



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	راهنمای روش پایش شاخص
۱		درصد الکترونیکی شدن خدمت	خدمت	الکترونیکی شدن کامل خدمت شامل مراحل درخواست ، تولید و تحویل	۱۰	۱	قانون برنامه ششم	وجود پرتال های خدماتی با هدف راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت	۱	۱	بررسی درصد میزان الکترونیکی شدن یک خدمت شناسنامه دار مشمول ارزیابی (با رویکرد کاهش مراجعه حضوری در هر مرحله خدمت) . در استعمال دستگاه مرحله الکترونیکی شدن هر خدمت هم مشخص 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 میز خدمت امتیاز ۰.۵ در نظر گرفته می شود).
						۰.۵					
						۰					
۲		میزان در دسترس بودن صفحه ارایه خدمت	خدمت / پرتال	امتیاز بالاتر از ۹۹ درصد	۴	۱			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	خدمت / پرتال	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰	۴	۱			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 هشتم

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGD	مصادیق خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص
۴		امنیت		خدمت / پرتال	آزمایش SSL/TLS با نمره A	۵	۱	وجود امنیت دیجیتال / امنیت سایبری در فعالیتهای برخط	.	.	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 یا بین المللی) هر دو مورد قبول است.
					آزمایش SSL/TLS با نمره B		۰.۵	وجود ویژگی های امنیتی در پورتال			
					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/ اینهمانی)، شاهکار، شرکت پست و یا چند عاملیتی)	۵	۱	در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه	.	.	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.
					انجام احراز هویت با حداقل یک روش تعریف شده مندرج در شناسنامه شاخص		۰.۵	وجود پشتیبانی برای احراز هویت یا شناسه دیجیتال			
					انجام احراز هویت به صورت غیر الکترونیکی		.				
					عدم مصداق		۰				



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص
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	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	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.)
					۰		عدم اقدام دستگاه یا عدم پیاده سازی قابلیت روی خدمات شناسنامه دار				
۷			ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه	دستگاه	تهیه و ارسال گزارش مستدل توسط دستگاه	۵	۱	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	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)
					۰		عدم ارسال گزارش				
۸			قابلیت واکنش گرایي صفحه درگاه ارائه خدمت	خدمت / پرتال	وجود قابلیت واکنش گرایي	۵	۱	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	۰	۰	بر اساس تست یکی از ابزارهای "ریسپانسیو گوگل کروم" یا "موبایل فردنلی 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.
					۰		عدم پیاده سازی کامل واکنش گرایي				
۹			قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان	پرتال	معرفی کلیه خدمات در حال ارائه توسط دستگاه به زبانی غیر از فارسی	۵	۱	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	۱	۱	وجود قابلیت در پرتال بررسی شود. از صفحه مستند اسکرین شات گرفته شود- ورود اطلاعات دستگاه با مستند اسکرین شات گرفته شده
					۰.۲۵		معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات در باره خدمات				
					۰		عدم وجود بخش زبان دوم				



فہرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دورہ ہشتم

ویرایش نہایی - شہریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دورہ ہشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصادیق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصادیق برای G ۲G	راہنمای روش پایش شاخص	
۱۰	دولت کاربزمحور (وزن اولویت ۴۰)	وجود قابلیت های خاص کاربردپذیری پرتال	پرتال	وجود قابلیت شخصی سازی بہمراہ پیادہ 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 اشتباہ	۵	۱	امکان دسترسی / اصلاح دادہ های شخصی توسط ہر فرد	۱	۱	وجود قابلیت های زیر از روی پرتال و میز خدمت دستگاہ بررسی شود. سپس ورود اطلاعات برای دستگاہ با مستند اسکرین شات گرفتہ شدہ بصورت متمرکز/ بررسی وجود قابلیت شخصی سازی برای خدماتی کہ نیاز بہ لاگین دارند مانند امکان تغییر کدکاربری یا رمز عبور ، ذخیرہ لینک های بازدید شدہ برای تسریع در دسترسی در مراجعہ بعدی ، وجود قابلیت موتور جستجو ، نمایش آمار بازدید کنندگان سایت شامل کل ، روز جاری و آنلاین صفحہ میز خدمت، نمایش آدرس آی پی کاربر و کشور محل دسترسی ، نوع مرورگر کاربر ، ستارہ دار نمایش دادن فیلدہای اجباری در تکمیل و ورود اطلاعات ، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباہ)	۱	وجود قابلیت های زیر از روی پرتال و میز خدمت دستگاہ بررسی شود. سپس ورود اطلاعات برای دستگاہ با مستند اسکرین شات گرفتہ شدہ بصورت متمرکز/ بررسی وجود قابلیت شخصی سازی برای خدماتی کہ نیاز بہ لاگین دارند مانند امکان تغییر کدکاربری یا رمز عبور ، ذخیرہ لینک های بازدید شدہ برای تسریع در دسترسی در مراجعہ بعدی ، وجود قابلیت موتور جستجو ، نمایش آمار بازدید کنندگان سایت شامل کل ، روز جاری و آنلاین صفحہ میز خدمت، نمایش آدرس آی پی کاربر و کشور محل دسترسی ، نوع مرورگر کاربر ، ستارہ دار نمایش دادن فیلدہای اجباری در تکمیل و ورود اطلاعات ، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباہ)
				پیادہ 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 اشتباہ		۰.۵	وجود موتور جستجو ، سایر اطلاعات دادہ مکانی یا مرتبط برای خدمات برخط					
				پیادہ سازی کمتر از ۴ قابلیت فوق یا عدم پیادہ سازی		۰						
۱۱		قابلیت استفادہ از خدمات توسط افراد توان خواه	پرتال	کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست بہ ہمراہ پیادہ سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایہ ای: امکان تغییر نوع، رنگ و اندارہ فونت ، رنگ پیش و پس زمینہ در پرتال خدمت	۴	۱	وجود ابزار آنلاین کہ بہ کودکان معلول کمک می کند تا در ہمہ مقاطع تحصیلی شرکت کنند	۱	۱	سطح پیادہ سازی با تست توسط ابزار اتوماتیک بررسی می شود. ابزار ارزیابی ، تست دسترسی پذیری سایت واکاو و یا نتیجہ بررسی سایت www.webaccessibility.com می باشد- ورود اطلاعات برای دستگاہ بر اساس نتیجہ تست با مستند اسکرین شات	۱	سطح پیادہ سازی با تست توسط ابزار اتوماتیک بررسی می شود. ابزار ارزیابی ، تست دسترسی پذیری سایت واکاو و یا نتیجہ بررسی سایت www.webaccessibility.com می باشد- ورود اطلاعات برای دستگاہ بر اساس نتیجہ تست با مستند اسکرین شات
				کسب امتیاز کمتر از ۸۰ درصد با ابزار تست و یا صرفا وجود حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت پایہ ای: امکان تغییر نوع، رنگ و اندارہ فونت ، رنگ پیش و پس زمینہ در پرتال خدمت		۰.۵	وجود ویژگی ها برای تنظیم اندازہ قلم ، نوع ، رنگ و رنگ پس زمینہ					
				پیادہ سازی کمتر از ۴ قابلیت پایہ ای یا عدم پیادہ سازی		۰						



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصادیق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص
۱۲	سہولت استفاده از خدمات (قابلیت استفاده از خدمت)	وجود پنجره واحد / میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاه	پرتال	وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه با دامین ir. به همراه وجود لینک حداقل ۸۰ درصد آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص	۲۰	۱	وجود پرتال های خدماتی برای راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت	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 میز خدمت در صفحه اصلی درگاه با دامین ir. به همراه وجود ۴۰ تا ۸۰ درصد لینک آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص		۰.۵					
				عدم وجود لینک میز خدمت در درگاه اصلی دستگاه و یا درج کمتر از ۴۰ درصد از آیتم های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص		۰					
۱۳	راهنمایی دیجیتالی کاربران برای استفاده از خدمت	خدمت	وجود راهنمای درگاه و خدمات بصورت کلیپ و چند رسانه ای	وجود راهنمای درگاه و خدمات بصورت ترکیبی از متن و تصاویر اسکرین شات شده	۵	۱	وجود آموزش و / یا راهنمایی برای شیوه استفاده از پرتال	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 فلوچارت روند ارائه خدمت)	
				عدم وجود راهنما و یا ارائه راهنما در قالب صرفا متن و یا دانلود فایل های استاتیک مثل Pdf یا JPG		۰.۷۵					
						۰					



