلستان بر کاهش خشونت خانگی، اصلاح سیستم عدالت کیفری و ارتقای امنیت مرزی تمرکز دارد، در حالی که کره جنوبی با توسعه دولت الکترونیک و مدیریت بحران، در حوزه نوآوری و دیجیتالی شدن پیشرو است. این مطالعه نشان می‌دهد که هر کشور، بسته به نیازها و اولویت‌های ملی خود از شاخص‌های متفاوتی استفاده می‌کند که منجر به تنوع در رویکردهای اجرایی شده است. این مقایسه تطبیقی می‌تواند چارچوبی برای بومی‌سازی شاخص‌های ارزیابی عملکرد در سایر کشورها، به‌ویژه ایران، فراهم کرده و به سیاستگذاران در طراحی نظام‌های کارآمد مدیریتی کمک کند.

ارزیابی تطبیقی مؤلفه‌ها و شاخص‌های عملکرد وزارت کشور در فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی، فرصتی برای تحلیل تفاوت‌ها و شباهت‌های راهبردی این کشورها در حوزه‌های مختلف نظارتی، امنیتی و مدیریتی ارائه می‌دهد. شاخص‌های عملکرد در این کشورها نشان‌دهنده تمرکز بر شفافیت، پاسخ‌گویی و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین برای بهبود کیفیت خدمات عمومی هستند. در این پژوهش، نقاط قوت و ضعف هر یک از کشورها مورد بررسی قرار گرفته است. در فرانسه، مدیریت منابع محلی و شفافیت مالی با استفاده از ابزارهای دیجیتال تقویت شده است. در ایتالیا، امنیت عمومی، مدیریت مهاجرت و مقابله با جرائم سایبری از



بیان / شرح مسئله

ارزیابی عملکرد وزارت کشور در سطوح ملی و محلی از ملزومات تقویت نظام‌های مدیریتی، افزایش پاسخ‌گویی و بهبود خدمات است. در این مطالعه، شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد وزارت کشور در چهار کشور فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی تطبیقی مورد بررسی قرار گرفته است.

نقطه نظرات / یافته‌های کلیدی

وزارت کشور فرانسه برای نظارت و ارزیابی مدیریت قلمروی محلی، افزایش شفافیت مالی و تقویت رفاه اجتماعی، مجموعه‌ای از شاخص‌ها را معرفی کرده است. این شاخص‌ها شامل سرعت پردازش خدمات دولتی، نظارت بر شفافیت مالی قراردادهای دولتی، ارزیابی تطبیق قوانین محلی با قوانین ملی، مدیریت منابع مالی محلی، کاهش نرخ جرائم شهری، ارتقای کیفیت خدمات عمومی برای شهروندان، نظارت بر عملکرد انتخابات، افزایش اعتماد عمومی به نهادهای محلی، تسریع در واکنش به بحران‌ها و پیشرفت پروژه‌های زیرساختی محلی است.

وزارت کشور ایتالیا با تمرکز بر امنیت عمومی، مدیریت مهاجرت و مقابله با جرائم سایبری، شاخص‌های متنوعی را به کار گرفته است. این شاخص‌ها شامل تعداد عملیات پیشگیری از جرائم سازمان‌یافته، میزان بازگشت مهاجران غیرقانونی، موفقیت در شناسایی و مسدودسازی حملات سایبری، تعداد تفاهم‌نامه‌های همکاری بین‌المللی، کاهش نرخ خشونت در جامعه، میزان افزایش شفافیت در خدمات دولتی، تعداد پروژه‌های ارتقای زیرساخت‌های امنیتی، پیشگیری از قاچاق انسان، تعداد جلسات استراتژیک برای مقابله با تروریسم و کیفیت نظارت بر خدمات مهاجرتی می‌شود.

در انگلستان، وزارت کشور بر ایجاد امنیت داخلی، مدیریت مهاجرت و کاهش جرائم تمرکز دارد. شاخص‌های کلیدی این کشور شامل کاهش نرخ جرم و جنایت، زمان متوسط پردازش درخواست‌های پناهندگی، نرخ رضایت شهروندان از خدمات پلیس، کاهش خشونت خانگی، تعداد پرونده‌های موفق در مقابله با قاچاق مواد مخدر، اثربخشی سیستم عدالت کیفری، تعداد جرائم سایبری شناسایی شده، نظارت بر شفافیت فرایندهای مهاجرتی، میزان

کاهش جرائم مرتبط با سلاح گرم و ارتقای امنیت مناطق مرزی است. وزارت کشور کره جنوبی با بهره‌گیری از سیستم‌های دیجیتالی پیشرفته، شاخص‌هایی مانند مدیریت بحران، توسعه دولت الکترونیک و ارتقای شفافیت خدمات عمومی را به کار گرفته است. این شاخص‌ها شامل سرعت واکنش به بحران‌های طبیعی، میزان پیشرفت پروژه‌های دولت الکترونیک، کاهش نرخ جرائم سایبری، کیفیت خدمات ارائه شده به شهروندان، تعداد تمرینات و شبیه‌سازی‌های مدیریت بحران، نرخ رضایت شهروندان از خدمات دیجیتالی، ارتقای زیرساخت‌های ارتباطی و فناوری اطلاعات، تعداد توافق‌نامه‌های امنیتی با دولت‌های محلی، کاهش زمان پردازش اسناد دولتی و توسعه شاخص‌های مشارکت اجتماعی در سطوح محلی است.

شاخص‌های ارزیابی عملکرد در این چهار کشور هم‌شابهت‌ها و هم‌تفاوت‌هایی دارند. وجوه اشتراک آنها بر شفافیت، مسئولیت‌پذیری و بهبود امنیت عمومی متمرکز است. تمامی این کشورها از ابزارهای دیجیتال و فناوری اطلاعات برای بهبود عملکرد و نظارت استفاده می‌کنند. همچنین کاهش جرائم و افزایش رضایت شهروندان از خدمات عمومی از اهداف مشترک میان آنهاست. به علاوه، هر چهار کشور به توسعه زیرساخت‌ها و تقویت همکاری‌های بین‌المللی اهمیت می‌دهند. اما تفاوت‌های قابل توجهی نیز وجود دارد. فرانسه تأکید بیشتری بر مدیریت منابع محلی و هماهنگی قوانین ملی و محلی دارد، در حالی که ایتالیا بر امنیت عمومی، مقابله با جرائم سایبری و مدیریت مهاجرت تمرکز بیشتری دارد. انگلستان با تأکید بر کاهش خشونت خانگی و بهبود سیستم عدالت کیفری متمایز است، در حالی که کره جنوبی با بهره‌گیری از دولت الکترونیک و استفاده پیشرفته از فناوری دیجیتال، شاخص‌های خود را بیشتر به سمت نوآوری و مدیریت بحران هدایت کرده است. این تفاوت‌ها نشان‌دهنده توجه هر کشور به نیازها و اولویت‌های خاص خود در سیاستگذاری و مدیریت داخلی است.

پیشنهاد راهکارهای تقنینی، نظارتی یا سیاستی

برای ارتقای شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور در ایران توجه به شرایط و اقتضائات بومی ضروری است. در این

به ایران در زمینه تسریع خدمات دولتی، مدیریت بحران و ارتقای مشارکت شهروندان کمک کند. این امر مستلزم سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های ارتباطی، آموزش نیروی انسانی و تشویق استفاده از فناوری‌های نوین است.

تقویت همکاری‌های بین‌المللی نیز از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از طریق امضای تفاهم‌نامه‌های همکاری، شرکت در برنامه‌های آموزشی و تبادل تجربیات، می‌توان از دانش و فناوری کشورهای پیشرفته برای بهبود امنیت عمومی، مدیریت مهاجرت و مقابله با جرائم سایبری بهره برد.

نظارت مستمر بر عملکرد شاخص‌ها نیز باید مورد توجه قرار گیرد. برای این منظور، ایجاد نظامی جامع به منظور ارزیابی مداوم شاخص‌های عملکرد و انطباق آنها با نیازهای متغیر کشور ضروری است. چنین نظامی می‌تواند به شناسایی نقاط ضعف و فرصت‌های بهبود کمک کرده و اصلاحات هدفمندتری را امکان‌پذیر کند.

چارچوب، می‌توان از نقاط قوت شاخص‌های کلیدی کشورهای مختلف از جمله فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی به عنوان منابع تکمیلی استفاده کرد، به گونه‌ای که متناسب با شرایط و نیازهای ملی ایران باشد. این چارچوب باید طوری تنظیم شود که ضمن انعکاس نیازها و اولویت‌های ملی ایران، از ابزارهای نوین برای افزایش شفافیت، پاسخ‌گویی و بهبود کیفیت خدمات بهره‌گیرد.

در حوزه تقویت شفافیت مالی، پیشنهاد می‌شود قوانین و مقرراتی تصویب شود که سازوکار نظارت بر هزینه‌ها و شفافیت در تخصیص منابع را ارتقا دهد. این اقدام می‌تواند با استفاده از فناوری‌های دیجیتال و ایجاد سامانه‌های نظارتی پیشرفته صورت گیرد تا امکان بررسی و ارزیابی دقیق‌تر عملکرد نهادهای محلی فراهم شود. یکی از نکات کلیدی برای بهبود عملکرد، توسعه زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و دیجیتالی کردن فرایندهای اداری است. بهره‌گیری از تجربیات موفق کره جنوبی در این زمینه می‌تواند

جدول ۱. شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد وزارت کشور در فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی

| کشور | شاخص‌ها |
|-----------|---|
| فرانسه | مدیریت منابع محلی، شفافیت مالی، ارزیابی تطبیق قوانین ملی و محلی، نظارت بر انتخابات، کاهش جرائم شهری، بهبود کیفیت خدمات عمومی |
| ایتالیا | امنیت عمومی، مدیریت مهاجرت، مقابله با جرائم سایبری، کاهش خشونت، پیشگیری از قاچاق انسان، ارتقای زیرساخت‌های امنیتی |
| انگلستان | امنیت داخلی، کاهش خشونت خانگی، بهبود سیستم عدالت کیفری، ارتقای شفافیت فرایندهای مهاجرتی، کاهش جرائم مرتبط با سلاح گرم |
| کره جنوبی | دولت الکترونیک، مدیریت بحران، سرعت واکنش به بحران‌های طبیعی، پیشرفت پروژه‌های دیجیتال، کاهش جرائم سایبری، ارتقای زیرساخت‌های فناوری اطلاعات |

مأخذ: نگارندگان.

۱. مقدمه

حفظ امنیت داخلی و نظم عمومی یکی از اساسی‌ترین وظایف دولت‌ها در سراسر جهان است. این موضوع نه تنها تضمین‌کننده رفاه و آسایش شهروندان است، بلکه پایه‌گذار توسعه پایدار و ثبات سیاسی نیز محسوب می‌شود. در این میان، وزارت کشور به عنوان نهاد اصلی مسئول در این حوزه، نقشی حیاتی در مدیریت بحران‌ها، نظارت بر نهادهای محلی و ارتقای شفافیت اداری ایفا می‌کند. عملکرد این وزارتخانه براساس شاخص‌هایی ارزیابی می‌شود که با توجه به تفاوت‌های ساختاری، سیاسی و فرهنگی میان کشورهای متنوع و گوناگون است.

تجربیات بین‌المللی نشان می‌دهد که کشورهایمانند فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی، هر یک با بهره‌گیری از نظام‌های مدیریتی و اجرایی خاص خود، رویکردهایی نوآورانه در ارزیابی عملکرد وزارت کشور اتخاذ کرده‌اند. این کشورها در مواجهه با چالش‌هایی نظیر مهاجرت، جرائم، کیفیت خدمات عمومی و فساد و عدم پاسخ‌گویی از



شاخص‌هایی استفاده می‌کنند که منعکس‌کننده اولویت‌های ملی و محلی آنهاست. تحلیل تطبیقی این شاخص‌ها می‌تواند به سیاستگذاران در درک بهتر نقاط قوت و ضعف رویکردهای مختلف کمک کند. این مطالعه با هدف بررسی مؤلفه‌ها و شاخص‌های کلیدی ارزیابی عملکرد در چهار کشور مذکور انجام شده است. انتخاب این کشورها به دلیل تنوع در نظام‌های حکمرانی، ساختارهای اداری و تجربه‌های متفاوت در مدیریت عمومی صورت گرفته است. انتخاب فرانسه و ایتالیا به دلیل مشابهت حداکثری وزارت کشور این کشورها با وزارت کشور ایران به لحاظ وظایف و اختیارات است. در هر سه این کشورها علاوه بر مدیریت نیروی پلیس حفظ نظم و امنیت داخلی، اجرای انتخابات، کنترل امر مهاجرت ورود و خروج و رفتار اتباع بیگانه و صدور انواع کارت‌ها و اسناد تشخیص هویت و تنظیم روابط دولت مرکزی با نهادهای محلی و ایفای نقش کمک‌رسانی و نجات عمومی در برابر حوادث و بلایا و مبارزه با مواد مخدر بر عهده وزارت کشور است. انگلستان، اما در حوزه‌هایی با وزارت کشور ایران تشابه و در حوزه‌هایی اختلاف دارد. در این کشور وزارت کشور علاوه بر حفظ نظم و امنیت عمومی و کنترل نیروی پلیس برخی وظایف قضایی و کنترل جرم و پیشگیری از وقوع آن را نیز بر عهده دارد. کره جنوبی نیز اگر چه حوزه‌های عملکردی مشترک زیادی با وزارت کشور ایران دارد؛ اما انتخاب آن به دلیل ضرورت مطالعه و بررسی تجربه موفق یک کشور آسیایی انجام گرفته است.^۱ این مطالعه با ارائه دیدگاه‌های تطبیقی تلاش می‌کند گامی مؤثر در جهت بهبود نظام‌های مدیریتی و اجرایی ارائه کند. علاوه بر این، یافته‌های این مطالعه می‌تواند در تدوین شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور در ایران نیز مفید واقع شده و به سیاستگذاران در ایجاد چارچوب‌های عملیاتی و بومی‌سازی شاخص‌های ارزیابی عملکرد کمک کند.

۲. پیشینه پژوهش

تاکنون گزارشی در مرکز پژوهش‌های مجلس درباره احصای شاخص‌های ارزیابی وزارت کشور در کشورهای دیگر به‌طور جداگانه یا به‌صورت تطبیقی چاپ و منتشر نشده است.

۳. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور فرانسه

فرایندهای مدیریتی در وزارت کشور ایران کمک خواهد کرد.

