



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران



دیرخاژ شورای اجرایی فناوری اطلاعات

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



## گزارش دستگاہی «مرکز توسعه تجارت الکترونیکی»

ویرایش نهایی

تیر ۱۴۰۰

فایل الکترونیکی این مستند به همراه مستندات پشتیبان از طریق آدرس [payesh.iran.gov.ir](http://payesh.iran.gov.ir) با کد کاربری دستگاه در دسترس است.  
استفاده از مطالب این گزارش با ذکر منبع بلامانع است.



« انّ الذّين قالوا ربّنا الله ثمّ استقاموا تتنزل عليهم الملائكة اّلا تخافوا ولا تحزنوا  
واّبشروا بالجنّة الّتي كنتم تُوعدون »

"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 .....	۷
۲- هدف از ارزیابی .....	۸
۲-۱- سابقه ارزیابی .....	۹
۲-۲- مدل ارزیابی .....	۱۰
۲-۳- اصول و اقدامات مهم در فرایند طراحی و اجرای پایش خدمات الکترونیکی در دوره هفتم .....	۱۱
۲-۴- فرایند و روال اجرایی ارزیابی در دوره هفتم .....	۱۱
۲-۵- شاخصهای ارزیابی دوره هفتم .....	۱۲
۲-۶- روش محاسبه امتیاز خدمات الکترونیکی دستگاهها در ارزیابی دوره هفتم .....	۱۳
۳- نتایج ارزیابی دستگاه در این دوره .....	۱۵
۳-۱- امتیاز کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه .....	۱۵
۳-۲- روند توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه در ارزیابیهای انجام شده .....	۱۶
۳-۳- خدمات مشمول ارزیابی دستگاه و کیفیت الکترونیکی شدن آن .....	۱۷
۴- تحلیل عملکرد دستگاه و توصیهها به منظور بهبود وضعیت .....	۱۹
۴-۱- جایگاه دستگاه در ذیل خوشه خدمت مرتبط .....	۱۹
۴-۲- جایگاه دستگاه در نهاد اصلی / وزارتخانه مرتبط .....	۲۱
۴-۳- تخمینی از کاهش میزان مراجعات حضوری مردم به دستگاه .....	۲۲
۴-۴- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از منظر شاخصهای خاص .....	۲۳
۴-۵- تحلیل تفصیلی عملکرد و توصیههای کارشناسی به منظور ارتقای جایگاه دستگاه .....	۲۳
۴-۵-۱- تحلیل راهبردی .....	۲۳
۴-۵-۲- نقاط قوت و ضعف .....	۲۷
۴-۵-۳- تحلیل وضعیت از منظر عملکرد شاخصهای ارزیابی .....	۲۸
۵- نحوه همکاری نماینده دستگاه در ارزیابی دوره هفتم .....	۳۴
۶- پیوست ۱: شاخصهای ارزیابی دوره هفتم .....	۳۵
۷- منابع .....	۴۷

## فهرست جداول

- جدول ۱-۱- وضعیت کلی ارزیابی دستگاه اجرایی در پایش دوره هفتم (۱۴۰۰)..... ۷
- جدول ۲-۱- سطح بندی عملکرد دستگاهها بر اساس درجه کیفی ارائه خدمات الکترونیکی در ارزیابی..... ۷
- جدول ۱-۲- جدول زمانی ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران..... ۹
- جدول ۲-۲- کلیات شاخصهای ارزیابی دوره هفتم..... ۱۲
- جدول ۱-۳- نتیجه ارزیابی دستگاه اجرایی..... ۱۵
- جدول ۲-۳- روند توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه در ارزیابیهای انجام شده دولت الکترونیکی..... ۱۶
- جدول ۳-۳- لیست خدمات مشمول ارزیابی دستگاه و کیفیت الکترونیکی شدن آن..... ۱۷
- جدول ۱-۴- رتبه ارزیابی دستگاه در خوشه خدمت..... ۱۹
- جدول ۲-۴- رتبه ارزیابی دستگاه ذیل وزارتخانه/ نهاد اصلی..... ۲۱
- جدول ۳-۴- جدول تحلیل راهبردی..... ۲۳
- جدول ۴-۴- نقاط قوت و ضعف کلان دستگاه در شیوه ارائه خدمات دولت الکترونیکی..... ۲۷
- جدول ۵-۴- تحلیل وضعیت دستگاه از منظر شاخصهای ارزیابی..... ۲۸
- جدول ۱-۵- نحوه همکاری و مشارکت نماینده دستگاه اجرایی..... ۳۴

### فهرست نمودارها

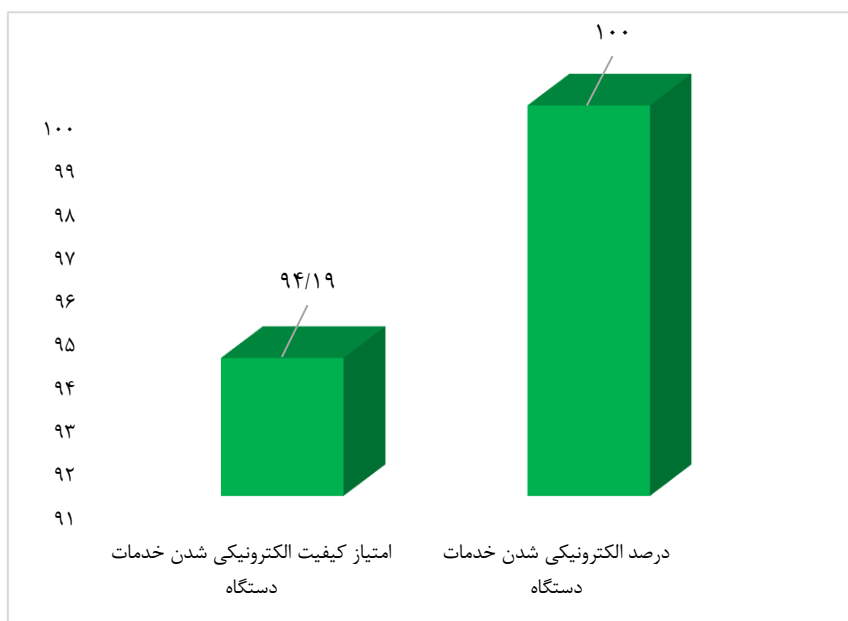
- نمودار ۱-۱- نتایج کلان ارزیابی دستگاه اجرایی ..... ۷
- نمودار ۱-۲- سابقه ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران ..... ۹
- نمودار ۲-۲- نسبت شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم ..... ۱۳
- نمودار ۱-۳- توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از نگاه اولویت‌های سیاستی ..... ۱۵
- نمودار ۲-۳- روند رشد کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه طی سال‌های ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰ ..... ۱۶
- نمودار ۱-۴- جایگاه دستگاه در وزارتخانه/خوشه مرتبط ..... ۲۰
- نمودار ۲-۴- همبستگی کیفیت خدمت الکترونیکی به میزان کاهش مراجعات حضوری مردم ..... ۲۲
- نمودار ۳-۴- امتیاز شاخص‌های خاص دستگاه در یک نگاه ..... ۲۳

## فهرست شکل‌ها

- شکل ۱-۲- مدلهای ارزیابی دولت الکترونیکی ..... ۱۰
- شکل ۲-۲- روند طراحی مدل ارزیابی ..... ۱۰
- شکل ۳-۲- اسناد مهم فرادست به کار گرفته شده در ارزیابی در یک نگاه ..... ۱۱
- شکل ۴-۲- چرخه فرایند ارزیابی ..... ۱۲
- شکل ۵-۲- وزن امتیازی اولویت‌های سیاستی ..... ۱۴

## ۱- خلاصه مدیریتی

جدول ۱-۱- وضعیت کلی ارزیابی دستگاہ اجرایی در پایش دوره هفتم (۱۴۰۰)	
تعداد کل دستگاہهای اجرایی مشمول ارزیابی	۱۶۶ دستگاہ
تعداد شاخصهای ارزیابی	۳۰ شاخص
تعداد خدمات شناسنامه‌دار دستگاہ	۲۳ خدمت
تعداد زیر خدمات دستگاہ	۵۱ زیر خدمت
امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاہ از ۱۰۰	۹۴.۱۹
رتبه دستگاہ در بین ۱۶۶ دستگاہ اجرایی مشمول ارزیابی این دوره	۳
درصد الکترونیکی کردن خدمات دستگاہ طبق برنامه مصوب	۱۰۰ درصد
نشانگر کیفی دستگاہ در ارزیابی این دوره	عالی



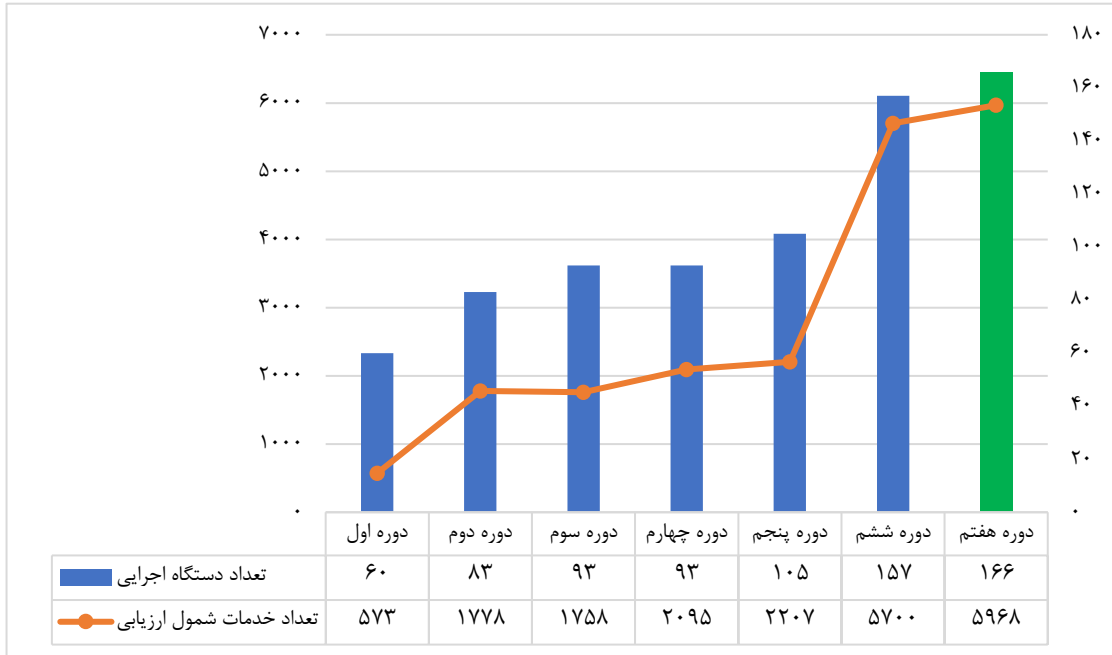
نمودار ۱-۱- نتایج کلان ارزیابی دستگاہ اجرایی

