

گزارش نتایج نهایی ارزیابی دوره ششم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور ۱۳۹۹



گزارش ارزیابی ملی
به همراه
تحلیل نتایج و راهکارهایی در جهت بهبود
به ضمیمه
اثرات متقابل کووید ۱۹ و دولت الکترونیکی و عملکرد دستگاه‌های اجرایی

ویرایش ۱۰۰، اول دی ۱۳۹۹
ویرایش ۱۰۱ (بازبینی ۱) ۲۵ بهمن ۱۳۹۹
ویرایش ۱۰۲ (بازبینی ۲) ۱۵ اسفند ۱۳۹۹

فایل الکترونیکی این مستند به همراه مستندات پشتیبان از طریق آدرس payesh.iran.gov.ir قابل دسترسی است.
استفاده از مطالب این گزارش با ذکر منبع بلامانع است.



« انّ الذّین قالوا ربّنا الله ثمّ استقاموا تتنزل علیهم الملائکة اّلا تخافوا وّلا تحزنوا
وّاّبشروا بالجنّة الّتی كنتم تعدّون »

"بی تردید کسانی که گفتند : پروردگار ما خداست ؛ سپس [در میدان عمل بر این حقیقت] استقامت ورزیدند،
فرشتگان بر آنان نازل می شوند [و می گویند :] مترسید و اندوهگین نباشید شما را به بهشتی که وعده می دادند،
بشارت باد."

سوره فصلت آیه ۳۰

فهرست

۱	پیشگفتار.....	۴
۲	خلاصه مدیریتی.....	۷
۲-۱	تاریخچه و الزامات.....	۷
۲-۲	قوانین فرادست.....	۸
۲-۳	نرخ مشارکت دستگاه ها در دوره ارزیابی ششم.....	۹
۲-۴	نتایج کلان ارزیابی در یک نگاه.....	۹
۳	نتایج ارزیابی دوره ششم.....	۱۲
۳-۱	سطح بندی امتیازات بر اساس درجه کیفی.....	۱۲
۳-۲	امتیاز ملی کیفیت خدمات دولت الکترونیکی.....	۱۲
۳-۳	کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی به تفکیک شاخص های ارزیابی.....	۱۳
۳-۴	ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک خوشه های خدمت.....	۱۵
۳-۵	ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک حوزه های خدمت.....	۱۷
۳-۶	ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک وزارتخانه های اصلی.....	۱۸
۳-۷	رتبه بندی و امتیاز دستگاه های اجرایی در الکترونیکی کردن خدمات دولتی.....	۱۹
۳-۸	روند کسب امتیاز دستگاه های اجرایی در ارزیابی های اول تا ششم.....	۲۵
۳-۹	درصد الکترونیکی شدن خدمات وزارتخانه ها و دستگاه های اجرایی تابعه به نسبت برنامه.....	۳۰
۳-۱۰	تخمین کاهش مراجعات حضوری مردم به دستگاه های اجرایی.....	۳۱
۳-۱۱	رتبه بندی پرتال ها (درگاه های) دستگاه های اصلی.....	۳۲
۳-۱۲	خدماتی که در دوران پاندمی کرونا، الکترونیکی شده اند.....	۳۳
۳-۱۳	وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه ها به لحاظ رعایت پروتکل های امنیتی.....	۳۴
۳-۱۴	وضعیت میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت دستگاه ها.....	۳۴
۳-۱۵	وضعیت سرعت بارگذاری صفحات سایت خدمت دستگاه ها.....	۳۵
۳-۱۶	وضعیت بارگذاری محتواهای داده باز دستگاه های اجرایی جهت استفاده عموم.....	۳۶
۳-۱۷	وضعیت بارگذاری اطلاعات دستگاه ها در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور G4B.....	۳۷
۳-۱۸	وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی بر خط پر مخاطب در ایران.....	۳۸
۳-۱۹	وضعیت ارائه خدمات هدفمند برای گروههای آسیب پذیر جامعه.....	۳۹
۳-۲۰	وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی از طریق برنامه های موبایلی.....	۳۹
۳-۲۱	برترین ها (ده تایی ها).....	۴۱
۳-۲۱-۱	دستگاه های برتر حائز بالاترین امتیاز کل و کیفیت.....	۴۱
۳-۲۱-۲	دستگاه های برتر در بیشترین الکترونیکی کردن خدمات در چارچوب برنامه.....	۴۱
۳-۲۱-۳	دستگاه های برتر به تفکیک اولویت سیاستی.....	۴۱
۳-۲۱-۴	دستگاه های برتر به جهت مشارکت مطلوب نماینده دستگاه در فرآیند ارزیابی.....	۴۴
۴	بخش تحلیل و راهکارهای پیشنهادی برای بهبود.....	۴۶
۴-۱	تحلیل کلان.....	۴۶

۴-۲- تحلیل تفصیلی (شاخص).....	۵۷
۳-۴- تحلیل بازخورد نظرات نمایندگان دستگاه ها.....	۶۲
۴-۴- نقشه راه بهبود و ماتریس مسئولیت.....	۶۷
پیوست ها:.....	۶۹
پیوست الف - واژه نامه (تعاریف، مفاهیم، اصطلاحات).....	۷۰
پیوست ب - مدل و فرآیند ارزیابی.....	۷۴
پیوست پ - شاخص ها و نشانگرهای ارزیابی.....	۷۸
پیوست ت - روش محاسبه امتیاز خدمات الکترونیکی دستگاه ها در ارزیابی دوره ششم.....	۸۳
پیوست ث - روال ارزیابی.....	۸۴
پیوست ج - جداول امتیازات شاخص های دستگاهی.....	۸۹
پیوست چ - اثرات متقابل کووید ۱۹ و دولت الکترونیکی و عملکرد دستگاه های اجرایی.....	۱۱۸
پیوست خ- ساختار پروژه و تیم اجرایی.....	۱۵۲
منابع.....	۱۵۳

فهرست جداول

جدول ۱- دوره های ارزیابی دولت الکترونیکی.....	۷
جدول ۲- نرخ مشارکت.....	۹
جدول ۳- وضعیت کلی ارزیابی.....	۹
جدول ۴- سطح بندی امتیازات.....	۱۲
جدول ۵- امتیاز کشوری دور ششم.....	۱۲
جدول ۶- کیفیت خدمات الکترونیکی دولت به تفکیک شاخص.....	۱۳
جدول ۷- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس خوشه های خدمات.....	۱۵
جدول ۸- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس حوزه های خدمت.....	۱۷
جدول ۹- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس حوزه های خدمت و چهار اولویت.....	۱۷
جدول ۱۰- رتبه بندی و امتیاز نهاد/ وزارتخانه های اصلی.....	۱۸
جدول ۱۱- رتبه بندی و امتیاز نهاد/ وزارتخانه های اصلی.....	۱۹
جدول ۱۲- روند رشد امتیاز و جایگاه دستگاه ها در ارزیابی های اول تا ششم.....	۲۵
جدول ۱۳- محاسبه امتیاز GTMetrix.....	۳۵
جدول ۱۴- وضعیت خدمات الکترونیکی بر خط پر مخاطب.....	۳۸
جدول ۱۹- دستگاه هایی که ۱۰۰ درصد برنامه الکترونیکی کردن خدمات خود را محقق کرده اند.....	۴۱
جدول ۲۰- ۱۰ دستگاه برتر پر خدمت در الکترونیکی کردن خدمات (بالای ۱۰۰ خدمت).....	۵۱
جدول ۲۱- ۱۰ دستگاه برتر در ارائه بالاترین کیفیت خدمات الکترونیکی شده.....	۵۲
جدول ۲۲- ۱۰ دستگاه برتر در بیشترین رشد کیفیت خدمات الکترونیکی به نسبت دوره گذشته.....	۵۳
جدول ۲۳- دستگاه برتر به تفکیک اولویت سیاستی ۱.....	۵۴
جدول ۲۴- دستگاه برتر به تفکیک اولویت سیاستی ۲.....	۵۵
جدول ۲۵- دستگاه برتر به تفکیک اولویت سیاستی ۳.....	۴۳
جدول ۲۶- دستگاه برتر به تفکیک اولویت سیاستی ۴.....	۴۳
جدول ۲۷- دستگاه ها با تعامل مطلوب.....	۶۷
جدول ۲۸- انواع خدمات ارائه شده توسط دولت.....	۷۱
جدول ۲۹- نتایج تلفیقی مطالعات بین المللی.....	۷۷
جدول ۳۰- شاخص های ارزیابی دوره ششم.....	۸۰
جدول ۳۱- نشانگرهای دوره ششم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها.....	۸۸
جدول ۳۳- امتیاز دستگاه ها در اندازه گیری Uptime و GTmetrix و SSLcheck.....	۸۹
جدول ۳۴- امتیاز دستگاه های اجرایی در اتصال و تبادل داده در کارپوشه ملی ایرانیان.....	۹۶
جدول ۳۵- مجوز ثبت شده در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما).....	۱۰۲
جدول ۳۶- اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر GSB و PGSB.....	۱۱۱

۱- پیشگفتار

دولت الکترونیکی در نتیجه ابتکارات، ظهور فناوری ها و توسعه اینترنت واقعیت یافته و برای هر کشوری که تمایل به ظهور در یک محیط رقابت جهانی دارد یک امر مهم و ضروری تلقی می گردد. در حال حاضر دولت الکترونیکی به مرحله ای از بلوغ توأم با نیاز جامعه جهانی رسیده است که طرح ارتقا و توسعه آن موسوم به دولت دیجیتال (دیجیتالیزه شدن دولت ها) مطرح شده است. هدفی که برای دهه پیشرو در جهان از سوی سازمان ملل در راستای اهداف توسعه پایدار (SDG) مطرح گردیده است.

دولت دیجیتالی با ارائه خدمات عمومی پایدار، فراگیر و عادلانه برای همه افراد در همه جا و به طور گسترده تر از طریق نقش فزاینده اش در حرکت های نوآورانه، تقویت اثربخشی و ایجاد راه حل در این دهه اقدام حمایت می کند.

برخی از رویکردهای جدیدی که دولت ها در پی تحول بسمت دولت دیجیتالی هستند شامل جایگاه دولت الکترونیکی به عنوان یک بستر، ارائه یکپارچه خدمات بصورت آنلاین از طریق کانال های متعدد و متنوع دسترسی، توسعه چابک خدمات دیجیتالی (به جهت پشتیبانی از کل دولت و کل جامعه و ادغام آنها)، گسترش مشارکت و همکاری الکترونیکی، اتخاذ رویکردهای داده محور، تقویت ظرفیتهای دیجیتالی برای ارائه خدمات مردم محور و استفاده خلاقانه از فناوریهای جدیدی مانند هوش مصنوعی و بلاک چین به ویژه در توسعه شهرهای هوشمند.

دولت الکترونیکی (دیجیتالی) می تواند خدمات و فرصت های تعامل را به طور مستقیم برای افراد در جوامع دورافتاده یا محروم به ارمغان بیاورد و دسترسی آنها را در خانه یا از طریق کیوسک های دیجیتالی در روستاها فراهم کند. دولت الکترونیکی تنها به ارائه خدمات نمی پردازد بلکه در تقویت سواد دیجیتالی، دیجیتالی شمولی، اتصال دیجیتالی و احراز هویت دیجیتال نقش دارد.

سال ۱۳۹۸-۹۹ برای استقرار و توسعه دولت الکترونیکی در جهان شرایطی متفاوت رقم خورد. از اوایل سال ۲۰۲۰ (دی ماه ۱۳۹۸)، همه گیری جهانی ویروس کرونا (کووید ۱۹) نقش دولت الکترونیکی را بصورتی کاملاً متفاوت تقویت کرده است. استفاده از خدمات دولت الکترونیکی و سامانه های مرتبط خصوصاً برای هدایت جوامع دوردست در جهت استفاده از تعاملات آنلاین برای مدیریت بحران از طریق راه های نوآورانه در دستور کار اکثر دولت ها قرار گرفت. در حالی که محدودیت ها مانند قرنطینه سازی بسیاری از فعالیت های اقتصادی و اجتماعی "عادی" را متوقف کرده است، دولت الکترونیکی تحت آزمون استرس قرار می گیرد و هنگامی که تعامل چهره به چهره غیرممکن می شود، راه حل های دولت الکترونیکی از اهمیت حیاتی برخوردار می شود.

گزارش حاضر با عنوان پایش و ارزیابی خدمات الکترونیکی و درگاه های دستگاه های اجرایی کشور که حسب وظیفه احاله شده به سازمان فناوری اطلاعات ایران اجرا شده، تهیه گردیده است. تاکنون ۵ دوره ارزیابی اجرا و این گزارش نتایج دوره ششم آن در سطح ملی و دستگاهی می باشد. امید است که نتایج مندرج در این گزارش که منعکس کننده عملکرد ارزنده دستگاه های اجرایی کشور در امر توسعه دولت الکترونیکی بوده است مورد استفاده اثر بخش برای دینفعان این حوزه و در نهایت موجب بهبود کیفیت و رفع نقصان ها در آینده و کسب رتبه مطلوب تر در ارزیابی های مجامع بین المللی مرتبط شود.



در انتها لازم می‌دانم تا از حمایت‌ها و رهنمودهای کلیه مدیران ارشد دستگاه های اجرایی کشور و نمایندگان ایشان، مقام عالی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور تشکر صمیمانه بنمایم. همچنین از زحمات و پیگیری‌های مجدانه همکاران این سازمان در معاونت دولت الکترونیکی و همکاری‌های مؤثر و مستمر مشاور اجرایی پروژه (شرکت پرورش داده ها) و تیم عملیاتی و ارزیابی تقدیر و تشکر داشته باشم.

باشد که برآیند تمامی این تلاش ها موجب خدمت‌رسانی مطلوب‌تر برای مردم گران‌قدر ایران اسلامی گردد.

امیر ناظمی اشنی

معاون وزیر و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران

فصل دوم

خلاصه مدیریتی



۲- خلاصه مدیریتی

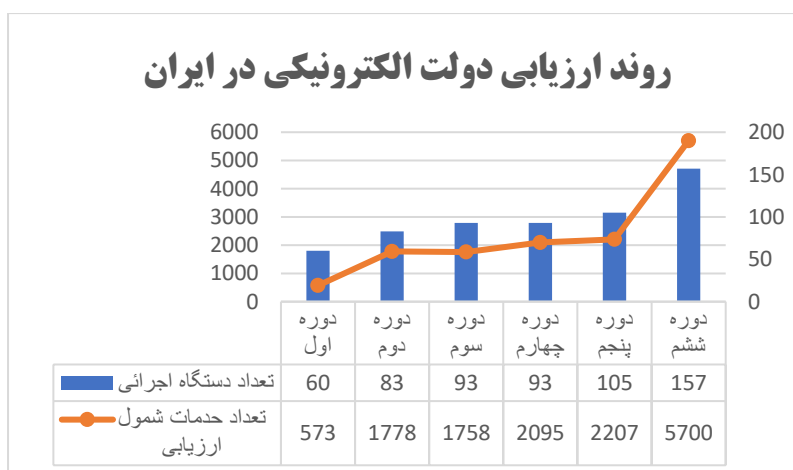
۱-۲ تاریخچه و الزامات

پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران رسماً از سال ۱۳۹۵ توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) با همکاری شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور آغاز شده است. اگر چه قبل از این تاریخ پروژه ای با عنوان نظام پایش شاخص های ارتباطات و فناوری اطلاعات^۱ کشور توسط سازمان مزبور اجرا و نتایج منتشر شده بود لیکن بصورت تخصصی از سال ۱۳۹۵ این ارزیابی مبتنی بر مدل های مرجع دولت الکترونیکی که توسط سازمان ملل متحد با عنوان EGDI^۲ منتشر می شود اقدام گردیده است.

از سال ۱۳۹۵ تعداد ۵ دوره پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی انجام و مقرر است ۴ دوره متوالی دیگر در مقاطع ۶ ماهه تا پایان سال ۱۴۰۰ اجرا و نتایج آن در راستای اثر بخشی در امر توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی دولت منتشر گردد. دوره ششم ارزیابی در نیمه اول سال ۱۳۹۹ اجرا که نتایج آن در این گزارش منتشر می گردد.

جدول ۱- دوره های ارزیابی دولت الکترونیکی

دوره ششم	دوره پنجم	دوره چهارم	دوره سوم	دوره دوم	دوره اول	پایش دولت الکترونیکی
تابستان ۱۳۹۹	زمستان ۱۳۹۷	تابستان ۱۳۹۷	زمستان ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۶	زمستان ۱۳۹۵	زمان اجرا
۱۵۷	۱۰۵	۹۳	۹۳	۸۳	۶۰	تعداد دستگاه های اجرایی شمول ارزیابی
۵۷۰۰	۲۲۰۷	۲۰۹۵	۱۷۵۸	۱۷۷۸	۵۷۳	تعداد خدمات شمول



^۱ Iran ICT Measurement (ICTMI)

^۲ E Government Development Index

اهداف کلان ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور شامل اهم فعالیت های زیر می باشد:

- اندازه گیری و ارزیابی سطح کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در کشور در دو سطح ملی و دستگاهی
- اندازه گیری و ارزیابی سطح کیفیت خدمات الکترونیکی کشور در دو دسته بندی حوزه خدمت (۵ حوزه سلامت، آموزش، تامین اجتماعی، کار و امور استخدامی، حفاظت از محیط زیست و امنیت اجتماعی) و خوشه خدمت (۱۴ خوشه وفق مصوبه شورای عالی فناوری اطلاعات کشور)
- اندازه گیری و ارزیابی کاهش مراجعات حضوری مردم به دستگاه ها به سبب الکترونیکی شدن خدمات
- بررسی، تحلیل و ارائه راهکارهای افزایش رتبه کشور در ارزیابی های جهانی در خصوص شاخص EDGI
- تدوین نقشه راه، مشاوره و توصیه های راهبردی به تفکیک دستگاه ها به منظور الکترونیکی شدن صد در صد خدمات دستگاه ها و افزایش کیفیت خدمت

۲-۲ قوانین فرادست

بر اساس مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه، تکالیفی در حوزه توسعه و استقرار دولت الکترونیکی برای کلیه دستگاه های اجرایی تعیین شده و وظیفه پایش و نظارت بر اجرای آن ها به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات محول شده است.



تکالیف محوله عبارتند از:

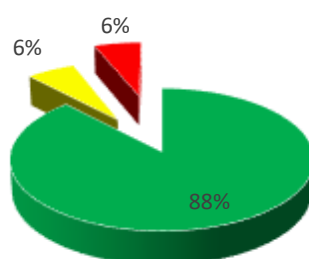
- الکترونیکی کردن کلیه فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانک های اطلاعاتی مربوط، تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه توسط کلیه دستگاه های اجرایی
- کاهش سالانه دوازده و نیم درصد از مراجعات حضوری مردم به دستگاه های اجرایی از سال دوم برنامه ششم توسعه در راستای الکترونیکی شدن خدمات
- انجام تبادلات الکترونیکی بین دستگاهی صرفاً از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات
- برنامه ریزی و اقدام در جهت ارتقا ۳۰ رتبه ای در شاخص توسعه دولت الکترونیکی در ارزیابی های بین المللی (EGDI) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نیز موظف است هر شش ماه یک بار گزارش عملکرد این بند را به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی و سایر مراجع فرادست ارائه کند.

۳-۲ نرخ مشارکت دستگاه ها در دوره ارزیابی ششم

جدول ۲- نرخ مشارکت

تعداد دستگاه های اجرایی مشمول ارزیابی در دوره ششم	تعداد دستگاه هایی که بعلت عدم مصداق با تایید از فرآیند ارزیابی حذف شدند	تعداد دستگاه هایی که برغم پیگیری ها در ارزیابی مشارکت نکردند	تعداد دستگاه ها با حضور فعال در فرآیند ارزیابی
۱۵۷	۱۰	۹	۱۳۸

نرخ مشارکت دستگاه های اجرائی در فرآیند ارزیابی



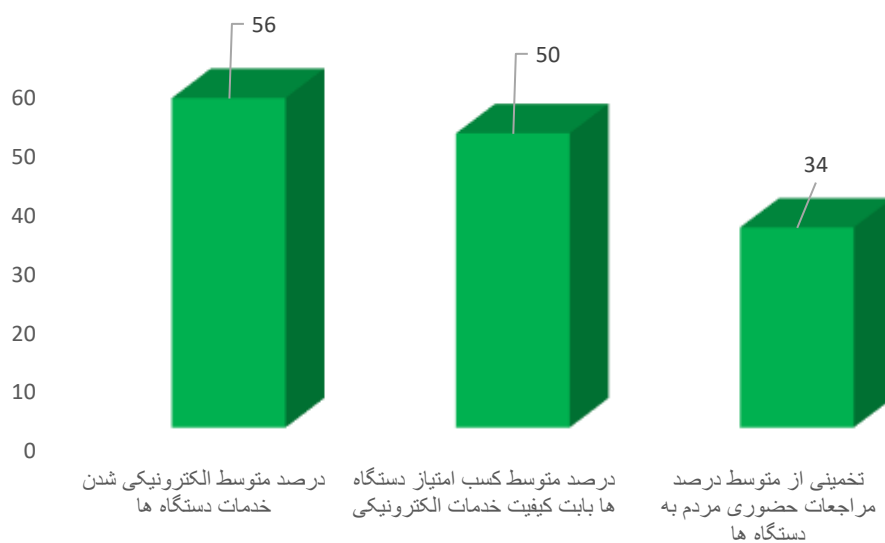
- دستگاه های اجرائی با حضور فعال در ارزیابی
- دستگاه هایی که برغم پیگیری ها در ارزیابی مشارکت نکردند
- دستگاه هایی که بعلت عدم مصداق با تایید از فرآیند ارزیابی حذف شدند

۴-۲ نتایج کلان ارزیابی در یک نگاه

جدول ۳- وضعیت کلی ارزیابی

وضعیت کلی ارزیابی در پایش دوره ششم (۱۳۹۹)	
تعداد خدمات شناسنامه دار الکترونیکی شده در سطح دستگاه های اجرایی	۳۰۶۱ خدمت
درصد الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه دار دستگاه های اجرایی به نسبت برنامه	۵۶ %
متوسط امتیاز کل دستگاه های اجرایی در سطح ملی	۵۰ از ۱۰۰
درصد کاهش مراجعات حضوری مردم بابت الکترونیکی کردن خدمات	۱۲.۵%+
تخمین درصد مراجعات حضوری مردم به دستگاه ها بابت دریافت خدمات	۳۴ %
تعداد خدمات الکترونیکی شده دستگاه ها در ۱۰ ماهه شیوع پاندمی کرونا ویروس	۵۰۹ خدمت
نشانگر کیفی الکترونیکی شدن خدمات دولت در ارزیابی دوره ششم	خوب

نتایج مهم ارزیابی دوره ششم در سطح ملی



فصل سوم

نتایج ارزیابی



۳- نتایج ارزیابی دوره ششم

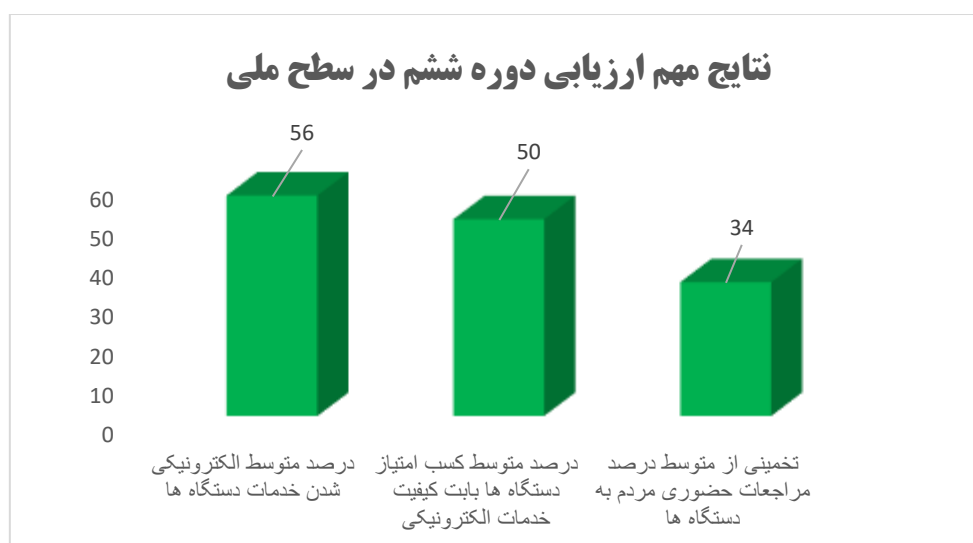
۳-۱ سطح بندی امتیازات بر اساس درجه کیفی

در نشانه گذاری و نمایش نتایج ارزیابی دوره ششم از ۴ رنگ به جهت تمایز سطح کیفیت خدمات الکترونیکی بشرح زیر استفاده می شود.

جدول ۴- سطح بندی امتیازات

سطح عالی امتیاز ۷۵-۱۰۰	سطح خوب امتیاز ۵۰-۷۵	سطح متوسط امتیاز ۲۵-۵۰	سطح ضعیف امتیاز ۰-۲۵
------------------------------	----------------------------	------------------------------	----------------------------

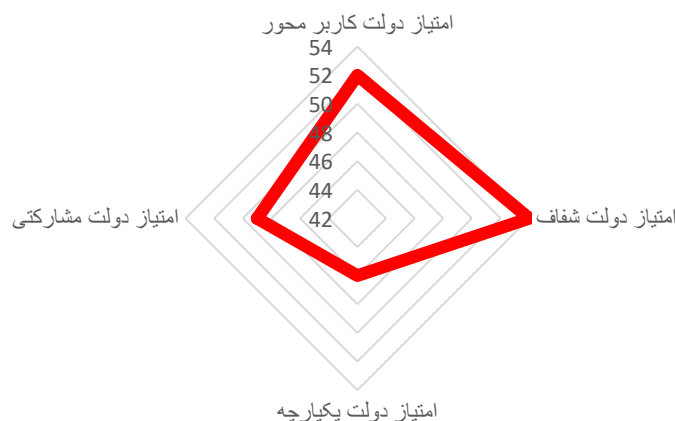
۳-۲ امتیاز ملی کیفیت خدمات دولت الکترونیکی



جدول ۵- امتیاز کشوری کیفیت خدمات الکترونیکی دوره ششم به تفکیک اولویت سیاستی

امتیاز کشور دوره ششم	امتیاز دولتی مشارکتی	امتیاز دولتی یکپارچه	امتیاز دولتی شفاف	امتیاز دولتی کاربر محور
۵۰	۴۹	۴۶	۵۴	۵۲

توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی ایران در ارزیابی دوره ششم به تفکیک اولویت سیاستی



۳-۳- کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی به تفکیک شاخص های ارزیابی

جدول ۶- کیفیت خدمات الکترونیکی دولت به تفکیک شاخص

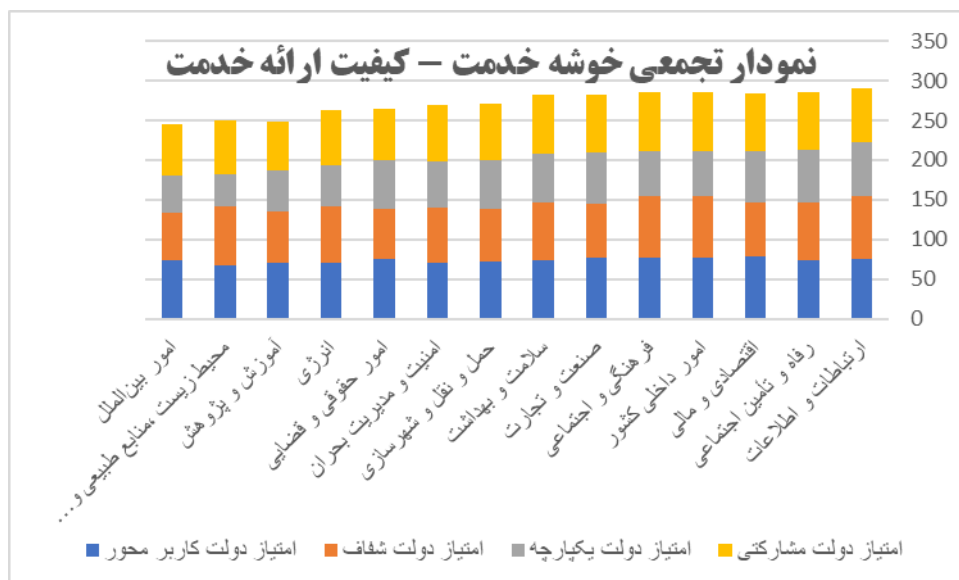
محور سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	میانگین امتیاز دستگاه های اجرایی	نشانگر کیفی
دولت کاربر محور	میزان ارائه خدمات به شکل آنلاین	درصد الکترونیکی شدن خدمات دستگاه ها	۵۶	خوب
		اطلاع رسانی آنلاین درخصوص خدمت	۹۳	عالی
		میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	۷۷	عالی
		سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	۵۷	خوب
		امنیت	۵۹	خوب
		احراز هویت الکترونیکی	۷۱	خوب
		ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمت توسط دستگاه	۵۵	خوب
دولت کارپرداز	قابلیت استفاده از خدمت	پرسش های متداول در رابطه با خدمت FAQ	۷۸	عالی
		راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	۶۰	خوب
		کیفیت پاسخگویی واحد مسئول خدمت	۹۰	عالی
		کانال های ارتباطی کاربران خدمت	۶۶	خوب
		کانال های اطلاع رسانی خدمت به کاربران	۵۷	خوب
		قابلیت استفاده توسط افراد کم توان (ناتوان جسمی، پیر، کودک، فقیر، مهاجر، و غیره)	۳۴	متوسط

محرور سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	میانگین امتیاز دستگاه های اجرایی	نشانگر کیفی
۱۴		قابلیت پشتیبانی درگاه (پرتال) از چند زبان	۴۷	متوسط
		قابلیت واکنش گرایی صفحه وب ارائه خدمات	۹۵	عالی
		وجود قابلیت اخذ نظر کاربران خدمت بصورت الکترونیکی هنگام تحویل خدمت	۶۰	خوب
	ارائه خدمت بر بستر موبایل	وجود برنامه کاربردی موبایل برای ارائه خدمت	۳۳	متوسط
۱۵	دولت شفاف	امکان پیگیری خدمت	۵۹	خوب
۱۶		شفافیت فرآیند ارائه خدمات	۴۶	متوسط
۱۷		وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمت	۳۵	متوسط
۱۸		انتشار نتایج مربوط به سنجش کیفیت خدمت و رضایت کاربران	۷۸	عالی
۱۹		میزان شفافیت وجود ساز و کاری برای شکایت از نقصان در فرآیند ارائه خدمت	۸۲	عالی
۲۰		دستگاه اجرایی وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	۲۰	ضعیف
۲۱	دولت یکپارچه	دسترسی به زیر ساخت های توانمندساز	۷۹	عالی
۲۲		اتصال به درگاه مجوزهای کشور (G&B)	۵۳	خوب
۲۳		اتصال به گذرگاه خدمات دولت (GSB) و اتصال به گذرگاه عمومی خدمات دولت (PGSB)	۶۴	خوب
۲۴		ارائه خدمات الکترونیکی وب سرویس های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	۳۵	متوسط
۲۵	دولت مشارکتی	وب سرویس های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	۴۳	متوسط
۲۶		اطلاعات الکترونیکی وجود مجموعه های داده های باز و کاربردی	۸۴	عالی
۲۷		مشارکت الکترونیکی روالی برای مشاوره الکترونیکی با متقاضیان خدمت	۸۳	عالی
۲۸		میزان مشارکت الکترونیکی مردم	۳۰	متوسط
۲۹		تصمیم گیری الکترونیکی وجود ساز و کاری برای تصمیم گیری الکترونیکی		

۳-۴- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک خوشه های خدمت

جدول ۷- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس خوشه های خدمات

ردیف	شماره خوشه	نام خوشه	تعداد نهاد	تعداد دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن	امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی شده
۱	۱۲	ارتباطات و اطلاعات	۲	۱۶	۱۳۳	۳۸۱	۶۲.۴۷	۷۹.۵۲
۲	۱۰	اقتصادی و مالی	۴	۳۷	۴۰۲	۱۰۴۳	۶۷.۱۱	۷۸.۱۸
۳	۱۱	امنیت و مدیریت بحران	۷	۶۲	۶۲۴	۱۹۱۹	۵۲.۲۱	۷۳.۶۴
۴	۳	امور بین الملل	۴	۲۴	۳۴۵	۹۱۰	۵۶.۴۸	۶۷.۲۷
۵	۹	امور حقوقی و قضایی	۵	۳۴	۲۹۲	۱۱۶۴	۶۴.۶۹	۷۳.۰۸
۶	۴	امور داخلی کشور	۴	۲۷	۲۹۱	۹۰۳	۵۲.۷۱	۷۷.۷۴
۷	۶	انرژی	۴	۴۶	۳۳۷	۹۷۰	۵۸.۳۵	۷۱.۸۲
۸	۱۴	آموزش و پژوهش	۵	۳۹	۴۳۲	۱۲۰۰	۵۶.۴۲	۶۷.۷۱
۹	۱۳	حمل و نقل و شهرسازی	۲	۲۳	۲۲۲	۶۲۴	۳۶.۸۶	۷۴.۹۷
۱۰	۸	رفاه و تأمین اجتماعی	۴	۲۸	۲۵۹	۷۸۲	۶۶.۸۸	۷۸.۳۴
۱۱	۲	سلامت و بهداشت	۴	۲۰	۲۲۴	۶۲۶	۶۷.۴۱	۷۷.۵۵
۱۲	۱	صنعت و تجارت	۶	۵۸	۶۱۶	۱۶۷۷	۵۰.۸۶	۷۷.۷۲
۱۳	۵	فرهنگی و اجتماعی	۴	۲۷	۲۹۱	۹۰۳	۵۲.۷۱	۷۷.۷۴
۱۴	۷	محیط زیست، منابع طبیعی و کشاورزی	۳	۲۷	۲۳۳	۱۴۶۵	۵۶.۸۶	۶۷.۵۰



۳-۵- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک حوزه های خدمت

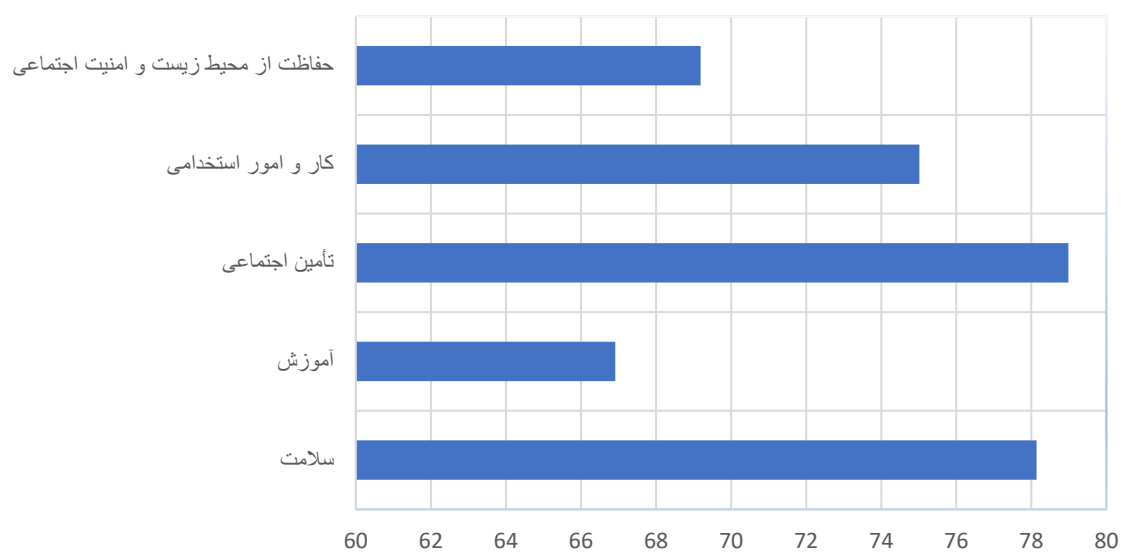
جدول ۸- وضعیت الکترونیکی شدن خدمات بر اساس حوزه های خدمت

ردیف	نام حوزه	تعداد دستگاه اصلی	تعداد دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	تعداد خدمات الکترونیکی شده	درصد الکترونیکی شدن خدمات
۱	سلامت	۳	۱۳	۱۴۶	۴۴۷	۳۱۵	۷۰.۴۷
۲	آموزش	۳	۲۲	۲۰۵	۵۹۲	۳۳۶	۵۶.۷۶
۳	تأمین اجتماعی	۳	۲۱	۱۸۱	۶۰۳	۴۱۶	۶۸.۹۹
۴	کار و امور استخدامی	۳	۲۳	۳۱۱	۷۷۱	۴۹۲	۶۳.۸۱
۵	حفاظت از محیط زیست و امنیت اجتماعی	۴	۳۴	۲۸۰	۱۶۷۷	۸۸۷	۵۲.۸۹
	جمع	۱۶	۱۱۳	۱۱۲۳	۴۰۹۰	۲۴۴۶	

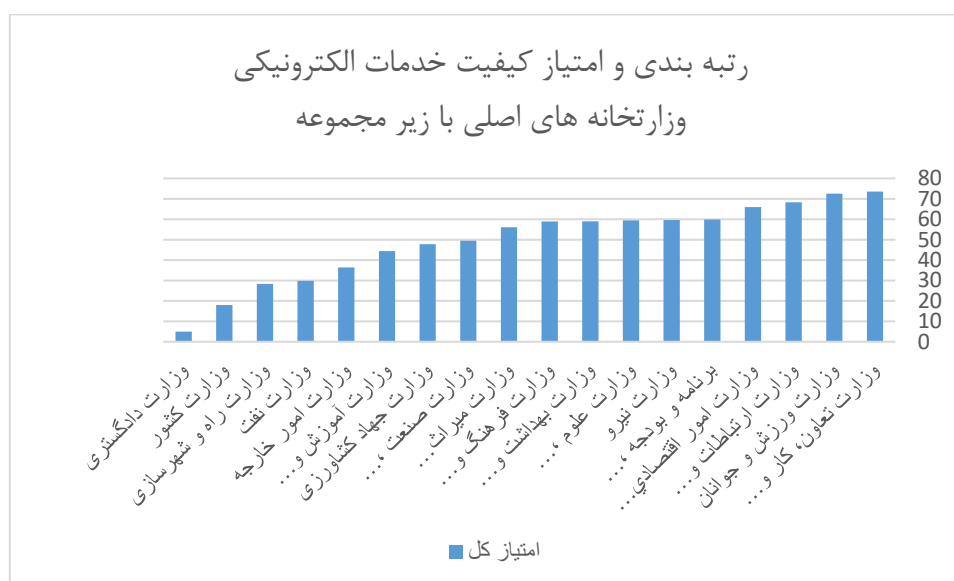
جدول ۹- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس حوزه های خدمت و چهار اولویت

ردیف	نام حوزه	امتیاز دولت کاربر محور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل کیفیت
۱	سلامت	۷۲.۰۷	۷۰.۰۱	۶۴.۱۶	۷۷.۵	۷۸.۱۴
۲	آموزش	۶۹.۰۳	۶۳.۸۷	۵۰.۷۶	۶۰.۶۸	۶۶.۹۲
۳	تأمین اجتماعی	۷۲.۷۹	۷۱.۵	۶۸.۸۸	۷۳.۹۵	۷۸.۹۹
۴	کار و امور استخدامی	۷۶.۸۱	۶۴.۱۸	۶۲.۲۴	۶۸.۲۲	۷۵.۰۲
۵	حفاظت از محیط زیست و امنیت اجتماعی	۶۷.۷۲	۷۴.۷۹	۴۵.۱۱	۶۷.۹۳	۶۹.۱۹
	متوسط	۷۱.۶۸	۶۸.۸۹	۵۸.۲۳	۶۹.۶۶	۷۳.۶۵

درصد بلوغ الکترونیکی شدن حوزه های خدمت



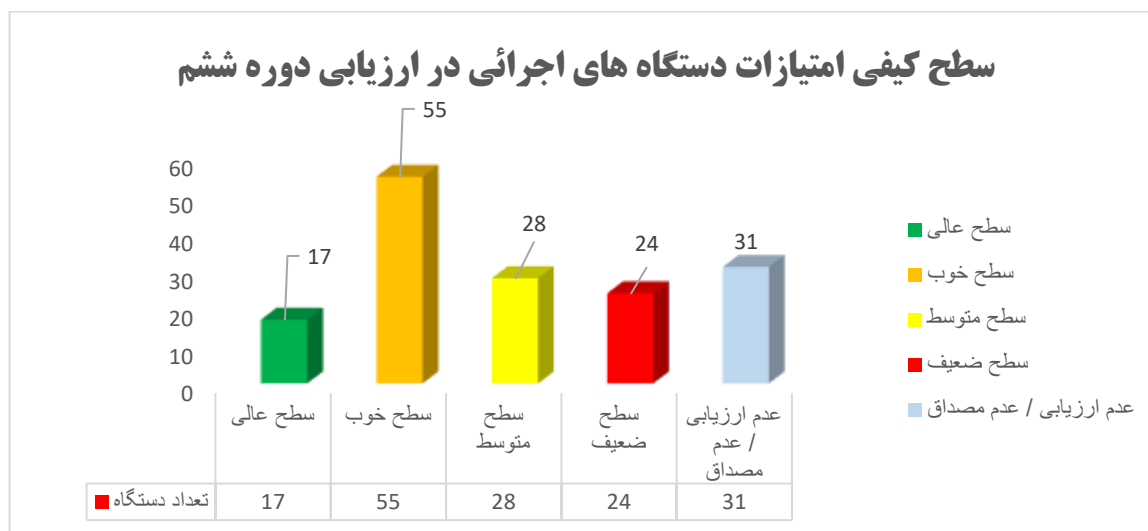
۳-۶- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک وزارتخانه های اصلی



جدول ۱۰- امتیاز نهاد/ وزارتخانه های اصلی

رتبه	نام دستگاه اصلی	تعداد دستگاه های زیرمجموعه	تعداد خدمات	تعداد کاربر محور	دولت شفاف	دولت یکپارچه	دولت مشارکتی	امتیاز کل
۰۱	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۵	۴۴	۱۸۹	۰/۶۷۷	۰/۸۳۴	۰/۷۶۳	۰/۷۳۶
۰۲	وزارت ورزش و جوانان	۱	۱۷	۴۵	۰/۷۰۴	۰/۸۲۶	۱	۰/۷۲۶
۰۳	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۹	۴۲	۲۰۲	۰/۶۳۸	۰/۷۷۲	۰/۵۶۷	۰/۶۸۳
۰۴	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۰	۸۵	۲۶۰	۰/۶۷۶	۰/۶۰۶	۰/۶۹۶	۰/۶۶
۰۵	برنامه و بودجه، اداری و استخدامی	۷	۷۶	۱۷۷	۰/۵۷۹	۰/۷۳۹	۰/۵۵	۰/۵۹۹
۰۶	وزارت نیرو*	۷	۴۹	۲۵۴	۰/۶۲	۰/۳۴۲	۰/۷۴۷	۰/۵۹۶
۰۷	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۱۰	۱۱۵	۳۰۲	۰/۶۲۶	۰/۷۳۶	۰/۴۴	۰/۵۹۵
۰۸	وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی	۷	۷۲	۲۰۸	۰/۵۵۱	۰/۶۲۸	۰/۶۲۱	۰/۵۹
۰۹	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۶	۸۵	۳۳۲	۰/۶۷۱	۰/۶۹۶	۰/۷۰۲	۰/۵۸۹
۰۱۰	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱	۳۹	۱۲۵	۰/۴۷۲	۰/۶۸۲	۰/۴۵۳	۰/۵۶۱
۰۱۱	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۱۱	۱۷۹	۳۹۹	۰/۵۸۴	۰/۴۷۳	۰/۳۷۸	۰/۴۹۵
۰۱۲	وزارت جهاد کشاورزی	۱۲	۹۹	۱۰۱۸	۰/۵۵	۰/۵۵۴	۰/۴۸۲	۰/۴۸۷
۰۱۳	وزارت آموزش و پرورش	۷	۳۲	۹۶	۰/۵۲۲	۰/۴۵	۰/۵۷۷	۰/۴۴۴
۰۱۴	وزارت امور خارجه	۱	۱۵	۱۴۱	۰/۵۱۵	۰/۵۹۸	=	۰/۳۶۴
۰۱۵	وزارت نفت	۲۰	۵۴	۸۹	۰/۳۰۷	۰/۲۷۸	۰/۲۴۵	۰/۲۹۸
۰۱۶	وزارت راه و شهرسازی	۱۶	۱۴۲	۴۴۴	۰/۱۹۸	۰/۱۹۳	۰/۴۵۹	۰/۲۸۳
۰۱۷	وزارت کشور*	۵	۶۸	۱۸۸	۰/۵۸	۰/۲۰۸	۰/۱۷۷	۰/۱۸
۰۱۸	وزارت دادگستری	۲	۱۶	۳۴	۰/۰۳۹	۰/۰۴۹	۰/۰۷۶	۰/۰۵۱
۰۱۹	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۱	۱۱	۵۱	عدم همکاری	-	-	-

۷-۳- رتبه بندی و امتیاز دستگاه های اجرایی در الکترونیکی کردن خدمات دولتی



جدول ۱۱- رتبه بندی و امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی در دوره ششم

رتبه	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت در دوره ششم	تعداد زیر خدمت در دوره ششم	درصد الکترونیکی شدن خدمات	امتیاز دولت کاربر محور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز نهایی کل	رتبه نسبت به دوره قبل	جابجایی
۱	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۴	۱۵	۱۰۰	۰.۹۴۳	۱	۱	۱	۰.۹۸۳	۰	
۲	سازمان نقشه برداری کشور	۲	۲۲	۸۱.۸۲	۰.۹۰۶	۱	۰.۹۲۵	۱	۰.۹۴۹	۱۵	
۳	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱۴	۲۶	۹۶.۱۵	۰.۸۶۱	۰.۹۱	۱	۰.۹۸۷	۰.۹۳۸	۴۱	
۴	سازمان بیمه سلامت ایران	۵	۷	۱۰۰	۰.۸۶۶	۱	۰.۹۲۵	۱	۰.۹۳۷	۳۲	
۵	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۲۲	۴۸	۸۷.۶	۰.۸۷۸	۱	۰.۸۹	۱	۰.۹۳	۶۸	
۶	شرکت ارتباطات زیر ساخت	۳	۳۱	۶۴.۵۲	۰.۸۰۷	۱	۰.۸۸۸	۱	۰.۹۰۸	۴	
۷	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربنای حمل و نقل کشور	۳	۳	۱۰۰	۰.۸۰۱	۰.۷۵	۱	۰.۹	۰.۸۷	۱۹	
۸	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۴۰	۱۰۵	۴۶.۶۷	۰.۸۴۴	۰.۹۲۵	۱	۰.۶۵	۰.۸۶۸	-۱	
۹	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۲۹	۸۹	۹۳.۲۶	۰.۸۸۵	۰.۸۹۸	۰.۷۳۷	۱	۰.۸۶۶	-۱	
۱۰	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	۱	۱	۱۰۰	۰.۷۱۸	۰.۸۵	۰.۸۸۸	۱	۰.۸۵۲	۳۹	
۱۱	سازمان نهضت سوادآموزی	۱	۱	۱۰۰	۰.۶۹۵	۱	۱	۰.۶۵	۰.۸۳۹	-۲	
۱۲	گمرک جمهوری اسلامی ایران	۱۷	۷۶	۵۹.۲۱	۰.۸۰۹	۰.۸۵۲	۰.۷۵	۰.۸۶۱	۰.۸۱	۲۲	
۱۳	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای	۷	۳۷	۱۰۰	۰.۸۷۲	۰.۹	۰.۴۸۸	۱	۰.۷۸۸	۵۲	
۱۴	شرکت توانیر- شرکتهای توزیع نیروی برق	۱۴	۸۲	۹۲.۶۸	۰.۸۲۵	۰.۹	۰.۵۲۵	۱	۰.۷۸۵	۵۱	



۱۵	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	۲۰	۲۶	۵۰	۰.۶۳۶	۰.۹	۰.۷	۱	۰.۷۸۱
۱۶	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۰	۱۰۰	۰.۸۰۱	۰.۷۲۵	۰.۶۳۸	۱	۰.۷۷۶
۱۷	سازمان تأمین اجتماعی	۵	۳۵	۷۷.۱۴	۰.۷۹۶	۰.۵۱۳	۱	۰.۵۵	۰.۷۵۱
۱۸	سازمان ملی استاندارد ایران	۷	۳۸	۹۴.۷۴	۰.۷۰۵	۰.۷۸۶	۰.۶	۱	۰.۷۴۹
۱۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۸	۵۲	۵۵.۷۷	۰.۵۷۴	۰.۹	۰.۸۸۸	۰.۶۵	۰.۷۴۹
۲۰	سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۸	۱۴	۷۸.۵۷	۰.۶۷۴	۱	۰.۸۲۵	۰.۴۷۵	۰.۷۴۵
۲۱	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۷۲	۱۷۳	۴۲.۲	۰.۷۴۳	۰.۸۹۷	۰.۸۳۸	۰.۴۵۳	۰.۷۴۴
۲۲	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۳۱	۱۱۴	۷۳.۶۸	۰.۷	۱	۰.۴۱۸	۱	۰.۷۳۵
۲۳	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع الکترونیک	۲	۲	۵۰	۰.۷۰۱	۰.۸۷۵	۰.۸۸۸	۰.۴	۰.۷۳۲
۲۴	شرکت ملی گاز	۳	۲۴	۹۵.۸۳	۰.۷۲۷	۰.۷۰۲	۰.۶۳۸	۰.۹	۰.۷۳
۲۵	وزارت ورزش و جوانان	۲۰	۴۶	۶۵.۲۲	۰.۷۰۵	۰.۸۲۷	۰.۴۹۹	۱	۰.۷۲۶
۲۶	سازمان هواشناسی کشور	۱	۱۰	۱۰۰	۰.۹۰۸	۰.۶۶۳	۰.۳۸۸	۱	۰.۷۲۱
۲۷	وزارت آموزش و پرورش	۱۱	۲۲	۷۲.۷۳	۰.۷۵۴	۰.۶۴۲	۰.۵	۱	۰.۷۰۵
۲۸	سازمان حج و زیارت	۱۰	۳۴	۹۴.۱۲	۰.۸۲۶	۰.۵۱۳	۰.۸۵	۰.۴۵	۰.۶۹۵
۲۹	سازمان جمع آوری و فروش اموال تملیکی	۱	۱	۱۰۰	۰.۷۹۳	۰.۸	۰.۳	۱	۰.۶۸۸
۳۰	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۲۹	۷۸	۹۸.۷۲	۰.۶۶۱	۰.۸۷۹	۰.۴۰۸	۰.۹۱	۰.۶۷۸
۳۱	مرکز آمار ایران	۲	۴	۱۰۰	۰.۶۱۷	۰.۷۰۳	۰.۴۸۸	۱	۰.۶۷۲
۳۲	سازمان حفاظت محیط زیست	۱۳	۶۶	۲۲.۷۳	۰.۶۳۶	۰.۶۹۹	۰.۴۴۶	۱	۰.۶۶۴
۳۳	سازمان سنجش کشور	۷	۲۳	۶۹.۵۷	۰.۷۰۳	۰.۸۵	۰.۶	۰.۴۵۹	۰.۶۵۳
۳۴	انستیتو پاستور	۶	۵۲	۱۰۰	۰.۵۸۴	۰.۶	۰.۸۸۸	۰.۴۵	۰.۶۵۲
۳۵	سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور	۹	۳۴	۱۰۰	۰.۷۶۸	۰.۸۵	۰.۳۸۸	۰.۶۵	۰.۶۴۷
۳۶	شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران	۶	۶	۸۳.۳۳	۰.۶۷۴	۰.۵۹۲	۰.۸	۰.۴۲۵	۰.۶۴۵
۳۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	۲۶	۶۵	۳۸.۴۶	۰.۴۵۷	۰.۸۴۷	۰.۷۵	۰.۵۵۷	۰.۶۴۳
۳۸	شرکت بازرگانی دولتی ایران	۷	۲۱	۹۰.۴۸	۰.۷۱۱	۰.۷۷	۰.۵۸۸	۰.۴۵	۰.۶۳۴
۳۹	سازمان امور مالیاتی	۱۱	۱۵	۱۰۰	۰.۶۸۱	۰.۶۱۸	۰.۶۳۸	۰.۵۵	۰.۶۲۹
۴۰	سازمان بهزیستی کل کشور	۱۰	۵۴	۱۱.۱۱	۰.۴۰۳	۰.۴۸۸	۰.۸۸۸	۰.۷	۰.۶۲۵
۴۱	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۴	۱۷	۵۸.۸۲	۰.۴۹	۰.۵۱۵	۱	۰.۳۴۴	۰.۶۱۹
۴۲	وزارت جهاد کشاورزی	۴۶	۳۶۱	۲۲.۷۱	۰.۶۴	۰.۵۳۸	۰.۶۲۶	۰.۶۵۱	۰.۶۱۷
۴۳	مهندسی آب و فاضلاب کشور	۶	۲۴	۱۰۰	۰.۵۸۶	۰.۶۰۴	۰.۶۲۵	۰.۶۵	۰.۶۱۴
۴۴	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی (ایمیدور)	۴	۱۵	۹۳.۳۳	۰.۸۷۱	۰.۶۸۲	۰.۳۳۸	۰.۵۷۳	۰.۶۱۴



