



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاونت نوسازی اداری

امور مدیریت عملکرد و ارتقاء فرهنگ سازمانی

دستور العمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح ملی

بخش‌های مرتبط با ارزیابی دوره نهم پایش خدمات الکترونیکی دولت

(شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور - سازمان فناوری اطلاعات ایران)

۱۴۰۰ - ۱۴۰۱

شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد سال ۱۴۰۰ دستگاه‌های اجرایی- سطح ملی

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۱	محور دولت مردمی و نظارت عمومی (۲۱۰ امتیاز)			
۱/۱	میزان رضایتمندی مردم از خدمات دستگاه	درصد	۱۰۰	۱۰۰
۱/۲	صیانت از حقوق مردم در نظام اداری	درصد	۱۰۰	۴۰
۱/۳	رسیدگی به مطالبات مردمی	درصد	۱۰۰	۳۵
۱/۴	ارتباطات مردم و دولت	درصد	۱۰۰	۳۵
۲	محور شفافیت و سلامت اداری (۱۵۵ امتیاز)			
۲/۱	دسترسی عمومی به اطلاعات کلیه پرداخت‌ها به مقامات، روسا و مدیران دستگاه	درصد	۱۰۰	۷۰
۲/۲	ارتقاء سلامت اداری دستگاه	درصد	۱۰۰	۵۵
۲/۳	افزایش اثربخشی رسیدگی به تخلفات اداری دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۰
۳	محور توسعه دولت الکترونیک (۱۷۰ امتیاز)			
۳/۱	نحوه ارائه خدمات دولتی و سهولت استفاده	درصد	*	۱۲۰
۳/۲	زیر ساخت‌های توانمندساز دولت الکترونیکی	درصد	۱۰۰	۵۰
۴	محور مدیریت عملکرد و ارتقای بهره‌وری (۱۴۰ امتیاز)			
۴/۱	آسیب شناسی و بهبود عملکرد	درصد	۱۰۰	۷۰
۴/۲	استقرار چرخه بهره‌وری در دستگاه	درصد	۱۰۰	۷۰
۵	محور مدیریت ساختار سازمانی (۱۱۰ امتیاز)			
۵/۱	متناسب‌سازی ساختار دستگاه	درصد	*	۷۰
۵/۲	واگذاری واحدهای عملیاتی و خدمات دستگاه به بخش خصوصی و مدیریت محلی	درصد	*	۲۵
۵/۳	واگذاری وظایف و تفویض اختیارات به سطوح استانی و شهرستانی	درصد	*	۱۵
۶	محور مدیریت سرمایه انسانی (۱۷۰ امتیاز)			

ردیف	عنوان شاخص	واحد سنجش	هدف کمی	سقف امتیاز
۶/۱	شایسته‌سالاری در انتصاب نیروی انسانی	درصد	۱۰۰	۷۰
۶/۲	ساماندهی و متناسب‌سازی نیروی انسانی	درصد	*	۳۵
۶/۳	کیفیت نظام جذب و استخدام در دستگاه	درصد	۱۰۰	۳۵
۶/۴	طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی مدیران و کارکنان	درصد	۱۰۰	۳۰
۷	محور توسعه فرهنگ سازمانی مبتنی بر ارزش‌های اسلامی (۴۵ امتیاز)			
۷/۱	اجرای مفاد نظام‌نامه مدیریت توسعه فرهنگ سازمانی	درصد	۱۰۰	۲۵
۷/۲	ترویج فرهنگ ایثار و شهادت	درصد	۱۰۰	۱۰
۷/۳	استقرار نظام جامع توسعه و ترویج فرهنگ اقامه نماز	درصد	۱۰۰	۱۰

توجه: شاخص‌های ستاره‌دار براساس اهداف تجمیعی ۹۷ تا ۱۴۰۰ تفاهم‌نامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، ارزیابی می‌گردد.

۳- محور توسعه دولت الکترونیک (۱۷۰ امتیاز)

مستندات قانونی شاخص: مواد ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت/۴۴۲۹۴ک

شاخص اول- نحوه ارائه خدمات دولتی و سهولت استفاده (۱۲۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	الکترونیکی شدن مرحله درخواست خدمات دولتی	سنجش براساس اطلاعات مندرج در سامانه مدیریت خدمات دولت و تحقق هدف تجمیعی از سال ۱۳۹۴ تا پایان سال ۱۴۰۰	۱۵
۲	الکترونیکی شدن مرحله تحویل خدمات دولتی		۱۵
۳	الکترونیکی شدن کامل خدمات دولتی (کلیه مراحل درخواست، تولید و تحویل)	سنجش براساس تحقق هدف تجمیعی از سال ۱۳۹۷ تا پایان سال ۱۴۰۰	۱۰
۴	ارائه خدمات از طریق فناوری‌های نوین		۱۰
۵	وجود اطلاعات و قابلیت‌های خاص در تارنمای دستگاه	براساس چک لیست استانداردسازی تارنما (مندرج در شیوه‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در سال ۱۴۰۰)	۱۵
۶	اصلاح فرایندهای ارائه خدمات دولتی	سنجش براساس اطلاعات تکمیلی فرآیندهای خدمات شناسه دار دستگاه در سامانه ملی مدیریت خدمات دولت و تحقق هدف تجمیعی از سال ۱۳۹۷ تا پایان سال ۱۴۰۰	۲۵
۷	میزان ارائه خدمات از طریق میز خدمت	نتایج ارزیابی سامانه راهبردی میز خدمت	۲۵
۸	استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمات	سنجش براساس تحقق هدف تجمیعی از سال ۱۳۹۷ تا پایان سال ۱۴۰۰	۵

مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:

- نماگرهای ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ و ۷: نیازی به بارگذاری مستندات نمی‌باشد.
- نماگر ۶: ۱- تکمیل و ارائه جدول ضمیمه شاخص در سامانه تسما (جدول شماره ۱ این دستورالعمل)؛ ۲- بارگذاری مستندات اصلاح و بهبود هر زیر خدمت شامل: (۱) هدف‌گذاری برای بهبود فرآیند و شاخص‌های سنجش آن، (۲) مدل سازی وضعیت موجود فرآیند شامل زیرفعالیت‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و مقررات و سیستم‌های اطلاعاتی مربوطه، (۳) تحلیل و آسیب‌شناسی اجزای فرآیند همسو با هدف گذاری بهبود فرآیند (۴) شناسایی اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود (۵) اجرای اقدامات بهبود (۶) میزان دستیابی به اهداف در نظر گرفته شده برای بهبود فرآیند
- نماگر ۸: درج تصویر صفحه اول تفاهم نامه یا مکاتبات مربوط به ارائه خدمات به دفاتر پیشخوان دولت در بازه زمانی ارزیابی

تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲. ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱)، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰

شورای عالی اداری) برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری. برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۶/۱۴ شورای عالی اداری.

جدول شماره ۱) عناوین فرایندهای اصلاح شده مرتبط با خدمات براساس اهداف تجمیعی تا پایان سال ۱۴۰۰									
ردیف	عناوین خدمات/زیرخدمات	هدف بهبود	**شاخص سنجش بهبود فرایند	واحد	میزان شاخص قبل از بهبود	میزان شاخص بعد از بهبود	اقدامات انجام شده	درصد تحقق هدف بهبود	عناوین مستندات ضمیمه
۱									
۲									

شاخص دوم- زیرساخت‌های توانمندساز دولت الکترونیکی (۵۰ امتیاز)			
شماره نماگر	عنوان نماگر	نحوه سنجش	سقف امتیاز
۱	امنیت سامانه‌ها و پورتال دستگاه	مطابق شیوه‌نامه ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در سال ۱۴۰۰	۱۰
۲	اتصال به سامانه رصد و درج شناسه ملی سند		۳
۳	احراز هویت الکترونیکی		۱۷
۴	مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک شهروندان		۲۰
<p>مستندات قابل ارائه از سوی دستگاه:</p> <p>نماگر ۱ تا ۳: نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد.</p> <p>نماگر ۴: بارگذاری گزارش نظرات مردمی و نحوه اعمال آن در فرایندهای تصمیم‌گیری مربوط به دستگاه (در خصوص خدمات و پیش نویس قوانین و مقررات) به همراه تصویر صفحه مربوطه در پورتال دستگاه در بازه زمانی اخذ نظرات، در سامانه بارگذاری شود.</p>			

