

گزارش عملکرد سازمان فناوری اطلاعات ایران در رابطه با اجرای یک نظر سنجی بصورت مشارکت الکترونیکی در سال ۱۴۰۰



موضوع نظر سنجی

اخذ نظر از دستگاه‌های اجرایی در جهت ارزیابی کیفیت اجرای پایش خدمات الکترونیکی
دولت در کشور

مجری: معاونت دولت الکترونیک با همکاری دفتر ارتباطات و فناوری اطلاعات

مشاور: شرکت پرورش داده‌ها

بهمن ۱۴۰۰

فهرست مطالب

۱-	مقدمه.....	۳
۲-	چارچوب نظر سنجی اجرا شده.....	۵
۳-	بیانیه راهبرد مشارکت.....	۶
۴-	روال اجرایی مشارکت الکترونیکی.....	۷
۵-	سوالات نظر سنجی.....	۹
۶-	نتایج نظر سنجی.....	۱۳
۷-	نمودارهای تحلیلی.....	۱۷
۸-	اقدامات انجام شده بر اساس نتایج در جهت بهبود عملکرد.....	۲۳

۱- مقدمه

در راستای ارزیابی و پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرائی کشور، وفق شاخص های ۳۷ و ۳۸ ذیل محور دولت مشارکتی در ارزیابی دوره نهم در سال ۱۴۰۰، انتظار می رود تا دستگاه اجرائی:

- وجود بیانیه راهبرد مشارکت با امضای بالاترین مقام اجرایی دستگاه مطابق نمونه مندرج در شناسنامه شاخص را در صفحه میز خدمت درج نماید.
- روال و ابزارهایی برای امکان اجرای مشارکت الکترونیکی در درگاه اصلی دستگاه پیاده سازی شود.
- 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 اجرا گردد.



شاخص های ارزیابی دوره نهم پایش دولت الکترونیکی - دی ۱۴۰۰ - ویرایش ۱.۵ (ابلاغ به دستگاه های اجرایی)							
شماره شاخص	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره نهم	سطح منجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	راهنمای روش پایش شاخص
۳۷	مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی	روالی برای مشارکت الکترونیکی یا متقاضیان خدمت	دستگاه / یرتال	وجود راهبرد و روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه	۲۵	۱	بررسی قابلیت های زیر بررسی ۱: وجود بیانیه راهبرد مشارکت با امضای بالاترین مقام اجرایی دستگاه مطابق نمونه متدرج در ششاستامه در صفحه میز خدمت/ ۲- وجود روال و ابزارهایی برای امکان اجرای مشارکت الکترونیکی
				وجود راهبرد یا روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاه		۰.۵	
				عدم وجود راهبرد یا روال مشارکت الکترونیکی		۰	
۳۸	اجرا و انتشار نتایج مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی	اجرا و انتشار نتایج مشارکت / تصمیم گیری الکترونیکی	دستگاه / یرتال	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	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
				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	

اقدام دستگاه های اجرایی در اجرای این مشارکت الکترونیکی در راستای تحقق اسناد و مصوبات فرادست زیر نیز می باشد:


- معیار ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل متحد EGDی بخش مشارکت الکترونیکی EPI با موضوع 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 (مصوبه ۲۵ خرداد ۱۴۰۰)

- ارزیابی جشنواره شهید رجایی در سال ۱۴۰۰ - محور توسعه دولت الکترونیک- شاخص دوم : زیرساخت های توانمندساز دولت الکترونیکی - نماگر ۴ : مشارکت و تصمیم گیری الکترونیک شهروندان (بارگذاری گزارش نظرات مردمی و نحوه اعمال آن در فرآیندهای تصمیم گیری مربوط به دستگاه (در خصوص خدمات و پیش نویس قوانین و مقررات) به همراه تصویر صفحه مربوطه در پرتال دستگاه در بازه زمانی اخذ نظر)

۲- چارچوب نظر سنجی اجرا شده

چارچوب نظر سنجی	
موضوع	نظرسنجی به شیوه مشارکت الکترونیکی در رابطه با ارزیابی کیفیت اجرای پایش خدمات الکترونیکی دولت در کشور
بازه اجرا	از ۲۵ دی لغایت ۱۰ بهمن ۱۴۰۰
بستر اجرا	درگاه الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران
لینک دسترسی به بخش مشارکت الکترونیکی	https://ito.gov.ir/page/evaluationstart
جامعه مخاطب	نمایندگان دستگاه های اجرایی مشمول ارزیابی دولت الکترونیکی (۱۲۴ نماینده فعال از ۱۶۸ دستگاه مشمول ارزیابی)
تعداد سوالات	۳۶ سوال

۳- بیانیه راهبرد مشارکت

راهبرد مشارکت سازمان فناوری اطلاعات ایران	 وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات سازمان فناوری اطلاعات ایران
---	---

درخصوص داشتن راهبرد مشارکت مصوب سازمان فناوری اطلاعات ایران به اطلاع می‌رساند: این سازمان در جهت رسیدن به اهداف سازمانی در سازمان فناوری اطلاعات ایران نهایت سعی و تلاش خود را می‌نماید تا بتواند با ارائه خدمات بهتر رضایتمندی مراجعین را تأمین نماید. در همین راستا اقدامات زیر انجام شده است:

- در جهت خدمت رسانی بهتر، رفع نواقص و دریافت نظرات کاربران، امکان نظر سنجی خدمات برای تمامی خدمات سازمان فعال شده است.
- در این تارنما سعی شده کلیه استاندارد های مورد نیاز اعم از کاربر پسند بودن، شفافیت، کیفیت خدمات تارنما، دسترس پذیری تارنما، دسترس پذیری اطلاعات، بیانه حریم خصوصی و بیانیه سطح توافق خدمات ایجاد گردد.
- اصلاح و بهبود روشهای ارائه خدمات و اطلاع رسانی به مراجعین از طریق همین تارنما ایجاد و همواره مدنظر مسئولین این سازمان بوده است.
- اهمیت به اطلاع رسانی و بروز رسانی اخبار، اطلاعیه ها و ... در تارنمای سازمان یکی از مهمترین اهداف این سازمان مطرح شده است. لذا علاوه بر آخرین اخبار، تمامی قراخوانها و تمامی مناقصات سازمان در این تارنما بروز رسانی خواهد شد.
- دریافت و رسیدگی به شکایات، پیشنهادات و انتقادات مراجعین و پاسخگویی به آنها در تارنمای سازمان فراهم شده است.
- در راستای نظارت دقیق و بهتر آحاد مردم اعم از شرکتهای بخش خصوصی، سازمانها، فعالین حوزه فناوری اطلاعات و سایر نهادهای مردمی و دولتی ذیربط این سازمان اقدام به انتشار اطلاعات تمامی قراردادهای منتشر شده خود در سامانه شفافیت سازمان با نشانی shafaf.ito.gov.ir نموده است. همچنین صورتهای مالی و بودجهای سازمان نیز در این سامانه منتشر شده است. افرادی که تخلفی در خصوص قراردادهای منتشر شده سازمان پیدا نموده‌اند می‌توانند از طریق راههای ارتباطی معرفی شده تماس برقرار نمایند و گزارش تخلف را ارائه نمایند.
- در راستای خلق توآوری اجتماعی در حوزه مسئولیت اجتماعی فعالین حوزه صنعت فناوری اطلاعات و ارتباطات، و نیز جلب مشارکت این فعالین در انجام کارهای خیرخواهانه، این سازمان اقدام به انتشار درگاه مسئولیت اجتماعی اکوسیستم استارت‌آپی نموده است. این سامانه در نظر دارد تا از ظرفیت اکوسیستم استارت‌آپی و جامعه خلاق و نوآور کمک بگیرد تا بتواند در راستای توانمندسازی اجتماعی افراد و گروههای مختلف در جامعه قدمی موثر بردارد. نشانی این درگاه noafarinesr.ir میباشد.
- این سازمان کلیه مقررات صادره خود را اعم از بخشنامه‌ها، آیین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ضوابط اجرایی و ... را پیش از ابلاغ به مدت ۲ هفته از طریق درگاه الکترونیک خود در معرض نقد عموم قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات سازنده مردمی، نسبت به اصلاح و سپس ابلاغ اقدام می‌نماید.

