



راهنمای نحوه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم



ویرایش ۱

دی ۱۴۰۰

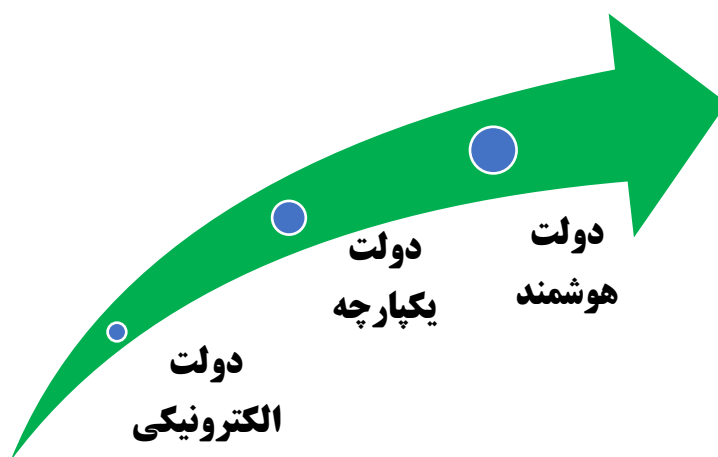
شناسنامه مستند	
عنوان مستند	راهنمای نحوه ارزیابی دوره نهم
عنوان پروژه	پروژه پایش کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی
شماره سند	EGEP ^۹ _Evaluation_Guide_v۱_۱۴۰۰۱۰۳۰
راهنما	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
مجری	سازمان فناوری اطلاعات ایران
مشاور	شرکت پرورش داده ها
ناظر	معاونت دولت الکترونیکی
شماره و تاریخ ویرایش	ویرایش یک - دی ۱۴۰۰

فهرست مطالب

۴	۱ پیشگفتار (خلاصه مدیریتی).....
۱۰	۲ مدل ارزیابی.....
۱۳	۳ روال ارزیابی.....
۱۷	۴ زمانبندی دوره ارزیابی.....
۱۸	۵ روش محاسبه و امتیازدهی خدمات و دستگاه ها در ارزیابی دوره نهم.....
۲۰	۶ شاخصهای ارزیابی دوره نهم.....
۳۶	۷ شناسنامه شاخص ها.....
۹۳	پیوست ۱: تعاریف، مفاهیم، اصطلاحات.....
۹۸	پیوست ۲: پاسخ به سوالات پر تکرار (Frequently Asked Questions).....
۱۰۸	پیوست ۳: راهنمای نحوه دسترسی و استفاده از سامانه ویدئوکنفرانسینگ جلسات تعاملی مشاوره.....
۱۱۰	پیوست ۴: استاندارد دسترسی پذیری برای افراد توان خواه.....
۱۱۶	پیوست ۵: الگوی نمونه طراحی میز خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور.....
۱۱۷	پیوست ۶: جدول نمونه برای دریافت میزان کاهش مراجعات حضوری.....
۱۱۸	پیوست ۷: جدول نمونه برای ارزیابی عملکرد بکارگیری امضای دیجیتال.....
۱۱۹	پیوست ۸: جدول نمونه برای نمایش انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه.....
۱۲۰	پیوست ۹: نمونه بیانیه حریم خصوصی.....
۱۲۱	پیوست ۱۰: نمونه توافقنامه سطح خدمت.....
۱۲۳	پیوست ۱۱: نمونه راهبرد مشارکت دستگاه.....
۱۲۴	پیوست ۱۲: نمونه دستور العمل بروز رسانی پرتال.....
۱۲۸	پیوست ۱۳: نحوه ارتباط نمایندگان دستگاه های اجرایی با ارزیابان تخصصی.....
۱۳۰	تماس با ما.....

۱- پیشگفتار (خلاصه مدیریتی)

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. دولت الکترونیکی سه نسل دارد که نسل سوم آن دولت هوشمند نامیده شده است. اگرچه بیشتر کشورها از نسل اول دولت الکترونیکی، یعنی اطلاعاتی سازی وارد نسل دوم، یعنی دولت یکپارچه (انتقال الکترونیکی) شده اند، لیکن برخی از کشورهای توسعه یافته استقرار نسل سوم، یعنی دولت هوشمند را اجرا کرده اند.



دولت هوشمند، نسل سوم دولت الکترونیکی می باشد که کاملاً مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات است و با عنوان مدل نو ظهور مطرح می شود. این نسل، دولتی است که فکر می کند، نوآوری در فرایند خط مشی گذاری در این نسل رخ می دهد و دولت به طور جدی به دنبال این است که چه کاری را برای افزایش کارایی و اثربخشی انجام دهد. عناصر مهم در این نسل، داده، اطلاعات و دانش هستند. دولت هوشمند با ارائه خدمات عمومی پایدار، فراگیر و عادلانه برای همه افراد در همه جا و به طور گسترده از طریق نقش فزاینده اش در حرکت های نوآورانه، تقویت اثربخشی و ایجاد راه حل در این دوران حمایت می کند.

برخی از رویکردهای جدیدی که دولت ها در پی تحول بسمت دولت هوشمند 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 می باشد.

دولت هوشمند (دیجیتالی) می تواند خدمات و فرصت های تعامل را به طور مستقیم برای افراد در جوامع دورافتاده یا محروم به ارمان 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، دیجیتال شمولی، اتصال دیجیتالی و احراز هویت دیجیتال نقش دارد.

کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

از ۲ سال گذشته برای استقرار و توسعه دولت الکترونیکی در جهان شرایطی متفاوت رقم خورد. از اوایل سال ۲۰۲۰ میلادی (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 گرفته است . در حالی که محدودیت ها مانند قرنطینه سازی، بسیاری از فعالیت های اقتصادی و اجتماعی "عادی" را متوقف یا کند کرده است لیکن دولت الکترونیکی تحت آزمون استرس قرار گرفته و هنگامی که تعامل چهره به چهره غیرممکن می شود ، راه حل های دولت الکترونیکی راهگشا بوده و از اهمیت حیاتی برخوردار می شود.

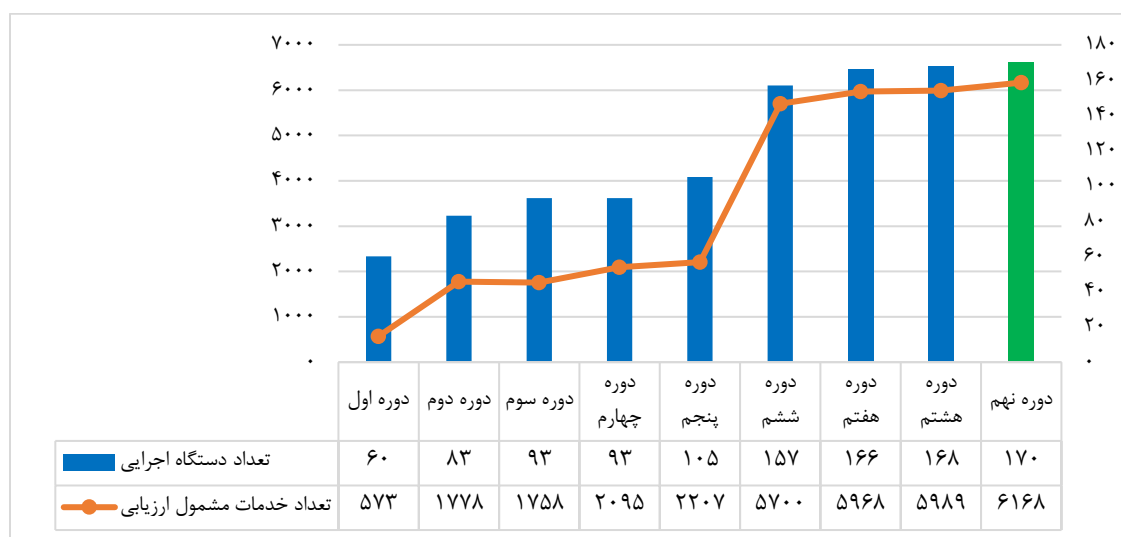
دولت الکترونیکی به طور مداوم در حال تحول و ارتقا بسمن هوشمندسازی در سراسر جهان است و می بایست کیفیت اجرای آن بصورت مستمر مورد ارزیابی قرار گیرد.

در جمهوری اسلامی ایران نیز همگام با توسعه جهانی دولت الکترونیکی و نیل به تحقق آرمان دولت هوشمند ، مراجع و نهادهای فرادست قانون گذار اهداف و الزاماتی در سطح ملی و دستگاهی برای ذینفعان این حوزه تبیین کرده اند.

۱-۱- تاریخچه ارزیابی

پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران به طور رسمی از سال ۱۳۹۵ توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با هماهنگی و همکاری دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور آغاز شده است. از سال ۱۳۹۵ تعداد ۸ دوره پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی اجرا شده است و طبق تکلیف مصرح در قانون برنامه ششم توسعه کشور باید در مقاطع ۶ ماهه این ارزیابی به صورت مستمر برگزار شود.

دوره نهم ارزیابی دولت الکترونیکی ایران از دی ماه ۱۴۰۰ لغایت اردیبهشت ۱۴۰۱ اجرا می گردد .



پایش دولت الکترونیکی	دوره اول	دوره دوم	دوره سوم	دوره چهارم	دوره پنجم	دوره ششم	دوره هفتم	دوره هشتم	دوره نهم
زمان اجرا	زمستان ۱۳۹۵	تابستان ۱۳۹۶	زمستان ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۷	زمستان ۱۳۹۷	تابستان ۱۳۹۹	بهار ۱۴۰۰	پاییز ۱۴۰۰	بهار ۱۴۰۱
تعداد دستگاه های مشمول ارزیابی	۶۰	۸۳	۹۳	۹۳	۱۰۵	۱۵۷	۱۶۶	۱۶۸	۱۷۰
تعداد خدمات مشمول ارزیابی	۵۷۳	۱۷۷۸	۱۷۵۸	۲۰۹۵	۲۲۰۷	۵۷۰۰	۵۹۶۸	۵۹۸۹	۶۱۶۸

۱-۲- الزامات ارزیابی

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

- الکترونیکی کردن تمام فرایندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانک های اطلاعاتی مربوطه تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه توسط تمام دستگاه های اجرایی
- کاهش سالانه ۱۲/۵ درصد از مراجعات حضوری مردم به دستگاه های اجرایی از سال دوم برنامه ششم توسعه
- انجام تبادلات الکترونیکی صرفاً از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات
- ارتقای ۳۰ رتبه های شاخص توسعه دولت الکترونیکی کشور در ارزیابی های بین المللی (EGDI)



همچنین به استناد بند ۲ مصوبه اول جلسه یازدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات که طی نامه شماره ۱/۱۰۴۵۱ مورخ ۹۷/۰۲/۰۴ ابلاغ شده است، دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات نیز موظف است به طور مستمر کیفیت وبگاه ها و خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی دارای شناسنامه خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور را ارزیابی کند.



بر اساس بند «و» تبصره ۷ لایحه بودجه ۱۴۰۱ تحقق دولت هوشمند و ارائه خدمات دولت الکترونیکی از اهداف مهم برنامه دولت سیزدهم در توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات می باشد. بر اساس این بند:

- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف شده است ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این قانون، معماری کلان و الزامات فنی ارائه خدمات هوشمند و نحوه راه اندازی پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه ها را تدوین و جهت تصویب به شورای اجرائی فناوری اطلاعات ارائه دهد.
- سازمان اداری و استخدامی کشور نیز مکلف است ظرف مدت حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این قانون، فرآیندهای منجر به ارائه خدمات اختصاصی هر کدام از دستگاه های اجرائی و نهادهای عمومی را با اولویت خدمات پرکاربرد اختصاصی دستگاه بهینه کرده و جهت الکترونیکی کردن، آن ها را به دستگاه مربوطه ابلاغ کند.
- کلیه دستگاه های اجرائی و نهادهای عمومی مکلف شده اند «پنجره واحد خدمات هوشمند» خود را بر اساس الزامات مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات حداکثر تا بهمن ۱۴۰۱ راه اندازی کرده و حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی خود را با اولویت خدمات پرکاربرد از طریق این پنجره ارائه دهند.
- همچنین وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است فاز نخست «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» را تا پایان دی ۱۴۰۱ راه اندازی کند. دستگاه های موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه کشور و نهادهای عمومی مکلف شده اند که در تعامل با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پنجره واحد خدمات هوشمند خود را به «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» متصل کنند، به گونه ای که خدمات اختصاصی آن ها از طریق «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» قابل دسترسی باشد.
- دستورالعمل اجرایی این بند مشتمل بر مصادیق خدمات برنامه های اجرایی و اقدامات مشمول اولویت ها، اصول حاکم و ضوابط ساماندهی و موارد مشابه، یک ماه پس از ابلاغ این قانون با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تدوین و به تصویب شورای اجرائی فناوری اطلاعات می رسد.

۱-۳- ارزیابی دوره نهم دولت الکترونیکی

در راستای الزامات قانونی وفق اسناد فرادست فوق الذکر، سازمان فناوری اطلاعات ایران به عنوان متولی حاکمیتی توسعه فناوری اطلاعات در کشور به نمایندگی از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و با راهبری و هماهنگی شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، تاکنون ۸ دوره عملیات پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور را بر مبنای شناسنامه های مصوب ابلاغی سازمان اداری و استخدامی کشور با همکاری کلیه دستگاه های شمول طرح انجام داده و در نظر دارد دوره نهم ارزیابی را در بازه زمستان ۱۴۰۰ و بهار ۱۴۰۱ با کلیات زیر اجرا نماید.

اطلاعات کلیدی در پایش و ارزیابی دوره نهم (۱۴۰۰-۱۴۰۱)	
تعداد دستگاه های دولتی شمول ارزیابی	۱۷۰ دستگاه
تعداد خدمات شناسنامه دار شمول ارزیابی	۱۶۶۵ خدمت
تعداد زیر خدمات شناسنامه دار شمول ارزیابی	۶۱۶۸ زیر خدمت
محورهای ارزیابی	دولت کاربر محور- دولت شفاف- دولت یکپارچه -دولت مشارکتی
تعداد شاخص های ارزیابی	۳۸ شاخص

اهداف مورد انتظار در این دوره ارزیابی عبارتند از:

- اندازه گیری و ارزیابی سطح بلوغ ارائه خدمات الکترونیکی در دستگاه های اجرایی کشور (مشتمل بر ارزیابی فنی و رتبه بندی کیفی خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی)
- اندازه گیری و ارزیابی کاهش مراجعات حضوری مردم از بابت ایجاد خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی با اولویت در ۵ حوزه سلامت و بهداشت، آموزش و پژوهش، رفاه و تامین اجتماعی، کار و اشتغال، حفاظت از محیط زیست، امنیت و عدالت اجتماعی
- تهیه گزارش ارزیابی وضعیت دولت الکترونیکی در کشور در دو سطح ملی و دستگاهی به همراه تحلیل نتایج و عارضه یابی و پیشنهاد های کلان در جهت بهبود
- بررسی، تحلیل و ارائه راهکارهای افزایش رتبه کشور در رتبه بندی های جهانی در خصوص شاخص EDGI

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ابلاغیه شروع ارزیابی دوره نهم طی نامه زیر از سوی دبیرخانه محترم شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور به کلیه دستگاه های اجرایی ارسال گردیده است.

شماره: ۱۴۷۳۸۶ / ۲۰۰ /
تاریخ: ۱۴۰۰/۰۹/۲۳
موضوع: دارد
نوع: عادی
بسم الله الرحمن الرحیم
جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات

برنامه زمانبندی ارزیابی دوره نهم دولت الکترونیکی		
ردیف	فعالیت	بازه زمانی
۱	برگزاری جلسات تعاملی بازمیانی شاخص های ارزیابی	۱۴۰۰/۱۰/۱۵ الی ۱۴۰۰/۱۰/۲۹
۲	ابلاغ شاخص های ارزیابی	شنبه ۱۴۰۰/۱۱/۰۲
۳	برگزاری جلسات مشاوره در خصوص شیوه ارزیابی	۱۴۰۰/۱۱/۱۶ الی ۱۴۰۰/۱۲/۱۵
۴	ارزیابی خدمات شناسنامه دار	۱۴۰۰/۱۲/۰۱ الی ۱۴۰۰/۱۲/۱۰
۵	بررسی، تحلیل و جمع بندی نتایج	۱۴۰۰/۱۲/۳۰ الی ۱۴۰۱/۰۳/۱۱
۶	اعلام نتایج ارزیابی (روز جهانی ارتباطات)	۱۴۰۱/۰۳/۲۷

شایان ذکر است به منظور کسب جایگاه برتر توسط آن دستگاه لازم است:

- ۱- فرآیندهای منجر به ارائه خدمات اختصاصی آن دستگاه با اولویت خدمات پرکاربرد اختصاصی دستگاه، بهینه سازی و الکترونیکی شوند.
 - ۲- "پنجره واحد خدمات هوشمند" آن دستگاه براساس الزامات مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات راه اندازی شده و حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی مربوطه با اولویت خدمات پرکاربرد از طریق این پنجره، ارائه شوند.
 - ۳- پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به "پنجره ملی خدمات هوشمند دولت" وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) به گونه ای متصل شود که خدمات اختصاصی از طریق "پنجره ملی خدمات هوشمند دولت" قابل دسترسی باشد.
- در انتها به استحضار می رساند:
- در طول دوره ارزیابی، شیوه نامه ها و دستورالعمل ها و شاخص های ارزیابی و دستور جلسات مشاوره از طریق نشانی payesh.iran.gov.ir قابل دریافت هستند. همچنین نتایج ارزیابی دوره هشتم نیز از طریق لینک فوق الذکر در دسترس است.
 - مجری ارزیابی دوره نهم مطابق ادوار قبل سازمان فناوری اطلاعات ایران است.
- خواهشمند دستور فرمائید نماینده تام الاختیار آن بانک در دوره نهم نیز همکاری لازم را با مجری ارزیابی معمول نمایند. همچنین در صورتیکه نماینده معرفی شده نسبت به دوره گذشته تغییر کرده، نماینده جدید را حداکثر تا تاریخ ۱۴۰۰/۱۰/۰۵ به دبیرخانه شورا و رونوشت به مجری معرفی نمایند.

رئیس شورای
دبیر شورا

www.ict.gov.ir

تهران خیابان شریعتی بعد از چهارراه شهید قدوسی (فرمانبرودی شماره ۴ مجموعه وزارت ساختمان مرکزی وزارت، طبقه هشتم کد پستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱)

شماره تماس: ۰۲۱۸۸۱۱۳۶۵۷ - پست الکترونیک:

ecit@ict.gov.ir

همکاری مسئولانه همه ذینفعان در نیل به نتیجه مطلوب این ارزیابی بسیار مهم می باشد. دست اندرکاران اجرایی این عملیات پایش و ارزیابی پیشاپیش از همه نمایندگان محترم دستگاه های اجرایی کشور بابت مشارکت در اجرای این تکلیف قانونی کمال تشکر را دارند.

۲- مدل ارزیابی

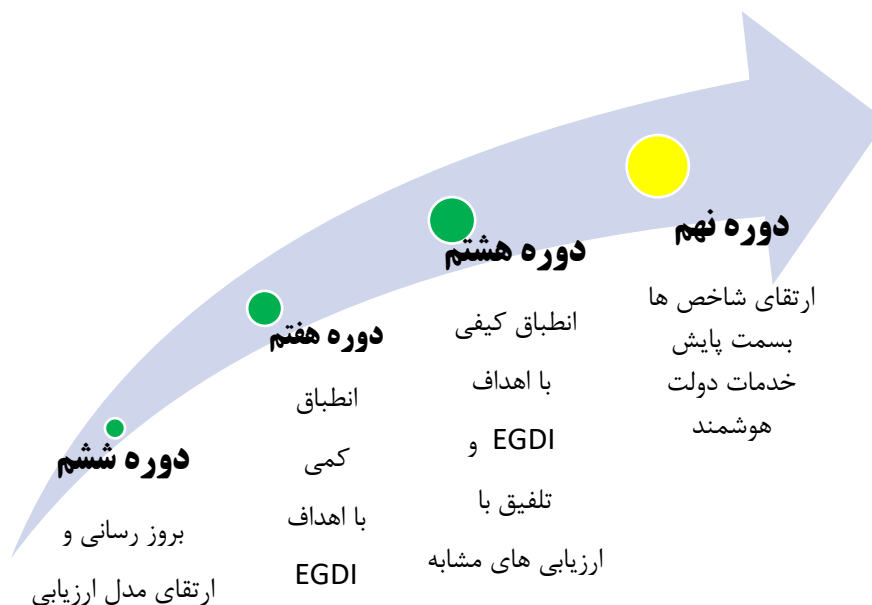
پیش نیاز یک پایش و ارزیابی موفق و کارا، ضرورت تدوین یک مدل ارزیابی بنحوی که به صورت همه جانبه و کارا محدود و روند توسعه خدمات دولت الکترونیکی را در برگیرد می باشد. طراحی مدل ارزیابی باید به گونه ای باشد که امکان ارزیابی اهداف، ابعاد، معیارها، قوانین و سازگاری موارد ذکر شده با خدمات دولت الکترونیک را دارا باشد. از سویی دیگر بدست آوردن یک مدل جامع و فراگیر برای کلیه کشورها در ابعاد مختلف امکان پذیر نیست اما با استفاده بهترین تجارب و مطالعات امکان بومی سازی مدل ارزیابی برای کشورها فراهم می گردد.

در فاز مطالعات ارزیابی ادوار دولت الکترونیکی طی ۴ دوره گذشته، مطالعاتی در محورهای زیر صورت پذیرفته که نتایج آنها منجر به تعریف و ارتقای شاخص های ارزیابی در این دوره شده است:

- مطالعه و بررسی اسناد بالادستی و هم عرض در کشور در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات و توسعه دولت الکترونیکی
- مطالعه و بررسی مدل های نظارت و ارزیابی های بین المللی خصوصا ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل -EGDI
- مطالعه و بررسی مبانی متدولوژی های تدوین مدل های ارزیابی
- مطالعه و بررسی نیازها و بازخوردهای ذینفعان در ادوار گذشته ارزیابی و نیز تحلیل نتایج ارزیابی
- مطالعه و تحلیل نتایج ارزیابی های مشابه یا تاثیر گذار در حال حاضر و ادوار گذشته در کشور همانند:
 - ارزیابی بخش توسعه دولت الکترونیک جشنواره شهید رجایی (سازمان اداری و استخدامی کشور- ۱۳۹۹)
 - ارزیابی شفافیت (دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور- ۱۴۰۰)
 - ارزیابی وب گاه های برتر خصوصی و دولتی

متدولوژی مدل پایش و ارزیابی خدمات الکترونیکی دولت





بر مبنای نتایج مطالعات فوق مدل ارزیابی پایش و ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی از ادوار ششم تا کنون با عنوان مدل اولویت سیاستی در ۴ محور زیر تدوین و اجرا می گردد:

- دولت کاربر محور
- دولت شفاف
- دولت یکپارچه
- دولت مشارکتی



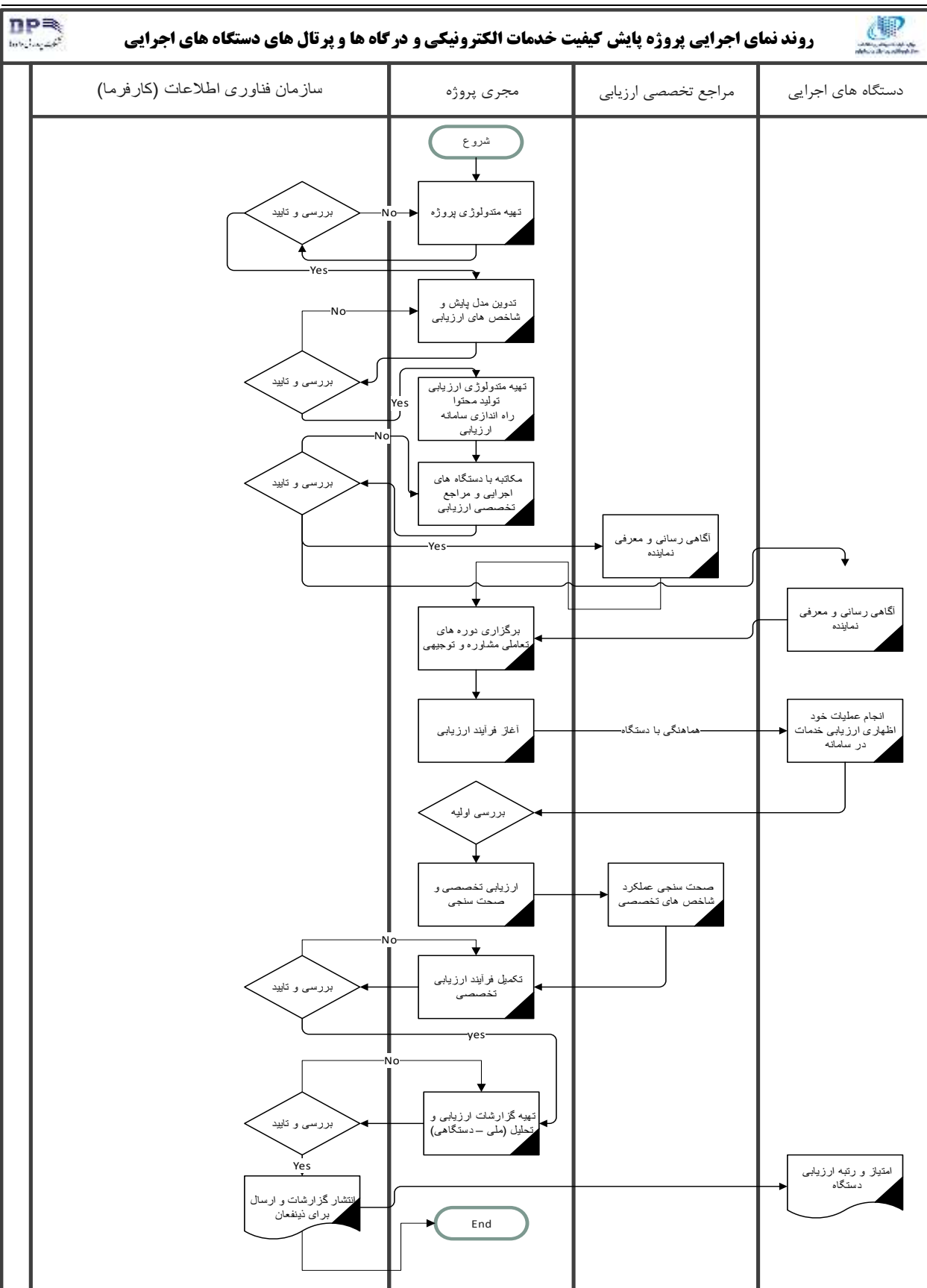
با استفاده از این مدل پایش، امکان ارزیابی کلیه خدمات الکترونیکی شده دستگاه های اجرایی کشور به صورت یکپارچه و جامع امکان پذیر خواهد بود. از مزایای این مدل پایش یکپارچه می توان به موارد زیر اشاره نمود:

- انطباق پذیری با اهداف دولت الکترونیکی در سطح ملی و بین المللی
- امکان سنجش و کنترل به صورت دوره ای و مشخص نمودن کاستی ها در هر حوزه
- داشتن انعطاف پذیری مناسب برای تغییرات دوره ای
- ایجاد دیدگاه شفاف در تمامی دستگاه ها در خصوص اولویت های اجرایی توسعه خدمات دولت الکترونیک و حرکت به سمت استقرار دولت هوشمند در کشور

۳- روال ارزیابی

ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی در دوره نهم نیز منطبق بر تجارب موفق دوره قبل بصورت چرخه و روندنمای زیر اجرا می گردد.

