

**پاسخ به سوالات پر تکرار ذینفعان  
در دوره ششم فرآیند ارزیابی  
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های  
دستگاه‌های اجرایی  
(Frequently Asked Questions)**



**کارفرما: سازمان فناوری اطلاعات ایران  
معاونت دولت الکترونیک  
مجری/مشاور: شرکت پرورش داده‌ها**

مستند شماره ۷ پروژه  
شهریور ۱۳۹۹

شناسنامه گزارش	
عنوان گزارش	پاسخ به سوالات پر تکرار ذینفعان در دوره ششم فرآیند ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی
عنوان پروژه	پروژه پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی
کد سند	EGEP <sup>۶</sup> _Evaluation_FAQ_v۱,۰_۹۹۰۶۰۶
نام کارفرما	سازمان فناوری اطلاعات ایران
نام مجری / مشاور	شرکت پرورش داده ها
نماینده کارفرما	معاونت دولت الکترونیک
ناظر	آقای محمد ابراهیم محمدی پناه
نماینده مجری / مدیر پروژه	آقای امیر حسین محب علی
شماره ویرایش تاریخ ویرایش تیم تهیه و ویرایش	ویرایش ۱.۰۰ - شهریور ۱۳۹۹ خانم مهسا مظاهری - خانم مهشید یارعلی آقای امیر حسین محب علی

اطلاعات تماس	
payesh.iran.gov.ir	سامانه اطلاع رسانی ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی
<a href="mailto:payesh@ito.gov.ir">payesh@ito.gov.ir</a>	پست الکترونیکی
۸۸۴۹۸۴۱۲	نمبر
۸۸۱۱۳۹۶۹	نماینده معاونت دولت الکترونیکی
۰۹۰۳۸۸۷۹۳۸۱	نماینده مشاور / مجری (شرکت پرورش داده ها)

## فهرست مطالب:

### Contents

مقدمه .....	۴
۱-هدف از انجام ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی چیست ؟ چرا باید این ارزیابی انجام شود؟ .....	۴
۲-الزام همکاری و مشارکت دستگاه های اجرایی در ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی چیست ؟ .....	۵
۳-منظور از دولت الکترونیکی و دولت دیجیتالی چیست؟ .....	۵
۴-منظور از دستگاه های اجرایی در این ارزیابی چیست؟ .....	۵
۵-خدمات الکترونیکی شناسنامه دار چیست؟ .....	۶
۶-سطح بندی خدمات الکترونیکی چیست؟ .....	۷
۷-انواع خدمت که در شناسنامه خدمات الکترونیکی و بخش نشانگرهای ارزیابی دوره ششم بدان اشاره شده کدام هستند؟ ..	۷
۸-مدل ارزیابی چیست؟ در دوره ششم ارزیابی مدل ارزیابی چگونه است؟ .....	۸
۹-منظور از شاخص / نشانگر در ارزیابی دوره ششم چیست؟ .....	۱۰
۱۰-یک شاخص استاندارد دارای چه ویژگی هایی است؟ .....	۱۰
۱۱-منظور از مرجع شاخص چیست؟ .....	۱۱
۱۲-منظور از شناسنامه شاخص چیست؟ .....	۱۱
۱۳-منظور از میزان بلوغ خدمت الکترونیکی (تعاملی / تراکنشی) چیست؟ .....	۱۲
۱۴-روش محاسبه و امتیازدهی خدمات و دستگاه ها در ارزیابی دوره ششم چگونه است؟ .....	۱۲
۱۵-سامانه ارزیابی در دوره ششم چیست؟ .....	۱۳
۱۶-نماینده دستگاه اجرایی چه کسی هست و چه انتظاری از وی می رود؟ .....	۱۴
۱۷-نمایندگان دستگاه های اجرایی از کجا روال ارزیابی را آغاز کنند؟ .....	۱۴

## مقدمه

مستند تهیه شده به جهت تسریع در پاسخگویی به سوالات پیش آمده درحین فرآیند پایش و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی در دوره ششم برای ذینفعان می باشد. ذینفعان می توانند نمایندگان کلیه دستگاه های اجرایی، ارزیابان عمومی و تخصصی و سایر مراجع مرتبط باشند. به ذینفعان توصیه می شود قبل از مطالعه این مستند ابتدا به دقت مستند "راهنمای نحوه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی در دوره ششم" را که فایل Pdf آن از طریق آدرس اینترنتی [payesh.iran.gov.ir](http://payesh.iran.gov.ir) قابل دریافت است را مطالعه کنند.