۴۵	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۵	۳۴	۱۰۰	۰.۸۲۸	۰.۶۶۱	۰.۳۳۸	۰.۶۵	۰.۶۱۲	۹
۴۶	سازمان برنامه و بودجه	۱۸	۴۱	۸۰.۴۹	۰.۷۸۹	۰.۷۷۳	۰.۴۱۵	۰.۴۵۵	۰.۶۰۷	-۱
۴۷	سازمان دامپزشکی کشور	۱۰	۲۸۹	۹۵.۱۶	۰.۶۶۳	۰.۹	۰.۳۸۸	۰.۵۵۱	۰.۶۰۶	-۱۹
۴۸	سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولیدکنندگان	۵	۷	۸۵.۷۱	۰.۶۵۶	۰.۷۲۹	۰.۶۸۶	۰.۲۸۶	۰.۶۰۵	۳۵
۴۹	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران	۱۰	۱۹	۸۹.۴۷	۰.۴۴۲	۰.۴۹۷	۰.۸۵۶	۰.۵۸۲	۰.۶۰۵	-۱۸
۵۰	ستاد وزارت راه و شهرسازی	۲۳	۳۸	۵۷.۸۹	۰.۴۸۱	۰.۵۱۸	۰.۷۴۴	۰.۶۵۹	۰.۶۰۳	-۹
۵۱	سازمان اوقاف و امور خیریه	۲۰	۸۶	۸۷.۲۱	۰.۸۱	۰.۷۷۸	۰.۱۳۸	۰.۸	۰.۶	-۹
۵۲	سازمان خصوصی سازی	۵	۷	۸۵.۷۱	۰.۵۴۴	۰.۶۱۳	۰.۷۳۸	۰.۴۵	۰.۵۹۷	-۳۶
۵۳	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی	۱	۱	۱۰۰	۰.۷۴۳	۰.۷۳۸	۰.۴۵	۰.۴۵	۰.۵۹۵	-۱۸
۵۴	صندوق رفاه دانشجویان	۳	۹	۱۰۰	۰.۴۶۶	۰.۵۷۹	۰.۷۵	۰.۵۶۷	۰.۵۹۴	
۵۵	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۸۲	۱۷۳	۸۶.۷۱	۰.۷۱۲	۰.۵۰۳	۰.۷۲۵	۰.۳۰۲	۰.۵۹۲	۱۶
۵۶	پست بانک ایران	۵	۳۴	۳۸.۲۴	۰.۵۶	۰.۸۹۷	۰.۶۲۵	۰.۲۷۲	۰.۵۸۹	-۳۴
۵۷	شرکت تولید نیروی برق حرارتی	۱	۱	۱۰۰	۰.۶۶۳	۰.۷۵	۰.۴۸۸	۰.۴۵	۰.۵۸۵	-۳۲
۵۸	مرکز آموزش مدیریت دولتی	۱۲	۱۶	۸۷.۵	۰.۷۴۱	۰.۸۵۳	۰.۳۳۸	۰.۴۵	۰.۵۸۴	۶
۵۹	صندوق بازنشستگی کشوری	۷	۳۳	۳۳.۳۳	۰.۴۵۴	۰.۵	۰.۴۸۸	۱	۰.۵۸۲	-۷
۶۰	سازمان تعزیرات حکومتی	۱	۲	۱۰۰	۰.۵۳۵	۰.۳۵	۰.۸۵	۰.۴۵	۰.۵۷۶	۲
۶۱	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۳۹	۱۲۶	۱۵.۸۷	۰.۴۷۲	۰.۶۸۳	۰.۶۴	۰.۴۵۴	۰.۵۶۱	-۴۰
۶۲	سازمان مدیریت بحران کشور	۶	۶	۱۰۰	۰.۶۲	۱	۰.۰۵	۰.۸	۰.۵۶۱	۱
۶۳	سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی	۱	۴	۱۰۰	۰.۷۲۹	۰.۷۷۲	۰.۰۵	۰.۸	۰.۵۴۸	۹
۶۴	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)	۴	۱۱	۸۱.۸۲	۰.۶۸۵	۰.۵۸۶	۰.۴۵	۰.۴۵	۰.۵۴۸	
۶۵	سازمان تبلیغات اسلامی	۱۸	۶۷	۱۶.۴۲	۰.۶۳۸	۰.۴۷۱	۰.۴۵	۰.۵۰۷	۰.۵۲۲	۳۳
۶۶	سازمان ثبت احوال کشور	۹	۲۰	۵۵	۰.۴۸۲	۰.۵۰۵	۰.۷۵۳	۰.۲۴۸	۰.۵۲۱	-۲۷
۶۷	سازمان ملی بهره وری ایران	۶	۱۵	۸۶.۶۷	۰.۵	۰.۴۷۴	۰.۴۵	۰.۶۹۳	۰.۵۱۹	۱۴
۶۸	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران	۵	۸	۸۷.۵	۰.۵۰۳	۰.۲۶۳	۰.۴۵	۰.۹	۰.۵۱۸	
۶۹	سازمان غذا و دارو	۱۵	۴۷	۹۷.۸۷	۰.۴۸۸	۰.۴۵۱	۰.۵۶۳	۰.۵۵	۰.۵۱۵	۲۲
۷۰	سازمان فضایی ایران	۹	۱۱	۱۰۰	۰.۵۱۴	۰.۲۴۱	۰.۸۸۸	۰.۲۳۲	۰.۵۱۵	۰
۷۱	جهاد دانشگاهی	۸	۳۵	۶۲.۸۶	۰.۶۰۶	۰.۷۵	۰.۳	۰.۴۵	۰.۵۱۲	۸
۷۲	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی	۷	۱۵	۸۰	۰.۵۸۵	۰.۵۰۷	۰.۴۵	۰.۴۵	۰.۵۰۲	-۱۷
۷۳	سازمان ثبت اسناد و املاک	۳۶	۴۴۳	۷۴.۲۷	۰.۶۲۲	۰.۴۳۸	۰.۴۵	۰.۴۵	۰.۴۹۹	
۷۴	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	۷	۲۵	۴۴	۰.۴۷۶	۰.۵۷۵	۰.۴	۰.۴۵	۰.۴۶۸	
۷۵	شرکت مادر تخصصی پالایش و پخش فراورده های نفتی ایران	۳	۳	۱۰۰	۰.۸۱۳	۰.۵۶۷	۰.۰۵	۰.۴۵	۰.۴۶۲	۱۵
۷۶	سازمان ملی زمین و مسکن	۹	۱۳	۶۹.۲۳	۰.۴۷۳	۰.۲۹۷	۰.۶۰۳	۰.۳۸۱	۰.۴۵۸	-۶۲



۷۷	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری	۲۵	۵۸	۷۲.۴۱	۰.۴۷۳	۰.۲۵۹	۰.۴۸۸	۰.۵۵	۰.۴۵	-۱۷
۷۸	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور	۱	۸	۸۷.۵	۰.۵۲۶	۰.۳۷۵	۰.۴	۰.۴۵	۰.۴۴۳	-۳۲
۷۹	سازمان انرژی های تجدیدپذیر و بهره وری انرژی برق (ساتبا)	۱	۱	۱۰۰	۰.۵۲۵	۰.۴	۰.۵۵	۰.۲	۰.۴۴۳	
۸۰	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران	۲۳	۳۳	۵۴.۵۵	۰.۶۶۵	۰.۶۷۷	۰.۰۵	۰.۴۵	۰.۴۴	۲
۸۱	سازمان شیلات ایران	۸	۹۶	۹۷.۹۲	۰.۶۰۸	۰.۴۵۳	۰.۲۲۵	۰.۴۵	۰.۴۳	-۲۸
۸۲	مدیریت منابع آب ایران	۱۵	۹۹	۴۹.۴۹	۰.۴۳۱	۰.۷۸۹	۰.۱	۰.۵۴۹	۰.۴۲۷	-۳۹
۸۳	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع	۱۰	۲۷	۳۳.۳۳	۰.۳۷۵	۰.۴۵۱	۰.۳۲۸	۰.۴۳۳	۰.۳۸۸	
۸۴	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	۳	۳	۶۶.۶۷	۰.۵۱۳	۰.۷۵	۰.۰۵	۰.۲۳۳	۰.۳۶۶	
۸۵	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام	۵	۱۸	۸۸.۸۹	۰.۷۴۴	۰.۴۷۵	۰.۰۸۸	۰.۱	۰.۳۶۴	-۵۲
۸۶	وزارت امور خارجه	۱۶	۱۴۲	۶۱.۹۷	۰.۵۱۶	۰.۵۹۹	۰	۰.۴۵	۰.۳۶۴	-۱
۸۷	سازمان حفظ نباتات کشور	۷	۵۸	۳۶.۲۱	۰.۵۱	۰.۴۰۹	۰.۰۸۸	۰.۴۵۲	۰.۳۵۲	۱۳
۸۸	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۳	۹	۶۶.۶۷	۰.۵۰۹	۰.۳۶۸	۰.۰۸۸	۰.۴۳۳	۰.۳۳۹	-۳۲
۸۹	سازمان امور دانشجویان	۱۴	۶۲	۱۰۰	۰.۴۶۸	۰.۳۸۸	۰.۱	۰.۴۵	۰.۳۳۸	
۹۰	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایراندک)	۶	۱۳	۴۶.۱۵	۰.۳۶۲	۰.۶۵	۰	۰.۴۵	۰.۳۲۹	
۹۱	سازمان پژوهش های علمی و صنعتی	۶	۱۰	۹۰	۰.۳۹۴	۰.۵۶۵	۰	۰.۴۵	۰.۳۲۱	
۹۲	سازمان امور عشایر ایران	۴	۲۰	۹۵	۰.۵۹۹	۰.۴۷۵	۰	۰.۱	۰.۲۹۵	۵
۹۳	سازمان مدارس غیردولتی و مشارکتهای مردمی و خانواده	۳	۱۲	۸۳.۳۳	۰.۵۴۱	۰.۱۸۸	۰	۰.۴۵	۰.۲۹	-۵۵
۹۴	بنیاد ملی نخبگان	۱۴	۶۲	۷۷.۴۲	۰.۴۹	۰.۶	۰.۰۵	۰	۰.۲۸۲	
۹۵	شرکت سهامی نمایشگاههای بین المللی جمهوری اسلامی ایران	۶	۱۱	۵۴.۵۵	۰.۲۹۷	۰.۳۴۱	۰.۱۶۷	۰.۳۵۵	۰.۲۷۸	-۳
۹۶	سازمان انتقال خون کشور	۱۱	۱۴	۲۱.۴۳	۰.۱۴۶	۰.۱۴۵	۰.۶۱۴	۰.۰۹۶	۰.۲۷۶	-۲۷
۹۷	سازمان نظام دامپزشکی	۳	۱۰	۷۰	۰.۳۱۴	۰.۴۵۴	۰	۰.۴۵	۰.۲۷۵	۴
۹۸	سازمان هواپیمایی کشوری	۱۷	۱۴۲	۱۹.۰۱	۰.۱۰۳	۰.۱۰۳	۰.۶۰۷	۰.۱۹	۰.۲۷۲	
۹۹	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت	۱	۲	۱۰۰	۰.۴۸۱	۰.۰۶۳	۰.۰۵	۰.۴۵	۰.۲۶۲	
۱۰۰	موزه علم و فناوری	۲	۳	۳۳.۳۳	۰.۱۸۹	۰.۲۹۲	۰.۴۵	۰.۰۳۳	۰.۲۵۷	
۱۰۱	سازمان آموزش و پرورش استثنائی کشور	۹	۲۵	۴۴	۰.۳۱۴	۰.۲۳۵	۰.۰۵	۰.۳۹۶	۰.۲۳۵	
۱۰۲	پژوهشگاه فضایی ایران	۴	۴	۲۵	۰.۱۶۱	۰.۲۱۳	۰.۲۱۳	۰.۲۲۵	۰.۲	-۴۴
۱۰۳	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی ایران	۵	۵	۲۰	۰.۰۶۸	۰.۱۱۵	۰.۴۵	۰.۰۴	۰.۱۸۶	
۱۰۴	سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور	۶	۱۷	۰	۰.۱۱۵	۰.۰۵۹	۰.۴۵	۰	۰.۱۸۱	-۲۹
۱۰۵	سازمان امور اراضی کشور	۵	۱۹	۰	۰	۰	۰.۶	۰	۰.۱۸	-۹۴

۱۰۶	ستاد وزارت نفت	۱۴	۲۰	۲۰	۰.۱۶۱	۰.۱۲۳	۰.۰۵	۰.۴۵	۰.۱۷۸	-۴
۱۰۷	سازمان انرژی اتمی	۱۳	۱۳	۲۳.۰۸	۰.۱۴۲	۰.۱۲۴	۰.۳۳۸	۰.۰۲۳	۰.۱۷۳	-۹۲
۱۰۸	سازمان اورژانس کشور	۷	۹	۲۲.۲۲	۰.۱۳۶	۰.۱۳۱	۰.۳	۰.۰۳۹	۰.۱۶۵	
۱۰۹	شرکت سهامی بیمه ایران	۴	۳۱	۲۲.۵۸	۰.۲۳۵	۰.۱۲۳	۰.۲	۰	۰.۱۵۵	-۱۷
۱۱۰	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)	۶	۱۸	۵.۵۶	۰.۰۳۵	۰.۰۰۷	۰.۴۶۷	۰.۰۱۱	۰.۱۵۴	-۳۳
۱۱۱	شرکت باز آفرینی شهری	۱۱	۱۷	۱۱.۷۶	۰.۰۶۸	۰.۰۷۶	۰.۳۳۲	۰.۰۷۶	۰.۱۵۱	
۱۱۲	شرکت ملی نفت	۳	۴	۲۵	۰.۱۴۴	۰.۱۱۹	۰.۲	۰.۰۷۵	۰.۱۴۲	
۱۱۳	سازمان بندار و دریانوردی	۱۹	۴۷	۰	۰	۰	۰.۴۵	۰	۰.۱۳۵	-۱۰۰
۱۱۴	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)	۲	۲	۵۰	۰.۲۴۹	۰.۱۸۸	۰.۰۵	۰	۰.۱۲۷	
۱۱۵	مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور	۵	۵	۲۰	۰.۱۱۹	۰.۳۰۵	۰.۰۵	۰.۰۷	۰.۱۲۶	
۱۱۶	وزارت دادگستری	۹	۱۰	۲۰	۰.۱۱۳	۰.۱۷۳	۰.۰۵	۰.۱۱۵	۰.۱۰۶	-۳۲
۱۱۷	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران	۴	۲۹	۱۳.۷۹	۰.۳۲	۰	۰	۰	۰.۰۹۶	
۱۱۸	سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران	۲۷	۵۰	۱۸	۰.۱۰۱	۰.۱۳۷	۰.۰۸۸	۰.۰۴۹	۰.۰۹۴	-۷۱
۱۱۹	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی	۸	۳۱	۱۶.۱۳	۰.۰۸	۰.۰۴۲	۰.۰۵	۰.۰۴۵	۰.۰۵۷	
۱۲۰	سازمان پزشکی قانونی	۸	۲۵	۴	۰.۰۱	۰	۰.۰۸۸	۰	۰.۰۲۹	-۲۵
۱۲۱	سازمان چای کشور	۱	۱۱	۹.۰۹	۰.۰۴۶	۰.۰۵۲	۰	۰	۰.۰۲۴	
۱۲۲	سازمان قضایی نیروهای مسلح	۴	۱۱	۹.۰۹	۰.۰۳۵	۰.۰۳۲	۰.۰۰۵	۰	۰.۰۱۸	
۱۲۳	سازمان سرمایه گذاری و کمکهای اقتصادی و فنی ایران	۱۵	۲۶	۳.۸۵	۰.۰۲۲	۰.۰۲۳	۰.۰۰۲	۰.۰۱۷	۰.۰۱۵	-۱۲۱
۱۲۴	شرکت مدیریت شبکه برق ایران	۵	۱۰	۰	۰	۰	۰	۰.۰۳۵	۰.۰۰۷	
۱۲۵	استانداری های کشور	۲۵	۱۱۴	۰						
۱۲۶	بانک های عامل	۱۱	۵۱	۰						
۱۲۷	دانشگاه عالی دفاع ملی	۱	۱	۰						
۱۲۸	سازمان بازرسی کل کشور	۲	۵	۰						۷۸
۱۲۹	سازمان توسعه تجارت ایران	۱۶	۲۳	۰						۲۹
۱۳۰	سازمان حسابرسی	۱	۱	۰						۵۱
۱۳۱	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای	۱۴	۷۵	۰						۸۰
۱۳۲	سازمان مجری ساختمانها و تأسیسات دولتی و عمومی	۴	۴	۰						
۱۳۳	سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی	۳	۸۵	۰						۱۰۴
۱۳۴	سازمان هدفمندسازی یارانه ها	۱۲	۱۶	۰						۱۰۵
۱۳۵	شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران	۱	۱	۰						



۱۳۶	شرکت مادر تخصصی سرمایه‌گذاریهای خارجی ایران	۱	۱	۰						
۱۳۷	شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران	۱	۱	۰						
۱۳۸	شرکت انتقال گاز	۲	۲	۰						
۱۳۹	شرکت بازرگانی گاز ایران	۲	۲	۰						
۱۴۰	شرکت پالایشگاه گاز	۲	۵	۰						
۱۴۱	شرکت پایانه‌های نفتی ایران	۱	۱	۰						
۱۴۲	شرکت پشتیبانی امور دام کشور	۱	۸	۰						
۱۴۳	شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی	۳	۸	۰						
۱۴۴	شرکت ملی حفاری	۱	۳	۰						
۱۴۵	شرکت منابع نفت خیز جنوب	۱	۲	۰						
۱۴۶	شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران	۱	۱	۰						
۱۴۷	شرکت مهندسی و توسعه نفت	۱	۲	۰						
۱۴۸	شرکت نفت خزر	۱	۲	۰						
۱۴۹	شرکت نفت فلات قاره	۲	۲	۰						
۱۵۰	شرکت نفت مناطق مرکزی	۱	۳	۰						
۱۵۱	شرکت نفت و گاز اروندان	۲	۲	۰						
۱۵۲	شرکت نفت و گاز پارس	۲	۲	۰						
۱۵۳	صندوق ضمانت صادرات ایران	۴	۱۴	۰						
۱۵۴	ستاد وزارت کشور	۱۰	۲۳	۰						
۱۵۵	ستاد وزارت نیرو	۵	۱۲	۰						
۱۵۶	وظیفه عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	۵	۱۸	۰						
		۱۴۹۷	۵۵۰۰	۵۶٪	۰.۵۲	۰.۵۴	۰.۴۶	۰.۴۹	۰.۵۰	

* دستگاه‌هایی که برای آنها رتبه دوره پنجم درج نشده، دستگاه‌های جدیدی هستند که در دوره ششم شمول پایش و ارزیابی قرار گرفته‌اند.

۳-۸- روند کسب امتیاز دستگاه های اجرایی در ارزیابی های اول تا ششم

جدول ۱۲- روند کسب امتیاز دستگاه ها در ارزیابی های اول تا ششم به ترتیب رتبه

(توضیح: نظر به تغییر مدل و مقیاس شاخص های ارزیابی در دوره ششم به نسبت ادوار گذشته، وجود افت امتیاز در دوره ششم لزوماً به معنی کاهش کیفیت خدمات الکترونیکی در حال ارائه دستگاه به نسبت دوره قبل نیست).

رتبه	نام دستگاه اجرایی	امتیاز ارزیابی دوره اول	امتیاز ارزیابی دوره دوم	امتیاز ارزیابی دوره سوم	امتیاز ارزیابی دوره چهارم	امتیاز ارزیابی دوره پنجم	امتیاز ارزیابی دوره ششم	درصد رشد امتیاز دوره ششم نسبت به دوره قبل
۱	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۴۰.۷۶	۳۴.۴۸	۹۷.۰۹	۹۷.۶۴	۹۸	۹۸.۳	۰.۳٪
۲	سازمان نقشه برداری کشور	۲۲.۴۵	۲۰.۲۸	۳۷.۳۹	۷۳.۱۵	۸۲.۸۲	۹۴.۹	۱۴.۶٪
۳	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۰	۰	۵۲.۰۱	۷۴.۲۹	۶۶.۳۷	۹۳.۸	۴۱.۳٪
۴	سازمان بیمه سلامت ایران	۰	۰	۰	۰	۷۰.۷۵	۹۳.۷	۳۲.۴٪
۵	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۱۷.۱۲	۱۴.۹۷	۴۲.۶۱	۶۲.۰۵	۵۵	۹۳	۶۹.۱٪
۶	شرکت ارتباطات زیرساخت	۰	۰	۲۰.۳۵	۸۷.۳۸	۸۶.۷۶	۹۰.۸	۴.۷٪
۷	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور	۰	۱۰.۸۱	۶۷.۸۱	۹۹.۵	۷۷.۸۷	۸۷	۱۱.۷٪
۸	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۰	۰.۱۵	۲۹.۸۵	۹۸.۸۶	۸۹.۲۱	۸۶.۸	-۲.۷٪
۹	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۶.۵	۵.۴۶	۷۹.۵۸	۹۵.۲۹	۸۸.۶۹	۸۶.۶	-۲.۴٪
۱۰	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	۰	۹.۶۵	۳۱.۳۸	۷۰.۴۱	۶۵	۸۵.۲	۳۱.۱٪
۱۱	سازمان نهضت سوادآموزی	۱۹.۵۷	۷.۹۴	۸.۶۹	۸۸.۰۹	۸۸.۵۳	۸۳.۹	-۵.۲٪
۱۲	گمرک جمهوری اسلامی ایران	۷۷.۳۹	۷۶.۳۵	۷۸.۸۵	۹۹.۰۴	۷۲.۸۸	۸۱	۱۱.۱٪
۱۳	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای	۰	۰	۰	۰	۵۸.۸۱	۷۸.۸	۳۴.۰٪
۱۴	شرکت توانیر- شرکتهای توزیع نیروی برق	۰	۰	۰	۰	۵۸.۸۱	۷۸.۵	۳۳.۵٪
۱۵	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	۰	۰	۰	۰	۰	۷۸.۱	۰٪
۱۶	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۰	۱۸.۷۱	۲۸.۰۹	۹۵.۵۷	۸۹.۶۲	۷۷.۶	-۱۳.۴٪
۱۷	سازمان تأمین اجتماعی	۰	۰	۰	۰	۴۰.۸۱	۷۵.۱	۸۴.۰٪
۱۸	سازمان ملی استاندارد ایران	۵۶.۴۲	۵۷.۹۱	۷۲.۹۵	۶۶.۵۷	۷۵.۸۹	۷۴.۹	-۱.۳٪
۱۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۰	۰	۵۳.۲۶	۷۹.۵۵	۹۱.۷۲	۷۴.۹	-۱۸.۳٪
۲۰	سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۲۷.۷۹	۲۴.۲	۳۶.۶۷	۳۷.۵۴	۶۹.۱۴	۷۴.۵	۷.۸٪
۲۱	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۳۰.۱۷	۲۱.۸۳	۳۰.۲۸	۵۱.۴۵	۷۴.۰۳	۷۴.۴	۰.۵٪
۲۲	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱۵.۲۵	۱۴.۲۲	۵۸.۲۳	۵۸.۸۷	۵۷.۳۹	۷۳.۵	۲۸.۱٪
۲۳	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع الکترونیک	۰	۰	۰	۰	۸۱	۷۳.۲	-۹.۶٪
۲۴	شرکت ملی گاز	۰	۰	۰	۰	۵۳.۴۸	۷۳	۳۶.۵٪

۲۵	وزارت ورزش و جوانان	۱۳.۶۸	۱۳.۵۹	۲۸.۴	۸۰.۲۶	۵۰.۴۳	۷۲.۶	۴۴.۰٪
۲۶	سازمان هواشناسی کشور	۱۷.۶۳	۱۶.۳۶	۶۲.۷۸	۸۸.۰۵	۸۲.۳۲	۷۲.۱	-۱۲.۴٪
۲۷	وزارت آموزش و پرورش	۳.۸۲	۳.۷۲	۱۹.۲۷	۳۷.۷۶	۵۹.۹۵	۷۰.۵	۱۷.۶٪
۲۸	سازمان حج و زیارت	۳۶.۴۴	۳۵.۹۸	۴۸.۹	۵۹.۱۸	۶۰.۵۲	۶۹.۵	۱۴.۸٪
۲۹	سازمان جمع آوری و فروش اموال تملیکی	۶۱.۹۴	۵۳.۸۶	۶۹.۹۸	۶۸.۶۹	۹۴.۷۵	۶۸.۸	-۲۷.۴٪
۳۰	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۸.۸۶	۷.۹۹	۳۸.۸۳	۷۵.۹۱	۵۷.۹۸	۶۷.۸	۱۶.۹٪
۳۱	مرکز آمار ایران	۸.۳۱	۱۱	۳۶.۴۵	۶۷.۷۶	۷۸.۹۷	۶۷.۲	-۱۴.۹٪
۳۲	سازمان حفاظت محیط زیست	۱۰.۳۳	۱۰.۹۳	۳۲.۶۷	۴۴.۵۳	۶۵.۶	۶۶.۴	۱.۲٪
۳۳	سازمان سنجش کشور	۶۵	۵۳.۰۵	۶۶.۵۱	۹۳.۴۸	۸۶.۰۸	۶۵.۳	-۲۴.۱٪
۳۴	انستیتو پاستور	۰	۳.۴۸	۹.۶۹	۴۲.۸۲	۶۵.۲	۶۵.۲	۵۲.۳٪
۳۵	سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور	۹.۱۲	۳.۹۷	۲۴.۴۹	۵۶.۱۸	۴۰.۲۴	۶۴.۷	۶۰.۸٪
۳۶	شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران	۰	۰	۰	۰	۵۷.۸۵	۶۴.۵	۱۱.۵٪
۳۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	۰	۰	۰	۰	۰	۶۴.۳	۰٪
۳۸	شرکت بازرگانی دولتی ایران	۰	۱۱.۷۱	۶۹.۹۸	۸۱.۵۱	۷۹.۲۸	۶۳.۴	-۲۰.۰٪
۳۹	سازمان امور مالیاتی	۰	۷.۲۱	۶۸.۹۷	۹۴.۵۶	۹۲.۷۵	۶۲.۹	-۳۲.۲٪
۴۰	سازمان بهزیستی کل کشور	۴.۶۹	۴.۳۳	۲۲.۱۴	۱۸.۳۹	۳۵.۹۴	۶۲.۵	۷۳.۹٪
۴۱	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۰	۰	۴۲.۰۶	۵۲.۶۱	۷۰.۵	۶۱.۹	-۱۲.۲٪
۴۲	وزارت جهاد کشاورزی	۹.۸۵	۱۰.۲۹	۲۸.۰۹	۸۷.۷۹	۷۷.۶۱	۶۱.۷	-۲۰.۵٪
۴۳	مهندسی آب و فاضلاب کشور	۶.۶	۴.۷۶	۲۱.۸۸	۷۶.۳۳	۴۳.۷۸	۶۱.۴	۴۰.۲٪
۴۴	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی (ایمیدور)	۰	۱۸.۴۱	۳۰.۱۷	۸۱.۹۲	۸۱.۶۸	۶۱.۴	-۲۴.۸٪
۴۵	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۰	۰	۱۷.۴۸	۳۳.۴۲	۶۳.۱۲	۶۱.۲	-۳.۰٪
۴۶	سازمان برنامه و بودجه	۰	۰	۰	۰	۶۶.۳۶	۶۰.۷	-۸.۵٪
۴۷	سازمان دامپزشکی کشور	۳۹.۰۳	۳۹.۹۸	۵۷.۵۵	۷۱.۹۲	۷۷.۵۸	۶۰.۶	-۲۱.۹٪
۴۸	سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان	۲۴.۸۷	۱۸.۰۲	۴۰.۱۶	۷۷.۸۵	۴۵.۳۵	۶۰.۵	۳۳.۴٪
۴۹	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران	۰	۱۲.۵۹	۳۶.۹۵	۴۸.۲۵	۷۴.۸۳	۶۰.۵	-۱۹.۲٪
۵۰	ستاد وزارت راه و شهرسازی	۰	۰	۰	۰	۶۸.۶	۶۰.۳	-۱۲.۱٪
۵۱	سازمان اوقاف و امور خیریه	۳۳.۹۲	۳۰.۰۹	۳۳.۱۲	۷۶.۰۳	۶۷.۱۲	۶۰	-۱۰.۶٪
۵۲	سازمان خصوصی سازی	۰	۰	۰	۰	۸۳.۵	۵۹.۷	-۲۸.۵٪
۵۳	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی	۴.۵	۴.۶۹	۲۵.۸۶	۸۸.۰۵	۷۲.۲۲	۵۹.۵	-۱۷.۶٪
۵۴	صندوق رفاه دانشجویان	۰	۰	۰	۰	۰	۵۹.۴	۰٪
۵۵	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۲۳.۴۷	۲۱.۴۱	۴۶.۶۵	۴۷.۷۶	۵۵.۷	۵۹.۲	۶.۳٪
۵۶	پست بانک ایران	۰	۰	۱۶.۴۱	۸۸.۸۸	۷۹.۴۱	۵۸.۹	-۲۵.۸٪
۵۷	شرکت تولید نیروی برق حرارتی	۰	۵.۹۴	۹.۳۸	۴۹.۵	۷۸.۶	۵۸.۵	-۲۵.۶٪
۵۸	مرکز آموزش مدیریت دولتی	۱۱.۳۱	۱۶.۰۴	۲۹	۵۳.۰۷	۵۹.۰۱	۵۸.۴	-۱.۰٪

۵۹	صندوق بازنشستگی کشوری	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۵۸.۲	۶۳.۴۶	-۸.۳٪
۶۰	سازمان تعزیرات حکومتی	۲۰.۶۸	۱۹.۳۱	۵۲.۴۶	۵۴.۶۴	۵۹.۹	۵۷.۶	۵۷.۶	۵۹.۹	-۳.۸٪
۶۱	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۲.۸۲	۸.۲۱	۴۲.۸۹	۷۶.۰۴	۸۱.۵۲	۵۶.۱	۵۶.۱	۸۱.۵۲	-۳۱.۳٪
۶۲	سازمان مدیریت بحران کشور	۰	۲.۸۶	۲۱.۸۶	۷۱.۰۸	۵۹.۶۷	۵۶.۱	۵۶.۱	۵۹.۶۷	-۶.۰٪
۶۳	سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی	۵.۶۳	۵.۵	۲۷.۸۳	۳۹.۵۲	۵۵.۳۶	۵۴.۸	۵۴.۸	۵۵.۳۶	-۱.۰٪
۶۴	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)	۰	۰	۰	۰	۰	۵۴.۸	۵۴.۸	۰	
۶۵	سازمان تبلیغات اسلامی	۰	۰	۰	۰	۰	۵۲.۲	۵۲.۲	۳۵.۰۳	۴۹.۰٪
۶۶	سازمان ثبت احوال کشور	۱۲.۷۵	۱۲.۷۷	۳۴.۸۴	۷۹	۷۰.۱۴	۵۲.۱	۵۲.۱	۷۰.۱۴	-۲۵.۷٪
۶۷	سازمان ملی بهره وری ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۵۱.۹	۵۱.۹	۴۵.۸۵	۱۳.۲٪
۶۸	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۵۱.۸	۵۱.۸	۰	
۶۹	سازمان غذا و دارو	۰	۱.۵۳	۵۲.۸۹	۵۳.۲۹	۴۱.۳۷	۵۱.۵	۵۱.۵	۴۱.۳۷	۲۴.۵٪
۷۰	سازمان فضایی ایران	۰	۰	۸.۱۴	۶۰.۵۲	۵۶.۳۱	۵۱.۵	۵۱.۵	۵۶.۳۱	-۸.۵٪
۷۱	جهاد دانشگاهی	۸.۹۶	۷.۴۵	۱۴.۹۷	۵۰.۶۳	۴۹.۱۲	۵۱.۲	۵۱.۲	۴۹.۱۲	۴.۲٪
۷۲	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی	۰	۲۲.۷۷	۳۳.۱۲	۶۹.۵۳	۶۲.۹۷	۵۰.۲	۵۰.۲	۶۲.۹۷	-۲۰.۳٪
۷۳	سازمان ثبت اسناد و املاک	۰	۰	۰	۰	۰	۴۹.۹	۴۹.۹	۰	
۷۴	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	۰	۰	۰	۰	۰	۴۶.۸	۴۶.۸	۰	
۷۵	شرکت مادر تخصصی پالایش و پخش فراورده های نفتی ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۴۶.۲	۴۶.۲	۴۱.۸۹	۱۰.۳٪
۷۶	سازمان ملی زمین و مسکن	۰	۸.۸۸	۶۶.۰۷	۸۳.۰۴	۸۵.۱۱	۴۵.۸	۴۵.۸	۸۵.۱۱	-۴۶.۳٪
۷۷	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری	۰	۱۲.۶۹	۱۰.۷۱	۶۷.۵۹	۶۰.۲۴	۴۵	۴۵	۶۰.۲۴	-۲۵.۳٪
۷۸	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور	۱۷.۲۹	۱۴.۵۱	۲۵.۸۷	۶۹.۷۴	۶۶.۳۵	۴۴.۳	۴۴.۳	۶۶.۳۵	-۳۳.۳٪
۷۹	سازمان انرژی های تجدیدپذیر و بهره وری انرژی برق (ساتبا)	۰	۰	۰	۰	۰	۴۴.۳	۴۴.۳	۰	
۸۰	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران	۱۸.۱۳	۱۴.۴۴	۳۹	۶۷.۰۹	۴۵.۷۴	۴۴	۴۴	۴۵.۷۴	-۳.۸٪
۸۱	سازمان شیلات ایران			۳۱.۲۸	۷۶.۲۸	۶۳.۱۵	۴۳	۴۳	۶۳.۱۵	-۳۱.۹٪
۸۲	مدیریت منابع آب ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۴۲.۷	۴۲.۷	۶۶.۴۷	-۳۵.۸٪
۸۳	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع	۰	۰	۰	۰	۰	۳۸.۸	۳۸.۸	۰	
۸۴	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	۰	۰	۰	۰	۰	۳۶.۶	۳۶.۶	۰	
۸۵	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام	۰	۰	۴۳.۸۱	۶۸.۹۴	۷۳.۱۱	۳۶.۴	۳۶.۴	۷۳.۱۱	-۵۰.۳٪
۸۶	وزارت امور خارجه	۱۱.۲	۱۱.۹۲	۱۹.۷	۳۹.۹۶	۴۳.۹۷	۳۶.۴	۳۶.۴	۴۳.۹۷	-۱۷.۳٪
۸۷	سازمان حفظ نباتات کشور	۵.۳۸	۵	۳۵.۱۴	۱۴.۴۶	۳۱.۴۴	۳۵.۲	۳۵.۲	۳۱.۴۴	۱۲.۰٪
۸۸	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۰	۰	۳۳.۰۳	۳۷.۷۲	۶۲.۸۵	۳۳.۹	۳۳.۹	۶۲.۸۵	-۴۶.۱٪
۸۹	سازمان امور دانشجویان	۰	۰	۰	۰	۰	۳۳.۸	۳۳.۸	۰	
۹۰	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایرانداد)	۰	۰	۰	۰	۰	۳۲.۹	۳۲.۹	۰	

۹۱	سازمان پژوهش های علمی و صنعتی	۰	۰	۰	۰	۰	۳۲.۱	
۹۲	سازمان امور عشایر ایران	۰	۳۱.۸۹	۴۲.۴۴	۳۵.۰۷	۲۹.۵	-۱۵.۹٪	
۹۳	سازمان مدارس غیردولتی و مشارکت های مردمی و خانواده	۳	۴.۷۷	۱۰.۰۲	۷۷.۵۵	۷۰.۳۸	-۵۸.۸٪	
۹۴	بنیاد ملی نخبگان	۰	۰	۰	۰	۰	۲۸.۲	
۹۵	شرکت سهامی نمایشگاه های بین المللی جمهوری اسلامی ایران	۰	۰	۰	۰	۴۰.۸۵	-۳۱.۹٪	
۹۶	سازمان انتقال خون کشور	۰	۴.۶۹	۱۶.۴۸	۶۷.۵۸	۵۶.۷۹	-۵۱.۴٪	
۹۷	سازمان نظام دامپزشکی	۴۷.۰۵	۵۴.۷	۴۶.۱۳	۶۲.۰۲	۳۰.۴۵	-۹.۷٪	
۹۸	سازمان هواپیمایی کشوری	۰	۰	۰	۰	۰	۲۷.۲	
۹۹	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت	۰	۰	۰	۰	۰	۲۶.۲	
۱۰۰	موزه علم و فناوری	۰	۰	۰	۰	۰	۲۵.۷	
۱۰۱	سازمان آموزش و پرورش استثنائی کشور	۰	۰	۰	۰	۰	۲۳.۵	
۱۰۲	پژوهشگاه فضایی ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۶۱.۴۷	-۶۷.۵٪
۱۰۳	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۱۸.۶	
۱۰۴	سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور	۰	۰	۰	۰	۰	۵۳.۳۷	-۶۶.۱٪
۱۰۵	سازمان امور اراضی کشور	۰	۰	۰	۰	۰	۸۶.۱۸	-۷۹.۱٪
۱۰۶	ستاد وزارت نفت	۰	۰	۰	۰	۰	۲۹.۷	-۴۰.۱٪
۱۰۷	سازمان انرژی اتمی	۰	۶.۹۸	۳۴.۳۳	۶۵.۰۱	۸۴.۶۶	۱۷.۳	-۷۹.۶٪
۱۰۸	سازمان اورژانس کشور	۰	۰	۰	۰	۰	۱۶.۵	
۱۰۹	شرکت سهامی بیمه ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۴۰.۸۵	-۶۲.۱٪
۱۱۰	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)	۰	۲۰.۹	۳۶.۶۵	۴۱.۳۲	۵۰.۳۷	۱۵.۴	-۶۹.۴٪
۱۱۱	شرکت باز آفرینی شهری	۰	۰	۰	۰	۰	۱۵.۱	
۱۱۲	شرکت ملی نفت	۰	۰	۰	۰	۰	۱۴.۲	
۱۱۳	سازمان بنادر و دریانوردی	۰	۰	۰	۰	۰	۱۳.۵	-۸۴.۱٪
۱۱۴	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)	۰	۰	۰	۰	۰	۱۲.۷	
۱۱۵	مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور	۰	۰	۰	۰	۰	۱۲.۶	
۱۱۶	وزارت دادگستری	۰	۱۰.۳	۲۵.۱۲	۲۸.۵۷	۴۵.۱۴	۱۰.۶	-۷۶.۵٪
۱۱۷	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۹.۶
۱۱۸	سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران	۰	۰	۰	۰	۰	۶۶.۲۱	-۸۵.۸٪
۱۱۹	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۵.۷
۱۲۰	سازمان پزشکی قانونی	۰	۶.۳۸	۱۵.۷۱	۵۵.۰۷	۳۷.۷۵	۲.۹	-۹۲.۳٪
۱۲۱	سازمان چای کشور	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۲.۴
۱۲۲	سازمان قضایی نیروهای مسلح	۰	۰	۰	۰	۰	۰	۱.۸

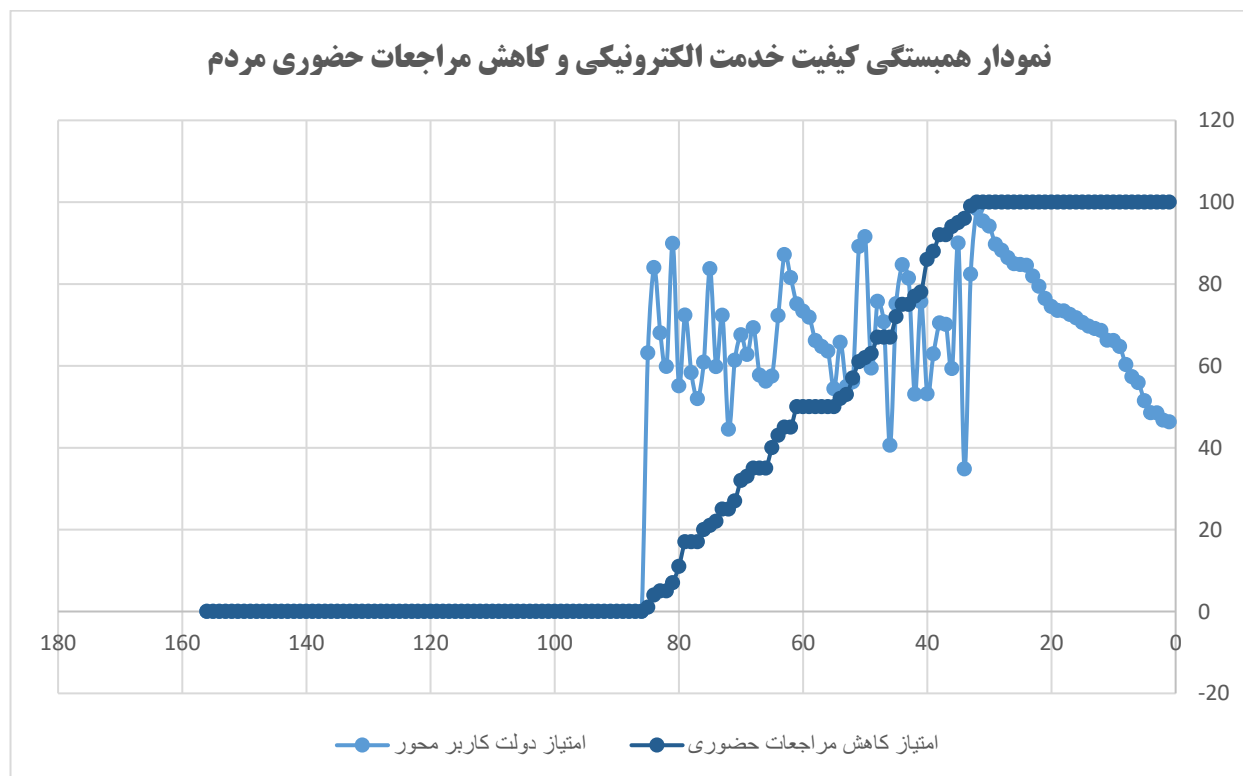
۱۲۳	سازمان سرمایه گذاری و کمکهای اقتصادی و فنی ایران	*	*	*	*	*	-۹۸.۵٪
۱۲۴	شرکت مدیریت شبکه برق ایران	*	*	*	*	*	۰.۷
۱۲۵	استانداری های کشور	*	*	*	*	*	*
۱۲۶	بانک های عامل	*	*	*	*	*	*
۱۲۷	دانشگاه عالی دفاع ملی	*	*	*	*	*	*
۱۲۸	سازمان بازرسی کل کشور	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪
۱۲۹	سازمان توسعه تجارت ایران	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪
۱۳۰	سازمان حسابرسي	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪
۱۳۱	سازمان راهداري و حمل و نقل جاده اي	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪
۱۳۲	سازمان مجري ساختمانها و تأسيسات دولتي و عمومي	*	*	*	*	*	*
۱۳۳	سازمان نظام مهندسي کشاورزي و منابع طبيعي	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪
۱۳۴	سازمان هدفمندسازی يارانه ها	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪
۱۳۵	شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ايران	*	*	*	*	*	*
۱۳۶	شرکت مادر تخصصی سرمایه گذاريهاي خارجي ايران	*	*	*	*	*	*
۱۳۷	شرکت ملي مهندسي و ساختمان نفت ايران	*	*	*	*	*	*
۱۳۸	شرکت انتقال گاز	*	*	*	*	*	*
۱۳۹	شرکت بازرگاني گاز ايران	*	*	*	*	*	*
۱۴۰	شرکت پالایشگاه گاز	*	*	*	*	*	*
۱۴۱	شرکت پایانه هاي نفتي ايران	*	*	*	*	*	*
۱۴۲	شرکت پشتیبانی امور دام کشور	*	*	*	*	*	*
۱۴۳	شرکت ملي پخش فرآورده هاي نفتي	*	*	*	*	*	*
۱۴۴	شرکت ملي حفاري	*	*	*	*	*	*
۱۴۵	شرکت منابع نفت خيز جنوب	*	*	*	*	*	*
۱۴۶	شرکت مهندسي و توسعه گاز ايران	*	*	*	*	*	*
۱۴۷	شرکت مهندسي و توسعه نفت	*	*	*	*	*	*
۱۴۸	شرکت نفت خزر	*	*	*	*	*	*
۱۴۹	شرکت نفت فلاد قاره	*	*	*	*	*	*
۱۵۰	شرکت نفت مناطق مرکزي	*	*	*	*	*	*
۱۵۱	شرکت نفت و گاز اروندان	*	*	*	*	*	*
۱۵۲	شرکت نفت و گاز پارس	*	*	*	*	*	*
۱۵۳	صندوق ضمانت صادرات ايران	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪
۱۵۴	ستاد وزارت کشور	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪
۱۵۵	ستاد وزارت نيرو	*	*	*	*	*	*
۱۵۶	وظيفه عمومي نيروي انتظامي جمهوري اسلامي ايران	*	*	*	*	*	-۱۰۰.۰٪

۹-۳- درصد الکترونیکی شدن خدمات وزارتخانه ها و دستگاه های اجرایی تابعه به نسبت برنامه



۳-۱۰- تخمین کاهش مراجعات حضوری مردم به دستگاه های اجرائی

طبق بررسی های انجام شده روی داده های واسله از خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی وفق شاخص ۷ با عنوان کاهش مراجعات حضوری و مطابق نمودار زیر می توان گفت که یک همبستگی منفی روی امتیاز دولت کاربر محور مکتسبه دستگاه ها با امتیاز شاخص ۷ وجود دارد بنحوی که اکثر دستگاه هایی که امتیاز بالای ۵۰ داشتند کاهش بیش از ۱۲.۵ درصد را در مراجعات حضوری داشته اند.



به جهت داشتن یک تخمینی واحد از فرآیند حضوری برای استفاده از یک خدمت در دستگاه های اجرائی می توان با یک تقریب گفت :

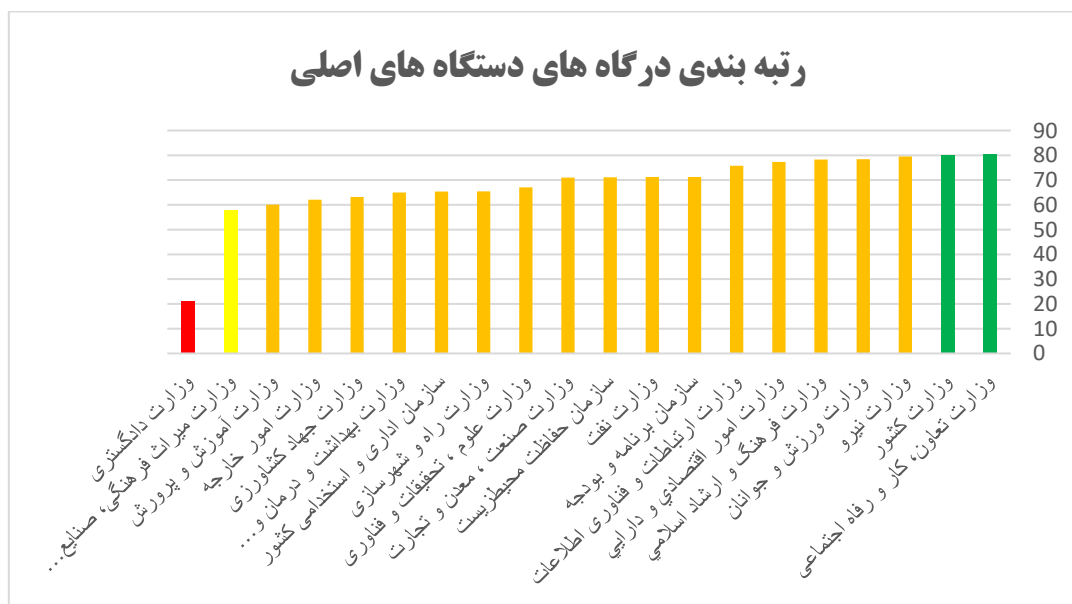
نرخ امتیاز دولت کاربر محور - ۱۰۰ = نرخ مراجعات حضوری

بر اساس رابطه فوق تخمین زده می شود متوسط نرخ مراجعات حضوری مردم به دستگاه ها در بازه ارزیابی دوره ششم معادل ۳۴ درصد باشد.

