توافقنامه سطح خدمت

ارزیابی فنی خدمات الکترونیکی

# **مقدمه**

اين توافقنامه سطح خدمات به منزله قراردادی فیمابین سازمان فناوری اطلاعات ايران، در نقش ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی از يک سو (که از اين پس با عنوان سازمان خوانده می‌شود) و دستگاه‌های دولتی که خواهان دريافت خدمت ارزیابی فنی خدمات الکترونیکی هستند در نقش دريافت‌کننده خدمات الکترونیکی از سوی ديگر (از اين پس با نام متقاضی خوانده می‌شود)، ارائه می‌شود. اين توافقنامه بر تکالیف و مسئولیت‌های هر دو رکن، عملکرد و کیفیت موردانتظار از خدمات ارائه شده و در نهايت، جرايم درنظر گرفته شده در صورت تخطی از کیفیت مورد انتظار تمرکز دارد.

# **هدف**

هدف از اين توافقنامه سطح خدمت ارزیابی فنی خدمات الکترونیکی اين است که به منظور ارزیابی فنی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی، جهت بررسی بلوغ و تحقق دولت الکترونیکی، به صورت ادواری پایش و بررسی صورت گرفته و نتایج آن منتشر می‌شود. این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص اين خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

# **مسئولیت**

ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی از سال 1395 آغاز شده و تاکنون 9 دوره انجام شده است. مطابق روند موجود، ارزیابی دستگاه‌های اجرایی توام با یاددهی و یادگیری مفاهیم اصلی خدمت‌رسانی است. سازمان در نظر دارد علاوه بر به روزرسانی شاخص‌های ارزیابی خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در هر دوره ارزیابی، میزان آمادگی دستگاه‌ها و سازمان‌ها جهت ورود به مراحل بالاتر بلوغ دولت الکترونیکی را مورد بررسی قرار دهد. همچنین در هر دوره وضعیت دستگاه‌های مشمول ارزیابی را بررسی، طبقه‌بندی و رتبه بندی کرده و گزارش‌های مربوطه را منتشر می‌کند.

# **تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرايی**

تعهدات سازمان فناوری اطلاعات ايران درخصوص خدمت ارزیابی فنی خدمات الکترونیکی به شرح زير می‌باشد:

1. سازمان متعهد می‌شود در صورت دریافت شکایت از ارائه خدمت از سوی متقاضی، بدون جانب‌داری و با رعایت انصاف و عدالت، رسیدگی به شکایت را در دستور کار قرار دهد.
2. سازمان متعهد می‌شود هر نوع تغییر در فرآیندها، سامانه، مدارک و ضوابط ارائه خدمت را از طریق میزخدمت سازمان اطلاع‌رسانی نماید.
3. سازمان متعهد می‌شود کارشناسان این سازمان نسبت به رعایت ادب، احترام، متانت و صبوری در فرآیند پاسخگویی به متقاضیان خدمت، نهایت تلاش خود را انجام دهند.

تعهدات خدمت‌گیرنده درخصوص خدمت ارزیابی فنی خدمات الکترونیکی به شرح زیر می‌باشد:

* متقاضی متعهد می‌شود جهت ارائه شکایت خود، صرفاً از طریق کانال‌های مجاز معرفی شده در میزخدمت سازمان اقدام نماید.
* متقاضی متعهد می‌شود در هنگام تکمیل مدارک مورد نیاز نهایت دقت خود جهت تسریع در انجام امور و جلوگیری از دوباره کاری را به خرج دهد.
* متقاضی متعهد می‌شود نسبت به رعایت ادب و احترام، متانت‌ و صبوری در هنگام مراجعه به کارشناسان این سازمان جهت دریافت خدمت، نهایت تلاش خود را انجام دهد.

# **هزینه‌ها و پرداخت‌ها**

این خدمت به صورت رایگان صورت می‌پذیرد و در حال حاضر تعرفه‌ای جهت خدمت ارزیابی فنی خدمات الکترونیکی برای متقاضیان وجود ندارد.

# **دوره عملکرد**

این توافقنامه تا پایان سال 1403 اعتبار دارد.

# **خاتمه توافقنامه**

این توافقنامه در هفت بند تدوین شده است.