

# گزارش نتایج نهایی دوره نهم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور ۱۴۰۰-۱۴۰۱



## گزارش دستگاهی « سازمان هواپیمایی کشوری »

ویرایش نهایی  
اردیبهشت ۱۴۰۱

مستندات پشتیبان این گزارش از طریق آدرس [payesh.iran.gov.ir](http://payesh.iran.gov.ir) با کد کاربری دستگاه قابل دسترس می باشد.  
استفاده از مطالب این گزارش با ذکر منبع بلامانع است.



« انّ الذّين قالوا ربّنا الله ثمّ استقاموا تتنزل عليهم الملائكة اّلا تخافوا ولا تحزنوا  
واّبشروا بالجنّة الّتي كنتم تُوعدون »

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

سوره فصلت آیه ۳۰

سوره فصلت آیه ۳۰

## فهرست مطالب

- ۱- خلاصه مدیریتی ..... ۷
- ۲- هدف از ارزیابی ..... ۸
- ۱-۲- سابقه ارزیابی ..... ۱۰
- ۲-۲- مدل ارزیابی ..... ۱۰
- ۳-۲- اصول و اقدامات مهم در فرایند طراحی و اجرای پایش خدمات الکترونیکی در دوره نهم ..... ۱۲
- ۴-۲- فرایند و روال اجرایی ارزیابی در دوره نهم ..... ۱۲
- ۵-۲- شاخص‌های ارزیابی دوره نهم ..... ۱۳
- ۶-۲- روش محاسبه امتیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها در ارزیابی دوره نهم ..... ۱۴
- ۳- نتایج ارزیابی دستگاه در این دوره ..... ۱۶
- ۱-۳- امتیاز کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه ..... ۱۶
- ۲-۳- روند توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه در ارزیابی‌های انجام شده ..... ۱۷
- ۳-۳- خدمات مشمول ارزیابی دستگاه و کیفیت الکترونیکی شدن آن ..... ۱۸
- ۴- تحلیل عملکرد دستگاه و توصیه‌ها به منظور بهبود وضعیت ..... ۲۱
- ۱-۴- جایگاه دستگاه در نهاد اصلی / وزارتخانه مرتبط ..... ۲۱
- ۲-۴- تخمینی از کاهش میزان مراجعات حضوری مردم به دستگاه ..... ۲۳
- ۳-۴- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از منظر شاخص‌های خاص ..... ۲۴
- ۴-۴- تحلیل تفصیلی عملکرد و توصیه‌های کارشناسی به منظور ارتقای کیفیت ارائه خدمات توسط دستگاه ..... ۲۴
- ۱-۴-۴- تحلیل راهبردی ..... ۲۴
- ۲-۴-۴- نقاط قوت و ضعف ..... ۲۸
- ۳-۴-۴- تحلیل وضعیت از منظر عملکرد شاخص‌های ارزیابی ..... ۲۹
- ۵- نحوه همکاری نماینده دستگاه در ارزیابی دوره نهم ..... ۳۷
- ۶- پیوست ۱: شاخص‌های ارزیابی دوره نهم ..... ۳۸
- ۷- منابع ..... ۵۵

## فهرست جداول

- جدول ۱-۱- وضعیت کلی ارزیابی دستگاه اجرایی در پایش دوره نهم (۱۴۰۱)..... ۷
- جدول ۱-۲- سطح‌بندی عملکرد دستگاه‌ها بر اساس درجه کیفی ارائه خدمات الکترونیکی در ارزیابی ..... ۷
- جدول ۲-۱- جدول زمانی ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران ..... ۱۰
- جدول ۲-۲- کلیات شاخص‌های ارزیابی دوره نهم ..... ۱۳
- جدول ۳-۱- نتیجه ارزیابی دستگاه اجرایی ..... ۱۶
- جدول ۳-۲- روند توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه در ارزیابی‌های انجام‌شده دولت الکترونیکی ..... ۱۷
- جدول ۳-۳- لیست خدمات مشمول ارزیابی دستگاه و کیفیت الکترونیکی شدن آن ..... ۱۸
- جدول ۴-۱- رتبه ارزیابی دستگاه ذیل وزارتخانه/ نهاد اصلی ..... ۲۱
- جدول ۴-۲- جدول تحلیل راهبردی ..... ۲۴
- جدول ۴-۳- نقاط قوت و ضعف کلان دستگاه در شیوه ارائه خدمات دولت الکترونیکی ..... ۲۸
- جدول ۴-۴- تحلیل وضعیت دستگاه از منظر شاخص‌های ارزیابی ..... ۲۹
- جدول ۵-۱- جدول ارزیابی همکاری و مشارکت نماینده دستگاه اجرایی ..... ۳۷

## فهرست نمودارها

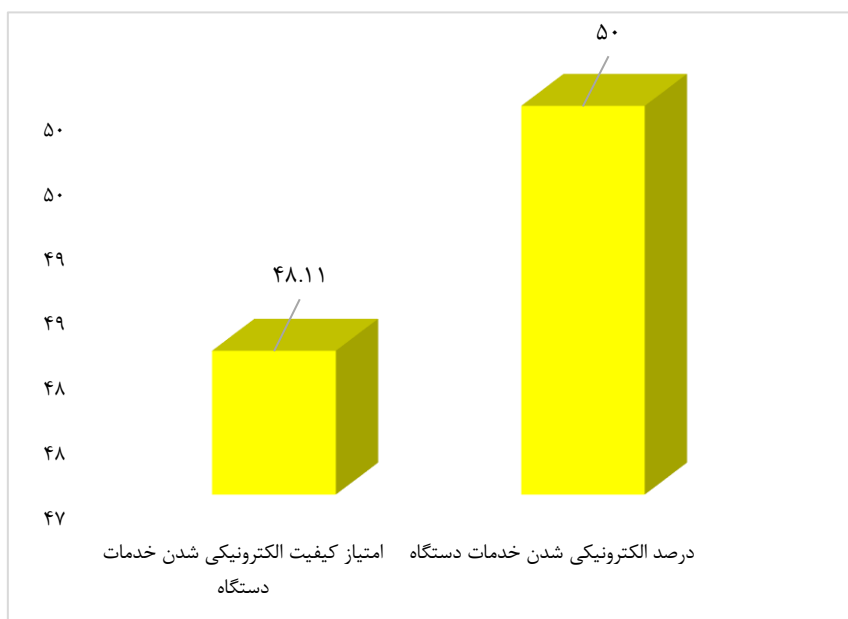
- نمودار ۱-۱- نتایج کلان ارزیابی دستگاه اجرایی ..... ۷
- نمودار ۲-۱- سابقه ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران ..... ۱۰
- نمودار ۲-۲- نسبت شاخص‌های ارزیابی دوره نهم ..... ۱۴
- نمودار ۳-۱- توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از نگاه اولویت‌های سیاستی ..... ۱۶
- نمودار ۳-۲- روند رشد کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه طی سال‌های ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۱ ..... ۱۷
- نمودار ۴-۱- همبستگی کیفیت خدمت الکترونیکی به میزان کاهش مراجعات حضوری مردم ..... ۲۳
- نمودار ۴-۲- امتیاز شاخص‌های خاص دستگاه در یک نگاه ..... ۲۴

## فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲-۱- مدل‌های ارزیابی دولت الکترونیکی ..... ۱۱
- شکل ۲-۲-۲- روند طراحی مدل ارزیابی ..... ۱۱
- شکل ۲-۳-۳- اسناد مهم فرادست به کار گرفته شده در ارزیابی در یک نگاه ..... ۱۲
- شکل ۲-۴-۴- چرخه فرایند ارزیابی ..... ۱۳
- شکل ۲-۵-۵- وزن امتیازی اولویت‌های سیاستی ..... ۱۵

## ۱- خلاصه مدیریتی

جدول ۱-۱- وضعیت کلی ارزیابی دستگاه اجرایی در پایش دوره نهم (۱۴۰۱)	
تعداد کل دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی	۱۷۰ دستگاه
تعداد شاخص‌های ارزیابی	۳۸ شاخص
تعداد خدمات شناسنامه‌دار دستگاه	۱۷ خدمت
تعداد زیر خدمات دستگاه	۱۴۲ زیر خدمت
امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه از ۱۰۰	۴۸.۱۱
رتبه دستگاه در بین ۱۶۸ دستگاه اجرایی مشمول ارزیابی این دوره	۵۹
درصد الکترونیکی کردن خدمات دستگاه طبق برنامه مصوب	۵۰ درصد
نشانگر کیفی دستگاه در ارزیابی این دوره	متوسط



نمودار ۱-۱- نتایج کلان ارزیابی دستگاه اجرایی

جدول ۱-۲- سطح‌بندی عملکرد دستگاه‌ها بر اساس درجه کیفی ارائه خدمات الکترونیکی در ارزیابی			
سطح عالی امتیاز ۷۵ تا ۱۰۰	سطح متوسط امتیاز ۲۵ تا ۵۰	سطح خوب امتیاز ۷۵ تا ۵۰	سطح ضعیف امتیاز ۰ تا ۲۵

## ۲- هدف از ارزیابی

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

- الکترونیکی کردن تمام فرایندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانک‌های اطلاعاتی مربوطه تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه توسط تمام دستگاه‌های اجرایی
  - کاهش سالانه ۱۲/۵ درصد از مراجعات حضوری مردم به دستگاه‌های اجرایی از سال دوم برنامه ششم توسعه
  - انجام تبادلات الکترونیکی صرفاً از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات
  - ارتقای ۳۰ رتبه‌ای شاخص توسعه دولت الکترونیکی کشور در ارزیابی‌های بین‌المللی (EGDI)
- به استناد بند ۲ مصوبه اول جلسه یازدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات که طی نامه شماره ۱/۱۰۴۵۱ مورخ ۹۷/۰۲/۰۴ ابلاغ شده، دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات موظف است به صورت مستمر کیفیت وب‌گاه‌ها و خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی دارای شناسنامه خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور را ارزیابی کند. در این راستا سازمان فناوری اطلاعات ایران با همکاری دبیرخانه شورا برای نهمین دوره خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی مذکور را ارزیابی کرده است. ابلاغیه شروع ارزیابی دوره نهم طی نامه شماره ۲۰۰/۱۴۷۳۸۶ مورخ ۱۴۰۰/۰۹/۲۳ از سوی دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات به تمام دستگاه‌های اجرایی ارسال شده است.



شماره: ۱۴۷۳۸۶ / ۲۰۰/	جمهوری اسلامی ایران	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات
تاریخ: ۱۴۰۰/۰۹/۲۳	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	
بوست: دارد		
ارزیت: عادی		
مقیاس: عادی		

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	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

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، بهینه‌سازی و الکترونیکی شوند.
  - ۲- "پنجره واحد خدمات هوشمند" آن دستگاه بر اساس 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 گونه‌ای متصل شود که خدمات اختصاصی از طریق "پنجره ملی خدمات هوشمند دولت" قابل دسترسی باشد.
- در انتها به استحضار می‌رساند:
- در طول دوره ارزیابی ، شیوه نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و شاخص‌های ارزیابی و دستور جلسات مشاوره از طریق نشانی [payesh.iran.gov.ir](http://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 تام‌الاختیار 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.