تاریخ:
محسن نادری منش

سرپرست سازمان فناوری اطلاعات ایران

۴- روال اجرایی مشارکت الکترونیکی



صفحه اصلی - درباره سازمان - مرکز دانش - عیزخدمت - معاونتها - سوالات متداول - شکایات - مجوزهای صادر شده - تماس با ما

به فروردین مبارک

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران

۱۷۰۰مین سالگرد تولد توپان برای تومنه تشکّل

ره اجابت قرا با طرح بنشی به خدمات

مشارکت الکترونیکی در جهت بهبود کیفیت اجرای پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی در کشور - زمستان ۱۴۰۰

سازمان فناوری اطلاعات ایران در نظر دارد بعنوان نهاد حاکمیتی مجری ارزیابی دولت الکترونیکی در کشور، یک نظر سنجی را به شیوه مشارکت الکترونیکی در یک بازه ۱۵ روزه (۲۵ دی لغایت ۹ بهمن ۱۴۰۰) و با مشارکت شما عزیزان در جهت بهبود کیفیت فرآیند اجرای ارزیابی

مشاهده

خدمات GSB

راهبری اتصال به مرکز صدور گواهی سلامت صدور گواهی نابینا/کوری
معی تبادل اطلاعات و احراز اصالت نرم افزار

خدمات مرکز ماهر

مستور گواهی نامه های اکتا

خدمات مرتبط با سامانه پیام ایران

مستورسی به خدمات دولت همراه

راهبری اعمال تعرفه ارزیابی قبی خدمات دولت الکترونیکی

ارزیابی قبی خدمات ارائه خدمات کسب و کارهای نو پای قایا

خدمات وام و بویه اداره شده

ایران نوآفرین

ارزیابی قبی خدمات دولت الکترونیکی

راهبری اعمال تعرفه ارزیابی قبی خدمات دولت الکترونیکی

مستورسی به خدمات دولت همراه

مستور گواهی نامه های اکتا

خدمات مرتبط با سامانه پیام ایران

مشارکت الکترونیکی در جهت بهبود کیفیت اجرای پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی در کشور - زمستان ۱۴۰۰

زمستان ۱۴۰۰

نماینده محترم دستگاه اجرایی

با سلام و احترام

ضمن تشکر از حضور شما در اجرای ادوار ارزیابی دولت الکترونیکی در سال جاری (دوره‌های هفتم و هشتم) که در شرایط متفاوت و در تقابن با استمرار پاندمی کرونا ویروس در کشور و محدودیت‌های ایجاد شده آن اجزای گردید، سازمان فناوری اطلاعات ایران در نظر دارد بعنوان نهاد حاکمیتی مجری ارزیابی دولت الکترونیکی در کشور، یک نظر سنجی را به شیوه مشارکت الکترونیکی در یک بازه ۱۵ روزه (۲۵ دی لغایت ۹ بهمن ۱۴۰۰) و با مشارکت شما عزیزان در جهت بهبود کیفیت فرآیند اجرای ارزیابی در دوره‌های آتی برگزار کند.

لذا خواهشمند است نسبت به تکمیل فرم الکترونیکی ذیل در زمان مقرر اقدام فرمایید.

امید است که بتوانیم با استفاده از نظرات راهبردی شما، کیفیت ارزیابی را در ادوار آتی بهبود و با طبقه بندی و انعکاس سطوب پیشنهادات و نظرات جمع آوری شده به منظور سیاست‌گذاری این حوزه، گامی کوچک لیکن مؤثر در جهت رفع نوانع اجرایی جاری و ارتقای کیفیت خدمات الکترونیکی در کشور برداریم.

با سپاس : سازمان فناوری اطلاعات ایران - معاونت دولت الکترونیکی

ادامه



صفحه اصلی | درباره سازمان | مرکز دانش | میز خدمت | معاونت‌ها | سوالات متداول | شکایات | مجوز های صادر شده | تماس با ما

ورود به ارزیابی

ورود

لطفاً شماره تلفن همراه خود را وارد نمایید:

کد امنیتی

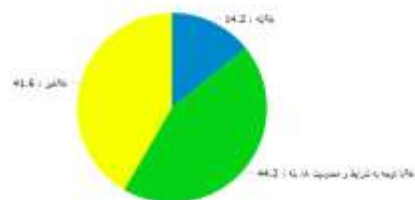


تایید و ادامه

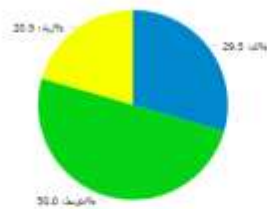


نتایج ارزیابی

آیا از امتیاز مکتسبه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی شده در دستگاه خود در آخرین دوره پایش و ارزیابی در سال ۱۳۹۰ رضی هستید؟



فهرده واقعی بودن برنامه تکلیف شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تقاضای نامه مبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور



عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات / زیر خدمات آن دستگاه به لحاظ ماهیتی



۵- سوالات نظر سنجی

مشارکت الکترونیکی در جهت بهبود کیفیت اجرای پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی در کشور

زمستان ۱۴۰۰

نماینده محترم دستگاه اجرایی

با سلام و احترام

ضمن تشکر از حضور شما در اجرای ادوار ارزیابی دولت الکترونیکی در سال جاری (دوره‌های هفتم و هشتم) که در شرایطی متفاوت و در تقارن با استمرار پاندمی کرونا و ویروس در کشور و محدودیت‌های ایجاد شده آن اجرا گردید، سازمان فناوری اطلاعات ایران در نظر دارد بعنوان نهاد حاکمیتی مجری ارزیابی دولت الکترونیکی در کشور، یک نظر سنجی را به شیوه مشارکت الکترونیکی در یک بازه ۱۵ روزه (از ۲۵ دی لغایت ۱۰ بهمن ۱۴۰۰) و با مشارکت شما عزیزان در جهت بهبود کیفیت فرآیند اجرای ارزیابی در دوره‌های آتی برگزار کند.

لذا خواهشمند است نسبت به تکمیل فرم الکترونیکی ذیل در زمان مقرر اقدام فرمایید.

امید است که بتوانیم با استفاده از نظرات راهبردی شما، کیفیت ارزیابی را در ادوار آتی بهبود و با طبقه بندی و انعکاس مطلوب پیشنهادات و نظرات جمع آوری شده به متولیان سیاستگذار این حوزه، گامی کوچک لیکن موثر در جهت رفع موانع اجرایی جاری و ارتقای کیفیت خدمات الکترونیکی در کشور برداریم.

با سپاس : سازمان فناوری اطلاعات ایران – معاونت دولت الکترونیکی

توجه : این نظر سنجی صرفاً مخصوص نمایندگان محترم دستگاه های اجرایی که رسماً از سوی دستگاه اجرایی خود بعنوان نماینده دستگاه معرفی گردیده اند می باشد که با وارد کردن شماره تلفن همراه خود (که قبلاً برای ارزیاب خود ارسال کرده اند) احراز هویت شده و مجاز به مشارکت در این فرآیند اخذ نظر می باشند.

پرسشنامه کیفیت ارزیابی ملی دولت الکترونیکی در سال ۱۴۰۰	
بخش اول : دریافت اطلاعات مشارکت کننده :	
نام و نام خانوادگی نماینده دستگاه اجرایی:	
نام دستگاه اجرائی:	سمت سازمانی:
شماره تماس:	ایمیل:
بخش اول : دیدگاه کلان	
۱	آیا از امتیاز مکتسبه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی شده در دستگاه خود در آخرین دوره پایش و ارزیابی در سال ۱۴۰۰ راضی هستید؟
	بله <input type="checkbox"/> با توجه به شرایط و محدودیت ها، بله <input type="checkbox"/> خیر <input type="checkbox"/>
	توضیحات تکمیلی :

