

فهرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ویرایش نهایی - دی ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۱		درصد الکترونیکی شدن خدمت	الکترونیکی شدن کامل خدمت شامل مراحل درخواست، تولید، تحویل و پشتیبانی	خدمت	الکترونیکی شدن بخشی از مراحل انجام خدمت (خدمت نیمه الکترونیکی)	۱۰	۱	۱	۱	۱	بررسی درصد میزان الکترونیکی شدن یک خدمت شناسنامه دار مشمول ارزیابی (یا رویکرد کاهش مراجعه حضوری در هر مرحله خدمت). در قالب یک چک لیست مرحله الکترونیکی شدن هر خدمت مشخص می شود. - سپس ورود اطلاعات با درج لینک دسترسی میز خدمت دستگاه که عناوین تمامی خدمات شناسنامه دار دستگاه در آن درج شده است. (برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی بشرط اقدام دستگاه در اطلاع رسانی در میزخدمت امتیاز یک در نظر گرفته می شود).	قانون برنامه ششم وجود پرتال های خدماتی با هدف راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت	
							۰.۵						
							۰						
۲		میزان در دسترس بودن صفحه ارایه خدمت	امتیاز بالاتر از ۹۹ درصد	خدمت / پرتال	امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد	۴	۱	۰	۰	۰	لینک سایت های خدمات دستگاه ها در سامانه واکاو باید تعریف شود. - در منوی uptime برای یک بازه یکماهه آدرس دامین سایت خدمت دستگاه اندازه گیری و بر اساس نتیجه ورود اطلاعات می شود. (اگر خدمتی تا مرحله اطلاع رسانی الکترونیکی شده است امتیاز Uptime تعلق نمی گیرد و امتیاز آن صفر است)		
							۰.۵						
							۰						
۳		سرعت بارگذاری صفحه ارایه خدمت	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰	خدمت / پرتال	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰	۴	۱	۰	۰	۰	روال ارزیابی در سطح دامین سامانه های خدماتی دستگاه مشمول ارزیابی می باشد. ۲ ابزار معیار ارزیابی (تست راندمان سایت واکاو و تست کیفیت سایت جی تی متریکس) طبق گزینه ارزیابی امتیاز لازم داده می شود.		
							۰.۷۵						
							۰.۵						
							۰.۲۵						
							۰						

نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات

فهرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ویرایش نهایی - دی ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۴			امنیت	خدمت / پرتال	آزمایش SSL/TLS با نمره A	۵	۱	۰	۰	۰	در سایت ماهر لینک هر خدمت دستگاه برابر فایل اکسل دریافتی وارد و نتیجه را اسکرین شات گرفته و برای مجموعه خدمات مرتبط ورود دسته ای انجام می شود. / لینک هایی که کار نمی کند با نماینده دستگاه و مرکز ماهر هماهنگ می شود. در این ارزیابی اعمال گواهی SSL (دریافتی از مرکز توسعه تجارت و با بین المللی) هر دو مورد قبول است. در طول دوره ارزیابی اگر حمله یا رخداد امنیتی موفق بر روی درگاه خدمت دستگاه ثبت شود، امتیاز صفر تعلق می گیرد.	وجود امنیت دیجیتال / امنیت سایبری در فعالیت های برخط	اجرای فناوری اطلاعات کشور
					آزمایش SSL/TLS با نمره B		۰.۵						
					آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B		۰						
۵			شیوه احراز هویت الکترونیکی	خدمت	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)	۵	۱	۰	۰	۰	ورود اطلاعات توسط نماینده دستگاه - با درج لینک معتبر و اسکرین شات از صفحه احراز هویت - کنترل برای اینکه آیا خدمت واقعا الکترونیکی هست یا خیر - مقرر شد در فرآیند استعلامی ابتدای دوره ارزیابی سازمان فناوری اطلاعات ایران از دستگاه های اجرایی، روش احراز هویت ترجیحا به تفکیک هر خدمت از دستگاه استعلام گردد.	در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه	اجرای فناوری اطلاعات کشور
					انجام احراز هویت با حداقل یک روش تعریف شده مندرج در شناسنامه شاخص		۰.۵						
					انجام احراز هویت به صورت غیر الکترونیکی		۰						
					عدم مصداق		۰						
۶			بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیند ارائه خدمات	دستگاه	پیاده سازی قابلیت استفاده از امضای دیجیتال روی حداقل یک خدمت الکترونیکی شده در یکی از مراحل درخواست (احراز هویت) یا تحویل خدمت	۴	۱	۱	۱	۱	احصای عملکرد دستگاه در تجهیز یک خدمت 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 با استعلام در قالب فرم نمونه ضمیمه شناسنامه شاخص / (بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیند داخلی دستگاه مانند استفاده در سیستم اتوماسیون اداری بشرط ارسال نامه نمونه رسمی از سمت دستگاه با امضای یکی از مدیران مورد قبول می باشد. استفاده از امضای دیجیتال در دسترسی به سامانه ستاد وزارت صمت مشمول عملکرد این شاخص نمی باشد.		اجرای فناوری اطلاعات کشور
					عدم اقدام دستگاه یا عدم پیاده سازی قابلیت روی خدمات شناسنامه دار		۰						



شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی غیر	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۷			ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه	دستگاه	تهیه و ارسال گزارش مستدل توسط دستگاه	۵	۱	۱	۱	دریافت عملکرد دستگاه بر اساس نمونه فرم مندرج در شناسنامه . ورود اطلاعات متمرکز برای دستگاه در سامانه با ضمیمه کردن فایل گزارش (مسئولیت صحت داده های مندرج در گزارش بعهده دستگاه هست و راست آزمایی نمی شود)		
			عدم ارسال گزارش		۰							
۸			قابلیت واکنش گرایي صفحه درگاه ارائه خدمت	خدمت / پرتال	وجود قابلیت واکنش گرایي	۴	۱	۰	۰	بر اساس تست یکی از ابزارهای "ریسپانسیو گوگل کروم" یا "موبایل فرندلی گوگل" وضعیت مشخص و امتیاز لازم وارد می شود. (در خصوص لینک های iran access با ابزار جایگزین) از صفحه نتایج تست هم اسکرین شات گرفته و ضمیمه بارگذاری می شود.	وجود وب سایت های انطباق پذیر با انواع مرورگر ها هنگام استفاده با موبایل یا گوشی های هوشمند	
			عدم پیاده سازی کامل واکنش گرایي		۰							
۹			قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان	پرتال	معرفی کلیه خدمات در حال ارائه توسط دستگاه به زبانی غیر از فارسی	۵	۱	۱	۱	وجود قابلیت در پرتال بررسی شود. از صفحه مستند اسکرین شات گرفته شود- ورود اطلاعات دستگاه با مستند اسکرین شات گرفته شده		
					معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات در باره خدمات		۰.۲۵					
					عدم وجود بخش زبان دوم		۰					
۱۰		دولت کاربر محور (وزن اولویت ۴۰)	وجود قابلیت های خاص کاربرپذیری پرتال	پرتال	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	۵	۱	۱	۱	وجود قابلیت های زیر از روی پرتال و میز خدمت دستگاه بررسی شود. سپس ورود اطلاعات برای دستگاه با مستند اسکرین شات گرفته شده بصورت متمرکز/ (بررسی وجود قابلیت شخصی سازی برای خدماتی که نیاز به لاگین دارند مانند امکان تغییر کد کاربری 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 ، ستاره دار نمایش دادن فیلهای اجباری در تکمیل و ورود اطلاعات ، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه)	امکان دسترسی / اصلاح داده های شخصی توسط هر فرد	
					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		۰.۵					
					پیاده سازی کمتر از ۴ قابلیت فوق یا عدم پیاده سازی		۰					



شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور		
۱۱		قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان خواه	پر تال	کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست به همراه پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایه ای مندرج در شناسنامه شاخص	۴	۱	۱	۱	۱	سطح پیاده سازی با تست توسط ابزار اتوماتیک بررسی می شود. ابزار ارزیابی ، تست دسترسی پذیری سایت واکاو و یا نتیجه بررسی سایت www.webaccessibility.com می باشد- ۵ قابلیت پایه ای مد نظر در درگاه خدمت عبارتند از: ۱- امکان تغییر نوع، اندازه فونت، ۲- رنگ فونت، ۳- رنگ پیش، ۴- رنگ پس زمینه، ۵- امکانات شنیداری برای افراد کم بینا	وجود ابزار آنلاین که به کودکان معلول کمک می کند تا در همه مقاطع تحصیلی شرکت کنند	بند ۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)		
				کسب امتیاز کمتر از ۸۰ درصد با ابزار تست و یا صرفا وجود حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایه ای مندرج در شناسنامه شاخص						۰.۵	۱	۱	وجود ویژگی ها برای تنظیم اندازه قلم ، نوع ، رنگ و رنگ پس زمینه	
				عدم پیاده سازی حداقل ۴ قابلیت پایه ای						۰				
۱۲		وجود میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاه	پر تال	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	۲۰	۱	۱	۱	۱	بررسی وجود قابلیت ها مطابق با آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص که وفق مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور و شیوه نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیکی سازمان اداری استخدامی کشور تنظیم شده است .کنترل و درصد میزان انطباق -از صفحه میز خدمت اسکرین شات گرفته و در سامانه ارزیابی بارگذاری می شود. (روی ادغام دو منوی میز خدمت و اطلاع رسانی خدمت به یک منو در پرتال دستگاه تاکید شود)	وجود پرتال های خدماتی برای راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت	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)		
				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						۰.۵				
				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						۰				

