



گزارش نتایج نهایی ارزیابی دوره هفتم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور ۱۴۰۰



گزارش ارزیابی ملی
به همراه
تحلیلی از نتایج و راهکارهایی به‌منظور بهبود
به ضمیمه
اثرات متقابل کووید ۱۹، دولت الکترونیکی و عملکرد دستگاه‌های اجرایی
ویرایش ۲
تیرماه ۱۴۰۰

« ان الَّذِينَ قَالُوا رَبَّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَقَامُوا تَنْزَلُ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا
وَأَبَشِرُوا بِالْجَنَّةِ الَّتِي كُنْتُمْ تُوعَدُونَ »

”بی تردید کسانی که گفتند ، پروردگار ما خداست ، سپس [در میدان عمل بر این حقیقت] استقامت ورزیدند، فرشتگان بر آنان نازل می‌شوند [و می‌گویند :] مترسید و اندوهگین نباشید شما را به بهشتی که وعده می‌دادند، بشارت باد.“

سوره فصلت آیه ۳۰

سوره فصلت آیه ۳۰

فهرست مطالب

۱- خلاصه مدیریتی.....	۹
۱-۱- تاریخچه ارزیابی.....	۹
۱-۲- الزامات ارزیابی.....	۱۰
۱-۳- نرخ مشارکت دستگاه‌های اجرایی در ارزیابی دوره هفتم.....	۱۱
۱-۴- نتایج کلان ارزیابی دوره هفتم در یک نگاه.....	۱۲
۲- نتایج ارزیابی دوره هفتم.....	۱۵
۲-۱- سطح‌بندی امتیازات بر اساس درجه کیفی.....	۱۵
۲-۲- امتیاز ملی کیفیت خدمات دولت الکترونیکی.....	۱۵
۲-۳- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک وزارتخانه‌های اصلی.....	۱۶
۲-۴- رتبه‌بندی و امتیاز دستگاه‌های اجرایی در الکترونیکی کردن خدمات دولتی.....	۱۸
۲-۵- درصد الکترونیکی شدن خدمات وزارتخانه‌ها و دستگاه‌های اجرایی تابعه به نسبت برنامه.....	۱۹
۲-۶- رتبه‌بندی و امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در دوره هفتم.....	۲۰
۲-۶-۱- روند کسب امتیاز دستگاه‌های اجرایی در ارزیابی‌های اول تا هفتم.....	۲۹
۲-۷- برترین‌ها.....	۳۶
۲-۷-۱- ده دستگاه برتر در کسب بیشترین امتیاز کل.....	۳۶
۲-۷-۲- ده دستگاه برتر در بیشترین رشد در رتبه.....	۳۶
۲-۷-۳- ده دستگاه برتر به تفکیک اولویت‌های سیاستی.....	۳۷
۲-۷-۴- ده دستگاه برتر از نظر مشارکت مطلوب نماینده دستگاه در فرآیند ارزیابی.....	۳۹
۳- تحلیل عملکرد و راهکارهای پیشنهادی برای بهبود.....	۴۱
۳-۱- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک خوشه‌های خدمت.....	۴۱
۳-۲- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی به تفکیک حوزه‌های اولویت‌دار سازمان ملل.....	۴۳
۳-۳- وضعیت ارائه خدمات هدفمند برای گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه.....	۴۴
۳-۴- وضعیت ارائه برخط ۲۰ خدمت الکترونیکی پرمخاطب سازمان ملل در ایران.....	۴۴
۳-۵- تخمینی از میزان کاهش مراجعات حضوری مردم به دستگاه‌های اجرایی.....	۴۷
۳-۶- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها از نظر رعایت پروتکل‌های امنیتی.....	۴۸
۳-۷- وضعیت میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت دستگاه‌ها.....	۴۸
۳-۸- وضعیت سرعت بارگذاری صفحات سایت خدمت دستگاه‌ها.....	۴۹
۳-۹- وضعیت بارگذاری محتواهای داده باز دستگاه‌های اجرایی برای استفاده عموم.....	۵۰
۳-۱۰- وضعیت ارائه و دریافت سرویس در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB).....	۵۱
۳-۱۱- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی از طریق برنامه‌های موبایلی.....	۵۲
۳-۱۲- تحلیل کلان.....	۵۴
۳-۱۳- تحلیل تفصیلی (شاخص).....	۶۳
۳-۱۴-۱- تحلیل عملکرد به تفکیک شاخص‌های ارزیابی.....	۶۳
۳-۱۴-۲- نقشه راه بهبود و ماتریس مسئولیت.....	۸۱
پیوست.....	۸۳

پیوست الف) واژه‌نامه (تعاریف، مفاهیم و اصطلاحات).....	۸۴
پیوست ب) مدل و فرایند ارزیابی.....	۸۸
پیوست پ) شاخص‌های ارزیابی.....	۹۲
پیوست ت) روش محاسبه امتیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها در ارزیابی دوره هفتم.....	۱۱۰
پیوست ث) روال ارزیابی.....	۱۱۲
پیوست ج) بحران کووید ۱۹ و دولت الکترونیکی.....	۱۱۷
اقدامات اختصاصی دستگاه‌های اجرایی در دوران همه‌گیری بیماری.....	۱۱۸
پیام‌های کلیدی: دولت الکترونیکی (دیجیتال) و ویروس همه‌گیر کووید ۱۹.....	۱۱۹
راه پیش رو.....	۱۱۹
تیم ارزیابی.....	۱۲۲
منابع.....	۱۲۳

فهرست جداول

جدول ۱-۱- جدول زمانی ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران.....	۹
جدول ۱-۲- نرخ مشارکت.....	۱۱
جدول ۱-۳- وضعیت کلی ارزیابی.....	۱۲
جدول ۱-۴- امتیاز کشوری کیفیت خدمات الکترونیکی دوره هفتم از ۱۰۰ به تفکیک اولویت سیاستی.....	۱۳
جدول ۲-۱- سطح‌بندی امتیازات.....	۱۵
جدول ۲-۲- امتیاز کشوری کیفیت خدمات الکترونیکی دوره هفتم به تفکیک اولویت سیاستی.....	۱۵
جدول ۲-۳- امتیاز نهاد/ وزارتخانه‌های اصلی.....	۱۷
جدول ۲-۴- رتبه‌بندی و امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در دوره هفتم.....	۲۰
جدول ۲-۵- روند امتیازات دستگاه‌های اجرایی در ادوار ارزیابی.....	۲۹
جدول ۲-۶- برترین‌ها در کسب بیشترین امتیاز کل.....	۳۶
جدول ۲-۷- برترین‌ها در بیشتر رشد نسبت به ارزیابی قبل.....	۳۶
جدول ۲-۸- دستگاه‌های برتر در کسب امتیاز دولت کاربرمحور.....	۳۷
جدول ۲-۹- دستگاه‌های برتر در کسب امتیاز دولت شفاف.....	۳۷
جدول ۲-۱۰- دستگاه‌های برتر در کسب امتیاز دولت یکپارچه.....	۳۸
جدول ۲-۱۱- دستگاه‌های برتر در کسب امتیاز دولت مشارکتی.....	۳۸
جدول ۲-۱۲- برترین‌ها از نظر همکاری و تعامل مطلوب نماینده دستگاه در فرایند ارزیابی.....	۳۹
جدول ۳-۱- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس خوشه‌های خدمات.....	۴۱
جدول ۳-۲- وضعیت کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در حوزه‌های اولویت‌دار طبق ارزیابی بین‌المللی دولت الکترونیکی EGDI.....	۴۳
جدول ۳-۳- عملکرد خط عمل اهداف توسعه پایدار.....
جدول ۳-۴- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی برخط پرمخاطب.....	۴۵
جدول ۳-۵- نحوه محاسبه امتیاز شاخص ۳.....	۴۹
جدول ۳-۶- تحلیل کلان.....	۵۴
جدول ۳-۷- تحلیل عملکرد به تفکیک شاخص‌های ارزیابی.....	۶۴
جدول ۳-۸- نقشه راه بهبود و ماتریس مسئولیت.....	۸۱
جدول پ-۱- انواع خدمات ارائه‌شده توسط دولت.....	۸۵
جدول پ-۲- کلیات شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم.....	۹۲
جدول پ-۳- شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم.....	۹۴
جدول پ-۴- سیاست مواجهه دولت الکترونیکی با بحران کووید ۱۹.....	۱۲۰

فهرست نمودارها

- نمودار ۱-۱- سابقه ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران..... ۹
- نمودار ۱-۲- نرخ مشارکت دستگاه‌های اجرایی در فرایند ارزیابی..... ۱۲
- نمودار ۱-۳- نتایج مهم ارزیابی دوره هفتم در سطح ملی..... ۱۳
- نمودار ۲-۱- نتایج مهم ارزیابی دوره هفتم در سطح ملی..... ۱۵
- نمودار ۲-۲- توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی ایران در ارزیابی دوره هفتم به تفکیک اولویت سیاستی..... ۱۶
- نمودار ۲-۳- رتبه‌بندی و امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی وزارتخانه‌های اصلی با زیرمجموعه..... ۱۶
- نمودار ۲-۴- سطح کیفی امتیازات دستگاه‌های اجرایی در ارزیابی دوره هفتم و مقایسه با دوره گذشته..... ۱۸
- نمودار ۲-۵- وضعیت الکترونیکی شدن خدمات در دوره هفتم ارزیابی..... ۱۹
- نمودار ۲-۶- درصد الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه‌دار دستگاه‌های ذیل وزارتخانه/ نهاد اصلی..... ۱۹
- نمودار ۳-۱- امتیاز خوشه‌های خدمت در ارزیابی دوره هفتم..... ۴۲
- نمودار ۳-۲- توازن توسعه خوشه‌های خدمت..... ۴۲
- نمودار ۳-۳- نمودار درصد بلوغ الکترونیکی حوزه‌های اولویت‌دار..... ۴۳
- نمودار ۳-۴- توازن ارائه خدمات در راستای سهولت استفاده کاربران.....
- نمودار ۳-۵- امتیاز کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در دستگاه‌های متولی گروه‌های آسیب‌پذیر در ایران..... ۴۴
- نمودار ۳-۶- نمودار همبستگی کیفیت خدمت الکترونیکی و کاهش مراجعات حضوری مردم..... ۴۷
- نمودار ۳-۷- امتیاز دستگاه‌های اجرایی در رعایت پروتکل‌های امنیتی بر اساس آزمون مرکز ماهر..... ۴۸
- نمودار ۳-۸- وضعیت دستگاه‌های اجرایی در معیار دسترس بودن صفحه ارائه خدمت الکترونیکی..... ۴۹
- نمودار ۳-۹- وضعیت درگاه‌های خدمت‌رسانی الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در آزمون سرعت بارگذاری صفحات سایت..... ۵۰
- نمودار ۳-۱۰- درصد به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات توسط دستگاه‌ها در سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه‌های داده باز و کاربردی..... ۵۱
- نمودار ۳-۱۱- وضعیت پاسخگویی و عملکرد دستگاه‌ها در سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات..... ۵۱
- نمودار ۳-۱۲- وضعیت تبادل سرویس دستگاه‌های اجرایی در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات..... ۵۲
- نمودار ۳-۱۳- وضعیت دستگاه‌های اجرایی ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی از طریق برنامه موبایلی..... ۵۳
- نمودار ۳-۱۴- درصد کسب امتیاز به شاخص دستگاه‌های اجرایی در دوره هفتم ارزیابی..... ۶۳
- نمودار پ-۱- نسبت شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم..... ۹۲
- نمودار پ-۲- نمودار رشد خدمات الکترونیکی شده در دوران پاندمی کرونا ویروس..... ۱۲۱

فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۱- قانون برنامه ششم توسعه جمهوری اسلامی ایران..... ۱۰
- شکل ۱-۳- داده باز در دولت الکترونیکی..... ۵۰
- شکل پ-۱- مدل ارزیابی..... ۸۸
- شکل پ-۲- روال فاز مطالعات..... ۸۹
- شکل پ-۳- مدل اولویت‌سنجی..... ۹۱
- شکل پ-۴- مقایسه مدل‌های ارزیابی..... ۹۱
- شکل پ-۵- روال محاسبه امتیازات..... ۱۱۰
- شکل پ-۶- وزن امتیازی اولویت‌های سیاستی در ارزیابی..... ۱۱۰
- شکل پ-۷- چرخه روال ارزیابی..... ۱۱۲
- شکل پ-۸- روندنمای ارزیابی..... ۱۱۳
- شکل پ-۹- سامانه اطلاع‌رسانی پروژه..... ۱۱۴
- شکل پ-۱۰- نمایش وضعیت خدمات در سامانه ارزیابی..... ۱۱۴
- شکل پ-۱۱- سامانه ارزیابی پروژه..... ۱۱۵
- شکل پ-۱۲- داشبورد ارزیابی..... ۱۱۵
- شکل پ-۱۳- سامانه ویدئوکنفرانس پروژه..... ۱۱۶
- شکل پ-۱۴- شیوه ارائه مطالب در سامانه ویدئوکنفرانس..... ۱۱۶
- شکل پ-۱۵- نمونه‌ای از برنامه‌های محبوب دولت الکترونیکی که در طول کووید ۱۹ استفاده شده است..... ۱۱۸

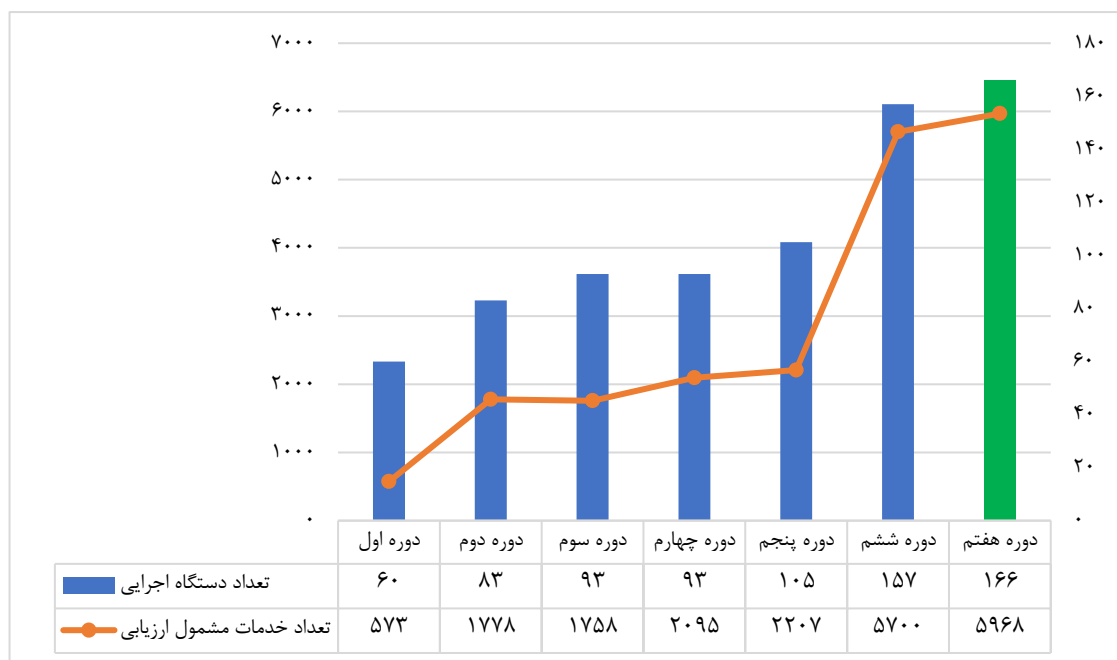
فصل اول

خلاصه مدیریتی

۱- خلاصه مدیریتی

۱-۱- تاریخچه ارزیابی

پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران به‌طور رسمی از سال ۱۳۹۵ توسط دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات آغاز شده است. از سال ۱۳۹۵ تعداد ۷ دوره پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی اجرا شده است و طبق تکلیف مصرح در قانون برنامه ششم توسعه کشور باید در مقاطع ۶ ماهه این ارزیابی به‌صورت مستمر برگزار شود. دوره هفتم ارزیابی دولت الکترونیکی ایران از دی ماه ۱۳۹۹ لغایت تیر ماه ۱۴۰۰ عملیاتی شد که نتایج آن در مقیاس ملی در این گزارش ارائه می‌شود.



نمودار ۱-۱- سابقه ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران

جدول ۱-۱- جدول زمانی ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران

دوره	دوره	دوره	دوره	دوره	دوره	دوره	پایش دولت الکترونیکی
هفتم	ششم	پنجم	چهارم	سوم	دوم	اول	
بهار ۱۴۰۰	تابستان ۱۳۹۹	زمستان ۱۳۹۷	تابستان ۱۳۹۷	زمستان ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۶	زمستان ۱۳۹۵	زمان اجرا
۱۶۶	۱۵۷	۱۰۵	۹۳	۹۳	۸۳	۶۰	تعداد دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی
۵۹۶۸	۵۷۰۰	۲۲۰۷	۲۰۹۵	۱۷۵۸	۱۷۷۸	۵۷۳	تعداد خدمات مشمول ارزیابی

۲-۱- الزامات ارزیابی

بر اساس مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه، تکالیفی در حوزه توسعه و استقرار دولت الکترونیکی برای تمام دستگاه‌های اجرایی تعیین شده و وظیفه پایش و نظارت بر اجرای آن‌ها به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات محول شده است. تکالیف محول شده عبارت‌اند از:

- الکترونیکی کردن تمام فرایندها و خدمات با قابلیت الکترونیکی و تکمیل بانک‌های اطلاعاتی مربوطه تا پایان سال سوم اجرای قانون برنامه توسط تمام دستگاه‌های اجرایی
- کاهش سالانه ۱۲/۵ درصد از مراجعات حضوری مردم به دستگاه‌های اجرایی از سال دوم برنامه ششم توسعه
- انجام تبادلات الکترونیکی صرفاً از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات
- ارتقای ۳۰ رتبه‌ای شاخص توسعه دولت الکترونیکی کشور در ارزیابی‌های بین‌المللی (EGDI)



شکل ۱-۱- قانون برنامه ششم توسعه جمهوری اسلامی ایران

به استناد بند ۲ مصوبه اول جلسه یازدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات که طی نامه شماره ۱/۱۰۴۵۱ مورخ ۹۷/۰۲/۰۴ ابلاغ شده، دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات موظف است به‌طور مستمر کیفیت وب‌گاه‌ها و خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی دارای شناسنامه خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور را ارزیابی کند. در این راستا دبیرخانه شورا با همکاری سازمان فناوری اطلاعات ایران برای هفتمین دوره، خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی مذکور را ارزیابی کرده است.

ابلاغیه شروع ارزیابی دوره هفتم طی نامه شماره ۲۰۰/۲۴۹۴ مورخ ۱۴۰۰/۰۱/۱۴ از سوی دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات به تمام دستگاه‌های اجرایی ارسال شده است.

معماری ارزیابی خدمات شناخته‌شده سازمان فناوری اطلاعات ایران است.

برنامه زمانبندی ارزیابی عبارت است از:

ردیف	تاریخ	موضوع
۱	۱۴۰۰/۰۱/۱۵ تا ۱۴۰۰/۰۲/۱۵	ارائه مشاوره در خصوص شاخص‌های ارزیابی
۲	۱۴۰۰/۰۲/۱۶ تا ۱۴۰۰/۰۳/۳۱	ارزیابی خدمات دارای شناسنامه خدمات
۳	۱۴۰۰/۰۴/۱۵ تا ۱۴۰۰/۰۶/۰۱	بازنگری و تحلیل و جمع‌بندی نتایج
۴	شبه ۱۹ تیر ۱۴۰۰	اعلام نتایج ارزیابی

مجلس است دستور فرماید محری دولت الکترونیک و نماینده تام‌الاجراء دستگاه برای همکاری در ارزیابی خدمات را حداکثر تا تاریخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۹ به دبیرخانه شورا و رونوشت محری معرفی فرمایند.

همچنین عطف به مصوبه شماره یکصد و شصت و نهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات که ابلاغیه شماره ۱/۱۱۷۷۹۲ مورخ ۱۳۹۹/۰۷/۱۶ شاخص‌های شفافیت و دسترسی آزاد شهروندان به داده‌های باز دستگاه‌های اجرایی نیز به شرح پیوست دو جهت اجرا ابلاغ می‌شود. شایان ذکر است ارزیابی دور دوم شفافیت طی اردیبهشت ماه آتی انجام می‌شود.

دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات

معماری ارزیابی خدمات شناخته‌شده سازمان فناوری اطلاعات ایران است.

برنامه زمانبندی ارزیابی عبارت است از:

ردیف	تاریخ	موضوع
۱	۱۴۰۰/۰۱/۱۵ تا ۱۴۰۰/۰۲/۱۵	ارائه مشاوره در خصوص شاخص‌های ارزیابی
۲	۱۴۰۰/۰۲/۱۶ تا ۱۴۰۰/۰۳/۳۱	ارزیابی خدمات دارای شناسنامه خدمات
۳	۱۴۰۰/۰۴/۱۵ تا ۱۴۰۰/۰۶/۰۱	بازنگری و تحلیل و جمع‌بندی نتایج
۴	شبه ۱۹ تیر ۱۴۰۰	اعلام نتایج ارزیابی

مجلس است دستور فرماید محری دولت الکترونیک و نماینده تام‌الاجراء دستگاه برای همکاری در ارزیابی خدمات را حداکثر تا تاریخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۹ به دبیرخانه شورا و رونوشت محری معرفی فرمایند.

همچنین عطف به مصوبه شماره یکصد و شصت و نهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات که ابلاغیه شماره ۱/۱۱۷۷۹۲ مورخ ۱۳۹۹/۰۷/۱۶ شاخص‌های شفافیت و دسترسی آزاد شهروندان به داده‌های باز دستگاه‌های اجرایی نیز به شرح پیوست دو جهت اجرا ابلاغ می‌شود. شایان ذکر است ارزیابی دور دوم شفافیت طی اردیبهشت ماه آتی انجام می‌شود.

دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات

رونوشت ا

جناب آقای دکتر تقی معاون وزیر و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران جهت استحضار

جناب آقای معاون مدیرکل دفتر برنامه‌ریزی جهت استحضار

۳-۱- نرخ مشارکت دستگاه‌های اجرایی در ارزیابی دوره هفتم

جدول ۲-۱- نرخ مشارکت

تعداد دستگاه‌هایی که به علت نداشتن مصداق، از فرایند ارزیابی این دوره حذف شدند	تعداد دستگاه‌هایی که در فرایند ارزیابی مشارکت نکردند	تعداد دستگاه‌های فعال در فرایند ارزیابی	تعداد دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی در دوره هفتم
۴	۶	۱۵۶	۱۶۶

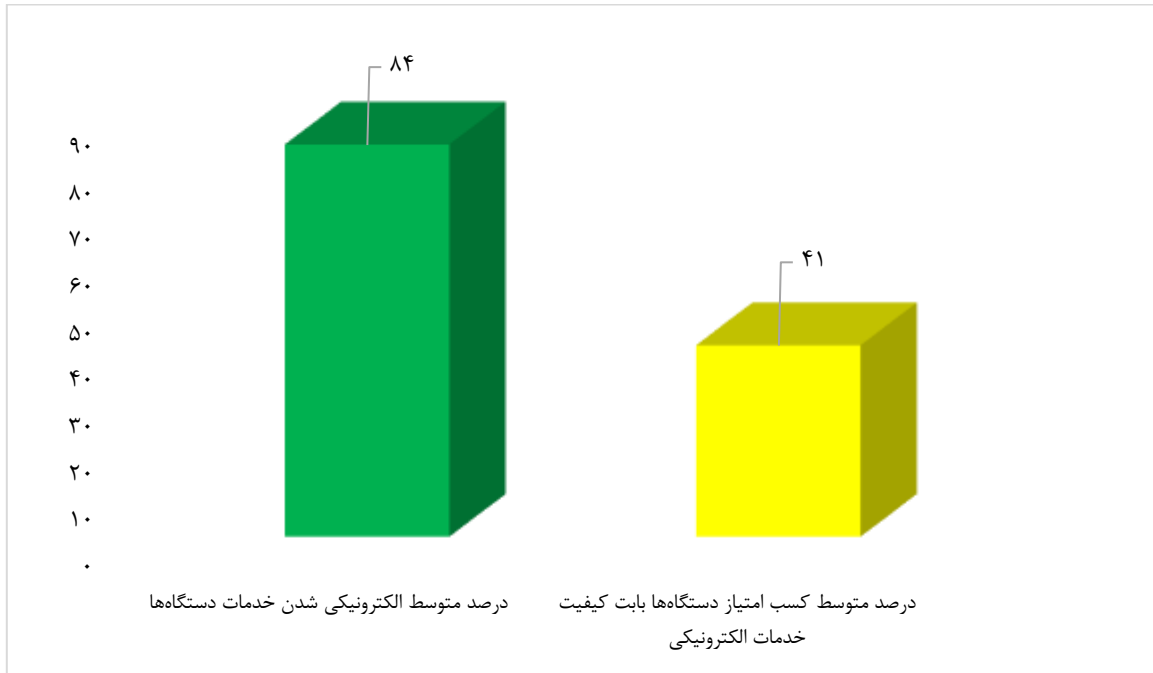


نمودار ۱-۲- نرخ مشارکت دستگاه‌های اجرایی در فرایند ارزیابی

۱-۴- نتایج کلان ارزیابی دوره هفتم در یک نگاه

جدول ۱-۳- وضعیت کلی ارزیابی

وضعیت کلی ارزیابی در پایش دوره هفتم	
تعداد دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی	۱۶۶ دستگاه
تعداد خدمات شناسنامه‌دار مشمول ارزیابی	۵۹۶۸ خدمت
تعداد خدمات شناسنامه‌دار الکترونیکی شده در سطح دستگاه‌های اجرایی	۴۹۹۷ خدمت
درصد الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه‌دار دستگاه‌های اجرایی به نسبت برنامه (صرف نظر از میزان الکترونیکی شدن خدمت)	۸۴٪
تعداد شاخص‌های ارزیابی	۳۰ شاخص
میانگین امتیاز کل دستگاه‌های اجرایی ارزیابی شده در سطح ملی	۴۱ از ۱۰۰
تخمینی از درصد کاهش مراجعات حضوری مردم بابت الکترونیکی کردن خدمات	۱۲.۵٪+
نشانه‌گر کیفی الکترونیکی شدن خدمات دولت در ارزیابی دوره هفتم	متوسط



نمودار ۳-۱ - نتایج مهم ارزیابی دوره هفتم در سطح ملی

جدول ۴-۱ - امتیاز کشوری کیفیت خدمات الکترونیکی دوره هفتم از ۱۰۰ به تفکیک اولویت سیاستی

امتیاز	امتیاز	امتیاز	امتیاز
دولت کاربرمحور	دولت شفاف	دولت یکپارچه	دولت مشارکتی
۵۰	۳۶	۳۳	۴۴

فصل دوم

نتایج ارزیابی

۲- نتایج ارزیابی دوره هفتم

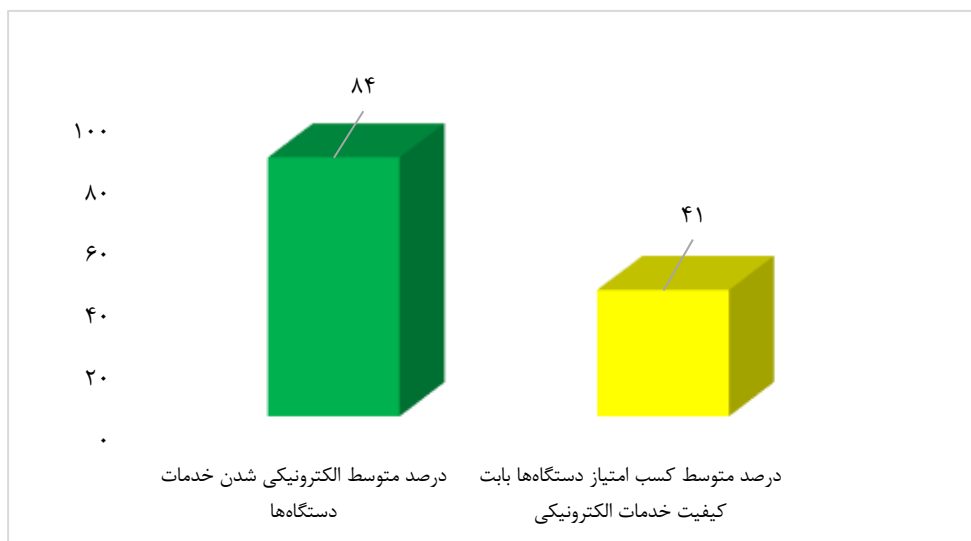
۲-۱- سطح‌بندی امتیازات بر اساس درجه کیفی

در نشانه‌گذاری و نمایش نتایج ارزیابی دوره هفتم از چهار رنگ برای تمایز سطح کیفیت خدمات الکترونیکی به شرح زیر استفاده شده است:

جدول ۲-۱- سطح‌بندی امتیازات

سطح عالی امتیاز ۷۵ تا ۱۰۰	سطح خوب امتیاز ۵۰ تا ۷۵	سطح متوسط امتیاز ۲۵ تا ۵۰	سطح ضعیف امتیاز ۰ تا ۲۵
---------------------------------	-------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

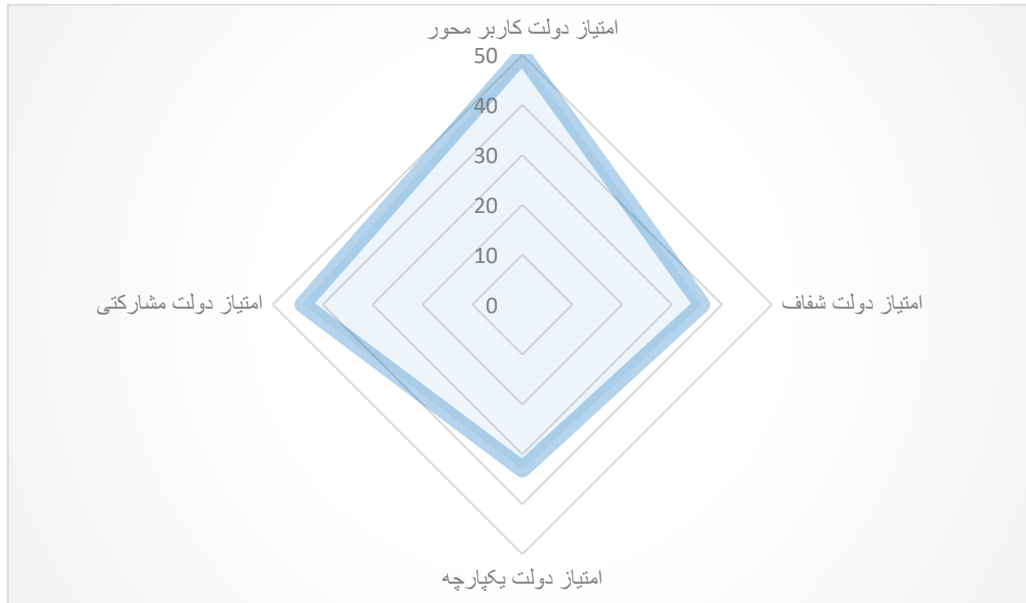
۲-۲- امتیاز ملی کیفیت خدمات دولت الکترونیکی



نمودار ۲-۱- نتایج مهم ارزیابی دوره هفتم در سطح ملی

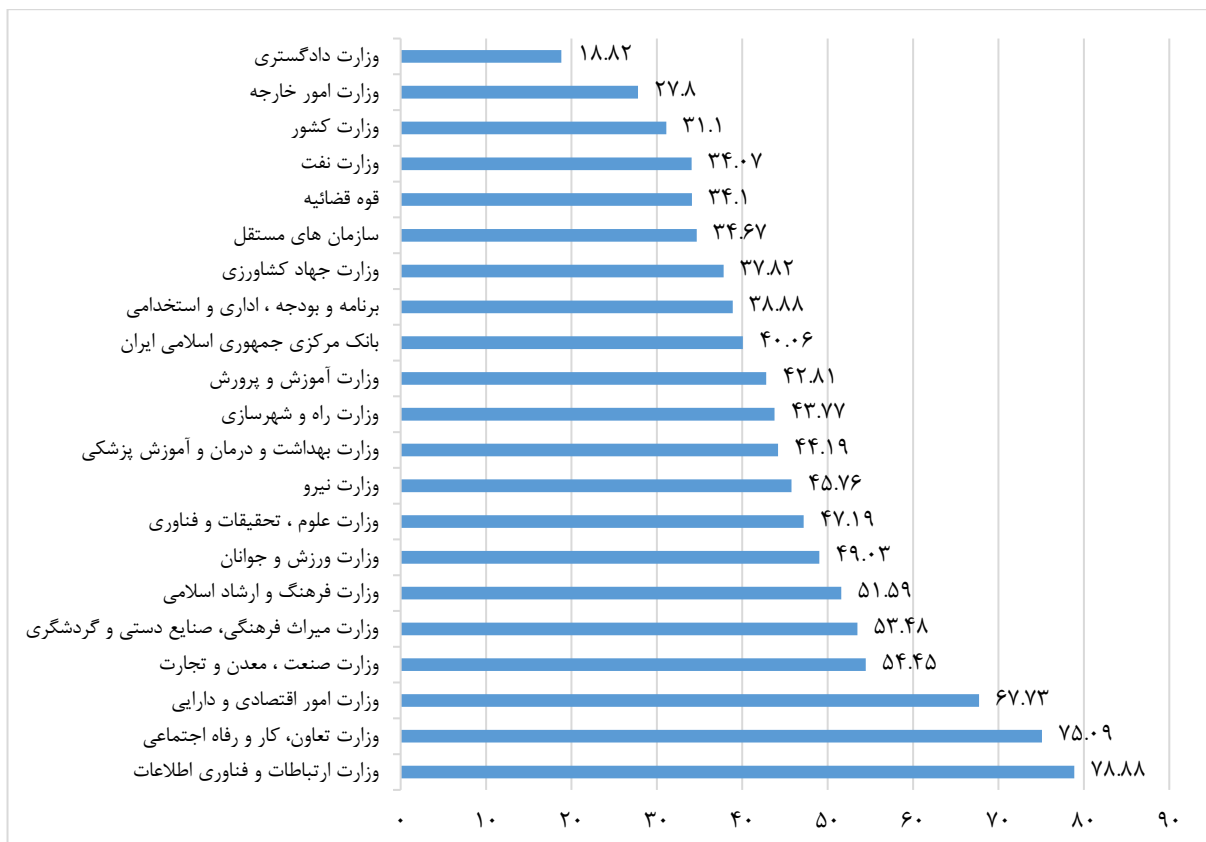
جدول ۲-۲- امتیاز کشوری کیفیت خدمات الکترونیکی دوره هفتم به تفکیک اولویت‌سیاستی

امتیاز کشور	امتیاز دولت	امتیاز دولت	امتیاز دولت	امتیاز دولت
کاربرمحور	کاربرمحور	یکپارچه	شفاف	مشارکتی
۵۰	۳۶	۳۳	۴۴	۴۱



نمودار ۲-۲- توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی ایران در ارزیابی دوره هفتم به تفکیک اولویت سیاستی

۲-۳- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک وزارتخانه‌های اصلی

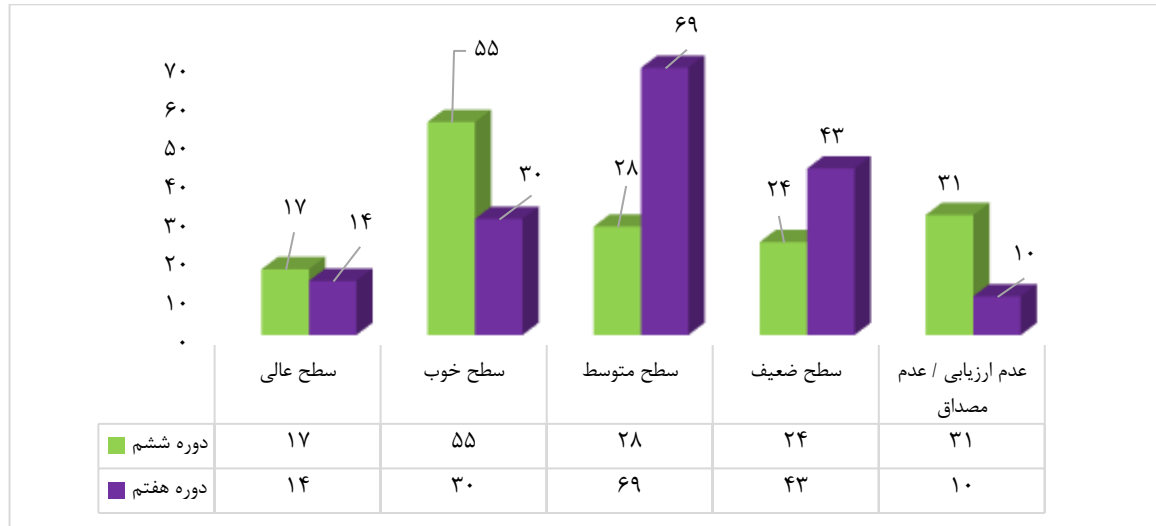


نمودار ۲-۳- رتبه‌بندی و امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی وزارتخانه‌های اصلی با زیرمجموعه