۱-۳. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه اداره سرزمینی

بر اساس اطلاعاتی که از منابع رسمی و مستندات مربوط به وظایف وزارت کشور فرانسه استخراج شده‌اند [۱]، مؤلفه مدیریت قلمرو و تمرکززدایی وزارت کشور فرانسه به منظور نظارت بر فرایندهای مرتبط با مدیریت محلی و سیاست‌های تمرکززدایی طراحی شده‌اند. یکی دیگر از این مؤلفه‌ها، تطبیق با سیاست‌های تمرکززدایی و مدیریت محلی است. این مؤلفه با هدف ارزیابی میزان انطباق نهادهای محلی با قوانین تمرکززدایی و مدیریت محلی ایجاد شده است. نحوه سنجش این مؤلفه که منتهی به

در عصر حاضر، ارزیابی عملکرد دستگاه‌های اجرایی به‌عنوان یک ابزار ضروری برای بهبود کارایی و پاسخ‌گویی در مدیریت امور کشور شناخته می‌شود. وزارت کشور فرانسه، به‌عنوان یکی از نهادهای کلیدی در سیاستگذاری و اجرای امور ملی، برای نظارت بر فعالیت‌های خود از شاخص‌های ارزیابی متنوعی استفاده می‌کند. این شاخص‌ها به‌ویژه در زمینه‌هایی نظیر اداره سرزمینی، امنیت داخلی، مدیریت قلمرو، دموکراسی و شهروندی، حفاظت از جمعیت و مدیریت بحران، اقدامات بین‌المللی و پشتیبانی به‌کار می‌روند. هدف از این گزارش، معرفی و تحلیل این شاخص‌هاست تا براساس مطالعات تطبیقی، شاخص‌هایی برای ارزیابی عملکرد وزارت کشور در ایران تدوین شود. این کار به تقویت سیستم‌های نظارتی و بهبود

۱. گفتنی است؛ بسیاری از کشورها به علت محدودیت منابع یا تفاوت وظایف و اختیارات از مطالعه تطبیقی کنار گذاشته شده‌اند.

مؤلفه قراردادهای مالی میان دولت و مقامات محلی با عنوان مدیریت و اجرای قراردادهای مالی بین دولت و نهادهای محلی به بررسی نحوه اجرای قراردادهای مالی میان دولت مرکزی و نهادهای محلی پرداخته و از طریق داده‌ها و تحلیل‌های زیر ارزیابی می‌شود. اولین بخش از این مؤلفه، شاخص تعهد نهادهای محلی به سقف رشد هزینه‌هاست که به سنجش اینکه آیا نهادهای محلی رشد هزینه‌های عملیاتی خود را در محدوده تعیین شده (مثلاً ۱،۲٪ در سال) نگه داشته‌اند یا خیر، می‌پردازد. ابزار این ارزیابی گزارش‌های مالی ارائه شده توسط نهادهای محلی به دولت مرکزی است. بخش دوم این مؤلفه، شاخص تعداد قراردادهای منعقد شده است که به ارزیابی تعداد نهادهایی می‌پردازد که با دولت قرارداد مدیریت مالی امضا کرده‌اند (تا پایان سال ۲۰۲۲، ۲۲۹ قرارداد با شهرداری‌ها و مناطق بزرگ منعقد شده است). در بخش سوم، شاخص میزان پایبندی به قراردادهای بررسی و سنجیده می‌شود که آیا نهادهای محلی به شرایط قراردادهای، مانند کاهش بدهی‌ها یا مدیریت بهتر هزینه‌ها، عمل کرده‌اند. در بخش چهارم، شاخص اثرگذاری قراردادهای بر بودجه دولت و نهادهای محلی تحلیل می‌شود، به طوری که ارزیابی می‌شود این قراردادهای تا چه حد توانسته‌اند به ثبات مالی نهادهای محلی کمک کنند و از کاهش ناگهانی بودجه‌ها جلوگیری نمایند. بخش پنجم این مؤلفه، به شاخص شفافیت مالی مربوط است که شامل گزارش‌های منظم به پارلمان درباره اجرای قراردادهای دستاوردهای آنها می‌شود، به طوری که این گزارش‌ها برای شفافیت و اطمینان عمومی از مدیریت منابع عمومی ارائه می‌شوند.

ابزارها و فرایندهای ارزیابی این شاخص شامل تحلیل داده‌های مالی استخراج شده از اسناد بودجه و گزارش‌های رسمی نهادهای محلی، سازوکارهای نظارتی دولت مرکزی از طریق سامانه‌های دیجیتال مانند پروژه ACTES برای ثبت و پایش تصمیمات مالی محلی و همچنین گزارش‌های سالیانه‌ای است که در اسناد رسمی وزارت کشور و گزارش‌های پارلمانی منعکس می‌شود.

شاخص گزارش‌دهی عملکرد مالی و بودجه‌ای نهادهای محلی به پارلمان به ارزیابی عملکرد مالی و بودجه‌ای نهادهای محلی و شفافیت در استفاده از منابع عمومی می‌پردازد. نحوه سنجش این شاخص شامل سه بخش اصلی است. اول، ارائه گزارش‌های جامع است که شامل گزارش‌های مربوط به عملکرد مالی و تطابق با بودجه ملی می‌شود. دوم، بررسی تطابق با اهداف است که ارزیابی می‌کند که آیا بودجه‌های تخصیصی به درستی در راستای اهداف تعیین شده استفاده شده‌اند. سوم، تعداد

شناسایی شاخص‌های کلیدی می‌شود، شامل چندین شاخص است. اولین مورد، ارزیابی قوانین تصویب شده در نهادهای محلی است که از طریق نظارت بر انطباق تصمیمات شوراهای محلی با قوانین ملی تمرکززدایی انجام می‌شود. همچنین، پیشرفت در انتقال اختیارات نیز به عنوان معیار دیگری برای سنجش این مؤلفه در نظر گرفته می‌شود. این ارزیابی به بررسی میزان اختیاراتی که از دولت مرکزی به مقامات محلی منتقل شده است، به ویژه در زمینه‌هایی مانند مسکن، آموزش و زیرساخت‌ها، می‌پردازد. در نهایت، ابزارهایی مانند سیستم‌های گزارش‌دهی و ارزیابی دیجیتال برای ارزیابی و نظارت بر اجرای این شاخص استفاده می‌شوند. هدف این شاخص نیز تضمین اجرای قوانین ملی در سطوح محلی، بدون اختلال در استقلال نهادهای محلی است.

مؤلفه کنترل قانونی بر فعالیت‌های مقامات محلی در وزارت کشور فرانسه با عنوان کنترل قانونی تصمیمات نهادهای محلی از طریق سیستم ACTES طراحی شده که نحوه سنجش این مؤلفه به طور دقیق شامل سه مرحله اصلی است. اولین مرحله، ثبت و بررسی دیجیتالی تصمیمات است که سیستم ACTES تمامی تصمیمات قانونی نهادهای محلی را ثبت کرده و آنها را با قوانین ملی تطبیق می‌دهد. در مرحله دوم، گزارش‌دهی موارد تخلف صورت می‌گیرد که شامل شناسایی و اصلاح تصمیماتی است که با قوانین ملی مغایرت دارند. در نهایت، تعداد تصمیمات بررسی شده نیز به عنوان یکی دیگر از معیارهای سنجش این مؤلفه مدنظر قرار دارد که نشان‌دهنده تعداد تصمیماتی است که در سیستم ACTES ثبت و تطبیق داده شده‌اند. هدف این مؤلفه تضمین قانونی بودن تمامی اقدامات و تصمیمات نهادهای محلی است.

مؤلفه نظارت مالی و بودجه‌ای وزارت کشور فرانسه نیز با عنوان مدیریت بودجه و نظارت بر هزینه‌های عملیاتی نهادهای محلی تعریف شده است. نحوه سنجش این مؤلفه به سه بخش اصلی تقسیم می‌شود. اولین بخش، شاخص تطابق با سقف هزینه‌هاست که شامل بررسی رشد هزینه‌های عملیاتی و مقایسه آن با سقف تعیین شده می‌شود. در بخش دوم، شاخص گزارش‌دهی سالیانه به بررسی ارائه گزارش‌های مالی توسط نهادهای محلی برای ارزیابی وضعیت بودجه و مدیریت منابع اختصاص دارد. در بخش سوم، شاخص تغییرات بدهی‌ها تحلیل می‌شود که به ارزیابی میزان کاهش یا افزایش بدهی نهادهای محلی در طول سال می‌پردازد. هدف این مؤلفه جلوگیری از بحران‌های مالی محلی و تضمین استفاده کارآمد از منابع مالی است.



افزایش امنیت و بهبود تعامل دولت با شهروندان و نهادهای محلی تدوین شده‌اند [۲].

یکی از این مؤلفه‌ها مربوط به سازماندهی انتخابات است. در این بخش، وزارت کشور شاخص‌های میزان موفقیت در ثبت نام رأی‌دهندگان، مشارکت شهروندان در انتخابات، دقت و سرعت شمارش آرا و همچنین تعداد تخلفات انتخاباتی را ارزیابی می‌کند. هدف از این ارزیابی‌ها، تضمین شفافیت و کارایی فرایندهای انتخاباتی است.^۲

مؤلفه دیگری که در این زمینه مورد بررسی قرار می‌گیرد، اجرای اصل سکولاریسم است. در این مؤلفه، عملکرد وزارت کشور در رعایت اصل سکولاریسم مورد سنجش قرار می‌گیرد. این بخش شامل شاخص‌های ارزیابی نحوه مدیریت تنوع دینی و رسیدگی به شکایات دینی است که ادعا می‌شود هدف آن حفظ آزادی‌های بنیادین و جلوگیری از تبعیض دینی در جامعه است.

مؤلفه صدور اسناد هویتی نیز به ارزیابی شاخص‌های کارایی در ارائه خدمات صدور پاسپورت، کارت ملی و گواهی‌نامه رانندگی می‌پردازد. این ارزیابی شامل بررسی زمان پردازش درخواست‌ها، دقت اطلاعات موجود در اسناد و نظرسنجی‌ها از شهروندان درباره کیفیت خدمات است.

مدیریت جریان‌های مهاجرت یکی دیگر از شاخص‌های ارزیابی وزارت کشور است در این بخش، ارزیابی اثربخشی در رسیدگی به درخواست‌های تابعیت و اقامت، نظارت بر مهاجرت‌های غیرقانونی و میزان پذیرش درخواست‌ها دارای اهمیت ویژه‌ای است. هدف این شاخص ایجاد تعادلی بین استقبال از مهاجران و کنترل مهاجرت‌های غیرقانونی است.

در نهایت، مؤلفه ارتباط با مقامات محلی و شهرداری‌ها، به ارزیابی شاخص‌های میزان همکاری میان وزارت کشور و نهادهای محلی می‌پردازد. این بخش شامل بررسی تعداد جلسات و پروژه‌های مشترک و همچنین ارزیابی سطح رضایت شهرداری‌ها از پشتیبانی‌های وزارت کشور است.

۳-۳. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه امنیت داخلی در حوزه امنیت داخلی و ایمنی جاده‌ها، وزارت کشور فرانسه

گزارش‌های ارائه شده به پارلمان است که شامل ارزیابی تعداد و کیفیت گزارش‌های مالی و عملکردی ارائه شده توسط وزارت کشور می‌شود. هدف این شاخص، ایجاد شفافیت در نحوه استفاده از منابع و پاسخ‌گویی دولت به پارلمان و شهروندان است.^۱

مؤلفه هماهنگی میان پروژه‌های زیربنایی محلی و سیاست‌های ملی به مدیریت و هماهنگی پروژه‌های زیربنایی در سطح محلی و ملی می‌پردازد. نحوه سنجش این مؤلفه شامل شاخص‌های ارزیابی برنامه‌ریزی شهری است که نظارت بر پروژه‌های توسعه شهری و اطمینان از تطابق آنها با سیاست‌های ملی را در بر می‌گیرد. همچنین، پیشرفت پروژه‌های زیربنایی از جمله پروژه‌های کلیدی در حوزه‌های مسکن، حمل و نقل عمومی و زیرساخت‌های محلی مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این شاخص، سرمایه‌گذاری‌های انجام شده نیز تحلیل می‌شود تا میزان سرمایه‌گذاری در پروژه‌های توسعه منطقه‌ای مشخص شود. هدف این شاخص، ایجاد زیرساخت‌های پایدار و هماهنگ با برنامه‌های کلان توسعه‌ای کشور است.

مؤلفه کیفیت مدیریت و توسعه منابع انسانی در نهادهای محلی به تحلیل نحوه مدیریت منابع انسانی و ارتقای بهره‌وری کارکنان در نهادهای محلی می‌پردازد. نحوه سنجش این شاخص شامل سه شاخص اصلی است: اول، تعداد دوره‌های آموزشی است که تعداد و محتوای دوره‌های آموزشی ارائه شده برای کارکنان محلی را ارزیابی می‌کند. دوم، اثربخشی آموزش‌هاست که تأثیر دوره‌های آموزشی بر بهبود عملکرد کارکنان را بررسی می‌کند. سوم، میزان رضایت کارکنان است که از طریق نظرسنجی‌ها و ارزیابی رضایت کارکنان از شرایط کاری و فرصت‌های توسعه حرفه‌ای اندازه‌گیری می‌شود. هدف این شاخص‌ها، تقویت مهارت‌های مقامات محلی و افزایش بهره‌وری کارکنان نهادهای محلی است.

۲-۳. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه دمکراسی و شهروندی

در حوزه دمکراسی و شهروندی، وزارت کشور فرانسه مجموعه‌ای از مؤلفه‌ها و شاخص‌های کلیدی عملکرد را برای ارزیابی کارایی خود تعریف کرده است. این معیارها با هدف تأمین شفافیت،

۱. کلیه گزارش‌های مربوط به عملکرد نهادهای محلی به تفکیک و با جزئیات در سایت <https://www.collectivites-locales.gouv.fr/rapports-observatoire-des-finances-et-gestion-publique-locales-ofgl> قابل رصد و بررسی است.

۲. برای مطالعه بیشتر به لینک زیر مراجعه شود:

<https://www.interieur.gouv.fr/fr/Publications/Rapports-de-l-IGA/Elections/Evaluation-des-modalites-de-l-accessibilite-aux-normes-RGAA-des-informations-relatives-aux-candidats-aux-elections-politiques>.

کمک می‌کند. هدف این است که از وقوع تصادفات جلوگیری شود و رفتارهای پرخطر در رانندگی کاهش یابد.

