

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

عنوان شاخص اول: استانداردسازی تارنما (وب سایت)		تعداد نماگر: ۷	امتیاز: ۵۵
تعریف شاخص: پیکربندی تارنمای دستگاه اجرایی، بر اساس استاندارد ارائه شده از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور.			
نماگر ۱ (عنوان: کاربر پسند بودن تارنما)		امتیاز: ۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: <ul style="list-style-type: none"><li>• قابلیت جستجو در تارنما (۱.۵ امتیاز)</li><li>• قابلیت اجرا در کلیه مرورگرها (۱.۵ امتیاز)</li><li>• قابلیت اجرا بر روی دستگاه‌های قابل حمل (۲ امتیاز)</li></ul>			
نماگر ۲ (عنوان: شفافیت تارنما)		امتیاز: ۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲: <ul style="list-style-type: none"><li>• نمایش تاریخ بروزرسانی در صفحه اصلی و درج تاریخ برای کلیه مطالب مندرج در تارنما (۱ امتیاز)</li><li>• درج آدرس اینترنتی صفحه مربوط به خدمات دستگاه در سامانه ملی خدمات دولت (khadamat.mardom.ir) (۲.۵ امتیاز)</li><li>• نکته: در سامانه ملی خدمات دولت، شناسنامه خدمات هر دستگاه اجرایی به تفصیل و به تفکیک در صفحات مربوطه به نمایش گذاشته شده‌اند که بایستی لینک آدرس اینترنتی آن صفحه در پورتال دستگاه و ادارات اجرایی آن، منتشر شود. اگر ستاد دستگاه، نسبت به تکمیل اطلاعات در سامانه خدمات اقدامی صورت نداده باشد، دستگاه استانی امتیازی در این نماگر دریافت نمی‌کند.</li><li>• انتشار ساختار، نام و عنوان مدیران و ایجاد ارتباط مستقیم در تارنما با ایشان و شماره تماس کارکنان دستگاه (۱.۵ امتیاز)</li></ul>			
نماگر ۳ (عنوان: کیفیت خدمات تارنما)		امتیاز: ۱۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳: نحوه و کیفیت اطلاع رسانی خدمات طبق راهنمای پیوست (الف) انتهای این محور			
نماگر ۴ (عنوان: دسترسی پذیری تارنما)		امتیاز: ۵	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴: <ul style="list-style-type: none"><li>• پشتیبانی از افراد کم‌توان (۲ امتیاز)</li><li>• نکته: در خصوص این نماگر، در پیوست (۴) دستورالعمل شماره ۱۴۵۱۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ با موضوع استاندارد تارنما (وب‌سایت)‌های دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی، اصول مورد نظر ارائه شده است.</li><li>• داشتن دستورالعمل نحوه بارگذاری محتوای وب سایت (۱ امتیاز)</li><li>• قابلیت استفاده از سایت به زبان دوم (می‌تواند زبان محلی نیز باشد) (۱ امتیاز)</li><li>• استاندارد بودن دامنه تارنما (دامنه‌های تحت <a href="http://il">il</a> و زیردامنه‌های آن) (۰.۵ امتیاز)</li><li>• استاندارد بودن سرعت و مدت زمان بارگذاری سایت (۰.۵ امتیاز)</li></ul>			