جدول ۲-۳ امتیاز نهاد/ وزارتخانه‌های اصلی

رتبه	نهاد/ دستگاه اصلی	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن خدمات	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۱	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۶۰	۲۳۰	۱۰۰٪	۷۹.۷۵٪	۷۹.۴۰٪	۷۹.۴۲٪	۶۹.۸۳٪	۷۷.۶۰٪
۲	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۵۰	۱۸۱	۸۸.۴۰٪	۷۸.۸۰٪	۵۷.۱۴٪	۸۵.۹۰٪	۷۱.۲۰٪	۷۵.۰۸٪
۳	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۹۲	۲۸۸	۸۸.۱۹٪	۶۷.۱۷٪	۶۰.۴۵٪	۶۳.۶۱٪	۶۹.۱۹٪	۶۵.۱۶٪
۴	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۱۸۴	۴۰۷	۸۸.۹۴٪	۶۵.۹۱٪	۴۴.۶۴٪	۴۹.۱۳٪	۵۴.۶۵٪	۵۴.۳۷٪
۵	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۳۸	۱۲۵	۱۰۰٪	۷۰.۵۳٪	۵۰.۳۳٪	۴۷.۵۰٪	۴۰٪	۵۳.۴۸٪
۶	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۷۳	۲۸۲	۸۶.۱۷٪	۶۲.۵۱٪	۴۶.۶۶٪	۳۷.۷۴٪	۶۰.۸۹٪	۵۱.۵۹٪
۷	وزارت ورزش و جوانان	۱۹	۴۵	۹۵.۵۶٪	۶۹.۲۷٪	۲۸.۷۵٪	۴۵٪	۴۵٪	۴۹.۰۳٪
۸	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۱۱۸	۲۹۷	۸۵.۱۹٪	۶۰.۶۶٪	۳۸.۵۵٪	۴۳.۹۸٪	۴۰.۴۲٪	۴۷.۱۹٪
۹	وزارت نیرو	۵۳	۲۶۵	۸۱.۸۹٪	۵۳.۴۹٪	۳۶.۸۲٪	۳۱.۵۶٪	۶۴.۲۵٪	۴۵.۷۳٪
۱۰	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۷۴	۲۰۹	۹۹.۵۲٪	۵۸.۷۹٪	۲۷.۳۳٪	۴۱.۴۲٪	۴۳.۳۱٪	۴۴.۱۹٪
۱۱	وزارت راه و شهرسازی	۱۴۴	۴۵۱	۸۶.۰۳٪	۵۱.۰۱٪	۳۶.۳۷٪	۳۹.۶۵٪	۴۶.۳۹٪	۴۳.۷۵٪
۱۲	وزارت آموزش و پرورش	۳۹	۱۱۳	۹۷.۳۵٪	۴۹.۵۳٪	۴۰.۲۲٪	۳۵.۱۳٪	۴۶.۹۲٪	۴۲.۸۳٪
۱۳	برنامه و بودجه، اداری و استخدامی	۷۶	۱۷۷	۹۷.۷۴٪	۵۱.۲۸٪	۲۱.۵۸٪	۴۱.۷۱٪	۳۰.۸۶٪	۳۸.۳۸٪
۱۴	وزارت جهاد کشاورزی	۱۰۶	۱۰۲۴	۷۶.۷۶٪	۴۲.۶۹٪	۲۲.۴۸٪	۳۰.۹۴٪	۵۶.۱۶٪	۳۷.۸۲٪
۱۵	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۵۰	۲۳۸	۷۷.۷۳٪	۳۷.۵۳٪	۱۹.۵۰٪	۵۴.۶۰٪	۲۳.۴۰٪	۳۶.۲۲٪
۱۶	سازمان‌های مستقل	۲۰۴	۶۱۳	۷۰.۳۱٪	۴۰.۸۲٪	۲۱.۹۴٪	۳۹.۷۶٪	۳۰.۵۶٪	۳۴.۶۷٪
۱۷	قوه قضائیه	۵۴	۴۸۰	۹۰.۸۳٪	۴۹.۹۸٪	۱۵.۰۵٪	۴۳.۵۲٪	۱۵.۱۹٪	۳۴.۱۰٪
۱۸	وزارت نفت	۶۳	۱۰۸	۹۰.۷۴٪	۴۰.۴۸٪	۳۵.۴۰٪	۲۳.۹۷٪	۳۶.۹۱٪	۳۳.۸۰٪
۱۹	وزارت کشور	۹۶	۲۶۱	۵۵.۹۴٪	۳۴.۰۹٪	۱۹.۳۵٪	۲۸.۷۵٪	۴۰.۱۶٪	۳۰.۷۵٪
۲۰	وزارت امور خارجه	۱۵	۱۴۱	۸۷.۲۳٪	۵۱.۰۱٪	۳۷.۵۰٪	۰٪	۲۵٪	۲۷.۸۰٪
۲۱	وزارت دادگستری	۱۶	۳۴	۸۸.۲٪	۲۵.۶۶٪	۱۸.۷۵٪	۱۶.۲۵٪	۱۲.۵۰٪	۱۸.۸۲٪
	جمع کل / متوسط	۱۶۲۴	۵۹۶۸	۸۴٪	۵۰٪	۳۶٪	۳۳٪	۴۴٪	۴۱٪

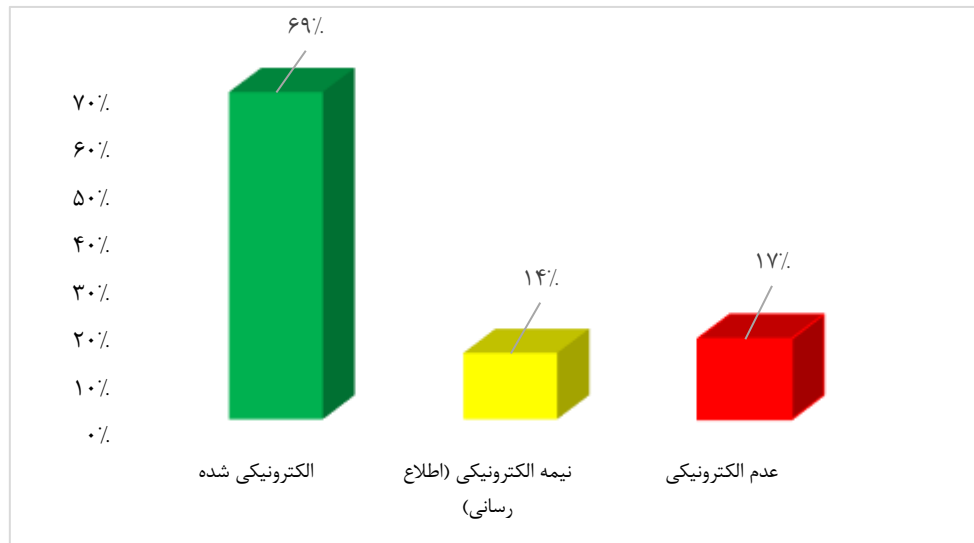
۴-۲- رتبه‌بندی و امتیاز دستگاه‌های اجرایی در الکترونیکی کردن خدمات دولتی



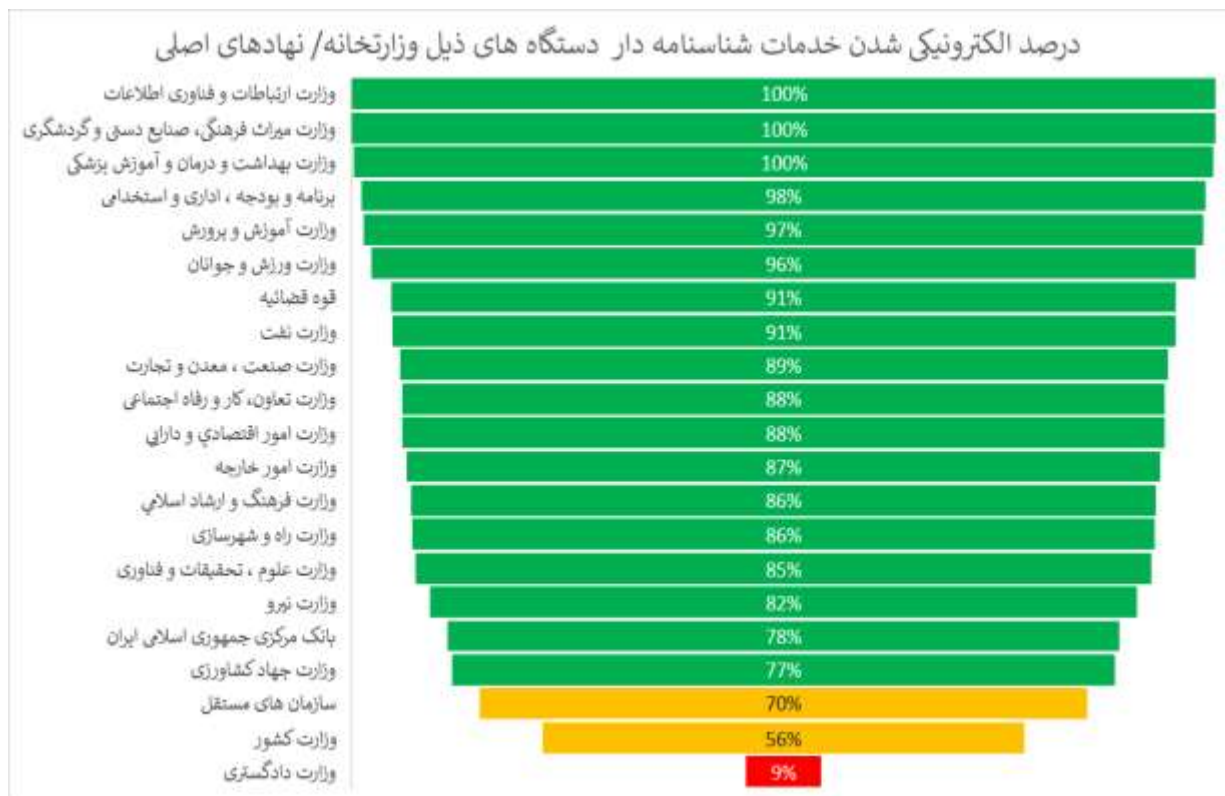
نمودار ۴-۲- سطح کیفی امتیازات دستگاه‌های اجرایی در ارزیابی دوره هفتم و مقایسه با دوره گذشته

توضیح: در ارزیابی دوره هفتم به جهت سخت گیرانه تر شدن معیارهای ارزیابی خصوصا در مجموعه شاخص های ذیل اولویت سیاستی دولت یکپارچه به جهت انطباق کامل با اهداف برنامه ششم توسعه و نیز اضافه شدن ۲۱ دستگاه جدید مشمول ارزیابی که بعضا به جهت عدم آمادگی زیر ساختی امتیاز مطلوب را در این دوره کسب نکرده اند، در مجموع امتیاز میانگین کشوری نسبت به دوره قبل پایین تر آمده و بخش قالب دستگاه ها از سطح خوب به سطح متوسط مطابق نمودار ۲-۴ منتقل شده اند که پیش بینی می شود مطابق روند رو به رشد ادوار گذشته در ارزیابی دوره بعدی دستگاه های جدید این دوره حائز کسب امتیاز مطلوبتری گردند.

۲-۵- درصد الکترونیکی شدن خدمات وزارتخانه‌ها و دستگاه‌های اجرایی تابعه به نسبت برنامه



نمودار ۲-۵- وضعیت الکترونیکی شدن خدمات در دوره هفتم ارزیابی



نمودار ۲-۶- درصد الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه دار دستگاه‌های ذیل وزارتخانه/ نهاد اصلی

۶-۲- رتبه‌بندی و امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در دوره هفتم

جدول ۴-۲- رتبه‌بندی و امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در دوره هفتم

رتبه*	نام دستگاه	تعداد خدمات	تعداد زیر خدمات	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۱	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۲۰	۴۹	۱۰۰٪	۹۰.۸۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۷.۲۶
۲	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱۴	۲۶	۱۰۰٪	۸۹.۰۲٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۰٪	۹۴.۷۱
۳	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۱	۱۰۰٪	۹۵.۶۲٪	۷۷.۵۰٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۱۹
۴	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۲۹	۹۶	۹۸.۹۶٪	۸۵.۱۰٪	۹۶.۹۰٪	۹۰٪	۱۰۰٪	۹۱.۹۱
۵	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۷	۳۰	۹۶.۶۷٪	۹۳.۳۰٪	۶۲.۵۰٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۰.۴۹
۶	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۴	۱۷	۱۰۰٪	۸۳.۱۹٪	۸۵٪	۱۰۰٪	۹۰٪	۸۹.۹۶
۷	سازمان حج و زیارت	۱۰	۳۲	۱۰۰٪	۸۷.۲۵٪	۸۵٪	۸۷.۵۰٪	۹۰٪	۸۷.۴۳
۸	سازمان تأمین اجتماعی	۵	۳۱	۱۰۰٪	۸۶.۷۹٪	۷۷.۵۰٪	۱۰۰٪	۷۵٪	۸۶.۵۴
۹	پست بانک ایران	۱۰	۵۱	۱۰۰٪	۹۴٪	۱۰۰٪	۷۷.۵۰٪	۷۵٪	۸۶.۴۵
۱۰	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۲	۲	۱۰۰٪	۸۵.۴۲٪	۱۰۰٪	۷۵٪	۸۵٪	۸۵.۱۳
۱۱	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۱۰	۶۵	۱۰۰٪	۸۵٪	۷۳.۷۵٪	۹۰٪	۷۵٪	۸۲.۲۵
۱۲	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۳	۹	۱۰۰٪	۷۶.۲۵٪	۱۰۰٪	۶۵٪	۸۵٪	۷۹.۳۸
۱۳	سازمان بیمه سلامت ایران	۶	۸	۱۰۰٪	۸۸.۷۵٪	۵۲.۵۰٪	۷۷.۵۰٪	۸۵٪	۷۷.۳۸
۱۴	سازمان نهضت سوادآموزی	۹	۱۹	۱۰۰٪	۶۱.۱۱٪	۷۰٪	۹۰٪	۸۵٪	۷۶.۳۳
۱۵	شرکت ارتباطات زیرساخت	۳	۳۱	۹۳.۵۵٪	۹۱.۵۷٪	۷۷.۵۰٪	۴۵٪	۸۵٪	۷۳.۴۷
۱۶	گمرک جمهوری اسلامی ایران	۱۷	۷۶	۹۸.۶۸٪	۷۹.۰۴٪	۴۷.۵۰٪	۶۲.۵۰٪	۸۵٪	۶۸.۹۶
۱۷	سازمان بنادر و دریانوردی	۱۹	۴۷	۱۰۰٪	۸۷.۵۰٪	۵۰٪	۴۵٪	۸۵٪	۶۶.۷۵

^۱ صرفنظر از میزان الکترونیکی شدن خدمات

رتبه*	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد شدن ^۱ الکترونیکی	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۱۸	سازمان نقشه‌برداری کشور	۲	۲۲	۱۰۰٪	۸۱.۲۵٪	۴۳.۷۵٪	۵۰٪	۸۵٪	۶۵.۱۳
۱۹	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۸۱	۱۷۲	۱۰۰٪	۷۵.۴۶٪	۴۷.۵۰٪	۷۰٪	۵۵٪	۶۴.۱۴
۲۰	شرکت راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران	۱۰	۱۹	۸۴.۲۱٪	۶۰.۱۰٪	۴۷.۵۰٪	۸۷.۵۰٪	۴۵٪	۶۲.۷۸
۲۱	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۳۰	۱۱۳	۸۳.۱۹٪	۶۴.۹۱٪	۵۲.۷۱٪	۵۰٪	۸۵٪	۶۲.۰۲
۲۲	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۷۱	۱۷۲	۷۷.۹۱٪	۷۷.۵۵٪	۴۸.۷۵٪	۶۵٪	۴۵٪	۶۱.۵۲
۲۳	سازمان جمع‌آوری و فروش اموال تملیکی	۱	۱	۱۰۰٪	۷۶.۲۵٪	۸۵٪	۳۵٪	۵۵٪	۶۱.۳۸
۲۴	شرکت توانیر - شرکت‌های برق منطقه ای	۷	۳۷	۱۰۰٪	۷۰.۲۴٪	۴۳.۷۵٪	۴۵٪	۹۰٪	۶۱.۳۲
۲۵	شرکت توانیر - شرکت‌های توزیع نیروی برق	۱۴	۸۲	۹۲.۶۸٪	۶۳.۰۴٪	۵۰٪	۴۵٪	۹۰٪	۶۰.۴۱
۲۶	سازمان بهزیستی کل کشور	۱۰	۵۴	۶۴.۸۲٪	۶۹.۷۵٪	۲۲.۵۰٪	۸۵٪	۳۵٪	۵۷.۹۳
۲۷	سازمان ملی استاندارد ایران	۷	۳۸	۱۰۰٪	۶۶.۳۷٪	۶۵٪	۳۲.۵۰٪	۷۰٪	۵۶.۶۶
۲۸	سازمان امور مالیاتی	۱۰	۱۴	۹۲.۸۶٪	۷۳.۳۱٪	۳۷.۵۰٪	۷۰٪	۳۰٪	۵۶.۴۹
۲۹	شرکت ملی گاز	۳	۲۴	۱۰۰٪	۶۸.۵۰٪	۲۶.۲۵٪	۵۷.۵۰٪	۶۵٪	۵۶.۰۵
۳۰	وزارت کشور	۱۱	۲۴	۱۰۰٪	۶۶.۴۸٪	۳۷.۵۰٪	۵۷.۵۰٪	۵۵٪	۵۵.۶۹
۳۱	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور	۸	۱۴	۹۲.۸۶٪	۷۰٪	۱۱.۲۵٪	۸۷.۵۰٪	۳۰٪	۵۵.۵۰
۳۲	پژوهشگاه فضایی ایران	۳	۳	۱۰۰٪	۵۷.۵۰٪	۷۷.۵۰٪	۴۵٪	۴۵٪	۵۵.۲۵
۳۳	مهندسی آب و فاضلاب کشور	۶	۲۴	۱۰۰٪	۶۵.۶۳٪	۳۲.۵۰٪	۴۲.۵۰٪	۸۰٪	۵۴.۹۴
۳۴	شرکت ملی نفت	۳	۴	۱۰۰٪	۶۵.۴۲٪	۵۲.۵۰٪	۳۵٪	۷۰٪	۵۴.۶۳
۳۵	شرکت بازرگانی دولتی ایران	۷	۲۱	۱۰۰٪	۶۸.۹۳٪	۶۲.۵۰٪	۱۰٪	۹۰٪	۵۴.۱۸
۳۶	سازمان هواشناسی کشور	۱	۱۰	۱۰۰٪	۶۳.۷۵٪	۸۵٪	۲۲.۵۰٪	۵۵٪	۵۳.۸۸
۳۷	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام	۵	۱۸	۱۰۰٪	۵۱.۲۵٪	۳۵٪	۷۵٪	۴۵٪	۵۳.۸۸

رتبه*	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۳۸	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۳۸	۱۲۵	۱۰۰٪	۷۰.۵۳٪	۵۰.۳۳٪	۴۷.۵۰٪	۴۰٪	۵۳.۴۸
۳۹	سازمان ثبت احوال کشور	۹	۲۰	۱۰۰٪	۶۱.۴۴٪	۴۵٪	۷۰٪	۲۵٪	۵۳.۴۳
۴۰	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل‌ونقل کشور	۳	۴	۱۰۰٪	۶۳.۷۵٪	۴۷.۵۰٪	۵۰٪	۴۵٪	۵۲.۶۳
۴۱	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۴۰	۱۰۵	۸۶.۶۷٪	۴۹.۵۰٪	۵٪	۱۰۰٪	۳۰٪	۵۱.۸۵
۴۲	وزارت جهاد کشاورزی	۴۳	۳۵۷	۶۶.۳۹٪	۴۳.۳۴٪	۲۲.۵۰٪	۵۷.۵۰٪	۸۵٪	۵۱.۷۵
۴۳	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۲۸	۷۷	۱۰۰٪	۶۸.۲۱٪	۳۵٪	۵۰٪	۴۵٪	۵۱.۴۶
۴۴	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۳۹	۱۸۷	۹۸.۹۳٪	۶۳.۱۱٪	۲۵٪	۷۰٪	۳۰٪	۵۰.۹۳
۴۵	صندوق بازنشستگی کشوری	۷	۳۳	۹۶.۹۷٪	۶۱.۶۷٪	۲۲.۵۰٪	۳۵٪	۸۵٪	۵۰.۵۰
۴۶	سازمان اداری و استخدامی کشور	۲۵	۶۴	۱۰۰٪	۵۹.۸۰٪	۲۲.۵۰٪	۷۰٪	۳۵٪	۵۰.۴۴
۴۷	ستاد وزارت نفت	۱۳	۱۹	۱۰۰٪	۵۹.۳۵٪	۵۰٪	۳۲.۵۰٪	۶۰٪	۴۹.۵۶
۴۸	سازمان فضایی ایران	۶	۸	۱۰۰٪	۵۲.۲۹٪	۳۷.۵۰٪	۵۰٪	۵۵٪	۴۹.۱۹
۴۹	وزارت ورزش و جوانان	۱۹	۴۵	۹۵.۵۶٪	۶۸.۱۶٪	۲۸.۷۵٪	۴۵٪	۴۵٪	۴۸.۷۰
۵۰	وزارت آموزش و پرورش	۹	۲۰	۹۰٪	۶۰.۹۷٪	۲۲.۵۰٪	۵۰٪	۴۵٪	۴۶.۷۹
۵۱	شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران	۶	۶	۱۰۰٪	۶۵.۲۱٪	۵۱.۲۵٪	۲۲.۵۰٪	۵۰٪	۴۶.۵۶
۵۲	ستاد وزارت راه و شهرسازی	۲۲	۳۷	۹۷.۳۰٪	۴۸.۵۱٪	۴۳.۷۵٪	۴۵٪	۴۵٪	۴۵.۸۰
۵۳	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	۷	۲۵	۱۰۰٪	۶۱.۸۲٪	۶۶.۲۵٪	۰٪	۷۰٪	۴۵.۸۰
۵۴	سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور	۹	۳۴	۱۰۰٪	۶۶.۲۵٪	۲۲.۵۰٪	۳۲.۵۰٪	۵۵٪	۴۵.۱۳
۵۵	سازمان حسابرسی	۲	۵	۱۰۰٪	۵۴.۵۳٪	۵۷.۵۰٪	۱۰٪	۷۰٪	۴۴.۸۶
۵۶	سازمان هواپیمایی کشوری	۱۷	۱۴۲	۱۰۰٪	۴۲.۷۹٪	۲۸.۷۵٪	۵۷.۵۰٪	۴۵٪	۴۴.۸۴
۵۷	سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای	۱۴	۶۴	۹۰.۶۳٪	۵۰٪	۲۷.۵۰٪	۵۷.۵۰٪	۳۵٪	۴۴.۷۵
۵۸	مرکز آمار ایران	۲	۴	۱۰۰٪	۵۲.۵۰٪	۴۵٪	۱۰٪	۷۵٪	۴۲.۷۵

رتبه*	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۵۹	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	۱	۱	۱۰۰٪	۵۲.۵۰٪	۶۲.۵۰٪	۱۰٪	۵۵٪	۴۲.۲۵
۶۰	سازمان خصوصی‌سازی	۵	۷	۸۵.۷۱٪	۴۹.۲۵٪	۴۳.۷۵٪	۴۵٪	۲۵٪	۴۲.۰۳
۶۱	وزارت نیرو	۴	۱۱	۹۰.۹۱٪	۵۳.۷۵٪	۵۱.۲۵٪	۲۵٪	۴۰٪	۴۱.۸۸
۶۲	سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور	۲۰	۲۶	۹۶.۱۵٪	۴۵.۲۵٪	۲۸.۷۵٪	۲۵٪	۷۵٪	۴۱.۸۳
۶۳	سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران	۱۵	۲۶	۱۰۰٪	۵۷.۹۲٪	۳۵٪	۲۰٪	۵۵٪	۴۱.۳۸
۶۴	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی (ایمیدور)	۴	۱۵	۱۰۰٪	۷۰.۴۴٪	۴۷.۵۰٪	۱۰٪	۳۵٪	۴۰.۶۳
۶۵	سازمان اوقاف و امور خیریه	۲۰	۸۶	۹۱.۸۶٪	۷۳.۷۳٪	۳۷.۵۰٪	۱۲.۵۰٪	۳۵٪	۴۰.۳۷
۶۶	سازمان ثبت اسناد و املاک	۳۶	۴۳۷	۹۵.۲۰٪	۵۹.۸۶٪	۱۵٪	۵۷.۵۰٪	۱۰٪	۴۰.۲۱
۶۷	سازمان حفاظت محیط‌زیست	۱۲	۶۵	۶۱.۵۴٪	۵۲.۳۳٪	۴۳.۷۵٪	۲۲.۵۰٪	۴۵٪	۴۰.۲۰
۶۸	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)	۴	۱۱	۱۰۰٪	۵۷.۵۰٪	۴۵٪	۲۲.۵۰٪	۳۵٪	۴۰.۰۰
۶۹	سازمان انتقال خون کشور	۱۱	۱۴	۱۰۰٪	۴۷.۵۰٪	۳۷.۵۰٪	۳۵٪	۳۵٪	۳۹.۲۵
۷۰	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی	۱	۱	۱۰۰٪	۶۷.۵۰٪	۴۵٪	۱۰٪	۳۵٪	۳۹.۲۵
۷۱	سازمان برنامه و بودجه	۱۷	۴۰	۹۵٪	۵۲.۲۸٪	۲۲.۵۰٪	۵۰٪	۲۰٪	۳۹.۱۸
۷۲	کمیته امداد امام خمینی (ره)	۱۷	۴۴	۱۰۰٪	۲۳.۶۰٪	۴۰٪	۶۰٪	۲۵٪	۳۸.۰۸
۷۳	سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی	۱	۴	۱۰۰٪	۴۷.۵۰٪	۲۲.۵۰٪	۲۰٪	۶۵٪	۳۷.۷۵
۷۴	شهرداری‌های کشور (شهرداری تهران)	۲۵	۷۱	۱۰۰٪	۳۶.۱۵٪	۲۲.۵۰٪	۳۷.۵۰٪	۵۵٪	۳۷.۶۰
۷۵	سازمان انرژی اتمی	۱۳	۱۳	۲۳.۰۸٪	۴۲.۶۰٪	۴۵٪	۳۲.۵۰٪	۳۰٪	۳۷.۵۳
۷۶	شرکت بازاریابی شهری	۶	۶	۶۶.۶۷٪	۶۱.۶۷٪	۲۸.۷۵٪	۲۰٪	۳۵٪	۳۷.۲۵
۷۷	شرکت تولید نیروی برق حرارتی	۱	۱	۱۰۰٪	۵۷.۵۰٪	۳۵٪	۱۰٪	۵۰٪	۳۷.۲۵

رتبه*	نام دستگاه	تعداد خدمات	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۷۸	سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران	۲۷	۵۰	۵۴٪	۵۳.۵۱٪	۴۰٪	۲۰٪	۳۵٪	۳۷.۰۵
۷۹	سازمان ملی زمین و مسکن	۵	۹	۱۰۰٪	۵۵٪	۱۵٪	۳۵٪	۳۵٪	۳۷.۰۰
۸۰	شرکت مادر تخصصی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران	۶	۱۱	۱۰۰٪	۴۹.۷۹٪	۲۲.۵۰٪	۴۵٪	۲۰٪	۳۶.۹۴
۸۱	سازمان امور اراضی کشور	۵	۱۸	۱۰۰٪	۴۸.۷۵٪	۶۶.۲۵٪	۱۰٪	۳۰٪	۳۶.۸۸
۸۲	سازمان زمین‌شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۵	۳۴	۱۰۰٪	۶۲.۵۰٪	۲۸.۷۵٪	۱۰٪	۴۵٪	۳۶.۵۰
۸۳	شرکت سهامی بیمه ایران	۴	۳۱	۹۳.۵۵٪	۳۴.۰۹٪	۳۷.۵۰٪	۳۲.۵۰٪	۴۵٪	۳۶.۴۸
۸۴	سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)	۱	۱	۱۰۰٪	۵۶.۲۵٪	۳۵٪	۲۵٪	۲۵٪	۳۶.۳۸
۸۵	وظیفه عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	۵	۱۸	۱۰۰٪	۳۶٪	۲۲.۵۰٪	۶۰٪	۱۵٪	۳۶.۳۰
۸۶	سازمان تعزیرات حکومتی	۱	۲	۱۰۰٪	۴۷.۵۰٪	۱۷.۵۰٪	۳۵٪	۳۵٪	۳۵.۲۵
۸۷	سازمان دامپزشکی کشور	۱۰	۲۸۹	۹۶.۱۹٪	۴۶.۵۶٪	۳۰٪	۱۲.۵۰٪	۵۵.۰۰٪	۳۴.۷۲
۸۸	مدیریت منابع آب ایران	۱۵	۹۹	۶۸.۶۹٪	۴۴.۵۶٪	۲۲.۵۰٪	۲۲.۵۰٪	۵۰٪	۳۴.۶۲
۸۹	سازمان ملی بهره‌وری ایران	۶	۱۵	۹۳.۳۳٪	۵۶.۳۸٪	۲۶.۲۵٪	۱۰٪	۴۵٪	۳۴.۱۶
۹۰	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران	۲۳	۳۳	۹۳.۹۴٪	۵۲.۹۹٪	۲۲.۵۰٪	۲۲.۵۰٪	۳۵٪	۳۴.۱۵
۹۱	انسیتو پاستور	۶	۵۲	۱۰۰٪	۴۲.۵۰٪	۱۸.۷۵٪	۳۵٪	۳۵٪	۳۴.۰۰
۹۲	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی	۷	۱۵	۸۰٪	۴۷.۸۰٪	۱۲.۵۰٪	۲۰٪	۵۵٪	۳۳.۸۴
۹۳	سازمان غذا و دارو	۱۵	۴۷	۱۰۰٪	۵۰.۱۱٪	۵٪	۳۵٪	۳۵٪	۳۳.۵۳
۹۴	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع	۱۰	۲۷	۱۰۰٪	۳۷.۵۰٪	۶۰٪	۱۰٪	۳۵٪	۳۳.۲۵

رتبه*	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۹۵	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایرانداک)	۵	۸	۱۰۰٪	۴۸.۲۵٪	۴۲.۵۰٪	۱۰٪	۳۵٪	۳۲.۹۸
۹۶	سازمان سنجش آموزش کشور	۷	۲۳	۱۰۰٪	۲۳.۷۵٪	۲۲.۵۰٪	۴۵٪	۳۵٪	۳۲.۱۳
۹۷	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)	۶	۱۸	۱۶.۶۷٪	۳۱.۳۹٪	۱۵٪	۳۵٪	۴۵٪	۳۱.۹۲
۹۸	سازمان تبلیغات اسلامی	۱۸	۶۷	۱۷.۹۱٪	۳۷.۰۸٪	۲۲.۵۰٪	۱۰٪	۶۵٪	۳۱.۶۳
۹۹	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری	۲۵	۵۸	۹۶.۵۵٪	۴۸.۵۷٪	۲۲.۵۰٪	۳۲.۵۰٪	۱۰٪	۳۰.۸۲
۱۰۰	مرکز آموزش مدیریت دولتی	۱۲	۱۶	۹۳.۷۵٪	۵۹.۳۸٪	۱۵٪	۱۰٪	۳۵٪	۳۰.۸۱
۱۰۱	سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان	۵	۱۰	۱۰۰٪	۶۲.۳۸٪	۲۰٪	۱۰٪	۲۰٪	۲۹.۷۱
۱۰۲	سازمان اورژانس کشور	۷	۹	۸۸.۸۹٪	۴۶.۷۹٪	۱۵٪	۱۰٪	۴۵٪	۲۹.۰۴
۱۰۳	شرکت سهامی نمایشگاه‌های بین‌المللی جمهوری اسلامی ایران	۶	۱۱	۱۰۰٪	۲۳.۶۷٪	۳۰٪	۱۰٪	۶۰٪	۲۸.۱۰
۱۰۴	سازمان شیلات ایران	۸	۹۶	۹۴.۷۹٪	۴۶.۱۹٪	۵٪	۲۰٪	۳۵٪	۲۷.۸۶
۱۰۵	وزارت امور خارجه	۱۵	۱۴۱	۸۷.۲۳٪	۵۰.۲۲٪	۳۷.۵۰٪	۰٪	۲۵٪	۲۷.۵۷
۱۰۶	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران	۵	۸	۱۰۰٪	۳۵٪	۱۵٪	۱۰٪	۵۵٪	۲۷.۵۰
۱۰۷	صندوق ضمانت صادرات ایران	۴	۱۴	۱۰۰٪	۳۶.۲۵٪	۵٪	۱۰٪	۶۰٪	۲۶.۸۸
۱۰۸	سازمان حفظ نباتات کشور	۷	۵۴	۱۰۰٪	۴۴.۲۹٪	۱۲.۵۰٪	۲۰٪	۲۵٪	۲۶.۷۹
۱۰۹	سازمان امور عشایر ایران	۴	۱۹	۱۰۰٪	۴۶.۲۵٪	۲۲.۵۰٪	۰٪	۴۰٪	۲۶.۳۸
۱۱۰	سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی	۶	۱۰	۸۰٪	۳۷.۹۲٪	۱۵٪	۱۰٪	۴۵٪	۲۶.۳۸
۱۱۱	شرکت انتقال گاز	۲	۲	۱۰۰٪	۳۳.۷۵٪	۴۵٪	۱۰٪	۲۰٪	۲۶.۱۳
۱۱۲	جهاد دانشگاهی	۸	۳۵	۱۰۰٪	۴۵.۶۳٪	۱۱.۵۶٪	۲۲.۵۰٪	۱۵٪	۲۵.۷۵
۱۱۳	سازمان چای کشور	۹	۱۴	۱۰۰٪	۴۲.۵۰٪	۲۸.۷۵٪	۰٪	۳۵٪	۲۵.۵۰

*رتبه	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۱۱۴	شرکت پاپانه‌های نفتی ایران	۱	۱	۱۰۰٪	۱۸.۷۵٪	۵۱.۲۵٪	۱۰٪	۳۰٪	۲۴.۸۸
۱۱۵	سازمان توسعه تجارت ایران	۱۶	۲۳	۴.۳۵٪	۳۶.۵۶٪	۱۸.۷۵٪	۱۰٪	۳۵٪	۲۴.۷۲
۱۱۶	شرکت مهندسی و توسعه نفت	۱	۲	۱۰۰٪	۲۲.۵۰٪	۴۰٪	۱۰٪	۳۰٪	۲۳.۷۵
۱۱۷	شرکت نفت و گاز پارس	۲	۲	۱۰۰٪	۲۲.۵۰٪	۴۰٪	۱۰٪	۳۰٪	۲۳.۷۵
۱۱۸	مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور	۵	۵	۱۰۰٪	۳۲.۵۰٪	۳۰٪	۱۰٪	۲۵٪	۲۳.۷۵
۱۱۹	سازمان مجری ساختمان‌ها و تأسیسات دولتی و عمومی	۴	۴	۱۰۰٪	۲۳.۷۵٪	۱۲.۵۰٪	۱۰٪	۵۵٪	۲۳.۶۳
۱۲۰	موزه علم و فناوری	۲	۳	۶۶.۶۷٪	۲۳.۷۵٪	۳۰٪	۱۰٪	۳۵٪	۲۳.۱۳
۱۲۱	مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی	۳	۳	۶۶.۶۷٪	۲۱.۶۷٪	۴۲.۵۰٪	۱۰٪	۲۵٪	۲۳.۰۰
۱۲۲	سازمان امور دانشجویان	۱۴	۶۲	۱۰۰٪	۴۱.۲۵٪	۱۷.۵۰٪	۰٪	۳۵٪	۲۲.۸۸
۱۲۳	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت	۱	۲	۱۰۰٪	۵۱.۲۵٪	۲۲.۵۰٪	۱۰٪	۰٪	۲۲.۸۸
۱۲۴	پژوهشگاه صنعت نفت	۵	۵	۸۰٪	۳۴.۲۵٪	۱۷.۵۰٪	۱۰٪	۳۰٪	۲۲.۷۸
۱۲۵	شرکت نفت خزر	۱	۲	۱۰۰٪	۱۸.۷۵٪	۴۰٪	۱۰٪	۳۰٪	۲۲.۶۳
۱۲۶	سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور	۶	۱۷	۱۷.۶۵٪	۳۵.۴۲٪	۱۵٪	۲۲.۵۰٪	۱۰٪	۲۲.۳۸
۱۲۷	شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران	۱۵	۳۷	۱۰.۸۱٪	۲۷.۹۲٪	۲۸.۷۵٪	۱۰٪	۲۵٪	۲۲.۱۳
۱۲۸	شرکت نفت مناطق مرکزی	۳	۳	۱۰۰٪	۱۷.۵۰٪	۴۷.۵۰٪	۱۰٪	۲۰٪	۲۱.۷۵
۱۲۹	شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران	۱	۱	۱۰۰٪	۱۶.۲۵٪	۴۷.۵۰٪	۱۰٪	۲۰٪	۲۱.۳۸
۱۳۰	شرکت پالایشگاه گاز	۲	۵	۱۰۰٪	۲۰٪	۴۰٪	۱۰٪	۲۰٪	۲۱.۰۰
۱۳۱	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران	۴	۲۹	۷۵.۸۶٪	۲۰٪	۲۲.۵۰٪	۱۰٪	۳۵٪	۲۰.۵۰

*تبه	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولتی مشارکتی	امتیاز کل
۱۳۲	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)	۲	۲	۵۰٪	۳۱.۲۵٪	۱۵٪	۱۰٪	۲۵٪	۲۰.۳۸
۱۳۳	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع الکترونیک	۲	۲	۱۰۰٪	۴۲.۵۰٪	۱۱.۲۵٪	۱۰٪	۱۰٪	۲۰.۰۰
۱۳۴	سازمان هدفمندسازی یارانه‌ها	۱۲	۱۶	۱۰۰٪	۲۶.۶۷٪	۱۵٪	۲۲.۵۰٪	۱۰٪	۱۹.۷۵
۱۳۵	شرکت نفت و گاز اروندان	۲	۲	۱۰۰٪	۲۵٪	۱۵٪	۱۰٪	۳۰٪	۱۹.۵۰
۱۳۶	سازمان مدیریت بحران کشور	۶	۶	۱۰۰٪	۳۰٪	۱۱.۲۵٪	۱۰٪	۲۵٪	۱۹.۲۵
۱۳۷	صندوق رفاه دانشجویان	۳	۹	۸۸.۸۹٪	۳۳.۶۷٪	۵٪	۱۰٪	۲۵٪	۱۹.۱۰
۱۳۸	سازمان پزشکی قانونی	۸	۲۵	۸٪	۳۸.۵۲٪	۲۲.۵۰٪	۱۰٪	۰٪	۱۹.۰۶
۱۳۹	بنیاد ملی نخبگان	۱۴	۶۲	۹۵.۱۶٪	۲۶.۷۹٪	۱۵٪	۱۰٪	۲۵٪	۱۹.۰۴
۱۴۰	شرکت منابع نفت خیز جنوب	۲	۲	۱۰۰٪	۲۵٪	۲۲.۵۰٪	۱۰٪	۲۰٪	۱۹.۰۰
۱۴۱	شرکت نفت فلات قاره	۲	۲	۱۰۰٪	۱۳.۷۵٪	۲۷.۵۰٪	۱۰٪	۳۰٪	۱۸.۶۳
۱۴۲	وزارت دادگستری	۸	۹	۱۱.۱۱٪	۱۲.۸۱٪	۱۵٪	۲۲.۵۰٪	۲۵٪	۱۸.۵۹
۱۴۳	سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران (ایدرو)	۴	۴	۱۰۰٪	۱۸.۷۵٪	۲۷.۵۰٪	۱۰٪	۲۰٪	۱۸.۱۳
۱۴۴	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور	۱	۸	۱۰۰٪	۳۳.۷۵٪	۲۵٪	۰٪	۱۵٪	۱۸.۱۳
۱۴۵	سازمان آموزش و پرورش استثنایی کشور	۹	۲۵	۹۶٪	۲۷.۶۷٪	۲۰٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۷.۳۰
۱۴۶	شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران	۱	۱	۱۰۰٪	۱۲.۵۰٪	۲۷.۵۰٪	۱۰٪	۲۰٪	۱۶.۲۵
۱۴۷	سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی	۴	۱۹	۱۰۰٪	۱۰٪	۱۵٪	۱۰٪	۳۵٪	۱۶.۰۰
۱۴۸	شرکت ملی حفاری	۱	۳	۱۰۰٪	۲۴.۵۸٪	۱۵٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۵.۳۸
۱۴۹	شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران	۱	۱	۱۰۰٪	۲۳.۷۵٪	۱۵٪	۱۰٪	۱۰٪	۱۵.۱۳
۱۵۰	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی	۸	۳۱	۵۸.۰۷٪	۲۰.۱۷٪	۱۵٪	۱۰٪	۱۵٪	۱۵.۰۵

*رتبه	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کل
۱۵۱	شرکت پشتیبانی امور دام کشور	۱	۱۹	۱۰۰٪	۲۸.۷۵٪	۱۵٪	۰٪	۱۵٪	۱۴.۶۳
۱۵۲	سازمان قضایی نیروهای مسلح	۴	۱۱	۵۴.۵۵٪	۱۲.۵۰٪	۱۵٪	۱۰٪	۱۵٪	۱۲.۷۵
۱۵۳	شرکت بازرگانی گاز ایران	۲	۲	۱۰۰٪	۱۵٪	۵٪	۱۰٪	۲۰٪	۱۲.۵۰
۱۵۴	دبیرخانه شورای رقابت	۳	۳	۱۰۰٪	۲۱.۲۵٪	۱۵٪	۱۰٪	۰٪	۱۲.۳۸
۱۵۵	بنیاد مسکن انقلاب اسلامی	۱۴	۳۱	۳.۲۳٪	۱۴.۱۱٪	۵٪	۰٪	۳۰٪	۱۱.۲۳
۱۵۶	سازمان مدارس غیردولتی و مشارکت‌های مردمی و خانواده	۳	۱۲	۱۰۰٪	۲۲.۵۰٪	۱۵٪	۰٪	۰٪	۹.۷۵
۱۵۷	شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی	۳	۸	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰.۰۰
۱۵۸	شرکت مدیریت شبکه برق ایران	۵	۱۰	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰.۰۰
۱۵۹	سازمان نظام دامپزشکی	۳	۱۰	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰.۰۰
۱۶۰	سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی	۳	۸۵	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰٪	۰.۰۰

* دستگاه‌هایی که برای آن‌ها رتبه دوره ششم درج نشده است، دستگاه‌های جدیدی هستند که در دوره هفتم مشمول پایش و ارزیابی قرار گرفته‌اند.