جدول ۲-۱- سطح‌بندی عملکرد دستگاہها بر اساس درجه کیفی ارائه خدمات الکترونیکی در ارزیابی			
سطح عالی امتیاز ۷۵ تا ۱۰۰	سطح متوسط امتیاز ۲۵ تا ۵۰	سطح خوب امتیاز ۵۰ تا ۷۵	سطح ضعیف امتیاز ۰ تا ۲۵





۱-۲- سابقه ارزیابی



نمودار ۱-۲- سابقه ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران

جدول ۱-۲- جدول زمانی ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران

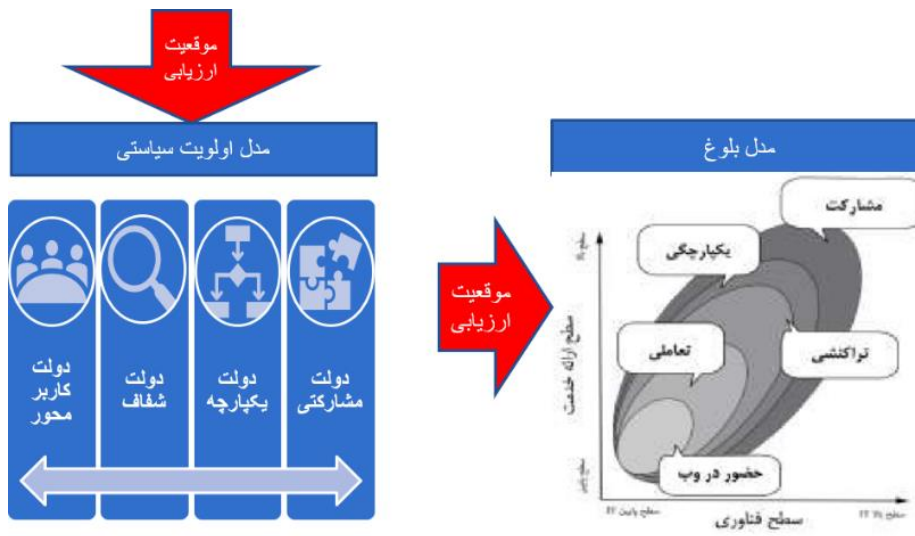
دوره	دوره اول	دوره دوم	دوره سوم	دوره چهارم	دوره پنجم	دوره ششم	دوره هفتم	پایش دولت الکترونیکی
زمان اجرا	زمستان ۱۳۹۵	تابستان ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۶	زمستان ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۷	زمستان ۱۳۹۷	تابستان ۱۳۹۹	بهار ۱۴۰۰
تعداد دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی	۶۰	۸۳	۹۳	۹۳	۱۰۵	۱۵۷	۱۶۶	
تعداد خدمات مشمول ارزیابی	۵۷۳	۲۲۰۷	۲۰۹۵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

## ۲-۲- مدل ارزیابی

مدل ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در دوره هفتم مبتنی بر پایش از منظر چهار محور (اولویت‌سیاستی) زیر شکل گرفته است:

- دولت کاربرمحور
- دولت شفاف
- دولت یکپارچه
- دولت مشارکتی

این مدل بر اساس نتایج مطالعاتی و بررسی روش‌های ارزیابی‌های بین‌المللی حوزه دولت الکترونیکی و نیز تحلیل بازخوردهای نتایج ارزیابی ادوار گذشته تبیین و نهایی شده است.



شکل ۲-۱- مدل‌های ارزیابی دولت الکترونیکی

به‌منظور طراحی مدل و تدوین شاخص‌های ارزیابی، اقدامات زیر در فاز مطالعات انجام شده است:



شکل ۲-۲- روند طراحی مدل ارزیابی

برخی از اسناد و مصوبه‌های قانونی فرادست استفاده شده در طراحی شاخص‌های ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران به شرح زیر بوده است:



شکل ۲-۳- اسناد مهم فرادست به کار گرفته شده در ارزیابی در یک نگاه

### ۲-۳- اصول و اقدامات مهم در فرایند طراحی و اجرای پایش خدمات الکترونیکی در دوره هفتم

- طراحی مدل پایش خدمات الکترونیکی بر مبنای مطالعات تطبیقی
- در نظر گرفتن نیازهای کشور در حوزه خدمات الکترونیکی با رویکرد شتاب‌دهی
- تعریف ساختار سلسله مراتبی مدل پایش بر مبنای اولویت‌های سیاستی، شاخص و زیرشاخص‌ها
- تعریف برخی شاخص‌ها به صورت مستقل به منظور ارزیابی اهداف توسعه‌ای کشور در حوزه دولت الکترونیکی
- ساده‌سازی و حذف پیچیدگی‌ها در روش پایش و نیز شاخص‌های ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی (SMART)
- تهیه شناسنامه برای هر شاخص ارزیابی برای شفافیت و نیز کاهش خطا در فرایند جمع‌آوری و نیز اقدام دستگاه اجرایی
- به کارگیری سامانه برخط در بخش جمع‌آوری اطلاعات و تهیه گزارش‌های کلان با رویکرد ایجاد داشبورد مانیتورینگ دولت الکترونیکی کشور در فازهای آتی

### ۲-۴- فرایند و روال اجرایی ارزیابی در دوره هفتم

- فرایند کلی ارزیابی در دوره هفتم در سطح دستگاه منطبق بر گام‌های مهم ذیل انجام شده است:
- تهیه راهنمای نحوه ارزیابی
  - تأمین و به کارگیری زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری لازم (سامانه ارزیابی، سامانه ویدئو کنفرانسینگ، استفاده از ظرفیت شبکه‌های اجتماعی به منظور ایجاد کانال اطلاع‌رسانی و ...)
  - مکاتبه با دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی به منظور معرفی نماینده برای مشارکت در اجرای عملیات پایش و ارزیابی
  - برگزاری ۲۸ جلسه ویدئو کنفرانسینگ در طول ارزیابی در قالب مشاوره، پرسش و پاسخ، تحلیل عملکرد دستگاه‌های برتر ادوار گذشته و انتقال تجارب بین نمایندگان دستگاه‌های اجرایی (با وجود استمرار پاندمی ویروس کرونا در کشور)
  - شروع عملیات خوداظهاری و ارسال اطلاعات عملکردی بر اساس شاخص‌های ارزیابی در سامانه [payesh.iran.gov.ir](http://payesh.iran.gov.ir)
  - بررسی و صحت‌سنجی داده‌های وارد شده توسط ارزیابان تخصصی
  - بازخورد نتایج
  - تهیه گزارش‌های نتایج در سطح ملی و دستگاهی با تحلیل عملکرد



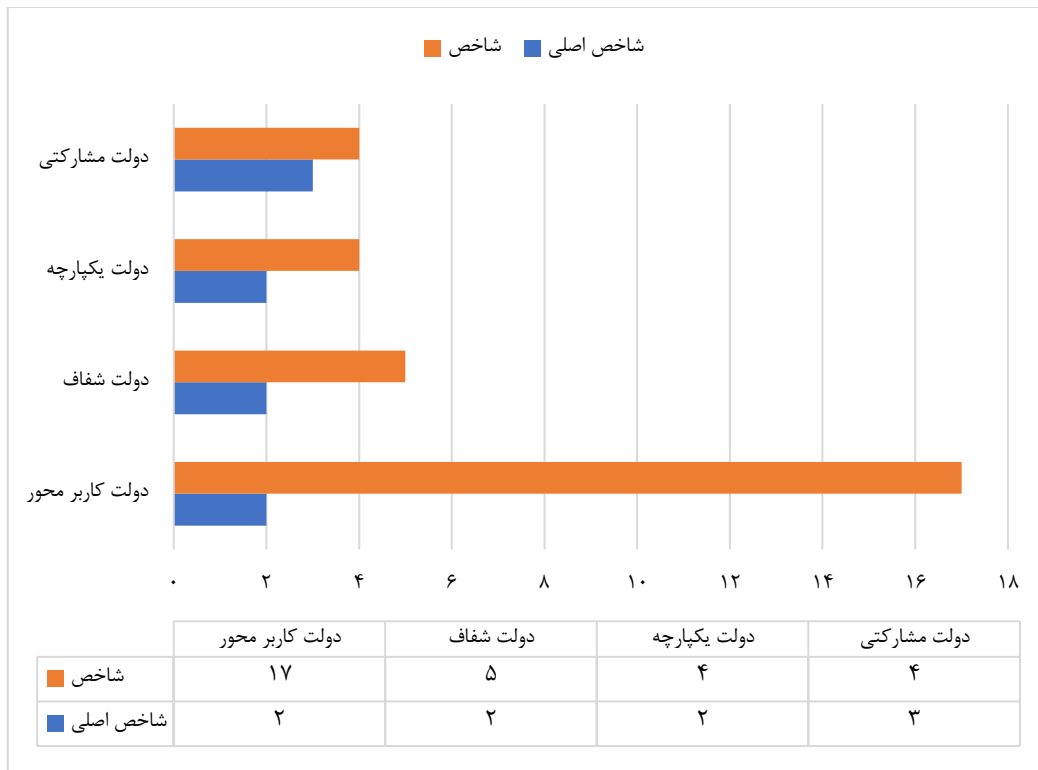
شکل ۲-۴- چرخه فرایند ارزیابی

۲-۵- شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم

جدول ۲-۲- 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	یابری / چندگزینه‌ای	اندازه‌گیری خودکار / بررسی سایت / خوداظهاری دستگاه و صحت‌سنجی اطلاعات از مراجع تخصصی	دستگاه / پرتال / خدمت	۳۰	۹	۴

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



نمودار ۲-۲- نسبت شاخصهای ارزیابی دوره هفتم

لیست شاخصهای ارزیابی در پیوست ۱ در انتهای همین گزارش درج شده است.