رضا باقری اصل  
دبیر شورا

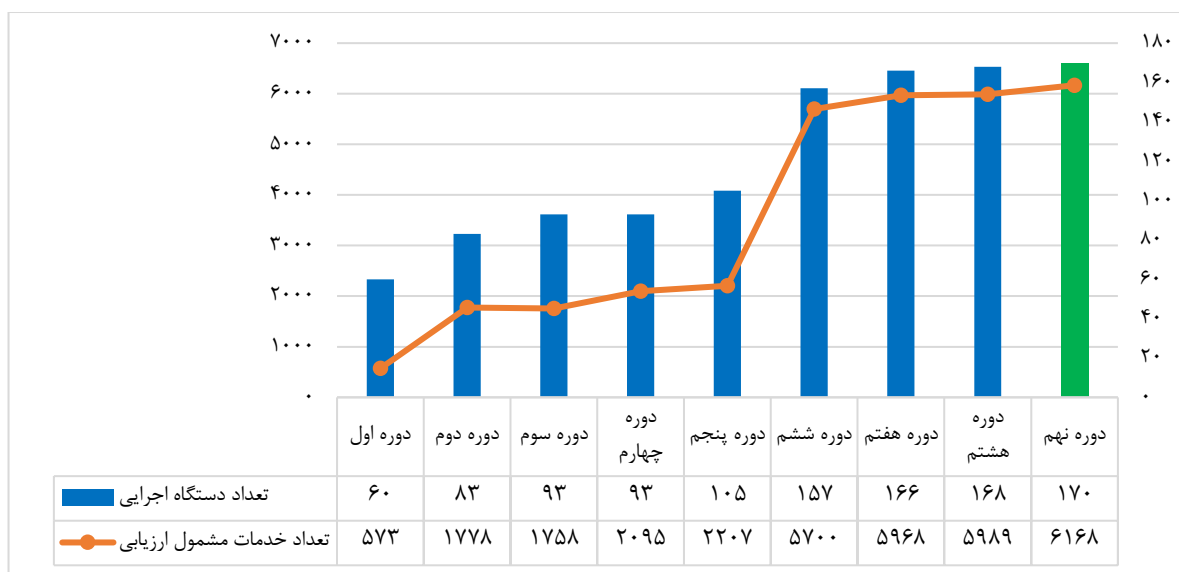
[www.ict.gov.ir](http://www.ict.gov.ir)

تهران خیابان شریعتی، بعد از چهارراه شهید قدوسی (قصر پروردی شماره ۴ مجموعه وزارت ساختمان مرکزی وزارت، طبقه هشتم کد پستی: ۱۳۲۱۷۱۳۴۶۱)

تلفن: ۰۲۱۸۸۱۱۳۶۵۷ - پست الکترونیک:

[ecit@ict.gov.ir](mailto:ecit@ict.gov.ir)

## ۱-۲- سابقه ارزیابی



### جدول ۱-۲- جدول زمانی ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران

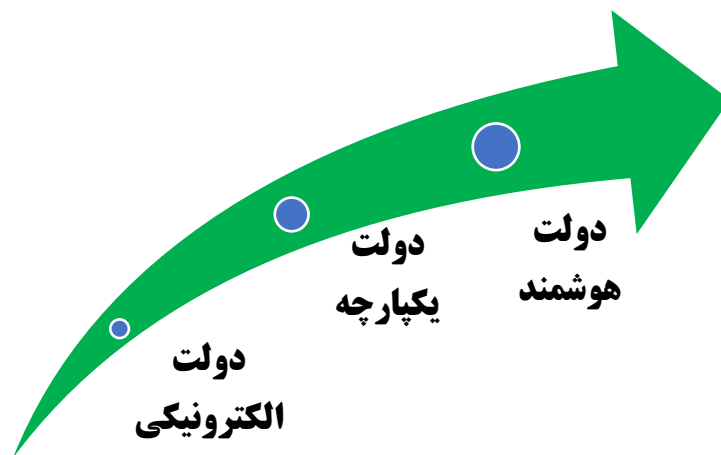
#### نمودار ۱-۲- سابقه ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران

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

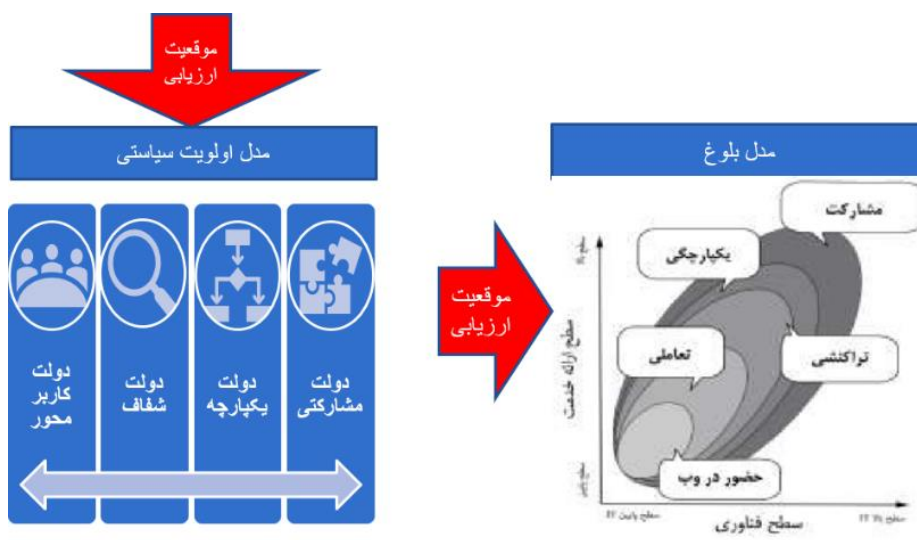
## ۲-۲- مدل ارزیابی

مدل ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در دوره نهم مبتنی بر پایش از منظر چهار محور (اولویت سیاستی) زیر شکل گرفته است:

- دولت کاربرمحور
- دولت شفاف
- دولت یکپارچه
- دولت مشارکتی



این مدل بر اساس نتایج مطالعاتی و بررسی روش‌های ارزیابی‌های بین‌المللی حوزه دولت الکترونیکی و نیز تحلیل بازخوردهای نتایج ارزیابی ادوار گذشته تبیین و نهایی شده است.



شکل ۱-۲- مدل‌های ارزیابی دولت الکترونیکی

به‌منظور طراحی مدل و تدوین شاخص‌های ارزیابی، اقدامات زیر در فاز مطالعات انجام شده است:



شکل ۲-۲- روند طراحی مدل ارزیابی

برخی از اسناد و مصوبه‌های قانونی فرادست استفاده‌شده در طراحی شاخص‌های ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران به شرح زیر بوده است:



شکل ۳-۲- اسناد مهم فرادست به کار گرفته شده در ارزیابی در یک نگاه

## ۳-۲- اصول و اقدامات مهم در فرایند طراحی و اجرای پایش خدمات الکترونیکی در دوره نهم

- بروز رسانی مدل پایش خدمات الکترونیکی بر مبنای مطالعات تطبیقی و بازخورد های مراجع بین المللی مرجع
- تحقق دولت هوشمند و ارائه خدمات دولت الکترونیکی بتوان یکی از اهداف مهم برنامه دولت سیزدهم در توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات با رویکرد:
- کلیه دستگاه‌های اجرائی و نهادهای عمومی مکلف شده‌اند «پنجره واحد خدمات هوشمند» خود را بر اساس الزامات مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات راه‌اندازی کرده و حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی خود را با اولویت خدمات پرکاربرد از طریق این پنجره در سال ۱۴۰۱ ارائه دهند.
- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است فاز نخست «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» را در سال ۱۴۰۱ راه‌اندازی کند. دستگاه‌های موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه کشور و نهادهای عمومی مکلف شده‌اند که در تعامل با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پنجره واحد خدمات هوشمند خود را به «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» متصل کنند، به گونه‌ای که خدمات اختصاصی آن‌ها از طریق «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» قابل دسترسی باشد.
- تعریف ساختار سلسله مراتبی مدل پایش بر مبنای اولویت‌های سیاستی، شاخص و زیرشاخص‌ها
- تعریف برخی شاخص‌ها به صورت مستقل به منظور ارزیابی اهداف توسعه‌ای کشور در حوزه دولت الکترونیکی
- ساده‌سازی و حذف پیچیدگی‌ها در روش پایش و نیز شاخص‌های ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی (SMART)
- تهیه شناسنامه برای هر شاخص ارزیابی برای شفافیت و نیز کاهش خطا در فرایند جمع‌آوری و نیز اقدام دستگاه اجرایی
- به‌کارگیری سامانه برخط در بخش جمع‌آوری اطلاعات و تهیه گزارش‌های کلان با رویکرد ایجاد داشبورد مانیتورینگ دولت الکترونیکی کشور در فازهای آتی

## ۴-۲- فرایند و روال اجرایی ارزیابی در دوره نهم

- فرایند کلی ارزیابی در دوره نهم در سطح دستگاه منطبق بر گام‌های مهم ذیل انجام شده است:
- تهیه و انتشار مستند راهنمای نحوه ارزیابی
  - تأمین و به‌کارگیری زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم (بروز رسانی سامانه ارزیابی، سامانه ویدئو کنفرانسینگ، استفاده از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی به منظور ایجاد کانال اطلاع‌رسانی و ...)
  - مکاتبه با دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی به منظور معرفی نماینده برای مشارکت در اجرای عملیات پایش و ارزیابی

- برگزاری جلسات مشاوره در قالب ویدئو کنفرانسینگ در طول ارزیابی به جهت پرسش و پاسخ، تحلیل عملکرد دستگاه‌های برتر ادوار گذشته و انتقال تجارب بین نمایندگان دستگاه‌های اجرایی (با وجود استمرار پاندمی ویروس کرونا در کشور)
- احصا عملکرد برخی از شاخص‌ها در قالب خوداظهاری و دریافت اطلاعات از نمایندگان دستگاه‌ها
- احصا عملکرد برخی از شاخص‌ها در قالب ویزیت درگاه و بررسی و تحلیل ارزیابان تخصصی
- احصا عملکرد برخی از شاخص‌ها در قالب استعلام از مراجع تخصصی مرتبط
- جمع‌آوری اطلاعات و تهیه گزارشات پیش‌ارزیابی به تفکیک هر شاخص توسط تیم ارزیابی
- تهیه فایل‌های نهایی ارزیابی هر شاخص و بارگذاری آنها در سامانه ارزیابی
- دریافت تاییدیه از متولی ارزیابی دولت الکترونیکی
- تهیه گزارشات نهایی نتایج در سطح ملی و دستگاهی با تحلیل عملکرد



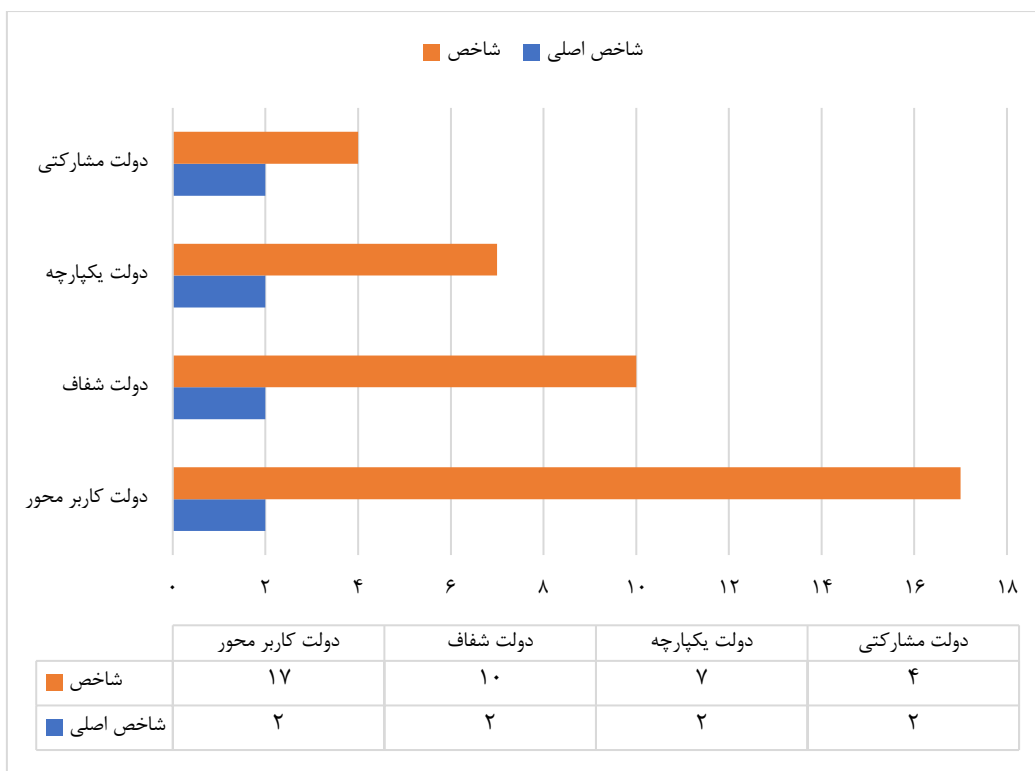
شکل ۴-۲- چرخه فرایند ارزیابی

## ۲-۵- شاخص‌های ارزیابی دوره نهم

## جدول ۲-۲- کلیات شاخص‌های ارزیابی دوره نهم

مرجع شاخص	مقیاس سنجش	روش‌های سنجش	سطوح مورد سنجش	تعداد شاخص‌ها	تعداد شاخص اصلی	تعداد محورهای سیاستی
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخوردها	باینری / چندگزینه‌ای	اندازه‌گیری خودکار / بررسی سایت / تحلیل / بررسی سایت و تحلیل / پرسشنامه ارزیابی از طریق سامانه	دستگاه / پرتال / خدمت	۳۸	۸	۴

گزارش نتایج نهایی (سطح دستگاهی) دوره نهم  
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور



نمودار ۲-۲- نسبت شاخص‌های ارزیابی دوره نهم

لیست شاخص‌های ارزیابی در پیوست ۱ در انتهای همین گزارش درج شده است.