## ۱- هدف از انجام ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی چیست؟ چرا باید این ارزیابی انجام شود؟

بر اساس مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه پنجساله ششم توسعه، تکالیفی در حوزه توسعه و استقرار دولت الکترونیکی برای کلیه دستگاه های اجرایی تعیین شده است که اهم آن مشتمل بر:

- کلیه دستگاه های اجرائی موظفند نسبت به الکترونیکی کردن کلیه فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانک های اطلاعاتی مربوط، تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام کنند بنحوی که از سال دوم اجرای قانون برنامه تمهیدات لازم برای کاهش حداقل دوازده و نیم درصد (۱۲/۵٪) سالانه

از مراجعه حضوری به دستگاههای اجرائی فراهم و رتبه ایران در سطح جهان در شاخصهای مرتبط از جمله شاخصهای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه دولت الکترونیک به میزان سی رتبه در طی اجرای قانون برنامه، ارتقاء یابد.

- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است هر ۶ ماه یکبار گزارش عملکرد این بند را به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی ارائه کند.

## ۲- الزام همکاری و مشارکت دستگاه های اجرایی در ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی چیست ؟

بر اساس مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه پنجساله ششم توسعه، کلیه دستگاههای اجرائی موظفند نسبت به الکترونیکی کردن کلیه فرآیندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانکهای اطلاعاتی مربوط، تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه اقدام کنند.

## ۳- منظور از دولت الکترونیکی و دولت دیجیتالی چیست؟

اتحادیه اروپا دولت الکترونیکی را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت عمومی برای بهبود خدمات عمومی و فرآیندهای دموکراتیک تعریف نموده است. دولت دیجیتالی بر اساس تعریف سازمان ملل در آخرین گزارش پیمایش دولت الکترونیکی در سال ۲۰۲۰، توسعه ظرفیت های چندگانه برای توسعه دولت الکترونیکی مشتمل بر ادغام فن آوری در حاکمیت است. ایجاد تحولات اساسی در ذهنیت کارمندان دولت و نحوه همکاری نهادهای عمومی با همدیگر و ارتقای شیوه خدمت رسانی دولت با رویکرد مشارکتی با جامعه در این سطح بسیار با اهمیت است.

## ۴- منظور از دستگاه های اجرایی در این ارزیابی چیست؟

دستگاه های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری را دستگاه اجرایی می گویند. در ارزیابی دوره ششم ۱۵۷ دستگاه شمول ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی و پرتال هستند که لیست آن از طریق سامانه پایش قابل دریافت می باشد.

## ۵- خدمات الکترونیکی شناسنامه دار چیست؟

یک خدمت مجموعه‌ای از فرآیندها است که در تعاملات بین مراجعین و دستگاه‌های اجرایی یا سامانه‌های دستگاه‌ها برای انجام درخواست مراجعین روی می‌دهد و ارزش افزوده ایجاد می‌کند. یک خدمت الکترونیکی می‌تواند به مجموعه‌ای از زیر خدمت تقسیم شود.

خدمت الکترونیکی شناسنامه دار خدمت عمومی در حال ارائه توسط دستگاه اجرایی که در قالب پروتکلی با سازمان اداری و استخدامی کشور به تایید رسیده و دارای شناسنامه معرفی ویژگی خدمت می‌باشد. آخرین فهرست خدمات و زیر خدمات الکترونیکی شناسنامه دار مصوب شده برای کلیه دستگاه‌های اجرایی از طریق درگاه سامانه مدیریت خدمات دولت به آدرس [gservice.aro.gov.ir](http://gservice.aro.gov.ir) قابل مشاهده می‌باشد. شمول ارزیابی دوره ششم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی شناسنامه دار دستگاه‌های اجرایی است.