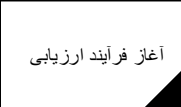
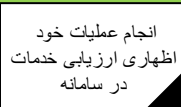
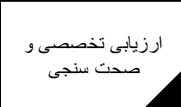
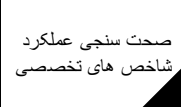
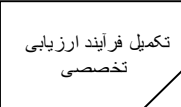
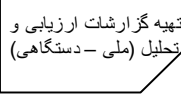
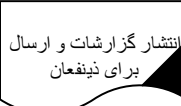




روال تفصیلی فعالیت ها در روند نما			
ردیف	فعالیت	مسئول	شرح اقدام
۱	تهیه متدولوژی پروژه	مجری	متدولوژی پروژه مشتمل بر: - معرفی پروژه - مدیریت ذینفعان پروژه - برنامه ریزی ارتباطات و تبادل اطلاعات - روش انجام پروژه - خروجی ها و لیست تحویل دادنی های پروژه
۲	تدوین مدل پایش و شاخص های ارزیابی	مجری	مشتمل بر: - مطالعات اسناد ملی، مدل های بین المللی و بازخورد ها - تدوین مدل پایش و ارزیابی - تدوین شاخص ها و نشانگرهای ارزیابی و شناسنامه ها
۳	تهیه متدولوژی ارزیابی تولید محتوا راه اندازی سامانه ارزیابی	مجری	مشتمل بر: - تدوین راهنمای نحوه ارزیابی و روندنمای اجرایی - تهیه و تولید محتوای های آموزشی و توجیهی برای دست اندرکاران عملیات پایش (دستگاه ها، ارزیابان تخصصی و ..) - آماده سازی و بروز رسانی سامانه ارزیابی و استقرار آن روی دامنه payesh.iran.gov.ir
۴	مکاتبه با دستگاه های اجرایی و مراجع تخصصی ارزیابی	مجری	- احصای لیست دستگاه های اجرایی شمول طرح پایش - احصای لیست مراجع تخصصی ارزیابی شاخص های خاص - مکاتبات لازم جهت آگاهی رسانی و درخواست معرفی نماینده از دستگاه ها
۵	بررسی و تایید	سازمان فناوری اطلاعات	کلید خروجی های هر مرحله باید به تایید کارفرما (ناظر) برسد.
۶	آگاهی رسانی و معرفی نماینده	دستگاه اجرایی مرجع تخصصی ارزیابی	○ درخواست معرفی نماینده فنی مطلع توسط دستگاه اجرایی بنحوی که اشراف کامل بر خدمات در حال ارائه آن دستگاه را داشته باشد. ○ درخواست معرفی نماینده فنی مطلع توسط مرجع تخصصی ارزیابی شاخص های خاص بنحوی که توان ارزیابی یا اظهار نظر در رابطه با خدمات دستگاه از منظر شاخص های تخصصی را داشته باشد.
۷	برگزاری نوره های تعاملی مشاوره و توجیهی	مجری	تهیه سیلابس های آموزشی و مشاوره تعاملی مشتمل بر ارائه: - توضیحاتی در رابطه با اهداف توسعه دولت الکترونیکی در جهان / ایران / دلیل ارزیابی دستگاه - توضیحاتی در رابطه نتایج ارزیابی ادوار قبل / چالش ها / عرضه ها / بازخورد ها / انتظارات

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

- معرفی روال ارزیابی دوره جدید / زمانبندی / معرفی مدل ارزیابی/ اولویت های سیاستی / شاخص ها / زیر شاخص ها/ شناسنامه ها / نحوه محاسبه امتیاز و رتبه هر دستگاه - معرفی سامانه ارزیابی ، منوها و قابلیت های آن و نحوه عملیات خود اظهاری و ورود اطلاعات - توضیحاتی در رابطه با روال برگزاری جلسات تعاملی در ارزیابی / استفاده از فناوری ویدئو کنفرانس / ابزارهای لازم برای ویدئو کنفرانس / نحوه پرسش و پاسخ بصورت برخط			
هماهنگی لازم با: ○ کارفرما ○ تیم اجرایی مجری ○ نمایندگان دستگاه ها ○ نمایندگان مراجع تخصصی ارزیابی	مجری	 آغاز فرآیند ارزیابی	۸
بر اساس راهنماها و آموزش های برگزارشده در دوره مشاوره، نمایندگان دستگاه ها وضعیت خدمات الکترونیکی در حال ارائه دستگاه خود را از منظر شاخص های ارزیابی دوره هشتم محاسبه و نتایج را بصورت برخط از طریق سامانه پایش وارد می نمایند.	دستگاه اجرایی	 انجام عملیات خود اظهاری ارزیابی خدمات در سامانه	۹
○ بررسی اولیه میزان ورود اطلاعات توسط دستگاه ها ○ پشتیبانی فنی از نمایندگان دستگاه ها	مجری	 ارزیابی تخصصی و صحت سنجی	۱۰
صحت سنجی اطلاعات اولیه وارد شده شاخص های تخصصی توسط نمایندگان دستگاه ها روی خدمات در سامانه و اعمال تایید یا تصحیح آن در سامانه	مرجع تخصصی ارزیابی	 صحت سنجی عملکرد شاخص های تخصصی	۱۱
○ صحت سنجی و راست آزمایی کلیه اطلاعات وارد شده توسط نمایندگان دستگاه ها بر مبنای متدولوژی تدوین شده در این دوره ○ دادن بازخورد به نمایندگان دستگاه ها در صورت وجود مغایرت معنا دار بین نتایج ارزیابی محاسبه شده توسط نماینده دستگاه و ارزیاب	مجری	 تکمیل فرآیند ارزیابی تخصصی	۱۲
تهیه گزارشات ارزیابی در قالب: ○ گزارش نهایی نتایج ارزیابی در سطح ملی ○ مستند گزارش نتایج ارزیابی به تفکیک دستگاه ها ○ گزارش عارضه یابی وضعیت ارایه خدمات الکترونیکی دولت و راهکارهای بهبود	مجری	 تهیه گزارشات ارزیابی و تحلیل (ملی - دستگاهی)	۱۳
○ بررسی و تایید گزارشات ○ انتشار و توزیع گزارشات برای ذینفعان	سازمان فناوری اطلاعات	 انتشار گزارشات و ارسال برای ذینفعان	۱۴

۴- زمانبندی دوره ارزیابی

برنامه زمانبندی ارزیابی دوره نهم دولت الکترونیکی		
ردیف	فعالیت	بازه زمانی
۱	برگزاری جلسات تعاملی بازبینی شاخص های ارزیابی	۱۴۰۰/۱۰/۱۵ الی ۱۴۰۰/۱۰/۲۹
۲	ابلاغ شاخص های ارزیابی	شنبه ۱۴۰۰/۱۱/۰۲
۳	برگزاری جلسات مشاوره در خصوص شیوه ارزیابی	۱۴۰۰/۱۱/۱۶ الی ۱۴۰۰/۱۲/۱۵
۴	ارزیابی خدمات شناسنامه دار	۱۴۰۱/۰۲/۱۰ الی ۱۴۰۰/۱۲/۰۱
۵	بررسی ، تحلیل و جمع بندی نتایج	۱۴۰۱/۰۲/۲۰ الی ۱۴۰۱/۰۲/۱۱
۶	اعلام نتایج ارزیابی (روز جهانی ارتباطات)	۱۴۰۱/۰۲/۲۷

* بعلت شرایط خاص استقرار بحران پاندمی کرونا ویروس در کشور و در چارچوب ابلاغیه های ستاد ملی بحران کرونا در راستای حفظ سلامت مجموعه درگیر در روند ارزیابی ، جلسات مشاوره تعاملی بصورت ویدئوکنفرانسینگ برگزار می گردد.

۵- روش محاسبه و امتیازدهی خدمات و دستگاه ها در ارزیابی دوره نهم

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



- هر شاخص امتیازی بین صفر تا یک دارد که بر اساس روال ارزیابی مندرج در شناسنامه هر شاخص در سند راهنمای ارزیابی محاسبه و امتیاز لازم تخصیص داده می شود.
- سپس امتیاز هر شاخص در وزن هر شاخص ضرب و امتیاز نهایی آن شاخص بدست می آید.
- امتیاز هر اولویت سیاستی، جمع جبری امتیازات کسب شده شاخص های ذیل هر اولویت از ۱۰۰ محاسبه می شود.



- امتیاز کل هر خدمت بر اساس میانگین وزنی امتیاز کسب شده از ۴ اولویت سیاستی تعیین می شود. وزن اولویت ها به شرح زیر در نظر گرفته شده است:
- دولت کاربر محور با وزن ۴۰
 - دولت شفاف با وزن ۲۰
 - دولت یکپارچه با وزن ۲۵
 - دولت مشارکتی با وزن ۱۵

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

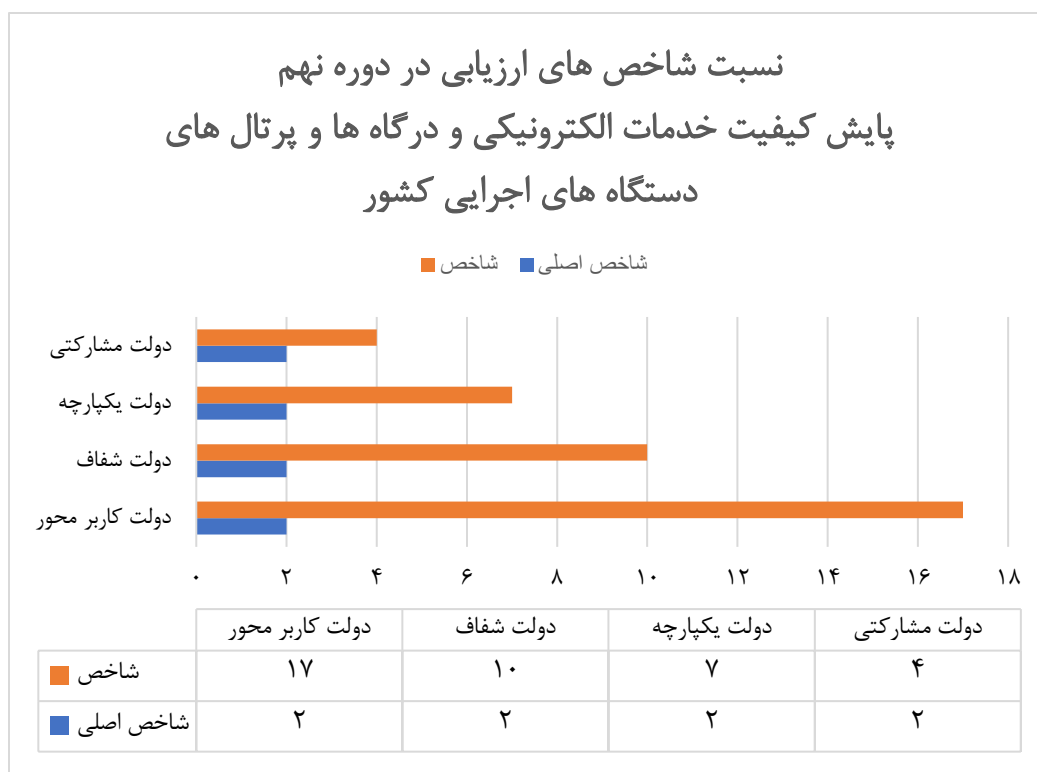
- امتیاز هر دستگاه بر اساس میانگین امتیاز خدمات الکترونیکی هر دستگاه به دست می آید.
- رتبه هر دستگاه: امتیازات کسب شده هر دستگاه به صورت نزولی از صد به صفر مرتب سازی و رتبه هر دستگاه از بین تمام دستگاه های شمول ارزیابی محاسبه و اعلام می شود.
- در این دوره ارزیابی مطابق دوره قبل ، برای هر شاخص که در رابطه با یک دستگاه با توجه به ماهیت وظایف آن عدم مصداق باشد، آن شاخص عدم مصداق از معیار ارزیابی حذف و امتیاز آن روی شاخص های همان اولویت سیاستی برای آن دستگاه با حداکثر ضریب ۵۰ درصد سرشکن خواهد شد.

۶- شاخص های ارزیابی دوره نهم

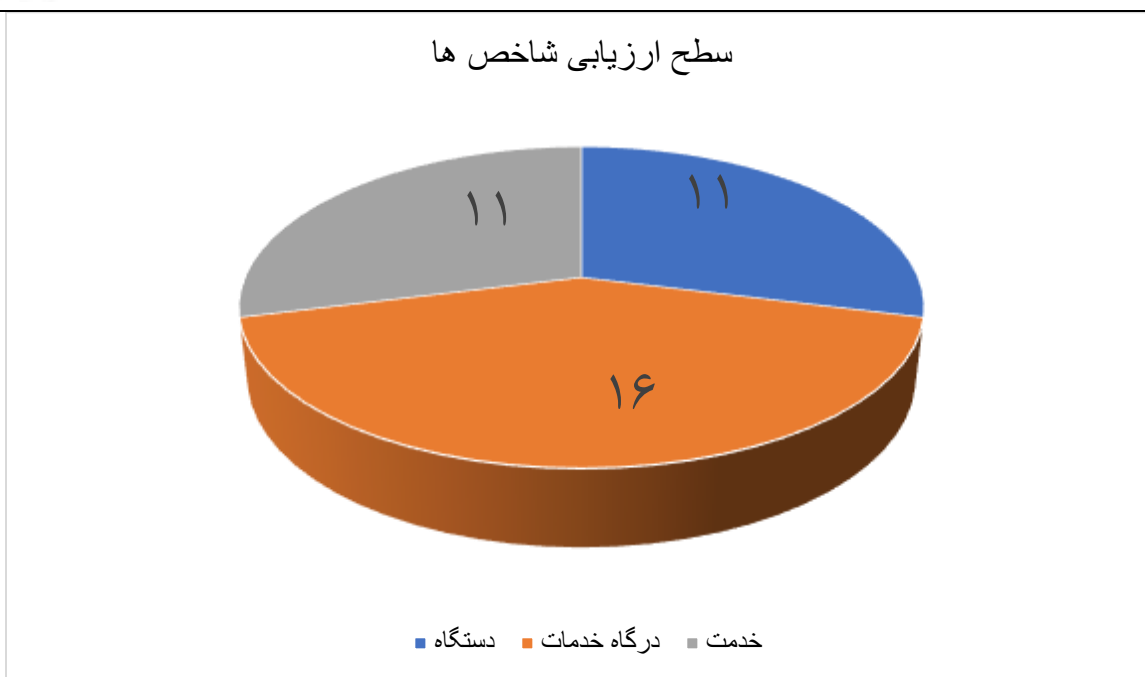
کلیات شاخص های ارزیابی دوره نهم

پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در یک نگاه

تعداد محورهای سیاستی	تعداد شاخص اصلی	تعداد شاخص ها	سطوح مورد سنجش	روش سنجش	مقیاس سنجش	مرجع شاخص
۴	۸	۳۸	دستگاه / پرتال / خدمت	اندازه گیری خودکار / بررسی سایت / تحلیل / بررسی سایت و تحلیل / پرسشنامه ارزیابی از طریق سامانه	باینری / چند گزینه ای	اسناد فرادست ملی / مدل های مرجع بین المللی / بازخوردها



راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم



فهرست شاخص های ارزیابی دوره نهم

پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصادق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD
۱	دولت کاربر محور (وزن اولویت ۴۰)	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	درصد الکترونیکی شدن خدمت	خدمت	الکترونیکی شدن کامل خدمت شامل مراحل درخواست، تولید، تحویل و پشتیبانی	۱۰	۱	۱	قانون برنامه ششم با رویکرد بهینه سازی فرآیندهای خدمات پرکاربرد اختصاصی دستگاه
					الکترونیکی شدن بخشی از مراحل انجام خدمت (خدمت نیمه الکترونیکی)		۰.۵		وجود پرتال های خدماتی با هدف راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت
					عدم الکترونیکی شدن خدمت یا صرفا اطلاع رسانی خدمت		۰		
۲			میزان در دسترس بودن صفحه ارایه خدمت	خدمت / پرتال	امتیاز بالاتر از ۹۹ درصد	۴	۱	۰	
					امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد		۰.۵		
					امتیاز زیر ۹۰ درصد		۰		
۳			سرعت بارگذاری صفحه ارایه خدمت	خدمت / پرتال	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰	۴	۱	۰	
					میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰		۰.۷۵		
					میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰		۰.۵		

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

		۰.۲۵		میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۶۰ و کوچکتر مساوی ۷۰					
		۰		میانگین درصد امتیاز کوچکتر از ۶۰					
وجود امنیت دیجیتال / امنیت سایبری در فعالیت های برخط		۱		آزمایش SSL/TLS با نمره A					
وجود ویژگی های امنیتی در پورتال	۰	۰.۵	۵	آزمایش SSL/TLS با نمره B	خدمت / پرتال	امنیت			۴
		۰		آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B					
در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه		۱		بکارگیری برای احراز هویت از حداقل دو روش از ۶ روش مندرج در شناسنامه شاخص (ثبت احوال یا ثبت اسناد به تناسب نوع سرویس، هوشمند (بیومتریک/ این همانی)، شاهکار، شرکت پست و یا چند عاملیتی)	خدمت	شیوه احراز هویت الکترونیکی			۵
وجود پشتیبانی برای احراز هویت یا شناسه دیجیتال		۰.۵		انجام احراز هویت با حداقل یک روش تعریف شده مندرج در شناسنامه شاخص					
		۰		انجام احراز هویت به صورت غیر الکترونیکی					
		۰		عدم مصداق					
	۱	۱	۴	پایاده سازی قابلیت استفاده از امضای دیجیتال روی حداقل یک خدمت الکترونیکی شده در یکی از مراحل درخواست (احراز هویت) یا تحویل خدمت	دستگاه	بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیند ارائه خدمات			۶

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

				عدم اقدام دستگاه یا عدم پیاده سازی قابلیت روی خدمات شناسنامه دار					
		۰							
		۱	۵	تهیه و ارسال گزارش مستدل توسط دستگاه	دستگاه	ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه			۷
	۱	۰		عدم ارسال گزارش					
		۱	۴	وجود قابلیت واکنش گرایی	خدمت / پرتال	قابلیت واکنش گرایی صفحه درگاه ارائه خدمت	قابلیت استفاده از خدمات (قابلیت سهولت استفاده از خدمات)		۸
	۰	۰		عدم پیاده سازی کامل واکنش گرایی					
وجود وب سایت های انطباق پذیر با انواع مرورگر ها هنگام استفاده با موبایل یا گوشی های هوشمند									
		۱	۵	معرفی کلیه خدمات در حال ارائه توسط دستگاه به زبانی غیر از فارسی	پرتال	قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان			۹
	۱	۰.۲۵		معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات در باره خدمات					
		۰		عدم وجود بخش زبان دوم					
		۱	۵	وجود قابلیت شخصی سازی به همراه پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت : موتور جستجو ، نمایش آمار بازدید کنندگان ، آدرس آی پی کاربر، نوع مرورگر کاربر، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه	پرتال	وجود قابلیت های خاص کاربرپذیری پرتال			۱۰
امکان دسترسی / اصلاح داده های شخصی توسط هر فرد	۱								
		۰.۵		پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت : موتور جستجو ، نمایش آمار بازدید کنندگان ، آدرس آی پی کاربر، نوع مرورگر کاربر، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه					
وجود موتور جستجو ، سایر اطلاعات داده مکانی یا مرتبط برای خدمات برخط									

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

		۰		پیاده سازی کمتر از ۴ قابلیت فوق یا عدم پیاده سازی					
بند ۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)		۱		کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست به همراه پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایه ای مندرج در شناسنامه شاخص					
وجود ابزار آنلاین که به کودکان معلول کمک می کند تا در همه مقاطع تحصیلی شرکت کنند - وجود ویژگی ها برای تنظیم اندازه قلم ، نوع ، رنگ و رنگ پس زمینه	۱	۰.۵	۴	کسب امتیاز کمتر از ۸۰ درصد با ابزار تست و یا صرفا وجود حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایه ای مندرج در شناسنامه شاخص	پرتال	قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان خواه			۱۱
		۰		عدم پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت پایه ای					
وجود پرتال های خدماتی برای راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت		۱		وجود میز خدمت متمرکز در صفحه اصلی درگاه دستگاه به همراه فراهم بودن حداقل ۸۰ درصد لینک آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص					
بند ۴ و ۶ و ۹ (درج در چک لیست) ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)	۱	۰.۵	۲۰	وجود میز خدمت متمرکز در صفحه اصلی درگاه دستگاه به همراه فراهم بودن بین ۴۰ تا ۸۰ درصد لینک آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص	پرتال	وجود میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاه			۱۲
		۰		عدم وجود میز خدمت متمرکز در درگاه اصلی دستگاه و یا درج کمتر از ۴۰ درصد از آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص					

راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

وجود آموزش و / یا راهنمایی برای شیوه استفاده از پورتال	۱	۱	۵	وجود راهنمای درگاه و خدمات بصورت کلیپ و چند رسانه ای	خدمت	راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	۱۳
		۰.۷۵		وجود راهنمای درگاه و خدمات بصورت ترکیبی از متن و تصاویر اسکرین شات شده			
		۰		عدم وجود راهنما و یا ارائه راهنما در قالب صرفا متن و یا دانلود فایل های استاتیک مثل Pdf یا JPG			
وجود قابلیت های راهنما ، سوالات متداول ، تماس با ما در پرتال	۱	۱	۵	وجود سوالات پرتکرار (حداقل ۵ سوال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاه (تجمیعی یا به تفکیک هر خدمت در میز خدمت)	خدمت	پاسخ به سوالات پرتکرار (FAQ)	۱۴
		۰.۲۵		وجود سوالات پرتکرار (حداقل ۱۰ سوال و پاسخ) برای مجموعه خدمات دستگاه			
		۰		عدم وجود یا کمتر از ۱۰ سوال			
وجود قابلیت پشتیبانی زنده (برخط)	۱	۱	۵	وجود قابلیت پشتیبانی برخط و بازخورد مناسب در مهلت مقرر	پرتال خدمت	کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت	۱۵
		۰.۵		وجود قابلیت پشتیبانی از طریق سیستم تیکتینگ و بازخورد مناسب در مهلت مقرر			
وجود قابلیت های راهنما ، سوالات متداول ، تماس با ما در پرتال		۰.۲۵		وجود قابلیت پشتیبانی از طرق تلفن ، ایمیل ، فرم الکترونیکی و بازخورد مناسب در مهلت مقرر			

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

		۰		عدم وجود روالی برای پاسخگویی و یا عدم بازخورد به کاربر در مهلت مقرر					
		۱		کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت					
	۱	۰.۵	۵	کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست یا وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت	پرتال	وجود اطلاعات و صفحات بروز در پرتال دستگاه			۱۶
		۰		عدم کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و یا عدم وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت					
		۱		استفاده از یکی از روش های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز					
		۰.۵	۵	استفاده از یکی از روش های کد رهگیری غیر متمرکز ، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و یا پیامک با کد رهگیری قابل بررسی در درگاه	خدمت	کانال های اطلاع رسانی و پیگیری خدمت به/از کاربران			۱۷
		۰.۲۵		تلفن یا پیامک خالی بدون کد رهگیری					
			۱۰۰	جمع امتیاز اولویت دولت کاربر محور					

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

وجود رضایت کاربران از خدمات آنلاین یا خدمات همراه	۰	۱	۱۰	اخذ نظر از کاربر با اتصال از طریق API روی بستر GSB به سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور و وجود تراکنش	خدمت	وجود قابلیت اخذ نظر کاربران هنگام تحویل خدمت	شفافیت فرآیند ارائه خدمت	دولت شفاف (وزن اولویت ۲۰)	۱۸
		۰.۷۵		اخذ نظر از کاربر با اتصال از طریق API روی بستر GSB به سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور					
		۰		عدم بکارگیری نظر سنجی از طریق سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور					
	۱	۱	۱۰	انتشار آمار الکترونیکی از مراحل ارائه خدمات در میز خدمت (به تفکیک چهار بخش درخواست، انجام، تحویل و پشتیبانی)	پرتال	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه			۱۹
		۰.۵		انتشار آمار الکترونیکی از حداقل ۲ بخش از مراحل ۴ گانه انجام خدمت (درخواست، تولید، تحویل، پشتیبانی)					
		۰		عدم تهیه و انتشار آمار					
	۱	۱	۵	تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه در درگاه منطبق بر قالب سازمان اداری و استخدامی کشور	دستگاه	تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	میزان شفافیت دستگاه اجرایی		۲۰
		۰		عدم تهیه و یا انتشار گزارش عملکرد دستگاه در درگاه					

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

وجود استراتژی ملی دولت الکترونیکی / دولت دیجیتال برخط / سیاست دستگاه در خصوص در دسترس بودن اطلاعاتی های خرید عمومی و نتایج مناقصه بصورت آنلاین.	۱	۱	۱۵	تهیه و در دسترس گذاشتن ۵ بخش مرتبط راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه	پرتال	وجود اطلاعات در رابطه با راهبردها و روال های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	۲۱
		۰.۲۵		تهیه و در دسترس گذاشتن ۳ بخش از ۵ بخش راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه			
		۰		عدم تهیه و یا بارگذاری کمتر از ۳ بخش مورد انتظار راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه			
بند ۳ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات	۱	۱	۱۰	درج هر ۲ مورد : ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با نام، عکس، تلفن، ایمیل، سابقه کاری و سطح تحصیلات در پرتال دستگاه	پرتال	وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	۲۲
		۰.۲۵		درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه			
		۰		عدم درج اطلاعات			
مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	۱۰	دسترسی آسان و ارائه فهرستوار این «اطلاعات»	پرتال	انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها	۲۳
		۰.۵		درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی			
		۰		عدم تهیه یا انتشار اطلاعات			
مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	۱۰	دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه ها و جزئیات فهرست هزینه ها (موضوع و هزینه کرد)	پرتال	انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه کرد سالانه دستگاه	۲۴
		۰.۵		درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی			
		۰		عدم تهیه یا انتشار اطلاعات			

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	۱۰	دسترسی آسان و وجود فهرست قراردادهای با جزئیات : تاریخ (شروع و پایان قرارداد)، موضوع قرارداد، واحد متقاضی ، شرکت طرف قرارداد ، مبلغ قرارداد و شماره رهگیری ثبت در سامانه قراردادهای کشور	پرتال	انتشار جزئیات مرتبط با قراردادهای				۲۵
		۰.۵		درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی						
		۰		عدم تهیه یا انتشار اطلاعات						
مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	۱۰	دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی‌های مناقصات و مزایدات ، اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایدات به انضمام لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است	پرتال	انتشار فهرست مناقصات و مزایدات				۲۶
		۰.۵		درج اطلاعات ناقص در درگاه دستگاه اجرایی						
		۰		عدم درج موارد						
مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	۱۰	دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی	پرتال	انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه				۲۷
		۰.۵		درج اطلاعات ناقص در درگاه دستگاه اجرایی						
		۰		عدم درج موارد						
			۱۰۰	جمع امتیاز اولویت دولت شفاف						

راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

قانون برنامه ششم	۱	۱	۲۰	عدد X بالای ۱۰۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا ۱۰۰ برای دستگاه های کم مخاطب	دستگاه / خدمت	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	دسترسى به زیرساخت های توانمند ساز	دولت یکپارچه (وزن اولویت ۲۵)	۲۸
		۰.۵		عدد X بین ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا بین ۵۰ تا ۱۰۰ برای دستگاه های کم مخاطب					
		۰		عدم اتصال به کارپوشه ملی ایرانیان یا عدد X کمتر از ۵۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا کمتر از ۵۰ برای دستگاه های کم مخاطب					
				عدم مصداق					
وجود خدمات همراه با اولویت در حوزه های آموزش، اشتغال، محیط زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت	۰	۱	۲۰	ارائه توام خدمات از سکوی دولت همراه و یکی طرق USSD (کد #۴*) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰)	دستگاه	ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه			۲۹
		۰.۵		ارائه خدمات با یکی از روش های سکوی دولت همراه یا USSD (کد #۴*) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰) یا برنامه کاربردی موبایلی مورد تایید					
وجود یک برنامه تلفن همراه برای ارائه خدمات دولت الکترونیکی		۰		عدم ارائه خدمات بصورت موبایلی و یا ارائه خدمت از طریق برنامه کاربردی موبایلی تایید نشده					
				عدم مصداق					

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

۳۰	اتصال به درگاه مجوزهای کشور (B۴G)	دستگاه	$x=۱$	۵	۱	۱	قانون برنامه ششم	
			$۰.۶ < x < ۱$		۰.۵			
			$x < ۰, ۶$		۰			
			عدم مصداق					
۳۱	وجود پنجره واحد خدمات درگاه اصلی	پرتال	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه با ارائه حداقل یک سوم خدمات اختصاصی پر مخاطب دستگاه	۱۰	۱	۱	وجود پرتال های خدماتی برای راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت	
			وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه با ارائه کمتر از یک سوم خدمات اختصاصی پر مخاطب دستگاه		۰.۷۵			پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه براساس الزامات مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات راه اندازی شده و حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی مربوطه با اولویت خدمات پرکاربرد از طریق این پنجره، ارائه شوند
			عدم اقدام دستگاه در ایجاد پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه		۰			
۳۲	فراهم شدن دسترسی به خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	دستگاه	پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به پنجره ملی خدمات هوشمند دولت متصل می باشد و خدمات بصورت الکترونیکی در دسترس است	۵	۱	۱	پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به "پنجره ملی خدمات هوشمند دولت" وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) به گونه ای متصل شود که خدمات اختصاصی از طریق "پنجره ملی خدمات هوشمند دولت" قابل دسترسی باشد.	
			صرفا اتصال پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به پنجره ملی خدمات هوشمند		۰.۷۵			
			عدم تعریف یا اتصال پنجره واحد دستگاه در پنجره ملی خدمات هوشمند		۰			
			عدم مصداق					

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

قانون برنامه ششم	۱	۱	۲۰	عدد X بزرگتر از ۰.۸	دستگاه	وب سرویس های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB)			۳۳
		۰.۷۵		عدد X بین ۰.۵ و ۰.۸					
		۰		عدد X کوچکتر از ۰.۵					
				عدم مصداق					
قانون برنامه ششم	۱	۱	۲۰	انجام کامل تعهدات	دستگاه	وب سرویس های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)			۳۴
		۰.۵		انجام بیش از ۵۰ درصد تعهدات					
		۰		عدم اقدام یا انجام کمتر از ۵۰ درصد تعهدات					
				عدم مصداق					
			۱۰۰	جمع امتیاز اولویت دولت یکپارچه					
وجود پرتال داده باز / اطلاعات الکترونیکی /	۱	۱	۲۰	بارگذاری حداقل ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه	دستگاه	وجود مجموعه های داده های باز و کاربردی	اطلاعات الکترونیکی دولت مشارکتی (وزن اولویت ۱۵)		۳۵
بند ۱۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)		۰.۲۵		بارگذاری کمتر از ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه					
		۰		عدم اتصال و یا بارگذاری دیتا ست					
وجود یک پرتال داده باز	۱	۱	۲۰	X=۱	دستگاه	فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات			۳۶
اطلاعات الکترونیکی / داده باز		۰.۲۵		۰<X<۱					

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

وجود داده های باز رقابتی		۰		$X=0$					
در دسترس بودن خط مشی ها و بیانیه های مشارکت الکترونیکی به صورت آنلاین / وجود مشارکت آنلاین در مسائل عمومی مربوط به آموزش، اشتغال، محیط زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت	۱	۱	۲۵	وجود راهبرد و روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه	دستگاه / پرتال	روالی برای مشارکت الکترونیکی با متقاضیان خدمت	مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی		۳۷
		۰.۵		وجود راهبرد یا روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه					
		۰		عدم وجود راهبرد یا روال مشارکت الکترونیکی					
وجود یک خروجی از نتایج یک مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی در تصمیمات در حوزه سیاستگذاری و اجرا	۱	۱	۳۵	اجرای حداقل یک مورد مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی در یکسال اخیر از مردم در خصوص کیفیت ارائه خدمات و گزارش نحوه اعمال نظرات در طراحی / بازطراحی فرآیند خدمت از طریق درگاه دستگاه	دستگاه / پرتال	اجرا و انتشار نتایج مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی			۳۸
		۰.۲۵		اجرای حداقل یک مورد مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی در یکسال اخیر از مردم در خصوص کیفیت ارائه خدمات بدون مشخص کردن نحوه اعمال نظرات مشارکت کنندگان					
		۰		عدم اقدام دستگاه یا ارسال گزارش عملکرد					
ایجاد درگاه ملی مشارکت الکترونیکی در جهت افزایش امتیاز کشور در بخش ارزیابی EPI EGDI									
جمع امتیاز اولویت دولت مشارکتی	۳۰		۱۰۰						

درخصوص شاخص های ارزیابی دوره نهم ، توضیحات زیر ارائه می شود:

- اکثرا شاخص های ارزیابی این دوره مسبوق به سابقه در ادوار گذشته بوده لیکن بر اساس وضعیت بلوغ عملکردی دستگاه ها ممکن است معیار ارزیابی سخت گیرانه تر و بعضا باینری و با وزن اثر بالاتر پایش شوند.
- پایش عملکردی برخی از شاخص ها بسیار با اهمیت بوده و یا از عوامل عدم کسب رتبه مناسب در ارزیابی های مجامع بین المللی مرتبط بوده که با سنجه سخت گیرانه تر و وزن بالاتر مورد ارزیابی قرار گرفته است.
- برخی از شاخص ها از تکالیف مصرح قانون برنامه ششم توسعه کشور است و قطعا احصای وضعیت تحقق آن مورد سوال قانون گذار و مراجع نظارتی قرار می گیرد . در این دوره عنوان تکلیف در قالب شاخص با سنجه مناسب پایش و دستگاه می بایست گزارش عملکرد مستند مستدل در قالب خود اظهاری ارائه نماید. (مانند : ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمت توسط دستگاه)
- برخی از شاخص ها در راستای تجمیع ارزیابی های مرتبط بین دو حوزه دولت الکترونیکی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) و ارزیابی ملی شفافیت (شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور) طراحی شده اند که این شاخص ها کماکان حفظ شده اند.
- برخی از شاخص ها در راستای تلفیق و همسان سازی شاخص های ارزیابی دولت الکترونیکی در دو ارزیابی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) و سازمان اداری و استخدامی کشور در ارزیابی جشنواره شهید رجایی در دوره قبل طراحی شده بود که کماکان حفظ شده اند.

۷- شناسنامه شاخص ها



شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۱	درصد الکترونیکی شدن خدمت	
محور سیاستی	دولت کاربر محور	
شاخص اصلی	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	این شاخص وفق اقدام بند پ ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه تبیین شده است. وفق این بند "دستگاههای اجرائی موظفند نسبت به الکترونیکی کردن کلیه فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانکهای اطلاعاتی مربوط، تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام کنند. دستگاههای اجرائی می‌توانند به منظور الکترونیکی کردن فرآیندها و خدمات از مشارکت بخش خصوصی استفاده نمایند. همچنین وفق سند اهداف توسعه پایدار سازمان ملل، وجود پرتال های خدماتی در جهت سهولت استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی با ویژگی های فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت توصیه شده است. سنجه ارزیابی این شاخص در این دوره، مشتمل بر ۳ گزینه ارزیابی با رویکرد پایش کاهش مراجعه حضوری در هر مرحله خدمت می باشد. کلیه خدماتی که در لیست اکسل ارزیابی این دوره می باشند (حتی اگر خدمت ذاتا غیر الکترونیکی باشد) می بایست حداقل بخش اطلاع رسانی خدمت را در میز خدمت پرتال دستگاه، معرفی نمایند لذا هیچ خدمت شناسنامه دار شمول ارزیابی در این دوره مشمول عدم مصداق در این شاخص نمی باشد. تبصره: در این دوره ارزیابی در صورتی که ماهیت بخشی از خدمت ذاتا غیر الکترونیکی بود و دستگاه بقیه مراحل ۳ گانه خدمت (درخواست، تولید، تحویل) را الکترونیکی کرده بود به خدمت امتیاز کامل تعلق گیرد.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• الکترونیکی شدن کامل خدمت شامل مراحل درخواست، تولید، تحویل و پشتیبانی	یک
	• الکترونیکی شدن بخشی از مراحل انجام خدمت (خدمت نیمه الکترونیکی)	۰.۵

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

صفه	• عدم الکترونیکی شدن خدمت شناسنامه دار یا صرفا اطلاع رسانی خدمت		
		۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، آدرس اینترنتی سایت خدمت را در بخش مرتبط سایت ارزیابی معرفی شده از سوی مجری وارد می نماید. سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی مستندات ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی									
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی									
شاخص ۲	میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت								
محور سیاستی	دولت کاربر محور								
شاخص اصلی	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات								
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت								
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای								
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد								
تعریف شاخص	این شاخص با هدف بررسی میزان پایداری سرور ارائه دهنده خدمت الکترونیکی (Uptime) تعریف شده است. به مدت زمان در دسترس بودن (بالا بودن) یک سرور بدون اختلال، آپ تایم سایت گفته میشود. در واقع آپ تایم به توانایی سرورها در اداره و اجرای وب سایت ها گفته می شود. 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 که در صورت قطعی هر یک از این موارد باعث می شود که کاربران نتوانند از خدمات الکترونیکی شده استفاده نمایند. نرم افزار ارزیابی در این دوره نرم افزار واکاو می باشد: www.wakav.ir لینک ارائه دهنده پرتال خدمت دهنده دستگاه در سامانه واکاو توسط ارزیاب وارد شده و در بازه یک ماه تحت تست، نتیجه پایداری سرور ارائه دهنده خدمت مشخص می شود.								
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	نحوه بررسی و تست با ابزار واکاو: در بخش "گزارش ها/ گزارش Uptime" در بخش جستجو نام دامین سایت ارائه دهنده خدمت مشمول ارزیابی وارد و تاریخ در بازه یک ماهه تنظیم می شود. نتیجه بدست آمده مطابق گزینه ارزیابی محاسبه و در سامانه ارزیابی ورود اطلاعات می شود. تبصره: در صورتیکه در بازه بررسی هرگونه اختلال پیش بینی نشده، تغییر دامنه، هک و نفوذ رخ داده باشد امتیاز این شاخص برای دستگاه صفر محسوب خواهد شد. <table border="1"> <thead> <tr> <th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• امتیاز بالاتر از ۹۹ درصد</td><td>یک</td></tr> <tr> <td>• امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد</td><td>۰.۵</td></tr> <tr> <td>• امتیاز زیر ۹۰ درصد</td><td>صفر</td></tr> </tbody> </table>	گزینه	امتیاز	• امتیاز بالاتر از ۹۹ درصد	یک	• امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد	۰.۵	• امتیاز زیر ۹۰ درصد	صفر
گزینه	امتیاز								
• امتیاز بالاتر از ۹۹ درصد	یک								
• امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد	۰.۵								
• امتیاز زیر ۹۰ درصد	صفر								
روال ارزیابی	۱- ارزیاب تخصصی، نسبت به درج لینک پرتال خدمت در سامانه واکاو اقدام و نتیجه ارزیابی یکماهه را بعنوان امتیاز این شاخص در سامانه ارزیابی درج می کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.								

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی													
شاخص ۳	سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت												
محور سیاستی	دولت کاربر محور												
شاخص اصلی	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات												
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت												
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای												
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد												
تعریف شاخص	این شاخص با هدف بررسی زمان بارگذاری صفحه ارائه پرتال خدمت تعریف شده است. ابزار تست از طریق یکی از سامانه های واکاو به آدرس www.wakav.ir و یا جی تی متریکس به آدرس gtmetrix.com می باشد. این شاخص بصورت متمرکز توسط تیم ارزیابی پایش می شود.												
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	- تست با ابزار واکاو: بر مبنای تست راندمان سایت واکاو / گزینه بهینه سازی نمره محاسبه شده معیار ارزیابی می باشد. - تست با ابزار جی تی متریکس: آدرس URL یا لینک صفحه ارائه خدمت در بخش مشخص شده در وب سایت GTmetrix وارد شده و درخواست test your website ارسال می شود. در نتیجه دو مقدار PageSpeed Score و YSlow Score محاسبه و ارائه می شود. به منظور محاسبه امتیاز نهایی، از این دو مقدار میانگین گیری ساده می شود. <table border="1"> <thead> <tr> <th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰</td><td>یک</td></tr> <tr> <td>• میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰</td><td>۰.۷۵</td></tr> <tr> <td>• میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰</td><td>۰.۵</td></tr> <tr> <td>• میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۶۰ و کوچکتر مساوی ۷۰</td><td>۰.۲۵</td></tr> <tr> <td>• میانگین درصد امتیاز کوچکتر از ۶۰</td><td>صفر</td></tr> </tbody> </table>	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
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												
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، ابتدا لینک دقیق پرتال خدمت را در بخش مرتبط در شاخص یک ارزیابی درج می نماید. ۲- ارزیاب تخصصی، نسبت به درج لینک صفحه ارائه خدمت در پرتال در سامانه GTmetrix یا واکاو اقدام و نتیجه ارزیابی را بعنوان امتیاز این شاخص در سامانه ارزیابی درج می کند. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.												

شناسنامه شاخص ارزیابی										
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی										
امنیت	شاخص ۴									
دولت کاربر محور	محور سیاستی									
نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	شاخص اصلی									
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش									
باینری / چندگزینه ای	مقیاس سنجش									
اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	مرجع شاخص									
- این شاخص بر اساس مدل بین المللی سازمان ملل مبنی بر وجود امنیت دیجیتال/ امنیت سایبری در فعالیت های برخط و همچنین با هدف اطمینان از امنیت اطلاعات کاربران حین تبادل داده تعریف شده است. - برای این منظور معیار آزمایش، تست امنیتی SSL/TLS خواهد بود. - بررسی این قابلیت بر اساس نتیجه آزمایش "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 محاسبه می شود. - بازه امتیاز بر اساس نتیجه سایت بین A-D خواهد بود. - در این ارزیابی اعمال گواهی ssl دریافتی از مرکز توسعه تجارت الکترونیکی و یا از طریق موسسات معتبر بین المللی) هر دو مورد قبول ابزار تست است. - تبصره: در صورتیکه در بازه بررسی هرگونه اختلال پیش بینی نشده، تغییر دامنه، هک و نفوذ رخ داده باشد امتیاز این شاخص صفر محسوب خواهد شد.										
<table><tr><td>گزینه</td><td>امتیاز</td></tr><tr><td>نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره A</td><td>یک</td></tr><tr><td>نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره B</td><td>۰.۵</td></tr><tr><td>نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B</td><td>صفر</td></tr></table>			گزینه	امتیاز	نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره A	یک	نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره B	۰.۵	نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B	صفر
گزینه	امتیاز									
نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره A	یک									
نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره B	۰.۵									
نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B	صفر									
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات										
۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، ابتدا لینک دقیق پرتال خدمت را در بخش مرتبط در شاخص یک ارزیابی درج می نماید. ۲- ارزیاب تخصصی، نسبت به درج لینک پرتال خدمت در سامانه مرکز ماهر وارد و نتیجه ارزیابی را بعنوان امتیاز این شاخص در سامانه ارزیابی درج می کند. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.										
روال ارزیابی										

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۵	شیوه احراز هویت الکترونیکی	
محور سیاستی	دولت کاربر محور	
شاخص اصلی	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	این شاخص به منظور بررسی استفاده از روشهای احراز هویت الکترونیکی بجای استفاده از روش های معمول در راستای محافظت از اطلاعات شخصی کاربران خدمات الکترونیکی تعریف شده است. تعدادی از روش های قابل استفاده برای احراز هویت کاربر به صورت الکترونیکی عبارتند از: - احراز هویت از طریق کد ملی اشخاص یا کسب و کارها با استفاده از وب سرویس سازمان ثبت احوال و یا ثبت اسناد و املاک به تناسب نوع سرویس - احراز هویت با استفاده از روشهای هوشمند (بایومتریک/اینهمانی) - احراز هویت برای انطباق مالکیت شماره همراه کاربر با نام کاربر با استفاده از وب سرویس شاهکار سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی - انطباق کد پستی متقاضی با شرکت پست ، - امضای دیجیتال - تشخیص هویت چندعاملیتی مانند داشتن توکن دستگاه های اجرایی بسته به نوع خدمتی که ارائه می دهند، از روش های مختلفی برای احراز هویت کاربران استفاده می کنند . روش های بکارگیری شده توسط ارزیاب کنترل می گردد. در صورت عدم مصداق این شاخص برای خدمت مشمول ارزیابی ، امتیاز این شاخص بین شاخص های دیگر در همین اولویت سیاستی توزیع می شود .	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	بکارگیری برای احراز هویت از حداقل دو روش از ۶ روش مندرج در شناسنامه شاخص (ثبت احوال یا ثبت اسناد به تناسب نوع سرویس، هوشمند (بایومتریک/اینهمانی)، شاهکار ، شرکت پست و یا چند عاملیتی)	یک
	انجام احراز هویت با حداقل یک روش تعریف شده مندرج در شناسنامه شاخص	۰.۵
	انجام احراز هویت به صورت غیر الکترونیکی	۰
	عدم مصداق	صفر

۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، مستندات و توضیحات لازم درباره نحوه انجام الکترونیکی احراز هویت در رابطه با خدمت مورد ارزیابی را در بخش مرتبط لینک سایت ارزیابی معرفی شده از سوی مجری، وارد می نماید. سپس نسبت به انتخاب گزینه های مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند. لازم به ذکر است که نماینده دستگاه مخیر است روش(های) استفاده شده برای احراز هویت را به هر روش ممکن برای تیم ارزیابی شرح و بسط دهد. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به صحت سنجی و راستی آزمایی مقادیر وارد شده توسط نماینده دستگاه اجرایی اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	روال ارزیابی
---	----------------------------

راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

شناسنامه شاخص ارزیابی					
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی					
شاخص ۶		بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیند ارائه خدمات			
محور سیاستی		دولت کاربر محور			
شاخص اصلی		نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات			
سطح مورد سنجش		دستگاه / پرتال / خدمت			
مقیاس سنجش		باینری / چندگزینه‌ای			
مرجع شاخص		اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد			
تعریف شاخص		این شاخص به منظور بررسی استفاده از امضای دیجیتال در فرآیند ارائه خدمات در راستای تسریع و تسهیل در فرآیند درخواست و تحویل خدمت تعریف شده است.			
		در این دوره ارزیابی بکارگیری امضای دیجیتال در سطح حداقل یک خدمت از دستگاه در دو مرحله درخواست (احراز هویت) و تحویل خدمت پایش می شود.			
		احصای عملکرد دستگاه در تجهیز یک خدمت الکترونیکی دستگاه مستقل از نوع آن (داخلی یا بیرونی) به زیرساخت کلید عمومی و قابلیت استفاده از امضای دیجیتال با استعلام در قالب فرم نمونه ذیل روال شاخص			
		بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیند داخلی دستگاه مانند استفاده در سیستم اتوماسیون اداری بشرط ارسال نامه نمونه رسمی از سمت دستگاه با امضای یکی از مدیران مورد قبول می باشد.			
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه		امتیاز		
	• پیاده سازی قابلیت استفاده از امضای دیجیتال روی حداقل یک خدمت الکترونیکی شده در دو مرحله درخواست (احراز هویت) یا تحویل خدمت		یک		
	• عدم اقدام دستگاه یا عدم پیاده سازی قابلیت روی خدمات شناسنامه دار		صفر		
۱- بر اساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، فرم چک لیست زیر را برای هر خدمت مجهز شده به امضای دیجیتال تکمیل و برای ارزیاب ارسال می کند.					
روال ارزیابی	عنوان خدمت		نام مرکز میانی صادر کننده گواهی	در مرحله درخواست (احراز هویت)	در مرحله تحویل خدمت
	خدمت ۱		؟؟؟؟؟	۱	۰
	۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به صحت سنجی و راستی آزمایی مقادیر وارد شده توسط نماینده دستگاه اجرایی، اقدام می نماید.				
۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود					

راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۷	ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه	
محور سیاستی	دولت کاربر محور	
شاخص اصلی	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	- این شاخص وفق اقدام بند ت ماده ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه تبیین شده است. در این راستا می بایست دستگاه های اجرایی بنحوی خدمات شناسنامه دار خود را الکترونیکی کنند که منجر به کاهش حداقل دوازده و نیم درصد (۱۲/۵٪) سالانه از مراجعات حضوری به دستگاه های اجرایی گردد. - در این چارچوب دستگاه اجرایی به جهت امکان ارزیابی این دوره موظف است در قالب یک فرم اعلام نماید که طی یکسال اخیر چه تعداد مراجعه کننده درگاه خدماتی داشته و چه تعداد مراجعه کننده حضوری و اعلام میزان کاهش مراجعات حضوری بصورت مستند مستدل بیان نماید. - مستنداتی که در این رابطه می تواند جزو نمونه هایی از مصادیق باشد (از یک سری اطلاعات پروکسی استفاده کرد): - در خصوص دستگاه های دارای شعب نظیر بانک ها، دفاتر بیمه، گمرک و سایر، آماری از نسبت مراجعه کنندگان سیستم نوبت دهی حضوری مستقر در شعب ارائه خدمت در بازه ۲ سال گذشته به سال جاری - نسبت تعداد مراجعه کنندگان (ویزیت کنندگان) پرتال / وب سایت خدمت در بازه ۲ سال گذشته به سال جاری - هرگونه روش احصا اطلاعات که بتواند توسط ارزیاب تخصصی قابل صحت سنجی باشد	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• تهیه و ارائه گزارش مستدل توسط دستگاه در رابطه با میزان کاهش مراجعات حضوری برای دریافت خدمت	یک
	• عدم ارسال گزارش یا عدم مستدل بودن گزارش	صفر
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، اطلاعات عملکردی را در قالب فرم زیر تکمیل و با مستندات برای ارزیاب ارسال می کند.	

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

عنوان خدمت	تعداد مراجعه کنندگان حضورى در سال ۱۳۹۹	تعداد مراجعه کنندگان حضورى در سال ۱۴۰۰	تعداد مراجعه کنندگان به میز خدمت الکترونیکی دستگاه در سال ۱۳۹۹	تعداد مراجعه کنندگان به میز خدمت الکترونیکی دستگاه در سال ۱۴۰۰	آیا این خدمت از طریق دفاتر پیشخوان هم ارائه می شود
خدمت ۱					
۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی مستندات ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید.					

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی							
شاخص ۸	قابلیت واکنش گرای صفحه درگاه ارائه خدمات						
محور سیاستی	دولت کاربر محور						
شاخص اصلی	سهولت استفاده از خدمات						
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت						
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای						
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد						
تعریف شاخص	- بر اساس تعریف سازمان ملل می بایست سامانه های خدمت رسانی دارای وب سایت های انطباق پذیر با انواع مرورگر ها هنگام استفاده با موبایل یا گوشی های هوشمند و یا هر رایانه ای با هر سیستم عاملی را داشته باشند. - هدف این شاخص بررسی قابلیت responsive یا واکنش گرای سامانه ارائه دهنده خدمت می باشد. - واکنش گرای به معنی قابلیت مشاهده صحیح و خوانایی صفحه ارائه خدمت در دستگاه های مختلف با اندازه صفحه نمایش مختلف می باشد.						
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	در این دوره با ابزارهای اتوماتیک قابلیت واکنش گرای پرتال خدمت پایش می شود. ابزارهایی چون "تست ریسپانسیو گوگل کروم" یا "موبایل فرندلی گوگل" یا ابزارهای مشابه <table border="1"> <thead> <tr> <th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• وجود قابلیت واکنش گرای</td><td>یک</td></tr> <tr> <td>• عدم پیاده سازی کامل واکنش گرای</td><td>صفر</td></tr> </tbody> </table>	گزینه	امتیاز	• وجود قابلیت واکنش گرای	یک	• عدم پیاده سازی کامل واکنش گرای	صفر
گزینه	امتیاز						
• وجود قابلیت واکنش گرای	یک						
• عدم پیاده سازی کامل واکنش گرای	صفر						
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، نتیجه تست صفحه پرتال ارائه خدمت را در بخش مرتبط در شاخص در سایت ارزیابی معرفی شده از سوی مجری بارگذاری و سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی لینک و مستند ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.						

شناسنامه شاخص ارزیابی			
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی			
شاخص ۹		قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی (پرتال) از چند زبان	
محور سیاستی		دولت کاربر محور	
شاخص اصلی		سهولت استفاده از خدمات	
سطح مورد سنجش		دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش		باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص		اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	
تعریف شاخص		هدف این شاخص معرفی اجمالی خدمات الکترونیکی شده با زبانی غیر از زبان فارسی می باشد. انتخاب زبان دوم بسته به نیاز یا سیاست دستگاه اجرایی مرتبط به وظایف محوله می باشد (زبان دوم پیش فرض، زبان انگلیسی می باشد). در این نوبت ارزیابی، معرفی خدمات به زبان دوم الزامی می باشد.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز	
	• معرفی کلیه خدمات در حال ارائه توسط دستگاه به زبانی غیر از فارسی	یک	
	• وجود بخش زبان دوم در پرتال دستگاه و معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات در باره خدمات	۰.۲۵	
	• عدم وجود بخش زبان دوم در پرتال دستگاه	صفر	
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک مربوط به معرفی خدمت یا صفحه ارائه خدمت به زبانی غیر از زبان فارسی را در بخش مرتبط سایت پایش معرفی شده از سوی مجری وارد می نماید. سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند.		
	۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید.		
	۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.		