این شاخص‌ها با استفاده از ابزارهای تحلیلی و گزارش‌های آماری رسمی وزارت کشور فرانسه، به طور مستمر و به صورت شفاف ارزیابی می‌شوند تا بهبود و پیشرفت در این حوزه‌ها حاصل شود. در حوزه امنیت داخلی، سرویس آماری وزارت کشور فرانسه وبسایتی را به عنوان ابزاری تعاملی برای تجسم و تحلیل داده‌های کلیدی امنیتی ایجاد کرده است. این سایت به روزرسانی‌های منظم را برای انواع مختلف جرائم و شاخص‌های امنیتی در بردارد و هدف آن ارتقای دسترسی و فهم بهتر روندهای بزهکاری است. در وبسایت وزارت کشور فرانسه، بخش «پانورامای بزهکاری» به ارائه تصویری کلی از انواع بزهکاری مانند سرقت، خشونت، تخلفات مالی و جرائم سازمان یافته می‌پردازد. این داده‌ها از گزارش‌های پلیس، ژاندارمری و نظرسنجی‌های عمومی استخراج می‌شوند و به صورت سالیانه و منطقه‌ای بررسی می‌شوند تا تغییرات و روندهای بزهکاری در سطح ملی و محلی شناسایی شوند.

در ادامه، بخش دیگری به تحلیل جغرافیایی مکان‌های ارتکاب بزهکاری می‌پردازد که در آن، جرائم در مکان‌های مختلف مانند فضای عمومی، خانه‌ها، محل‌های کار و مناطق شهری و روستایی دسته‌بندی و تحلیل می‌شود. این بخش به نیروهای امنیتی کمک می‌کند تا براساس اطلاعات به دست آمده، روی مناطق پرخطر تمرکز کرده و برنامه‌های پیشگیرانه مؤثرتری طراحی کنند. علاوه بر این، این بخش شامل داده‌های مربوط به خشونت خانگی، جرائم مرتبط با حمل و نقل و جرائم سایبری است که به طور ویژه در سیاست‌های امنیتی شهری و مناطق اولویت‌دار مورد بررسی قرار می‌گیرد.

از سوی دیگر، در بخش «حرفه‌ای‌های امنیت»، عملکرد نیروهای امنیتی همچون پلیس و ژاندارمری در انجام عملیات‌های امنیتی و مدیریت جرائم مورد بررسی قرار می‌گیرد. این تحلیل‌ها شامل آمارهایی از تعداد پرسنل، نوع فعالیت‌های اجرایی و میزان موفقیت در مقابله با تهدیدات امنیتی است. این بخش همچنین تأثیر سیاست‌های آموزشی و تجهیزاتی را که به این نیروها ارائه می‌شود، بررسی می‌کند تا کارایی آنها در مدیریت بحران‌ها و جرائم ارتقا یابد.^۱ بخش «ویژگی‌های قربانیان و متهمان» به تحلیل داده‌ها و اطلاعات پیرامون ویژگی‌های دموگرافیک قربانیان و متهمان پرداخته و

از مجموعه‌ای از شاخص‌های ارزیابی عملکرد برای اندازه‌گیری و بهبود فرایندهای مختلف استفاده می‌کند. یکی از این شاخص‌ها، میزان جرائم ثبت شده است که نشان‌دهنده فعالیت‌های پلیس و ژاندارمری در برابر انواع مختلف جرم است. این داده‌ها از طریق گزارش‌های پلیس جمع‌آوری می‌شوند و هدف از آنها کاهش نرخ جرائم در سطوح مختلف ملی و منطقه‌ای است. با تحلیل دقیق این شاخص، وزارت کشور می‌تواند اقداماتی هدفمند برای مقابله با جرائم مختلف انجام دهد.

شاخص دیگری که به مهم‌ترین مسائل امنیتی داخلی پرداخته، زمان رسیدگی به جرائم است. این شاخص با اندازه‌گیری زمان میانگین برای پردازش شکایات، به ویژه موارد حساس مانند خشونت‌های جنسی، به وزارت کشور این امکان را می‌دهد که کارایی دستگاه قضایی و پلیسی را ارزیابی کند. هدف اصلی از این ارزیابی، تسریع در فرایند رسیدگی به شکایات و کاهش هرگونه تأخیر در رسیدگی به این مسائل حیاتی است.

در زمینه کنترل شهری و جرائم خاص، وزارت کشور شاخص‌های مربوط به بررسی و تجزیه و تحلیل گزارش‌های پلیس در خصوص جرائم خاص مانند تخریب اموال و سرقت‌های تجاری را در نظر می‌گیرد. این اطلاعات به منظور برنامه‌ریزی برای جلوگیری از وقوع چنین جرائمی و بهبود امنیت در مناطق شهری به کار می‌آید. هدف از این شاخص، نظارت مؤثرتر و کاهش جرائم خاص در این فضاهاست. کاهش تصادفات جاده‌ای یکی دیگر از حوزه‌های حساس است که وزارت کشور فرانسه به آن توجه ویژه دارد. با بررسی داده‌های تصادفات جاده‌ای، تعداد تلفات و آسیب‌های جاده‌ای، هدف این شاخص کاهش تصادفات و تلفات انسانی است. اقدامات برای بهبود ایمنی جاده‌ها از طریق تجزیه و تحلیل این شاخص‌ها برنامه‌ریزی می‌شود.

در حوزه کنترل تخلفات ترافیکی، وزارت کشور از طریق ثبت تعداد تخلفات مانند رانندگی با سرعت غیرمجاز و رانندگی تحت تأثیر الکل، تلاش می‌کند رفتار رانندگان را اصلاح کند و تخلفات را به حداقل برساند. این اقدامات به منظور افزایش امنیت ترافیک جاده‌ای و کاهش حوادث در سطح کشور انجام می‌شود.

در نهایت، اقدامات پیشگیرانه و آموزشی نقش مهمی در ارتقای ایمنی جاده‌ها دارند. این شاخص‌ها از طریق ارزیابی تأثیر برنامه‌های آموزشی و اطلاع‌رسانی نظیر نظرسنجی‌ها و داده‌های عمومی، به تقویت آگاهی عمومی و ارتقای رفتار ایمن در جاده‌ها

۱. آمارها و شاخص‌های اختصاصی عملکرد ژاندارمری نیز در سایت <https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/oged/le-barometre-de-l-egalite-en-gendarmerie/les-chiffres-de-l-egalite-professionnelle-en-gendarmerie> به تفکیک و با جزئیات قابل مشاهده است.



بحران‌های مختلف مانند بلایای طبیعی، حملات تروریستی، یا حوادث غیرمترقبه نظارت دارد. سرعت و کارایی اقدامات پس از وقوع بحران از طریق مقایسه با استانداردهای پیش‌بینی شده اندازه‌گیری می‌شود. این ارزیابی‌ها به تسریع واکنش‌ها و کاهش تبعات منفی بحران‌ها کمک می‌کند.

در خصوص پیش‌بینی و آمادگی در برابر شرایط اضطراری، این شاخص به تحلیل برنامه‌های پیشگیری و ارزیابی تأثیر تمرینات و شبیه‌سازی‌های بحران پرداخته و میزان آمادگی تیم‌ها برای مواجهه با حوادث را اندازه‌گیری می‌کند. این برنامه‌ها به تقویت توانایی‌های عملیاتی وزارت کشور فرانسه در مواجهه با بحران‌های غیرمنتظره می‌پردازند.

آخرین شاخص مرتبط با پشتیبانی از عملیات‌های نجات و آتش‌نشانی است که بر هماهنگی و همکاری میان نهادهای مختلف در شرایط اضطراری تأکید دارد. میزان همکاری بین تیم‌های مختلف و ارزیابی کارایی آنها در واکنش به بحران‌ها مورد بررسی قرار می‌گیرد. این شاخص بهبود تعاملات میان آتش‌نشانی، نهادهای نجات و سایر ارگان‌های مرتبط را تضمین و نقش مؤثری در مدیریت بحران‌های بزرگ ایفا می‌کند.^۱

۳-۵. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه اقدامات بین‌المللی

در حوزه اقدامات بین‌المللی وزارت کشور فرانسه، این وزارتخانه به‌طور گسترده‌ای در زمینه همکاری‌های پلیسی، امنیتی و اعزام نیروهای کمکی انسانی و مادی فعالیت می‌کند. این اقدامات با هدف ادعایی تقویت امنیت جهانی و مشارکت در حل بحران‌ها و چالش‌های بین‌المللی انجام می‌شوند. به‌منظور ارزیابی اثربخشی این فعالیت‌ها، شاخص‌هایی تعریف شده‌اند که عملکرد این وزارتخانه در عرصه بین‌المللی را اندازه‌گیری می‌کنند [۳].

یکی از شاخص‌های کلیدی در این زمینه، همکاری پلیسی بین‌المللی است. هدف این شاخص تقویت همکاری‌ها برای مقابله با جرائم فراملی است. این ارزیابی براساس تعداد توافق‌نامه‌های دوجانبه و چندجانبه پلیسی، پروژه‌های مشترک اجرایی و مأموریت‌های عملیاتی بین‌المللی اندازه‌گیری می‌شود. به‌این ترتیب، میزان تعامل و هم‌افزایی با سایر کشورها در زمینه

عواملی همچون سن، جنسیت و وضعیت اجتماعی و اقتصادی آنها را بررسی می‌کند. این داده‌ها به‌منظور طراحی سیاست‌های پیشگیرانه و امنیتی هدفمند به‌کار می‌آید.

بخش «احساس ناامنی» به ارزیابی عمومی احساس ناامنی در بین مردم پرداخته و داده‌های جمع‌آوری شده از نظرسنجی‌ها و مطالعات عمومی را برای بررسی نگرانی‌های اجتماعی و امنیتی به‌کار می‌گیرد. این اطلاعات می‌توانند در تصمیم‌گیری‌های سیاسی و امنیتی به‌منظور رفع نگرانی‌های عمومی مفید واقع شوند. از دیگر بخش‌های مهم، «المان‌های روندهای قضایی» است که مراحل قانونی و قضایی مرتبط با جرائم و پرونده‌ها را تحلیل می‌کند. این بخش شامل بررسی روند پیگیری، ارزیابی زمان رسیدگی به پرونده‌ها و مراحل مختلف قضایی است که می‌تواند به بهبود کارایی سیستم قضایی کمک کند.

در نهایت، بخش «مقایسه‌های بین‌المللی» به مقایسه آمار بزهکاری و امنیت داخلی فرانسه با سایر کشورها می‌پردازد. این بخش تحلیل‌هایی درباره تفاوت‌ها و شباهت‌های موجود در داده‌های امنیتی کشورهای مختلف ارائه می‌دهد و موقعیت فرانسه را در زمینه امنیت داخلی در سطح جهانی مشخص می‌کند.

۳-۴. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه حفاظت از جمعیت و مدیریت بحران

در حوزه حفاظت از جمعیت‌ها و مدیریت بحران، وزارت کشور فرانسه برای سنجش اثربخشی اقدامات خود، شاخص‌هایی را تعریف کرده که ارزیابی دقیق عملکرد این وزارتخانه را ممکن می‌سازد. یکی از این مؤلفه‌ها، مبارزه با جرائم سازمان‌یافته و تروریسم است. در این زمینه، واحدهای ویژه‌ای مانند RAID و GIGN مسئول عملیات‌های حساس و مقابله با تهدیدات تروریستی هستند. سنجش عملکرد این واحدها براساس شاخص‌های ارزیابی میزان موفقیت آنها در پیشگیری از جرائم و عملیات‌های پیچیده‌ای مانند گروگان‌گیری انجام می‌شود. این شاخص در نهایت به تقویت امنیت عمومی و مقابله با تهدیدات فراملی می‌انجامد.

از دیگر شاخص‌های برجسته، مدیریت بحران و زمان واکنش است. در این حوزه، وزارت کشور فرانسه بر زمان واکنش به

۱. جزئیات گزارش‌های مربوط به عملکرد آتش‌نشانی را به تفکیک سال‌ها می‌توانید در این سایت ببینید: <https://www.interieur.gouv.fr/fr/Publications/> (Statistiques/Securite-civile) همچنین گزارش عملکرد وزارت کشور در حوزه حفاظت از جمعیت و مدیریت بحران شاخص‌های ذکر شده را مشخص می‌کند. Rapport d'activité de l'inspection générale de l'administration 2023, (Rapport d'activité 2023 / Rapports annuels d'activité IGA/ Rapports de l'IGA / Publications - Ministère de l'Intérieur).

و ارزیابی عملکرد خود در حوزه همکاری‌های بین‌المللی هستند.

۳-۶. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه اقدامات پشتیبانی

در حوزه توابع پشتیبانی، وزارت کشور فرانسه مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد خود را به‌طور خاص به بخش‌هایی تقسیم کرده است که در نهایت به بهبود کارایی داخلی، مدیریت منابع و پشتیبانی از عملکردهای مختلف سازمانی منجر می‌شود. این شاخص‌ها می‌توانند معیارهایی مؤثر در ارتقای سازمانی و تسهیل در فرایندها باشند که به شرح زیر هستند [۴].

الف) مؤلفه مدیریت منابع انسانی؛ هدف اصلی این مؤلفه، بهبود بهره‌وری و جذب نیروی انسانی متخصص است. برای سنجش این هدف، وزارت کشور به بررسی شاخص‌های برنامه‌های آموزشی، فرایند جذب و نگهداری کارکنان می‌پردازد. ابزارهایی که در این زمینه به کار می‌روند شامل نظرسنجی‌های داخلی، گزارش‌های منابع انسانی و ارزیابی‌های عملکرد دوره‌ای هستند.

ب) مؤلفه سیاست خرید و تأمین منابع؛ در این بخش، هدف وزارت کشور بهینه‌سازی فرایند خرید و تأمین منابع دولتی است. این امر با ارزیابی شاخص‌های کیفیت خریده‌ها و میزان صرفه‌جویی در هزینه‌ها، همراه با ایجاد شفافیت در این فرایندها انجام می‌شود. ابزارهای سنجش شامل تحلیل‌های مالی، گزارش‌های خرید و بررسی‌های داخلی هستند که به سنجش کارایی و شفافیت در تأمین منابع می‌پردازند.

ج) مؤلفه تحول دیجیتال و فناوری اطلاعات؛ یکی دیگر از اهداف کلیدی این وزارتخانه، بهبود زیرساخت‌های دیجیتال و استفاده از فناوری‌های نوین برای تسهیل در فرایندهاست. این مؤلفه از طریق ارزیابی شاخص‌های پیشرفت پروژه‌های دیجیتال و نوآوری‌های تکنولوژیک مورد سنجش قرار می‌گیرد. شاخص‌های عملکرد سیستم‌های اطلاعاتی، گزارش‌های پیشرفت پروژه‌ها و نظرسنجی‌های داخلی ابزارهایی هستند که به سنجش اثربخشی این تحولات دیجیتال کمک می‌کنند.