در زیر نمونه‌ای از شناسنامه خدمت یک دستگاه اجرایی را ملاحظه می‌فرمائید:



The image shows a screenshot of the 'National Government Services' website. The top part displays the website header with the national flag and the text 'سازمان اداری و استخدامی کشور' and 'سازمان فناوری اطلاعات ایران'. Below the header, there are two service cards. The left card is for 'استعلام اجرایی ماسک' (Masks administrative inquiry) and the right card is for 'استعلام اجرایی: بنیاد هفتاد و آموزش اندازگران' (Administrative inquiry: 70 Foundation and training of measurers). Below these cards, there is a section titled 'ویژگیهای خدمت' (Service features) which lists various attributes of the service. At the bottom, there is a flowchart illustrating the service process, starting with 'درخواست' (Request) and ending with 'پایان' (End), with intermediate steps like 'درخواست و ثبت نام' (Request and registration), 'دریافت و پرداخت' (Receipt and payment), and 'انجام خدمات' (Service execution).

## ۶- سطح بندی خدمات الکترونیکی چیست؟

منظور از سطح بندی خدمات الکترونیکی سه گروه اشاره شده در ادامه است:

- خدمات کاملا الکترونیکی: منظور خدماتی هستند که از ثبت درخواست تا اجرای آن به صورت متمرکز در یک سیستم الکترونیکی انجام می پذیرد. برای دریافت اینگونه خدمات نیازی به مراجعه حضوری به سازمانها وجود ندارد و سیستم متمرکز پاسخگوی نیاز متقاضیان خواهد بود. مانند (صدور مجوزهای صنفی، لغو تعهد آموزش رایگان، تاییدمدارک دانش آموختگان، ثبت نام آزمون سراسری، صدور ویزا توریستی، رجیستر کردن گوشی های تلفن همراه و..)
- خدمات نیمه الکترونیکی: منظور خدماتی است که بخشی از ارائه خدمت از طریق بستر الکترونیکی و بخشی از اجرای آن به صورت غیرالکترونیکی انجام می پذیرد. برای دریافت این مدل خدمات نیاز به مراجعه حضوری یکبار به سازمانها و یا مراکزی که خدمات به آنان برون سپاری شده است وجود دارد. مانند (دریافت مجوز اقامت برای اتباع غیرایرانی، صدور پاسپورت و ...)
- خدمات کاملا غیرالکترونیکی: منظور خدماتی است که به صورت کاملا غیرالکترونیکی از مرحله ثبت تا اجرا پیگیری می گردد و برای دریافت این نوع خدمات یکبار یا بیشتر مراجعه حضوری به سازمانها وجود دارد. قابل ذکر است دریافت اطلاع رسانی در خصوص خدمت و دریافت فرمها از وب سایتها برای برخی خدمات به منزله انجام خدمت به صورت الکترونیکی نیست. مانند (ارزشیابی مدرک تحصیلی خارج، ارائه تسهیلات غیرمالی به دانشجویان و...)

## ۷- انواع خدمت که در شناسنامه خدمات الکترونیکی و بخش نشانگرهای ارزیابی دوره ششم بدان

### اشاره شده کدام هستند؟

انواع خدمات ارائه شده توسط دولت از نظر نوع به چهار دسته دولت به دولت (G<sup>2</sup>G)<sup>۱</sup>، دولت به شهروندان (G<sup>2</sup>C)<sup>۲</sup>، دولت به کسب و کار (G<sup>2</sup>B)<sup>۳</sup> و دولت به کارمند (G<sup>2</sup>E)<sup>۴</sup> تقسیم می شود.