۱-۶-۲- روند کسب امتیاز دستگاه‌های اجرایی در ارزیابی‌های اول تا هفتم

روند کسب امتیاز دستگاه‌ها در ارزیابی‌های اول تا هفتم (مرتب‌سازی بر اساس حروف الفبا)
(توضیح: نظر به تغییر مدل و سخت‌تر شدن مقیاس شاخص‌های ارزیابی در دوره هفتم به نسبت ادوار گذشته خصوصاً در بخش معیار دولت یکپارچه، وجود کاهش امتیاز برخی از دستگاه‌ها در این دوره لزوماً به معنی افت کیفیت خدمات الکترونیکی در حال ارائه دستگاه به نسبت ادوار قبل نیست).

جدول ۵-۲- روند امتیازات دستگاه‌های اجرایی در ادوار ارزیابی

ردیف	نام دستگاه اجرایی	امتیاز دوره اول	امتیاز دوره دوم	امتیاز دوره سوم	امتیاز دوره چهارم	امتیاز دوره پنجم	امتیاز دوره ششم	امتیاز دوره هفتم
۱	انستیتو پاستور			۳.۴۸	۹.۶۹	۴۲.۸۲	۶۵.۲	۳۴.۰۰
۲	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران							۵۰.۹۳
۳	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۰.۱۵		۲۹.۸۵	۹۸.۸۶	۸۹.۲۱	۸۶.۸	۵۱.۸۵
۴	بنیاد مسکن انقلاب اسلامی							۱۱.۲۳
۵	بنیاد ملی نخبگان						۲۸.۲	۱۹.۰۴
۶	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۴۰.۷۶	۳۴.۴۸	۹۷.۰۹	۹۷.۶۴	۹۸	۹۸.۳	۹۰.۴۹
۷	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات			۳۳.۰۳	۳۷.۷۲	۶۲.۸۵	۳۳.۹	۷۹.۳۸
۸	پژوهشگاه صنعت نفت							۲۲.۷۸
۹	پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات (ایران‌داک)						۳۲.۹	۳۲.۹۸
۱۰	پژوهشگاه فضایی ایران					۶۱.۴۷	۲۰	۵۵.۲۵
۱۱	پست بانک ایران			۱۶.۴۱	۸۸.۸۸	۷۹.۴۱	۵۸.۹	۸۶.۴۵
۱۲	جهاد دانشگاهی	۸.۹۶	۷.۴۵	۱۴.۹۷	۵۰.۶۳	۴۹.۱۲	۵۱.۲	۲۵.۷۵
۱۳	حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی						۵.۷	۱۵.۰۵
۱۴	دبیرخانه شورای رقابت							۱۲.۳۸
۱۵	روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران						۵۱.۸	۲۷.۵۰
۱۶	سازمان اداری و استخدامی کشور						۶۴.۳	۵۰.۴۴
۱۷	سازمان اسناد و کتابخانه ملی ایران	۱۸.۱۳	۱۴.۴۴	۳۹	۶۷.۰۹	۴۵.۷۴	۴۴	۳۴.۱۵
۱۸	سازمان امور اراضی کشور	۵۰.۵۱	۴۴.۴۹	۶۱.۸۴	۸۳.۷۸	۸۶.۱۷	۱۸	۳۶.۸۸
۱۹	سازمان امور دانشجویان						۳۳.۸	۲۲.۸۸
۲۰	سازمان امور عشایر ایران			۳۱.۸۹	۴۲.۴۴	۳۵.۰۷	۲۹.۵	۲۶.۳۸

رتبه	نام دستگاه اجرایی	امتیاز دوره اول	امتیاز دوره دوم	امتیاز دوره سوم	امتیاز دوره چهارم	امتیاز دوره پنجم	امتیاز دوره ششم	امتیاز دوره هفتم
۲۱	سازمان امور مالیاتی		۷.۲۱	۶۸.۹۷	۹۴.۵۶	۹۲.۷۵	۶۲.۹	۵۶.۴۹
۲۲	سازمان آموزش و پرورش استثنایی کشور						۲۳.۵	۱۷.۳۰
۲۳	سازمان انتقال خون کشور		۴.۶۹	۱۶.۴۸	۶۷.۵۸	۵۶.۷۹	۲۷.۶	۳۹.۲۵
۲۴	سازمان انرژی اتمی		۶.۹۸	۳۴.۳۳	۶۵.۰۱	۸۴.۶۶	۱۷.۳	۳۷.۵۳
۲۵	سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا)						۴۴.۳	۳۶.۳۸
۲۶	سازمان اورژانس کشور						۱۶.۵	۲۹.۰۴
۲۷	سازمان اوقاف و امور خیریه	۳۳.۹۲	۳۰.۰۹	۳۳.۱۲	۷۶.۰۳	۶۷.۱۲	۶۰	۴۰.۳۷
۲۸	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور	۲۷.۷۹	۲۴.۲	۳۶.۶۷	۳۷.۵۴	۶۹.۱۴	۷۴.۵	۵۵.۵۰
۲۹	سازمان برنامه و بودجه						۶۰.۷	۳۹.۱۸
۳۰	سازمان بنادر و دریانوردی						۱۳.۵	۶۶.۷۵
۳۱	سازمان بهزیستی کل کشور	۴.۶۹	۴.۳۳	۲۲.۱۴	۱۸.۳۹	۳۵.۹۴	۶۲.۵	۵۷.۹۳
۳۲	سازمان بیمه سلامت ایران						۹۳.۷	۷۷.۳۸
۳۳	سازمان پزشکی قانونی		۶.۳۸	۱۵.۷۱	۵۵.۰۷	۳۷.۷۵	۲.۹	۱۹.۰۶
۳۴	سازمان پژوهش‌های علمی و صنعتی						۳۲.۱	۲۶.۳۸
۳۵	سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی آموزشی	۵.۶۳	۵.۵	۲۷.۸۳	۳۹.۵۲	۵۵.۳۶	۵۴.۸	۳۷.۷۵
۳۶	سازمان تأمین اجتماعی						۷۵.۱	۸۶.۵۴
۳۷	سازمان تبلیغات اسلامی						۵۲.۲	۳۱.۶۳
۳۸	سازمان تعزیرات حکومتی	۲۰.۶۸	۱۹.۳۱	۵۲.۴۶	۵۴.۶۴	۵۹.۹	۵۷.۶	۳۵.۲۵
۳۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی			۵۳.۲۶	۷۹.۵۵	۹۱.۷۲	۷۴.۹	۸۲.۲۵
۴۰	سازمان توسعه تجارت ایران	۱۰.۰۶	۱۳.۳۴	۳۷.۶۵	۵۱.۰۴	۷۶.۴۲		۲۴.۷۲
۴۱	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی (ایمیدور)		۱۸.۴۱	۳۰.۱۷	۸۱.۹۲	۸۱.۶۸	۶۱.۴	۴۰.۶۳
۴۲	سازمان ثبت احوال کشور	۱۲.۷۵	۱۲.۷۷	۳۴.۸۴	۷۹	۷۰.۱۴	۵۲.۱	۵۳.۴۳
۴۳	سازمان ثبت اسناد و املاک						۴۹.۹	۴۰.۲۱
۴۴	سازمان جمع‌آوری و فروش اموال تملیکی	۶۱.۹۴	۵۳.۸۶	۶۹.۹۸	۶۸.۶۹	۹۴.۷۵	۶۸.۸	۶۱.۳۸

رتبه	نام دستگاه اجرایی	امتیاز دوره اول	امتیاز دوره دوم	امتیاز دوره سوم	امتیاز دوره چهارم	امتیاز دوره پنجم	امتیاز دوره ششم	امتیاز دوره هفتم
۴۵	سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور	۹.۱۲	۳.۹۷	۲۴.۴۹	۵۶.۱۸	۴۰.۲۴	۶۴.۷	۴۵.۱۳
۴۶	سازمان چای کشور						۲.۴	۲۵.۵۰
۴۷	سازمان حج و زیارت	۳۶.۴۴	۳۵.۹۸	۴۸.۹	۵۹.۱۸	۶۰.۵۲	۶۹.۵	۸۷.۴۳
۴۸	سازمان حسابرسی	۲۲.۱۵	۱۳.۲۸	۵۰.۱۴	۳۱.۹۶	۶۳.۹		۴۴.۸۶
۴۹	سازمان حفاظت محیط‌زیست	۱۰.۳۳	۱۰.۹۳	۳۲.۶۷	۴۴.۵۳	۶۵.۶	۶۶.۴	۴۰.۲۰
۵۰	سازمان حفظ نباتات کشور	۵.۳۸	۵	۳۵.۱۴	۱۴.۴۶	۳۱.۴۴	۳۵.۲	۲۶.۷۹
۵۱	سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان	۲۴.۸۷	۱۸.۰۲	۴۰.۱۶	۷۷.۸۵	۴۵.۳۵	۶۰.۵	۲۹.۷۱
۵۲	سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی	۴.۵	۴.۶۹	۲۵.۸۶	۸۸.۰۵	۷۲.۲۲	۵۹.۵	۳۹.۲۵
۵۳	سازمان خصوصی‌سازی						۵۹.۷	۴۲.۰۳
۵۴	سازمان دامپزشکی کشور	۳۹.۰۳	۳۹.۹۸	۵۷.۵۵	۷۱.۹۲	۷۷.۵۸	۶۰.۶	۳۴.۷۲
۵۵	سازمان راهداری و حمل‌ونقل جاده‌ای		۸.۸۴	۳۸.۸۳	۵۰.۶	۴۸.۶۴		۴۴.۷۵
۵۶	سازمان زمین‌شناسی و اکتشافات معدنی کشور			۱۷.۴۸	۳۳.۴۲	۶۳.۱۲	۶۱.۲	۳۶.۵۰
۵۷	سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور	۰.۲۸	۰.۳۲	۳۷.۴۴	۵۳.۰۱	۵۳.۳۷	۱۸.۱	۲۲.۳۸
۵۸	سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران						۱.۵	۴۱.۳۸
۵۹	سازمان سنجش آموزش کشور	۶۵	۵۳.۰۵	۶۶.۵۱	۹۳.۴۸	۸۶.۰۸	۶۵.۳	۳۲.۱۳
۶۰	سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور						۷۸.۱	۴۱.۸۳
۶۱	سازمان شیلات ایران			۳۱.۲۸	۷۶.۲۸	۶۳.۱۵	۴۳	۲۷.۸۶
۶۲	سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران					۶۶.۲۱	۹.۴	۳۷.۰۵
۶۳	سازمان غذا و دارو		۱.۵۳	۵۲.۸۹	۵۳.۲۹	۴۱.۳۷	۵۱.۵	۳۳.۵۳
۶۴	سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی							۱۶.۰۰
۶۵	سازمان فضایی ایران			۸.۱۴	۶۰.۵۲	۵۶.۳۱	۵۱.۵	۴۹.۱۹
۶۶	سازمان فناوری اطلاعات ایران			۵۲.۰۱	۷۴.۲۹	۶۶.۳۷	۹۳.۸	۹۴.۷۱
۶۷	سازمان قضایی نیروهای مسلح						۱.۸	۱۲.۷۵

رتبه	نام دستگاه اجرایی	امتیاز دوره اول	امتیاز دوره دوم	امتیاز دوره سوم	امتیاز دوره چهارم	امتیاز دوره پنجم	امتیاز دوره ششم	امتیاز دوره هفتم
۶۸	سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران (ایدرو)							۱۸.۱۳
۶۹	سازمان مجری ساختمان‌ها و تأسیسات دولتی و عمومی							۲۳.۶۳
۷۰	سازمان مدارس غیردولتی و مشارکت‌های مردمی و خانواده	۳	۴.۷۷	۱۰.۰۲	۷۷.۵۵	۷۰.۳۸	۲۹	۹.۷۵
۷۱	سازمان مدیریت بحران کشور		۲.۸۶	۲۱.۸۶	۷۱.۰۸	۵۹.۶۷	۵۶.۱	۱۹.۲۵
۷۲	سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران						۹.۶	۲۰.۵۰
۷۳	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت)						۱۲.۷	۲۰.۳۸
۷۴	سازمان ملی استاندارد ایران	۵۶.۴۲	۵۷.۹۱	۷۲.۹۵	۶۶.۵۷	۷۵.۸۹	۷۴.۹	۵۶.۶۶
۷۵	سازمان ملی بهره‌وری ایران						۵۱.۹	۳۴.۱۶
۷۶	سازمان ملی زمین و مسکن		۸.۸۸	۶۶.۰۷	۸۳.۰۴	۸۵.۱۱	۴۵.۸	۳۷.۰۰
۷۷	سازمان نظام دامپزشکی							
۷۸	سازمان نظام مهندسی کشاورزی و منابع طبیعی							
۷۹	سازمان نقشه‌برداری کشور	۲۲.۴۵	۲۰.۲۸	۳۷.۳۹	۷۳.۱۵	۸۲.۸۲	۹۴.۹	۶۵.۱۳
۸۰	سازمان نهضت سوادآموزی	۱۹.۵۷	۷.۹۴	۸.۶۹	۸۸.۰۹	۸۸.۵۳	۸۳.۹	۷۶.۳۳
۸۱	سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور	۱۷.۲۹	۱۴.۵۱	۲۵.۸۷	۶۹.۷۴	۶۶.۳۵	۴۴.۳	۱۸.۱۳
۸۲	سازمان هدفمندسازی یارانه‌ها					۱۲.۵۲		۱۹.۷۵
۸۳	سازمان هواپیمایی کشوری						۲۷.۲	۴۴.۸۴
۸۴	سازمان هواشناسی کشور	۱۷.۶۳	۱۶.۳۶	۶۲.۷۸	۸۸.۰۵	۸۲.۳۲	۷۲.۱	۵۳.۸۸
۸۵	ستاد وزارت راه و شهرسازی					۶۸.۶	۶۰.۳	۴۵.۸۰
۸۶	ستاد وزارت نفت					۲۹.۷	۱۷.۸	۴۹.۵۶
۸۷	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام			۴۳.۸۱	۶۸.۹۴	۷۳.۱۱	۳۶.۴	۵۳.۸۸
۸۸	شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران							۱۵.۱۳
۸۹	شرکت مادر تخصصی پالایش و پخش فراورده‌های نفتی ایران					۴۱.۸۹	۴۶.۲	۳۶.۹۴
۹۰	شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران					۵۷.۸۵	۶۴.۵	۴۶.۵۶

رتبه	نام دستگاه اجرایی	امتیاز دوره اول	امتیاز دوره دوم	امتیاز دوره سوم	امتیاز دوره چهارم	امتیاز دوره پنجم	امتیاز دوره ششم	امتیاز دوره هفتم
۹۱	شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران							۲۱.۳۸
۹۲	شرکت ارتباطات زیرساخت			۲۰.۳۵	۸۷.۳۸	۸۶.۷۶	۹۰.۸	۷۳.۴۷
۹۳	شرکت انتقال گاز							۲۶.۱۳
۹۴	شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک		۹.۶۵	۳۱.۳۸	۷۰.۴۱	۶۵	۸۵.۲	۴۲.۲۵
۹۵	شرکت بازاریابی شهری						۱۵.۱	۳۷.۲۵
۹۶	شرکت بازرگانی دولتی ایران		۱۱.۷۱	۶۹.۹۸	۸۱.۵۱	۷۹.۲۸	۶۳.۴	۵۴.۱۸
۹۷	شرکت بازرگانی گاز ایران							۱۲.۵۰
۹۸	شرکت پالایشگاه گاز							۲۱.۰۰
۹۹	شرکت پایانه‌های نفتی ایران							۲۴.۸۸
۱۰۰	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران			۴۲.۰۶	۵۲.۶۱	۷۰.۵	۶۱.۹	۸۹.۹۶
۱۰۱	شرکت پشتیبانی امور دام کشور							۱۴.۶۳
۱۰۲	شرکت توانیر- شرکت‌های برق منطقه‌ای						۷۸.۸	۶۱.۳۲
۱۰۳	شرکت توانیر- شرکت‌های توزیع نیروی برق						۷۸.۵	۶۰.۴۱
۱۰۴	شرکت تولید نیروی برق حرارتی		۵.۹۴	۹.۳۸	۴۹.۵	۷۸.۶	۵۸.۵	۳۷.۲۵
۱۰۵	شرکت راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران		۱۲.۵۹	۳۶.۹۵	۴۸.۲۵	۷۴.۸۳	۶۰.۵	۶۲.۷۸
۱۰۶	شرکت سهامی بیمه ایران						۱۵.۵	۳۶.۴۸
۱۰۷	شرکت سهامی نمایشگاه‌های بین‌المللی جمهوری اسلامی ایران					۴۰.۸۵	۲۷.۸	۲۸.۱۰
۱۰۸	شرکت شهر فرودگاهی امام خمینی (ره)						۵۴.۸	۴۰.۰۰
۱۰۹	شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران						۱۸.۶	۲۲.۱۳
۱۱۰	شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل‌ونقل کشور		۱۰.۸۱	۶۷.۸۱	۹۹.۵	۷۷.۸۷	۸۷	۵۲.۶۳
۱۱۱	شرکت مادر تخصصی عمران شهرهای جدید و توابع						۳۸.۸	۳۳.۲۵

رتبه	نام دستگاه اجرایی	امتیاز دوره اول	امتیاز دوره دوم	امتیاز دوره سوم	امتیاز دوره چهارم	امتیاز دوره پنجم	امتیاز دوره ششم	امتیاز دوره هفتم
۱۱۲	شرکت مدیریت شبکه برق ایران							۰.۰۰
۱۱۳	شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی							۰.۰۰
۱۱۴	شرکت ملی حفاری							۱۵.۳۸
۱۱۵	شرکت ملی گاز						۷۳	۵۶.۰۵
۱۱۶	شرکت ملی نفت						۱۴.۲	۵۴.۶۳
۱۱۷	شرکت منابع نفت خیز جنوب							۱۹.۰۰
۱۱۸	شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران							۱۶.۲۵
۱۱۹	شرکت مهندسی و توسعه نفت							۲۳.۷۵
۱۲۰	شرکت نفت خزر							۲۲.۶۳
۱۲۱	شرکت نفت فلات قاره							۱۸.۶۳
۱۲۲	شرکت نفت مناطق مرکزی							۲۱.۷۵
۱۲۳	شرکت نفت و گاز اروندان							۱۹.۵۰
۱۲۴	شرکت نفت و گاز پارس							۲۳.۷۵
۱۲۵	شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران (هما)		۲۰.۹	۳۶.۶۵	۴۱.۳۲	۵۰.۳۷	۱۵.۴	۳۱.۹۲
۱۲۶	شهرداری‌های کشور (شهرداری تهران)							۳۷.۶۰
۱۲۷	صندوق بازنشستگی کشوری						۵۸.۲	۵۰.۵۰
۱۲۸	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع الکترونیک						۷۳.۲	۲۰.۰۰
۱۲۹	صندوق رفاه دانشجویان						۵۹.۴	۱۹.۱۰
۱۳۰	صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت						۲۶.۲	۲۲.۸۸
۱۳۱	صندوق ضمانت صادرات ایران	۱۹.۴۸	۱۶.۱۷	۲۷.۹۳	۸۳.۴۲	۶۱.۸۷		۲۶.۸۸
۱۳۲	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان						۴۶.۸	۴۵.۸۰
۱۳۳	کمیته امداد امام خمینی (ره)							۳۸.۰۸
۱۳۴	گمرک جمهوری اسلامی ایران	۷۷.۳۹	۷۶.۳۵	۷۸.۸۵	۹۹.۰۴	۷۲.۸۸	۸۱	۶۸.۹۶
۱۳۵	مدیریت منابع آب ایران						۴۲.۷	۳۴.۶۲
۱۳۶	مرکز آمار ایران	۸.۳۱	۱۱	۳۶.۴۵	۶۷.۷۶	۷۸.۹۷	۶۷.۲	۴۲.۷۵
۱۳۷	مرکز آموزش مدیریت دولتی	۱۱.۳۱	۱۶.۰۴	۲۹	۵۳.۰۷	۵۹.۰۱	۵۸.۴	۳۰.۸۱

رتبه	نام دستگاه اجرایی	امتیاز دوره اول	امتیاز دوره دوم	امتیاز دوره سوم	امتیاز دوره چهارم	امتیاز دوره پنجم	امتیاز دوره ششم	امتیاز دوره هفتم
۱۳۸	مرکز تحقیقات راه، مسکن و شهرسازی		۲۲.۷۷	۳۳.۱۲	۶۹.۵۳	۶۲.۹۷	۵۰.۲	۳۳.۸۴
۱۳۹	مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور						۱۲.۶	۲۳.۷۵
۱۴۰	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی		۱۸.۷۱	۲۸.۰۹	۹۵.۵۷	۸۹.۶۲	۷۷.۶	۹۴.۱۹
۱۴۱	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری		۱۲.۶۹	۱۰.۷۱	۶۷.۵۹	۶۰.۲۴	۴۵	۳۰.۸۲
۱۴۲	مهندسی آب و فاضلاب کشور	۶.۶	۴.۷۶	۲۱.۸۸	۷۶.۳۳	۴۳.۷۸	۶۱.۴	۵۴.۹۴
۱۴۳	موزه علم و فناوری						۲۵.۷	۲۳.۱۳
۱۴۴	موسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی						۳۶.۶	۲۳.۰۰
۱۴۵	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات							۸۵.۱۳
۱۴۶	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۶.۵	۵.۴۶	۷۹.۵۸	۹۵.۲۹	۸۸.۶۹	۸۶.۶	۹۱.۹۱
۱۴۷	وزارت امور خارجه	۱۱.۲	۱۱.۹۲	۱۹.۷	۳۹.۹۶	۴۳.۹۷	۳۶.۴	۲۷.۵۷
۱۴۸	وزارت آموزش و پرورش	۳.۸۲	۳.۷۲	۱۹.۲۷	۳۷.۷۶	۵۹.۹۵	۷۰.۵	۴۶.۷۹
۱۴۹	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۸.۸۶	۷.۹۹	۳۸.۸۳	۷۵.۹۱	۵۷.۹۸	۶۷.۸	۵۱.۴۶
۱۵۰	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۱۷.۱۲	۱۴.۹۷	۴۲.۶۱	۶۲.۰۵	۵۵	۹۳	۹۷.۲۶
۱۵۱	وزارت جهاد کشاورزی	۹.۸۵	۱۰.۲۹	۲۸.۰۹	۸۷.۷۹	۷۷.۶۱	۶۱.۷	۵۱.۷۵
۱۵۲	وزارت دادگستری	۰	۱۰.۳	۲۵.۱۲	۲۸.۵۷	۴۵.۱۴	۱۰.۶	۱۸.۵۹
۱۵۳	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۲۳.۴۷	۲۱.۴۱	۴۶.۶۵	۴۷.۷۶	۵۵.۷	۵۹.۲	۶۴.۱۴
۱۵۴	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۳۰.۱۷	۲۱.۸۳	۳۰.۲۸	۵۱.۴۵	۷۴.۰۳	۷۴.۴	۶۱.۵۲
۱۵۵	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۱۵.۲۵	۱۴.۲۲	۵۸.۲۳	۵۸.۸۷	۵۷.۳۹	۷۳.۵	۶۲.۰۲
۱۵۶	وزارت کشور	۱۴.۷	۳۹.۵۸	۲۱.۳۸	۸۶.۹۴	۶۴.۸۶	۹	۵۵.۶۹
۱۵۷	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۲.۸۲	۸.۲۱	۴۲.۸۹	۷۶.۰۴	۸۱.۵۲	۵۶.۱	۵۳.۴۸
۱۵۸	وزارت نیرو							۴۱.۸۸
۱۵۹	وزارت ورزش و جوانان	۱۳.۶۸	۱۳.۵۹	۲۸.۴	۸۰.۲۶	۵۰.۴۳	۷۲.۶	۴۸.۷۰
۱۶۰	وظیفه عمومی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران		۴.۱۴	۵۲.۱۲	۴۳.۱۱	۴۳.۷۶		۳۶.۳۰

۲-۷- برترین‌ها

۱-۲-۷- ده دستگاه برتر در کسب بیشترین امتیاز کل

جدول ۲-۶- برترین‌ها در کسب بیشترین امتیاز کل

رتبه	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیرخدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز کل
۱	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۲۰	۴۹	۱۰۰٪	۹۷.۲۶٪
۲	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱۴	۲۶	۱۰۰٪	۹۴.۷۱٪
۳	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۱	۱۰۰٪	۹۴.۱۹٪
۴	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۲۹	۹۶	۹۸.۹۶٪	۹۱.۹۱٪
۵	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۷	۳۰	۹۶.۶۷٪	۹۰.۴۹٪
۶	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۴	۱۷	۱۰۰٪	۸۹.۹۶٪
۷	سازمان حج و زیارت	۱۰	۳۲	۱۰۰٪	۸۷.۴۳٪
۸	پست بانک ایران	۱۰	۵۱	۱۰۰٪	۸۶.۷۵٪
۹	سازمان تأمین اجتماعی	۵	۳۱	۱۰۰٪	۸۶.۵۴٪
۱۰	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۲	۲	۱۰۰٪	۸۵.۱۳٪

۲-۷-۲- ده دستگاه برتر در بیشترین رشد در رتبه

جدول ۲-۷- برترین‌ها در بیشتر رشد نسبت به ارزیابی قبل

رتبه	نام دستگاه اجرایی	امتیاز دوره هفتم	امتیاز دوره قبل	رتبه دوره هفتم	رتبه دوره قبل	ارتقای رتبه نسبت به دوره قبل
۱	سازمان بنادر و دریانوردی	۶۶.۷۵	۱۳.۵۰	۱۷	۱۱۳	۹۶
۲	شرکت ملی نفت	۵۴.۶۳	۱۴.۲۰	۳۴	۱۱۲	۷۸
۳	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۷۹.۳۸	۳۳.۹۰	۱۲	۸۸	۷۶
۴	پژوهشگاه فضایی ایران	۵۵.۲۵	۲۰.۰۰	۳۲	۱۰۲	۷۰
۵	سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران	۴۱.۳۸	۱.۵۰	۶۳	۱۲۳	۶۰
۶	ستاد وزارت نفت	۴۹.۵۶	۱۷.۸۰	۴۷	۱۰۶	۵۹
۷	شرکت خدمات هوایی و منطقه ویژه اقتصادی پیام	۵۳.۸۸	۳۶.۴۰	۳۷	۸۵	۴۸
۸	پست بانک ایران	۸۶.۴۵	۵۸.۹۰	۹	۵۶	۴۷
۹	سازمان هواپیمایی کشوری	۴۴.۸۴	۲۷.۲۰	۵۶	۹۸	۴۲
۱۰	سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران	۳۷.۰۵	۹.۴۰	۷۸	۱۱۸	۴۰

^۱ صرفنظر از میزان الکترونیکی شدن خدمات

۳-۷-۲- ده دستگاه برتر به تفکیک اولویت‌های سیاستی

جدول ۸-۲- دستگاه‌های برتر در کسب امتیاز دولت کاربرمحور

رتبه	نام دستگاه	تعداد خدمات	تعداد زیرخدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت کاربر محور
۱	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۱	۱۰۰٪	۹۵.۶۲٪
۲	پست بانک ایران	۱۰	۵۱	۱۰۰٪	۹۵٪
۳	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۷	۳۰	۹۶.۶۷٪	۹۳.۳۰٪
۴	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۲۰	۴۹	۱۰۰٪	۹۰.۸۵٪
۵	شرکت ارتباطات زیرساخت	۳	۳۱	۱۰۰٪	۹۰٪
۶	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱۴	۲۶	۱۰۰٪	۸۹.۰۲٪
۷	سازمان بیمه سلامت ایران	۶	۸	۱۰۰٪	۸۸.۷۵٪
۸	سازمان بنادر و دریانوردی	۱۹	۴۷	۱۰۰٪	۸۷.۵۰٪
۹	سازمان حج و زیارت	۱۰	۳۲	۱۰۰٪	۸۷.۲۵٪
۱۰	سازمان تأمین اجتماعی	۵	۳۱	۱۰۰٪	۸۶.۷۹٪

جدول ۹-۲- دستگاه‌های برتر در کسب امتیاز دولت شفاف

رتبه	نام دستگاه	تعداد خدمات	تعداد زیرخدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۲	امتیاز دولت شفاف
۱	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۲۰	۴۹	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۲	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱۴	۲۶	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۳	پست بانک ایران	۱۰	۵۱	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۴	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۲	۲	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۵	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات	۳	۹	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۶	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۲۹	۹۶	۹۸.۹۶٪	۹۶.۹۰٪
۷	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۴	۱۷	۱۰۰٪	۸۵٪
۸	سازمان حج و زیارت	۱۰	۳۲	۱۰۰٪	۸۵٪
۹	سازمان جمع‌آوری و فروش اموال تملیکی	۱	۱	۱۰۰٪	۸۵٪
۱۰	سازمان هواشناسی کشور	۱	۱۰	۱۰۰٪	۸۵٪

^۱ صرفنظر از میزان الکترونیکی شدن خدمات

^۲ صرفنظر از میزان الکترونیکی شدن خدمات

جدول ۱۰-۲- دستگاه‌های برتر در کسب امتیاز دولت یکپارچه

رتبه	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیرخدمت	درصد الکترونیکی شدن ^۱	امتیاز دولت یکپارچه
۱	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۲۰	۴۹	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۲	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱۴	۲۶	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۳	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۱	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۴	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۷	۳۰	۹۶.۶۷٪	۱۰۰٪
۵	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۴	۱۷	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۶	سازمان تأمین اجتماعی	۵	۳۱	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۷	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۴۰	۱۰۵	۸۶.۶۷٪	۱۰۰٪
۸	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۲۹	۹۶	۹۸.۹۶٪	۹۰٪
۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۱۰	۶۵	۱۰۰٪	۹۰٪
۱۰	سازمان نهضت سوادآموزی	۹	۱۹	۱۰۰٪	۹۰٪

جدول ۱۱-۲- دستگاه‌های برتر در کسب امتیاز دولت مشارکتی

رتبه	نام دستگاه	تعداد خدمت	تعداد زیرخدمت	درصد الکترونیکی شدن	امتیاز دولت مشارکتی
۱	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۲۰	۴۹	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۲	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۱	۱۰۰٪	۱۰۰٪
۳	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۲۹	۹۶	۹۸.۹۶٪	۱۰۰٪
۴	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	۷	۳۰	۹۶.۶۷٪	۱۰۰٪
۵	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱۴	۲۶	۱۰۰٪	۹۰٪
۶	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۴	۱۷	۱۰۰٪	۹۰٪
۷	سازمان حج و زیارت	۱۰	۳۲	۱۰۰٪	۹۰٪
۸	شرکت توانیر- شرکت‌های برق منطقه ای	۷	۳۷	۱۰۰٪	۹۰٪
۹	شرکت توانیر- شرکت‌های توزیع نیروی برق	۱۴	۸۲	۹۲.۶۸٪	۹۰٪
۱۰	شرکت بازرگانی دولتی ایران	۷	۲۱	۱۰۰٪	۹۰٪

^۱ صرفنظر از میزان الکترونیکی شدن خدمات

۴-۷-۲- ده دستگاه برتر از نظر مشارکت مطلوب نماینده دستگاه در فرآیند ارزیابی

جدول ۱۲-۲- برترین‌ها از نظر همکاری و تعامل مطلوب نماینده دستگاه در فرآیند ارزیابی

ردیف	نام دستگاه
۱	وزارت رفاه، کار و تأمین اجتماعی
۲	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۳	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
۴	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۵	سازمان حج و زیارت
۶	سازمان تأمین اجتماعی
۷	کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان
۸	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
۹	سازمان بیمه سلامت
۱۰	شرکت بازرگانی دولتی ایران

فصل سوم

تحلیل عملکرد

و

راهکارهای پیشنهادی برای بهبود

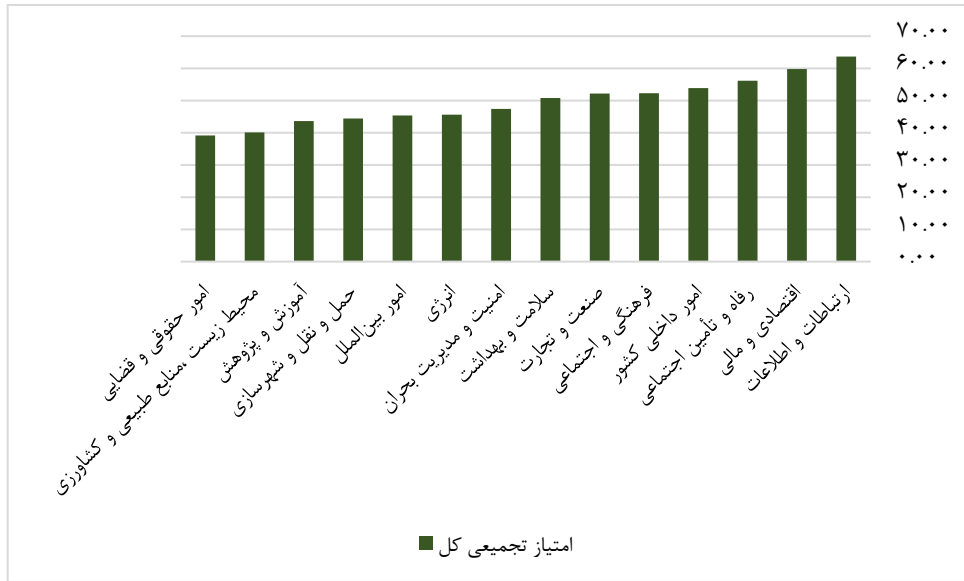
۳- تحلیل عملکرد و راهکارهای پیشنهادی برای بهبود

۳-۱- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی به تفکیک خوشه‌های خدمت

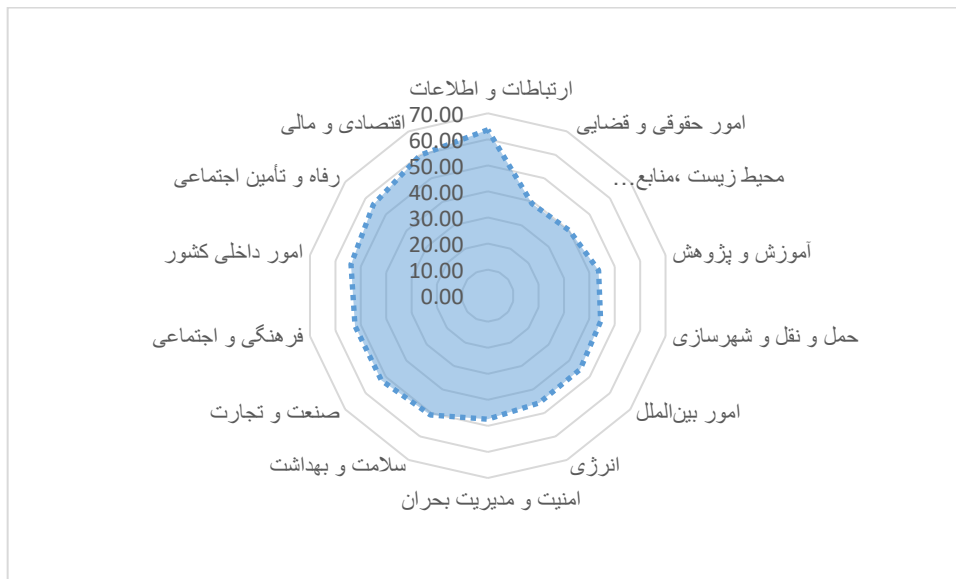
بر اساس مصوبه سال ۱۳۹۳ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور ۱۴ خوشه خدمت برای توسعه دولت الکترونیکی تشکیل و دستگاه‌های مرتبط ذیل این خوشه‌ها تقسیم‌بندی شده‌اند. در جدول زیر وضعیت توسعه دولت الکترونیکی ذیل این خوشه‌ها نمایش داده می‌شود.

