



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 پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور ۱۴۰۰



گزارش دستگاهی

«وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری»

ویرایش نهایی

تیر ۱۴۰۰

فایل الکترونیکی این مستند به همراه مستندات پشتیبان از طریق آدرس 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 ۲۱
- ۴-۱- جایگاه دستگاه در ذیل خوشه خدمت مرتبط ۲۱
- ۴-۲- جایگاه دستگاه در نهاد اصلی / وزارتخانه مرتبط ۲۲
- ۴-۳- تخمینی از کاهش میزان مراجعات حضوری مردم به دستگاه ۲۳
- ۴-۴- وضعیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از منظر شاخصهای خاص ۲۴
- ۴-۵- تحلیل تفصیلی عملکرد و توصیههای کارشناسی به منظور ارتقای جایگاه دستگاه ۲۴
- ۴-۵-۱- تحلیل راهبردی ۲۴
- ۴-۵-۲- نقاط قوت و ضعف ۲۸
- ۴-۵-۳- تحلیل وضعیت از منظر عملکرد شاخصهای ارزیابی ۲۹
- ۵- نحوه همکاری نماینده دستگاه در ارزیابی دوره هفتم ۳۵
- ۶- پیوست ۱: شاخصهای ارزیابی دوره هفتم ۳۶
- ۷- منابع ۴۸

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..... ۲۱
- جدول ۲-۴- رتبه ارزیابی دستگاه ذیل وزارتخانه/ نهاد اصلی..... ۲۲
- جدول ۳-۴- جدول تحلیل راهبردی..... ۲۴
- جدول ۴-۴- نقاط قوت و ضعف کلان دستگاه در شیوه ارائه خدمات دولت الکترونیکی..... ۲۸
- جدول ۵-۴- تحلیل وضعیت دستگاه از منظر شاخصهای ارزیابی..... ۲۹
- جدول ۱-۵- نحوه همکاری و مشارکت نماینده دستگاه اجرایی..... ۳۵

فهرست نمودارها

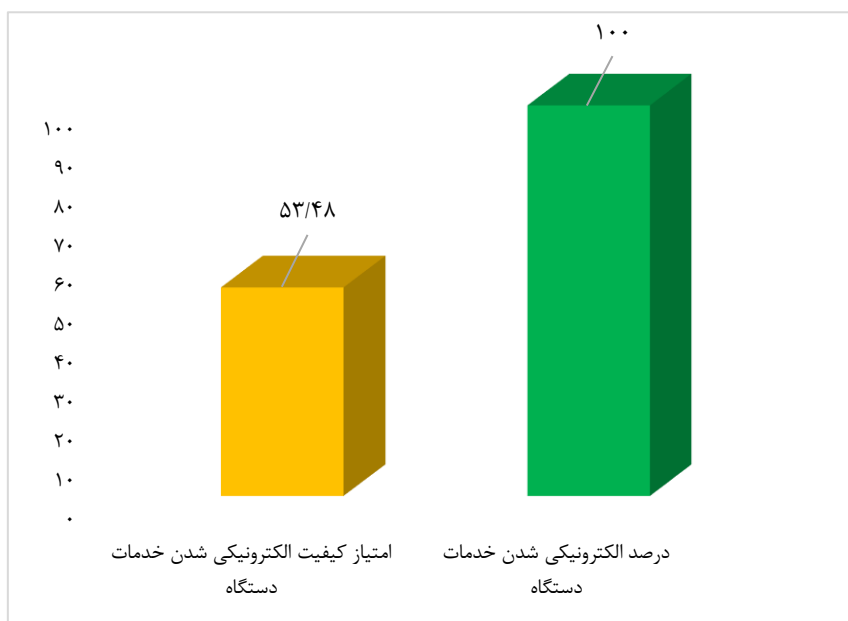
- نمودار ۱-۱- نتایج کلان ارزیابی دستگاه اجرایی ۷
- نمودار ۱-۲- سابقه ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران ۹
- نمودار ۲-۲- نسبت شاخص‌های ارزیابی دوره هفتم ۱۳
- نمودار ۱-۳- توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از نگاه اولویت‌های سیاستی ۱۵
- نمودار ۲-۳- روند رشد کیفیت ارائه خدمات الکترونیکی دستگاه طی سال‌های ۱۳۹۷ تا ۱۴۰۰ ۱۶
- نمودار ۱-۴- جایگاه دستگاه در وزارتخانه/ نهاد مرتبط ۲۲
- نمودار ۲-۴- همبستگی کیفیت خدمت الکترونیکی به میزان کاهش مراجعات حضوری مردم ۲۳
- نمودار ۳-۴- امتیاز شاخص‌های خاص دستگاه در یک نگاه ۲۴

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 دستگاه اجرایی در پایش دوره هفتم (۱۴۰۰)	
تعداد کل دستگاههای اجرایی مشمول ارزیابی	۱۶۶ دستگاه
تعداد شاخصهای ارزیابی	۳۰ شاخص
تعداد خدمات شناسنامه دار دستگاه	۳۸ خدمت
تعداد زیر خدمات دستگاه	۱۲۵ زیر خدمت
امتیاز کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه از ۱۰۰	۵۳.۴۸
رتبه دستگاه در بین ۱۶۶ دستگاه اجرایی مشمول ارزیابی این دوره	۳۸
درصد الکترونیکی کردن خدمات دستگاه طبق برنامه مصوب	۱۰۰ درصد
نشانگر کیفی دستگاه در ارزیابی این دوره	خوب



نمودار ۱-۱- نتایج کلان ارزیابی دستگاه اجرایی

جدول ۲-۱- سطح بندی عملکرد دستگاهها 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

۲- هدف از 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 عبارتند 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 تبدلات الکترونیکی صرفاً از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات
 - ارتقای ۳۰ رتبه‌ای شاخص توسعه دولت الکترونیکی کشور در ارزیابی‌های بین‌المللی (EGDI)
- 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 به‌صورت مستمر کیفیت وب‌گاه‌ها و خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی دارای شناسنامه خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور را ارزیابی کند. در این راستا سازمان فناوری اطلاعات ایران با همکاری دبیرخانه شورا 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.