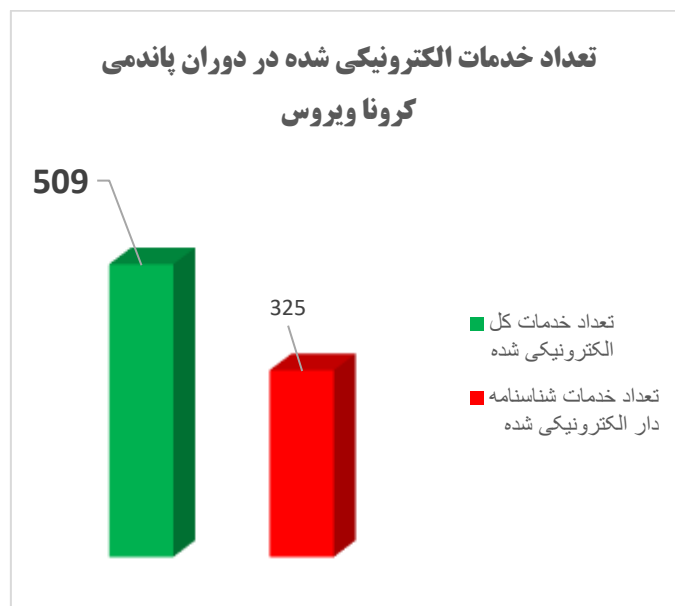
۱۱-۳- رتبه بندی پرتال ها (درگاه های) دستگاه های اصلی

پرتال های دستگاه های اصلی بعنوان نمادی از شیوه ارائه خدمت یک دستگاه تخصصی و برآیند شیوه بلوغ خدمت رسانی یک دستگاه اصلی (وزارتخانه) و مجموعه تابعه می باشد که به لحاظ ماهیتی بیشتر نقش اطلاع رسانی و هدایت کلان ارباب رجوع را عهده دار است. مهمترین اصل برای ارزیابی یک پرتال، معیار کاربرد پذیری یا Usability بعنوان یک خاصیت کیفی است، که تعیین کننده درجه آسانی استفاده از درگاه است. در این دوره ارزیابی از مجموعه ۳۱ شاخص ارزیابی خدمات الکترونیکی، شاخص هایی که مرتبط با کاربردپذیری بودند مبنای ارزیابی پرتال دستگاه های اصلی قرار گرفت. بدیهی است در ادوار آتی این ظرفیت وجود دارد که شاخص های خاص برای ارزیابی پرتال ها انتخاب و ملاک ارزیابی و رتبه بندی قرار گیرد.

در محاسبه امتیاز درگاه های دستگاه های اصلی در این دوره از مدل پروکسی استفاده شده است بنحوی که امتیاز مدنظر در شاخص های ارزیابی پرتال دستگاه اصلی، از معدل امتیاز شاخص متناظر مجموعه دستگاه های تابعه آن وزارتخانه برداشت شده است.



۱۲-۳- خدماتی که در دوران پاندمی کرونا، الکترونیکی شده اند

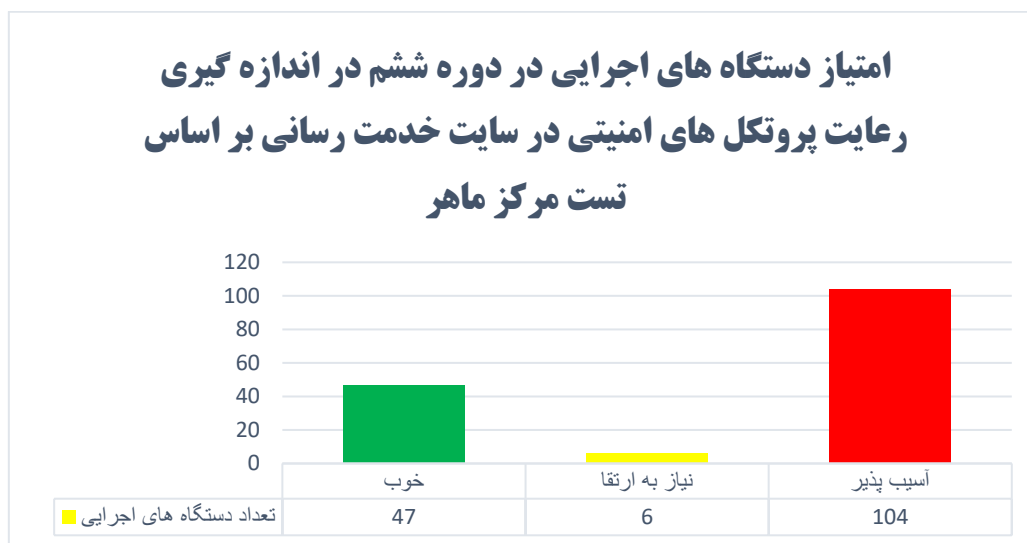


۱۰ دستگاه برتر در الکترونیکی کردن خدمات در ایام کرونا ویروس

ردیف	نام دستگاه	تعداد خدمات الکترونیکی شده در دوران پاندمی کرونا ویروس
۱	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۵۸
۲	شرکت توانیر- شرکتهای توزیع نیروی برق	۵۱
۳	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۴۹
۴	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۳۰
۵	سازمان تأمین اجتماعی	۲۹
۶	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۲۶
۷	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای	۲۴
۸	سازمان ثبت اسناد و املاک	۲۲
۹	موزه علم و فناوری	۲۰
۱۰	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۷

۱۳-۳- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه ها به لحاظ رعایت پروتکل های امنیتی

در این دوره ارزیابی شاخص ۵ با هدف پایش میزان اطمینان از امنیت اطلاعات کاربران حین تبادل داده تعریف شده است. برای ارزیابی این شاخص از آزمایش تست امنیتی SSL/TLS استفاده شده است. "ابزار خودکار تست امنیتی SSL/TLS" مرکز ماهر (مدیریت امداد و هماهنگی عملیات رخدادهای رایانه ای) سازمان فناوری اطلاعات ایران به آدرس اینترنتی <https://sslcheck.cert.ir/fa/> از منظر ۵ فاکتور دنباله های رمز، وضعیت گواهی، پروتکل، آسیب پذیری و گواهی دیجیتال مبنای ارزیابی سایت خدمت رسانی اصلی دستگاه اجرائی بوده است. در این ارزیابی بازه امتیاز بر اساس نتیجه سایت ماهر بین A-F خواهد بود.

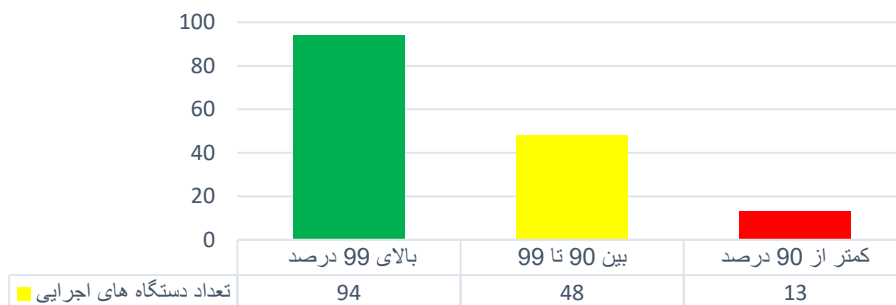


۱۴-۳- وضعیت میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت دستگاه ها

شاخص ۳ ارزیابی در دوره ششم با هدف بررسی میزان up time server یا بالا بودن سرور اصلی خدمت رسانی دستگاه اجرائی تعریف گردیده است. به مدت زمان در دسترس بودن (بالا بودن) وب سایت، آپ تایم سایت گفته میشود. در واقع آپ تایم به توانایی سرورها در اداره و اجرای وب سایت ها گفته میشود. یک سرور مناسب، سروری است که ۷*۲۴ (۲۴ ساعته در طول ۷ روز هفته) به برق و اینترنت متصل و برنامه کاربردی ارائه دهنده خدمت توان خدمات دهی داشته باشد. در صورت قطعی هر یک از این موارد باعث میشود که کاربران نتوانند محتوای وب سایت را مشاهده نمایند.

نرم افزار ارزیابی در این دوره نرم افزار کمکی واکاو تعیین شده بود www.wakav.ir که وضعیت یک سایت را در یک بازه یکماهه اندازه می گیرد:

وضعیت دستگاه‌های اجرایی در دوره ششم مطابق معیار در دسترس بودن صفحه خدمت الکترونیکی دستگاه



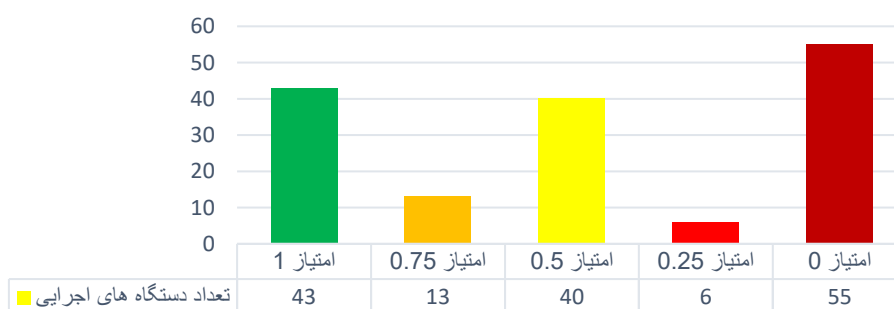
۱۵-۳- وضعیت سرعت بارگذاری صفحات سایت خدمت دستگاه‌ها

بر مبنای اندازه‌گیری شاخص ۴ ارزیابی دوره ششم، زمان بارگذاری صفحه ارائه خدمت اصلی دستگاه‌های اجرایی پایش گردید. برای این منظور از سامانه GTmetrix به آدرس <https://gtmetrix.com/> استفاده گردید.

جدول ۱۳- محاسبه امتیاز GTMetrix

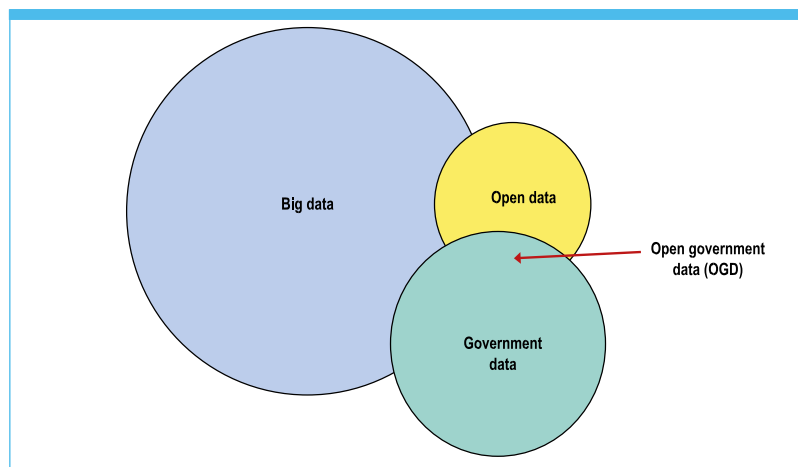
گزینه	امتیاز
• میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰	یک
• میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰	۰.۷۵
• میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰	۰.۵
• میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۶۰ و کوچکتر مساوی ۷۰	۰.۲۵
• میانگین درصد امتیاز کوچکتر از ۶۰	صفر

وضعیت درگاه اصلی خدمت رسانی دستگاه‌های اجرایی در سرعت بارگذاری صفحات سایت



۳-۱۶- وضعیت بارگذاری محتواهای داده‌های باز دستگاه‌های اجرایی جهت استفاده عموم

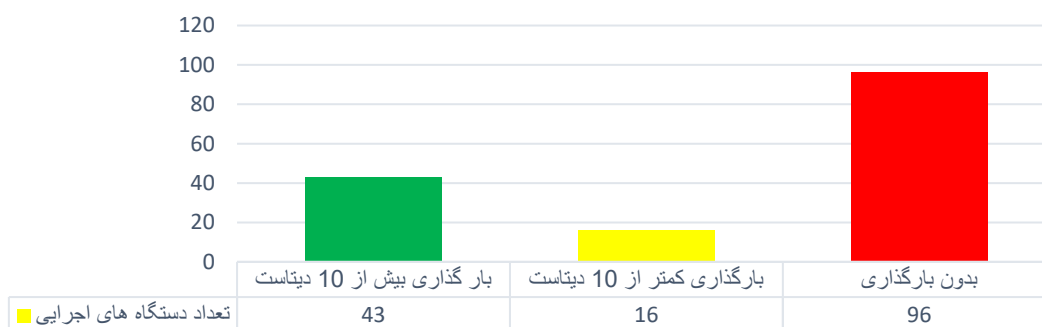
حرکت به سمت دولت الکترونیکی داده محور Open Data Government Index یکی از اهداف کشورها در برنامه توسعه پایدار سازمان ملل می‌باشد. بهینه سازی استفاده از داده‌های دولتی، منطبق با اصول مندرج در هدف ۱۶ برنامه ۲۰۳۰، باعث افزایش بهره‌وری، پاسخگویی و غیر انحصار کردن نهادهای عمومی خواهد شد. یک دولت داده محور به ایجاد اعتماد سازی و اعتماد عمومی کمک خواهد کرد. محورهای مهم آزاد سازی داده‌ها در دولت‌ها به تفکیک ۶ حوزه سلامت، آموزش، اشتغال، امنیت اجتماعی، محیط زیست و حقوقی قضائی در گزارشات بین‌المللی رصد می‌شود. پیش‌نیاز ایجاد داده‌های عظیم اشتراک گذاری مجموعه‌ای از داده‌های باز و داده‌های عمومی دولتی است.



سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه داده‌های باز و کاربردی کشور تحت نظارت سازمان فناوری اطلاعات ایران وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات طراحی و پیاده‌سازی گردیده است. این سامانه به‌عنوان یکی از اجزای اصلی نظام مرجع داده‌های باز مطرح بوده و از مهمترین مزایای آن:

- ایجاد یک زیرساخت مشترک برای به اشتراک‌گذاری مجموعه داده‌های تولید شده توسط دستگاه‌های متولی اطلاعات در کشور
 - تسهیل جستجو و بازیابی اطلاعات مرتبط با داده‌های باز موجود در کشور بر اساس مواردی همچون عنوان، کلیدواژه‌ها، نام دستگاه متولی و...
 - کسب اطلاع از وضعیت داده‌های موجود در کشور
 - جلوگیری از دوباره‌کاری‌ها برای تولید مجدد داده‌های موجود در کشور
 - اطلاعات بیشتر از طریق آدرس data.gov.ir قابل مشاهده می‌باشد.
- در این دوره ارزیابی بارگذاری حداقل ۱۰ دیتا ست از سوی دستگاه در سامانه فوق حائز کسب امتیاز کامل و کمتر از ۱۰ دیتا ست حائز امتیاز ۰.۵ و عدم اتصال و بارگذاری دیتا ست امتیازی را کسب نمی‌کند.

درصد به اشتراک گذاری اطلاعات توسط دستگاه های اجرایی در دوره ششم در سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه های داده باز و کاربردی



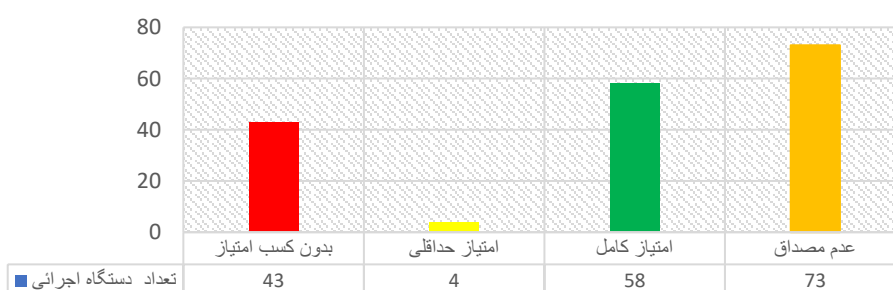
۱۷-۳- وضعیت بارگذاری اطلاعات دستگاه ها در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و

مجوزهای کشور G4B

در راستای اجرای سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی، با هدف بهبود محیط کسب و کار کشور و به منظور افزایش بلوغ تعامل پذیری، ترویج فرهنگ تبادل برخط اطلاعات در دستگاه های اجرایی و همچنین ارتقای کارکرد سامانه های موجود با رویکرد استقرار و توسعه مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور، برای کلیه دستگاه های اجرائی تکالیفی معین شده است.

در دوره ششم ارزیابی مبنای سنجش این عملکرد تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده و تکمیل شده در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹" مد نظر قرار گرفته است. گزارش عملکرد از مرکز صدور مجوز مستقر در معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی دریافت شده است.

گزارش ارزیابی دستگاه های اجرایی در رابطه با مجوزهای تکمیل و بارگذاری شده در سامانه G4B



۳-۱۸- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی بر خط پر مخاطب در ایران

وضعیت خدمات الکترونیکی بر خط پر مخاطب طبق لیست مندرج در گزارش ارزیابی دولت الکترونیکی سال ۲۰۲۰ سازمان ملل و کیفیت ارائه این خدمات در ایران بشرح زیر در ارزیابی دوره ششم احصا گردید.

جدول ۱-۴- وضعیت خدمات الکترونیکی بر خط پر مخاطب

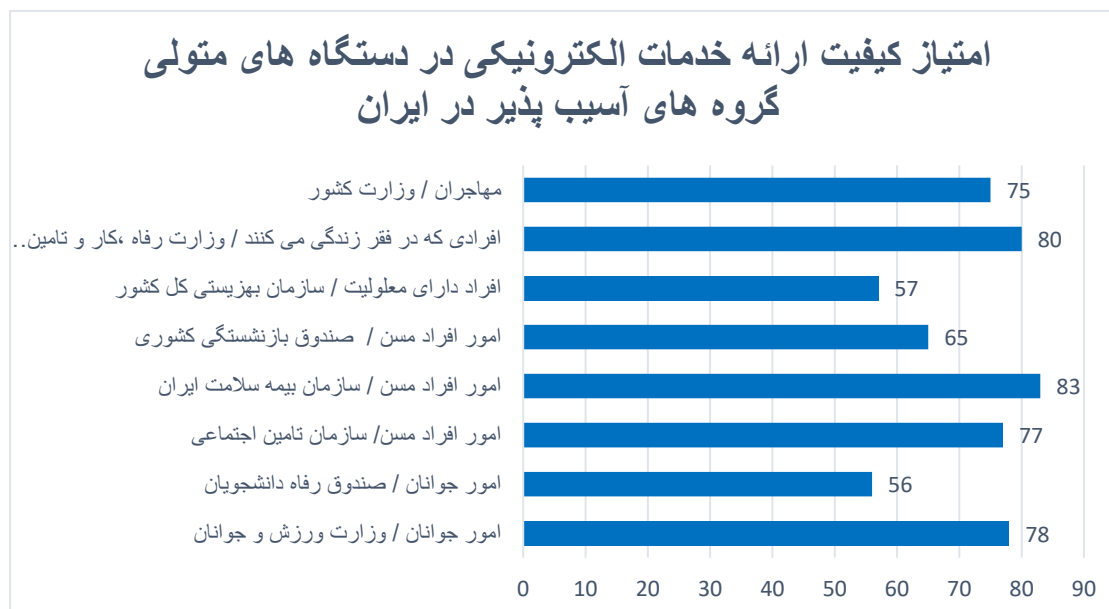
ردیف	لیست خدمات	تعداد کشور های ارائه دهنده در ارزیابی سال ۲۰۲۰	دستگاه متولی ارائه خدمت در ایران	امتیاز کیفیت خدمت الکترونیکی در ارزیابی دوره ششم
۱	درخواست صدور شناسنامه	۱۴۹	سازمان ثبت احوال کشور	۷۸
۲	درخواست مجوز ساخت ساختمان	۱۳۶	شهرداری ها	*
۳	درخواست مجوز کسب و کار (پروانه کسب)	۱۵۱	شهرداری ها	*
۴	درخواست گواهی فوت	۱۴۷	سازمان ثبت احوال کشور	۷۶
۵	درخواست مجوز رانندگی	۱۴۴	راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی	*
۶	درخواست مجوز های زیست محیطی	۱۳۱	سازمان حفاظت محیط زیست	۷۰
۷	درخواست برای استخدام دولتی بصورت آنلاین	۱۵۶	سازمان اداری و استخدامی کشور	۶۹
۸	درخواست برای خرید و فروش املاک	۱۳۲	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	۵۴
۹	درخواست گواهی ازدواج	۱۴۶	سازمان ثبت احوال کشور	۰
۱۰	درخواست برای صدور کارت هویت / ملی	۱۳۵	سازمان ثبت احوال کشور	۷۹
۱۱	درخواست برای حفاظت اجتماعی	۱۱۲	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	*
۱۲	درخواست ویزا	۹۵	وزارت امور خارجه	۴۰
۱۳	مراجعت و شکایات از طریق پلیس	۹۰	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	*
۱۴	پرداخت جریمه ها	۱۱۵	راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی	*
۱۵	پرداخت قبوض خدماتی (آب، گاز، برق)	۱۴۵	شرکت های آبفا / توانیر	۸۳
۱۶	ثبت یک کسب و کار (بیزینس)	۱۶۲	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	۵۴
۱۷	ثبت نام یک وسیله نقلیه موتوری	۸۲	راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی	*
۱۸	ارسال تغییرات آدرس سکونت (آدرس پستی)	۶۶	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۷۶
۱۹	پرداخت مالیات بر درآمد	۱۴۳	سازمان امور مالیاتی کشور	۶۵
۲۰	پرداخت مالیات ارزش افزوده	۱۳۰	سازمان امور مالیاتی کشور	۶۱

*دستگاه در این دوره مشمول ارزیابی نبوده است.

۱۹-۳- وضعیت ارائه خدمات هدفمند برای گروههای آسیب پذیر جامعه

گسترش ارائه خدمات آنلاین طراحی شده برای گروه های آسیب پذیر جوامع یکی از رویکرد های مجامع بین المللی است . از سال ۲۰۱۸، تعداد کشورهایی که اطلاعات و خدمات آنلاین به گروه های آسیب پذیر را هدف قرار داده اند حدود ۱۱ درصد افزایش یافته است. چنین خدماتی به جوانان (۱۵۶ کشور)، زنان (۱۵۱ کشور)، مهاجران (۱۴۸ کشور)، افراد مسن (۱۴۸ کشور)، افراد دارای معلولیت (۱۳۷ کشور) و افرادی که در فقر زندگی می کنند (۱۳۰ کشور) ارائه می شود.

در نمودار زیر امتیاز کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه های متولی گروه های آسیب پذیر در ارزیابی دوره ششم نمایش داده می شود.



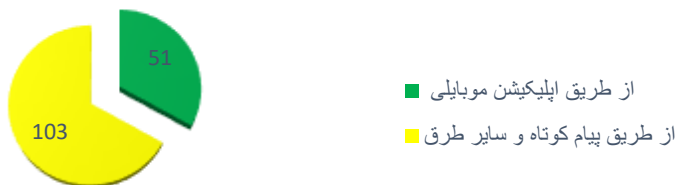
۲۰-۳- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی از طریق برنامه های موبایلی

درصد کشورهای ارائه دهنده خدمات اطلاع رسانی از آخرین وضعیت خدمت به متقاضی از طریق برنامه های تلفن همراه یا پیام کوتاه در آخرین گزارش ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل در همه بخش های خدماتی افزایش یافته است. تعداد کشورهایی که از طریق پیام کوتاه یا برنامه های موبایلی متقاضیان خدمت را اطلاع رسانی می کنند از سال ۲۰۱۸ به طور متوسط ۳۸ درصد افزایش یافته است .

اشتراک گذاری اطلاعات عمومی و اطلاع رسانی از طریق تلفن همراه در قالب دو مدل ارائه (برنامه های موبایلی / پیامک) بصورت توأم در همه بخش های خدماتی در حال گسترش هستند .

در ارزیابی دوره ششم این نسبت در ایران احصا و بشرح زیر نمایش داده شده است .

تعداد دستگاه های اجرائی ارائه دهنده خدمات الکترونیکی از طریق برنامه موبایلی



۲۱-۳ برترین ها (ده تایی ها)

۱-۲۱-۳ دستگاه های برتر در بیشترین الکترونیکی کردن خدمات در چارچوب برنامه

جدول ۱۰ - دستگاه هایی که ۱۰۰ درصد برنامه الکترونیکی کردن خدمات خود را محقق کرده اند

ردیف	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن
۱	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۴	۱۵	۱۰۰
۲	سازمان نهضت سوادآموزی	۱	۱	۱۰۰
۳	سازمان بیمه سلامت ایران	۵	۷	۱۰۰
۴	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	۱	۱	۱۰۰
۵	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور	۳	۳	۱۰۰
۶	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای	۷	۳۷	۱۰۰
۷	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۰	۱۰۰
۸	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۵	۳۴	۱۰۰
۹	سازمان هواشناسی کشور	۱	۱۰	۱۰۰
۱۰	سازمان جمع آوری و فروش اموال تملیکی	۱	۱	۱۰۰
۱۱	سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور	۹	۳۴	۱۰۰
۱۲	مهندسی آب و فاضلاب کشور	۶	۲۴	۱۰۰
۱۳	سازمان مدیریت بحران کشور	۶	۶	۱۰۰
۱۴	سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی	۱	۴	۱۰۰
۱۵	سازمان امور مالیاتی	۱۱	۱۵	۱۰۰
۱۶	انستیتو پاستور	۶	۵۲	۱۰۰
۱۷	شرکت تولید نیروی برق حرارتی	۱	۱	۱۰۰
۱۸	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی	۱	۱	۱۰۰
۱۹	صندوق رفاه دانشجویان	۳	۹	۱۰۰
۲۰	سازمان تعزیرات حکومتی	۱	۲	۱۰۰
۲۱	شرکت مادر تخصصی پالایش و پخش فراورده های نفتی ایران	۳	۳	۱۰۰
۲۲	مرکز آمار ایران	۲	۴	۱۰۰
۲۳	سازمان انرژی های تجدیدپذیر و بهره وری انرژی برق (ساتبا)	۱	۱	۱۰۰

۳-۲۱-۳ دستگاه های برتر به تفکیک اولویت سیاستی

جدول ۱۶ - دستگاه های برتر در کسب امتیاز دولت کاربرمحور

دولت کاربرمحور	
۹۴.۲۵٪	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۹۰.۷۵٪	سازمان هواشناسی کشور
۹۰.۵۹٪	سازمان نقشه برداری کشور
۸۸.۴۵٪	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۸۷.۷۷٪	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۸۷.۱۶٪	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای
۸۷.۱۳٪	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی (ایمیدور)
۸۶.۵۷٪	سازمان بیمه سلامت ایران
۸۶.۱۳٪	سازمان فناوری اطلاعات ایران
۸۴.۴۲٪	بنیاد شهید و امور ایثارگران

جدول ۱۷ - دستگاه های برتر در کسب امتیاز دولت شفاف

دولت شفاف	
۱۰۰.۰۰٪	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۱۰۰.۰۰٪	سازمان نقشه برداری کشور
۱۰۰.۰۰٪	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۱۰۰.۰۰٪	سازمان بیمه سلامت ایران
۱۰۰.۰۰٪	شرکت ارتباطات زیرساخت
۱۰۰.۰۰٪	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۱۰۰.۰۰٪	سازمان نهضت سوادآموزی
۱۰۰.۰۰٪	سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور
۱۰۰.۰۰٪	سازمان مدیریت بحران کشور
۹۲.۵۰٪	بنیاد شهید و امور ایثارگران

جدول ۱۸ - دستگاه های برتر در کسب امتیاز دولت یکپارچه

دولت یکپارچه	
۱۰۰.۰۰٪	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۱۰۰.۰۰٪	سازمان نهضت سوادآموزی
۱۰۰.۰۰٪	بنیاد شهید و امور ایثارگران
۱۰۰.۰۰٪	سازمان فناوری اطلاعات ایران
۱۰۰.۰۰٪	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور
۱۰۰.۰۰٪	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
۱۰۰.۰۰٪	سازمان تأمین اجتماعی
۹۲.۵۰٪	سازمان نقشه برداری کشور
۹۲.۵۰٪	سازمان بیمه سلامت ایران
۸۸.۹۶٪	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی

جدول ۱۹ - دستگاه های برتر در کسب امتیاز دولت مشارکتی

دولت مشارکتی	
۱۰۰.۰۰٪	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۱۰۰.۰۰٪	سازمان نقشه برداری کشور
۱۰۰.۰۰٪	سازمان بیمه سلامت ایران
۱۰۰.۰۰٪	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۱۰۰.۰۰٪	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
۱۰۰.۰۰٪	شرکت ارتباطات زیرساخت
۱۰۰.۰۰٪	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۱۰۰.۰۰٪	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور
۱۰۰.۰۰٪	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
۱۰۰.۰۰٪	سازمان ملی استاندارد ایران

۳-۲۱-۴ دستگاه های برتر به جهت مشارکت مطلوب نماینده دستگاه در فرآیند

ارزیابی

جدول ۲۰- دستگاه های برتر به جهت همکاری و تعامل مطلوب نماینده دستگاه با ارزیابان تخصصی و ورود اطلاعات

دقیق و بهنگام در سامانه ارزیابی

ردیف	نام دستگاه
۱	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۲	سازمان نقشه برداری کشور
۳	شرکت ارتباطات زیرساخت
۴	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان
۵	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور
۶	شرکت برق منطقه ای و توزیع برق
۷	سازمان امور مالیاتی کشور
۸	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۹	وزارت میراث فرهنگی و گردشگری
۱۰	سازمان ثبت احوال کشور
۱۱	سازمان هواشناسی کشور

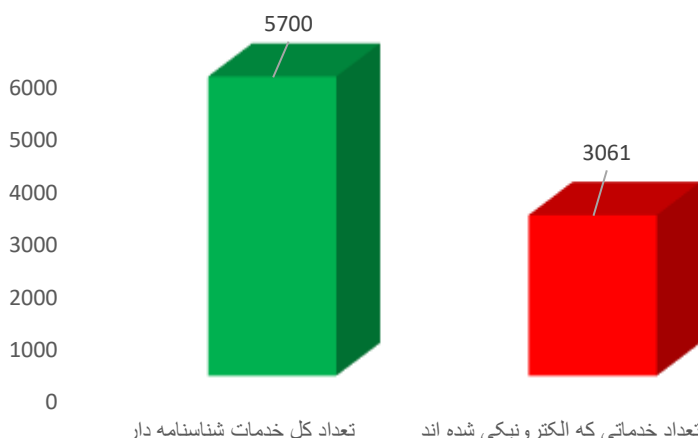
فصل چهارم

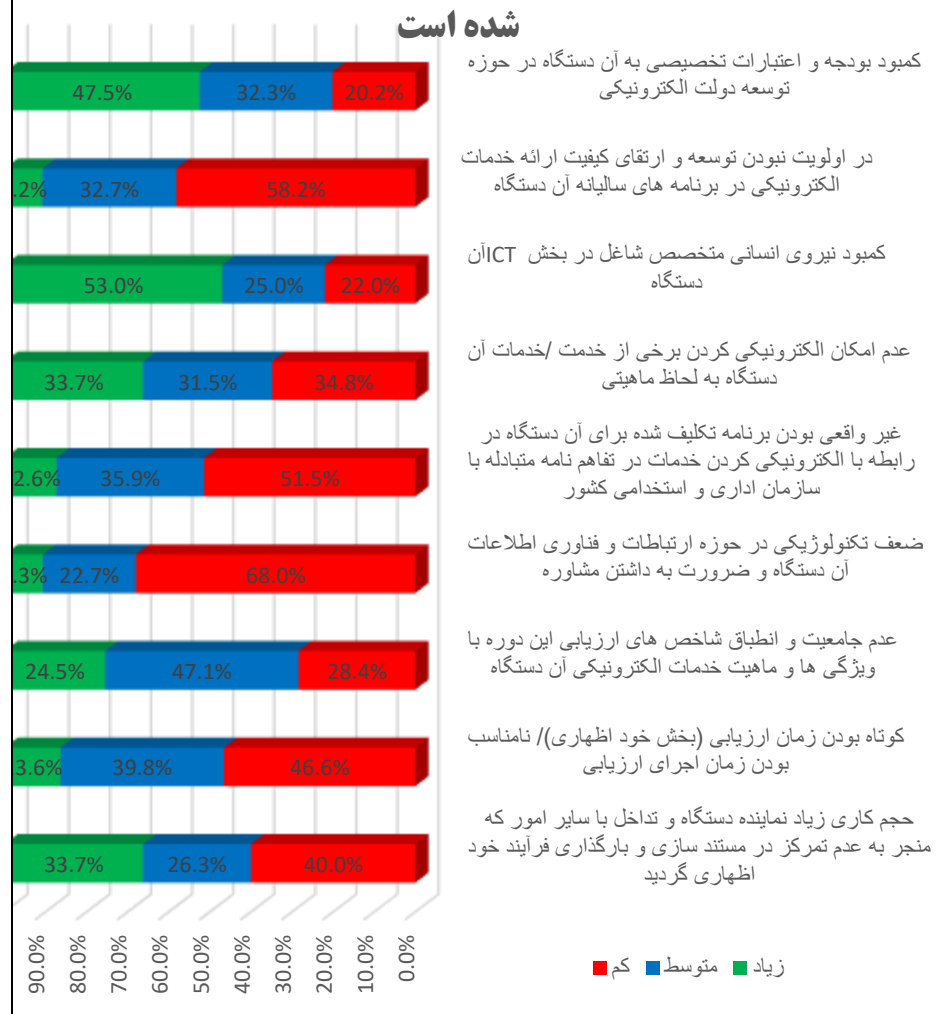
بخش تحلیل و راهکار بهبود



۴- بخش تحلیل و راهکارهای پیشنهادی برای بهبود

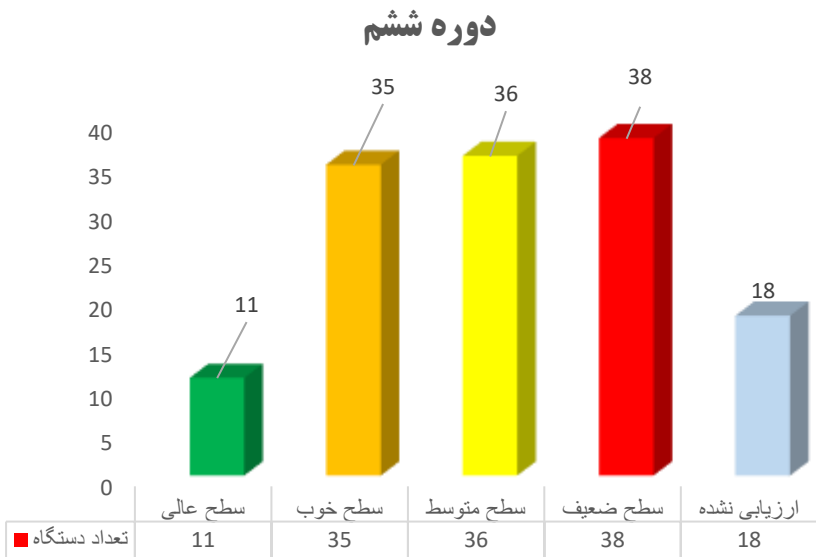
۴-۱- تحلیل کلان

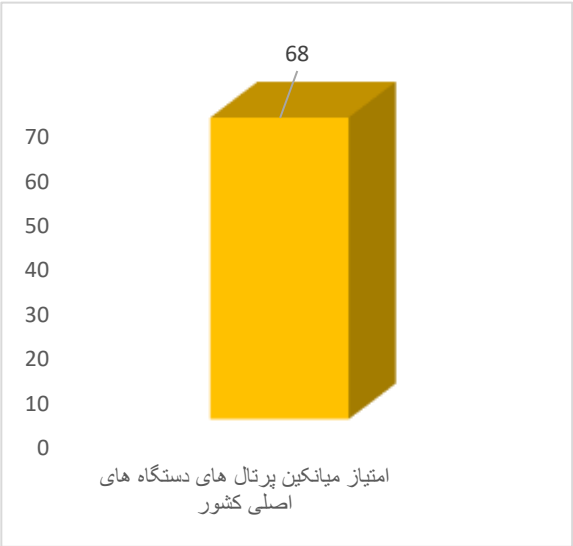
عنوان تحلیل	شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی
۱	 تعداد خدمات شناسنامه دار: 5700 تعداد خدماتی که الکترونیکی شده اند: 3061 بر اساس نتایج ارزیابی دوره ششم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های دولتی ۵۶ درصد خدمات مصوب الکترونیکی شده اند و مشمول ارزیابی کیفیت قرار گرفتند. تعداد خدمات الکترونیکی مصوب برای هر دستگاه در قالب تفاهم نامه برنامه عملیاتی سه ساله نظام اداری دستگاه با سازمان اداری و استخدامی نهایی شده است. از مجموعه عوامل عدم تحقق الکترونیکی شدن کلیه خدمات شناسنامه دار در حال ارائه دستگاه می تواند عوامل زیر باشد: ۱- کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی ۲- در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه های سالیانه دستگاه اجرایی ۳- کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش فناوری اطلاعات دستگاه ۴- عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات / خدمات دستگاه به لحاظ ماهیتی ۵- غیرواقعی بودن برنامه تکلیف شده برای دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم نامه برنامه عملیاتی سه ساله نظام اداری دستگاه با سازمان اداری و استخدامی کشور ۶- ضعف تکنولوژیکی / فنی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات دستگاه و ضرورت به داشتن مشاوره درصد الکترونیکی شدن خدمات دولتی

عنوان تحلیل	شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی																																								
	بر اساس نتایج نظر سنجی انجام شده از ۸۲ درصد نمایندگان شمول ارزیابی درصد اثر دلایل فوق در عدم تحقق برنامه الکترونیکی کردن دستگاه بصورت زیر بوده است. مجموعه عوامل و درصد اثر آن که موجب عدم کسب رتبه مطلوب در دوره ششم ارزیابی برای دستگاه های اجرایی شده است <table><thead><tr><th>عنوان عامل</th><th>زیاد (بیشتر)</th><th>متوسط</th><th>کم (کمتر)</th></tr></thead><tbody><tr><td>کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی</td><td>20.2%</td><td>32.3%</td><td>47.5%</td></tr><tr><td>در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه های سالیانه آن دستگاه</td><td>58.2%</td><td>32.7%</td><td>2%</td></tr><tr><td>کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ICT آن دستگاه</td><td>22.0%</td><td>25.0%</td><td>53.0%</td></tr><tr><td>عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات / خدمات آن دستگاه به لحاظ ماهیتی</td><td>34.8%</td><td>31.5%</td><td>33.7%</td></tr><tr><td>غیر واقعی بودن برنامه تکلیف شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور</td><td>51.5%</td><td>35.9%</td><td>2.6%</td></tr><tr><td>ضعف تکنولوژیکی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت به داشتن مشاوره</td><td>68.0%</td><td>22.7%</td><td>3%</td></tr><tr><td>عدم جامعیت و انطباق شاخص های ارزیابی این دوره با ویژگی ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه</td><td>28.4%</td><td>47.1%</td><td>24.5%</td></tr><tr><td>کوتاه بودن زمان ارزیابی (بخش خود اظهاری) نامناسب بودن زمان اجرای ارزیابی</td><td>46.6%</td><td>39.8%</td><td>3.6%</td></tr><tr><td>حجم کاری زیاد نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستند سازی و بارگذاری فرایند خود اظهاری گردید</td><td>40.0%</td><td>26.3%</td><td>33.7%</td></tr></tbody></table> توصیه و راهکار : بر مبنای نتایج مندرج در نمودار فوق برخی عوامل مشکل مزمن و نسبتاً فراگیر میان کلیه دستگاه های اجرایی است مانند کمبود اعتبارات و بودجه و یا کمبود نیروی شاغل در حوزه فاوا که برطرف شدن این موانع تا حدی به بهبود وضعیت اقتصادی کشور در میان مدت بر می گردد. لیکن بر طرف شدن برخی عوامل که سهم نسبتاً بالایی در عدم تحقق برنامه الکترونیکی شدن خدمات دستگاه ها داشته است مانند بازبینی و بهبود تفاهم نامه دستگاه با سازمان اداری و استخدامی کشور در جهت واقعی کردن برنامه و نیز حذف خدماتی که به لحاظ ماهیتی شرایط الکترونیکی شدن را ندارند باعث می شود فاصله بین برنامه و عملکرد کاهش و در صد برنامه مساعدتر شود. بدیهی است با رویکرد	عنوان عامل	زیاد (بیشتر)	متوسط	کم (کمتر)	کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	20.2%	32.3%	47.5%	در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه های سالیانه آن دستگاه	58.2%	32.7%	2%	کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ICT آن دستگاه	22.0%	25.0%	53.0%	عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات / خدمات آن دستگاه به لحاظ ماهیتی	34.8%	31.5%	33.7%	غیر واقعی بودن برنامه تکلیف شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور	51.5%	35.9%	2.6%	ضعف تکنولوژیکی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت به داشتن مشاوره	68.0%	22.7%	3%	عدم جامعیت و انطباق شاخص های ارزیابی این دوره با ویژگی ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه	28.4%	47.1%	24.5%	کوتاه بودن زمان ارزیابی (بخش خود اظهاری) نامناسب بودن زمان اجرای ارزیابی	46.6%	39.8%	3.6%	حجم کاری زیاد نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستند سازی و بارگذاری فرایند خود اظهاری گردید	40.0%	26.3%	33.7%
عنوان عامل	زیاد (بیشتر)	متوسط	کم (کمتر)																																						
کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	20.2%	32.3%	47.5%																																						
در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه های سالیانه آن دستگاه	58.2%	32.7%	2%																																						
کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ICT آن دستگاه	22.0%	25.0%	53.0%																																						
عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات / خدمات آن دستگاه به لحاظ ماهیتی	34.8%	31.5%	33.7%																																						
غیر واقعی بودن برنامه تکلیف شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور	51.5%	35.9%	2.6%																																						
ضعف تکنولوژیکی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت به داشتن مشاوره	68.0%	22.7%	3%																																						
عدم جامعیت و انطباق شاخص های ارزیابی این دوره با ویژگی ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه	28.4%	47.1%	24.5%																																						
کوتاه بودن زمان ارزیابی (بخش خود اظهاری) نامناسب بودن زمان اجرای ارزیابی	46.6%	39.8%	3.6%																																						
حجم کاری زیاد نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستند سازی و بارگذاری فرایند خود اظهاری گردید	40.0%	26.3%	33.7%																																						

عنوان تحلیل	شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی																																								
	مثبت و حمایتی بالاترین مقام دستگاه اجرایی در متناسب کردن حجم امور محوله به کارکنان شاغل در حوزه فناوری اطلاعات دستگاه اجرائی می توان تا حدی در بهبود کیفیت و توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه در کوتاه مدت کمک کرد.																																								
ماهیت خدمات الکترونیکی	بر اساس بررسی سایت سازمان امور اداری و استخدامی اطلاعات زیر بدست آمده است :																																								
	جدول ماهیت و نحوه دسترسی به خدمات مشمول ارزیابی در دوره ششم منبع /gservice.aro.gov.ir																																								
	<table><tr><th>ردیف</th><th>ماهیت خدمت</th><th>تعداد خدمات</th><th>نحوه دسترسی</th><th>تعداد خدمات</th></tr><tr><td>۱</td><td>G^۲B</td><td>۲۶۰۵</td><td>اینترنت</td><td>۳۳۴۲</td></tr><tr><td>۲</td><td>G^۲C</td><td>۲۸۱۴</td><td>اینترنت</td><td>۵۷۴</td></tr><tr><td>۳</td><td>G^۲G</td><td>۱۶۵۹</td><td>پیامک</td><td>۱۶۶</td></tr><tr><td>۴</td><td>همه انواع خدمت</td><td>۵۱۸۹</td><td>شبکه دولت</td><td>۱۰۸</td></tr><tr><td>۵</td><td>هم G^۲B و هم G^۲C</td><td>۳۷۱۵</td><td>تلفن همراه (برنامه کاربردی)</td><td>۳</td></tr><tr><td>۶</td><td></td><td></td><td>سایر</td><td>۲۰۵۳</td></tr><tr><td></td><td>هم G^۲B و هم G^۲C هم دسترسی از اینترنت و هم از طریق تلفن همراه</td><td></td><td></td><td>۲۷۶۱</td></tr></table>	ردیف	ماهیت خدمت	تعداد خدمات	نحوه دسترسی	تعداد خدمات	۱	G ^۲ B	۲۶۰۵	اینترنت	۳۳۴۲	۲	G ^۲ C	۲۸۱۴	اینترنت	۵۷۴	۳	G ^۲ G	۱۶۵۹	پیامک	۱۶۶	۴	همه انواع خدمت	۵۱۸۹	شبکه دولت	۱۰۸	۵	هم G ^۲ B و هم G ^۲ C	۳۷۱۵	تلفن همراه (برنامه کاربردی)	۳	۶			سایر	۲۰۵۳		هم G ^۲ B و هم G ^۲ C هم دسترسی از اینترنت و هم از طریق تلفن همراه			۲۷۶۱
	ردیف	ماهیت خدمت	تعداد خدمات	نحوه دسترسی	تعداد خدمات																																				
	۱	G ^۲ B	۲۶۰۵	اینترنت	۳۳۴۲																																				
	۲	G ^۲ C	۲۸۱۴	اینترنت	۵۷۴																																				
	۳	G ^۲ G	۱۶۵۹	پیامک	۱۶۶																																				
	۴	همه انواع خدمت	۵۱۸۹	شبکه دولت	۱۰۸																																				
	۵	هم G ^۲ B و هم G ^۲ C	۳۷۱۵	تلفن همراه (برنامه کاربردی)	۳																																				
	۶			سایر	۲۰۵۳																																				
	هم G ^۲ B و هم G ^۲ C هم دسترسی از اینترنت و هم از طریق تلفن همراه			۲۷۶۱																																					
خدمات الکترونیکی تکلیفی برای دستگاه های اجرایی دارای ۴ ماهیت ارائه خدمت بین دستگاه های دولتی (G ^۲ G) ، ارائه خدمت بین دستگاه دولتی و بخش کسب و کار کشور (G ^۲ B) ، ارائه خدمت بین دستگاه دولتی و مردم (G ^۲ C) و در نهایت خدمت میان دستگاهی بین دستگاه و کارکنان خود (G ^۲ E) می باشد.																																									
جامعه هدف در الکترونیکی کردن خدمات دولتی، مصرف کننده نهایی بیرون دستگاه یعنی مردم و بخش کسب و کار که بنوعی واسطه خدمت بین دولت و مردم هستند می باشد که با افزایش کیفیت ارائه خدمات و منتج آن کاهش مراجعات حضوری این مهم محقق می شود. بدیهی است تبادل اطلاعات بین دوایر دولتی و بین کارکنان بیشتر تسهیل گری است تا هدف الکترونیکی کردن خدمات.																																									
از طرفی نهاد های ارزیابی بین المللی هم معمولاً خود را در جایگاه مصرف کننده نهایی گذاشته و از آن منظر کیفیت خدمات الکترونیکی شده پر مخاطب دولت ها را بررسی می کنند.																																									
در ارزیابی دوره ششم بالغ بر ۵۷۰۰ خدمت شمول ارزیابی بود در حالیکه منطقی می بود تا کانون هدف این ارزیابی بر اساس جدول فوق حداکثر ۲۷۶۱ خدمتی باشد که از نوع G ^۲ B یا G ^۲ C یا توام بوده و قابل دسترسی مستقیم برای مخاطب نهایی خدمت (دسترسی از اینترنت و یا از طریق تلفن همراه) باشد.																																									
از طرفی معیار ها و شاخص های ارزیابی خدمات از نگاه مردم و کسب و کار با رویکرد مشتری مداری با شیوه ارزیابی خدمات G ^۲ G کاملاً متفاوت است . مفاهیم پایه در نحوه ارائه خدمات G ^۲ C و G ^۲ B مثل امنیت ، سرعت ، پاسخگویی ، مشاوره ، مسئول پاسخگو در شیوه ارائه خدمات بصورت G ^۲ G عدم مصداق هست .																																									
به بیان دیگر خدمات G ^۲ G یا G ^۲ E مستقل از الکترونیکی شدن یا نشدن بعنوان بخشی از فرآیند کیفیت ارائه خدمات و نیل به کاهش مراجعات حضوری مردم است نه هدف خدمت.																																									

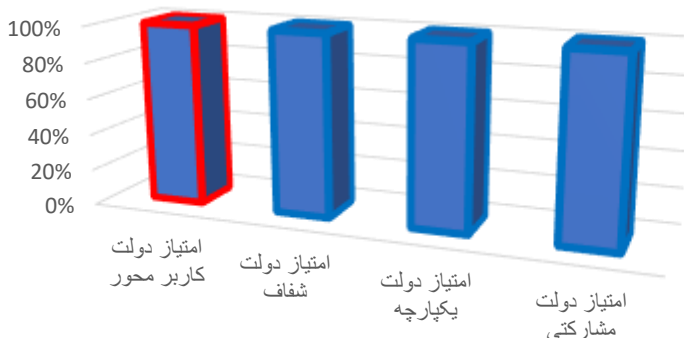
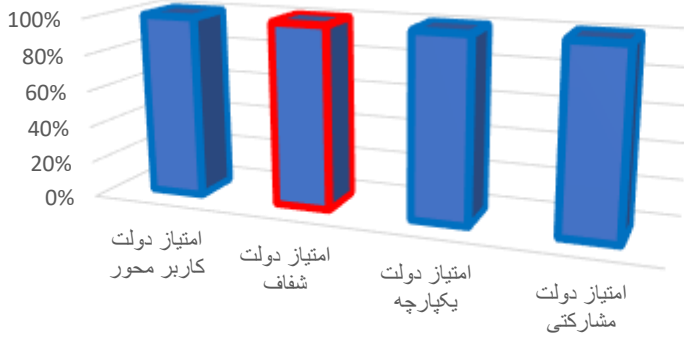
ماهیت
خدمات
الکترونیکی

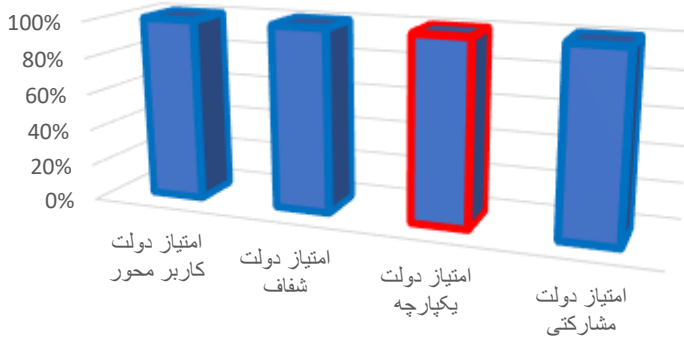
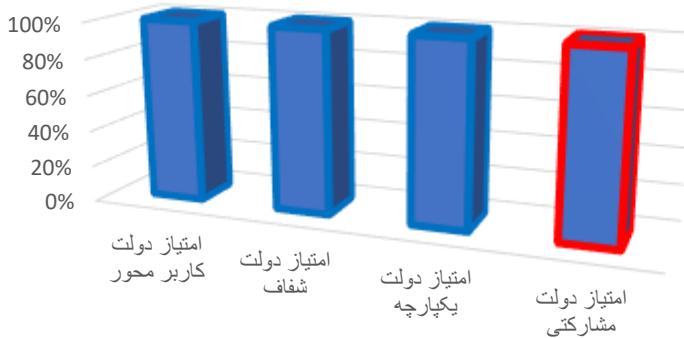
عنوان تحلیل	شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی												
	لذا به جهت امکان ارزیابی مطلوب تر بهتر است نگاه ارزیابی بجای مانیتورینگ بخش های ارائه خدمت به خدمت اصلی واسط دولت با مردم و کسب و کار معطوف شود. بدیهی است بهترین عملکرد در الکترونیکی کردن خدمات G^۲G بدون منوط کردن آن به ارتقای کیفیت خدمت در بخش G^۲C و G^۲B نه ارزشی از نگاه مردم دارد و نه منجر به ارتقای جایگاه کشور در ارزیابی های مجامع بین المللی می گردد. توصیه و راهکار: در ارزیابی های آتی پیشنهاد می شود صرفا خدمات الکترونیکی شده از جنس G^۲C و G^۲B پایش و ملاک امتیاز و رتبه گردد.												
۳	رتبه بندی کیفی امتیاز دستگاه های اجرائی در ارزیابی دوره ششم  <table border="1"> <thead> <tr> <th>رتبه</th> <th>تعداد دستگاه</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ارزیابی نشده</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>سطح ضعیف</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>سطح متوسط</td> <td>36</td> </tr> <tr> <td>سطح خوب</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>سطح عالی</td> <td>11</td> </tr> </tbody> </table> در بررسی انجام شده منطبق بر نمودار بالا امتیاز ۵۶ درصد دستگاه های اجرایی در وضعیت میانه کیفیت ارائه خدمت هستند. در بررسی عناوین خدمات شمول الکترونیکی شدن، بسیاری از عناوین خدمتی مشاهده می شود که بعضا نه پر مخاطب هستند و نه الزام آور. بسیاری از دستگاه ها فرآیندهای ساده و جاری و بعضا اطلاع رسانی مجموعه تحت تصدی را به اسم خدمت و بدون کیفیت در زمره عملکرد خدمات الکترونیکی حساب کرده بدون آنکه واقعا اثر بخشی ملموسی برای مردم بعنوان ذینفع اصلی خدمت داشته باشند. با توجه به محدودیت منابع اعم از بودجه، نیروی انسانی و سایر عوامل که در بند یک اشاره رفت منطقی است تمرکز و اولویت دستگاه های اجرائی در قدم اول به الکترونیکی کردن خدمات مهم، پر مخاطب، خدماتی که نقش عمده در کاهش مراجعات حضوری و کاهش تردد درون شهری، خدماتی که نقش تسهیل گری در ۵ حوزه سلامت، آموزش، تامین اجتماعی، کار و امور استخدامی، حفاظت از محیط زیست و امنیت اجتماعی را دارند معطوف گردد. در صورتیکه دستگاهی توانست خدمات با اولویت پر مخاطب را بالای ۹۰ درصد کیفیت ارئه کند می تواند مجاز باشد نسبت به الکترونیکی کردن سایر خدمات دستگاه حسب تشخیص اقدام کند. تمرکز ارزیابان مجامع بین المللی نیز در رتبه بندی کشورها نیز در قدم اول ارزیابی عملکرد کشورها در الکترونیکی کردن خدمات پر مخاطب بصورت برخط می باشد.	رتبه	تعداد دستگاه	ارزیابی نشده	18	سطح ضعیف	38	سطح متوسط	36	سطح خوب	35	سطح عالی	11
رتبه	تعداد دستگاه												
ارزیابی نشده	18												
سطح ضعیف	38												
سطح متوسط	36												
سطح خوب	35												
سطح عالی	11												

	عنوان تحلیل	شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی
		توصیه و راهکار: سازمان امور اداری و استخدامی کشور با بازبینی تفاهم نامه برنامه عملیاتی نظام اداری دستگاه نسبت به اولویت بندی خدمات بر اساس پر مخاطب بودن و اثر بخش بودن اقدام نماید و مجوز شروع الکترونیکی کردن خدمات کم اولویت را منوط به ارائه خدمت با کیفیت برای خدمات پر مخاطب بعنوان پیش شرط تعیین نماید.
۴	بررسی شیوه ارائه خدمات الکترونیکی شده در پرتال (درگاه اصلی دستگاه (پنجره واحد/ میز خدمت)	 پرتال (درگاه) اصلی دستگاه اجرایی به عنوان بخش آغازین پنجره واحد ارائه خدمات الکترونیکی نقش مهمی را در برقراری ارتباط با متقاضی خدمت و هدایت کلان وی عهده دار می باشد. مهم ترین اصل برای ارزیابی کارایی یک پرتال خدمت، بلوغ معیار کاربرپذیری (Usability) به عنوان استقرار یک خاصیت کیفی است که تعیین کننده درجه آسانی استفاده از درگاه خدمت می باشد. در استقرار کاربرپذیری علاوه بر ویژگی های فنی ساختار سایت ارائه خدمت و طراحی صفحات وب در نقش محلی که اطلاعات را به کاربر عرضه می کند، علومی همچون روان شناسی به یاری طراحان صفحات وب آمده تا کاربر هنگام استفاده از سایت خدمت رسانی دستگاه، احساس راحتی، درک صحیح و تعلق خاطر و همراهی نسبت به طی مراحل اجرا و فرآیندهای ارائه خدمت داشته باشد. بر طبق استاندارد (ISO/IEC ۲۰۰۰) ISO ۱۹۲۶۱ کاربرپذیری یعنی ترکیبی از قابلیت فهم، قابلیت یادگیری، قابلیت به کار انداختن و جذابیت در کنار توسعه فناوری سایت ارائه خدمت می باشد. از اهم مشکلات مشاهده شده در بررسی و تحلیل سایت های خدمت رسانی دستگاه های اجرایی در دوره ششم: ۱- توجه و تمرکز بیشتر مسئولین دستگاه های اجرایی به ارتقای فنی سایت ارائه خدمات توسط افراد فنی که تلاش می کنند بیشترین توانایی های تکنولوژیکی سایت را همواره ارتقا دهند معطوف می باشد. ۲- عدم توجه به این اصل که اکثر متقاضیان خدمت (ارباب رجوع) غیر فنی و در بازه تحصیلی و دانشی متفاوت و بعضاً نیازمند راهنمایی و سادگی استفاده از خدمت به شکل الکترونیکی هستند. (شاید به همین دلیل است که بیش از ۹۰ درصد سایت های دستگاه های اجرایی اهتمام جدی به پیاده سازی اولین سطح استاندارد امکان استفاده افراد توان خواه (معلول و) در سایت خدمت رسانی به رغم ۶ دوره ارزیابی نکرده اند چون نگاه مسئولین سایت بیشتر فنی است تا کاربرمحور بودن و کاربرپذیر کردن سامانه ارائه خدمت).

شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل
۳- از آنجایی که توسعه خدمات الکترونیکی دولت در دستگاه های اجرایی به تدریج اتفاق افتاده متناسب شرایط زمان اجرای الکترونیکی کردن خدمات، این خدمات توسط پیمانکاران مختلف با نظارت مدیران و مسئولین مختلف طی بازه های زمانی مختلف و با سلاقی و بلوغ متفاوت اجرا و الکترونیکی شده است. متأسفانه هیچ رویه و دستورالعمل واحد و بروز شده ای هم طی ۵ سال اخیر که متناسب رشد فناوری و نیاز کاربران به روزرسانی شده باشد از سوی متولیان دولت الکترونیکی در کشور ابلاغ نشده است (آخرین مصوبه با موضوع دستورالعمل استاندارد تارنما (وبسایت) های دستگاه اجرایی و درگاه (پرتال) های استانی در سال ۱۳۹۳ از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی وقت ابلاغ گردیده است که الان هیچ کارایی نداشته و بعضاً بخش های مهمی از همان دستورالعمل نیز توسط دستگاه ها نیز اجرانشده یا به جهت عدم کفایت فنی و شمولیت زمانی به ناچار و به سلیقه دستگاه تغییر یافته است). نتیجه: در حال حاضر متقاضی عادی استفاده از خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی با مراجعه به درگاه های ارائه خدمت دستگاه های متولی با سایت هایی مواجه می شود که هریک به سبک و سیاق خودشان طراحی و چیدمان خدمت کرده اند. برخی در اولین صفحه سایت گزینه "میز خدمت" را مشاهده می کنند ولی در برخی متقاضی باید لیست خدمات الکترونیکی را در صفحات مختلف سایت کشف کند. در بیان عناوین خدمت الکترونیکی شده، بیشتر از آنکه کاربر فهم باشد بعضاً عنوان مندرج در ابلاغیه خدمت برای مکاتبات اداری با کلمات و جملات ثقیل مواجه می شود. بخش پرسش و پاسخ، نظرسنجی، راهنمایی استفاده از خدمت، پاسخگویی به شکایات، معرفی فرآیند ارائه خدمت به سلاقی مختلف در هر سایت پرتال در مکان های مختلف و صفحات مختلف چیدمان شده است. در برخی از سایت ها حتی معماری طراحی سایت نیز چون در زمان های مختلف به پیمانکارهای مختلف سپرده شده است و در حال حاضر نیز مسئولیت نگهداری و بهره برداری آن خدمت و زیر خدمات آن را معاونت ها یا بخش های مختلف دستگاه عهده دار می باشند شیوه احراز هویت، رمز عبور، تأیید و تحویل خدمت و حتی زیرسیستم های خدمت متفاوت می باشد. توصیه و راهکار: بازبینی طراحی درگاه (پرتال) های خدماتی دستگاه های دولتی با رویکرد استقرار استاندارد کاربرپذیری در جهت ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دولت و ساده سازی و یونیفرم سازی نحوه ارائه خدمات برای یک ارباب رجوع عادی یک ضرورت است. در این راستا لازم است: الف - متولیان و سیاستگذاران توسعه دولت الکترونیکی در کشور نسبت به تهیه و ابلاغ یک دستورالعمل استاندارد برای درگاه های دولتی با رویکرد استقرار پنجره واحد اقدام نمایند. ب- تا زمان تهیه و ابلاغ دستورالعمل بند الف، متولیان ارائه خدمات الکترونیکی در دستگاه های اجرایی اقلام (ماژول) های موجود در درگاه را به نحوی بازطراحی و باز چینی کنند که ارباب رجوع با حداقل کلیک و از همان صفحه اصلی درگاه وارد صفحه ای شود که تمامی اقلام اطلاعاتی مورد نیاز استفاده از خدمت را یکجا و متحدالشکل و با بیانی سلیس و کاربرپسند در دسترس داشته باشد: اقلامی چون: - عنوان خدمت	

شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
- لینک خدمت- راهنمای نحوه استفاده از خدمت - فرآیند انجام خدمت - شناسنامه خدمت - تعرفه ارائه خدمت - بخش پرسش و پاسخ های پرتکرار - بخش راهنمای آنلاین با ارائه شیوه های نوین - بخش شکایات - بخش نظرسنجی با اعلان آماری نتایج نظرسنجی شده موارد مرتبط - بخش پیگیری - بخش اطلاعات مسئول پاسخگو و شیوه ارتباط با وی - نمایش کاربران آنلاین سایت - نمایش آنلاین متقاضیان در نوبت انجام خدمت به تفکیک مراحل خدمت از درخواست، بررسی و تحویل به صورت آماری و گرافیک اصلاح شیوه ارزیابی: در ارزیابی دوره آتی در خصوص استقرار درگاه های دستگاهی کاربر محور و پایش استقرار کاربرپذیری آن ها، شاخص های اختصاصی طراحی و مورد سنج قرار می گیرد. توجه دستگاه به بهبود و ارتقای درگاه اصلی برابر نکات فوق الذکر تا ارزیابی دوره آتی تأکید می شود.		
وضعیت خوشه - کیفیت خدمت  بررسی کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی منطبق با خوشه های ۱۴ گانه خدمت نشان می دهد وضعیت میانگین رشد کیفیت در خوشه های امور بین الملل، محیط زیست و منابع طبیعی و نیز آموزش و پژوهش نیازمند توجه بیشتر متولیان و مدیران ارشد دستگاه های مرتبط بوده تا امکان رشد همگن مطابق سایر خوشه های خدمت میسر گردد. توصیه و راهکار: تشکیل منظم و مستمر کارگروه های راهبری هر خوشه در جهت پیگیری و عارضه یابی مشکلات پیشنهاد می شود.	بررسی کیفیت ارائه خدمات منطبق با خوشه های خدمت	

	عنوان تحلیل	شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی
۶	بررسی وضعیت کیفیت خدمات از منظر اولویت سیاستی دولت کاربر محور	ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی ایران از نگاه اولویت سیاستی  میانگین وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور ذیل این اولویت سیاستی خوب لیکن شکننده ارزیابی می شود. تلاش در جهت ارتقای این سطح نیازمند تلاشی مضاعف و توأم با یک برنامه ریزی عملیاتی است. نکته دیگر اثربخشی امتیاز مکتسبه این بخش در رتبه بندی دستگاهی است. با توجه به اینکه کلیه دستگاه های اجرایی خصوصاً دستگاه های هم طراز تلاش دارند تا رتبه خود را در ارزیابی های آتی بهبود بخشند عدم ارتقای کیفیت فنی و کسب امتیاز بالاتر ممکن است منجر به چندین پله سقوط در رتبه دستگاه ها گردد. ارتقای کیفیت فنی در این اولویت سیاستی نسبت مستقیم با کاهش مراجعات حضوری ارباب رجوع به عنوان یک هدف متعالی در الکترونیکی شدن خدمات دارد.
۷	بررسی وضعیت کیفیت خدمات از منظر اولویت سیاستی دولت شفاف	ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی ایران از نگاه اولویت سیاستی  میانگین وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور ذیل این اولویت سیاستی متوسط ارزیابی می شود. این اولویت یکی از اهداف نوین کلیه دولت ها در جهان در کاهش فساد اداری می باشد. تلاش در جهت ارتقای این سطح امتیازی برای دستگاه های اجرایی نیازمند تلاشی مضاعفی و توأم با یک برنامه ریزی عملیاتی است. در ارزیابی های آتی با عنایت به بازخوردهای واصله و هم پوشانی مفاهیم برخی از شاخص های این اولویت ممکن است برخی از شاخص ها با همدیگر تلفیق گردد. در این دوره، ارزیابی شاخص های این بخش به جهت عدم آمادگی قبلی دستگاه با کمی اغماض پایش گردید لیکن در ارزیابی آتی استقرار ۱۰۰ درصدی اهداف این اولویت وفق توضیحات مندرج در شاخص های این بخش مورد انتظار می باشد. با توجه به اینکه کلیه دستگاه های اجرایی خصوصاً دستگاه های هم طراز

عنوان تحلیل	شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی
	تلاش دارند تا رتبه خود را در ارزیابی های آتی بهبود بخشند عدم ارتقای کیفیت فنی و کسب امتیاز بالاتر در این اولویت برای یک دستگاه ممکن است منجر به چندین پله سقوط در رتبه آن دستگاه گردد.
۸	ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی ایران از نگاه اولویت سیاستی  بررسی وضعیت کیفیت خدمات از منظر اولویت سیاستی دولت یکپارچه میانگین وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور ذیل این اولویت سیاستی متوسط ارزیابی می شود. دستگاه های اجرایی می بایست تلاش کنند ارائه مجموعه خدمات دستگاه در بستر خدمات فنی ذیل شاخص های ۵ گانه این اولویت سیاستی تا دوره ارزیابی آتی بهبود یابد. در صورتیکه تقاضایی برای دریافت یک سرویس تعاملی از جانب دستگاه های اجرایی دیگر واصل شده و هنوز عملیاتی نشده است می بایست شرایط ارائه خدمت از بستر مرتبط (GSB یا PGSB) با هماهنگی مرکز ملی تبادل اطلاعات مستقر در سازمان فناوری اطلاعات ایران حسب درخواست متقاضی فراهم شود. همچنین انجام تکالیف ابلاغی از سوی معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصاد و دارایی در رابطه با شاخص ۲۴ با موضوع GEB در اولویت قرار گیرد. در خصوص خدمات الکترونیکی شده دستگاه هایی که دارای بخش اطلاع رسانی پیگیری مراحل خدمت برای ارباب رجوع می شود تبادل داده از طریق کارپوشه ملی ایرانیان با هماهنگی مرکز ملی کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) به فوریت اجرایی گردد. توجه دستگاه های اجرایی به عملیاتی کردن راهکارهای کارشناسی توصیه شده در گزارشات دستگاهی که خاص هر دستگاه تهیه گردیده است جلب می شود.
۹	ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی ایران از نگاه اولویت سیاستی  بررسی وضعیت کیفیت خدمات از منظر اولویت سیاستی دولت مشارکتی

	عنوان تحلیل	شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی
		از اهداف عالیه دولت الکترونیکی، پیاده سازی مجموعه روال های اقدامی در جهت دخیل کردن مردم در اداره امور کشور می باشد. مجموعه شاخص های این اولویت در رابطه استفاده از خدمات برخط برای تسهیل در ارائه اطلاعات از سوی دولت به شهروندان (اشتراک اطلاعات الکترونیکی)، تعامل با ذینفعان (مشاوره الکترونیکی) و مشارکت در فرایندهای تصمیم گیری (تصمیم گیری الکترونیکی) است. در این چارچوب اولویت سیاستی دولت مشارکتی در این دوره ارزیابی طراحی و عملکرد شاخص های مرتبط پایش گردید. رویکرد ارزیابی در این دوره بیشتر ترویجی و ارزیابی عملکرد دستگاه ها تا حدی با نگاه فرهنگ سازی پایش گردید. در این دوره ارزیابی هر سازوکار موجود و اجرا شده مشابه نظیر سیستم های نظرسنجی عادی و تلفن های پاسخگوی مرتبط با بخش بازرسی و پاسخگویی به شکایات دستگاه مورد قبول واقع و کسب امتیاز لازم تأیید شد لیکن در ارزیابی آتی معیار شاخص های این اولویت گسترده تر، سخت گیرانه تر و متمایز تر خواهد بود. "تصمیم گیری الکترونیکی" و "مشارکت الکترونیکی" برحسب نوع خدمت دهی اجرایی شوند و نظرات وارد شده و اعمال/عدم اعمال نظرات مخاطبان در تصمیم نهایی دستگاه می بایست در همان قسمت منتشر شود. توجه دستگاه های اجرایی به عملیاتی کردن راهکارهای کارشناسی توصیه شده در گزارشات دستگاهی که خاص هر دستگاه تهیه گردیده است جلب می شود.
۱۰	شیوه تعامل نمایندگان معرفی شده دستگاه های اجرائی در انجام فرایند ارزیابی	به جهت تعامل مطلوب تر و هماهنگی بهتر در ارزیابی های آتی که مقرر است ۳ مرحله دیگر آن تا پایان سال ۱۴۰۰ در مقاطع ۶ ماهه انجام گردد، پیشنهاد می شود: ۱- نمایندگان معرفی شده دستگاه های اجرایی برای حداقل ۳ دوره آتی بدون تغییر بوده و مورد حمایت مدیریت ارشد دستگاه ها در جهت امکان انعکاس و توصیه های متولیان ارزیابی در جهت بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی برای دستگاه ها قرار گیرد. ۲- نمایندگان دستگاه های اجرایی نسبت به پیگیری پیاده سازی توصیه های اجرایی در گزارش های اختصاصی دستگاه ها در بازه بین دو ارزیابی توسط متولیان مرتبط در دستگاه متبوع خود اقدام نماید. ۳- نمایندگان دستگاه ها تعامل خود را با گروه ارزیابی دولت الکترونیکی همواره حفظ کرده و در فرآیند ارزیابی فعال، پاسخگو، در دسترس و پیگیر باشند تا حقی از عملکرد دستگاه بابت انجام خدمات در انعکاس آن در نتایج ارزیابی تضييع نگردد.
۱۱	تحلیل نظرات پر تواتر نمایندگان دستگاه های اجرایی	مجموعه پیشنهادات پر تواتر زیر از سوی نمایندگان محترم دستگاه های اجرایی در قالب نظر سنجی احصا گردید که اکثر آنها منطقی بوده و پیشنهاد می شود در ارزیابی های آتی بنحو مقتضی عملیاتی گردد. ۱- ارزیابی خدمات الکترونیکی دولت توسط دو نهاد که بصورت موازی با یکدیگر این امر را انجام می دهند صورت می پذیرد (دو نهاد سازمان اداری استخدامی کشور و سازمان فناوری اطلاعات ایران). این امر نه تنها مدیریت متمرکز خدمات دولت الکترونیک را دچار دوگانگی می نماید بلکه سازمان ها و نهاد های دولتی موظف به پاسخگویی به دو نهاد موازی می باشند و این امر در حوزه دولت الکترونیک به هیچ وجه حرفه ای و منطقی و به صلاح دید کشور نمی باشد. وجود ارزیابی های متعدد با توجه به کمبود نیروی انسانی در سازمانها منجر به به صرف وقت و هزینه و در نهایت عدم کارآمدی خواهد بود. چنانچه ارزیابی از یک مرجع واحد و سالی یک بار یا حتی دوسالانه صورت گیرد نتیجه بهتری حاصل خواهد شد.

شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
۲- برخی از نشانگرها که فاقد امتیاز می باشند ارزش بیشتری نسبت به برخی از شاخص ها دارند. برای نمونه خدماتی که در طی دوران شیوع بیماری کرونا جهت جلوگیری از مراجعه حضوری مشتریان انجام گردیده دارای اهمیت بالایی بوده و هزینه زیادی برای پیاده سازی آنها صرف شده لیکن امتیازی نداشته اند- به نظر می رسد تعداد خدمات دستگاههای اجرایی و نابرابر بودن آنها، تاثیر در میزان امتیاز کسب شده و فرمول محاسبه آن ، نداشته است. ۳- تخصیص ضرایب به هر شاخص متناسب با درجه اهمیت و لزوم پیاده سازی آن. (در حال حاضر تمام شاخص های ارزیابی دوره ششم دارای ارزش یکسانند و این مغایر با ماهیت واقعی شاخص هاست) ۴- توجه به صرفه اقتصادی داشتن الکترونیکی کردن خدمت ۵- سازمان فناوری اطلاعات به دستگاهها کمک نماید تا بتوانند سرویس های مورد نیاز خود از دستگاههای دیگر را سریع تر دریافت نمایند .همچنین الزام همکاری و حمایت مراجع تخصصی نظیر GSB، کارپوشه ایرانیان ، مرکز ماهر ، سامانه داده باز از دستگاه های اجرایی با برگزاری همایش ، راهنمایی و تهیه شیوه نامه / صرفا ارزیابی تنها راهگشا نیست. رفع مشکلات نیازمند کمک و مشاوره تخصصی مراجع فوق است. ۶- پیشنهاد می شود ارزیابی براساس تعداد خدمات صورت گیرد. ظاهرا در حال حاضر ارزیابی براساس مجموع تمامی خدمات و زیرخدمات با وزن مساوی صورت گرفته است. بدین معنی که وزن یک خدمت با تعداد زیرخدمت آن مشخص می شود که شاید در بعضی مواقع منطقی نباشد. ۷- شاخص ها قبل از شروع ارزیابی ها تدوین شده و در چندین سال همان شاخص ها ارزیابی گردد. بدین ترتیب سازمان ها در جهت بهبود شاخص های خود تلاش میکنند. متاسفانه هرساله شاخص ها و نحوه امتیازات در حال تغییر است. ۸- با توجه به اینکه بیشتر خدمات الکترونیکی دستگاههای اجرایی دولتی، در بستر شبکه داخلی یا شبکه دولت و شبکه ملی اطلاعات ارائه می شوند، شاخصهای تعریف شده عدم مصداق بودند و مربوط به خدماتی می شدند که در بستر اینترنت قابلیت ارائه دارند. برخی خدمات G2G قید محرمانگی دارند و قابل ارزیابی نیستند لذا دستگاه امتیاز نمی تواند بگیرد. ۹- ارزیابی در دستگاه های هم تراز (به عنوان مثال خوشه سلامت) و متناسب به لحاظ خدمات دستگاه لحاظ گردد. زیرا در این صورت ارزیابی دقیق تر و قابل استناد تر است. ۱۰- ایجاد یک سامانه توسط متولی ارزیابی بعنوان Best practice (الگو) که همه اهداف مورد انتظار شاخص های ارزیابی در آن اعمال و مصداق داشته و بعنوان نمونه برای دستگاه های اجرایی قابل قیاس باشد.		

۲-۴- تحلیل تفصیلی (شاخص)

محور سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	متوسط امتیاز دستگاه ها در کلیه خدمات	تحلیل و توصیه کارشناسی
دولت کاربر محور	میزان ارائه خدمات به شکل آنلاین	الکترونیکی شدن خدمت	۵۶	تحلیل و راهکار در بخش تحلیل کلان ارائه شده است
		اطلاع رسانی آنلاین در خصوص خدمت	۹۳	لازم است در بخش خدمت رسانی سایت، معرفی خدمت / شناسنامه خدمت / مراحل گردش کار / مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمت / مشخص بودن هزینه دریافت خدمت (در صورت تعرفه ای بودن) ارتقا یابد.
		میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	۷۷	لازم است تا دستگاه های اجرایی با ارتقای فنی سامانه های نرم افزاری و سخت افزاری در بهبود میزان در دسترس بودن سرورها Uptime تلاش کنند.
		سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	۵۷	لازم است تا دستگاه های اجرایی با ارتقای فنی در جهت بهبود سرورهای خدمت رسانی برای افزایش سرعت بارگذاری صفحات سایت تلاش کنند.
		امنیت	۵۹	لازم است تا دستگاه های اجرایی با ارتقای فنی در جهت بهبود ارائه خدمات با هدف اطمینان از امنیت اطلاعات کاربران نظیر SSL و به کارگیری Captcha و نیز استفاده از رمزهای عبور قوی ترجیحاً یک بار مصرف اقدام کنند.
		احراز هویت الکترونیکی	۷۱	لازم است دستگاه ها با بهبود شیوه های فعلی احراز هویت ارائه خدمات به کاربران مطابق مصادیقی که در شناسنامه شاخص درج شده اقدام نمایند.
		ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمت توسط دستگاه	۵۵	به رغم تلاش دستگاه های اجرایی در الکترونیکی کردن خدمات متأسفانه مستندات مستدل دال بر حداقل کاهش دوازده و نیم درصد در کاهش مراجعات حضوری ارائه نشده یا ناقص ارائه شد که لازم است دستگاه ها با روش هایی که در شناسنامه شاخص راهنمایی شده یا سایر روش ها نسبت به احصا وضعیت میزان مراجعان حضوری و پایش درصد کاهش آن ها اقدام و گزارش آن را تا ارزیابی آتی ارائه دهند.

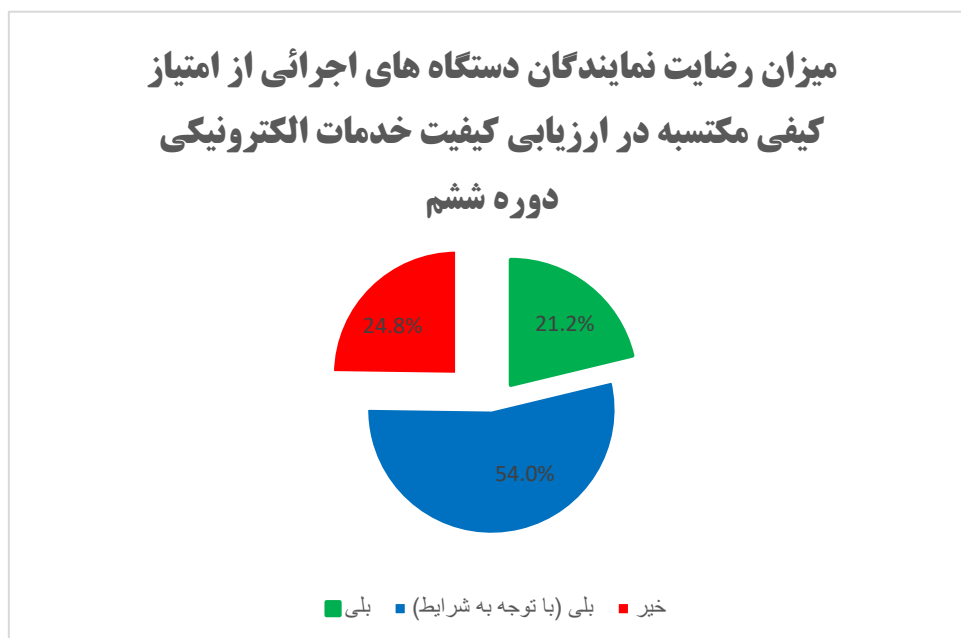
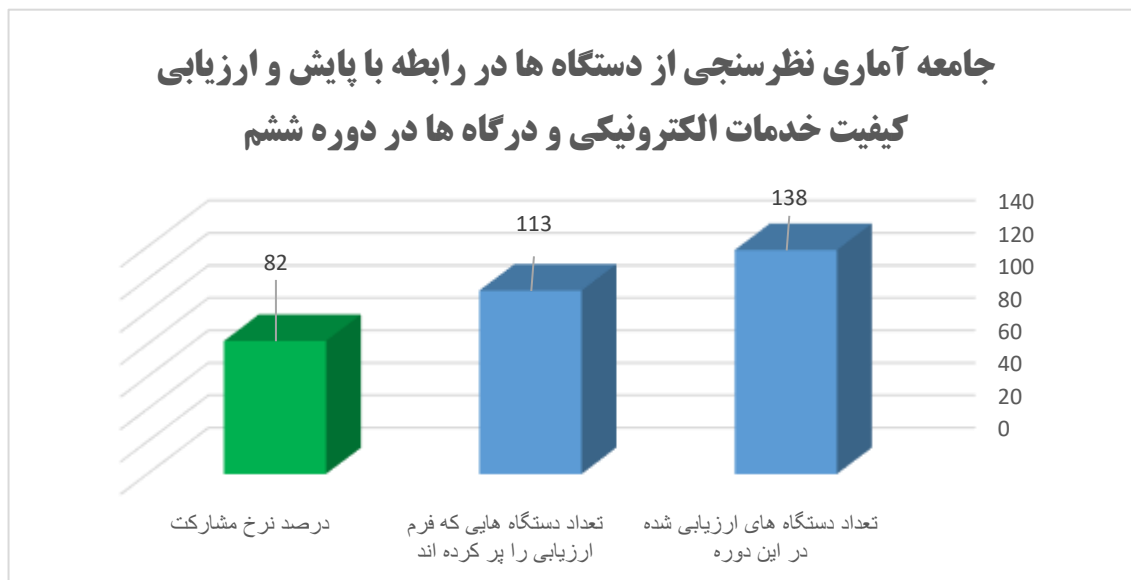
۸	پرسش های متداول در رابطه با خدمت FAQ	۷۸	درج حداقل تعداد ۱۰ سؤال برای پرسش های متداول مرتبط با ارائه خدمت در مناسب ترین مکان در سایت، حداقل انتظار از یک سایت خدمت رسانی است که دستگاه ها باید تلاش کنند این بخش را ترجیحاً به تفکیک هر خوشه خدمت ایجاد کند. از طرفی بروز رسانی مستمر سؤالات متداول متناسب بازخوردها از مراجعه کنندگان می بایست مدنظر دستگاه ها قرار گیرد.
۹	راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	۶۰	با توجه به پیشرفت فناوری و ارتقای نرم افزارهای مرورگر نزد کاربران، ارائه راهنمای دیجیتال با شیوه های نوین نظیر استفاده تلفیقی از متن، فایل صوتی، تصویری و انیمیشن و فلوجارت امری متعارف بوده و دستگاه های اجرایی می بایست اهتمام ورزند تا هنگام ارزیابی آتی این شیوه ارائه را بهبود بخشند.
۱۰	کیفیت پاسخگویی واحد مسئول خدمت	۹۰	وجود اطلاعات تماس برای دسترسی سهل الوصول ارباب رجوع ها به واحد مسئول ارائه خدمت و توجیه وی به التزام به پاسخگویی و راهنمایی کامل متقاضی در مدت معین می بایست جزو روال های جاری دستگاه ها قرار گیرد. ارتقای شیوه پاسخگویی به روش هایی نظیر سیستم تیکتینگ و سامانه های جدید کاربرپسند می بایست مدنظر دستگاه ها قرار گیرد.
۱۱	کانال های ارتباطی کاربران خدمت	۶۶	با توجه به نیاز طیف کاربران خدمت، باید امکان برقراری ارتباط متقاضی خدمات با دستگاه های اجرایی به طرق مختلف و پیشرفته مانند اپلیکیشن دولت همراه یا اپلیکیشن موبایلی در هر دستگاه اجرایی در اولویت قرار گیرد.
۱۲	کانال های اطلاع رسانی خدمت به کاربران	۵۷	با توجه به نوع خدمت، روش های اطلاع رسانی پیشرفته به کاربران خدمات توسط دستگاه های اجرایی با اولویت روش هایی از طریق گذرگاه ملی خدمات دولت، کارپوشه ملی ایرانیان و یا حداقل کد رهگیری متمرکز می بایست در دستور کاری دستگاه ها تا دوره آتی ارزیابی قرار گیرد. همچنین دستگاه ها می بایست به نحوی اقدام کنند که فلوئی ترافیک تبادل داده اطلاع رسانی از طریق کارپوشه ملی ایرانیان در اولویت قرار گیرد.
۱۳	قابلیت استفاده توسط افراد کم توان (ناتوان جسمی، پیر، کودک، فقیر، مهاجر و غیره)	۳۴	اکثر دستگاه ها متأسفانه عملکرد مطلوبی در تحقق حداقلی استاندارد این شاخص نداشته اند. لازم است بخش فنی هر دستگاه نسب به پیاده سازی سطح یک استاندارد WCAG ۲ تا ارزیابی بعدی اقدام کند. استفاده از سایت ارزیابی achecker.ca برای مشاهده ضعف های تکنیکی توصیه می شود. برای دوره آتی ارزیابی سطح دو (AA) استاندارد، معیار ارزیابی قرار می گیرد.
۱۴	قابلیت پشتیبانی درگاه (پرتال) از چند زبان	۴۷	اکثر سایت های خدماتی دستگاه ها بخش ارائه زبان دوم آنها صرفاً به بیان کلیاتی از معرفی دستگاه اجرائی اشاره دارد و لازم است معادل میز خدمت در بخش فارسی برای بخش زبان دوم هم پیاده سازی و عناوین کلی خدمات به زبان دوم (زبان انگلیسی) نیز معرفی شود.

۱۵	قابلیت واکنش گرایي صفحه وب ارائه خدمات	۹۵	قابلیت واکنش گرایي برای اکثر پرتال های خدمت رسانی دستگاه ها اعمال شده است . لازم است این قابلیت به نحوی طراحی شده تا با مرورگرها و نسخه های مختلف نصب روی رایانه سازگار و همچنین سازگار با انواع گوشی های همراه و سایزهای مختلف باشد . قابلیت واکنش گرایي برای کلیه خدمات جدید دستگاه ها نیز می بایست همواره مدنظر باشد.
۱۶	وجود قابلیت اخذ نظر کاربران خدمت به صورت الکترونیکی هنگام تحویل خدمت	۶۰	در یک خدمت کاربر محور بهترین روش برای سنجش کامل کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران، اخذ نظر بلافاصله بعد از ارائه خدمت می باشد. پس از ثبت نظر در فرم نظرسنجی، مجموع نظرات احصا شده به صورت خودکار آنالیز و محاسبه شده و به صورت نمودار میله ای و درصدی برای تمام سؤالات نمایش داده شود. دستگاه ها می بایست تلاش نمایند تا ارزیابی آتی این ویژگی در شیوه اخذ نظر کاربران خدمت را پیاده سازی کنند.
۱۷	ارائه خدمت بر بستر موبایل	۳۳	در صورت پرمخاطب بودن مجموعه خدمات یک دستگاه، لازم و بهتر است برنامه کاربردی موبایل برای ارائه خدمات فراهم و در اختیار کاربر خدمت قرار گیرد. به جهت هم نواختی پیشنهاد می شود دستگاه ها مجموعه خدمات خود را از طریق اپلیکیشن ملی دولت همراه نیز در دسترس قرار دهند. حرکت به سمت تحقق این مهم تا ارزیابی آتی مورد انتظار می باشد.
۱۸	امکان پیگیری خدمت	۵۹	دستگاه های اجرایی می بایست تلاش نمایند تا ارزیابی آتی قابلیت امکان پیگیری خدمت در هر مرحله از فرآیند را برای خدماتی که مصداق دارد (اطلاع رسانی یا G2G نیست) از طریق کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) یا پروفایل کاربری تحت پنجره واحد فراهم نمایند. در این راستا لازم است ابتدا دستگاه عضو کارپوشه ملی ایرانیان شود.
۱۹	شفافیت فرآیند ارائه خدمات	۴۶	در راستای تحقق دولت شفاف لازم است ارائه آمار الکترونیکی از هر سه بخش درخواست، تولید و تحویل ارائه خدمت توسط دستگاه به تفکیک تهیه و در معرض دید عموم کاربران در سایت در بخش مناسب قرار گیرد. ارتقای شیوه اطلاع رسانی فعلی و تحقق هدف این شاخص تا ارزیابی آتی مورد انتظار می باشد.
۲۰	انتشار نتایج مربوط به سنجش کیفیت خدمت و رضایت کاربران	۳۵	در راستای تحقق دولت شفاف لازم است نتایج مربوط به سنجش کیفیت ارائه خدمت و میزان رضایت کاربران که به صورت مستمر پایش می شود در قالب گزارش کامل منتشر و در معرض دید عموم کاربران در سایت در بخش مناسب قرار گیرد. در این دوره ارزیابی امتیاز این بخش با اغماض به دستگاه ها داده شد لیکن تحقق کامل هدف این شاخص تا ارزیابی آتی مورد انتظار می باشد.
۲۱	میزان شفافیت دستگاه	۷۸	فراهم نمودن ابزاری در جهت امکان پیگیری و بررسی مشکل رخ داده در حین اجرای فرآیند ارائه خدمت که از سوی کاربر اعلام می گردد از ویژگی های ارائه یک خدمت برتر است. فراهم نمودن ابزارهایی مثل آنلاین چت یا میز کمک می تواند یاری دهنده کاربر حین استفاده از خدمت باشد. فراهم نمودن امکانات فنی اهداف این شاخص تا ارزیابی آتی توسط دستگاه مورد انتظار می باشد.
۲۲	اجرای وجود اطلاعات بروز در خصوص	۸۲	وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو از ویژگی های میزان شفافیت دستگاه اجرایی است. ۴ مصداق مهم در شناسنامه شاخص که می بایست در پرتال دستگاه تعبیه شود اشاره شده است.

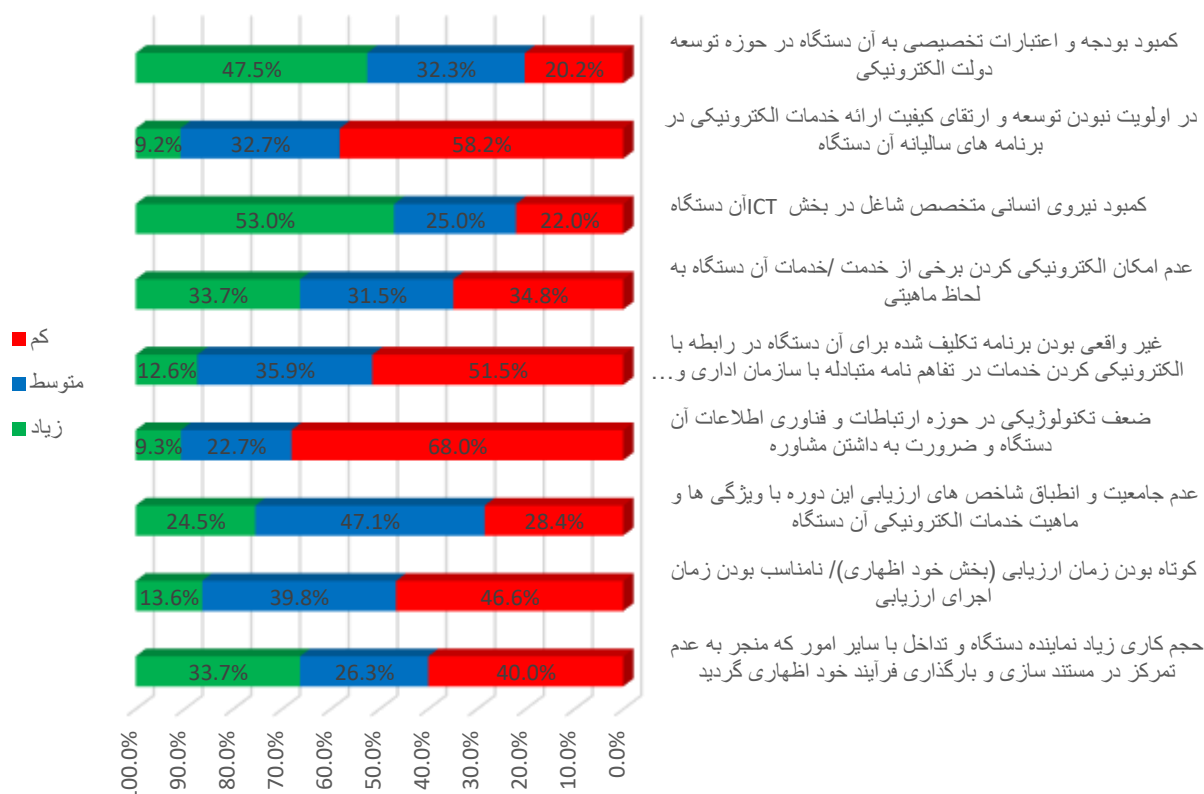
در این دوره ارزیابی امتیاز این بخش با اغماض به دستگاه ها داده شد لیکن تحقق کامل هدف این شاخص تا ارزیابی آتی مورد انتظار می باشد.	ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو			
از اهداف مورد انتظار این شاخص فراهم نمودن قابلیت امکان پیگیری خدمت در هر مرحله از فرآیند برای خدماتی که مصداق دارد (اطلاع رسانی یا GYG نیست) از طریق کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) می باشد. در این راستا لازم است ابتدا دستگاه عضو کارپوشه ملی ایرانیان شود و سپس فراخوانی وب سرویس sendletter در تمام سامانه ها و ارسال خودکار اعلان ها بر روی کارپوشه ملی ایرانیان را پیاده سازی و تبادل داده نماید. عملکرد دستگاه در این دوره مطلوب نبوده است و انتظار می رود تا ارزیابی آتی اهداف این شاخص پیاده سازی گردد. جهت راهنمایی و پشتیبانی دستگاه های اجرایی با بخش عملیاتی مرکز ملی کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایرانیان) مستقر در معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ نمایند.	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	۲۰	دسترسی به زیرساخت های توانمند ساز	۲۳
عملکرد این شاخص بر مبنای تعداد عناوین و شناسنامه مجوزهای ثبت و تکمیل شده در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) احصا شده است. گزارش عملکرد از مرکز صدور مجوز مستقر در معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی دریافت شده است. در جهت بهبود عملکرد لطفاً با معاونت مذکور هماهنگی لازم انجام شود.	اتصال به درگاه مجوزهای کشور (G&B.ir)	۷۹	دولت یکپارچه	۲۴
هدف از پایش شاخص های ۲۵ و ۲۶ و ۲۷ اتصال و فراهم آوردن ارائه و دریافت وب سرویس توسط دستگاه ها در جهت استعلام های بین دستگاه های اجرایی دولت در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) و گذرگاه های خدمات عمومی دولت (GSB & PGSB) می باشد.	اتصال به مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) و گذرگاه های خدمات عمومی دولت (GSB & PGSB)	۵۳		۲۵
	وب سرویس های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	۶۴		۲۶
	وب سرویس های ارائه شده توسط بستر دستگاه	۳۵		۲۷

		مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)		
۲۸	اطلاعات الکترونیکی	وجود مجموعه-های داده های باز و کاربردی Data.gov.ir	۴۳	بارگذاری حداقل ۱۰ دیتاست در سال توسط دستگاه ها حسب تعریف مندرج در شناسنامه شاخص از برنامه عملکردی این شاخص می باشد. انتظار می رود دستگاه های اجرایی تا ارزیابی آتی دیتاست های حداقلی را در سامانه پیش بینی شده بارگذاری کنند. جهت هماهنگی به سامانه data.gov.ir مراجعه نمایید.
۲۹	دولت مشارکتی	روالی برای مشاوره الکترونیکی با متقاضیان خدمت	۸۴	هدف از این شاخص ارائه مشاوره به شهروندان و کسب و کارها برای بهبود خدمات آنلاین و افزایش رضایت آن ها درباره موضوع خدمت تعریف شده می باشد. تعدادی از مصادیق ارائه مشاوره الکترونیکی عبارتند از: چت آنلاین، تالارهای گفتگو (که دارای محتوا و فعالیت باشند) و مرکز تماس (بازمان پاسخ دهی نرمال) می باشد. در این دوره ارزیابی هر شیوه پیاده سازی مشاوره الکترونیکی مورد قبول قرار گرفت. بسیاری از دستگاه ها سیستم های نظرسنجی و تلفن های مرتبط با بخش بازرسی و پاسخگویی به شکایات را مصداق شیوه مشاوره الکترونیکی معرفی کردند که با اغماض قبول شد لیکن در ارزیابی آتی معیار شاخص سخت گیرانه تر و متمایزتر خواهد بود.
۳۰		مشارکت الکترونیکی	۸۳	یکی از مجموعه روال های اقدامی دولت مشارکتی، دخیل کردن مردم در اداره امور کشور می باشد. اخذ نظرات و بررسی و عمل به آن ها در قالب یک مجموعه ای مرتبط و همپوشان مانند میزان و کیفیت ارائه خدمات، دریافت پیشنهادها در رابطه با بهبود آن ها، دریافت نظرات درباره خدمات جدید مورد انتظار و در مواردی رأی گیری الکترونیکی (E-Voting) از مصادیق بارز این خدمت می باشد. در این دوره ارزیابی هر سازوکار موجود و اجرا شده نظیر سیستم های نظرسنجی و تلفن های مرتبط با بخش بازرسی و پاسخگویی به شکایات مورد بررسی و با اغماض قبول شد لیکن در ارزیابی آتی معیار شاخص سخت گیرانه تر و متمایزتر خواهد بود. شیوه جلب مشارکت با شیوه مرسوم انتقادات و پیشنهادها متفاوت و طراحی سامانه برای آن خاص و هدف محور می بایست باشد.
۳۱		وجود ساز و کاری تصمیم گیری الکترونیکی	۳۰	شاخص ۳۱ مصداقی خاص از شاخص ۳۰ (مشارکت الکترونیکی) می باشد. در این دوره ارزیابی پیاده سازی حداقل یک مورد برای تصمیم گیری الکترونیکی از مرحله فراخوان و اعلان از طریق پرتال خدمت رسانی با شیوه معرفی شده در شاخص ۳۰ و جمع آوری اطلاعات، تحلیل، تصمیم گیری برای اجرا و در نهایت مستندسازی و انتشار نتایج آن جهت آگاهی رانده دهندگان در سایت مدنظر بود. در این دوره به جهت فرهنگ سازی، عملکرد هر دستگاه با تساهل مورد قبول قرار گرفت لیکن در ارزیابی آتی ارائه مستند مستدل یک مورد پیاده سازی شده و بررسی آثار آن مدنظر گروه ارزیابی خواهد بود.