بخش دوم : نظر سنجی علت و معلولی	
۲	کدامیک از عوامل زیر بیشتر موجب عدم کسب رتبه مطلوب در آخرین دوره ارزیابی برای آن دستگاه شده است ؟ و یا اگر مرتفع شود منجر به امتیاز مطلوب تر در ارزیابی های آتی می گردد؟
۲-۱	غیر واقعی بودن برنامه تکلیف شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور
۲-۲	عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات / زیر خدمات آن دستگاه به لحاظ ماهیتی
۲-۳	کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی
۲-۴	در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه های سالیانه آن دستگاه
۲-۵	کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه
۲-۶	ضعف دانش فنی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت به داشتن مشاوره
۲-۷	عدم همکاری و مشارکت سایر بخش های دستگاه با بخش ارتباطات و فناوری اطلاعات و نماینده دستگاه در فرآیند ارزیابی
۲-۸	عدم جامعیت و انطباق شاخص های ارزیابی با ویژگی ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه
۲-۹	کوتاه بودن یا نامناسب بودن زمان ارزیابی (بخش جمع آوری اطلاعات و مستند سازی) و تداخل با دیگر ارزیابی های موازی
۲-۱۰	حجم زیاد کاری محوله به نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستند سازی و ارسال بموقع اطلاعات عملکردی دستگاه می گردد.
۲-۱۱	سایر عوامل :
بخش سوم: نظر سنجی فرآیندی و کیفی	
۳-۱	جامعیت و روال طراحی شده در فرآیند ارزیابی ادوار اجرا شده در مراحل زیر را چطور ارزیابی می کنید؟ - شیوه ابلاغیه شروع ارزیابی و درخواست معرفی نماینده دستگاه - روال تهیه و بارگذاری مستندات - جلسات مشاوره های تعاملی - اطلاع رسانی نتایج اولیه به تفکیک هر شاخص در قالب پیش ارزیابی - نحوه انتشار نتایج نهایی
۳-۲	جامعیت مدل اولویت سبستی در قالب ۴ محور دولت کاربر محور، دولت شفاف ، دولت یکپارچه و دولت مشارکتی در ارزیابی ملی دولت الکترونیکی را چطور ارزیابی می کنید؟

<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input checked="" type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>تعداد شاخص های ارزیابی (۳۶ شاخص در آخرین دوره) و نحوه نگاشت آنها ذیل ۴ اولویت سیاستی را چطور ارزیابی می کنید؟</p>	<p>۳-۳</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input checked="" type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> اگر شاخص جدید یا مناسبتری را پیشنهاد دارید بنویسید:</p>	<p>جامعیت عناوین انتخابی برای شاخص های ارزیابی و نیز گزینه های انتخابی برای شاخص ها را چطور ارزیابی می کنید؟ (آیا در برگزیده ویژگی خدمات الکترونیکی شده در آن دستگاه است؟)</p>	<p>۳-۴</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input checked="" type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> دلیل انتخاب گزینه / پیشنهاد تکمیلی:</p>	<p>نحوه تخصیص امتیاز به شاخص ها ، وزن شاخص ها و اولویت های سیاستی و نیز رویکرد مواجهه و اعمال امتیاز برای شاخص های عدم مصداق (سرشکن شدن امتیاز شاخص های عدم مصداق روی سایر شاخص های ذیل هر اولویت سیاستی) را چطور ارزیابی می کنید؟</p>	<p>۳-۵</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input checked="" type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>آیا کیفیت و کمیت مستندات ، راهنماها و دستور العمل های تهیه شده مناسب و پوشا بود؟</p>	<p>۳-۶</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input checked="" type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>جامعیت شناسنامه های تهیه شده برای شاخص های ارزیابی به لحاظ گویایی ، سلیس بودن و شفاف بودن را چطور ارزیابی می کنید؟</p>	<p>۳-۷</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>آیا کیفیت و محتواهای آموزشی تهیه شده اعم از فایل و کلیپ ها مناسب و پوشا بود؟</p>	<p>۳-۸</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>با توجه به محدودیت های ایجاد شده به واسطه پاندمی کرونا و پیروس در کشور به جهت عدم امکان برگزاری جلسات حضوری و جایگزینی با روش ویدئو کنفرانس، میزان رضایت شما از برگزاری شیوه جلسات مشاوره تعاملی بصورت ویدئو کنفرانس چطور بود؟</p>	<p>۳-۹</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>آیا تعداد جلسات مشاوره ویدئو کنفرانس و زمان برگزاری آنها مناسب بود؟</p>	<p>۳-۱۰</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>شیوه گفتاری و تسلط فنی ارائه دهندگان در جلسات مشاوره ویدئو کنفرانس به توضیح مطالب و پاسخ دهی به پرسش ها را چطور ارزیابی می کنید؟</p>	<p>۳-۱۱</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>برنامه ریزی محتوایی و انسجام مطالب مطروحه در جلسات مشاوره تعاملی را چطور ارزیابی می کنید؟</p>	<p>۳-۱۲</p>
<p>خوب <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:</p>	<p>در صورت خاتمه بحران کرونا و پیروس در کشور و رفع محدودیت ها و با توجه به اینکه ادوار ارزیابی دولت الکترونیکی وفق تکلیف قانون برنامه استمرار دارد، آیا ادامه جلسات مشاوره تعاملی ادوار ارزیابی پیش رو را بصورت ویدئو کنفرانس با توجه به عدم نیاز به حضور فیزیکی در جلسات حضوری و نیز کاهش تردد و امکان حضور در جلسات بصورت دورکاری را مناسب می دانید؟</p>	<p>۳-۱۳</p>

<input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب توضیحات/ دلایل/ پیشنهاد:	شیوه و کیفیت راهنمایی ها و نحوه پشتیبانی تیم ارزیابان (عمومی و تخصصی) را چطور ارزیابی می کنید؟	۳-۱۴
<input checked="" type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:	آیا روش‌های ارتباطی با تیم ارزیابی و ارتباط دوسویه با آنها (تلفن ، ارسال پیامک، تبادل اطلاعات از طریق شبکه‌های اجتماعی یا ایمیل) مناسب و کافی بود؟ کدامیک از روش‌های فوق را سهل تر و موثرتر برای ارتباط و تبادل دوسویه با تیم ارزیابی در ادوار آتی پیشنهاد می دهید؟	۳-۱۵
<input checked="" type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:	آیا نحوه اطلاع رسانی اخبار و اعلامیه ها از رسانه‌های معرفی شده (اخبار سایت پایش، شبکه‌های اجتماعی، ایمیل) مناسب و کفایت داشت؟ کدامیک از موارد بالا را موثرتر برای ارتباط و اطلاع رسانی سریعتر و کارتر برای ادوار آتی پیشنهاد می دهید؟	۳-۱۶
<input type="checkbox"/> ضعیف <input checked="" type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب دلیل انتخاب گزینه / پیشنهاد تکمیلی:	طراحی و بکارگیری از سامانه ارزیابی egep.iran.gov.ir را به جهت تسهیل در جمع آوری اطلاعات، امکان بارگذاری اطلاعات با ضمانت و نیز امکان مشاهده تفصیلی نتایج را چطور ارزیابی می کنید؟	۳-۱۷
<input type="checkbox"/> ضعیف <input checked="" type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:	سرعت و کیفیت دسترسی ، میزان کاربرپسند بودن سامانه ارزیابی egep.iran.gov.ir را چطور ارزیابی می کنید؟ چه پیشنهادی در جهت ارتقای فنی و کیفی سامانه برای ادوار آتی دارید؟	۳-۱۸
<input type="checkbox"/> ضعیف <input checked="" type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:	آیا گزارشات نهایی انتهای دوره ارزیابی که در دو سطح ملی (کشوری) و اختصاصی برای هر دستگاه تهیه و منتشر گردید در زمان مناسب به دست شما رسید؟	۳-۱۹
<input type="checkbox"/> ضعیف <input checked="" type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب پیشنهاد/ توضیحات بیشتر:	کیفیت و محتوای گزارشات دستگاهی خاص آن دستگاه را چطور ارزیابی می کنید؟ آیا مطالب مندرج در گزارش خصوصا بخش تحلیل وضعیت و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه جامع و منطبق بر واقعیت ها بود؟	۳-۲۰
بخش چهارم : سوالات و پیشنهاد تکمیلی		
در خاتمه چه پیشنهادی در جهت امکان ارتقای کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور (در سطح ملی و دستگاهی (در راستای استقرار دولت هوشمند و نیز ارتقای جایگاه جمهوری اسلامی ایران در ارزیابی های مجامع بین الملل دارید؟	۴-۱	

در خاتمه از اینکه در این مشارکت الکترونیکی اخذ نظر شرکت نمودید سپاسگزاریم

۶- نتایج نظر سنجی

نتایج نظر سنجی به شیوه مشارکت الکترونیکی در جهت بهبود کیفیت اجرای عملیات پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی در کشور

جامعه مخاطب : نمایندگان دستگاه های اجرایی فعال مشمول ارزیابی (۱۲۴ نماینده فعال)