۶-۲- روش محاسبه امتیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها در ارزیابی دوره نهم

- روش محاسبه امتیاز ارزیابی در دوره نهم همانند ادوار قبل با تأسی از الگوهای ارزیابی بین‌المللی (سازمان ملل متحد) بدین صورت تعیین شده است.
- هر شاخص امتیازی بین صفر تا ۱ دارد که بر اساس روال ارزیابی مندرج در شناسنامه هر شاخص در سند راهنمای ارزیابی محاسبه و امتیاز لازم تخصیص داده می‌شود.
- سپس امتیاز هر شاخص در وزن هر شاخص ضرب و امتیاز نهایی آن به دست می‌آید.
- امتیاز هر اولویت سیاستی، جمع جبری امتیازات کسب‌شده شاخص‌های ذیل هر اولویت از ۱۰۰ محاسبه می‌شود.
- امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی هر خدمت مطابق شکل زیر بر اساس ضریب وزنی امتیاز چهار اولویت سیاستی تعیین شده است. وزن اولویت‌ها 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



شکل ۵-۲- وزن امتیازی اولویت‌های سیاستی

- امتیاز هر دستگاه بر اساس میانگین امتیاز خدمات الکترونیکی هر دستگاه به دست می‌آید.
- رتبه هر دستگاه بر مبنای امتیازات کسب‌شده هر دستگاه از ۱۰۰، به صورت نزولی از ۱۰۰ تا صفر مرتب‌سازی و رتبه هر دستگاه از بین تمام دستگاه‌های مشمول ارزیابی محاسبه و اعلام می‌شود.
- در این دوره ارزیابی 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 شاخص‌های همان اولویت سیاستی برای آن دستگاه سرشکن خواهد شد.

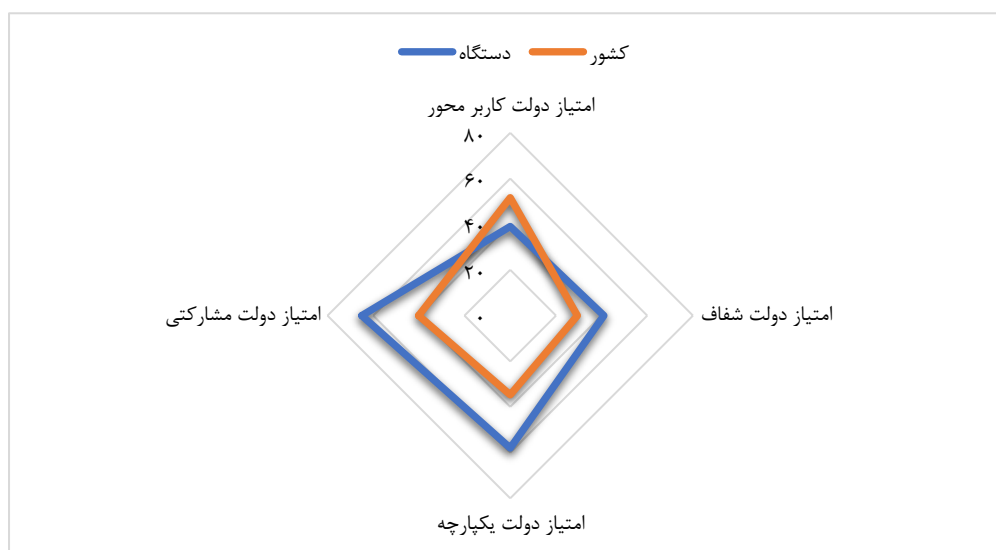
### ۳- نتایج ارزیابی دستگاه در این دوره

#### ۳-۱- امتیاز کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه

جدول ۳-۱- نتیجه ارزیابی دستگاه اجرایی

امتیاز و رتبه کل	محور دولت مشارکتی	محور دولت یکپارچه	محور دولت شفاف	محور دولت کاربر محور	امتیاز دستگاه
۴۸.۱۱	۶۵	۵۸	۴۱	۳۹	امتیاز دستگاه
۴۱.۲	۴۰.۱	۳۴.۷	۲۹.۴	۵۱.۶	امتیاز میانگین کشوری
۵۹	۳۶	۴۴	۵۱	۱۰۲	رتبه دستگاه

توازن توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه از نگاه اولویت‌های سیاستی در ارزیابی دوره نهم نمایش داده شده است.



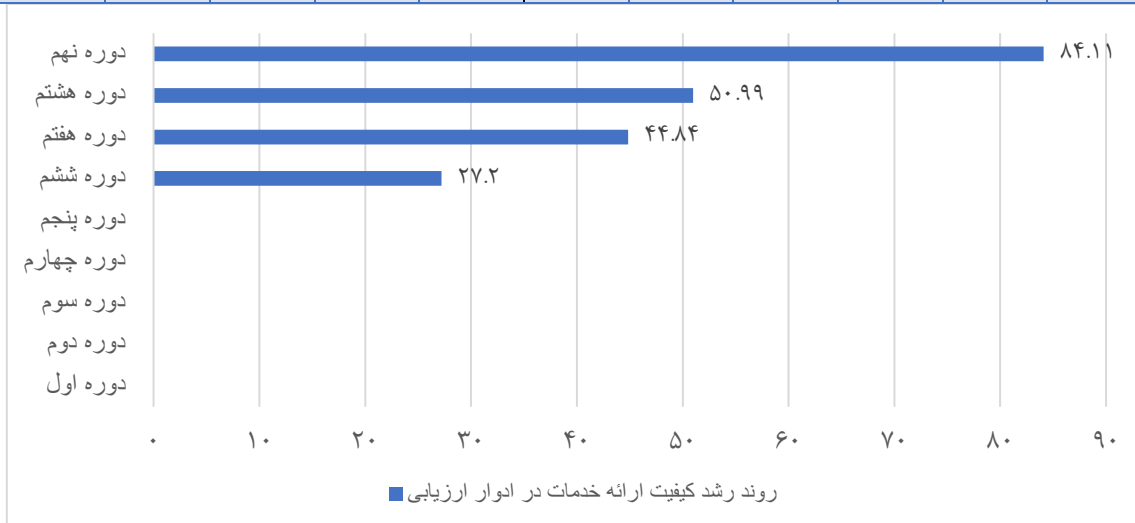
نمودار ۳-۱- توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از نگاه اولویت‌های سیاستی



۲-۳- روند توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه در ارزیابی‌های انجام‌شده

جدول ۲-۳- روند توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه در ارزیابی‌های انجام‌شده دولت الکترونیکی

اولویت سیاستی	امتیاز ارزیابی دوره نهم ۱۴۰۱	امتیاز ارزیابی دوره هشتم ۱۴۰۰	امتیاز ارزیابی دوره هفتم ۱۴۰۰	امتیاز ارزیابی دوره ششم ۱۳۹۹	امتیاز ارزیابی دوره پنجم ۱۳۹۷	امتیاز ارزیابی دوره چهارم ۱۳۹۷	امتیاز ارزیابی دوره سوم ۱۳۹۶	امتیاز ارزیابی دوره دوم ۱۳۹۶	امتیاز ارزیابی دوره اول ۱۳۹۵	مراحل بلوغ
دولت کاربرمحور	۳۹٪	۴۴٪	۴۲.۷۹٪	۱۰.۳٪	-	-	-	-	-	حضور در وب
					-	-	-	-	-	تعاملی
دولت شفاف	۴۱٪	۳۵٪	۲۸.۷۵٪	۱۰.۳٪	-	-	-	-	-	تراکنشی
دولت یکپارچه	۵۸٪	۷۰٪	۵۷.۵۰٪	۶۰.۷٪	-	-	-	-	-	یکپارچگی
دولت مشارکتی	۶۵٪	۷۰٪	۴۵٪	۱۹٪	-	-	-	-	-	مشارکتی
امتیاز کل	۴۸.۱۱٪	۵۰.۹۹٪	۴۴.۸۴٪	۲۷.۲٪	-	-	-	-	-	امتیاز کل
میانگین کشوری	۴۱.۲٪	۳۸.۵۴٪	۴۱٪	۵۰٪	۶۵٪	۳۰٪	۲۰٪	۴۵٪	۳۴٪	میانگین کشوری



نمودار ۲-۳- روند رشد کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه طی سال‌های ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۱

۳-۳- خدمات مشمول ارزیابی دستگاه و کیفیت الکترونیکی شدن آن

جدول ۳-۳- لیست خدمات مشمول ارزیابی دستگاه و کیفیت الکترونیکی شدن آن

ردیف	نام خدمت	تعداد زیرخدمت	الکترونیکی شدن خدمت	درصد الکترونیکی شدن	امتیاز دولت کاربر محور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کیفی خدمت
۱	نظارت بر ایمنی مسافری در پروازها (۱۳۰۵۲۰۵۸۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۳۹٪	۴۱٪	۵۸٪	۶۵٪	۴۸.۱۱٪
۲	ارائه تأییدیه های سازمان طراحی وسایل پرنده (ت.آ) (۱۳۰۵۲۰۴۲۰۰۰)	۶	۶	۱۰۰٪	۳۹٪	۴۱٪	۵۸٪	۶۵٪	۴۸.۱۱٪
۳	ارائه تأییدیه های طراحی و بهره برداری از شبیه‌ساز وسایل پرنده (۱۳۰۵۲۰۴۵۰۰۰)	۳	۳	۱۰۰٪	۳۹٪	۴۱٪	۵۸٪	۶۵٪	۴۸.۱۱٪
۴	ارائه تأییدیه های مواد، قطعات و تجهیزات وسائل پرنده (۱۳۰۵۲۰۴۳۰۰۰)	۳	۳	۱۰۰٪	۳۹٪	۴۱٪	۵۸٪	۶۵٪	۴۸.۱۱٪
۵	ارائه تأییدیه های سازمان تولید وسائل پرنده (ت.ت) (۱۳۰۵۲۰۴۷۰۰۰)	۹	۹	۱۰۰٪	۳۹٪	۴۱٪	۵۸٪	۶۵٪	۴۸.۱۱٪
۶	ارائه تأییدیه نظامنامه های امنیتی فرودگاهی و هوانوردی (۱۳۰۵۲۰۵۲۰۰۰)	۶	۶	۱۰۰٪	۳۹٪	۴۱٪	۵۸٪	۶۵٪	۴۸.۱۱٪
۷	ارائه گواهینامه‌های پرسنل هوانوردی (۱۳۰۵۲۰۵۷۰۰۰)	۲۳	۲۳	۱۰۰٪	۳۹٪	۴۱٪	۵۸٪	۶۵٪	۴۸.۱۱٪

۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۵	۵	ارائه گواهینامه‌های مراکز آموزش خدمات هوانوردی (۱۸۰۸۲۰۵۰۰۰)	۸
۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۱۶	۱۶	ارائه گواهینامه‌های مراکز تعمیر و نگهداری وسایل پرنده و سایر تأییدیه‌های مرتبط (۱۳۰۵۲۰۴۹۰۰۰)	۹
۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۱۴	۱۴	ارائه مجوزها و گواهینامه‌های ثبت و تابعیت، قابلیت پرواز و پرواز وسایل پرنده (۱۳۰۵۲۰۴۸۰۰۰)	۱۰
۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۱۸	۱۸	ارائه مجوزهای امور فرودگاهی (۱۳۰۵۲۰۵۱۰۰۰)	۱۱
۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۶	۶	ارائه مجوزهای تأسیس و بهره‌برداری امور هوانوردی (۱۳۰۱۲۰۵۴۰۰۰)	۱۲
۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۱۳	۱۳	ارائه مجوزهای عملیاتی شرکت‌های هواپیمایی و فرودگاه‌ها (۱۳۰۵۲۰۵۳۰۰۰)	۱۳
۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۱۰	۱۰	ارائه مجوزهای وسایل پرنده و موسسات هوانوردی در رده فوق سبک (۱۳۰۵۲۰۵۵۰۰۰)	۱۴
۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۳	۳	ارائه و پذیرش گواهینامه‌های نوع ا.ا.ش) و (ا.ا.ش) (حذدش‌سخن خس‌صش خش) برای وسایل پرنده (۱۳۰۵۲۰۴۴۰۰۰)	۱۵
۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۵	۵	ارائه و پذیرش گواهینامه‌های تکمیلی نوع و تغییرات در طراحی وسایل پرنده و تجهیزات مربوطه (۱۳۰۵۲۰۴۶۰۰۰)	۱۶

۴۸.۱۱٪	۶۵٪	۵۸٪	۴۱٪	۳۹٪	۱۰۰٪	۱	۱	تایید طرح‌های پژوهشی و مطالعاتی صنعت هوانوردی کشور (۱۳۰۸۲۰۵۹۰۰۰)	۱۷
--------	-----	-----	-----	-----	------	---	---	--	----

## ۴- تحلیل عملکرد دستگاه و توصیه‌ها به منظور بهبود وضعیت

### ۴-۱- جایگاه دستگاه در نهاد اصلی / وزارتخانه مرتبط

جدول ۴-۱- رتبه ارزیابی دستگاه ذیل وزارتخانه/ نهاد اصلی

رتبه	نام دستگاه	تعداد خدمات	تعداد زیرخدمات	درصد الکترونیکی شدن خدمات	امتیاز ارزیابی دستگاه
۱	سازمان بنادر و دریانوردی	۱۹	۴۷	۱۰۰٪	۷۲.۳۸٪
۲	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای	۱۵	۶۹	۶۲.۸٪	۳۰.۲۸٪
۳	سازمان مجری ساختمانها و تأسیسات دولتی و عمومی	۴	۴	۹۹٪	۳۵.۰۷٪
۴	سازمان ملی زمین و مسکن	۵	۹	۵۰٪	۲۲.۶۷٪
۵	سازمان هواپیمایی کشوری	۱۷	۱۴۲	۵۰٪	۴۸.۱۱٪
۶	سازمان هواشناسی کشور	۱	۱۰	۱۰۰٪	۶۶.۹۰٪
۷	ستاد وزارت راه و شهرسازی	۲۲	۳۷	۱۰۰٪	۲۶.۶۲٪
۸	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	۱	۱	۱۰۰٪	۵۱.۴۱٪
۹	شرکت باز آفرینی شهری	۶	۶	۸۳.۲٪	۲۶.۱۶٪
۱۰	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران	۱۰	۱۹	۵۵.۲٪	۴۰.۰۱٪
۱۱	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)	۴	۱۱	۵۰٪	۶۰.۳۷٪
۱۲	شرکت فرودگاه ها و ناوبری هوایی ایران	۱۲	۳۳	۵۰٪	۳۹.۳۷٪
۱۳	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل و نقل کشور	۳	۴	۱۰۰٪	۷۰.۴۴٪
۱۴	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع	۱۰	۲۷	۵۰٪	۲۴.۴۲٪
۱۵	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)	۶	۱۸	۵۲.۸٪	۲۴.۰۴٪

۶۵.۷۲٪	۵۰٪	۱۳	۷	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی	۱۶
--------	-----	----	---	-------------------------------------	----

#### ۴-۲- تخمینی از کاهش میزان مراجعات حضوری مردم به دستگاه

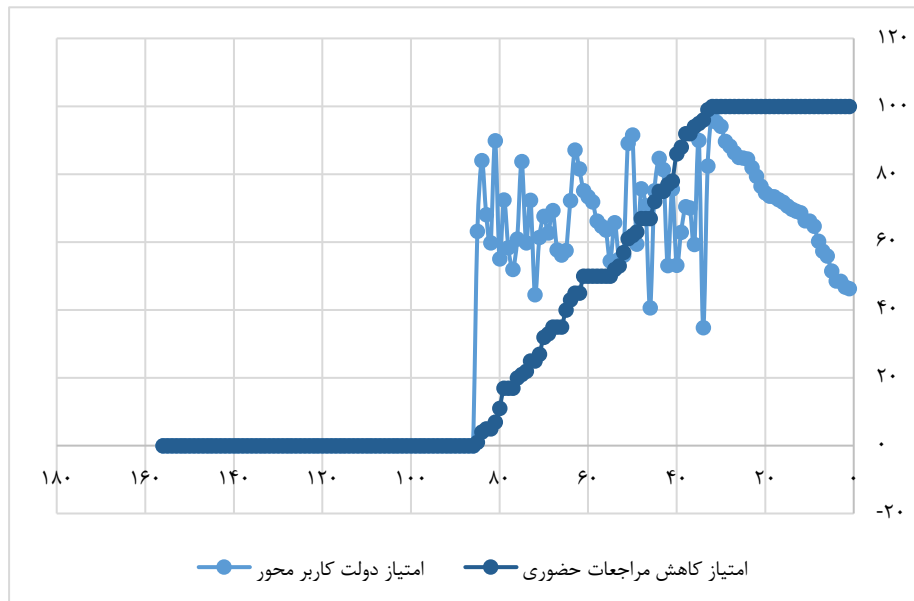
بر اساس مستندات دریافت شده طبق شاخص ۷ ارزیابی این دوره، به سبب افزایش تعداد و کیفیت خدمات الکترونیکی، می‌توان تخمینی از میزان درصد کاهش مراجعات حضوری مردم برای دریافت خدمات دستگاه را داشت.

طبق بررسی‌های انجام شده روی داده‌های دریافتی از تمام دستگاه‌های اجرایی و راستی‌آزمایی میزان کاهش مراجعات حضوری (عملکرد شاخص ۷) و مطابق نمودار زیر نوعی همبستگی منفی روی امتیاز دولت کاربرمحور کسب شده توسط دستگاه با امتیاز شاخص ۷ وجود دارد، به طوری که بیشتر دستگاه‌هایی که امتیاز بالای ۵۰ داشتند، بیش از ۱۲.۵ درصد در مراجعات حضوری کاهش داشته‌اند.

برای داشتن تخمین واحدی از فرایند حضوری خدمت در دستگاه‌های اجرایی می‌توان گفت:

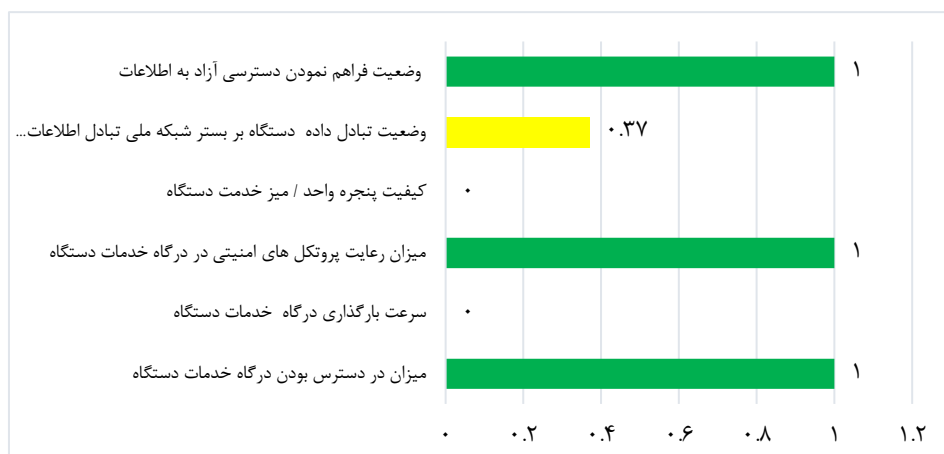
نرخ امتیاز دولت کاربرمحور - ۱۰۰ = نرخ مراجعات حضوری

که برای این دستگاه اجرایی ۶۱ درصد تخمین زده می‌شود.



نمودار ۴-۱- همبستگی کیفیت خدمت الکترونیکی به میزان کاهش مراجعات حضوری مردم

### ۳-۴- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از منظر شاخص‌های خاص



نمودار ۲-۴- امتیاز شاخص‌های خاص دستگاه در یک نگاه

### ۴-۴- تحلیل تفصیلی عملکرد و توصیه‌های کارشناسی به منظور ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی توسط دستگاه

#### ۴-۴-۱- تحلیل راهبردی

جدول ۲-۴- جدول تحلیل راهبردی

ردیف	عنوان تحلیل	توصیه‌ها / راهکار پیشنهادی
۱	کیفیت الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه‌دار دستگاه	<p>از مجموعه عوامل عدم امکان ارائه کیفیت مطلوب ارائه خدمات بصورت الکترونیکی می‌تواند مجموعه عوامل زیر باشد:</p> <p>۱- کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه اجرایی در حوزه توسعه دولت الکترونیکی (موانع مالی)</p> <p>۲- در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه‌های سالیانه آن دستگاه (موانع برنامه‌ای)</p> <p>۳- کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش فناوری اطلاعات آن دستگاه (موانع ساختار)</p> <p>۴- عدم امکان الکترونیکی شدن برخی از خدمات / خدمات در حال ارائه آن دستگاه به لحاظ ماهیتی (موانع ماهیتی)</p> <p>۵- غیرواقعی بودن برنامه تکلیف شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم‌نامه برنامه عملیاتی نظام اداری دستگاه با سازمان اداری و استخدامی کشور (موانع برنامه‌ای)</p> <p>۶- ضعف فناوری در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت به داشتن مشاور فنی (موانع فنی)</p> <p>موارد فوق و سایر عوامل دیگر که ممکن است درون دستگاهی باشد می‌بایست توسط مدیران ارشد دستگاه بررسی، تحلیل و راهکار مناسب در سطح دستگاه به فوریت اتخاذ</p>