مستندات قانونی شاخص: مواد ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳ و ۳۴ ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ابلاغی رئیس محترم جمهور به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱ و بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی
 محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز: ۱۲۰	تعداد نماگر: ۸	عنوان شاخص اول: نحوه ارائه خدمات دولتی و سهولت استفاده
<p>تعریف شاخص: ارزیابی کانال‌های مختلف ارائه خدمات دولتی (نظیر اینترنت، فناوری‌های نوین، پیشخوان، میز خدمت حضوری و ...) و سنجش کیفیت ارائه خدمات. تعریف خدمت به شرح ذیل می‌باشد: خدمت نتیجه فرآیندهای یک یا چند سیستم متعامل است که قابل تحویل به اشخاص (حقیقی یا حقوقی) است و با استفاده از منابع در اختیار سازمان برای ایجاد یک ارزش یا رفع نیاز اشخاص تولید و ارائه می‌گردد.</p>		
امتیاز: ۱۵		عنوان نماگر ۱: الکترونیکی شدن مرحله درخواست خدمات دولتی
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: الکترونیکی نمودن درخواست خدمت: ایجاد بستر مناسب برای امکان ثبت درخواست خدمت/ زیر خدمت به صورت غیر حضوری از پست الکترونیک؛ تلفن گویا یا مرکز تماس؛ تلفن همراه (برنامه کاربردی)؛ پیام کوتاه؛ و یا به صورت اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) و ... فرمول سنجش: نسبت تعداد کل خدمات الکترونیکی شده تاکنون، در مرحله درخواست، به هدف تعیین شده در اقدام مربوطه در تفاهم نامه اصلاح نظام اداری ۱۴۰۰. (هدف و عملکرد بر اساس تجمیع اهداف و عملکرد سال‌های ۹۴ تا ۱۴۰۰ محاسبه می‌شود).</p>		
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه): نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد. لازم است برای هر یک از خدمات دستگاه، در "تب دسترسی‌ها" در سامانه مدیریت خدمات دولت (https://gserviceportal.aro.gov.ir) کلیه فیلدهای مرتبط با وضعیت درخواست هر خدمت در بخش "مرحله درخواست خدمت"؛ تکمیل شود. صحت اطلاعات تکمیل شده، ملاک امتیازدهی ارزیابان خواهد بود. - نتایج عملکردی دستگاه‌ها در ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات نیز توسط ارزیابان استعلام خواهد شد.</p>		
<p>شرایط عدم مصداق: ملاک عدم مصداق، تفاهم‌نامه تا پایان سال ۱۴۰۰ دستگاه می‌باشد.</p>		
امتیاز: ۱۵		عنوان نماگر ۲: الکترونیکی شدن مرحله تحویل خدمات دولتی
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: الکترونیکی نمودن تحویل خدمت: ایجاد بستر مناسب برای امکان دریافت پاسخ (تحویل دادنی) خدمت/ زیر خدمت به صورت غیر حضوری از طریق پست الکترونیک؛ تلفن گویا یا مرکز تماس؛ تلفن همراه (برنامه کاربردی)؛ پیام کوتاه؛ و یا به صورت اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) فرمول سنجش: - نسبت تعداد کل خدمات الکترونیکی شده تاکنون، در مرحله تحویل، به هدف تعیین شده در اقدام مربوطه در تفاهم نامه اصلاح نظام اداری ۱۴۰۰. - هدف و عملکرد بر اساس تجمیع اهداف و عملکرد سال‌های ۹۴ تا ۱۴۰۰ محاسبه می‌شود.</p>		
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه): - نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد. لازم است برای هر یک از خدمات دستگاه، در "تب دسترسی‌ها" در سامانه مدیریت خدمات دولت (https://gserviceportal.aro.gov.ir) کلیه فیلدهای مرتبط با وضعیت ارائه هر خدمت در بخش "مرحله ارائه نتیجه" تکمیل شود. صحت اطلاعات تکمیل شده، ملاک امتیازدهی ارزیابان خواهد بود. - نتایج عملکردی دستگاه‌ها در ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات نیز توسط ارزیابان استعلام خواهد شد.</p>		
<p>شرایط عدم مصداق: ملاک عدم مصداق، تفاهم‌نامه تا پایان سال ۱۴۰۰ دستگاه می‌باشد.</p>		
امتیاز: ۱۰		عنوان نماگر ۳: الکترونیکی شدن کامل خدمات دولتی (کلیه مراحل اطلاع‌رسانی، درخواست، تولید و تحویل)
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: الکترونیکی نمودن کل فرآیند خدمت (کاملاً الکترونیکی): ایجاد بستر مناسب برای درخواست، تولید و تحویل خدمت/ زیر خدمت به صورت غیر حضوری از طریق پست الکترونیک؛ تلفن گویا یا مرکز تماس؛ تلفن همراه (برنامه کاربردی)؛ پیام کوتاه؛ و یا به صورت اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) و ... فرمول سنجش: - نسبت تعداد خدمات کاملاً الکترونیکی شده تاکنون، به هدف تعیین شده در اقدام مربوطه در تفاهم‌نامه اصلاح نظام اداری ۱۴۰۰. - هدف و عملکرد بر اساس تجمیع اهداف و عملکرد سال‌های ۹۴ تا ۱۴۰۰ محاسبه می‌شود.</p>		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی
 محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه):</p> <p>- نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد. لازم است برای هر یک از خدمات دستگاه، در "تب دسترسی‌ها" در سامانه مدیریت خدمات دولت (https://gserviceportal.aro.gov.ir) کلیه فیلدهای مرتبط در تمامی بخش‌های اطلاع‌رسانی، درخواست، تولید و ارائه نتیجه تکمیل شود. صحت اطلاعات تکمیل شده، ملاک امتیازدهی ارزیابان خواهد بود.</p> <p>- نتایج عملکردی دستگاه‌ها در ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات نیز توسط ارزیابان استعلام خواهد شد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>ملاک عدم مصداق، تفاهم‌نامه سال ۱۴۰۰ دستگاه می‌باشد.</p>	
<p>عنوان نماگر ۴: ارائه خدمات از طریق فناوری‌های نوین</p>	<p>امتیاز: ۱۰</p>
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴:</p> <p>بهره‌گیری از رسانه‌های مبتنی بر فناوری‌های نوین مانند فناوری‌های همراه، شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها در ارائه خدمات دستگاه اجرایی. بعبارت دیگر داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت، ارائه خدمات دستگاه در قالب پلتفرم دولت همراه و کاربرد یکی از رسانه‌های نوین مانند سامانه پیامکی، USSD (ارائه خدمات دستگاه در ##* مورد قبول است)، پاسخگو بودن پورتال دستگاه و ...</p> <p>فرمول سنجش:</p> <p>- نسبت تعداد کل خدمات ارائه شده تاکنون با استفاده از فناوری‌های نوین، به هدف تعیین شده در اقدام مربوطه در تفاهم‌نامه اصلاح نظام اداری ۱۴۰۰.</p> <p>- هدف و عملکرد بر اساس جمع اهداف و عملکرد سال‌های ۹۷ تا ۱۴۰۰ محاسبه می‌شود.</p> <p>- با توجه به اینکه تفاهم‌نامه دستگاه بر اساس خدمت تنظیم شده است، لذا در صورتی که برای یک خدمت واحد، بیش از یک فناوری نوین توسعه یافته باشد، عملکرد "یک" برای آن خدمت لحاظ خواهد شد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه):</p> <p>- نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد. لازم است برای هر یک از خدمات دستگاه، در "تب دسترسی‌ها" در سامانه مدیریت خدمات دولت (https://gserviceportal.aro.gov.ir) کلیه فیلدهای مرتبط در تمامی بخش‌های اطلاع‌رسانی، درخواست، تولید و ارائه نتیجه تکمیل شود. صحت اطلاعات تکمیل شده، ملاک امتیازدهی ارزیابان خواهد بود.</p> <p>- نتایج عملکردی دستگاه‌ها در ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات نیز توسط ارزیابان استعلام خواهد شد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>ملاک عدم مصداق، تفاهم‌نامه سال ۱۴۰۰ دستگاه می‌باشد.</p>	
<p>عنوان نماگر ۵: وجود اطلاعات و قابلیت‌های خاص در تارنمای دستگاه</p>	<p>امتیاز: ۱۵</p>
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۵:</p> <p>اطلاعات و قابلیت‌هایی که به منظور سهولت دسترسی شهروندان به تارنما و اطلاعات موردنیاز از دستگاه و همچنین رعایت الزامات سازمان ملل متحد می‌بایست در پرتال دستگاه قرار داده شود.</p> <p>فهرست اطلاعات و قابلیت‌ها و ویژگی‌های مورد سنجش به شرح زیر است:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ وجود تاریخ بروزرسانی در صفحات اصلی پرتال و صحت لینک‌ها و صفحات مندرج در پرتال دستگاه مرتبط با ارائه خدمات الکترونیکی: ۱ امتیاز ❖ انتشار ساختار، نام و عنوان مدیران و ارتباط مستقیم در وبسایت با ایشان و شماره تماس کارکنان دستگاه: ۱.۵ امتیاز ❖ نحوه و کیفیت اطلاع‌رسانی خدمات شامل معرفی کلیه خدمات دستگاه (اعم از الکترونیکی/ غیرالکترونیکی) می‌بایست بطور متمرکز در بخش "معرفی خدمات" دستگاه، واقع در نوار پیمایشگر تارنمای دستگاه (هم ردیف "صفحه اصلی") قرار گیرد. (مطابق فرمت جدید راهنمای اطلاع‌رسانی خدمات در پیوست (الف): ۴ امتیاز) ❖ پشتیبانی تارنما از افراد کم‌توان: ۲.۵ امتیاز ❖ در دسترس بودن سایت به زبان دوم و معرفی کلیه خدمات در حال ارائه توسط دستگاه به زبان رسمی دیگر غیر از فارسی (پیش فرض زبان دوم، زبان انگلیسی می‌باشد): ۱ امتیاز ❖ استاندارد بودن سرعت زمان بارگذاری سایت و صفحه ارائه خدمت: ۱ امتیاز ❖ انتشار گزارشات عملکرد دستگاه از جمله: اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها، اطلاعات تفصیلی هزینه‌کرد سالانه دستگاه، جزئیات مرتبط با قراردادهای، فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه: ۱.۵ امتیاز ❖ اخبار مناقصات و مزایده‌ها و لینک به سامانه ستاد: ۱ امتیاز ❖ وجود قابلیت ارائه مشاوره برخط به بازدیدکنندگان (چت آنلاین) در صفحه اصلی تارنمای دستگاه: ۱.۵ امتیاز 	
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه):</p>	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی

محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

<p>- نیازی به بارگذاری مستندات نیست. هریک از آیتم‌های جدول فوق توسط ارزیاب در تارنمای دستگاه مورد بررسی قرار می‌گیرد.</p> <p>- دستگاه اجرایی لازم است تارنمای خود را در بخش توضیحات در سامانه تسما درج نماید.</p> <p>- امتیاز برخی از موارد چک لیست فوق (نظیر ردیف ۱، ۲ و ...) ، با استعلام نتایج عملکردی دستگاه‌ها در شاخص‌های متناظر در ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران، تخصیص می‌یابد.</p> <p>- دستگاه‌های اجرایی موظف هستند الزامات و اقدامات مندرج در شناسنامه شاخص‌های مذکور در ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات ایران را رعایت نمایند.</p> <p>- به آن دسته از دستگاه‌هایی که در ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات شرکت نموده‌اند، امتیازی تعلق نمی‌گیرد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>تشخیص موارد عدم مصداق در خصوص هریک از آیتم‌های چک‌لیست فوق، با ارزیاب دستگاه می‌باشد.</p>	
عنوان نماگر ۶: اصلاح فرایندهای ارائه خدمات دولتی	امتیاز: ۲۵
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۶:</p> <p>فرآیند: مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط با هم و ساختاریافته است که یک خدمت، کالا یا اطلاعات مشخصی را (به منظور تحقق یک هدف معین) برای یک متقاضی معین، ایجاد و تولید می‌کند. هر زیرخدمت دارای یک فرآیند کلی است که خود می‌تواند مشتمل بر فرایندهای جزئی‌تری باشد. بالاترین سطح تحلیل فرآیند در برنامه جامع اصلاح نظام اداری، زیرخدمت در نظر گرفته می‌شود.</p> <p>فرمول سنجش:</p> <p>- دستگاه‌های اجرایی لازم است عناوین زیرخدمات بهبودیافته خود را در بازه زمانی ارزیابی (۱۳۹۷-۱۴۰۰) در سامانه مدیریت خدمات دولت در زیربخش بهبود خدمات (بهبود فرایندها) درج نموده و همچنین اطلاعات مندرج در جدول شماره ۱ دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ ملی را به ازای هر زیرخدمت در این زیربخش وارد نمایند.</p> <p>- بعلاوه دستگاه می‌بایست فرآیند بهبودیافته به ازای هر زیرخدمت را در شناسنامه خدمت در تب "فرایندها" در سامانه مدیریت خدمات دولت ترسیم یا بارگذاری نمایند.</p> <p>- در صورتی که دستگاه اقدام به ترسیم یا بارگذاری فرآیند بهبودیافته در تب "فرایندها" در شناسنامه خدمت ننماید، امتیازی در این نماگر به دستگاه تعلق نمی‌گیرد.</p> <p>- امتیازدهی بر اساس صحت‌سنجی اطلاعات مندرج در جدول شماره ۱ دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ ملی و مستندات ضمیمه نماگر در زیربخش بهبود فرایندها در سامانه مدیریت خدمات دولت صورت می‌گیرد.</p> <p>- هدف و عملکرد بر اساس تجمیع اهداف و عملکرد سالهای ۹۷ تا پایان ۱۴۰۰ محاسبه می‌شود.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه):</p> <p>- تکمیل نمودن جدول شماره ۱ دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ ملی به ازای هر زیرخدمت در زیربخش بهبود خدمات (بهبود فرایندها) بارگذاری مستندات اصلاح و بهبود به ازای هر زیرخدمت شامل ارائه مستندات و شواهدی مبنی بر: (۱) هدف گذاری برای بهبود فرآیند و شاخص‌های سنجش آن، (۲) مدل سازی وضعیت موجود فرآیند شامل زیرفعالیت‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و مقررات و سیستم‌های اطلاعاتی مربوطه، (۳) تحلیل و آسیب شناسی اجزا فرآیند همسو با هدف گذاری بهبود فرآیند (۴) شناسایی اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود (۵) اجرای اقدامات بهبود (۶) میزان دستیابی به اهداف در نظر گرفته شده برای بهبود فرآیند؛ در زیربخش بهبود فرایندها در سامانه مدیریت خدمات دولت (حداکثر حجم مستندات ارسالی می‌بایست ۵ مگابایت باشد).</p>	
<p>شرایط عدم مصداق:</p> <p>برای هیچ دستگاه در سطح ملی عدم مصداق وجود ندارد.</p>	
عنوان نماگر ۷: ارائه خدمات از طریق میزخدمت دستگاه	امتیاز: ۲۵
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۷:</p> <p>ارائه تجمیع‌شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری، الکترونیکی/ترکیبی موضوع بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور</p> <p>فرمول سنجش:</p> <p>- صحت‌سنجی فرم‌های خوداظهاری تکمیل‌شده توسط دستگاه اجرایی در سامانه راهبری میزخدمت به تفکیک میزهای خدمت حضوری، الکترونیکی و ترکیبی.</p> <p>- دسترسی به میزخدمت الکترونیکی دستگاه، می‌بایست در بخش "میزخدمت الکترونیکی" (واقع در نوار پیمایشگر تارنمای دستگاه (هم ردیف "صفحه اصلی" و "معرفی خدمات") فراهم گردد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه):</p>	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی
 محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