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDİ	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص
۱۴			پاسخ به سوالات پرتکرار (FAQ)	خدمت	گزینه ارزیابی	۴	۱	وجود قابلیت های راهنما ، سوالات متداول ، تماس با ما در پرتال	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	
							۰.۲۵	وجود سوالات پرتکرار (حداقل ۱۰ سوال و پاسخ) برای مجموعه خدمات دستگاه			
							۰	عدم وجود یا کمتر از ۱۰ سوال			
۱۵			کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت	پرتال خدمت	گزینه ارزیابی	۵	۱	وجود قابلیت پشتیبانی برخط و بازخورد مناسب در مهلت مقرر	۱	وجود قابلیت بررسی می 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	
							۰.۵	وجود قابلیت پشتیبانی از طریق سیستم تیکتینگ و بازخورد مناسب در مهلت مقرر			
							۰.۲۵	وجود قابلیت پشتیبانی از طرق تلفن ، ایمیل ، فرم الکترونیکی و بازخورد مناسب در مهلت مقرر			
							۰	عدم وجود روالی برای پاسخگویی و یا عدم بازخورد به کاربر در مهلت مقرر			
۱۶			وجود اطلاعات و صفحات بروز در پرتال دستگاه	پرتال	گزینه ارزیابی	۵	۱	کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت	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 واکا و یا نتایج بررسی BROKEN LINK CHECKER گوگل یا validator.w3.org/checklink بعنوان ابزار های خارجی	
							۰	عدم کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و یا عدم وجود تاریخ بروز رسانی در صفحات اصلی پرتال و میز خدمت			



فہرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دورہ ہشتم

ویرایش نہایی - شہریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاسی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دورہ ہشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راہنمای روش پایش شاخص
۱۷		کانال های اطلاع رسانی و پیگیری خدمت به/ از کاربران	خدمت	استفادہ از یکی از روش های کارپوشہ ملی ایرانیان یا کد رھگیری متمرکز	۵	۱	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	۰	۰	راہنمای روش پایش شاخص	
				استفادہ از یکی از روش های کد رھگیری غیر متمرکز ، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) و یا پیامک با کد رھگیری قابل بررسی در درگاہ		۰.۵					
				تلفن یا پیامک خالی بدون کد رھگیری		۰.۲۵					
جمع امتیاز اولویت دولت کاربر محور ۱۰۰											
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 سامانہ اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور و نیز انتشار آمار نتایج نظر سنجی در میز خدمت دستگاه	۱۰	۱	وجود رضایت کاربران از خدمات آنلاین یا خدمات ہمراہ	۰	۰	در این شاخص پایہ اصلی کسب امتیاز بررسی عملکرد دستگاه در رابطہ با اتصال و ارسال دادہ بہ سامانہ اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی باشد کہ نتایج عملکردی دستگاه ها در دورہ 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 سامانہ اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی انتشار می یابد.	
				اخذ نظر از کاربر با اتصال از طریق API روی بستر GSB به سامانہ اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور		۰.۷۵					
				عدم بکارگیری نظر سنجی از طریق سامانہ اخذ سنجش نظر و تحلیل نظرات مردمی سازمان اداری و استخدامی کشور		۰					