<sup>۱</sup> Government to government

<sup>۲</sup> Government to Citizens

<sup>۳</sup> Government to business

<sup>۴</sup> Government to employee

تعریف	نوع خدمت
ایجاد یک تعامل آنلاین بین دستگاه های اجرایی دولتی با سایر سازمان های دولتی است که هدف آن بهبود ارتباطات، افزایش بازده خدمات، به اشتراک گذاری داده ها و تبادل اطلاعات در بخش ها و سازمان های مختلف دولتی بوده و با حذف موانع و دوباره کاری ها امکان ارتباط اثربخش را به بخش های مختلف دولت می دهد.	G <sup>2</sup> G
ایجاد بستری جهت ارائه اطلاعات و فراهم نمودن ارتباط الکترونیکی برای شهروندان از طریق وبسایت ها و برنامه های تحت وب و ... می باشد. این خدمات، بر شهروند محوری و تهیه بسته های سازمان یافته ای جهت ارائه خدمات دولتی به صورت الکترونیکی تمرکز دارد؛ بنابراین، شهروندان با سازمان های دولتی به صورت مستقیم سر و کار نخواهند داشت، بلکه از طریق یک درگاه واحد به انواع خدمات و اطلاعات دولتی مورد نیاز دسترسی خواهند داشت.	G <sup>2</sup> C
خدمات G <sup>2</sup> B، به خدماتی اطلاق می شود که در راستای ایجاد تعامل بین دستگاه های اجرایی دولتی و شرکت ها و کسب و کارها در چارچوب قوانین کشور انجام شده و به رشد آنها کمک می کند. با استفاده از این خدمات، بازرگانان در سطح بین المللی و محلی می توانند از خدمات و اطلاعات تجاری دولت استفاده کنند.	G <sup>2</sup> B
به تعامل بین سازمان ها و کارمندان جهت تسهیل روند مدیریت ارتباطات داخلی آنها گفته می شود. این خدمات، بهینه سازی ارتباطات دولت با کارمندان سازمان های دولتی را در پی دارد. به طوری که بتوانند با صرف حداقل زمان و هزینه، کارهای خود را انجام دهند.	G <sup>2</sup> E

## ۸- مدل ارزیابی چیست؟ در دوره ششم ارزیابی مدل ارزیابی چگونه است؟

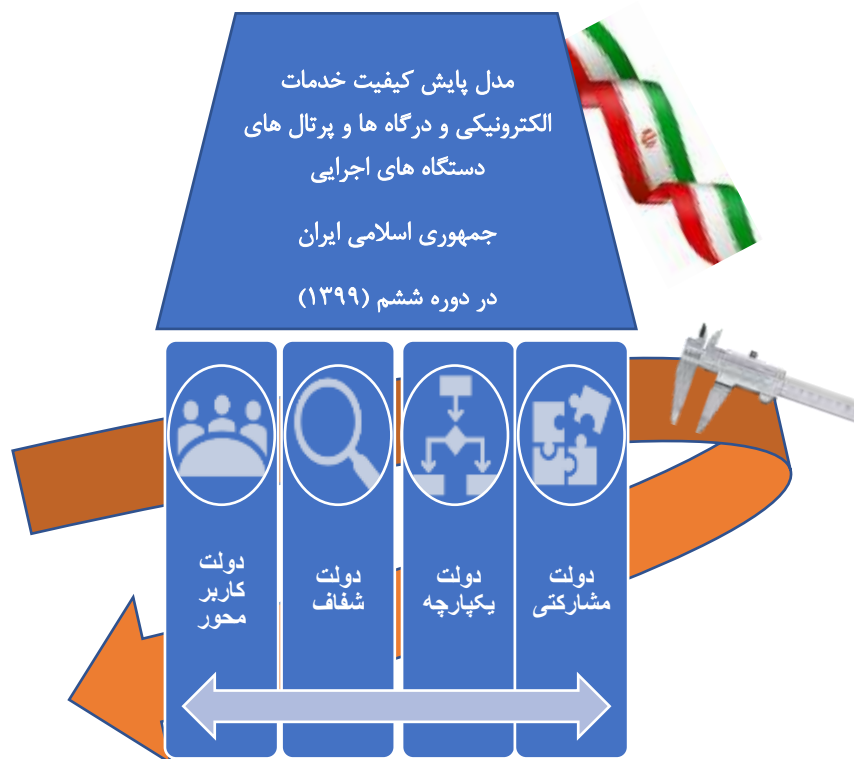
پیش نیاز یک پایش و ارزیابی موفق و کارا، ضرورت تدوین یک مدل ارزیابی بنحوی که به صورت همه جانبه و کارا محدوده و روند توسعه خدمات دولت الکترونیکی را در برگیرد می باشد. طراحی مدل ارزیابی باید به گونه ای باشد که امکان ارزیابی اهداف، ابعاد، معیارها، قوانین و سازگاری موارد ذکر شده با خدمات دولت الکترونیک را دارا باشد. از سویی دیگر بدست آوردن یک مدل جامع و فراگیر برای کلیه کشورها در ابعاد مختلف امکان پذیر نیست اما با استفاده بهترین تجارب و مطالعات امکان بومی سازی مدل ارزیابی برای کشورها فراهم می گردد.