د) مؤلفه دیگر ارتباطات داخلی و مدیریت پروژه‌های آموزشی است. هدف از این مؤلفه، بهبود ارتباطات درونی و ارتقای دانش و تخصص کارکنان است. برای ارزیابی این هدف، وزارت کشور میزان اثربخشی برنامه‌های آموزشی و ارتباطات درون سازمانی را بررسی می‌کند. ابزارهای ارزیابی شامل شاخص‌های نظرسنجی‌های کارکنان، تحلیل‌های دوره‌ای عملکرد آموزشی و ارزیابی‌های فنی

مبارزه با جرائم به دقت سنجیده می‌شود.

هماهنگی در مدیریت بحران‌های بین‌المللی مؤلفه دیگری است که به ارزیابی واکنش سریع و مؤثر فرانسه در بحران‌های جهانی می‌پردازد. این مؤلفه براساس شاخص‌هایی از جمله: تحلیل تعداد مأموریت‌های امدادرسانی، سرعت اعزام نیروها و منابع و میزان موفقیت عملیات‌های اجرا شده در کشورهای هدف، توانایی فرانسه را در مدیریت بحران‌های جهانی ارزیابی می‌کند.

آموزش و انتقال دانش امنیتی نیز به‌عنوان یک بخش حیاتی در همکاری‌های بین‌المللی به‌شمار می‌آید. هدف این شاخص انتقال استانداردهای امنیتی فرانسه به کشورهای دیگر است. ارزیابی این شاخص از طریق تعداد برنامه‌های آموزشی اجرا شده، تعداد افراد آموزش دیده و تأثیر این آموزش‌ها در بهبود وضعیت امنیتی کشورهای هدف انجام می‌شود.

تأمین منابع مالی و پروژه‌های امنیتی بین‌المللی مؤلفه دیگری است که به تأمین مالی پروژه‌های امنیتی از طریق سازمان‌های بین‌المللی می‌پردازد. این مؤلفه از طریق شاخص‌های؛ اندازه‌گیری تعداد پروژه‌های تأمین مالی شده، میزان منابع جذب شده از نهادهایی همچون اتحادیه اروپا و سازمان ملل و ارزیابی کارایی مالی این پروژه‌ها ارزیابی می‌شود.

توسعه فناوری امنیتی در همکاری‌های بین‌المللی مؤلفه‌ای است که به صادرات فناوری‌های امنیتی فرانسه توجه دارد. ارزیابی این مؤلفه از طریق شاخص‌های؛ تعداد فناوری‌های صادر شده، بازخوردهای کشورهای دریافت‌کننده و تعداد قراردادهای منعقد شده انجام می‌شود.

مبارزه با جرائم سازمان‌یافته بین‌المللی، که هدف آن کاهش جرائم فراملی مانند قاچاق مواد مخدر و انسان است، مؤلفه دیگری است که به تحلیل شاخص‌های عملیات موفق، گزارش‌های همکاری‌های بین‌المللی و نتایج تحقیقاتی مشترک می‌پردازد.

در نهایت، نمایشگاه‌ها و تعاملات بین‌المللی مؤلفه‌ای است که به تقویت حضور فرانسه در رویدادهای بین‌المللی توجه دارد. این مؤلفه با ارزیابی شاخص‌های؛ تعداد نمایشگاه‌ها و نشست‌های برگزار شده، تعداد بازدیدکنندگان و بازخوردهای دریافت شده از شرکت‌کنندگان، اثربخشی فعالیت‌های فرانسه در عرصه‌های بین‌المللی را اندازه‌گیری می‌کند.

این شاخص‌ها نشان‌دهنده رویکرد وزارت کشور فرانسه به مدیریت



قرار گیرد تا مشخص شود وزارت کشور تا چه اندازه در تحقق این پروژه‌ها موفق بوده است.

در کنار توسعه زیرساخت‌ها، وزارت کشور باید توانایی خود را در هماهنگی قوانین محلی با قوانین ملی بررسی کند. این شاخص به بررسی میزان تطابق و هماهنگی بین قوانین محلی و مقررات ملی می‌پردازد و ارزیابی می‌کند که چگونه وزارت کشور توانسته است تضادهای قانونی را اصلاح و انسجام قانونی را در این مناطق حفظ کند. شاخص دیگری که می‌تواند در این زمینه مورد توجه قرار گیرد، نظارت و ارزیابی عملکرد مقامات محلی است. وزارت کشور باید توانایی خود را در مدیریت مقامات محلی و ارزیابی کارایی آنها از طریق گزارش‌ها و نظارت‌های مستمر بسنجد. این شاخص ارزیابی می‌کند که مقامات محلی در مناطق ماورای بحار تا چه اندازه توانسته‌اند سیاست‌ها و اهداف وزارت کشور را به درستی اجرا کنند. در نهایت، وزارت کشور باید توانایی خود را در پاسخ به بحران‌ها و تهدیدات مختلف سنجدیده و بهبود بخشد. این شامل شاخص‌های آمادگی و واکنش سریع به بلایای طبیعی، بحران‌های اجتماعی یا حوادث غیرمترقبه بوده که برای سنجش این شاخص، وزارت کشور باید بتواند ارزیابی‌هایی از واکنش‌های خود در بحران‌های گذشته ارائه و نشان دهد که چگونه در این زمینه آمادگی و کارایی داشته است.

می‌باشند که در نهایت منجر به ایجاد محیطی مؤثر و پویا برای کارکنان می‌شود. این شاخص‌ها در کنار یکدیگر به وزارت کشور فرانسه این امکان را می‌دهند که با بهره‌گیری از سیستم‌های ارزیابی دقیق، عملکرد خود را بهبود داده و به ارتقای توانمندی‌های سازمانی در زمینه‌های مختلف بپردازد.

۳-۷. شاخص‌های ارزیابی عملکرد در حوزه ماورای بحار

در حوزه وظایف وزارت کشور فرانسه در مناطق ماورای بحار، این وزارتخانه مسئولیت‌های متعددی دارد که شامل نظارت بر این مناطق، تقویت زیرساخت‌ها و حفظ انسجام سرزمینی است. برای ارزیابی عملکرد وزارت کشور در این زمینه، چندین شاخص کلیدی وجود دارند که می‌توانند به سنجش موفقیت این وزارتخانه در انجام وظایف خود کمک کنند [۵، ۶].

یکی از مؤلفه‌های کلیدی در این حوزه، سنجش میزان پیشرفت پروژه‌های زیرساختی است. وزارت کشور، با همکاری نهادهای محلی و دولتی، مسئول گسترش شبکه‌های حمل و نقل، تأسیسات بهداشتی، مراکز آموزشی و سایر خدمات عمومی است. برای سنجش این مؤلفه، باید شاخص‌های پیشرفت فیزیکی و مالی پروژه‌های مهم در مناطق ماورای بحار مورد ارزیابی

۴. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور ایتالیا



افزایش همکاری‌های بین‌المللی برجسته است؛ در حالی که مدیریت مهاجرت و پناهندگی بر بازگشت مهاجران غیرقانونی و پیشگیری از قاچاق انسان تأکید دارد. همچنین، توسعه زیرساخت‌ها و ارتقای شفافیت خدمات عمومی به عنوان اولویت‌های کلیدی در جهت افزایش رضایت شهروندان مطرح شده است.

این شاخص‌ها به ویژه در حوزه‌هایی مانند مبارزه با جرائم سازمان یافته و سایبری، نظارت بر انتخابات و مدیریت منابع محلی، چارچوب‌های عملیاتی دقیق و هدفمند ایجاد کرده‌اند. علاوه بر این، وزارت کشور ایتالیا از ابزارهای مدرن نظارتی و دیجیتال برای افزایش کارآمدی و پاسخ‌گویی خود بهره می‌گیرد. این امر نشان‌دهنده حرکت به سوی حکمرانی هوشمند و مبتنی بر داده است. با تمرکز بر شفافیت، نوآوری و ارتقای همکاری‌های بین‌المللی، وزارت کشور ایتالیا توانسته است ساختاری کارآمد و متعادل میان امنیت، رفاه اجتماعی و توسعه پایدار ایجاد کند

وزارت کشور ایتالیا به عنوان یکی از کلیدی‌ترین نهادهای دولتی در تضمین امنیت، رفاه اجتماعی و مدیریت عمومی، طیف گسترده‌ای از وظایف و مأموریت‌ها را بر عهده دارد. این وزارتخانه با مسئولیت در حوزه‌هایی مانند امنیت عمومی، مدیریت مهاجرت، مبارزه با تروریسم و جرائم سایبری، ارائه خدمات اجتماعی و نظارت بر انتخابات، نقش اساسی در حفظ ثبات و بهبود کیفیت زندگی شهروندان دارد. ارزیابی عملکرد این وزارتخانه، بر اساس شاخص‌هایی که بازتاب‌دهنده اولویت‌های ملی و نیازهای استراتژیک کشور هستند، امکان شناسایی نقاط قوت، ضعف و فرصت‌های بهبود را فراهم می‌آورد.

گزارش عملکرد سال ۲۰۲۳ وزارت کشور ایتالیا، با ارائه مجموعه‌ای جامع از شاخص‌های کمی و کیفی، بر مدیریت امنیت عمومی، مهاجرت، توسعه اجتماعی، حمل و نقل، جرائم سایبری و سازمان یافته تمرکز دارد. در حوزه امنیت عمومی، کاهش جرائم و

■ مؤلفه پیشگیری از مهاجرت غیرقانونی و شاخص‌های آن؛
- تعداد عملیات‌های شناسایی قاچاقچیان انسان؛ (به‌عنوان مثال،
عملیات مرزی در دریای مدیترانه شامل همکاری با عملیات‌های
بین‌المللی مانند «Themis» منجر به شناسایی شبکه‌های قاچاق
انسان شد).

- تعداد بازداشت افراد مرتبط با حمایت از مهاجرت غیرقانونی.

۳-۴. مؤلفه پیشگیری و مقابله با تروریسم و شاخص‌های آن

این شاخص‌ها به ارزیابی تهدیدات تروریستی و اقدامات پیشگیرانه
و مقابله‌ای مرتبط می‌شوند. اقداماتی نظیر اخراج افراد خطرناک،
نظارت بر گروه‌های افراطی و کنترل رادیکالیسم در زندان‌ها در این
بخش مورد توجه قرار می‌گیرند.

■ مؤلفه ارزیابی تهدیدات تروریستی و شاخص‌های آن؛

- تعداد جلسات و گزارش‌های تحلیل استراتژیک در حوزه
تروریسم.

- تعداد اقدامات پیشگیرانه نظیر اخراج افراد خطرناک (برای مثال
۲۳۴۵ مورد منع ورود به منطقه شینگن برای افراد خطرناک در
سال ۲۰۲۳ اعمال شد).

■ مؤلفه مقابله با گروه‌های افراطی و شاخص‌های آن؛

- تعداد افراد بازداشتی یا اخراج شده به دلایل امنیتی.
- تعداد مکان‌های مورد بررسی برای فعالیت‌های افراطی.
- کنترل رادیکالیسم در زندان‌ها (در این زمینه برنامه نظارتی
روی ۲۳۰ زندانی دارای گرایش‌های افراطی اجرا شد).

۴-۴. مؤلفه توسعه اجتماعی و خدمات عمومی

این شاخص‌ها به بهبود کیفیت خدمات دولتی و توسعه اجتماعی
مرتبط هستند. پروژه‌های بهبود زیرساخت‌ها، ارتقای شفافیت و
دسترسی شهروندان به خدمات دولتی و همکاری با جوامع محلی
برای حمایت از اقشار آسیب‌پذیر در این بخش مورد بررسی قرار
می‌گیرند.

■ مؤلفه کیفیت خدمات به شهروندان و شاخص‌های آن؛

- تعداد پروژه‌های بهبود زیرساخت‌ها و نظارت بر فرایندهای اداری.
- ارتقای سطح شفافیت و دسترسی شهروندان به خدمات دولتی
(برای مثال، پروژه‌های دیجیتالی کردن فرایندهای اداری به‌منظور
کاهش زمان پاسخ‌گویی و افزایش شفافیت اجرا شد).

که می‌تواند در طراحی سیاست‌های عمومی کشور‌های دیگر نیز
مورد استفاده قرار گیرد. براساس گزارش عملکرد سال ۲۰۲۳،
شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور ایتالیا به شرح زیر
تقسیم‌بندی شده‌اند [۷]:

۱-۴. شاخص‌های عملکرد در حوزه امنیت عمومی

این شاخص‌ها به اقداماتی اشاره دارند که برای حفظ نظم و
امنیت عمومی انجام می‌شوند. به‌عنوان مثال، عملیات‌هایی مانند
خیابان‌های امن^۱ با مشارکت نیروهای نظامی و پلیس به‌منظور
پیشگیری و کاهش جرائم اجرا می‌شوند.

■ مؤلفه کاهش جرائم و شاخص‌های آن؛

- تعداد عملیات‌های پیشگیری و کنترل امنیت (به‌عنوان مثال،
در قالب عملیات خیابان‌های امن، ۵,۰۰۰ نیروی نظامی به
شناسایی ۲,۶ میلیون نفر و دستگیری ۱۵۰ نفر در مناطق حساس
کمک کردند). تعداد دستگیری‌های مرتبط با جرائم سازمان‌یافته،
تروریسم و جرائم سایبری (در سال ۲۰۲۳، ۸۹ عملیات پلیس علیه
گروه‌های مافیایی انجام شد که به دستگیری ۸۲۰ نفر و ضبط
اموالی به ارزش ۲۸۱,۵ میلیون یورو انجامید).

- کاهش میزان خشونت و تهدیدات در حوزه‌های مختلف.

■ مؤلفه همکاری بین‌المللی و شاخص‌های آن؛

- تعداد تفاهم‌نامه‌های همکاری با کشور‌های دیگر در حوزه
امنیت و مبارزه با تروریسم.
- مشارکت در عملیات‌های چندملیتی و آموزش‌های مشترک
بین‌المللی.

۲-۴. مؤلفه مدیریت مهاجرت و پناهندگی و شاخص‌های آن

این شاخص‌ها به مدیریت مهاجرت قانونی و غیرقانونی و فرایندهای
پناهندگی مرتبط هستند. اقداماتی مانند بازگشت مهاجران
غیرقانونی، پیشگیری از مهاجرت غیرقانونی و همکاری‌های
بین‌المللی در این حوزه مورد بررسی قرار می‌گیرند.