استفاده از خدمات (قابلیت استفاده از خدمت)

فهرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ویرایش نهایی - دی ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۱۳		راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمات	خدمت	وجود راهنمای درگاه و خدمات بصورت کلیپ و چند رسانه ای	۵	۱	۱	۱	۱	۱	وجود قابلیت بررسی شود. از صفحه مستند اسکرین شات گرفته شود- ورود اطلاعات با مستند اسکرین شات گرفته شده/ توضیح مراحل اقدام برای دریافت خدمت بصورت تلفیقی از متن توام با عکس ، فایل های صوتی ، ویدئو و درج فلوجارت روند ارائه خدمت (وجود آموزش و / یا راهنمایی برای شیوه استفاده از پورتال	بند ۵ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)
						۰.۷۵							
						۰							
۱۴		پاسخ به سوالات پرتکرار (FAQ)	خدمت	وجود سوالات پرتکرار (حداقل ۵ سوال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاه (تجمیعی یا به تفکیک هر خدمت در میز خدمت)	۵	۱	۱	۱	۱	۱	وجود قابلیت بررسی می شود. نمره مکتسبه محاسبه و از صفحه مستند اسکرین شات گرفته شود- ورود اطلاعات با مستند اسکرین شات گرفته شده	وجود قابلیت های راهنما ، سوالات متداول ، تماس با ما در پرتال	
						۰.۲۵							
						۰							
۱۵		کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت	پرتال خدمت	وجود قابلیت پشتیبانی برخط و بازخورد مناسب در مهلت مقرر	۵	۱	۱	۱	۱	۱	وجود قابلیت بررسی شود. یک سوال / درخواست آزمایشی ارسال می شود ، در صوت دریافت پاسخ امتیاز داده می شود و در صورت عدم پاسخ یک سطح امتیاز پایین تر داده می شود. از صفحه ارسال سوال و دریافت پاسخ شات گرفته می شود- ورود اطلاعات با مستند اسکرین شات گرفته شده	وجود قابلیت های راهنما ، سوالات متداول ، تماس با ما در پرتال	وجود قابلیت پشتیبانی زنده (برخط)
						۰.۵							
						۰.۲۵							
						۰							

فهرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ویرایش نهایی - دی ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی E G D I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۱۶			وجود اطلاعات و صفحات بروز در پرتال دستگاه	پرتال	کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت	۵	۱	۱	۱	مشاهده صفحه اصلی سایت برای تاریخ بروزرسانی و استفاده از ابزار اتوماتیک برای کنترل در دسترس بودن کلیه لینک ها و صفحات مندرج ذیل میز خدمت دستگاه (عدم لینک شکسته). ابزار اتوماتیک نتیجه قابلیت تست SEO ابزار واکاوی و یا نتایج بررسی BROKEN LINK CHECKER گوگل و یا validator.w3.org/checklink بعنوان ابزار های خارجی		
					کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست یا وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت		۰.۵					
					عدم کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و یا عدم وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت		۰					
۱۷			کانال های اطلاع رسانی و پیگیری خدمت به/از کاربران	خدمت	استفاده از یکی از روش های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز	۵	۱	۰	۰	بررسی وجود قابلیت های ارائه شده توسط دستگاه به تفکیک خدمت / در فرآیند استعلامی ابتدای دوره ارزیابی ، از دستگاه های اجرایی ، روش اطلاع رسانی ترجیحا به تفکیک هر خدمت درخواست می شود.		
					استفاده از یکی از روش های کد رهگیری غیر متمرکز ، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و یا پیامک با کد رهگیری قابل بررسی در درگاه		۰.۵					
					تلفن یا پیامک خالی بدون کد رهگیری		۰.۲۵					
						۱۰۰	جمع امتیاز اولویت دولت کاربر محور					

فهرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ویرایش نهایی - دی ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی غیر	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۱۸	شفافیت فرآیند ارائه خدمت	وجود قابلیت اخذ نظر کاربران هنگام تحویل خدمت	خدمت	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	۱۰	۱	۰	۰	۰	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 باشد که نتایج عملکردی دستگاه ها در دوره ارزیابی از سوی سازمان اداری و استخدامی در اختیار تیم ارزیابی قرار می گیرد. نتایج نظر سنجی از طریق پرتال ملی خدمات دولت الکترونیکی Iran.gov.ir با اتصال سرویس API به سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی انتشار می یابد.	وجود رضایت کاربران از خدمات آنلاین یا خدمات همراه	بند ۷ و ۸ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)
				اخذ نظر از کاربر با اتصال از طریق API روی بستر GSB به سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور								
				عدم بکارگیری نظر سنجی از طریق سامانه اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور								
۱۹		وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه	پرتال	انتشار آمار الکترونیکی از مراحل ارائه خدمات در میز خدمت (به تفکیک چهار بخش درخواست، انجام، تحویل و پشتیبانی)	۱۰	۱	۱	۱	۱	وجود قابلیت بررسی شود. در صورت بارگذاری و انتشار مطابق فرمت مندرج در شناسنامه، نمره مکتسبه محاسبه و از صفحه مستند اسکرین شات گرفته شود- ورود اطلاعات با مستند اسکرین شات گرفته شده.		
				انتشار آمار الکترونیکی از حداقل ۲ بخش (درخواست، تولید، تحویل، پشتیبانی)								
				عدم تهیه و انتشار آمار								
۲۰		تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	دستگاه	تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه در درگاه منطبق بر قالب سازمان اداری و استخدامی کشور	۵	۱	۱	۱	۱	استعلام عملکرد این شاخص از سازمان اداری و استخدامی بوده و بر مبنای گزارش آن دستگاه امتیاز دستگاه اعمال می شود.		
				عدم تهیه و یا انتشار گزارش عملکرد دستگاه در درگاه								



شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۲۱	دولت شفاف (وزن اولویت ۲۰)	وجود اطلاعات در رابطه با راهبردها و روال های دولت الکترونیکی	وجود اطلاعات در رابطه با راهبردها و روال های دولت الکترونیکی	پرتال	تهیه و در دسترس گذاشتن ۵ بخش مرتبط راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه	۱۵	۱	۱	۱	۱	در راستای انطباق حداکثری با مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور و ارزیابی سازمان اداری استخدامی ، دستگاه می بایست مستندات زیر را در میز خدمت درگاه بارگذاری و یا لینک آن قابل مشاهده باشد: ۱- استراتژی ها و سیاست های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی ۲/ سند معماری سازمانی بروز شده با رویکرد استفاده حداکثری از فاوا/ ۳- داشتن بیانیه صیانت از داده ها و حفاظت از حریم خصوصی کاربران / ۴- داشتن بیانیه توافق سطح خدمات به تفکیک هر خدمت/ ۵ /-انتشار اخبار مناقصات و مزایدهات و لینک به سامانه ستاد	وجود استراتژی ملی دولت الکترونیکی / دولت دیجیتال برخط / سیاست دستگاه در خصوص در دسترس بودن اطلاعات های خرید در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه / وجود سیاست دستگاه در رابطه با در دسترس بودن خط مشی ها و بیانیه های مشارکت الکترونیکی به صورت آنلاین.	بند ۳ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)
					تهیه و در دسترس گذاشتن ۳ بخش از ۵ بخش راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه		۰.۲۵						
					عدم تهیه و یا بارگذاری کمتر از ۳ بخش مورد انتظار راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه		۰						
۲۲		وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	پرتال	درج هر ۲ مورد : ساختار سازمانی و نگاهت مدیران پاسخگو با نام، عکس ، تلفن ، ایمیل ، سابقه کاری و سطح تحصیلات در پرتال دستگاه	۱۰	۱	۱	۱	۱	بررسی قابلیت و گرفتن اسکرین شات از صفحه و ورود اطلاعات	مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	
					درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه		۰.۲۵						
					عدم درج اطلاعات		۰						
۲۳		انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها	انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها	پرتال	دسترسی آسان و ارائه فهرست وار این «اطلاعات»	۱۰	۱	۱	۱	۱	دسترسی آسان و آرشيو اطلاعات موجود باشد. از جمله مواردی که می توان در این دسته به آن ها اشاره کرد داده هایی است که نتیجه انجام یک پژوهش بوده و یا در پی پرداختن این سازمان به مأموریت اصلی خود حاصل شده باشد.	مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	
					درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی		۰.۵						
					عدم تهیه یا انتشار اطلاعات		۰						
۲۴		انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه کرد سالانه دستگاه	انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه کرد سالانه دستگاه	پرتال	دسترسی آسان ، وجود فهرست هزینه ها و جزئیات فهرست هزینه ها (موضوع و هزینه کرد)	۱۰	۱	۱	۱	۱		مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	
					درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی		۰.۵						
					عدم تهیه یا انتشار اطلاعات		۰						