<p>نیاز به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد. دستگاه می‌بایست فرم‌های خوداظهاری میز خدمت حضوری/ ترکیبی/ الکترونیکی را در سامانه راهبری میز خدمت تکمیل نماید. امکان پیوست مستندات لازم در سامانه مذکور به تفکیک هر خدمت نیز فراهم می‌باشد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: برای خدمات مشمول میز خدمت (C۲G) و (B۲G)، عدم مصداق میز خدمت حضوری در صورت تفاهم با سازمان میسر است. برای میز خدمت الکترونیکی، برای هیچ دستگاه در سطح ملی عدم مصداق وجود ندارد. دستگاه‌هایی که فاقد خدمات ترکیبی (خدماتی که بخشی از آنها حضوری و بخشی الکترونیکی ارائه می‌شود) می‌باشند، مشمول عدم مصداق میز خدمت ترکیبی هستند. * خدماتی که به صورت کاملاً الکترونیکی و یا حداکثر فقط با یکبار مراجعه حضوری ارائه می‌شوند (به دلیل آماده نبودن و یا فراگیر نشدن برخی زیرساخت‌ها نظیر امضای دیجیتال جهت احراز هویت یا احراز اصالت مدارک به صورت الکترونیکی) در زمره خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی قرار می‌گیرند و خدماتی که به بیش از دو بار مراجعه حضوری نیاز دارند، جزء خدمات ارائه شده در میز خدمت ترکیبی محسوب می‌شوند. خدماتی که در میز خدمت حضوری ارائه می‌شوند نیز خدماتی است که کلیه مراحل انجام آن اعم از اطلاع‌رسانی، درخواست و تحویل خدمت به صورت کاملاً حضوری انجام می‌شود.</p>	
عنوان نماگر ۸: استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمات	امتیاز: ۵
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۸: - دفاتر خدمات پیشخوان: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و خصوصی اعم از شهری و روستایی. - خدمات قابل واگذاری: خدمات یا فرآیندهایی از خدمات هستند که ماهیت حاکمیتی نداشته و قابلیت الکترونیکی شدن و واگذاری به بخش عمومی غیردولتی و خصوصی دارند. فرمول سنجش: - نسبت تعداد کل خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان تاکنون، به هدف تعیین شده در اقدام مربوطه در تفاهم نامه اصلاح نظام اداری ۱۴۰۰. - هدف و عملکرد بر اساس تجمیع اهداف و عملکرد سال‌های ۹۴ تا ۱۴۰۰ محاسبه می‌شود.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه): - نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد. لازم است برای هر یک از خدمات دستگاه، در "تب دسترسی‌ها" در سامانه مدیریت خدمات دولت (https://gserviceportal.aro.gov.ir) فیلد مربوط به پیشخوان در تمامی بخش‌های اطلاع‌رسانی، درخواست، تولید و ارائه نتیجه تکمیل شود. صحت اطلاعات تکمیل شده، ملاک امتیازدهی ارزیابان خواهد بود. - همچنین عملیاتی شدن تفاهم نامه واگذاری خدمات از سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی استعلام می‌شود.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: ملاک عدم مصداق، تفاهم‌نامه سال ۱۴۰۰ دستگاه می‌باشد.</p>	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی

محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

پیوست الف

الگوی نمونه طراحی صفحه معرفی خدمات دستگاه اجرایی

شماره تماس و نام واحد پاسخگوی زیرخدمت	SLA	FAQ	لینک صفحه دریافت خدمت	اطلاعات تکمیلی زیرخدمت (شناسنامه زیرخدمت)	راهنمای استفاده از زیرخدمت	نحوه ارائه زیرخدمت	عنوان خدمت	
							عنوان خدمت کلان (شناسه خدمت)	عنوان زیر خدمت (شناسه زیرخدمت)
شماره تماس واحد پاسخگویی و پشتیبانی از زیرخدمت درج شود.	بیانیه توافق سطح خدمت*	سوالات متداول مربوط به هر زیرخدمت به طور جداگانه درج شود.	در صورت الکترونیکی بودن خدمت (مشخص شده در ستون دوم جدول) لینک صفحه دریافت خدمت می‌بایست در این قسمت درج شود.	لینک صفحه زیرخدمت در سامانه ملی خدمات دولت- ویژه مردم ^۱ https://khadamat.mardom.ir/ServiceDetails?ServiceId=۱۰۰۱۱۳۲۱۰۲	فایل راهنمای دریافت زیرخدمت درج شود	حضور/ غیرحضور ی (شامل الکترونیک ی، پست، و ...)	عنوان خدمت کلان ۱	
							ارائه تاییدیه انواع سفته و برات برگشتی از بانک	
							زیرخدمت ۲	
							...	
زیرخدمت n ام		عنوان خدمت کلان ۲						
زیرخدمت ۱		زیرخدمت ۲						

^۱ در این ستون دستگاه اجرایی می‌بایست مقابل هر زیرخدمت آدرس اینترنتی لینک به شناسنامه زیرخدمت دستگاه واقع در سامانه ملی خدمات ویژه مردم را قرار دهد.

^۲ مثالی از لینک صفحه شناسنامه یکی از خدمات وزارت امور اقتصادی و دارایی که می‌بایست در بخش مشخص شده قرار داده شود.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی

محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

پیوست الف

							
							زیرخدمت n ام	

*بیانیه توافق سطح خدمات: دستگاه اجرایی می‌بایست برای هر یک از خدماتی که ارائه می‌دهد، بیانیه سطح توافق خدمت مشتمل بر تعهدات خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده و تعیین سازوکار جبران تخطی از تعهدات را تهیه و مستند آن را مقابل هر زیرخدمت در این ستون درج نماید. (نمونه تدوین بیانیه سطح توافق خدمت در پیوست (ب) سند جاری ارائه شده است). عدم مصداق بیانیه توافق سطح خدمات، بر اساس الگوی خدمات توسط ارزیاب بررسی خواهد شد. به عنوان مثال الگوی نظارت، پایش و ارزیابی، الگوی تدوین ضوابط، استاندارد و تعرفه مشمول عدم مصداق خواهند بود و بالعکس خدماتی که ارائه آنها با تعامل بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده همراه می‌شود، تدوین بیانیه توافق سطح خدمات ضرورت دارد به عنوان مثال الگوی آموزش و پژوهش، الگوی اپراتوری خدمت و الگوی ارائه تسهیلات.

شیوهنامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی

محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

پیوست ب

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/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.
- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه‌های این خدمت و تکمیل فرم‌ها و تحویل آن‌ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ... روز کاری می‌باشد 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 اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می‌شود.

(۵) هزینه‌ها و پرداخت‌ها: (توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق هزینه‌های درج شده در شناسنامه زیرخدمت در سامانه مدیریت خدمات دولت است.)

(۶) دوره عملکرد: (این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می‌کند.)

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 موافقت‌نامه سطح خدمت شرح داده می‌شود.)