■ مؤلفه بازگشت مهاجران غیرقانونی و شاخص‌های آن؛

- تعداد افراد بازگشتی با استفاده از پروازهای چارتر؛
به‌عنوان مثال، در سال ۲۰۲۳، ۸۰ پرواز چارتر برای بازگرداندن
مهاجران غیرقانونی به کشورهایی مانند تونس و مصر انجام شد
(بیش از دو برابر هدف تعیین شده).
- تعداد پروازهای مشترک با کشورهای اروپایی.

1. Strade Sicure



۷-۴. مؤلفه مبارزه با جرائم سازمان‌یافته و شاخص‌های آن؛

این شاخص‌ها به مقابله با فعالیت‌های مافیایی و جرائم سازمان‌یافته مرتبط هستند. عملیات‌های بررسی و مقابله با پول‌شویی و فساد مالی، مصادره دارایی‌های مرتبط با گروه‌های مافیایی و نظارت بر قراردادهای عمومی برای جلوگیری از نفوذ مافیا در این بخش مورد توجه قرار می‌گیرند.

■ مؤلفه مالی و اقتصادی و شاخص‌های آن؛

- تعداد عملیات‌های بررسی و مقابله با پول‌شویی و فساد مالی.
- ارزش دارایی‌های مصادره شده مرتبط با گروه‌های مافیایی (۶۱ مورد توقیف و ۴۱ مصادره دارایی‌های مرتبط با جرائم به ارزش ۳۷۹,۵ میلیون یورو انجام شد).

■ مؤلفه نظارت بر قراردادهای و شاخص‌های آن؛

- تعداد پروژه‌های عمومی بررسی شده برای جلوگیری از نفوذ مافیا (۱۴۷ بررسی روی قراردادهای عمومی برای جلوگیری از نفوذ مافیا انجام شد).

۸-۴. مؤلفه عمومی و مدیریت منابع و شاخص‌های آن؛

این شاخص‌ها به بهره‌وری سازمانی و شفافیت مرتبط هستند. تطبیق اهداف تعیین شده با نتایج واقعی، استفاده بهینه از منابع انسانی و مالی، انتشار گزارش‌های عملکرد برای عموم و رعایت استانداردهای شفافیت در این بخش مورد بررسی قرار می‌گیرند.

■ مؤلفه بهره‌وری سازمانی و شاخص‌های آن؛

- تطبیق اهداف تعیین شده با نتایج واقعی (تمامی اهداف برنامه‌ریزی شده برای سال ۲۰۲۳ به‌طور میانگین بالاتر از ۹۰٪ تحقق یافتند).

- استفاده بهینه از منابع انسانی و مالی.

■ مؤلفه شفافیت و گزارش‌دهی و شاخص‌های آن؛

- تعداد گزارش‌های منتشر شده برای عموم.
- میزان رعایت استانداردهای شفافیت (تمامی گزارش‌های عملکرد و بودجه وزارتخانه در بخش «شفافیت اداری» وب‌سایت وزارت کشور منتشر شدند).

کلیه شاخص‌های فوق از گزارش عملکرد وزارت کشور در سال ۲۰۲۳ استخراج شده است. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور ایتالیا که در گزارش عملکرد (Relazione sulla Performance) آمده‌اند، عمدتاً بر اولویت‌های استراتژیک سالیانه تمرکز دارند. این اولویت‌ها همه وظایف این وزارتخانه را پوشش ندادند، بلکه مواردی را انتخاب کرده‌اند که دارای اهمیت ویژه یا چالش‌های خاص سال

■ مؤلفه پروژه‌های همکاری با جوامع محلی و شاخص‌های آن؛

- تعداد توافق‌نامه‌های همکاری با سازمان‌های محلی (امضای ۲۴ توافق‌نامه امنیت شهری برای تقویت زیرساخت‌های نظارتی مانند دوربین‌های مدار بسته).
- تعداد پروژه‌های حمایت از اقشار آسیب‌پذیر.

۵-۴. مؤلفه حمل‌ونقل و امنیت جاده‌ای و شاخص‌های آن؛

این شاخص‌ها به ایمنی جاده‌ای و حمل‌ونقل مرتبط هستند. عملیات‌های نظارت بر حمل‌ونقل جاده‌ای، شناسایی تخلفات رانندگی و برگزاری کارگاه‌های آموزشی و کمپین‌های آگاهی‌سازی برای ارتقای ایمنی جاده‌ای در این بخش مورد توجه قرار می‌گیرند.

■ مؤلفه ایمنی جاده‌ای؛

- تعداد عملیات‌های نظارت بر حمل‌ونقل جاده‌ای.
- تعداد تخلفات شناسایی شده در حوزه رانندگی و حمل‌ونقل (بیش از ۴۲۹,۰۰۰ گشت‌زنی پلیس راهنمایی و رانندگی منجر به شناسایی ۱,۸ میلیون تخلف شد).

■ مؤلفه آموزش و آگاهی‌سازی؛

- تعداد کارگاه‌های آموزشی و کمپین‌های آگاهی‌سازی (کمپین «ICARO 2023» برای افزایش آگاهی دانش‌آموزان در مورد ایمنی جاده برگزار شد).

۶-۴. مؤلفه مبارزه با جرائم سایبری

این مؤلفه به مقابله با جرائم در فضای مجازی مرتبط است. شناسایی و خنثی‌سازی حملات سایبری، مسدودسازی وب‌سایت‌های غیرقانونی و پیگرد قانونی جرائم مرتبط با سوءاستفاده جنسی آنلاین در این بخش مورد بررسی قرار می‌گیرند.

■ مؤلفه مقابله با حملات سایبری و شاخص‌های آن؛

- تعداد حملات سایبری شناسایی و خنثی شده (۱۲۱۰۱ حمله سایبری شناسایی و ۲,۷۰۰ وب‌سایت غیرقانونی در سال ۲۰۲۳ مسدود شد).

- تعداد هشدارهای صادر شده برای حفاظت از زیرساخت‌های حیاتی.

■ مؤلفه مبارزه با محتوای غیرقانونی در فضای مجازی و شاخص‌های آن؛

- تعداد وب‌سایت‌های غیرقانونی مسدود شده (۲۷۰۲ مورد جرائم پورنوگرافی کودکان بررسی و ۱,۲۳۹ نفر تحت پیگرد قرار گرفتند).
- تعداد پرونده‌های مرتبط با سوءاستفاده جنسی آنلاین.

محلی می‌پردازند. میزان بودجه تخصیص یافته، کارایی در استفاده از منابع و زمان بندی انتقال و جوه از جمله معیارهای مورد بررسی هستند.

■ **میزان بودجه تخصیص یافته: مبلغ و درصد بودجه اختصاص یافته به هر منطقه.**

■ **کارایی در تخصیص منابع:** ارزیابی استفاده بهینه از بودجه توسط نهادهای محلی.

■ **زمان بندی انتقال و جوه:** مدت زمان مورد نیاز برای انتقال بودجه به حساب‌های محلی

۱۲-۴. مدیریت بحران‌ها و دفاع مدنی

این شاخص‌ها به آمادگی و واکنش در برابر بحران‌ها و بلایای طبیعی مرتبط هستند. تعداد برنامه‌های آموزشی برگزار شده، سرعت پاسخ‌گویی به حوادث و میزان کاهش خسارات از جمله معیارهای ارزیابی در این بخش هستند.

■ **تعداد برنامه‌های آموزشی برگزار شده:** دوره‌های آموزشی برای آمادگی در برابر بلایای طبیعی.

■ **زمان پاسخ‌گویی به حوادث:** مدت زمان مورد نیاز برای واکنش به بحران‌ها.

■ **میزان خسارات کاهش یافته:** ارزیابی تأثیر اقدامات پیشگیرانه در کاهش خسارات.

۱۳-۴. تعامل با اقلیت‌های مذهبی و فرهنگی

این شاخص‌ها به میزان تعامل و همکاری با جوامع مذهبی و فرهنگی مختلف می‌پردازند. تعداد توافق‌نامه‌های امضا شده، میزان رضایت اقلیت‌ها از خدمات دولتی و تعداد برنامه‌های فرهنگی مشترک از جمله معیارهای ارزیابی در این بخش هستند.

■ **تعداد توافق‌نامه‌های امضا شده:** با جوامع مذهبی و فرهنگی مختلف.

■ **میزان رضایت اقلیت‌ها:** از خدمات و تعاملات دولتی.

■ **تعداد برنامه‌های فرهنگی مشترک:** برگزار شده با مشارکت اقلیت‌ها.

باشند. به عنوان مثال، در سال ۲۰۲۳، اولویت اصلی بر مدیریت مهاجرت، مبارزه با جرائم سایبری و تأمین امنیت عمومی متمرکز بوده است؛ بنابراین وظایفی مانند مدیریت ثبت احوال یا تعاملات مذهبی به جزئیات اشاره نشده است. همچنین به دلیل تمرکز شاخص‌ها بر قابلیت اندازه‌گیری و کمی یا کیفی بودن آنها بسیاری از وظایف وزارت کشور ممکن است به دلیل ماهیتشان، به سختی قابل اندازه‌گیری باشند یا به طور دقیق در گزارش‌های سالانه بیان نشوند. به خصوص در حوزه تعاملات مذهبی، شاید تنها اقداماتی مانند تعداد توافق‌نامه‌ها یا جلسات برگزار شده قابلیت گزارش دهی داشته باشند، نه تمامی جنبه‌های عملکرد. بنابراین در ادامه بقیه شاخص‌های عملکرد مرتبط با وظایف وزارت کشور ایتالیا ذکر می‌گردد.

۹-۴. مدیریت ثبت احوال و امور مدنی

این شاخص‌ها به کارایی و دقت در ثبت و مدیریت اسناد حیاتی شهروندان مانند تولد، مرگ، ازدواج و طلاق می‌پردازند. ارزیابی‌ها شامل تعداد اسناد ثبت شده، مدت زمان پردازش درخواست‌ها و میزان دقت و صحت اطلاعات ثبت شده است.

■ **تعداد اسناد ثبت شده:** شامل تولد، مرگ، ازدواج و طلاق.

■ **زمان پردازش درخواست‌ها:** مدت زمان مورد نیاز برای صدور اسناد رسمی.

■ **دقت و صحت اطلاعات ثبت شده:** نرخ خطاها یا نیاز به اصلاحات در اسناد.

۱۰-۴. نظارت بر انتخابات و فرایندهای دمکراتیک

این شاخص‌ها به ارزیابی کیفیت و شفافیت فرایندهای انتخاباتی می‌پردازند. مواردی مانند میزان مشارکت رأی‌دهندگان، تعداد تخلفات انتخاباتی گزارش شده و سرعت اعلام نتایج انتخابات در این بخش مورد بررسی قرار می‌گیرند.

■ **میزان مشارکت رأی‌دهندگان:** درصد شرکت کنندگان در انتخابات محلی و ملی.

■ **تعداد تخلفات انتخاباتی گزارش شده:** موارد تقلب یا نقض قوانین انتخاباتی.

■ **زمان اعلام نتایج:** سرعت پردازش و اعلام نتایج انتخابات.

۱۱-۴. توزیع منابع مالی به شهرداری‌ها و دولت‌های محلی

این شاخص‌ها به نحوه تخصیص و مدیریت منابع مالی به نهادهای



۵. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور انگلستان



ساختار و روش‌های اجرایی خود مواجه شده است. به‌ویژه در سال‌های اخیر، تمرکز بر شاخص‌های عملکردی خاص و همچنین بهبود اجتماعی از طریق سیاست‌های هدفمند، نقشی کلیدی در ارتقای کارایی این وزارتخانه ایفا کرده است. این شاخص‌ها شامل شاخص‌های کلی و شاخص‌های عملکردی متنوعی هستند که به‌طور ویژه برای نظارت و ارزیابی کارایی وزارتخانه طراحی شده‌اند. این شاخص‌ها نه تنها عملکرد وزارتخانه را ارزیابی می‌کنند، بلکه به‌طور کلی نشان می‌دهند که سیاست‌ها و برنامه‌ها در زمینه‌های مختلف اجتماعی، امنیتی و اقتصادی تا چه حد موفق بوده‌اند [۸].

۱-۵. شاخص‌های عملکردی^۱

۱-۱-۵. کاهش جرم و ترس از جرم

یکی از مهم‌ترین اهداف شاخص‌های PSA وزارت کشور انگلستان، کاهش میزان جرم و ترس از جرم در جامعه است. این هدف از طریق کاهش نرخ‌های جرم در مناطق مختلف و همچنین کاهش ترس مردم از وقوع جرم پیگیری می‌شود. برای دستیابی به این هدف، وزارت کشور انگلستان به‌طور مستمر عملکرد نیروی پلیس را ارزیابی کرده و سیاست‌های پیشگیرانه‌ای را برای کاهش جرم‌های خاص مانند سرقت و جنایت‌های خیابانی اعمال می‌کند.

۲-۱-۵. افزایش اعتماد عمومی به سیستم عدالت کیفری

افزایش اعتماد عمومی به سیستم عدالت کیفری یکی دیگر از اهداف مهم وزارت کشور انگلستان است. این هدف به‌ویژه در مواقعی که جامعه نسبت به عملکرد نهادهای قضایی و اجرایی شک و تردید دارد، اهمیت زیادی پیدا می‌کند. برای دستیابی به این هدف، وزارت کشور انگلستان سیاست‌هایی را اتخاذ کرده است که شامل بهبود فرایندهای قضایی و ایجاد شفافیت در نحوه عملکرد سیستم عدالت کیفری می‌شود.