۲-۶- روش محاسبه امتیاز خدمات الکترونیکی دستگاهها در ارزیابی دوره هفتم

- روش محاسبه امتیاز ارزیابی در دوره هفتم با تاسی از الگوهای ارزیابی بین‌المللی (سازمان ملل متحد) بدین صورت تعیین شده است.
- هر شاخص امتیازی بین صفر تا ۱ 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.
- امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی هر خدمت مطابق شکل زیر بر اساس ضریب وزنی امتیاز چهار اولویت سیاستی تعیین شده است.



شکل ۲-۵- وزن امتیازی اولویت‌های سیاستی

- امتیاز هر دستگاه بر اساس میانگین امتیاز خدمات الکترونیکی هر دستگاه به دست می‌آید.
- رتبه هر دستگاه بر مبنای امتیازات کسب‌شده هر دستگاه از ۱۰۰، به صورت نزولی از ۱۰۰ تا صفر مرتب‌سازی و رتبه هر دستگاه از بین تمام دستگاه‌های مشمول ارزیابی محاسبه و اعلام می‌شود.

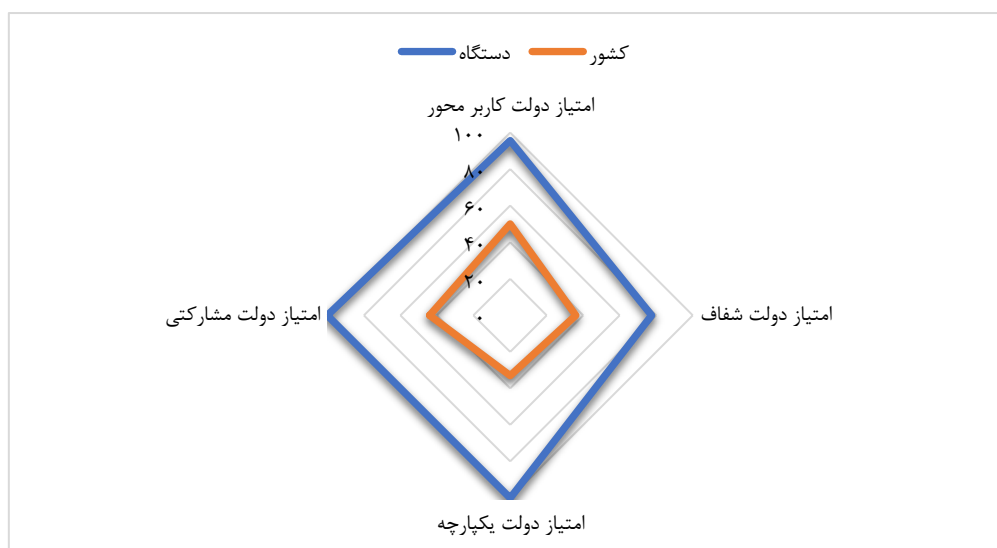
### ۳- نتایج ارزیابی دستگاه در این دوره

#### ۳-۱- امتیاز کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه

جدول ۳-۱- نتیجه ارزیابی دستگاه اجرایی

امتیاز کل در دوره هفتم	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت کاربر محور	
۹۴.۱۹	۱۰۰	۱۰۰	۷۷.۵	۹۵.۶۲	امتیاز دستگاه
۴۱	۴۴	۳۳	۳۶	۵۰	میانگین کشوری

توازن توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه از نگاه اولویت‌های سیاستی در ارزیابی دوره هفتم در قالب نمودار زیر نمایش داده شده است.

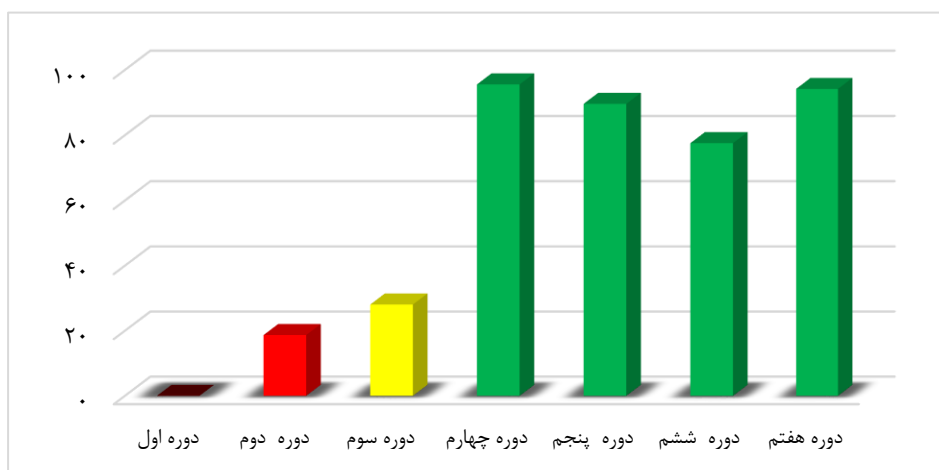


نمودار ۳-۱- توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از نگاه اولویت‌های سیاستی

۲-۳- روند توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه در ارزیابیهای انجام شده

جدول ۲-۳- روند توسعه کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه در ارزیابیهای انجام شده دولت الکترونیکی

اولویت سیاستی	امتیاز ارزیابی دوره هفتم ۱۴۰۰	امتیاز ارزیابی دوره ششم ۱۳۹۹	امتیاز ارزیابی دوره پنجم ۱۳۹۷	امتیاز ارزیابی دوره چهارم ۱۳۹۷	امتیاز ارزیابی دوره سوم ۱۳۹۶	امتیاز ارزیابی دوره دوم ۱۳۹۶	امتیاز ارزیابی دوره اول ۱۳۹۵	مراحل بلوغ
دولت کاربرمحور	۹۵.۶۲٪	۸۰.۱٪	۹۲٪	۹۵.۳۰٪	۷۳٪	۴۱٪	-	حضور در وب
			۱۰۰٪	۱۰۰٪	۱۹٪	۱۹٪	-	تعاملی
دولت شفاف	۷۷.۵٪	۷۲.۵٪	۱۰۰٪	۸۷.۴۰٪	۲۲٪	۱۳٪	-	تراکنشی
دولت یکپارچه	۱۰۰٪	۶۳.۸٪	۶۶٪	۱۰۰٪	۵٪	۳٪	-	یکپارچگی
دولت مشارکتی	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۷۵.۵۰٪	۶٪	۱٪	-	مشارکتی
امتیاز کل	۹۴.۱۹٪	۷۷.۶٪	۸۹.۶۲٪	۹۵.۵۷٪	۲۸.۰۹٪	۱۸.۷۱٪	-	امتیاز کل
میانگین کشوری	۴۱٪	۵۰٪	۶۵٪	۳۰٪	۲۰٪	۴۵٪	۳۴٪	میانگین کشوری



نمودار ۲-۳- روند رشد کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه طی سالهای ۱۳۹۵ تا ۱۴۰۰



۳-۳- خدمات مشمول ارزیابی دستگاه و کیفیت الکترونیکی شدن آن

جدول ۳-۳- لیست خدمات مشمول ارزیابی دستگاه و کیفیت الکترونیکی شدن آن

ردیف	نام خدمت	تعداد زیر خدمت	الکترونیکی شدن خدمت	درصد الکترونیکی شدن	امتیاز دولت کاربرمحور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کیفی خدمت
۱	ارائه انواع گواهی های الکترونیکی (۱۳۰۱۱۵۶۱۰۰۰)	۵	۵	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪
۲	ارائه تاییدیه مهر زمانی (۱۳۰۱۱۵۶۳۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪
۳	بازرسی و نظارت بر عملکرد دفاتر ثبت نام صدور گواهی الکترونیکی (۱۳۰۱۲۰۳۸۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪
۴	بازرسی و نظارت بر عملکرد مراکز میانی (۱۳۰۱۲۰۳۷۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪
۵	صدور مجوز فعالیت دفتر ثبت نام گواهی الکترونیکی (۱۳۰۱۱۵۶۵۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪
۶	مدیریت نظام تدارکات الکترونیکی دولت (۱۰۰۱۱۵۶۸۰۰۰)	۳	۳	۱۰۰٪	۸۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۱.۳۸٪
۷	ارائه جایزه تجارت الکترونیک (۱۳۰۱۲۰۳۹۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪
۸	ارائه خدمات به کسب و کارهای اینترنتی (۱۳۰۱۱۵۶۶۰۰۰)	۴	۴	۱۰۰٪	۹۰.۶۳٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۲.۶۹٪
۹	ارائه گواهی های تاییدیه تجهیزات زیر ساخت کلید عمومی کشور (۱۳۰۱۱۵۶۷۰۰۰)	۴	۴	۱۰۰٪	۹۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴٪
۱۰	ارائه مجوزهای فعالیت مراکز صدور گواهی الکترونیکی (۱۳۰۱۱۵۶۴۰۰۰)	۲	۲	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪
۱۱	اعتبار سنجی و رتبه بندی برای تجارت داخلی و خارجی (۱۳۰۱۱۹۷۴۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪
۱۲	ایجاد و نگهداری بستر الکترونیکی فرآیندهای تجارت (۱۳۰۱۱۹۶۸۰۰۰)	۳	۳	۱۰۰٪	۹۶.۲۵٪	۷۷.۵٪	۱۰۰٪	۱۰۰٪	۹۴.۳۸٪

۹۴.۳۱ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۰۲ %	۱۰۰%	۱۱	۱۱	پاسخ به استعلامات تجارت (۱۳۰۷۱۹۷۵۰۰۰)	۱۳
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۱	۱	تخصیص شناسه کالا (۱۳۰۷۱۹۷۰۰۰۰)	۱۴
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۱	۱	ثبت انتقال مالکیت کالا های مشمول آیین نامه شناسه کالا و رهگیری کالا (۱۳۰۷۲۰۴۰۰۰۰)	۱۵
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۱	۱	ثبت شناسه رهگیری کالا (۱۳۰۷۱۹۶۹۰۰۰)	۱۶
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۱	۱	ثبت شناسه گارانتی کالا (۱۳۰۷۱۹۷۳۰۰۰)	۱۷
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۱	۱	ثبت مراکز نگهداری کالا (۱۳۰۷۱۹۷۱۰۰۰)	۱۸
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۴	۴	ثبت و بروز رسانی اطلاعات مالکیت تجهیزات سیم کارت خور (۱۳۰۷۱۹۷۲۰۰۰)	۱۹
۹۵.۱۳ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۸.۷۵ %	۱۰۰%	۱	۱	رسیدگی به شکایات حوزه تجارت الکترونیکی (۱۳۰۱۲۰۴۱۰۰۰)	۲۰
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۱	۱	صدور بیجک / حواله انبار (۱۳۰۷۲۲۹۰۰۰۰)	۲۱
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۱	۱	صدور قبض / رسید انبار (۱۳۰۷۲۲۸۹۰۰۰)	۲۲
۹۴.۳۸ %	۱۰۰%	۱۰۰%	۷۷.۵ %	۹۶.۲۵ %	۱۰۰%	۱	۱	مشاوره و آموزش در حوزه تجارت الکترونیک (۱۸۰۵۱۵۶۹۰۰۰)	۲۳