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی		
شاخص ۱۰	وجود قابلیت‌های خاص کاربرپذیری پرتال	
محور سیاستی	دولت کاربر محور	
شاخص اصلی	سهولت استفاده از خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	هدف این شاخص ارزیابی وجود قابلیت‌های خاص کاربرپذیری در پرتال خدماتی دستگاه می‌باشد. طبق تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGDی قابلیت‌های زیر در پرتال خدماتی دستگاه مورد انتظار می‌باشد: - پیاده‌سازی قابلیت شخصی‌سازی برای خدماتی که نیاز به لاگین دارند مانند امکان تغییر کد کاربری یا رمز عبور، درج و تصحیح آدرس و کد پستی، ذخیره لینک‌های بازدید شده قبل کاربر برای تسریع در دسترسی در مراجعه بعدی - وجود قابلیت‌های موتور جستجو، نمایش آمار بازدید کنندگان سایت شامل آمار کل، آمار روز جاری و کاربران آنلاین درگاه یا میز خدمت، نمایش آدرس آی پی کاربر و کشور محل دسترسی، نوع مرورگر کاربر، ستاره دار نمایش دادن فیلدهای اجباری در تکمیل و ورود اطلاعات و نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	وجود قابلیت شخصی‌سازی همراه پیاده‌سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت: موتور جستجو، نمایش آمار بازدید کنندگان، آدرس آی پی کاربر، نوع مرورگر کاربر، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه	یک
	پیاده‌سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت: موتور جستجو، نمایش آمار بازدید کنندگان، آدرس آی پی کاربر، نوع مرورگر کاربر، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه	۰.۵
	پیاده‌سازی کمتر از ۴ قابلیت فوق یا عدم پیاده‌سازی	صفر
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک مربوط به امکان مشاهده قابلیت‌های مورد ارزیابی این شاخص یا مستند آن در بخش مرتبط سایت پایش معرفی شده از سوی مجری بارگذاری می‌کند. سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می‌کند.	

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	
--	--

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۱۱	قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان خواه
محور سیاستی	دولت کاربر محور
شاخص اصلی	سهولت استفاده از خدمات
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	نکته - بر طبق تعریف سازمان ملل در شاخص های ارزیابی EGDی، وجود ابزارهای آنلاین که به افراد توان خواه کمک کند تا از خدمات الکترونیکی بصورت حداقلی استفاده کنند الزامی است. - افراد توان خواه به مجموعه ای از افراد ناتوان جسمی، پیر، کودک، فقیر، مهاجر و نیز دارای معلولیت های نابینایی و کم بینایی، ناشنوایی و کم شنوایی، معلولیت های یادگیری، محدودیت های شناختی، حرکت محدود، معلولیت گفتاری، حساسیت به عکس و ترکیبی از این معلولیت ها اطلاق می شود. - سازمان فناوری اطلاعات ایران با همکاری سازمان ملی استاندارد ایران نسبت به ملی نمودن استاندارد ISO/IEC ۴۰۵۰۰:۲۰۱۲ بر مبنای استاندارد WCAG ۲.۰ اقدام و به شماره ۱۱۶۳/۲۰۰ مورخ ۱۰/۷/۹۷ به تصویب هیئت وزیران رسیده و ابلاغ گردیده است. - دستورالعمل دسترسی به محتوای وب (WCAG) طیف گسترده ای از توصیه ها را برای آنکه محتوای وب برای افراد توان خواه دسترس پذیرتر باشد، پوشش می دهد. - استاندارد WCAG دارای سه سطح می باشد که استقرار سطح اول این استاندارد در پرتال خدماتی دستگاه اجرایی مد نظر و مورد انتظار می باشد. - پیاده سازی این شاخص در بند ۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰) برای کلیه دستگاه های اجرایی مورد تاکید قرار گرفته است. - همچنین پشتیبانی از افراد کم توان در نماگر دسترسی پذیری تارنما از شاخص استانداردسازی تارنما در ارزیابی توسعه دولت الکترونیکی سازمان اداری و استخدامی کشور در جشنواره شهید رجایی مشتمل بر وجود ۵ قابلیت پایه ای امکان تغییر نوع، رنگ و اندازه فونت، رنگ پیش و پس زمینه در پرتال اصلی و میز خدمت الکترونیکی دستگاه های اجرایی مورد انتظار می باشد.

- سطح پیاده سازی استاندارد WCAG با تست توسط ابزار اتوماتیک بررسی می شود. ابزارهای ارزیابی در این دوره، تست دسترسی پذیری از سایت واکاو و یا نتیجه بررسی در سایت www.webaccessibility.com می باشد.			
	گزینه	امتیاز	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
	• کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست به همراه پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایه ای: ۱- امکان تغییر نوع، اندازه فونت، ۲- رنگ فونت، ۳- رنگ پیش زمینه، ۴- رنگ پس زمینه، ۵- امکانات شنیداری برای افراد کم بینا در پرتال خدمت	یک	
	• کسب امتیاز کمتر از ۸۰ درصد با ابزار تست و یا صرفا وجود حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایه ای: ۱- امکان تغییر نوع، اندازه فونت، ۲- رنگ فونت، ۳- رنگ پیش زمینه، ۴- رنگ پس زمینه، ۵- امکانات شنیداری برای افراد کم بینا در پرتال خدمت	۰.۵	
	• پیاده سازی کمتر از ۴ قابلیت پایه ای یا عدم پیاده سازی	صفر	
۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک مربوط به امکان مشاهده قابلیت های مورد ارزیابی این شاخص یا مستند آن در بخش مرتبط سایت پایش معرفی شده از سوی مجری بارگذاری می کند. سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.			روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۱۲	وجود پنجره واحد / میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات الکترونیکی دستگاه
محور سیاستی	دولت کاربر محور
شاخص اصلی	سهولت استفاده از خدمات
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	- بر طبق تعریف سازمان ملل در شاخص های ارزیابی EGDی، مهم ترین اصل برای ارزیابی کارایی یک پرتال خدمت، میزان 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، بکارگیری 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 ۱۹۲۶ (ISO/IEC ۲۰۰۰) کاربرپذیری یعنی ترکیبی از قابلیت فهم، قابلیت یادگیری، قابلیت به کار انداختن و جذابیت در کنار توسعه فناوری سایت ارائه خدمت می باشد. - بر اساس نتایج ارزیابی ادوار گذشته و بازخوردهای واصله از کاربران، در حال حاضر کاربران عادی متقاضی استفاده از خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی بعضاً هنگام مراجعه به درگاه های ارائه خدمت دستگاه های متولی با سایت هایی مواجه می شود که هریک به سبک و سیاق خاصی طراحی و چیدمان خدمت شده اند. برخی پرتال ها در اولین صفحه سایت گزینه "میز خدمت" را نمایش می دهند ولی در برخی پرتال ها، متقاضی خدمت باید لیست خدمات الکترونیکی در حال ارائه را در صفحات مختلف سایت جستجو و کشف کند. در بیان عناوین خدمات الکترونیکی شده، بیشتر از آنکه کاربر فهم باشد بعضاً عنوان مندرج در ابلاغیه خدمات برای مکاتبات اداری با کلمات و جملات ثقیل ارائه 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 برون سپاری شده است و در حال حاضر نیز مسئولیت نگهداری و بهره برداری آن خدمات و زیر خدمات را معاونت ها یا بخش های مختلف دستگاه عهده دار می باشند شیوه احراز هویت، رمز عبور، تأیید و تحویل خدمت و حتی زیر سیستم های خدمت متفاوت می باشد. - هدف از ارزیابی در این شاخص هدایت کلیه دستگاه های اجرایی به سمت پیاده سازی و ارائه خدمات الکترونیکی از طریق پنجره واحد خدمات الکترونیکی دستگاه می باشد.

- متولیان ارائه خدمات الکترونیکی در دستگاه های اجرایی می بایست نسبت به جانمایی میز خدمت الکترونیکی دستگاه در صفحه اصلی پرتال دستگاه اقدام و ذیل صفحه میز خدمت لیست تمامی خدمات شناسنامه دار مصوب دستگاه را مستقل از میزان و درصد الکترونیکی شدن و موقعیت سرور ارائه دهنده معرفی نمایند. بنحوی که ارباب رجوع با حداقل یک کلیک و از همان صفحه اصلی درگاه وارد صفحه ای شود که تمامی اقلام اطلاعاتی مورد نیاز استفاده از خدمات را یکجا و متحدالشکل و با بیانی سلیس و کاربرپسند در دسترس داشته باشد. - بررسی وجود قابلیت های زیر در قالب چک لیست وفق بند ۴ و ۶ و ۹ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰) و نیز شیوه نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیکی سازمان اداری استخدامی کشور که می بایست توسط دستگاه اجرایی طراحی و در دسترس قرار گیرد ، توسط ارزیاب تخصصی در فرآیند ارزیابی این دوره کنترل می گردد.	
ردیف	قابلیت
۱	ویژگی کلی صفحه :
۲	وجود آیکون میز خدمت در صفحه اصلی درگاه دستگاه (ترجیحا در نوار ابزار بالای درگاه)
۳	دسترسی به میز خدمت با دامین ir.
۴	دسترسی به لینک زبان دوم (ترجیحا در بالای صفحه)
۵	المان های در بالای صفحه میز خدمت (هدر)
۶	پاسخ به سوالات پرتکرار (متداول)
۷	واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمات/ مشاوره الکترونیکی برخط
۸	اطلاعات و آمار در رابطه با وضعیت ارائه خدمات
۹	نظر سنجی در رابطه با کیفیت ارائه خدمات
۱۰	شکایات/ بازرسی
۱۱	مشارکت و رای گیری الکترونیکی
۱۲	ابزارهای قابل استفاده برای افراد توان خواه (با استفاده از یکی از نمادهای زیر: 
۱۳	المان های وسط صفحه میز خدمت
۱۴	شناسه خدمت (شناسه یکتا که سازمان اداری و استخدامی کشور تخصیص داده است)
۱۵	عنوان خدمت (درج فهرست کلیه خدمات شناسنامه دار دستگاه مرتب سازی شده به یکی از طرق زیر: • مرتب سازی و درج خدمات پر مخاطب و سپس کم مخاطب دستگاه • مرتب سازی و درج خدمات به ترتیب حروف الفبا • مرتب سازی و درج خدمات به ترتیب تمام الکترونیکی شده ، سپس نیمه الکترونیکی و در انتها مراجعه حضوری
۱۶	نحوه ارائه خدمت (الکترونیکی ، نیمه الکترونیکی، مراجعه حضوری)

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

۱۷	راهنمای دیجیتال استفاده از خدمت														
۱۸	شناسنامه خدمت (منطبق بر الگوی سازمان اداری و استخدامی کشور)														
	بستر ارائه خدمت (لینک دسترسی به خدمت با استفاده از نمادهای معرفی شده در شیوه نامه سازمان اداری و استخدامی کشور)														
	<table><tr><th>نماد</th><th>معرفی نماد</th></tr><tr><td></td><td>نماد ارائه خدمت تحت وب و روی اینترنت؛ شهروند با کلیک روی این نماد به صفحه ارائه خدمت هدایت می شود.</td></tr><tr><td></td><td>نماد ارائه خدمت تحت برنامه های کاربردی تلفن همراه؛ با کلیک روی این نماد شهروند فایل نصب برنامه کاربردی را دریافت می کند.</td></tr><tr><td></td><td>نماد ارائه خدمت با پست الکترونیک؛ با کلیک روی این نماد شهروند آدرس پست الکترونیک مربوط به خدمت را مشاهده می کند.</td></tr><tr><td></td><td>نماد ارائه خدمت در بستر تلفن گویا یا مرکز تماس؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره مرکز تماس یا تلفن گویا نمایش داده شود.</td></tr><tr><td></td><td>نماد ارائه خدمت در بستر سامانه پیامکی؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره سامانه پیامکی نمایش داده شود.</td></tr><tr><td></td><td>نماد ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر پستی؛ در صورت کلیک شهروند روی این نماد آدرس تمامی دفاتر ارائه کننده خدمت در صفحه ای جدید نمایش داده شود.</td></tr></table>	نماد	معرفی نماد		نماد ارائه خدمت تحت وب و روی اینترنت؛ شهروند با کلیک روی این نماد به صفحه ارائه خدمت هدایت می شود.		نماد ارائه خدمت تحت برنامه های کاربردی تلفن همراه؛ با کلیک روی این نماد شهروند فایل نصب برنامه کاربردی را دریافت می کند.		نماد ارائه خدمت با پست الکترونیک؛ با کلیک روی این نماد شهروند آدرس پست الکترونیک مربوط به خدمت را مشاهده می کند.		نماد ارائه خدمت در بستر تلفن گویا یا مرکز تماس؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره مرکز تماس یا تلفن گویا نمایش داده شود.		نماد ارائه خدمت در بستر سامانه پیامکی؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره سامانه پیامکی نمایش داده شود.		نماد ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر پستی؛ در صورت کلیک شهروند روی این نماد آدرس تمامی دفاتر ارائه کننده خدمت در صفحه ای جدید نمایش داده شود.
نماد	معرفی نماد														
	نماد ارائه خدمت تحت وب و روی اینترنت؛ شهروند با کلیک روی این نماد به صفحه ارائه خدمت هدایت می شود.														
	نماد ارائه خدمت تحت برنامه های کاربردی تلفن همراه؛ با کلیک روی این نماد شهروند فایل نصب برنامه کاربردی را دریافت می کند.														
	نماد ارائه خدمت با پست الکترونیک؛ با کلیک روی این نماد شهروند آدرس پست الکترونیک مربوط به خدمت را مشاهده می کند.														
	نماد ارائه خدمت در بستر تلفن گویا یا مرکز تماس؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره مرکز تماس یا تلفن گویا نمایش داده شود.														
	نماد ارائه خدمت در بستر سامانه پیامکی؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره سامانه پیامکی نمایش داده شود.														
	نماد ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر پستی؛ در صورت کلیک شهروند روی این نماد آدرس تمامی دفاتر ارائه کننده خدمت در صفحه ای جدید نمایش داده شود.														
۱۹	المان های در پایین صفحه میز خدمت (فوتر)														
۲۰	راهبرد دستگاه در حوزه توسعه خدمات الکترونیکی														
۲۱	بیانیه توافقنامه سطح خدمات														
۲۲	بیانیه حریم خصوصی کاربران														
۲۳	بیانیه راهبرد مشارکت دستگاه با مردم														
۲۴	دستورالعمل بروز رسانی پرتال														
۲۵	اخبار مناقصات و مزایدات از طریق سامانه ستاد														
۲۶	ارتباط با ما														
۲۷	آدرس IP کاربر														
۲۸	کشور محل بازدید														
۲۹	نوع مرورگر کاربر														

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

۳۰	تعداد بازدیدکنندگان کل	
۳۱	تعداد بازدیدکنندگان امروز	
۳۲	تعداد کاربران آنلاین	
۳۳	تاریخ بروز رسانی سایت	
	گزینه	امتیاز
	وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه با دامین ir. به همراه وجود لینک حداقل ۸۰ درصد آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص	یک
	وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه با دامین ir. به همراه وجود ۴۰ تا ۸۰ درصد لینک آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص	۰.۵
	عدم وجود لینک میز خدمت در درگاه اصلی دستگاه و یا درج کمتر از ۴۰ درصد از آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص	صفر
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات		
۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک مربوط به امکان مشاهده قابلیت های مورد ارزیابی این شاخص یا مستند آن در بخش مرتبط سایت پایش معرفی شده از سوی مجری بارگذاری می کند. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی بر مبنای چک لیست و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.		
روال ارزیابی		

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۱۳	راهنمای دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	
محور سیاستی	دولت کاربر محور	
شاخص اصلی	سهولت استفاده از خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	این شاخص وفق بند ۵ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰) باز طراحی شده است. در این شاخص وجود راهنمای خدمت بصورت دیجیتال در میز خدمت و در مقابل عنوان خدمت مشتمل بر توضیحاتی از : هدف از ارائه خدمت / ذینفعان خدمت / مشخص بودن شیوه ارایه (حضور / غیر حضوری / الکترونیکی / نیمه الکترونیکی / غیر الکترونیکی) ، شناسنامه خدمت، مراحل گردش کار / فرآیند ارائه خدمت، مدارک مورد نیاز جهت دریافت خدمت ، تعرفه خدمت با بیانی سلیس و ساده برای استفاده یک شهروند عادی مورد بررسی و ارزیابی قرار می گیرد.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• وجود راهنمای درگاه و خدمات بصورت کلیپ و چند رسانه ای	یک
	• وجود راهنمای درگاه و خدمات بصورت ترکیبی از متن و تصاویر اسکرین شات شده	۰.۷۵
	• عدم وجود راهنما و یا ارائه راهنما در قالب صرفا متن و یا دانلود فایل های استاتیک مثل Pdf یا JPG	صفر
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک راهنمای دیجیتال خدمت مورد ارزیابی را در بخش مرتبط سایت پایش معرفی شده از سوی مجری وارد می نماید. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی لینک یا مستندات ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی			
پاسخ به سوالات پرتکرار (FAQ)			شاخص ۱۴
دولت کاربر محور			محور سیاستی
سهولت استفاده از خدمات			شاخص اصلی
دستگاه / پرتال / خدمت			سطح مورد سنجش
باینری / چندگزینه‌ای			مقیاس سنجش
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد			مرجع شاخص
در این شاخص وجود بخش پاسخ به سوالات پرتکرار برای متقاضیان خدمات دستگاه و کیفیت ارائه آن مورد بررسی قرار می‌گیرد.			تعریف شاخص
	امتیاز	گزینه	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
	یک	• وجود بخش سوالات پرتکرار (حداقل ۵ سوال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاه (تجمیعی یا به تفکیک هر خدمت در میز خدمت دستگاه)	
	۰.۲۵	• وجود بخش سوالات پرتکرار (حداقل ۱۰ سوال و پاسخ) برای مجموعه خدمات دستگاه در میز خدمت	
	صفر	• عدم وجود بخش سوالات پرتکرار و یا کمتر از ۱۰ سوال	
۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک بخش سوالات پرتکرار را در بخش مرتبط سایت پایش معرفی شده از سوی مجری وارد می‌نماید. سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می‌کند. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی لینک یا مستندات ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می‌نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.			روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۱۵	کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت	
محور سیاستی	دولت کاربر محور	
شاخص اصلی	سهولت استفاده از خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	هدف از این شاخص ارزیابی شیوه و کیفیت پاسخگویی واحد مسئول خدمت و پشتیبانی از کاربران می باشد. وجود قابلیت پاسخگویی از طریق: - پشتیبانی برخط (۲۴ ساعته یا در طول زمان اداری بسته به شرایط دستگاه و ماهیت خدمت) و بازخورد مناسب حداکثر تا یکساعت به متقاضی - سیستم تیکتینگ - ظرف یک روز کاری پاسخ مورد نظر از سیستم باید دریافت شود. - فرم الکترونیکی - حداکثر ۳ روز کاری برای دریافت پاسخ پذیرفته است. - ایمیل - حداکثر ۳ روز کاری برای دریافت پاسخ پذیرفته است. - پاسخگویی از طریق مرکز تماس تلفنی - دریافت تقاضا برخط و اقدام جهت درخواست حداکثر ۳ روز کاری پذیرفته است.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• وجود قابلیت پشتیبانی برخط و بازخورد مناسب در مهلت مقرر	یک
	• وجود قابلیت پشتیبانی از طریق سیستم تیکتینگ و بازخورد مناسب در مهلت مقرر	۰.۵
	• وجود قابلیت پشتیبانی از طرق تلفن، ایمیل، فرم الکترونیکی و بازخورد مناسب در مهلت مقرر	۰.۲۵
	• عدم وجود روالی پاسخگویی و یا عدم بازخورد در مهلت مقرر	صفر
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، گزارش آماری عملکردی تهیه شده به تایید مقام مافوق را در بخش مرتبط در سامانه ارزیابی وارد می نماید. سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی مستندات ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی امتیاز تخصیص داده شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شخص ۱۶	وجود اطلاعات و صفحات بروز در پرتال دستگاه	
محور سیاستی	دولت کاربرمحور	
شاخص اصلی	سهولت استفاده از خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	هدف این شاخص بررسی قابل دسترس بودن همه لینک ها و صفحات مندرج در پرتال دستگاه مرتبط با ارائه خدمات الکترونیکی و بروز بودن آنها با محتوای درست و واقعی در راستای درگاه دولت کاربر محور در دستگاه می باشد. روش تست ترکیبی از ابزارهای اتوماتیک و مشاهده مصداقی روی سرفصل های مرتبط با خدمات دولت الکترونیکی می باشد. ابزار اتوماتیک در این دوره ارزیابی : نتیجه قابلیت تست SEO ابزار واکا و یا نتایج بررسی BROKEN LINK CHECKER گوگل و یا org/checklink3validator.w. بعنوان ابزار های خارجی	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت	یک
	• کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست یا وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت	۰.۵
	• عدم کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و یا عدم وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت	صفر
روال ارزیابی	۱-براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک اصلی مربوط به پرتال دستگاه را در بخش مرتبط با سایت پایش وارد می نماید. سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند. ۲-ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی مورد انتخاب شده، اقدام می نماید. ۳-نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۱۷	کانال های اطلاع رسانی و پیگیری خدمت به/ از کاربران	
محور سیاستی	دولت کاربر محور	
شاخص اصلی	سهولت استفاده از خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	هدف این شاخص بررسی کانال های اطلاع رسانی و پیگیری خدمت به/ از کاربران است. با توجه به نوع خدمت، روشهای اطلاع رسانی و پیگیری مناسب خدمت به کاربر توسط دستگاه و یا از کاربر به دستگاه می تواند ارائه شود. انواع کانالهای اطلاع رسانی و پیگیری عبارتند از: • کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) • کد رهگیری متمرکز: (در این مدل تمام واحدهای ارائه دهنده خدمات دستگاه اجرایی از یک سیستم کد دهی استفاده می کنند و متقاضی خدمت با یکبار احراز هویت به تمامی اطلاعات وضعیتی چند درخواست توأم خود در آن سازمان دسترسی و مطلع می شود). • کد رهگیری غیر متمرکز: (در این مدل هر واحد دستگاه اجرایی از یک سیستم کد دهی مستقل و بدون بانک اطلاعات مشترک کاربران استفاده می کنند و برای هر خدمت از سازمان یک کد رهگیری برای کاربر صادر می شود). • سیستم تیکتینگ / سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) • تلفن و پیامک	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	استفاده از یکی از روش های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز	یک
	استفاده از یکی از روش های کد رهگیری غیر متمرکز، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و یا پیامک با کد رهگیری قابل بررسی در درگاه	۰.۵
	تلفن یا پیامک خالی بدون کد رهگیری	۰.۲۵

۱- براساس تعریف شاخص، ارزیاب تخصصی در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی مستندات و توضیحات ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی موارد انتخاب شده یا نشده، اقدام می نماید. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	روال ارزیابی
---	----------------------------

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۱۸	وجود قابلیت اخذ نظر از کاربران خدمت هنگام تحویل خدمت
محور سیاستی	دولت شفاف
شاخص اصلی	شفافیت فرآیند ارائه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص با هدف اخذ نظر از ارباب رجوع در جهت امکان بررسی میزان کیفیت ارائه خدمت الکترونیکی وفق بند ۷ و ۸ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰) تعریف شده است. در این شاخص پایه اصلی کسب امتیاز بررسی عملکرد دستگاه در رابطه با اتصال و ارسال داده به سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور می باشد. نتایج نظر سنجی از طریق پرتال ملی خدمات دولت الکترونیکی Iran.gov.ir با اتصال سرویس API به سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور انتشار می یابد.
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه
	امتیاز
	یک
	۰.۷۵
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	اخذ نظر از کاربر با اتصال از طریق API روی بستر GSB به سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور و نیز انتشار آمار نتایج نظر سنجی در میز خدمت دستگاه
	اخذ نظر از کاربر با اتصال از طریق API روی بستر GSB به سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور
	عدم بکارگیری نظر سنجی از طریق سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور
	صفر
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، گزارش عملکرد دستگاه از سازمان اداری و استخدامی کشور استعلام می شود.
	۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به ورود اطلاعات در سامانه ارزیابی اقدام می کند.
	۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۱۹	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه	
محور سیاستی	دولت شفاف	
شاخص اصلی	شفافیت فرآیند ارائه خدمات	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	یک خدمت الکترونیکی از سه مرحله "درخواست"، "تولید/انجام" و "تحويل" و "پشتیبانی" تشکیل شده است. هدف از این شاخص، ارزیابی نحوه انتشار آمار یا نرخ تکمیل، به صورت مجزا در هر یک از مراحل ۴ گانه ارائه خدمت به صورت الکترونیکی می باشد.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• انتشار آمار الکترونیکی از مراحل خدمات در میز خدمت (هر ۴ بخش درخواست، تولید، تحويل و پشتیبانی)	یک
	• انتشار آمار الکترونیکی از حداقل ۲ مرحله از ۳ مرحله درخواست، تولید و تحويل خدمت در میز خدمت	۰.۵
	• عدم تهیه و انتشار آمار	صفر
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک انتشار آمار سه گانه تکمیل خدمت به صورت الکترونیکی را در بخش مرتبط در میز خدمت بارگذاری می کند. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی موارد انتخاب شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۲۰	تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	
محور سیاستی	دولت شفاف	
شاخص اصلی	میزان شفافیت دستگاه اجرایی	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	از مجموعه اقدامات مورد انتظار توسط دستگاه های اجرایی، تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی منطبق بر شیوه نامه سازمان اداری و استخدامی کشور در مقاطع تعیین شده می باشد. در راستای تلفیق ارزیابی های دولت الکترونیکی، عملکرد دستگاه اجرایی در این شاخص در هر دوره ارزیابی مورد سنجش قرار می گیرد. دستور العمل و قالب تهیه گزارش منطبق بر شیوه نامه مندرج در ارزیابی جشنواره شهید رجایی سازمان اداری و استخدامی کشور می باشد. در خصوص نحوه ارزیابی این شاخص، بارگذاری گزارش عملکرد یکساله در پرتال دستگاه ملاک کسب امتیاز بوده و لینک دسترسی در بخش توضیحات شاخص در سامانه وارد می شود.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی منطبق بر قالب سازمان اداری و استخدامی کشور	یک
	• عدم تهیه و یا انتشار گزارش عملکرد دستگاه	صفر
روال ارزیابی	۱. براساس تعریف شاخص، گزارش عملکرد دستگاه از سازمان اداری و استخدامی کشور استعلام می شود. ۲. ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به ورود اطلاعات در سامانه ارزیابی اقدام می کند. ۳. نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۲۱	وجود اطلاعات در رابطه با راهبردها و روال های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	
محور سیاستی	دولت شفاف	
شاخص اصلی	میزان شفافیت دستگاه اجرایی	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	بر اساس تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGDی در جهت استقرار دولت شفاف و پاسخگو، بند ۳ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰) و نیز ارزیابی توسعه دولت الکترونیکی جشنواره شهید رجایی (سازمان اداری استخدامی کشور) در این شاخص وجود مجموعه اطلاعات زیر در بخش میز خدمت دستگاه در پرتال اصلی خدمت رسانی دستگاه مورد سنجش قرار می گیرد: ۱- استراتژی ها و سیاست های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی ۲- سند معماری سازمانی بروز شده با رویکرد استفاده حداکثری از فناوری اطلاعات ۳- داشتن بیانیه صیانت از داده ها و حفاظت از حریم خصوصی کاربران ۴- داشتن بیانیه توافق سطح خدمات به تفکیک هر خدمت ۵- انتشار اخبار مناقصات و مزایدات و لینک به سامانه ستاد (نمونه بیانیه های ردیف ۳ و ۴ در پیوست این گزارش قابل مشاهده می باشد.)	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• تهیه و در دسترس گذاشتن ۵ بخش مرتبط راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه / میز خدمت دستگاه	یک
	• تهیه و در دسترس گذاشتن ۳ بخش از ۵ بخش از راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه / میز خدمت دستگاه	۰.۲۵
	• عدم تهیه و یا بارگذاری کمتر از ۳ بخش مورد انتظار در پرتال	صفر
روال ارزیابی	۱. براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک های مربوطه را بخش مرتبط در سایت ارزیابی وارد می نماید. سپس نسبت به انتخاب گزینه مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند. ۲. ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی مورد انتخاب شده، اقدام می نماید. ۳. نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی									
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی									
شاخص ۲۲	وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو								
محور سیاستی	دولت شفاف								
شاخص اصلی	میزان شفافیت دستگاه اجرایی								
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت								
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای								
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین المللی / بازخورد								
تعریف شاخص	هدف از این شاخص معرفی دستگاه اجرایی ارائه دهنده خدمت در بخش معرفی دستگاه در پرتال سازمانی برای اطلاع کلیه ارباب و رجوع ها می باشد. از مصادیق اطلاعات قابل ارائه موارد زیر می باشد:								
	• معرفی سازمان در قالب چشم انداز، ماموریت ، آیین نامه ها، دستورالعمل ها و مقررات مرتبط با خدمات و معرفی ساختار سازمانی و واحدهای ارائه خدمت و شرح وظایف هر حوزه • معرفی مدیران پاسخگو و نگاشت آن ها به ساختار سازمانی با درج نام و نام خانوادگی مدیر، تخصص و میزان تحصیلات، عکس ، تلفن ، ایمیل و سایر روش های دسترسی								
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	<table><tr><th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr><tr><td> • درج هر ۲ مورد : ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با نام، عکس ، تلفن ، ایمیل ، سابقه کاری و سطح تحصیلات در پرتال دستگاه </td><td>یک</td></tr><tr><td> • درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه </td><td>۰.۲۵</td></tr><tr><td> • عدم درج اطلاعات </td><td>صفر</td></tr></table>	گزینه	امتیاز	• درج هر ۲ مورد : ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با نام، عکس ، تلفن ، ایمیل ، سابقه کاری و سطح تحصیلات در پرتال دستگاه	یک	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه	۰.۲۵	• عدم درج اطلاعات	صفر
	گزینه	امتیاز							
	• درج هر ۲ مورد : ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با نام، عکس ، تلفن ، ایمیل ، سابقه کاری و سطح تحصیلات در پرتال دستگاه	یک							
	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه	۰.۲۵							
• عدم درج اطلاعات	صفر								
روال ارزیابی	۱-براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک حاوی اطلاعات فوق را در بخش مرتبط سایت پایش دوره هفتم معرفی شده از سوی مجری وارد می نماید. سپس نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند.								
	۲-ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی مورد انتخاب شده، اقدام می نماید.								
	۳-نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.								