۳-۱-۵. کاهش میزان استفاده از مواد مخدر

کاهش مصرف مواد مخدر، به‌ویژه مواد مخدر کلاس A، یکی دیگر از اهداف شاخص‌های PSA است. این هدف در راستای کاهش جرائم مرتبط با مواد مخدر و حمایت از افرادی است که تحت تأثیر

وزارت کشور انگلستان یکی از ارکان کلیدی در ساختار حاکمیتی این کشور است که وظایف حساس و پیچیده‌ای در حوزه‌های مختلف مانند تأمین امنیت داخلی، مدیریت مهاجرت، کنترل مرزها و مقابله با تهدیدات تروریستی بر عهده دارد. این وزارتخانه با هدف ایجاد امنیت، حفظ نظم و عدالت اجتماعی، ارتقای کیفیت زندگی شهروندان، نقشی محوری در سیاستگذاری و مدیریت امور داخلی ایفا می‌کند. عملکرد کارآمد و مؤثر این وزارتخانه به‌ویژه در شرایط پیچیده و متغیر کنونی، از اهمیت بالایی برخوردار است. در دنیای امروز، بسیاری از کشورها با چالش‌های مشابه در زمینه‌های امنیتی، مهاجرت، نظم عمومی و مدیریت بحران روبه‌رو هستند. از این‌رو، الگوگیری از تجربیات کشورهای دیگر می‌تواند به شناسایی نقاط قوت و ضعف سیستم‌های مختلف و ارائه راهکارهای مؤثر برای بهبود عملکرد داخلی کمک کند. یکی از جنبه‌های برجسته وزارت کشور انگلستان، توسعه و ارزیابی شاخص‌های عملکردی است که به این وزارتخانه امکان می‌دهد تا عملکرد خود را به‌طور مستمر ارزیابی کرده و با استفاده از داده‌های دقیق، به تصمیم‌گیری‌های استراتژیک دست یابد. این شاخص‌ها شامل اندازه‌گیری نرخ جرائم، زمان رسیدگی به درخواست‌های پناهندگی، کنترل مرزها و مقابله با تهدیدات امنیتی است که می‌توانند در ایران نیز به‌عنوان مبنای ارزیابی سیاست‌ها و برنامه‌های مشابه استفاده شوند.

وزارت کشور انگلستان مسئولیت‌های متنوعی از جمله تأمین امنیت داخلی، نظارت بر مهاجرت، حفظ نظم اجتماعی و مدیریت بحران‌ها را بر عهده دارد. وظایف این وزارتخانه به‌طور مستقیم با بهبود کیفیت زندگی شهروندان در ارتباط بوده و در قالب پنج هدف مشخص به تشریح درآمده است. این اهداف در راستای بهبود شرایط اجتماعی، کاهش جرم و جنایت، ارتقای اعتماد عمومی به نهادهای اجرایی و حمایت از حقوق انسان‌ها شکل گرفته‌اند و عبارتند از: ایجاد امنیت بیشتر برای مردم در خانه‌ها و زندگی روزمره، کاهش جرم و اصلاح رفتار مجرمان، کاهش آسیب‌های مواد مخدر و الکل، مدیریت مهاجرت به نفع جامعه انگلستان و تقویت مشارکت اجتماعی و افزایش برابری فرصت‌ها. طی سال‌های اخیر، این وزارتخانه با تغییرات گسترده‌ای در اهداف،

1. PSA (Public Service Agreement)

است. این اقدامات شامل نظارت دقیق‌تر بر ورود و خروج افراد و تسریع در بررسی درخواست‌های مهاجرتی می‌شود.

■ حمایت از قربانیان جرم نیز یکی دیگر از بخش‌های مهم این استانداردهاست. فراهم کردن خدمات روانی، مالی و حقوقی برای قربانیان و تسهیل فرایند گزارش‌دهی جرم‌ها از جمله برنامه‌هایی است که در این زمینه اجرا می‌شود. همچنین، برای کاهش خشونت در جامعه، اقداماتی مانند مقابله با خشونت خانگی و کاهش جرائم مرتبط با سلاح در نظر گرفته شده که این اقدامات با اجرای کمپین‌های آموزشی و فراهم کردن پناهگاه‌ها برای قربانیان خشونت خانگی همراه است.

در نهایت، استانداردها بر افزایش شفافیت و پاسخ‌گویی نهادهای اجرایی تأکید دارند. انتشار گزارش‌های عمومی درباره عملکرد این نهادها و ایجاد ساختارهای نظارتی داخلی، از جمله اقداماتی است که برای تحقق این هدف انجام می‌شود. هدف اصلی این استانداردها، افزایش امنیت و آرامش عمومی، کاهش هزینه‌های اجتماعی و اقتصادی جرم و بهبود شفافیت و اثربخشی نهادهای اجرایی است.

۵-۳. شاخص‌های کلیدی عملکرد

در کنار شاخص‌های کلی PSA، وزارت کشور انگلستان از شاخص‌های کلیدی عملکرد^۱ برای ارزیابی دقیق‌تر بخش‌های مختلف خود استفاده می‌کند [۱۰]. این شاخص‌ها شامل موارد زیر است:

در حوزه عملکرد پلیس، شاخص‌هایی مانند میانگین زمان واکنش به تماس‌های اضطراری، میزان کاهش جرائم خاص مانند سرقت و خشونت خیابانی و همچنین درصد شهروندانی که احساس امنیت بیشتری دارند، استفاده می‌شود. این شاخص‌ها بهبود امنیت عمومی و افزایش اثربخشی عملکرد پلیس را هدف قرار می‌دهند. در زمینه کاهش بازگشت به جرم، وزارت کشور از شاخص‌هایی نظیر نرخ بازگشت مجرمان به جرم، میزان موفقیت برنامه‌های بازپروری، میزان آموزش‌های ارائه شده به زندانیان برای کسب مهارت‌های جدید و درصد مجرمانی که پس از آزادی وارد بازار کار می‌شوند، بهره می‌برد. این شاخص‌ها بر بازگرداندن مجرمان به جامعه و جلوگیری از تکرار جرم تمرکز دارند.

در مدیریت مهاجرت، سرعت پردازش درخواست‌های مهاجرتی، میزان انطباق با قوانین مهاجرتی و اثربخشی کنترل مرزها از جمله

اعتیاد قرار دارند. این هدف با تقویت برنامه‌های درمانی و پیشگیرانه در جامعه و نظارت دقیق‌تر بر بازار مواد مخدر پیگیری می‌شود.

۴-۵. بهبود عملکرد سیستم پناهندگی و مهاجرت

وزارت کشور انگلستان به‌طور ویژه به کاهش تعداد درخواست‌های پناهندگی بی‌اساس و تسریع در فرایند تصمیم‌گیری در زمینه پناهندگی توجه دارد. این هدف از طریق ایجاد یک سیستم پناهندگی کارآمد و دقیق که به‌طور عادلانه و سریع به درخواست‌ها رسیدگی می‌کند، دنبال می‌شود.

۵-۱-۵. افزایش مشارکت اجتماعی و کاهش نابرابری‌های اجتماعی

یکی دیگر از اهداف مهم وزارت کشور انگلستان، افزایش مشارکت اجتماعی و کاهش نابرابری‌های نژادی و قومی است. برای دستیابی به این هدف، وزارت کشور برنامه‌های مختلفی را برای ارتقای همبستگی اجتماعی و کاهش تنش‌های نژادی و قومی در نظر گرفته است.

۲-۵. استانداردهای عملکرد

در سند PSA برای سال ۲۰۰۴ [۹]، استانداردهای خاصی نیز برای نظارت بر عملکرد وزارت کشور در نظر گرفته شده‌اند. این استانداردها به منظور ارتقای امنیت عمومی، کاهش جرم و بازگشت مجرمان به جامعه و همچنین بهبود عملکرد نهادهای اجرایی تدوین شده‌اند. یکی از اهداف این استانداردها کاهش نرخ کلی جرم است. برای این منظور، برنامه‌هایی جهت کاهش درصد جرم‌های گزارش شده، بهبود زمان واکنش پلیس به تماس‌های اضطراری و افزایش حضور پلیس در جامعه اجرا می‌شود. علاوه بر این، تلاش می‌شود تا احساس امنیت عمومی در میان مردم تقویت شود.

■ در حوزه کاهش بازگشت به جرم، برنامه‌هایی برای حمایت از مجرمان پس از آزادی از زندان ارائه شده است. این برنامه‌ها شامل آموزش، اشتغال و نظارت بر وضعیت مجرمان پس از آزادی می‌شود. همچنین، همکاری میان پلیس، نهادهای قضایی و خدمات اجتماعی برای ارائه حمایت‌های لازم به این افراد از دیگر اقدامات مهم در این زمینه است.

■ در حوزه مدیریت مهاجرت و امنیت مرزی، هدف بهبود کنترل‌های مرزی و افزایش شفافیت در فرایندهای مهاجرتی

1. Key Performance Indicators (KPIs)



۴-۵. چارچوب ارزیابی عملکرد پلیس

چارچوب ارزیابی عملکرد پلیس^۱ به‌طور خاص برای نظارت بر عملکرد نیروهای پلیس طراحی شده است [۱۱] و براساس این چارچوب، عملکرد نیروهای پلیس در زمینه‌های مختلف مانند پیشگیری از جرم، برخورد با جرم و ایجاد امنیت ارزیابی می‌شود. سند چارچوب ارزیابی اثربخشی، کارآمدی و مشروعیت پلیس^۲ شاخص‌های کلیدی برای ارزیابی نیروهای پلیس انگلستان و ولز را معرفی می‌کند. این مؤلفه‌ها و شاخص‌ها در سه محور اصلی تعریف شده‌اند:

الف) اثربخشی:^۳ کاهش جرم، حمایت از قربانیان و افزایش ایمنی عمومی،

ب) کارآمدی:^۴ استفاده بهینه از منابع، مدیریت بودجه و نوآوری در ارائه خدمات،

ج) مشروعیت:^۵ رفتار عادلانه، رعایت حقوق بشر و جلب اعتماد عمومی. این چارچوب بر بهبود شفافیت، پاسخ‌گویی و کیفیت خدمات پلیس تمرکز دارد.

۵-۵. چارچوب مدیریت عملکرد استراتژی ملی مبارزه با

مواد مخدر

این چارچوب نیز به‌طور ویژه برای نظارت بر کاهش آسیب‌های ناشی از مواد مخدر طراحی شده است و بر جنبه‌های مختلف مانند کاهش میزان مصرف مواد مخدر و کاهش جرائم مرتبط با آن تمرکز دارد.

شاخص‌های کلیدی هستند. این شاخص‌ها بر بهبود مدیریت مرزی و تسهیل فرایندهای مهاجرتی تأکید دارند.

برای حمایت از قربانیان جرم، شاخص‌هایی مانند دسترسی قربانیان به خدمات حمایتی، میزان رضایت آنها از خدمات ارائه شده و مدت‌زمان لازم برای ارائه کمک‌ها در نظر گرفته شده که این اقدامات به منظور تقویت حمایت از قربانیان و افزایش اثربخشی خدمات حمایتی انجام می‌شود.

در حوزه کاهش خشونت، کاهش خشونت خانگی، کاهش جرائم مرتبط با سلاح و میزان مشارکت جامعه در برنامه‌های پیشگیری از خشونت به‌عنوان شاخص‌های کلیدی مورد استفاده قرار می‌گیرند. این شاخص‌ها تلاش دارند تا امنیت در جامعه افزایش یابد و موارد خشونت کاهش پیدا کند.

در نهایت، برای تضمین شفافیت و پاسخ‌گویی نهادهای اجرایی، انتشار گزارش‌های عملکرد، رضایت عمومی از شفافیت نهادهای کاهش نرخ شکایات عمومی و سرعت استخدام نیروی انسانی در تیم‌های منابع انسانی به‌عنوان شاخص‌های کلیدی در نظر گرفته شده‌اند.

این شاخص‌ها به وزارت کشور کمک می‌کنند تا عملکرد بخش‌های مختلف خود را به‌طور دقیق ارزیابی کند، نقاط ضعف را شناسایی کرده و سیاست‌های مؤثرتری را برای بهبود خدمات و افزایش اعتماد عمومی به کار گیرد.

۶. شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور کره جنوبی



امنیتی، مدیریتی و هماهنگی در سطح ملی و محلی برعهده دارد. شاخص‌های عملکردی وزارت کشور کره جنوبی به‌طور عمده بر مبنای ارزیابی‌های کمی و کیفی از نتایج سیاست‌ها و اقدامات اجرایی تنظیم شده‌اند. این شاخص‌ها شامل ابعاد مختلفی همچون امنیت عمومی، کیفیت خدمات دولتی، مشارکت اجتماعی، مدیریت بحران، اصلاحات اداری و پیشرفت‌های فناوری هستند. با توجه به اینکه ایران در برخی از این حوزه‌ها نیازمند

وزارت کشور کره جنوبی، به‌عنوان یکی از پیشرفته‌ترین کشورهای آسیایی از لحاظ اداره امور داخلی، به موفقیت‌هایی در زمینه سیاست‌گذاری، امنیت داخلی و رفاه اجتماعی دست یافته است که می‌تواند به‌عنوان یک الگو برای سایر کشورها مورد توجه قرار گیرد. وزارت کشور کره جنوبی، که به نام وزارت کشور و ایمنی^۶ شناخته می‌شود، به‌عنوان یکی از نهادهای کلیدی در دولت کره جنوبی، مسئولیت‌های گسترده‌ای را در حوزه‌های مختلف نظارتی،

1. Police Performance Assessment Framework (PPAF)
2. PEEL (Police Effectiveness, Efficiency and Legitimacy) Assessment Framework
3. Effectiveness
4. Efficiency
5. Legitimacy
6. Ministry of the Interior and Safety

نوآوری دولتی، کارآمدی اداری، دولت الکترونیک، حفاظت از اطلاعات شخصی، مدیریت ساختمان‌های دولتی و حمایت از انتخابات و همه‌پرسی‌هاست. علاوه بر این، وزارت کشور و ایمنی به‌طور فعالانه حمایت از خودمختاری محلی و تمرکززدایی را از طریق حمایت از کسب و کار، مالیات و امور مالی دولت‌های محلی و میانجیگری در اختلافات میان دولت‌های محلی ترویج می‌کند. همچنین، وزارت کشور و ایمنی مسئول ایجاد، نظارت و تنظیم سیاست‌های مربوط به ایمنی و مدیریت بحران مانند اقدامات اضطراری، دفاع مدنی و پیشگیری از بلایاست [۱۲]. در ادامه، به تفصیل به بررسی مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور کره جنوبی ارائه شده است [۱۳].

۱-۶. امنیت عمومی و انتظامات داخلی

یکی از اصلی‌ترین وظایف وزارت کشور، تأمین امنیت داخلی است. در کره جنوبی، این وزارتخانه مسئول مدیریت امنیت عمومی، کنترل جرائم، جلوگیری از تهدیدات تروریستی و نظارت بر وضعیت عمومی است. شاخص‌های مربوط به امنیت عمومی در کره جنوبی شامل تعداد جرائم، نرخ حل پرونده‌ها، بازداشت مجرمان و بهبود کیفیت زندگی مردم از نظر احساس امنیت هستند.

۲-۶. مدیریت بحران و بلایای طبیعی

وزارت کشور کره جنوبی به‌طور ویژه به مدیریت بحران و بلایای طبیعی توجه دارد. این وزارتخانه با استفاده از شاخص‌های عملکردی نظیر زمان پاسخ‌دهی به بلایا، تعداد تلفات و خسارات ناشی از بلایای طبیعی و میزان آمادگی زیرساخت‌های کشور برای مقابله با بحران‌ها، اقدام به ارزیابی عملکرد خود می‌کند.