جدول ۳-۱- ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی بر اساس خوشه‌های خدمات

رتبه	شماره خوشه	نام خوشه	تعداد نهاد	تعداد دستگاه اجرایی	تعداد خدمت	تعداد زیر خدمت	درصد الکترونیکی شدن	امتیاز تجمیعی کل
۱	۱۲	ارتباطات و اطلاعات	۲	۱۶	۱۳۳	۳۸۱	۶۲.۴۷	۶۳.۶۷
۲	۱۰	اقتصادی و مالی	۴	۳۷	۴۰۲	۱۰۴۳	۶۷.۱۱	۵۹.۸۰
۳	۸	رفاه و تأمین اجتماعی	۴	۲۸	۲۵۹	۷۸۲	۶۶.۸۸	۵۶.۱۵
۴	۴	امور داخلی کشور	۴	۲۷	۲۹۱	۹۰۳	۵۲.۷۱	۵۳.۸۶
۵	۵	فرهنگی و اجتماعی	۴	۲۷	۲۹۱	۹۰۳	۵۲.۷۱	۵۲.۲۷
۶	۱	صنعت و تجارت	۶	۵۸	۶۱۶	۱۶۷۷	۵۰.۸۶	۵۲.۱۹
۷	۲	سلامت و بهداشت	۴	۲۰	۲۲۴	۶۲۶	۶۷.۴۱	۵۰.۸۲
۸	۱۱	امنیت و مدیریت بحران	۷	۶۲	۶۲۴	۱۹۱۹	۵۲.۲۱	۴۷.۴۴
۹	۶	انرژی	۴	۴۶	۳۳۷	۹۷۰	۵۸.۳۵	۴۵.۶۴
۱۰	۳	امور بین‌الملل	۴	۲۴	۳۴۵	۹۱۰	۵۶.۴۸	۴۵.۳۸
۱۱	۱۳	حمل‌ونقل و شهرسازی	۲	۲۳	۲۲۲	۶۲۴	۳۶.۸۶	۴۴.۴۵
۱۲	۱۴	آموزش و پژوهش	۵	۳۹	۴۳۲	۱۲۰۰	۵۶.۴۲	۴۳.۶۴
۱۳	۷	محیط‌زیست، منابع طبیعی و کشاورزی	۳	۲۷	۲۳۳	۱۴۶۵	۵۶.۸۶	۴۰.۱۰
۱۴	۹	امور حقوقی و قضایی	۵	۳۴	۲۹۲	۱۱۶۴	۶۴.۶۹	۳۹.۱۸



نمودار ۳-۱- امتیاز خوشه‌های خدمت در ارزیابی دوره هفتم



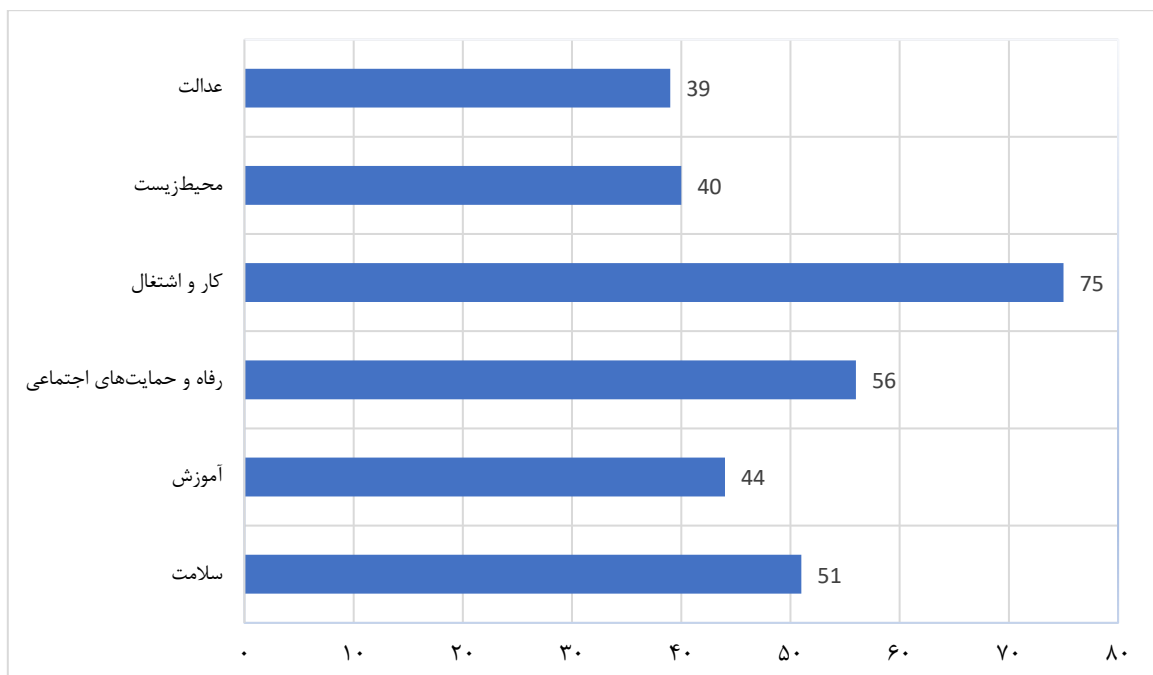
نمودار ۳-۲- توازن توسعه خوشه‌های خدمت

۳-۲- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی به تفکیک حوزه‌های اولویت‌دار سازمان ملل

جدول ۳-۲- وضعیت کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در حوزه‌های اولویت‌دار طبق ارزیابی بین‌المللی دولت الکترونیکی

EGDI

رتبه	نام حوزه	خوشه / نهادهای متناظر Proxy Index	درصد الکترونیکی شدن خدمات ۱۰۰	امتیاز کیفیت ارائه خدمات از ۱۰۰
۱	سلامت	خوشه بهداشت و سلامت	۶۷٪	۵۱
۲	آموزش	خوشه آموزش و پژوهش	۵۷٪	۴۴
۳	رفاه و حمایت‌های اجتماعی	خوشه رفاه و تأمین اجتماعی	۶۷٪	۵۶
۴	کار و اشتغال	وزارت کار و تأمین اجتماعی، سازمان اداری و استخدامی	۱۰۰٪	۷۵
۵	محیط زیست	خوشه محیط‌زیست، منابع طبیعی و کشاورزی	۵۷٪	۴۰
۶	عدالت	خوشه امور حقوقی و قضایی	۶۵٪	۳۹

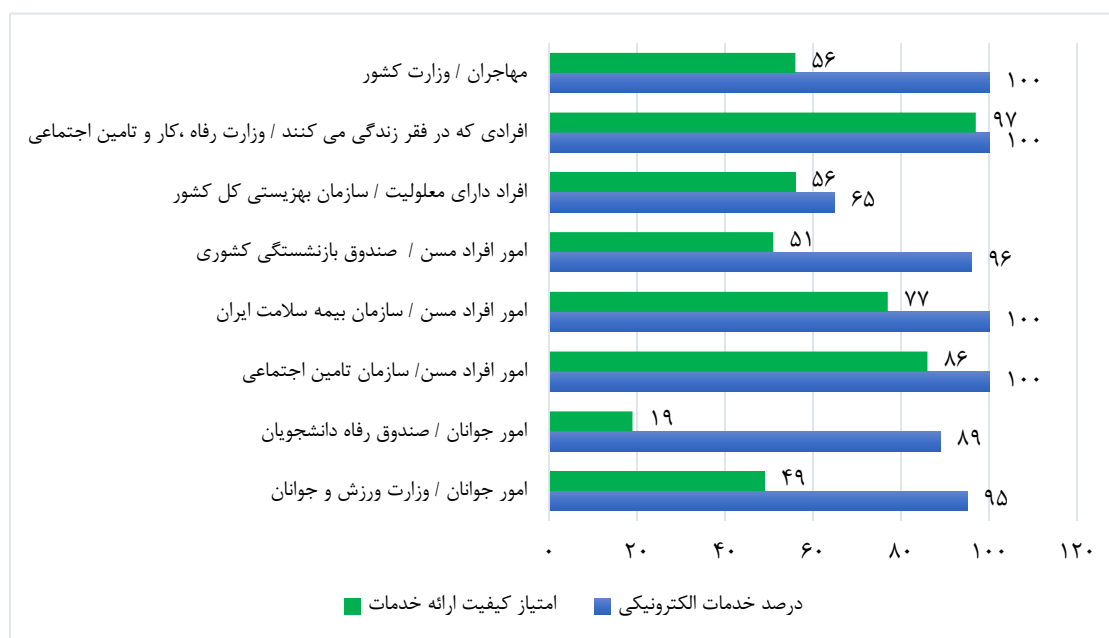


نمودار ۳-۳- نمودار درصد بلوغ الکترونیکی حوزه‌های اولویت‌دار

۳-۳- وضعیت ارائه خدمات هدفمند برای گروه‌های آسیب‌پذیر جامعه

گسترش ارائه خدمات آنلاین طراحی شده برای گروه‌های آسیب‌پذیر جوامع یکی از رویکردهای مجامع بین‌المللی است. طبق آخرین ارزیابی EGD از سال ۲۰۱۸ تعداد کشورهایی که اطلاعات و خدمات برخط را برای گروه‌های آسیب‌پذیر الکترونیکی کرده‌اند، حدود ۱۱ درصد افزایش یافته است. این خدمات به جوانان (۱۵۶ کشور)، زنان (۱۵۱ کشور)، مهاجران (۱۴۸ کشور)، افراد مسن (۱۴۸ کشور)، افراد دارای معلولیت (۱۳۷ کشور) و افرادی که در فقر زندگی می‌کنند (۱۳۰ کشور) ارائه می‌شود.

در نمودار زیر امتیاز کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های متولی گروه‌های آسیب‌پذیر در ارزیابی دوره هفتم آمده است.



نمودار ۳-۴- امتیاز کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در دستگاه‌های متولی گروه‌های آسیب‌پذیر در ایران

۳-۴- وضعیت ارائه برخط ۲۰ خدمت الکترونیکی پرمخاطب ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل در ایران

وضعیت خدمات الکترونیکی برخط پرمخاطب طبق لیست مندرج در گزارش ارزیابی دولت الکترونیکی سال ۲۰۲۰ سازمان ملل و کیفیت ارائه این خدمات در ایران به شرح زیر در ارزیابی دوره هفتم احصا شده است.

جدول ۳-۳- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی برخط پرمخاطب

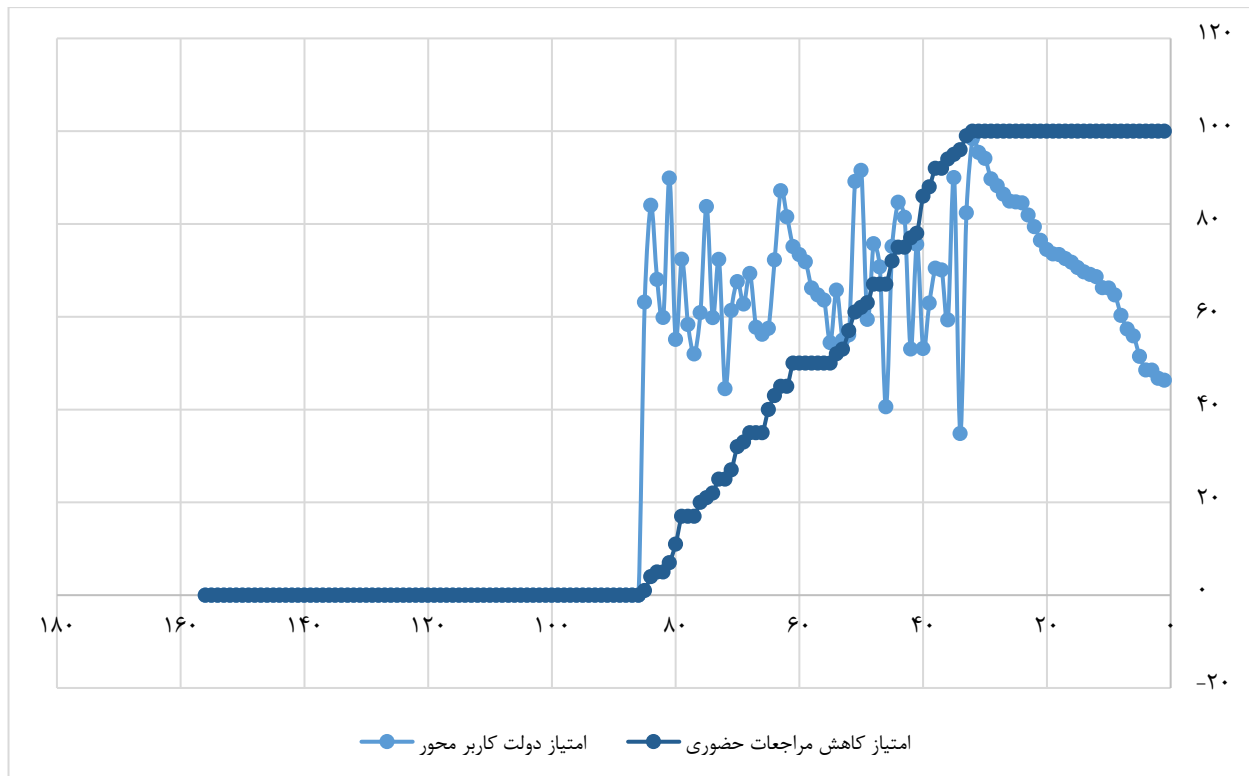
ردیف	لیست خدمات	تعداد کشورهای ارائه‌دهنده در سال ۲۰۲۰	دستگاه متولی ارائه خدمت در ایران	امتیاز کیفیت خدمت الکترونیکی	لینک دسترسی به خدمت
۱	درخواست صدور شناسنامه	۱۴۹	سازمان ثبت احوال کشور	۵۴	https://www.sabteahval.ir/default.aspx?tabid=۸۵۲۴
۲	درخواست مجوز ساخت ساختمان	۱۳۶	شهرداری‌ها (شهرداری تهران)	۳۸	پس از درخواست مجوز مراحل از طریق تهران من قابل پایش و پیگیری است
۳	درخواست مجوز کسب و کار (پروانه کسب)	۱۵۱	اتاق اصناف	۳۸	http://www.iranianasnaf.ir/ , http://gxb.ir/#info
۴	درخواست گواهی فوت	۱۴۷	سازمان ثبت احوال کشور	۵۴	https://death.sabteahval.ir/
۵	درخواست مجوز رانندگی	۱۴۴	راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی	*	https://www.rahvar۱۲۰.ir/
۶	درخواست مجوزهای زیست محیطی	۱۳۱	سازمان حفاظت محیط زیست	۴۰	https://eservice.doe.ir/
۷	درخواست استخدام دولتی به صورت آنلاین	۱۵۶	سازمان اداری و استخدامی کشور	۵۱	https://estekhdam.karmandiran.ir#!/index
۸	درخواست خرید و فروش املاک	۱۳۲	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	۴۱	http://www.sabtemelk.ir/
۹	درخواست گواهی ازدواج (گواهی تجرد)	۱۴۶	سازمان ثبت احوال کشور	۵۴	https://www.sabteahval.ir/default.aspx?tabid=۴۲۹
۱۰	درخواست صدور کارت هویت ملی	۱۳۵	سازمان ثبت احوال کشور	۵۴	https://www.ncr.ir/idcard/
۱۱	درخواست حفاظت اجتماعی	۱۱۲	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	*	https://www.police.ir/
۱۲	درخواست ویزا	۹۵	وزارت امور خارجه	۲۸	https://evisa.mfa.ir/fa/
۱۳	مراجعت و شکایات از طریق پلیس	۹۰	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران	*	https://www.police.ir/
۱۴	پرداخت جریمه‌ها	۱۱۵	راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی	*	https://www.rahvar۱۲۰.ir/
۱۵	پرداخت قبوض خدماتی (آب، گاز، برق)	۱۴۵	شرکت آب و فاضلاب شرکت توانیر (توزیع نیروی برق)	۵۵ ۶۱	https://saapa.ir/home , https://t7www.tpww.ir/fa/pv/pA-%D۹%BE%D۸%B۱%D۸%AF%D۸%AV%D۸%AE%D۸%AA-%D۸%AV%DB%۸C%D۹%۸۶%D۸%AA%D۸%B۱%D۹%۸۶%D۸%AA%D۸%B%۸C-

ردیف	لیست خدمات	تعداد کشورهای ارائه‌دهنده در سال ۲۰۲۰	دستگاه متولی ارائه خدمت در ایران	امتیاز کیفیت خدمت الکترونیکی	لینک دسترسی به خدمت
					%D۹%۸۲%D۸%A۸%D۹%۸۸%D۸% B۶ , https://ghabzino.com/gas
۱۶	ثبت کسب‌وکار (بیزینس)	۱۶۲	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	۵۴	https://irsherkat.ssaa.ir/Design/EstablishmentRequest/Index.aspx
۱۷	ثبت نام وسیله نقلیه موتوری	۸۲	راهنمایی و رانندگی نیروی انتظامی	*	https://www.rahvar۱۲۰.ir/
۱۸	ارسال تغییرات آدرس سکونت (آدرس پستی)	۶۶	سازمان ثبت احوال کشور	۷۶	https://www.sabteahval.ir/Default.aspx?tabid=۳۰۱۷۲
۱۹	پرداخت مالیات بر درآمد	۱۴۳	سازمان امور مالیاتی کشور	۶۵	https://my.tax.gov.ir/
۲۰	پرداخت مالیات بر ارزش افزوده	۱۳۰	سازمان امور مالیاتی کشور	۶۱	https://www.evat.ir/

* دستگاه در این دوره مشمول ارزیابی نبوده است.

۳-۵- تخمینی از میزان کاهش مراجعات حضوری مردم به دستگاه‌های اجرایی

طبق بررسی‌های انجام‌شده روی داده‌های واسله از خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی وفق شاخص ۷ با عنوان کاهش مراجعات حضوری و مطابق نمودار زیر می‌توان گفت که همبستگی منفی روی امتیاز دولت کاربرمحور کسب‌شده دستگاه‌ها با امتیاز شاخص ۷ وجود دارد، به طوری که بیشتر دستگاه‌هایی که امتیاز بالای ۵۰ داشتند، کاهش بیش از ۱۲/۵ درصدی را در مراجعات حضوری گزارش کرده‌اند.



نمودار ۳-۵- نمودار همبستگی کیفیت خدمت الکترونیکی و کاهش مراجعات حضوری مردم

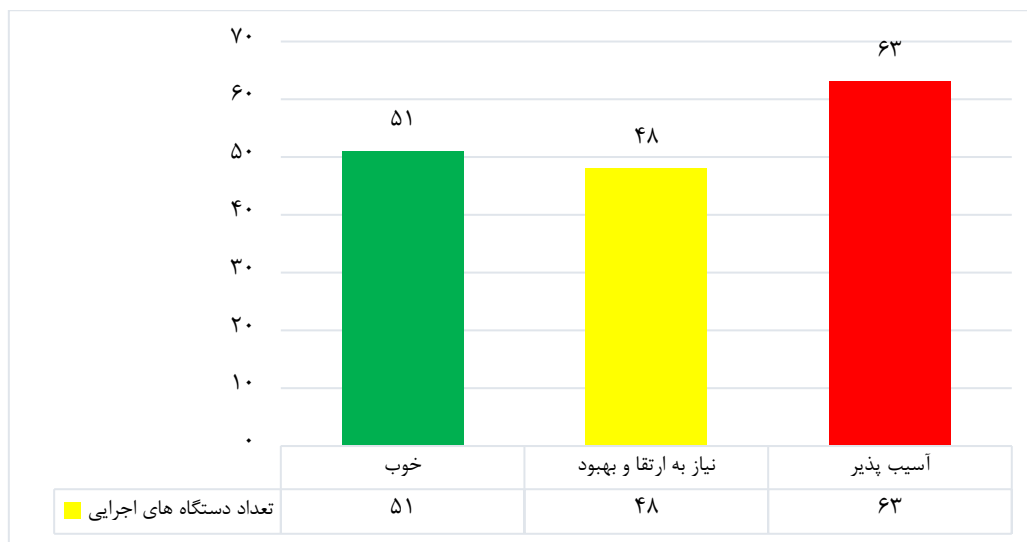
به‌منظور داشتن تخمین واحدی از فرایند حضوری برای استفاده از یک خدمت در دستگاه‌های اجرایی می‌توان با یک تقریب گفت:

$$\text{نرخ امتیاز دولت کاربرمحور} - 100 = \text{نرخ مراجعات حضوری}$$

بر اساس رابطه فوق، تخمین زده می‌شود متوسط نرخ مراجعات حضوری مردم به دستگاه‌های اجرایی کشور در بازه ارزیابی دوره هفتم (سال ۱۴۰۰) معادل ۵۰ درصد باشد.

۳-۶- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها از نظر رعایت پروتکل‌های امنیتی

در این دوره ارزیابی شاخص ۴ با هدف پایش میزان اطمینان از امنیت اطلاعات کاربران حین تبادل داده تعریف شده است. برای ارزیابی این شاخص از آزمایش امنیتی SSL/TLS استفاده شده است. ابزار خودکار تست امنیتی SSL/TLS مرکز ماهر (مدیریت امداد و هماهنگی عملیات رخدادهای رایانه‌ای) سازمان فناوری اطلاعات ایران به آدرس اینترنتی <https://sslcheck.cert.ir/fa/> از منظر ۵ عامل دنباله‌های رمز، وضعیت گواهی، پروتکل، آسیب‌پذیری و گواهی دیجیتال مبنای ارزیابی سایت خدمت‌رسانی اصلی دستگاه اجرایی بوده است. در این ارزیابی بازه امتیاز بر اساس نتیجه سایت ماهر بین A تا F خواهد بود.

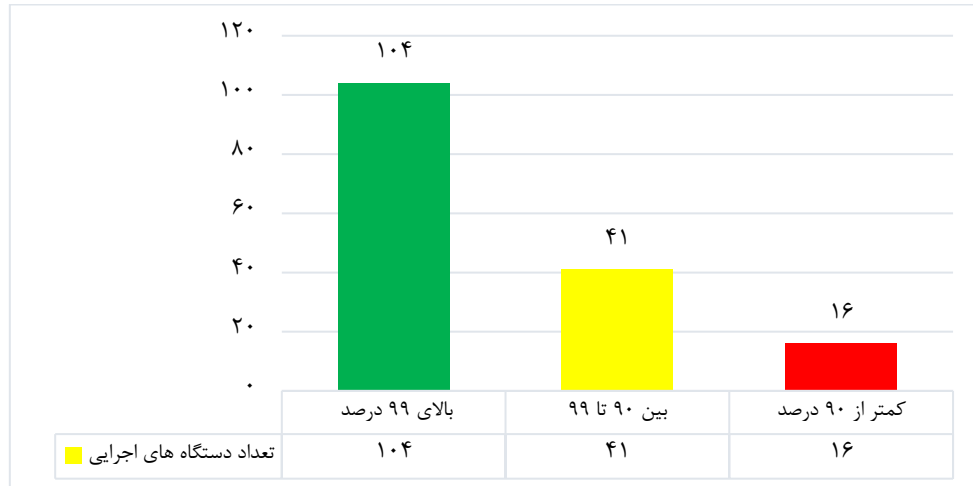


نمودار ۳-۶- امتیاز دستگاه‌های اجرایی در رعایت پروتکل‌های امنیتی بر اساس آزمون مرکز ماهر

۳-۷- وضعیت میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت دستگاه‌ها

شاخص ۲ ارزیابی در دوره هفتم با هدف بررسی میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت پایش شده است. به مدت زمان در دسترس بودن (بالا بودن) یک وبسایت Uptime گفته می‌شود. در واقع آپ‌تایم به توانایی سرورها در اداره و اجرای وبسایت‌ها گفته می‌شود. یک سرور مناسب سروری است که ۲۴×۷ (۲۴ ساعته در طول ۷ روز هفته) به برق و اینترنت متصل و برنامه کاربردی ارائه‌دهنده خدمت توان خدمات‌دهی مستمر داشته باشد. در صورت قطعی هر یک از این موارد، کاربران نمی‌توانند محتوای وبسایت را مشاهده کنند.

نرم‌افزار ارزیابی در این دوره نرم‌افزار کمکی واکاو به آدرس www.wakav.ir بود که وضعیت سایت‌های خدمت‌رسان دستگاه‌های اجرایی را در بازه یک ماهه اندازه‌گیری و گزارش می‌کند.



نمودار ۷-۳- وضعیت دستگاه‌های اجرایی در معیار دسترس بودن صفحه ارائه خدمت الکترونیکی

۳-۸- وضعیت سرعت بارگذاری صفحات سایت خدمت دستگاه‌ها

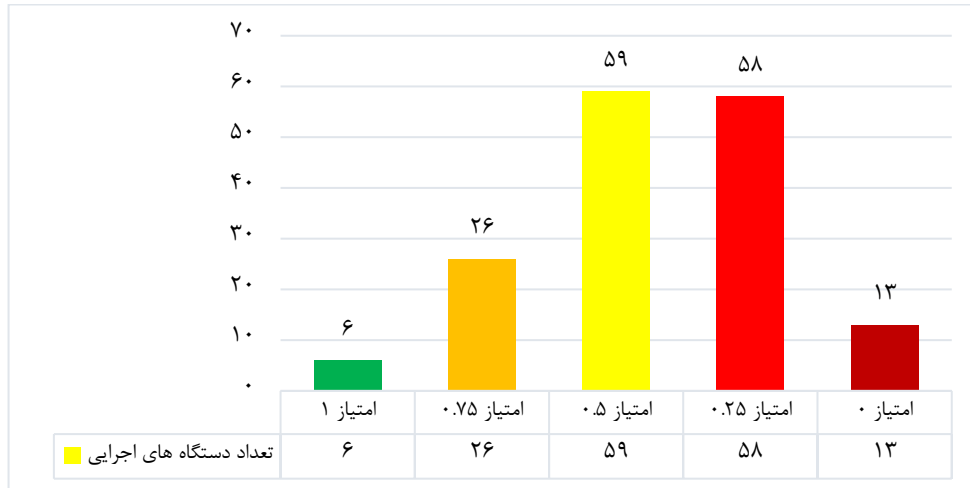
بر مبنای اندازه‌گیری شاخص ۳ ارزیابی دوره هفتم، زمان بارگذاری صفحه ارائه خدمت اصلی دستگاه‌های اجرایی پایش شد. برای این منظور از ابزارهای کمکی زیر استفاده شد:

- ابزار GTmetrix به آدرس <https://gtmetrix.com/>

- ابزار واکاو به آدرس www.wakav.ir

جدول ۴-۳- نحوه محاسبه امتیاز شاخص ۳

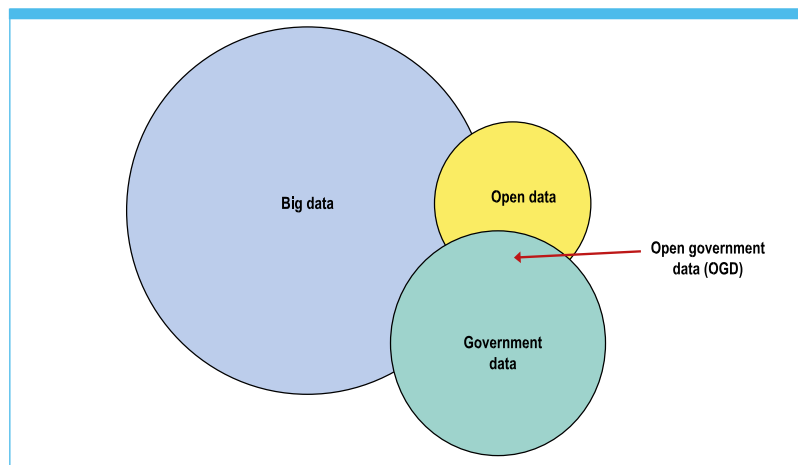
امتیاز	گزینه
یک	• میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۹۰ و کوچک‌تر مساوی ۱۰۰
۰.۷۵	• میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۸۰ و کوچک‌تر مساوی ۹۰
۰.۵	• میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۷۰ و کوچک‌تر مساوی ۸۰
۰.۲۵	• میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۶۰ و کوچک‌تر مساوی ۷۰
صفر	• میانگین درصد امتیاز کوچک‌تر از ۶۰



نمودار ۳-۸- وضعیت درگاه‌های خدمت‌رسانی الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در آزمون سرعت بارگذاری صفحات سایت

۳-۹- وضعیت بارگذاری محتواهای داده باز دستگاه‌های اجرایی برای استفاده عموم

حرکت به سمت دولت الکترونیکی داده‌محور (Open Data Government Index) یکی از اهداف کشورها در برنامه توسعه دولت الکترونیکی است. بهینه‌سازی استفاده از داده‌های دولتی باعث افزایش بهره‌وری، پاسخگویی و غیر انحصار کردن داده‌های نهادهای عمومی خواهد شد. یک دولت داده‌محور به اعتمادسازی و ایجاد اعتماد عمومی کمک خواهد کرد. محورهای مهم آزادسازی داده‌ها در دولت‌ها به تفکیک شش حوزه سلامت، آموزش، اشتغال، امنیت اجتماعی، محیط‌زیست و حقوقی قضایی در گزارش‌های بین‌المللی رصد می‌شود. پیش‌نیاز ایجاد داده‌های عظیم، اشتراک‌گذاری مجموعه‌ای از داده‌های باز و داده‌های عمومی دولتی است.



شکل ۳-۱- داده باز در دولت الکترونیکی

در دوره هفتم ارزیابی، وضعیت عملکردی دستگاه‌های اجرایی در ایجاد و اشتراک‌گذاری داده‌های باز با شاخص زیر ارزیابی شد:

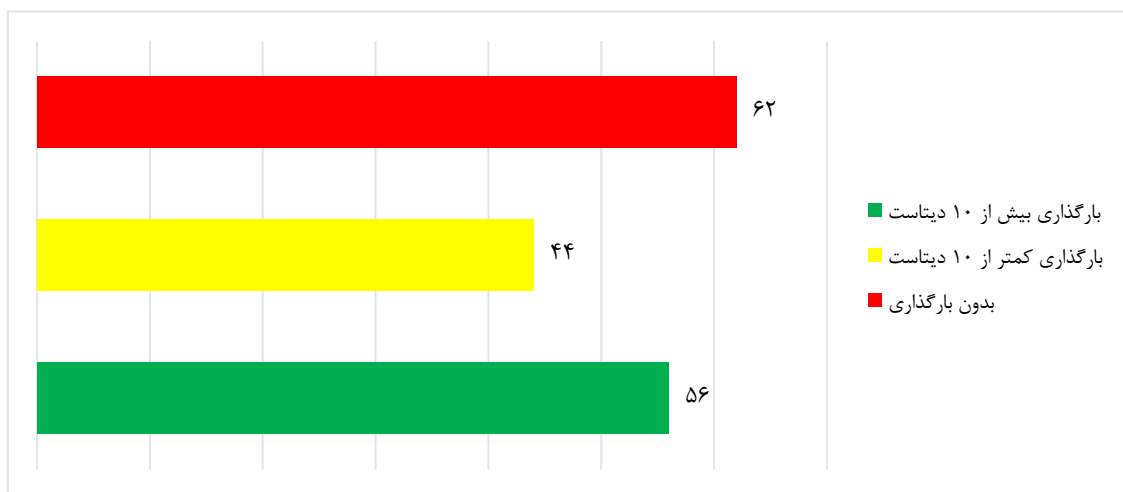
شاخص ۲۷ با عنوان «وجود مجموعه‌های داده‌های باز و کاربردی»

شاخص ۲۸ با عنوان «فراهم کردن دسترسی آزاد به اطلاعات»

وضعیت عملکردی کلان دستگاه‌های مشمول ارزیابی در قالب نمودار مشاهده می‌شود:
(اطلاعات تکمیلی در شناسنامه شاخص در دسترس است).



نمودار ۹-۳- درصد به اشتراک‌گذاری اطلاعات توسط دستگاه‌ها در سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه‌های داده باز و کاربردی

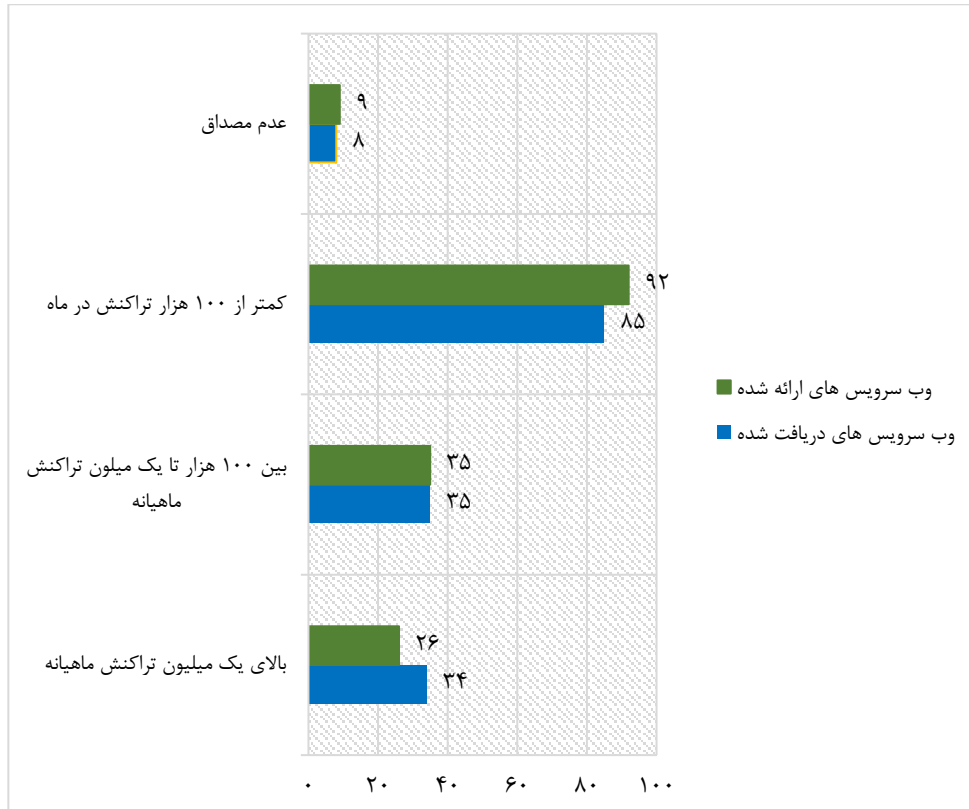


نمودار ۱۰-۳- وضعیت پاسخگویی و عملکرد دستگاه‌ها در سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات

۱۰-۳- وضعیت ارائه و دریافت سرویس در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)

بر اساس تکلیف تبصره ۲ بند ۲ ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه، باید زیرساخت‌های لازم برای تعامل اطلاعاتی بین دستگاه‌های اجرایی در بستر شبکه ملی اطلاعات از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) فراهم شود. هدف از پایش شاخص‌های ۲۵ و ۲۶، بررسی اتصال و ارزیابی میزان تراکنش‌های متبادله بین دستگاهی ذیل گذرگاه خدمات دولت الکترونیک (GSB & PGSB) است.

مرکز ملی تبادل اطلاعات مستقر در سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ‌کننده این تبادل سرویس است. بر اساس گزارش مرکز مزبور، میزان تراکنش‌های کل دستگاه‌های اجرایی در قالب نمودار زیر نمایش داده شده است. برای اطلاعات تکمیلی می‌توان به شناسنامه شاخص مراجعه کرد.

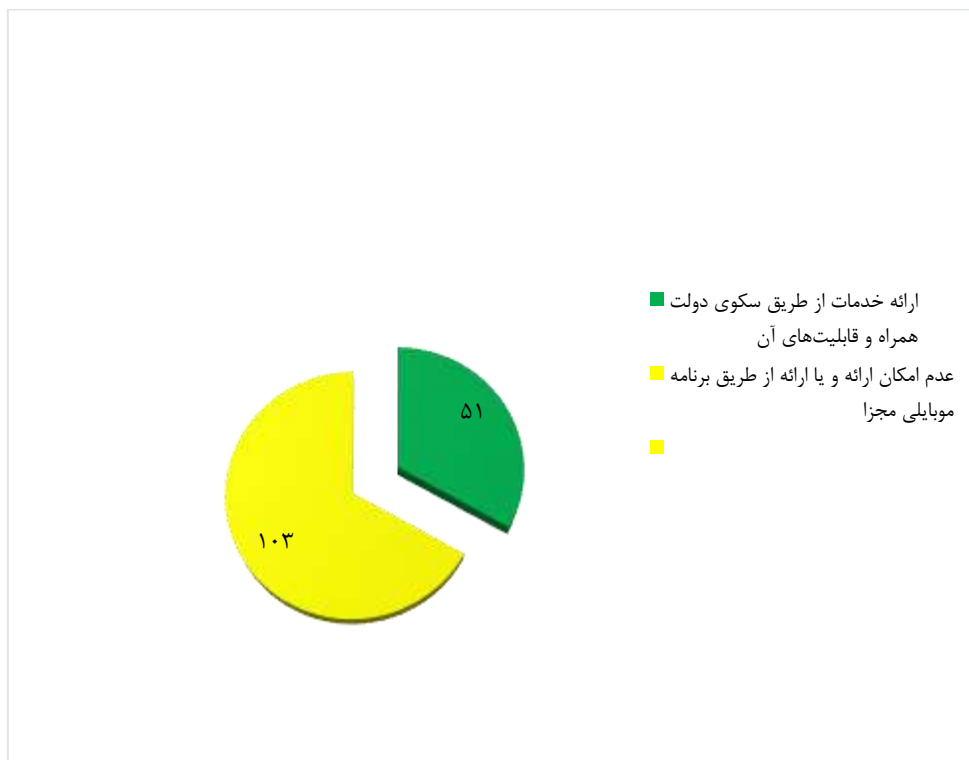


نمودار ۱۱-۳- وضعیت تبادل سرویس دستگاه‌های اجرایی در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات

۱۱-۳- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی از طریق برنامه‌های موبایلی

درصد کشورهای ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی از طریق برنامه‌های موبایلی در آخرین گزارش ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل در سال ۲۰۲۰ در همه بخش‌های خدماتی با اولویت در حوزه‌های آموزش، اشتغال، محیط‌زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت افزایش یافته است. تعداد کشورهایی که از طریق برنامه‌های موبایلی یا روش‌های حداقلی به صورت USSD یا پیامک به متقاضیان خدمت اطلاع‌رسانی می‌کنند، از سال ۲۰۱۸ به‌طور متوسط ۳۸ درصد افزایش یافته است. اشتراک‌گذاری اطلاعات عمومی و دسترسی به خدمات الکترونیکی از طریق تلفن همراه در قالب دو مدل زیر توسط دستگاه‌های اجرایی پیاده‌سازی شده است:

- ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه و قابلیت‌های آن
 - ارائه خدمات از طریق برنامه اختصاصی دستگاه
- در ارزیابی دوره هفتم صرفاً به ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه امتیاز کامل تعلق گرفته است.