در فاز مطالعات ارزیابی دوره ششم مطالعات در محورهای زیر صورت پذیرفت :

- مطالعه و بررسی اسناد بالادستی و هم عرض در کشور
- مطالعه و بررسی مدل های نظارت و ارزیابی بین المللی
- مطالعه و بررسی مبانی متدولوژی های تدوین مدل
- مطالعه و بررسی نیازها و بازخوردهای ذینفعان
- مطالعه و بررسی و ارزیابی مدل ارزیابی دوره های گذشته (مدل بلوغ)



## متدولوژی مدل پایش و ارزیابی خدمات الکترونیکی دولت



بر مبنای نتایج مطالعات فوق مدل ارزیابی پایش و ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی در دوره ششم با عنوان مدل اولویت‌سنجی در ۴ محور زیر تدوین گردیده است:

- دولت کاربر محور
- دولت شفاف
- دولت یکپارچه
- دولت مشارکتی

## ۹- منظور از شاخص / نشانگر در ارزیابی دوره ششم چیست؟

ابزاری که متغیرهای مرتبط با موضوع را اندازه گیری می کند و میزان مغایرت و یا تطابق متغیرها را در مقایسه با معیارها، نشان می دهد. "شاخص" دارای هدف کمی بوده و قابل مقایسه است لیکن "نشانگر" نمایانگر صرفاً عدد کمی وضع موجود می باشد. در پایش دوره ششم، خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی از منظر ۳۱ شاخص و ۸ نشانگر ارزیابی می گردند.

## ۱۰- یک شاخص استاندارد دارای چه ویژگی هایی است؟

معیار (استاندارد): معیارها به معنای موازین و مشخصاتی است که از اهداف مندرج در قوانین و مقررات استخراج می شود. معیار SMART<sup>۵</sup>: بر طبق نظریه پیتر دراگر فاکتورهای لازم برای امکان اندازه گیری شاخص هاست. بر طبق این نظریه یک شاخص باید دارای ۵ ویژگی زیر باشد:

- شاخص ها باید مشخص باشند<sup>۶</sup>: شاخص های ارزیابی عملکرد باید دقیقاً مشخص باشند که چه چیزی را به چه منظور می سنجند. استفاده از کلمات مبهم در شاخص ها جایز نمی باشد. کلمات باید شفاف باشند و بازگو کننده مشخص حوزه مربوطه باشند تا از طریق سنجش آنها امکان اکتشاف مسائل سازمانی فراهم گردد.
- شاخص ها باید قابلیت اندازه گیری داشته باشد<sup>۷</sup>: شاخص های ارزیابی عملکرد باید بتوانند قابلیت سنجش و اندازه گیری داشته باشند. این موضوع جنبه های مختلف را از جمله امکان پذیری تکنولوژی، منابع انسانی متخصص و فرآیندهای مناسب پوشش می دهد.
- شاخص ها باید قابلیت دستیابی داشته باشد<sup>۸</sup>: شاخص ها باید دارای حدود تعیین شده ای برای دستیابی به اهداف مشخص سازمانی داشته باشند. این حدود می بایست بر اساس واقعیت های وضعیت موجود سازمان تعیین شده تا امکان دستیابی به آن وجود داشته باشد. این حدود بر اساس تجارب کارفرما به پیمانکار اعلام می گردد.