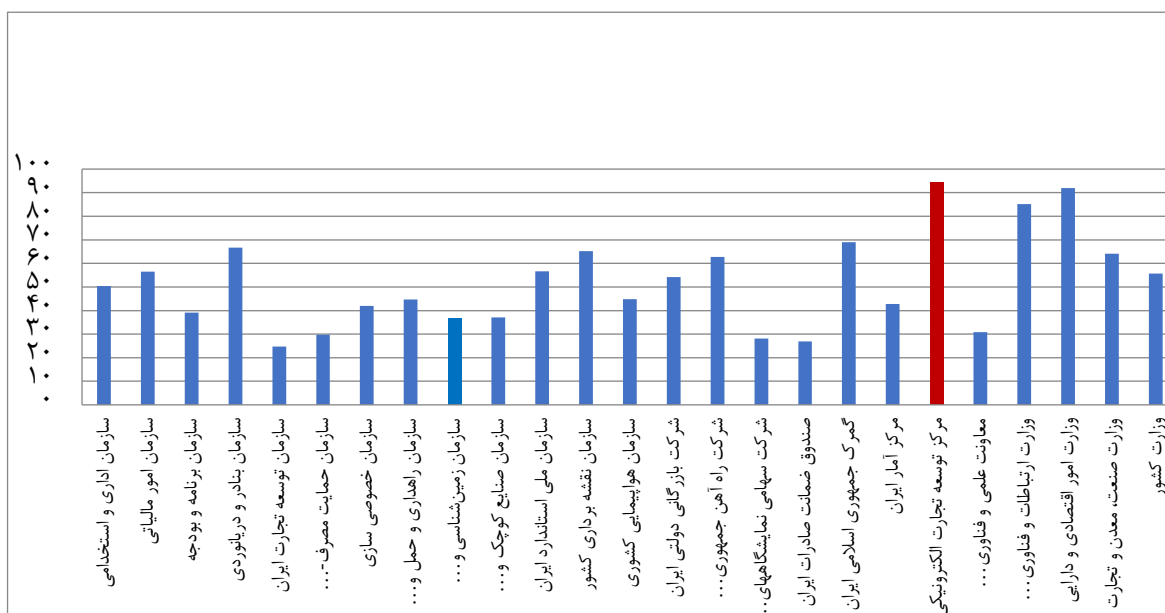
## ۴- تحلیل عملکرد دستگاه و توصیه‌ها به منظور بهبود وضعیت

### ۴-۱- جایگاه دستگاه در ذیل خوشه خدمت مرتبط (صنعت و تجارت)

جدول ۴-۱- رتبه ارزیابی دستگاه در خوشه خدمت

ردیف	نام دستگاه	تعداد خدمات	تعداد زیرخدمات	درصد الکترونیکی شدن خدمات	امتیاز ارزیابی دستگاه
۱	سازمان اداری و استخدامی	۲۵	۶۴	۱۰۰	۵۰.۴۴٪
۲	سازمان امور مالیاتی	۱۰	۱۴	۹۲.۸۶	۵۶.۴۹٪
۳	سازمان برنامه و بودجه	۱۷	۴۰	۹۵	۳۹.۱۸٪
۴	سازمان بنادر و دریانوردی	۱۹	۴۷	۱۰۰	۶۶.۷۵٪
۵	سازمان توسعه تجارت ایران	۱۶	۲۳	۴.۳۵	۲۴.۷۲٪
۶	سازمان حمایت مصرف‌کنندگان و تولیدکنندگان	۵	۱۰	۱۰۰	۲۹.۷۱٪
۷	سازمان خصوصی سازی	۵	۷	۸۵.۷۱	۴۲.۰۳٪
۸	سازمان راهداری و حمل و نقل جاده ای	۱۴	۶۴	۹۰.۶۳	۴۴.۷۵٪
۹	سازمان زمین‌شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۵	۳۴	۱۰۰	۳۶.۵٪
۱۰	سازمان صنایع کوچک و شهرک های صنعتی ایران	۲۷	۵۰	۵۴	۳۷.۰۵٪
۱۱	سازمان ملی استاندارد ایران	۷	۳۸	۱۰۰	۵۶.۶۶٪
۱۲	سازمان نقشه برداری کشور	۲	۲۲	۱۰۰	۶۵.۱۳
۱۳	سازمان هواپیمایی کشوری	۱۷	۱۴۲	۱۰۰	۴۴.۸۴٪
۱۴	شرکت بازرگانی دولتی ایران	۷	۲۱	۱۰۰	۵۴.۱۸٪
۱۵	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران	۱۰	۱۹	۸۴.۲۱	۶۲.۷۸٪
۱۶	شرکت سهامی نمایشگاه‌های بین المللی جمهوری اسلامی ایران	۶	۱۱	۱۰۰	۲۸.۱٪
۱۷	صندوق ضمانت صادرات ایران	۴	۱۴	۱۰۰	۲۶.۸۸٪
۱۸	گمرک جمهوری اسلامی ایران	۱۷	۷۶	۹۸.۶۸	۶۸.۹۶٪
۱۹	مرکز آمار ایران	۲	۴	۱۰۰	۴۲.۷۵٪
۲۰	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۱	۱۰۰	۹۴.۱۹٪

۲۱	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری	۲۵	۵۸	۹۶.۵۵	۳۰.۸۲٪
۲۲	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۲	۲	۱۰۰	۸۵.۱۳٪
۲۳	وزارت امور اقتصادی و دارایی	۲۹	۹۶	۹۸.۹۶	۹۱.۹۱٪
۲۴	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۸۱	۱۷۲	۱۰۰	۶۴.۱۴٪
۲۵	وزارت کشور	۱۱	۲۴	۱۰۰	۵۵.۶۹٪



نمودار ۱-۴- جایگاه دستگاہ در وزارتخانه / خوشه مرتبط

۲-۴- جایگاه دستگاه در نهاد اصلی / وزارتخانه مرتبط

جدول ۲-۴- رتبه ارزیابی دستگاه ذیل وزارتخانه / نهاد اصلی

ردیف	نام دستگاه	تعداد خدمات	تعداد زیرخدمات	درصد شدن خدمات الکترونیکی	امتیاز ارزیابی دستگاه
۱	سازمان توسعه تجارت ایران	۱۶	۲۳	۴۳.۵٪	۲۴.۷۲٪
۲	سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع	۴	۱۵	۱۰۰٪	۴۰.۶۳٪
۳	سازمان حمایت مصرف-کنندگان و تولیدکنندگان	۵	۱۰	۱۰۰٪	۲۹.۷۱٪
۴	سازمان زمین‌شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۵	۳۴	۱۰۰٪	۳۶.۵٪
۵	سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران	۲۷	۵۰	۵۴٪	۳۷.۰۵٪
۶	سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران (ایدرو)	۴	۴	۱۰۰٪	۱۸.۱۳٪
۷	شرکت بازرگانی دولتی ایران	۷	۲۱	۱۰۰٪	۵۴.۱۸٪
۸	شرکت سهامی نمایشگاه‌های بین‌المللی جمهوری اسلامی ایران	۶	۱۱	۱۰۰٪	۲۸.۱٪
۹	صندوق حمایت از تحقیقات و توسعه صنایع	۲	۲	۱۰۰٪	۲۰٪
۱۰	صندوق ضمانت صادرات ایران	۴	۱۴	۱۰۰٪	۲۶.۸۸٪
۱۱	مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۲۳	۵۱	۱۰۰٪	۹۴.۱۹٪
۱۲	وزارت صنعت، معدن و تجارت	۸۱	۱۷۲	۱۰۰٪	۶۴.۱۴٪

### ۳-۴- تخمینی از کاهش میزان مراجعات حضوری مردم به دستگاه

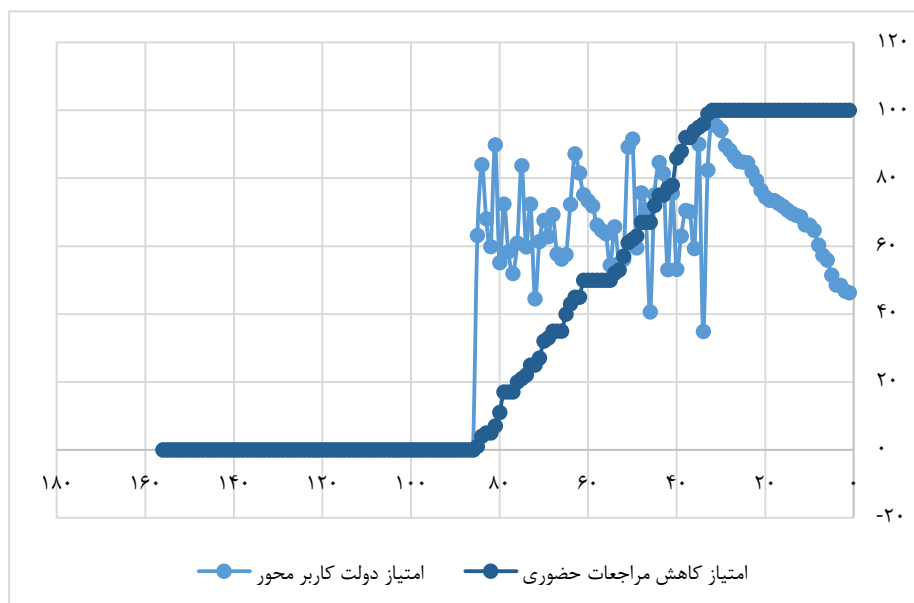
بر اساس مستندات دریافت شده طبق شاخص ۷ ارزیابی، به سبب افزایش تعداد و کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه موفق شده است بیش از ۱۲.۵ درصد در مراجعات حضوری مردم کاهش داشته باشد.