میزان شفافیت دستگاه اجرایی

فهرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ویرایش نهایی - دی ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۲۵			انتشار جزئیات مرتبط با قراردادهای	پرتال	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	۱۰	۱	۱	۱	در این شاخص ، دسترسی آسان از اهمیت ویژه ای برخوردار است. علاوه بر این جزئیات مرتبط با قراردادهای نیز بسیار حائز اهمیت هستند. قالب استاندارد ارائه در انتشار قراردادهای با در بر داشتن این جزئیات می تواند مناسب باشد.	مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور		
					درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵							
					عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	۰							
۲۶			انتشار فهرست مناقصات و مزایدهات	پرتال	دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی های مناقصات و مزایدهات ، اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایدهات به انضمام لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است	۱۰	۱	۱	۱	آگهی های مناقصات و مزایدهات به صورت فهرست وار بایستی به مناسب ترین حالت در دسترس قرار گیرد. از جمله مهم ترین موارد تکمیلی برای این بخش: اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایدهات و لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است.	مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور		
					درج اطلاعات ناقص در درگاه دستگاه اجرایی	۰.۵							
					عدم درج موارد	۰							
۲۷			انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه	پرتال	دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی	۱۰	۱	۱	۱	هدف این شاخص در راستای ارزیابی شفافیت وفق مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، بررسی دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی توسط دستگاه اجرایی می باشد. لیست کلیه مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی که برای فعالیت خود نیازمند کسب مجوز از دستگاه اجرایی مورد نظر هستند در طی ۵ سال اخیر می بایست تهیه و منتشر شده باشد. همچنین اطلاع رسانی جزئیاتی از قبیل تاریخ درخواست و دریافت مجوزها و تاریخ اعتبار مجوزهای صادره نیز مورد نظر است.	مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور		
					درج اطلاعات ناقص در درگاه دستگاه اجرایی	۰.۵							
					عدم درج موارد	۰							
						۱۰۰			جمع امتیاز اولویت دولت شفاف				



شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۲۸			استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	دستگاه / خدمت	عدد X بالای ۱۰۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا ۱۰۰ برای دستگاه های کم مخاطب	۲۰	۱	۱	۱	گزارش عملکرد دستگاه ها از مرکز ملی کارپوشه دریافت - دستگاه ها به دو گروه پر مخاطب و کم مخاطب تقسیم و جدول امتیازات بر اساس میزان ترافیک تکمیل و سپس ورود اطلاعات بصورت متمرکز انجام می شود. (عدد X تعداد متوسط پیام های ارسال شده در یک ماه در بازه دو دوره ارزیابی می باشد که توسط دستگاه اجرایی روی سکوی کارپوشه ملی ایرانیان برای مجموعه خدمات الکترونیکی که در مراحل خدمت، اطلاع رسانی به کاربر خدمت را دارند حساب می شود).	قانون برنامه ششم	
					عدد X بین ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا بین ۵۰ تا ۱۰۰ برای دستگاه های کم مخاطب		۰.۵					
					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		۰					
					عدم مصداق							
۲۹			ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه	دستگاه	ارائه توام خدمات از سکوی دولت همراه و یکی طرق USSD (کد #*۴) و یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰)	۲۰	۱	۰	۰	دریافت گزارش عملکرد دستگاه ها از مرکز دولت همراه سازمان فناوری اطلاعات ایران . در فرآیند استعلامی ابتدای دوره ، روش های بکار گرفته شده غیر از اتصال به دولت همراه ترجیحا به تفکیک هر خدمت از دستگاه استعلام می گردد . در فرم ارسالی توسط مجری در صورت استفاده دستگاه از اپ اختصاصی ، لینک داندلود و نام اپ هم درخواست شود . معیار تایید برنامه کاربردی موبایلی دستگاه وفق اجرای تبصره ذیل ماده ۱۵ آیین نامه گسترش کاربردهای فناوری اطلاعات (گکفا) با تایید سازمان فناوری اطلاعات ایران می باشد.	وجود خدمات همراه با اولویت در حوزه های آموزش ، اشتغال ، محیط زیست ، بهداشت ، حمایت اجتماعی و عدالت	
					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		۰.۵					
					عدم ارائه خدمات بصورت موبایلی و یا ارائه خدمت از طریق برنامه کاربردی موبایلی تایید نشده		۰					
					عدم مصداق							
۳۰			اتصال به درگاه مجوزهای کشور (G۴B)	دستگاه	$X=1$	۵	۱	۱	۱	گزارش عملکرد دستگاه ها از معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی دریافت - جدول امتیازات بر اساس گزینه های شاخص تهیه و سپس ورود اطلاعات بصورت متمرکز	قانون برنامه ششم	
					$0.6 < X < 1$		۰.۵					
					$X < 0.6$		۰					
					عدم مصداق							