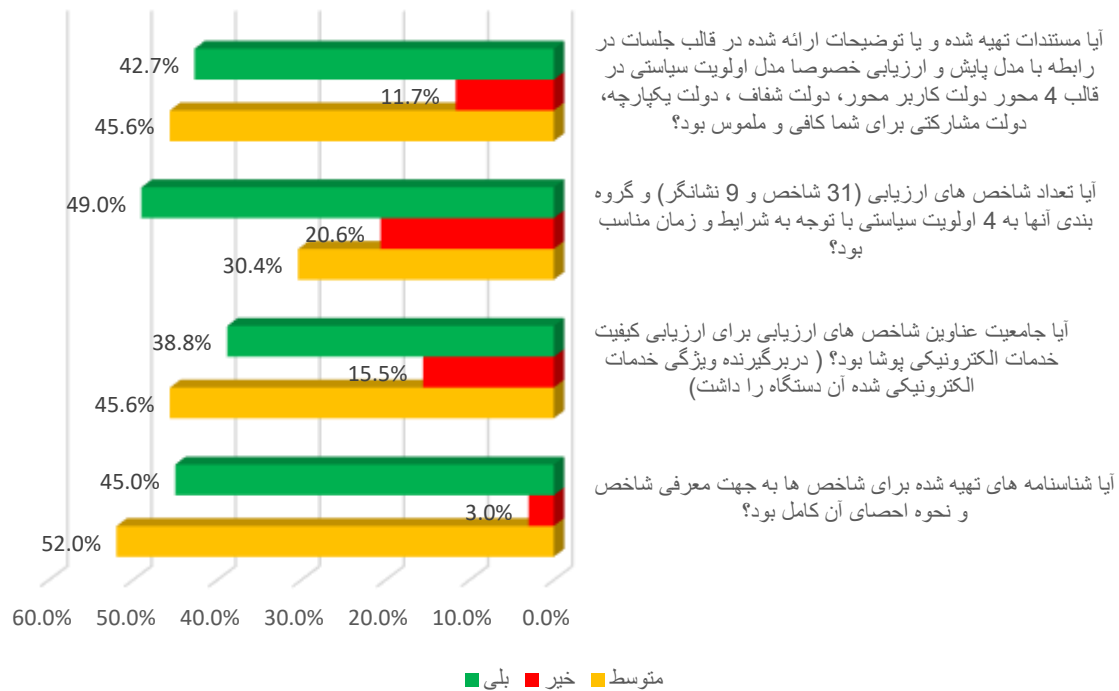
۳-۴- تحلیل بازخورد نظرات نمایندگان دستگاه‌ها



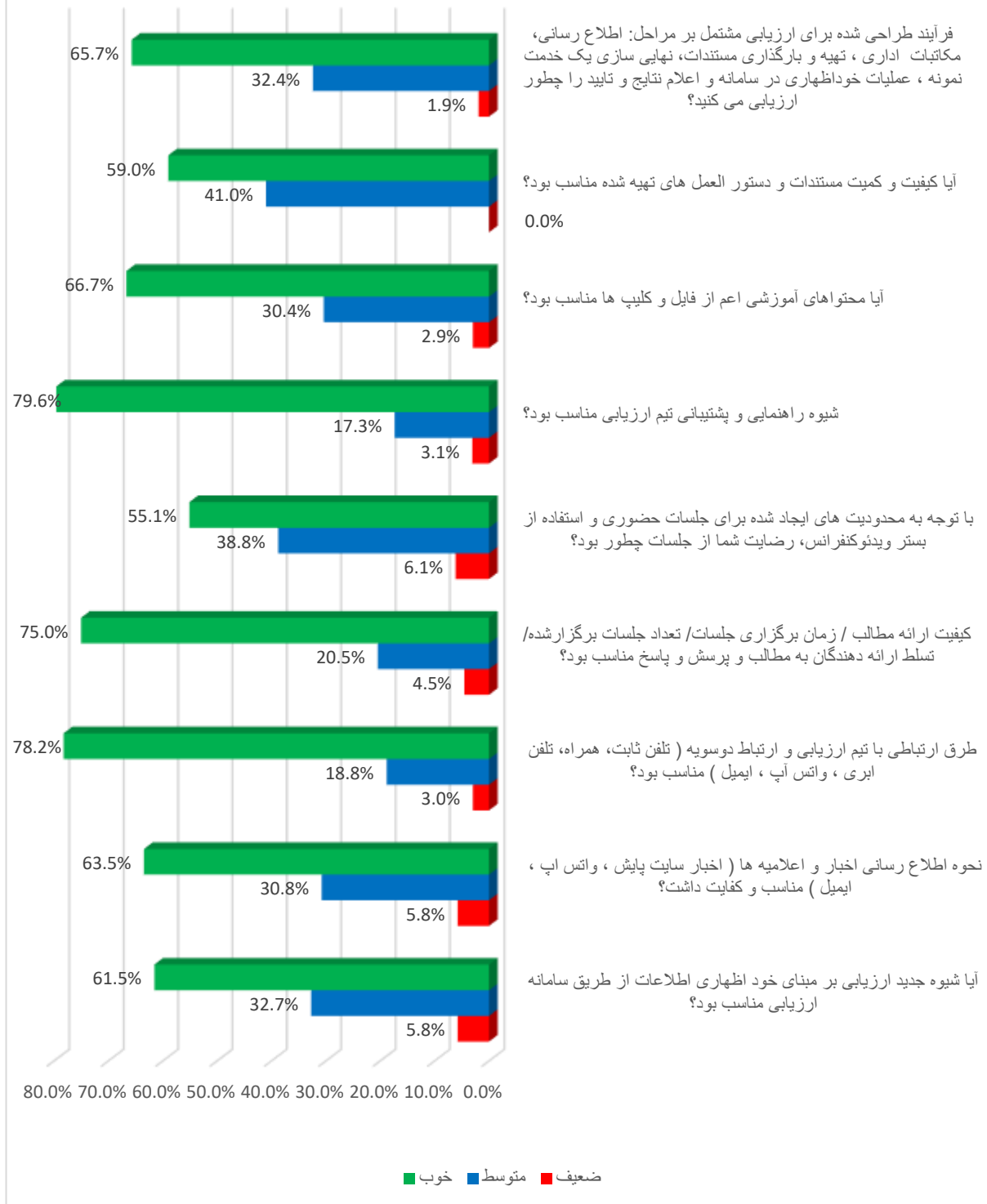
مجموعه عوامل و درصد اثر آن که موجب عدم کسب رتبه مطلوب در دوره ششم ارزیابی برای دستگاه های اجرایی شده است

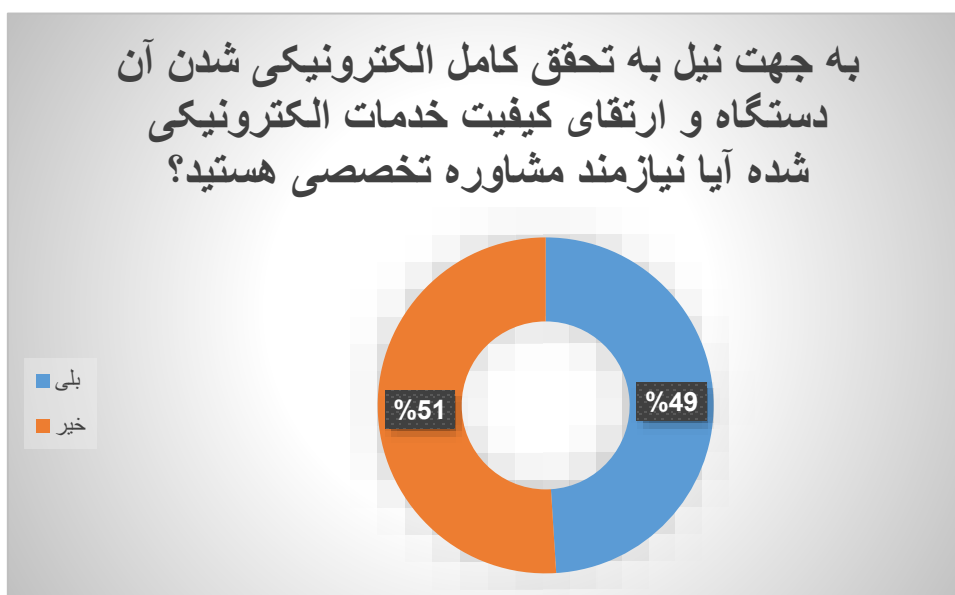
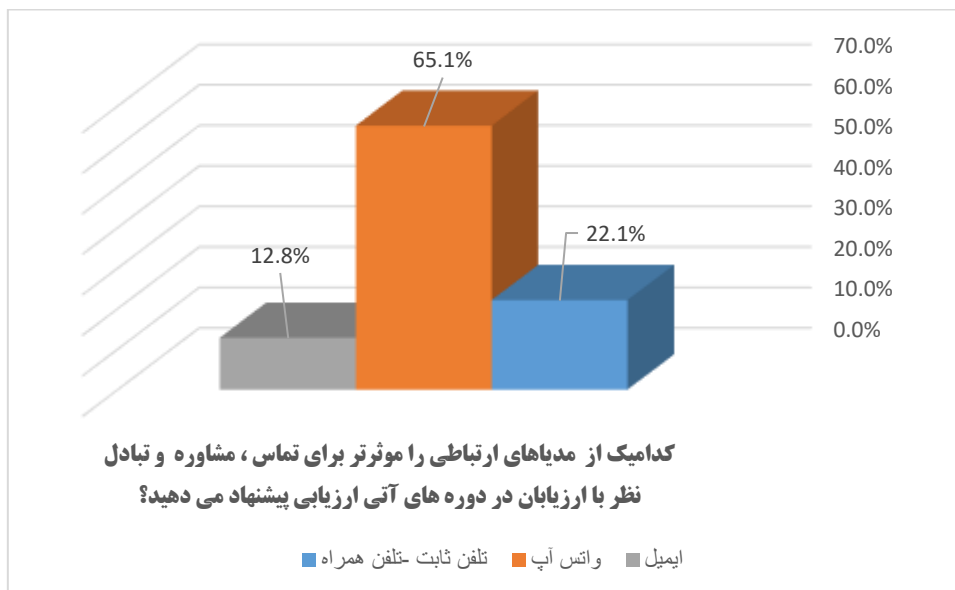


بخش فرایندی / بررسی جامعیت مدل ارزیابی



جمع بندی نظر نمایندگان دستگاه ها در خصوص کیفیت فرآیند اجرا





۴-۴- نقشه راه بهبود و ماتریس مسئولیت

ردیف	موضوع	اولویت	شوراهای سیاستگذاری	سازمان اداری و استخدامی	سازمان فناوری اطلاعات ایران	دستگاه های اجرایی
۱	ضرورت بازبینی تفاهم نامه های عملیاتی نظام اداری دستگاه ها با سازمان اداری و استخدامی کشور با رویکرد: ۱- خدماتی که واقعا امکان الکترونیکی شدن دارند انتخاب شوند. ۲- خدماتی که توجیه اقتصادی برای الکترونیکی شدن دارند انتخاب شوند. ۳- هدف الکترونیکی شدن خدمات، ارائه خدمت به کاربر انتهایی یعنی مردم متمرکز شود. (معیار ارزیابی و اولویت به خدمات G۲C و G۲B معطوف باشد و نگاه به خدمات G۲E و G۲G بعنوان توانمندساز باشد نه هدف). ۴- در زمانبندی اجرای الکترونیکی شدن خدمات، خدمات پر مخاطب در اولویت قرار گیرند. ۵- اولویت نهایی سازی تفاهم نامه با ایجاد خدمات بصورت الکترونیکی باشد و روی زیر خدمات خیلی تمرکز نشود.	بالا		✓		✓
۲	ضرورت بازبینی شیوه ارزیابی: ۱- تمرکز ارزیابی به سطح خدمات بجای زیر خدمات ۲- تمرکز روی ارزیابی کیفیت و اولویت الکترونیکی شدن خدمات پر مخاطب در ذیل اولویت های سازمان ملل (سلامت، آموزش، تامین اجتماعی، کار و امور استخدامی، حفاظت از محیط زیست و امنیت اجتماعی). ۳- تمرکز روی ارزیابی خدمات G۲C و G۲B.	بالا	✓		✓	

ردیف	موضوع	اولویت	شوراهای سیاستگذاری	سازمان اداری و استخدامی	سازمان فناوری اطلاعات ایران	دستگاه های اجرایی
	۴- تمرکز روی ارزیابی پرتال های دستگاهی و کیفیت ارائه خدمات در آنها. ۵- تمایز موقعیت ارزیاب با مشاوره (استقرار سیستم Push Poll) در این سیستم ارزیاب سختگیرانه صرفا در قالب شاخص های مصوب ارزیابی می کند (Push) و دستگاه در جهت کسب رتبه مطلوب از مشاوره نهاد های تخصصی متولی شاخص استفاده می کند. (Poll)					
۳	بروز رسانی و ابلاغ استاندارد طراحی پرتال های خدمت رسانی دستگاه های دولتی با رویکرد استقرار کاربرد پذیری Usability.	بالا	✓		✓	
۴	راه اندازی یک پرتال خدمت رسانی مرجع با پیاده سازی کامل اهداف مورد انتظار در شاخص های ارزیابی دولت الکترونیکی .	بالا	✓		✓	
۵	پشتیبانی فنی از دستگاه های اجرایی در حوزه های تخصصی مرتبط با شاخص های ارزیابی مانند: ۱- اتصال به کارپوشه ملی ایرانیان ۲- ارتقای امنیت پرتال های خدمت رسانی ۳- اتصال به شبکه ملی تبادل اطلاعات ۴- نحوه بارگذاری اطلاعات داده باز ۵- سامانه مجوز ها GEB	متوسط			✓	✓
۶	ارتقای کیفیت خدمات الکترونیکی شده دستگاه اجرایی مطابق توصیه های مندرج در گزارشات دستگاهی دوره ششم وفق هر شاخص	متوسط				✓

پیوست‌ها:



پیوست الف - واژه نامه (تعاریف، مفاهیم، اصطلاحات)

دولت الکترونیکی: اتحادیه اروپا دولت الکترونیکی را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت عمومی برای بهبود خدمات عمومی و فرآیندهای دموکراتیک تعریف نموده است.

دولت دیجیتال: بر اساس تعریف سازمان ملل در آخرین گزارش پیمایش دولت الکترونیکی در سال ۲۰۲۰، دولت دیجیتالی توسعه ظرفیت های چندگانه برای توسعه دولت الکترونیکی مشتمل بر ادغام فن آوری در حاکمیت است. ایجاد تحولات اساسی در ذهنیت کارمندان دولت و نحوه همکاری نهادهای عمومی با همدیگر و ارتقای شیوه خدمت رسانی دولت با رویکرد مشارکتی با جامعه در این سطح بسیار با اهمیت است.

دستگاه های اجرایی: دستگاه های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
ذینفعان^۱: منظور از ذینفعان کلیه افراد حقیقی و حقوقی، کلیه سازمانها، موسسات عمومی و خصوصی، دستگاه های اجرایی هستند که به نوعی در موفقیت و اجرایی نمودن پروژه مشارکت دارند.

خدمات الکترونیکی^۲: یک خدمت مجموعه ای از فرآیندها است که در تعاملات بین مراجعین و دستگاه های اجرایی یا سامانه های دستگاه ها برای انجام درخواست مراجعین روی می دهد و ارزش افزوده ایجاد می کند. یک خدمت الکترونیکی می تواند به مجموعه ای از زیر خدمت تقسیم شود.

خدمات الکترونیکی شناسنامه دار: خدمت عمومی در حال ارائه توسط دستگاه اجرایی که در قالب پروتکلی با سازمان اداری و استخدامی کشور به تایید رسیده و دارای شناسنامه معرفی و ویژگی خدمت می باشد. آخرین فهرست خدمات و زیرخدمات الکترونیکی شناسنامه دار مصوب شده برای کلیه دستگاه های اجرایی از طریق درگاه سامانه مدیریت خدمات دولت به آدرس <https://gservice.aro.gov.ir> قابل مشاهده می باشد.

خوشه های خدمت: دسته بندی خدمات مرتبط و هم سنخ دولت در ۱۴ دسته برای ایجاد هماهنگی بیشتر بین دستگاه های متولی خدمات (ضوابط فنی - اجرایی توسعه دولت الکترونیکی مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات ۱۳۹۳).
حوزه خدمت: تقسیم بندی خدمات بر حسب موضوع، منبع، ذینفعان یا شرایط محیطی است که یک خوشه خدمات دولت را به چند بخش افراز می کند.

سطح بندی خدمات الکترونیکی^۳: منظور از سطح بندی خدمات الکترونیکی سه گروه اشاره شده در ادامه است:
خدمات کاملاً الکترونیکی: منظور خدماتی هستند که از ثبت درخواست تا اجرای آن به صورت متمرکز در یک سیستم الکترونیکی انجام می پذیرد. برای دریافت اینگونه خدمات نیازی به مراجعه حضوری به سازمان ها وجود ندارد و سیستم متمرکز پاسخگوی نیاز متقاضیان خواهد بود. مانند (صدور مجوزهای صنفی، لغو تعهد آموزش رایگان، تاییدمدارک دانش آموختگان، ثبت نام آزمون سراسری، صدور ویزا توریستی، رجیسترکردن گوشی های تلفن همراه و...)

خدمات نیمه الکترونیکی: منظور خدماتی است که بخشی از ارائه خدمت از طریق بستر الکترونیکی و بخشی از اجرای آن به صورت غیرالکترونیکی انجام می پذیرد. برای دریافت این مدل خدمات نیاز به مراجعه حضوری یکبار به سازمان ها و یا مراکزی که خدمات به آنان برون سپاری شده است وجود دارد. مانند (دریافت مجوز اقامت برای اتباع غیرایرانی، صدور پاسپورت و ...)
خدمات کاملاً غیرالکترونیکی: منظور خدماتی است که به صورت کاملاً غیرالکترونیکی از مرحله ثبت تا اجرا پیگیری می گردد و برای دریافت این نوع خدمات یکبار یا بیشتر مراجعه حضوری به سازمانها وجود دارد. قابل ذکر است دریافت اطلاع رسانی در خصوص خدمت و دریافت فرمها از وب سایتها برای برخی خدمات به منزله انجام خدمت به صورت الکترونیکی نیست. مانند (ارزشیابی مدرک تحصیلی خارج، ارائه تسهیلات غیرمالی به دانشجویان و...)

^۱ Stakeholders

^۲ E-service

^۳ Electronic Service Levels

نوع خدمت: انواع خدمات ارائه شده توسط دولت از نظر نوع به چهار دسته دولت به دولت (G²G)^۱، دولت به شهروندان (G²C)^۲، دولت به کسب و کار (G²B)^۳ و دولت به کارمند (G²E)^۴ تقسیم می شود.

جدول ۲۱- انواع خدمات ارائه شده توسط دولت

نوع خدمت	تعریف
G ² G	ایجاد یک تعامل آنلاین بین دستگاه های اجرایی دولتی با سایر سازمان های دولتی است که هدف آن بهبود ارتباطات، افزایش بازده خدمات، به اشتراک گذاری داده ها و تبادل اطلاعات در بخش ها و سازمان های مختلف دولتی بوده و با حذف موانع و دوباره کاری ها امکان ارتباط اثربخش را به بخش های مختلف دولت می دهد.
G ² C	ایجاد بستری جهت ارائه اطلاعات و فراهم نمودن ارتباط الکترونیکی برای شهروندان از طریق وبسایت ها و برنامه های تحت وب و ... می باشد. این خدمات، بر شهروند محوری و تهیه بسته های سازمان یافته ای جهت ارائه خدمات دولتی به صورت الکترونیکی تمرکز دارد؛ بنابراین، شهروندان با سازمان های دولتی به صورت مستقیم سر و کار نخواهند داشت، بلکه از طریق یک درگاه واحد به انواع خدمات و اطلاعات دولتی مورد نیاز دسترسی خواهند داشت.
G ² B	خدمات G ² B، به خدماتی اطلاق می شود که در راستای ایجاد تعامل بین دستگاه های اجرایی دولتی و شرکت ها و کسب و کارها در چارچوب قوانین کشور انجام شده و به رشد آنها کمک می کند. با استفاده از این خدمات، بازرگانان در سطح بین المللی و محلی می توانند از خدمات و اطلاعات تجاری دولت استفاده کنند.
G ² E	به تعامل بین سازمان ها و کارمندان جهت تسهیل روند مدیریت ارتباطات داخلی آنها گفته می شود. این خدمات، بهینه سازی ارتباطات دولت با کارمندان سازمان های دولتی را در پی دارد. به طوری که بتوانند با صرف حداقل زمان و هزینه، کارهای خود را انجام دهند.

میزان بلوغ خدمت: تعاملی / تراکنشی

مرحله تعاملی، مقدمه ای برای ارائه خدمات به شهروندان است. کاربر باید قادر باشد به صورت الکترونیکی با دولت تعامل داشته باشد، اما دولت در مرحله تعاملی ضرورتاً با کاربر ارتباط ندارد. ایجاد بستری برای ارسال درخواست از طریق پر کردن فرم ها و ارسال فرم ها می باشد. در این مرحله شناسایی کاربر و داشتن محیطی برای تعریف وی به صورت یک صفحه شخصی یا داشبوردی خاص کار وجود ندارد، اما فرم ها به گونه ای طراحی شده است که کاربر می تواند درخواست خود را در ساختاری مناسب به دولت اطلاع دهد. فرآیند به صورت لزوماً برخط انجام نمی شود و می تواند به صورت ارسال از طریق درگاه، پست الکترونیکی یا حتی تحویل به یک باجه خاص باشد.

مرحله تراکنشی: در مرحله تراکنشی کاربر می بایست قادر باشد با دولت ارتباط برقرار کند و دولت باید به صورت الکترونیکی به کاربر پاسخ گو باشد. این مرحله تغییراتی در فرآیندهای رسمی که قبلاً به صورت کاغذی انجام می شد و یا نیاز به مراجعه حضوری به سازمان داشت، اعمال می کند. همچنین کاربران می توانند به ازای خدمات و یا انجام معاملات به صورت برخط، پرداخت الکترونیکی داشته باشند. هدف اصلی این مرحله، ارائه کامل خدمت به صورت الکترونیکی است.

^۱ Government to government

^۲ Government to Citizens

^۳ Government to business

^۴ Government to employee

شاخص (نشانگر):^۱ ابزاری است که متغیرهای مرتبط با موضوع را اندازه گیری می کند و میزان مغایرت و یا تطابق متغیرها را در مقایسه با معیارها، نشان می دهد. "شاخص" دارای هدف کمی بوده و قابل مقایسه است لیکن "نشانگر" نمایانگر صرفاً عدد کمی وضع موجود می باشد.

محور سیاستی^۲ (Top level benchmark): بالاترین سطح شاخص است که از تجمیع شاخص های مرکب (شاخص و زیر شاخص) تشکیل شده و در راستای یکی از اولویت های سیاستی توسعه دولت (خدمات) الکترونیکی تبیین شده است. **سنجه**^۳: متغیری است که متناسب با هر شاخص تعیین می شود و قابلیت اندازه گیری و تبدیل به کمیت را دارا می باشد. نتیجه اندازه گیری هر سنجه با وزن تعیین شده آن برای محاسبه شاخص مورد استفاده قرار می گیرد.

معیار (استاندارد): معیارها به معنای موازین و مشخصاتی است که از اهداف مندرج در قوانین و مقررات استخراج می شود. **معیار SMART**^۴: بر طبق نظریه پیتر دراگر فاکتورهای لازم برای امکان اندازه گیری شاخص های می باشد. بر طبق این نظریه یک شاخص باید دارای ۵ ویژگی زیر باشد:

شاخص ها باید مشخص باشند^۵: شاخص های ارزیابی عملکرد باید دقیقاً مشخص باشند که چه چیزی را به چه منظور می سنجند. استفاده از کلمات مبهم در شاخص ها جایز نمی باشد. کلمات باید شفاف باشند و بازگو کننده مشخص حوزه مربوطه باشند تا از طریق سنجش آنها امکان اکتشاف مسائل سازمانی فراهم گردد.

شاخص ها باید قابلیت اندازه گیری داشته باشد^۶: شاخص های ارزیابی عملکرد باید بتوانند قابلیت سنجش و اندازه گیری داشته باشند. این موضوع جنبه های مختلف را از جمله امکان پذیری تکنولوژی، منابع انسانی متخصص و فرآیندهای مناسب پوشش می دهد.

شاخص ها باید قابلیت دستیابی داشته باشد^۷: شاخص ها باید دارای حدود تعیین شده ای برای دستیابی به اهداف مشخص سازمانی داشته باشند. این حدود می بایست بر اساس واقعیت های وضعیت موجود سازمان تعیین شده تا امکان دستیابی به آن وجود داشته باشد. این حدود بر اساس تجارب کارفرما به پیمانکار اعلام می گردد.

شاخص ها باید مرتبط باشد^۸: شاخص های ارزیابی عملکرد سازمان می بایست با اهداف استراتژیک سازمان در ارتباط مستقیم باشند و در غیر این صورت باید در خصوص لزوم آن شاخص ها تردید نمود. شاخص ها همچنین باید به اندازه کافی متمرکز باشند تا از طریق اندازه گیری آنها امکان استخراج مسائل فراهم گردد.

شاخص ها باید دارای محدوده زمانی باشد^۹: اهداف شاخص ها باید در یک محدوده زمانی خاصی تعریف شود تا اگر در زمان تعیین شده به اهداف مشخص خود دست نیافتند مورد ارزیابی مجدد قرار گیرند.

اندازه گیری^{۱۰}: اولین سطح تجمیع نشانگرها در یک شاخص مرکب است.

سطوح مورد سنجش: این موضوع شامل سه مقدار خدمت، دستگاه و پرتال (درگاه) می باشد. اولویت اول سطح سنجش برای ارزیابی، خدمات می باشند. در صورتیکه مفهوم شاخص، کل دستگاه را مورد بررسی قرار دهد و یا در موارد خاص امکان

^۱ Index (Indicator)

^۲ Top level benchmark

^۳ Metric

^۴ SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely)

^۵ Specific

^۶ Measurable

^۷ Achievable

^۸ Relevant

^۹ Timely

^{۱۰} Synthetic indicators

سنجش خدمت وجود نداشته باشد، ارزیابی در سطح دستگاه صورت می گیرد. در خصوص ارزیابی در سطح پرتال، منظور مواردی است که پرتال یا وب سایت دستگاه اجرایی مورد ارزیابی، بررسی و امتیازدهی قرار می گیرد.

روش سنجش: در خصوص این موضوع ۵ مقدار مشخص ارائه شده است که در ادامه به تعریف هریک اشاره می شود:
بررسی سایت: منظور ویژگی یا شاخصی که صرفاً با مشاهده و بررسی سایت (صفحه ارائه خدمت یا پرتال دستگاه) قابل اندازه گیری و امتیازدهی است.

اندازه گیری خودکار: مربوط به شاخص هایی که یک مرجع تخصصی یا یک ابزار به منظور سنجش برای آن وجود دارد.
بررسی سایت و تحلیل: ویژگی هایی که علاوه بر مشاهده در وب سایت نیازمند بررسی و تحلیل بیشتری توسط ارزیاب تخصصی می باشند با این روش سنجیده می شود. این بررسی و تحلیل عمدتاً مربوط به سمت سرور می باشد.
تحلیل: شاخص هایی که عملاً نمود ظاهری در وب سایت یا پرتال دستگاه نداشته و برای سنجش از تحلیل داده ها بهره برداری می شود.

پرسشنامه ارزیابی از طریق سامانه: شاخص یا ویژگی که پیچیده بود و برای حصول نتیجه نیازمند طرح چندین پرسش با اهداف مختلف می باشد، از این روش در سنجش استفاده می شود.

مقایس سنجی: در خصوص این موضوع دو مقدار باینری و چندگزینه ای تعریف شده است. یک شاخص در نهایت امتیازی بین ۰ و یک را احصاء می کند. در تعریف برخی شاخص ها، تنها دو مقدار صفر و یک قابل احصاء است (باینری) و در تعریف برخی دیگر، چندین مقدار بین صفر و یک می تواند به عنوان امتیاز لحاظ شود (چندگزینه ای).
مرجع شاخص: مشخص کننده مرجع/منشاء (دلیل تعریف یا انتخاب) شاخص می باشد که مشتمل بر سه گزینه زیر می باشد:

اسناد ملی: بر مبنای نتایج مطالعات و بررسی اسناد بالادستی و هم عرض (مانند تکالیف برنامه ۵ ساله ششم و ..)
مدل های بین المللی: بر مبنای نتایج مطالعات روی مدل های نظارت و ارزیابی بین المللی، مطالعات تطبیقی و بررسی مبنایی متدولوژیهای تدوین مدل
بازخورد: بر مبنای بررسی نیازها و بازخورد ذی نفعان اعم از کارفرما، دستگاه های ارزیابی شده در ادوار گذشته و تحلیل نتایج مدل ارزیابی دوره پنجم

شناسنامه شاخص: اطلاعات تفصیلی مرتبط با هر شاخص شامل:

- معرفی شاخص
- روش سنجش/ارائه شیوه محاسبات
- روال ارزیابی شاخص

پیوست ب - مدل و فرآیند ارزیابی

مدل ارزیابی

هر دوره پایش و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در قالب ۲ فاز مشاوره و ارزیابی اجرا می گردد. مطابق سند متدولوژی پروژه این دو فاز در در قالب چرخه زیر عملیاتی می گردد: (بخش ۱ و ۲ چرخه در قالب فاز مشاوره و بخش ۳ و ۴ چرخه در قالب فاز ارزیابی)



اهم اقدامات زیر در فاز مطالعات و تحلیل صورت پذیرفته است :

مطالعه و بررسی مدل های نظارت و ارزیابی بین المللی

تحلیل چارچوب های ارزیابی دولت الکترونیک در جهان

ارزیابی گزارشات ادوار گذشته

برنامه ششم توسعه کشور
سیاست های کلی اقتصاد مقاومتی
نقشه راه دولت هوشمند
نقشه راه توسعه دولت الکترونیک
برنامه جامع اصلاح نظام اداری

شاخص توسعه دولت الکترونیکی سازمان ملی
پایش و ارزیابی دولت الکترونیک در کشورهای اتحادیه اروپا
توصیه های سازمان توسعه همکاری های اقتصادی
توصیه های مرکز کسب و کار آی بی ام

مطالعه و بررسی نیازها و بازخوردهای ذینفعان
طراحی مدل پیشنهادی جهت ارزیابی نوبت پنجم
مطالعه و بررسی و ارزیابی مدل ارزیابی دوره های گذشته

برخی از اسناد و مصوبه های قانونی فرادست مورد استفاده در طراحی مدل و شاخص های ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران که در دوره ششم مد نظر قرار گرفته است بشرح زیر می باشد:



مدل های بین المللی زیر نیز بخشی از مطالعات انجام شده در جهت تدوین مدل ارزیابی دوره ششم می باشد:

- گزارشات دو سالانه توسعه دولت الکترونیکی، سازمان ملل^۱
- چارچوب های پیاده سازی شاخص های دولت الکترونیکی، سازمان ملل^۲
- ابزارهای پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی، بانک جهانی^۳
- چارچوب های آمادگی دولت الکترونیکی و اولویت های اقدام، اتحادیه جهانی مخابرات^۴
- سند دولت الکترونیکی برای حکمرانی بهتر، سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^۵
- چارچوب های اجرای دولت الکترونیکی، اتحادیه اروپا^۶
- پایش کیفیت و کارایی دولت الکترونیکی، شرکت آی بی ام^۷
- گزارش دولت الکترونیکی در برزیل^۸

ضرورت بازنگری مدل پایش و ارزیابی بلوغ دولت الکترونیکی (مدل ارزیابی در ادوار گذشته ۱-۵)

- ^۱ EGD Reports, UN
- ^۲ Framework for a set of E-Government Core Indicators, United Nation
- ^۳ E-Government Monitoring and Evaluation Toolkit, World Bank
- ^۴ A Framework for E-Government Readiness and Action priorities, ITU
- ^۵ E-Government for Better Government, OECD
- ^۶ E-Government Benchmark Framework ۲۰۱۲-۲۰۱۵, European Commission
- ^۷ Measuring the Performance of E-Government, IBM
- ^۸ ICT Electronic Government ۲۰۱۳, Brazil

طبق مطالعات و بررسی های انجام شده مشخص گردید شیوه ارزیابی مبتنی بر "بلوغ دولت الکترونیکی" سال ۲۰۱۴ از زمانی که اهداف دولت الکترونیکی به طور مداوم در حال تحول برای ارائه و پیشی گرفتن از نیازی است که مردم انتظار دارند، نیاز به بازبینی و ارتقا دارد زیرا:

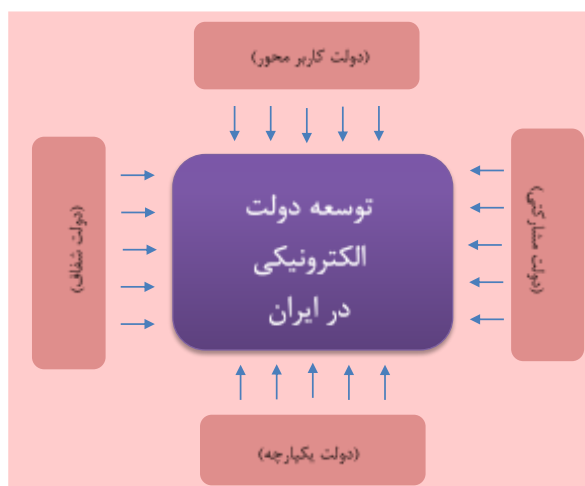
- فرآیند توسعه دولت الکترونیکی در حال گذر از فرآیند یا پیشرفت مرحله ای به بلوک های سازنده غیرمتوالی، همپوشان و متصل است.
- مدل بلوغ با تحول اهداف دولت الکترونیکی در پاسخ به ارزش ها و اهداف در حال تکامل همسو نیست.
- توسعه دولت الکترونیکی، فرآیندی در حال تکامل و همسو با پیشرفت فناوری و نوآوری است و لزوما نیاز به کامل شدن یک مرحله برای رفتن به مرحله بعد نیست.
- مدل بلوغ فاقد ارائه فرآیند یا راهبرد مشخص به منظور شروع یک مرحله و تکمیل آن برای رفتن به مرحله بعد می باشد.
- مدل بلوغ دارای ضعف فقدان دیدگاه استفاده از خدمات دولت الکترونیکی (uptake) در اندازه گیری میزان موفقیت دولت الکترونیکی را دارا می باشد.

اصول بکار گرفته شده در طراحی مدل پایش و ارزیابی خدمات الکترونیکی در دوره ششم:

- ارائه مدل سنجش خدمات الکترونیکی بر مبنای مطالعات تطبیقی
- در نظر گرفتن نیازهای کشور در حوزه خدمات الکترونیکی
- حذف نگاه مرحله ای و امتیازدهی به مدل سنجش
- حذف نگاه به ارزیابی خدمات بر مبنای مدل بلوغ خدمات دولت الکترونیکی
- تعریف ساختار مدل سنجش بر مبنای اولویت های سیاستی، اندازه گیری و شاخص ها
- تعریف برخی شاخص ها به صورت مستقل به منظور ارزیابی اهداف توسعه ای دولت الکترونیکی
- رعایت نمودن تعریف شاخص ها به صورت متعادل در هر اولویت سیاستی و اندازه گیری مستقل
- ساده سازی و حذف پیچیدگی در روش سنجش خدمات دولت الکترونیکی (SMART)
- تعریف روش های جمع آوری اطلاعات به صورت دقیق و مشخص و استفاده از سامانه نرم افزاری
- تعریف دقیق روش محاسبه، وزن دهی و امتیازدهی شاخص ها در قالب شناسنامه برای شاخص ها

مدل ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی کشور در دوره ششم مبتنی بر ۴ محور (اولویت سیاستی) زیر شکل گرفته است

:

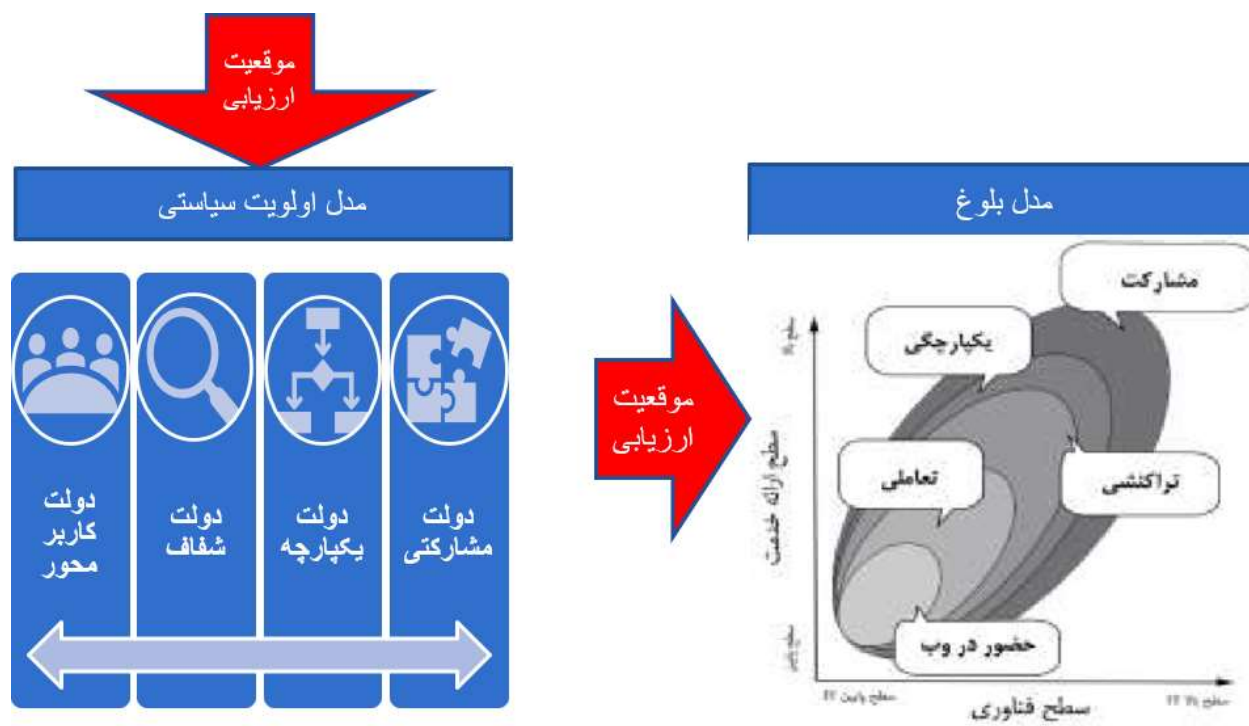


این مدل بر اساس نتایج تلفیقی مطالعات بین المللی زیر طراحی شده است :

جدول ۲۲- نتایج تلفیقی مطالعات بین المللی

ردیف	اولویت های سیاستی	منابع
۱	دولت کاربر محور	(Linden, ۲۰۱۸)، سند اتحادیه اروپا
۲	دولت شفاف	(Linden, ۲۰۱۸)، سند اتحادیه اروپا، (Parisopoulos et al., ۲۰۰۷)
۳	دولت یکپارچه	(Joshi and Islam, ۲۰۱۸)، (Lee, ۲۰۱۰)
۴	دولت مشارکتی	گزارش دولت الکترونیکی برزیل، (Morgeson, ۲۰۱۲)، EGEP، framework (Siau and Long, ۲۰۰۵)، (E-Government, ۲۰۱۸)
۵	دولت کارا	(Parisopoulos et al., ۲۰۰۷)، سند اتحادیه اروپا، framework EGEP
۶	عوامل تکنولوژی	(E-Government, ۲۰۱۸)

در اشکال زیر زاویه نگاه دو مدل اولویت سیاستی (جدید) و مدل بلوغ (گذشته) با هم مقایسه شده است .



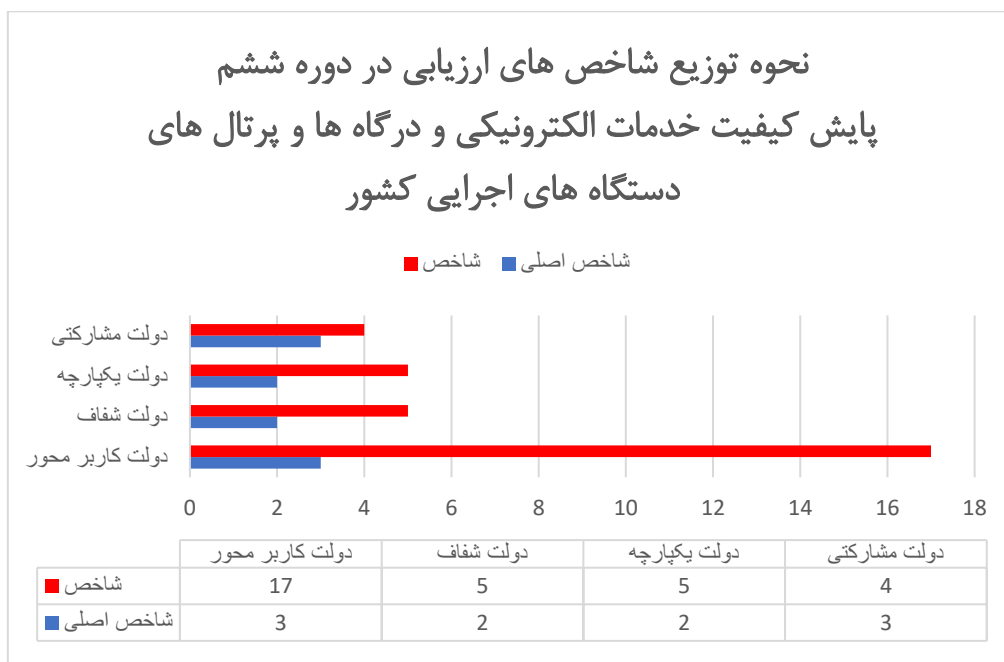
پیوست پ - شاخص ها و نشانگرهای ارزیابی

کلیات شاخص ها و نشانگرهای ارزیابی نهایی شده برای دوره ششم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور بشرح زیر می باشد:

تعداد محورهای سیاستی	تعداد شاخص اصلی	تعداد شاخص ها و نشانگر ها	سطوح مورد سنجش	روش سنجش	مقیاس سنجش	مرجع شاخص
۴	۱۰	۴۰ (۳۱+۹)	دستگاه / پرتال / خدمت	اندازه گیری خودکار / بررسی سایت / تحلیل / بررسی سایت و تحلیل / پرسشنامه ارزیابی از طریق سامانه	باینری / چند گزینه ای	اسناد ملی / مدل - های بین الملل / دینفعان

این شاخص ها منتهی از لیست بلندی بود که می بایست پوشش دهنده راهبردها، اهداف و تکالیف فرادست، مرتبط بودن شاخص، در دسترس بودن اطلاعات، هزینه و زمان جمع آوری اطلاعات مناسب و همچنین قابلیت مقایسه پذیری شاخص در سطح دستگاهی، استانی، ملی و بین المللی را داشته باشد.

در این مرحله از تست های پوشش و ماتریس همبستگی میان شاخص ها برای انتخاب مناسب ترین شاخص های ارزیابی استفاده گردید.



درخصوص جدول کلیات شاخص های ارزیابی نوبت ششم، توضیحات زیر ارائه می شود:

- **محور های سیاستی / شاخص های اصلی / شاخص:**
بر مبنای نتایج مطالعاتی که تفصیل آن در بخش " فاز مطالعات و تحلیل " سند "مدل سنجش و ارزیابی خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی (نوبت ششم)" بیان شده است مدل ارزیابی دوره ششم در قالب ۴ محور سیاستی که ذیل هر محور مجموعه ای از شاخص های مرتبط نگاشت شده است تبیین و اجرا می گردد.

- **سطوح مورد سنجش:**
این موضوع شامل سه مقدار خدمت، دستگاه و پرتال می باشد. اولویت اول سطح سنجش برای ارزیابی، خدمات می باشند. در صورتیکه مفهوم شاخص، کل دستگاه را مورد بررسی قرار دهد و یا در موارد خاص امکان سنجش خدمت وجود نداشته باشد، ارزیابی در سطح دستگاه صورت می گیرد. در خصوص ارزیابی در سطح پرتال، منظور مواردی است که پرتال یا وب سایت دستگاه اجرایی مورد ارزیابی، بررسی و امتیازدهی قرار می گیرد.

- **روش سنجش**
در خصوص این موضوع ۵ مقدار مشخص ارائه شده است که در ادامه به تعریف هریک اشاره می شود:
بررسی سایت: منظور ویژگی یا شاخصی که صرفاً با مشاهده و بررسی سایت (صفحه ارائه خدمت یا پرتال دستگاه) قابل اندازه گیری و امتیازدهی است.

- اندازه گیری خودکار: مربوط به شاخص هایی که یک مرجع تخصصی یا یک ابزار به منظور سنجش برای آن وجود دارد.
بررسی سایت و تحلیل: ویژگی هایی که علاوه بر مشاهده در وب سایت نیازمند بررسی و تحلیل بیشتری توسط ارزیاب تخصصی می باشند با این روش سنجیده می شود. این بررسی و تحلیل عمدتاً مربوط به سمت سرور می باشد.
تحلیل: شاخص هایی که عملاً نمود ظاهری در وب سایت یا پرتال دستگاه نداشته و برای سنجش از تحلیل داده ها بهره برداری می شود.

پرسشنامه ارزیابی از طریق سامانه: شاخص یا ویژگی که پیچیده بود و برای حصول نتیجه نیازمند طرح چندین پرسش با اهداف مختلف می باشد، از این روش در سنجش استفاده می شود.

• مقایس سنجی

در خصوص این موضوع دو مقدار باینری و چندگزینه ای تعریف شده است. یک شاخص در نهایت امتیازی بین ۰ و یک را احصاء می کند. در تعریف برخی شاخص ها، تنها دو مقدار صفر و یک قابل احصاء است (باینری) و در تعریف برخی دیگر، چندین مقدار بین صفر و یک می تواند به عنوان امتیاز لحاظ شود (چندگزینه ای).

• مرجع شاخص

- این فیلد مشخص کننده مرجع (دلیل تعریف یا انتخاب) شاخص می باشد که مشتمل بر سه گزینه زیر می باشد:
- اسناد ملی: بر مبنای نتایج مطالعات و بررسی اسناد بالادستی و هم عرض (مانند تکالیف برنامه ۵ ساله ششم و ..)
- مدل های بین المللی: بر مبنای نتایج مطالعات روی مدل های نظارت و ارزیابی بین المللی، مطالعات تطبیقی و بررسی مبنای متدولوژیهای تدوین مدل
- بازخورد: بر مبنای بررسی نیازها و بازخورد ذی نفعان اعم از کارفرما، دستگاه های ارزیابی شده در ادوار گذشته و تحلیل نتایج مدل ارزیابی دوره پنجم

شاخص های ارزیابی

بر اساس نتایج مطالعات فاز مشاوره ارزیابی، تعداد ۳۱ شاخص (Index) برای پایش و ارزیابی کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی تعریف و مبنای ارزیابی قرار گرفت.

جدول ۲۳- جدول شاخص های ارزیابی دوره ششم

ردیف	محور سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	روش سنجش	مقیاس سنجش	سابقه شاخص	مرجع شاخص
۱	میزان ارائه خدمات به شکل آنلاین	میزان ارائه خدمات به شکل آنلاین	الکترونیکی شدن خدمت	خدمت	بررسی سایت	باینری (بررسی آدرس سایت خدمت)	جدید	اسناد ملی
۲			اطلاع رسانی آنلاین درخصوص خدمت	خدمت	بررسی سایت	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین المللی / بازخورد
۳			میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	خدمت / پرتال	اندازه گیری خودکار	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین المللی / بازخورد
۴			سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	خدمت / پرتال	اندازه گیری خودکار	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین المللی / بازخورد
۵			امنیت	پرتال / خدمت	اندازه گیری خودکار	چند گزینه ای	جدید	مدل های بین المللی

ردیف	محور سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	روش سنجش	مقیاس سنجش	سابقه شاخص	مرجع شاخص
۶	قابلیت استفاده از خدمات		احراز هویت الکترونیکی	خدمت	بررسی سایت و تحلیل	چند گزینه ای	جدید	مدل های بین - المللی / اسناد ملی
۷			ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمت توسط دستگاه	خدمت / پرتال	پرسشنامه ارزیابی	چند گزینه ای	جدید	اسناد ملی
۸		قابلیت استفاده از خدمات	پرسش های متداول (FAQ) در رابطه با خدمت	خدمت	بررسی سایت	باینری	جدید	مدل های بین - المللی
۹			راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	خدمت	بررسی سایت	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین المللی / بازخورد
۱۰			کیفیت پاسخگویی واحد مسئول خدمت	خدمت	بررسی سایت و تحلیل	چند گزینه ای	جدید	بازخورد
۱۱			کانال های ارتباطی کاربران خدمت	خدمت	بررسی سایت و تحلیل	چند گزینه ای	جدید	اسناد ملی
۱۲			کانال های اطلاع رسانی خدمت به کاربران	خدمت	بررسی سایت و تحلیل	چند گزینه ای	جدید	اسناد ملی
۱۳			قابلیت استفاده توسط افراد کم توان (ناتوان جسمی، پیر، کودک، فقیر، مهاجر، و غیره)	خدمت / پرتال	تحلیل	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین - المللی / بازخورد
۱۴			قابلیت پشتیبانی درگاه (پرتال) از چند زبان	خدمت / پرتال	بررسی سایت	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین - المللی / بازخورد
۱۵			قابلیت واکنش گرایی صفحه وب ارائه خدمات	خدمت	بررسی سایت و تحلیل	باینری	ارزیابی پنجم	مدل های بین - المللی
۱۶			وجود قابلیت اخذ نظر کاربران خدمت بصورت الکترونیکی هنگام تحویل خدمت	خدمت	بررسی سایت	چند گزینه ای	جدید	مدل های بین - المللی
۱۷		ارائه خدمت بر بستر موبایل	وجود برنامه کاربردی موبایل برای ارائه خدمت	خدمت	بررسی سایت و تحلیل	چند گزینه ای	جدید	اسناد ملی / بازخورد
۱۸	شفافیت فرآیند ارائه خدمات		امکان پیگیری خدمت	خدمت	بررسی و تحلیل	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین - المللی
۱۹			وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمت	خدمت	بررسی سایت	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین - المللی / بازخورد

ردیف	محور سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	روش سنجش	مقیاس سنجش	سابقه شاخص	مرجع شاخص
۲۰		میزان شفافیت دستگاه اجرایی	انتشار نتایج مربوط به سنجش کیفیت خدمت و رضایت کاربران	خدمت	بررسی سایت	باینری	جدید	مدل های بین-المللی
۲۱			وجود ساز و کاری برای شکایت از نقصان در فرآیند ارائه خدمت	خدمت	بررسی سایت	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین-المللی
۲۲			وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	پرتال	بررسی سایت	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین-المللی
۲۳	دولت یکپارچه	دسترسی به زیر ساخت های توانمندساز	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	خدمت	تحلیل	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	اسناد ملی
۲۴			اتصال به درگاه (G&B مجوزهای کشور)	خدمت	تحلیل	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	اسناد ملی / بازخورد
۲۵			اتصال به گذرگاه خدمات (و اتصال به GSB دولت) گذرگاه عمومی خدمات (PGSB دولت)	خدمت	تحلیل	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	اسناد ملی
۲۶		ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه	وب سرویس های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	دستگاه	تحلیل	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	اسناد ملی / بازخورد
۲۷			وب سرویس های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	دستگاه	تحلیل	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	اسناد ملی / بازخورد
۲۸	دولت مشارکتی	اطلاعات الکترونیکی	وجود مجموعه های داده های باز و کاربردی	دستگاه	تحلیل	چند گزینه ای	جدید	مدل های بین-المللی
۲۹		مشارکت الکترونیکی	روالی برای مشاوره الکترونیکی با متقاضیان خدمت	خدمت	بررسی سایت و تحلیل	باینری	جدید	مدل های بین-المللی / بازخورد
۳۰			میزان مشارکت الکترونیکی مردم	دستگاه	بررسی سایت و تحلیل	باینری	جدید	مدل های بین-المللی / بازخورد
۳۱		تصمیم گیری الکترونیکی	وجود ساز و کاری برای تصمیم گیری الکترونیکی	دستگاه	بررسی سایت و تحلیل	چند گزینه ای	ارزیابی پنجم	مدل های بین-المللی / بازخورد

پیوست ت - روش محاسبه امتیاز خدمات الکترونیکی دستگاه ها در ارزیابی دوره ششم

روش محاسبه امتیاز در دوره ششم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور بر مبنای الگو های ارزیابی بین المللی (سازمان ملل متحد و اتحادیه اروپا) بدین صورت تعیین گردیده است :



- امتیاز کل هر خدمت بر اساس میانگین وزنی امتیاز مکتسبه از ۴ اولویت سیاستی تعیین می گردد. در این دوره وزن اولویت ها بشرح زیر در نظر گرفته شده است:
 - دولت کاربر محور با وزن ۳۰
 - دولت شفاف با وزن ۲۰
 - دولت یکپارچه با وزن ۳۰
 - دولت مشارکتی با وزن ۲۰



- امتیاز هر اولویت سیاستی، جمع جبری امتیازات مکتسبه شاخص های ذیل اولویت بعنوان امتیاز خام محاسبه می شود. سپس نمرات خام بر اساس نمره ۱۰۰ نرمالایز و امتیاز نهایی هر اولویت سیاستی بدست می آید.

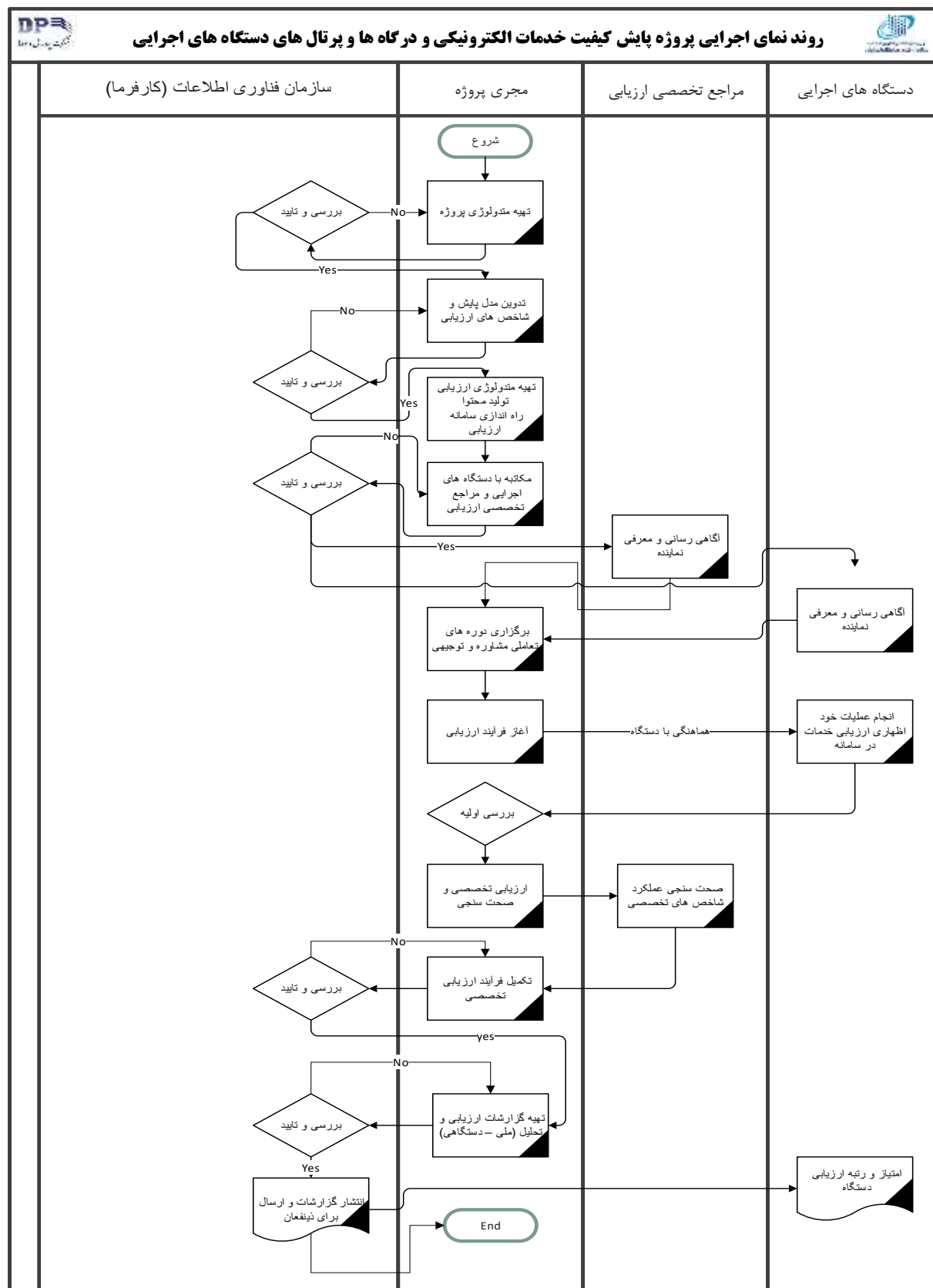
- وزن تمام شاخص های ارزیابی برابر و هم ارز می باشد.
- هر شاخص دارای امتیازی بین صفر تا یک بوده که بر اساس روال ارزیابی مندرج در شناسنامه هر شاخص مندرج در سند راهنمای ارزیابی محاسبه و امتیاز لازم کسب می شود.
- به هر خدمتی که شاخص مورد ارزیابی در مورد آن مصداق نداشته باشد (عدم مصداق)، نمره عدم مصداق طبق تعریف در شناسنامه شاخص تعلق می گیرد.
- امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی هر دستگاه: متوسط امتیازات مکاتبه برای خدمات الکترونیکی شده هر دستگاه به عنوان نمره فنی هر دستگاه محاسبه می شود.
- امتیاز کل هر دستگاه: بر اساس تلفیقی از امتیاز فنی و درصد الکترونیکی کردن خدمات دستگاه طبق برنامه مصوب محاسبه می شود.
- رتبه هر دستگاه: امتیازات مکاتبه هر دستگاه به صورت نزولی از صد به صفر مرتب سازی و رتبه هر دستگاه از بین کلیه دستگاه های شمول ارزیابی محاسبه و اعلام می گردد.