طبق بررسی‌های انجام شده روی داده‌های دریافتی از تمام دستگاه‌های اجرایی و راستی‌آزمایی میزان کاهش مراجعات حضوری (عملکرد شاخص ۷) و مطابق نمودار زیر می‌توان گفت نوعی همبستگی منفی روی امتیاز دولت کاربرمحور کسب شده توسط دستگاه با امتیاز شاخص ۷ وجود دارد، به طوری که بیشتر دستگاه‌هایی که امتیاز بالای ۵۰ داشتند، بیش از ۱۲.۵ درصد در مراجعات حضوری کاهش داشته‌اند.

برای داشتن تخمین واحدی از فرایند حضوری خدمت در دستگاه‌های اجرایی می‌توان گفت:

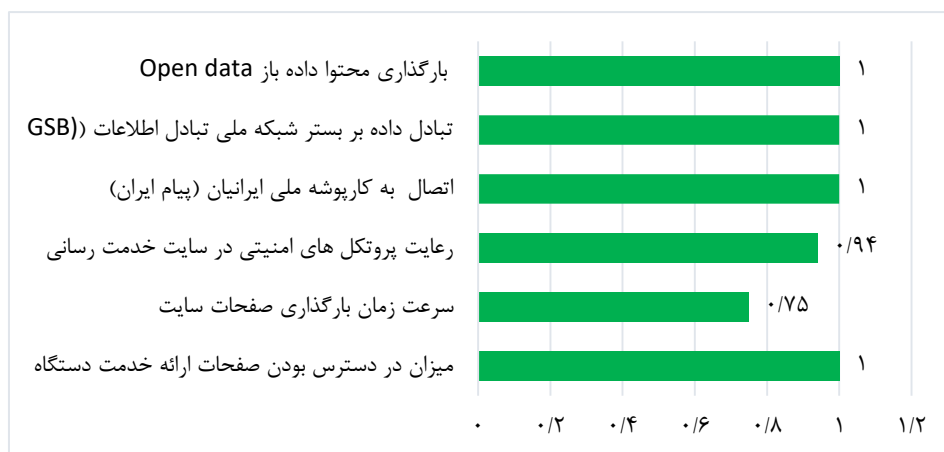
نرخ امتیاز دولت کاربرمحور - ۱۰۰ = نرخ مراجعات حضوری

که برای آن دستگاه اجرایی ۴.۳۷ درصد تخمین زده می‌شود.



نمودار ۲-۴- همبستگی کیفیت خدمت الکترونیکی به میزان کاهش مراجعات حضوری مردم

#### ۴-۴- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاہ اجرایی از منظر شاخص‌های خاص



نمودار ۴-۳- امتیاز شاخص‌های خاص دستگاہ در یک نگاه

#### ۴-۵- تحلیل تفصیلی عملکرد و توصیه‌های کارشناسی به منظور ارتقای جایگاه دستگاہ

##### ۴-۵-۱- تحلیل راهبردی

جدول ۴-۳- جدول تحلیل راهبردی

ردیف	عنوان تحلیل	توصیه‌ها / راهکار پیشنهادی
۱	وضعیت میزان الکترونیکی شدن خدمات شناسنامه‌دار دستگاہ	تلاش دستگاہ برای انجام تکالیف محوله ستودنی است. دو نکته بای مدنظر قرار گیرد. در راستای خدمت‌رسانی مطلوب‌تر به مردم، اگر خدمات دیگری در دستگاہ در حال ارائه است و قابلیت الکترونیکی شدن را دارند، ولی در تفاهم‌نامه برنامه عملیاتی سه‌ساله نظام اداری دستگاہ با سازمان اداری و استخدامی کشور نیست، توصیه می‌شود هماهنگی لازم به منظور درج این عناوین خدمت در قالب اصلاحیه تفاهم‌نامه صورت گیرد و دستگاہ به الکترونیکی کردن آن‌ها مبادرت ورزد. دوم با توجه به کسب امتیاز حداکثری در این بخش، توجه بیشتر دستگاہ به ارتقای کیفیت خدمات الکترونیکی شده تا ارزیابی‌های آتی معطوف شود.
۲	وضعیت عملکردی دستگاہ در بخش اولویت‌سیاستی دولت کاربرمحور	وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی آن دستگاہ، ذیل این اولویت‌سیاستی حداقلی ارزیابی می‌شود. ارتقای این سطح نیازمند تلاش مضاعفی است. همچنین ارتقای کیفیت فنی در این اولویت‌سیاستی نسبت مستقیمی با کاهش میزان مراجعات حضوری ارباب‌رجوع به‌عنوان یک هدف متعالی در الکترونیکی شدن خدمات دارد. توجه دستگاہ به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در بخش تحلیل شاخص‌ها جلب می‌شود که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت‌سیاستی در این گزارش درج شده است.
۳	وضعیت عملکردی دستگاہ در بخش اولویت‌سیاستی دولت شفاف	وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاہ، ذیل این اولویت‌سیاستی مطلوب ارزیابی می‌شود. این اولویت یکی از اهداف نوین تمام دولت‌ها در جهان به‌منظور کاهش فساد اداری است. ارتقای این سطح امتیازی دستگاہ نیازمند تلاشی مضاعفی

<p>است. در ارزیابی‌های آتی با عنایت به بازخوردهای واصله و نیز در راستای ارتقای جایگاه کشور در ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل در سال ۲۰۲۲ معیارهای شاخص‌های این اولویت سخت‌گیرانه‌تر طراحی و پایش می‌شود. با توجه به اینکه تمام دستگاه‌های اجرایی خصوصاً دستگاه‌های برتر تلاش دارند رتبه خود را در ارزیابی‌های آتی بهبود بخشند، عدم ارتقای کیفیت فنی و کسب امتیاز بالاتر در این اولویت ممکن است باعث چندین پله سقوط در رتبه دستگاه شود. توجه دستگاه به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در بخش تحلیل شاخص‌ها جلب می‌شود که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت سیاستی در این گزارش درج شده است.</p>		
<p>وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه، ذیل این اولویت سیاستی نسبتاً مطلوب ارزیابی می‌شود. کسب این امتیاز مطلوب ۲ وجه دارد:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عملکرد مطلوب دستگاه در اتصال و مبادرت به ایجاد تراکنش سرویس از بستر مرتبط (GSB یا PGSB) و نیز کارپوشه ملی ایرانیان</li> <li>- عملکرد مطلوب دستگاه در انجام تکالیف محوله وفق تعریف مندرج در شاخص G4B</li> </ul> <p>توجه دستگاه به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در بخش تحلیل شاخص‌ها جلب می‌شود که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت سیاستی در این گزارش درج شده است.</p>	<p>وضعیت عملکردی دستگاه در بخش اولویت سیاستی دولت یکپارچه</p>	<p>۴</p>
<p>از اهداف عالیه دولت الکترونیکی، پیاده‌سازی مجموعه روال‌های اقدامی به‌منظور دخیل کردن مردم در اداره امور کشور است که در ارزیابی‌های مجامع بین‌المللی مرتبط با توسعه دولت الکترونیکی، فصلی مستقل با شاخص‌های معین برای آن در نظر گرفته شده است. در این چارچوب اولویت سیاستی دولت مشارکتی در این دوره ارزیابی طراحی و عملکرد شاخص‌های مرتبط پایش شده است. عملکرد آن دستگاه در این دوره مطلوب ارزیابی می‌شود، ولی رویکرد ارزیابی در این دوره نیز همانند دوره قبل بیشتر ترویجی و ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها در خصوص شاخص ۲۹ و ۳۰ (مشاوره الکترونیکی و تصمیم‌گیری الکترونیکی) تا حدی با نگاه فرهنگ‌سازی پایش شد. در این دوره ارزیابی هر سازوکار موجود و اجراشده نظیر سیستم‌های نظرسنجی عادی و تلفن‌های پاسخگویی مرتبط با بخش بازرسی و پاسخگویی به شکایات دستگاه موردقبول واقع و کسب امتیاز لازم تأیید شد، ولی در ارزیابی آتی معیار شاخص‌های این اولویت گسترده‌تر، سخت‌گیرانه‌تر و متمایزتر خواهد بود. لازم است مشاوره و تصمیم‌گیری الکترونیکی برحسب نوع خدمت‌دهی پیاده‌سازی شوند و نظرات واردشده و اعمال/عدم اعمال نظرات مخاطبان در تصمیم‌نهایی دستگاه در همان قسمت منتشر شود. توجه دستگاه به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه‌شده در بخش تحلیل شاخص‌ها جلب می‌شود که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت سیاستی در این گزارش درج شده است.</p>	<p>وضعیت عملکردی دستگاه در بخش اولویت سیاستی دولت مشارکتی</p>	<p>۵</p>
<p>میز خدمت مندرج در درگاه (پرتال) 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 میز خدمت، بلوغ معیار کاربردپذیری (Usability) به‌عنوان استقرار یک خاصیت کیفی است که تعیین‌کننده درجه آسانی</p>	<p>وضعیت میز خدمت در جهت بلوغ کاربردپذیری ارائه خدمات الکترونیکی شده در درگاه (پرتال) اصلی دستگاه</p>	<p>۶</p>