دسترسی به زیرساخت های تولید ساز



شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۳۱	دولت یکپارچه (وزن اولویت ۲۵)	ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در درگاه اصلی دستگاه	پرتال	وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه با ارائه حداقل یک سوم خدمات اختصاصی پر مخاطب دستگاه	۱۰	۱	۱	۱	۱	بررسی وجود پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه براساس الزامات مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات بنحوی که حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی مربوطه با اولویت خدمات پرکاربرد از طریق این پنجره، ارائه شوند	وجود پرتال های خدماتی برای راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت	
					وجود پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه با ارائه کمتر از یک سوم خدمات اختصاصی پر مخاطب دستگاه		۰.۷۵						
					عدم اقدام دستگاه در ایجاد پنجره واحد خدمات هوشمند در صفحه اصلی درگاه دستگاه		۰						
۳۲		فراهم شدن دسترسی به خدمات دستگاه از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به پنجره ملی خدمات هوشمند دولت متصل می باشد و خدمات بصورت الکترونیکی در دسترس است	دستگاه	پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه	۵	۱	۱	۱	۱	بررسی اتصال پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به "پنجره ملی خدمات هوشمند دولت" وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) به نحوی که خدمات اختصاصی از طریق "پنجره ملی خدمات هوشمند دولت" قابل دسترسی باشد.		
					صرفا اتصال پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه به پنجره ملی خدمات هوشمند		۰.۷۵						
					عدم تعریف یا اتصال پنجره واحد دستگاه در پنجره ملی خدمات هوشمند		۰						
					عدم مصداق								
۳۳		وب سرویس های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB)	عدد X بزرگتر از ۰.۸	دستگاه	عدد X بین ۰.۵ و ۰.۸	۲۰	۱	۱	۱	۱	عدد X= A/B A = میانگین تراکنش ماهیانه مجموع خدمات دستگاه در بستر GSB در یک دوره یکساله (استعلام از مرکز ملی تبادل اطلاعات) B = حاصل ضرب تخمینی از میانگین تعداد کاربران ماهیانه هر خدمت * تعداد متوسط دریافتی توسط هر کاربر * تعداد متوسط تراکنش مجموع خدمات (اجزای عدد B براساس خوداظهاری از دستگاه های شمول ارزیابی احصا شده و از سوی مراجع فرادست در محاسبه قیمت تمام شده خدمات مورد استناد نیز قرار خواهد گرفت.	قانون برنامه ششم	
					عدد X کوچکتر از ۰.۵		۰.۷۵						
					عدم مصداق		۰						

فهرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ویرایش نهایی - دی ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات الکترونیکی	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۳۴			وب سرویس های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (PGSB & GSB)	دستگاه	انجام کامل تعهدات	۲۰	۱	۱	۱	۱	در این دوره ارزیابی بر مبنای مصوبات کارگروه تعامل پذیری شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور اگر دستگاهی سرویس تکلیفی در مصوبه را ارائه داده بود و تراکنش حداقلی توسط مرکز ملی تبادل اطلاعات تایید گردید، دستگاه حائز کسب امتیاز می گردد. (صحت عملکرد سرویس دهنده از سرویس گیرنده ذینفع استعلام می شود).	قانون برنامه ششم	
					انجام بیش از ۵۰ درصد تعهدات		۰.۵						
					عدم اقدام یا انجام کمتر از ۵۰ درصد تعهدات		۰						
					عدم مصداق								
جمع امتیاز اولویت دولت یکپارچه													
۳۵			وجود مجموعه های داده های باز و کاربردی	دستگاه	بارگذاری حداقل ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه	۲۰	۱	۱	۱	۱	بررسی میزان اطلاعات بارگذاری شده در خصوص دیتا ست یا اسناد توسط دستگاه در سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه های داده های باز و کاربردی data.gov.ir	وجود یک پرتال داده باز	بند ۱۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)
					بارگذاری کمتر از ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه		۰.۲۵						
					عدم اتصال و یا بارگذاری دیتا ست		۰						
۳۶			فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات	دستگاه	$X=1$	۲۰	۱	۱	۱	۱	بررسی عملکرد دستگاه در سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات iranfoia.ir و محاسبه امتیاز شاخص طبق فرمول زیر: $X=(0.5)*A+(0.25)B+(0.25)*C$ A بررسی میزان بارگذاری اسناد منتشر شده در سامانه iranfoia.ir (انتشار حداقل ۱۰ سند امتیاز یک، کمتر از ۱۰ سند امتیاز ۰.۵ و عدم بارگذاری سند امتیاز صفر)، B درصد پاسخگویی به درخواست ها و شکایات (بالای ۸۰ درصد امتیاز ۱ و زیر ۸۰ درصد امتیاز صفر)، C میانگین زمان پاسخگویی (روز) به درخواست ها و شکایات (کوچکتر یا مساوی ۱۰ روز امتیاز ۱ و بیش از ۱۰ روز امتیاز صفر)	وجود یک پرتال داده باز	
					$0 < X < 1$		۰.۲۵						
					$X=0$		۰						



شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	
۳۷	دولت مشارکتی (وزن اولویت)	مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی	روالی برای مشارکت الکترونیکی با متقاضیان خدمت	دستگاه / پرتال	وجود راهبرد و روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه	۲۵	۱	۱	۱	بررسی قابلیت های زیر بررسی : ۱- وجود بیانیه راهبرد مشارکت با امضای بالاترین مقام اجرایی دستگاه مطابق نمونه مندرج در شناسنامه در صفحه میز خدمت/ ۲- وجود روال و ابزارهایی برای امکان اجرای مشارکت الکترونیکی	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		
					وجود راهبرد یا روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه		۰.۵						
					عدم وجود راهبرد یا روال مشارکت الکترونیکی		۰						
۳۸		مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی	اجرا و انتشار نتایج مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی	دستگاه / پرتال	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	۳۵	۱	۱	بررسی گزارش اقدام دستگاه برای پیاده سازی کامل حداقل یک نظر سنجی بصورت مشارکت / رای گیری الکترونیکی در طول یکسال اخیر در چارچوب راهبرد مشارکت مصوب شده دستگاه و انتشار نتایج آن در درگاه دستگاه در زمینه نظر سنجی و بررسی پیشنهادات کاربران خدمت در خصوص طراحی ، اصلاح و بهبود فرآیند ارائه خدمات الکترونیکی شده دستگاه یا پیاده سازی مجدد با مشخص کردن نحوه اعمال نظرات مردم (مشارکت کنندگان) در طراحی / بازطراحی فرآیند خدمت	وجود یک خروجی از نتایج یک مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی در تصمیمات در حوزه سیاستگذاری و اجرا	بند ۱۲ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰)		
					اجرای حداقل یک مورد مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی در یکسال اخیر از مردم در خصوص کیفیت ارائه خدمات بدون مشخص کردن نحوه اعمال نظرات مشارکت کنندگان		۰.۲۵						
					عدم اقدام دستگاه یا ارسال گزارش عملکرد		۰						
جمع امتیاز اولویت دولت مشارکتی										۱۰۰	۳۰	۳۰	۳۰

فهرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دوره نهم

ویرایش نهایی - دی ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD I	انطباق با مصوبات و تکالیف شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
------------	---------------	-----------	---------------------------	----------	---------------	-----------------	---------------------	--------------------------------	----------------------	-----------------------	--	--

توضیحات:

- رویکرد بروز رسانی و ارتقا در ارزیابی دوره نهم:

- اعمال حداکثری معیار های ارزیابی در چارچوب برنامه دولت سیزدهم در خدمات الکترونیکی دولت هوشمند
- انطباق حداکثری با معیار های ارزیابی EGD I خصوصا در بخش پنجره واحد خدمات و مشارکت الکترونیکی
- پیاده سازی کامل ارزیابی شفافیت در شاخص های ارزیابی
- اعمال حداکثری معیار های ارزیابی توسعه دولت الکترونیک سازمان اداری و استخدامی (جشنواره شهید رجایی) با رویکرد انطباق و تلفیقی
- اعمال معیار های استاندارد های بین المللی ارزیابی پرتال ها در شاخص های ارزیابی به جهت امکان ارزیابی پرتال ها و وب گاه های دولتی