نتایج در دوره ششم ارزیابی - آذر ۱۳۹۹				نتایج آماری نظر سنجی در دوره هشتم ارزیابی - تاریخ اجرا : بهمن ۱۴۰۰				ردیف	عنوان سوال نظرسنجی
درصد گزینه ۳	درصد گزینه ۲	درصد گزینه ۱	تعداد کل نظرات	درصد گزینه ۳	درصد گزینه ۲	درصد گزینه ۱	تعداد کل نظرات		
با توجه به شرایط و محدودیت ها، بله	بله	بله		با توجه به شرایط و محدودیت ها، خیر	بله	بله			
۲۴.۸٪	۵۴.۰٪	۲۱.۲٪	۱۱۳	۴۱.۳٪	۴۴.۰٪	۱۴.۷٪	۱۰۹	آیا از امتیاز مکتسبه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی شده در دستگاه خود در آخرین دوره پایش و ارزیابی در سال ۱۴۰۰ راضی هستید؟	
زیاد	متوسط	کم		زیاد	متوسط	کم		کدامیک از عوامل زیر بیشتر موجب عدم کسب رتبه مطلوب در آخرین دوره ارزیابی برای آن دستگاه شده است ؟ و یا اگر مرتفع شود منجر به امتیاز مطلوب تر در ارزیابی های آتی می گردد؟	
۱۲.۶٪	۳۵.۹٪	۵۱.۵٪	۱۰۳	۲۱.۳٪	۴۹.۱٪	۲۹.۶٪	۱۰۸	غیر واقعی بودن برنامه تکلیف شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور	
۳۳.۷٪	۳۱.۵٪	۳۴.۸٪	۸۹	۳۵.۲٪	۲۷.۸٪	۳۷.۰٪	۱۰۸	عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات / زیر خدمات آن دستگاه به لحاظ ماهیتی	
۴۷.۵٪	۳۲.۳٪	۲۰.۲٪	۹۹	۴۵.۴٪	۳۳.۳٪	۲۱.۳٪	۱۰۸	کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	
۹.۲٪	۳۲.۷٪	۵۸.۲٪	۹۸	۱۳.۰٪	۴۰.۷٪	۴۶.۳٪	۱۰۸	در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه های سالیانه آن دستگاه	
۵۳.۰٪	۲۵.۰٪	۲۲.۰٪	۱۰۰	۳۶.۱٪	۴۱.۷٪	۲۲.۲٪	۱۰۸	کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه	
۹.۳٪	۲۲.۷٪	۶۸.۰٪	۹۷	۶.۵٪	۳۸.۰٪	۵۵.۶٪	۱۰۸	ضعف دانش فنی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت به داشتن مشاوره	
				۳۷.۰٪	۴۵.۴٪	۱۷.۶٪	۱۰۸	عدم همکاری و مشارکت سایر بخش های دستگاه با بخش ارتباطات و فناوری اطلاعات و نماینده دستگاه در فرآیند ارزیابی	

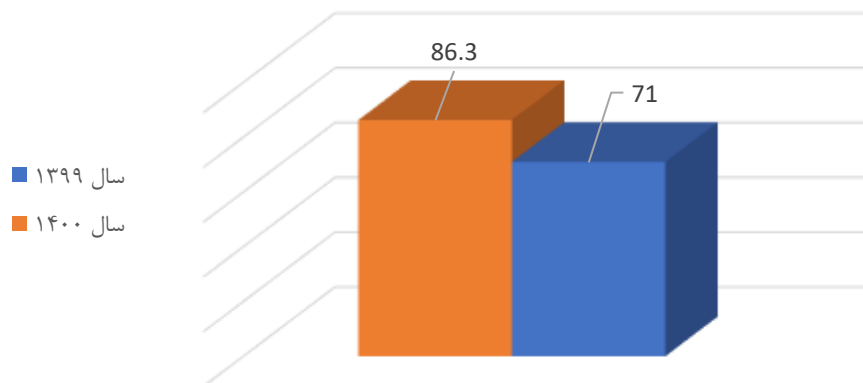
۲۴.۵٪	۴۷.۱٪	۲۸.۴٪	۱۰۲	۲۸.۷٪	۴۴.۴٪	۲۶.۹٪	۱۰۸	عدم جامعیت و انطباق شاخص های ارزیابی با ویژگی ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه	۹
۱۳.۶٪	۳۹.۸٪	۴۶.۶٪	۱۰۳	۴۶.۳٪	۳۵.۲٪	۱۸.۵٪	۱۰۸	کوتاه بودن یا نامناسب بودن زمان ارزیابی (بخش جمع آوری اطلاعات و مستند سازی) و تداخل با دیگر ارزیابی های موازی	۱۰
۳۳.۷٪	۲۶.۳٪	۴۰.۰٪	۹۵	۴۲.۶٪	۳۸.۹٪	۱۸.۵٪	۱۰۸	حجم زیاد کاری محوله به نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستند سازی و ارسال بموقع اطلاعات عملکردی دستگاه می گردد.	۱۱
ضعیف	متوسط	خوب		ضعیف	متوسط	خوب		جامعیت و روال طراحی شده در فرآیند ارزیابی ادوار اجرا شده در مراحل زیر را چطور ارزیابی می کنید؟	
۱.۹٪	۳۲.۴٪	۶۵.۷٪	۱۰۵	۱.۹٪	۱۲.۰٪	۸۶.۱٪	۱۰۸	شیوه ابلاغیه شروع ارزیابی و درخواست معرفی نماینده دستگاه	۱۲
۱.۹٪	۳۲.۴٪	۶۵.۷٪	۱۰۵	۱۰.۲٪	۲۸.۷٪	۶۱.۱٪	۱۰۸	روال تهیه و بارگذاری مستندات	۱۳
۱.۹٪	۳۲.۴٪	۶۵.۷٪	۱۰۵	۴.۶٪	۲۳.۱٪	۷۲.۲٪	۱۰۸	جلسات مشاوره های تعاملی	۱۴
۱.۹٪	۳۲.۴٪	۶۵.۷٪	۱۰۵	۵.۶٪	۲۲.۲٪	۷۲.۲٪	۱۰۸	اطلاع رسانی نتایج اولیه به تفکیک هر شاخص در قالب پیش ارزیابی	۱۵
۱.۹٪	۳۲.۴٪	۶۵.۷٪	۱۰۵	۳.۷٪	۲۶.۹٪	۶۹.۴٪	۱۰۸	نحوه انتشار نتایج نهایی	۱۶
ضعیف	متوسط	خوب		ضعیف	متوسط	خوب		نظر سنجی فرآیندی و کیفی	
۱۱.۷٪	۴۵.۶٪	۴۲.۷٪	۱۰۳	۷.۴٪	۳۷.۰٪	۵۵.۶٪	۱۰۸	جامعیت مدل اولویت سببسی در قالب ۴ محور دولت کاربر محور، دولت شفاف ، دولت یکپارچه و دولت مشارکتی در ارزیابی ملی دولت الکترونیکی را چطور ارزیابی می کنید؟	۱۷
۲۰.۶٪	۳۰.۴٪	۴۹.۰٪	۱۰۲	۳.۷٪	۴۹.۱٪	۴۷.۲٪	۱۰۸	تعداد شاخص های ارزیابی (۳۶ شاخص در آخرین دوره) و نحوه نگاشت آنها ذیل ۴ اولویت سببسی را چطور ارزیابی می کنید؟	۱۸
۱۵.۵٪	۴۵.۶٪	۳۸.۸٪	۱۰۳	۱۱.۲٪	۵۷.۹٪	۳۰.۸٪	۱۰۷	جامعیت عناوین انتخابی برای شاخص های ارزیابی و نیز گزینه های انتخابی برای شاخص ها را چطور ارزیابی می کنید؟ (آیا در برگزیده ویژگی خدمات الکترونیکی شده در آن دستگاه است؟)	۱۹
				۱۵.۰٪	۴۵.۸٪	۳۹.۳٪	۱۰۷	نحوه تخصیص امتیاز به شاخص ها ، وزن شاخص ها و اولویت های سببسی و نیز رویکرد مواجه و اعمال امتیاز برای شاخص های عدم مصداق (سرشکن شدن امتیاز شاخص های عدم مصداق روی سایر شاخص های ذیل هر اولویت سببسی) را چطور ارزیابی می کنید؟	۲۰
۰.۰٪	۴۱.۰٪	۵۹.۰٪	۱۰۰	۵.۶٪	۳۳.۶٪	۶۰.۷٪	۱۰۷	آیا کیفیت و کمیت مستندات ، راهنماها و دستور العمل های تهیه شده مناسب و پوشا بود؟	۲۱