شماره: ۲۰۰/ ۲۴۹۴ تاریخ: ۱۴۰۰/۰۱/۱۴	موضوع: ارزیابی خدمات شناسنامه‌دار سازمان فناوری اطلاعات ایران است.	شماره: ۲۰۰/ ۲۴۹۴ تاریخ: ۱۴۰۰/۰۱/۱۴	موضوع: ارزیابی خدمات شناسنامه‌دار سازمان فناوری اطلاعات ایران است.
---------------------------------------	--	---------------------------------------	--

ردیف	فعالیت	بازه زمانی
۱	ارائه مشاوره در خصوص شاخص‌های ارزیابی	از ۱۴۰۰/۰۱/۱۵ الی ۱۴۰۰/۰۲/۱۵
۲	ارزیابی خدمات دارای شناسنامه خدمت	از ۱۴۰۰/۰۲/۰۱ الی ۱۴۰۰/۰۳/۳۱
۳	بازنگری و تحلیل و جمع‌بندی نتایج	از ۱۴۰۰/۰۴/۰۱ الی ۱۴۰۰/۰۴/۱۵
۴	اعلام نتایج ارزیابی	شبه ۱۹ تیر ۱۴۰۰

متمنی است دستور فرمایید مجری دولت الکترونیکی و نماینده تام‌الاجتبار دستگاه برای همکاری در ارزیابی خدمات را حداکثر تا تاریخ ۱۴۰۰/۰۱/۲۱ به دبیرخانه شورا و رونوشت مجری معرفی فرمایند.

همچنین عطف به مصوبه شماره یک جلسه شانزدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات که (ابلاغیه شماره ۱/۱۸۷۹۲ مورخ ۱۳۹۹/۰۷/۱۴) 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.

رئیس دبیرخانه
دبیر شورا

رونوشت:

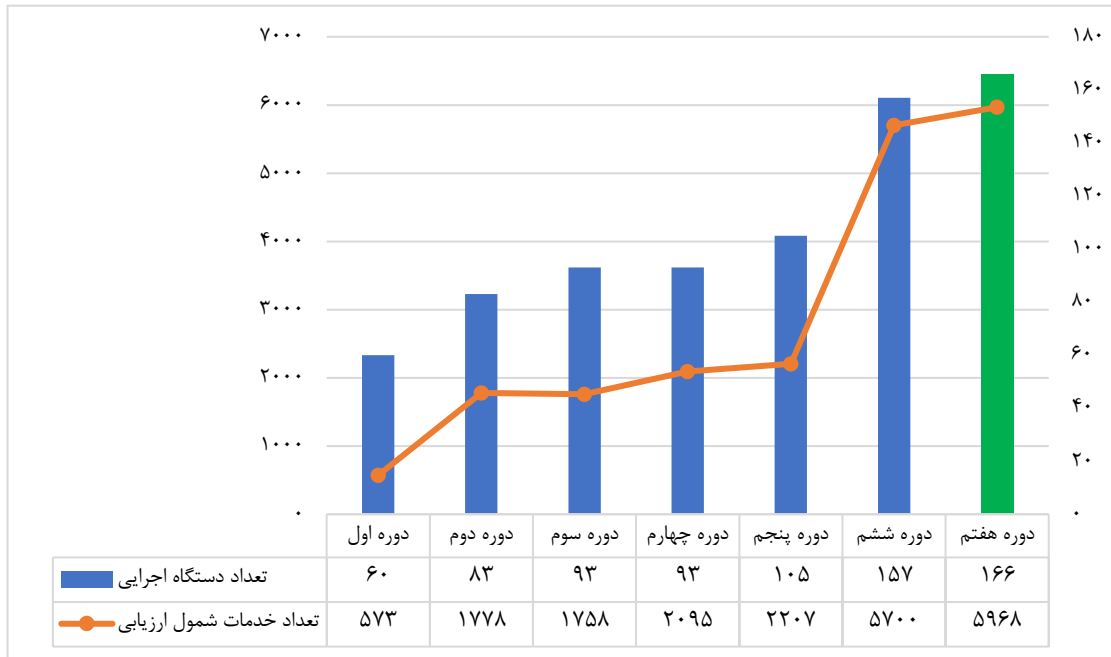
جناب آقای دکتر ناطقین معاون محترم وزیر و رئیس سازمان فناوری اطلاعات ایران جهت استحضار
جناب آقای عادل مدیرکل دفتر وزارتی جهت استحضار

با سلام و احترام
بازگشت به بند (۲) مصوبه اول جلسه یازدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات (ابلاغیه شماره ۱/۱۰۴۵۱ مورخ ۹۷/۰۲/۰۴)، مبنی بر ارزیابی مستمر کیفیت وب‌گاه‌ها و خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی دارای شناسنامه خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور توسط دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات، بدینوسیله آغاز ارزیابی دور هفتم خدمات شناسنامه‌دار آن دستگاه به قرار زیر ابلاغ می‌شود:
- شاخص‌های ارزیابی دور هفتم به شرح پیوست یک ارسال می‌شود. اطلاعات تکمیلی شامل شناسنامه شاخص‌ها از نشانی <https://pavesh.iran.gov.ir> قابل دریافت است.

www.ict.gov.ir

آدرس: تهران، خیابان شریف، پلاک ۱۳۳، پستی: ۱۳۳۱۳۳۳۳، تهران، پلاک ۱۳۳، پستی: ۱۳۳۱۳۳۳۳، پست الکترونیکی: ict@ict.gov.ir

۱-۲- سابقه ارزیابی



نمودار ۱-۲- سابقه ارزیابی دولت الکترونیکی در ایران

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

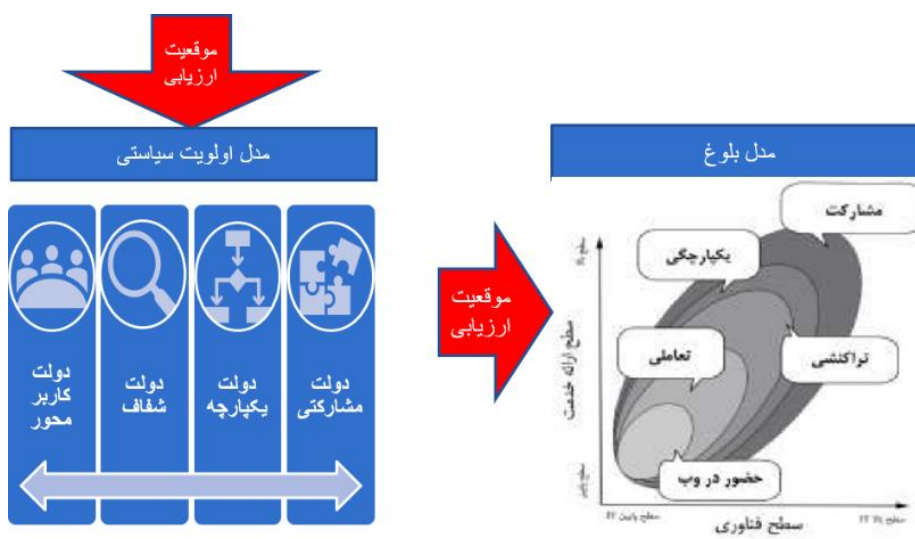
دوره	دوره اول	دوره دوم	دوره سوم	دوره چهارم	دوره پنجم	دوره ششم	دوره هفتم	پایش دولت الکترونیکی
زمان اجرا	زمستان ۱۳۹۵	تابستان ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۶	زمستان ۱۳۹۶	تابستان ۱۳۹۷	زمستان ۱۳۹۷	تابستان ۱۳۹۹	بهار ۱۴۰۰
تعداد دستگاه‌های اجرایی مشمول ارزیابی	۶۰	۸۳	۹۳	۹۳	۱۰۵	۱۵۷	۱۶۶	
تعداد خدمات مشمول ارزیابی	۵۷۳	۲۲۰۷	۲۰۹۵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