پیوست ث - روال ارزیابی

روال ارزیابی در دوره ششم منطبق بر روند نمای ذیل انجام گردید. گام های مهم این روال :

- تهیه دستور العمل نحوه ارزیابی
- تامین زیر ساخت های نرم افزاری و سخت افزاری لازم
- مکاتبه با دستگاه های اجرایی شمول ارزیابی در جهت معرفی نماینده جهت مشارکت در اجرای عملیات پایش و ارزیابی
- برگزاری دوره های مشاوره تعاملی با نمایندگان دستگاه های اجرایی
- شروع عملیات خود اظهاری توسط نمایندگان از طریق سامانه payesh.iran.gov.ir
- بررسی و صحت سنجی داده های وارد شده توسط ارزیابان مقدماتی و تخصصی
- بازخورد نتایج به نمایندگان
- تحلیل نتایج
- تهیه گزارشات دستگاهی و ملی





جدول ۲۴ - اهم اقدامات اجرایی انجام شده در دوره ششم در فرایند ارزیابی از نگاه آمار و ارقام

در فرآیند ارزیابی از ۳ سامانه زیر در جهت سرعت و دقت در اجرای فرآیند ارزیابی استفاده گردید:

الف - سامانه اطلاع رسانی پروژه payesh.iran.gov.ir

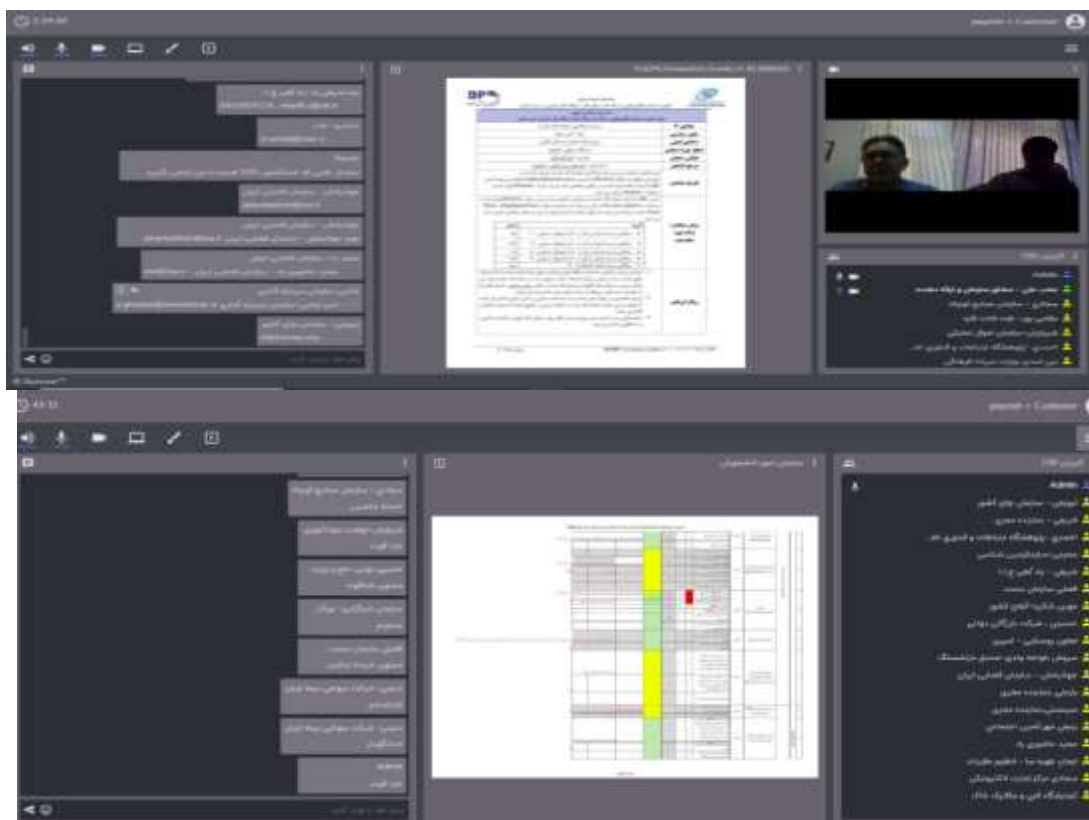


ب- سامانه ارزیابی پروژه egep.iran.gov.ir



ردیف	نام	نوع	وضعیت	تاریخ	ملاحظات
1	سامانه ویدئو کنفرانسینگ جهت برگزاری جلسات آموزشی مشاوره تعاملی	سامانه	فعال	1402/05/01	
2	سامانه ویدئو کنفرانسینگ جهت برگزاری جلسات آموزشی مشاوره تعاملی	سامانه	فعال	1402/05/01	
3	سامانه ویدئو کنفرانسینگ جهت برگزاری جلسات آموزشی مشاوره تعاملی	سامانه	فعال	1402/05/01	
4	سامانه ویدئو کنفرانسینگ جهت برگزاری جلسات آموزشی مشاوره تعاملی	سامانه	فعال	1402/05/01	
5	سامانه ویدئو کنفرانسینگ جهت برگزاری جلسات آموزشی مشاوره تعاملی	سامانه	فعال	1402/05/01	

پ- سامانه ویدئو کنفرانسینگ جهت برگزاری جلسات آموزشی مشاوره تعاملی
ito.skyroom.online/ch/payesh



پیوست ج - جداول امتیازات شاخص های دستگاهی

جدول ۲۵- جدول امتیاز دستگاه ها در اندازه گیری معیارهای فنی Uptime و GTmetrix و SSLcheck

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیارهای Uptime و GTmetrix و SSLcheck مرکز ماهر (شاخص های ۳ و ۴ و ۵ ارزیابی)								
ردیف	اطلاعات دستگاه ها	آدرس وب سایت دستگاه	Up time	امتیاز GT met rix	امتیاز SSLChe ck مرکز ماهر	امتیاز شاخص ۳	امتیاز شاخص ۴	امتیاز شاخص ۵
۱	انستیتو پاستور	fa.pasteur.ac.ir	۹۸.۴۶٪	۰.۵	C-D	۰.۰۰	۰	۰
۲	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	www.cbi.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	A	۰.۰۰	۰.۵	۰.۵
۳	بنیاد شهید و امور ایثارگران	www.isaar.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	A	۱.۰۰	۰.۵	۰.۵
۴	بنیاد ملی بازی های رایانه ای	https://www.ircg.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	C-D	۰.۰۰	۰	۰
۵	بنیاد ملی نخبگان	https://www.bmn.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۰.۰۰	۰	۰
۶	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	https://centinsur.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	A	۱.۰۰	۰.۵	۰.۵
۷	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	https://www.itrc.ac.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	C-D	۰.۵۰	۰	۰
۸	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایراندک)	https://irandoc.ac.ir/	***	۰.۵	C-D	۰.۵۰	۰	۰
۹	پژوهشگاه فضایی ایران	http://isrc.ac.ir/	۸۸.۹۸٪	۰	C-D	۰.۷۵	۰	۰
۱۰	پست بانک ایران	https://www.postbank.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	B	۱.۰۰	۰.۴	۰.۴
۱۱	جهاد دانشگاهی	acecr.ac.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۱.۰۰	۰	۰
۱۲	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی	http://www.hozehonari.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	C-D	۰.۰۰	۰	۰
۱۳	خدمات گمرک جمهوری اسلامی ایران	https://www.irica.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	A	۰.۵۰	۰.۵	۰.۵
۱۴	دانشکده علمی کاربردی پست و مخابرات	http://www.ictfaculty.ir/fa	۱۰۰.۰۰٪	۱	-	۱.۰۰	۰	۰
۱۵	دانشگاه عالی دفاع ملی	https://sndu.ac.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	A	۰.۰۰	۰.۵	۰.۵
۱۶	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران	http://www.rrk.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۰.۲۵	۰	۰
۱۷	سازمان اداری و استخدامی کشور	https://aro.gov.ir/	۷۵.۰۰٪	۰	C-D	۰.۰۰	۰	۰
۱۸	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران	www.nlai.ir	۹۹.۲۶٪	۱	A	۰.۰۰	۰.۵	۰.۵
۱۹	سازمان امور اراضی کشور	https://www.laoi.ir	۹۵.۷۳٪	۰.۵	C-D	۰.۰۰	۰	۰
۲۰	سازمان امور دانشجویان	https://www.saorg.ir/	۹۶.۵۸٪	۰.۵	F	۰.۵۰	۰	۰
۲۱	سازمان امور عشایر ایران	https://www.ashayer.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	C-D	۰.۰۰	۰	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیارهای Uptime و GTmetrix و SSLcheck (شاخص های ۳ و ۴ و ۵ ارزیابی)								
ردیف	اطلاعات دستگاه ها	آدرس وب سایت دستگاه	Up time	امتیاز GT met rix	امتیاز SSLChe ck مرکز ماهر	امتیاز شاخص ۵	امتیاز شاخص ۴	امتیاز شاخص ۳
۲۲	سازمان امور مالیاتی	www.intamedia.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰.۵	A	۰.۵
۲۳	سازمان آموزش و پرورش استثنائی کشور	http://www.csdeo.ir/	***	۰.۵	۰.۰۰	۰	-	۰
۲۴	سازمان انتقال خون کشور	https://www.ibto.ir/	۹۸.۵۰٪	۰.۵	۰.۰۰	۰.۵	A	۰.۵
۲۵	سازمان انرژی اتمی	https://www.aeoi.org.ir	۹۸.۵۷٪	۰.۵	۰.۷۵	۰.۵	A	۰.۵
۲۶	سازمان انرژی های تجدید پذیر و بهره وری انرژی برق (ساتبا)	http://www.satba.gov.ir/	***	۰.۵	۰.۵۰	۰	-	۰
۲۷	سازمان اورژانس کشور	http://www.۱۱۵.ir	۹۹.۱۹٪	۱	۰.۰۰	۰.۵	A	۰.۵
۲۸	سازمان اوقاف و امور خیریه	https://www.oghaf.ir	۹۱.۰۰٪	۰.۵	۱.۰۰	۰.۵	A	۰.۵
۲۹	سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	www.irantvto.ir	۹۳.۷۰٪	۰.۵	۰.۷۵	۰	F	۰
۳۰	سازمان بازرسی کل کشور	https://www.bazresi.ir/	۹۶.۳۴٪	۰.۵	۰.۵۰	۰	C-D	۰
۳۱	سازمان برنامه و بودجه	https://www.mporg.ir/home	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰	C-D	۰
۳۲	سازمان بندار و دریانوردی	https://www.pmo.ir	۹۱.۷۹٪	۰.۵	۰.۰۰	۰	C-D	۰
۳۳	سازمان بهزیستی کل کشور	www.behzisti.ir	۹۹.۲۳٪	۱	۰.۲۵	۰	C-D	۰
۳۴	سازمان بیمه سلامت ایران	https://ihio.gov.ir	۹۹.۱۷٪	۱	۰.۵۰	۰.۵	A	۰.۵
۳۵	سازمان پزشکی قانونی	https://www.lmo.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	۰	F	۰
۳۶	سازمان پژوهش های علمی و صنعتی	https://irost.org/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	۰	C-D	۰
۳۷	سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی	oerp.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰.۵	A	۰.۵
۳۸	سازمان تأمین اجتماعی	www.tamin.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰.۴	B	۰.۴
۳۹	سازمان تبلیغات اسلامی	http://ido.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰	C-D	۰
۴۰	سازمان تعزیرات حکومتی	https://www.tazirat.gov.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	۰	F	۰
۴۱	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	https://www.cra.ir/home	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰.۴	B	۰.۴
۴۲	سازمان توسعه تجارت ایران	www.tpo.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	۰	-	۰
۴۳	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی (ایمیدور)	imidro.gov.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	۰	-	۰
۴۴	سازمان ثبت احوال کشور	https://www.sabteahval.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰	C-D	۰
۴۵	سازمان ثبت اسناد و املاک	https://ssaa.ir/	۹۹.۱۷٪	۱	۱.۰۰	۰.۵	A	۰.۵

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیارهای Uptime و GTmetrix و SSLcheck مرکز ماهر (شاخص های ۳ و ۴ و ۵ ارزیابی)								
ردیف	اطلاعات دستگاه ها	آدرس وب سایت دستگاه	Up time	امتیاز GT met rix	امتیاز SSLChe ck مرکز ماهر	امتیاز شاخص ۵	امتیاز شاخص ۴	امتیاز شاخص ۳
۴۶	سازمان جمع آوری و فروش اموال تملیکی	https://tamliki.ir/	۹۵.۵۹٪	۰.۵	۰.۵۰	۰.۵	A	۰.۵
۴۷	سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور	https://www.frw.org.ir	۹۹.۲۲٪	۱	۰.۰۰	۰	C-D	۰
۴۸	سازمان چای کشور	http://www.irantea.org/	۹۶.۸۸٪	۰.۵	۱.۰۰	۰	C-D	۰
۴۹	سازمان حج و زیارت	https://www.haj.ir	۹۷.۸۱٪	۰.۵	۰.۵۰	۰	C-D	۰
۵۰	سازمان حسابرسی	https://audit.org.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰	C-D	۰
۵۱	سازمان حفاظت محیط زیست	https://www.doe.ir/portal/home/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	۰	C-D	۰
۵۲	سازمان حفظ نباتات کشور	https://ppo.ir	۹۵.۵۳٪	۰.۵	۰.۵۰	۰	F	۰
۵۳	سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان	http://cppo.mimt.gov.ir	۹۹.۲۸٪	۱	۰.۵۰	۰.۴	B	۰.۴
۵۴	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی	https://www.irna.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	۰.۵	A	۰.۵
۵۵	سازمان خصوصی سازی	https://ipo.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰.۵	F	۰.۵
۵۶	سازمان دامپزشکی کشور	www.ivo.ir	۹۹.۲۵٪	۱	۰.۰۰	۰	C-D	۰
۵۷	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای	www.rmto.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	۰	C-D	۰
۵۸	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور	https://www.gsi.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	۰.۵	A	۰.۵
۵۹	سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور	http://www.prisons.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	۰	-	۰
۶۰	سازمان سرمایه گذاری و کمک های اقتصادی و فنی ایران	https://investiniran.ir	۹۹.۱۳٪	۱	۰.۷۵	۰.۵	A	۰.۵
۶۱	سازمان سنجش کشور	www.sanjesh.org › aboutus	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰	F	۰
۶۲	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	http://imo.org.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۲۵	۰	C-D	۰
۶۳	سازمان شیلات ایران	www.shilat.com	۸۹.۹۳٪	۰	۰.۰۰	۰	C-D	۰
۶۴	سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران	http://isipo.ir/	۹۵.۸۳٪	۰.۵	۰.۵۰	۰.۵	A	۰.۵
۶۵	سازمان غذا و دارو	https://www.fda.gov.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰.۵	A	۰.۵
۶۶	سازمان قضایی ایران	https://isa.ir/	۹۸.۷۴٪	۰.۵	۰.۷۵	۰	C-D	۰
۶۷	سازمان فناوری اطلاعات ایران	https://ito.gov.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۷۵	۰	C-D	۰
۶۸	سازمان قضایی نیروهای مسلح	http://imj.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	۰	F	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیارهای Uptime و GTmetrix و SSLcheck مرکز ماهر (شاخص های ۳ و ۴ و ۵ ارزیابی)								
ردیف	اطلاعات دستگاه ها	آدرس وب سایت دستگاه	Up time	امتیاز GT met rix	امتیاز SSLChe ck مرکز ماهر	امتیاز شاخص ۵		
۶۹	سازمان مجری ساختمانها و تأسیسات دولتی و عمومی	https://cobi.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	C-D	۰		
۷۰	سازمان مدارس غیر دولتی و مشارکت های مردمی و خانواده	https://mosharekatha.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۰		
۷۱	سازمان مدیریت بحران کشور	https://ndmo.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	C-D	۰		
۷۲	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران	https://corc.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	C-D	۰		
۷۳	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)	http://samt.ac.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۰		
۷۴	سازمان ملی استاندارد ایران	http://www.isiri.gov.ir/portal/home/	۹۴.۲۶٪	۰.۵	C-D	۰		
۷۵	سازمان ملی بهره وری ایران	https://www.npo.gov.ir/	***	۰.۵	C-D	۰		
۷۶	سازمان ملی زمین و مسکن	https://nlho.ir	۷۳.۱۱٪	۰	C-D	۰		
۷۷	سازمان نظام دامپزشکی	www.iranvc.ir	۹۹.۳۲٪	۱	C-D	۰		
۷۸	سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی	https://agrieng.org	***	۰.۵	C-D	۰		
۷۹	سازمان نقشه برداری کشور	https://www.ncc.gov.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	A	۰.۵		
۸۰	سازمان نهضت سواد آموزی	https://www.medu.ir/fa?ocode=۱۰۰۰۰۰۸۲۴	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۰		
۸۱	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور	https://medu.ir/fa?ocode=۱۰۰۰۰۰۰۷۴۵	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۰		
۸۲	سازمان هدفمندی یارانه ها	http://www.hadafmandi.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	-	۰		
۸۳	سازمان هواپیمایی کشوری	https://www.cao.ir/	۹۹.۰۴٪	۱	A	۰.۵		
۸۴	سازمان هواشناسی کشور	www.irimo.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۰		
۸۵	ستاد وزارت راه و شهرسازی	https://www.mrud.ir/	۹۹.۲۶٪	۱	A	۰.۵		
۸۶	ستاد وزارت نفت	https://www.mop.ir/	۹۳.۵۲٪	۰.۵	A	۰.۵		
۸۷	شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران	http://www.ioptc.ir/	***	۰.۵	F	۰		
۸۸	شرکت مادر تخصصی پالایش و پخش فراورده های نفتی ایران	https://niordc.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	F	۰		
۸۹	شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران	https://www.nipc.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	B	۰.۴		
۹۰	شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران	http://www.nioec.org/	۸۹.۳۴٪	۰	-	۰		
۹۱	شرکت ارتباطات زیر ساخت	https://www.tic.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	A	۰.۵		

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیارهای Uptime و GTmetrix و SSLcheck (شاخص های ۳ و ۴ و ۵ ارزیابی)								
ردیف	اطلاعات دستگاه ها	آدرس وب سایت دستگاه	Up time	امتیاز GT met rix	امتیاز SSLChe ck مرکز ماهر	امتیاز شاخص ۵	امتیاز شاخص ۴	امتیاز شاخص ۳
۹۲	شرکت انتقال گاز	http://www.nigtc.ir/	۹۹.۲۷٪	۱	۱.۰۰	-	۰	۰
۹۳	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	https://www.tsml.ir	۸۷.۷۹٪	۰	۱.۰۰	A	۰.۵	۰
۹۴	شرکت باز آفرینی شهری	http://udrc.ir/	۸۴.۳۸٪	۰	۰.۷۵	C-D	۰	۰
۹۵	شرکت بازرگانی دولتی ایران	gtc-portal.com	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	C-D	۰	۰
۹۶	شرکت بازرگانی گاز ایران	https://www.igcc.ir/	***	۰.۵	۰.۵۰	F	۰	۰
۹۷	شرکت پایانه های نفتی ایران	http://www.iotco.ir/	***	۰.۵	۰.۰۰	F	۰	۰
۹۸	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	https://www.post.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۷۵	A	۰.۵	۰
۹۹	شرکت پشتیبانی امور دام کشور	https://www.iranslal.com/	۴۹.۱۲٪	۰	۰.۰۰	C-D	۰	۰
۱۰۰	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای	https://www.igmc.ir/	۹۹.۰۰٪	۱	۰.۰۰	F	۰	۰
۱۰۱	شرکت توانیر- شرکتهای توزیع نیروی برق	http://moe.gov.ir/	۹۹.۰۰٪	۱	۰.۵۰	A	۰.۵	۰
۱۰۲	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام	https://www.payamaviation.ir/	۹۹.۲۹٪	۱	۰.۷۵	F	۰	۰
۱۰۳	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران	https://www.rai.ir	۷۱.۲۱٪	۰	۰.۰۰	C-D	۰	۰
۱۰۴	شرکت سهامی بیمه ایران	http://iraninsurance.ir/home	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	C-D	۰	۰
۱۰۵	شرکت سهامی نمایشگاههای بین المللی جمهوری اسلامی ایران	https://iranfair.com/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	C-D	۰	۰
۱۰۶	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)	https://www.ikac.ir/	***	۰.۵	۱.۰۰	A	۰.۵	۰
۱۰۷	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی ایران	https://www.airport.ir/	***	۰.۵	۰.۵۰	C-D	۰	۰
۱۰۸	شرکت مادر تخصصی تولید نیروی برق حرارتی	https://www.tp-ph.ir/SitePages/MainPage.aspx	۹۸.۱۰٪	۰.۵	۰.۵۰	C-D	۰	۰
۱۰۹	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور	https://www.cdtic.ir	۸۱.۸۲٪	۰	۰.۵۰	F	۰	۰
۱۱۰	شرکت مادر تخصصی سرمایه گذاری های خارجی ایران	https://ifc.org.ir/	۹۷.۳۵٪	۰.۵	۰.۵۰	C-D	۰	۰
۱۱۱	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع	https://www.ntdc.ir/	***	۰.۵	۱.۰۰	A	۰.۵	۰
۱۱۲	شرکت مدیریت شبکه برق ایران	https://www.igmc.ir/	۸۳.۳۳٪	۰	۰.۰۰	F	۰	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیارهای Uptime و GTmetrix و SSLcheck مرکز ماهر (شاخص های ۳ و ۴ و ۵ ارزیابی)							
ردیف	اطلاعات دستگاه ها	آدرس وب سایت دستگاه	Up time	امتیاز GT met rix	امتیاز SSLChe ck مرکز ماهر	امتیاز شاخص ۵	امتیاز شاخص ۴
۱۱۳	شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی	https://niordc.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	F	۰
۱۱۴	شرکت ملی حفاری	https://www.nidc.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	A	۰.۵
۱۱۵	شرکت ملی گاز	http://www.nigc.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	F	۰
۱۱۶	شرکت ملی نفت	https://www.nioc.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	C-D	۰
۱۱۷	شرکت منابع نفت خیز جنوب	https://www.nisoc.ir/	***	۰.۵	۰.۰۰	A	۰.۵
۱۱۸	شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران	https://www.nigceng.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	F	۰
۱۱۹	شرکت مهندسی و توسعه نفت	http://pedec.ir/	***	۰.۵	۰.۰۰	A	۰.۵
۱۲۰	شرکت نفت خزر	http://www.kepco.ir/	۹۷.۱۶٪	۰.۵	۰.۰۰	-	۰
۱۲۱	شرکت نفت فلات قاره	http://www.iooc.co.ir/	۷۳.۹۸٪	۰	۰.۰۰	-	۰
۱۲۲	شرکت نفت مناطق مرکزی	https://icofc.ir/	۹۶.۸۳٪	۰.۵	۰.۰۰	A	۰.۵
۱۲۳	شرکت نفت و گاز اروندان	http://aogc.ir/	***	۰.۵	۰.۰۰	F	۰
۱۲۴	شرکت نفت و گاز پارس	https://www.pogc.ir/	***	۰.۵	۰.۵۰	A	۰.۵
۱۲۵	شرکت های پالایشگاه گاز		***	۰.۵			
۱۲۶	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)	https://ebooking.iranair.com	۹۸.۰۵٪	۰.۵	۰.۵۰	F	۰
۱۲۷	صندوق بازنشستگی کشوری	https://www.cspf.ir	۹۶.۴۳٪	۰.۵	۱.۰۰	A	۰.۵
۱۲۸	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع الکترونیک	http://www.airdfh.ir/	***	۰.۵	۰.۵۰	B	۰.۴
۱۲۹	صندوق رفاه دانشجویان	http://www.swf.ir/	۹۸.۵۹٪	۰.۵	۰.۲۵	C-D	۰
۱۳۰	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت	http://srd.ir/	***	۰.۵	۰.۵۰	C-D	۰
۱۳۱	صندوق ضمانت صادرات ایران	https://egfi.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	F	۰
۱۳۲	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	https://www.kanoonnews.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	A	۰.۵
۱۳۳	مدیریت منابع آب ایران	http://www.wrm.ir/	۵۱.۵۴٪	۰	۰.۰۰	F	۰
۱۳۴	مرکز آمار ایران	https://www.amar.org.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۷۵	C-D	۰
۱۳۵	مرکز آموزش مدیریت دولتی	https://www.smtc.ac.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	F	۰
۱۳۶	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی	https://www.bhrc.ac.ir	۹۸.۳۹٪	۰.۵	۰.۵۰	A	۰.۵

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیارهای Uptime و GTmetrix و SSLcheck (شاخص های ۳ و ۴ و ۵ ارزیابی)								
ردیف	اطلاعات دستگاه ها	آدرس وب سایت دستگاه	Up time	امتیاز GT met rix	امتیاز SSLChe ck مرکز ماهر	امتیاز شاخص ۵	امتیاز شاخص ۴	امتیاز شاخص ۳
۱۳۷	مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور	http://www.nrisc.ac.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۵۰	F	۰	۰
۱۳۸	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	www.ecommerce.gov.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	-	۰	۰
۱۳۹	معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور	http://isti.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	F	۰	۰
۱۴۰	مهندسی آب و فاضلاب کشور	https://www.nww.ir/	***	۰.۵	۰.۵۰	A	۰.۵	۰.۵
۱۴۱	موزه علوم و فناوری ایران	https://inmost.ir/	۰.۰۰٪	۰	۰.۰۰	A	۰.۵	۰.۵
۱۴۲	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	https://irphe.ac.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	C-D	۰	۰
۱۴۳	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	www.ict.gov.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	C-D	۰	۰
۱۴۴	وزارت امور اقتصادی و دارایی	mefa.ir	۹۸.۳۵٪	۰.۵	۰.۵۰	C-D	۰	۰
۱۴۵	وزارت امور خارجه	https://mfa.ir	۹۴.۷۴٪	۰.۵	۰.۰۰	A	۰.۵	۰.۵
۱۴۶	وزارت آموزش و پرورش	https://www.medu.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	F	۰	۰
۱۴۷	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	behdasht.gov.ir	۹۹.۲۱٪	۱	۱.۰۰	C-D	۰	۰
۱۴۸	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	https://www.mcls.gov.ir	۹۹.۰۶٪	۱	۱.۰۰	A	۰.۵	۰.۵
۱۴۹	وزارت جهاد کشاورزی	https://www.maj.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	C-D	۰	۰
۱۵۰	وزارت دادگستری	www.justice.ir/home	۹۹.۱۹٪	۱	۰.۰۰	F	۰	۰
۱۵۱	وزارت صنعت، معدن و تجارت	https://www.mimt.gov.ir	۹۹.۱۸٪	۱	۰.۵۰	A	۰.۵	۰.۵
۱۵۲	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	https://msrt.ir	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	A	۰.۵	۰.۵
۱۵۳	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	https://www.farhang.gov.ir	۹۹.۲۴٪	۱	۰.۵۰	A	۰.۵	۰.۵
۱۵۴	وزارت کشور	https://www.moi.ir/fa	۱۰۰.۰۰٪	۱	۰.۰۰	C-D	۰	۰
۱۵۵	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	https://www.mcthi.ir	***	۰.۵	۰.۵۰	C-D	۰	۰
۱۵۶	وزارت نیرو	https://moe.gov.ir/	۹۱.۶۷٪	۰.۵	۰.۰۰	F	۰	۰
۱۵۷	وزارت ورزش و جوانان	http://www.msy.gov.ir/	۹۸.۴۱٪	۰.۵	۰.۵۰	A	۰.۵	۰.۵
۱۵۸	وظیفه عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	http://www.vazifeh.police.ir/	۱۰۰.۰۰٪	۱	۱.۰۰	-	۰	۰
	متوسط		۹۶.۲۰٪	۰.۷۶			۰.۱۹	

جدول ۲۶- جدول امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل داده در کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل داده در کارپوشه ملی ایرانیان (شاخص ۲۳ ارزیابی)						
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	اتصال به کارپوشه ۰.۲۵	تبادل داده کلی ۰.۵	تبادل داده ماهیانه ۱.۰	امتیاز شاخص ۲۳
۱	۱۱۰	شرکت سهامی نمایشگاههای بین المللی جمهوری اسلامی ایران				۰
۲	۱۰۵	سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران	۱			۰.۲۵
۳	۸۳	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۱			۰.۲۵
۴	۴۰	صندوق ضمانت صادرات ایران	۱			۰.۲۵
۵		بنیاد ملی بازی های رایانه ای				۰
۶	۷۱	سازمان ملی استاندارد ایران				۰
۷	۳۹	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۱			۰.۲۵
۸	۳۸	سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان				۰
۹	۸۶	شرکت بازرگانی دولتی ایران				۰
۱۰	۳۶	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۱	۱		۰.۵
۱۱	۹۰	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی (ایمیدور)	۱			۰.۲۵
۱۲	۱۰۹	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع الکترونیک	۱			۰.۲۵
۱۳	۳۷	سازمان توسعه تجارت ایران				۰
۱۴	۸۵	سازمان انتقال خون کشور				۰
۱۵	۷	سازمان بیمه سلامت ایران				۰.۵
۱۶	۷۶	انستیتو پاستور	۱			۰.۲۵
۱۷	۱۵۵	سازمان اورژانس کشور				۰
۱۸	۳۴	سازمان نظام دامپزشکی				۰
۱۹	۵۲	وزارت ورزش و جوانان	۱			۰.۲۵
۲۰	۲	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی				۰
۲۱	۹۳	سازمان غذا و دارو	۱			۰.۲۵
۲۲	۱	وزارت امور خارجه				۰
۲۳	۱۱	سازمان ثبت احوال کشور	۱			۰.۲۵
۲۴	۱۰۴	سازمان ملی بهره وری ایران				۰
۲۵	۱۰	وزارت کشور	۱			۰.۲۵

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل داده در کارپوشه ملی ایرانیان (شاخص ۲۳ ارزیابی)						
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	اتصال به کارپوشه ۰.۲۵	تبادل داده کلی ۰.۵	تبادل داده ماهیانه ۱.۰	امتیاز شاخص ۲۳
۲۶	۱۰۲	سازمان مجری ساختمانها و تأسیسات دولتی و عمومی				۰
۲۷	۱۲۲	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور				۰
۲۸	۱۱۱	سازمان هدفمندی یارانه ها				۰
۲۹	۱۲۳	وزارت کشور - استانداری های کشور				۰
۳۰	۹۱	وظیفه عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران				۰
۳۱	۵۰	سازمان حج و زیارت	۱		۱	۱
۳۲	۴۹	سازمان اوقاف و امور خیریه	۱			۰.۲۵
۳۳	۵۵	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱			۰.۲۵
۳۴	۴۸	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱			۰.۲۵
۳۵	۱۵۴	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی				۰
۳۶	۵۴	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران				۰
۳۷	۱۰۰	سازمان تبلیغات اسلامی				۰
۳۸	۵۱	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی				۰
۳۹	۹۷	شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی				۰
۴۰	۸۹	سازمان انرژی اتمی	۱			۰.۲۵
۴۱	۷۳	شرکت مادر تخصصی تولید نیروی برق حرارتی	۱			۰.۲۵
۴۲	۹۴	ستاد وزارت نفت				۰
۴۳	۹۵	شرکت ملی نفت				۰
۴۴	۶۹	شرکت توانیر - شرکتهای توزیع نیروی برق	۱	۱		۰.۵
۴۵	۹۸	شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران				۰
۴۶	۱۳۰	شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران				۰
۴۷	۱۲۸	شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران				۰
۴۸	۱۱۹	شرکت مدیریت شبکه برق ایران				۰
۴۹	۱۲۷	شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران				۰
۵۰	۱۴۴	شرکت نفت فلات قاره				۰
۵۱	۱۴۶	شرکت نفت مناطق مرکزی				۰
۵۲	۶۸	مهندسی آب و فاضلاب کشور	۱	۱		۰.۵
۵۳	۷۰	شرکت توانیر - شرکتهای برق منطقه ای	۱			۰.۲۵

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل داده در کارپوشه ملی ایرانیان (شاخص ۲۳ ارزیابی)						
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	اتصال به کارپوشه ۰.۲۵	تبادل داده کلی ۰.۵	تبادل داده ماهیانه ۱.۰	امتیاز شاخص ۲۳
۵۴	۱۱۷	سازمان انرژی های تجدید پذیر و بهره وری انرژی برق (ساتبا)				۰
۵۵	۱۲۹	شرکت مادر تخصصی پالایش و پخش فراورده های نفتی ایران				۰
۵۶	۱۲۵	شرکت انتقال گاز ایران				۰
۵۷	۱۲۶	شرکت بازرگانی گاز ایران				۰
۵۸	۱۴۸	شرکت پایانه های نفتی ایران				۰
۵۹	۱۴۱	شرکت ملی حفاری				۰
۶۰	۹۶	شرکت ملی گاز	۱			۰.۲۵
۶۱	۱۴۵	شرکت منابع نفت خیز جنوب				۰
۶۲	۱۴۳	شرکت مهندسی و توسعه نفت				۰
۶۳	۱۴۰	شرکت نفت خزر				۰
۶۴	۱۴۷	شرکت نفت و گاز اروندان				۰
۶۵	۱۴۲	شرکت نفت و گاز پارس				۰
۶۶	۱۲۴	شرکت های پالایشگاه گاز				۰
۶۷	۶۷	مدیریت منابع آب ایران				۰
۶۸	۶۶	وزارت نیرو	۱			۰.۲۵
۶۹	۲۶	وزارت جهاد کشاورزی	۱	۱		۰.۵
۷۰	۱۵۲	شرکت پشتیبانی امور دام کشور				۰
۷۱	۱۵۱	سازمان چای کشور				۰
۷۲	۳۲	سازمان شیلات ایران	۱	۱		۰.۵
۷۳	۳۰	سازمان حفظ نباتات کشور	۱			۰.۲۵
۷۴	۱۷	سازمان حفاظت محیط زیست	۱			۰.۲۵
۷۵	۳۵	سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی				۰
۷۶	۳۱	سازمان دامپزشکی کشور	۱			۰.۲۵
۷۷	۲۹	سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور	۱			۰.۲۵
۷۸	۷۹	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۱		۱	۱
۷۹	۲۸	سازمان امور عشایر ایران				۰
۸۰	۶	سازمان بهزیستی کل کشور	۱			۰.۲۵

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل داده در کارپوشه ملی ایرانیان (شاخص ۲۳ ارزیابی)						
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	اتصال به کارپوشه ۰.۲۵	تبادل داده کلی ۰.۵	تبادل داده ماهیانه ۱.۰	امتیاز شاخص ۲۳
۸۱	۳۳	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران				۰
۸۲	۱۱۵	شرکت سهامی بیمه ایران				۰
۸۳	۵	صندوق بازنشستگی کشوری	۱			۰.۲۵
۸۴	۱۳۶	صندوق رفاه دانشجویان				۰
۸۵	۱۱۲	سازمان تأمین اجتماعی	۱		۱	۱
۸۶	۱۱۶	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت				۰
۸۷	۳	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۱			۰.۲۵
۸۸	۱۴۹	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران				۰
۸۹	۸۴	وزارت دادگستری				۰
۹۰	۱۶	سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور				۰
۹۱	۱۵۳	سازمان قضایی نیروهای مسلح				۰
۹۲	۸	سازمان تعزیرات حکومتی				۰
۹۳	۱۵	سازمان بازرسی کل کشور				۰
۹۴	۸۳	سازمان پزشکی قانونی	۱			۰.۲۵
۹۵	۱۵۶	سازمان ثبت اسناد و املاک				۰
۹۶		کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان				۰
۹۷	۱۹	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۱		۱	۱
۹۸	۸۸	سازمان امور مالیاتی	۱			۰.۲۵
۹۹		بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران - بانک های عامل				۰
۱۰۰	۲۱	سازمان حسابرسی				۰
۱۰۱	۱۸	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱			۰.۲۵
۱۰۲	۲۲	سازمان خصوصی سازی	۱			۰.۲۵
۱۰۳		شرکت مادر تخصصی سرمایه گذاری های خارجی ایران				۰
۱۰۴	۱۳	مرکز آمار ایران	۱			۰.۲۵
۱۰۵		سازمان برنامه و بودجه				۰
۱۰۶	۲۵	گمرک جمهوری اسلامی ایران				۰
۱۰۷	۱۰۸	سازمان اداری و استخدامی کشور				۰
۱۰۸	۲۰	سازمان جمع آوری و فروش اموال تملیکی				۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل داده در کارپوشه ملی ایرانیان (شاخص ۲۳ ارزیابی)						
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	اتصال به کارپوشه ۰.۲۵	تبادل داده کلی ۰.۵	تبادل داده ماهیانه ۱.۰	امتیاز شاخص ۲۳
۱۰۹	۷۲	سازمان مدیریت بحران کشور				۰
۱۱۰	۵۷	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۱			۰.۲۵
۱۱۱	۱۱۴	پژوهشگاه فضایی ایران	۱			۰.۲۵
۱۱۲	۵۸	پست بانک ایران	۱	۱		۰.۵
۱۱۳		دانشکده علمی کاربردی پست و مخابرات				۰
۱۱۴	۵۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۱			۰.۲۵
۱۱۵	۱۱۳	سازمان فضایی ایران	۱			۰.۲۵
۱۱۶	۶۰	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱		۱	۱
۱۱۷	۶۱	شرکت ارتباطات زیر ساخت	۱			۰.۲۵
۱۱۸	۶۲	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۱		۱	۱
۱۱۹	۶۳	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام	۱			۰.۲۵
۱۲۰	۸۰	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران				۰.۲۵
۱۲۱	۲۷	سازمان امور اراضی کشور	۱		۱	۱
۱۲۲	۶۴	سازمان بنادر و دریانوردی	۱			۰
۱۲۳	۷۴	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای				۰
۱۲۴	۸۱	سازمان ملی زمین و مسکن	۱			۰.۲۵
۱۲۵	۱۲	سازمان نقشه برداری کشور	۱	۱		۰.۵
۱۲۶	۱۲۰	سازمان هواپیمایی کشوری				۰
۱۲۷	۶۵	سازمان هواشناسی کشور	۱			۰.۲۵
۱۲۸	۹۹	ستاد وزارت راه و شهرسازی	۱			۰.۲۵
۱۲۹	۷۷	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	۱			۰.۲۵
۱۳۰	۱۰۷	شرکت باز آفرینی شهری				۰
۱۳۱	۱۲۱	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)				۰
۱۳۲	۱۰۶	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی ایران				۰
۱۳۳	۷۸	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور				۱
۱۳۴	۱۰۱	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع				۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل داده در کارپوشه ملی ایرانیان (شاخص ۲۳ ارزیابی)						
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	اتصال به کارپوشه ۰.۲۵	تبادل داده کلی ۰.۵	تبادل داده ماهیانه ۱.۰	امتیاز شاخص ۲۳
۱۳۵	۹۲	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)				۰
۱۳۶	۷۵	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی				۰
۱۳۷	۴۲	سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی				۰
۱۳۸	۱۳۹	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان				۰
۱۳۹	۱۳۱	سازمان امور دانشجویان				۰
۱۴۰	۱۱۸	سازمان آموزش و پرورش استثنائی کشور				۰
۱۴۱	۱۳۵	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)				۰
۱۴۲	۱۴	مرکز آموزش مدیریت دولتی	۱			۰.۲۵
۱۴۳	۱۳۷	مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور				۰
۱۴۴	۴۱	وزارت آموزش و پرورش				۰
۱۴۵	۴	سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۱	۱		۰.۵
۱۴۶	۱۳۴	سازمان پژوهش های علمی و صنعتی				۰
۱۴۷	۴۷	سازمان سنجش کشور	۱		۱	۱
۱۴۸	۴۳	سازمان مدارس غیر دولتی و مشارکت های مردمی و خانواده				۰
۱۴۹	۱۳۳	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی				۰
۱۵۰	۴۵	سازمان نهضت سواد آموزی	۱	۱	*	۱
۱۵۱	۸۷	معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور	۱			۰.۲۵
۱۵۲	۱۳۲	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایرانداک)				۰
۱۵۳	۴۴	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور				۰
۱۵۴	۴۶	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۱			۰.۲۵
۱۵۵	۱۵۰	بنیاد ملی نخبگان				۰
۱۵۶	۵۳	جهاد دانشگاهی				۰
۱۵۷	۹	دانشگاه عالی دفاع ملی				۰
۱۵۸	۱۳۸	موزه علوم و فناوری ایران				۰
۱۵۹	۲۳	سازمان سرمایه گذاری و کمک های اقتصادی و فنی ایران				۰

جدول ۲۷- جدول امتیاز دستگاه های اجرائی از عملکرد شناسنامه و مجوز ثبت شده در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما)

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"				امتیاز دستگاه
			عدم مصداق	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده (H/G* ۱۰۰) ، عدد X	توضیحات
۱	۱۱۰	شرکت سهامی نمایشگاههای بین المللی جمهوری اسلامی ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۲	۱۰۵	سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران		۶	۶	۱۰۰	۷ عنوان مجوز دارای مصوبه هیات مقررات زدایی است
۳	۸۳	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی		۴	۴	۱۰۰	۴ عنوان مجوز دارای مصوبه هیات مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار
۴	۴۰	صندوق ضمانت صادرات ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۵		بنیاد ملی بازی های رایانه ای		۳	۳	۱۰۰	۱
۶	۷۱	سازمان ملی استاندارد ایران		۳۳	۳۳	۱۰۰	۱
۷	۳۹	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۸	۳۸	سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۹	۸۶	شرکت بازرگانی دولتی ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۱۰	۳۶	وزارت صنعت، معدن و تجارت (ستاد)		۲۶	۵	۱۹	۰
۱۱	۹۰	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی (ایمیدور)	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۱۲	۱۰۹	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع الکترونیک	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۱۳	۳۷	سازمان توسعه تجارت ایران		۷	۷	۱۰۰	۱

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"				امتیاز دستگاه
			تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده (H/G* ۱۰۰) ، عدد X	توضیحات	
۱۴	۸۵	سازمان انتقال خون کشور	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۵	۷	سازمان بیمه سلامت ایران	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۶	۷۶	انستیتو پاستور	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۷	۱۵۵	سازمان اورژانس کشور	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۸	۳۴	سازمان نظام دامپزشکی	۱۰	۰	۰	۰	
۱۹	۵۲	وزارت ورزش و جوانان	۶	۶	۱۰۰	۱	
۲۰	۲	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی (ستاد)	۲۷	۰	۰	۰	
۲۱	۹۳	سازمان غذا و دارو	۱۲۳	۴۷	۳۸	۰.۵	
۲۲	۱	وزارت امور خارجه	۰	۰	۰	۰	مجوزهای خود را اظهار نکرده است.()
۲۳	۱۱	سازمان ثبت احوال کشور	۲	۲	۱۰۰	۱	
۲۴	۱۰۴	سازمان ملی بهره وری ایران	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۲۵	۱۰	وزارت کشور (ستاد)	۱	۰	۰	۰	
۲۶	۱۰۲	سازمان مجری ساختمانها و تأسیسات دولتی و عمومی	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۲۷	۱۲۲	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	۲	۰	۰	۰	
۲۸	۱۱۱	سازمان هدفمندی یارانه ها	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۲۹	۱۲۳	وزارت کشور- استانداری های کشور	۲	۰	۰	۰	
۳۰	۹۱	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۳۱	۵۰	سازمان حج و زیارت	۲	۲	۱۰۰	۱	
۳۲	۴۹	سازمان اوقاف و امور خیریه	۱	۰	۰	۰	
۳۳	۵۵	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۳۲	۲۹	۹۱	۱	
۳۴	۴۸	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۲۴	۱۳	۵۴	۰.۵	
۳۵	۱۵۴	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی	۰	۰	عدم مصداق	۱	

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴ ، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"				
			عدم مصداق	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده (*H/G*۱۰۰) ، عدد X	توضیحات
۳۶	۵۴	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۳۷	۱۰۰	سازمان تبلیغات اسلامی	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۳۸	۵۱	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۳۹	۹۷	شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی		۲	۲	۱۰۰	۱
۴۰	۸۹	سازمان انرژی اتمی		۱۳	۱۳	۱۰۰	۱
۴۱	۷۳	شرکت مادر تخصصی تولید نیروی برق حرارتی	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۴۲	۹۴	ستاد وزارت نفت		۵	۵	۱۰۰	۱
۴۳	۹۵	شرکت ملی نفت		۰	۰	۰	مجازهای خود را اظهار نکرده است.
۴۴	۶۹	شرکت توانیر- شرکتهای توزیع نیروی برق		۲	۲	۱۰۰	۱
۴۵	۹۸	شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران		۱	۱	۱۰۰	۱
۴۶	۱۳۰	شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۴۷	۱۲۸	شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۴۸	۱۱۹	شرکت مدیریت شبکه برق ایران		۱	۱	۱۰۰	۱
۴۹	۱۲۷	شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۵۰	۱۴۴	شرکت نفت فلات قاره	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۵۱	۱۴۶	شرکت نفت مناطق مرکزی	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۵۲	۶۸	مهندسی آب و فاضلاب کشور		۱	۱	۱۰۰	۱
۵۳	۷۰	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۵۴	۱۱۷	سازمان انرژی های تجدید پذیر و بهره وری انرژی برق (ساتبا)		۳	۳	۱۰۰	۱
۵۵	۱۲۵	شرکت انتقال گاز ایران		۱	۱	۱۰۰	۱
۵۶	۱۲۶	شرکت بازرگانی گاز ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۵۷	۱۴۸	شرکت پایانه های نفتی ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۵۸	۱۴۱	شرکت ملی حفاری	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴ ، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور(نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"				
			عدم مصداق	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده(*H/G*۱۰۰ ، عدد X	توضیحات
۵۹	۹۶	شرکت ملی گاز		۲	۲	۱۰۰	
۶۰	۱۴۵	شرکت منابع نفت خیز جنوب	۷	۰	۰	عدم مصداق	
۶۱	۱۴۳	شرکت مهندسی و توسعه نفت	۷	۰	۰	عدم مصداق	
۶۲	۱۴۰	شرکت نفت خزر	۷	۰	۰	عدم مصداق	
۶۳	۱۴۷	شرکت نفت و گاز اروندان	۷	۰	۰	عدم مصداق	
۶۴	۱۴۲	شرکت نفت و گاز پارس	۷	۰	۰	عدم مصداق	
۶۵	۱۲۴	شرکت های پالایشگاه گاز	۷	۰	۰	عدم مصداق	
۶۶	۶۷	مدیریت منابع آب ایران		۴۵	۳	۷	۰
۶۷	۶۶	وزارت نیرو (ستاد)		۱۵	۰	۰	۰
۶۸	۲۶	وزارت جهاد کشاورزی (ستاد)		۲۷	۰	۰	۰
۶۹	۱۵۲	شرکت پشتیبانی امور دام کشور		۰	۰	۰	مجوزهای خود را اظهار نکرده است. ()
۷۰	۱۵۱	سازمان چای کشور		۰	۰	۰	مجوزهای خود را اظهار نکرده است. ()
۷۱	۳۲	سازمان شیلات ایران		۸	۸	۱۰۰	
۷۲	۳۰	سازمان حفظ نباتات کشور		۳۱	۳۱	۱۰۰	
۷۳	۱۷	سازمان حفاظت محیط زیست (ستاد)		۶۳	۱۳	۲۱	۰
۷۴	۳۵	سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی		۳۹	۳۸	۹۷	
۷۵	۳۱	سازمان دامپزشکی کشور		۳۵	۰	۰	۰
۷۶	۲۹	سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور		۷	۰	۰	۰
۷۷	۷۹	بنیاد شهید و امور ایثارگران		۲	۲	۱۰۰	
۷۸	۲۸	سازمان امور عشایر ایران		۰	۰	۰	مجوزهای خود را اظهار نکرده است. ()
۷۹	۶	سازمان بهزیستی کل کشور		۱۳	۱۳	۱۰۰	

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴ ، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور(نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"				
			عدم مصداق	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده(*H/G*۱۰۰) ، عدد X	توضیحات
۸۰	۳۳	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران		۲۱	۰	۰	۰
۸۱	۱۱۵	شرکت سهامی بیمه ایران		۳	۳	۱۰۰	۱
۸۲	۵	صندوق بازنشستگی کشوری	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۸۳	۱۳۶	صندوق رفاه دانشجویان	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۸۴	۱۱۲	سازمان تأمین اجتماعی		۴	۴	۱۰۰	۱
۸۵	۱۱۶	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۸۶	۳	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی (ستاد)		۲۰	۲۰	۱۰۰	۱
۸۷	۱۴۹	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۸۸	۸۴	وزارت دادگستری	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۸۹	۱۶	سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۹۰	۱۵۳	سازمان قضایی نیروهای مسلح	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۹۱	۸	سازمان تعزیرات حکومتی	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۹۲	۱۵	سازمان بازرسی کل کشور	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۹۳	۸۳	سازمان پزشکی قانونی	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۹۴	۱۵۶	سازمان ثبت اسناد و املاک		۲۵	۲۵	۱۰۰	۱
۹۵		کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان		۵	۰	۰	۰
۹۶	۱۹	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران		۴۸	۴۸	۱۰۰	۱
۹۷	۸۸	سازمان امور مالیاتی		۱۱	۱۱	۱۰۰	۱
۹۸		بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران		۳۱	۳۱	۱۰۰	۱
۹۹	۲۱	سازمان حسابرسی	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱
۱۰۰	۱۸	وزارت امور اقتصادی و دارایی (ستاد)		۱	۱	۱۰۰	۱
۱۰۱	۲۲	سازمان خصوصی سازی		۳	۳	۱۰۰	۱
۱۰۲		شرکت مادر تخصصی سرمایه گذاری های خارجی ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق	۱