نمودار ۱۲-۳- وضعیت دستگاه‌های اجرایی ارائه‌دهنده خدمات الکترونیکی از طریق برنامه موبایلی

۳-۱۲- تحلیل کلان

جدول ۳-۵- تحلیل کلان

شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
 <p>بر اساس نتایج ارزیابی دوره هفتم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های دولتی، بیش از ۸۴ درصد از خدمات مصوب شناسنامه‌دار الکترونیکی شده و مشمول ارزیابی کیفیت قرار گرفته‌اند. تعداد خدمات الکترونیکی مصوب برای هر دستگاه در قالب تفاهم‌نامه برنامه عملیاتی سه‌ساله نظام اداری دستگاه با سازمان اداری و استخدامی نهایی شده است.</p> <p>درصد تحقق بالا میانگین عملکرد است و از مجموع ۱۶۶ دستگاه مشمول ارزیابی، ۴۲ دستگاه بخشی از خدمات خود را کامل الکترونیکی کرده‌اند و ۱۴ دستگاه مطلقاً اقدامی نداشته‌اند.</p> <p>عوامل عدم تحقق الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه‌دار در حال ارائه دستگاه‌های اجرایی می‌تواند عوامل زیر باشد:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱- نبود امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات دستگاه از نظر ماهیتی ۲- کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی ۳- در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه‌های سالیانه دستگاه اجرایی ۴- کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش فناوری اطلاعات دستگاه ۵- غیر واقعی بودن برنامه تکلیف‌شده برای دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم‌نامه برنامه عملیاتی سه‌ساله نظام اداری دستگاه با سازمان اداری و استخدامی کشور ۶- ضعف فناوریانه/ فنی در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات در دستگاه و ضرورت داشتن مشاوره <p>بر اساس نتایج نظرسنجی انجام‌شده در آذر ۱۳۹۹، ۸۲ درصد نمایندگان مشمول ارزیابی، درصد اثر دلایل فوق در عدم تحقق برنامه الکترونیکی کردن دستگاه به‌صورت زیر بوده است:</p>	<p>درصد الکترونیکی شدن خدمات دولتی</p>	<p>۱</p>

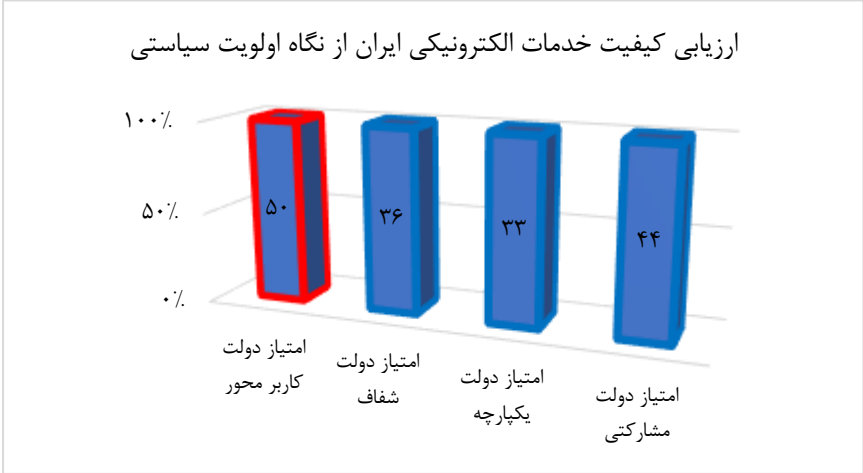
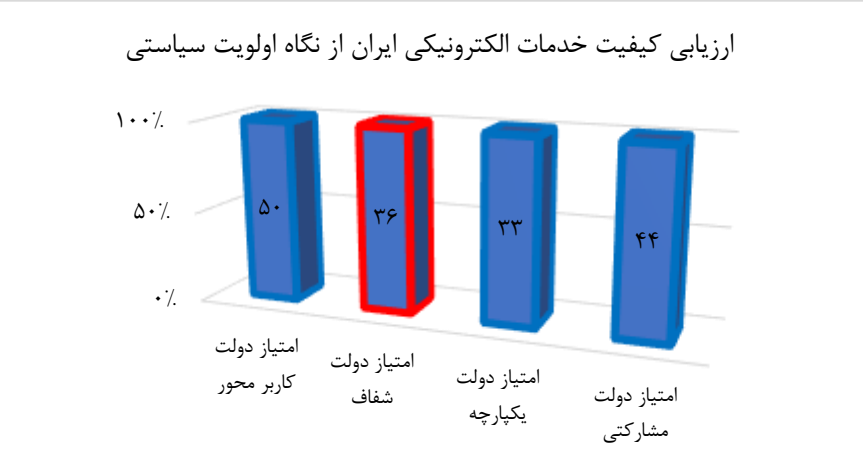
شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل																																									
<p style="text-align: center;">مجموعه عوامل و درصد اثر آن که موجب عدم کسب رتبه مطلوب در ارزیابی برای دستگاه‌های اجرایی شده است</p> <table border="1"> <caption>داده‌های نمودار</caption> <thead> <tr> <th>عنوان</th> <th>زیاد (%)</th> <th>متوسط (%)</th> <th>کم (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی</td> <td>47.5%</td> <td>32.3%</td> <td>20.2%</td> </tr> <tr> <td>در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه‌های سالیانه آن دستگاه</td> <td>9.2%</td> <td>32.7%</td> <td>58.2%</td> </tr> <tr> <td>کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ICT آن دستگاه</td> <td>53.0%</td> <td>25.0%</td> <td>22.0%</td> </tr> <tr> <td>عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات آن دستگاه از نظر ماهیتی</td> <td>33.7%</td> <td>31.5%</td> <td>34.8%</td> </tr> <tr> <td>غیر واقعی بودن برنامه تکلیف‌شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم‌نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور</td> <td>12.6%</td> <td>35.9%</td> <td>51.5%</td> </tr> <tr> <td>ضعف فناوریانه در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت داشتن مشاوره</td> <td>9.3%</td> <td>22.7%</td> <td>68.0%</td> </tr> <tr> <td>عدم جامعیت و انطباق شاخص‌های ارزیابی این دوره با ویژگی‌ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه</td> <td>24.5%</td> <td>47.1%</td> <td>28.4%</td> </tr> <tr> <td>کوتاه بودن زمان ارزیابی (بخش خوداظهاری) / نامناسب بودن زمان اجرای ارزیابی</td> <td>13.6%</td> <td>39.8%</td> <td>46.6%</td> </tr> <tr> <td>حجم کاری زیاد نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستندسازی و بارگذاری فرایند خوداظهاری شد.</td> <td>33.7%</td> <td>26.3%</td> <td>40.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>100.0% 90.0% 80.0% 70.0% 60.0% 50.0% 40.0% 30.0% 20.0% 10.0% 0.0%</p> <p>زیاد متوسط کم</p>	عنوان	زیاد (%)	متوسط (%)	کم (%)	کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	47.5%	32.3%	20.2%	در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه‌های سالیانه آن دستگاه	9.2%	32.7%	58.2%	کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ICT آن دستگاه	53.0%	25.0%	22.0%	عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات آن دستگاه از نظر ماهیتی	33.7%	31.5%	34.8%	غیر واقعی بودن برنامه تکلیف‌شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم‌نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور	12.6%	35.9%	51.5%	ضعف فناوریانه در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت داشتن مشاوره	9.3%	22.7%	68.0%	عدم جامعیت و انطباق شاخص‌های ارزیابی این دوره با ویژگی‌ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه	24.5%	47.1%	28.4%	کوتاه بودن زمان ارزیابی (بخش خوداظهاری) / نامناسب بودن زمان اجرای ارزیابی	13.6%	39.8%	46.6%	حجم کاری زیاد نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستندسازی و بارگذاری فرایند خوداظهاری شد.	33.7%	26.3%	40.0%		
عنوان	زیاد (%)	متوسط (%)	کم (%)																																							
کمبود بودجه و اعتبارات تخصیصی به آن دستگاه در حوزه توسعه دولت الکترونیکی	47.5%	32.3%	20.2%																																							
در اولویت نبودن توسعه و ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی در برنامه‌های سالیانه آن دستگاه	9.2%	32.7%	58.2%																																							
کمبود نیروی انسانی متخصص شاغل در بخش ICT آن دستگاه	53.0%	25.0%	22.0%																																							
عدم امکان الکترونیکی کردن برخی از خدمات آن دستگاه از نظر ماهیتی	33.7%	31.5%	34.8%																																							
غیر واقعی بودن برنامه تکلیف‌شده برای آن دستگاه در رابطه با الکترونیکی کردن خدمات در تفاهم‌نامه متبادله با سازمان اداری و استخدامی کشور	12.6%	35.9%	51.5%																																							
ضعف فناوریانه در حوزه ارتباطات و فناوری اطلاعات آن دستگاه و ضرورت داشتن مشاوره	9.3%	22.7%	68.0%																																							
عدم جامعیت و انطباق شاخص‌های ارزیابی این دوره با ویژگی‌ها و ماهیت خدمات الکترونیکی آن دستگاه	24.5%	47.1%	28.4%																																							
کوتاه بودن زمان ارزیابی (بخش خوداظهاری) / نامناسب بودن زمان اجرای ارزیابی	13.6%	39.8%	46.6%																																							
حجم کاری زیاد نماینده دستگاه و تداخل با سایر امور که منجر به عدم تمرکز در مستندسازی و بارگذاری فرایند خوداظهاری شد.	33.7%	26.3%	40.0%																																							
<p>توصیه و راهکار: بر مبنای نتایج مندرج در نمودار بالا، برخی عوامل مشکل مزمن و نسبتاً فراگیر میان تمام دستگاه‌های اجرایی است؛ مانند کمبود اعتبارات و بودجه یا کمبود نیروی شاغل در حوزه فاوا که برطرف شدن این موانع تا حدی به بهبود وضعیت اقتصادی کشور در میان مدت برمی‌گردد. برطرف شدن برخی عوامل که سهم نسبتاً زیادی در عدم تحقق برنامه الکترونیکی شدن خدمات دستگاه‌ها داشته است، مانند بازبینی و بهبود تفاهم‌نامه دستگاه با سازمان اداری و استخدامی کشور در راستای واقعی کردن برنامه و نیز حذف خدماتی که از نظر ماهیتی شرایط الکترونیکی شدن را ندارند، باعث می‌شود فاصله بین برنامه و عملکرد کاهش و درصد برنامه مساعدتر شود. بدیهی است با رویکرد مثبت و حمایتی بالاترین مقام دستگاه اجرایی در متناسب کردن حجم امور محوله به کارکنان شاغل در حوزه فناوری اطلاعات</p>																																										

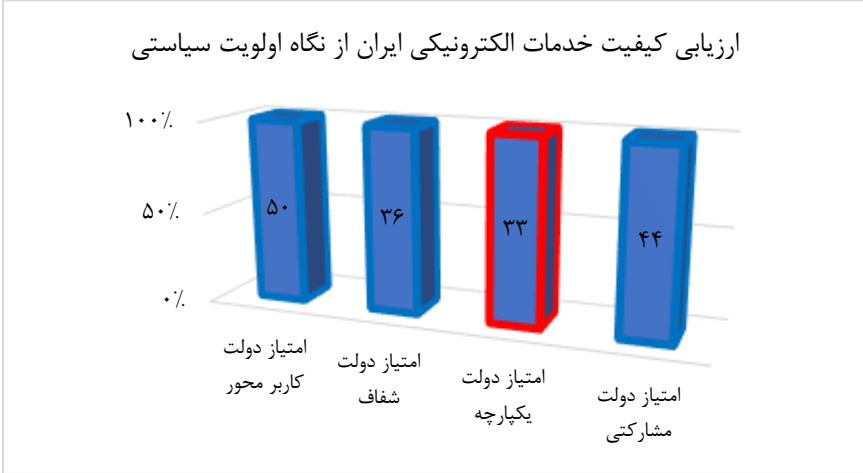
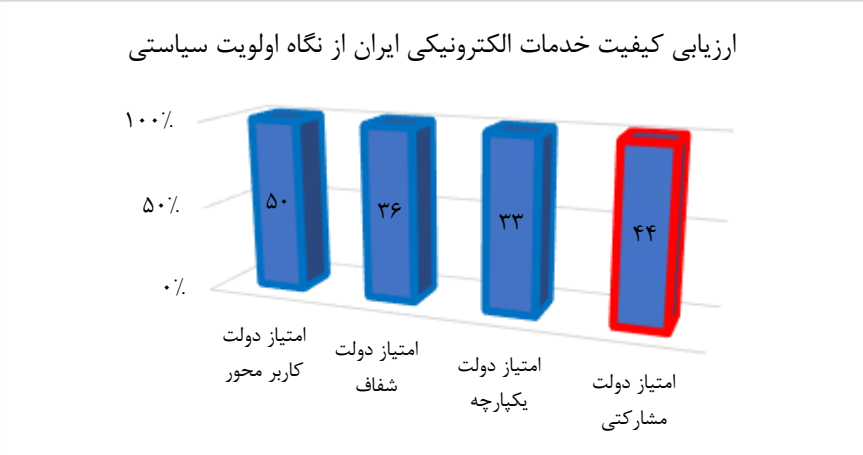
شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل																			
<p>دستگاه اجرایی می‌توان تا حدی به بهبود کیفیت و توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه در کوتاه‌مدت کمک کرد.</p>																				
<p style="text-align: center;">رتبه‌بندی کیفی امتیاز دستگاه‌های اجرایی در ارزیابی دوره هفتم و ارزیابی دوره قبل</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <caption>رتبه‌بندی کیفی امتیاز دستگاه‌های اجرایی در ارزیابی دوره هفتم و ارزیابی دوره قبل</caption> <thead> <tr> <th>سطح</th> <th>دوره هفتم</th> <th>دوره ششم</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>سطح عالی</td> <td>۱۷</td> <td>۱۴</td> </tr> <tr> <td>سطح خوب</td> <td>۵۵</td> <td>۳۰</td> </tr> <tr> <td>سطح متوسط</td> <td>۶۹</td> <td>۲۸</td> </tr> <tr> <td>سطح ضعیف</td> <td>۴۳</td> <td>۲۴</td> </tr> <tr> <td>عدم ارزیابی / عدم مصداق</td> <td>۳۱</td> <td>۱۰</td> </tr> </tbody> </table> <p>در بررسی منطبق بر نمودار بالا، رتبه کلی بیشتر دستگاه‌های اجرایی در دوره ششم در وضعیت خوب ارزیابی شده بود (بازه امتیازی ۵۰ تا ۷۵)، در حالی که در دوره هفتم این پیک امتیازی به وضعیت متوسط (بازه امتیازی ۲۵ تا ۵۰) منتقل شده است.</p> <p>۱- در ارزیابی دوره هفتم تعداد دستگاه‌هایی که در دوره گذشته ارزیابی نشده بودند، از ۳۱ دستگاه به ۱۰ دستگاه تقلیل یافته است. از آنجا که بخش عمده‌ای از این دستگاه‌ها دوره اول ارزیابی خود را تجربه می‌کنند و از نظر اجرایی و فنی آمادگی لازم را نداشتند، لذا در بازه سطح ضعیف و متوسط جای گرفتند و علت افزایش دستگاه‌ها در این بازه به نسبت دوره ششم همین است.</p> <p>۲- شاخص‌های ارزیابی و سنجش‌های ارزیابی در دوره هفتم سخت‌گیرانه و در انطباق کامل با ارزیابی EGDی بوده است. بخش عمده‌ای از دستگاه‌ها در پیاده‌سازی اقدامات مورد انتظار وفق شاخص‌های جدید یا سخت‌تر شده توفیق نداشته‌اند و این باعث عدم کسب امتیاز در شاخص‌های مرتبط و به دنبال آن، افت میانگین امتیاز شده است.</p> <p>۳- در بررسی دستگاه‌های اجرایی در وضعیت میانه، بسیاری از عناوین خدمتی مشاهده می‌شود که بعضاً نه پرمخاطب هستند و نه الزام‌آور. بسیاری از دستگاه‌ها فرایندهای ساده و جاری و بعضاً اطلاع‌رسانی مجموعه تحت تصدی خود را به اسم خدمت و بدون کیفیت در زمره عملکرد خدمات الکترونیکی حساب کرده‌اند، بدون آنکه واقعاً اثربخشی ملموسی برای مردم به‌عنوان ذی‌نفع اصلی خدمت داشته باشند. با توجه به محدودیت منابع اعم از بودجه، نیروی انسانی و سایر عوامل که در بند یک اشاره شد، منطقی است تمرکز و اولویت دستگاه‌های اجرایی در قدم اول به الکترونیکی کردن خدمات مهم، پرمخاطب، خدماتی که نقش عمده‌ای در کاهش مراجعات حضوری و کاهش تردد درون‌شهری دارند و خدماتی معطوف شود که نقش تسهیلگری در پنج حوزه سلامت، آموزش، تأمین اجتماعی، کار و امور استخدامی، حفاظت از محیط‌زیست و امنیت اجتماعی دارند. در صورتی که دستگاهی توانست خدمات با</p>	سطح	دوره هفتم	دوره ششم	سطح عالی	۱۷	۱۴	سطح خوب	۵۵	۳۰	سطح متوسط	۶۹	۲۸	سطح ضعیف	۴۳	۲۴	عدم ارزیابی / عدم مصداق	۳۱	۱۰	<p>بررسی کیفیت و کمیت خدمات الکترونیکی</p> <p style="text-align: center;">۲</p>	
سطح	دوره هفتم	دوره ششم																		
سطح عالی	۱۷	۱۴																		
سطح خوب	۵۵	۳۰																		
سطح متوسط	۶۹	۲۸																		
سطح ضعیف	۴۳	۲۴																		
عدم ارزیابی / عدم مصداق	۳۱	۱۰																		

شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
<p>اولویت پرمخاطب را بالای ۹۰ درصد کیفیت فنی ارائه کند، می‌تواند مجاز باشد نسبت به الکترونیکی کردن سایر خدمات غیر شناسنامه‌دار دستگاه حسب تشخیص اقدام کند.</p> <p>تمرکز ارزیابان مجامع بین‌المللی در رتبه‌بندی کشورها در قدم اول ارزیابی عملکرد کشورها در الکترونیکی کردن خدمات پرمخاطب به صورت برخط است.</p> <p>توصیه و راهکار: سازمان امور اداری و استخدامی کشور با بازبینی تفاهم‌نامه برنامه عملیاتی نظام اداری دستگاه نسبت به اولویت‌بندی خدمات بر اساس پرمخاطب بودن و اثربخش بودن اقدام کند و مجوز شروع الکترونیکی کردن خدمات کم‌اولویت را منوط به ارائه خدمت باکیفیت برای خدمات پرمخاطب به‌عنوان پیش‌شرط تعیین کند. (تفاهم‌نامه سه‌ساله دستگاه در بازه ۱۳۹۷ تا ۱۳۹۹ بوده است و در حال حاضر دستگاه‌های اجرایی تفاهم‌نامه عملیاتی جدید مبادله نکرده‌اند که باید تعیین وضعیت شود).</p>		
<div data-bbox="406 806 981 1344" data-label="Figure"> <p>70 60 50 40 30 20 10 0</p> <p>پیاده سازی قابلیت کاربرد پذیری درمیز خدمت دستگاه</p> </div> <p>در ارزیابی دوره هفتم، امتیاز میانگین شاخص ۱۳ (پیاده‌سازی قابلیت‌های کاربردپذیری در میز خدمت دستگاه‌های اجرایی) حدود ۶۳ درصد ارزیابی شده که مقدار حداقلی است.</p> <p>پرتال (درگاه) اصلی دستگاه اجرایی به‌عنوان بخش آغازین پنجره واحد ارائه خدمات الکترونیکی نقش مهمی را در برقراری ارتباط با متقاضی خدمت و هدایت کلان او عهده‌دار است.</p> <p>مهم‌ترین اصل برای ارزیابی کارایی یک پرتال خدمت، بلوغ معیار کاربردپذیری (Usability) به‌عنوان استقرار یک خاصیت کیفی است که تعیین‌کننده درجه آسانی استفاده از درگاه خدمت است. در استقرار کاربردپذیری علاوه بر ویژگی‌های فنی ساختار سایت ارائه خدمت و طراحی صفحات وب در نقش محملی که اطلاعات را به کاربر عرضه می‌کند، علومی همچون روان‌شناسی به یاری طراحان صفحات وب آمده است تا کاربر هنگام استفاده از سایت خدمت‌رسانی دستگاه، احساس راحتی، درک صحیح، تعلق خاطر و همراهی نسبت به طی مراحل اجرا و فرایندهای ارائه خدمت داشته باشد. طبق استاندارد ISO ۱۹۲۶ (ISO/IEC ۲۰۰۰) کاربردپذیری به معنی ترکیبی از قابلیت فهم، قابلیت یادگیری، قابلیت به کار انداختن و جذابیت در کنار توسعه فناوری سایت ارائه خدمت است.</p> <p>مهم‌ترین مشکلات مشاهده‌شده در بررسی و تحلیل سایت‌های خدمت‌رسانی دستگاه‌های اجرایی در دوره ششم و هفتم به‌عنوان یک عارضه مزمن در زیر ذکر می‌شود:</p>	<p>وضعیت میز خدمت ارائه خدمات الکترونیکی شده در درگاه (پرتال) اصلی دستگاه‌ها در راستای بلوغ کاربرپذیری</p>	<p>۴</p>

شرح تحلیل/ توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
<p>۱- توجه و تمرکز بیشتر مسئولان دستگاه‌های اجرایی به ارتقای فنی سایت ارائه خدمات توسط افراد فنی معطوف است که تلاش می‌کنند بیشترین توانایی‌های فناورانه سایت را همواره ارتقا دهند.</p> <p>۲- عدم توجه به این اصل که بیشتر متقاضیان خدمت (ارباب‌رجوع) غیر فنی و در بازه تحصیلی و دانشی متفاوت و بعضاً نیازمند راهنمایی و سادگی استفاده از خدمت به شکل الکترونیکی هستند. (شاید به همین دلیل است که بیش از ۹۰ درصد از سایت‌های دستگاه‌های اجرایی اهتمام جدی به پیاده‌سازی اولین سطح استاندارد امکان استفاده افراد توان‌خواه (معلول و ...) در سایت خدمت‌رسانی به‌رغم هفت دوره ارزیابی نکرده‌اند؛ چون نگاه مسئولان سایت بیشتر فنی است تا کاربرمحور بودن و کاربردپذیر کردن سامانه ارائه خدمت).</p> <p>۳- از آنجاکه توسعه خدمات الکترونیکی دولت در دستگاه‌های اجرایی به تدریج اتفاق افتاده است، متناسب شرایط زمان اجرای الکترونیکی کردن خدمات، این خدمات توسط پیمانکاران مختلف با نظارت مدیران و مسئولان مختلف طی بازه‌های زمانی مختلف و با سلاقی و بلوغ متفاوت اجرا و الکترونیکی شده است. متأسفانه هیچ رویه و دستورالعمل واحد و به‌روزرشده‌ای هم طی پنج سال اخیر که متناسب رشد فناوری و نیاز کاربران به‌روزرسانی شده باشد، از سوی متولیان دولت الکترونیکی در کشور ابلاغ نشده است. (آخرین مصوبه با موضوع دستورالعمل استاندارد تارنما (وب‌سایت)‌های دستگاه اجرایی و درگاه (پرتال)‌های استانی در سال ۱۳۹۳ از سوی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی وقت ابلاغ شده است که الان کارایی ندارد و بعضاً بخش‌های مهمی از همان دستورالعمل نیز توسط دستگاه‌ها اجرا نشده یا به دلیل عدم کفایت فنی و شمولیت زمانی به‌ناچار و به سلیقه دستگاه تغییر یافته است).</p> <p>توصیه و راهکار: در ارزیابی دوره هفتم شاخص جدیدی با عنوان ارزیابی میز خدمت به مجموعه شاخص‌های ارزیابی اضافه شد و تا حد زیادی توجه مدیران دستگاه‌های مشمول را به این مهم معطوف کرد. لیکن استمرار بازبینی طراحی درگاه (پرتال)‌های خدماتی دستگاه‌های دولتی با رویکرد استقرار کامل استاندارد کاربردپذیری در راستای ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دولت و ساده‌سازی و یونیفرم‌سازی نحوه ارائه خدمات برای ارباب‌رجوع عادی ضرورت است. در این راستا لازم است:</p> <p>الف) متولیان و سیاست‌گذاران توسعه دولت الکترونیکی در کشور نسبت به تهیه و ابلاغ یک دستورالعمل استاندارد برای درگاه‌های دولتی با رویکرد استقرار پنجره واحد اقدام کنند.</p> <p>ب) تا زمان تهیه و ابلاغ دستورالعمل بند الف، متولیان ارائه خدمات الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی اقلام (ماژول‌های) موجود در درگاه را به نحوی بازطراحی و بازچینی کنند که ارباب‌رجوع با حداقل کلیک و از همان صفحه اصلی درگاه وارد صفحه‌ای شود که تمامی اقلام اطلاعاتی موردنیاز استفاده از خدمت را یک‌جا و متحدالشکل و با بیانی سلیس و کاربرپسند در دسترس داشته باشد. اقلامی چون:</p> <ul style="list-style-type: none">- عنوان خدمت- لینک خدمت- راهنمای نحوه استفاده از خدمت- فرایند انجام خدمت- شناسنامه خدمت- تعرفه ارائه خدمت- بخش پرسش و پاسخ‌های پرتکرار- بخش راهنمای آنلاین با ارائه شیوه‌های نوین		

شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
<p>- بخش شکایات</p> <p>- بخش نظرسنجی با اعلان آماری نتایج نظرسنجی شده موارد مرتبط</p> <p>- بخش پیگیری</p> <p>- بخش اطلاعات مسئول پاسخگو و شیوه ارتباط با او</p> <p>- نمایش کاربران آنلاین سایت</p> <p>- نمایش آنلاین متقاضیان در نوبت انجام خدمت به تفکیک مراحل خدمت از درخواست، بررسی و تحویل به صورت آماری و گرافیک</p> <p>اصلاح شیوه ارزیابی</p> <p>در ارزیابی دوره آتی در خصوص استقرار درگاه‌های دستگاهی کاربرمحور و پایش استقرار کاربرپذیری آن‌ها، شاخص‌های اختصاصی طراحی و مورد سنج قرار می‌گیرد. توجه دستگاه به بهبود و ارتقای درگاه اصلی برابر نکات ذکر شده تا ارزیابی دوره آتی تأکید می‌شود.</p>		
<p style="text-align: center;">توازن توسعه خوشه‌های خدمت</p> <p>بررسی کیفیت ارائه خدمات منطبق با خوشه‌های خدمت</p> <p>۵۵</p> <p>بررسی کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی منطبق با خوشه‌های ۱۴ گانه خدمت نشان می‌دهد وضعیت میانگین رشد کیفیت در خوشه‌های امور حقوقی و قضایی و نیز محیط زیست و منابع طبیعی به نسبت رشد در سایر خوشه‌ها کمتر بوده و نیازمند توجه بیشتر متولیان و مدیران ارشد دستگاه‌های مرتبط است تا امکان رشد همگن مطابق سایر خوشه‌های خدمت میسر شود.</p> <p>توصیه و راهکار: تشکیل منظم و مستمر کارگروه‌های راهبری هر خوشه به منظور پیگیری و عارضه‌یابی مشکلات پیشنهاد می‌شود.</p>		

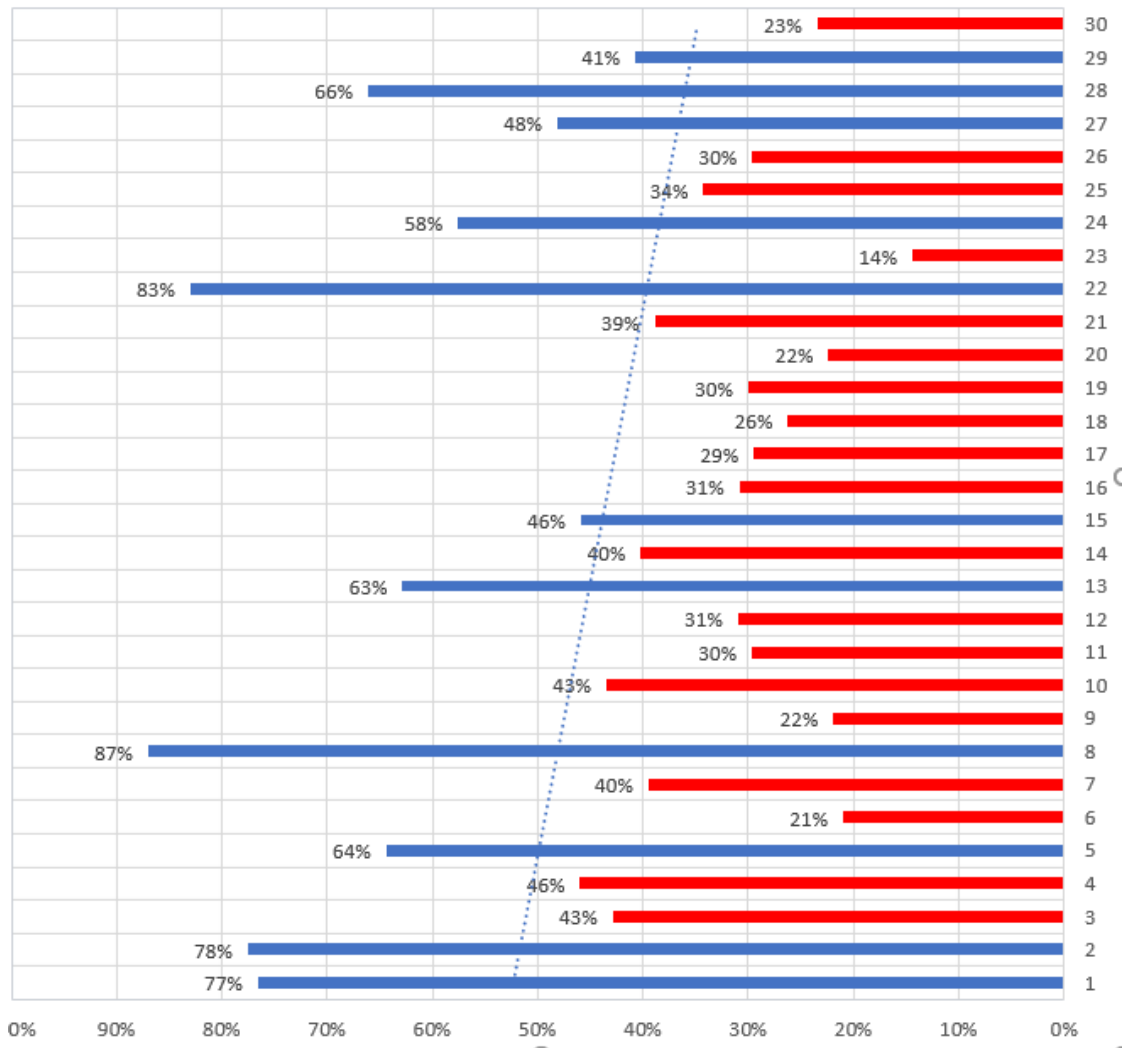
شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
<p>ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی ایران از نگاه اولویت سیاستی</p>  <p>میانگین وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی کشور ذیل این اولویت سیاستی خوب ولی شکننده ارزیابی می‌شود. ارتقای این سطح نیازمند تلاشی مضاعف و توأم با برنامه‌ریزی عملیاتی است. نکته دیگر اثربخشی امتیاز کسب‌شده این بخش در رتبه‌بندی دستگاهی است. با توجه به اینکه تمام دستگاه‌های اجرایی خصوصاً دستگاه‌های هم‌تراز تلاش دارند رتبه خود را در ارزیابی‌های آتی بهبود بخشند، عدم ارتقای کیفیت فنی و کسب امتیاز بیشتر ممکن است به چندین پله سقوط در رتبه دستگاه‌ها منجر شود. ارتقای کیفیت فنی در این اولویت سیاستی با کاهش مراجعات حضوری ارباب‌رجوع به‌عنوان یک هدف متعالی در الکترونیکی شدن خدمات نسبت مستقیمی دارد.</p>	<p>بررسی وضعیت کیفیت خدمات از منظر اولویت سیاستی دولت کاربرمحور</p>	<p>۶</p>
<p>ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی ایران از نگاه اولویت سیاستی</p>  <p>میانگین وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی کشور ذیل این اولویت سیاستی متوسط ارزیابی می‌شود. این اولویت یکی از اهداف نوین تمام دولت‌ها در جهان به‌منظور کاهش فساد اداری است. ارتقای این سطح امتیازی برای دستگاه‌های اجرایی نیازمند تلاشی مضاعف و توأم با برنامه‌ریزی عملیاتی است. در ارزیابی آتی استقرار ۱۰۰ درصدی اهداف این اولویت وفق توضیحات مندرج در شاخص‌های این بخش مورد انتظار است. با توجه به اینکه تمام دستگاه‌های اجرایی خصوصاً دستگاه‌های هم‌تراز تلاش دارند رتبه خود را در ارزیابی‌های آتی بهبود بخشند، عدم ارتقای کیفیت فنی و کسب امتیاز بیشتر در این اولویت برای یک دستگاه ممکن است به چندین پله سقوط در رتبه آن دستگاه منجر شود.</p>	<p>بررسی وضعیت کیفیت خدمات از منظر اولویت سیاستی دولت شفاف</p>	<p>۷</p>

شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
<p>ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی ایران از نگاه اولویت سیاستی</p>  <p>میانگین وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی کشور ذیل این اولویت سیاستی متوسط ارزیابی می‌شود. دستگاه‌های اجرایی باید تلاش کنند ارائه مجموعه خدمات دستگاه در بستر خدمات فنی ذیل شاخص‌های چهارگانه این اولویت سیاستی تا دوره ارزیابی آتی بهبود یابد. در صورتی که تقاضایی برای دریافت یک سرویس تعاملی از جانب دستگاه‌های اجرایی دیگر واصل شده و هنوز عملیاتی نشده باشد، باید شرایط ارائه خدمت از بستر مرتبط (GSB یا PGSB) با هماهنگی مرکز ملی تبادل اطلاعات مستقر در سازمان فناوری اطلاعات ایران حسب درخواست متقاضی فراهم شود. مجموعه شاخص‌های این اولویت به نسبت دوره ششم سخت‌گیرانه‌تر شد. در دوره ششم صرف اتصال حائز کسب امتیاز بود، در حالی که در دوره هفتم میزان مبادله و تراکنش ملاک ارزیابی و کسب امتیاز است.</p> <p>همچنین انجام تکالیف ابلاغی از سوی معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصاد و دارایی در رابطه با شاخص ۲۴ با موضوع GEB در اولویت قرار گیرد. در خصوص خدمات الکترونیکی شده دستگاه‌هایی که بخش اطلاع‌رسانی پیگیری مراحل خدمت برای ارباب‌رجوع دارد، تبادل داده از طریق کارپوشه ملی ایرانیان با هماهنگی مرکز ملی کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) به‌فوریت اجرایی شود. توجه دستگاه‌های اجرایی به عملیاتی کردن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در گزارش‌های دستگاهی جلب می‌شود که خاص هر دستگاه تهیه شده است.</p>	<p>بررسی وضعیت کیفیت خدمات از منظر اولویت سیاستی دولت یکپارچه</p>	<p>۸</p>
<p>ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی ایران از نگاه اولویت سیاستی</p> 	<p>بررسی وضعیت کیفیت خدمات از منظر اولویت سیاستی دولت مشارکتی</p>	<p>۹</p>