شناسنامه شاخص ارزیابی										
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی										
انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها	شاخص ۲۳									
دولت شفاف	محور سیاستی									
میزان شفافیت دستگاه اجرایی	شاخص اصلی									
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش									
باینری / چندگزینه‌ای	مقیاس سنجش									
اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	مرجع شاخص									
هدف این شاخص در راستای ارزیابی شفافیت وفق مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، بررسی دسترسی آسان و آرشو اطلاعات موجود می باشد. از جمله مواردی که می توان در این دسته به آن ها اشاره کرد داده هایی است که نتیجه انجام یک پژوهش بوده و یا در پی پرداختن دستگاه اجرایی به مأموریت اصلی خود حاصل شده باشد.										
<table><tr><td>گزینه</td><td>امتیاز</td></tr><tr><td>• دسترسی آسان و ارائه فهرست وار این «اطلاعات»</td><td>یک</td></tr><tr><td>• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی</td><td>۰.۵</td></tr><tr><td>• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات</td><td>صفر</td></tr></table>		گزینه	امتیاز	• دسترسی آسان و ارائه فهرست وار این «اطلاعات»	یک	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵	• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	صفر	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
گزینه	امتیاز									
• دسترسی آسان و ارائه فهرست وار این «اطلاعات»	یک									
• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵									
• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	صفر									
۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک اصلی مربوطه در پرتال دستگاه را برای ارزیاب تخصصی ارسال می نماید. ۲-ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی مورد انتخاب شده، اقدام می نماید. ۳-نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.										
روال ارزیابی										

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۲۴	انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه کرد سالانه دستگاه	
محور سیاستی	دولت شفاف	
شاخص اصلی	میزان شفافیت دستگاه اجرایی	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	هدف این شاخص در راستای ارزیابی شفافیت وفق مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، بررسی دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه‌ها و جزئیات فهرست هزینه‌ها می باشد.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه‌ها و جزئیات فهرست هزینه‌ها (موضوع و هزینه کرد)	یک
	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵
	• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	صفر
۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک اصلی مربوطه در پرتال دستگاه را برای ارزیاب تخصصی ارسال می نماید. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی مورد انتخاب شده، اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.		
روال ارزیابی		

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۲۵	انتشار جزئیات مرتبط با قراردادها	
محور سیاستی	دولت شفاف	
شاخص اصلی	میزان شفافیت دستگاه اجرایی	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	هدف این شاخص در راستای ارزیابی شفافیت وفق مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، بررسی دسترسی آسان و وجود فهرست قراردادهای دستگاه اجرایی در قالبی همسان در ارائه و انتشار با در برداشتن جزئیات زیر مد نظر می باشد: تاریخ (شروع و پایان قرارداد)، موضوع قرارداد، واحد متقاضی، شرکت طرف قرارداد، مبلغ قرارداد شماره رهگیری ثبت در سامانه قراردادهای کشور	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• دسترسی آسان و وجود فهرست قراردادهای با جزئیات : تاریخ (شروع و پایان قرارداد)، موضوع قرارداد، واحد متقاضی، شرکت طرف قرارداد، مبلغ قرارداد و شماره رهگیری ثبت در سامانه قراردادهای کشور	یک
	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵
	• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	صفر
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک اصلی مربوطه در پرتال دستگاه را برای ارزیاب تخصصی ارسال می نماید. ۲-ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی مورد انتخاب شده، اقدام می نماید. ۳-نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی											
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی											
انتشار فهرست مناقصات و مزایدات	شاخص ۲۶										
دولت شفاف	محور سیاستی										
میزان شفافیت دستگاه اجرایی	شاخص اصلی										
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش										
باینری / چندگزینه‌ای	مقیاس سنجش										
اسناد ملی / مدل‌های بین المللی / بازخورد	مرجع شاخص										
هدف این شاخص در راستای ارزیابی شفافیت وفق مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، بررسی دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی‌های مناقصات و مزایدات دستگاه مشتمل بر موارد زیر می باشد: - اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایدات - لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد و مبادله شده است آگهی‌های مناقصات و مزایدات به صورت فهرست‌وار بایستی به مناسب‌ترین حالت در دسترس قرار گیرد.											
<table><tr><td rowspan="4">روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات</td><td>گزینه</td><td>امتیاز</td></tr><tr><td>• دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی‌های مناقصات و مزایدات ، اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایدات به انضمام لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است</td><td>یک</td></tr><tr><td>• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی</td><td>۰.۵</td></tr><tr><td>• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات</td><td>صفر</td></tr></table>			روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز	• دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی‌های مناقصات و مزایدات ، اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایدات به انضمام لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است	یک	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵	• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	صفر
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز									
	• دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی‌های مناقصات و مزایدات ، اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایدات به انضمام لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است	یک									
	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵									
	• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	صفر									
۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک اصلی مربوطه در پرتال دستگاه را برای ارزیاب تخصصی ارسال می نماید. ۲-ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی مورد انتخاب شده، اقدام می نماید. ۳-نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.											
روال ارزیابی											

شناسنامه شاخص ارزیابی														
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی														
انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه	شاخص ۲۷													
دولت شفاف	محور سیاستی													
میزان شفافیت دستگاه اجرایی	شاخص اصلی													
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش													
باینری / چندگزینه‌ای	مقیاس سنجش													
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص													
هدف این شاخص در راستای ارزیابی شفافیت وفق مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، بررسی دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی توسط دستگاه اجرایی می باشد. لیست کلیه مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی که برای فعالیت خود نیازمند کسب مجوز از دستگاه اجرایی مورد نظر هستند در طی ۵ سال اخیر می بایست تهیه و منتشر شده باشد. همچنین اطلاع رسانی جزئیاتی از قبیل تاریخ درخواست و دریافت مجوزها و نیز مهلت اعتبار مجوزهای صادره مورد نظر است.														
<table><tr><td rowspan="4"></td><td colspan="2">گزینه</td><td rowspan="4">روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات</td></tr><tr><td>امتیاز</td><td></td></tr><tr><td>یک</td><td>• دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی</td></tr><tr><td>۰.۵</td><td>• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی</td></tr><tr><td>صفر</td><td>• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات</td></tr></table>				گزینه		روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	امتیاز		یک	• دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی	۰.۵	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	صفر	• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات
	گزینه			روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات										
	امتیاز													
	یک	• دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی												
	۰.۵	• درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی												
صفر	• عدم تهیه یا انتشار اطلاعات													
۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، لینک اصلی مربوطه در پرتال دستگاه را برای ارزیاب تخصصی ارسال می نماید. ۲-ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک ارائه شده توسط نماینده دستگاه اجرایی و صحت سنجی مورد انتخاب شده، اقدام می نماید. ۳-نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.														
روال ارزیابی														

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۲۸	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)
محور سیاستی	دولت یکپارچه
شاخص اصلی	دسترسی به زیرساختهای توانمند ساز
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	- سامانه کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) وفق اقدام بند ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه، ردیف ۸ ماده ۴۳ ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی و ماده ۱۵ آیین نامه اجرایی ماده (۸) قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات، جهت ارسال الکترونیکی بدون واسطه اعلان‌های رسمی دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی کشور به آحاد مردم و موسسات حقوقی که متقاضی دریافت خدمات دولتی و عمومی هستند ایجاد شده است. در سامانه پیام ایران هر فرد دارای یک صندوق برای دریافت نامه‌های اداری و رسمی به صورت الکترونیک می‌باشد. در این سامانه تمامی اشخاص (حقیقی و حقوقی) به عنوان کاربر در نظر گرفته شده‌اند و می‌توانند پس از فعال سازی سامانه پیام ایران خود، از خدمات آن استفاده نمایند. - این شاخص با هدف بررسی اتصال و میزان ارسال اطلاعات از دستگاه های اجرایی به این سامانه طراحی شده است. - معاونت دولت الکترونیک سازمان فناوری اطلاعات ایران، بعنوان مرجع تخصصی در این زمینه لیست دستگاه‌های متصل و لیست خدماتی که در حال استفاده هستند را در اختیار مجری قرار می دهد. - اطلاعات بیشتر از طریق آدرس inbox.iran.gov.ir/ قابل مشاهده می باشد.
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	معیار سنجش این شاخص باز تعریف شده نحوه محاسبه در دوره قبل می باشد. از آنجائیکه بیش از دو سال از التزام دستگاه های اجرایی به این سامانه گذشته است معیار ارزیابی نسبت به ادوار قبل با سخت گیری بیشتری پایش می شود. عدد X تعداد متوسط پیام های ارسال شده در یک ماه در بازه دو دوره ارزیابی می باشد که توسط دستگاه اجرایی روی سکوی کارپوشه ملی ایرانیان برای مجموعه خدمات الکترونیکی که در مراحل خدمت، اطلاع رسانی به کاربر خدمت را دارند حساب می شود.

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

امتیاز	گزینه		
	۱	عدد X بالای ۱۰۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا ۱۰۰ برای دستگاه های کم مخاطب	
	۰.۵	عدد X بین ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا بین ۵۰ تا ۱۰۰ برای دستگاه های کم مخاطب	
	صفر	عدم اتصال به کارپوشه ملی ایرانیان یا عدد X کمتر از ۵۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا کمتر از ۵۰ برای دستگاه های کم مخاطب	
	---	عدم مصداق	
۱- گزارش عملکرد دستگاه ها از مرکز ملی کارپوشه دریافت - دستگاه ها به دو گروه پر مخاطب و کم مخاطب تقسیم و جدول امتیازات بر اساس میزان ترافیک تکمیل و سپس ورود اطلاعات بصورت متمرکز انجام می شود. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.			روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی											
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی											
شاخص ۲۹	ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه										
محور سیاستی	دولت یکپارچه										
شاخص اصلی	دسترسی به زیرساختهای توانمند ساز										
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت										
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای										
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین المللی / بازخورد										
تعریف شاخص	- هدف این شاخص بررسی امکان ارائه یا دریافت خدمت از طریق سکوی دولت همراه یا سایر روش های توانمندساز شبکه یکپارچه دولت الکترونیکی می باشد. این شاخص وفق اهداف سازمان ملل با موضوع وجود یک برنامه تلفن همراه جامع برای ارائه خدمات دولت الکترونیکی به شهروندان تعریف شده است. توصیه می شود کلیه دستگاه های اجرایی خدمات الکترونیکی خود را به جهت امکان استفاده کاربر توسط تلفن همراه (هوشمند) با هماهنگی سازمان فناوری اطلاعات ایران از طریق سکوی دولت همراه ارائه دهند. (اطلاعات تکمیلی از طریق آدرس https://mob.gov.ir قابل دریافت می باشد).										
	- سایر روش ها: ارائه خدمات از طریق USSD (کد #۴*) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات ایران (کد ۴۰۴۰)										
	- برنامه کاربردی موبایلی تایید شده دستگاه (معیار تایید برنامه کاربردی موبایلی دستگاه وفق اجرای تبصره ذیل ماده ۱۵ آیین نامه گسترش کاربردهای فناوری اطلاعات (گکفا) با تأیید سازمان فناوری اطلاعات ایران می باشد).										
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	<table><tr><th>امتیاز</th><th>گزینه</th></tr><tr><td>یک</td><td>ارائه توام خدمات از سکوی دولت همراه و یکی طرق USSD (کد #۴*) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰)</td></tr><tr><td>۰.۵</td><td>ارائه خدمات با یکی از روش های سکوی دولت همراه یا USSD (کد #۴*) یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰) یا برنامه کاربردی موبایلی مورد تایید</td></tr><tr><td>صفر</td><td>عدم ارائه خدمات بصورت موبایلی یا از طریق برنامه کاربردی موبایلی تایید نشده</td></tr><tr><td>---</td><td>عدم مصداق</td></tr></table>	امتیاز	گزینه	یک	ارائه توام خدمات از سکوی دولت همراه و یکی طرق USSD (کد #۴*) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰)	۰.۵	ارائه خدمات با یکی از روش های سکوی دولت همراه یا USSD (کد #۴*) یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰) یا برنامه کاربردی موبایلی مورد تایید	صفر	عدم ارائه خدمات بصورت موبایلی یا از طریق برنامه کاربردی موبایلی تایید نشده	---	عدم مصداق
	امتیاز	گزینه									
	یک	ارائه توام خدمات از سکوی دولت همراه و یکی طرق USSD (کد #۴*) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰)									
	۰.۵	ارائه خدمات با یکی از روش های سکوی دولت همراه یا USSD (کد #۴*) یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰) یا برنامه کاربردی موبایلی مورد تایید									
	صفر	عدم ارائه خدمات بصورت موبایلی یا از طریق برنامه کاربردی موبایلی تایید نشده									
---	عدم مصداق										
روال ارزیابی	۱- دریافت گزارش عملکرد دستگاه ها از مرکز دولت همراه سازمان فناوری اطلاعات ایران به تفکیک هر خدمت . به موازات از دستگاه نیز در قالب فرم خود اظهاری در صورت استفاده دستگاه از اپ اختصاصی ، لینک دانلود و نام اپ هم درخواست شود.										
	۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر نسبت به بررسی مستندات و ورود اطلاعات اقدام می نماید.										
	۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.										

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۳۰	اتصال به درگاه مجوزهای کشور (G&B)
محور سیاستی	دولت یکپارچه
شاخص اصلی	دسترسی به زیرساختهای توانمند ساز
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	- این شاخص در اجرای تبصره (۳) ماده (۵۷) قانون رفع موانع تولید رقابت پذیر (مصوب ۱۳۹۴/۰۲/۰۱) که تمامی مراجع صدور مجوز را مکلف نموده است نوع، شرایط و فرایند صدور، تمدید و لغو مجوزهایی را که صادر می کنند به همراه مبانی قانونی مربوطه ظرف مدت یک ماه پس از ابلاغ این قانون، تهیه و به «هیأت مقررات زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار»، مستقر در وزارت امور اقتصادی و دارایی به صورت الکترونیکی و پس از تأیید نماینده تام الاختیار یا بالاترین مقام دستگاه اجرایی ارسال کنند. - در راستای اجرای سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی و بر اساس مصوبه شماره ۵۰۸۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰ و مصوبه ۶۹ امین جلسه ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی در خصوص طبقه بندی وظایف دستگاههای اجرایی در تعامل با درگاه ملی مجوزهای کشور (منضم به نامه شماره ۴۷۷۰۰۳ مورخ ۱۳۹۸/۰۸/۲۷) که تمامی مراجع صدور مجوز را مکلف نموده است ظرف مدت ۳ ماه از ابلاغ این صورتجلسه نسبت به اظهار عنوان و تکمیل شناسنامه صدور، تمدید، اصلاح و لغو مجوزهای خود بر اساس استاندارد تعیین شده از سوی مرکز ملی مطالعات، پایش و بهبود محیط کسب و کار بر روی درگاه ملی مجوزهای کشور (G&B.IR) اقدام نمایند. - طبق این مصوبه پیاده سازی درگاه ملی مجوزهای کشور (G&B) از جمله پروژه‌های ملی و اولویت‌دار دولت است که مدیریت و راهبری آن در حوزه کسب و کاری توسط مرکز ملی مطالعات، پایش و بهبود محیط کسب و کار در جایگاه دبیرخانه "هیأت مقررات‌زدایی و بهبود محیط کسب و کار" (مستقر در معاونت امور اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی) و راهبری حوزه زیرساخت، امنیت، فنی و کل فرآیند برون‌سپاری و عقد قرارداد آن از سوی سازمان فناوری اطلاعات ایران به نمایندگی از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در حال انجام است. - هدف این شاخص بررسی عملکرد مراجع صدور مجوز در اظهار و به‌روزرسانی اطلاعات مربوط به عنوان و شناسنامه مجوزهای در حال صدور درگاه ملی مجوزهای کشور (G&B) می‌باشد.

عملکرد این شاخص بر مبنای اطلاعات واصله از معاونت اقتصادی وزارت امور و دارایی بر اساس گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) محاسبه می شود. عدد X طبق فرمول زیر بدست می آید: - صورت کسر، تعداد عنوان و شناسنامه مجوز تکمیل شده و مخرج کسر تعداد عنوان و شناسنامه مجوز ثبت شده برای دستگاه اجرایی در سامانه نما می باشد که نسبت این کسر عدد X بوده که بر اساس عدد X امتیاز دستگاه مطابق جدول زیر محاسبه می شود. - در صورت عدم مصداق بودن دستگاه، امتیاز شاخص بین سایر شاخص های این اولویت سیاستی توزیع می شود. <table border="1" data-bbox="215 657 1115 909"> <tr> <th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr> <tr> <td>$X=1$</td><td>یک</td></tr> <tr> <td>$0.6 < X < 1$</td><td>۰.۵</td></tr> <tr> <td>$X < 0.6$</td><td>صفر</td></tr> <tr> <td>عدم مصداق</td><td>---</td></tr> </table>	گزینه	امتیاز	$X=1$	یک	$0.6 < X < 1$	۰.۵	$X < 0.6$	صفر	عدم مصداق	---	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
گزینه	امتیاز										
$X=1$	یک										
$0.6 < X < 1$	۰.۵										
$X < 0.6$	صفر										
عدم مصداق	---										
۱- مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور مستقر در معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی، اطلاعات مربوط را در اختیار مجری قرار می دهد. ۲- ارزیابان تخصصی بر مبنای اطلاعات واصله عدد X را محاسبه و در سامانه ارزیابی برای دستگاه درج می شود. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	روال ارزیابی										

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۳۱	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در درگاه اصلی دستگاه
محور سیاستی	دولت یکپارچه
شاخص اصلی	ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	بر اساس بند «و» تبصره ۷ لایحه بودجه ۱۴۰۱ تحقق دولت هوشمند و ارائه خدمات دولت الکترونیکی از اهداف مهم برنامه دولت سیزدهم در توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات می باشد. بر اساس این بند: • وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف شده است ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این قانون، معماری کلان و الزامات فنی ارائه خدمات هوشمند و نحوه راهاندازی پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه ها را تدوین و جهت تصویب به شورای اجرائی فناوری اطلاعات ارائه دهد. • سازمان اداری و استخدامی کشور نیز مکلف است ظرف مدت حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این قانون، فرآیندهای منجر به ارائه خدمات اختصاصی هر کدام از دستگاه های اجرائی و نهادهای عمومی را با اولویت خدمات پرکاربرد اختصاصی دستگاه بهینه کرده و جهت الکترونیکی کردن، آن ها را به دستگاه مربوطه ابلاغ کند. • دستگاه های اجرائی و نهادهای عمومی مکلف شده اند «پنجره واحد خدمات هوشمند» خود را بر اساس الزامات مصوب شورای اجرائی فناوری اطلاعات حداکثر تا بهمن ۱۴۰۱ راهاندازی کرده و حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی خود را با اولویت خدمات پرکاربرد از طریق این پنجره ارائه دهند. • همچنین وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است فاز نخست «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» را تا پایان دی ۱۴۰۱ راهاندازی کند. دستگاه های موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه کشور و نهادهای عمومی مکلف شده اند که در تعامل با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پنجره واحد خدمات هوشمند خود را به «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» متصل کنند، به گونه ای که خدمات اختصاصی آن ها از طریق «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» قابل دسترسی باشد. • دستورالعمل اجرایی این بند مشتمل بر مصادیق خدمات برنامه های اجرایی و اقدامات مشمول اولویت ها، اصول حاکم و ضوابط ساماندهی و موارد مشابه، یک ماه پس از ابلاغ این قانون با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تدوین و به تصویب شورای اجرائی فناوری اطلاعات می رسد.

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

گزینه		روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
امتیاز	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه با ارائه حداقل یک سوم خدمات اختصاصی پر مخاطب دستگاه	
یک	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه با ارائه کمتر از یک سوم خدمات اختصاصی پر مخاطب دستگاه	
۰.۷۵	عدم اقدام دستگاه در ایجاد پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه	
صفر		

۱- دریافت گزارش عملکرد دستگاه ها در قالب فرم خود اظهاری	روال ارزیابی
۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر نسبت به بررسی مستندات و ورود اطلاعات اقدام می نماید.	
۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۳۲	فراهم شدن دسترسی به خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند
محور سیاستی	دولت یکپارچه
شاخص اصلی	ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	بر اساس بند «و» تبصره ۷ لایحه بودجه ۱۴۰۱ تحقق دولت هوشمند و ارائه خدمات دولت الکترونیکی از اهداف مهم برنامه دولت سیزدهم در توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات می باشد. بر اساس این بند: • وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف شده است ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این قانون، معماری کلان و الزامات فنی ارائه خدمات هوشمند و نحوه راهاندازی پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه ها را تدوین و جهت تصویب به شورای اجرائی فناوری اطلاعات ارائه دهد. • سازمان اداری و استخدامی کشور نیز مکلف است ظرف مدت حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این قانون، فرآیندهای منجر به ارائه خدمات اختصاصی هر کدام از دستگاه های اجرائی و نهادهای عمومی را با اولویت خدمات پرکاربرد اختصاصی دستگاه بهینه کرده و جهت الکترونیکی کردن، آن ها را به دستگاه مربوطه ابلاغ کند. • دستگاه های اجرائی و نهادهای عمومی مکلف شده اند «پنجره واحد خدمات هوشمند» خود را بر اساس الزامات مصوب شورای اجرائی فناوری اطلاعات حداکثر تا بهمن ۱۴۰۱ راهاندازی کرده و حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی خود را با اولویت خدمات پرکاربرد از طریق این پنجره ارائه دهند. • همچنین وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است فاز نخست «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» را تا پایان دی ۱۴۰۱ راهاندازی کند. دستگاه های موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه کشور و نهادهای عمومی مکلف شده اند که در تعامل با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پنجره واحد خدمات هوشمند خود را به «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» متصل کنند، به گونه ای که خدمات اختصاصی آن ها از طریق «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» قابل دسترسی باشد. • دستورالعمل اجرایی این بند مشتمل بر مصادیق خدمات برنامه های اجرایی و اقدامات مشمول اولویت ها، اصول حاکم و ضوابط ساماندهی و موارد مشابه، یک ماه پس از ابلاغ این قانون با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تدوین و به تصویب شورای اجرائی فناوری اطلاعات می رسد.