<p>استفاده توسط کاربر از درگاه خدمت است. در استقرار کاربردپذیری علاوه بر ارائه ویژگی‌های فنی، کاربر باید هنگام استفاده از خدمات دستگاه، احساس راحتی، درک صحیح، تعلق خاطر و همراهی نسبت به طی مراحل اجرا و فرایندهای ارائه خدمت داشته باشد. طبق استاندارد ISO1926 (ISO/IEC 2000) 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>میز خدمت یک دستگاه نمونه باید در صفحه اصلی درگاه در جای مناسب جانمایی شده و ذیل آن تمامی اقلام اطلاعاتی مرتبط با خدمات دستگاه به صورت یکجا و متحدالشکل و با نوشتاری سلیس و کاربرپسند در دسترس باشد؛ بخش‌هایی چون:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- عنوان خدمت</li> <li>- لینک دسترسی به خدمت</li> <li>- راهنمای نحوه استفاده از خدمت</li> <li>- فرایند انجام خدمت</li> <li>- شناسنامه خدمت</li> <li>- تعرفه ارائه خدمت</li> <li>- بخش پرسش و پاسخ‌های پرتکرار</li> <li>- بخش راهنمای آنلاین با ارائه شیوه‌های نوین</li> <li>- بخش پاسخگویی به شکایات</li> <li>- بخش نظرسنجی با اعلان آماری نتایج نظرسنجی شده موارد مرتبط</li> <li>- بخش پشتیبانی و پیگیری از وضعیت درخواست خدمت ترجیحاً به صورت برخط</li> <li>- بخش اطلاعات مسئول پاسخگو و شیوه ارتباط با او</li> <li>- بخش مشاوره الکترونیکی</li> <li>- نمایش کاربران آنلاین سایت</li> <li>- نمایش آنلاین متقاضیان در نوبت انجام خدمت به تفکیک مراحل خدمت از درخواست، بررسی و تحویل به صورت آماری و گرافیک</li> </ul> <p>ارزیابی دستگاه در این دوره با حدی اغماض، مطلوب ارزیابی می‌شود، ولی انتظار می‌رود تا ارزیابی آتی دستگاه اهتمام جدی را برای پیاده‌سازی ۱۰۰ درصدی اقدامات این بخش داشته باشد.</p>		
<p>به‌منظور تعامل مطلوب‌تر و هماهنگی بهتر در ارزیابی‌های آتی که در مقاطع ۶ ماهه انجام می‌شود، پیشنهاد می‌شود:</p> <p>۱- نماینده معرفی شده دستگاه در صورت عملکرد مطلوب برای دوره آتی نیز بدون تغییر باشد و مورد حمایت مدیریت ارشد دستگاه برای انعکاس توصیه‌های متولیان ارزیابی به‌منظور بهبود کیفیت خدمات الکترونیکی برای دستگاه قرار گیرد.</p>	<p>حمایت از رابط (نماینده) معرفی شده دستگاه در انجام فرایند ارزیابی‌های آتی دولت الکترونیکی</p>	<p>۷</p>

<p>۲- نماینده دستگاه نسبت به پیگیری پیاده‌سازی توصیه‌های اجرایی در این گزارش در بازه بین دو ارزیابی توسط متولیان مرتبط در دستگاه متبوع خود اقدام کند.</p> <p>۳- نماینده دستگاه تعامل خود را با گروه ارزیابی دولت الکترونیکی همواره حفظ کند و در فرایند ارزیابی فعال، پاسخگو، در دسترس و پیگیر باشد تا امکان انعکاس مطلوب عملکرد دستگاه در فرایند ارزیابی میسر شود.</p>		
--	--	--

۴-۵-۲- نقاط قوت و ضعف

جدول ۴-۴- نقاط قوت و ضعف کلان دستگاه در شیوه ارائه خدمات دولت الکترونیکی

نقاط ضعف	نقاط قوت
	<p>۱- سطح بالای دانش فنی در مدیریت فناوری اطلاعات در دستگاه و حضور و مشارکت نماینده دستگاه به صورت فعال و پیگیر در فرایند ارزیابی دوره هفتم</p> <p>۲- چابک بودن دستگاه در رفع نواقص و ضعف‌های مشاهده شده حین و بعد از دوره ارزیابی قبلی بر وفق نتایج شاخص‌های ارزیابی</p> <p>۳- اهتمام دستگاه در الکترونیکی کردن بخش عمده‌ای از خدمات شناسنامه‌دار تکلیفی خود</p> <p>۴- حضور فعال نماینده دستگاه در فرایند ارزیابی دوره هفتم</p>

## ۴-۵-۳- تحلیل وضعیت از منظر عملکرد شاخص‌های ارزیابی

## جدول ۴-۵- تحلیل وضعیت دستگاہ از منظر شاخص‌های ارزیابی

شماره شاخص	نام شاخص	متوسط امتیاز دستگاہ از ۱	تحلیل و توصیه کارشناسی به منظور بهبود
۱	درصد الکترونیکی شدن خدمت	۱	ضمن تقدیر از دستگاہ بابت الکترونیکی کردن ۱۰۰ درصد خدمات شناسنامه‌دار مصوب خود، لازم است در صورت تعریف و تصویب خدمت شناسنامه‌دار جدید، این روند الکترونیکی شدن مستمر باشد.
۲	میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	۱	ضمن تقدیر از دستگاہ بابت عملکرد فنی مطلوب، لازم است استمرار این کیفیت فنی در سامانه‌های فعلی و در حال توسعه آتی دستگاہ اجرایی حفظ شود.
۳	سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	۰.۷۵	ضمن تقدیر از دستگاہ بابت عملکرد فنی مطلوب، لازم است استمرار این کیفیت فنی برای سرعت بارگذاری صفحات در سامانه‌های فعلی و در حال توسعه آتی دستگاہ اجرایی حفظ شود.
۴	امنیت	۰.۹۴	لازم است دستگاہ اجرایی با ارتقای فنی برای بهبود شاخص امنیت در ارائه خدمات با هدف اطمینان از حفظ امنیت اطلاعات کاربران نظیر SSL و نیز به کارگیری Captcha و الزام استفاده از رمزهای عبور قوی ترجیحاً یک‌بارمصرف توسط کاربر اقدام کند.
۵	شیوه احراز هویت الکترونیکی	۱	لازم است در تمام خدمات شناسنامه‌دار الکترونیکی شده و خدمات جدیدی که متعاقباً الکترونیکی می‌شوند و برای استفاده کاربر و ورود به سامانه خدمت‌رسان نیازمند احراز هویت هستند، استمرار امکان استعلام الکترونیکی از سامانه‌های ثبت احوال یا ثبت اسناد به تناسب نوع سرویس، سامانه شاهکار سازمان تنظیم مقررات، سامانه شرکت پست یا چند عاملیتی همواره رعایت و اقدام شود.
۶	به کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات	۱	ضمن تقدیر از عملکرد دستگاہ بابت به کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات در راستای تسریع و تسهیل در فرایند درخواست و تحویل خدمت به متقاضی، در این دوره ارزیابی به کارگیری امضای دیجیتال در سطح حداقل یک خدمت از دستگاہ پایش شد که لازم تا ارزیابی آتی، دستگاہ تلاش مجدانه‌ای به منظور پیاده‌سازی این فرایند برای تمام خدمات الکترونیکی شده دستگاہ که امکان به کارگیری امضای دیجیتال وجود دارد را انجام دهد.

<p>این شاخص وفق اقدام بند ت ماده ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه تعریف و در این دوره پایش شد. در این راستا دستگاههای اجرایی باید به نحوی خدمات شناسنامه‌دار خود را الکترونیکی کنند که منجر به کاهش حداقل سالانه ۱۲/۵ درصد از مراجعه حضوری به دستگاههای اجرایی شود. ضمن تقدیر از دستگاه بابت اقدام و ارسال گزارش عملکرد، به آگاهی می‌رساند کاهش میزان ۱۲/۵ درصد معیار حداقلی است و دستگاه باید تلاش کند این میزان کاهش به حداکثر تا حذف کامل مراجعه حضوری (بسته به ماهیت خدمات) برسد. در دوره آتی معیار اندازه گیری این شاخص سخت‌گیرانه‌تر خواهد بود.</p>	۱	ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه	۷
<p>بر اساس تعریف سازمان ملل تمام سامانه‌های خدمت رسانی باید وبسایت‌های انطباق‌پذیر با انواع مرورگرها اعم از گوشی‌های هوشمند و رایانه با هر سیستم عاملی داشته باشند. آن دستگاه در این دوره ارزیابی عملکرد مطلوبی داشته است، لیکن باید پیاده‌سازی قابلیت واکنش گرایی برای تمام خدمات جدید آتی دستگاه هم همواره مدنظر باشد.</p>	۱	قابلیت واکنش‌گرایی صفحه درگاه ارائه خدمت	۸
<p>بر اساس توصیه سازمان ملل در ارزیابی دولت الکترونیکی کشورها، وجود یک برنامه تلفن همراه جامع ملی برای ارائه خدمات دولت الکترونیکی به شهروندان به صورت 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 (<a href="https://mob.gov.ir">https://mob.gov.ir</a>). از عملکرد آن دستگاه اجرایی در پیاده‌سازی این موضوع تقدیر می‌شود.</p>	۱	ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه	۹
<p>بخش زبان دوم پرتال و میز خدمت آن دستگاه فعال بوده است و توصیه می‌شود به‌روزرسانی محتوای مرتبط با خدمات الکترونیکی به زبان دوم همواره مدنظر باشد.</p>	۱	قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان	۱۰
<p>طبق تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGD، پیاده‌سازی قابلیت‌های زیر در پرتال خدماتی هر دستگاه اجرایی ارائه دهنده 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 آن دستگاه در این دوره ارزیابی مطلوب بوده است.</p>	۱	وجود قابلیت‌های خاص کاربرپذیری پرتال	۱۱

<p>بر اساس تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGD، وجود ابزارهای آنلاین که به افراد توان‌خواه کمک کند تا از خدمات الکترونیکی به صورت حداقلی استفاده کنند، الزامی است. استاندارد WCAG سه سطح دارد که استقرار سطح اول این استاندارد در پرتال خدماتی دستگاہ اجرایی در این ارزیابی مدنظر و مورد انتظار است. متأسفانه آن دستگاہ عملکرد حداقلی در تحقق اهداف این شاخص را داشته است که لازم است بخش فنی دستگاہ نسب به پیاده‌سازی سطح یک استاندارد WCAG 2 تا ارزیابی بعدی اقدام کند.</p>	<p>۰.۵</p>	<p>قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان‌خواه</p>	<p>۱۲</p>
<p>عملکرد دستگاہ در ایجاد صفحه میز خدمت متمرکز در پرتال اصلی دستگاہ و وجود لینک دسترسی به تمامی خدمات الکترونیکی شده در حال ارائه و با ارائه حداقل امکانات مورد انتظار مندرج در شناسنامه شاخص مطلوب بوده و دستگاہ حائز کسب امتیاز شده است.</p>	<p>۱</p>	<p>وجود میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاہ</p>	<p>۱۳</p>
<p>با توجه به پیشرفت فناوری اطلاعات و ارتقای نرم‌افزارهای مرورگر نزد کاربران، ارائه راهنمای دیجیتال با شیوه‌های نوین نظیر استفاده تلفیقی از متن، فایل صوتی و تصویری، انیمیشن و فلوجارت امری متعارف است و دستگاہ باید اهتمام ورزد در ارزیابی آتی این شیوه مدرن را در ارائه راهنما در میز خدمت خود پیاده‌سازی کند.</p>	<p>۰.۸۶</p>	<p>راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاه از خدمت</p>	<p>۱۴</p>
<p>وجود بخش سؤالات پرتکرار (حداقل ۵ سؤال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاہ مدنظر است که متأسفانه دستگاہ اقدام حداقلی انجام داده است. دستگاہ باید تلاش کند این بخش را ترجیحاً به تفکیک هر خوشه خدمت فوراً ایجاد کند.</p>	<p>۰.۹۸</p>	<p>پاسخ به سؤالات پرتکرار (FAQ)</p>	<p>۱۵</p>
<p>ضمن تقدیر از دستگاہ بابت ایجاد روش‌های نوین پاسخگویی خصوصاً پشتیبانی برخط، ارتقای روش پاسخگویی به شیوه‌های جدید کاربرپسند باید همواره مدنظر توسعه دستگاہ قرار گیرد.</p>	<p>۱</p>	<p>کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت</p>	<p>۱۶</p>
<p>به‌کارگیری یکی از روش‌های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز برای اطلاع‌رسانی به کاربر از مراحل خدمت مدنظر ارزیابی این شاخص بوده است که آن دستگاہ عملکرد مطلوبی داشته است.</p>	<p>۱</p>	<p>کانال‌های اطلاع‌رسانی و پیگیری خدمت به/ از کاربران</p>	<p>۱۷</p>
<p>در راستای تحقق دولت شفاف توصیه می‌شود سنجش کامل کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران بلافاصله بعد از تحویل خدمت صورت گیرد و نتایج نظرسنجی نیز بلافاصله پس از گرفتن نظر و بدون هیچ‌گونه دستکاری نمایش داده شود. متأسفانه آن دستگاہ در پیاده‌سازی</p>	<p>۰.۲۵</p>	<p>وجود قابلیت گرفتن نظر کاربران هنگام تحویل خدمت</p>	<p>۱۸</p>