شرح تحلیل / توصیه و راهکار پیشنهادی	عنوان تحلیل	
<p>از اهداف عالی دولت الکترونیکی، پیاده‌سازی مجموعه روال‌های اقدامی به‌منظور دخیل کردن مردم در اداره امور کشور است. مجموعه شاخص‌های این اولویت در رابطه استفاده از خدمات برخط برای تسهیل در ارائه اطلاعات از سوی دولت به شهروندان (اشتراک اطلاعات الکترونیکی)، تعامل با ذی‌نفعان (مشاوره الکترونیکی) و مشارکت در فرایندهای تصمیم‌گیری (تصمیم‌گیری الکترونیکی) است. در این چارچوب اولویت‌سیاستی دولت مشارکتی در این دوره ارزیابی بسیار حائز اهمیت بوده است. عملکرد ارزیابی در این دوره با وجود چند دوره ارزیابی مستمر کماکان حداقلی بوده و نیازمند اهتمام بیشتر دستگاه‌های اجرایی در عملیاتی کردن اهداف شاخص‌های چهارگانه این اولویت در سطح دستگاه است. توجه دستگاه‌های اجرایی به عملیاتی کردن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در گزارش‌های دستگاهی جلب می‌شود که خاص هر دستگاه تهیه شده است.</p>		
<p>به‌منظور تعامل مطلوب‌تر و هماهنگی بهتر در ارزیابی‌های آتی که مقرر است یک مرحله دیگر آن تا پایان سال ۱۴۰۰ در مقاطع شش‌ماهه انجام شود، پیشنهاد می‌شود:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱- نمایندگان فعال معرفی‌شده دستگاه‌های اجرایی برای ادوار آتی بدون تغییر باشند و به‌منظور امکان انعکاس توصیه‌های متولیان ارزیابی در راستای بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی برای دستگاه‌ها مورد حمایت مدیریت ارشد دستگاه‌ها قرار گیرند. ۲- نمایندگان دستگاه‌های اجرایی نسبت به پیگیری پیاده‌سازی توصیه‌های اجرایی در گزارش‌های اختصاصی دستگاه‌ها در بازه بین دو ارزیابی توسط متولیان مرتبط در دستگاه متبوع خود اقدام کنند. ۳- نمایندگان دستگاه‌ها تعامل خود را با گروه ارزیابی دولت الکترونیکی همواره حفظ کنند و در فرایند ارزیابی فعال، پاسخگو، دسترس و پیگیر باشند تا حقی از عملکرد دستگاه بابت انجام خدمات در انعکاس آن در نتایج ارزیابی تزییع نشود. 	<p>شیوه تعامل نمایندگان معرفی‌شده دستگاه‌های اجرایی در انجام فرایند ارزیابی</p>	<p>۱۰</p>
<p>مجموعه پیشنهادها و مشکلات پرتواتر زیر از سوی نمایندگان محترم دستگاه‌های اجرایی در قالب نظرسنجی در ارزیابی‌های دوره ششم و هفتم احصا شد که مواردی که هنوز به‌عنوان عارضه باقی مانده است یا هنوز موضوعیت به اقدام دارد، در ذیل درج می‌شود:</p> <ol style="list-style-type: none"> ۱- ارزیابی خدمات الکترونیکی در سطح دولت توسط دو نهاد (سازمان اداری استخدامی کشور و دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات) صورت می‌پذیرد که به‌صورت موازی با یکدیگر این کار را انجام می‌دهند. وجود ارزیابی‌های متعدد با توجه به کمبود نیروی انسانی در سازمان‌ها موجب صرف وقت و هزینه خواهد بود. چنانچه ارزیابی از یک مرجع واحد صورت گیرد، نتیجه بهتری حاصل خواهد شد. (در سال جاری ارزیابی دوره هفتم در بازه فروردین تا خرداد ۱۴۰۰ و ارزیابی سازمان اداری و استخدامی در بازه فروردین تا اردیبهشت ۱۴۰۰ برگزار شد.) ۲- ارزیابی در دستگاه‌های هم‌تراز (به‌عنوان مثال خوشه سلامت) و متناسب از نظر ماهیت خدمات دستگاه لحاظ شود؛ زیرا در این صورت ارزیابی دقیق‌تر و قابل استنادتر است. ۳- ایجاد یک سامانه توسط متولی ارزیابی به‌عنوان Best practice (الگو) که همه اهداف مورد انتظار شاخص‌های ارزیابی در آن اعمال و مصداق داشته و به‌عنوان نمونه برای دستگاه‌های اجرایی قابل قیاس باشد. 	<p>تحلیل نظرات پرتواتر نمایندگان دستگاه‌های اجرایی</p>	<p>۱۱</p>

۳-۱۳- تحلیل تفصیلی (شاخص)

۳-۱۴-۱- تحلیل عملکرد به تفکیک شاخص‌های ارزیابی



نمودار ۳-۱۳- درصد کسب امتیاز به شاخص دستگاه‌های اجرایی در دوره هفتم ارزیابی

جدول ۶-۳- تحلیل عملکرد به تفکیک شاخص‌های ارزیابی

شماره شاخص	اولویت شاخص	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۱	دولت کاربامحور (وزن اولویت ۳۰)	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	درصد الکترونیکی شدن خدمات	خدمات	الکترونیکی شدن کامل خدمت (از مرحله اطلاع‌رسانی تا تحویل)	۱۰	۷۷٪	۱	۱۰۶	با توجه به توضیحات مندرج در بند یک تحلیل راهبردی باید اقدامات لازم توسط دستگاه‌های اجرایی انجام شود.
					الکترونیکی شدن بخشی از مراحل خدمت			۰.۵	۴۲	
					الکترونیکی نشدن خدمت شناسنامه‌دار			۰	۱۴	
۲	دولت کاربامحور (وزن اولویت ۳۰)	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	پرتال	امتیاز بیشتر از ۹۹ درصد	۵	۷۸٪	۱	۱۰۵	میانگین امتیاز کشوری به نسبت بقیه شاخص‌های فنی مناسب ارزیابی می‌شود، اما لازم است دستگاه‌های اجرایی با ارتقای فنی سامانه‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری خدمات‌رسان خود، برای بهبود میزان در معیار اندازه‌گیری در دسترس بودن سرورها (Uptime) اهتمام بیشتری بورزند.
					امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد			۰.۵	۴۱	
					امتیاز کمتر از ۹۰ درصد			۰	۱۶	

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۳		سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	خدمت/ پرتال	میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۹۰ و کوچک‌تر مساوی ۱۰۰	۵	۴۳٪	۱	۶	با توجه به پایین بودن امتیاز کل در این شاخص، لازم است دستگاه‌های اجرایی با ارتقای فنی در راستای بهبود سرورهای خدمت‌رسانی برای افزایش سرعت بارگذاری صفحات سایت تلاش کنند.
				میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۸۰ و کوچک‌تر مساوی ۹۰			۰.۷۵	۲۶	
				میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۷۰ و کوچک‌تر مساوی ۸۰			۰.۵	۵۹	
				میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۶۰ و کوچک‌تر مساوی ۷۰			۰.۲۵	۵۸	
				میانگین درصد امتیاز کوچک‌تر از ۶۰			۰	۱۳	
۴		امنیت		آزمایش SSL/TLS با نمره A	۵	۴۶٪	۱	۵۱	با توجه به تأکید سازمان ملل در ارزیابی EGDl دال بر اهمیت وجود امنیت دیجیتال/امنیت سایبری در فعالیت‌های برخط و نیز ضرورت وجود ویژگی‌های امنیتی در پرتال‌های

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح شاخص	مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
			خدمت/	آزمایش SSL/TLS با نمره B				۰.۵	۴۸	خدمت‌رسان و با عنایت به نمره پایین میانگین کشوری کسب‌شده توسط دستگاه‌های اجرایی لازم است دستگاه‌های اجرایی با ارتقای فنی در راستای بهبود ارائه خدمات با هدف اطمینان از امنیت اطلاعات کاربران نظیر SSL و به‌کارگیری Captcha و نیز استفاده از سایر روش‌های امنیتی مطابق گزارش تست مرکز ماهر اقدام کنند.
			پرتال	آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B				۰	۶۳	
۵		شیوه احراز هویت الکترونیکی	خدمت	انجام احراز هویت از ثبت احوال یا ثبت اسناد به تناسب نوع سرویس و نیز سامانه‌های پست یا شاهکار یا چندعاملیتی		۵	۶۴٪	۱	۱۰۴	با توجه به اهمیت محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه و نیز وجود پشتیبانی برای احراز هویت یا شناسه دیجیتال، لازم است دستگاه‌ها با بهبود شیوه‌های فعلی احراز هویت ارائه خدمات به کاربران مطابق مصادیقی که در شناسنامه شاخص درج‌شده است اقدام کنند.
				انجام احراز هویت با حداقل یک روش تعریف شده				۰.۵	۱	
				انجام احراز هویت به‌صورت غیر الکترونیکی				۰	۵۷	

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح شاخص	مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۶		به‌کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات	دستگاه	عملیاتی شده است	غیر عملیاتی	۵	۲۱٪	۱	۳۴	در این دوره ارزیابی به‌کارگیری امضای دیجیتال در سطح حداقل یک خدمت از دستگاه پایش شد که متأسفانه دستگاه‌های اجرایی آمادگی حداقلی عملکردی را بابت به‌کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات در راستای تسریع و تسهیل فرایند درخواست و تحویل خدمت به متقاضی داشته‌اند و لازم است تا ارزیابی آتی دستگاه‌ها تلاش مجدانه‌ای در راستای پیاده‌سازی این فرایند برای تمام خدمات الکترونیکی‌شده دستگاه با امکان به‌کارگیری از امضای دیجیتال اقدام کنند.
				۷				۹۸	با توجه به تکلیف مصرح هدف شاخص وفق مواد ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه و به‌رغم تلاش دستگاه‌های اجرایی در الکترونیکی کردن خدمات، متأسفانه مستندات مستدل دال بر حداقل کاهش ۱۲/۵ درصد در کاهش مراجعات حضوری توسط ۹۸ دستگاه از ۱۶۶ دستگاه مشمول ارزیابی دوره هفتم ارائه نشده یا ناقص ارائه شد که لازم است دستگاه‌ها با روش‌هایی که در شناسنامه شاخص راهنمایی شده است یا سایر روش‌ها نسبت به احصای وضعیت میزان مراجعان حضوری و پایش درصد کاهش آن‌ها اقدام کنند و گزارش آن را تا ارزیابی آتی ارائه دهند.	
		سهولت	پرتال	قابلیت واکنش‌گرایی		۵	۸۷٪	۱	۱۴۱	

گزارش نتایج نهایی (سطح ملی) دوره هفتم
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور

شماره شاخص	اولویت سیاستی اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۸		قابلیت واکنش‌گرایی صفحه درگاه ارائه خدمت		عدم پیاده‌سازی کامل واکنش‌گرایی			۰	۲۱	پیاده‌سازی قابلیت واکنش‌گرایی روی پرتال‌های خدمت‌رسانی اکثر دستگاه‌های اجرایی اعمال شده است. لازم است این قابلیت به نحوی طراحی شود که با مرورگرها و نسخه‌های مختلف نصب‌شده روی انواع رایانه و گوشی‌های همراه و سایزهای مختلف سازگار باشد. قابلیت واکنش‌گرایی برای تمام خدمات جدید دستگاه‌ها نیز باید همواره مدنظر باشد.
۹		ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه	دستگاه	ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه و قابلیت‌های آن	۵	۲۲٪	۱	۳۹	بر اساس توصیه سازمان ملل در ارزیابی دولت الکترونیکی کشورها، وجود یک برنامه تلفن همراه جامع ملی برای ارائه خدمات دولت الکترونیکی به شهروندان به‌صورت یکپارچه توصیه شده است. تمام دستگاه‌های اجرایی ملزم هستند دسترسی به خدمات الکترونیکی خود را از طریق تلفن همراه (هوشمند) صرفاً از طریق سکوی دولت همراه ارائه دهند (https://mob.gov.ir). متأسفانه عملکرد دستگاه‌های اجرایی در پیاده‌سازی این موضوع حداقلی بوده که لازم است در تحقق این مهم اهتمام ورزند. خصوصاً در رابطه با ارائه خدمات در حوزه‌های آموزش، اشتغال، محیط‌زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت.
				عدم امکان ارائه یا ارائه از طریق برنامه موبایلی مجزا			۰	۱۲۳	
۱۰		قابلیت پشتیبانی درگاه	پرتال	معرفی تمام خدمات در حال ارائه توسط دستگاه به زبانی غیر از فارسی	۵	۴۳٪	۱	۵۱	بیش از ۷۳ دستگاه از ۱۶۶ دستگاه مشمول ارزیابی این دوره، بخش ارائه زبان دوم پرتال یا میز خدمت را صرفاً به بیان کلیاتی از معرفی دستگاه اجرایی اشاره کرده‌اند و لازم است معادل میز خدمت

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح شاخص	مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
				معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات درباره خدمات	اصلی از چند زبان			۰.۲۵	۷۳	در بخش فارسی برای بخش زبان دوم هم پیاده‌سازی و عناوین کلی خدمات به زبان دوم (ترجیحاً زبان انگلیسی) نیز معرفی شود.
								۰	۳۸	نبود بخش زبان دوم
۱۱		وجود قابلیت‌های خاص کاربرپذیری پرتال	پرتال	قابلیت شخصی‌سازی به همراه سایر موارد	۵	۳۰٪	۰.۵	۱	۶	طبق تعریف جدید سازمان ملل در ارزیابی EGD، پیاده‌سازی قابلیت‌های زیر در پرتال خدماتی هر دستگاه اجرایی ارائه‌دهنده خدمت الکترونیکی مورد انتظار است: - فراهم کردن امکان شخصی‌سازی و اصلاح داده‌های متقاضی توسط هر فرد پس از احراز هویت - وجود قابلیت موتور جست‌وجو، نمایش آمار بازدیدکنندگان، وجود اطلاعات داده مکانی GIS، نمایش آدرس آی‌پی کاربر عملکرد دستگاه‌ها خصوصاً در ایجاد قابلیت شخصی‌سازی بسیار حداقلی بوده و حائز کسب امتیاز کامل نشده اند که لازم است تا ارزیابی دوره آتی دستگاه‌های اجرایی در جهت پیاده‌سازی این قابلیت‌ها اهتمام جدی ورزند.
				موتور جست‌وجو، آمار بازدیدکنندگان، وجود داده مکانی، آدرس آی‌پی کاربر				۸۴		
				نبود قابلیت‌ها				۷۲		
۱۲		قابلیت استفاده از خدمات	پرتال	پیاده‌سازی کامل چک‌لیست / سطح یک	۵	۳۱٪	۰.۵	۱	۵	وجود قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان‌خواه و نیز ابزارهای آنلاین که به کودکان معلول کمک می‌کند در همه مقاطع تحصیلی شرکت کنند و همچنین وجود ویژگی‌هایی برای تنظیم اندازه، نوع و رنگ قلم و رنگ پس‌زمینه اقدامات حداقلی مورد انتظار است. میانگین امتیاز کشوری در این شاخص حداقلی بوده و بیشتر دستگاه‌ها عملکرد مطلوبی
				پیاده‌سازی بخشی از چک‌لیست				۹۲		

شماره شاخص	اولویت شاخص	شاخص اصلی	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
		توسط افراد توان‌خواه		عدم پیاده‌سازی چک‌لیست			۰	۶۵	در تحقق حداقلی استاندارد این شاخص نداشته‌اند. لازم است بخش فنی هر دستگاه نسبت به پیاده‌سازی سطح یک استاندارد WCAG ۲ تا ارزیابی بعدی اقدام کند. استفاده از سایت‌های ارزیابی معتبر برای مشاهده ضعف‌های تکنیکی توصیه می‌شود. برای دوره آتی ارزیابی سطح دو (AA) استاندارد، معیار ارزیابی قرار می‌گیرد.
۱۳		وجود میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاه	پرتال	وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه و وجود لینک دسترسی به تمامی خدمات دستگاه	۱۰	٪۶۳	۱	۱۰۲	پیاده‌سازی قابلیت کاربردپذیری در میز خدمت دستگاه مطابق توصیه‌های مندرج در شناسنامه شاخص و با توجه به اینکه این شاخص جدید بوده و ارزیابی آن در دوره هفتم آغاز شده، مطلوب بوده است. تعداد ۶۰ دستگاه اجرایی باقی‌مانده تلاش کنند تا ارزیابی آتی قابلیت مورد انتظار وفق این شاخص را پیاده‌سازی کنند.
				عدم درج تمامی لینک‌های دسترسی به‌صورت متمرکز			۰	۶۰	
۱۴		راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمات	خدمت	وجود راهنمای HTML با استفاده از قالب‌های مالتی‌مدیا	۵	٪۴۰	۱	۵۵	توصیه UN: وجود آموزش یا راهنمایی کاربرپسند برای شیوه استفاده از پرتال خدمت با توجه به پیشرفت فناوری و ارتقای نرم‌افزارهای مرورگر نزد کاربران، ارائه راهنمای دیجیتال با شیوه‌های نوین نظیر استفاده تلفیقی از متن، فایل صوتی، تصویری و انیمیشن و فلوچارت متعارف است و تمام دستگاه‌های اجرایی باید تلاش کنند هنگام ارزیابی آتی این شیوه ارائه را بهبود بخشند. عملکرد بیشتر دستگاه‌ها در این دوره ارزیابی حداقلی است.
				وجود راهنمای HTML ساده (فقط متن)			۰.۲۵	۳۸	

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
				نبود راهنما یا ارائه راهنما در قالب دانلود فایل‌های استاتیک مثل Pdf			۰	۶۹	
۱۵	پاسخ به سؤالات پرتکرار (FAQ)	خدمت	وجود سؤالات پرتکرار (حداقل ۵ سؤال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاه (تجمیعی یا به تفکیک هر خدمت در میز خدمت)	۵	٪۴۶	۰.۲۵	۱	۶۱	عملکرد ۶۱ دستگاه اجرایی در ایجاد سؤالات پرتکرار (با حداقل ۵ سؤال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاه (تجمیعی یا به تفکیک هر خدمت در میز خدمت) نسبت به دوره ششم مطلوب بوده است. سایر دستگاه‌های اجرایی باید تلاش کنند این بخش را ترجیحاً به تفکیک هر خوشه خدمت ایجاد کند. از طرفی به‌روزرسانی مستمر سؤالات متداول متناسب باخوردها از مراجعه‌کنندگان باید مدنظر دستگاه‌ها قرار گیرد.
			۵۴					وجود سؤالات پرتکرار (حداقل ۱۰ سؤال و پاسخ) برای مجموعه خدمات دستگاه	
			۴۷					نبود یا وجود کمتر از ۱۰ سؤال	

شماره شاخص	اولویت سیاستی اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۱۶		کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت	پرتال خدمت	وجود قابلیت پشتیبانی برخط و بلادرنگ و بازخورد مناسب	۵	۳۱٪	۱	۱۹	فراهم کردن ابزاری به‌منظور امکان پاسخگویی به مشکلات و بررسی مشکل رخ داده حین اجرای فرایند ارائه خدمت که از سوی کاربر اعلام می‌شود از ویژگی‌های ارائه خدمت برتر الکترونیکی است. ابزارهایی مثل آنلاین چت یا میز کمک می‌تواند یاری‌دهنده بهتر کاربر حین استفاده از خدمت باشد. متأسفانه تعداد ۱۹ دستگاه قابلیت چت زنده را پیاده‌سازی کرده‌اند که لازم است تا ارزیابی آتی سایر دستگاه‌ها هم اقدامات لازم را انجام دهند.
				وجود قابلیت پشتیبانی از طرق تلفن، ایمیل، فرم الکترونیکی، سیستم تیکتینگ و بازخورد مناسب منطبق بر زمان‌های مندرج در شناسنامه شاخص			۰.۲۵	۱۲۴	
				نبود اطلاعات			۰	۱۹	
۱۷		کانال‌های اطلاع‌رسانی و	خدمت	استفاده از یکی از روش‌های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز	۱۰	۲۹٪	۱	۳۵	با توجه به نوع خدمت، روش‌های اطلاع‌رسانی پیشرفته به کاربران خدمات توسط دستگاه‌های اجرایی با اولویت روش‌هایی از طریق گذرگاه ملی خدمات دولت، کارپوشه ملی ایرانیان یا حداقل کد رهگیری متمرکز باید در دستور کاری دستگاه‌ها قرار گیرد. همچنین دستگاه‌های اجرایی باید به نحوی اقدام کنند که فلوی ترافیک تبادل داده اطلاع‌رسانی از طریق کارپوشه ملی ایرانیان در اولویت قرار گیرد.

شماره شاخص	اولویت شاخص	شاخص اصلی	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
			پیگیری خدمت به/ از کاربران	استفاده از یکی از روش‌های کد رهگیری غیر متمرکز، سیستم تیکتینگ، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)			۰.۲۵	۴۴	
				تلفن، پیامک			۰	۸۳	
۱۸	دولت شفاف (وزن اولویت ۲۰)	شفافیت فرایند ارائه خدمت	خدمت	سنجش کامل از کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران بلافاصله بعد از تحویل خدمت و انتشار نتایج کلان بلافاصله پس از گرفتن نظر	۳۰	۲۶٪	۱	۲۲	در راستای تحقق دولت شفاف و در یک خدمت کاربرمحور، بهترین روش برای سنجش کامل کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران، گرفتن نظر بلافاصله بعد از ارائه خدمت است. پس از ثبت نظر در فرم نظرسنجی، مجموع نظرات احصا شده به صورت خودکار تحلیل و محاسبه می‌شود و به صورت نمودار میله‌ای و درصدی برای تمام سؤالات نمایش داده شود. توصیه می‌شود نتایج نظرسنجی بلافاصله پس از گرفتن نظر و بدون هیچ‌گونه دخل و تصرف نمایش داده شود. متأسفانه بیشتر دستگاه‌های اجرایی در پیاده‌سازی کامل این قابلیت، عملکرد مطلوبی نداشته‌اند که تا ارزیابی آتی باید در این زمینه اهتمام ورزند.
				سنجش کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران در قالب پرسش‌نامه‌های			۰.۲۵	۸۲	

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح شاخص	مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۱۹	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه	پرتال	آماری و به‌صورت ادواری بدون التزام کاربر	پرتال	ارائه آمار الکترونیکی از هر سه بخش درخواست، تولید و تحویل ارائه خدمت	۲۵	۳۰٪	۰	۵۸	
			نبود روال سنجش از کیفیت خدمت و رضایت کاربران					۱	۱۶	یک خدمت الکترونیکی از سه مرحله «درخواست الکترونیکی خدمت، تولید الکترونیکی خدمت و تحویل الکترونیکی خدمت» تشکیل شده است. هدف از این شاخص، ارزیابی نحوه انتشار آمار یا نرخ تکمیل به‌صورت مجزا در هر یک از مراحل سه‌گانه ارائه خدمت به‌صورت الکترونیکی است. دستگاه‌های اجرایی در پیاده‌سازی ارائه آمار این شاخص در پرتال عملکرد حداقلی داشته که لازم است ارتقای شیوه اطلاع‌رسانی فعلی و تحقق هدف این شاخص تا ارزیابی آتی مدنظر قرار گیرد.
			ارائه آمار الکترونیکی از هر دو بخش درخواست و تولید ارائه خدمت					۰.۵	۲۲	
			ارائه آمار الکترونیکی از بخش درخواست ارائه خدمت					۰.۲۵	۸۹	
			عدم ارائه آمار							

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح شاخص	مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۲۰	میزان شفافیت دستگاه اجرایی	وجود اطلاعات در رابطه با استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	دستگاه	تهیه، بارگذاری و در دسترس گذاشتن استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	۱۵	۲۲٪	۱	۳۴	وجود استراتژی دستگاه در حوزه پیاده‌سازی دولت الکترونیکی/ دولت دیجیتال برخط/ سیاست دستگاه در خصوص در دسترس بودن اطلاعیه‌های خریدهای عمومی و نتایج مناقصات به‌صورت آنلاین مدنظر ارزیابی‌های بین‌المللی حوزه دولت الکترونیکی است. تعداد ۱۱۹ دستگاه در این بخش اطلاع‌رسانی مطلوبی نداشته‌اند که توصیه می‌شود ضمن مطالعه دقیق شناسنامه شاخص، قابلیت‌های مورد انتظار تا ارزیابی آتی پیاده‌سازی شود.	
				در دسترس گذاشتن بخشی از استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی				۰.۲۵	۹	
				عدم تهیه و بارگذاری				۰	۱۱۹	
۲۱		وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	پرتال دستگاه	درج هر دو مورد (ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با نام، عکس، تلفن، ایمیل و میزان تحصیلات)	۲۰	۳۹٪	۱	۳۱	وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و معرفی مدیران (اعم از ارشد تا مسئولان ارائه خدمت) از ویژگی‌های میزان شفافیت دستگاه اجرایی است. بیشتر دستگاه‌های اجرایی در این شاخص عملکرد حداقلی و ناقص داشته‌اند. ضمناً توجه به به‌روزرسانی مستمر اطلاعات مندرج نیز توصیه می‌شود.	

گزارش نتایج نهایی (سطح ملی) دوره هفتم
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز	متوسط امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
					۱۰۰	کسب‌شده شاخص		
				درج اطلاعات ناقص در پرتال سازمان	۰.۲۵		۱۲۸	
					۰		۳	
۲۲		وجود اطلاعات و صفحات به‌روز در پرتال دستگاه	پرتال	به‌روز بودن و کار کردن همه لینک‌ها و صفحات سایت			۱۳۵	
				به‌روز نبودن و کار نکردن برخی از لینک‌ها یا در دسترس نبودن برخی صفحات سایت	۱۰	۸۳٪	۰	۲۷

شماره شاخص	اولویت	شاخص اصلی	سطح شاخص	مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۲۳	دولت یکپارچه (وزن اولویت ۳۰)	دسترسی به زیرساخت‌های توانمند ساز	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	دستگاه/ خدمت	عدم اتصال به کارپوشه ملی ایرانیان یا $X > 500$	۳۰	۱۴٪	۱	۲۰	از اهداف مورد انتظار این شاخص فراهم کردن قابلیت امکان پیگیری خدمت در هر مرحله از فرایند برای خدماتی که مصداق دارد (اطلاع‌رسانی یا GYG نیست) از طریق کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) است. در این راستا لازم است ابتدا دستگاه عضو کارپوشه ملی ایرانیان شود و سپس فراخوانی وب‌سرویس sendletter در تمام سامانه‌ها و ارسال خودکار اعلان‌ها روی کارپوشه ملی ایرانیان را پیاده‌سازی و تبادل داده کند. عملکرد دستگاه‌ها در این دوره با توجه به اینکه معیار ارزیابی بر مبنای تراکنش پایش می‌شود، مطلوب نبوده است و انتظار می‌رود تا ارزیابی آتی اهداف این شاخص پیاده‌سازی شود. برای راهنمایی و پشتیبانی دستگاه‌های اجرایی با بخش عملیاتی مرکز ملی کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایرانیان) مستقر در معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ کنید.
								۰.۵	۷	پیاده‌سازی و تبادل داده کند. عملکرد دستگاه‌ها در این دوره با توجه به اینکه معیار ارزیابی بر مبنای تراکنش پایش می‌شود، مطلوب نبوده است و انتظار می‌رود تا ارزیابی آتی اهداف این شاخص پیاده‌سازی شود. برای راهنمایی و پشتیبانی دستگاه‌های اجرایی با بخش عملیاتی مرکز ملی کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایرانیان) مستقر در معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ کنید.
								۰	۱۳۵	پیاده‌سازی و تبادل داده کند. عملکرد دستگاه‌ها در این دوره با توجه به اینکه معیار ارزیابی بر مبنای تراکنش پایش می‌شود، مطلوب نبوده است و انتظار می‌رود تا ارزیابی آتی اهداف این شاخص پیاده‌سازی شود. برای راهنمایی و پشتیبانی دستگاه‌های اجرایی با بخش عملیاتی مرکز ملی کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایرانیان) مستقر در معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ کنید.
۲۴	دولت یکپارچه (وزن اولویت ۳۰)	دسترسی به زیرساخت‌های توانمند ساز	اتصال به درگاه مجوزهای کشور (G2B)	دستگاه	$x = 1$	۲۰	۵۸٪	۱	۴۸	با توجه به اینکه گزارش عملکرد این شاخص از مرکز ملی پایش محیط کسب‌وکار کشور مستقر در معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی واصل می‌شود، عملکرد کلی شاخص رضایت بخش نیست. تعداد ۹۰ دستگاه امتیاز ۰.۵ گرفته‌اند که بخش عمده‌ای از آن‌ها مشمول عدم مصداق هستند. به نظر می‌رسد تا ارزیابی آتی بهتر است اهداف شاخص با هماهنگی معاونت مزبور بهینه‌تر شود تا جامعیت آن مشمول تمام دستگاه‌های اجرایی شود.
								۰.۵	۹۰	با توجه به اینکه گزارش عملکرد این شاخص از مرکز ملی پایش محیط کسب‌وکار کشور مستقر در معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی واصل می‌شود، عملکرد کلی شاخص رضایت بخش نیست. تعداد ۹۰ دستگاه امتیاز ۰.۵ گرفته‌اند که بخش عمده‌ای از آن‌ها مشمول عدم مصداق هستند. به نظر می‌رسد تا ارزیابی آتی بهتر است اهداف شاخص با هماهنگی معاونت مزبور بهینه‌تر شود تا جامعیت آن مشمول تمام دستگاه‌های اجرایی شود.
								۰	۲۴	با توجه به اینکه گزارش عملکرد این شاخص از مرکز ملی پایش محیط کسب‌وکار کشور مستقر در معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی واصل می‌شود، عملکرد کلی شاخص رضایت بخش نیست. تعداد ۹۰ دستگاه امتیاز ۰.۵ گرفته‌اند که بخش عمده‌ای از آن‌ها مشمول عدم مصداق هستند. به نظر می‌رسد تا ارزیابی آتی بهتر است اهداف شاخص با هماهنگی معاونت مزبور بهینه‌تر شود تا جامعیت آن مشمول تمام دستگاه‌های اجرایی شود.

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۲۵	ارائه خدمات الکترونیک یکپارچه	وب‌سرویس‌های دریافت‌شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	دستگاه	عدد X بزرگ‌تر از ۶۰	۲۵	٪۳۴	۱	۳۴	بر اساس تکلیف تبصره ۲ بند ۲ ماده ۶۷ قانون برنامه ششم، باید زیرساخت‌های لازم برای تبادل اطلاعاتی بین دستگاه‌های اجرایی در بستر شبکه ملی اطلاعات از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) فراهم شود. هدف از پایش شاخص‌های ۲۵ و ۲۶، بررسی اتصال و ارزیابی میزان تراکنش‌های متبادله بین دستگاهی ذیل گذرگاه خدمات دولت الکترونیک (GSB & PGSB) است.
				عدد X بین ۳۰ و ۶۰			۰.۵	۴۳	
				عدد X کوچک‌تر از ۳۰			۰	۸۵	
۲۶	ارائه خدمات الکترونیک یکپارچه	وب‌سرویس‌های ارائه‌شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	دستگاه	عدد X بزرگ‌تر از ۶۰	۲۵	٪۳۰	۱	۲۶	مرکز ملی تبادل اطلاعات مستقر در معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ‌کننده این تبادل سرویس است. بر اساس گزارش مرکز مزبور، میزان تراکنش‌های تمام دستگاه‌ها استعلام و توسط ارزیاب تخصصی امتیاز عملکردی محاسبه و درج می‌شود.
				عدد X بین ۳۰ و ۶۰			۰.۵	۴۴	
				عدد X کوچک‌تر از ۳۰			۰	۹۲	
									عملکرد مجموع دستگاه‌ها حداقلی بوده که نیاز به اهتمام جدی دارد. برای راهنمایی و پشتیبانی نمایندگان دستگاه‌ها می‌توانند با مرکز ملی تبادل اطلاعات هماهنگ کنند.

شماره شاخص	اولویت شاخص	شاخص اصلی	سطح شاخص	مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۲۷	دولت مشارکتی (وزن اولویت ۲۰)	اطلاعات الکترونیکی	وجود مجموعه‌های داده‌های باز و کاربردی	دستگاه	بارگذاری حداقل ۱۰ دیتاست با درج لینک‌های مربوطه در سامانه	۲۰	٪۴۶	۱	۵۶	حسب تأکید ارزیابی EGDی، وجود یک پرتال داده باز، اطلاعات الکترونیکی/ داده باز، وجود داده‌های باز رقابتی مدنظر است. تست این شاخص بر مبنای سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه‌های داده‌های باز و کاربردی data.gov.ir انجام می‌شود.
					بارگذاری کمتر از ۱۰ دیتاست با درج لینک‌های مربوطه در سامانه			۰.۵	۴۴	بارگذاری حداقل ۱۰ مجموعه اطلاعاتی (دیتاست) در سال توسط دستگاه اجرایی حسب تعریف مندرج در شناسنامه شاخص در سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه داده‌های باز و کاربردی کشور از اهداف عملکردی این شاخص است. عملکرد دستگاه‌ها در این دوره حداقلی بوده است و پیشنهاد می‌شود تا ارزیابی آتی افزایش بارگذاری دیتاست‌ها مدنظر قرار گیرد.
					عدم اتصال و بارگذاری دیتاست			۰	۶۲	
۲۸	دولت مشارکتی (وزن اولویت ۲۰)	اطلاعات الکترونیکی	فراهم کردن دسترسی آزاد به اطلاعات	دستگاه	$x=1$	۲۰	٪۶۶	۱	۷۲	فراهم کردن دسترسی آزاد به اطلاعات برای شهروندان در راستای استقرار معیار ارزیابی EGDی سازمان ملل با عنوان وجود پرتال ملی داده باز پایش می‌شود. در راستای این مهم، سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات به آدرس iranfoia.ir ایجاد شده است. نحوه امتیازدهی این شاخص، دریافت گزارش از آدرس زیر بوده است. https://iranfoia.ir/web/guest/orgsresponsereport عملکرد دستگاه‌ها در این شاخص مناسب بوده، ولی نیاز به اهتمام بیشتر است.
					$0.4 < x < 1$			۰.۵	۷۰	
					$x < 0.4$			۰	۲۰	

گزارش نتایج نهایی (سطح ملی) دوره هفتم
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور

شماره شاخص	اولویت سیاستی اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	متوسط امتیاز دستگاه‌های اجرایی از ۱۰۰	متوسط امتیاز ملی کسب‌شده شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	تعداد دستگاه‌های اقدام‌کننده	تحلیل و توصیه
۲۹	مشاوره الکترونیکی	مشاوره الکترونیکی با متقاضیان خدمت	دستگاه/ پرتال	وجود روالی برای مشاوره الکترونیکی و انتشار آمار نتایج آن در درگاه	۳۰	٪۴۱	۱	۱۸	هدف از این شاخص بررسی وجود ارائه مشاوره به صورت الکترونیکی و ترجیحاً برخط در مسائل عمومی خصوصاً مرتبط به آموزش، اشتغال، محیط‌زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت به شهروندان و کسب‌وکارها به منظور بهبود استفاده از خدمات آنلاین و افزایش رضایت آن‌هاست. معیار ارزیابی این شاخص «وجود روالی برای مشاوره الکترونیکی و انتشار آمار نتایج آن در پرتال اصلی دستگاه» است. با توجه به تعریف شاخص، عملکرد دستگاه‌ها در این دوره حداقلی ارزیابی شده که نیازمند تلاش جدی است. همچنین در این دوره ارزیابی هر شیوه پیاده‌سازی در ارائه مشاوره الکترونیکی مورد قبول قرار گرفت. بسیاری از دستگاه‌ها سیستم‌های نظرسنجی و تلفن‌های مرتبط با بخش بازرسی و پاسخگویی به شکایات را مصداق شیوه مشاوره الکترونیکی معرفی کردند که با اغماض قبول شد، لیکن در ارزیابی آتی معیار شاخص سخت‌گیرانه‌تر و متمایزتر خواهد بود.
				صرفاً وجود روال و عدم انتشار عملکرد و نتایج			۰.۵	۹۶	
				نبود روال یا عملکرد			۰	۴۸	
۳۰	تصمیم‌گیری الکترونیکی	وجود تصمیم‌گیری الکترونیکی	دستگاه/ پرتال	پیاده‌سازی حداقل یک مورد برای تصمیم‌گیری الکترونیکی مرتبط با خدمات شهروندی (اجرا و انتشار نتایج در پرتال)	۳۰	٪۲۳	۱	۳۸	هدف از شاخص تصمیم‌گیری الکترونیکی، ارزیابی میزان دخیل کردن کاربران در فرایندهای تصمیم‌گیری مربوط به دستگاه و نحوه خدمات الکترونیکی در حال ارائه است. در این دوره ارزیابی پیاده‌سازی حداقل یک مورد برای تصمیم‌گیری الکترونیکی مرتبط با خدمات شهروندی (اجرا و انتشار نتایج در پرتال) مبنای ارزیابی بوده است. عملکرد دستگاه‌های اجرایی بر مبنای گزارش واصله حداقلی ارزیابی شده که نیازمند جدیت و دقت بیشتر در شیوه پیاده‌سازی تا ارزیابی دوره آتی است.
				عدم اقدام دستگاه			۰	۱۲۴	

۴-۳- نقشه راه بهبود و ماتریس مسئولیت

جدول ۳-۷- نقشه راه بهبود و ماتریس مسئولیت

ردیف	موضوع	اولویت	شوراهای سیاست‌گذاری	سازمان اداری و استخدامی	سازمان فناوری اطلاعات ایران	دستگاه‌های اجرایی
۱	<p>ضرورت بازبینی و تجدید تفاهم‌نامه‌های عملیاتی نظام اداری دستگاه‌ها با سازمان اداری و استخدامی کشور با رویکرد:</p> <p>۱- خدماتی انتخاب شوند که واقعاً امکان الکترونیکی شدن دارند.</p> <p>۲- خدماتی انتخاب شوند که توجیه اقتصادی برای الکترونیکی شدن دارند.</p> <p>۳- اولویت الکترونیکی شدن خدمات بیشتر بر ارائه خدمت به کاربر انتهایی یعنی مردم متمرکز شود. (معیار ارزیابی و اولویت به خدمات G۲B و G۲C معطوف باشد و نگاه به خدمات G۲E و G۲G به‌عنوان توانمندساز باشد، نه هدف).</p> <p>۴- در زمان‌بندی اجرای الکترونیکی شدن خدمات، خدمات پرمخاطب در اولویت قرار گیرند.</p>	بالا		✓		✓
۲	<p>ضرورت بازبینی شیوه ارزیابی:</p> <p>۱- تمرکز ارزیابی به سطح خدمات بجای زیر خدمات</p> <p>۲- تمرکز روی ارزیابی کیفیت و اولویت الکترونیکی شدن خدمات پرمخاطب در ذیل اولویت‌های سازمان ملل (سلامت، آموزش، تأمین اجتماعی، کار و امور استخدامی، حفاظت از محیط‌زیست و امنیت اجتماعی)</p> <p>۳- تمرکز روی ارزیابی خدمات G۲B و G۲C</p> <p>۴- تمرکز روی ارزیابی پرتال‌های دستگاهی و کیفیت ارائه خدمات در آن‌ها</p>	بالا	✓		✓	
۳	<p>به‌روزرسانی و ابلاغ استاندارد طراحی پرتال‌های خدمت‌رسانی دستگاه‌های دولتی با رویکرد استقرار کاربردپذیری (Usability)</p>	بالا	✓		✓	

ردیف	موضوع	اولویت	شوراهای سیاست‌گذاری	سازمان اداری و استخدامی	سازمان فناوری اطلاعات ایران	دستگاه‌های اجرایی
۴	راه‌اندازی یک پرتال خدمت‌رسانی مرجع با پیاده‌سازی کامل اهداف مدانتظار در شاخص‌های ارزیابی دولت الکترونیکی	بالا	✓		✓	
۵	پشتیبانی فنی و برگزاری سمینارهای توجیهی آموزشی برای دستگاه‌های اجرایی در حوزه‌های تخصصی مرتبط زیر در راستای ارتقای کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی ۱- اتصال و ارتقای تراکنش در کارپوشه ملی ایرانیان ۲- ارتقای امنیت پرتال‌های خدمت‌رسانی ۳- اتصال و ارتقای تراکنش برای وب‌سرویس‌های میان‌دستگاهی از طریق شبکه ملی تبادل اطلاعات GSB & PGSB ۴- نحوه بارگذاری و به‌روزرسانی اطلاعات در سامانه داده باز ۵- نحوه تبادل داده در سکوی دولت همراه	متوسط			✓	✓
۶	ارتقای کیفیت خدمات الکترونیکی شده دستگاه اجرایی مطابق توصیه‌های مندرج در گزارش‌های دستگاهی دوره هفتم برای هر شاخص	متوسط				✓



پیوست

پیوست الف) واژه‌نامه (تعاریف، مفاهیم و اصطلاحات)

دولت الکترونیکی: اتحادیه اروپا دولت الکترونیکی را استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در مدیریت عمومی برای بهبود خدمات عمومی و فرایندهای دموکراتیک تعریف کرده است.