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی
 محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز: ۵۰	تعداد نماگر: ۴	عنوان شاخص دوم: زیرساخت‌های توانمندساز دولت الکترونیک
<p>تعریف شاخص: توسعه برخی از زیرساخت‌های کلیدی به منظور استقرار دولت الکترونیک در ابعاد فنی، امنیتی و کاربردی (مشارکت مردمی) و اجرای وب سرویس رصد در اتوماسیون اداری به منظور رصد و رهگیری نامه‌های اداری در دستگاه اجرایی.</p>		
امتیاز: ۱۰		عنوان نماگر ۱: امنیت سامانه‌ها و پورتال دستگاه
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: این نماگر به منظور اعتبار بخشی، استنادپذیری و افزایش امنیت تبادلات الکترونیکی و همچنین اطمینان از امنیت اطلاعات کاربران در نظر گرفته شده است و یکی از زیرساخت‌های اعتماد برای توسعه دولت الکترونیکی را فراهم می‌نماید. فرمول سنجش: - امتیاز با استعلام نتایج عملکرد دستگاه‌ها در شاخص "امنیت" ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران، تخصیص می‌یابد. - دستگاه‌های اجرایی موظف هستند الزامات و اقدامات مندرج در شناسنامه شاخص مذکور در ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات ایران را رعایت نمایند. - به آن دسته از دستگاه‌هایی که در ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات شرکت نموده‌اند، امتیازی تعلق نمی‌گیرد.</p>		
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه): نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد.</p>		
<p>شرایط عدم مصداق: برای هیچ دستگاهی در سطح ملی، عدم مصداق وجود ندارد.</p>		
امتیاز: ۳		عنوان نماگر ۲: اتصال به سامانه رصد و درج شناسه ملی سند
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: اجرای سرویس رصد موضوع بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ به منظور استعلام و پیگیری نامه‌های بین سازمانی. این نماگر یکی از قابلیت‌های اتوماسیون اداری است و اداره کل دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری، مسئولیت راهبری دستگاه‌های اجرایی تا حصول نتیجه را برعهده دارد. واحدهای فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، موظف‌اند مراحل زیر را با هماهنگی با راهبر مذکور، انجام دهند: (۱) تأییدیه نحوه ایزوله سازی شبکه داخلی از دیگر شبکه‌ها نظیر اینترنت (۱ امتیاز) (۲) تأییدیه برقراری ارتباط مکانیزه (ارتباط بین سامانه سیماد و اتوماسیون اداری دبیرخانه دستگاه) (۰.۵ امتیاز) (۳) درج شناسه ملی سند (شمس) در مکاتبات و اسناد مطابق بخشنامه شماره ۳۸۵۰۲۲ مورخ ۱۳۹۹/۱۰/۲۲ سازمان اداری و استخدامی کشور (۱.۵ امتیاز) * مطابق بخشنامه فوق، درج شناسه شمس در دو مرحله پیاده‌سازی می‌شود که انجام هر مرحله، منجر به کسب ۵۰ درصد امتیاز خواهد شد. * امتیاز این نماگر با استعلام از راهبر سامانه (اداره کل دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری) تخصیص داده خواهد شد. * مراحل یاد شده متعاقباً توسط راهبر سامانه به صورت کتبی به دستگاه‌هایی که تأییدیه پیش نیازهای لازم را دریافت کرده باشند، اعلام خواهد شد. * برای وزارت کشور و بانک مرکزی ج.ا.ا، عملکرد ستاد بعلاوه عملکرد ۳۱ مرکز استانداری و ستاد مرکزی بانک‌های عامل در استان، مورد ارزیابی قرار می‌گیرد.</p>		
<p>مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه): بارگذاری مستندات دریافت شده از سوی اداره کل دبیرخانه مرکزی ریاست جمهوری برای هر یک از مراحل نماگر رصد (تأییدیه های مربوطه) در سامانه مدیریت عملکرد الزامی است.</p>		
<p>شرایط عدم مصداق: برای هیچ دستگاه در سطح ملی، عدم مصداق وجود ندارد.</p>		
امتیاز: ۱۷		عنوان نماگر ۳: احراز هویت الکترونیکی
<p>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: این شاخص به منظور بررسی استفاده از روش‌های احراز هویت الکترونیکی بجای استفاده از روش‌های معمول در راستای حذف مراجعه حضوری و الکترونیکی کردن کامل خدمات تعریف شده است. دستگاه‌های اجرایی بسته به نوع خدمتی که ارائه می‌دهند، از روش‌های مختلف نظیر استفاده از روش هوشمند بایومتریک، تشخیص هویت چندعاملیتی، امضای دیجیتال، از طریق کد ملی و ... برای احراز هویت کاربران استفاده می‌کنند. فرمول سنجش: ❖ سنجح اول - حذف دریافت کپی مدارک هویتی خدمت‌گیرندگان: ۵ امتیاز</p>		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی

محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت‌گیرندگان در تمامی محل‌های ارائه خدمات دستگاه (میزخدمت حضوری دستگاه اجرایی، دفاتر پیشخوان خدمات دولت و سایر مکان‌هایی که ارائه‌دهنده خدمات حضوری دستگاه هستند).

برای دستگاه‌هایی که ارائه خدمات به خدمت‌گیرنده حقیقی و حقوقی مستلزم دریافت مدارک هویتی شامل: کپی کارت ملی و شناسنامه و... می‌باشد. ارزیابی این شاخص براساس عملیاتی‌شدن حذف دریافت مدارک هویتی صورت می‌گیرد.

❖ سنجه دوم - شاخص «شیوه احراز هویت الکترونیکی»: ۶ امتیاز

احراز هویت کاربران از طریق روش‌های قابل استفاده نظیر احراز هویت از طریق کدملی اشخاص حقیقی و حقوقی، احراز هویت با روش‌های بیومتریک، احراز هویت چند عاملیتی و ...

❖ سنجه سوم - بکارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات: ۶ امتیاز

- مطابق برنامه اجرایی پروژه «استقرار و کاربردی شدن امضای الکترونیکی در کلیه تبادلات و اسناد» (موضوع ردیف ۳ پیوست ۱ مصوبه شماره ۱۲۱۷۶/ت/۵۵۲۸۵-هـ مورخ ۱۳۹۷/۲/۹ هیات محترم وزیران)، مرکز توسعه تجارت الکترونیکی به عنوان دبیرخانه شورای سیاست‌گذاری گواهی الکترونیکی کشور و همچنین متولی مرکز گواهی ریشه و متولی مرکز عام دولتی گواهی میانی، موظف به ایجاد زیرساخت‌های کلید عمومی و ارائه گواهی‌های الکترونیکی مورد نیاز دستگاه‌ها می‌باشد. در این زمینه دستگاه‌های اجرایی موظف هستند با برقراری ارتباط و انجام هماهنگی با مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، از یک طرف سامانه‌های خود را مجهز به قابلیت استفاده از گواهی الکترونیکی نموده و از طرف دیگر، کاربران سامانه‌های خود (اعم از کاربران بخش دولتی، خصوصی و مردمی) را ملزم به اخذ گواهی الکترونیکی معتبر جهت استفاده از سامانه‌ها نمایند.