کامل این قابلیت عملکرد مطلوبی نداشته است که تا ارزیابی آتی باید در این زمینه اهتمام ورزد.			
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 به صورت مجزا در هر یک از مراحل سه‌گانه ارائه خدمت به صورت الکترونیکی است. دستگاہ در پیاده‌سازی ارائه آمار این شاخص در پرتال عملکرد مطلوبی داشته است.	۱	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاہ	۱۹
عملکرد دستگاہ مطلوب بوده است. توجه به به‌روزرسانی مستمر اطلاعات مندرج توصیه می‌شود.	۱	وجود اطلاعات در رابطه با استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاہ در حوزه دولت الکترونیکی	۲۰
وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و معرفی مدیران (اعم از ارشد تا مسئولان ارائه خدمت) از ویژگی‌های میزان شفافیت دستگاہ اجرایی است. آن دستگاہ در این شاخص عملکرد مطلوبی داشته است. توجه به به‌روزرسانی مستمر اطلاعات مندرج توصیه می‌شود.	۱	وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	۲۱
بر اساس روش تست ترکیبی از ابزارهای اتوماتیک و مشاهده مصدافی روی سرفصل‌های مرتبط با خدمات دولت الکترونیکی، عملکرد دستگاہ در این شاخص مطلوب بوده است. توجه به حفظ به‌روزرسانی مستمر اطلاعات مندرج در پرتال و سامانه‌های زیرمجموعه توصیه می‌شود.	۱	وجود اطلاعات و صفحات به‌روز در پرتال دستگاہ	۲۲
از اهداف مورد انتظار این شاخص فراهم کردن قابلیت امکان اطلاع‌رسانی از آخرین وضعیت و نیز پیگیری مراحل خدمت از طریق کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران) است. عملکرد دستگاہ در میزان ایجاد تراکنش‌های لازم مطابق معیار ارزیابی بر اساس گزارش مرجع تخصصی مطلوب بوده است.	۱	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	۲۳
ضمن تقدیر از دستگاہ بابت عملکرد مطلوب، 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، لطفاً نماینده دستگاہ هماهنگی‌ها و تعامل لازم را با آن مرکز تا ارزیابی آتی داشته باشد.	۱	اتصال به درگاه مجوزهای کشور (G4B.ir)	۲۴
بر اساس تکلیف تبصره ۲ بند ۳ ماده ۶۷ قانون برنامه ششم، باید زیرساخت‌های لازم برای تعامل اطلاعاتی بین دستگاہ‌های اجرایی در بستر شبکه ملی اطلاعات از طریق	۱	وب‌سرویس‌های دریافت‌شده توسط دستگاہ در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	۲۵

<p>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 &amp; PGSB) است.</p> <p>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 آن دستگاه استعلام و توسط ارزیاب تخصصی امتیاز عملکردی محاسبه شده است.</p> <p>در صورتی که امتیاز لازم کسب نشده است، برای راهنمایی و پشتیبانی با مرکز ملی تبادل اطلاعات هماهنگ فرمایید.</p>	<p>۰.۵</p>	<p>وب‌سرویس‌های ارائه‌شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB &amp; PGSB)</p>	<p>۲۶</p>
<p>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 دستگاه در این دوره مطلوب بوده است و پیشنهاد می‌شود تا ارزیابی آتی به‌روزرسانی و افزایش بارگذاری دیتاست‌ها مدنظر قرار گیرد.</p>	<p>۱</p>	<p>وجود مجموعه‌های داده‌های باز و کاربردی</p>	<p>۲۷</p>
<p>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 <a href="http://iranfoia.ir">iranfoia.ir</a> ایجاد شده است.</p> <p>نحوه امتیازدهی این شاخص، دریافت گزارش از آدرس <a href="https://iranfoia.ir/web/guest/orgsresponsereport">https://iranfoia.ir/web/guest/orgsresponsereport</a> عملکرد دستگاه در این شاخص مطلوب بوده است.</p>	<p>۱</p>	<p>فراهم کردن دسترسی آزاد به اطلاعات</p>	<p>۲۸</p>
<p>هدف از این شاخص بررسی وجود ارائه مشاوره به‌صورت الکترونیکی و ترجیحاً برخط در مسائل عمومی خصوصاً مرتبط به آموزش، اشتغال، محیط‌زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت به شهروندان و کسب‌وکارها به‌منظور 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 دستگاه در این دوره مطلوب ارزیابی شده است.</p>	<p>۱</p>	<p>روالی برای مشاوره الکترونیکی با متقاضیان خدمت</p>	<p>۲۹</p>



<p>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 دستگاه بر مبنای گزارش اصله مطلوب ارزیابی شده، ولی نیازمند جدیت و دقت بیشتر در شیوه پیاده سازی است.</p>	۱	وجود سازوکاری برای تصمیم‌گیری الکترونیکی	۳۰
---	---	--	----

## ۵- نحوه همکاری نماینده دستگاه در ارزیابی دوره هفتم

جدول ۵-۱- نحوه همکاری و مشارکت نماینده دستگاه اجرایی

ردیف	موضوع	وضعیت
۱	نحوه همکاری و تعامل	خوب
۲	شرکت در جلسات مشاوره تعاملی	خوب
۳	میزان تسلط به مسائل فنی	خوب
۴	میزان تسلط به شیوه ارائه خدمات الکترونیکی در دستگاه متبوع	خوب
۵	نحوه ورود اطلاعات دقیق و به‌هنگام در سامانه ارزیابی	خوب

## ۶- پیوست ۱: شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم

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 EGDI	مصادق برای G۲G
۱	دولت‌کار محور (وزن اولویت ۳۰)	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	درصد الکترونیکی شدن خدمات	خدمت	الکترونیکی شدن کامل خدمات (از مرحله اطلاع‌رسانی تا تحویل)	۱۰	۱	قانون برنامه ششم	دارد
					الکترونیکی شدن بخشی از مراحل خدمت		۰.۵	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		
۲	دولت‌کار محور (وزن اولویت ۳۰)	نحوه و کیفیت دسترسی به خدمات	میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	پرتال	امتیاز بیشتر از ۹۹ درصد	۵	۱	بر مبنای تست Uptime سایت واکاو در بازه یک ماهه	ندارد
					امتیاز بین ۹۰ تا ۹۹ درصد		۰.۵		
					امتیاز کمتر از ۹۰ درصد		۰		
۳			سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	خدمت/ پرتال	میانگین درصد امتیاز بزرگ‌تر از ۹۰ و کوچک‌تر مساوی ۱۰۰	۵	۱	بر مبنای تست مرتبط در سایت واکاو (آلترناتیو سایت GTmetrix)	ندارد

		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				
		.		میانگین درصد امتیاز کوچک‌تر از ۶۰				
ندارد	وجود امنیت دیجیتال / امنیت سایبری در فعالیت‌های برخط وجود ویژگی‌های امنیتی در پرتال بر مبنای تست سایت ماهر sslcheck	۱	۵	آزمایش SSL/TLS با نمره A	خدمت / پرتال	امنیت		۴
		۰.۵		آزمایش SSL/TLS با نمره B				
		.		آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B				
ندارد	در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات	۱	۵	انجام احراز هویت از ثبت احوال یا ثبت اسناد به تناسب نوع سرویس و نیز سامانه‌های	خدمت	شیوه احراز هویت الکترونیکی		۵

	شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه	۰.۵		پست یا شاهکار یا چندعاملیتی					
				انجام احراز هویت با حداقل یک روش تعریف شده					
				انجام احراز هویت به صورت غیر الکترونیکی					
	وجود پشتیبانی برای احراز هویت یا شناسه دیجیتال	.							
دارد	در این دوره ارزیابی به کارگیری امضای دیجیتال در سطح حداقل یک خدمت از دستگاه پایش می‌شود.	۱	۵	عملیاتی شده است	دستگاه				به کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات
		۰		غیر عملیاتی					
دارد	تکلیف ماده ۶۷ و ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه	۱	۵	تهیه و ارسال گزارش مستدل توسط دستگاه	دستگاه				ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاه
		۰		عدم ارسال گزارش					
دارد	وجود وبسایت‌های انطباق پذیر با انواع مرورگرها هنگام استفاده با موبایل یا گوشی‌های هوشمند	۱	۵	قابلیت واکنش‌گرایی	پرتال				سهولت استفاده از خدمات
		۰		عدم پیاده‌سازی کامل واکنش‌گرایی					
ندارد	وجود خدمات همراه با اولویت در حوزه‌های آموزش،	۱	۵	ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه و قابلیت‌های آن	دستگاه				