۲-۲- مدل ارزیابی

مدل ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاہ‌های اجرایی در دوره ہفتم مبتنی بر پایش از منظر چہار محور (اولویت سیاسی) زیر شکل گرفته است:

- دولت کاربرمحور
- دولت شفاف
- دولت یکپارچہ
- دولت مشارکتی

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



شکل ۲-۱- مدل‌های ارزیابی دولت الکترونیکی

بہ‌منظور 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 استفاده‌شده 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
- به‌کارگیری 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 به‌کارگیری 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
 - بررسی و صحت‌سنجی داده‌های واردشده توسط ارزیابان تخصصی
 - بازخورد نتایج
 - تهیه گزارش‌های نتایج در سطح ملی و دستگاهی با تحلیل عملکرد



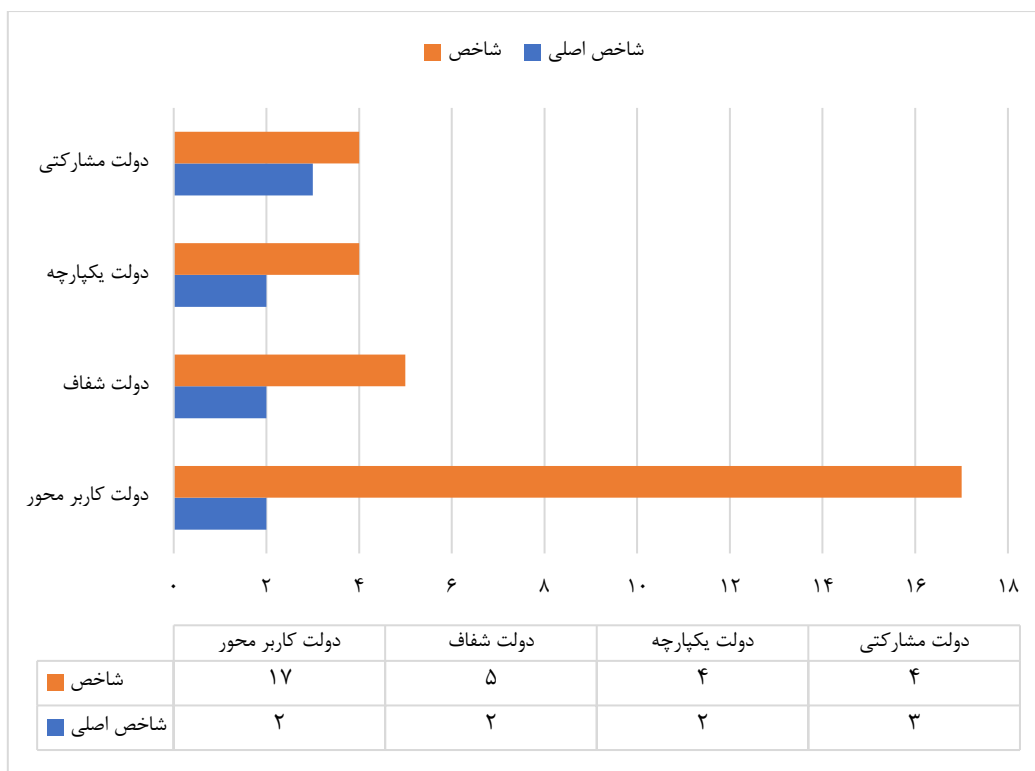
شکل ۲-۴- چرخه فرایند ارزیابی

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.

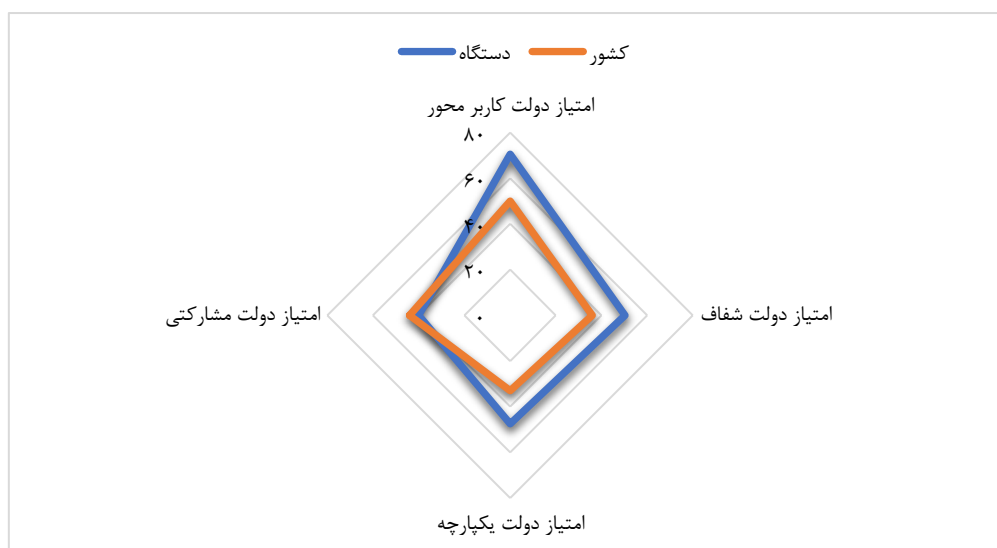
۳- نتایج ارزیابی دستگاه در این دوره

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	
۵۳.۴۸	۴۰	۴۷.۵۰	۵۰.۳۳	۷۰.۵۳	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.