<sup>۵</sup> SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely)

<sup>۶</sup> Specific

<sup>۷</sup> Measurable

<sup>۸</sup> Achievable

- شاخص‌ها باید مرتبط باشد<sup>۹</sup>: شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان می‌بایست با اهداف استراتژیک سازمان در ارتباط مستقیم باشند و در غیر این صورت باید در خصوص لزوم آن شاخص‌ها تردید نمود. شاخص‌ها همچنین باید به اندازه کافی متمرکز باشند تا از طریق اندازه‌گیری آنها امکان استخراج مسائل فراهم گردد.
- شاخص‌ها باید دارای محدوده زمانی باشد<sup>۱۰</sup>: اهداف شاخص‌ها باید در یک محدوده زمانی خاصی تعریف شود تا اگر در زمان تعیین شده به اهداف مشخص خود دست نیافتند مورد ارزیابی مجدد قرار گیرند.

### ۱۱- منظور از مرجع شاخص چیست؟

- مرجع شاخص مشخص کننده مرجع/منشاء (دلیل تعریف یا انتخاب) شاخص می باشد که مشتمل بر سه گزینه زیر می باشد:
- اسناد ملی: بر مبنای نتایج مطالعات و بررسی اسناد بالادستی و هم‌عرض (مانند تکالیف برنامه ۵ ساله ششم و ..)
  - مدل های بین المللی: بر مبنای نتایج مطالعات روی مدل های نظارت و ارزیابی بین المللی، مطالعات تطبیقی و بررسی مبانی متدولوژیهای تدوین مدل
  - بازخورد: بر مبنای بررسی نیازها و بازخورد ذی‌نفعان اعم از کارفرما، دستگاه های ارزیابی شده در ادوار گذشته و تحلیل نتایج مدل ارزیابی دوره پنجم

### ۱۲- منظور از شناسنامه شاخص چیست؟

شناسنامه شاخص اطلاعات مرتبط با هر شاخص را به تفصیل بیان می کند:

- معرفی شاخص
- مرجع شاخص
- دسته بندی شاخص
- روش سنجش/ارائه شیوه محاسبه
- روال ارزیابی شاخص

<sup>۹</sup> Relevant

<sup>۱۰</sup> Timely

### ۱۳- منظور از میزان بلوغ خدمت الکترونیکی (تعاملی / تراکنشی) چیست؟

- مرحله تعاملی، مقدمه‌ای برای ارائه خدمات به شهروندان است. کاربر باید قادر باشد به صورت الکترونیکی با دولت تعامل داشته باشد، اما دولت در مرحله تعاملی ضرورتاً با کاربر ارتباط ندارد. ایجاد بستری برای ارسال درخواست از طریق پر کردن فرم‌ها و ارسال فرم‌ها می‌باشد. در این مرحله شناسایی کاربر و داشتن محیطی برای تعریف وی به صورت یک صفحه شخصی یا داشبوردی خاص کار وجود ندارد، اما فرم‌ها به گونه‌ای طراحی شده است که کاربر می‌تواند درخواست خود را در ساختاری مناسب به دولت اطلاع دهد. فرآیند به صورت لزوماً برخط انجام نمی‌شود و می‌تواند به صورت ارسال از طریق درگاه، پست الکترونیکی یا حتی تحویل به یک باجه خاص باشد.
- مرحله تراکنشی: در مرحله تراکنشی کاربر می‌بایست قادر باشد با دولت ارتباط برقرار کند و دولت باید به صورت الکترونیکی به کاربر پاسخ‌گو باشد. این مرحله تغییراتی در فرآیندهای رسمی که قبلاً به صورت کاغذی انجام می‌شد و یا نیاز به مراجعه حضوری به سازمان داشت، اعمال می‌کند. همچنین کاربران می‌توانند به ازای خدمات و یا انجام معاملات به صورت برخط، پرداخت الکترونیکی داشته باشند. هدف اصلی این مرحله، ارائه کامل خدمت به صورت الکترونیکی است.