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

امتیاز	گزینه	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
	پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به پنجره ملی خدمات هوشمند دولت متصل می باشد و خدمات بصورت الکترونیکی در دسترس است	
	رفا اتصال پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به پنجره ملی خدمات هوشمند ۰.۷۵	
	عدم تعریف یا اتصال پنجره واحد دستگاه در پنجره ملی خدمات هوشمند صفر	
	عدم مصداق ---	
۱- دریافت گزارش عملکرد دستگاه ها در قالب فرم خود اظهاری ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر نسبت به بررسی مستندات و ورود اطلاعات اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.		روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
وب سرویس های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB)	شاخص ۳۳
دولت یکپارچه	محور سیاستی
ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه	شاخص اصلی
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
باینری / چندگزینه ای	مقیاس سنجش
اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	مرجع شاخص
- در روند توسعه دولت الکترونیکی در کشور، نیاز به تبادل اطلاعات بین دستگاه های اجرایی و دریافت خدمات از پایگاه های اطلاعاتی پایه در کشور ایجاد گردیده است. بر اساس تبصره ۲ بند ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است تا سال دوم اجرای قانون برنامه، تمام زیرساخت های لازم برای تعامل اطلاعاتی بین دستگاه های اجرایی بر بستر شبکه ملی اطلاعات، صرفا از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) را فراهم کند. - گذرگاه خدمات دولت الکترونیک (GSB) بستر نرم افزاری تبادل اطلاعات بین خدمت دهندگان و خدمت گیرندگان دولتی در شبکه NIX به منظور انجام استعلام های بین دستگاه های اجرایی دولت می باشد. - خدمت دهنده: هر نهادی که خدمتی را از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات به دیگر دستگاه ها ارائه می دهد. - خدمت گیرنده: هر نهادی که خدمت های ارایه شده توسط خدمت دهنده را از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات دریافت و بهره برداری می نماید. - هدف از طراحی این شاخص پایش تعداد سرویس ها و ترافیک تبادل داده که دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات GSB از سایر دستگاه های اجرایی دریافت می کند، بررسی می شود. - مرکز ملی تبادل اطلاعات در سازمان فناوری اطلاعات ایران، بعنوان مرجع تخصصی در این زمینه داده های مرتبط را در اختیار تیم ارزیابی قرار می دهد. - دستور العمل تفصیلی از طریق آدرس https://www.iran.gov.ir/gsb قابل احصا می باشد.	تعریف شاخص
گزارش عملکرد دستگاه بر اساس فرمول ترکیبی زیر محاسبه می شود: $X = A/B$ A = میانگین تراکنش ماهیانه مجموع خدمات دستگاه در بستر GSB در یک دوره یکساله (استعلام از مرکز ملی تبادل اطلاعات) B = حاصل ضرب تخمینی از میانگین تعداد کاربران ماهیانه هر خدمت * تعداد متوسط خدمات دریافتی توسط هر کاربر * تعداد متوسط تراکنش مجموع خدمات (اجزای عدد B براساس خوداظهاری از دستگاه های شمول ارزیابی احصا شده و از سوی مراجع فرادست در محاسبه قیمت تمام شده خدمات مورد استناد نیز قرار خواهد گرفت).	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

<table> <tr> <th>امتیاز</th><th>گزینه</th></tr> <tr> <td>۱</td><td>عدد X بزرگتر از ۰.۸</td></tr> <tr> <td>۰.۷۵</td><td>عدد X بین ۰.۵ و ۰.۸</td></tr> <tr> <td>صفر</td><td>عدد X کوچکتر از ۰.۵</td></tr> <tr> <td>---</td><td>عدم مصداق</td></tr> </table>	امتیاز	گزینه	۱	عدد X بزرگتر از ۰.۸	۰.۷۵	عدد X بین ۰.۵ و ۰.۸	صفر	عدد X کوچکتر از ۰.۵	---	عدم مصداق	
امتیاز	گزینه										
۱	عدد X بزرگتر از ۰.۸										
۰.۷۵	عدد X بین ۰.۵ و ۰.۸										
صفر	عدد X کوچکتر از ۰.۵										
---	عدم مصداق										
۱- ارزیاب تخصصی بر مبنای اطلاعات واصله از مرکز ملی تبادل اطلاعات و نیز دستگاه اجرائی بشرط عدم مصداق بودن، در مهلت مقرر شده نسبت به محاسبه عدد قطعی شاخص دستگاه اقدام و اطلاعات را در سامانه ارزیابی بارگذاری می کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	روال ارزیابی										

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۳۴	وب سرویس های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)
محور سیاستی	دولت یکپارچه
شاخص اصلی	ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	- در روند توسعه دولت الکترونیکی در کشور، نیاز به تبادل اطلاعات بین دستگاه های اجرایی و دریافت خدمات از پایگاه های اطلاعاتی پایه در کشور ایجاد گردیده است. بر اساس تبصره ۲ بند ۶۷ ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است تا سال دوم اجرای قانون برنامه، تمام زیرساخت های لازم برای تعامل اطلاعاتی بین دستگاه های اجرایی بر بستر شبکه ملی اطلاعات، صرفا از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) را فراهم کند. - دستگاه های اجرائی مستقل از راهبردهای خود در شیوه ارائه سرویس به سایر دستگاه ها بر بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات؛ موظف به ارائه سرویس های حداقلی مطابق مصوبات زیر می باشند: ○ مصوبه شماره ۵۴ شورای عالی فضای مجازی ○ سند تعامل پذیری دولت ○ تکالیف محوله وفق سند G4B - گذرگاه خدمات دولت الکترونیک (GSB) بستر نرم افزاری تبادل اطلاعات بین خدمت دهندگان و خدمت گیرندگان دولتی در شبکه NIX به منظور انجام استعلام های بین دستگاه های اجرایی دولت می باشد. - خدمت دهنده: هر نهادی که خدمتی را از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات به دیگر دستگاه ها ارائه می دهد. - خدمت گیرنده: هر نهادی که خدمت های ارایه شده توسط خدمت دهنده را از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات دریافت و بهره برداری می نماید. - هدف از طراحی این شاخص پایش تعداد سرویس ها و ترافیک تبادل داده که دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات GSB به سایر دستگاه های اجرایی ارائه می کند، بررسی می شود. - مرکز ملی تبادل اطلاعات در سازمان فناوری اطلاعات ایران، بعنوان مرجع تخصصی در این زمینه داده های مرتبط را در اختیار تیم ارزیابی قرار می دهد. - دستور العمل تفصیلی از طریق آدرس https://www.iran.gov.ir/gsb قابل احصا می باشد.

گزارش عملکرد دستگاه در این دوره بر مبنای مصوبات کارگروه تعامل پذیری شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور استخراج می گردد. اگر دستگاهی سرویس تکلیفی در مصوبه را ارائه داده بود و تراکنش حداقلی توسط مرکز ملی تبادل اطلاعات تایید گردید، دستگاه حائز کسب امتیاز می گردد. (صحت عملکرد سرویس دهنده از سرویس گیرنده ذینفع استعلام می شود). <table border="1" data-bbox="264 506 1079 846"> <thead> <tr> <th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>انجام کامل تعهدات</td><td>یک</td></tr> <tr> <td>انجام بیش از ۵۰ درصد تعهدات</td><td>۰.۵</td></tr> <tr> <td>عدم اقدام یا انجام کمتر از ۵۰ درصد تعهدات</td><td>صفر</td></tr> <tr> <td>عدم مصداق</td><td>---</td></tr> </tbody> </table>	گزینه	امتیاز	انجام کامل تعهدات	یک	انجام بیش از ۵۰ درصد تعهدات	۰.۵	عدم اقدام یا انجام کمتر از ۵۰ درصد تعهدات	صفر	عدم مصداق	---	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
گزینه	امتیاز										
انجام کامل تعهدات	یک										
انجام بیش از ۵۰ درصد تعهدات	۰.۵										
عدم اقدام یا انجام کمتر از ۵۰ درصد تعهدات	صفر										
عدم مصداق	---										
۱- ارزیاب تخصصی بر مبنای اطلاعات واصله از مرکز ملی تبادل اطلاعات و نیز کارگروه تعامل پذیری شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور و بشرط عدم مصداق بودن دستگاه در این شاخص، در مهلت مقرر شده نسبت به محاسبه عدد قطعی شاخص دستگاه اقدام و اطلاعات را در سامانه ارزیابی بارگذاری می کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	روال ارزیابی										

راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۳۵	وجود مجموعه های داده های باز و کاربردی کشور	
محور سیاستی	دولت مشارکتی	
شاخص اصلی	اطلاعات الکترونیکی	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه داده های باز و کاربردی کشور تحت نظارت وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) طراحی و پیاده سازی گردیده است. این سامانه به عنوان یکی از اجزای اصلی نظام مرجع داده های باز وفق بند ۱۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰) مطرح بوده و از مهمترین مزایای آن: - ایجاد یک زیرساخت مشترک برای به اشتراک گذاری مجموعه داده های تولید شده توسط دستگاه های متولی اطلاعات در کشور - تسهیل جستجو و بازیابی اطلاعات مرتبط با داده های باز موجود در کشور بر اساس مواردی همچون عنوان، کلیدواژه ها، نام دستگاه متولی و... - کسب اطلاع از وضعیت داده های موجود در کشور - جلوگیری از دوباره کاری ها برای تولید مجدد داده های موجود در کشور اطلاعات بیشتر از طریق آدرس data.gov.ir قابل مشاهده می باشد. - ارائه اطلاعات در سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه داده های باز و کاربردی، مصداق این شاخص می باشد. این سامانه برای تمام دستگاه های اجرایی دارای مصداق بوده و ارائه اطلاعات (متادیتا) در این مجموعه به منزله کسب امتیاز کامل از این شاخص می باشد. - با توجه به ابلاغیه سازمان فناوری اطلاعات ایران مبنی بر التزام اتصال کلیه دستگاه ها به سامانه data.gov.ir و قراردادن حداقل ۱۰ دیتا ست (مشمول بر خروجی خدمت ، شاخص های عملکردی و ...) طی یکسال و بروز رسانی آنها. میزان ارسال این اطلاعات در سامانه داده های باز ملاک سنجش این شاخص می باشد.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	بارگذاری حداقل ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه	۱
	بارگذاری کمتر از ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه	۰.۲۵
	عدم اتصال و بارگذاری دیتا ست	صفر

روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت) نسبت به انتخاب گزینه ی مناسب جهت امتیازدهی شاخص اقدام می کند. ۲- ارزیاب تخصصی بر مبنای اطلاعات واصله از بخش مرتبط در سازمان فناوری اطلاعات ایران، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی صحت گزینه انتخاب شده توسط دستگاه بر مبنای داده های احصا شده در سامانه داده باز اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.
--------------	--

شناسنامه شاخص ارزیابی									
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی									
شاخص ۳۶	فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات								
محور سیاستی	دولت مشارکتی								
شاخص اصلی	اطلاعات الکترونیکی								
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت								
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای								
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد								
تعریف شاخص	عملکرد دستگاه های اجرایی در فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات برای شهروندان در راستای استقرار معیار ارزیابی EGDی سازمان ملل با عنوان وجود پرتال ملی داده باز در ارزیابی دولت الکترونیکی پایش می شود. در راستای این مهم، قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات توسط جمهوری اسلامی ایران مصوب و سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات به آدرس iranfoia.ir ایجاد شده است. بررسی عملکرد دستگاه در سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات iranfoia.ir و محاسبه امتیاز شاخص طبق فرمول زیر انجام می شود:								
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	$X = (0.5) * A + (0.25)B + (0.25) * C$ A بررسی میزان بارگذاری اسناد منتشر شده در سامانه iranfoia.ir (انتشار حداقل ۱۰ سند امتیاز یک، کمتر از ۱۰ سند امتیاز ۰.۵ و عدم بارگذاری سند امتیاز صفر)، B درصد پاسخگویی به درخواست ها و شکایات (بالای ۸۰ درصد امتیاز ۱ و زیر ۸۰ درصد امتیاز صفر)، C میانگین زمان پاسخگویی (روز) به درخواست ها و شکایات (کوچتر یا مساوی ۱۰ روز امتیاز ۱ و بیش از ۱۰ روز امتیاز صفر) <table border="1"> <thead> <tr> <th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>عدد X مساوی یک</td><td>۱</td></tr> <tr> <td>عدد X بین صفر و یک</td><td>۰.۲۵</td></tr> <tr> <td>عدد X مساوی صفر</td><td>صفر</td></tr> </tbody> </table>	گزینه	امتیاز	عدد X مساوی یک	۱	عدد X بین صفر و یک	۰.۲۵	عدد X مساوی صفر	صفر
گزینه	امتیاز								
عدد X مساوی یک	۱								
عدد X بین صفر و یک	۰.۲۵								
عدد X مساوی صفر	صفر								
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، ارزیاب تخصصی بر مبنای اطلاعات مندرج در سامانه عملکرد دستگاه را احصا و ورود اطلاعات می کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.								

راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی		
شاخص ۳۷	روالی برای مشارکت الکترونیکی با متقاضیان خدمت	
محور سیاستی	دولت مشارکتی	
شاخص اصلی	مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه ای	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	- از مجموعه روال های اقدامی دولت مشارکتی ، دخیل کردن مردم در اداره امور کشور می باشد. - هدف از این شاخص بررسی وجود ساز و کار اجرای مشارکت الکترونیکی توسط دستگاه اجرایی از طریق پرتال اصلی دستگاه در مسائل عمومی خصوصا مرتبط به حوزه های آموزش ، اشتغال ، محیط زیست ، بهداشت ، حمایت اجتماعی و عدالت به شهروندان و کسب و کارها در جهت بهبود استفاده از خدمات آنلاین و افزایش رضایت آنها می باشد. - این شاخص در راستای استقرار شاخص مشارکت الکترونیکی ارزیابی EGDی سازمان ملل با عنوان EPI پایش می گردد. - در ارزیابی عملکرد این شاخص قابلیت های زیر مورد بررسی قرار می گیرد : - وجود بیانیه راهبرد مشارکت با امضای بالاترین مقام اجرایی دستگاه مطابق نمونه مندرج در شناسنامه در صفحه میز خدمت (نمونه بیانیه راهبرد در پیوست این راهنما منطبق بر شیوه نامه سازمان اداری و استخدامی کشور قابل دسترس می باشد). - وجود روال و ابزارهایی برای امکان اجرای مشارکت الکترونیکی (دستگاه های اجرایی در شیوه پیاده سازی مشارکت الکترونیکی آزادی عمل دارند و از هر شیوه ای که هدف را پوشش دهد متناسب شرایط و ماهیت خدمات دستگاه، امکان استفاده دارند.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	امتیاز
	• وجود راهبرد و روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه	یک
	• وجود راهبرد یا روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه	۰.۵
	• عدم وجود راهبرد یا روال مشارکت الکترونیکی	صفر
روال ارزیابی	۱- براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی ، اقدامات مورد انتظار را در درگاه دستگاه پیاده سازی و ارائه می دهد. ۲- ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی مستندات ارائه شده اقدام می نماید. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	

راهنمای نحوه ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شخص ۳۸	اجرا و انتشار نتایج مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی
محور سیاستی	دولت مشارکتی
شاخص اصلی	مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
مقیاس سنجش	باینری / چندگزینه‌ای
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	هدف از شاخص مشارکت / تصمیم گیری های الکترونیکی، دخیل کردن کاربران خدمات دستگاه های اجرایی در فرآیند های تصمیم گیری مربوط به دستگاه و خدمات الکترونیکی در حال ارائه می باشد. بر اساس آخرین نتایج ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل در سال ۲۰۲۰ ارتقای این روند که اکثر سازمان های دولتی ارائه دهنده خدمات به متقاضیان خدمت، ایشان را در تصمیم گیری های مرتبط با شیوه های الکترونیکی دخیل می کنند حائز اهمیت بوده است. رای گیری الکترونیکی از بستر فضای مجازی بارزترین نوع دریافت اخذ نظر است. در حال حاضر در ۸۶ کشور از این شیوه بازخورد از متقاضی برای ارائه خدمات بهتر استفاده می شود. وفق بند ۱۲ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰) و نیز شیوه نامه ارزیابی دولت الکترونیکی جشنواره شهید رجایی سازمان اداری و استخدامی نیز اجرای این مهم مورد تاکید قرار گرفته است. از مصادیق اجرای مشارکت و رای گیری که می تواند مشمول ارزیابی و کسب امتیاز در این دوره گردد موارد زیر می باشد: - پیاده سازی کامل حداقل یک نظر سنجی بصورت مشارکت / رای گیری الکترونیکی در طول یکسال اخیر در چارچوب راهبرد مشارکت مصوب شده دستگاه و انتشار نتایج آن در درگاه دستگاه در زمینه نظر سنجی و بررسی پیشنهادات کاربران خدمت در خصوص طراحی، اصلاح و بهبود فرآیند ارائه خدمات الکترونیکی شده دستگاه یا پیاده سازی مجدد با مشخص کردن نحوه اعمال نظرات مردم (مشارکت کنندگان) در طراحی / بازطراحی فرآیند خدمت - رای گیری الکترونیکی در رابطه با بخشنامه ها، آیین نامه ها، دستورالعمل ها و ضوابط اجرایی پیش از ابلاغ به مدت ۲ هفته از طریق درگاه دستگاه/ - رای گیری الکترونیکی در رابطه با تهیه و تدوین لوایح و تعرفه های قانونی که نیازمند تصویب نمایندگان مجلس یا مراجع ذیصلاح می باشد، پیش از ارسال به مدت یک ماه از طریق درگاه دستگاه

امتیاز	گزینه		روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
	یک	اجرای حداقل یک مورد مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی در یکسال اخیر از مردم در خصوص کیفیت ارائه خدمات و گزارش نحوه اعمال نظرات در طراحی / بازطراحی فرآیند خدمت	
	۰.۲۵	اجرای حداقل یک مورد مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی در یکسال اخیر از مردم در خصوص کیفیت ارائه خدمات بدون مشخص کردن نحوه اعمال نظرات مشارکت کنندگان	
	صفر	عدم اقدام دستگاه یا ارسال گزارش عملکرد	
۱-براساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی (مقام مسئول ارائه دهنده خدمت)، مستند اقدامات خود را برای ارزیاب ارسال می نماید. ۲-ارزیاب تخصصی، در مهلت مقرر شده نسبت به بررسی محتوای لینک/ مستندات ارائه شده و صحت سنجی گزینه انتخابی اقدام می نماید. ۳-نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه بعنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.			روال ارزیابی

پیوست ها:



پیوست ۱: 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 دیجیتالی: 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.

دولت هوشمند: ظهور فناوریهای نوین به ویژه فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به شکل گیری رویکرد جدیدی در دولت ها به نام دولت الکترونیکی شده است که شیوه ارائه خدمات به شهروندان را متحول ساخته است. دولت الکترونیکی سه نسل دارد که نسل سوم آن دولت هوشمند نامیده شده است. اگرچه بیشتر کشورها از نسل اول دولت الکترونیکی، یعنی اطلاعاتی سازی وارد نسل دوم، یعنی دولت یکپارچه (انتقال الکترونیکی) شده اند، لیکن برخی از کشورهای توسعه یافته استقرار نسل سوم، یعنی دولت هوشمند را اجرا کرده اند.

پنجره ملی خدمات دولت هوشمند: توسط سازمان فناوری اطلاعات با هدف ارائه خدمات الکترونیکی دولتی به شهروندان به صورت یکپارچه و متمرکز بر بستر شبکه ملی اطلاعات راه اندازی خواهد شد که از طریق درگاه my.iran.gov.ir به ارائه خدمات به کاربران می پردازد. این سامانه در واقع نسخه مکمل خدمات الکترونیکی کشور بوده و ورود به آن برای دریافت همه خدمات به شیوه احراز هویت یکپارچه (SSO) است. لذا مهم ترین مزیت و ارزش افزوده آن برای شهروندان، تسهیل در دریافت خدمات دولتی به صورت یکپارچه است که منجر به افزایش سرعت در دسترسی به خدمات خواهد شد. برجسته ترین ویژگی این سامانه، احراز هویت افراد با بهره گیری از مکانیسم های استاندارد جهانی 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 ویژگی خدمت می باشد. آخرین فهرست خدمات و زیر خدمات الکترونیکی

^۱ Stakeholders

^۲ E-service

G²G 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.	G²C 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.
G²B خدمات G²B، 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.	G²E 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.

شاخص (نشانگر)^۸: 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.

^۸ Index (Indicator)

محور سیاستی^۹ (Top level benchmark): بالاترین سطح شاخص است که از تجميع شاخص‌های مرکب (شاخص و زیر شاخص) تشکیل شده و در راستای یکی از اولویت‌های سیاستی توسعه دولت (خدمات) الکترونیکی تبیین شده است.

سنجه^{۱۰}: متغیری است که متناسب با هر شاخص تعیین می‌شود و قابلیت اندازه‌گیری و تبدیل به کمیت را دارا می‌باشد. نتیجه اندازه‌گیری هر سنجه با وزن تعیین شده آن برای محاسبه شاخص مورد استفاده قرار می‌گیرد.

معیار (استاندارد): معیارها به معنای موازن و مشخصاتی است که از اهداف مندرج در قوانین و مقررات استخراج می‌شود. **معیار SMART^{۱۱}:** بر طبق نظریه پیتتر دراگر فاکتورهای لازم برای امکان اندازه‌گیری شاخص‌هایی باشد. بر طبق این نظریه یک شاخص باید دارای ۵ ویژگی زیر باشد:

- شاخص‌ها باید مشخص باشند^{۱۲}: شاخص‌های ارزیابی عملکرد باید دقیقاً مشخص باشند که چه چیزی را به چه منظور می‌سنجند. استفاده از کلمات مبهم در شاخص‌ها جایز نمی‌باشد. کلمات باید شفاف باشند و بازگو کننده شاخص حوزه مربوطه باشند تا از طریق سنجش آنها امکان اکتشاف مسائل سازمانی فراهم گردد.
- شاخص‌ها باید قابلیت اندازه‌گیری داشته باشند^{۱۳}: شاخص‌های ارزیابی عملکرد باید بتوانند قابلیت سنجش و اندازه‌گیری داشته باشند. این موضوع جنبه‌های مختلف را از جمله امکان‌پذیری تکنولوژی، منابع انسانی متخصص و فرآیندهای مناسب پوشش می‌دهد.
- شاخص‌ها باید قابلیت دستیابی داشته باشند^{۱۴}: شاخص‌ها باید دارای حدود تعیین شده‌ای برای دستیابی به اهداف مشخص سازمانی داشته باشند. این حدود می‌بایست بر اساس واقعیت‌های وضعیت موجود سازمان تعیین شده تا امکان دستیابی به آن وجود داشته باشد. این حدود بر اساس تجارب کارفرما به پیمانکار اعلام می‌گردد.
- شاخص‌ها باید مرتبط باشند^{۱۵}: شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان می‌بایست با اهداف استراتژیک سازمان در ارتباط مستقیم باشند و در غیر این صورت باید در خصوص لزوم آن شاخص‌ها تردید نمود. شاخص‌ها همچنین باید به اندازه کافی متمرکز باشند تا از طریق اندازه‌گیری آنها امکان استخراج مسائل فراهم گردد.
- شاخص‌ها باید دارای محدوده زمانی باشند^{۱۶}: اهداف شاخص‌ها 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.

^۹ Top level benchmark

^{۱۰} Metric

^{۱۱} SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely)

^{۱۲} Specific

^{۱۳} Measurable

^{۱۴} Achievable

^{۱۵} Relevant

^{۱۶} Timely

اندازه گیری^{۱۷}: 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 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 صرفا 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 عمدتا مربوط به سمت سرور می باشد.
- تحلیل: شاخص هایی که عملا 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 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

شناسنامه شاخص: اطلاعات تفصیلی مرتبط با هر شاخص شامل :

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

^{۱۷} Synthetic indicators

پیوست ۲: پاسخ به سوالات پر تکرار (Frequently Asked Questions)

در این پیوست به جهت تسریع در پاسخگویی به سوالات پیش آمده در حین فرآیند پایش و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی در دوره هفتم، نمایندگان دستگاه های اجرایی می توانند از این بخش استفاده نمایند.

۱- هدف از انجام ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی

چيست ؟ چرا بايد اين ارزیابی انجام شود؟

بر اساس مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه، تکالیفی در حوزه توسعه و استقرار دولت الکترونیکی برای کلیه دستگاه های اجرایی تعیین شده است که اهم آن مشتمل بر :

- کلیه دستگاه های اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی کردن کلیه فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانک های اطلاعاتی مربوط، تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام کنند بنحوی که از سال دوم اجرای قانون برنامه تمهیدات لازم برای کاهش حداقل دوازده و نیم درصد (۱۲/۵٪) سالانه از مراجعه حضوری به دستگاه های اجرایی فراهم و رتبه ایران در سطح جهان در شاخص های مرتبط از جمله شاخص های توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه دولت الکترونیک به میزان سی رتبه در طی اجرای قانون برنامه، ارتقاء یابد.
- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است هر ۶ ماه یکبار گزارش عملکرد این بند را به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی ارائه کند.

۲- الزام همکاری و مشارکت دستگاه های اجرایی در ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه

ها و پرتال های دستگاه های اجرایی چیست ؟

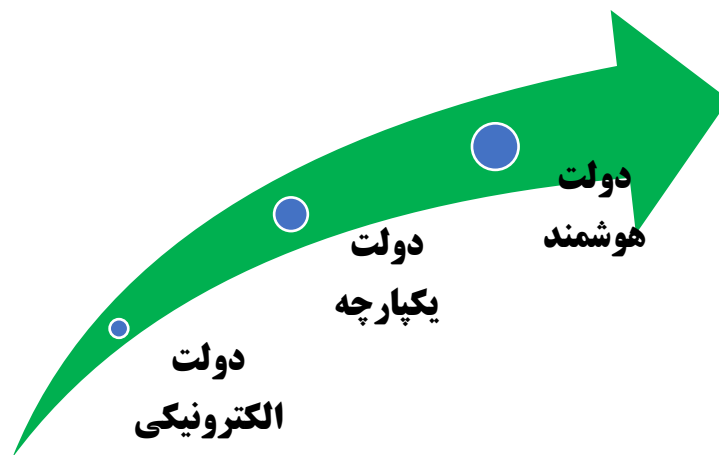
بر اساس مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه پنج ساله ششم توسعه، کلیه دستگاه های اجرایی موظفند نسبت به الکترونیکی کردن کلیه فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانک های اطلاعاتی مربوط، تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام کنند.

۳- منظور از دولت الکترونیکی و دولت هوشمند چیست؟

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، 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.

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

دولت الکترونیکی سه نسل دارد که نسل سوم آن دولت هوشمند نامیده شده است. اگرچه بیشتر کشورها از نسل اول دولت الکترونیکی، یعنی اطلاعاتی سازی وارد نسل دوم، یعنی دولت یکپارچه (انتقال الکترونیکی) شده اند، لیکن برخی از کشورهای توسعه یافته استقرار نسل سوم، یعنی دولت هوشمند را اجرا کرده اند.



۴- منظور از دستگاه های اجرایی در این ارزیابی چیست؟

دستگاه های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری را دستگاه اجرایی می گویند. در ارزیابی دوره نهم ۱۷۰ دستگاه اجرایی، شمول ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی و پرتال هستند که لیست آن از طریق سامانه پایش قابل دریافت می باشد.

۵- خدمات الکترونیکی شناسنامه دار چیست؟

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.

خدمت 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 ویژگی خدمت می باشد. آخرین فهرست خدمات و زیر خدمات الکترونیکی شناسنامه دار مصوب شده برای کلیه دستگاه های اجرایی از طریق درگاه سامانه مدیریت خدمات دولت به آدرس gservice.aro.gov.ir قابل مشاهده می باشد. شمول ارزیابی ادوار ارزیابی، پایش کیفیت خدمات الکترونیکی شناسنامه دار دستگاه های اجرایی است.

در زیر نمونه ای از شناسنامه خدمت یک دستگاه اجرایی را ملاحظه می فرمائید:



۶- سطح بندی خدمات الکترونیکی چیست؟

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 می‌پذیرد. برای دریافت اینگونه خدمات نیازی به مراجعه حضوری به سازمان‌ها وجود ندارد و سیستم متمرکز پاسخگوی نیاز متقاضیان خواهد بود. مانند (صدور مجوزهای صنفی، لغو تعهد آموزش رایگان، تاییدمدارک دانش آموختگان، ثبت‌نام آزمون سراسری، صدور ویزا توریستی، رجیسترکردن گوشی‌های 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 می‌پذیرد. برای دریافت این مدل خدمات نیاز به مراجعه حضوری یکبار به سازمان‌ها 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 (ذاتاً غیر الکترونیکی): منظور خدماتی است که به صورت کاملاً غیرالکترونیکی از مرحله ثبت تا اجرا پیگیری می‌گردد و برای دریافت این نوع خدمات یکبار یا بیشتر مراجعه حضوری به سازمان‌ها وجود دارد. قابل ذکر است

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

دریافت اطلاع رسانی در خصوص خدمت و دریافت فرم ها از وب سایت ها برای برخی خدمات به منزله انجام خدمت به صورت الکترونیکی نیست. مانند (ارزشیابی مدرک تحصیلی خارج، ارائه تسهیلات غیرمالی به دانشجویان و...)

۷- انواع خدمت که در شناسنامه خدمات الکترونیکی به آنها اشاره شده کدام هستند؟

انواع خدمات ارائه شده توسط دولت از نظر نوع به چهار دسته دولت به دولت (G²G)^{۱۸}، دولت به شهروندان (G²C)^{۱۹}، دولت به کسب و کار (G²B)^{۲۰} و دولت به کارمند (G²E)^{۲۱} تقسیم می شود.