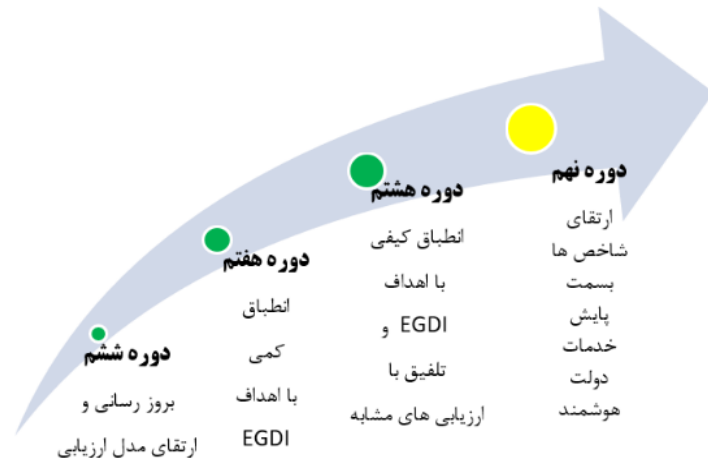
رویکرد مواجه با عدم مصداق در دستگاه ها:

در خصوص شاخص هایی که برای دستگاه اجرایی مشمول ارزیابی ملاک عدم مصداق بر اساس ارائه مستندات متقن می باشند امتیاز شاخص صفر در سامانه وارد شده سپس وزن امتیازی شاخص در قالب ضریبی (ضریب NF) روی مجموعه امتیازات همان اولویت سیاستی اعمال می شود.
در ابتدای دوره ارزیابی، وضعیت هر دستگاه به لحاظ نوع خدمات الکترونیکی و انطباق با تکالیف مندرج در تفاهم نامه تحول اداری با سازمان اداری و استخدامی، کارشناسی شده و یک ضریب عدم مصداق به دستگاه تخصیص می یابد. امتیازات خام ارزیابی با اعمال ضریب عدم مصداق نرمالایز و نهایی می شود. NF=Normalize Factor (حداکثر امتیاز ضریب 50% است)

تقسیم بندی دستگاه ها:

به جهت کاهش خطا در محاسبه ترافیک و تراکتش در شاخص های ذیل اولویت سیاستی دولت یکپارچه، کلیه دستگاه های اجرایی به لحاظ کارکردی و مسئولیت به 2 گروه پر مخاطب و کم مخاطب تقسیم می گردند و بر اساس این گروه بندی سقف امتیاز هدف برای شاخص های مرتبط در دولت یکپارچه تعیین می شود.

مدل رشد ارزیابی / Growth and Conceptual Model



نحوه محاسبه امتیاز هر دستگاه در ارزیابی دوره نهم:

- امتیاز هر زیر خدمت بر اساس جمع جبری امتیاز وزن دار هر شاخص در 4 اولویت سیاستی
- امتیاز هر خدمت میانگین امتیاز زیر خدمات ذیل آن خدمت به تفکیک 4 اولویت سیاستی
- امتیاز هر اولویت سیاستی میانگین امتیاز خدمات دستگاه ذیل آن اولویت سیاستی
- امتیاز هر دستگاه جمع جبری امتیاز وزن دار اولویت های سیاستی خدمات آن با ضریب:
- اولویت دولت کاربر محور 0.4 (بدون تغییر)
- اولویت دولت شفاف 0.2 بجای 0.25 در دوره قبل
- اولویت دولت یکپارچه 0.25 (بدون تغییر)
- اولویت دولت مشارکتی 0.15 بجای 0.1 در دوره قبل
- برای خدمات G2B و G2C: میانگین وزن دار 36 شاخص های ذیل 4 اولویت سیاستی
- برای خدمات G2G و ذاتا غیر الکترونیکی: میانگین وزن دار 28 شاخص های ذیل 4 اولویت سیاستی
- برای ارزیابی پرتال (درگاه) دستگاه اجرایی: میانگین وزن دار شاخص های ذیل اولویت سیاستی دولت کاربر محور
- برای ارزیابی شفافیت در دستگاه اجرایی: میانگین وزن دار شاخص های ذیل اولویت سیاستی دولت شفاف