۰.۰٪	۴۱.۰٪	۵۹.۰٪	۱۰۰	۳.۷٪	۳۷.۴٪	۵۸.۹٪	۱۰۷	جامعیت شناسنامه های تهیه شده برای شاخص های ارزیابی به لحاظ گویایی ، سلیس بودن و شفاف بودن را چطور ارزیابی می کنید؟	۲۲
۲.۹٪	۳۰.۴٪	۶۶.۷٪	۱۰۲	۲.۸٪	۳۰.۸٪	۶۶.۴٪	۱۰۷	آیا کیفیت و محتوای آموزشی تهیه شده اعم از فایل و کلیپ ها مناسب و پوشا بود؟	۲۳
۶.۱٪	۳۸.۸٪	۵۵.۱٪	۹۸	۶.۵٪	۱۵.۹٪	۷۷.۶٪	۱۰۷	با توجه به محدودیت های ایجاد شده به واسطه پاندمی کرونا و بیروس در کشور به جهت عدم امکان برگزاری جلسات حضوری و جایگزینی با روش ویدئو کنفرانس، میزان رضایت شما از برگزاری شیوه جلسات مشاوره تعاملی بصورت ویدئو کنفرانس چطور بود؟	۲۴
۴.۵٪	۲۰.۵٪	۷۵.۰٪	۴۴	۴.۷٪	۳۳.۶٪	۶۱.۷٪	۱۰۷	آیا تعداد جلسات مشاوره ویدئو کنفرانس و زمان برگزاری آنها مناسب بود؟	۲۵
۴.۵٪	۲۰.۵٪	۷۵.۰٪	۴۴	۲.۸٪	۱۶.۸٪	۸۰.۴٪	۱۰۷	شیوه گفتاری و تسلط فنی ارائه دهندگان در جلسات مشاوره ویدئو کنفرانس به توضیح مطالب و پاسخ دهی به پرسش ها را چطور ارزیابی می کنید؟	۲۶
۴.۵٪	۲۰.۵٪	۷۵.۰٪	۴۴	۳.۷٪	۲۷.۱٪	۶۹.۲٪	۱۰۷	برنامه ریزی محتوایی و انسجام مطالب مطروحه در جلسات مشاوره تعاملی را چطور ارزیابی می کنید؟	۲۷
				۵.۶٪	۱۴.۰٪	۸۰.۴٪	۱۰۷	در صورت خاتمه بحران کرونا و بیروس در کشور و رفع محدودیت ها و با توجه به اینکه ادوار ارزیابی دولت الکترونیکی وفق تکلیف قانون برنامه استمرار دارد، آیا ادامه جلسات مشاوره تعاملی ادوار ارزیابی پیش رو را بصورت ویدئو کنفرانس با توجه به عدم نیاز به حضور فیزیکی در جلسات حضوری و نیز کاهش تردد و امکان حضور در جلسات بصورت دورکاری را مناسب می دانید؟	۲۸
۳.۱٪	۱۷.۳٪	۷۹.۶٪	۹۸	۲.۸٪	۳۶.۴٪	۶۰.۷٪	۱۰۷	شیوه و کیفیت راهنمایی ها و نحوه پشتیبانی تیم ارزیابان (عمومی و تخصصی) را چطور ارزیابی می کنید؟	۲۹
۳.۰٪	۱۸.۸٪	۷۸.۲٪	۱۰۱	۳.۷٪	۲۹.۰٪	۶۷.۳٪	۱۰۷	آیا روش های ارتباطی با تیم ارزیابی و ارتباط دوسویه با آنها (تلفن ، ارسال پیامک، تبادل اطلاعات از طریق شبکه های اجتماعی یا ایمیل) مناسب و کافی بود؟ کدامیک از روش های فوق را سهل تر و موثرتر برای ارتباط و تبادل دوسویه با تیم ارزیابی در ادوار آتی پیشنهاد می دهید؟	۳۰
۵.۸٪	۳۰.۸٪	۶۳.۵٪	۱۰۴	۳.۷٪	۱۴.۰٪	۸۲.۲٪	۱۰۷	آیا نحوه اطلاع رسانی اخبار و اعلامیه ها از رسانه های معرفی شده (اخبار سایت پایش ، شبکه های اجتماعی ، ایمیل) مناسب و کفایت داشت؟	۳۱

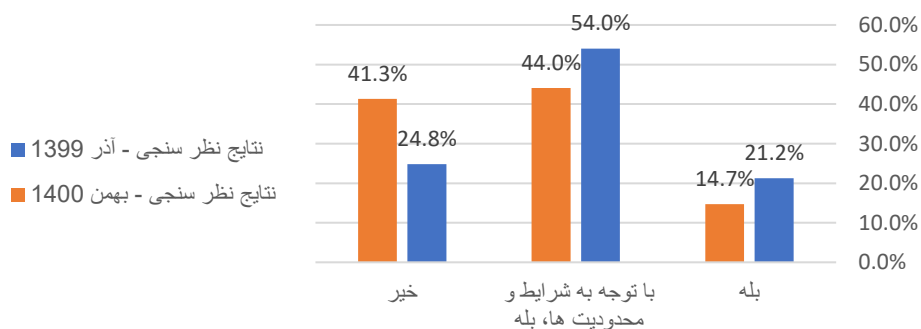
۵.۸٪	۳۲.۷٪	۶۱.۵٪	۱۰۴	۹.۳٪	۲۷.۱٪	۶۳.۶٪	۱۰۷	طراحی و بکارگیری از سامانه ارزیابی egep.iran.gov.ir را به جهت تسهیل در جمع آوری اطلاعات، امکان بارگذاری اطلاعات با ضمایم و نیز امکان مشاهده تفصیلی نتایج را چطور ارزیابی می کنید؟	۳۲
				۶.۵٪	۴۸.۶٪	۴۴.۹٪	۱۰۷	سرعت و کیفیت دسترسی ، میزان کاربرپسند بودن سامانه ارزیابی egep.iran.gov.ir را چطور ارزیابی می کنید؟ چه پیشنهادی در جهت ارتقای فنی و کیفی سامانه برای ادوار آتی دارید؟	۳۳
				۸.۴٪	۱۰.۳٪	۸۱.۳٪	۱۰۷	آیا گزارشات نهایی انتهای دوره ارزیابی که در دو سطح ملی (کشوری) و اختصاصی برای هر دستگاه تهیه و منتشر گردید در زمان مناسب به دست شما رسید؟	۳۴
				۴.۷٪	۴۶.۲٪	۴۹.۱٪	۱۰۶	کیفیت و محتوای گزارشات دستگاهی خاص آن دستگاه را چطور ارزیابی می کنید؟ آیا مطالب مندرج در گزارش خصوصا بخش تحلیل وضعیت و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه جامع و منطبق بر واقعیت ها بود؟	۳۵
ایمیل	پیام رسان اجتماعی	تلفن (ثابت- همراه)							
۱۲.۸٪	۶۵.۱٪	۲۲.۱٪	۸۶					کدامیک از مדיاهای ارتباطی را موثرتر برای تماس ، مشاوره و تبادل نظر با ارزیابان در دوره های آتی ارزیابی پیشنهاد می دهید؟	۳۶
			۸۹				۱۰۷	میانگین نرخ مشارکت در سوالات نظر سنجی	
			۷۱.۷٪				۸۶.۳٪	میانگین درصد مشارکت در پاسخگویی به سوالات نظر سنجی	