دولت دیجیتال: بر اساس تعریف سازمان ملل در آخرین گزارش پیمایش دولت الکترونیکی در سال ۲۰۲۰، دولت دیجیتالی توسعه ظرفیت‌های چندگانه برای توسعه دولت الکترونیکی مشتمل بر ادغام فناوری در حاکمیت است. ایجاد تحولات اساسی در ذهنیت کارمندان دولت و نحوه همکاری نهادهای عمومی با همدیگر و ارتقای شیوه خدمت‌رسانی دولت با رویکرد مشارکتی با جامعه در این سطح بسیار مهم است.

دستگاه‌های اجرایی: دستگاه‌های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
ذی‌نفعان^۱: منظور از ذی‌نفعان تمام افراد حقیقی و حقوقی، تمام سازمان‌ها، مؤسسات عمومی و خصوصی و دستگاه‌های اجرایی هستند که به نوعی در موفقیت و اجرای پروژه مشارکت دارند.

خدمات الکترونیکی^۲: یک خدمت مجموعه‌ای از فرایندهاست که در تعاملات بین مراجعان و دستگاه‌های اجرایی یا سامانه‌های دستگاه‌ها برای انجام درخواست مراجعان روی می‌دهد و ارزش افزوده ایجاد می‌کند. یک خدمت الکترونیکی می‌تواند به مجموعه‌ای از زیرخدماتها تقسیم شود.

خدمات الکترونیکی شناسنامه‌دار: خدمت عمومی در حال ارائه توسط دستگاه اجرایی که در قالب پروتکلی با سازمان اداری و استخدامی کشور تأیید شده است و شناسنامه معرفی و ویژگی خدمت دارد. آخرین فهرست خدمات و زیرخدمات الکترونیکی شناسنامه‌دار مصوب برای تمام دستگاه‌های اجرایی از طریق درگاه سامانه مدیریت خدمات دولت به آدرس <https://gservice.aro.gov.ir> قابل مشاهده است.

خوشه‌های خدمت: دسته‌بندی خدمات مرتبط و هم‌سنخ دولت در ۱۴ دسته برای ایجاد هماهنگی بیشتر بین دستگاه‌های متولی خدمات (ضوابط فنی-اجرایی توسعه دولت الکترونیکی مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات ۱۳۹۳).

حوزه خدمت: تقسیم‌بندی خدمات بر حسب موضوع، منبع، ذی‌نفعان یا شرایط محیطی است که یک خوشه خدمات دولت را به چند بخش افراز می‌کند.

سطح‌بندی خدمات الکترونیکی^۳: منظور از سطح‌بندی خدمات الکترونیکی، سه گروه اشاره شده در ادامه است:
خدمات کاملاً الکترونیکی: منظور خدماتی هستند که از ثبت درخواست تا اجرای آن به صورت متمرکز در یک سیستم الکترونیکی انجام می‌پذیرد. برای دریافت این‌گونه خدمات نیازی به مراجعه حضوری به سازمان‌ها نیست و سیستم متمرکز پاسخگوی نیاز متقاضیان خواهد بود؛ مانند صدور مجوزهای صنفی، لغو تعهد آموزش رایگان، تأیید مدارک دانش‌آموختگان، ثبت‌نام آزمون سراسری، صدور ویزای توریستی، رجیسترکردن گوشی‌های تلفن همراه و ...

خدمات نیمه الکترونیکی: منظور خدماتی است که بخشی از ارائه خدمت از طریق بستر الکترونیکی و بخشی از آن به صورت غیرالکترونیکی انجام می‌شود. برای دریافت این مدل خدمات نیاز به یک بار مراجعه حضوری به سازمان‌ها یا مراکزی است که خدمات به آنان برون‌سپاری شده است؛ مانند دریافت مجوز اقامت برای اتباع غیرایرانی، صدور پاسپورت و ...

خدمات کاملاً غیرالکترونیکی: منظور خدماتی است که به صورت کاملاً غیرالکترونیکی از مرحله ثبت تا اجرا پیگیری می‌شود و برای دریافت این نوع خدمات باید یک بار یا بیشتر به سازمان‌ها مراجعه حضوری داشت. اطلاع‌رسانی در خصوص خدمت و دریافت فرم‌ها از وبسایت‌ها برای برخی خدمات به‌منزله انجام خدمت به صورت الکترونیکی نیست؛ مانند ارزشیابی مدرک تحصیلی خارج، ارائه تسهیلات غیرمالی به دانشجویان و ...

^۱ Stakeholders

^۲ E-service

^۳ Electronic Service Levels

نوع خدمت: انواع خدمات ارائه‌شده توسط دولت از نظر نوع به ۴ دسته دولت به دولت (G^۲G)^۱، دولت به شهروندان (G^۲C)^۲، دولت به کسب‌وکار (G^۲B)^۳ و دولت به کارمند (G^۲E)^۴ تقسیم می‌شود.

جدول پ-۱- انواع خدمات ارائه‌شده توسط دولت

تعریف	نوع خدمت
ایجاد تعامل آنلاین بین دستگاه‌های اجرایی دولتی با سایر سازمان‌های دولتی که هدف آن بهبود ارتباطات، افزایش بازده خدمات، به اشتراک‌گذاری داده‌ها و تبادل اطلاعات در بخش‌ها و سازمان‌های مختلف دولتی است و با حذف موانع و دوباره‌کاری‌ها امکان ارتباط اثربخش را به بخش‌های مختلف دولت می‌دهد.	G ^۲ G
ایجاد بستری به‌منظور ارائه اطلاعات و فراهم کردن ارتباط الکترونیکی برای شهروندان از طریق وب‌سایت‌ها و برنامه‌های تحت وب و ... است. این خدمات بر شهروندمحوری و تهیه بسته‌های سازمان‌یافته برای ارائه خدمات دولتی به‌صورت الکترونیکی تمرکز دارد؛ بنابراین، شهروندان با سازمان‌های دولتی به‌صورت مستقیم سروکار نخواهند داشت، بلکه از طریق درگاه واحدی به انواع خدمات و اطلاعات دولتی مورد نیاز دسترسی خواهند داشت.	G ^۲ C
به خدماتی اطلاق می‌شود که در راستای ایجاد تعامل بین دستگاه‌های اجرایی دولتی و شرکت‌ها و کسب‌وکارها در چارچوب قوانین کشور انجام می‌شود و به رشد آن‌ها کمک می‌کند. با استفاده از این خدمات، بازرگانان در سطح بین‌المللی و محلی می‌توانند از خدمات و اطلاعات تجاری دولت استفاده کنند.	G ^۲ B
به تعامل بین سازمان‌ها و کارمندان به‌منظور تسهیل روند مدیریت ارتباطات داخلی آن‌ها گفته می‌شود. این خدمات، بهینه‌سازی ارتباطات دولت با کارمندان سازمان‌های دولتی را در پی دارد، به‌طوری‌که بتوانند با صرف حداقل زمان و هزینه کارهای خود را انجام دهند.	G ^۲ E

میزان بلوغ خدمت: تعاملی/ تراکنشی

مرحله تعاملی: این مرحله مقدمه‌ای برای ارائه خدمات به شهروندان است. کاربر باید قادر باشد به‌صورت 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 فرم‌هاست. در این مرحله شناسایی کاربر و داشتن محیطی برای تعریف او به‌صورت یک صفحه شخصی یا داشبوردی خاص کار وجود ندارد، اما فرم‌ها به‌گونه‌ای طراحی شده است که کاربر می‌تواند درخواست خود را در ساختاری مناسب به دولت اطلاع دهد. فرایند به‌صورت لزوماً برخط انجام نمی‌شود و می‌تواند به‌صورت ارسال از طریق درگاه، پست الکترونیکی یا حتی تحویل به یک باجه خاص باشد.

مرحله تراکنشی: در مرحله تراکنشی کاربر باید قادر باشد با دولت ارتباط برقرار کند و دولت باید به‌صورت الکترونیکی به کاربر پاسخگو باشد. این مرحله تغییراتی را در فرایندهای رسمی اعمال می‌کند که قبلاً به‌صورت کاغذی انجام می‌شد یا نیاز به مراجعه حضوری به سازمان بود. همچنین کاربران می‌توانند به‌ازای خدمات یا انجام معاملات به‌صورت برخط، پرداخت الکترونیکی داشته باشند. هدف اصلی این مرحله، ارائه کامل خدمت به‌صورت الکترونیکی است.

^۱ Government to Government

^۲ Government to Citizens

^۳ Government to Business

^۴ Government to Employee

شاخص (نشانگر)^۱: ابزاری است که متغیرهای مرتبط با موضوع را اندازه‌گیری می‌کند و میزان مغایرت یا تطابق متغیرها را در مقایسه با معیارها نشان می‌دهد. «شاخص» هدف کمی دارد و قابل مقایسه است، ولی «نشانگر» نمایانگر صرفاً عدد کمی وضع موجود است.

محور سیاستی^۲: بالاترین سطح شاخص است که از تجمیع شاخص‌های مرکب (شاخص و زیرشاخص) تشکیل شده و در راستای یکی از اولویت‌های سیاستی توسعه دولت (خدمات) الکترونیکی تبیین شده است.

سنجه^۳: متغیری است که متناسب با هر شاخص تعیین می‌شود و قابلیت اندازه‌گیری و تبدیل به کمیت را دارد. نتیجه اندازه‌گیری هر سنجه با وزن تعیین‌شده آن برای محاسبه شاخص استفاده می‌شود.

معیار (استاندارد): معیارها به معنای موازین و مشخصاتی است که از اهداف مندرج در قوانین و مقررات استخراج می‌شود. **معیار SMART^۴:** طبق نظریه پیتر دراگر فاکتورهای لازم برای امکان اندازه‌گیری شاخص‌هاست. طبق این نظریه یک شاخص باید ۵ ویژگی زیر را داشته باشد:

۱. شاخص‌ها باید مشخص باشند^۵: شاخص‌های ارزیابی عملکرد باید دقیقاً مشخص باشند که چه چیزی را به چه منظوری می‌سنجند. استفاده از کلمات مبهم در شاخص‌ها جایز نیست. کلمات باید شفاف و بازگوکننده مشخص حوزه مربوطه باشند تا از طریق سنجش آن‌ها امکان اکتشاف مسائل سازمانی فراهم شود.

۲. شاخص‌ها باید قابلیت اندازه‌گیری داشته باشد^۶: شاخص‌های ارزیابی عملکرد باید قابلیت سنجش و اندازه‌گیری داشته باشند. این موضوع جنبه‌های مختلف را از جمله امکان‌پذیری فناوری، منابع انسانی متخصص و فرایندهای مناسب پوشش می‌دهد.

۳. شاخص‌ها باید قابلیت دستیابی داشته باشد^۷: شاخص‌ها باید حدود تعیین‌شده‌ای برای دستیابی به اهداف مشخص سازمانی داشته باشند. این حدود باید بر اساس واقعیت‌های وضعیت موجود سازمان تعیین شده باشند تا امکان دستیابی به آن وجود داشته باشد. این حدود بر اساس تجارب کارفرما به پیمانکار اعلام می‌شود.

۴. شاخص‌ها باید مرتبط باشد^۸: شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمان باید با اهداف استراتژیک سازمان در ارتباط مستقیم باشند، در غیر این صورت باید در خصوص لزوم آن شاخص‌ها تردید کرد. شاخص‌ها همچنین باید به اندازه کافی متمرکز باشند تا از طریق اندازه‌گیری آن‌ها امکان استخراج مسائل فراهم شود.

۵. شاخص‌ها باید محدوده زمانی داشته باشند^۹: اهداف شاخص‌ها باید در محدوده زمانی خاصی تعریف شود تا اگر در زمان تعیین‌شده به اهداف مشخص خود دست نیافتند، مجدد ارزیابی شوند. **اندازه‌گیری^{۱۰}:** اولین سطح تجمیع نشانگرها در یک شاخص مرکب است.

سطوح مورد سنجش: این موضوع شامل سه مقدار خدمت، دستگاه و پرتال (درگاه) است. اولویت اول سطح سنجش برای ارزیابی، خدمات هستند. در صورتی که مفهوم شاخص، کل دستگاه را بررسی کند یا در موارد خاص امکان سنجش خدمت وجود نداشته باشد، ارزیابی در سطح دستگاه صورت می‌گیرد. در خصوص ارزیابی در سطح پرتال، منظور مواردی است که پرتال یا وبسایت دستگاه اجرایی مورد ارزیابی، بررسی و امتیازدهی قرار می‌گیرد.

روش سنجش: در خصوص این موضوع ۵ مقدار مشخص ارائه شده است که در ادامه به تعریف هر یک اشاره می‌شود:

^۱ Index (Indicator)

^۲ Top level benchmark

^۳ Metric

^۴ SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant and Timely)

^۵ Specific

^۶ Measurable

^۷ Achievable

^۸ Relevant

^۹ Timely

^{۱۰} Synthetic indicators

۱. بررسی سایت: منظور ویژگی یا شاخصی است که صرفاً با مشاهده و بررسی سایت (صفحه ارائه خدمت یا پرتال دستگاه) قابل اندازه‌گیری و امتیازدهی است.
 ۲. اندازه‌گیری خودکار: مربوط به شاخص‌هایی است که یک مرجع تخصصی یا یک ابزار به‌منظور سنجش برای آن وجود دارد.
 ۳. بررسی سایت و تحلیل: ویژگی‌هایی که علاوه بر مشاهده در وبسایت، نیازمند بررسی و تحلیل بیشتری توسط ارزیاب تخصصی است، با این روش سنجیده می‌شود. این بررسی و تحلیل بیشتر مربوط به سمت سرور است.
 ۴. تحلیل: شاخص‌هایی که در وبسایت یا پرتال دستگاه عملاً نمود ظاهری ندارند و برای سنجش از تحلیل داده‌ها بهره‌برداری می‌شود.
 ۵. پرسش‌نامه ارزیابی از طریق سامانه: برای شاخص یا ویژگی پیچیده‌ای که برای حصول نتیجه نیازمند طرح چندین پرسش با اهداف مختلف است، از این روش در سنجش استفاده می‌شود.
- مقیاس سنجش**: در خصوص این موضوع دو مقدار باینری و چندگزینه‌ای تعریف شده است. یک شاخص در نهایت امتیازی بین صفر و یک را احصا می‌کند. در تعریف برخی شاخص‌ها، تنها دو مقدار صفر و یک قابل احصا است (باینری) و در تعریف برخی دیگر، چندین مقدار بین صفر و یک به‌عنوان امتیاز لحاظ می‌شود (چندگزینه‌ای).
- مرجع شاخص**: مشخص‌کننده مرجع/منشأ (دلیل تعریف یا انتخاب) شاخص است که مشتمل بر سه گزینه زیر است :
- اسناد ملی: بر مبنای نتایج مطالعات و بررسی اسناد بالادستی و هم‌عرض (مانند تکالیف برنامه پنج‌ساله ششم و ...)
- مدل‌های بین‌المللی: بر مبنای نتایج مطالعات روی مدل‌های نظارت و ارزیابی بین‌المللی، مطالعات تطبیقی و بررسی مبانی روش‌شناسی‌های تدوین مدل
- بازخورد: بر مبنای بررسی نیازها و بازخورد ذی‌نفعان اعم از کارفرما، دستگاه‌های ارزیابی‌شده در ادوار گذشته و تحلیل نتایج مدل ارزیابی دوره پنجم
- شناسنامه شاخص**: اطلاعات تفصیلی مرتبط با هر شاخص شامل معرفی شاخص، روش سنجش/ارائه شیوه محاسبات و روال ارزیابی شاخص.

پیوست ب) مدل و فرایند ارزیابی

مدل ارزیابی

هر دوره پایش و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در قالب دو فاز مشاوره و ارزیابی اجرا می‌شود. مطابق سند روش‌شناسی پروژه، این دو فاز در قالب چرخه زیر عملیاتی می‌شود (بخش ۱ و ۲ چرخه در قالب فاز مشاوره و بخش ۳ و ۴ چرخه در قالب فاز ارزیابی).



شکل پ-۱- مدل ارزیابی

اهم اقدامات زیر در فاز مطالعات و تحلیل انجام شده است:



شکل پ-۲-۲-روال فاز مطالعات

برخی از اسناد و مصوبه‌های قانونی فرادست استفاده شده در طراحی مدل و شاخص‌های ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران که در دوره هفتم مدنظر قرار گرفته، به شرح زیر است:



مدل‌های بین‌المللی زیر نیز بخشی از مطالعات انجام شده به منظور تدوین مدل ارزیابی دوره هفتم است:

- گزارش‌های دوسالانه توسعه دولت الکترونیکی، سازمان ملل^۱
- چارچوب‌های پیاده‌سازی شاخص‌های دولت الکترونیکی، سازمان ملل^۲
- ابزارهای پایش و ارزیابی دولت الکترونیکی، بانک جهانی^۳
- چارچوب‌های آمادگی دولت الکترونیکی و اولویت‌های اقدام، اتحادیه جهانی مخابرات^۴
- سند دولت الکترونیکی برای حکمرانی بهتر، سازمان همکاری و توسعه اقتصادی^۵
- چارچوب‌های اجرای دولت الکترونیکی، اتحادیه اروپا^۶
- پایش کیفیت و کارایی دولت الکترونیکی، شرکت IBM^۷
- گزارش دولت الکترونیکی در برزیل^۸

اصول به‌کار گرفته‌شده در طراحی مدل پایش و ارزیابی خدمات الکترونیکی در دوره هفتم

- ارائه مدل سنجش خدمات الکترونیکی بر مبنای مطالعات تطبیقی
- در نظر گرفتن نیازهای کشور در حوزه خدمات الکترونیکی
- حذف نگاه مرحله‌ای و امتیازدهی به مدل سنجش
- حذف نگاه به ارزیابی خدمات بر مبنای مدل بلوغ خدمات دولت الکترونیکی
- تعریف ساختار مدل سنجش بر مبنای اولویت‌های سیاستی، اندازه‌گیری و شاخص‌ها
- تعریف برخی شاخص‌ها به صورت مستقل به منظور ارزیابی اهداف توسعه‌ای دولت الکترونیکی
- رعایت کردن تعریف شاخص‌ها به صورت متعادل در هر اولویت سیاستی و اندازه‌گیری مستقل
- ساده‌سازی و حذف پیچیدگی در روش سنجش خدمات دولت الکترونیکی (SMART)
- تعریف روش‌های جمع‌آوری اطلاعات به صورت دقیق و مشخص و استفاده از سامانه نرم‌افزاری
- تعریف دقیق روش محاسبه، وزن‌دهی و امتیازدهی شاخص‌ها در قالب شناسنامه برای شاخص‌ها

^۱ EGDI Reports, UN

^۲ Framework for a Set of E-Government Core Indicators, United Nation

^۳ E-Government Monitoring and Evaluation Toolkit, World Bank

^۴ A Framework for E-Government Readiness and Action priorities, ITU

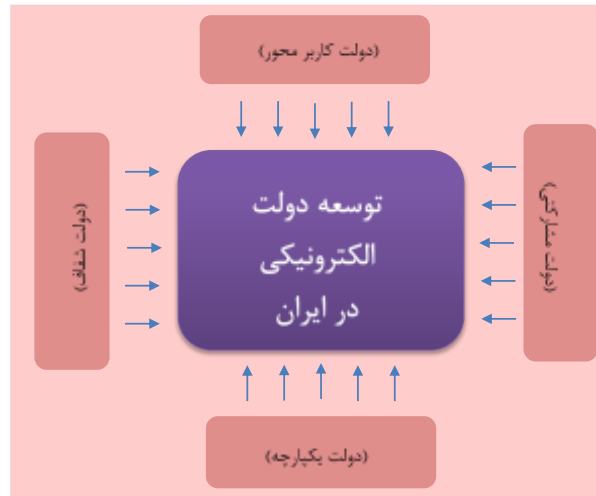
^۵ E-Government for Better Government, OECD

^۶ E-Government Benchmark Framework ۲۰۱۲-۲۰۱۵, European Commission

^۷ Measuring the Performance of E-Government, IBM

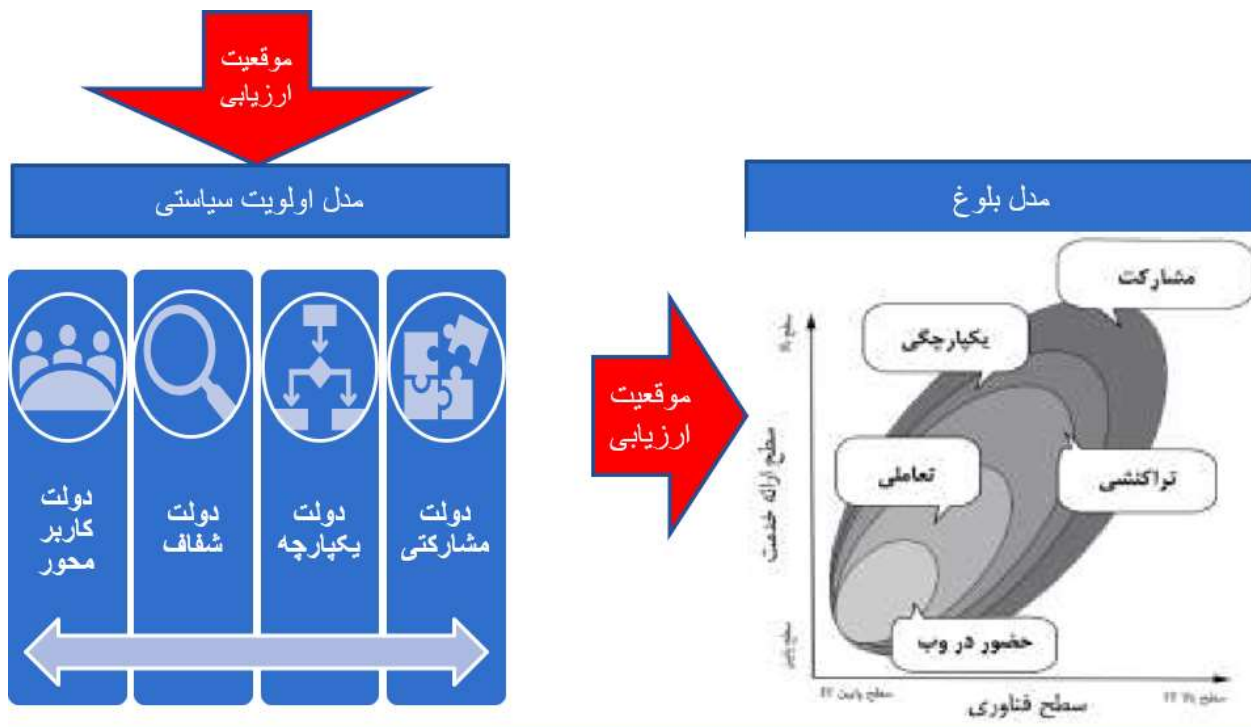
^۸ ICT Electronic Government ۲۰۱۳, Brazil

مدل ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی کشور در دوره ششم مبتنی بر چهار محور (اولویت سیاستی) زیر شکل گرفته است:



شکل پ-۳- مدل اولویت سیاستی

در اشکال زیر زاویه نگاه دو مدل اولویت سیاستی (جدید) و مدل بلوغ (گذشته) با هم مقایسه شده است.



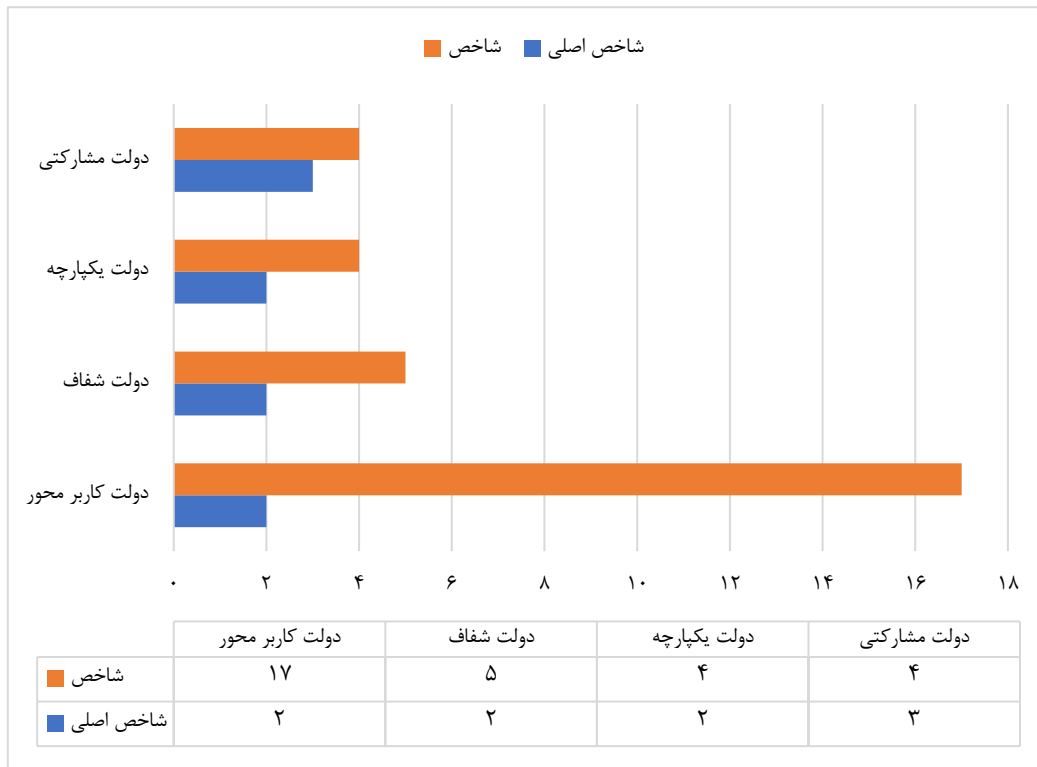
شکل پ-۴- مقایسه مدل‌های ارزیابی

پیوست پ) شاخص‌های ارزیابی

کلیات شاخص‌های ارزیابی نهایی شده برای دوره هفتم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور به شرح زیر است:

جدول پ-۲- کلیات شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم

مرجع شاخص	مقیاس سنجش	روش‌های سنجش	سطوح مورد سنجش	تعداد شاخص‌ها	تعداد شاخص اصلی	تعداد محورهای سیاستی
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی	باینری / چندگزینه‌ای	اندازه‌گیری خودکار / بررسی سایت / خوداظهاری دستگاه و صحت‌سنجی اطلاعات از مراجع تخصصی	دستگاه / پرتال / خدمت	۳۰	۹	۴



نمودار پ-۱- نسبت شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم

در خصوص جدول کلیات شاخص‌های ارزیابی نوبت هفتم، توضیحات زیر ارائه می‌شود:

- **محورهای سیاستی / شاخص‌های اصلی / شاخص**
بر مبنای نتایج مطالعاتی که تفصیل آن در بخش «فاز مطالعات و تحلیل» سند «مدل سنجش و ارزیابی خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی (دوره هفتم)» بیان شده است، مدل ارزیابی در قالب چهار محور سیاستی که ذیل هر محور مجموعه‌ای از شاخص‌های مرتبط نگاشت شده است، تبیین و اجرا می‌شود.
- **سطوح مورد سنجش**
این موضوع شامل سه مقدار خدمت، دستگاه و پرتال است. اولویت اول سطح سنجش برای ارزیابی، خدمات هستند. در صورتی که مفهوم شاخص، کل دستگاه را بررسی کند یا در موارد خاص امکان سنجش خدمت وجود نداشته باشد، ارزیابی در سطح دستگاه صورت می‌گیرد. در خصوص ارزیابی در سطح پرتال، منظور مواردی است که در پرتال یا وبسایت دستگاه اجرایی مورد ارزیابی، بررسی و امتیازدهی قرار می‌گیرد.
- **روش سنجش**
در خصوص این موضوع ۵ مقدار مشخص ارائه شده است که در ادامه به تعریف هر یک اشاره می‌شود:
 ۱. **بررسی سایت:** منظور ویژگی یا شاخصی است که صرفاً با مشاهده و بررسی سایت (صفحه ارائه خدمت یا پرتال دستگاه) قابل اندازه‌گیری و امتیازدهی است.
 ۲. **اندازه‌گیری خودکار:** مربوط به شاخص‌هایی است که یک مرجع تخصصی یا یک ابزار به‌منظور سنجش برای آن وجود دارد.
 ۳. **بررسی سایت و تحلیل:** ویژگی‌هایی که علاوه بر مشاهده در وبسایت، نیازمند بررسی و تحلیل بیشتری توسط ارزیاب تخصصی هستند، با این روش سنجیده می‌شوند. این بررسی و تحلیل عمدتاً مربوط به سمت سرور است.
 ۴. **تحلیل:** شاخص‌هایی که عملاً نمود ظاهری در وبسایت یا پرتال دستگاه ندارند، برای سنجش از تحلیل داده‌ها بهره‌برداری می‌شود.
 ۵. **پرسش‌نامه ارزیابی از طریق سامانه:** به‌منظور سنجش شاخص یا ویژگی پیچیده‌ای که برای حصول نتیجه نیازمند طرح چندین پرسش با اهداف مختلف است، از این روش استفاده می‌شود.
- **مقیاس سنجش**
در خصوص این موضوع دو مقدار باینری و چندگزینه‌ای تعریف شده است. یک شاخص در نهایت امتیازی بین صفر و یک را احصا می‌کند. در تعریف برخی شاخص‌ها، تنها دو مقدار صفر و یک قابل احصا است (باینری) و در تعریف برخی دیگر، چندین مقدار بین صفر و یک می‌تواند به عنوان امتیاز لحاظ شود (چندگزینه‌ای).
- **مرجع شاخص**
این فیلد مشخص‌کننده مرجع (دلیل تعریف یا انتخاب) شاخص است که مشتمل بر سه گزینه زیر است:
 - **اسناد ملی:** بر مبنای نتایج مطالعات و بررسی اسناد بالادستی و هم‌عرض (مانند تکالیف برنامه ۵ ساله ششم و ...)
 - **مدل‌های بین‌المللی:** بر مبنای نتایج مطالعات روی مدل‌های نظارت و ارزیابی بین‌المللی، مطالعات تطبیقی و بررسی مبانی متدولوژی‌های تدوین مدل
 - **بازخورد:** بر مبنای بررسی نیازها و بازخورد ذی‌نفعان اعم از کارفرما و دستگاه‌های ارزیابی‌شده در ادوار گذشته

شاخص‌های ارزیابی

بر اساس نتایج مطالعات فاز مشاوره ارزیابی، تعداد ۳۰ شاخص برای پایش و ارزیابی کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی تعریف و مبنای ارزیابی قرار گرفته است.

جدول پ-۳- شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص	گزینه امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص	مصادق برای
						از ۱۰۰	امتیاز	EGDI	G۲G
۱	دولت‌کار محور (وزن اولویت ۳۰)	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	درصد الکترونیکی شدن خدمات	خدمات	الکترونیکی شدن کامل خدمات (از مرحله اطلاع‌رسانی تا تحویل)	۱	۱	قانون برنامه ششم	دارد
					الکترونیکی شدن بخشی از مراحل خدمت	۰.۵	۱۰	وجود پرتال‌های خدماتی با هدف ۱۶ SDG/راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت	
					عدم الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه‌دار	۰	۰		
۲				پرتال	امتیاز بیشتر از ۹۹ درصد	۵	۱		ندارد

مصدق	مرجع و توضیحات شاخص	گزینه	وزن	سطح	شاخص	اولویت سیاستی	شماره شاخص
برای	در برنامه ملی یا بین‌المللی	انتخاب	شاخص	مورد	شاخص اصلی		
G2G	EGDI	امتیاز	از ۱۰۰	سنجش			
	بر مبنای تست Uptime سایت واکاو در بازه یک ماهه	۰.۵		امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد	میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت		
		۰		امتیاز کمتر از ۹۰ درصد			
ندارد	بر مبنای تست مرتبط در سایت واکاو (آلترناتیو سایت GTmetrix)	۱	۵	میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۹۰ و کوچک‌تر مساوی ۱۰۰	سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت		۳
		۰.۷۵		میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۸۰ و کوچک‌تر مساوی ۹۰	خدمت/پرتال		
		۰.۵		میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۷۰ و کوچک‌تر مساوی ۸۰			
		۰.۲۵		میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۶۰ و کوچک‌تر مساوی ۷۰			
		۰		میانگین درصد امتیاز کوچک‌تر از ۶۰			

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	مورد	سطح	گزینه ارزیابی	وزن شاخص	گزینه انتخاب	مرجع و توضیحات شاخص	مصادق
۴			امنیت	خدمت/ پرتال	سنجش	گزینه ارزیابی	از ۱۰۰	انتخاب امتیاز	در برنامه ملی یا بین‌المللی	برای
									EGDI	G2G
۴			امنیت	خدمت/ پرتال		آزمایش SSL/TLS با نمره A	۵	۱	وجود امنیت دیجیتال/ امنیت سایبری در فعالیت‌های برخط	ندارد
						آزمایش SSL/TLS با نمره B		۰.۵	وجود ویژگی‌های امنیتی در پرتال بر مبنای تست سایت ماهر sslcheck	
						آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B		۰		
۵			شیوه احراز هویت الکترونیکی	خدمت		انجام احراز هویت از ثبت احوال یا ثبت اسناد به تناسب نوع سرویس و نیز سامانه‌های پست یا شاهکار یا چندعاملیتی	۵	۱	در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه	ندارد

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی	مصادق برای
								EGDI	G2G
					انجام احراز هویت با حداقل یک روش تعریف شده	۵	۰.۵	وجود پشتیبانی برای احراز هویت یا شناسه دیجیتال	
					انجام احراز هویت به صورت غیر الکترونیکی		۰		
۶			دستگاه	به کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات	عملیاتی شده است	۵	۱	در این دوره ارزیابی به کارگیری امضای دیجیتال در سطح حداقل یک خدمت از دستگاه پایش می‌شود.	دارد
					غیر عملیاتی		۰		
۷			دستگاه	ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه	تهیه و ارسال گزارش مستدل توسط دستگاه	۵	۱	تکلیف ماده ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه	دارد
					عدم ارسال گزارش		۰		
۸				پرتال	قابلیت واکنش گرایی	۵	۱		دارد

شماره شاخص	اولویت‌سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	مورد سنجش	سطح	گزینه ارزیابی	وزن شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص	مصادق برای
							از ۱۰۰		EGDI	G2G
			قابلیت واکنش گرایبی صفحه درگاه ارائه خدمت			عدم پیاده‌سازی کامل واکنش گرایبی		۰	وجود وبسایت‌های انطباق‌پذیر با انواع مرورگرها هنگام استفاده با موبایل یا گوشی‌های هوشمند	
۹		سهولت استفاده از خدمات	ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه	دستگاه		ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه و قابلیت‌های آن	۵	۱	وجود خدمات همراه با اولویت در حوزه‌های آموزش، اشتغال، محیط‌زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت	ندارد
						عدم امکان ارائه یا ارائه از طریق برنامه موبایلی مجزا		۰	وجود یک برنامه تلفن همراه برای ارائه خدمات دولت الکترونیکی	
۱۰			قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان	پرتال		معرفی تمام خدمات در حال ارائه توسط دستگاه به زبانی غیر از فارسی	۵	۱		دارد

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی	مصادق برای
								EGDI	G2G
					معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات درباره خدمات	۰.۲۵			
					نبود بخش زبان دوم	۰			
۱۱		وجود قابلیت‌های خاص کاربردپذیری پرتال	پرتال	قابلیت شخصی‌سازی به همراه سایر موارد	۱	۵		امکان دسترسی / اصلاح داده‌های شخصی توسط هر فرد	دارد
				موتور جست‌وجو، آمار بازدیدکنندگان، وجود داده مکانی، آدرس آی‌پی کاربر	۰.۵		وجود GIS یا سایر اطلاعات داده مکانی یا مرتبط برای خدمات برخط		
				نبود قابلیت‌ها	۰				
۱۲		قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان‌خواه	پرتال	پایاده‌سازی کامل چک‌لیست / سطح یک	۵	۱	وجود ابزار آنلاین که به کودکان معلول کمک می‌کند در همه مقاطع تحصیلی شرکت کنند	دارد	

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	مورد سنجش	سطح	گزینه ارزیابی	وزن شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص	مصادق برای
							از ۱۰۰		EGDI	G2G
						پیاده‌سازی بخشی از چک‌لیست		۰.۵	وجود ویژگی‌هایی برای تنظیم اندازه قلم، نوع، رنگ و رنگ پس‌زمینه	
						عدم پیاده‌سازی چک‌لیست		۰		
۱۳			وجود میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاه	پرتال		وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه و وجود لینک دسترسی به تمامی خدمات دستگاه	۱۰	۱	پیاده‌سازی قابلیت کاربردپذیری در میز خدمت دستگاه	دارد
						عدم درج تمامی لینک‌های دسترسی به صورت متمرکز		۰		
۱۴			راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	خدمت		وجود راهنمای HTML با استفاده از قالب‌های مالتی‌مدیا	۵	۱	وجود آموزش یا راهنمایی برای شیوه استفاده از پرتال	ندارد
						وجود راهنمای HTML ساده (فقط متن)		۰.۲۵		

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی EGDİ	مصادق برای GYG
					نبود راهنما یا ارائه راهنما در قالب دانلود فایل‌های استاتیک مثل Pdf		۰		
۱۵		پاسخ به سؤالات پرتکرار (FAQ)	خدمت	وجود سؤالات پرتکرار (حداقل ۵ سؤال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاه (تجمیعی یا به تفکیک هر خدمت در میز خدمت)	۱	۵	وجود قابلیت‌های راهنما، سؤالات متداول و تماس با ما در پرتال	دارد	
					۰.۲۵				وجود سؤالات پرتکرار (حداقل ۱۰ سؤال و پاسخ) برای مجموعه خدمات دستگاه
					۰				نبود سؤالات پرتکرار یا کمتر از ۱۰ سؤال
۱۶		کیفیت واحد پاسخگویی و	پرتال خدمت	وجود قابلیت پشتیبانی برخط و بلادرنگ و بازخورد مناسب	۵	۱	وجود قابلیت پشتیبانی زنده (برخط)	دارد	