### ۱۴- روش محاسبه و امتیازدهی خدمات و دستگاه‌ها در ارزیابی دوره ششم چگونه است؟

- روش محاسبه امتیاز در دوره ششم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور که مبتنی بر مدل جدید اولویت‌سیاستی بر مبنای الگوهای ارزیابی بین‌المللی (سازمان ملل متحد و اتحادیه اروپا) به جای مدل بلوغ در ادوار گذشته است، بدین صورت تعیین گردیده است:

- وزن تمام شاخص ها برابر و هم ارز می باشد.
- هر شاخص دارای امتیازی بین صفر تا یک بوده که بر اساس روال ارزیابی مندرج در شناسنامه امتیاز لازم کسب می شود .
- به هر خدمتی که شاخص مورد ارزیابی در مورد آن مصداق نداشته باشد (عدم مصداق)، نمره کامل شاخص تعلق می گیرد.
- امتیاز هر خدمت : جمع جبری امتیازات مکتسبه هر شاخص بعنوان امتیاز خام هر خدمت محاسبه می شود. سپس نمرات خام بر اساس نمره ۱۰۰ نرمالایز و امتیاز نهایی هر خدمت اعلام می شود.
- امتیاز هر دستگاه : متوسط امتیازات نرمالایز شده مکتسبه خدمات هر دستگاه بعنوان نمره هر دستگاه محاسبه می شود.
- رتبه هر دستگاه : امتیازات مکتسبه هر دستگاه بصورت نزولی از ۱۰۰ به صفر مرتب سازی و رتبه هر دستگاه از بین کلیه دستگاه های شمول ارزیابی محاسبه و اعلام می گردد.
- بدیهی است براساس بازخورد های پایش دوره ششم ، می توان شاخص های مورد پایش را در دوره های آتی حسب شرایط و راهبرد های اتخاذی در جهت اثر بخشی بیشتر وزن دهی متفاوت کرد.

## ۱۵- سامانه ارزیابی در دوره ششم چیست؟

- در دوره ششم سامانه ارزیابی به آدرس [payesh.iran.gov.ir](http://payesh.iran.gov.ir) قابل دسترس بوده و مشتمل بر دو بخش است:
- بخش اخبار و اطلاع رسانی و منابع قابل دانلود شامل کلیه مستندات مورد نیاز نمایندگان دستگاه های اجرایی در طول دوره ارزیابی
  - بخش ورود اطلاعات که با کد کاربری و رمز عبور در اختیار نماینده دستگاه اجرایی قرار می گیرد و وی قادر خواهد بود به تفکیک هر زیر خدمت، روال ارزیابی را به روش خود اظهاری از منظر ۳۱ شاخص و ۸ نشانگر تکمیل (تکمیل و ارسال) نماید.



## ۱۶- نماینده دستگاه اجرایی چه کسی هست و چه انتظاری از وی می رود؟

- نماینده دستگاه اجرایی کسی است که در پاسخ به نامه سازمان فناوری اطلاعات ایران به بالاترین مقام اجرایی دستگاه شمول ارزیابی خدمات الکترونیکی به تیم اجرایی معرفی می شود. از ویژگی های ایشان:
- اشراف کامل به نحوه ارائه خدمات و زیر خدمات الکترونیکی دستگاهی که به نمایندگی از آن معرفی شده را دارد.
  - شناسنامه خدمات الکترونیکی دستگاه تحت امر خود را که شمول ارزیابی دوره ششم است را بدقت مطالعه کرده است.
  - دارای تخصص ارتباطات و فناوری اطلاعات بوده یا آشنایی کامل در این حوزه را بنحوی دارد که بتواند مفاهیم و انجام روال های فنی ارزیابی از منظر شاخص های تخصصی را انجام دهد.
  - دارای وقت کافی و تمرکز و دقت لازم بوده بنحوی که در طول دوره ارزیابی ( یکماه ) در جلسات مشاوره شرکت نماید و بتواند اطلاعات لازم برای ارزیابی خدمات دستگاهی تحت امر خود را جمع آوری و در سامانه پایش به روش خود اظهاری در مهلت مقرر وارد نماید.
  - مسئولیت صحت عملیات خود اظهاری و دقت در ارسال اطلاعات پشتیبان خدمات شمول ارزیابی دستگاه معرفی شده را پذیرفته و در قبال هرگونه تاخیر در تکمیل اطلاعات یا نواقص که منجر به عدم کسب رتبه مطلوب دستگاه گردد پاسخگو باشد.