گردد تا دستگاه اجرایی بتواند تا ارزیابی‌های آتی امتیاز مطلوب تر را در این بخش کسب نماید.		
وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه، ذیل این اولویت سیاستی حداقلی ارزیابی می‌شود. ارتقای کیفیت ارائه خدمت در این اولویت یکی از رویکردهای ارزیابی های دوسالانه دولت الکترونیکی سازمان ملل در حرکت به سمت سهولت استفاده از خدمات توسط مردم و کاهش مراجعات حضوری می‌باشد. تلاش در جهت ارتقای این سطح امتیازی دستگاه نیازمند کوشش مضاعفی است. در ارزیابی‌های آتی با عنایت به بازخوردهای واصله و نیز در راستای ارتقای جایگاه کشور در ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل، معیارهای شاخص‌های این اولویت سخت گیرانه تر طراحی و پایش می‌گردد. توجه دستگاه به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در بخش تحلیل شاخص‌ها که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت سیاستی در ادامه این گزارش درج گردیده است جلب می‌شود.	وضعیت عملکردی دستگاه در بخش اولویت سیاستی دولت کاربرمحور	۲
وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه، ذیل این اولویت سیاستی حداقلی ارزیابی می‌شود. این اولویت یکی از اهداف نوین تمام دولت‌ها در جهان در کاهش فساد اداری می‌باشد. تلاش در جهت ارتقای این سطح امتیازی دستگاه نیازمند تلاشی مضاعفی است. در ارزیابی‌های آتی با عنایت به بازخوردهای واصله و نیز در راستای ارتقای جایگاه کشور در ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل، معیارهای شاخص‌های این اولویت جامع تر طراحی و پایش می‌گردد. توجه دستگاه به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در بخش تحلیل شاخص‌ها که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت سیاستی در ادامه این گزارش درج گردیده است جلب می‌شود.	وضعیت عملکردی دستگاه در بخش اولویت سیاستی دولت شفاف	۳
وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه، ذیل این اولویت سیاستی حداقلی ارزیابی می‌شود. عدم کسب امتیاز مطلوب در این اولویت ۴ وجه دارد: <ul style="list-style-type: none"><li>- عملکرد حداقلی دستگاه در ایجاد پنجره واحد ارائه خدمات و نیز اتصال پنجره واحد به درگاه ملی خدمات هوشمند</li><li>- عملکرد حداقلی دستگاه در اتصال و مبادرت به ایجاد تراکنش مناسب سرویس از بستر شبکه ملی تبادل اطلاعات (GSB یا PGSB)</li><li>- عملکرد حداقلی دستگاه در استفاده از زیرساخت های دولت همراه و اطلاع رسانی از طریق کارپوشه ملی ایرانیان</li><li>- داشتن عدم مصداق در رابطه با تکالیف این اولویت</li></ul> با توجه به وزن این اولویت (۲۵ درصد از ۱۰۰ درصد امتیاز کل) و وجود ۷ شاخص ارزیابی ذیل این اولویت، عدم کسب امتیاز مناسب منجر به کاهش زیاد امتیاز کل دستگاه خواهد شد. توجه دستگاه به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در بخش تحلیل شاخص‌ها که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت سیاستی در ادامه این گزارش درج گردیده است جلب می‌شود.	وضعیت عملکردی دستگاه در بخش اولویت سیاستی دولت یکپارچه	۴
از اهداف عالی دولت الکترونیکی، پیاده‌سازی مجموعه روال‌های اقدامی در جهت دخیل کردن مردم در اداره امور کشور می‌باشد که در ارزیابی‌های مجامع بین‌المللی مرتبط با توسعه دولت الکترونیکی فصلی مستقل با شاخص‌های معین برای آن در نظر گرفته شده است. در این چارچوب اولویت سیاستی دولت مشارکتی در این دوره ارزیابی طراحی و	وضعیت عملکردی دستگاه در بخش اولویت سیاستی دولت مشارکتی	۵

<p>عملکرد شاخص‌های مرتبط پایش گردیده است. عملکرد آن دستگاہ در این دوره برغم اینکه رویکرد ارزیابی نیز همانند دوره قبل بیشتر ترویجی و ارزیابی عملکرد دستگاہ‌ها در خصوص شاخص ۳۷ و ۳۸ ("مشاوره الکترونیکی" و "تصمیم‌گیری الکترونیکی") تا حدی با نگاه فرهنگ‌سازی پایش گردید متأسفانه حداقلی ارزیابی می‌گردد. در این دوره ارزیابی شاخص‌های این محور در انطباق کامل با شاخص‌های بخش مشارکت ارزیابی دولت الکترونیکی جشنواره شهید رجایی پایش گردید. در ارزیابی آتی معیار شاخص‌های این اولویت گسترده‌تر، سخت‌گیرانه‌تر و متمایزتر خواهد بود. لازم است "مشاوره و تصمیم‌گیری الکترونیکی" برحسب نوع خدمت‌دهی پیاده‌سازی شوند و نظرات واردشده و اعمال/عدم اعمال نظرات مخاطبان در تصمیم نهایی دستگاہ در همان قسمت منتشر شود. توجه دستگاہ به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در بخش تحلیل شاخص‌ها که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت سیاستی در ادامه این گزارش درج گردیده است جلب می‌شود.</p>	
<p>میز خدمت مندرج در درگاه (پرتال) اصلی دستگاہ اجرایی به‌عنوان بخش آغازین پنجره واحد ارائه خدمات الکترونیکی نقش مهمی را در برقراری ارتباط با متقاضی خدمت و هدایت کلان وی عهده‌دار می‌باشد.</p> <p>مهم‌ترین اصل برای ارزیابی کارایی یک پنجره واحد (میز خدمت کامل)، پایش بلوغ معیار کاربردپذیری (Usability) به‌عنوان استقرار یک خاصیت کیفی است که تعیین‌کننده درجه آسانی استفاده توسط کاربر از درگاه خدمت می‌باشد. در استقرار کاربردپذیری علاوه بر ارائه ویژگی‌های فنی، کاربر می‌بایست هنگام استفاده از خدمات دستگاہ، احساس راحتی، درک صحیح و تعلق خاطر و همراهی نسبت به طی مراحل اجرا و فرایندهای ارائه خدمت داشته باشد. بر طبق استاندارد ISO ۱۹۲۶۶ (ISO/IEC ۲۰۰۰) کاربردپذیری یعنی ترکیبی از قابلیت فهم، قابلیت یادگیری، قابلیت به کار انداختن و جذابیت در کنار توسعه فناوری سایت ارائه خدمت.</p> <p>مجموعه خدمات و قابلیت‌های مورد انتظار در این بخش ذیل شناسنامه شاخص ۱۲ در این دوره ارزیابی درج شده است.</p> <p>عملکرد دستگاہ در این بخش حداقلی بوده و امتیاز کامل به دستگاہ تعلق نگرفته است. انتظار می‌رود تا ارزیابی آتی دستگاہ اهتمام جدی برای پیاده‌سازی بیش از ۸۰ درصدی اقدامات این بخش را داشته باشد.</p> <p>میز خدمت یک دستگاہ نمونه می‌بایست در صفحه اصلی درگاه در جای مناسب جانمایی شده و ذیل آن تمامی اقلام اطلاعاتی مرتبط با خدمات دستگاہ بصورت یکجا و متحدالشکل و با نوشتاری سلیس و کاربرپسند در دسترس باشد: بخش‌هایی چون:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عنوان خدمت</li> <li>- لینک دسترسی به خدمت</li> <li>- راهنمای نحوه استفاده از خدمت</li> <li>- فرایند انجام خدمت</li> <li>- شناسنامه خدمت</li> <li>- تعرفه ارائه خدمت</li> <li>- بخش پرسش و پاسخ‌های پر تکرار</li> <li>- بخش راهنمای آنلاین با ارائه شیوه‌های نوین</li> <li>- بخش پاسخگویی به شکایات</li> </ul>	<p>وضعیت ایجاد و ارائه خدمات الکترونیکی شده دستگاہ از طریق میز خدمت درگاه (پرتال) اصلی دستگاہ</p> <p>۶</p>

<ul style="list-style-type: none"><li>- بخش نظرسنجی با اعلان آماری نتایج نظرسنجی شده موارد مرتبط</li><li>- بخش پشتیبانی و پیگیری از وضعیت درخواست خدمت ترجیحا بصورت برخط</li><li>- بخش اطلاعات مسئول پاسخگو و شیوه ارتباط با وی</li><li>- بخش مشاوره الکترونیکی</li><li>- نمایش کاربران آنلاین سایت</li><li>- نمایش آنلاین متقاضیان در نوبت انجام خدمت به تفکیک مراحل خدمت از درخواست، بررسی و تحویل به صورت آماری و گرافیک</li></ul>		
<p>به منظور تعامل مطلوب‌تر و هماهنگی بهتر در ارزیابی‌های آتی که در مقاطع ۳ تا ۶ ماهه و بصورت مستمر وفق تکلیف قانون برنامه انجام می‌شود، پیشنهاد می‌شود:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>۱- نماینده معرفی شده دستگاه در صورت عملکرد مطلوب، برای دوره آتی نیز بدون تغییر حفظ و معرفی گردیده و مورد حمایت مدیریت ارشد دستگاه برای انعکاس توصیه‌های متولیان ارزیابی به منظور بهبود کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی برای دستگاه قرار گیرد.</li><li>۲- نماینده دستگاه نسبت به پیگیری پیاده‌سازی توصیه‌های اجرایی در این گزارش در بازه بین دو ارزیابی توسط متولیان مرتبط در دستگاه متبوع خود اقدام کند.</li><li>۳- نماینده دستگاه تعامل خود را با گروه ارزیابی دولت الکترونیکی همواره حفظ کند و در فرایند ارزیابی، فعال، پاسخگو، در دسترس و پیگیر باشد تا امکان انعکاس مطلوب عملکرد دستگاه در طول ارزیابی میسر شود.</li></ul>	حمایت از رابط (نماینده) معرفی شده دستگاه در انجام فرایند ارزیابی‌های آتی دولت الکترونیکی	۷

۴-۴-۲- نقاط قوت و ضعف

جدول ۳-۴- نقاط قوت و ضعف کلان دستگاه در شیوه ارائه خدمات دولت الکترونیکی

نقاط ضعف	نقاط قوت
۱- ضرورت به بازطراحی و ایجاد پنجره واحد خدمات دستگاه در راستای استقرار اهداف دولت هوشمند	۱- حضور و مشارکت دستگاه در فرآیند ارزیابی این دوره و تلاش در جهت بهبود کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی
۲- اهتمام در جهت کاربردپذیرتر شدن ارائه خدمات الکترونیکی مطابق با توصیه‌های فنی مندرج در بخش توصیه ها /راهکارهای مندرج در این گزارش	۲- سطح بالای دانش فنی در بخش مدیریت فناوری اطلاعات در دستگاه
۳- ضرورت تلاش دستگاه در بالا بردن کیفیت فنی سامانه‌های خدمت رسانی از منظر میزان در دسترس بودن سایت و نیز راهکارهای امنیتی	۳- حضور و مشارکت نماینده دستگاه بصورت فعال و پیگیر در فرآیند ارزیابی
۴- عدم اهتمام دستگاه به استقرار مشارکت الکترونیکی در سطح دستگاه و ارباب و رجوع	۴- بالا بودن کیفیت فنی سامانه‌های خدمت رسانی از سرعت صفحات سایت
۵- عدم اهتمام دستگاه در الکترونیکی کردن بخش عمده ای از خدمات شناسنامه دار تکلیفی خود	