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"				امتیاز دستگاه
			تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده (H/G* ۱۰۰)، عدد X	توضیحات	
۱۰۳	۱۳	مرکز آمار ایران	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۰۴		سازمان برنامه و بودجه	۱	۰	۰	۰	
۱۰۵	۲۵	گمرک جمهوری اسلامی ایران	۳۹	۳۸	۹۷	۱	
۱۰۶	۱۰۸	سازمان اداری و استخدامی کشور	۳	۳	۱۰۰	۱	
۱۰۷	۲۰	سازمان جمع آوری و فروش اموال تملیکی	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۰۸	۷۲	سازمان مدیریت بحران کشور	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۰۹	۵۷	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۱۰	۱۱۴	پژوهشگاه فضایی ایران	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۱۱	۵۸	پست بانک ایران	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۱۲		دانشکده علمی کاربردی پست و مخابرات	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۱۳	۵۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۳۷	۳۷	۱۰۰	۱	
۱۱۴	۱۱۳	سازمان فضایی ایران	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۱۵	۶۰	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۷	۷	۱۰۰	۱	
۱۱۶	۶۱	شرکت ارتباطات زیر ساخت	۲	۲	۱۰۰	۱	
۱۱۷	۶۲	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۲	۲	۱۰۰	۱	
۱۱۸	۶۳	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام	۶	۶	۱۰۰	۱	
۱۱۹	۸۰	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران	۴	۴	۱۰۰	۱	
۱۲۰	۲۷	سازمان امور اراضی کشور	۴	۴	۱۰۰	۱	
۱۲۱	۶۴	سازمان بنادر و دریانوردی	۱۹	۱۹	۱۰۰	۱	
۱۲۲	۷۴	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای	۱۵	۱۵	۱۰۰	۱	
۱۲۳	۸۱	سازمان ملی زمین و مسکن	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۲۴	۱۲	سازمان نقشه برداری کشور	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۲۵	۱۲۰	سازمان هواپیمایی کشوری	۳۴	۳۴	۱۰۰	۱	

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴ ، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور(نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"			
			عدم مصداق	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده(*H/G*۱۰۰) ، عدد X توضیحات
۱۲۶	۶۵	سازمان هواشناسی کشور	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۲۷	۹۹	ستاد وزارت راه و شهرسازی (ستاد)		۱۰	۱۰	۱۰۰
۱۲۸	۷۷	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک		۰	۰	عدم مصداق بررسی مجدد شد
۱۲۹	۱۰۷	شرکت باز آفرینی شهری		۱	۱	۱۰۰
۱۳۰	۱۲۱	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۳۱	۱۰۶	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی ایران	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۳۲	۷۸	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۳۳	۱۰۱	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۳۴	۹۲	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۳۵	۷۵	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی		۱	۱	۱۰۰
۱۳۶	۴۲	سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی		۴	۳	۷۵
۱۳۷	۱۳۱	سازمان امور دانشجویان		۱	۰	۰
۱۳۸	۱۱۸	سازمان آموزش و پرورش استثنائی کشور	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۳۹	۱۳۵	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۴۰	۱۴	مرکز آموزش مدیریت دولتی	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۴۱	۱۳۷	مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور	۷	۰	۰	عدم مصداق
۱۴۲	۴۱	وزارت آموزش و پرورش (ستاد)		۳۶	۰	۰
۱۴۳	۴	سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور		۳	۳	۱۰۰
۱۴۴	۱۳۴	سازمان پژوهش های علمی و صنعتی		۱	۰	۰
۱۴۵	۴۷	سازمان سنجش کشور		۱۰	۱۰	۱۰۰
۱۴۶	۴۳	سازمان مدارس غیر دولتی و مشارکت های مردمی و خانواده		۱	۰	۰

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"				امتیاز دستگاه
			تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده ($100 \times H/G$) ، عدد X	توضیحات	
۱۴۷	۱۳۳	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۴۸	۴۵	سازمان نهضت سواد آموزی	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۴۹	۸۷	معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور	۳	۳	۱۰۰	۱	
۱۵۰	۱۳۲	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایراندک)	۶	۰	۰	۰	
۱۵۱	۴۴	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور	۰	۰		مجازهای خود را اظهار نکرده است. ()	۰
۱۵۲	۴۶	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری (ستاد)	۴۴	۰	۰	۰	
۱۵۳	۱۵۰	بنیاد ملی نخبگان	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۵۴	۵۳	جهاد دانشگاهی	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۵۵	۹	دانشگاه عالی دفاع ملی	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۵۶	۱۳۸	موزه علوم و فناوری ایران	۰	۰	عدم مصداق	۱	
۱۵۷		سازمان بورس و اوراق بهادار	۱۰۲	۶۴	۶۲.۷۵	۱	
۱۵۸		سازمان سرمایه گذاری و کمکهای اقتصادی و فنی ایران	۱	۱	۱۰۰	۱	
۱۵۹		صدا و سیما جمهوری اسلامی	۰	۰	۰	۰	
۱۶۰		جامعه مشاوران مالیاتی	۲	۰	۰	۰	
۱۶۱		صندوق نوآوری و شکوفایی ریاست جمهوری	۲	۰	۰	۰	
۱۶۲		سازمان نظام پزشکی کشور	۴	۰	۰	۰	
۱۶۳		شهرداری	۱۴	۰	۰	۰	
۱۶۴		دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشت درمانی	۴	۰	۰	۰	
۱۶۵		دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشت درمانی دانشگاه تهران	۲۴	۰	۰	۰	
۱۶۶		مرکز امور اصناف و بازرگانان ایران	۷	۷	۱۰۰	۱	
۱۶۷		مرکز برنامه ریزی و نظارت بر دخانیات کشور	۵	۵	۱۰۰	۱	
۱۶۸		مرکز ملی فرش ایران	۴	۴	۱۰۰	۱	

ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۴، گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) "از ابتدای سال ۱۳۹۸ تا شهریور ۱۳۹۹"					امتیاز دستگاه
			عدم مصداق	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده در سامانه نما	تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده	درصد تکمیل شده ($100 \times H/G$) ، عدد X	توضیحات	
۱۶۹		مراکز رشد و فناوری		۱	۰	۰		۰
۱۷۰		مرکز جذب اعضای هیات علمی		۴	۰	۰		۰
۱۷۱		مرکز نظارت و ارزیابی آموزش عالی		۲	۰	۰		۰
۱۷۲		مرکز همکاری های علمی بین المللی		۶	۰	۰		۰
۱۷۳		مرکز هیات های امناء و هیات های ممیزی		۳	۰	۰		۰
۱۷۴		سازمان امور سینمایی و سمعی و بصری		۴	۲	۵۰		۰.۵
۱۷۵		مرکز فناوری اطلاعات و رسانه های دیجیتال		۴	۲	۵۰		۰.۵
۱۷۶		نهاد کتابخانه های عمومی کشور		۱	۰	۰		۰
۱۷۷		مرکز امور اجتماعی و فرهنگی		۱	۰	۰		۰
۱۷۸		اتاق تعاون		۲	۲	۱۰۰		۱
۱۷۹		اتاق بازرگانی		۸	۸	۱۰۰		۱
۱۸۰		سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی		۲۹	۰	۰		۰

جدول ۲۸- جدول امتیاز دستگاه های اجرایی در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر GSB و PGSB

امتیاز دستگاه های اجرایی در دوره ششم در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر PGSB و GSB) شاخص های ۲۵ و ۲۶ و ۲۷ (ارزیابی) ویرایش ۹ / ۱۱ آذر ۱۳۹۹													
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۵ (GSB)					شاخص ۲۶ نسبت گیرندگی			شاخص ۲۷ نسبت دهنندگی		
			امتیاز شاخص ۲۵	فیلد کمکی / کمکی / سرویس دهنده در PGSB	فیلد کمکی / سرویس گیرنده در PGSB	اتصال از طریق دستگاه مادر به GSB	اتصال مستقیم به NIX	عدد X برای GSB	عدد X برای PGSB	امتیاز شاخص ۲۶	عدد X برای GSB	عدد X برای PGSB	امتیاز شاخص ۲۷
۱	۱۱۰	شرکت سهامی نمایشگاههای بین المللی جمهوری اسلامی ایران	۰.۵			۱			۰.۵	۰	۰.۵	۰	۰
۲	۱۰۵	سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران	۰						۰.۵	۰	۰.۵	۰	۰
۳	۸۳	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۰.۵			۱			۰.۵	۱	۰.۵	۱	۰.۵
۴	۴۰	صندوق ضمانت صادرات ایران	۰						۰.۵	۰	۰.۵	۰	۰
۵		بنیاد ملی بازی های رایانه ای	۰						۰.۵	۰	۰.۵	۰	۰
۶	۷۱	سازمان ملی استاندارد ایران	۰.۵			۱			۰.۵	۱	۰.۵	۱	۰.۵
۷	۳۹	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۰.۵			۱			۰.۵	۰.۵	۰.۵	۰	۰.۵
۸	۳۸	سازمان حمایت مصرف_کنندگان و تولید کنندگان	۰.۵						۰.۵	۱	۰.۵	۱	۱
۹	۸۶	شرکت بازرگانی دولتی ایران	۱		۱				۰.۵	۱	۱	۱	۰
۱۰	۳۶	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۱		۱				۱	۱	۱	۱	۰.۵
۱۱	۹۰	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی(ایمیدور)	۰.۵						۰.۳۳۳۳	۰.۵	۰.۵	۰	۰.۵
۱۲	۱۰۹	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع الکترونیک	۰						۰	۰.۵	۰.۵	۰	۰.۵
۱۳	۳۷	سازمان توسعه تجارت ایران	۰						۰	۰.۵	۰.۵	۰	۰.۵
۱۴	۸۵	سازمان انتقال خون کشور	۱			۱			۰	۰.۵	۱	۱	۰.۵
۱۵	۷	سازمان بیمه سلامت ایران	۱		۱				۰.۷۱۴۳	۱	۱	۱	۰.۵
۱۶	۷۶	انستیتو پاستور	۱						۰	۰.۵	۰.۵	۱	۱
۱۷	۱۵۵	سازمان اورژانس کشور	۰.۵			۱			۰.۳۵۲۹	۰.۵	۰.۵	۰	۰.۵
۱۸	۳۴	سازمان نظام دامپزشکی	۰						۰	۰.۵	۰.۵	۰	۰.۵
۱۹	۵۲	وزارت ورزش و جوانان	۰.۵				۱		۰.۲	۰.۵	۰.۵	۱	۰.۵
۲۰	۲	وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی	۰.۵				۱		۰.۴۳۴۸	۰.۵	۰.۵	۰.۴۵۴۵	۰.۵
۲۱	۹۳	سازمان غذا و دارو	۱		۱		۱		۰.۷۵	۱	۱	۱	۰
۲۲	۱	وزارت امور خارجه	۰				۱		۰	۰.۵	۰.۵	۰	۰.۵
۲۳	۱۱	سازمان ثبت احوال کشور	۱		۱	۱	۱		۱	۱	۱	۱	۱
۲۴	۱۰۴	سازمان ملی بهره وری ایران	۰.۵			۱	۱		۰.۵	۱	۰.۵	۱	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در دوره ششم در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر GSB و PGSB) شاخص های ۲۵ و ۲۶ و ۲۷ ارزیابی (ویرایش ۹ / ۱۱ آذر ۱۳۹۹											
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۵ (GSB)					شاخص ۲۶ نسبت گیرندگی			شاخص ۲۷ نسبت دهنندگی
			امتیاز شاخص ۲۵	فیلد کمکی / سرویس دهنده در PGSB	فیلد کمکی / سرویس گیرنده در PGSB	اتصال از طریق دستگاه مادر به GSB	اتصال مستقیم به NIX	عدد X برای PGSB	عدد X برای GSB	امتیاز شاخص ۲۶	امتیاز شاخص ۲۷
۲۵	۱۰	وزارت کشور	۱	۱			۱	۰	۰	۱	۰
۲۶	۱۰۲	سازمان مجری ساختمانها و تأسیسات دولتی و عمومی	۱				۱	۰	۰	۱	۱
۲۷	۱۲۲	سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور	۱				۱	۰	۰	۱	۰
۲۸	۱۱۱	سازمان هدفمندی یارانه ها	۱				۱	۰	۰	۰	۰
۲۹	۱۲۳	وزارت کشور - استانداری های کشور						۰	۰	۰	۰
۳۰	۹۱	وظیفه عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران				۱		۰	۰	۰	۰
۳۱	۵۰	سازمان حج و زیارت	۱	۱			۱	۰	۰	۰	۱
۳۲	۴۹	سازمان اوقاف و امور خیریه	۱				۱	۰	۰	۰	۰
۳۳	۵۵	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱				۱	۰	۰	۱	۰
۳۴	۴۸	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱	۱			۱	۰	۰	۰	۰
۳۵	۱۵۴	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی						۰	۰	۰	۰
۳۶	۵۴	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران	۱				۱	۰	۰	۰	۰
۳۷	۱۰۰	سازمان تبلیغات اسلامی	۱			۱	۱	۰	۰	۱	۰
۳۸	۵۱	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی	۱			۱	۱	۰	۰	۱	۰
۳۹	۹۷	شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی	۱	۱			۱	۰	۰	۱	۱
۴۰	۸۹	سازمان انرژی اتمی	۱				۱	۰	۰	۰	۰
۴۱	۷۳	شرکت مادر تخصصی تولید نیروی برق حرارتی						۰	۰	۱	۰
۴۲	۹۴	ستاد وزارت نفت						۰	۰	۰	۰
۴۳	۹۵	شرکت ملی نفت	۱				۱	۰	۰	۱	۱
۴۴	۶۹	شرکت توانیر - شرکت های توزیع نیروی برق	۱				۱	۰	۰	۱	۰
۴۵	۹۸	شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران	۱	۱		۱	۱	۰	۰	۱	۱
۴۶	۱۳۰	شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران						۰	۰	۰	۰
۴۷	۱۲۸	شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران		۱	۱			۰	۰	۱	۱
۴۸	۱۱۹	شرکت مدیریت شبکه برق ایران						۰	۰	۰	۰
۴۹	۱۲۷	شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران						۰	۰	۰	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در دوره ششم در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر GSB و PGSB) شاخص های ۲۵ و ۲۶ و ۲۷ ارزیابی (ویرایش ۹ / ۱۱ آذر ۱۳۹۹											
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۵ (GSB)					شاخص ۲۶ نسبت گیرندگی			شاخص ۲۷ نسبت دهنده
			امتیاز شاخص ۲۵	فیلد کمکی / سرویس دهنده در PGSB	فیلد کمکی / سرویس گیرنده در PGSB	اتصال از طریق دستگاه مادر به GSB	اتصال مستقیم به NIX	عدد X برای PGSB	عدد X برای GSB	امتیاز شاخص ۲۶	امتیاز شاخص ۲۷
۵۰	۱۴۴	شرکت نفت فلات قاره	۰					۰	۰	۰	۰
۵۱	۱۴۶	شرکت نفت مناطق مرکزی	۰					۰	۰	۰	۰
۵۲	۶۸	مهندسی آب و فاضلاب کشور	۱		۱		۱	۰	۰	۱	۰
۵۳	۷۰	شرکت توانیر - شرکتهای برق منطقه ای	۰					۰	۰	۱	۰
۵۴	۱۱۷	سازمان انرژی های تجدید پذیر و بهره وری انرژی برق (ساتبا)	۱		۱			۱	۰	۱	۰
۵۵	۱۲۹	شرکت مادر تخصصی پالایش و پخش فراورده های نفتی ایران	۰					۰	۰	۰	۰
۵۶	۱۲۵	شرکت انتقال گاز ایران	۰				۱	۰	۰	۰	۰
۵۷	۱۲۶	شرکت بازرگانی گاز ایران	۰					۰	۰	۰	۰
۵۸	۱۴۸	شرکت پایانه های نفتی ایران	۰					۰	۰	۰	۰
۵۹	۱۴۱	شرکت ملی حفاری	۰					۰	۰	۰	۰
۶۰	۹۶	شرکت ملی گاز	۰				۱	۰	۰	۱	۰
۶۱	۱۴۵	شرکت منابع نفت خیز جنوب	۰					۰	۰	۰	۰
۶۲	۱۴۳	شرکت مهندسی و توسعه نفت	۰					۰	۰	۰	۰
۶۳	۱۴۰	شرکت نفت خزر	۰					۰	۰	۰	۰
۶۴	۱۴۷	شرکت نفت و گاز اروندان	۰					۰	۰	۰	۰
۶۵	۱۴۲	شرکت نفت و گاز پارس	۰					۰	۰	۰	۰
۶۶	۱۲۴	شرکت های پالایشگاه گاز	۰					۰	۰	۰	۰
۶۷	۶۷	مدیریت منابع آب ایران	۰				۱	۰	۰	۰	۰
۶۸	۶۶	وزارت نیرو	۰					۰	۰	۰	۰
۶۹	۲۶	وزارت جهاد کشاورزی	۰				۱	۰	۰	۱	۰
۷۰	۱۵۲	شرکت پشتیبانی امور دام کشور	۰					۰	۰	۰	۰
۷۱	۱۵۱	سازمان چای کشور	۰					۰	۰	۰	۰
۷۲	۳۲	سازمان شیلات ایران	۰			۱		۰	۰	۰	۰
۷۳	۳۰	سازمان حفظ نباتات کشور	۰					۰	۰	۰	۰
۷۴	۱۷	سازمان حفاظت محیط زیست	۰				۱	۰	۰	۱	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در دوره ششم در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر GSB و PGSB) شاخص های ۲۵ و ۲۶ و ۲۷ ارزیابی (ویرایش ۹ / ۱۱ آذر ۱۳۹۹											
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۵ (GSB)					شاخص ۲۶ نسبت گیرندگی			شاخص ۲۷ نسبت دهنده
			امتیاز شاخص ۲۵	فیلد کمکی / سرویس دهنده در PGSB	فیلد کمکی / سرویس گیرنده در PGSB	اتصال از طریق دستگاه مادر به GSB	اتصال مستقیم به NIX	عدد X برای GSB	عدد X برای PGSB	امتیاز شاخص ۲۶	امتیاز شاخص ۲۷
۷۵	۳۵	سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی	۰					۰	۰.۵	۰	۰
۷۶	۳۱	سازمان دامپزشکی کشور	۱		۱		۱	۰.۰۵	۰	۰.۵	۰
۷۷	۲۹	سازمان جنگل ها، مراتع و آبخیزداری کشور	۱		۱		۱	۰.۰۹۰۹	۰	۰.۵	۰
۷۸	۷۹	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۱		۱		۱	۱	۱	۱	۱
۷۹	۲۸	سازمان امور عشایر ایران	۱				۱	۰	۰.۵	۰	۰
۸۰	۶	سازمان بهزیستی کل کشور	۱				۱	۱	۱	۰.۵	۱
۸۱	۳۳	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران						۰	۰.۵	۰	۰
۸۲	۱۱۵	شرکت سهامی بیمه ایران						۰.۵	۰.۵	۰.۵	۰
۸۳	۵	صندوق بازنشستگی کشوری	۱				۱	۰.۵	۰	۱	۰
۸۴	۱۳۶	صندوق رفاه دانشجویان	۱			۱	۱	۰.۵	۱	۱	۱
۸۵	۱۱۲	سازمان تأمین اجتماعی	۱		۱		۱	۱	۰.۷۶۱۹	۱	۱
۸۶	۱۱۶	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت						۰	۰.۵	۰	۰
۸۷	۳	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۱		۱		۱	۰.۸۷۵	۰.۸۷۵	۱	۱
۸۸	۱۴۹	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران						۰.۵	۱	۱	۰
۸۹	۸۴	وزارت دادگستری	۱				۱	۰	۰.۵	۰	۰
۹۰	۱۶	سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور	۱				۱	۰.۵	۱	۱	۰
۹۱	۱۵۳	سازمان قضایی نیروهای مسلح	۱				۱	۰	۰.۵	۰	۰
۹۲	۸	سازمان تعزیرات حکومتی	۱		۱		۱	۰.۸	۱	۱	۱
۹۳	۱۵	سازمان بازرسی کل کشور	۱				۱	۰.۵	۱	۱	۰
۹۴	۸۳	سازمان پزشکی قانونی	۱				۱	۰	۰.۵	۰	۰
۹۵	۱۵۶	سازمان ثبت اسناد و املاک	۱				۱	۰.۵	۱	۱	۰
۹۶		کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	۱				۱	۰	۰.۵	۰	۰
۹۷	۱۹	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۱				۱	۰.۵	۱	۱	۱
۹۸	۸۸	سازمان امور مالیاتی	۱				۱	۰.۵	۱	۱	۰.۵
۹۹		بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران - بانک های عامل						۰	۰.۵	۰	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در دوره ششم در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر GSB و PGSB) شاخص های ۲۵ و ۲۶ و ۲۷ ارزیابی (ویرایش ۹ / ۱۱ آذر ۱۳۹۹												
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۵ (GSB)					شاخص ۲۶ نسبت گیرندگی			شاخص ۲۷ نسبت دهنده	
			امتیاز شاخص ۲۵	فیلد کمکی / سرویس دهنده در PGSB	فیلد کمکی / سرویس گیرنده در PGSB	اتصال از طریق دستگاه مادر به GSB	اتصال مستقیم به NIX	عدد X برای PGSB	عدد X برای GSB	امتیاز شاخص ۲۶	عدد X برای PGSB	امتیاز شاخص ۲۷
۱۰۰	۲۱	سازمان حسابرسی	۰					۰	۰	۰	۰	۰
۱۰۱	۱۸	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱		۱		۱	۰	۰	۰	۰	۰
۱۰۲	۲۲	سازمان خصوصی سازی	۱		۱		۱	۰	۱	۱	۰	۰
۱۰۳		شرکت مادر تخصصی سرمایه گذاری های خارجی ایران	۰					۰	۰	۰	۰	۰
۱۰۴	۱۳	مرکز آمار ایران	۱				۱	۰	۰	۱	۰	۰
۱۰۵		سازمان برنامه و بودجه	۰					۰	۰	۱	۰	۰
۱۰۶	۲۵	گمرک جمهوری اسلامی ایران	۱				۱	۰	۰	۱	۰	۱
۱۰۷	۱۰۸	سازمان اداری و استخدامی کشور	۱				۱	۰	۰	۱	۰	۱
۱۰۸	۲۰	سازمان جمع آوری و فروش اموال تملیکی	۰			۱		۰	۰	۰	۰	۰
۱۰۹	۷۲	سازمان مدیریت بحران کشور	۰					۰	۰	۰	۰	۰
۱۱۰	۵۷	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۰					۰	۰	۰	۰	۰
۱۱۱	۱۱۴	پژوهشگاه فضایی ایران	۱				۱	۰	۰	۱	۰	۱
۱۱۲	۵۸	پست بانک ایران	۱				۱	۰	۰	۱	۰	۰
۱۱۳		دانشکده علمی کاربردی پست و مخابرات	۰					۰	۰	۰	۰	۰
۱۱۴	۵۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۱		۱		۱	۰	۰	۱	۱	۱
۱۱۵	۱۱۳	سازمان فضایی ایران	۱		۱			۰	۰	۱	۰	۱
۱۱۶	۶۰	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱	۱	۱		۱	۱	۱	۱	۱	۱
۱۱۷	۶۱	شرکت ارتباطات زیر ساخت	۱				۱	۰	۰	۱	۰	۱
۱۱۸	۶۲	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۱		۱			۰	۱	۱	۰	۱
۱۱۹	۶۳	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام	۰					۰	۰	۰	۰	۰
۱۲۰	۸۰	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران	۱		۱		۱	۰	۱	۱	۰	۱
۱۲۱	۲۷	سازمان امور اراضی کشور	۰					۰	۰	۱	۰	۰
۱۲۲	۶۴	سازمان بنادر و دریانوردی	۱				۱	۰	۰	۱	۰	۰
۱۲۳	۷۴	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای	۱				۱	۰	۰	۱	۰	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در دوره ششم در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر GSB و PGSB) شاخص های ۲۵ و ۲۶ و ۲۷ (ارزیابی) ویرایش ۹ / ۱۱ آذر ۱۳۹۹												
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۵ (GSB)					شاخص ۲۶ نسبت گیرندگی			شاخص ۲۷ نسبت دهنده	
			امتیاز شاخص ۲۵	فیلد کمکی / سرویس دهنده در PGSB	فیلد کمکی / سرویس گیرنده در PGSB	اتصال از طریق دستگاه مادر به GSB	اتصال مستقیم به NIX	عدد X برای PGSB	عدد X برای GSB	امتیاز شاخص ۲۶	عدد X برای PGSB	امتیاز شاخص ۲۷
۱۲۴	۸۱	سازمان ملی زمین و مسکن	۰.۵				۱	۱	۰.۵	۱	۰.۵	۱
۱۲۵	۱۲	سازمان نقشه برداری کشور	۱		۱			۰.۷۶۹۲	۱	۱	۰.۵	۱
۱۲۶	۱۲۰	سازمان هواپیمایی کشوری	۱		۱		۱	۰.۳۳۳۳	۱	۱	۰.۵	۱
۱۲۷	۶۵	سازمان هواشناسی کشور	۱				۱	۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰
۱۲۸	۹۹	ستاد وزارت راه و شهرسازی	۱		۱		۱	۰.۹۰۹۱	۱	۱	۰.۵	۰.۵
۱۲۹	۷۷	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک				۱		۱	۰.۵	۱	۰.۵	۱
۱۳۰	۱۰۷	شرکت باز آفرینی شهری						۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰
۱۳۱	۱۲۱	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)	۰.۵					۱	۰.۵	۱	۰.۵	۰
۱۳۲	۱۰۶	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی ایران	۰.۵					۱	۰.۵	۱	۰.۵	۰
۱۳۳	۷۸	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور	۱				۱	۰	۰.۵	۱	۰.۵	۱
۱۳۴	۱۰۱	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع						۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰
۱۳۵	۹۲	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)	۰.۵				۱	۱	۰.۵	۱	۰.۵	۱
۱۳۶	۷۵	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی	۰.۵			۱		۱	۰.۵	۱	۰.۵	۰
۱۳۷	۴۲	سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی	۰					۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰
۱۳۸	۱۳۹	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	۰.۵				۱	۱	۰.۵	۱	۰.۵	۰
۱۳۹	۱۳۱	سازمان امور دانشجویان	۰.۵			۱		۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰
۱۴۰	۱۱۸	سازمان آموزش و پرورش استثنائی کشور	۰				۱	۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰
۱۴۱	۱۳۵	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)	۰					۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰
۱۴۲	۱۴	مرکز آموزش مدیریت دولتی	۰.۵				۱	۰.۲	۰.۵	۰.۵	۰.۵	۰
۱۴۳	۱۳۷	مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور	۰					۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰
۱۴۴	۴۱	وزارت آموزش و پرورش	۱		۱			۰	۰.۵	۰	۱	۱
۱۴۵	۴	سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور	۰.۵				۱	۱	۰.۵	۱	۰.۵	۱
۱۴۶	۱۳۴	سازمان پژوهش های علمی و صنعتی	۰				۱	۰	۰.۵	۰	۰.۵	۰

امتیاز دستگاه های اجرایی در دوره ششم در اندازه گیری معیار اتصال و تبادل سرویس در بستر GSB و PGSB) شاخص های ۲۵ و ۲۶ و ۲۷ (ارزیابی) ویرایش ۹ / ۱۱ آذر ۱۳۹۹												
ردیف	شماره دستگاه	نام دستگاه / مشمول در دوره ششم ارزیابی	شاخص ۲۵ (GSB)					شاخص ۲۶ نسبت گیرندگی			شاخص ۲۷ نسبت دهنده	
			امتیاز شاخص ۲۵	فیلد کمکی / سرویس دهنده در PGSB	فیلد کمکی / سرویس گیرنده در PGSB	اتصال از طریق دستگاه مادر به GSB	اتصال مستقیم به NIX	عدد X برای PGSB	عدد X برای GSB	امتیاز شاخص ۲۶	عدد X برای PGSB	امتیاز شاخص ۲۷
۱۴۷	۴۷	سازمان سنجش کشور	۰.۵				۱	۰.۵	۱	۰.۵	۰	۰
۱۴۸	۴۳	سازمان مدارس غیر دولتی و مشارکت های مردمی و خانواده	۰					۰.۵	۰	۰	۰.۵	۰
۱۴۹	۱۳۳	موسسه پژوهش و برنامه ریزی آموزش عالی	۰					۰.۵	۰	۰	۰.۵	۰
۱۵۰	۴۵	سازمان نهضت سواد آموزی	۱		۱	۱		۱	۱	۱	۱	۱
۱۵۱	۸۷	معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور	۰.۵			۱	۱	۰.۵	۱	۰.۵	۰	۰.۵
۱۵۲	۱۳۲	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایرانداک)	۰					۰.۵	۰	۰	۰.۵	۰
۱۵۳	۴۴	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور	۰.۵				۱	۰.۵	۱	۰.۵	۰	۰
۱۵۴	۴۶	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۱	۱	۱		۱	۰.۶۶۶۷	۱	۱	۰.۴	۱
۱۵۵	۱۵۰	بنیاد ملی نخبگان	۰				۱	۰.۵	۰	۰	۰.۵	۰
۱۵۶	۵۳	جهاد دانشگاهی	۰.۵		۱		۱	۰.۵	۱	۰.۵	۰	۰.۵
۱۵۷	۹	دانشگاه عالی دفاع ملی	۰					۰.۵	۰	۰	۰.۵	۰
۱۵۸	۱۳۸	موزه علوم و فناوری ایران	۰.۵			۱		۰.۵	۱	۰.۵	۰	۰.۵
۱۵۹		سازمان سرمایه گذاری و کمک های اقتصادی و فنی	۰				۱	۰.۵	۰	۰	۰.۵	۰
			۰.۴۳	۱۰	۲۸	۲۰	۸۲	۰.۵۳۷		۰.۵۲۵۲		۰.۲۷۳۵۸
			متوسط							متوسط		متوسط

پیوست چ - اثرات متقابل کووید ۱۹ و دولت الکترونیکی و عملکرد دستگاه های اجرایی

در طول بحران همه گیری کووید ۱۹، فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در ارتقاء سلامت و ایمنی مردم و حفظ اقتصاد و جوامع ایفا کرده است.

فن آوری های دولت دیجیتالی، از طریق به اشتراک گذاری اطلاعات و ارائه خدمات آنلاین، دولت ها و افراد را در جریان شیوع این بیماری بهم مرتبط کرده اند.

فن آوری های دیجیتال همچنین دولت ها را قادر ساخته است تا تصمیم گیری سریع در مورد سیاست ها را بر اساس داده ها و تجزیه و تحلیل های زمان واقعی انجام دهند، ظرفیت های مقامات محلی را برای هماهنگی بهتر افزایش دهند و خدمات مبتنی بر نیاز به ارائه مستندات را به کسانی که بیشترین درخواست را دارند ارائه دهد.

در طول این پلندمی، دولت ها اطلاعات را از طریق درگاه های ملی و دستگاهی، برنامه های کاربردی از طریق تلفن همراه و سامانه های شبکه های اجتماعی به اشتراک گذاشته اند.

بر اساس بررسی درگاه های ملی ۱۹۳ کشور توسط سازمان ملل متحد مندرج در گزارش ارزیابی شاخص توسعه دولت الکترونیکی سال ۲۰۲۰ نشان می دهد که دولت ها هنگام گزارش و به اشتراک گذاری اطلاعات مربوط به این بحران همه گیر، شفافیت بالایی را نشان داده اند. برخی از دولت ها در تهیه پورتال اختصاصی COVID-۱۹ و برنامه های پشتیبانی شده از دولت برای ارائه اطلاعات و منابع به روز شده مستمر، چابکی زیادی نشان داده اند.

مشارکت دولت ها با بخش خصوصی در اجرای برنامه های کاربردی مبتنی بر فناوری اطلاعات تأثیر مثبتی در مبارزه با شیوع این همه گیری را دارد. در چنین شرایطی، لازم است که ساختارهای حقوقی و نهادی مناسبی برای رفع نقض احتمالی حریم خصوصی و دغدغه های حقوق بشری که شرایط آنها ممکن است به وجود آمده باشد، ایجاد شود. سیاست گذاران باید از اصل کمینه سازی داده ها و جمع آوری محدود داده ها پیروی کنند و فقط آن داده های شخصی را که کاملاً ضروری هستند ذخیره کرده و یا به اشتراک بگذارند که به طور موجه می بایست برای غلبه بر بحران بهداشتی ایجاد شده پیوند برقرار کنند تا مشکلی برای سوءاستفاده از نظارت یا موارد دیگری مانند نقض حریم خصوصی داده ها وجود نداشته باشد.

همچنین پاندمی کرونا ویروس نقش محوری یک دولت موثر، فراگیر و پاسخگو را آشکار کرده است. تلاش های دولت ها در به کارگیری فناوری های جدید باید با بهبود سیاست های حفاظت از داده ها و فراگیری دیجیتال و همچنین تقویت سیاست ها و توانایی های فنی نهادهای عمومی همراه باشد. رهبری دولت، نهادهای قدرتمند و سیاست های عمومی موثر برای تطبیق راه حل های دیجیتالی با نیازهای کشورها و همچنین اولویت بندی امنیت، عدالت و حمایت از حقوق مردم بسیار مهم است. این بحران نشان داده است که دیدگاه کل دولت در طراحی چارچوب حاکمیت داده ها با پشتیبانی یک استراتژی ملی داده، رهبری داده ها و اکوسیستم داده ها، برای برداشت ارزش عمومی از داده ها بسیار مفید است.

نمونه ای از برنامه های محبوب دولت الکترونیکی که در طول کووید ۱۹ استفاده شده است



برنامه های ردیابی تماس
برنامه های تلفن همراه
مبتنی بر بلوتوث برای
ردیابی شیوع ویروس، بعضاً
با اعلان های متنی یا افزونه
های نقشه حرارتی



چت بات های هوش
مصنوعی
ربات های چت هوش
مصنوعی به عنوان



مجوزهای آنلاین
مجوز تردد آنلاین در حین
ممنوعیت رفت و آمد اجازه
می دهد تا اطمینان حاصل
شود که افراد دستورات را
دنبال می کنند



پرتال های یادگیری
الکترونیکی
پلت فرم های دیجیتال از
معلمان و دانش آموزان با
منابع آنلاین پشتیبانی می
کنند و آموزش و یادگیری با
کیفیت بالا از خانه را ارائه
می دهند

پیام های کلیدی: دولت الکترونیکی (دیجیتال) و ویروس همه گیر کووید ۱۹

- دولت دیجیتال نقش مهمی در رفع بحران کرونا ویروس داشته و به عنصر اساسی ارتباطات، رهبری و همکاری بین سیاستگذاران و جامعه در طول همه گیری COVID-۱۹ تبدیل شده است.
- دولت ها باید در مورد عواقب ناخواسته استفاده از فناوری دقت لازم را داشته باشند و برای محافظت از داده های حساس و حفظ حریم خصوصی و امنیت مردم اقدامات جدی را انجام دهند.
- همه گیری این ویروس نشان داده است که فناوری اطلاعات و ارتباطات چه نقشی مهم می تواند هنگام استفاده مناسب از حکمرانی خوب، خصوصاً در مواقع دشوار به دست آورد. دولت ها حتی اگر بحران تمام شود، باید تلاش های خود را برای پذیرش این فناوری تسریع کنند.

راه پیش رو:

دولت الکترونیکی (دیجیتال محور) یک پایان نیست، این وسیله ای برای بهبود ارائه خدمات عمومی، افزایش اشتغال افراد، تقویت شفافیت، پاسخگویی و رفع نقایص و در نهایت بهتر شدن زندگی برای همه است.

جهان پس از COVID-۱۹ متفاوت و بسیار دیجیتالی تر از گذشته خواهد بود. دولت الکترونیکی نقش مهمی در حمایت از کشورها به عنوان فعال ساز تلاش و تسریع در دستیابی به اهداف توسعه پایدار خواهد داشت.

همه گیری کووید ۱۹ دولت ها و جوامع را مجبور کرده است که در کوتاه مدت به بحران واکنش نشان دهند، در میان مدت پیامدهای اقتصادی-اجتماعی را بهبود دهند و در بلند مدت به سمت بازطراحی سیاست ها و ابزارهای موجود باشند. باید دقت کرد که در ایام گذر افراد فقیر، آسیب پذیر و توان خواه از خدمت رسانی جا نمانند.

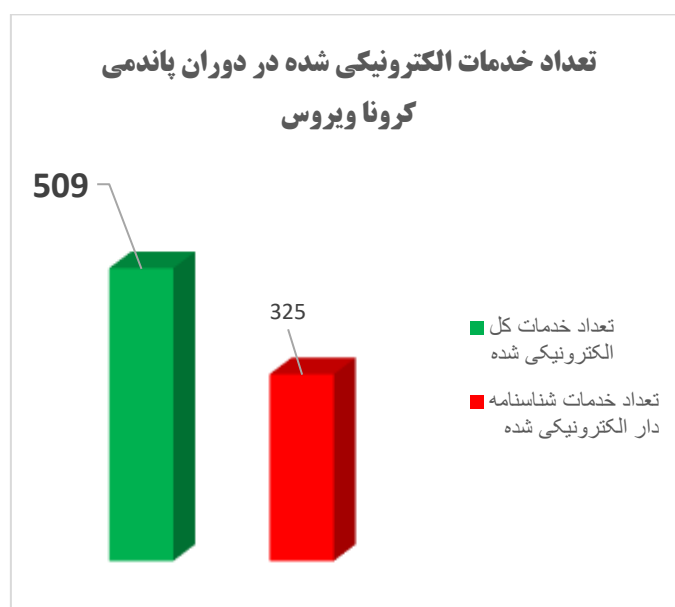
همه گیری کووید ۱۹ نقش اصلی شهرها و دولت های محلی را در پاسخگویی به نیازهای شهروندان با استفاده از پلتفرم های دیجیتال نوآورانه، ابزارها، برنامه ها و فناوری های هوشمند برجسته کرده است. کشورها فقط در صورتی می توانند در دوران کووید از نظر اقتصادی و اجتماعی خود را ترمیم کنند که شهرها و دولت های محلی ساختارهای پشتیبانی لازم را برای کمک به مردم خود داشته باشند. همانطور که در گزارش های مختلف سازمان ملل تأکید شده است، حدود ۶۵ درصد از کل اهداف توسعه پایدار SDG باید توسط مقامات و کنشگران محلی تأمین شود. بنابراین زمان آن فرا رسیده است که در تهدید بحران کرونا ویروس، دولت ها در جهت تشویق شهرها و دولت های محلی به استفاده از کاربردهای دولت الکترونیکی اقدام نمایند و از آن ها حمایت کنند تا بتوانند فراگیری، انعطاف پذیری و پایداری بیشتری به دست آورند (SDG ۱۱): شهرها و جوامع پایدار).

سیاست مواجهه دولت الکترونیکی در بحران کووید ۱۹

دوره	سیاست	مواجهه دولت دیجیتال با بحران
کوتاه مدت	عکس العمل فوری	- برای به اشتراک گذاری دقیق و به موقع اطلاعات از سیستم عامل های دیجیتالی (به عنوان مثال، پورتال های آنلاین، رسانه های اجتماعی) استفاده کنید. - برقراری ارتباط دو طرفه با مردم و تقویت مشارکت الکترونیکی (به عنوان مثال هکاتون یا بیان و حل مشکلات با طوفان فکری). - از صیانت از حقوق بشر برای مردم از جمله حریم خصوصی داده ها اطمینان حاصل کنید و پیامدهای ناخواسته فناوری را در نظر بگیرید.
میان مدت	بازبینی و راهکار	- مشارکت های چند طرفه موثر (به عنوان مثال بخش خصوصی، دانشگاه، سازمان های غیردولتی و سازمان های بین المللی) را در سطح منطقه ای، ملی و محلی برای مشارکت سازماندهی کنید. - آموزش های کاربردی را برای افزایش سواد دیجیتال ارائه دهید، به طور خاص برای مقامات دولتی، کودکان، زنان / دختران و افراد ضعیف جامعه

دوره	سیاست	مواجهه دولت دیجیتال با بحران
		- در اجرای ابزارها و فن آوری های دیجیتال به دولت های محلی (استان ها و شهرهای کوچک) پشتیبانی مالی و فنی ارائه دهید - در طول مدیریت بحران در درس های آموخته و تمامی ایده های سیاستی استفاده کنید.
بلند مدت	بازطراحی و ایجاد	- برای افزایش انعطاف پذیری اقتصاد، سلامت و ارائه خدمات عمومی، در فناوری های جدید (به عنوان مثال AI، blockchain، روبات ها، هواپیماهای بدون سرنشین) و توسعه زیرساخت ها در ارتباطات و فناوری اطلاعات سرمایه گذاری کنید. - ایجاد زیرساخت های دیجیتالی و ابزارهای تعامل برای آسیب پذیرترین گروه های جامعه، به ویژه برای مهاجران، پناهندگان و اقلیت های قومی در برنامه قرار گیرد. - با توجه به تجارب و درس هایی که در این بحران آموخته اید، از اجرای قوانین حفاظت از حریم خصوصی افراد اطمینان حاصل کنید.

در ایام شیوع کرونا ویروس در ایران به جهت اهتمام دولت و حسب ضرورت و نیاز اقدامات مطلوبی در سال ۱۳۹۹ صورت پذیرفت. بر مبنای اطلاعات احصا شده در فرآیند پایش و ارزیابی دوره ششم کیفیت خدمات الکترونیکی بالغ بر ۵۰۹ خدمت در دستگاه های اجرایی پر مخاطب الکترونیکی شده اند که نشان دهنده یک همت و بسیج ملی دستگاهی بوده است. در ذیل لیست ۱۰ دستگاه برتر و نیز لیست خدمات الکترونیکی شده ارائه می شود.



۱۰ دستگاه برتر در الکترونیکی کردن خدمات در ایام کرونا و ویروس

ردیف	نام دستگاه	تعداد خدمات الکترونیکی شده در دوران پاندمی کرونا و ویروس
۱	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۵۸
۲	شرکت توانیر- شرکتهای توزیع نیروی برق	۵۱
۳	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۴۹
۴	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۳۰
۵	سازمان تأمین اجتماعی	۲۹
۶	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۲۶
۷	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای	۲۴
۸	سازمان ثبت اسناد و املاک	۲۲
۹	موزه علم و فناوری	۲۰
۱۰	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۷

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و ویروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۱	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۴۹	۱- بیمه بیکاری دوران کرونا	۰
۲			۲- ثبت درخواست و تشکیل پرونده مقرری بگیران بیمه بیکاری	۰
۳			۳- زیر خدمت برقراری و قطع بیمه بیکاری	۰
۴			۴- سامانه تسهیلات بنگاه های آسیب دیده از کرونا	۰
۵			۵- پنجره واحد اطلاع رسانی مجوزهای وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی و سازمانهای تابعه	۰
۶			۶- درگاه درخواست تبادل داده وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۰
۷			۷- سامانه مشوق های بیمه ای	۰
۸			۸- سامانه یارانه دستمزد	۰
۹			۹- رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی در هیئت تشخیص	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۱۰			۱۰- زیر خدمت رسیدگی به شکایات مراجع حل اختلاف (بدوی تشخیص)	۰
۱۱			۱۱- رسیدگی به اختلافات کارگری و کارفرمایی در هیئت حل اختلاف	۱
۱۲			۱۲- زیر خدمت دادرسی کار	۰
۱۳			۱۳- صدور یا تمدید گواهینامه صلاحیت شرکتهای خدماتی	۱
۱۴			۱۴- آموزش و فرهنگ سازی حوزه کار و تعاون	۰
۱۵			۱۵- بازرسی دوره ای و موردی حسن اجرای قانون کار	۱
۱۶			۱۶- تایید طرح های طبقه بندی مشاغل کارگری	۱
۱۷			۱۷- زیر خدمت ثبت، تایید و پیگیری قرارداد بازننگری طرح های طبقه بندی مشاغل	۰
۱۸			۱۸- زیر خدمت ثبت، تایید و پیگیری قرارداد متمم طرح های طبقه بندی مشاغل	۰
۱۹			۱۹- زیر خدمت بررسی و تایید مرحله اول اصلی طرح های طبقه بندی مشاغل	۰
۲۰			۲۰- زیر خدمت بررسی و تایید مرحله اول بازننگری طرح های طبقه بندی مشاغل	۰
۲۱			۲۱- زیر خدمت بررسی و تایید مرحله اول متمم طرح های طبقه بندی مشاغل	۰
۲۲			۲۲- زیر خدمت بررسی و تایید مرحله دوم (گزارش اجرایی) اصلی طرح های طبقه بندی مشاغل	۰
۲۳			۲۳- زیر خدمت بررسی و تایید مرحله دوم (گزارش اجرایی) بازننگری طرح های طبقه بندی مشاغل	۰
۲۴			۲۴- زیر خدمت بررسی و تایید مرحله دوم (گزارش اجرایی) متمم طرح های طبقه بندی مشاغل	۰
۲۵			۲۵- ثبت تایید و پیگیری قراردادهای پاداش افزایش تولید	۰
۲۶			۲۶- ثبت و بررسی قراردادهای بهره وری	۰

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۲۷			۲۷-بررسی و تایید آیین نامه های انضباطی کار	۰
۲۸			۲۸-بررسی و تایید پیمان های جمعی کار	۰
۲۹			۲۹-سامانه ثبت قرارداد کار	۰
۳۰			۳۰- صدور یا تمدید مجوز صلاحیت ایمنی پیمانکاران ساختمانی و خدمات عمومی	۱
۳۱			۳۱- صدور مجوز دفاتر مشاوره حفاظت فنی و خدمات ایمنی	۱
۳۲			۳۲- سامانه ابطال مجوز تشکیل تعاونی، اتاق تعاون و اتحادیه ها	۱
۳۳			۳۳- تسویه حساب تعاونی ها به صورت الکترونیکی	۰
۳۴			۳۴- نظارت بر مجامع و انتخابات تعاونی ها	۰
۳۵			۳۵- صدور یا تمدید مجوز تشکیل تعاونی، اتاق تعاون و اتحادیه ها	۱
۳۶			۳۶- نظارت مالی و عملکردی تعاونی ها	۱
۳۷			۳۷- آموزش و فرهنگ سازی حوزه کار و تعاون	۰
۳۸			۳۸- زیر خدمت سامانه یادگیری الکترونیکی برای کارایی ها کل کشور	۰
۳۹			۳۹- زیر خدمت سامانه یادگیری الکترونیکی برای بازرسان کار بدو خدمت کل کشور	۰
۴۰			۴۰- صدور یا تمدید مجوز مشاغل خانگی	۱
۴۱			۴۱- ارائه معرفی نامه دریافت تسهیلات کارورزی	۱
۴۲			۴۲- صدور یا تمدید مجوز کارایی های غیردولتی داخلی	۱
۴۳			۴۳- صدور گواهینامه (کارنامه) شغلی ایرانیان شاغل در خارج از کشور	۰
۴۴			۴۴- صدور یا تمدید مجوز تشکیل تعاونی، اتاق تعاون و اتحادیه ها	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۴۵			۴۵- زیر خدمت ایجاد وب سرویس نام و وضعیت تعاونی (بر روی GSB پیاده سازی شده است)	۰
۴۶			۴۶- زیر خدمت ایجاد وب سرویس مشخصات ثبتی شرکت های تعاونی (بر روی GSB پیاده سازی شده است)	۰
۴۷			۴۷- زیر خدمت ایجاد وب سرویس ثبت و تشکیل تعاونی ها (بر روی GSB پیاده سازی شده است)	۰
۴۸			۴۸- راه اندازی مرکز تماس تلفنی روابط کار	۰
۴۹			۴۹- ارائه معرفی نامه به کاربایی ها برای مقرری بگیران بیمه بیکاری	۱
۵۰	سازمان تأمین اجتماعی	۲۹	۱- خدمات دفاتر درمانی (حذف فرآیند تمدید دفاتر درمانی)	۰
۵۱			۲- درخواست گواهی کسر اقساط مستمری بگیران	۱
۵۲			۳- نامنویسی غیر حضوری ثبت بیمه شده گارگاه توسط کارفرما	۱
۵۳			۴- سرویس اخذ درخواست برقراری مستمری (بازنشستگی عادی)	۰
۵۴			۵- استعلام مفصلا حساب توسط پیمانکار	۰
۵۵			۶- کمک هزینه غرامت دستمزد بیماری (طرح کار تابل کارفرمایان و ارتباط مکانیزه با سیستم HIS، کمیسیون پزشکی و نسخه الکترونیک جهت تایید گواهی استراحت و استعلام مراجع پزشکی)	۰
۵۶			۷- فرم خود اظهاری واگذارندگان پیمان	۰
۵۷			۸- استعلام مفصلا حساب توسط پیمانکار	۰
۵۸			۹- سرویس استعلام مفصلا حساب توسط واگذارندگان پیمان	۰
۵۹			۱۰- ارسال اسناد خزانه اسلامی توسط ذیحسابان دولتی	۰
۶۰			۱۱- استعلام گواهی مبلغ (جهت بیمه تکمیلی درمان)	۰
۶۱			۱۲- استعلام وضعیت پرونده در سامانه خسارت متفرقه	۰

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۶۲			۱۳- ثبت درخواست غیرحضوری امهال پرداخت حق بیمه کارفرمایان در شرایط شیوع کرونا	۰
۶۳			۱۴- استعلام برگ پرداختهای کارگاه(صادر شده و پرداخت شده/نشده)	۰
۶۴			۱۵- استعلام برگ پرداختهای بیمه شده(صادر شده و پرداخت شده/نشده)-کارتابل معرفی به کار بیمه شدگان توسط کارفرمایان	۱
۶۵			۱۶- حذف مراجعه حضوری فرزندان اناث مستمری بگیران - ثبت هوشمند خاتمه کفالت	۰
۶۶			۱۷- ارائه مقاصد حساب به واگذارندگان و پیمانکار	۰
۶۷			۱۸- استعلام وضعیت دریافت مستمری و بیمه شده	۰
۶۸			۱۹- نامنویسی غیرحضوری افراد تبعی توسط بیمه شده	۰
۶۹			۲۰- درخواست غیرحضوری تکمیل سوابق	۱
۷۰			۲۱- انعقاد قرارداد و دریافت برخط بیمه اختیاری	۰
۷۱			۲۲- اخذ غیرحضوری تعهد نامه و حذف ابلاغ غیر الکترونیک	۰
۷۲			۲۳- امکان مشاهده جزئیات محاسبات و گردش حساب بدهی ها	۱
۷۳			۲۴- دریافت غیرحضوری اعتراض کارفرما و تعیین واعلام زمان رسیدگی	۰
۷۴			۲۵- درخواست و پرداخت غیرحضوری غرامت دستمزد ایام بیماری بیمه شدگان اجباری دارای تست مثبت کرونا	۰
۷۵			۲۶- سرویس غیرحضوری احتساب سوابق دوران خدمت سربازی	۱
۷۶			۲۷- اخذ الکترونیکی درخواست و صدور هوشمند و ابلاغ مقاصدحساب	۰
۷۷			۲۸- ارتقاء سامانه دریافت لیست و ارائه میز کار و امکانات کنترلی به کارفرما برای اصلاح لیست قبل از ارسال	۰