تعریف	نوع خدمت
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 G
ایجاد بستری جهت ارائه اطلاعات و فراهم نمودن ارتباط الکترونیکی برای شهروندان از طریق وب سایت 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 C
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 B
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.	G ² E

۸- مدل ارزیابی چیست؟ در دوره نهم پایش، مدل ارزیابی چگونه است؟

پیش نیاز یک پایش و ارزیابی موفق و کارا، ضرورت تدوین یک مدل ارزیابی بنحوی که به صورت همه جانبه و کارا محدود و روند توسعه خدمات دولت الکترونیکی را در برگیرد می باشد. طراحی مدل ارزیابی باید به گونه ای باشد که امکان ارزیابی اهداف، ابعاد، معیارها، قوانین و سازگاری موارد ذکر شده با خدمات دولت الکترونیک را دارا باشد. از سویی دیگر بدست آوردن یک مدل جامع و فراگیر برای کلیه کشورها در ابعاد مختلف امکان پذیر نیست اما با استفاده بهترین تجارب و مطالعات امکان بومی سازی مدل ارزیابی برای کشورها فراهم می گردد.

^{۱۸} Government to government

^{۱۹} Government to Citizens

^{۲۰} Government to business

^{۲۱} Government to employee

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

در فاز مطالعات ارزیابی ادوار ارزیابی ، مطالعات در محورهای زیر صورت پذیرفته است :

- مطالعه و بررسی اسناد بالادستی و هم عرض در کشور
- مطالعه و بررسی مدل های نظارت و ارزیابی بین المللی
- مطالعه و بررسی مبانی متدولوژی های تدوین مدل
- مطالعه و بررسی نیازها و بازخوردهای ذینفعان
- مطالعه و بررسی و ارزیابی مدل ارزیابی دوره های گذشته (مدل بلوغ)

متدولوژی مدل پایش و ارزیابی خدمات الکترونیکی دولت



بر مبنای نتایج مطالعات فوق، مدل ارزیابی پایش خدمات دولت الکترونیکی از دوره ششم ارزیابی تاکنون مدل اولویت سیاستی در ۴ محور زیر تدوین گردیده است:

- دولت کاربر محور
- دولت شفاف
- دولت یکپارچه
- دولت مشارکتی

۹- منظور از شاخص / نشانگر در ارزیابی چیست؟

ابزاری 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. در پایش دوره نهم، خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی از منظر ۳۸ شاخص ارزیابی می گردند.

۱۰- یک شاخص استاندارد دارای چه ویژگی هایی است؟

معیار (استاندارد): معیارها به معنای موازین و مشخصاتی است که از اهداف مندرج در قوانین و مقررات استخراج می شود. معیار SMART^{۲۲}: بر طبق نظریه پیتر دراگر فاکتورهای لازم برای امکان اندازه گیری شاخص هائی باشد. بر طبق این نظریه یک شاخص باید دارای ۵ ویژگی زیر باشد:

- شاخص ها باید مشخص باشند^{۲۳}: 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 باشند^{۲۴}: 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 باشند^{۲۵}: 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 باشند^{۲۶}: 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 باشند^{۲۷}: 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.

^{۲۲} SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely)

^{۲۳} Specific

^{۲۴} Measurable

^{۲۵} Achievable

^{۲۶} Relevant

^{۲۷} Timely

۱۱- منظور از مرجع شاخص چیست؟

- 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 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 ادوار گذشته

۱۲- منظور از شناسنامه شاخص چیست؟

شناسنامه شاخص اطلاعات مرتبط با هر شاخص را به تفصیل بیان می کند:

- معرفی شاخص
- مرجع شاخص
- دسته بندی شاخص
- روش سنجش/ارائه شیوه محاسبه
- روال ارزیابی شاخص

۱۳- منظور از میزان بلوغ خدمت الکترونیکی (تعاملی / تراکنشی) چیست؟

- 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.

۴- سامانه ارزیابی در دوره نهم چیست؟

- در دوره نهم نیز همانند دوره قبل، سامانه ارزیابی به آدرس payesh.iran.gov.ir قابل دسترس بوده و مشتمل بر دو بخش است:
- بخش اخبار و اطلاع رسانی و منابع قابل دانلود شامل کلیه مستندات مورد نیاز نمایندگان دستگاه های اجرایی در طول دوره ارزیابی
 - بخش ورود اطلاعات که با کد کاربری و رمز عبور در اختیار نماینده دستگاه اجرایی قرار می گیرد و وی قادر خواهد بود به تفکیک هر زیر خدمت، روال ارزیابی را به روش خود اظهاری از منظر شاخص های ارزیابی تکمیل و ارسال نماید.



[illegible]

۱۵- نماینده دستگاه اجرایی چه کسی هست و چه انتظاری از وی می رود؟

نماینده دستگاه اجرایی کسی است که در پاسخ به نامه دبیرخانه شورای اجرائی فناوری اطلاعات کشور و یا سازمان فناوری اطلاعات ایران به بالاترین مقام اجرایی دستگاه شمول ارزیابی خدمات الکترونیک به تیم اجرایی معرفی می شود. از ویژگی های ایشان:

- اشراف کامل به نحوه ارائه خدمات و زیر خدمات الکترونیکی دستگاهی که به نمایندگی از آن معرفی شده را دارد.
- شناسنامه خدمات الکترونیکی دستگاه تحت امر خود را که شمول ارزیابی است را بدقت مطالعه کرده است.
- دارای تخصص ارتباطات و فناوری اطلاعات بوده یا آشنایی کامل در این حوزه را بنحوی دارد که بتواند مفاهیم و انجام روال های فنی ارزیابی از منظر شاخص های تخصصی را انجام دهد.
- دارای وقت کافی و تمرکز و دقت لازم بوده بنحوی که در طول دوره ارزیابی در جلسات مشاوره شرکت نماید و بتواند اطلاعات لازم برای ارزیابی خدمات دستگاهی تحت امر خود را جمع آوری و در سامانه پایش به روش خود اظهاری در مهلت مقرر وارد نماید.
- مسئولیت صحت عملیات خود اظهاری و دقت در ارسال اطلاعات پشتیبان خدمات شمول ارزیابی دستگاه معرفی شده را پذیرفته و در قبال هرگونه تاخیر در تکمیل اطلاعات یا نواقص که منجر به عدم کسب رتبه مطلوب دستگاه گردد پاسخگو باشد.

۱۶- نمائندگان دستگاه‌های اجرایی از کجا روال ارزیابی را آغاز کنند؟

پیشنهاد می شود نمایندگان محترم دستگاه های اجرایی بترتیب زیر نسبت به انجام روال ارزیابی خدمات الکترونیکی دستگاه متبوع خود اقدام نمایند:

- پس از معرفی خود بعنوان نماینده دستگاه متبوع در قالب نامه با امضای بالاترین مقام دستگاه خود به سازمان فناوری اطلاعات ایران، طی یک ایمیل، نام و نام خانوادگی، سمت، تلفن ثابت، تلفن همراه و ایمیل خود را به همراه کپی معرفی نامه خود به آدرس الکترونیکی، محرر، پروژه payesh@ito.gov.ir ارسال نمایند.

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

- به سامانه پایش به آدرس payesh.iran.gov.ir مراجعه و اطلاعات مندرج در سایت را مطالعه فرمایند. بخش "اخبار" را بصورت روزانه در طول دوره ارزیابی پیگیری و فایل های مندرج در بخش "منابع قابل دانلود" سایت را دریافت نمایند.
- مستندات زیر را که از سایت پایش دانلود کرده اند بدقت مطالعه فرمایند:
 - راهنمای نحوه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی در دوره نهم
- بر اساس اطلاعات مندرج در فایل اکسل لیست دستگاه های اجرایی - خدمات الکترونیکی شناسنامه دار شمول ارزیابی، خدمات نگاشت داده شده به دستگاه خود را با خدمات الکترونیکی که در حال ارائه هستند را مقایسه نمایند. در صورت تطابق به مرحله بعدی بروند. در صورت مغایرت در عناوین و تعداد خدمات با مراجعه به سایت سازمان اداری و استخدامی کشور به آدرس gservice.aro.gov.ir خدمات الکترونیکی شناسنامه دار نگاشت داده شده را بررسی و در صورتیکه آنجا هم مغایرت مشاهده شد با بخش مربوطه در سازمان اداری و استخدامی کشور هماهنگ و نتیجه اصلاحیه خدمات را برای مجری ارزیابی به آدرس payesh@ito.gov.ir ایمیل نمایند تا اطلاعات دیتا بیس ارزیابی عندالزوم تصحیح گردد.
- در صورت ابهام یا مشکل در تکمیل فرآیند ارزیابی و ورود اطلاعات به یکی از طرق زیر سوال خود را مطرح نمایند:
 - سوال خود را بصورت ایمیل به آدرس مجری payesh@ito.gov.ir و یا کانال واتس اپ ارزیاب خود ارسال نمایند.
 - در جلسات ویدئوکنفرانسنگ مشاوره تعاملی حضور فعال داشته و سوال خود را بصورت آنلاین مطرح نمایند.
 - طی تماس تلفنی با ارزیاب خود موضوع را مطرح نمایند.

پیوست ۳: راهنمای نحوه دسترسی و استفاده از سامانه ویدئو کنفرانسینگ جلسات

تعاملی مشاوره

جهت امکان برگزاری جلسات تعاملی مشاوره بین تیم اجرایی با نمایندگان محترم دستگاه های اجرایی مشمول ارزیابی سامانه ویژه ای در سازمان فناوری اطلاعات ایران پیش بینی شده است.

میزبانی این سامانه در مرکز داده داخل کشور بوده و کیفیت و امنیت سامانه مورد تایید می باشد.

۱. نرم افزار ویدئو کنفرانسینگ قابل دسترسی و استفاده با رایانه های با سیستم عامل ویندوز یا لینوکس، مکینتاش، گوشی های هوشمند با سیستم عامل اندروید و نیز گوشی های هوشمند آیفون با سیستم عامل IOS می باشد.

۲. به جهت امکان بهره برداری مطلوب سیستم دسترسی الزاما باید دارای بلندگو و میکروفن و به منظور امکان چت تصویری دارای دوربین باشد.

۳. جهت دسترسی به سامانه از یکی از مرورگرهای استاندارد زیر روی سیستم خود استفاده کنید :

- Chrome, Firefox, Microsoft Edge for Windows
- Opera for MAC and Linux
- Safari for Apple (IOS)

۴. سپس در مرورگر وارد لینک ito.skyroom.online/ch/payesh شوید.

۵. با ورود به سیستم تصویری مطابق شکل زیر نمایش داده می شود.

a. مطابق گزینه ۲ در شکل زیر قادر خواهید بود زبان دسترسی را انتخاب کنید. (فارسی یا انگلیسی)

b. بعنوان کاربر "میهمان" وارد شوید. (Guest)

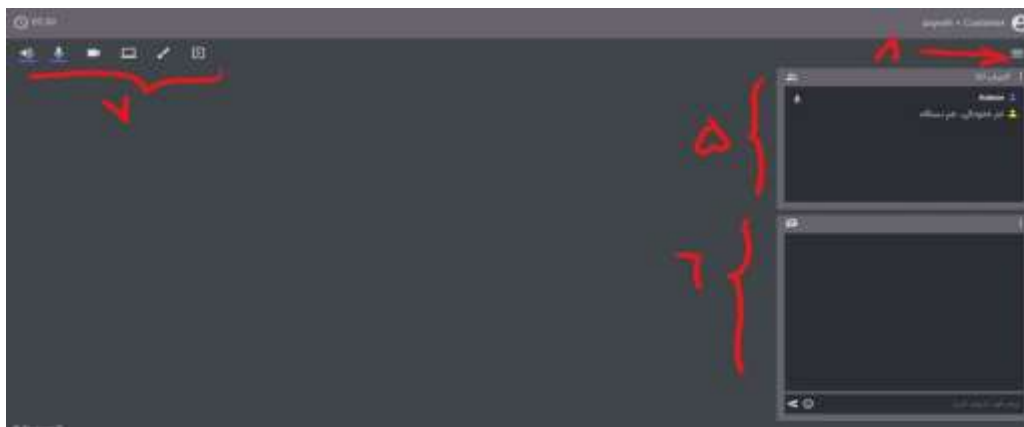


۶. سپس صفحه زیر نمایش داده می شود. با یک نام باید در سیستم معرفی شوید. به جهت امکان شناسایی شما در طول کنفرانس پیشنهاد می کنیم "نام خانوادگی" و سپس "نام دستگاه اجرایی" که به نمایندگی از آن وارد سیستم شده اید را تایپ و تایید را بزنید.



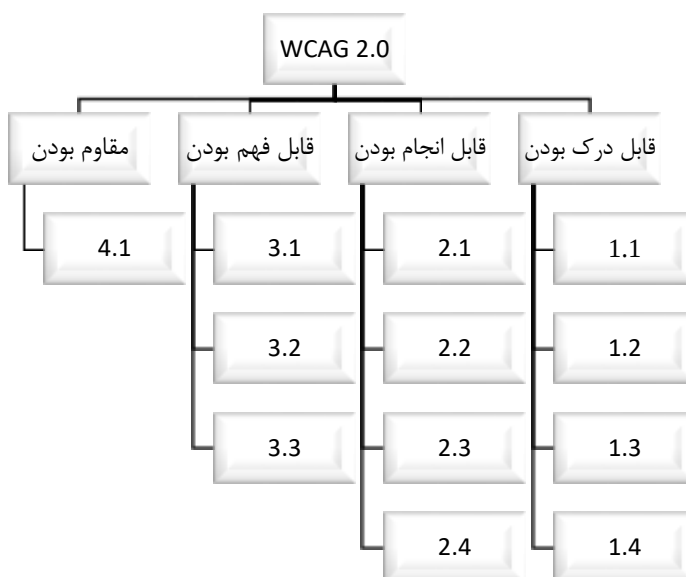
۷. پس از ورود وارد صفحه زیر می شوید:

- در قسمت ۵ لیست کلیه کاربران آنلاین قابل مشاهده می باشد.
- در قسمت ۶ فضایی برای تایپ و سوال در اختیار شما قرار می گیرد
- در قسمت ۷ ابزارهایی مانند امکان به اشتراک گذاری فایل ، باز کردن دوربین یا میکروفن و یا بلند کردن دست به منظور اجازه صحبت در اختیار شما قرار می گیرد.
- با انتخاب نوار ابزار قسمت ۸ و گزینه خروج می توانید پس از خاتمه کار از سیستم خارج شوید.



پیوست ۴: استاندارد دسترسی پذیری برای افراد توان خواه

چک لیست دسترسی پذیری زیر بر اساس سطح اول استاندارد WCAG نسخه ۲.۰ تهیه شده است. این استاندارد بر مبنای ۴ هدف اساسی تدوین شده که در بلاک دیاگرام زیر آورده شده است. تبعیت از این دستورالعمل ها، دسترسی پذیری به محتوای سایت ها را برای طیف وسیعی از افراد توان خواه با معلولیت های نابینایی و کم بینایی، ناشنوایی و کم شنوایی، معلولیت های یادگیری، محدودیت های شناختی، حرکت محدود، معلولیت گفتاری، حساسیت به گفتار و ترکیبی از این معلولیت ها فراهم می سازد.^{۲۸}



اصل ۱: قابل درک بودن

شماره	دستورالعمل	توضیحات
دستورالعمل ۱.۱: جایگزین متنی: برای هرگونه محتوای غیر متنی یک جایگزین متنی ایجاد کنید.		
۱.۱.۱	محتوای غیر متنی (سطح ۱)	محتوای غیر متنی شامل عکس، صدا و ویدیو می باشد. برخی کاربران ممکن است به علت سرعت پایین اینترنت قادر به بارگذاری هرگونه محتوای غیر متنی نباشند. ضروریست برای تمام آنها توضیحی متنی اضافه شود. برای عملیاتی ساختن این شاخص لازم است دو مورد زیر انجام شود: ۱. افزودن متن و توضیحات متنی برای تمام تصاویر، تمام فایل های صوتی، تمام فایل های ویدیویی؛ به طوری که جایگزین متنی مفهومی کاملاً یکسان را انتقال دهد. ۲. برخی تصاویر استثناً می باشند مانند آیکن ها، کیچا و تصاویر صرفاً تزئینی. در این موارد به جای متن جایگزین از null استفاده شود: برای تمام فیلدهای فرم، برچسب متنی مناسبی قرار دهید مانند "جست و جو"، "ارسال"
دستورالعمل ۱.۲: رسانه های مبتنی بر زمان: برای تمام رسانه های مبتنی بر زمان، یک جایگزین ایجاد کنید.		
۱.۲.۱	فایل های فقط-صوت و فقط-ویدیو (پیش ضبط شده)	قرار دادن پادکست صوتی در سایت ایده بسیار خوبی برای انتقال مفاهیم است اما برای مخاطبان با مشکلات شنوایی مناسب نخواهد بود. بنابراین افزودن توضیحات متنی از هرآنچه در پادکست گفته می شود، مشکل این دسته از مخاطبان را حل خواهد ساخت. همچنین ویدیوهای بدون صدا برای مخاطبان با مشکلات بینایی مناسب نخواهد بود. بنابراین: ۱. برای فایل های فقط-صوت یک توضیح متنی درج کنید. ۲. برای فایل های فقط-ویدیو (ویدیوی بدون صدا) یک توضیح متنی اضافه کنید و یا توضیح صوتی مرتبط با آن را ضبط کرده در کنار آن قرار دهید.
۱.۲.۲	زیرنویس (پیش ضبط شده)	برای تمام فایل های ویدیویی وبسایت که صامت نبوده و صدا دارند، زیرنویس متناسب قرار دهید. این کار برای فهم افرادیست که ناتوانی ناشنوایی دارند.
۱.۲.۳	جایگزین ثانوی برای فایل های ویدیویی غیر صامت (پیش ضبط شده)	یک جایگزین دوم برای تمام فایل های ویدیویی وبسایت (که زنده نیستند) آماده نمایید. این جایگزین می تواند یکی از موارد زیر باشد: • توضیح کامل و جامع متنی در مورد ویدیو و محتوایش • فایل صوتی کامل در مورد ویدیو و محتوایش گرچه رعایت این شاخص همچنان توسط صاحبان وبسایت قابل پذیرش نیست اما در واقع یکی از پرکاربردترین و موثرترین عوامل در افزایش دسترسی پذیری می باشد. نکته: اگر فایل ویدیویی خود یک فایل جایگزین برای محتوای دیگری بوده است نیاز به جایگزین ثانوی نخواهد داشت.
دستورالعمل ۱.۳: سازگاری در مفاهیم		
۱.۳.۱	اطلاعات و ارتباطاتشان (سطح ۱)	ساختار تمام صفحات وب سایت را منطقی بچینید و معماری مناسبی در نظر بگیرید. برای این منظور می توانید عوامل زیر را پیاده سازی کنید: ۱- طراحی وب سایت را بر اساس استانداردهای HTML انجام دهید. ۲- برای تمام فرم ها و فیلدها برچسب گویایی در نظر بگیرید. یک محتوای طولانی به چندین زیربخش با زیرعنوان های ساختاریافته و قابل فهم تبدیل شود.

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

۱.۳.۲ سطح ۱	دنباله معنی دار	محتوای وبسایت طی دنباله ای معنا دار و به ترتیب در سایت قرار گیرد. در اینجا دنباله به معنای روال مناسبی است که محتوای وب سایت توسط خواننده معمولاً مشاهده می شود. به عنوان مثال در فارسی متن ها از راست به چپ نوشته می شوند و ستون سمت راست قبل از ستون سمت چپ مشاهده می شود. بنابراین محتوای وبسایت را طوری نظم دهید که برای خواننده بر حسب عادت زبان فارسی، قابل فهم باشد. یک راه حل عملی برای این شاخص، ایجاد راهبر (navigation) برای تمام صفحات پرتال می باشد.
۱.۳.۳ سطح ۱	مشخصات حسی	اطلاعات و دستورالعمل هایی که در پرتال استفاده می شود نباید بر مبنای شکل، سایز و یا هر ویژگی بصری باشد. به عنوان مثال عبارت "بر روی مربع کلیک نمایید" اشتباه می باشد. باید با وضوح بیشتری این عبارت در دستورالعمل ها عنوان شود. به عنوان مثال: "برای ادامه بر روی آیکن مربع سبز رنگ در انتهای سمت چپ کلیک نمایید". مورد مهم دیگر در ارتباط با این شاخص، عدم استفاده از هر گونه صدا در محتوا و دستورالعمل های پرتال می باشد.
دستورالعمل ۱.۴: قابل تشخیص بودن محتوای بصری و شنیداری بین پس زمینه و پیش زمینه		
۱.۴.۱ سطح ۱	استفاده از رنگ ها	این شاخص برای افراد با مشکلات بینایی مانند کوررنگی بسیار با اهمیت است. به این منظور برای انتقال مفاهیم به خواننده سعی نشود فقط از رنگ استفاده گردد. به عنوان مثال، "فیدهای سبز صحیح پر شده و فیلدهای قرمز نیاز به ویرایش دارند". در این صورت فردی با مشکل بینایی از درک این عبارت ناتوان است. در نمودارها، اشکال و جداول نیز این موضوع باید رعایت گردد. به عنوان مثال یک نمودار دایره ای که فقط با رنگ تفکیک می شود برای این افراد ناخواناست. مناسب تر است برای هر بخش این نمودار یک برچسب قرار گیرد. این توضیحات به منزله عدم استفاده از رنگ در صفحات وب سایت نیست. بلکه به این معناست که "رنگ" تنها روش انتقال مفهوم نباشد یکی از بهترین ایده ها برای درک این افراد این است که محتوای صفحه را به شکل سیاه - سفید چاپ نمایید و بررسی کنید در این حالت مطلبی وجود دارد که مبهم بوده و نیاز به توضیحات بیشتر خواهد داشت یا خیر. در اینجاست که مناسب بودن/ نبودن محتوای وبسایت برای افراد با مشکلات کوررنگی را درک خواهید نمود.
۱.۴.۲ سطح ۱	کنترل صوت	فایل های صوتی به طور خودکار پخش نشوند. برای این منظور هیچ گونه فایل صوتی بر روی وبسایت خود قرار ندهید که به محض بازدید از سایت به طور خودکار پخش شود. اگر محتوای صوتی در سایت قرار داده اید، به صورت خودکار آنها را پخش نکنید و اجازه دهید کاربران در هر زمان دلخواهشان به آن گوش دهند. بنابراین در هر قسمتی از وبسایت که فایل صوتی وجود دارد، امکان توقف، شروع مجدد و تغییر درجه صدا را نیز در نظر بگیرید.

اصل ۲: قابل انجام بودن

شماره	دستورالعمل	توضیحات
دستورالعمل ۲.۱: دسترس پذیر بودن صفحه کلید		
۲.۱.۱ سطح ۱	صفحه کلید	بازدیدکنندگان وب سایت دارای مهارت های گوناگون در استفاده از موس، تاج لپ تاپ ها و صفحه کلید می باشند به طوری که کاربران سال مند معمولاً تمایل بیشتری بر استفاده از صفحه کلید دارند. بنابراین تمام فعالیت های موجود در صفحه وبسایت توسط صفحه کلید باید قابل انجام باشد. بهترین ایده در بررسی این شاخص این می باشد که موس و تاج لپ تاپ را غیرفعال نموده و بررسی نمایید آیا در انجام بخشی از وب سایت با کیبورد، ناتوان خواهید ماند یا خیر.
۲.۱.۲ سطح ۲	تله صفحه کلید	این شاخص در راستای شاخص ۲.۱.۱ می باشد. بازدیدکنندگان وبسایت دارای مهارت های گوناگون در استفاده از صفحه کلید می باشند. این اطمینان باید حاصل شود که تمام بخش ها و محتواهای وبسایت توسط صفحه کلید قابل دسترسی است. به عنوان مثال اگر کاربری با استفاده از صفحه کلید به صفحه فرم ها رسیده و تمام فیلدها را پر نموده اما امکان خروج از این صفحه را نداشته باشد یک تله صفحه کلیدی محسوب خواهد شد.
دستورالعمل ۲.۲: کافی بودن زمان برای کاربران در مطالعه و مشاهده مفاهیم وبسایت		
۲.۲.۱ سطح ۱	زمان بندی قابل تنظیم	برای هر صفحه ای از وبسایت که محدودیت زمانی در آن اعمال شده است، ریسک از دست دادن کاربرانی که به زمان بیشتر برای مطالعه و فهم مطالب نیازمندند، وجود دارد. یک مثال از چنین صفحاتی، تکمیل و ارسال فرم ثبت نام در ۱۰ دقیقه می باشد. به منظور حل چالش این شاخص، در هر بخشی از وبسایت که کنترل زمانی اعمال نموده اید به کاربر امکان خاموش نمودن آن، تنظیم کردن و یا تمدید کردن زمان را بدهید. در برخی موارد اعمال محدودیت زمانی ضروری و اجتناب ناپذیر می باشد مانند پرداخت اینترنتی پس از اتصال به درگاه بانکی و یا پر کردن فرم ثبت نام. در چنین حالاتی، ابتدا کاربران آن بخش را بررسی نمایید و سپس با توجه به کل جامعه مخاطبینتان، کنترل زمانی منطقی ای در نظر بگیرید.
۲.۲.۲ سطح ۱	مکث، توقف، پنهان	هر گونه محتوایی در وبسایت که به طور خودکار دارای حرکت بوده (مانند انیمیشن) و این حرکت نیز بیش از ۵ ثانیه طول بکشد باید به کاربر امکان توقف یا پنهان نمودن آن بخش داده شود. همچنین صفحاتی که به طور خودکار به روز می گردند (مانند صفحه اخبار و یا عکس هایی که به شکل کشویی در حرکت اند) باید توسط کاربر قابلیت توقف یا حذف نمودن را دارا باشند و یا کاربر قادر باشد زمان به روز رسانی را تنظیم نماید.
دستورالعمل ۲.۳: عدم ایجاد تشنج و واکنش های فیزیکی		
۲.۳.۱ سطح ۱	۳ بار فلش زدن یا کمتر	هیچ محتوایی در هیچ صفحه ای از وبسایت نباید بیشتر از ۳ بار در ثانیه فلش بزند مگر آنکه کنتراست آن بسیار پایین بوده و یا حاوی مقدار زیادی رنگ قرمز نباشد. علت وجود این شاخص توجه به کاربرانی است که به علت حساسیت به نور دچار تشنج خواهند شد.
دستورالعمل ۲.۴: قابلیت راهبری وبسایت		
۲.۴.۱ سطح ۱	بلوک های دوردست محتوایی	برای هر بخشی از وبسایت که در طول حرکات در صفحات مختلف، ثابت بوده و نمایش داده می شوند (مانند سر صفحه ها)، یک لینک پرش ^{۲۹} در نظر بگیرید.