## ۱۷- نمایندگان دستگاه های اجرایی از کجا روال ارزیابی را آغاز کنند؟

- پیشنهاد می شود نمایندگان محترم دستگاه های اجرایی بترتیب زیر نسبت به انجام روال ارزیابی خدمات الکترونیکی دستگاه متبوع خود اقدام نمایند:
- پس از معرفی خود بعنوان نماینده دستگاه متبوع در قالب نامه با امضای بالاترین مقام دستگاه خود به سازمان فناوری اطلاعات ایران ، طی یک ایمیل، نام و نام خانوادگی، سمت ، تلفن ثابت ، تلفن همراه و

ایمیل خود را به همراه کپی معرفی نامه خود به آدرس الکترونیکی مجری پروژه [payesh@ito.gov.ir](mailto:payesh@ito.gov.ir) ارسال نمایند.

- به سامانه پایش به آدرس [payesh.iran.gov.ir](http://payesh.iran.gov.ir) مراجعه و اطلاعات مندرج در سایت را مطالعه فرمایند. بخش "اخبار" را بصورت روزانه در طول دوره ارزیابی پیگیری و فایل های مندرج در بخش "منابع قابل دانلود" سایت را دریافت نمایند.

- مستندات زیر را که از سایت پایش دانلود کرده اند بدقت مطالعه فرمایند:  
○ راهنمای نحوه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی در دوره ششم

○ زمانبندی و ماتریس مسئولیت در اجرای دوره ششم پایش و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی کشور

- بر اساس اطلاعات مندرج در فایل Pdf لیست دستگاه های اجرایی - خدمات الکترونیکی شناسنامه دار شمول ارزیابی در دوره ششم، خدمات نگاشت داده شده به دستگاه خود را با خدمات الکترونیکی که در حال ارائه هستند را مقایسه نمایند. در صورت تطابق به مرحله بعدی بروند. در صورت مغایرت در عناوین و تعداد خدمات با مراجعه به سایت سازمان اداری و استخدامی کشور به آدرس [gservice.aro.gov.ir](http://gservice.aro.gov.ir) خدمات الکترونیکی شناسنامه دار نگاشت داده شده را بررسی و در صورتیکه آنجا هم مغایرت مشاهده شد با بخش مربوطه در سازمان اداری و استخدامی کشور هماهنگ و نتیجه اصلاحیه خدمات را برای مجری ارزیابی دوره ششم به آدرس [payesh@ito.gov.ir](mailto:payesh@ito.gov.ir) ایمیل نمایند تا اطلاعات دیتا بیس ارزیابی عندالزوم تصحیح گردد.

- فرم پایش ارزیابی خدمت را از سامانه دریافت نمایند. سپس روال ارزیابی را برای یکی از خدمات الکترونیکی شناسنامه دار دستگاه متبوع که بنظر خود بر اساس شاخص های ارزیابی دوره ششم و تعاریف مندرج در شناسنامه های شاخص ها که قبلا مطالعه کرده اند بسیار کامل و حائز امتیاز بالا می شود را بصورت دستی (مستقل از ورد اطلاعات در سامانه) انجام دهند.

- در صورت ابهام یا مشکل در تکمیل فرم ارزیابی خدمت به روش خود اظهاری، ابتدا فایل Pdf پاسخ به سوالات پر تکرار ذینفعان در دوره ششم فرآیند ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی را مطالعه نمایند. در صورت عدم رفع ابهام به یکی از طرق زیر سوال خود را مطرح نمایند:

○ سوال خود را بصورت ایمیل به آدرس مجری [payesh@ito.gov.ir](mailto:payesh@ito.gov.ir) ارسال نمایند.

○ در جلسات ویدئوکنفرانس مشاوری تعاملی حضور فعال داشته و سوال خود را بصورت آنلاین مطرح نمایند.

- طی تماس تلفنی با ارزیاب خود موضوع را مطرح نمایند.
- پس از تکمیل فرآیند ارزیابی یک خدمت بصورت دستی و تسلط بر مفاهیم مندرج در فرم و روال ارزیابی ، اطلاعات آن یک خدمت نمونه را در سامانه پایش ورود اطلاعات کرده و برای سایر خدمات الکترونیکی شمول ارزیابی دستگاه خود اطلاعات لازم را بترتیب جمع آوری یا شناسایی و در سامانه پایش وارد نمایند.

و من اله التوفیق