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی	مصادق برای
								EGDI	G2G
۱۷			پشتیبانی از خدمت	خدمت	وجود قابلیت پشتیبانی از طرق تلفن، ایمیل، فرم الکترونیکی، سیستم تیکتینگ و بازخود مناسب منطبق بر زمان‌های مندرج در شناسنامه شاخص	۰.۲۵		وجود قابلیت‌های راهنما، سؤالات متداول، تماس با ما در پورتال	
					نبود اطلاعات	۰			
					استفاده از یکی از روش‌های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز	۱			
ندارد			کانال‌های اطلاع‌رسانی و پیگیری خدمت به/از کاربران	خدمت	استفاده از یکی از روش‌های کد رهگیری غیر متمرکز، سیستم تیکتینگ، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)	۰.۲۵			
					تلفن، پیامک	۰			

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	مورد سنجش	سطح	وزن شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص	مصادق برای
						از ۱۰۰		EGDI	G2G
۱۸	دولت شفاف (وزن اولویت ۲۰)	شفافیت فرایند ارائه خدمت	وجود قابلیت گرفتن نظر کاربران هنگام تحویل خدمت	خدمت	سنجش کامل کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران بلافاصله بعد از تحویل خدمت و انتشار نتایج کلان بلافاصله پس از گرفتن نظر	۳۰	۱	وجود رضایت کاربران از خدمات آنلاین یا خدمات همراه	ندارد
					سنجش کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران در قالب پرسش‌نامه‌های آماری و به‌صورت ادواری بدون التزام کاربر		۰.۲۵		
					نبود روال سنجش از کیفیت خدمت و رضایت کاربران		۰		
۱۹			وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار	پرتال	سطح ملی	۲۵	۱	ارائه آمار الکترونیکی از هر سه بخش درخواست، تولید و تحویل ارائه خدمت	دارد

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی	مصادق برای
							EGDI	G2G
		آمار ارائه خدمات دستگاه		ارائه آمار الکترونیکی از هر دو بخش درخواست و تولید ارائه خدمت		۰.۵		
				ارائه آمار الکترونیکی از بخش درخواست ارائه خدمت		۰.۲۵		
				عدم ارائه آمار		۰		
۲۰		وجود اطلاعات در رابطه با استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	دستگاه	تهیه، بارگذاری و در دسترس گذاشتن استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	۱۵	۱	وجود استراتژی ملی دولت الکترونیکی / دولت دیجیتال برخط / سیاست دستگاه در خصوص در دسترس بودن اطلاعاتی‌های خرید عمومی و نتایج مناقصه به صورت آنلاین.	دارد
				در دسترس گذاشتن بخشی از استراتژی‌ها و سیاست‌های		۰.۲۵	در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی	

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	مورد سنجش	سطح	گزینه ارزیابی	وزن شاخص	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص	مصادق برای
							از ۱۰۰		EGDI	G2G
						دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی			خدمات الکترونیکی دستگاه / وجود سیاست دستگاه در رابطه با تسهیلات ارائه خدمات برای گروه‌های آسیب‌پذیر	
						عدم تهیه و بارگذاری		۰	در دسترس بودن خط‌مشی‌ها و بیانیه‌های مشارکت الکترونیکی به‌صورت آنلاین.	
۲۱			وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	پرتال دستگاه		درج هر دو مورد (ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با نام، عکس، تلفن، ایمیل و میزان تحصیلات)	۲۰	۱		دارد
						درج اطلاعات ناقص در پرتال سازمان		۰.۲۵		
						عدم درج موارد		۰		

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	مورد سنجش	سطح	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی	مصادق برای
									EGDI	G2G
۲۲			وجود اطلاعات و صفحات به روز در پرتال دستگاه	پرتال		به روز بودن و کار کردن همه لینک‌ها و صفحات سایت	۱۰	۱		دارد
						به روز نبودن و کار نکردن برخی از لینک‌ها یا در دسترس نبودن برخی صفحات سایت		۰		
۲۳			استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	دستگاه/خدمت		$X > 1000$	۳۰	۱	قانون برنامه ششم	ندارد
						$500 < X < 1000$		۰.۵		
						عدم اتصال به کارپوشه ملی ایرانیان یا $X > 500$		۰		
۲۴			اتصال به درگاه مجوزهای کشور (B4G)	دستگاه		$x = 1$	۲۰	۱	قانون برنامه ششم - گزارش بر مبنای اطلاعات از معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی	ندارد
						$0.6 < x < 1$		۰.۵		
						$x < 0.6$		۰		

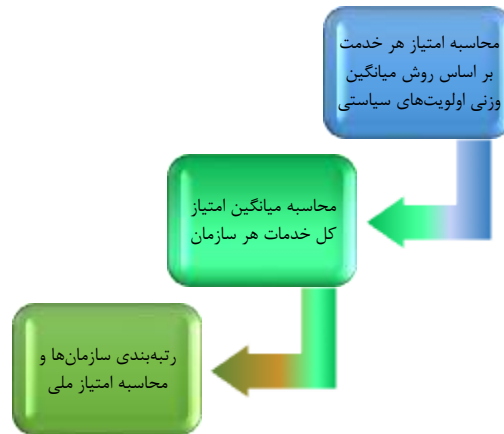
شماره شاخص	اولویت‌سیاستی	شاخص اصلی	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی	مصادق برای GYG
۲۵		وب‌سرویس‌های دریافت‌شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	دستگاه	عدد X بزرگ‌تر از ۰.۶	۲۵	۱	قانون برنامه ششم	دارد
				عدد X بین ۰.۳ و ۰.۶		۰.۵		
				عدد X کوچک‌تر از ۰.۳		۰		
۲۶		وب‌سرویس‌های ارائه‌شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	دستگاه	عدد X بزرگ‌تر از ۰.۶	۲۵	۱	قانون برنامه ششم	دارد
				عدد X بین ۰.۳ و ۰.۶		۰.۵		
				عدد X کوچک‌تر از ۰.۳		۰		
۲۷	دولت‌مشارکتی (وزن اولویت ۳۰)	اطلاعات الکترونیکی	دستگاه	بارگذاری حداقل ۱۰ دیتاست با درج لینک‌های مربوطه در سامانه	۲۰	۱	وجود یک پرتال داده باز اطلاعات الکترونیکی / داده باز	دارد

شماره شاخص	اولویت سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی	مصادق برای GYG
			داده‌های باز و کاربردی		بارگذاری کمتر از ۱۰ دیتاست با درج لینک‌های مربوطه در سامانه		۰.۵	وجود داده‌های باز رقابتی تست بر مبنای سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه‌های داده‌های باز و کاربردی data.gov.ir	
					عدم اتصال و بارگذاری دیتاست		۰		
			فراهم کردن دسترسی آزاد به اطلاعات	دستگاه	$x=1$		۱	وجود یک پرتال داده باز اطلاعات الکترونیکی/ داده باز	
					$0.4 < x < 1$	۲۰	۰.۵	وجود داده‌های باز رقابتی تست بر مبنای سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات iranfoia.ir	دارد
					$x < 0.4$		۰		
		مشاوره الکترونیکی	روالی برای مشاوره	دستگاه/ پرتال	وجود روالی برای مشاوره الکترونیکی و انتشار آمار نتایج آن در درگاه	۳۰	۱	وجود مشارکت آنلاین در مسائل عمومی مربوط به آموزش، اشتغال،	دارد

شماره شاخص	اولویت‌سیاستی	شاخص اصلی	شاخص	سطح مورد سنجش	گزینه ارزیابی	وزن شاخص از ۱۰۰	گزینه انتخاب امتیاز	مرجع و توضیحات شاخص در برنامه ملی یا بین‌المللی	مصادق برای GYG
			الکترونیکی با متقاضیان خدمت		صرفاً وجود روال و عدم انتشار عملکرد و نتایج		۰.۵	محیط‌زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت	
					نبود روال یا عملکرد		۰		
۳۰		تصمیم‌گیری الکترونیکی	وجود سازوکاری برای تصمیم‌گیری الکترونیکی	دستگاه/ پرتال	پایه‌سازی حداقل یک مورد برای تصمیم‌گیری الکترونیکی مرتبط با خدمات شهروندی (اجرا و انتشار نتایج در پرتال)	۳۰	۱	وجود یک خروجی از نتایج یک مشاوره الکترونیکی در تصمیمات در حوزه سیاست‌گذاری	دارد
					عدم اقدام دستگاه		۰		

پیوست (ت) روش محاسبه امتیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌ها در ارزیابی دوره هفتم

روش محاسبه امتیاز در دوره هفتم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور بر مبنای الگوهای ارزیابی بین‌المللی (سازمان ملل متحد) بدین صورت تعیین شده است:



شکل پ-۵- روال محاسبه امتیازات

- هر شاخص امتیازی بین صفر تا یک دارد که بر اساس روال ارزیابی مندرج در شناسنامه هر شاخص در سند راهنمای ارزیابی محاسبه و امتیاز لازم تخصیص داده می‌شود.
- سپس امتیاز هر شاخص در وزن هر شاخص ضرب و امتیاز نهایی آن به دست می‌آید.
- امتیاز هر اولویت سیاستی، جمع جبری امتیازات کسب‌شده شاخص‌های ذیل هر اولویت از ۱۰۰ محاسبه می‌شود.



شکل پ-۶- وزن امتیازی اولویت‌های سیاستی در ارزیابی

- امتیاز کل هر خدمت بر اساس میانگین وزنی امتیاز کسب‌شده از ۴ اولویت سیاستی تعیین می‌شود. در این دوره وزن اولویت‌ها به شرح زیر در نظر گرفته شده است:
 - دولت کاربرمحور با وزن ۳۰
 - دولت شفاف با وزن ۲۰
 - دولت یکپارچه با وزن ۳۰
 - دولت مشارکتی با وزن ۲۰

- امتیاز هر دستگاه بر اساس میانگین امتیاز خدمات الکترونیکی هر دستگاه به دست می‌آید.
- رتبه هر دستگاه: امتیازات کسب‌شده هر دستگاه به صورت نزولی از صد به صفر مرتب‌سازی و رتبه هر دستگاه از بین تمام دستگاه‌های شمول ارزیابی محاسبه و اعلام می‌شود.

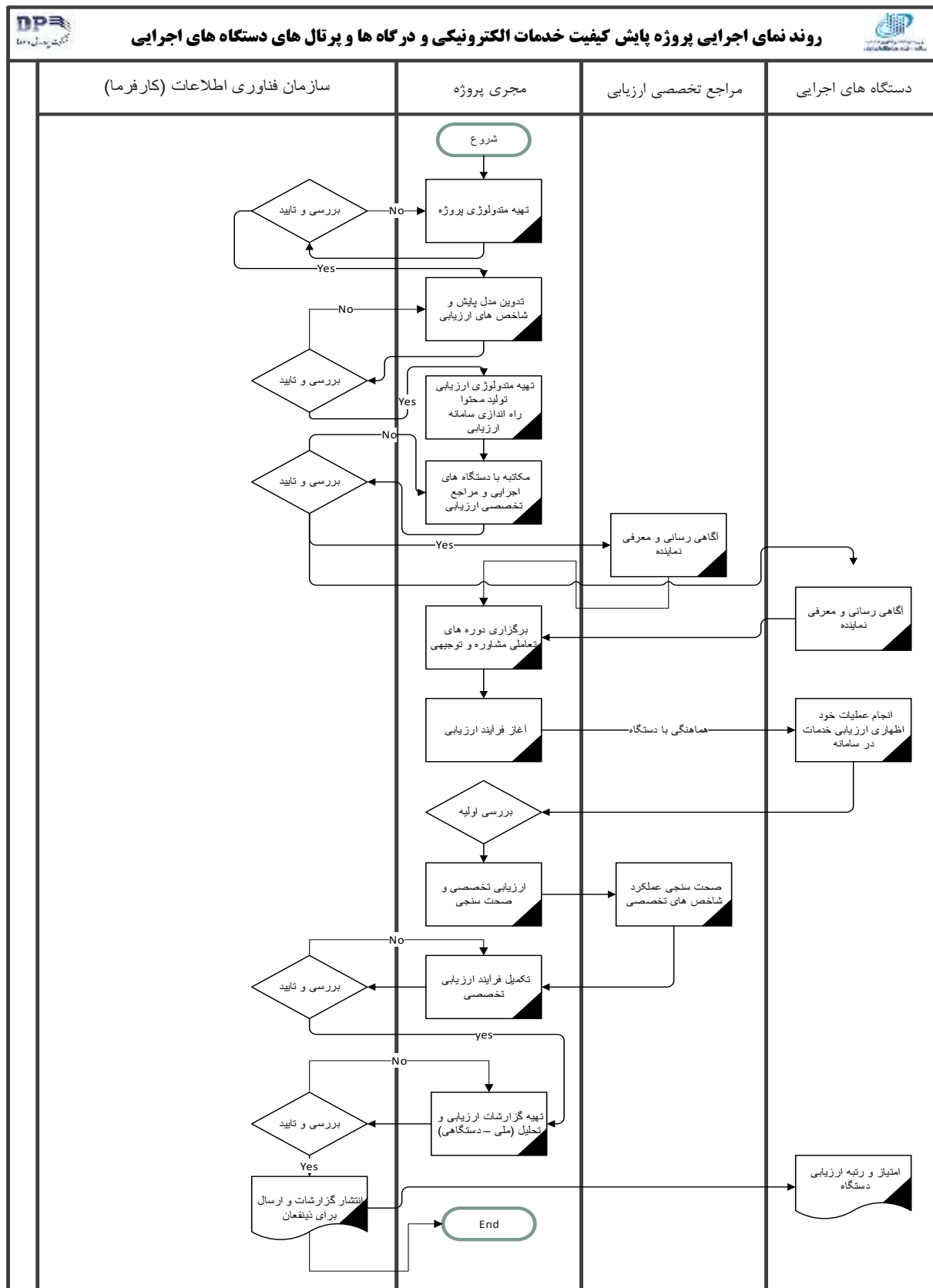
پیوست ث) روال ارزیابی

روال ارزیابی در دوره هفتم منطبق بر روند نمای ذیل انجام شد. گام‌های مهم این روال عبارت‌اند از:

- تهیه دستورالعمل نحوه ارزیابی
- تأمین/ارتقای زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم
- مکاتبه با دستگاه‌های اجرایی شمول ارزیابی به منظور معرفی نماینده برای مشارکت در اجرای عملیات پایش و ارزیابی
- برگزاری دوره‌های مشاوره تعاملی با نمایندگان دستگاه‌های اجرایی
- شروع عملیات خوداظهاری توسط نمایندگان از طریق سامانه payesh.iran.gov.ir
- بررسی و صحت‌سنجی داده‌های وارد شده توسط ارزیابان مقدماتی و تخصصی
- بازخورد نتایج حین ارزیابی به نمایندگان
- تحلیل نتایج
- تهیه گزارش‌های دستگاهی و ملی



شکل پ-۷- چرخه روال ارزیابی



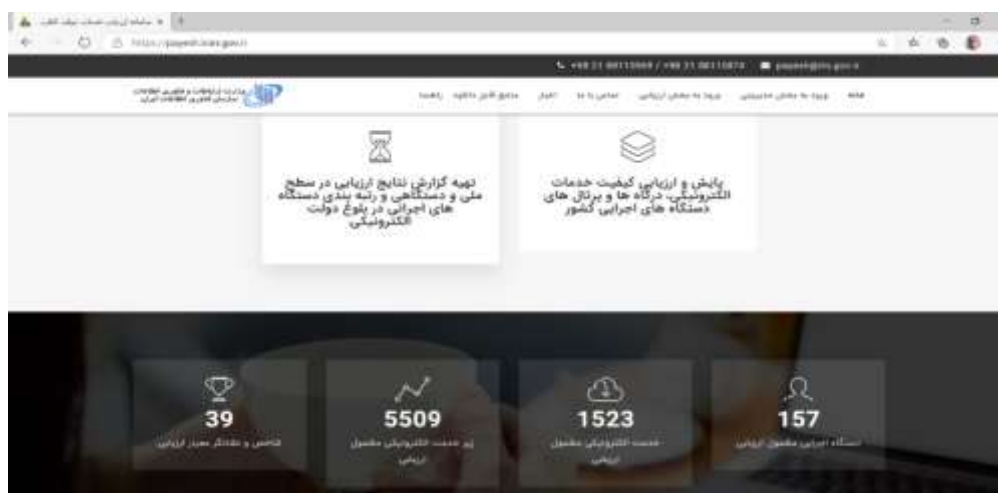
شکل پ-۸- روندنمای ارزیابی

در فرایند ارزیابی از سه سامانه زیر برای سرعت و دقت در اجرای فرایند ارزیابی استفاده شده است:

۱. سامانه اطلاع‌رسانی پروژه payesh.iran.gov.ir



شکل پ-۹- سامانه اطلاع‌رسانی پروژه

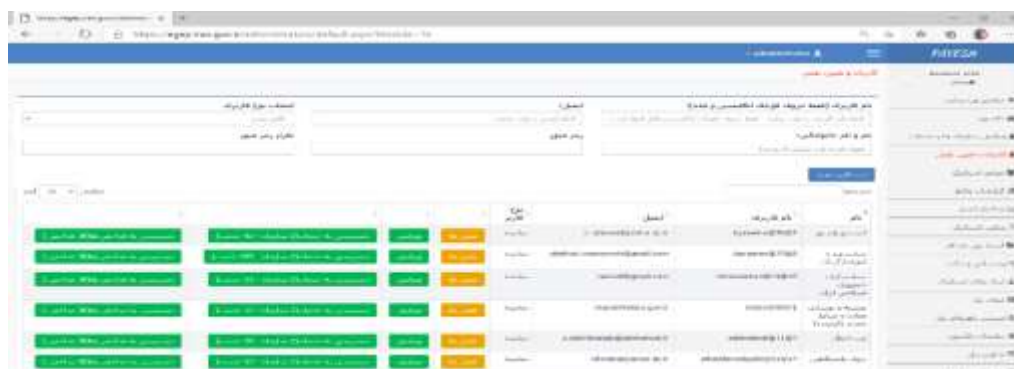


شکل پ-۱۰- نمایش وضعیت خدمات در سامانه ارزیابی

۲. سامانه ارزیابی پروژه egepV.iran.gov.ir



شکل پ-۱۱- سامانه ارزیابی پروژه

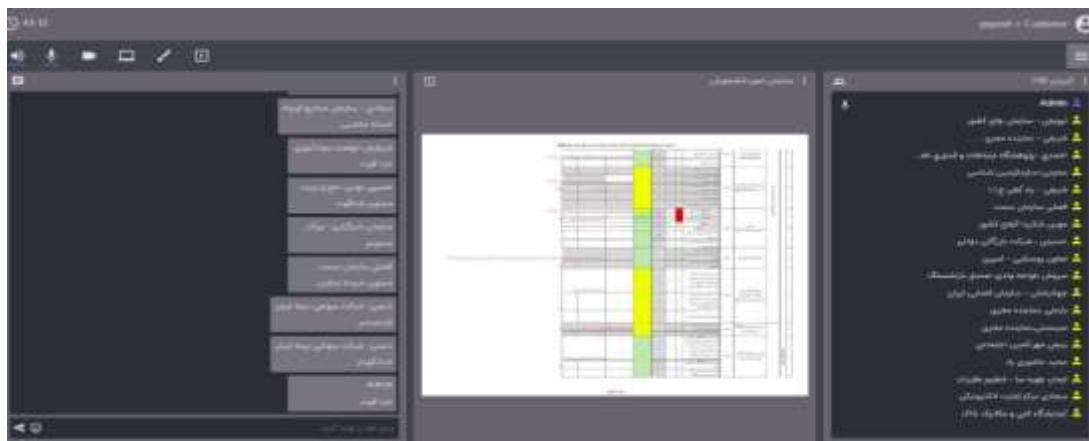


شکل پ-۱۲- داشبورد ارزیابی

۳. سامانه ویدئو کنفرانسینگ برای برگزاری جلسات آموزشی مشاوره تعاملی ito.skyroom.online/ch/payesh



شکل پ-۱۳- سامانه ویدئو کنفرانس پروژه

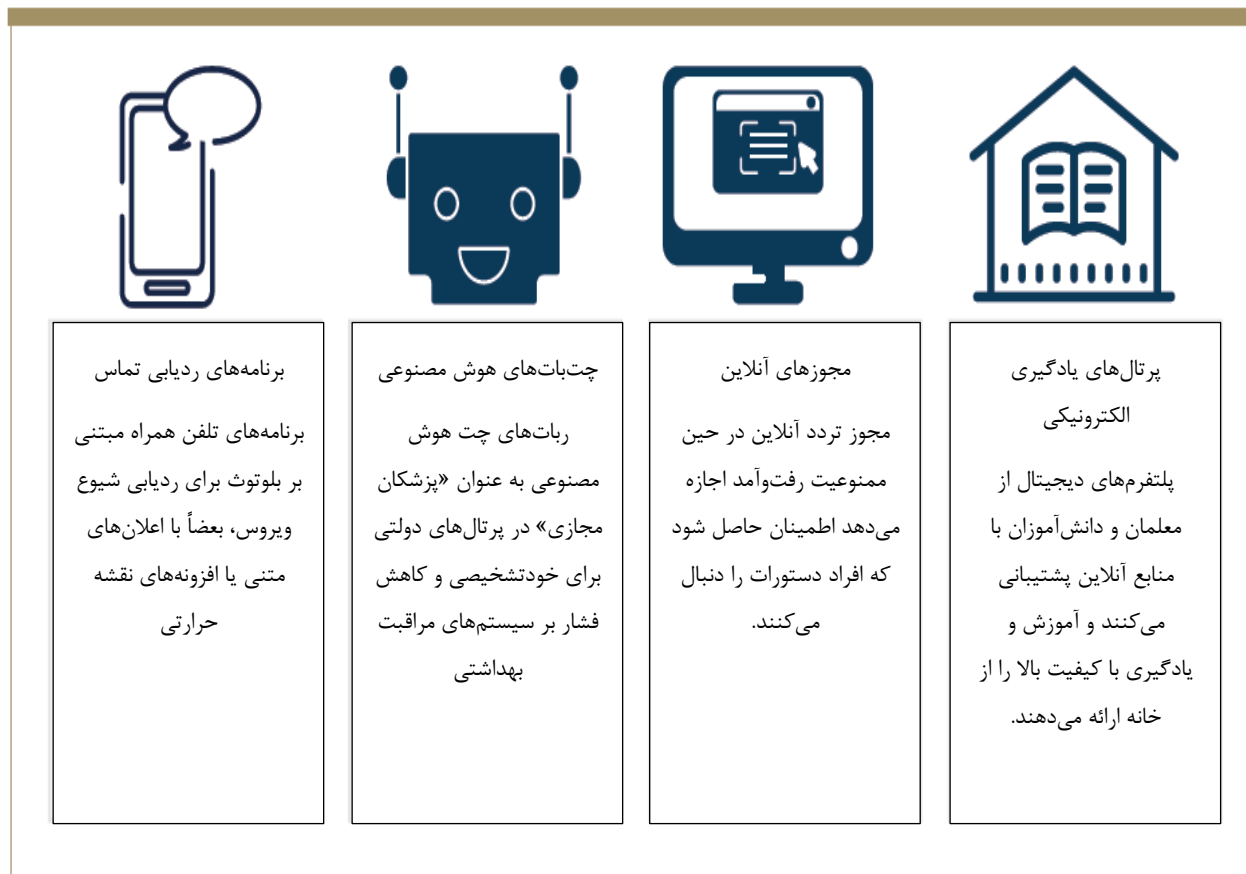


شکل پ-۱۴- شیوه ارائه مطالب در سامانه ویدئو کنفرانس

پیوست ج) بحران کووید ۱۹ و دولت الکترونیکی

در طول بحران همه‌گیری کووید ۱۹، فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در ارتقای سلامت و ایمنی مردم و حفظ اقتصاد و جوامع ایفا کرده است. فناوری‌های دولت دیجیتال از طریق به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات و ارائه خدمات آنلاین، دولت‌ها و افراد را در جریان شیوع این بیماری به هم مرتبط کرده‌اند. فناوری‌های دیجیتال همچنین دولت‌ها را قادر ساخته است تصمیم‌گیری سریع درباره سیاست‌ها را بر اساس داده‌ها و تجزیه و تحلیل‌های زمان واقعی انجام دهند، ظرفیت‌های مقامات محلی را برای هماهنگی بهتر افزایش دهند و خدمات مبتنی بر نیاز به ارائه مستندات را به کسانی ارائه دهد که بیشترین درخواست را دارند. در طول این پاندمی، دولت‌ها اطلاعات را از طریق درگاه‌های ملی و دستگاهی، برنامه‌های کاربردی از طریق تلفن همراه و سامانه‌های شبکه‌های اجتماعی به اشتراک گذاشته‌اند. بر اساس بررسی درگاه‌های ملی ۱۹۳ کشور توسط سازمان ملل متحد مندرج در گزارش ارزیابی شاخص توسعه دولت الکترونیکی سال ۲۰۲۰، دولت‌ها هنگام گزارش و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات مربوط به این بحران همه‌گیر، شفافیت زیادی داشته‌اند. برخی از دولت‌ها در تهیه پرتال اختصاصی کووید ۱۹ و برنامه‌های پشتیبانی شده از دولت برای ارائه اطلاعات و منابع به‌روزشده مستمر، چابکی زیادی نشان داده‌اند مشارکت دولت‌ها با بخش خصوصی در اجرای برنامه‌های کاربردی مبتنی بر فناوری اطلاعات تأثیر مثبتی در مبارزه با شیوع این همه‌گیری دارد. در چنین شرایطی لازم است ساختارهای حقوقی و نهادی مناسبی برای رفع نقض احتمالی حریم خصوصی و دغدغه‌های حقوق بشری به‌وجودآمده ایجاد شود. سیاست‌گذاران باید از اصل کمینه‌سازی داده‌ها و جمع‌آوری محدود داده‌ها پیروی کنند و فقط داده‌های شخصی ضروری را ذخیره کنند یا به اشتراک بگذارند که به‌طور موجه باید برای غلبه بر بحران بهداشتی ایجادشده پیوند برقرار کنند تا مشکلی برای سوءاستفاده از نظارت یا موارد دیگری مانند نقض حریم خصوصی داده‌ها ایجاد نشود.

همچنین پاندمی کرونا و ویروس نقش محوری یک دولت مؤثر، فراگیر و پاسخگو را آشکار کرده است. تلاش‌های دولت‌ها در به‌کارگیری فناوری‌های جدید باید با بهبود سیاست‌های حفاظت از داده‌ها و فراگیری دیجیتال و همچنین تقویت سیاست‌ها و توانایی‌های فنی نهادهای عمومی همراه باشد. رهبری دولت، نهادهای قدرتمند و سیاست‌های عمومی مؤثر برای تطبیق راه‌حل‌های دیجیتالی با نیازهای کشورها و همچنین اولویت‌بندی امنیت، عدالت و حمایت از حقوق مردم بسیار مهم است. این بحران نشان داده است دیدگاه کل دولت در طراحی چارچوب حاکمیت داده‌ها با پشتیبانی یک استراتژی ملی داده، رهبری داده‌ها و اکوسیستم داده‌ها برای برداشت ارزش عمومی از داده‌ها بسیار مفید است.



شکل پ-۱۵- نمونه‌ای از برنامه‌های محبوب دولت الکترونیکی که در طول کووید ۱۹ استفاده شده است

اقدامات اختصاصی دستگاه‌های اجرایی در دوران همه‌گیری بیماری

- تشکیل ستاد ملی مقابله با کرونا که مرجع تصمیم‌گیری در فرآیند مواجهه با بیماری است و ارائه اطلاعات تصمیمات اتخاذ شده از طریق پرتال ستاد به نشانی: [/https://coronomy.ir](https://coronomy.ir)
- ایجاد سامانه کارا توسط وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی برای ارائه تسهیلات به بنگاه‌های آسیب دیده از کرونا: [/https://corona-kara.mcls.gov.ir](https://corona-kara.mcls.gov.ir)
- ارائه بیمه بیکاری دوران کرونا: با توجه به شیوع بیماری کرونا و لزوم رعایت فاصله اجتماعی و عدم مراجعه ذینفعان به ادارات کار و شعب تامین اجتماعی، سامانه ثبت درخواست بیمه بیکاری راه اندازی گردید تا کارگرانی که بیکار شده اند قادر به استفاده از مزایا و حمایت‌های قانونی خود باشند. <https://eoh.behdasht.gov.ir/login>
- ایجاد سامانه ثبت نام اصناف و صنایع وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای شروع فعالیت با رعایت نکات بهداشتی: <https://eoh.behdasht.gov.ir/login>
- ایجاد سامانه ثبت نام واکسیناسیون کرونا وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی برای گروه‌های سنی اعلام شده: [/https://salamat.gov.ir](https://salamat.gov.ir)
- راه‌اندازی پرتال ستاد مقابله با کرونا تهران و اطلاع‌رسانی در خصوص تصمیمات و اقدامات مربوطه: <http://tc.sbm.u.ac.ir>

- راه‌اندازی پرتال راهنماهای آموزشی کرونا توسط وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی:
<https://behdasht.gov.ir/step2corona>

پیام‌های کلیدی: دولت الکترونیکی (دیجیتال) و ویروس همه‌گیر کووید ۱۹

- دولت دیجیتال نقش مهمی در رفع بحران کرونا و ویروس داشته و به عنصر اساسی ارتباطات، رهبری و همکاری بین سیاستگذاران و جامعه در طول همه‌گیری کووید ۱۹ تبدیل شده است.
- دولت‌ها باید درباره عواقب ناخواسته استفاده از فناوری دقت لازم را داشته باشند و برای محافظت از داده‌های حساس و حفظ حریم خصوصی و امنیت مردم اقدامات جدی را انجام دهند.
- همه‌گیری این ویروس نشان داده است فناوری اطلاعات و ارتباطات نقش مهمی در استفاده مناسب از حکمرانی خوب، خصوصاً در مواقع دشوار دارد. دولت‌ها حتی اگر بحران تمام شود، باید تلاش‌های خود را برای پذیرش این فناوری تسریع کنند.

راه پیش رو

دولت الکترونیکی (دیجیتال محور) یک پایان نیست، بلکه وسیله‌ای برای بهبود ارائه خدمات عمومی، افزایش اشتغال، تقویت شفافیت، پاسخگویی و رفع نقایص و در نهایت بهتر شدن زندگی برای همه است. جهان پس از کووید ۱۹ متفاوت و بسیار دیجیتالی‌تر از گذشته خواهد شد. دولت الکترونیکی نقش مهمی در حمایت از کشورها به‌عنوان فعال‌ساز تلاش و تسریع در دستیابی به اهداف توسعه پایدار خواهد داشت.

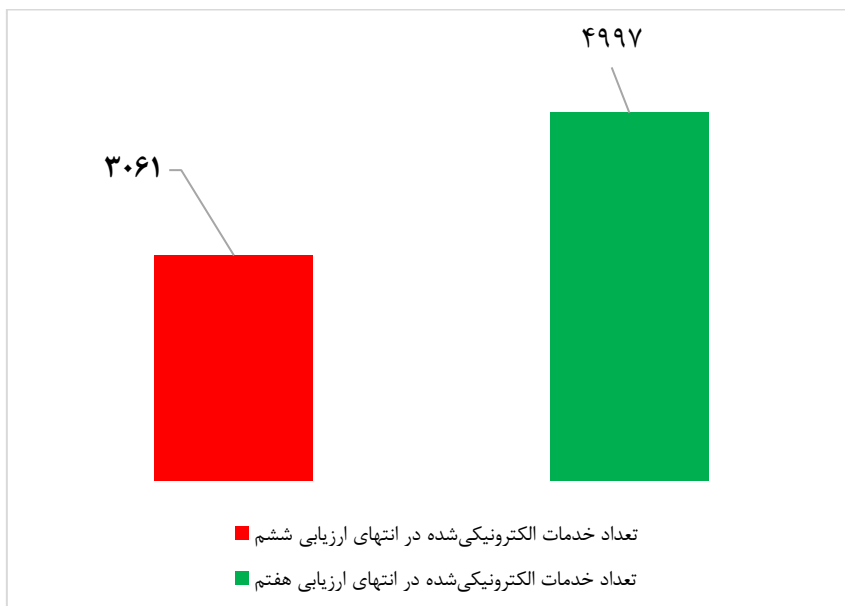
همه‌گیری کووید ۱۹ دولت‌ها و جوامع را مجبور کرده است در کوتاه‌مدت به بحران واکنش نشان دهند، در میان‌مدت پیامدهای امور اقتصادی-اجتماعی را بهبود بخشند و در بلندمدت به سمت بازطراحی سیاست‌ها و ابزارهای موجود باشند. باید دقت کرد در ایام گذر افراد فقیر، آسیب‌پذیر و توان‌خواه از خدمت‌رسانی جا نمانند.

همه‌گیری کووید ۱۹ نقش اصلی شهرها و دولت‌های محلی را در پاسخگویی به نیازهای شهروندان با استفاده از پلتفرم‌های دیجیتال نوآورانه، ابزارها، برنامه‌ها و فناوری‌های هوشمند برجسته کرده است. کشورها فقط در صورتی می‌توانند در دوران کووید ۱۹ از نظر اقتصادی و اجتماعی خود را ترمیم کنند که شهرها و دولت‌های محلی ساختارهای پشتیبانی لازم را برای کمک به مردم داشته باشند. همان‌طور که در گزارش‌های مختلف سازمان ملل تأکید شده است، حدود ۶۵ درصد از کل اهداف توسعه پایدار SDG باید توسط مقامات و کنشگران محلی تأمین شود؛ بنابراین، زمان آن فرا رسیده است که در تهدید بحران کرونا و ویروس، دولت‌ها در راستای تشویق شهرها و دولت‌های محلی به استفاده از کاربردهای دولت الکترونیکی اقدام کنند و از آن‌ها حمایت کنند تا بتوانند فراگیری، انعطاف‌پذیری و پایداری بیشتری به‌دست آورند (SDG ۱۱: شهرها و جوامع پایدار).

جدول پ-۴- سیاست مواجهه دولت الکترونیکی با بحران کووید ۱۹

دوره	سیاست	مواجهه دولت دیجیتال با بحران
کوتاه‌مدت	عکس‌العمل فوری	<ul style="list-style-type: none">• به‌منظور به‌اشتراک‌گذاری دقیق و به‌موقع اطلاعات از سیستم عامل‌های دیجیتالی (برای مثال، پرتال‌های آنلاین، رسانه‌های اجتماعی) استفاده کنید.• برقراری ارتباط دوطرفه با مردم و تقویت مشارکت الکترونیکی (برای مثال، هکاتون یا بیان و حل مشکلات با طوفان فکری).• از صیانت از حقوق بشر برای مردم از جمله حریم خصوصی داده‌ها اطمینان حاصل کنید و پیامدهای ناخواسته فناوری را در نظر بگیرید.
میان‌مدت	بازبینی و راهکار	<ul style="list-style-type: none">• مشارکت‌های چندطرفه مؤثر (برای مثال، بخش خصوصی، دانشگاه، سازمان‌های غیردولتی و سازمان‌های بین‌المللی) را در سطح منطقه‌ای، ملی و محلی برای مشارکت سازماندهی کنید.• آموزش‌های کاربردی را برای افزایش سواد دیجیتال ارائه دهید؛ به‌طور خاص برای مقامات دولتی، کودکان، زنان، دختران و افراد ضعیف جامعه• برای اجرای ابزارها و فناوری‌های دیجیتال به دولت‌های محلی (استان‌ها و شهرهای کوچک) پشتیبانی مالی و فنی ارائه دهید.• در طول مدیریت بحران از درس‌های آموخته و تمامی ایده‌های سیاستی استفاده کنید.
بلندمدت	بازطراحی و ایجاد	<ul style="list-style-type: none">• برای افزایش انعطاف‌پذیری اقتصاد، سلامت و ارائه خدمات عمومی، در فناوری‌های جدید (برای مثال، AI، blockchain، ربات‌ها، هواپیماهای بدون سرنشین) و توسعه زیرساخت‌ها در ارتباطات و فناوری اطلاعات سرمایه‌گذاری کنید.• ایجاد زیرساخت‌های دیجیتالی و ابزارهای تعامل برای آسیب‌پذیرترین گروه‌های جامعه به‌ویژه برای مهاجران، پناهندگان و اقلیت‌های قومی در برنامه قرار گیرد.• با توجه به تجارب و درس‌هایی که در این بحران آموخته‌اید، از اجرای قوانین حفاظت از حریم خصوصی افراد اطمینان حاصل کنید.

در ایام فراگیری کرونا ویروس در جمهوری اسلامی ایران به جهت اهتمام دولت و حسب ضرورت و نیاز اقدامات مطلوبی انجام شده است. بر مبنای اطلاعات احصاشده در فرایند پایش و ارزیابی دوره هفتم پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و مقایسه نتایج ارزیابی در دوره گذشته، مطابق شکل زیر درصد الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه‌دار دستگاه‌های اجرایی از ۵۶ درصد، به ۸۴ درصد در دوران کرونا ویروس رشد داشته است که نشان‌دهنده همت و بسیج ملی دستگاهی بوده است.



نمودار پ-۲- نمودار رشد خدمات الکترونیکی شده در دوران پاندمی کرونا ویروس

تیم ارزیابی

- دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
 - معاونت پژوهش و فناوری دانشگاه خوارزمی
- سازمان فناوری اطلاعات ایران
 - شرکت پرورش دادهها با همکاری:
 - شرکت ژرفاندیشان توسعه ارتباطات در بخش مشاوره بخش فنی و مدیریت اجرایی
 - شرکت رادمان تجهیز ستاره در بخش تهیه سامانه نرم افزاری



دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران



دانشگاه خوارزمی
معاونت پژوهش و فناوری



شرکت پرورش دادهها



شرکت ژرف اندیشان توسعه ارتباطات

منابع

- سند ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی (مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات)
- سند چارچوب تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی
- شرح خدمات فنی قرارداد ۲۱۵۰ سازمان فناوری اطلاعات ایران با موضوع پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی
- قانون برنامه ششم توسعه جمهوری اسلامی ایران
- مدل سنجش و ارزیابی پروژه پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی (دوره هفتم)
- United Nations E-Government Survey ۲۰۲۰, *Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*, Department of Economic and Social Affairs.