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

علت این امر پشتیبانی نکردن برخی مرورگرها از راهبری ^{۳۰} می‌باشد. پیشنهاد مناسب‌تر، قرار دادن لینک پرش برای کاربر در چنین بخش‌هایی است. همچنین تهیه یک نقشه وبسایت مناسب که شامل تمام صفحات و بخش‌ها بوده نیز تکنیک مناسبی است.		
هر صفحه از وبسایت دارای یک عنوان توصیفی متناسب با محتوایش و گویا و ساده باشد.	عنوان صفحات	۲.۴.۲ سطح ۱
صفحات مختلف وبسایت باید ترتیبی منطقی داشته باشند به طوری که کاربران، صفحه مورد نظر خود را به راحتی پیدا کنند و در هر لحظه بدانند در کدام صفحه قرار گرفته اند. منظور از راهبری، نمایش مسیر طی شده از صفحه اصلی وبسایت تا صفحات مختلف است.	تمرکز در ترتیب صفحات	۲.۴.۳ سطح ۱
ضروریست هر لینک موجود در وبسایت به طور واضح و گویا انتخاب شود. زیرا کاربران نابینا در هنگام استفاده از صفحه‌خوان‌ها، عنوان تمام لینک‌ها برایشان خوانده می‌شود تا بدانند به کجا رفته و قرار است چه مطلبی بشنوند. یک راه مناسب مشخص نمودن هدف هر لینک به شکل واضح می-باشد به این معنا که در کنار لینک، توضیح مختصر و گویایی از هدف آن لینک قرار داده شود.	هدف لینک	۲.۴.۴ سطح ۱

اصل ۳: قابل فهم بودن

شماره	دستورالعمل	توضیحات
دستورالعمل ۳.۱: قابل خواندن: محتوای متنی باید قابل خواندن و فهمیدن باشد.		
۳.۱.۱ سطح ۱	زبان هر صفحه	زبان هر صفحه از وبسایت باید مشخص باشد. بنابراین اگر بخش‌های مختلف وبسایت به زبان‌های مختلفی ارائه می‌شود، باید از تخصیص صحیح زبان هر قسمت، اطمینان حاصل شود. این شاخص به این علت در استاندارد قرار داده شده است که صفحه خوان‌ها، کلمات را بر اساس زبانی که در کد HTML به صفحه اختصاص داده شده، تلفظ می‌کنند. (<code><html lang="en"></code>)
دستورالعمل ۳.۲: قابلیت پیش‌بینی		
۳.۲.۱ سطح ۱	بزرگ‌نمایی	در صورت بزرگ‌نمایی صفحه وبسایت توسط کاربر (با موس یا صفحه کلید)، هیچ بخشی از صفحه نباید تغییر کرده یا جا به جا شود. به این منظور از موارد زیر اطمینان حاصل کنید: - با بزرگ‌نمایی هیچ لینکی به طور خودکار باز نشود. - هیچ فرمی به طور خودکار تا قبل از کلیک کاربر بروی دکمه مربوطه، ارسال نشود. - پنجره‌های باز شو (pop-ups) خودکار در صفحه وجود نداشته باشد. - بزرگ‌نمایی موجب پرش به عنصر دیگری در صفحه نگردد (به عنوان مثال در پر کردن فرم، بعد از بزرگ‌نمایی، مکان نما از روی فیلد مورد نظر به جایی دیگر پرش نکند).
۳.۲.۳ سطح ۱	ورودی	هیچ فرمی در وبسایت بعد از تکمیل تمام فیلدها، به طور خودکار ارسال نشود. این امر امکان ویرایش و مطالعه مجدد را از کاربر سلب خواهد نمود. همچنین نباید مکان نما به طور ناگهانی از فیلدی به

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

		فیلد دیگر پرش داشته باشد. هیچ بخشی از صفحه وبسایت بعد از درج ورودی توسط کاربر نباید دچار تغییر ناگهانی (چه در ظاهر و چه در محتوا) شود.
دستورالعمل ۳.۳: کمک ورودی (کمک به کاربران در اصلاح خطاها)		
۳.۳.۱ سطح ۱	شناسایی خطا	در فرم ها هر فیلدی که نیازمند فرمت خاصی در پر نمودن، مقداردهی خاص و یا راهنمایی می باشد ضروریست با عباراتی ساده و گویا در کنار هر فیلد آورده شود. خطاهای کاربران در پر کردن فرم، بلافاصله بعد از تکمیل هر فیلد به آن ها نمایش داده شود (با رنگی مشخص یا هایلایت) و در صورت بروز خطا توسط کاربر در تکمیل برخی فیلدهای فرم، اطلاعات تمام فیلدها پاک نشود تا کاربر ناچار به تکمیل مجدد اطلاعات نگردد.
۳.۳.۲ سطح ۱	دستورالعمل ها	برای فیلدها یک برجسب قرار دهید و برای هر بخشی مانند ثبت نام یا تکمیل فرم دستورالعمل و راهنمای گویا قرار دهید.

اصل ۴: مقاوم بودن

شماره	دستورالعمل	توضیحات
دستورالعمل ۴.۱: سازگاری با استانداردهای نمایش اطلاعات		
۴.۱.۱ سطح ۱	خطای کد	وبسایت نباید خطای کد عمده ای داشته باشد به طوری که بر روی تمام مرورگرها و تمام دستگاه ها (کامپیوتر و گوشی های هوشمند) به درستی و یکسان نمایش داده شود. در این شاخص کدهای HTML بررسی می شوند به طوری که حاوی خطای عمده و یا تعداد بالایی خطا نباشند.
۴.۱.۲ سطح ۱	نام، نقش، مقدار	برای تمام اجزای رابط کاربری، نام و نقش را می توان به لحاظ برنامه ریزی تعیین کرد، مقادیری را که می توان توسط کاربر تعیین کرد، می توان از لحاظ برنامه نویسی تنظیم کرد، و اعلان تغییرات در این موارد برای عوامل کاربر، از جمله فناوری های پشتیبانی، در دسترس است.

پیوست ۵: الگوی نمونه طراحی میز خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور

الگوی نمونه طراحی میز خدمت الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور

میز خدمت الکترونیکی وزارت / دستگاه / سازمان

پاسخ به سوالات پرتکرار (متداول)	واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمات	اطلاعات و آمار در رابطه با خدمات در حال ارائه	نظر سنجی در رابطه با کیفیت خدمات	شکایات/ بازرسی	مشاوره الکترونیکی (مشاوره بر خط)	مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی	قابلیت ها برای افراد توان خواه 
------------------------------------	---	--	--	-------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	--

لیست خدمات :

ردیف	شناسه خدمت	عنوان خدمت	نحوه ارائه خدمت	راهنمای استفاده از خدمت	شناسنامه خدمت	لینک دسترسی به سامانه خدمت
۱	۱۲۳۴۵۶۷۸۹	خدمت ۱	الکترونیکی			
۲	۵۵۵۵۵۴۵۵۴	خدمت ۲	نیمه الکترونیکی			
۳	۷۸۵۵۵۴۳	خدمت ۳	مراجعه حضوری			

• راهبرد دستگاه در حوزه توسعه خدمات الکترونیکی • بیانیه توافقنامه سطح خدمات • بیانیه حریم خصوصی کاربران • بیانیه راهبرد مشارکت دستگاه با مردم • دستورالعمل بروز رسانی پرتال • اخبار مناقصات و مزایدات از طریق سامانه ستاد • نقشه سایت	ارتباط با ما	آدرس IP کاربر: کشور محل بازدید: نوع مرورگر کاربر:	تعداد بازدیدکنندگان کل : تعداد بازدیدکنندگان امروز: تعداد کاربران آنلاین: تاریخ بروز رسانی سایت :
---	--------------	---	--

پیوست ۶: جدول نمونه برای دریافت میزان کاهش مراجعات حضوری

جدول گزارش عملکرد در رابطه با ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه (شاخص ۷)							
(پایش کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور - دوره نهم - سال ۱۴۰۱)							
وزارت / دستگاه / سازمان :							
ردیف	عنوان خدمت / نام استان	تعداد مراجعه کنندگان حضوری در سال ۱۳۹۹	تعداد مراجعه کنندگان حضوری در سال ۱۴۰۰	درصد رشد / کاهش مراجعات حضوری	تعداد مراجعه کنندگان به میز خدمت الکترونیکی دستگاه در سال ۱۳۹۹	تعداد مراجعه کنندگان به میز خدمت الکترونیکی دستگاه در سال ۱۴۰۰	درصد رشد کاهش / مراجعات الکترونیکی
۱							
۲	تایید صلاحیت متقاضیان خدمات حمایتی	۵۰۰	۳۵۰		۴۰۰۰	۵۰۰۰	
۳	صدور یا تمدید مجوز تشکیل تعاونی، اتاق تعاون و اتحادیه ها (موافقت نامه)	۸۴	۴۰		۱۲۲	۲۲۲	
۴							
۵							
۶							
	جمع کل	۵۸۴	۳۹۰	-۳۳٪	۴۱۲۲	۵۲۲۲	+۲۶٪

توجه:

- ترجیحا اطلاعات عملکردی متناسب ساختار سازمانی دستگاه با برش خدمات یا استانی درج شود.
- مستندات پشتیبان در قالب صرفا یک فایل پی دی اف ضمیمه جدول بالا شود.

پیوست ۷: جدول نمونه برای ارزیابی عملکرد بکارگیری امضای دیجیتال

جدول ارزیابی عملکرد در رابطه بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیند ارائه خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه (شاخص ۶)							
(پایش کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور - دوره نهم - سال ۱۴۰۱)							
وزارت / دستگاه / سازمان :							
ردیف	نام سامانه / عنوان خدمت	تاریخ ارتقای سامانه به پشتیبانی از امضای دیجیتال	شماره و تاریخ مجوز از مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی یا شرکت واسط	استفاده از امضای دیجیتال در مرحله درخواست خدمت (احراز هویت)	استفاده از امضای دیجیتال در مرحله تحویل خدمت (احراز هویت)	تعداد تراکنش روی سامانه از طریق موبایل از ابتدای سال ۱۴۰۰	تعداد تراکنش روی سامانه از طریق توکن از ابتدای سال ۱۴۰۰
۱							
۲	تایید صلاحیت متقاضیان خدمات حمایتی	۱۴۰۰/۲/۱۲		✓	---	۱۶۰	۱۷
۳							
۴							
	جمع کل						

مستندات با تایید بالاترین مقام دستگاه می بایست ضمیمه شاخص در سامانه گردد.

پیوست ۸: جدول نمونه برای نمایش انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه

جدول نمونه برای نمایش انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه مندرج در میز خدمت الکترونیکی در درگاه اصلی دستگاه اجرایی (شاخص ۱۹) (پایش کیفیت خدمات الکترونیکی ، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور - دوره نهم - سال ۱۴۰۱)					
جدول آمار عملکردی خدمات وزارت / دستگاه / سازمان در سال ۱۴۰۰					
ردیف	عنوان خدمت	تعداد دریافت شده	تعداد تولید (در حال انجام)	تعداد درخواست در مرحله تحویل (انجام شده)	تعداد درخواست در مرحله پشتیبانی / پشتیبانی شده
۱					
۲	تایید صلاحیت متقاضیان خدمات حمایتی	۵۴۷۳	۴۵۳۲	۳۷۹۸	۲۷۰
۳	صدور یا تمدید مجوز تشکیل تعاونی، اتاق تعاون و اتحادیه ها (موافقت نامه)	۵۶۷	۳۴۵	۱۲۲	۶۷
۴					
۵					
۶					
	جمع کل	؟	؟	؟	؟

پیوست ۹: نمونه بیانیه حریم خصوصی

نمونه بیانیه حریم خصوصی

مختصری از چستی و اهداف بیانیه حریم خصوصی مثلا: اطلاعات شخصی هر فرد، بخشی از حریم خصوصی وی محسوب می شود. حفاظت بیشتر از حقوق شخصی افراد در شبکه، نه تنها موجب حفظ امنیت کاربران می شود، بلکه باعث اعتماد بیشتر و مشارکت آنها در فعالیت های جاری می گردد. هدف از این بیانیه، آگاه ساختن شما درباره ی نوع و نحوه ی استفاده از اطلاعاتی است که در هنگام بازدید از سایت، از جانب شما دریافت می گردد.

اشاره به برخی موارد قانونی در رابطه با حریم خصوصی مثلا: این سازمان براساس ماده ۷ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ شورای عالی اداری مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ خود را ملزم به رعایت حریم خصوصی همه افراد و کاربران وبگاه دانسته و از کاربران آن دسته از اطلاعات را که فقط به منظور ارائه خدمات کفایت می کند، دریافت کرده و از انتشار آن یا در اختیار قرار دادن آن به دیگران خودداری می نماید.

ارائه اهداف از گرفتن برخی اطلاعات مثلا: اطلاعات جمع آوری شده از بازدیدکنندگان، صرفاً برای بهبود کیفیت خدمات و محتوای سایت مورد استفاده قرار می گیرند و هیچ بخشی از اطلاعات شخصی شما را بدون اطلاع و اجازه ی قبلی، با فرد یا مؤسسه ی دیگری در میان نخواهیم گذاشت.

ارائه مختصری از فناوری های بکار گرفته شده در دریافت اطلاعات مثلا: این سایت جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز خود از فناوری متعارف استفاده می کند. این فناوری

بیان برخی از اطلاعات که از کاربران ثبت خواهد شد مثلا: ثبت نشانی IP شما به ما کمک می کند تا در تشخیص و رفع مشکلات مربوط به سرویس دهنده و کنترل بهتر آن اقدام کنیم.

هشدار در رابطه با برخی از وقایع که ناشی از ارائه اطلاعات افراد در وبگاه حادث می شود مثلا: توجه داشته باشید که برخی از اطلاعات شخصی شما، هنگامی که پیام یا مطلبی را در بخش تالارهای گفتگو و یا سایر قسمت های سایت ارسال می کنید، در اختیار عموم قرار گرفته و ممکن است این اطلاعات، خارج از کنترل ما موجب سوءاستفاده های احتمالی و ارسال پیام های ناخواسته از سوی دیگران شود.

پیوست ۱۰: نمونه توافقنامه سطح خدمت

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "عنوان خدمت"

۱. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است.
اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده، نحوه گزارش‌دهی و بازبینی مشخص شود.

۲. هدف

این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می‌کند.

متن نمونه:

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط [نام دستگاه اجرایی]، کیفیت تحویل [عنوان خدمت] برای [خدمت‌گیرندگان] مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [نام دستگاه اجرایی] اجازه می‌دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می‌کند. همچنین به صورت شفاف بیان می‌شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

متن نمونه:

- [سازمان اداری و استخدامی] موافقت می‌کند که خدمت و/یا پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه شود:
- [نام دستگاه اجرایی] دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های [حوزه ارائه خدمت] برای [بخش دولت] است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد: [محل درج قوانین و مقرراتی که طبق آن، این دستگاه اجرایی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های حوزه مورد اشاره است].
- [مسئولیت‌ها را اینجا بنویسد]

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.
- شرایط و استثنایها، مشخص شوند.
- فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.

متن نمونه:

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/پست/دفتر پیشخوان/حضور به این دستگاه ارائه نماید.

- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه های این خدمت و تکمیل فرم ها و تحویل آن ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ... روز کاری می باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل ریال به متقاضی پرداخت نماید.
- موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می شود.

۵. هزینه ها و پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با جدول هزینه ها در فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج مشخص شوند.

۶. دوره عملکرد

این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می کند.

متن نمونه:

- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ [/ /] و تحت امضای [مقام مسئول]، اعتبار دارد.
- این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G2G)
- در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

۷. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت نامه سطح خدمت شرح داده می شود.

پیوست ۱۱: نمونه راهبرد مشارکت دستگاه

نمونه راهبرد مشارکت دستگاه

این سازمان کلیه مقررات صادره خود را اعم از بخشنامه ها، آیین نامه ها، دستورالعمل ها و ضوابط اجرایی و ... را پیش از ابلاغ به مدت ۲ هفته از طریق درگاه الکترونیک خود در معرض نقد عموم قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات سازنده مردمی، نسبت به اصلاح و سپس ابلاغ اقدام می نماید.

این سازمان در رابطه با تهیه و تدوین لوایح و تعرفه های قانونی که نیازمند تصویب نمایندگان مجلس یا مراجع ذیصلاح می باشد، پیش از ارسال به مدت یک ماه از طریق درگاه الکترونیک خود در معرض نقد عموم قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات سازنده مردمی، نسبت به اصلاح و سپس ارسال آن اقدام می نماید.

پیوست ۱۲: نمونه دستور العمل بروز رسانی پرتال

دستورالعمل بروز رسانی پرتال

نکاتی که باید توسط رابطین پرتال رعایت شود: این آیتم ها براساس شاخص های SEO و نکات ارتقاء رتبه وب سایت در موتورهای جستجو Google، Yahoo، Alexa گرد آوری شده است.

۱- عنوان (Title):

یک عنوان توصیفی شامل ۵ تا ۸ کلمه که کلمات کلیدی اصلی سایت شما را شامل باشند، انتخاب کنید. عنوان، اولین چیزی است که مردم با آن در موتورهای جستجو مواجه می شوند. توجه کنید که وجود کلمات فارسی با استاندارد یونیکد توسط موتور جستجوی گوگل شناسایی می شود. مهمترین کلمات کلیدی سایت خود را در ابتدای عنوان سایت خود قرار دهید.

نکاتی که هنگام درج عنوان باید مد نظر بگیرید:

- شامل کلمات کلیدی محتوی و عکس های آن صفحه باشد.

- از کاما استفاده نکنید.

- از نظر گرامری جمله بندی آن درست باشد، فقط ترکیب کلمات نباشد.

- از کلماتی که توسط موتورها منع می شود استفاده نکنید.

- تگ ALT در هنگام درج عکس: هنگام درج عکس و لینک حتما کادر مربوط به عنوان (title) را درج نمایید. این خصوصیت اجازه می دهد یک متن جایگزین مطابقتان شود تا اگر به هر دلیلی تصویرتان نمایش داده نشد متنی که در تگ alt گذاشته اید نمایش داده شود.

۲- توضیحات (Description tag)

این توضیحات بین ۲۵ تا ۳۰ کلمه را شامل می شوند که در موتورهای جستجو اگر دقت کرده باشید در زیر URL نمایش داده می شود پس سعی کنید توضیحاتی را بنویسید که نشان دهنده محتوای سایت شما باشد.

۳- ارتباط متقابل

- موتورهای جستجو مخصوصا گوگل به تعداد ارتباط ها به سایت شما حساس هستند و آنرا در رتبه سایت شما اثر می دهند.

- یک صفحه لینکهای مفید بسازید و به سایتهای مشابه، سایت خود ارتباط دهید، مخصوصا سایتهایی که در موتورهای جستجو رتبه خوبی دارند.

- از سایتهای دیگر بخواهید که به سایت شما ارتباط دهند.

۴- درج کلمات کلیدی سایت (key words)

موتورهای جستجو برای این بخش ارزش زیادی قائل هستند و در رتبه بندی سایت شما تاثیر دارد. کلمات کلیدی را با کاما از یکدیگر جدا کنید. با این روش در حداقل جا، امکان ترکیبات متنوعی از کلمات کلیدی سایت شما گنجانده خواهد شد.

- نسبت کلمات کلیدی به سایر کلمات در یک صفحه را چگالی یا تراکم کلمات کلیدی می نامند. مثلاً اگر شما ۱۰۰ کلمه در یک صفحه دارید و چهار عدد از آنها جزو کلمات کلیدی سایت شما هستند، چگالی کلمات کلیدی آن صفحه ۴٪ است. سعی کنید که چگالی حدود ۳ تا ۲۰ درصد برای کلمات کلیدی مهم سایت خود را تنظیم کنید.

- کلمات کلیدی خود را ترکیبی انتخاب نمایید.

- کلماتی که حدس می زنید توسط موتورهای جستجو بیشتر سرچ می شوند را بنویسید

- حتما کلمات کلیدی را با کاراکتر ، از هم جدا نمایید.

- کلمات کلیدی از متن همان صفحه انتخاب شود.

- عنوان صفحه خود را حتما در کلمات کلیدی بنویسید.

۵- نکات درج پا صفحه

- حتما پا صفحه سایتتان را تغییر دهید. فرمت را سعی کنید حتما مانند پایین بنویسید.

- آدرس: تهران، آدرس حوزه

- تلفن: (به همراه کد وارد شود) ایمیل: از دامنه investiniran.ir باشد.

- تمام حقوق مادی و معنوی این سایت مربوط به سازمان سرمایه گذاری و کمک های اقتصادی و فنی ایران می باشد و هر گونه کپی از مطالب آن تنها با ذکر منبع بلا مانع است.

۶- ارتباط بین صفحات

- در صفحات محتوایی خود آنگونه کار کنید که کسی که به هر طریق وارد آن صفحه می شود نتواند خارج شود (مدت زمان حضور افراد را در سایت خود بالا ببرید).

- از لینک های داخل صفحه ای آنگونه استفاده کنید که بازدید کننده سایت از دکمه های Back و Forward نرم افزار استفاده نکند.

۷- نکات تبدیل فایل به PDF

یکی از راههای افزایش بازایی اطلاعات مندرج در وب سایت توسط موتورهای کاوش، غنی کردن فایل های محتوا می باشد. محتواهای PDF که از فرمت های دیگر (مثل power point.word و ...) استخراج می گردد، بهتر است شرایط ذیل را دارا باشد:

۱- قبل از تبدیل فایل word به PDF از استاندارد بودن فونتهای بکار رفته در فایل word اطمینان حاصل فرمایید.

۲- از نرم افزارهای استاندارد برای تبدیل فایل ها به PDF استفاده شود که قابلیت پشتیبانی از فونت های فارسی را داشته باشند.

۳- متن فایل های PDF با استفاده از ابزار های جستجوی درون متنی نرم افزار Acrobat قابل جستجو باشد.

۸- حجم فایل ها

فایل هایی که در سایت بارگذاری می شوند به صورت فشرده و حجمی کمتر از ۳۰ مگابایت داشته باشند.

۹- از تگ های <h> حتما استفاده نمایید

تگ h این امکان رو به موتور های جستجو می دهد که بهتر محتوای سایت شما رو درک کنند. برای اعمال این خصوصیت متن صفحه خود را به ترتیب اهمیت از heading های CMS انتخاب نمایید.

- از تگ بیش از ۲ بار در یک صفحه استفاده نکنید. فقط برای تیترهای مهم استفاده شود.

- کل متن صفحه را در این تگ ها قرار ندهید، فقط برای تیترها و مطالب مهم استفاده کنید.

۹- صفحه ارتباط با... (تماس با ...)

، اگر آدرس پستی شما در سایت نباشد، سایت شما را لیست نمی کنند. حتما آدرس پستی را در Yahoo برخی موتورهای جستجو، مخصوصا سایت قرار دهید، فقط قرار دادن آدرس صندوق پستی کافی نیست. تلفنهای تماس و آدرس حوزه خود را درج نمایید. همچنین برای قراردادن اطلاعات افراد هر واحد از الگوی زیر استفاده شود

نام و نام خانوادگی	سمت	تلفن	فاکس	پست الکترونیک
		XXXXXXX-۰۲۱	XXXXXXX-۰۲۱	xxxxxx@investiniran.ir

۱۰- زبان

راهنمای نحوه ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

زبان اصلی کلیه درگاه ها زبان فارسی است. صفحه خانگی و صفحه ورودی اصلی، باید به زبان فارسی بارگذاری شود. در پرتال هایی که بصورت چند زبانه می باشند باید امکان تغییر زبان برای کاربران در تمامی صفحات فراهم شود.

۱۱- قالب کلی نگارش متن

- استفاده از فونتهای استاندارد و با رنگ و اندازه مناسب

- استفاده از کلمات کلیدی مهم در متون

- تغییر مرتب محتوا و بروزرسانی اطلاعات

- برای استفاده از متن تایپ شده Word حتما از آیتم چسباندن از Word استفاده نمایید و تمام استایل های آن را حذف نمایید.

B ۱۴Tahoma	عنوان اصلی
B ۱۲Tahoma	عنوان فرعی
مشکی	رنگ مطالب
۱۲Tahoma	متن پاراگراف ها
مطالب لیستی لیست های شماره دار و بدون شماره	مطالب لیستی
Justify, Direction: RTL	ترازبندی متن
۱۴Time New Roman	متون انگلیسی

۱۲- نقشه سایت (sitemap)

برای سایت خود نقشه تهیه کنید و لینک تمام بخشهای مهم سایت را در نقشه سایت قرار دهید. -نقشه سایت را در صفحه اول سایت خود قرار - دهید چون برخی موتورهای جستجو فقط صفحه اول سایت شما را بازدید میکنند

فرایند به روز رسانی خبر-۱۳

عمل به روز رسانی و بارگزاری خبر از واحد روابط عمومی تولید و پس از تایید معاونت محترم سازمان به واحد فناوری اطلاعات ارسال شده برای بارگزاری اطلاعات مربوطه در وب سایت سازمان

پیوست ۱۳: نحوه ارتباط نمایندگان دستگاه های اجرایی با ارزیابان تخصصی

نمایندگان محترم دستگاه های اجرایی دقت فرمایند:

- تلاش شده است مستندات تهیه شده مرتبط با روال ها و شاخص ها و فرایند ارزیابی گویا، سلیس و شفاف باشد. اعتقاد داریم در صورتیکه با دقت مستندات تهیه شده مطالعه شوند و با توجه به اینکه اکثر دستگاه های حاضر مشمول ارزیابی و نمایندگان معرفی شده آنها تجربه حضور در ارزیابی ادوار قبل را نیز دارند، پیش بینی می شود نمایندگان قادر خواهند بود با دریافت کد کاربری و رمز عبور ورود به سامانه پایش، ارزیابی خدمات دستگاه خود را در مهلت تعیین شده انجام داده و نیز از نتایج ارزیابی دستگاه متبوع پس از تایید اطلاعات مطلع گردند. از نمایندگان محترم درخواست داریم در دوره ارزیابی وقت و تمرکز کافی را معمول فرمایند.
- در صورت هر گونه سوال یا ابهام ترجیحا ابتدا به بخش پاسخ به پرسش های پرتکرار FAQ راهنمای ارزیابی و نیز فایل های مالتی مدیای آموزشی تهیه شده که از طریق سامانه پایش به آدرس payesh.iran.gov.ir قابل دسترسی است مراجعه نمایند. در صورت عدم دریافت پاسخ یا رفع ابهام، سوال خود را به آدرس الکترونیکی payesh@ito.gov.ir با ذکر نام و شماره تماس ارسال فرمائید و یا سوال خود را بصورت پیام متنی یا فایل صوتی روی کانال شبکه اجتماعی پروژه برای ارزیاب خود ارسال نمائید. مجری ۴ رویکرد در قبال رفع ابهام شما در نظر می گیرد:
 - سوال شما مورد تکرار سایرین نیز هست. ضمن ارسال مستقیم پاسخ شما، جواب تهیه شده در بخش FAQ مستند راهنما در سایت بروز رسانی می شود.
 - سوال شما مورد تکرار سایرین نیز هست. ضمن ارسال مستقیم پاسخ شما، جواب تهیه شده در جلسات ویدئوکنفرانس مشاوره تعاملی برای اطلاع سایرین هم اطلاع رسانی و ارائه می شود.
 - سوال خاص بوده و جواب هم بصورت اختصاصی برای شما ارسال می شود و یا تلفنی با نماینده دستگاه تماس گرفته می شود.
- در صورتیکه پس از طی مراحل فوق، ابهام یا پرسش نماینده محترم دستگاه بر طرف نشد ارزیابان تیم مجری پاسخگوی شما از طریق شماره تلفن های اعلام شده خواهند بود.
- جلسات ویدئو کنفرانس در دوره مشاوره ارزیابی هفته ای ۳ جلسه روزهای زوج حداقل ۹۰ دقیقه با دستور جلسه قبلی اعلام شده در بخش اخبار سامانه یا کانال شبکه اجتماعی پروژه خواهد بود. از نمایندگان محترم علاقمند به حضور در جلسات درخواست می شود که ترجیحا قبل هر جلسه سوالات خود را به ایمیل فوق اشاره ارسال کنند. حضور در جلسات الزامی نیست لیکن توصیه به حضور می شود.

اطلاعات تماس	
payesh.iran.gov.ir	سامانه اطلاع رسانی ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی
payesh@ito.gov.ir	پست الکترونیکی
۸۸۴۹۸۴۱۲	نمابر