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

امتیاز: ۵	نماگر ۵ (عنوان: دسترس پذیری اطلاعات)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۵: <ul style="list-style-type: none"><li>• درج سوالات متداول (۱.۵ امتیاز)</li><li>• انتشار گزارشات عملکرد دستگاه (۲.۵ امتیاز)</li><li>• انتشار اخبار مناقصه‌ها و مزایده‌ها و لینک سامانه ستاد (۱ امتیاز)</li></ul>		
امتیاز: ۵	نماگر ۶ (عنوان: بیانیه حریم خصوصی)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۶: انتشار بیانیه حریم خصوصی و درج در پانوش تارنمای دستگاه طبق نمونه مندرج در پیوست (ب) انتهای این محور		
امتیاز: ۱۵	نماگر ۷ (عنوان: انتشار بیانیه توافق سطح خدمات)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۷: در قسمت معرفی خدمات در بخش میز خدمت تارنما، علاوه بر موارد مندرج در پیوست (الف) این شاخص (موضوع نماگر ۳)، دستگاه استانی می‌بایست برای هر یک از خدمات دستگاه، بیانیه سطح توافق خدمت مشتمل بر تعهدات خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده و تعیین سازوکار جبران تخطی از تعهدات را تهیه و درج نماید- طبق نمونه مندرج در پیوست (ج) انتهای این محور		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): نیاز به ارائه مستند نمی‌باشد و صرفاً موارد زیر به عنوان توضیح وارد سامانه گردد: <ul style="list-style-type: none"><li>• درج آدرس تارنمای دستگاه در بخش توضیحات سامانه مدیریت عملکرد</li><li>• درج توضیح در رابطه با نماگر پشتیبانی از افراد کم توان در سامانه مدیریت عملکرد</li></ul>		
شرایط عدم مصداق: اگر دستگاهی صرفاً دارای پرتال (وب سایت) ملی بوده و دستگاه استانی پرتال نداشته باشد، این شاخص برای آن دستگاه عدم مصداق تلقی می‌گردد. عدم مصداق نماگر ۷ (انتشار بیانیه توافق سطح خدمات) بر اساس الگوی خدمات توسط ارزیاب بررسی خواهد بود؛ به عنوان مثال الگوی نظارت، پایش و ارزیابی، الگوی تدوین ضوابط، استاندارد و تعرفه مشمول عدم مصداق خواهند بود و بالعکس خدماتی که ارائه آنها با تعامل بین خدمت‌دهنده و خدمت‌گیرنده همراه می‌شود؛ تدوین بیانیه توافق سطح خدمات ضرورت دارد به عنوان مثال الگوی آموزش و پژوهش، الگوی اپراتوری خدمت و الگوی ارائه تسهیلات		
مستندات قانونی شاخص: <ul style="list-style-type: none"><li>• برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری</li><li>• دستورالعمل شماره ۱۴۵۱۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ با موضوع استاندارد تارنما (وبسایت) های دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی</li></ul>		
امتیاز: ۱۲۰	تعداد نماگر: ۴	عنوان شاخص دوم: ارائه خدمات در میز خدمت دستگاه
تعریف شاخص: ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری، الکترونیکی یا ترکیبی موضوع بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
امتیاز: ۲۵	نماگر ۱ (عنوان: ارائه تجمیع شده خدمات در میز خدمت حضوری)	
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱: تکمیل و ارسال کاربرگ‌های ارزیابی میز خدمت حضوری ارائه شده در پیوست (د) انتهای این محور توسط دستگاه و بارگذاری آن در		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

سامانه مدیریت عملکرد و بررسی آنها توسط ارزیاب با بررسی میدانی و بازدید حضوری	
• ارزیابی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صورت می‌گیرد.	
امتیاز: ۵۰	نماگر ۲ (عنوان: ارائه جمع شده خدمات در میز خدمت الکترونیکی)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۲:	
• تکمیل و ارسال کاربرگ‌های ارزیابی میز خدمت ترکیبی ارائه شده در پیوست (د) انتهای این محور توسط دستگاه و بارگذاری آن در سامانه مدیریت عملکرد و بررسی آنها توسط ارزیاب با بررسی وب سایت دستگاه	
• دستگاه‌هایی که سامانه خدمات الکترونیک متمرکز ستادی دارند و ارائه خدمات از طریق پرتال متمرکز صورت می‌گیرد، ارزیابی بر اساس پرتال مرکزی انجام می‌گردد و دستگاه‌های فاقد سامانه خدمات الکترونیک متمرکز از قبیل: شرکت‌های آب و فاضلاب شهری، شرکت‌های توزیع نیروی برق، شرکت‌های برق منطقه‌ای، دانشگاه‌های علوم پزشکی و غیرپزشکی، استانداری‌ها و شهرداری‌ها و سایر دستگاه‌ها می‌بایست کاربرگ‌های ارزیابی میز خدمت الکترونیکی ارائه شده در پیوست (د) این شیوه‌نامه تکمیل و توسط دستگاه در سامانه بارگذاری شود تا امکان ارزیابی برای ارزیاب فراهم آید.	
• ارزیابی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صورت می‌گیرد.	
امتیاز: ۲۵	نماگر ۳ (عنوان: ارائه جمع شده خدمات در میز خدمت ترکیبی)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۳:	
تکمیل و ارسال کاربرگ‌های ارزیابی میز خدمت حضوری ارائه شده در پیوست (د) انتهای این محور توسط دستگاه و بارگذاری آن در سامانه مدیریت عملکرد و بررسی آنها توسط ارزیاب با بررسی میدانی و بازدید حضوری	
• ارزیابی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صورت می‌گیرد.	
امتیاز: ۲۰	نماگر ۴ (عنوان: نظر سنجی و تحلیل نظرات در خصوص کیفیت ارائه خدمات)
نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۴:	
فعال بودن لینک نظر سنجی از کیفیت خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی دستگاه و تحلیل نظرات ارائه شده در سال مورد ارزیابی و بکارگیری آنها جهت بهبود و ارائه گزارش اقدامات اصلاحی	
• ارزیابی توسط سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی استان صورت می‌گیرد.	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
• تکمیل کلیه فرم‌های خوداظهاری ارائه شده در پیوست (د) این شیوه‌نامه و بارگذاری آنها در سامانه مدیریت عملکرد	
شرایط عدم مصداق:	
از آنجا که براساس دستورالعمل میز خدمت به شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۹/۰۹/۰۷ و بخشنامه شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۰۱/۲۹، ارزیابی میز خدمت برای خدمات دارای ارباب رجوع (اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی) صورت می‌پذیرد، لذا عدم مصداق دستگاه‌های دارای خدمات G2G، بر مبنای اطلاعات شناسنامه خدمات این دستگاه‌ها در سامانه مدیریت خدمات دستگاه‌های اجرایی، بررسی و در صورت وجود تایید سازمان اداری و استخدامی کشور مندرج در کنار برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه در وبسایت امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی، ملاک عمل خواهد بود.	
برای دستگاه‌های دارای خدمات به اشخاص حقیقی یا حقوقی (اعم از G2B و G2C)، عدم مصداق میز خدمت حضوری مورد تایید سازمان مندرج در کنار برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه در وب سایت امور مدیریت عملکرد و ارتقای فرهنگ سازمانی ملاک عمل خواهد بود.	
در حال حاضر استقرار میز خدمت حضوری برای واحدهای استانی شامل "مدیریت نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس"، "شرکت برق منطقه‌ای"، "اداره کل انتقال خون"، "شرکت پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی"، "اداره کل اقتصاد و دارایی" و "اداره کل هواشناسی"	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