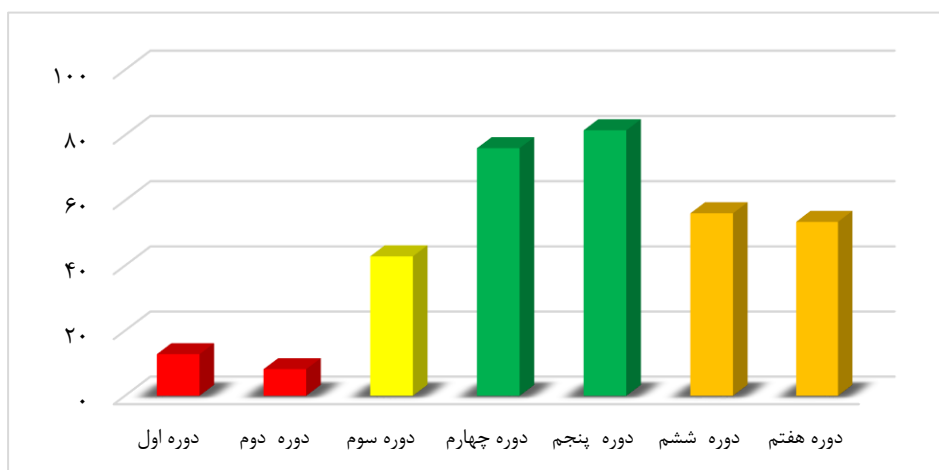


نمودار ۳-۱- توازن توسعه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی از نگاه اولویت‌های سیاستی

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	۷۰.۵۳٪	۴۷.۲٪	۹۲.۵۰٪	۸۷.۹۳٪	۵۶٪	۲۷٪	۱۳٪	حضور در وب
			۷۲.۵۵٪	۷۸.۱۵٪	۴۷٪	۱۸٪	۳۱٪	تعاملی
دولت شفاف	۵۰.۳۳٪	۶۸.۳٪	۸۱.۵۶٪	۷۸.۳۵٪	۱۶٪	۹٪	۶٪	تراکنشی
دولت یکپارچه	۴۷.۵٪	۶۴٪	۷۲.۷۲٪	۵۴.۸۳٪	۵۱٪	۱٪	۰٪	یکپارچگی
دولت مشارکتی	۴۰٪	۴۵.۴٪	۹۴٪	۶۳.۶۶٪	۱۱٪	۰٪	۰٪	مشارکتی
امتیاز کل	۵۳.۴۸٪	۵۶.۱٪	۸۱.۵۲٪	۷۶.۰۴٪	۴۲.۸۹٪	۸.۲۱٪	۱۲.۸۲٪	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 کاربر محور	امتیاز دولت شفاف	امتیاز دولت یکپارچه	امتیاز دولت مشارکتی	امتیاز کیفی خدمت
۱	آموزش های تخصصی میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۸۰۸۲۱۸۹۰۰۰)	۷	۷	۱۰۰٪	۶۹.۴۶٪	۵۰٪	۴۷.۵٪	۴۰٪	۵۳.۰۹٪
۲	ارائه آمار تحلیلی حوزه گردشگری (۱۳۰۷۲۱۸۸۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۶۸.۷۵٪	۵۰٪	۴۷.۵٪	۴۰٪	۵۲.۸۸٪
۳	ارائه مجوزهای مطالعات باستان شناسی و فعالیت موسسات مدیریت، مرمت و احیاء آثار فرهنگی و تاریخی (۱۷۰۶۲۱۹۷۰۰۰)	۷	۷	۱۰۰٪	۶۸.۷۵٪	۵۰٪	۴۷.۵٪	۴۰٪	۵۲.۸۸٪
۴	اعطای نشان مرغوبیت محصولات صنایع دستی (۱۳۰۴۲۱۸۴۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۶۸.۷۵٪	۵۰٪	۴۷.۵٪	۴۰٪	۵۲.۸۸٪
۵	انعقاد و اجرای تعهدات مشترک بین المللی جمهوری اسلامی ایران در حوزه گردشگری (۱۳۰۷۲۱۹۸۰۰۰)	۳	۳	۱۰۰٪	۶۸.۷۵٪	۵۰٪	۴۷.۵٪	۴۰٪	۵۲.۸۸٪
۶	پاسخ به استعلامات دستگاهها در حوزه میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۷۰۲۲۱۹۰۰۰۰)	۵	۵	۱۰۰٪	۶۸.۷۵٪	۵۰٪	۴۷.۵٪	۴۰٪	۵۲.۸۸٪
۷	ترویج و فرهنگ سازی میراث فرهنگی، صنایع دستی و توسعه گردشگری (تبلیغ و ترویج) (۱۷۰۲۲۱۸۷۰۰۰)	۱	۱	۱۰۰٪	۶۸.۷۵٪	۵۰٪	۴۷.۵٪	۴۰٪	۵۲.۸۸٪
۸	ثبت میراث طبیعی، فرهنگی ناملموس و آثار منقول و غیر منقول تاریخی در فهرست آثار ملی و بین المللی (۱۷۰۲۱۳۶۶۰۰۰)	۸	۸	۱۰۰٪	۷۳.۷۵٪	۵۰٪	۴۷.۵٪	۴۰٪	۵۴.۳۸٪

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

۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۳	۳	۹	شناسایی و حفاظت پایگاه‌های میراث فرهنگی ملی و جهانی (۱۷۰۲۲۱۹۴۰۰۰)
۵۳.۶۳ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۱.۲۵ %	۱۰۰ %	۳	۳	۱۰	شناسایی و حمایت از فعالین و شاغلین صنایع دستی (۱۳۰۴۲۱۸۳۰۰۰)
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۲	۲	۱۱	صدور موافقتنامه تاسیس مناطق نمونه گردشگری (۱۷۰۶۱۳۸۰۰۰۰)
۵۴.۵۶ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۴.۳۸ %	۱۰۰ %	۴	۴	۱۲	ارائه مجوز های مربوط به فعالیت دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (بند ب) (۱۷۰۶۱۳۶۴۰۰۰)
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۲	۲	۱۳	ارائه مجوز تاسیس موزه های دولتی و خصوصی (۱۷۰۶۲۱۸۲۰۰۰)
۵۴.۳۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۳.۷۵ %	۱۰۰ %	۴	۴	۱۴	ارائه مجوزها و نظارت بر نقل و انتقال اشیاء فرهنگی تاریخی (۱۷۰۶۲۱۷۸۰۰۰)
۵۷.۴۴ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۶۲.۵ %	۷۵.۶۳ %	۱۰۰ %	۴	۴	۱۵	ارائه مجوزهای بهره برداری از تاسیسات گردشگری (۱۷۰۶۱۳۶۳۰۰۰)
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۲	۲	۱۶	استاندارد سازی رشته ها و فضاهای کارگاهی صنایع دستی (۱۷۰۲۲۱۹۶۰۰۰)
۵۵.۱۳ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۶.۲۵ %	۱۰۰ %	۱	۱	۱۷	اطلاع رسانی و معرفی جاذبه ها و ظرفیت های میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۷۰۶۲۱۸۵۰۰۰)
۵۴.۰۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۲.۷۵ %	۱۰۰ %	۵	۵	۱۸	اعتباربخشی گشت های دفاتر خدمات مسافرتی و گردشگری (۱۷۰۶۱۳۶۵۰۰۰)
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۷	۷	۱۹	اعطای تسهیلات میراث فرهنگی ، صنایع دستی و گردشگری به متقاضیان (۱۷۰۲۱۳۷۷۰۰۰)
۵۴.۳۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۳.۷۵ %	۱۰۰ %	۱	۱	۲۰	بررسی و نظارت بر کسری اموال امنای اموال و سرقت اموال فرهنگی تاریخی (۱۷۰۲۲۱۷۹۰۰۰)

۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۴	۴	حفظ، احیا و نگهداری موزه‌ها و اشیاء تاریخی و فرهنگی (۱۷۰۲۲۱۸۱۰۰۰)	۲۱
۵۳.۳۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۰.۴۲ %	۱۰۰ %	۳	۳	حفظ و احیاء بناها، بافت‌ها و محوطه‌های تاریخی (۱۷۰۲۲۱۷۷۰۰۰)	۲۲
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۱	۱	حفظ و نگهداری رشته‌های صنایع دستی در حال منسوخ شدن یا منسوخ شده (۱۷۰۲۲۱۹۳۰۰۰)	۲۳
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۵	۵	حمایت از عرضه و فروش محصولات صنایع دستی (۱۳۰۷۲۱۹۲۰۰۰)	۲۴
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۲	۲	حمایت از تشکل‌های مردم‌نهاد در حوزه میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۷۰۲۱۳۷۹۰۰۰)	۲۵
۵۳.۶۳ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۱.۲۵ %	۱۰۰ %	۳	۳	حمایت و نظارت بر تولید انفرادی صنایع دستی (۱۳۰۴۱۳۷۶۰۰۰)	۲۶
۵۳.۶۳ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۱.۲۵ %	۱۰۰ %	۶	۶	حمایت و نظارت بر کارگاه‌های تولید صنایع دستی (۱۳۰۴۱۳۷۴۰۰۰)	۲۷
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۲	۲	راه‌اندازی خانه‌های صنایع دستی (۱۷۰۲۲۱۹۵۰۰۰)	۲۸
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۱	۱	رسیدگی به شکایات حوزه میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۷۰۶۲۱۹۱۰۰۰)	۲۹
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۱	۱	صدور پروانه تجارت اموال فرهنگی تاریخی منقول مجاز (۱۷۰۲۲۱۸۰۰۰۰)	۳۰
۵۵.۱۳ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۶.۲۵ %	۱۰۰ %	۲	۲	صدور موافقت اصولی و مجوز ایجاد اصلاح و یا تکمیل تاسیسات گردشگری (۱۷۰۶۱۳۷۸۰۰۰)	۳۱
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۱	۱	طراحی و نمونه‌سازی صنایع دستی (۱۳۰۴۲۱۸۶۰۰۰)	۳۲
۵۳.۲۵ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۰ %	۱۰۰ %	۴	۴	نظارت بر اموال مجموعه داران و دستگاہ‌های اجرایی (۱۷۰۲۱۳۷۱۰۰۰)	۳۳
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۲	۲	نظارت بر تاسیس و فعالیت تشکل‌های حرفه‌ای گردشگری (۱۷۰۶۲۲۰۰۰۰)	۳۴

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

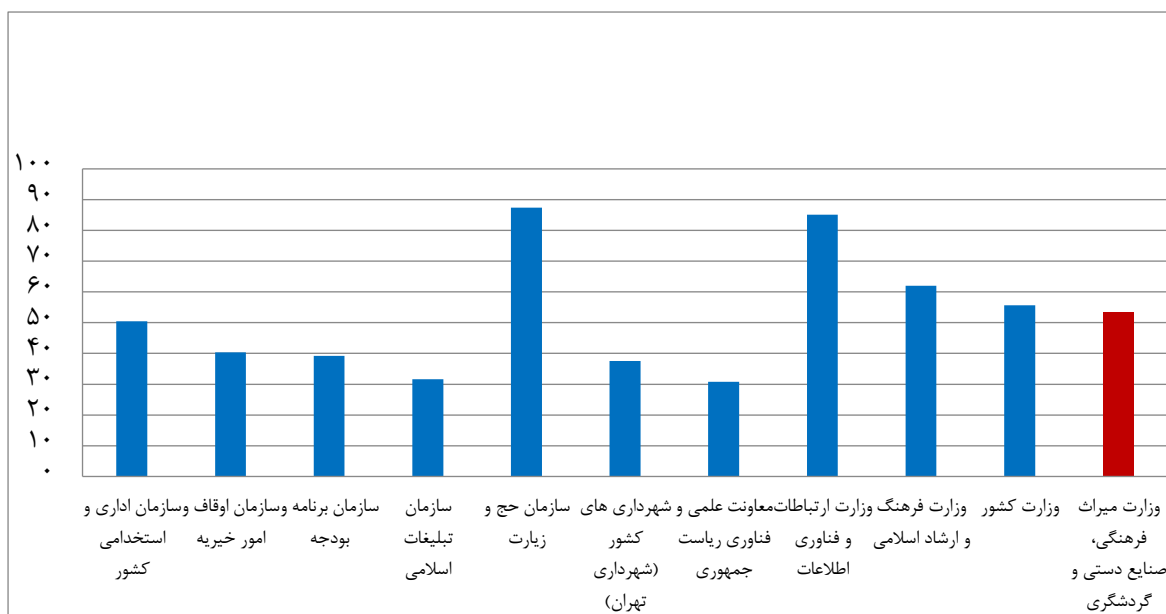
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۵	۵	نظارت و ارزیابی تاسیسات گردشگری و صدور مجوزهای مربوطه (۱۷۰۶۲۱۹۹۰۰۰)	۳۵
۵۲.۸۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۶۸.۷۵ %	۱۰۰ %	۴	۴	نظارت و برگزاری نمایشگاه‌ها، جشنواره‌ها و همایش‌های سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری (۱۷۰۶۱۳۷۳۰۰۰)	۳۶
۵۴.۳۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۳.۷۵ %	۱۰۰ %	۵	۵	نظارت و کنترل ورود اموال فرهنگی تاریخی (۱۷۰۲۱۳۷۲۰۰۰)	۳۷
۵۴.۳۸ %	۴۰ %	۴۷.۵ %	۵۰ %	۷۳.۷۵ %	۱۰۰ %	۳	۳	نمایش آثار تاریخی و فرهنگی (۱۷۰۲۱۳۷۰۰۰۰)	۳۸

۴- تحلیل عملکرد دستگاه و توصیه‌ها به منظور بهبود وضعیت

۴-۱- جایگاه دستگاه در ذیل خوشه خدمت مرتبط (فرهنگی و اجتماعی)