	اشتغال، محیط‌زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت					ارائه خدمات از طریق سکوی دولت همراه		
	وجود یک برنامه تلفن همراه برای ارائه خدمات دولت الکترونیکی	۰		عدم امکان ارائه یا ارائه از طریق برنامه موبایلی مجزا				
دارد		۱	۵	معرفی تمام خدمات در حال ارائه توسط دستگاه به زبانی غیر از فارسی	پرتال	قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان		۱۰
		۰.۲۵		معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات درباره خدمات				
		۰		نبود بخش زبان دوم				
دارد	امکان دسترسی/ اصلاح داده‌های شخصی توسط هر فرد	۱	۵	قابلیت شخصی‌سازی به همراه سایر موارد	پرتال	وجود قابلیت‌های خاص کاربردپذیری پرتال		۱۱
	وجود GIS یا سایر اطلاعات داده مکانی یا مرتبط برای خدمات برخط	۰.۵		موتور جست‌وجو، آمار بازدیدکنندگان، وجود داده مکانی، آدرس آی‌پی کاربر				
		۰		نبود قابلیت‌ها				
دارد	وجود ابزار آنلاین که به کودکان معلول کمک می	۱	۵	پیاده‌سازی کامل چک‌لیست/ سطح یک	پرتال			۱۲

	کند در همه مقاطع تحصیلی شرکت کنند							
	وجود ویژگی‌هایی برای تنظیم اندازه قلم، نوع، رنگ و رنگ پس‌زمینه	۰.۵		پیاده‌سازی بخشی از چک لیست		قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان‌خواه		
		۰		عدم پیاده‌سازی چک‌لیست				
دارد	پیاده‌سازی قابلیت کاربردپذیری در میز خدمت دستگاہ	۱	۱۰	وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه و وجود لینک دسترسی به تمامی خدمات دستگاہ	پرتال	وجود میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاہ		۱۳
		۰		عدم درج تمامی لینک‌های دسترسی به‌صورت متمرکز				
ندارد	وجود آموزش یا راهنمایی برای شیوه استفاده از پرتال	۱	۵	وجود راهنمای HTML با استفاده از قالب‌های مالتی‌مدیا	خدمت	راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت		۱۴
		۰.۲۵		وجود راهنمای HTML ساده (فقط متن)				

		۰		نبود راهنما یا ارائه راهنما در قالب دانلود فایل‌های استاتیک مثل Pdf				
دارد	وجود قابلیت‌های راهنما، سؤالات متداول و تماس با ما در پرتال	۱	۵	وجود سؤالات پرتکرار (حداقل ۵ سؤال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاہ (تجمیعی یا به تفکیک هر خدمت در میز خدمت)	خدمت	پاسخ به سؤالات پرتکرار (FAQ)		۱۵
		۰.۲۵		وجود سؤالات پرتکرار (حداقل ۱۰ سؤال و پاسخ) برای مجموعه خدمات دستگاہ				
		۰		نبود سؤالات پرتکرار یا کمتر از ۱۰ سؤال				
دارد	وجود قابلیت پشتیبانی زنده (برخط)	۱	۵	وجود قابلیت پشتیبانی برخط و بلادرنگ و بازخورد مناسب	پرتال خدمت	کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت		۱۶
	وجود قابلیت‌های راهنما، سؤالات متداول، تماس با ما در پرتال	۰.۲۵		وجود قابلیت پشتیبانی از طرق تلفن، ایمیل، فرم الکترونیکی، سیستم تیکتینگ و بازخورد مناسب منطبق بر زمان‌های مندرج در شناسنامه شاخص				
		۰		نبود اطلاعات				



ندارد		۱	۱۰	استفاده از یکی از روش‌های کارپوشه ملی ایرانیان یا کد رهگیری متمرکز	خدمت	کانال‌های اطلاع‌رسانی و پیگیری خدمت به/ از کاربران			۱۷
		۰.۲۵		استفاده از یکی از روش‌های کد رهگیری غیر متمرکز، سیستم تیکتینگ، سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM)					
		۰		تلفن، پیامک					
ندارد	وجود رضایت کاربران از خدمات آنلاین یا خدمات همراه	۱	۳۰	سنجش کامل کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران بلافاصله بعد از تحویل خدمت و انتشار نتایج کلان بلافاصله پس از گرفتن نظر	خدمت	وجود قابلیت گرفتن نظر کاربران هنگام تحویل خدمت	شفافیت فرایند خدمت	دولت شفاف (وزن اولویت ۲۰)	۱۸
		۰.۲۵		سنجش کیفیت ارائه خدمت و رضایت کاربران در قالب پرسش‌نامه‌های آماری و به‌صورت ادواری بدون التزام کاربر					
		۰		نبود روال سنجش از کیفیت خدمت و رضایت کاربران					
دارد		۱	۲۵	ارائه آمار الکترونیکی از هر سه بخش درخواست، تولید و تحویل ارائه خدمت	پرتال	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار			۱۹

		۰.۵		ارائه آمار الکترونیکی از هر دو بخش درخواست و تولید ارائه خدمت	آمار ارائه خدمات دستگاه			
		۰.۲۵		ارائه آمار الکترونیکی از بخش درخواست ارائه خدمت				
		۰		عدم ارائه آمار				
دارد	وجود استراتژی ملی دولت الکترونیکی / دولت دیجیتال برخط / سیاست دستگاه در خصوص در دسترس بودن اطلاعیه‌های خرید عمومی و نتایج مناقصه به صورت آنلاین.	۱	۱۵	تهیه، بارگذاری و در دسترس گذاشتن استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	وجود اطلاعات در رابطه با استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی	میزان شفافیت دستگاه اجرایی		۲۰
	در دسترس بودن قانون محافظت از اطلاعات شخصی کاربران متقاضی خدمات الکترونیکی دستگاه / وجود سیاست دستگاه در رابطه با تسهیلات ارائه خدمات برای گروه‌های آسیب پذیر	۰.۲۵		در دسترس گذاشتن بخشی از استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی				
	در دسترس بودن خط مشی‌ها و بیانیه‌های	۰		عدم تهیه و بارگذاری				

	مشارکت الکترونیکی به صورت آنلاین.							
دارد		۱	۲۰	درج هر دو مورد (ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با نام، عکس، تلفن، ایمیل و میزان تحصیلات)	پرتال دستگاه	وجود اطلاعات به روز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو		۲۱
		۰.۲۵		درج اطلاعات ناقص در پرتال سازمان				
		۰		عدم درج موارد				
دارد		۱	۱۰	به روز بودن و کار کردن همه لینک‌ها و صفحات سایت	پرتال	وجود اطلاعات و صفحات به روز در پرتال دستگاه		۲۲
		۰		به روز نبودن و کار نکردن برخی از لینک‌ها یا در دسترس نبودن برخی صفحات سایت				
ندارد	قانون برنامه ششم	۱	۳۰	$X > 1000$	دستگاه/خدمت	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	دسترسی به زیرساخت‌های توانمندساز دولت یکپارچه (وزن اولویت ۳۰)	۲۳
		۰.۵		$500 < X < 1000$				
		۰		عدم اتصال به کارپوشه ملی ایرانیان یا $X > 500$				
ندارد	قانون برنامه ششم - گزارش بر مبنای اطلاعات از معاونت	۱	۲۰	$x = 1$	دستگاه			۲۴

	اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی	۰.۵		$0.6 < x < 1$		اتصال به درگاه مجوزهای کشور (BEG)			
		۰		$x < 0.6$					
دارد	قانون برنامه ششم	۱	۲۵	عدد x بزرگ‌تر از ۰,۶	دستگاه	وب‌سرویس‌های دریافت‌شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	ارائه خدمات الکترونیک یکپارچه	۲۵	
		۰.۵		عدد x بین ۰,۳ و ۰,۶					
		۰		عدد x کوچک‌تر از ۰,۳					
دارد	قانون برنامه ششم	۱	۲۵	عدد x بزرگ‌تر از ۰,۶	دستگاه	وب‌سرویس‌های ارائه‌شده توسط دستگاه در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)	ارائه خدمات الکترونیک یکپارچه	۲۶	
		۰.۵		عدد x بین ۰,۳ و ۰,۶					
		۰		عدد x کوچک‌تر از ۰,۳					
دارد	وجود یک پرتال داده باز اطلاعات الکترونیکی/ داده باز وجود داده‌های باز رقابتی تست بر مبنای سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه‌های	۱	۲۰	بارگذاری حداقل ۱۰ دیتاست با درج لینک‌های مربوطه در سامانه	دستگاه	وجود مجموعه‌های داده‌های باز و کاربردی	اطلاعات الکترونیکی	دولت مشارکتی (وزن اولویت ۲۰)	۲۷
		۰.۵		بارگذاری کمتر از ۱۰ دیتاست با درج لینک‌های مربوطه در سامانه					

	داده‌های باز و کاربردی data.gov.ir	۰		عدم اتصال و بارگذاری دیتا ست				
دارد	وجود یک پرتال داده باز اطلاعات الکترونیکی/ داده باز	۱	۲۰	$x=1$	دستگاه	فراهم کردن دسترسی آزاد به اطلاعات		۲۸
	وجود داده‌های باز رقابتی تست بر مبنای سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات iranfoia.ir	۰.۵		$0.4 < x < 1$				
		۰		$x < 0.4$				
دارد	وجود مشارکت آنلاین در مسائل عمومی مربوط به آموزش، اشتغال، محیط زیست، بهداشت، حمایت اجتماعی و عدالت	۱	۳۰	وجود روالی برای مشاوره الکترونیکی و انتشار آمار نتایج آن در درگاه	دستگاه/ پرتال	روالی برای مشاوره الکترونیکی با متقاضیان خدمت	مشاوره الکترونیکی	۲۹
		۰.۵		صرفاً وجود روال و عدم انتشار عملکرد و نتایج				
		۰		نبود روال یا عملکرد				
دارد	وجود یک خروجی از نتایج یک مشاوره الکترونیکی در تصمیمات در حوزه سیاست گذاری	۱	۳۰	پیاده‌سازی حداقل یک مورد برای تصمیم‌گیری الکترونیکی مرتبط با خدمات شهروندی (اجرا و انتشار نتایج در پرتال)	دستگاه/ پرتال	وجود سازوکاری برای تصمیم‌گیری الکترونیکی	تصمیم‌گیری الکترونیکی	۳۰
		۰		عدم اقدام دستگاه				



## ۷- منابع

- مستند مدل سنجش و ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی (در دوره هفتم)

۹۹۱۱۲۷\_۰.۹۱\_Evaluation & Index\_Model\_v7EGEP

- راهنمای نحوه ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی در دوره هفتم

۱۴۰۰۰۱۳۱\_۱.۱\_Evaluation\_Guide\_v7EGEP