عدم‌مصادق تلقی می‌گردد. نکته: میز خدمت الکترونیکی، برای هیچ دستگاه در سطح استانی عدم مصداق لحاظ نخواهد شد.		
مستندات قانونی شاخص: • برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری • بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
امتیاز: ۴۵	تعداد نماگر: ۱	<b>عنوان شاخص سوم:</b> کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان
<b>تعریف شاخص:</b> دفاتر خدمات پیشخوان: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و خصوصی اعم از شهری و روستایی. خدمات قابل واگذاری به پیشخوان: خدمات یا فرآیندهایی از خدمات هستند که ماهیت حاکمیتی نداشته و قابلیت الکترونیکی شدن و واگذاری به بخش عمومی غیردولتی و خصوصی دارند		
امتیاز: ۴۵	نماگر (عنوان: کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان)	
<b>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر:</b> ارزیابی این نماگر بر اساس دو مولفه زیر صورت می‌گیرد: ۱. نسبت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان به هدف تجمیعی سالهای ۹۷ تا ۹۹ برش استانی برنامه اصلاح نظام اداری دستگاه محاسبه و به عنوان عملکرد مورد ارزیابی قرار گیرد. اهداف و عملکرد بایستی بصورت تجمیعی سه ساله ۹۷ تا ۹۹ وارد سامانه مدیریت عملکرد شده باشند؛ پس از ورود هدف و عملکرد، امتیازدهی توسط سامانه صورت می‌گیرد (۲۵ امتیاز). ۲. سنجش کیفیت ارائه خدمت توسط دفاتر پیشخوان بصورت انتخاب چند نمونه تصادفی از چند دفتر پیشخوانی که خدمات دستگاه را ارائه می‌نمایند و ارزیابی آنها توسط ارزیابان از طریق مراجعه حضوری یا تلفنی براساس بررسی مولفه‌هایی مانند مدت زمان ارائه خدمات در پیشخوان، پوشش جغرافیایی خدمت‌گیرندگان، سرعت و دقت ارائه خدمات و ... صورت گیرد (۲۰ امتیاز). عملکرد واگذاری خدمات به پیشخوان در صورتی مورد تایید است که اولاً خدمت به پیشخوان رسماً واگذار و اجرایی شده باشد، ثانیاً دارای حداقل‌های کیفیت ارائه خدمت (بند ۲) باشد. ضروری است لیست خدمات قابل ارائه دستگاه از طریق دفاتر پیشخوان به مردم به عنوان مستند در سامانه بارگذاری گردد.		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): • لیست خدمات ارائه شده دستگاه از طریق پیشخوان و فهرست دفاتر پیشخوان ارائه دهنده خدمات دستگاه • گزارش تحلیلی کیفیت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان		
<b>شرایط عدم مصداق:</b> در صورت درج عدم مصداق برای هر سه سال برش استانی دور دوم برنامه اصلاح نظام اداری (سال‌های ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۹) این نماگر عدم مصداق تلقی می‌شود؛ اما اگر برای حتی یک، دو یا هر سه سال هدف دارای مقدار باشد مجموع این اهداف به عنوان هدف شاخص وارد سامانه گردد.		
مستندات قانونی شاخص: • برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