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 کشور	۲۵	۶۴	۱۰۰	۵۰.۴۴٪
۲	سازمان اوقاف و امور خیریه	۲۰	۸۶	۹۱.۸۶	۴۰.۳۷٪
۳	سازمان برنامه و بودجه	۱۷	۴۰	۹۵	۳۹.۱۸٪
۴	سازمان تبلیغات اسلامی	۱۸	۶۷	۱۷.۹۱	۳۱.۶۳٪
۵	سازمان حج و زیارت	۱۰	۳۲	۱۰۰	۸۷.۴۳٪
۶	شهرداری های کشور (شهرداری تهران)	۲۵	۷۱	۱۰۰	۳۷.۶۰٪
۷	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری	۲۵	۵۸	۹۶.۵۵	۳۰.۸۲٪
۸	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	۲	۲	۱۰۰	۸۵.۱۳٪
۹	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	۳۰	۱۱۳	۸۳.۱۹	۶۲.۰۲٪
۱۰	وزارت کشور	۱۱	۲۴	۱۰۰	۵۵.۶۹٪
۱۱	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۳۸	۱۲۵	۱۰۰	۵۳.۴۸٪



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

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

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

رتبه ارزیابی دستگاه	نام دستگاه	تعداد خدمات	تعداد زیر خدمات	درصد الکترونیکی شدن خدمات	امتیاز ارزیابی دستگاه
۱	وزارت میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۳۸	۱۲۵	۱۰۰٪	۵۳.۴۸٪

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

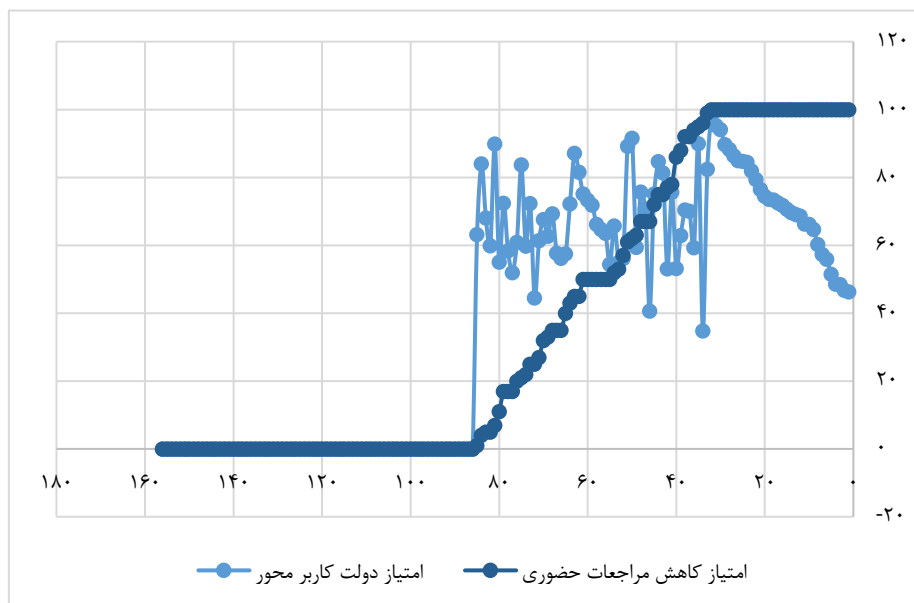
بر اساس مستندات دریافت شده طبق شاخص ۷ ارزیابی، به سبب افزایش تعداد و کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه موفق شده است بیش از ۱۲/۵ درصد در مراجعات حضوری مردم کاهش داشته باشد.

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:

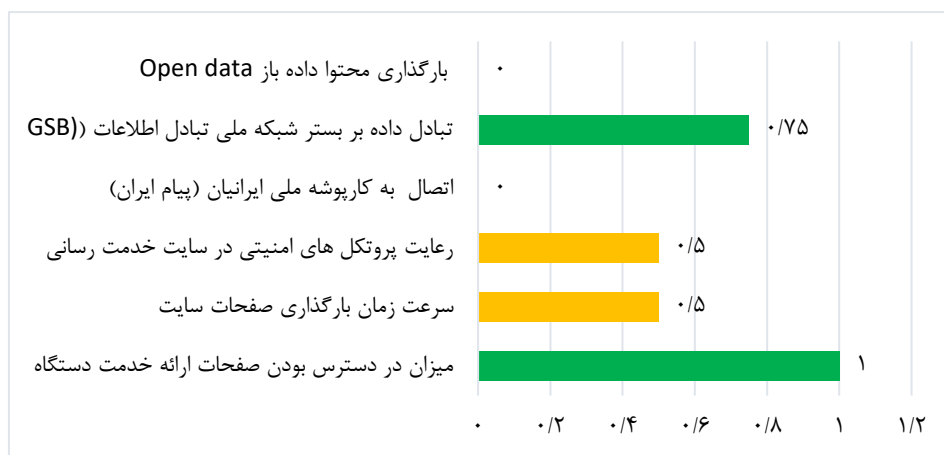
نرخ امتیاز دولت کاربرمحور - ۱۰۰ = نرخ مراجعات حضوری

که برای آن دستگاه اجرایی ۲۹.۴۷ 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 شناسنامه دار دستگاہ	تلاش دستگاہ برای انجام تکالیف محوله ستودنی است. دو نکته بای مدنظر قرار گیرد. در راستای خدمت رسانی مطلوب تر به مردم، اگر خدمات دیگری در دستگاہ در حال ارائه است و قابلیت الکترونیکی شدن را دارند، ولی در تفاهم نامه برنامه عملیاتی سه ساله نظام اداری دستگاہ با سازمان اداری و استخدامی کشور نیست، توصیه می شود هماهنگی لازم به منظور درج این عناوین خدمت در قالب اصلاحیه تفاهم نامه 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 ارزیابی های آتی معطوف شود.
۲	وضعیت عملکردی دستگاہ در بخش اولویت سیاستی دولت کاربرمحور	وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی آن دستگاہ، ذیل این اولویت سیاستی حداقلی ارزیابی می شود. ارتقای این سطح نیازمند تلاش مضاعفی است. همچنین ارتقای کیفیت فنی در این اولویت سیاستی نسبت مستقیمی با کاهش میزان مراجعات حضوری ارباب رجوع به عنوان یک هدف متعالی در الکترونیکی شدن خدمات دارد. توجه دستگاہ به عملیاتی شدن راهکارهای کارشناسی توصیه شده در بخش تحلیل شاخصها جلب می شود که به تفکیک هر شاخص و وضعیت آن ذیل این اولویت سیاستی در این گزارش درج شده است.
۳	وضعیت عملکردی دستگاہ در بخش اولویت سیاستی دولت شفاف	وضعیت ارائه کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاہ، ذیل این اولویت سیاستی حداقلی ارزیابی می شود. این اولویت یکی از اهداف نوین تمام دولت ها در جهان به منظور کاهش فساد اداری است. ارتقای این سطح امتیازی دستگاہ نیازمند تلاشی مضاعفی است. در ارزیابی های آتی با عنایت به بازخوردهای واصله و نیز در راستای ارتقای