## ۴-۴-۳- تحلیل وضعیت از منظر عملکرد شاخص‌های ارزیابی

## جدول ۴-۴- تحلیل وضعیت دستگاه از منظر شاخص‌های ارزیابی

شماره شاخص	نام شاخص	متوسط امتیاز دستگاه از ۱	تحلیل و توصیه کارشناسی به منظور بهبود
۱	درصد الکترونیکی شدن خدمت	۰.۵	توصیه می‌شود تا دستگاه اجرایی وفق تکالیف محوله بفوریت نسبت به آغاز فرآیند کمی الکترونیکی کردن تمامی خدمات شناسنامه دار مصوب برنامه ای خود با کیفیت مطلوب اهتمام بورزد.
۲	میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	۱	ضمن تقدیر از دستگاه بابت عملکرد فنی مطلوب، لازم است استمرار این کیفیت فنی در سامانه‌های خدمت رسان فعلی و در حال توسعه آتی دستگاه اجرایی حفظ شود.
۳	سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	۰	لازم است تا دستگاه اجرایی با ارتقای فنی در طراحی نرم افزاری صفحات پرتال و سامانه‌های خدمت رسان در جهت بهبود سرعت بارگذاری صفحات سایت و جلب رضایت کاربران اقدام نماید.
۴	امنیت	۱	ضمن تقدیر از دستگاه بابت عملکرد فنی مطلوب، لازم است استمرار این کیفیت فنی در سامانه‌های فعلی و در حال توسعه آتی دستگاه اجرایی در بخش بکارگیری امنیت اطلاعات حفظ شود.
۵	شیوه احراز هویت الکترونیکی	۰.۵	لازم است در تمامی خدمات شناسنامه دار الکترونیکی شده و خدمات جدیدی که متعاقباً الکترونیکی می‌گردند و برای استفاده کاربر و ورود به سامانه خدمت رسان نیازمند احراز هویت می‌باشد، استمرار امکان استعلام الکترونیکی احراز هویتی از سامانه‌های مهم نظیر ثبت احوال یا ثبت اسناد به تناسب نوع سرویس، سامانه شاهکار سازمان تنظیم مقررات، سامانه شرکت پست همواره رعایت و اقدام گردد.
۶	به کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات	۰	متأسفانه دستگاه اقدام یا عملکردی را بابت به کارگیری از امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات در راستای تسریع و تسهیل در فرایند درخواست و تحویل خدمت به متقاضی برغم اینکه در این دوره ارزیابی به کارگیری امضای دیجیتال در سطح حداقل یک خدمت از دستگاه پایش گردیده گزارش نکرده است. احصای عملکرد دستگاه در تجهیز کلیه خدمات شناسنامه دار الکترونیکی شده دستگاه به زیر ساخت کلید عمومی و بررسی قابلیت استفاده از امضای دیجیتال در یکی از مراحل درخواست (احراز هویت) یا تحویل خدمت هدف اصلی ارزیابی این شاخص می‌باشد. در این دوره 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

صاحب امضا مورد قبول واقع گردید لیکن در ارزیابی های آتی ، بکارگیری امضای دیجیتال بدون داشتن تاییدیه از مرکز میانی صدور ریشه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی مورد قبول نمی باشد. لازم تا ارزیابی آتی دستگاه تلاش مجدانه ای در جهت پیاده سازی این فرایند برای تمام خدمات الکترونیکی شده دستگاه که امکان به کارگیری از امضای دیجیتال وجود دارد را نماید.			
این شاخص وفق اقدام بند ت ماده ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه تعریف و بصورت مستمر در ادوار ارزیابی پایش می گردد. در این راستا می‌بایست دستگاه‌های اجرایی بنحوی خدمات شناسنامه دار خود را الکترونیکی کنند که منجر به کاهش حداقل دوازده و نیم درصد (۱۲/۵٪) سالانه از مراجعه حضوری ارباب رجوع به دستگاه های اجرایی گردد. ضمن تقدیر از دستگاه بابت اقدام و ارسال گزارش کامل عملکردی، به آگاهی می‌رساند کاهش میزان دوازده و نیم درصد یک معیار حداقلی است و دستگاه باید تلاش نماید تا این میزان کاهش به حداکثر تا حذف کامل مراجعه حضوری ( البته بسته به ماهیت و ذات خدمات) برسد. در دوره آتی معیار اندازه گیری این شاخص سخت گیرانه تر خواهد بود .	۱	ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه	۷
بر اساس تعریف سازمان ملل تمام سامانه‌های خدمت‌رسانی باید وبسایت‌های انطباق‌پذیر با انواع مرورگرها اعم از گوشی‌های هوشمند و رایانه با هر سیستم عاملی داشته باشند. سامانه های خدمت رسان آن دستگاه در این دوره ارزیابی عملکرد مطلوبی داشته است، لیکن باید پیاده‌سازی قابلیت واکنش‌گرایی برای تمام خدمات جدید آتی دستگاه هم همواره مدنظر باشد.	۱	قابلیت واکنش‌گرایی صفحه درگاه ارائه خدمت	۸
بخش معرفی خدمات به زبان دوم کامل نبوده و لازم است معادل محتوای کلان مندرج در میز خدمت در بخش فارسی، برای بخش زبان دوم هم بفوریت پیاده‌سازی و معرفی شود.	۰.۲۵	قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان	۹
طبق تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGD، پیاده‌سازی قابلیت‌های زیر در پرتال خدماتی هر دستگاه اجرایی ارائه‌دهنده خدمت الکترونیکی مورد انتظار است: - وجود قابلیت شخصی سازی برای خدماتی که نیاز به لاگین دارند مانند امکان تغییر کدکاربری یا رمز عبور ، ذخیره لینک های بازدید شده برای تسریع در دسترسی در مراجعه بعدی ، - وجود قابلیت موتور جستجو ، نمایش آمار بازدید کنندگان سایت شامل کل ، روز جاری و آنلاین صفحه میز خدمت، نمایش آدرس آی پی کاربر و کشور محل دسترسی ، نوع مرورگر کاربر ،	۰	وجود قابلیت‌های خاص کاربردپذیری پرتال	۱۰

<p>- ستاره دار نمایش دادن فیله‌های اجباری در تکمیل و ورود اطلاعات ، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه )</p> <p>عملکرد آن دستگاه در این دوره ارزیابی حداقلی بوده و حائز کسب امتیاز کامل نشده است که لازم است تا ارزیابی دوره آتی دستگاه در جهت پیاده‌سازی این قابلیت‌ها اهتمام جدی ورزد.</p>			
<p>بر اساس تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGDI، وجود ابزارهای آنلاین که به افراد توان‌خواه کمک کند تا از خدمات الکترونیکی به‌صورت حداقلی استفاده کنند، الزامی است. استاندارد WCAG استاندارد مرتبط این شاخص می باشد که کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست <a href="http://www.webaccessibility.com">www.webaccessibility.com</a> به همراه پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایه ای: امکان تغییر نوع، رنگ و اندازه فونت ، رنگ پیش و پس زمینه، ایجاد امکانات شنیداری برای افراد کم بینا در پرتال خدمت معیار ارزیابی این دوره بوده است. متأسفانه آن دستگاه عملکرد حداقلی در تحقق اهداف این شاخص را داشته است که لازم است بخش فنی دستگاه نسب به پیاده‌سازی سطح یک استاندارد WCAG تا ارزیابی بعدی اقدام کند.</p>	۰.۵	قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان‌خواه	۱۱
<p>متأسفانه عملکرد دستگاه در ایجاد صفحه میز خدمت متمرکز در پرتال اصلی دستگاه با درج لینک دسترسی به تمامی خدمات الکترونیکی شده در حال ارائه و با ارائه حداقل امکانات مورد انتظار مندرج در شناسنامه شاخص، حداقلی و زیر ۸۰ درصد بوده است و انتظار می‌رود دستگاه تا ارزیابی آتی این مهم را تحقق بخشد.</p>	۰	وجود /میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاه	۱۲
<p>به‌روزرسانی مستمر بخش راهنما متناسب با بازخوردها از مراجعه‌کنندگان و تغییر در ارائه فرایند خدمات باید همواره مدنظر دستگاه باشد.</p>	۱	راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاه از خدمت	۱۳
<p>وجود بخش سؤالات پرتکرار (حداقل ۵ سؤال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاه، مدنظر ارزیابی این شاخص است که متأسفانه دستگاه اقدام حداقلی انجام داده است. دستگاه باید تلاش کند این بخش را ترجیحاً به تفکیک هر خوشه خدمت فوراً در میز خدمت الکترونیکی دستگاه پیاده سازی کند.</p>	۰.۲۵	پاسخ به سؤالات پرتکرار (FAQ)	۱۴
<p>فراهم کردن ابزاری به‌منظور امکان پاسخگویی به مشکلات و بررسی مشکل یا ابهام رخ داده حین اجرای فرایند ارائه خدمت که از سوی کاربر اعلام می‌شود، از ویژگی‌های ارائه خدمت برتر الکترونیکی است. ابزارهایی مثل آنلاین چت یا میز کمک می‌تواند یاری‌دهنده بهتر کاربر حین استفاده از خدمت باشد. متأسفانه آن دستگاه در پیاده سازی و بکارگیری این شیوه های جدید پشتیبانی، عملکردی نداشته است که لازم است تا ارزیابی آتی اقدام لازم معمول شود.</p>	۰	کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت	۱۵

۱۶	وجود اطلاعات و صفحات بروز در پرتال دستگاه	۰.۵	بر اساس روش تست ترکیبی از ابزارهای اتوماتیک و مشاهده مصدافی روی سرفصل‌های مرتبط با خدمات دولت الکترونیکی، عملکرد دستگاه در این شاخص حداقلی بوده است. انتظار دارد تا ارزیابی آتی دستگاه مشکلات مرتبط را برطرف کند.
۱۷	کانال‌های اطلاع‌رسانی و پیگیری خدمت به/ از کاربران	۰.۵	به‌کارگیری یکی از روش‌های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز برای اطلاع‌رسانی به کاربر از مراحل خدمت، مدنظر اصلی ارزیابی این شاخص بوده است که آن دستگاه عملکرد مطلوبی نداشته است. ضمن حفظ وضع موجود، دستگاه باید به نحوی اقدام کند که فلوی ترافیک تبادل داده اطلاع‌رسانی از طریق کارپوشه ملی ایرانیان در اولویت قرار گیرد.
۱۸	وجود قابلیت اخذ نظر کاربران هنگام تحویل خدمت	۱	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 می‌باشد که نتایج نظر سنجی از طریق پرتال ملی خدمات دولت الکترونیکی Iran.gov.ir انتشار می‌یابد. عملکرد دستگاه در این بخش مطلوب ارزیابی می‌شود.
۱۹	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه	۰	یک خدمت الکترونیکی از سه مرحله «درخواست الکترونیکی خدمت، تولید الکترونیکی خدمت و تحویل الکترونیکی خدمت» تشکیل شده است. هدف از این شاخص، ارزیابی نحوه انتشار آمار یا نرخ تکمیل به‌صورت مجزا در هر یک از مراحل سه‌گانه ارائه خدمت به‌صورت الکترونیکی است. دستگاه در پیاده‌سازی ارائه آمار این شاخص در پرتال عملکرد حداقلی داشته که لازم است ارتقای شیوه اطلاع‌رسانی فعلی و تحقق هدف این شاخص تا ارزیابی آتی مدنظر قرار گیرد.
۲۰	تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه	۰	تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه در درگاه اصلی منطبق بر معیار سازمان اداری و استخدامی کشور در ارزیابی جشنواره شهید رجایی ملاک ارزیابی این شاخص می‌باشد. متأسفانه دستگاه در این بخش اقدام لازم را معمول نداشته و امتیاز لازم را کسب نکرده است.
۲۱	وجود اطلاعات در رابطه با راهبردها و روال‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	۰.۲۵	در راستای انطباق حداکثری با اجرای مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور و ارزیابی سازمان اداری استخدامی، دستگاه می‌بایست مستندات زیر را در میز خدمت درگاه بارگذاری و یا لینک آن قابل مشاهده باشد: ۱- استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی / ۲- داشتن بیانیه صیانت از داده‌ها و حفاظت از حریم خصوصی کاربران / ۳- داشتن بیانیه توافق سطح خدمات به تفکیک هر خدمت / ۴- انتشار اخبار مناقصات و مزایدات و لینک به سامانه ستاد / ۵- سند معماری سازمانی بروز شده دستگاه با رویکرد استفاده حداکثری از فاوا. عملکرد دستگاه در این شاخص مطلوب و مکفی نمی‌باشد.