- آندسته از دستگاه‌های اجرایی که تاکنون اقدام به تجهیز سامانه‌های خود به قابلیت استفاده از امضای الکترونیکی خود ننموده‌اند، می‌توانند جهت دریافت مشاوره و برگزاری نشست‌های فنی، درخواست خود را برای مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ارسال نمایند.

- امتیاز سنجه اول: از طریق انجام بازدیدهای موردی در طول سال ۱۴۰۰ از میزخدمت حضوری دستگاه‌ها، دفاتر پیشخوان خدمات دولت و سایر مکان‌هایی که ارائه‌دهنده خدمات حضوری دستگاه هستند و بررسی دریافت/عدم دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت‌گیرندگان توسط ارزیابان صورت می‌گیرد. همچنین از آنجائیکه عدم دریافت مدارک هویتی نیازمند دریافت سرویس استنادپذیر احراز هویت برخط سازمان ثبت احوال کشور توسط دستگاه و بهره‌برداری از آن می‌باشد، لذا لیست دستگاه‌های دریافت‌کننده سرویس استنادپذیر احراز هویت از وزارت کشور (سازمان ثبت احوال کشور) استعلام خواهد شد.

- امتیاز سنجه دوم با استعلام نتایج عملکرد دستگاه‌ها در شاخص "شیوه احراز هویت الکترونیکی" ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران، تخصیص می‌یابد.

- امتیاز سنجه سوم با استعلام نتایج عملکرد دستگاه‌ها در شاخص "بکارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات" ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران، تخصیص می‌یابد.

- در خصوص سنجه دوم و سوم، دستگاه‌های اجرایی موظف هستند الزامات و اقدامات مندرج در شناسنامه شاخص‌های مذکور در ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات ایران را رعایت نمایند.

- به آن دسته از دستگاه‌هایی که در ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات شرکت ننموده‌اند، امتیازی در سنجه دوم و سوم تعلق نمی‌گیرد.

مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه):

- نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد.

- در خصوص سنجه اول، قلم "کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه)" از فهرست مدارک مورد نیاز برای هر خدمت دستگاه در سامانه مدیریت خدمات دولت (mardom.ir) می‌بایست حذف گردد و در فرایند ارائه خدمت ترسیم شده در سامانه مدیریت خدمات دولت، مرحله "احراز هویت برخط از سامانه سازمان ثبت احوال کشور" درج شود.

شرایط عدم مصداق:

در خصوص سنجه اول، آن دسته از دستگاه‌های اجرایی که برای هیچ یک از خدمات خود، نیازمند مدارک هویتی خدمت‌گیرندگان نیستند (به عبارتی مدارک هویتی جز مدارک موردنیاز دریافت خدمات دستگاه نباشد) مشمول عدم مصداق خواهند بود.
در خصوص سنجه دوم و سوم برای هیچ دستگاه در سطح ملی عدم مصداق وجود ندارد.

۲۰ امتیاز:

عنوان نماگر ۴: مشارکت و تصمیم‌گیری الکترونیک شهروندان

نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴:

فراهم‌کردن روال و ابزار و ساز و کار لازم توسط دستگاه اجرایی برای اجرای مشارکت الکترونیکی شهروندان از طریق پرتال اصلی دستگاه در کلیه مسائل دستگاه شامل:

❖ سنجه اول: اجرای مشارکت الکترونیکی شهروندان در خصوص پیش‌نویس قوانین و مقررات تدوین شده توسط دستگاه (پیش از ابلاغ/ارسال به مراجع ذیصلاح)، تصمیمات، سیاست‌ها، فرآیندهای تصمیم‌گیری مربوط به خدمات و عملکرد دستگاه و همچنین انتشار گزارش نحوه اعمال نظرات در طراحی/بازطراحی فرآیندها، بازنگری تصمیمات و پیش‌نویس قوانین و مقررات: ۱۵ امتیاز

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۴۰۰ - سطح: ملی
محور ۳: «توسعه دولت الکترونیک»

❖ سنجه دوم: میزان مشارکت دستگاه در ثبت نظرات خدمت گیرندگان در سامانه راهبری میز خدمت سازمان اداری و استخدامی کشور: ۵ امتیاز
فرمول سنجه:

❖ امتیاز سنجه اول: از طریق استعمال نتایج عملکرد دستگاه‌ها در شاخص‌های "روالی برای مشارکت الکترونیکی با متقاضیان خدمت" و "اجرا و انتشار نتایج مشارکت/تصمیم‌گیری الکترونیکی" ارزیابی خدمات الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران، تخصیص می‌یابد.
- دستگاه‌های اجرایی موظف هستند الزامات و اقدامات مندرج در شناسنامه شاخص‌های مذکور در ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات ایران را رعایت نمایند.
- به آندسته از دستگاه‌هایی که در ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات شرکت ننموده‌اند، امتیازی تعلق نمی‌گیرد.
❖ امتیاز سنجه دوم: عملکرد دستگاه در میزان مشارکت در انجام نظرسنجی از خدمت گیرندگان (تعداد نظرسنجی‌های ثبت شده در سامانه راهبری میز خدمت سازمان اداری و استخدامی) ملاک امتیازدهی خواهد بود.

مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه):

نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه تسما نمی‌باشد.

شرایط عدم مصداق:

در خصوص سنجه اول: برای هیچ دستگاه در سطح ملی عدم مصداق وجود ندارد.

در خصوص سنجه دوم: صرفاً دستگاه‌هایی که خدمات از نوع GYC و G2B دارند، ملاک ارزیابی در این سنجه می‌باشند.