<p>جایگاه کشور در ارزیابی دولت الکترونیکی سازمان ملل در سال ۲۰۲۲ معیارهای شاخص‌های این اولویت سخت‌گیرانه‌تر طراحی و پایش می‌شود. 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 حداقلی ارزیابی می‌شود. به‌دست نیاوردن امتیاز مطلوب در این اولویت ۳ وجه دارد:</p> <ul style="list-style-type: none">- عملکرد حداقلی دستگاه در اتصال و مبادرت به ایجاد تراکنش مناسب سرویس از بستر مرتبط (GSB یا PGSB) و نیز کارپوشه ملی ایرانیان- عملکرد حداقلی دستگاه در انجام تکالیف محوله وفق تعریف مندرج در شاخص G4B- نداشتن مصداق در رابطه با تکالیف این اولویت <p>با توجه به وزن این اولویت (۳۰ درصد از ۱۰۰ درصد امتیاز کل) و وجود صرفاً ۴ شاخص ارزیابی ذیل این اولویت، عدم کسب امتیاز مناسب منجر به کاهش بسیار زیاد امتیاز کل دستگاه خواهد شد. 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 عالی 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 با وجود اینکه رویکرد ارزیابی 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، متأسفانه حداقلی ارزیابی می‌شود. در این دوره ارزیابی هر سازوکار موجود و اجراشده مشابه سیستم‌های نظرسنجی عادی و تلفن‌های پاسخگویی مرتبط با بخش بازرسی و پاسخگویی به شکایات دستگاه موردقبول واقع و کسب امتیاز لازم تأیید شد؛ لیکن 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>وضعیت میز خدمت در جهت بلوغ کاربردپذیری ارائه خدمات الکترونیکی</p>	<p>۶</p>

<p>مهم‌ترین اصل برای ارزیابی کارایی یک میز خدمت، بلوغ معیار کاربردپذیری (Usability) به‌عنوان استقرار یک خاصیت کیفی است که تعیین‌کننده درجه آسانی 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 به‌صورت یک‌جا و متحدالشکل و با نوشتاری سلیس و کاربرپسند در دسترس باشد؛ بخش‌هایی چون:</p> <ul style="list-style-type: none"> - عنوان خدمت - لینک دسترسی به 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 - بخش پاسخگویی به شکایات - بخش نظرسنجی با اعلان آماری نتایج نظرسنجی شده موارد مرتبط - بخش پشتیبانی و پیگیری از وضعیت درخواست خدمت ترجیحاً به‌صورت برخط - بخش اطلاعات مسئول پاسخگو و شیوه ارتباط با او - بخش مشاوره الکترونیکی - نمایش کاربران آنلاین سایت - نمایش آنلاین متقاضیان در نوبت انجام خدمت به تفکیک مراحل خدمت از درخواست، بررسی و تحویل به‌صورت آماری و گرافیک <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>شده در درگاه (پرتال) اصلی دستگاه</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- ضرورت بازطراحی و بازچینی المان‌های مندرج در پرتال دستگاه با هدف کاربردپذیرتر شدن مطابق توصیه‌های فنی مندرج در بخش توصیه/ راهکارهای این گزارش</p> <p>۲- ضرورت تلاش دستگاه در بالا بردن کیفیت فنی سامانه‌های خدمت‌رسانی از منظر سرعت صفحات سایت و نیز امنیت آن</p> <p>۳- عدم اهتمام دستگاه به استقرار مشارکت الکترونیکی در دستگاه</p>	<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- اهتمام دستگاه در الکترونیکی کردن بخش عمده‌ای از خدمات شناسنامه‌دار تکلیفی خود</p> <p>۳- 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	۰.۶۶	توصیه می‌شود دستگاہ اجرایی بر اساس تکالیف محوله فوراً نسبت به الکترونیکی کردن تمام خدمات شناسنامه دار مصوب با کیفیت مطلوب اهتمام بورزد.
۲	میزان در دسترس بودن صفحه ارائه خدمت	۱	لازم است دستگاہ اجرایی با ارتقای فنی سامانه‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری خدمت‌رسان خود، برای بهبود میزان در معیار اندازه‌گیری در دسترس بودن سرورها (Uptime) تلاش کند.
۳	سرعت بارگذاری صفحه ارائه خدمت	۰.۵	لازم است دستگاہ اجرایی با ارتقای فنی در طراحی نرم‌افزاری صفحات پرتال و سامانه‌های خدمت‌رسان برای بهبود سرعت بارگذاری صفحات سایت و جلب رضایت کاربران اقدام کند.
۴	امنیت	۰.۵	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 به‌کارگیری Captcha و الزام استفاده از رمزهای عبور قوی ترجیحاً یک‌بار مصرف 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	به‌کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات	۱	متأسفانه دستگاہ عملکردی بابت به‌کارگیری امضای دیجیتال در فرایند ارائه خدمات در راستای تسریع و تسهیل فرایند درخواست و تحویل خدمت به متقاضی نداشته است؛ با وجود اینکه در این دوره ارزیابی به‌کارگیری امضای دیجیتال در سطح حداقل یک خدمت از دستگاہ پایش شد. لذا لازم است ارزیابی آتی دستگاہ تلاش مجدانه‌ای را در جهت پیاده‌سازی این فرایند برای تمام خدمات الکترونیکی شده دستگاہ انجام شود که امکان به‌کارگیری از امضای دیجیتال وجود دارد.
۷	ارزیابی کاهش میزان مراجعات حضوری بابت دریافت خدمات الکترونیکی شده توسط دستگاہ	۱	این شاخص وفق اقدام بند ت ماده ۶۸ قانون برنامه ششم توسعه تعریف و در این دوره پایش شد. در این راستا دستگاہ‌های اجرایی باید به‌نحوی خدمات شناسنامه‌دار

<p>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>			
<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 (https://mob.gov.ir). 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 حداقلی بوده و حائز کسب امتیاز کامل نشده است که لازم است در ارزیابی دوره آتی دستگاه در جهت پیاده‌سازی این قابلیت‌ها اهتمام جدی ورزد.</p>	.	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</p>	.	قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان‌خواه	۱۲