۷- نمودارهای تحلیلی

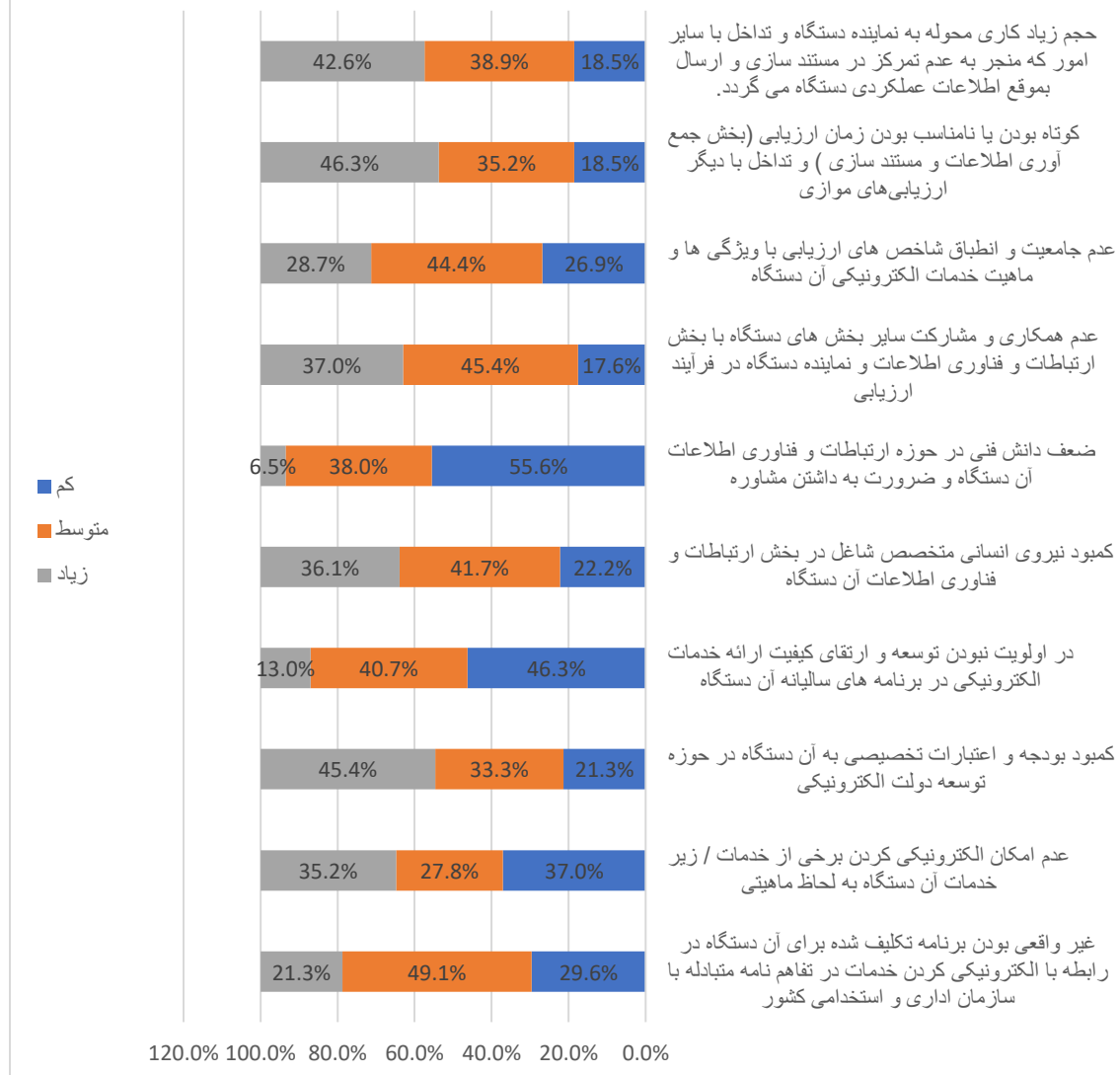
میانگین درصد مشارکت نمایندگان دستگاه‌های اجرایی در پاسخگویی به سوالات نظر سنجی



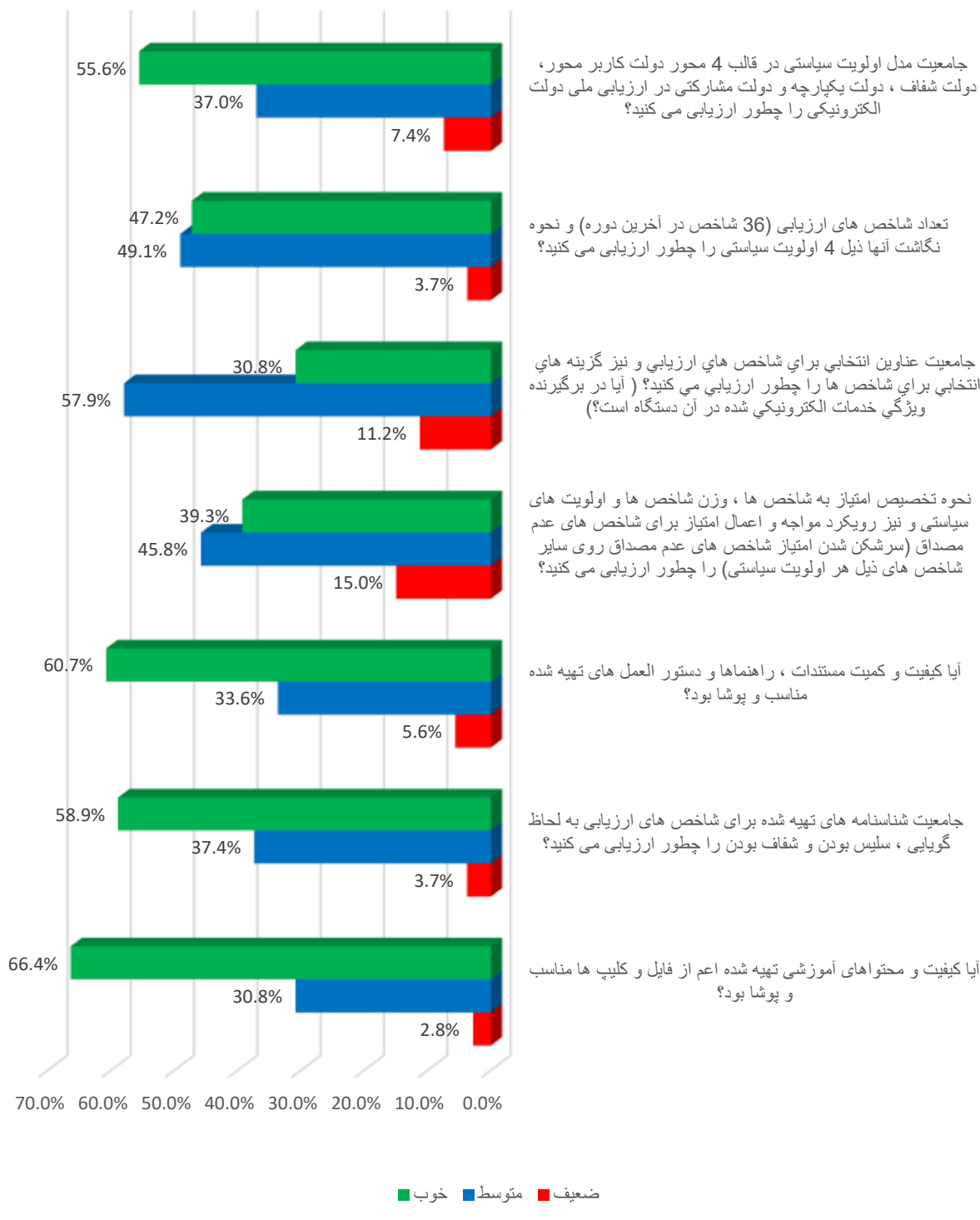
آیا دستگاه اجرایی از امتیاز مکتسبه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی شده در آخرین دوره پایش و ارزیابی در سال ۱۴۰۰ راضی است؟



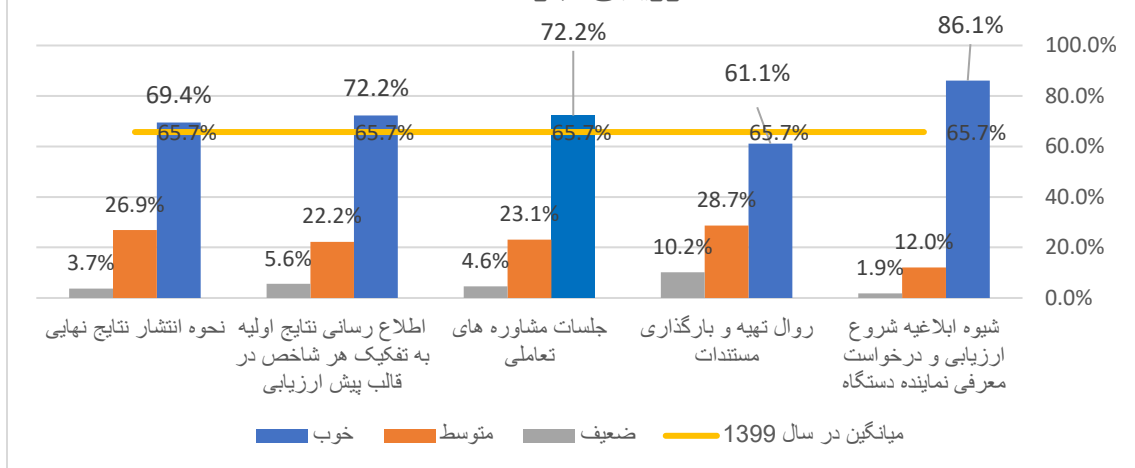
سهم عوامل موثر در عدم کسب رتبه مطلوب در آخرین دوره ارزیابی دستگاه های اجرایی