۳-۶. مدیریت و بهبود فرایندهای اداری

یکی از اهداف اصلی وزارت کشور کره جنوبی، بهبود فرایندهای اداری و ارتقای کارایی دولت است. این شاخص‌ها معمولاً شامل مدت زمان رسیدگی به درخواست‌های عمومی، میزان رضایت شهروندان از خدمات دولتی و میزان کارایی دستگاه‌های اجرایی است.

تحول و بهبود است، استفاده از این شاخص‌ها و بومی‌سازی آن در چارچوب مدیریتی وزارت کشور ایران می‌تواند به افزایش کارایی، شفافیت و پاسخ‌گویی دولت منجر شود.

سیستم ارزیابی عملکرد دولت کره جنوبی شامل سه بخش اصلی است: خودارزیابی، ارزیابی از بالا به پایین و ارزیابی عملکرد مؤسسات دولتی و محلی. این سیستم در سال ۲۰۰۶ تدوین شد و هدف آن بهبود کارایی، شفافیت و پاسخ‌گویی نهادهای دولتی است. خودارزیابی توسط کمیته‌های داخلی انجام می‌شود، در حالی که خودارزیابی از بالا به پایین توسط کمیته ارزیابی عملکرد دولتی (GPEC) صورت می‌گیرد. نتایج ارزیابی برای بهبود سیاست‌ها، تخصیص بودجه و ایجاد سیستم‌های انگیزشی استفاده می‌شوند. از دهه ۱۹۶۰، کره جنوبی سیستم ارزیابی سیاست‌ها را به‌منظور بهبود کارایی اقتصادی خود به کار گرفت. ابتدا این سیستم با عنوان «سیستم ارزیابی سیاست‌ها و برنامه‌ها»^۱ شروع شد و سپس در طول زمان توسعه یافت.

در دوران رئیس‌جمهور کیم دائه‌جونگ (۲۰۰۳-۱۹۹۸)، قانون ارزیابی عملکرد دولت تصویب شد که ارزیابی‌های سیاستی را به سطح وزارتخانه‌ها منتقل کرد. این سیستم از آن زمان به دو نوع ارزیابی تقسیم شد: ارزیابی خودی و ارزیابی از بالا. در دوران رئیس‌جمهور رو مو هیون (۲۰۰۸-۲۰۰۳)، این سیستم با تکیه بر نظریه‌های مدیریت عمومی نوین^۲ و استفاده از کمیته‌های ارزیابی خودی و ارزیابی‌های از بالا تکمیل شد.

در حال حاضر، سیستم ارزیابی عملکرد دولت شامل کمیته ارزیابی عملکرد دولت،^۳ کمیته‌های خودارزیابی وزارتخانه‌ها و دفتر تحلیل و ارزیابی سیاست‌هاست که از طریق ارزیابی‌های خودی و ارزیابی‌های از بالا عملکرد وزارتخانه‌ها، نهادهای عمومی و دولت‌های محلی را ارزیابی می‌کنند.

سیستم ارزیابی عملکرد همچنین به نهادهای عمومی و دولت‌های محلی و همچنین برنامه‌های دولتی مختلف توجه دارد. ارزیابی‌های انجام شده به اصلاحات بودجه‌ای منجر می‌شود و به وزارتخانه‌ها و نهادها برای بهبود عملکرد خود انگیزه می‌دهد. وزارت کشور و ایمنی^۴ کره جنوبی؛ مسئول امور عمومی شورای دولتی، اعلام قوانین و مقررات فرعی و معاهدات، سازمان‌دهی دولت و تعداد تعیین شده کارکنان دولت، جوایز و افتخارات،

1. Policy and Program Assessment System (PPAS)
2. New Public Management (NPM)
3. The Government Performance Evaluation Committee (GPEC)
4. The Ministry of the Interior and Safety (MOIS)



۴-۶. مهاجرت و امور خارجی

وزارت کشور کره جنوبی مسئول مدیریت فرایندهای مهاجرتی و پناهندگی است. این وزارتخانه به‌طور خاص بر کنترل مهاجرت‌های غیرقانونی و حمایت از پناهندگان نظارت دارد. شاخص‌های عملکردی در این زمینه شامل تعداد پناهندگان پذیرفته شده، مدت زمان بررسی پرونده‌ها و کاهش میزان مهاجرت‌های غیرقانونی است.

۵-۶. مشارکت اجتماعی و ارتقای خدمات به جوامع محلی

وزارت کشور کره جنوبی برنامه‌هایی برای ارتقای مشارکت اجتماعی شهروندان در فرایندهای تصمیم‌گیری و خدمات دولتی دارد. شاخص‌های این حوزه شامل درصد مشارکت شهروندان در انتخابات، میزان مشارکت داوطلبانه در فعالیت‌های اجتماعی و ارزیابی میزان رضایت از خدمات عمومی است.

۶-۶. ارتقای کیفیت خدمات دولتی و شفافیت

در کره جنوبی، یکی از شاخص‌های کلیدی عملکرد وزارت کشور، کیفیت خدمات دولتی و میزان شفافیت در ارائه این خدمات است. این شاخص‌ها شامل میزان رضایت شهروندان از خدمات دولتی، مدت زمان پردازش درخواست‌ها و میزان خطا در ارائه خدمات است.

۷-۶. توسعه فناوری‌های نوین و دیجیتالی شدن خدمات دولتی

وزارت کشور کره جنوبی همواره به دنبال پیشبرد برنامه‌های دیجیتالی‌سازی و استفاده از فناوری‌های نوین در اداره امور دولتی است. شاخص‌های این حوزه معمولاً شامل میزان استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمات، درصد کاهش خطاها در خدمات دیجیتالی و ارتقای سیستم‌های اطلاعاتی است.

۸-۶. کارایی و نوآوری دولت

■ **ارزیابی نوآوری‌های دولتی:** شامل سنجش میزان موفقیت طرح‌ها و ابتکارات جدید دولتی که به هدف بهبود عملکرد، افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها در دستگاه‌های اجرایی ایجاد می‌شوند. این امر می‌تواند شامل استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، بلاک‌چین و اینترنت اشیا در مدیریت دولتی باشد.

■ **سنجش کارآمدی اداری:** بررسی میزان سرعت و دقت

تصمیم‌گیری‌ها، میزان بوروکراسی و کاغذبازی، همچنین ارزیابی سیستم‌های مدیریتی و فرایندهای کاری در دستگاه‌های دولتی.

■ **پیاده‌سازی و نظارت بر دولت الکترونیک:** شامل ارزیابی عملکرد پلتفرم‌های آنلاین دولتی، میزان دسترسی‌پذیری خدمات آنلاین برای شهروندان و میزان اثربخشی در کاهش زمان و هزینه‌های مراجعه به ادارات دولتی.

۹-۶. حفاظت از اطلاعات شخصی

■ **ارزیابی اقدامات حفاظتی اطلاعات:** بررسی استحکام و کارایی سیستم‌های امنیتی جهت حفاظت از داده‌های شخصی شهروندان در مقابل تهدیدات سایبری و میزان تطابق با استانداردهای جهانی مانند مقررات عمومی حفاظت از داده‌ها.^۱

■ **رعایت مقررات امنیتی اطلاعات شخصی:** ارزیابی میزان پایبندی به قوانین ملی و بین‌المللی در حفظ و حفاظت از داده‌های خصوصی افراد، همچنین نظارت بر گزارش‌های نقض امنیت اطلاعات.

۱۰-۶. مدیریت ساختمان‌های دولتی

■ **ارزیابی وضعیت ساختمان‌های دولتی از جنبه مدیریت انرژی:** شامل نظارت بر وضعیت ساختاری و فنی ساختمان‌های دولتی، از جمله ارزیابی سیستم‌های گرمایشی، سرمایشی، ایمنی و بهداشت محیط در این ساختمان‌ها.

■ **رعایت استانداردهای ایمنی و عملکردی:** ارزیابی اینکه ساختمان‌های دولتی مطابق با قوانین و استانداردهای ایمنی طراحی و نگهداری می‌شوند. همچنین، سنجش میزان بازسازی و بهسازی ساختمان‌های قدیمی جهت بهبود بهره‌وری و ایمنی.

۱۱-۶. حمایت از انتخابات و همه‌پرسی‌ها

■ **نظارت بر فرایند انتخابات:** ارزیابی صحت و دقت روندهای انتخاباتی، از جمله برگزاری انتخابات عادلانه، شفافیت در شمارش آرا و مدیریت صحیح صندوق‌ها و مراکز رأی‌گیری.

■ **بررسی فرایندهای مرتبط با همه‌پرسی‌ها:** ارزیابی کارایی سیستم‌های رأی‌دهی در همه‌پرسی‌ها، از جمله نظارت بر شفافیت در برگزاری آنها و مدیریت اختلافات احتمالی.

۱۲-۶. حمایت از خودمختاری محلی و تمرکززدایی

■ **حمایت از دولت‌های محلی:** ارزیابی میزان دسترسی

1. General Data Protection Regulation (GDPR)

منابع بین مناطق مختلف.

■ **ارزیابی تأثیر اقدامات مالی بر کسب و کارهای محلی:**
بررسی تأثیر سیاست‌های مالیاتی، حمایتی و تسهیلاتی بر توسعه
و رشد کسب و کارهای محلی و شفافیت در فرایندهای مالیاتی.

۱۴-۶. میانجیگری در اختلافات میان دولت‌های محلی

■ **حل اختلافات میان دولت‌های محلی:** ارزیابی فرایندهای حل
اختلافات، از جمله نقش وزارت کشور در حل مناقشات و بحران‌های
میان دولتی و میزان تأثیر گذاری و عدالت در میانجیگری.
■ **پیگیری نتایج میانجیگری‌ها:** بررسی میزان اثربخشی
راه‌حل‌های ارائه شده برای حل اختلافات و تأثیر آنها بر همکاری
میان دولت‌های محلی.

دولت‌های محلی به منابع مالی و اداری، همچنین توانمندسازی
این دولت‌ها برای ارائه خدمات بهینه به شهروندان.

■ **ترویج تمرکززدایی:** ارزیابی اثرگذاری سیاست‌های دولتی در
کاهش تمرکز قدرت در سطح مرکزی و افزایش اختیارات محلی
و توانایی دولت‌های محلی در مدیریت امور خود بدون وابستگی
شدید به مرکز.

۱۳-۶. حمایت از کسب و کار، مالیات و امور مالی دولت‌های محلی

■ **بررسی سیاست‌های مالی و حمایتی برای دولت‌های محلی:**
ارزیابی میزان موفقیت برنامه‌ها و سیاست‌های مالی در
تقویت بودجه و منابع درآمدی دولت‌های محلی و نحوه توزیع

۷. جمع‌بندی و پیشنهادها

پیچیده و استفاده از فناوری‌های نوین پرداخته است. این کشور
همچنین در زمینه پیشگیری از جرائم سایبری و تقویت سیستم‌های
نظارتی مرزی با کشورهای دیگر همکاری‌های گسترده‌ای دارد. یکی
از چالش‌های عمده ایتالیا، مدیریت مهاجرت‌های غیرقانونی و ادغام
مهاجران در جامعه است که وزارت کشور برای حل این مسائل،
استراتژی‌های ویژه‌ای طراحی کرده است. افزایش همکاری‌های
بین‌المللی در زمینه مقابله با قاچاق انسان و مدیریت مرزها از دیگر
اولویت‌های وزارت کشور ایتالیا به‌شمار می‌آید. همچنین، با توجه
به تهدیدات مداوم از سوی گروه‌های مافیایی، نظارت دقیق و بهبود
امنیت شهری در اولویت قرار دارد.

در انگلستان، وزارت کشور تلاش می‌کند تا با ایجاد سیاست‌های
مؤثر در حوزه امنیت عمومی، جامعه‌ای امن‌تر و پایدارتر فراهم
آورد. یکی از مهم‌ترین اولویت‌ها، کاهش نرخ جرم و جنایت و بهبود
احساس امنیت در میان شهروندان است. این کشور همچنین در
جهت بهبود سیستم عدالت کیفری، تغییرات قابل توجهی را در
ساختار زندان‌ها، برنامه‌های بازتوانی و سیاست‌های پیشگیری
از خشونت خانگی انجام داده است. انگلستان با بهره‌گیری از
فناوری‌های پیشرفته، همچون سیستم‌های شناسایی چهره و
تحلیل داده‌های امنیتی، به مقابله با تهدیدات نوظهور پرداخته
است. علاوه بر این، وزارت کشور انگلستان با همکاری مقامات

وزارت کشور در هر یک از چهار کشور فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره
جنوبی، نقشی محوری در ایجاد امنیت، توسعه اجتماعی، مدیریت
بحران‌ها و بهبود خدمات عمومی ایفا می‌کند. این وزارتخانه‌ها با
استفاده از شاخص‌های مشخص و مرتبط با وظایف خود، عملکرد را
ارزیابی کرده و به بهبود کیفیت حکمرانی کمک می‌کنند.

در فرانسه، علاوه بر تمرکز بر مدیریت منابع محلی، وزارت کشور
با تقویت روابط میان نهاد‌های محلی و دولت مرکزی، بر بهبود
هماهنگی و یکپارچگی در اجرای سیاست‌ها تأکید دارد. این رویکرد
به ویژه در زمان بحران‌ها اهمیت زیادی دارد، جایی که هماهنگی
سریع و مؤثر میان مقامات محلی و ملی می‌تواند به کاهش تأثیرات
منفی بحران‌ها کمک کند. همچنین، فرانسه به دنبال توسعه
سیاست‌های نوین در زمینه امنیت سایبری است تا از تهدیدات
دیجیتال علیه نهاد‌های دولتی و زیرساخت‌های حیاتی جلوگیری
کند. این کشور همچنین برنامه‌های گسترده‌ای برای ارتقای
مشارکت عمومی در فرایندهای دمکراتیک از جمله انتخابات و
سیاست‌های اجتماعی دارد. در این راستا، توسعه تکنولوژی‌های
جدید و ارتقای شفافیت فرایندهای دولتی به بهبود کیفیت
حکمرانی و افزایش اعتماد عمومی کمک کرده است.

در ایتالیا، وزارت کشور علاوه بر تأکید بر امنیت عمومی و مدیریت
مهاجرت، به مبارزه با جرائم سازمان‌یافته از طریق اجرای برنامه‌های



طراحی سیاست‌های نوین امنیت سایبری تلاش کرده تا از تهدیدات دیجیتال علیه نهادهای دولتی و زیرساخت‌های حیاتی جلوگیری کند. ایران نیز با توجه به افزایش حملات سایبری به زیرساخت‌های حساس، نیازمند تدوین راهبردهای جامع در این حوزه است.