امتیاز: ۳۰	تعداد نماگر: ۱	عنوان شاخص چهارم: مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرآیندها و تصمیمات دستگاه
<p><b>تعریف شاخص:</b></p> <p>طبق بند ۲ ماده ۹ مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری"، شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، تصمیمات، فرایندها، خدمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز نمایند. در صورتی که این فرآیند در بسترهای الکترونیک صورت پذیرد، مشارکت الکترونیک نامیده می‌شود؛ به عبارتی مشارکت الکترونیک، به معنی دخیل کردن مردم در اداره امور کشور و اخذ نظرات مردمی، بررسی و عمل به آن‌ها می‌باشد.</p>		
امتیاز: ۳۰	نماگر ۱ (عنوان: مشارکت الکترونیکی شهروندان در فرآیندها و تصمیمات دستگاه)	
<p><b>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر ۱:</b></p> <p>در ارزیابی شاخص، وجود کلیه موارد زیر توسط ارزیاب کنترل و امتیازدهی صرفاً بر اساس مورد ۳ صورت می‌گیرد:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>انتشار راهبرد مشارکت دستگاه ملی در پورتال: می‌بایست راهبرد مشارکت دستگاه ستادی که با امضای بالاترین مقام اجرایی یا شورای توسعه مدیریت ستاد دستگاه است، در پورتال دستگاه استانی انتشار یابد. به منظور دستیابی آسان و قرار داشتن در معرض دید عموم، لازم است کلیه دستگاه‌ها راهبرد مشارکت دستگاه ملی را در پانوش تارنما قرار دهند. داشتن راهبرد مشارکت امتیازی ندارد. نمونه راهبرد مشارکت در پیوست (ه) انتهای این شیوه نامه آورده شده است.</li><li>داشتن فروم (تالارهای گفتگو)، رای‌گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال: برخی از مصادیق ابزارهای نظرسنجی و نظرگیری عبارتند از: چت آنلاین، تالارهای گفتگو (که دارای محتوا و فعالیت باشد)</li></ol> <p>نکته: وجود ابزار نظرسنجی فعال روی خدمات و گزارشات عملکرد دستگاه، داشتن فروم و ... امتیاز نداشته و امکان بیان پیشنهادات و انتقادات و یا نظر در مورد ارائه خدمات بعنوان مصداق این سنجش در نظر گرفته نمی‌شود.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>دریافت و تحلیل نظرات مردمی در رابطه با فرایندها و تصمیمات دستگاه: آیا دستگاه نسبت به دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با اقدامات و تصمیمات خود اقدامی انجام می‌دهد؟ در واقع نظرات مردم درباره اقدامات و تصمیمات دستگاه اخذ می‌گردد و هر اقدام موثر برای اخذ نظرات مردم در خصوص تصمیمات و اقدامات دستگاه از طریق تالار گفتگو، تحلیل آنها و بکارگیری نظرات و پیشنهادات در تصمیمات دستگاه تا حد امکان، حداکثر ۳۰ امتیاز دارد.</li></ol> <p>نکته: اخذ نظرات خدمت گیرندگان شامل نظرسنجی میز خدمت در ارزیابی این شاخص لحاظ نخواهد شد.</p>		
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>درج صفحه فرم و گزارش تحلیلی موارد انجام شده</li></ul>		
<p><b>شرایط عدم مصداق:</b></p> <p>برای هیچ دستگاهی، عدم مصداق لحاظ نمی‌گردد.</p>		
<p><b>مستندات قانونی شاخص:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری</li><li>بند ۲ ماده ۹ مصوبه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری با عنوان "حقوق شهروندی در نظام اداری"</li></ul>		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