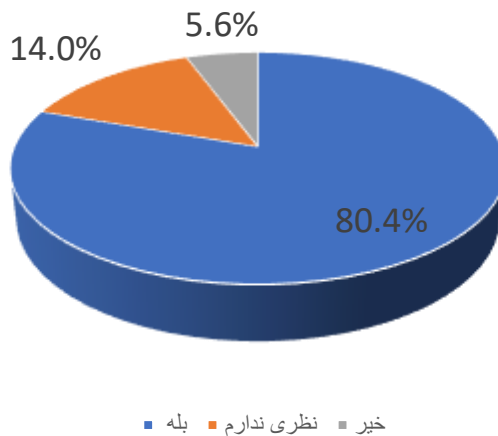
بازخورد نظرات از فرآیند طراحی مدل و شاخص های ارزیابی دوره هشتم خدمات دولت الکترونیکی - بهمن ۱۴۰۰



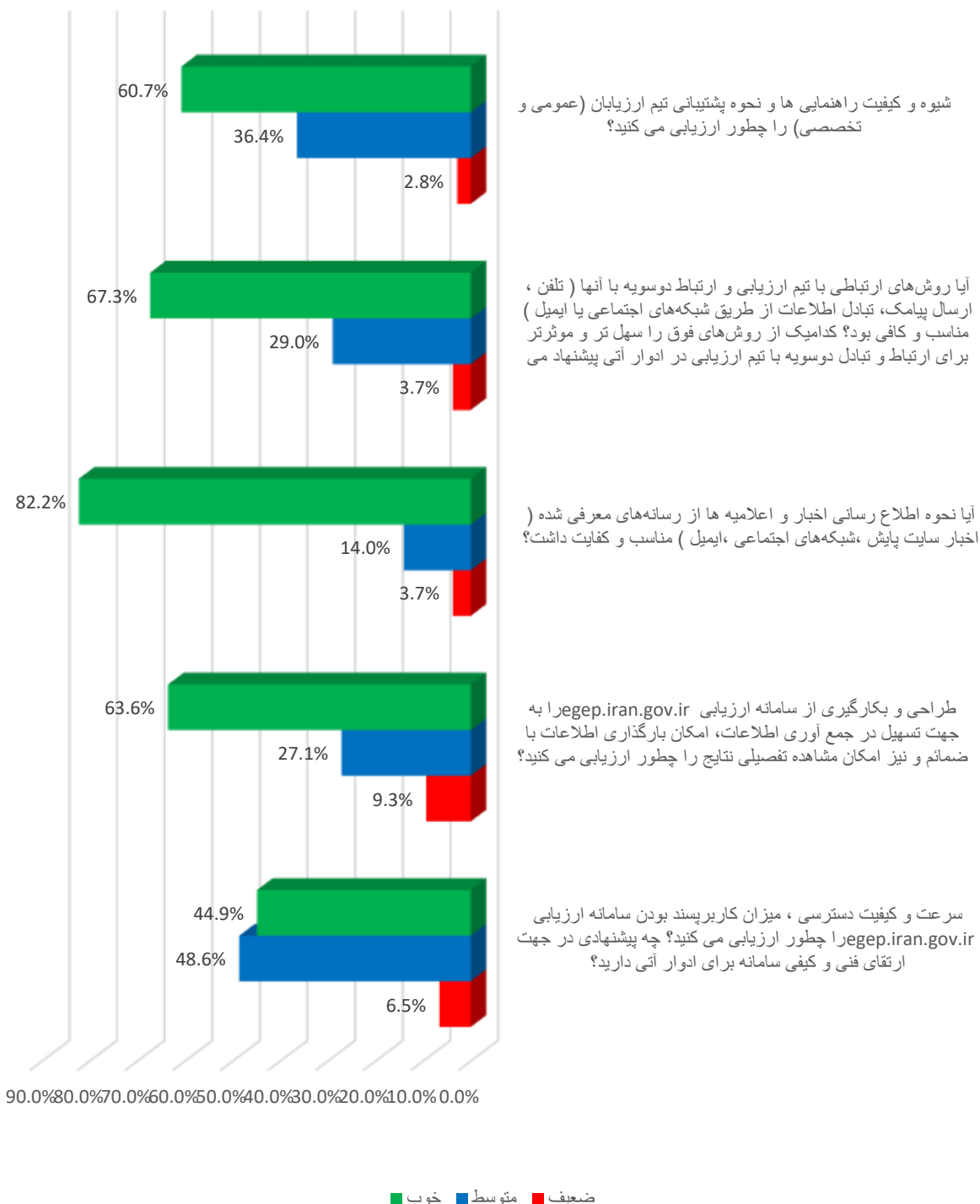
نتایج بازخورد نظرات در رابطه با جامعیت و فرآیند اجرایی ادوار ارزیابی اجرا شده

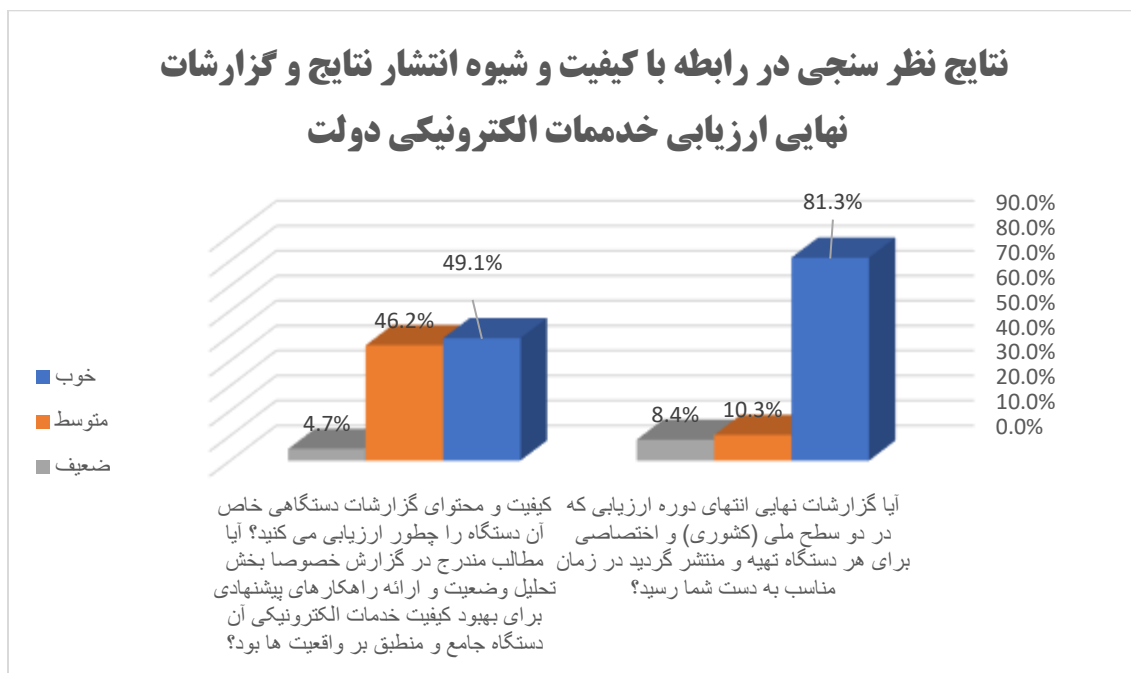
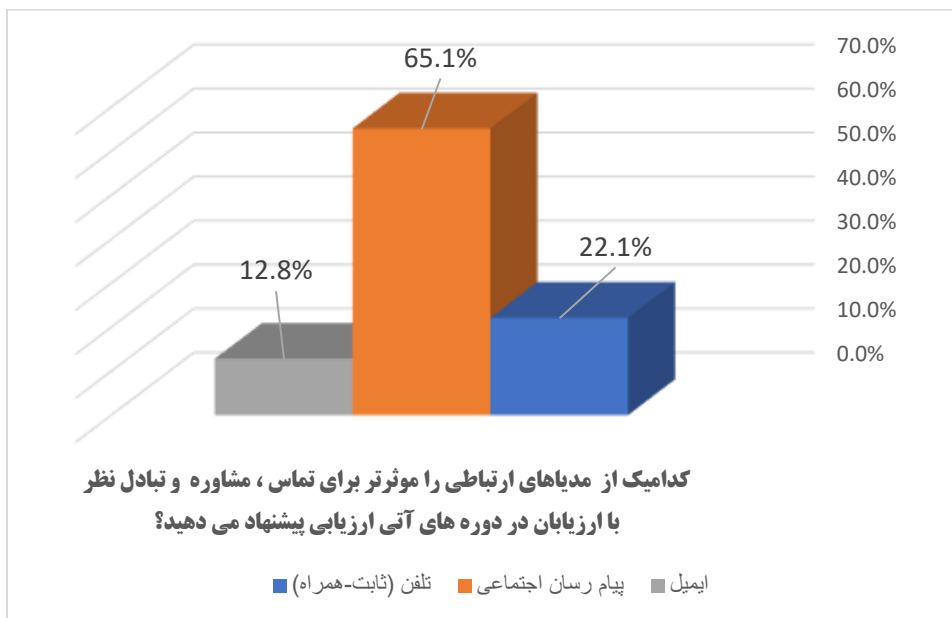