پیشنهاد می‌شود؛ وزارت کشور جمهوری اسلامی ایران با همکاری سازمان‌های مرتبط، یک مرکز ملی امنیت سایبری تأسیس کند که وظیفه آن نظارت مستمر بر تهدیدات سایبری، تقویت سیستم‌های حفاظتی و آموزش عمومی در زمینه امنیت دیجیتال باشد. علاوه بر این، ایجاد سامانه‌های پیشرفته احراز هویت الکترونیکی می‌تواند امنیت تراکنش‌ها و خدمات آنلاین دولتی را افزایش دهد. در ایتالیا، وزارت کشور در مبارزه با جرائم سازمان‌یافته و قاچاق انسان از همکاری‌های بین‌المللی و توسعه فناوری‌های پیشرفته استفاده می‌کند. ایران می‌تواند با توجه به چالش‌های مشابه در این حوزه‌ها، همکاری‌های بین‌المللی خود را تقویت کرده و فناوری‌های نوین را برای نظارت و مدیریت مرزها و مبارزه با جرائم سایبری به کار گیرد. ایتالیا در مقابله با جرائم سازمان‌یافته و قاچاق انسان، همکاری‌های گسترده‌ای با کشورهای دیگر و سازمان‌های بین‌المللی دارد. جمهوری اسلامی ایران نیز با توجه به موقعیت جغرافیایی خاص خود، با چالش‌هایی در زمینه قاچاق انسان و مواد مخدر روبه‌رو است. پیشنهاد می‌شود که ایران از طریق انعقاد توافق‌نامه‌های چندجانبه، همکاری خود را با سازمان‌های بین‌المللی مانند اینترپل و سازمان ملل افزایش دهد. همچنین، ایجاد یک سیستم یکپارچه اطلاعاتی میان نهادهای امنیتی و مرزبانی می‌تواند به بهبود شناسایی و کنترل مسیرهای قاچاق کمک کند. توسعه مراکز اطلاعاتی مشترک با کشورهای همسایه نیز می‌تواند نقش مهمی در پیشگیری از این جرائم ایفا کند.

در انگلستان، استفاده از فناوری‌های پیشرفته مانند سیستم‌های شناسایی چهره و تحلیل داده‌های امنیتی برای مقابله با تهدیدات نوظهور و کاهش نرخ جرم و جنایت یکی از اولویت‌هاست. ایران می‌تواند این تجربیات را در جهت بهبود سیستم امنیتی و کاهش جرم در نظر گیرد. همچنین، انگلستان برای بهبود خدمات دولتی، همکاری نزدیک با مقامات محلی را پیش گرفته است، که ایران نیز می‌تواند از این رویکرد برای ارتقای کارایی خدمات عمومی و افزایش رضایت شهروندان استفاده کند. انگلستان از فناوری‌هایی مانند شناسایی چهره و تحلیل داده‌های امنیتی برای کاهش جرم و جنایت استفاده می‌کند. در ایران نیز به کارگیری این فناوری‌ها می‌تواند نقش مؤثری در شناسایی مجرمان و کاهش نرخ

محلی و سازمان‌های اجتماعی، تلاش می‌کند تا خدمات دولتی را به شکلی سریع‌تر، مؤثرتر و منطبق با نیازهای شهروندان ارائه دهد. در کره جنوبی، وزارت کشور با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین، به‌ویژه در زمینه دولت الکترونیک، خدمات دولتی را به شکلی مؤثر و شفاف ارائه می‌دهد. این کشور همچنین در زمینه پیشگیری و مدیریت بحران‌های طبیعی، به‌ویژه زلزله و طوفان‌های شدید، برنامه‌های دقیق و جامعی تدوین کرده است. کره جنوبی به‌عنوان پیشرو در استفاده از هوش مصنوعی و داده‌های کلان، سیستم‌های هوشمند برای پیش‌بینی و مدیریت بحران‌ها را در اختیار دارد. وزارت کشور این کشور همچنین به افزایش مشارکت مردم در فرایندهای حکومتی از طریق پلتفرم‌های دیجیتال و رسانه‌های اجتماعی توجه دارد. این سیاست‌ها به کره جنوبی این امکان را داده تا در زمینه رضایت عمومی و اعتماد به نهادهای دولتی موفق عمل کند.

مقایسه این چهار کشور نشان می‌دهد که شباهت‌های مهمی میان آنها وجود دارد، از جمله تأکید بر شفافیت، پاسخ‌گویی و استفاده از فناوری‌های نوین برای بهبود عملکرد. همه این کشورها تلاش می‌کنند تا از طریق نظارت دقیق، کاهش جرائم و افزایش رضایت شهروندان، نظام حکمرانی خود را تقویت کنند. با این حال، تفاوت‌هایی نیز میان آنها مشهود است.

فرانسه بر مدیریت محلی و نظارت مالی تمرکز بیشتری دارد، در حالی که ایتالیا به مقابله با مهاجرت غیرقانونی و جرائم مافیایی اهمیت می‌دهد. انگلستان اولویت خود را بر کاهش خشونت خانگی و بهبود سیستم عدالت کیفری قرار داده، و کره جنوبی با تمرکز بر دولت الکترونیک و فناوری‌های دیجیتال، در مسیر نوآوری گام برمی‌دارد. پیشنهادهای مرتبط با سیستم ارزیابی عملکرد وزارت کشور در این چهار کشور می‌تواند به بهبود سیستم‌های ارزیابی عملکرد وزارت کشور در ایران کمک کند.

در فرانسه، وزارت کشور با استفاده از شاخص‌های ارزیابی عملکرد خود، مانند میزان جرم و جنایت و زمان رسیدگی به درخواست‌های پناهندگی، بهبود عملکرد را دنبال می‌کند. برای ایران نیز پیشنهاد می‌شود که با طراحی شاخص‌های مشابه، عملکرد وزارت کشور در زمینه‌های مختلف از جمله امنیت داخلی، مدیریت بحران و مهاجرت را به‌طور مؤثر ارزیابی کند. همچنین، با توجه به تهدیدات سایبری، فرانسه سیاست‌های نوینی برای امنیت سایبری طراحی کرده است که ایران می‌تواند با الگوبرداری از آن، سیستم‌های مقابله با تهدیدات دیجیتال را در وزارت کشور تقویت کند. در واقع فرانسه با

وقوع حوادث طبیعی متعدد، نیازمند توسعه سیستم‌های پیش‌بینی و مدیریت بحران است. پیشنهاد می‌شود که وزارت کشور با همکاری مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌ها، یک سامانه ملی پیش‌بینی بحران مبتنی بر داده‌های کلان ایجاد کند. این سامانه می‌تواند با تحلیل داده‌های محیطی و هواشناسی، پیش‌بینی دقیقی از احتمال وقوع بلایای طبیعی ارائه داده و اقدامات پیشگیرانه را به موقع برنامه‌ریزی کند. همچنین، تجهیز مناطق پرخطر به سامانه‌های هشدار سریع و بهبود زیرساخت‌های امداد و نجات، می‌تواند کارایی مدیریت بحران را افزایش دهد. این کشور همچنین از پلتفرم‌های دیجیتال برای جلب مشارکت عمومی در فرایندهای تصمیم‌گیری استفاده می‌کند. جمهوری اسلامی ایران نیز می‌تواند از فناوری‌های مشابه برای افزایش شفافیت، پاسخ‌گویی و تعامل بهتر با شهروندان بهره‌برد. پیشنهاد می‌شود که وزارت کشور با راه‌اندازی یک سامانه ملی مشارکت شهروندی، امکان ارسال بازخوردها، پیشنهادها و شکایات مردم را به صورت آنلاین فراهم کند. این سیستم می‌تواند به بهبود ارتباط دولت با مردم و افزایش اعتماد عمومی به نهادهای دولتی منجر شود. علاوه بر این، استفاده از اپلیکیشن‌های موبایلی برای مشارکت شهروندان در گزارش مشکلات شهری، نظارت بر عملکرد نهادهای دولتی و دریافت اطلاعیه‌های فوری می‌تواند سطح مشارکت عمومی را بهبود بخشد.

جرم ایفا کند. پیشنهاد می‌شود که وزارت کشور ایران با راه‌اندازی یک سامانه ملی نظارت شهری مبتنی بر هوش مصنوعی، امکان پایش و تحلیل داده‌های امنیتی را فراهم کند. همچنین، می‌توان با ایجاد سیستم‌های هشدار سریع، توانایی پیشگیری از وقوع جرائم را افزایش داد. استفاده از پهپادها و دوربین‌های مجهز به فناوری تشخیص رفتارهای مشکوک نیز می‌تواند به کنترل بهتر فضاهای شهری و کاهش جرم کمک کند.

در کره جنوبی، سیستم‌های پیش‌بینی و مدیریت بحران‌های طبیعی مانند زلزله و طوفان با استفاده از هوش مصنوعی و داده‌های کلان یکی از نقاط قوت وزارت کشور این کشور است. ایران نیز می‌تواند این رویکرد را برای بهبود سیستم‌های پیش‌بینی بحران‌های طبیعی خود، به‌ویژه در مناطق زلزله‌خیز، به کار گیرد. همچنین، کره جنوبی با استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال و رسانه‌های اجتماعی، مشارکت عمومی را در فرایندهای حکومتی افزایش داده است. جمهوری اسلامی ایران نیز می‌تواند از این ابزارها برای ارتقای شفافیت، پاسخ‌گویی و افزایش اعتماد عمومی به نهادهای دولتی بهره‌برداری کند. با توجه به تجربیات این کشورها، ایران می‌تواند با طراحی و اجرای شاخص‌های عملکردی مشابه، بهبود عملکرد وزارت کشور را در زمینه‌های مختلف تقویت کند. کره جنوبی از هوش مصنوعی برای پیش‌بینی و مدیریت بحران‌های طبیعی مانند زلزله و طوفان استفاده می‌کند. ایران نیز با توجه به زلزله‌خیز بودن و

منابع و مآخذ

- [1]. Ministère de l'Intérieur. (2025). Ministère de l'Intérieur — Collectivités territoriales / Le ministère. Available from: <https://www.interieur.gouv.fr/en>. And Direction générale des collectivités territoriales. Available from: <https://www.interieur.gouv.fr/ministere/organisation/direction-generale-des-collectivites-territoriales>.
- [2]. Ministère de l'Intérieur. (2025). Ministère de l'Intérieur. Available from: <https://www.interieur.gouv.fr/ministere>.
- [3]. Gendarmerie Nationale. (2025). La Gendarmerie à l'international: Civipol, opérateur de coopération technique internationale. Available from: <https://www.gendarmerie.interieur.gouv.fr/gendinfo/dossiers/la-gendarmerie-a-l-international/civipol-operateur-de-cooperation-technique-internationale>.
- [4]. Ministère de l'Intérieur. (2025). Bilan stratégique du rapport annuel de performances. Available from: https://www.budget.gouv.fr/files/uploads/extract/2021/PLR/BG/PGM/216/FR_2021_PLR_BG_PGM_216_STRAT.html.
- [5]. Ministère de l'Intérieur. (2025). Publications - Statistiques. Available from: <https://www.interieur.gouv.fr/Publications/Statistiques>.
- [6]. Service-Public.fr. (2025). Annuaire des services publics. Available from: <https://annuaire.service-public.fr/gouvernement/832e5ed4-9ca4-4e31-af1e-0643c27a7604>.
- [7]. Ministry of the Interior, Italy. (2025). Relazione sulla performance. Available from: <https://www.interno.gov.it/it/amministrazione-trasparente/performance/relazione-sulla-performance>.
- [8]. House of Commons, UK Parliament. (2025). Report on the Home Affairs Committee, 2004–05. Available from: <https://publications.parliament.uk/pa/cm200405/cmselect/cmhaff/320/4072014.htm>.

- [9]. UK Parliament. (2025). Research Briefing: Government Performance and Accountability. Available from: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=http://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/SN03826/SN03826.pdf&ved=2ahUKEwj2piMmfyKAXWaRKQEHVjLPGkQFnoECBwQAQ&usg=AOvVaw3EcdiFPNdNyB0EWIe9yIB6>
- [10]. UK Government. (2025). Key performance indicators (KPIs) for Government's most important contracts. Available from: <https://www.gov.uk/government/publications/key-performance-indicators-kpis-for-governments-most-important-contracts>.
- [11]. HM Inspectorate of Constabulary and Fire & Rescue Services (HMICFRS). (2025). PEEL Assessment Framework 2023-2025. Available from: <https://hmicfrs.justiceinspectorates.gov.uk/publications/peel-assessment-framework-2023-2025/>.
- [12]. Ministry of the Interior, South Korea. (2025). Government Efficiency and Transparency Information. Available from: <https://www.mois.go.kr/eng/sub/a03/efficiencyGov/screen.do>.
- [13]. Korea's Government Performance Evaluation System. (2025). Korea's Government Performance Evaluation System and Operating Experience. Available from: [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.ksp.go.kr/api/file/download/7185%3FdownloadFilename%3DKorea%2527s%2520Government%2520Performance%2520Evaluation%2520System%2520and%2520Operating%2520Experience%2520\(English\).pdf&ved=2ahUKEwjTsMSa0fyKAXXfU6QEHTUUPMAQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw3Mmw_n6W6V5-bPBwHhyxUu](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.ksp.go.kr/api/file/download/7185%3FdownloadFilename%3DKorea%2527s%2520Government%2520Performance%2520Evaluation%2520System%2520and%2520Operating%2520Experience%2520(English).pdf&ved=2ahUKEwjTsMSa0fyKAXXfU6QEHTUUPMAQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw3Mmw_n6W6V5-bPBwHhyxUu).

گزیده سیاستی

در فرانسه، ایتالیا، انگلستان و کره جنوبی برای ارزیابی عملکرد وزارت کشور، ضمن توجه به نیازها و اولویت‌های خاص در مدیریت امور داخلی بر شاخص‌های شفافیت، پاسخ‌گویی و بهره‌گیری از فناوری‌های نوین به‌منظور بهبود کیفیت ارائه خدمات عمومی تأکید می‌شود.



مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

تهران، خیابان پاسداران، روبروی پارک نیاوران (ضلع جنوبی، پلاک ۸۰۲)

تلفن: ۷۵۱۸۳۰۰۰ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۵۸۵۵ پست الکترونیک: mrc@majles.ir

وبسایت: rc.majles.ir