<p>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>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>	۱	وجود میز خدمت متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاہ	۱۳
<p>به‌روزرسانی مستمر بخش راهنما متناسب با بازخوردها از مراجعه‌کنندگان و تغییر در ارائه فرایند خدمات باید همواره مدنظر دستگاہ باشد.</p>	۱	راهنمایی دیجیتال کاربران برای استفاده از خدمت	۱۴
<p>وجود بخش سؤالات پرتکرار (حداقل ۵ سؤال و پاسخ) برای هر خدمت اصلی دستگاہ مورد توجه قرار گرفته است. به‌روزرسانی مستمر سؤالات متداول متناسب با بازخوردها از مراجعه‌کنندگان باید همواره مدنظر دستگاہ قرار گیرد.</p>	۱	پاسخ به سؤالات پرتکرار (FAQ)	۱۵
<p>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 آن دستگاہ در ارائه این شیوه جدید پشتیبانی، عملکردی نداشته است که لازم است در ارزیابی آتی اقدام لازم معمول شود.</p>	۰.۲۵	کیفیت واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمت	۱۶
<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 نداشته است. ضمن حفظ وضع موجود، دستگاہ باید به نحوی اقدام کند که فلوی ترافیک تبادل داده اطلاع‌رسانی از طریق کارپوشه ملی ایرانیان در اولویت قرار گیرد.</p>	۰.۲۵	کانال‌های اطلاع‌رسانی و پیگیری خدمت به/ از کاربران	۱۷
<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</p>	۰.۲۵	وجود قابلیت گرفتن نظر کاربران هنگام تحویل خدمت	۱۸

<p>نمایش داده شود. متأسفانه آن دستگاہ در پیاده‌سازی کامل این قابلیت عملکرد مطلوبی نداشته است که تا ارزیابی آتی باید در این زمینه اهتمام ورزد.</p>			
<p>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. دستگاہ 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.</p>	۰.۵	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاہ	۱۹
<p>عملکرد دستگاہ کامل نیست که توصیه می‌شود ضمن مطالعه دقیق شناسنامه شاخص، قابلیت‌های مورد انتظار تا ارزیابی آتی پیاده‌سازی شود.</p>	۰	وجود اطلاعات در رابطه با استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاہ در حوزه دولت الکترونیکی	۲۰
<p>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.</p>	۱	وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران پاسخگو	۲۱
<p>بر اساس روش تست ترکیبی از ابزارهای اتوماتیک و مشاهده مصداقی 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.</p>	۱	وجود اطلاعات و صفحات به‌روز در پرتال دستگاہ	۲۲
<p>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 آن دستگاہ در میزان ایجاد تراکنش‌های لازم مطابق معیار ارزیابی بر اساس گزارش واصله از مرجع تخصصی حداقلی بوده است. به‌منظور راهنمایی و پشتیبانی برای بهبود عملکرد پیشنهاد می‌شود دستگاہ با بخش عملیاتی مرکز ملی کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایرانیان) مستقر در معاونت دولت الکترونیکی سازمان فناوری اطلاعات ایران هماهنگ شود.</p>	۰	استفاده از کارپوشه ملی ایرانیان (پیام ایران)	۲۳
<p>عدم مصداق: 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</p>	۰.۵	اتصال به درگاه مجوزهای کشور (G4B.ir)	۲۴

<p>می‌شود به‌منظور ماهیت ارائه خدمات الکترونیکی، آن دستگاہ شمول عدم مصداق بوده و امتیاز مرتبط به دستگاہ داده شده است.</p>			
<p>بر اساس تکلیف تبصره ۲ بند ث ماده ۶۷ قانون برنامه ششم، باید زیرساخت‌های لازم برای تعامل اطلاعاتی بین دستگاہ‌های اجرایی در بستر شبکه ملی اطلاعات از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) فراهم شود. هدف از</p>	۰.۵	<p>وب‌سرویس‌های دریافت‌شده توسط دستگاہ در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)</p>	۲۵
<p>پایش شاخص‌های ۲۵ و ۲۶، بررسی اتصال و ارزیابی میزان تراکنش‌های متبادله بین دستگاہی ذیل گذرگاه خدمات دولت الکترونیک (GSB & PGSB) است. 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 دستگاہ استعمال و توسط ارزیاب تخصصی امتیاز عملکردی محاسبه شده است. در صورتی که امتیاز لازم کسب نشده است، برای راهنمایی و پشتیبانی با مرکز ملی تبادل اطلاعات هماهنگ فرمایید.</p>	۰.۵	<p>وب‌سرویس‌های ارائه‌شده توسط دستگاہ در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB)</p>	۲۶
<p>بارگذاری حداقل ۱۰ مجموعه اطلاعاتی (دیتاست) در سال توسط دستگاہ 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 دستگاہ در این دوره مطلوب نبوده است و پیشنهاد می‌شود تا ارزیابی آتی افزایش بارگذاری دیتاست‌ها مدنظر قرار گیرد. برای راهنمایی بیشتر به سامانه data.gov.ir مراجعه کنید.</p>	.	<p>وجود مجموعه‌های داده‌های باز و کاربردی</p>	۲۷
<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 iranfoia.ir ایجاد شده است. نحوه امتیازدهی این شاخص، دریافت گزارش از آدرس زیر بوده است. https://iranfoia.ir/web/guest/orgsresponsereport متأسفانه عملکرد دستگاہ در این شاخص مطلوب نبوده و لازم است هماهنگی‌های لازم با مدیریت سامانه iranfoia.ir صورت پذیرد.</p>	۰.۵	<p>فراهم کردن دسترسی آزاد به اطلاعات</p>	۲۸
<p>هدف از این شاخص بررسی وجود ارائه مشاوره به‌صورت الکترونیکی و ترجیحاً برخط در مسائل عمومی خصوصاً مرتبط به آموزش، اشتغال، محیط‌زیست، بهداشت،</p>	۱	<p>روالی برای مشاوره الکترونیکی با متقاضیان خدمت</p>	۲۹

<p>حمایت اجتماعی و عدالت به شهروندان و کسب و کارها 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 دستگاه در این دوره حداقلی ارزیابی شده که نیازمند تلاش جدی است. همچنین در این دوره ارزیابی هر شیوه پیاده سازی 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 سخت گیرانه تر و متمایزتر خواهد بود.</p>			
<p>هدف از شاخص تصمیم گیری الکترونیکی، ارزیابی میزان دخیل کردن کاربران در فرایندهای تصمیم گیری مربوط به دستگاه و نحوه خدمات الکترونیکی در حال ارائه است. در این دوره ارزیابی پیاده سازی حداقلی یک مورد برای تصمیم گیری الکترونیکی مرتبط با خدمات شهروندی (اجرا و انتشار نتایج در پرتال) مبنای ارزیابی بوده است. عملکرد دستگاه بر مبنای گزارش واصله حداقلی ارزیابی شده که نیازمند جدیت و دقت بیشتر در شیوه پیاده سازی تا ارزیابی دوره آتی است.</p>	.	وجود سازوکاری برای تصمیم گیری 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 به صورت 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	۲۳
		۰.۵		$500 < X < 1000$			دولت یکپارچه (وزن اولویت ۳۰)	
		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 مشترکتی (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 دیتاست				
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