در صورت خاتمه بحران کرونا ویروس در کشور و رفع محدودیت ها و با توجه به اینکه ادوار ارزیابی دولت الکترونیکی وفق تکلیف قانون برنامه استمرار دارد، آیا ادامه جلسات مشاوره تعاملی ادوار ارزیابی پیش رو را بصورت ویدئوکنفرانس با توجه به عدم نیاز به حضور فیزیکی در جل



جمع بندی نظر نمایندگان دستگاه ها در خصوص کیفیت فرآیند اجرا





۸- اقدامات انجام شده بر اساس نتایج در جهت بهبود عملکرد

ردیف	عنوان سوال نظرسنجی	درصد گزینه ۱	درصد گزینه ۲	درصد گزینه ۳	اقدامات پیشنهادی یا انجام شده در جهت بهبود عملکرد
	کدامیک از عوامل زیر بیشتر موجب عدم کسب رتبه مطلوب در آخرین دوره ارزیابی برای آن دستگاه شده است ؟ و یا اگر مرتفع شود منجر به امتیاز مطلوب تر در ارزیابی های آتی می گردد؟	کم	متوسط	زیاد	
۲	غیر واقعی بودن برنامه تکلیف شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور	۲۹.۶٪	۴۹.۱٪	۲۱.۳٪	انعکاس نتایج این بخش به شوراها و سیاستگزاری در حوزه توسعه دولت الکترونیکی و دستگاه های متولی مرتبط مانند سازمان برنامه و بودجه در خصوص تامین بودجه و منابع ، سازمان اداری و استخدامی کشور در جهت موافقت با جذب و بکارگیری نیروهای متخصص فاوا در دستگاه ها و ضرورت التزام به توجه بیشتر مدیران ارشد دستگاه های اجرایی در استقرار کامل دولت الکترونیکی در سازمان متبوع
۳	عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات / زیر خدمات آن دستگاه به لحاظ ماهیتی	۳۷.۰٪	۲۷.۸٪	۳۵.۲٪	
۴	کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	۲۱.۳٪	۳۳.۳٪	۴۵.۴٪	
۵	در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه های سالیانه آن دستگاه	۴۶.۳٪	۴۰.۷٪	۱۳.۰٪	
۶	کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه	۲۲.۲٪	۴۱.۷٪	۳۶.۱٪	
۷	ضعف دانش فنی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت به داشتن مشاوره	۵۵.۶٪	۳۸.۰٪	۶.۵٪	
۸	عدم همکاری و مشارکت سایر بخش های دستگاه با بخش ارتباطات و فناوری اطلاعات و نماینده دستگاه در فرآیند ارزیابی	۱۷.۶٪	۴۵.۴٪	۳۷.۰٪	
۹	عدم جامعیت و انطباق شاخص های ارزیابی با ویژگی ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه	۲۶.۹٪	۴۴.۴٪	۲۸.۷٪	
۱۰	کوتاه بودن یا نامناسب بودن زمان ارزیابی (بخش جمع آوری اطلاعات و مستند سازی) و تداخل با دیگر ارزیابی های موازی	۱۸.۵٪	۳۵.۲٪	۴۶.۳٪	
۱۱	حجم زیاد کاری محوله به نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستند سازی و ارسال بموقع اطلاعات عملکردی دستگاه می گردد.	۱۸.۵٪	۳۸.۹٪	۴۲.۶٪	

	ضعیف	متوسط	خوب	جامعیت و روال طراحی شده در فرآیند ارزیابی ادوار اجرا شده در مراحل زیر را چطور ارزیابی می کنید؟
در بررسی انجام شده مشخص گردید ابلاغیه های شروع دوره و نیز گزارشات نتایج نهایی ارزیابی هر دوره از آنجائیکه از طریق وزارتخانه اصلی به دستگاه های اجرایی ارجاع می گردد ، طی روال طولانی سلسله مراتب اداری منجر به تاخیر زیاد در دریافت گزارشات به نمایندگان دستگاه های مشمول می شود. مقرر شد در خاتمه ارزیابی دوره آتی ، فایل الکترونیکی گزارشات بصورت مستقیم نیز از طریق ایمیل برای نمایندگان توسط ارزیاب تخصصی مرتبط ارسال شود.	۱.۹٪	۱۲.۰٪	۸۶.۱٪	۱۲ شیوه ابلاغیه شروع ارزیابی و درخواست معرفی نماینده دستگاه
	۱۰.۳٪	۲۸.۷٪	۶۱.۱٪	۱۳ روال تهیه و بارگذاری مستندات
	۴.۶٪	۲۳.۱٪	۷۲.۲٪	۱۴ جلسات مشاوره های تعاملی
	۵.۶٪	۲۲.۳٪	۷۲.۲٪	۱۵ اطلاع رسانی نتایج اولیه به تفکیک هر شاخص در قالب پیش ارزیابی
	۳.۷٪	۲۶.۹٪	۶۹.۴٪	۱۶ نحوه انتشار نتایج نهایی
		ضعیف	متوسط	خوب
	۷.۴٪	۳۷.۰٪	۵۵.۶٪	۱۷ جامعیت مدل اولویت سازی در قالب ۴ محور دولت کاربر محور، دولت شفاف ، دولت یکپارچه و دولت مشارکتی در ارزیابی ملی دولت الکترونیکی را چطور ارزیابی می کنید؟
	۳.۷٪	۴۹.۱٪	۴۷.۲٪	۱۸ تعداد شاخص های ارزیابی (۳۶ شاخص در آخرین دوره) و نحوه نگاشت آنها ذیل ۴ اولویت سازی را چطور ارزیابی می کنید؟
می بایست عناوین شاخص ها و گزینه های مرتبط و سیاست بارم بندی گزینه ها در جلسات مشاوره تعاملی به استناد به الزامات و اسناد فرادست تشریح بیشتر گردیده و از نمایندگان دستگاه ها نیز باخورد در جهت بهبود اخذ گردد. مقرر شد این مهم توسط تیم ارزیابی در جلسات مشاوره پیش رو انجام گردد.	۱۱.۳٪	۵۷.۹٪	۳۰.۸٪	۱۹ جامعیت عناوین انتخابی برای شاخص های ارزیابی و نیز گزینه های انتخابی برای شاخص ها را چطور ارزیابی می کنید؟ (آیا در برگزیده ویژگی خدمات الکترونیکی شده در آن دستگاه است؟)
	۱۵.۰٪	۴۵.۸٪	۳۹.۳٪	۲۰ نحوه تخصیص امتیاز به شاخص ها ، وزن شاخص ها و اولویت های سیاستی و نیز رویکرد مواجهه و اعمال امتیاز برای شاخص های عدم مصداق (سرشکن شدن امتیاز شاخص های عدم مصداق روی سایر شاخص های ذیل هر اولویت سیاستی) را چطور ارزیابی می کنید؟

انتهای سند