<p>این شاخص از مجموعه شاخص‌های ارزیابی ملی شفافیت است که از دوره ارزیابی هشتم با ارزیابی دولت الکترونیکی تلفیق شده است. وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و معرفی مدیران (اعم از ارشد تا مسئولان ارائه خدمت) از ویژگی‌های میزان شفافیت دستگاه اجرایی است. آن دستگاه در این شاخص عملکرد حداقلی و ناقص داشته است. ضمناً توجه به به‌روزرسانی مستمر اطلاعات مندرج نیز توصیه می‌شود.</p>	۰.۲۵	وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	۲۲
<p>این شاخص از مجموعه شاخص‌های ارزیابی ملی شفافیت است که از دوره ارزیابی هشتم با ارزیابی دولت الکترونیکی تلفیق شده است. دسترسی آسان و آرشيو اطلاعات از جمله موارد و معیار ارزیابی این شاخص می‌باشد. امتیاز دستگاه متناسب عملکرد آن در بخش شفافیت درگاه اصلی دستگاه درج شده است.</p>	.	انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها	۲۳
<p>این شاخص از مجموعه شاخص‌های ارزیابی ملی شفافیت است که از دوره ارزیابی هشتم با ارزیابی دولت الکترونیکی تلفیق شده است. دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه‌ها و جزئیات فهرست هزینه‌ها (موضوع و هزینه‌کرد) از جمله موارد و معیارهای ارزیابی این شاخص می‌باشد. امتیاز دستگاه متناسب عملکرد آن در بخش شفافیت درگاه اصلی دستگاه درج شده است.</p>	۰.۵	انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه‌کرد سالانه دستگاه	۲۴
<p>این شاخص از مجموعه شاخص‌های ارزیابی ملی شفافیت است که از دوره ارزیابی هشتم با ارزیابی دولت الکترونیکی تلفیق شده است. 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 از جمله موارد و معیارهای ارزیابی این شاخص می‌باشد. امتیاز دستگاه متناسب عملکرد آن در بخش شفافیت درگاه اصلی دستگاه درج شده است.</p>	۰.۵	انتشار جزئیات مرتبط با قراردادها	۲۵
<p>این شاخص از مجموعه شاخص‌های ارزیابی ملی شفافیت است که از دوره ارزیابی هشتم با ارزیابی دولت الکترونیکی تلفیق شده است. دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی‌های مناقصات و مزایده‌ها، اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایده‌ها به انضمام لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است از جمله موارد و معیارهای ارزیابی این شاخص می‌باشد. امتیاز دستگاه متناسب عملکرد آن در بخش شفافیت درگاه اصلی دستگاه درج شده است.</p>	۰.۵	انتشار جزئیات مرتبط با قراردادها	۲۶
<p>این شاخص از مجموعه شاخص‌های ارزیابی ملی شفافیت است که از دوره ارزیابی هشتم با ارزیابی دولت الکترونیکی تلفیق شده است. دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد</p>	۱	انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه	۲۷

<p>حقیقی یا حقوقی از جمله موارد و معیارهای ارزیابی این شاخص می باشد.</p> <p>امتیاز دستگاه متناسب عملکرد آن در بخش شفافیت درگاه اصلی دستگاه درج شده است.</p>			
<p>از اهداف مورد انتظار این شاخص فراهم کردن قابلیت امکان اطلاع‌رسانی از آخرین وضعیت و نیز پیگیری مراحل خدمت از طریق کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) است. عملکرد آن دستگاه در برقراری اتصال و ایجاد تراکنش‌های لازم مطابق معیار ارزیابی بر اساس گزارش واصله از مرجع تخصصی حداقلی بوده است. به‌منظور راهنمایی و پشتیبانی برای بهبود عملکرد پیشنهاد می‌شود دستگاه با بخش عملیاتی مرکز ملی کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) مستقر در معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ شود.</p>	۰	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	۲۸
<p>بر اساس توصیه سازمان ملل در ارزیابی دولت الکترونیکی کشورها، وجود یک برنامه تلفن همراه جامع ملی برای ارائه خدمات دولت الکترونیکی به شهروندان به‌صورت یکپارچه توصیه شده است. تمام دستگاه‌های اجرایی ملزم هستند دسترسی به خدمات الکترونیکی خود را از طریق تلفن همراه (هوشمند) صرفاً از طریق سکوی دولت همراه ارائه دهند. همچنین ارائه خدمات از یکی طرق USSD (کد #۴*) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات ایران (کد ۴۰۴۰) نیز از معیارهای ارزیابی این شاخص بوده است. متأسفانه عملکرد آن دستگاه اجرایی در پیاده‌سازی این موضوع مطلوب نبوده که لازم است در تحقق این مهم اهتمام ورزد.</p>	۰.۵	ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه	۲۹
<p>گزارش عملکرد این شاخص از مرکز ملی پایش محیط کسب‌وکار کشور مستقر در معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی واصل می‌شود.</p> <p>در این دوره ارزیابی به جهت آماده نبودن نتایج کلیه دستگاه‌های اجرایی در این شاخص مشمول عدم مصداق بوده و وزن امتیاز این شاخص بین امتیاز سایر شاخص‌های این اولویت سیاستی توزیع شده است.</p>	عدم مصداق	اتصال به درگاه مجوزهای (G&B) کشور	۳۰
<p>وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه با ارائه حداقل یک سوم خدمات اختصاصی پر مخاطب دستگاه از اهداف عملکردی این شاخص جدید که از این دوره ارزیابی مشمول پایش قرار می‌گیرد می‌باشد. عملکرد دستگاه در این دوره کمتر از یک سوم ارزیابی گردیده و پیشنهاد می‌گردد تا ارزیابی آتی افزایش ارائه سایر خدمات الکترونیکی دستگاه از طریق پنجره واحد ایجاد شده در دستور کار قرار گیرد.</p>	۰.۷۵	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در درگاه اصلی دستگاه	۳۱

برقراری اتصال و قابل دسترسی بودن پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه اجرایی به پنجره ملی خدمات هوشمند دولت از اهداف عملکردی این شاخص جدید که از این دوره ارزیابی مشمول پایش قرار می‌گیرد می‌باشد. عملکرد دستگاه در این دوره ناکافی بوده و پیشنهاد می‌گردد تا ارزیابی آتی هماهنگی های لازم با معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران در جهت برقراری و ایجاد این ارتباط صورت پذیرد.	۰	فراهم شدن دسترسی به خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	۳۲
بر اساس تکلیف تبصره ۲ بند ۶۷ قانون برنامه ششم، باید زیرساخت‌های لازم برای تعامل اطلاعاتی بین دستگاه‌های اجرایی در بستر شبکه ملی اطلاعات از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) فراهم شود. هدف از پایش شاخص ۳۳، بررسی اتصال و ارزیابی میزان تراکنش‌های سرویس گیرندگی دستگاه ذیل گذرگاه خدمات دولت الکترونیک GSB می‌باشد. مرکز ملی تبادل اطلاعات مستقر در معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ‌کننده این تبادل سرویس است. بر اساس گزارش مرکز مزبور، میزان تراکنش‌های آن دستگاه استعلام و توسط ارزیاب تخصصی امتیاز عملکردی محاسبه شده است. در صورتی که امتیاز لازم کسب نشده است، برای راهنمایی و پشتیبانی با مرکز ملی تبادل اطلاعات هماهنگ فرمایید.	۱	وبسرویس‌های دریافت‌شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی اطلاعات (GSB) تبادل	۳۳
در این دوره ارزیابی عملکرد دستگاه در این شاخص بر مبنای مصوبات کارگروه تعامل پذیری شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور احصا شده است. اگر دستگاهی سرویس تکلیفی مشمول خود در مصوبات کارگروه را ارائه و برقرار کرده بود و تراکنش حداقلی توسط مرکز ملی تبادل اطلاعات تایید گردید، دستگاه حائز کسب امتیاز می‌گردد. به جهت نداشتن تکلیفی برای آن دستگاه در مصوبات کارگروه تعامل پذیری، آن دستگاه مشمول عدم مصداق بوده و وزن امتیاز این شاخص بین امتیاز سایر شاخص‌های این اولویت سیاستی توزیع شده است.	عدم مصداق	وبسرویس‌های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	۳۴
بارگذاری حداقل ۱۰ مجموعه اطلاعاتی (دیتاست) در سال توسط دستگاه اجرایی حسب تعریف مندرج در شناسنامه شاخص در سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه داده‌های باز و کاربردی کشور از اهداف عملکردی این شاخص می‌باشد. عملکرد دستگاه در این دوره مطلوب بوده و پیشنهاد می‌گردد تا ارزیابی آتی بروز رسانی و افزایش بارگذاری دیتاست‌ها مد نظر قرار گیرد.	۱	وجود مجموعه های داده های باز و کاربردی	۳۵

<p>فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات برای شهروندان در راستای استقرار معیار ارزیابی EGDI سازمان ملل با عنوان وجود پرتال ملی داده باز پایش می‌شود. در راستای این مهم سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات به آدرس <a href="http://iranfoia.ir">iranfoia.ir</a> ایجاد شده است.</p> <p>نحوه امتیازدهی این شاخص عملکرد دستگاه در میزان بارگذاری اسناد منتشر شده در سامانه <a href="http://iranfoia.ir">iranfoia.ir</a>، درصد پاسخگویی به درخواست‌ها و شکایات، محاسبه میانگین زمان پاسخگویی (روز) به درخواست‌ها و شکایات می‌باشد که متناسب اقدام دستگاه امتیاز لازم به دستگاه تخصیص داده شده است. گزارش عملکرد دستگاه در این شاخص از آدرس زیر دریافت شده است. <a href="https://iranfoia.ir/web/guest/orgsresponsereport">https://iranfoia.ir/web/guest/orgsresponsereport</a></p>	۱	فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات	۳۶
<p>هدف از این شاخص بررسی وجود قابلیت‌های زیر می‌باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- وجود بیانیه راهبرد مشارکت با امضای بالاترین مقام اجرایی دستگاه مطابق نمونه مندرج در شناسنامه در صفحه میز خدمت</li><li>- وجود روال و ابزارهایی برای امکان اجرای مشارکت الکترونیکی.</li></ul> <p>با توجه به تعریف شاخص عملکرد دستگاه در این دوره مطلوب ارزیابی شده است.</p>	۱	روالی برای مشارکت الکترونیکی با متقاضیان خدمت	۳۷
<p>شیوه ارزیابی این شاخص، بررسی اقدام دستگاه برای پیاده‌سازی کامل زیرساخت‌ها و اجرای 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 پیاده‌سازی مجدد با مشخص کردن نحوه اعمال نظرات مردم (مشارکت کنندگان) در طراحی / بازطراحی فرآیند خدمت بوده است که متناسب اقدام دستگاه ارزیابی گزارش ارسالی امتیاز متناسب به دستگاه تعلق گرفته است.</p>	۰	اجرا و انتشار نتایج مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی	۳۸

## ۵- نحوه همکاری نماینده دستگاه در ارزیابی دوره نهم

جدول ۱-۵- جدول ارزیابی همکاری و مشارکت نماینده دستگاه اجرایی

امتیاز عملکردی	سقف امتیاز	شاخص	ردیف
۲۰	۲۰	معرفی شدن نماینده دستگاه در مهلت مقرر	۱
۲۰	۲۰	نحوه همکاری و تعامل نماینده دستگاه با ارزیابان	۲
۹	۱۵	حضور نماینده و مشارکت فعال در جلسات آموزشی و مشاوره تعاملی	۳
۱۵	۱۵	شرکت در نظرسنجی مشارکت الکترونیکی	۴
۱۵	۱۵	نحوه مشارکت در تکمیل دقیق و ارسال به موقع فرم‌ها و اطلاعات خوداظهاری درخواستی در دوره ارزیابی	۵
۰	۱۵	اهتمام به پرزنت و تمییزی خدمات الکترونیکی شده دستگاه در جلسات مشاوره تعاملی	۶
۷۹	۱۰۰	جمع کل	

## ۶- پیوست ۱: شاخص‌های ارزیابی دوره نهم

شماره شاخص	اولویت سیاسی	شاخص اصلی	شاخص‌های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G۲G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی EGDI
۱	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	درصد الکترونیکی شدن خدمت	الکترونیکی شدن کامل خدمت شامل مراحل درخواست، تولید، تحویل و پشتیبانی	خدمت	۱۰	۱	قانون برنامه ششم با رویکرد بهینه‌سازی فرآیندهای خدمات پرکاربرد اختصاصی دستگاہ	۱	وجود پرتال‌های خدماتی با هدف راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت
						۰.۵	بخشی از مراحل انجام خدمت (خدمت نیمه الکترونیکی)		
						۰	عدم الکترونیکی شدن خدمت یا صرفاً اطلاع‌رسانی خدمت		
۲	دولت‌کاربر محور (وزن اولویت ۴۰)	میزان دسترسی بودن صفحه‌ارایه خدمت	امتیاز بالاتر از ۹۹ درصد	خدمت / پرتال	۴	۱		۰	
						۰.۵	امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد		
						۰	امتیاز زیر ۹۰ درصد		
۳		سرعت بارگذاری صفحه‌ارایه خدمت	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰	خدمت / پرتال	۴	۱		۰	
						۰.۷۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰		