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۷۸			۲۹- انعقاد قرارداد و دریافت برخط بیمه حرف و مشاغل آزاد	۰
۷۹	شرکت سهامی نمایشگاههای بین المللی جمهوری اسلامی ایران	۱	۱- اطلاع رسانی برگزاری نمایشگاههای داخلی و خارجی	۱
۸۰	شرکت ملی پالایش و پخش	۴	۱- برگزاری جلسات مشترک و یدئوکنفرانس و وب کنفرانس با ذینفعان شرکت	۰
۸۱			۲- پایان نامه های تحصیلی	۰
۸۲			۳- پروژه های پژوهشی	۰
۸۳			۴- پروژه های دانشجویی	۰
۸۴	شرکت ملی گاز	۱	۱- حمایت از پایان نامه های دانشجویی	۱
۸۵	مهندسی آب و فاضلاب کشور	۱	۱- خدمت تعیین صلاحیت پیمانکاران	۰
۸۶	مدیریت منابع آب ایران	۳	۱- پاسخ به استعلام تعیین حد بستر و حریم رودخانه ها، مسیل ها و انهار طبیعی	۱
۸۷			۲- انعقاد قرارداد اجاره بستر جهت بهره برداری (کشت موقت) از اراضی بستر رودخانه ها و مجاری آبی	۱
۸۸			۳- صدور پروانه المثنی بهره برداری از آبهای سطحی	۱
۸۹	سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان	۱	۱- استعلام اصالت گارانتی کالا	۰
۹۰	سازمان نقشه برداری کشور	۸	۱- ارائه فتوموزاییکها	۱
۹۱			۲- انتشار اطلس، کتاب، نشریه، نقشه های موضوعی (گردشگری، شهری، استانی)	۱
۹۲			۳- ارائه اطلاعات ایستگاه های مبنایی زمینی	۱
۹۳			۴- ارائه تصاویر رقومی و DEM	۱
۹۴			۵- ارائه چارت های دریایی	۱
۹۵			۶- ارائه نقشه های رقومی	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۹۶			۷- ارائه تصاویر ماهواره ای و نقشه های تصویری	۱
۹۷			۸- ارائه عکس های هوایی	۱
۹۸	موزه علم و فناوری	۲۰	۱- سامانه سیماد : انجام مکاتبات و نامه نگاری های بین وزارتخانه از طریق شبکه یکپارچه بین وزارتخانه ها و برخی از سازمان های دولتی	۰
۹۹			۲- سامانه صدور حواله الکترونیک : صدور حواله الکترونیک از بانک مرکزی به صورت کاملاً آنلاین توسط مدیریت مالی موزه در جهت تسریع کار و رعایت پروتکل های بهداشتی	۰
۱۰۰			۳- سامانه صدور دسته چک : صدور دسته چک به صورت کاملاً آنلاین توسط مدیریت مالی موزه و تأیید و امضای الکترونیک ریاست موزه در جهت تسریع کار و رعایت پروتکل های بهداشتی	۰
۱۰۱			۴- پنل مدیریتی حساب های ارگان های دولتی	۰
۱۰۲			۵- سامانه استعلام وضعیت اعتباری چک صیادی	۰
۱۰۳			۶- سامانه کارمندان ایران : جهت ورود اطلاعات مربوطه به پرسنل و ثبت در سامانه یکپارچه دستگاه های دولتی	۰
۱۰۴			۷- وبینار : جهت برگزاری جلسات، سخنرانی ها، هیأت امناء، کمیسیون دائمی، دوره های آموزشی و ... به صورت آنلاین و در بستری امن و با کیفیت با قابلیت استفاده از امکانات صوتی و تصویری و نوشتاری و ضبط جلسات	۰
۱۰۵			۸- سایت palanews.ir : سایت با رویکرد اشاعه اخبار و توصیه های علمی معتبر جهت بهتر زیستن که در ایام حاضر بخشهایی را به طور ویژه به اطلاع رسانی و ارائه راهکارهای علمی در خصوص بیماری کوید ۱۹ اختصاص داده است.	۰
۱۰۶			۹- سایت palanews.inmost.ir : سایت تخصصی در خصوص بیماری کوید ۱۹ جهت اطلاع رسانی و ارائه شیوه های مبارزه با این پاندمی با زبان ساده و کاربردی	۰

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۱۰۷			۱۰- نامه نگاری الکترونیکی داخلی : راه اندازی بستر نرم افزاری و به صورت آن تایم و در دسترس برای پرسنل در اداره، منزل و ... جهت تنظیم و ارسال و دریافت نامه های اداره داخل سازمان به همراه پیوست ها و مستندات مربوطه با قابلیت بایگانی و بهره برداری در ایام آتی و ذخیره برای سالیان بلند در قالب نرم افزار اتوماسیون فرزین شرکت مورد اطمینان ICAN	•
۱۰۸			۱۱- درخواست های کالا و خدمات : اعلام درخواست کالا و خدمات در موزه و پیگیری درخواست های مربوطه تا حصول نتیجه در بستر نرم افزار شرکت بام پردازش به صورت آنلاین و در دسترس همکاران بدون نیاز به مراجعه حضوری تا زمان تحویل کالا یا خدمت.	•
۱۰۹			۱۲- ثبت اتوماسیونی ورود و خروج و درخواست مرخصی و ماموریت : ثبت ورود و خروج پرسنل بدون نیاز به دفتر ثبت فیزیکی و کاغذ و قلم انجام می شود و و ارائه درخواست های ماموریت و مرخصی و ... از هر مکان متصل به اینترنت امکان پذیر هست و نیازی به برگه و کاغذ و حضور فیزیکی نمی باشد.	•
۱۱۰			۱۳- مرکز اسناد : امکان ذخیره، جستجو و دسترسی به تمام مستندات علمی پژوهشی موزه توسط پرسنل از هر کجا که اینترنت در دسترس باشد وجود دارد و نیازی به حضور فیزیکی در محل مرکز اسناد موزه نیست.	•
۱۱۱			۱۴- کتابخانه : امکان جستجوی تمام کتابهای موزه در کتابخانه، توسط پرسنل از هر کجا که اینترنت در دسترس باشد وجود دارد و جهت جستجو نیازی به حضور فیزیکی در محل مرکز اسناد موزه نیست.	•
۱۱۲			۱۵- احکام سازمانی : تمامی احکام پرسنل پس از تنظیم، به صورت الکترونیکی در کارتابل پرسنل قرار می گیرد و پرسنل پس از تأیید و امضای الکترونیکی به ریاست محترم جهت تأیید نهایی ارجاع می دهند. این احکام در کارتابل	•

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
			اعضا برای بهره برداری و پرینت در ایام آتی همواره وجود دارد.	
۱۱۳			۱۶- ایمیل های سازمانی : راه اندازی و ساخت اکانت های ایمیل سازمانی (Exchange) برای پرسنل به صورت بومی با قابلیت ذخیره در سرورهای موزه و عدم وابستگی به شرکت های ارائه دهنده سرویس ایمیل	
۱۱۴			۱۷- پرتال داخلی سازمان : وب سایت اخلی سازمان به جهت ساماندهی سامانه های مورد استفاده پرسنل راه اندازی شده است و فعالیت های ذکر شده از طریق این پرتال در اختیار پرسنل قرار می گیرد و نیز اطلاع رسانی برخی از اخبار، فرم های سازمانی، دستورالعمل ها، آیین نامه ها، اسناد بالادستی، فرایندهای کاری، مشخصات پستی ساختمان های موزه، شماره تلفن های داخلی سازمان و سایر امکانات موردنیاز پرسنل نیز از دیگر کارکردهای این پرتال هستند.	
۱۱۵			۱۸- برگزاری جشنواره مجازی : طرح ریزی، برنامه ریزی و ارائه محتویات آموزشی و فرهنگی و بهداشتی در قالب فیلم و صوت و عکس و نوشته به صورت روزانه و به روزرسانی محتویات بر روی سایت موزه. در این خصوص فعالیت های حضوری مخاطبان امسال به صورت کاملاً مجازی و آنلاین برگزار شد.	
۱۱۶			۱۹- آزمون های مجازی : بارگذاری آزمون های دوره های آموزشی به صورت کاملاً مجازی و از راه دور در پرتال داخلی موزه به طوری که نیازی به حضور پرسنل در یک مکان نبوده و پس از آزمون نتایج به همین شکل به پرسنل اعلام شد. این آزمون از خارج از سازمان نیز در دسترس می باشد.	
۱۱۷			۲۰- فکس سرور : برقراری سامانه فکس سرور در تمام ساختمان های موزه به طوری که به جهت پرهیز از هر گونه جابجایی های برگه های بعضاً آلوده، به صورت کاملاً الکترونیکی و فایلی انجام می شود.	
۱۱۸	ستاد وزارت راه وشهر سازی	۵	۱- راهبری آموزشهای تخصصی در حوزه مسکن و شهرسازی، برگزاری کلاس ها به صورت مجازی	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۱۱۹			۲- تامین مصالح پروژه های عمرانی، ایجاد کارتابل الکترونیکی پیمانکاران و صدور اسناد خزانه به صورت کاملاً الکترونیکی.	۱
۱۲۰			۳- ارائه فرصت های سرمایه گذاری و مشاوره در خصوص ماهیت پروژه های حمل و نقل به متقاضیان سرمایه گذاری، برگزاری جلسات (مرحله تولید خدمت) به صورت ویدئو کنفرانس.	۱
۱۲۱			۳- ارائه فرصت های سرمایه گذاری و مشاوره در خصوص ماهیت پروژه های حمل و نقل به متقاضیان سرمایه گذاری، برگزاری جلسات (مرحله تولید خدمت) به صورت ویدئو کنفرانس.	۱
۱۲۲			۴- پیگیری مسائل و مشکلات مربوط به تشکل ها در حوزه حمل و نقل، برگزاری جلسات (مرحله درخواست یا تولید خدمت) به صورت ویدئو کنفرانس.	۱
۱۲۳	جهاد دانشگاهی	۲	۵- تدوین پیش نویس و ارائه شاخص های برنامه های توسعه بخش حمل و نقل، برگزاری جلسات (مرحله تولید خدمت) به صورت ویدئو کنفرانس.	۰
۱۲۴			۲- سامانه آموزش مجازی مراکز علمی کاربردی و مراکز آموزش کوتاه مدت	۰
۱۲۵	شرکت مادر تخصصی عمران شهر های جدید و توابع	۱	خدمت برنامه ریزی و مدیریت بر تامین نیاز متقاضیان بالقوه مسکن	۱
۱۲۶	سازمان هواپیمایی کشوری	۶	۱- صدور گواهینامه مراکز تعمیر و نگهداری وسایل پرنده Part ۱۴۵ طبق (۱۳۰۵۲۰۴۹۱۰۰)	۱
۱۲۷			۲- صدور گواهینامه مراکز تعمیر و نگهداری وسایل پرنده F Part طبق ۱۳۰۵۲۰۴۹۱۰۱	۱
۱۲۸			۳- صدور مجوز افزایش محدوده اختیارات گواهینامه های مراکز تعمیر و نگهداری وسایل پرنده به ازای هر در APU	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
			Engine, Base/Type یا part (Line/Type ۱۴۵)	
			۱۳۰۵۲۰۴۹۱۰۲	
۱۲۹			۴- صدور گواهینامه مرکز مدیریت تداوم صالحیت پروازی	۱
			۱۳۰۵۲۰۴۹۱۰۳	
۱۳۰			۵- تصویب MOE, M/O, MOM و کلیه اسناد مرتبط با ساختار سازمانی سیستم تعمیر و نگهداری وسایل پرنده	۱
			۱۳۰۵۲۰۴۹۱۰۷	
۱۳۱			۶- صدور المثنی یا صدور مجدد مجوزها یا گواهینامه های صالحیت پروازی	۱
			۱۳۰۵۲۰۴۹۱۱۵	
۱۳۲	سازمان پژوهش ها و برنامه ریزی آموزشی	۲	۱- دسترسی به محتوای مجلات رشد از طریق اپلیکیشن موبایل (appمجلات رشد)	۰
۱۳۳			۲- خدمت کتابهای الکترونیکی تعاملی بر روی سامانه رشد	۰
۱۳۴	وزارت علوم تحقیقات و فناوری	۱	استعلام مدرک تحصیلی	۱
۱۳۵	سازمان پژوهش های علمی و صنعتی ایران	۳	برگزاری جلسات	۰
۱۳۶			کلاس های دانشجوی های دکتری و دوره های آموزشی	۰
۱۳۷			سمینار و وبینار	۰
۱۳۸	سازمان آموزش و پرورش استثنایی کشور	۷	دوره ضمن خدمت	۰
۱۳۹			برگزاری جلسات و مصاحبه ها از طریق ویدیو کنفرانس	۰
۱۴۰			سامانه ندای همراه	۰
۱۴۱			سامانه توانبخشی	۰
۱۴۲			پارلمان مشاوره	۰
۱۴۳			پارلمان فرهنگیان	۰
۱۴۴			پارلمان دانش اموزان	۰
۱۴۵	سازمان ثبت احوال	۳	سامانه درخواست تغییر نام	۱
۱۴۶			سامانه درخواست تغییر نام خانوادگی	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۱۴۷			سامانه درخواست صدور شناسنامه مجدد	۱
۱۴۸	سازمان شهر داری ها و دهیاری های کشور	۹	سامانه یکپارچه معاینه فنی ایران (http://symfa.ir)	۱
۱۴۹			سامانه پایش ناوگان دانش آموزی (http://irtusepand.ir)	۱
۱۵۰			سامانه جامع اطلاعات ناوگان تاکسی (http://irtusan.ir)	۱
۱۵۱			سامانه ثبت نام امریه آتش نشان /imo.org.ir	۱
۱۵۲			سامانه یکپارچه بودجه و اعتبارات کشور http://budget.imo.org.ir/Login.aspx?ReturnUrl=f2/r1=	۱
۱۵۳			سامانه بودجه دهیاریهای کشور https://budget.imo.org.ir	۱
۱۵۴			سامانه بودجه شهرداریهای کشور https://budget.imo.org.ir	۱
۱۵۵			سامانه پایش ساخت و ساز کشور	۱
۱۵۶			سامانه داشبورد مدیریتی اطلاعات مالی دهیاریها	۱
۱۵۷	سازمان مدارس غیر دولتی و مشارکت های مردمی خانواده	۱	سامانه آموزش ضمن خدمت پرسنل مدارس غیر دولتی به تعداد بیش از ۳۰۰ هزار معلم و کادر اداری و موسسان مدارس	۰
۱۵۸	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی	۵	برگزاری آنلاین دوره های هنری	۰
۱۵۹			فروش دوره های آموزشی	۰
۱۶۰			برگزاری آنلاین نمایشگاه کتاب	۰
۱۶۱			برگزاری آنلاین رویدادها	۰
۱۶۲			برگزاری آنلاین جشنواره ها	۰
۱۶۳	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران	۱	عضویت دسترسی به کتابخانه دیجیتال با استفاده از وب سرویس ثبت احوال	۰
۱۶۴	سازمان اورژانس کشور	۱	آموزش همگانی	۱
۱۶۵	سازمان اوقاف و امور خیریه	۵	۱- کارشناس رسمی دادگستری (مربوط به خدمت اجاره و نقل و انتقال املاک اوقافی) همیشه	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۱۶۶			۲- ثبت نام مسابقات استان و شهرستان (مربوط به خدمت برگزاری مسابقات استانی و شهرستانی قران کریم)	۱
۱۶۷			۳- پرداخت بدهی مستاجرین (مربوط به خدمت اجاره و نقل و انتقال املاک اوقافی) میشه	۱
۱۶۸			۴- ثبت نام داوران قران کریم (مربوط به مسابقات ملی قران کریم میشه)	۱
۱۶۹			۵- امکان تنظیم وقف نامه عادی	۱
۱۷۰	سازمان تبلیغات اسلامی	۳	صدور کارت شناسایی مداحان و ستایشگران اهل بیت (ع)	۱
۱۷۱			اعزام مبلغ به اردوگاه ها و پایگاه های اوقات فراغت	۱
۱۷۲			صدور کد تبلیغی مبلغین و مبلغات	۱
۱۷۳	سازمان چای کشور	۲	خرید تضمینی برگ سبز چای	۱
۱۷۴			صدور دفترچه تحویل برگ سبز چای	۱
۱۷۵	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت	۱	فرم درخواست وام تحصیلی	۱
۱۷۶	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۳	سامانه خودارزیابی بیماری کرونا	۰
۱۷۷			سامانه ثبت نام اصناف و صنایع	۱
۱۷۸			سامانه ثبت نام مراکز ارائه دهنده خدمات دندانپزشکی	۰
۱۷۹	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۳۰	موافقت نامه تأسیس چاپخانه و واحدهای وابسته	۱
۱۸۰			صدور پروانه تأسیس چاپخانه و واحدهای وابسته	۱
۱۸۱			صدور مجوز نقل و انتقال ماشین آلات چاپ و تغییر مالکیت	۱
۱۸۲			صدور مجوز ورود ماشین آلات چاپ و دستگاههای وابسته	۱
۱۸۳			صدور مجوز ترخیص ماشین آلات چاپ و دستگاههای وابسته	۱
۱۸۴			صدور مجوز فعالیت کانون های آگهی و تبلیغاتی	۱
۱۸۵			صدور مجوز تاسیس شعبه کانونهای آگهی و تبلیغاتی در استان مربوطه	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۱۸۶			صدور مجوز تاسیس شعبه کانونهای آگهی و تبلیغاتی در استان دیگر	۱
۱۸۷			صدور مجوز اعطای نمایندگی کانونهای آگهی و تبلیغاتی در استان مربوطه	۱
۱۸۸			صدور مجوز اعطای نمایندگی کانونهای آگهی و تبلیغاتی در استان دیگر	۱
۱۸۹			صدور مجوز طرحهای تبلیغاتی فیلمهای نمایش خانگی و سینمایی	۱
۱۹۰			صدور مجوز طرحهای تبلیغاتی کالاها و خدمات	۱
۱۹۱			صدور اجازه فعالیت دفاتر گرافیکی	۱
۱۹۲			صدور پروانه ساخت فیلم سینمایی	۱
۱۹۳			صدور پروانه مالکیت فیلم سینمایی	۱
۱۹۴			صدور پروانه نمایش فیلم سینمایی	۱
۱۹۵			صدور مجوز صلاحیت فنی گروه و اجرای اول صحنه ای موسیقی - کنسرت	۱
۱۹۶			صدور مجوز اجرای موسیقی صحنه ای (کنسرت) کمتر از ۵۰۰ نفر	۱
۱۹۷			صدور مجوز اجرای موسیقی صحنه ای (کنسرت) بیشتر از ۵۰۰ نفر	۱
۱۹۸			صدور مجوز اجرای موسیقی به صورت پلی بک کمتر از ۵۰۰ نفر	۱
۱۹۹			صدور مجوز اجرای موسیقی به صورت پلی بک بیشتر از ۵۰۰ نفر	۱
۲۰۰			صدور مجوز نصب مجسمه و یادمان و علائم و نشانه ها (۱۷۰۲۱۳۰۴۰۰۰)	۱
۲۰۱			صدور مجوز تاسیس نگارخانه (۱۷۰۲۱۳۰۵۰۰۰)	۱
۲۰۲			صدور پروانه اجرای نمایشهای صحنه ای، تعزیه و خیابانی	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۲۰۳			صدور پروانه اجرای قطعات کوتاه و سرگرمی های نمایشی، سیرک و متفرقه	۱
۲۰۴			صدور پروانه صلاحیت هنری- هنرمندان قطعات کوتاه و سرگرمی های نمایشی، سیرک و متفرقه	۱
۲۰۵			صدور مجوز راه اندازی و توسعه دوره های آموزشی مهارتی کاردانش و آزاد(۱۸۰۵۱۳۰۷۰۰۰)	۱
۲۰۶			صدور مجوز آموزشگاه آزاد هنری-موسیقی	۱
۲۰۷			صدور مجوز آموزشگاه آزاد هنری -نمایشی، تجسمی	۱
۲۰۸			حمایت های متمرکز فرهنگی(۱۷۰۲۱۳۱۳۰۰۰)	۱
۲۰۹	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۴	ثبت گشت	۰
۲۱۰			صدور مجوز بهره برداری از تاسیسات گردشگری	۱
۲۱۱			سامانه جامع آمار و اطلاعات تاسیسات گردشگری	۰
۲۱۲			میراث بان (حفاظت از آثار)	۱
۲۱۳			درخواست امیریه یگان حفاظت	۰
۲۱۴			داشبورد مدیریتی	۰
۲۱۵			حضورغیاب	۰
۲۱۶			قراردادها	۰
۲۱۷			کارگزینی	۰
۲۱۸			تشکیلات	۰
۲۱۹			انبار	۰
۲۲۰			ارزیابی کارکنان	۰
۲۲۱			مدیران فردا	۱
۲۲۲			نظام پیشنهادات	۰
۲۲۳	وزارت ورزش و جوانان	۱۰	صدور پروانه فعالیت مکان ورزشی	۱
۲۲۴			تمدید پروانه فعالیت مکان ورزشی	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۲۲۵			صدور موافقت اصولی با زمین احداث اماکن ورزشی	۱
۲۲۶			صدور موافقت اصولی بدون زمین	۱
۲۲۷			احداث اماکن ورزشی	۱
۲۲۸			صدور مجوز تاسیس مراکز مشاوره ازدواج	۱
۲۲۹			حمایت از پایان نامه های تحصیلات تکمیلی	۱
۲۳۰			حمایت از طرح های پژوهشی	۱
۲۳۱			ارائه تسهیلات ویژه کرونا برای موسسین باشگاههای ورزشی آسیب دیده	۰
۲۳۲	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۵۸	معرفینامه عمومی	۱
۲۳۳			اعاده بکار فرزند شهید ، همسر شهید ، جانبازان	۱
۲۳۴			تبدیل وضعیت استخدامی(استفساریه بند "و" ماده ۴۴ قانون)	۱
۲۳۵			تسهیلات از محل قرض الحسنه از محل بند «پ» ماده ۸۹ برنامه ششم توسعه	۰
۲۳۶			خدمات استفاده از تبصره ۲ ماده ۲۱ قانون جامع خدمات رسانی به ایثارگران	۰
۲۳۷			معافیت جانبازان، آزادگان و فرزندان شهدا از پرداخت کسورات حق بیمه بازنشستگی	۱
۲۳۸			معرفی نامه اشتغال - (شغل مناسب و درشان)	۱
۲۳۹			معرفی نامه اشتغال - (وجوه اداره شده)	۱
۲۴۰			معرفی نامه اشتغال - اجرای قوانین توسط شرکتهای مشمول اصل ۴۴	۱
۲۴۱			معرفی نامه اشتغال - استفاده از سهمیه ۲۵٪	۱
۲۴۲			معرفی نامه اشتغال - استفاده از سهمیه ۵٪	۱
۲۴۳			معرفی نامه اشتغال - انتقال محل خدمت	۱
۲۴۴			معرفی نامه اشتغال - اولویت طرح پزشکان	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۲۴۵			معرفی نامه اشتغال - برنامه پنج ساله ششم توسعه برای بازنشتگی پیش از موعد همسر و فرزند شهید	۱
۲۴۶			معرفی نامه اشتغال - برنامه پنج ساله ششم توسعه همسر و فرزند شهید	۱
۲۴۷			معرفی نامه اشتغال - برنامه پنج ساله ششم جانبازان و فرزندان شهید بازنشسته	۱
۲۴۸			معرفی نامه اشتغال - تجدید نظر گزینش	۱
۲۴۹			معرفی نامه اشتغال - تسهیلات روستایی و عشایری (کارا)	۱
۲۵۰			معرفی نامه اشتغال - جذب منابع داخلی بانک	۱
۲۵۱			معرفی نامه اشتغال - حقوق ایام استراحت پزشکی جانبازان	۱
۲۵۲			معرفی نامه اشتغال - خارج از سهمیه ایثارگری	۱
۲۵۳			معرفی نامه اشتغال - صندوق توسعه ملی	۱
۲۵۴			معرفی نامه اشتغال - صندوق کارآفرینی امید	۱
۲۵۵			معرفی نامه اشتغال - عدم تنزل پست سازمانی	۱
۲۵۶			معرفی نامه اشتغال - فوق العاده ایثارگر ماده ۵۱ قانون جامع	۱
۲۵۷			معرفی نامه اشتغال - فوق العاده ایثارگری برای افزایش حقوق بند ۲ ماده ۶۸ قانون خدمات کشوری	۱
۲۵۸			معرفی نامه اشتغال - ماده ۱۰ سازمان تامین اجتماعی (معافیت حق بیمه کارفرما)	۱
۲۵۹			معرفی نامه اشتغال - ماده ۱۲ (ماموریت آموزشی)	۱
۲۶۰			معرفی نامه اشتغال - ماده ۱۸ (مقطع تحصیلی بالاتر)	۱
۲۶۱			معرفی نامه اشتغال - ماده ۲۱ (پست همتراز)	۱
۲۶۲			معرفی نامه اشتغال - ماده ۵۶ - معافیت مالیات	۱
۲۶۳			معرفی نامه اشتغال - ماده ۵۶ (فرزند شهید) معافیت مالیات	۱
۲۶۴			معرفی نامه اشتغال - ماده ۷ فرزند شهید (شغل مناسب و درشان)	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۲۶۵			معرفی نامه اشتغال - ماده ۹ (بازنشستگی پیش از موعد جانبازان)	۱
۲۶۶			معرفی نامه اشتغال - ماده ۹ (کسرساعت کار جانبازان)	۱
۲۶۷			معرفی نامه اشتغال - ماده ۹ (محاسبه سنوات جبهه)	۱
۲۶۸			معرفی نامه اشتغال - ماده ۹ (معافیت از پرداخت مابه التفاوت انتقال حق بیمه)	۱
۲۶۹			معرفی نامه اشتغال - ماده ۹ (معافیت شرط سنی)	۱
۲۷۰			معرفی نامه اشتغال - مشاغل خانگی	۱
۲۷۱			معرفی نامه اشتغال - معافیت از طرح پزشکان	۱
۲۷۲			خدمات ارتز و پروتز	۱
۲۷۳			خدمات بالینی در منزل	۱
۲۷۴			خدمات تجهیزات پزشکی و توان بخشی	۱
۲۷۵			خدمت هدیه ازدواج	۱
۲۷۶			حق ثبت دفاتر اسناد رسمی	۰
۲۷۷			خدمت انشعاب آب	۱
۲۷۸			خدمت انشعاب برق	۱
۲۷۹			خدمت انشعاب فاضلاب	۱
۲۸۰			خدمت انشعاب گاز	۱
۲۸۱			عوارض پروانه ساختمانی	۱
۲۸۲			عوارض شهرداری	۰
۲۸۳			عوارض نوسازی	۰
۲۸۴			معرفی نامه وام بانکی یارانه ای	۱
۲۸۵			استعلام شارژ کارت حکمت	۰
۲۸۶			استعلام شارژ کارت سوخت	۰
۲۸۷			انتشار الکترونیکی گروه مجلات بنیاد شهید و امور ایثارگران	۰

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۲۸۸			ارسال پیام تسلیت سالگرد شهادت	۰
۲۸۹			رتبه دهی به کارمندان و ثبت نقاط قوت و ضعف	۰
۲۹۰	سازمان بیمه سلامت ایران	۱۰	"راه اندازی پورتال "همه با هم علیه کرونا" با آدرس corona.ihio.gov.ir جهت ارائه اخبار، توصیه های عمومی، اطلاعات عمومی در مورد کرونا، شاد بودن در زمان کرونا و ...	۰
۲۹۱			برداشتن سقف برخی از داروهای تاییدی برای کم کردن مراجعه بیمار به ادارات کل	۰
۲۹۲			استفاده از مدیریت نشان برای کاهش تردد بیمه شده و مدیریت جیره های بیمار	۰
۲۹۳			ارائه کدهای استومی از طریق داروخانه ها به جای پرداخت از مسیر خسارت متفرقه که باعث تردد بیشتر بیمار می شد	۰
۲۹۴			افزودن برخی از داروهای مربوط به کرونا به لیست داروهای در تعهد سازمان بیمه سلامت	۰
۲۹۵			بعد از شروع کرونا، در جهت رفاه حال بیمه شدگان دو داروی رمديسيوير و فاوپراوير در بخش بیمارستانی برای بیماران مبتلا به کروناتحت پوشش بیمه سلامت قرار گرفته	۰
۲۹۶			تسهیل در صدور دفترچه بیمه سلامت در کمتر از ۲۴ ساعت	۰
۲۹۷			ارزیابی وسع در سامانه مدیریت امور بیمه شدگان (امید)	۰
۲۹۸			سامانه رسیدگی الکترونیک بستری	۰
۲۹۹			سامانه تأیید خدمات"	۰
۳۰۰	سازمان دامپزشکی کشور	۴	"صدور مجوز بهداشتی واردات کالاهای تحت نظارت دامپزشکی	۱
۳۰۱			صدور مجوز بهداشتی صادرات کالاهای تحت نظارت دامپزشکی	۱
۳۰۲			صدور مجوز بهداشتی ترانزیت داخلی کالاهای تحت نظارت دامپزشکی	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا وپروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۳۰۳			صدور مجوز بهداشتی ترانزیت خارجی کالاهای تحت نظارت دامپزشکی"	۱
۳۰۴	سازمان حفاظت محیط زیست	۳	"نظارت و پایش آلودگی های صنعتی و غیر صنعتی	۱
۳۰۵			نظارت و پایش زیستمحیطی منابع آب و خاک، منابع آلاینده ان (فاضلاب و مواد شیمیایی)	۱
۳۰۶			صدور پروانه شکار و صید"	۱
۳۰۷	شرکت ارتباطات زیر ساخت	۸	اتصال به ابر سوئیچ بین الملل صادره - VOIP	۱
۳۰۸			اتصال به ابر سوئیچ بین الملل صادره - X۰	۱
۳۰۹			اتصال به ابر سوئیچ بین الملل صادره	۱
۳۱۰			اتصال به ابر سوئیچ بین الملل وترده	۱
۳۱۱			اتصال به ابر سوئیچ بین الملل وارده	۱
۳۱۲			اتصال به ابر سوئیچ بین شهری	۱
۳۱۳			استفاده از کانال پایه اختصاصی داخلی	۱
۳۱۴			استفاده از لینک کدهای خدماتی	۱
۳۱۵	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران	۱	خدمت در خصوص آگهی های دعوت از بستانکارن. کاهش سرمایه. و مجامع عمومی شرکتها الکترونیکی شده.	۰
۳۱۶	سازمان امور مالیاتی	۶	پرداخت شتابی قبوض مالیاتی	۰
۳۱۷			پنجره واحد شروع کسب و کار با همکاری سازمان ثبت اسناد املاک	۰
۳۱۸			ابلاغ الکترونیک	۰
۳۱۹			سامانه نقل و انتقال املاک	۰
۳۲۰			سامانه دریافت گزارش فرار مالیاتی	۰
۳۲۱			سامانه پاسخگویی به خدمات دفتر علوم داده های مالیاتی) Ticketing	۰
۳۲۲	مرکز آموزش مدیریت دولتی	۷	برگزاری دوره های آموزشی مدیران ارشد (عالی) دولت در حوزه مدیریت و نظام اداری	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۳۲۳			برگزاری کارگاه های تربیت مدرسان نظام اداری (۱۸۰۵۲۴۷۴۰۰۰)	۱
۳۲۴			صدور گواهینامه های نوع اول کارکنان دولت	۱
۳۲۵			پاسخ به استعلامات گواهینامه های صادره کارکنان دولت (تاییه آموزشی)	۱
۳۲۶			تولید و ارائه برنامه های آموزشی و ترویجی چند رسانه ای نظام اداری	۱
۳۲۷			انتشار و ارائه کتب تخصصی حوزه مدیریت دولتی	۱
۳۲۸			برگزاری سمینارها، کارگاه ها و دوره های آموزشی تحت وب (وبینار)	۰
۳۲۹	سازمان ملی بهره وری ایران	۴	ارائه مشاوره های تخصصی ارتقای بهره وری ۱۰۰۱۲۰۰۱۱۰۰	۱
۳۳۰			ارایه خدمات آموزشی بهره وری (آموزش درون کشوری) ۱۸۰۵۲۰۰۱۱۰۱	۱
۳۳۱			ارایه خدمات آموزشی سازمان بهره وری آسیایی (APO) ۱۸۰۵۲۰۰۱۱۰۲	۱
۳۳۲			برگزاری همای شهای علمی-ترویجی بهره وری ۱۰۰۵۲۰۰۳۱۰۰	۱
۳۳۳	سازمان اداری و استخدامی	۶	توسعه مجموعه سامانه های عملیاتی کارمندان ایران	۰
۳۳۴			طراحی و تولید وب سرویس های سامانه پاکنا و سامانه ثبت حقوق و مزایا (۴ وب سرویس) برای بهره برداری وزارت امور اقتصادی و دارایی و سازمان برنامه و بودجه	۰
۳۳۵			طراحی و تولید وب سرویس سامانه ساختار (۱۱ وب سرویس) و قراردادن آن بر روی مرکز ملی تبادل اطلاعات NIX به منظور بهره برداری دستگاههای متقاضی	۰
۳۳۶			راه اندازی پایگاه آمار و اطلاعات کارکنان دولت (پاکنا) موضوع بخشنامه شماره ۵۳۸۲۲ مورخ ۹۹/۲/۱۳ (خدمت نظارت، پایش و تجمیع اطلاعات کارکنان دولت (۱۰۰۱۱۷۷۲۰۰۰))	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۳۳۷			راه اندازی سامانه کانونهای ارزیابی و توسعه شایستگی های عمومی مدیران (صدور مجوز کانون های ارزیابی و توسعه شایستگی های مدیران ((۱۸۰۸۱۷۸۱۱۰۴))	۱
۳۳۸			راه اندازی عملیاتی سامانه میز خدمت در دستگاههای اجرایی (راهبری میز خدمت ((۱۰۰۱۱۷۸۶۰۰۰))	۱
۳۳۹	سازمان خصوصی سازی	۴	عرضه و واگذاری سهام/ دارایی بنگاه های متعلق به دولت از طریق مزایده عمومی	۱
۳۴۰			صدور مجوز فروش، ترهین، توثیق و اجاره یا حق واگذاری و حق انتفاع دارایی های ثابت شرکتهای واگذار شده و در حال واگذاری	۱
۳۴۱			صدور مجوز اخذ تسهیلات و یا ایجاد تعهدات بانکی برای شرکتهای واگذار شده و در حال واگذاری	۱
۳۴۲			صدور مجوز ثبت صورتجلسات مجامع عمومی و هیات مدیره بنگاه های واگذار شده و در حال واگذاری	۱
۳۴۳	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۱۷	راه اندازی نسخه الکترونیکی سفته و تسهیلات و اعتبارات دیجیتال	۰
۳۴۴			پرداخت اعتبارات تملک دارایی های سرمایه ای دستگاههای اجرایی	۱
۳۴۵			پرداخت اعتبارات هزینه ای (سایر) دستگاههای اجرایی	۱
۳۴۶			پرداخت اعتبارات استانی	۱
۳۴۷			پرداخت حقوق کارکنان دولت	۱
۳۴۸			پرداخت اعتبارات اختصاصی دستگاههای اجرایی	۱
۳۴۹			ارائه تائیدیه وصول سپرده (دستگاههای اجرایی و خزانه های معین)	۱
۳۵۰			ارائه تاییدیه منابع و مصارف دستگاههای اجرایی	۱
۳۵۱			افتتاح حساب دولتی	۱
۳۵۲			انسداد حساب دولتی	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۳۵۳			رفع انسداد حساب دولتی	۱
۳۵۴			تغییر عنوان حساب دولتی	۱
۳۵۵			تغییر امضاء و مهر حساب دولتی	۱
۳۵۶			تعیین بانک عامل برای دستگاههای اجرایی	۱
۳۵۷			افتتاح حساب ارزی دولتی	۱
۳۵۸			ارائه شناسنامه واریز به دستگاههای اجرایی	۱
۳۵۹			پرداخت تنخواه سپرده دستگاههای اجرایی و تسویه آن	۱
۳۶۰	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۲	صدور گواهی ارزیابی امنیتی محصولات فاوا	۱
۳۶۱			صدور تاییدیه فنی نرم افزار	۱
۳۶۲	پست بانک ایران	۸	افزایش سقف برداشت	۱
۳۶۳			افزایش سقف انتقال وجه	۱
۳۶۴				۱
۳۶۵				۱
۳۶۶			تمدید انقضای کارت تا یکسال	۱
۳۶۷			فعال سازی رمز پویا از طریق درگاههای غیرحضوری	۱
۳۶۸				۱
۳۶۹			امهال مطالبات بانک	۱
۳۷۰			قانون تسهیل بدهی بدهکاران شبکه بانکی	۱
۳۷۱			پرداخت تسهیلات به خسارت دیدگان ناشی از کرونا	۱
۳۷۲			تعیین سه ماهه اقساط تسهیلات قرض الحسنه بدلیل شیوع ویروس کرونا	۱
۳۷۳	مرکز آمار ایران	۲	صدور و تمدید گواهینامه صلاحیت خدمات مشاوره آماری	۱
۳۷۴			رتبه بندی مشاوران و پیمانکاران آماری	۱
۳۷۵	سازمان فضایی ایران	۳	ارائه خدمات پژوهشی در حوزه نجوم رصدی	۱
۳۷۶			ارائه خدمات بازدید در حوزه نجوم رصدی	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۳۷۷			ارائه داده و تصاویر ماهواره ای	۱
۳۷۸	سازمان برنامه و بودجه	۲	ارزیابی توسعه و رصد آمایش سرزمین	۱
۳۷۹			پایش تعهدات و تضامین دولت	۱
۳۸۰	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۲۶	پاسخ به استعلام دریافت کد شرکت و نام شرکت بیمه ویژه مرکز نوسازی تحول اداری	۰
۳۸۱			تمدید اعتبار پروانه فعالیت کارگزاران رسمی بیمه مستقیم	۰
۳۸۲			برنامه موبایلی آئین نامه ها و مقررات بیمه ای	۰
۳۸۳			ارزیابی وضعیت فناوری اطلاعات شرکت های بیمه	۰
۳۸۴			سالنامه آماری صنعت بیمه	۰
۳۸۵			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث و حوادث راننده ویژه سازمان مدیریت حمل و نقل و سوخت	۰
۳۸۶			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث و حوادث راننده ویژه سازمان فناوری اطلاعات	۰
۳۸۷			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث و حوادث راننده ویژه وزارت امور اقتصاد و دارایی	۰
۳۸۸			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث و حوادث راننده ویژه ستاد مبارزه با مواد مخدر	۰
۳۸۹			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث و حوادث راننده ویژه سازمان راهدار ی و حمل و نقل جاده ای	۰
۳۹۰			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث و حوادث راننده ویژه وزارت راه و شهرسازی	۰
۳۹۱			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث ویژه سازمان شهرداری ها و دهیاری ها - وزارت کشور	۰
۳۹۲			پاسخگوی ۲۳۴۲	۰

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۳۹۳			برنامه یکپارچه موبایل بیمه مرکز ی	•
۳۹۴			سامانه مشاوره الکترونیکی بیمه ویژه فعالین صنعت بیمه	•
۳۹۵			تبادل الکترونیکی مکاتبات در بستر سیماب	•
۳۹۶			برنامه موبایل بازدید از کارگزاران بیمه ای	•
۳۹۷			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث و حوادث راننده ویژه ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز	•
۳۹۸			پیشخوان مکاتبات ارباب رجوع	•
۳۹۹			ارتباط و گفتگوی آنلاین با مردم	•
۴۰۰			سرویس ثبت اطلاعات متقاضیان مجوز ها ویژه مرکز پایش محیط کسب و کار کشور	•
۴۰۱			پرتال خدمات بازنشستگان بیمه مرکزی ج.ا.ایران	•
۴۰۲			پاسخ به استعلام بیمه نامه کامل با احراز هویت ویژه وزارت امور اقتصاد ی و دارایی	•
۴۰۳			برقراری جلسات مجازی بصورت ویدئو کنفرانس	•
۴۰۴			امکان ساختن تجهیزات برای زیر ساخت دورکاری بخش بیشتری از کارمندان	•
۴۰۵			پاسخ به استعلام سوابق بیمه شخص ثالث و حوادث راننده اتباع خارجی متقاضی ورود به کشور ویژه وزارت امور خارجه	•
۴۰۶	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۵	تایید نمونه محصولات و خدمات فاوا	۱
۴۰۷			تست محصولات و خدمات فاوا	۱
۴۰۸			ارائه زیر ساخت آزمایشگاهی حوزه فاوا	۱
۴۰۹			کار آموزی دانشجویان مقطع کارشناسی حوزه فاوا	•
۴۱۰			حمایت از همایش ها و مشارکت برگزاری آنها در حوزه فاوا	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۴۱۱	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۲	صدور پروانه دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی و دفاتر ارتباطی و فناوری اطلاعات (ICT) روستایی	۱
۴۱۲			صدور گواهی ثبت پیام رسان اجتماعی	۰
۴۱۳	سازمان ثبت اسناد و املاک	۲۲	اجرای چک بلا محل	۱
۴۱۴			اجرای مهریه	۱
۴۱۵			اجرای قراردادهای بانکی	۱
۴۱۶			اجرای تخلیه مورد اجاره	۱
۴۱۷			اجرای تخلیه مورد معامله	۱
۴۱۸			اجرای اسناد تعهد	۱
۴۱۹			اجرای شارژ آپارتمان	۱
۴۲۰			اجرای برگ وثیقه انبارهای عمومی	۱
۴۲۱			اجرای قبوض اقساطی	۱
۴۲۲			اجرای احکام داوری بورس	۱
۴۲۳			اجرای تصمیم کمیسیون ماده ۷۷ شهرداری ها	۱
۴۲۴			اجرای تخلیه فروشگاه ها و غرفه های احداثی در پایانه ها	۱
۴۲۵			اجرای وصول آب بهاء	۱
۴۲۶			اجرای وصول بهای برق	۱
۴۲۷			اجرای اسناد تنظیمی موضوع ماده ۱۱ قانون تشکیل بانک تعاون کشاورزی ایران	۱
۴۲۸			اجرای اسناد رهنی و شرطی	۱
۴۲۹			اجرای خسارت وارد شده به شخص ثالث	۱
۴۳۰			اجرای مطالبات و پرداخت های خسارت صندوق تامین خسارت های بدنی	۱
۴۳۱			اجرای موضوع ماده ۳ قانون مجازات استفاده کنندگان غیرمجاز آب، برق، تلفن، فاضلاب و گاز	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۴۳۲			اجرای مطالبات شرکت فرودگاه های کشور	۱
۴۳۳			اجرای مهریه ازدواج های ثبت شده در کنسولگری های جمهوری اسلامی ایران در خارج از کشور	۱
۴۳۴			پاسخ به استعلام هویتی اشخاص حقوقی	۱
۴۳۵	شرکت توانیر- شرکتهای برق منطقه ای	۲۴	درخواست کاهش موقت قدرت انشعاب مشترکین شرکت های برق منطقه ای	۱
۴۳۶			درخواست اصلاح اطلاعات متقاضیان و مشترکین شرکت های برق منطقه ای	۱
۴۳۷			درخواست تنظیم قرارداد نیروگاه های تولید پراکنده	۱
۴۳۸			استعلام حریم خطوط انتقال و فوق توزیع برق	۱
۴۳۹			درخواست تغییر حریم خطوط انتقال و فوق توزیع برق	۱
۴۴۰			درخواست صدور موافقت اصولی احداث نیروگاههای تولید پراکنده	۱
۴۴۱			درخواست صدور موافقت نامه اتصال به شبکه سراسری برق	۱
۴۴۲			درخواست ارائه معرفی نامه به سرمایه گذار مولدها	۱
۴۴۳			درخواست صدور تائیدیه اتصال به شبکه نیروگاه های تولید پراکنده	۱
۴۴۴			ثبت شکایات از شرکت های برق منطقه ای	۱
۴۴۵			درخواست تعیین نرخ برق نیروگاه های تولید پراکنده	۱
۴۴۶			درخواست تائید صورتحساب نیروگاه های تولید پراکنده	۱
۴۴۷			درخواست خدمات کتابخانه ای از شرکت های برق منطقه ای	۱
۴۴۸			درخواست کارآموزی در شرکت های برق منطقه ای	۱
۴۴۹			درخواست ملاقات با مسئولین شرکت های برق منطقه ای	۱
۴۵۰			ثبت پیشنهادات مردمی در شرکت های برق منطقه ای	۱
۴۵۱			مشاهده کارنامه آماری برق منطقه ای	۱
۴۵۲			مشاهده اولویت های پژوهشی شرکت های برق منطقه ای	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۴۵۳			حمایت از اجرای پروژه های پژوهشی شرکت های برق منطقه ای	۱
۴۵۴			صدور پروانه احداث نیروگاه های تولید پراکنده	۰
۴۵۵			صدور/تمدید پروانه بهره برداری نیروگاه های تولید پراکنده	۰
۴۵۶			اطلاع رسانی برگزاری مناقصه/مزایده/استعلام	۰
۴۵۷			اعلام نتایج برگزاری مناقصه/مزایده/استعلام	۰
۴۵۸			نظرسنجی از ارباب رجوع (طرح تکریم)	۰
۴۵۹	شرکت توانیر - شرکتهای توزیع نیروی برق	۵۱	مشاهده قبوض برق سازمان ها و ادارات	۱
۴۶۰			درخواست تقسیط انشعاب مشترکین شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۴۶۱			ثبت خسارت وارده به شبکه برق	۱
۴۶۲			ثبت سرقت برق	۱
۴۶۳			ثبت خسارت وارده به مردم از شبکه های توزیع برق	۱
۴۶۴			درخواست رفع حریم برق	۱
۴۶۵			درخواست رفع خطر از تاسیسات مخاطره آمیز برق	۱
۴۶۶			درخواست مجوز کار پیمانکاران ایمنی برق	۱
۴۶۷			مشاهده سوابق پیمانکاران ایمنی برق	۱
۴۶۸			درخواست خاموشی برق	۱
۴۶۹			مشاهده برنامه خاموشی های از پیش تعیین شده برق	۱
۴۷۰			درخواست رفع مشکل ولتاژ شبکه برق	۱
۴۷۱			درخواست رفع خاموشی معابر	۱
۴۷۲			استعلام شبکه برق موجود توسط سازمان ها و ادارات دولتی	۱
۴۷۳			مشاهده برنامه زمانبندی بازدید از سیستم های مخابراتی شبکه توزیع برق	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۴۷۴			درخواست بازدید یا تعمیر سیستم های مخابراتی شبکه توزیع برق	۱
۴۷۵			مشاهده گزارشات آماری برق	۱
۴۷۶			درخواست اطلاعات آماری برق	۱
۴۷۷			درخواست گزارش برآورد انرژی و بار	۱
۴۷۸			درخواست مشاهده برنامه زمانبندی کالیبراسیون دوره ای شرکت های توزیع برق	۱
۴۷۹			درخواست مشاهده پروژه های ابلاغ شده شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۴۸۰			درخواست مشاهده گزارش نظارت بر پروژه های شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۴۸۱			ثبت نیاز تحقیقاتی صنعت برق در حیطه فعالیت شرکت های توزیع برق	۱
۴۸۲			مشاهده فهرست اولویت ها و پروژه های تحقیقاتی شرکت های توزیع برق	۱
۴۸۳			حمایت از اجرای پروژه های تحقیقاتی شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۴۸۴			ثبت مقاله در کنفرانس های حوزه برق	۱
۴۸۵			مشاهده اولویت های پایان نامه های دانشجویی شرکت های توزیع برق	۱
۴۸۶			درخواست تسهیلات حمایتی پایان نامه دانشجویی از شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۴۸۷			درخواست تسهیلات حمایتی ترجمه و تالیف کتاب در حوزه برق	۱
۴۸۸			درخواست خدمات کتابخانه ای از شرکت های توزیع نیروی برق	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۴۸۹			درخواست وقت مشاوره تحقیقاتی از شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۴۹۰			ارائه دوره های آموزشی مرتبط با شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۴۹۱			ثبت اطلاعات آموزشی شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۴۹۲			ثبت اطلاعات پرسنل پروژه های پیمانکاری شرکت های توزیع برق	۱
۴۹۳			دریافت شناسنامه آموزشی آموزش دیدگان حوزه برق	۱
۴۹۴			ثبت نام شرکت های واجد شرایط پیمانکاری حوزه برق	۱
۴۹۵			ثبت اطلاعات خودروی پیمانکار حوزه برق	۱
۴۹۶			درخواست استخدام جهت امور پیمانکاری حوزه برق	۱
۴۹۷			ثبت اطلاعات پرسنل پروژه های پیمانکاری شرکت های توزیع برق	۱
۴۹۸			ثبت اطلاعات خودروی پیمانکار حوزه برق	۱
۴۹۹			درخواست استخدام جهت امور پیمانکاری حوزه برق	۱
۵۰۰			درخواست تایید صلاحیت پیمانکاران حوزه برق	۱
۵۰۱			درخواست صدور کارت تردد پیمانکاران حوزه برق	۱
۵۰۲			ثبت مکاتبات مراجعین حوزه برق	۱
۵۰۳			ثبت شکایات مردمی در حوزه توزیع برق	۱
۵۰۴			مشاهده فهرست تامین کنندگان مجاز کالاهای مرتبط با صنعت برق	۱
۵۰۵			درخواست ثبت وضعیت استفاده از کالا توسط پیمانکاران حوزه برق	۱
۵۰۶			استعلام شماره سریال کالاها از شرکت های توزیع نیروی برق	۱
۵۰۷			مشاهده دستورالعمل و نقشه ساخت تابلوهای برق	۱

ردیف	نام دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	لیست اهم خدمات و اقدامات الکترونیکی شده در ایام کرونا و پیروس در دستگاه های اجرایی کشور لغایت ۲۱ دی ۱۳۹۹	شناسنامه دار
۵۰۸			ثبت گزارشات مردمی در حوزه توزیع نیروی برق	۱
۵۰۹			درخواست اصلاح شماره تلفن همراه مشترکین شرکت های توزیع نیروی برق	۰
	جمع کل	۵۰۹		۳۲۵

پیوست خ- ساختار پروژه و تیم اجرایی

ساختار اجرایی پروژه



منابع

- راهنمای سازمان‌ها برای حضور در ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در نوبت پنجم
- سند ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی (مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات)
- سند چارچوب تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی
- شرح خدمات فنی قرارداد ۲۱۵۰ سازمان فناوری اطلاعات ایران با موضوع پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی
- قانون برنامه ششم توسعه
- مدل سنجش و ارزیابی پروژه پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی (در دوره ششم)
- UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY ۲۰۲۰, *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*, Department of Economic and Social Affairs.

اطلاعات تماس	
	
payesh.iran.gov.ir	سامانه اطلاع‌رسانی ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی
payesh@ito.gov.ir	پست الکترونیکی