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص
۱۹			وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه	پرتال	انتشار آمار الکترونیکی از مراحل خدمات در میز خدمت (هر سه بخش درخواست، تولید و تحویل)	۱۰	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 مرحله از ۳ مرحله درخواست، تولید و تحویل خدمت در میز خدمت		۰.۵				
					عدم تهیه و انتشار آمار		۰				
۲۰			تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه حوزه توسعه دولت الکترونیکی	دستگاه	تهیه و انتشار گزارش عملکرد دستگاه منطبق بر قالب سازمان اداری و استخدامی کشور	۱۰	۱		۱	استعلام عملکرد این شاخص از سازمان اداری و استخدامی بوده و بر مبنای گزارش ان دستگاه امتیاز دستگاه اعمال می شود.	
					عدم تهیه و یا انتشار گزارش عملکرد دستگاه		۰				
۲۱	دولت شفاف (وزن اولویت ۲۵)		وجود اطلاعات در رابطه با راهبردها و روال های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	پرتال	تهیه و در دسترس گذاشتن ۴ بخش مرتبط راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه	۱۰	۱	وجود استراتژی ملی دولت الکترونیکی / دولت دیجیتال برخط / سیاست دستگاه در خصوص در دسترس بودن اطلاعاتی های خرید عمومی و نتایج مناقصه	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- داشتن بیانیه صیانت از داده ها و حفاظت از حریم خصوصی کاربران / ۳- داشتن بیانیه توافق سطح خدمات به تفکیک هر خدمت / ۴- انتشار اخبار مناقصات و مزایدات و لینک به سامانه ستاد
					تهیه و در دسترس گذاشتن بخشی از راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه		۰.۲۵	در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه / وجود سیاست دستگاه در رابطه با تسهیلات ارائه خدمات برای گروه های آسیب پذیر			
					عدم تهیه و بارگذاری راهبردها و روال ها در پرتال دستگاه		۰	در دسترس بودن خط مشی ها و بیانیه های مشارکت الکترونیکی به صورت آنلاین.			



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصادیق خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	
۲۲			وجود اطلاعات بروز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	پرتال	درج هر ۲ مورد : ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با نام، عکس ، تلفن ، ایمیل ، سابقه کاری و سطح تحصیلات در پرتال دستگاه	۱۰	۱	صوبت شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	بررسی قابلیت و گرفتن اسکرین شات از صفحه و ورود اطلاعات	
							۰.۲۵					درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه
							۰					عدم درج اطلاعات
۲۳			انتشار اطلاعات قابل استفاده برای کسب و کارها	پرتال	دسترسی آسان و ارائه فهرستوار این «اطلاعات» درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	۱۰	۱	صوبت شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	دسترسی آسان و آرشیو 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.	
							۰.۵					
							۰					
۲۴			انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه کرد سالانه دستگاه	پرتال	دسترسی آسان ، وجود فهرست هزینه ها و جزئیات فهرست هزینه ها (موضوع و هزینه کرد) درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی عدم تهیه یا انتشار اطلاعات	۱۰	۱	صوبت شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱		
							۰.۵					
							۰					

میزان شفافیت دستگاه اجرایی



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصادیق خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	
۲۵			انتشار جزئیات مرتبط با قراردادها	پرتال	دسترسی آسان و وجود فهرست قراردادها 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	مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	در این شاخص ، دسترسی آسان از اهمیت ویژه ای برخوردار است. علاوه بر این جزئیات مرتبط با قراردادها نیز بسیار حائز اهمیت هستند. قالب استاندارد ارائه در انتشار قراردادهای با در برداشتن این جزئیات می تواند مناسب باشد.	
							۰.۵					درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی
							۰					عدم تهیه یا انتشار اطلاعات
۲۶			انتشار فهرست مناقصات و مزایده ها	پرتال	دسترسی آسان و وجود فهرست آگهی های مناقصات و مزایده ها ، اسامی شرکت کنندگان در مناقصات و مزایده ها به انضمام لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است	۱۰	۱	مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	۱	۱	آگهی های مناقصات و مزایده ها 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 مزایده ها و لینک قرارداد مناقصه و مزایده که منعقد شده است.	
							۰.۵					درج اطلاعات ناقص در درگاه دستگاه اجرایی
							۰					عدم درج موارد
۲۷			انتشار فهرست مجوزهای اعطایی توسط دستگاه	پرتال	دسترسی آسان و وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی	۱۰	۱	مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور	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 نیز مورد نظر است.	
							۰.۵					درج اطلاعات ناقص در درگاه دستگاه اجرایی
							۰					عدم درج موارد