		۰.۵		میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰				
		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	۰	۱	۵	آزمایش SSL/TLS با نمره A	خدمت / پرتال	امنیت		۴
وجود ویژگی های امنیتی در پورتال		۰.۵		آزمایش SSL/TLS با نمره B				
		۰		آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B				
در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه	۰	۱	۵	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/ این همانی)، شاهکار ، شرکت پست و یا چند عاملیتی )	خدمت	شیوه احراز هویت الکترونیکی		۵
		۰.۵		انجام احراز هویت با حداقل یک روش تعریف شده مندرج در شناسنامه شاخص				
وجود پشتیبانی برای احراز هویت یا شناسه دیجیتال		۰		انجام احراز هویت به صورت غیر الکترونیکی				

ردیف	موضوع	نوع خدمات	مستند	تعداد	نوع خدمات	مستند	تعداد	موضوع
۶	عدم مصداق	دستگاه	۴	۱	پیاده سازی قابلیت استفاده از امضای دیجیتال روی حداقل یک خدمت الکترونیکی شده در یکی از مراحل درخواست (احراز هویت) یا تحویل خدمت	دستگاه	۱	بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیند ارائه خدمات
	عدم اقدام دستگاہ یا عدم پیاده سازی قابلیت روی خدمات شناسنامه دار		۰					
۷	تهیه و ارسال گزارش مستدل توسط دستگاہ	دستگاه	۵	۱	ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاہ	دستگاه	۱	ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاہ
	عدم ارسال گزارش		۰					
۸	وجود قابلیت واکنش گرایي	خدمت / پرتال	۴	۱	قابلیت واکنش گرایي صفحه درگاه ارائه خدمت	خدمت / پرتال	۱	قابلیت واکنش گرایي صفحه درگاه ارائه خدمت
	عدم پیاده سازی کامل واکنش گرایي		۰					
۹	معرفی کلیه خدمات در حال ارائه توسط دستگاہ به زبانی غیر از فارسی	پرتال	۵	۱	قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان	پرتال	۱	قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان
	معرفی کلی دستگاہ اجرایی بدون ارائه توضیحات در باره خدمات		۰.۲۵					
	وجود وب سایت های انطباق پذیر با انواع مرورگر ها هنگام استفاده با موبایل یا گوشی های هوشمند	۰						سهولت استفاده از خدمات (قابلیت استفاده از خدمت)



				عدم وجود بخش زبان دوم				
امکان دسترسی / اصلاح داده های شخصی توسط هر فرد		۱		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		وجود قابلیت های خاص کاربردپذیری پرتال		
وجود موتور جستجو ، سایر اطلاعات داده مکانی یا مرتبط برای خدمات برخط	۱	۰.۵	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	پرتال			۱۰
		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	۱	۴	کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست به همراه پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایه ای مندرج در شناسنامه شاخص	پرتال	قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان خواه		۱۱
وجود ابزار آنلاین که به کودکان معلول کمک می کند تا در همه مقاطع تحصیلی شرکت		۰.۵		کسب امتیاز کمتر از ۸۰ درصد با ابزار تست و یا صرفا وجود حداقل ۴ قابلیت از ۵				

کنند - وجود ویژگی‌ها برای تنظیم اندازه قلم ، نوع ، رنگ و رنگ پس زمینه				قابلیت پایه ای مندرج در شناسنامه شاخص  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
				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				
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		۱۳

		۰.۷۵		وجود راهنمای درگاه و خدمات بصورت ترکیبی از متن و تصاویر اسکرین شات شده		استفاده از خدمات		
بند ۵ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور		۰		عدم وجود راهنما و یا ارائه راهنما در قالب صرفاً متن و یا دانلود فایل های استاتیک مثل Pdf یا JPG				
وجود قابلیت های راهنما ، سوالات متداول ، تماس با ما در پرتال	۱	۵	۱	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	۵	۱	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 بازخود مناسب در مهلت مقرر				
				عدم وجود روالی برای پاسخگویی و یا عدم بازخورد به کاربر در مهلت مقرر				
	۱	۰.۵	۵	کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت	پرتال	وجود اطلاعات و صفحات بروز در پرتال دستگاه		۱۶
				کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست یا وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت				
				عدم کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و یا عدم وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت				
	۰	۱	۵	استفاده از یکی از روش های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز	خدمت	کانال های اطلاع رسانی و پیگیری خدمت به/ از کاربران		۱۷

		۰.۵	استفاده از یکی از روش‌های کد رهگیری غیر متمرکز، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و یا پیامک با کد رهگیری قابل بررسی در درگاه					
		۰.۲۵	تلفن یا پیامک خالی بدون کد رهگیری					
		۱۰۰	جمع امتیاز اولویت دولت کاربر محور					
وجود رضایت کاربران از خدمات آنلاین یا خدمات همراه		۱	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					
	۰	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	خدمت	وجود قابلیت اخذ نظر کاربران هنگام تحویل خدمت	شفافیت فرآیند ارائه خدمت	دولت شفاف (وزن اولویت ۳۰)	۱۸
بند ۷ و ۸ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)		۰	عدم بکارگیری نظر سنجی از طریق سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور					

				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
	۱	۱	انتشار آمار الکترونیکی از حداقل ۲ بخش از مراحل ۴ گانه انجام خدمت (درخواست، تولید، تحویل، پشتیبانی)						
		۰.۵	عدم تهیه و انتشار آمار						
	۱	۱	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			۲۰	
		۰	عدم تهیه و یا انتشار گزارش عملکرد دستگاه در درگاه						
وجود استراتژی ملی دولت الکترونیکی / دولت دیجیتال برخط / سیاست دستگاه در خصوص در دسترس بودن اطلاعاتی های خرید عمومی و نتایج مناقشه بصورت آنلاین.	۱	۱	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	
در دسترس بودن خط مشی ها و بیانیه های مشارکت الکترونیکی به صورت آنلاین.		۰.۲۵	تهیه و در دسترس گذاشتن ۳ بخش از ۵ بخش راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه						

میزان شفافیت دستگاه اجرایی

بند ۳ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات			عدم تهیه و یا بارگذاری کمتر از ۳ بخش مورد انتظار راهبردها و روال‌ها در پرتال دستگاه			
مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	درج هر ۲ مورد : ساختار سازمانی و نگاهت 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	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	دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه‌ها و جزئیات فهرست هزینه‌ها (موضوع و هزینه‌کرد)	پرتال	انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه‌کرد سالانه دستگاه	۲۴
		۰.۵	درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی			

				عدم تهیه یا انتشار اطلاعات			
مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱۰	۱	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 قراردادها	۲۵
				درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی			
				عدم تهیه یا انتشار اطلاعات			
مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱۰	۱	دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی‌های مناقصات و مزایده‌ها، اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایده‌ها به انضمام لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است	پرتال	انتشار فهرست مناقصات و مزایده‌ها	۲۶
				درج اطلاعات ناقص در درگاه دستگاه اجرایی			
				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					
جمع امتیاز اولویت دولت شفاف									۱۰۰
قانون برنامه ششم	۱	۱	۲۵	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)	دسترسی 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	۱		ارائه توام خدمات از سکوی دولت همراه و یکی طرق USSD (کد #۴* ) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات ( کد ۴۰۴۰)				
	۰	۰.۵	۲۵	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	دستگاه	ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه	۲۹
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			
قانون برنامه ششم	۱	۱	عدم مصداق	$x=1$	دستگاه	اتصال به درگاه مجوزهای کشور (B4G)	۳۰
		۰.۵	در این دوره	$0.6 < x < 1$			
		۰	برای کلیه دستگاه ها	$x < 0.6$			
				عدم مصداق			

وجود پرتال‌های خدماتی برای راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت	۱	۱۰	امتیاز مازاد	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه با ارائه حداقل یک سوم خدمات اختصاصی پر مخاطب دستگاه	پرتال	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در درگاه اصلی دستگاه	۳۱
				وجود پنجره واحد خدمات هوشمند درگاه اصلی دستگاه			
				عدم اقدام دستگاه در ایجاد پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه			
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 پر کاربرد از طریق این پنجره، ارائه شوند	۱	۰.۷۵	۰	پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه	دستگاه	فراهم شدن دسترسی به خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	۳۲
پنجره ملی خدمات هوشمند دولت "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.	۱	۵	امتیاز مازاد	پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به صورت الکترونیکی در دسترس است	دستگاه	فراهم شدن دسترسی به خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	۳۲
				صرفاً اتصال پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به پنجره ملی خدمات هوشمند			
				عدم تعریف یا اتصال پنجره واحد دستگاه			

ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه

ردیف	موضوع	تعداد	درصد	در پنجره ملی خدمات	ملاحظات	نوع	میزان	ملاحظات	مجموع امتیاز اولویت دولت یکپارچه
				هوشمند					
۳۳	قانون برنامه ششم	۱	۲۵	عدد X بزرگتر از ۰.۸	دستگاه	وب سرویس های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB)			
				عدد X بین ۰.۵ و ۰.۸					
				عدد X کوچکتر از ۰.۵					
				عدم مصداق					
۳۴	قانون برنامه ششم	۱	۲۵	انجام کامل تعهدات	دستگاه	وب سرویس های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (PGSB & GSB)			
				انجام بیش از ۵۰ درصد تعهدات					
				عدم اقدام یا انجام کمتر از ۵۰ درصد تعهدات					
				عدم مصداق					
									۱۰۰
۳۵	وجود پرتال داده باز / اطلاعات الکترونیکی / بند ۱۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور ( ۲۵ خرداد ۱۴۰۰)	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 مشترکتی (وزن اولویت ۱۵)	
				بارگذاری کمتر از ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه					
				عدم اتصال و یا بارگذاری دیتا ست					

وجود یک پرتال داده باز	۱	۱	۲۰	$x=1$	دستگاه	فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات		۳۶
اطلاعات الکترونیکی / داده باز		۰.۲۵		$0 < x < 1$				
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 سیاستگزاری 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

<p>بند ۱۲ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور</p> <p>ایجاد درگاه ملی مشارکت الکترونیکی در جهت افزایش امتیاز کشور در بخش EPI ارزیابی EGD</p>	<p>۰.۲۵</p> <p>.</p>			<p>اجرای حداقل یک مورد مشارکت / تصمیم‌گیری الکترونیکی در یکسال اخیر از مردم در خصوص کیفیت ارائه خدمات بدون مشخص کردن نحوه اعمال نظرات مشارکت کنندگان</p> <p>عدم اقدام دستگاه یا ارسال گزارش عملکرد</p>						
	<p>۳۰</p>		<p>۱۰۰</p>	جمع امتیاز اولویت دولت مشارکتی						

## ۷- منابع

- مستند مدل سنجش و ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی (در دوره نهم)
- راهنمای نحوه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی در دوره نهم

## ۸- تیم ارزیابی

- راهبر: دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
- مجری: سازمان فناوری اطلاعات ایران
- مشاور و تیم ارزیابی: شرکت پرورش داده‌ها با همکاری:
  - شرکت ژرف‌اندیشان توسعه ارتباطات (بخش مشاوره فنی و مدیریت اجرایی)
  - شرکت رادمان تجهیز ستاره (بخش تهیه سامانه نرم‌افزاری)



دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران



شرکت ژرف اندیشان توسعه ارتباطات



شرکت پرورش داده‌ها