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصادیق خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص	
جمع امتیاز اولویت دولت شفاف												
۲۸		استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	دسترسی به زیرساخت های توانمند ساز	دستگاه / خدمت	عدد X بالای ۱۰۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا ۱۰۰ برای دستگاه های کم مخاطب	۲۰	۱	قانون برنامه ششم	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 کاربرخدمت را دارند حساب می شود.	
							۰.۵					عدد X بین ۵۰۰ تا ۱۰۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا بین ۵۰ تا ۱۰۰ برای دستگاه های کم مخاطب
							۰					عدم اتصال به کارپوشه ملی ایرانیان یا عدد X کمتر از ۵۰۰ برای دستگاه های پر مخاطب یا کمتر از ۵۰ برای دستگاه های کم مخاطب
												عدم مصداق
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	وجود خدمات همراه با اولویت در حوزه های آموزش ، اشتغال ، محیط زیست ، بهداشت ، حمایت اجتماعی و عدالت	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 دانلود 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.		
						۰.۵					ارائه خدمات با یکی از روش های سکوی دولت همراه یا USSD (کد #۴*) یا سامانه پیامکی سازمان فناوری اطلاعات (کد ۴۰۴۰) یا برنامه کاربردی موبایلی مورد تایید	
						۰					عدم ارائه خدمات بصورت موبایلی یا از طریق برنامه کاربردی موبایلی تایید نشده	



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

ویرایش نهایی - شهریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دوره هشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راهنمای روش پایش شاخص
۳۰		اتصال به درگاه مجوزهای کشور (G۴B)	دستگاه	$X=1$	۱۰	۱	قانون برنامه ششم	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	
				$0.6 < X < 1$		۰.۵					
				$X < 0.6$		۰					
				عدم مصداق							
۳۱	ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه	وب سرویس های دریافت شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB)	دستگاه	$X > 0.6$	۲۵	۱	قانون برنامه ششم	۱	۱	گزارش عملکرد دستگاه بر اساس فرمول ترکیبی از متوسط تراکنش ماهیانه سرویس گیرندگی کل دستگاه روی مجموع خدمات الکترونیکی شده از سایر دستگاه ها بر اساس گزارش مرکز ملی تبادل اطلاعات در یک بازه یکساله و نسبت تعداد خدمات الکترونیکی دستگاه که با اتصال و از سرویس گیرندگی خدمات سایر دستگاه ها استفاده می کنند منطبق بر روال تفصیلی مندرج در شناسنامه شاخص	
				$0.2 < X < 0.6$		۰.۵					
				$X < 0.2$		۰					
				عدم مصداق							
۳۲		وب سرویس های ارائه شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (P G S B)	دستگاه	$X > 0.6$	۲۵	۱	قانون برنامه ششم	۱	۱	گزارش عملکرد دستگاه بر اساس فرمول ترکیبی از تعداد متوسط تراکنش ماهیانه سرویس دهنده کلی دستگاه روی مجموع خدمات الکترونیکی شده به سایر دستگاه ها در یک بازه یکساله و نسبت تعداد خدمات الکترونیکی دستگاه که با اتصال به NIX مبادرت به سرویس دهنده خدمات به سایر دستگاه های متقاضی می کنند بر مبنای گزارش مرکز ملی تبادل اطلاعات و نیز کارگروه تعامل پذیری شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور احصا و منطبق بر روال تفصیلی مندرج در شناسنامه شاخص امتیاز ارزیابی درج می شود	
				$0.2 < X < 0.6$		۰.۵					
				$X < 0.2$		۰					
				عدم مصداق		۰					
جمع امتیاز اولویت دولت یکپارچه						۱۰۰					
۳۳		وجود مجموعه های داده های باز و کاربردی	دستگاه	بارگذاری حداقل ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه	۲۰	۱	وجود یک پرتال داده باز	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	
				بارگذاری کمتر از ۱۰ دیتا ست با درج لینک های مربوطه در سامانه		۰.۵					
				عدم اتصال و یا بارگذاری دیتا ست		۰					



فہرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دورہ ہشتم

ویرایش نہایی - شہر یور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاسی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دورہ ہشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصدق برای خدمات ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راہنمای روش پایش شاخص
۳۴		اطلاعات الکترونیکی	فراہم نمودن دسترسی آزاد بہ اطلاعات	دستگاہ	$X=1$	۲۰	۱	وجود یک پرتال دادہ باز	۱	۱	بررسی عملکرد دستگاہ در سامانہ ملی انتشار و دسترسی آزاد بہ اطلاعات iranfoia.ir و محاسبہ امتیاز شاخص طبق فرمول زیر: $X=(0.5)*A+(0.25)B+(0.25)*C$ A بررسی میزان بارگذاری اسناد منتشر شدہ در سامانہ iranfoia.ir) انتشار حداقل ۱۰ سند امتیاز یک ، کمتر از ۱۰ سند امتیاز ۰.۵ و عدم بارگذاری سند امتیاز صفر) ، B درصد پاسخگویی بہ درخواست ها و شکایات (بالای ۸۰ درصد امتیاز ۱ و زیر ۸۰ درصد امتیاز صفر) ، C میانگین زمان پاسخگویی (روز) بہ درخواست ها و شکایات (کوچکتر یا مساوی ۱۰ روز امتیاز ۱ و بیش از ۱۰ روز امتیاز صفر)
					$0 < X < 1$		۰.۵	اطلاعات الکترونیکی / دادہ باز			
					$X=0$		۰	وجود دادہ های باز رقابتی			
۳۵	دولت مشارکتی (وزن اولویت ۱۰)	مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی	روالی برای مشارکت الکترونیکی با متقاضیان خدمت	دستگاہ / پرتال	وجود راہبرد و روال برای مشارکت الکترونیکی در میز خدمت الکترونیکی دستگاہ	۳۰	۱	در دسترس بودن خط مشی ها و بیانہ های مشارکت الکترونیکی بہ صورت آنلاین / وجود مشارکت آنلاین در مسائل عمومی مربوط بہ آموزش ، اشتغال ، محیط زیست ، بہداشت ، حمایت اجتماعی و عدالت	۱	۱	بررسی قابلیت های زیر بررسی : ۱- وجود بیانہ راہبرد مشارکت با امضای بالاترین مقام اجرایی دستگاہ مطابق نمونہ مندرج در شناسنامہ در صفحہ میز خدمت / ۲- وجود روال و ابزارهایی برای امکان اجرای مشارکت الکترونیکی
					عدم وجود راہبرد یا روال مشارکت الکترونیکی		۰				



فہرست شاخص های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی کشور در دورہ ہشتم

ویرایش نہایی - شہریور ۱۴۰۰

شماره شاخص	اولویت سیاسی	شاخص اصلی	شاخص های ارزیابی دورہ ہشتم	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی یا بین المللی EGDI	مصدق ذاتا غیر الکترونیکی	مصدق برای G ۲G	راہنمای روش پایش شاخص
۳۶		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	۳۰	۱	وجود یک خروجی از نتایج یک مشارکت و تصمیم گیری الکترونیکی در تصمیمات در حوزہ سیاستگزاری و اجرا	۱	۱	بررسی گزارش اقدام دستگاه برای پیادہ سازی کامل حداقل یک نظر سنجی بصورت مشارکت / رای گیری الکترونیکی در طول یکسال اخیر در چارچوب راہبرد مشارکت مصوب شدہ دستگاه و انتشار نتایج آن در درگاہ دستگاه در زمینہ نظر سنجی و بررسی پیشنہادات کاربران خدمت در خصوص طراحی ، اصلاح ، بہبود فرآیند ارائه خدمات الکترونیکی شدہ دستگاه یا پیادہ سازی مجدد با مشخص کردن نحوه اعمال نظرات مردم (مشارکت کنندگان) در طراحی / بازطراحی فرآیند خدمت	
				۰.۵							
				۰							
جمع امتیاز اولویت دولت مشارکتی											
						۱۰۰			۲۸	۲۸	