امتیاز: ۵۰	تعداد نماگر: ۱	عنوان شاخص پنجم: احراز هویت الکترونیکی
<p><b>تعریف شاخص:</b> حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان در تمامی ادارات دستگاه در سطح استان (ستاد استان) و شهرستان‌هایی که خدمات ارائه می‌دهند.</p>		
امتیاز: ۵۰	نماگر (عنوان: عملیاتی شدن حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان)	
<p><b>نحوه ارزیابی و فرمول سنجش نماگر:</b> برای دستگاه‌هایی که ارائه خدمات به خدمت گیرنده حقیقی و حقوقی مستلزم دریافت مدارک هویتی شامل: کپی کارت ملی و شناسنامه و... می‌باشد. ارزیابی این شاخص براساس عملیاتی شدن حذف دریافت مدارک هویتی صورت می‌گیرد. انجام بازدیدهای موردی و مستمر در طول سال ۱۳۹۹ از میز خدمت حضوری ادارات دستگاه اجرایی در سطح استان و همچنین دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بررسی دریافت/عدم دریافت کپی مدارک هویتی از خدمت گیرندگان توسط ارزیابان بایستی صورت گیرد. در صورتی که دستگاهی فاقد میز خدمت حضوری باشد، حذف مدارک هویتی از خدمت گیرندگان در مکان‌هایی که خدمات حضوری ارائه می‌گردد حتماً بررسی گردد. بدیهی است حذف دریافت مدارک هویتی نیازمند فعال بودن و اتصال به سامانه استعلامات ثبت احوال و وزارت کشور می‌باشد ولیکن این اقدام دارای امتیاز نمی‌باشد. نحوه امتیازدهی بر اساس فرمول زیر صورت می‌گیرد: حاصل تقسیم تعداد خدماتی که حذف مدارک هویتی برای آنها عملیاتی شده بر تعداد خدمات نیازمند دریافت مدارک هویتی و درج در سامانه به عنوان عملکرد</p>		
<p><b>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</b> • درج جدول تعداد خدمات نیازمند مدارک هویتی و همچنین عملکرد میزان اجرایی شدن حذف مدارک</p>		
<p><b>شرایط عدم مصداق:</b> • برای دستگاه‌هایی که خدمات G2C و G2B ندارند، عدم مصداق لحاظ می‌شود.</p>		
<p><b>مستندات قانونی شاخص:</b> • برنامه جامع اصلاح نظام اداری دوره دوم مصوبه شماره ۳۰۲۵۹۶ تاریخ ۱۳۹۷/۰۶/۱۴ شورای عالی اداری • دستورالعمل احراز اصالت هویت برخط و حذف کپی مدارک هویتی بخشنامه شماره ۱۵۹۵۳۴۴ مورخ ۱۳۹۶/۱۰/۵ سازمان اداری و استخدامی کشور</p>		

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

## پیوست الف

### راهنمای اطلاع‌رسانی خدمات در درگاه دستگاه

جهت یکپارچگی ظاهری وبسایت‌های دولتی و حفظ کرامت و حقوق شهروندی و نیز جهت ارزیابی سال ۹۹ و با رعایت ماده ۴ دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی، لازم است در معرفی و ارائه خدمات موارد ذیل رعایت گردد:

۱. قالب ارائه فهرست خدمات دستگاه مانند شکل شماره ۱ می باشد بگونه‌ای که شناسه خدمت و عنوان خدمت لیست شده و آن دسته از خدمات که دارای زیر خدمت هستند بصورت آبشاری با علامت "+" امکان نمایش زیر خدمات (مانند شکل ۲) را فراهم آورد.

۲. با کلیک روی هر عنوان خدمت قابل ارائه (هر زیر خدمت یا خدمت بدون زیر خدمت)، کاربر وارد صفحه‌ای تحت عنوان "فرم اطلاع رسانی خدمت" (مانند شکل ۳) شده و اطلاعات مربوط به خدمت را ببیند (فایل متنی این فرم نیز در این پیوست ارائه شده است). در این صفحه پیوندی با عنوان "جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)" قرار گیرد که کاربر با کلیک روی آن به صفحه مربوط به خدمات دستگاه در سامانه ملی خدمات دولت-ویژه مردم به آدرس [khadamat.mardom.ir](http://khadamat.mardom.ir) وارد شود.

۳. جزئیات فرم اطلاع رسانی خدمت بدین شرح است:

- ۱- عنوان خدمت: عنوانی که پس از مراحل تصویب در پیوست شماره ۱ ابلاغ شده است.
- ۲- شناسه خدمت: شناسه یکتایی که سازمان اداری و استخدامی در پیوست شماره ۱ ابلاغ نموده است.
- ۳- نوع خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۴- شرح خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت و توضیح بیشتری در مورد شرایط لازم افراد متقاضی خدمت در صورت نیاز
- ۵- مدارک مورد نیاز: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۶- متوسط مدت زمان ارایه خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۷- ساعات ارائه خدمت: با توجه به زمانی که دستگاه بصورت حضوری ارائه خدمت می کند.
- ۸- تعداد بار مراجعه حضوری: با توجه به شناسنامه خدمت
- ۹- هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان: با توجه با آخرین هزینه مصوب در مراجع ذیصلاح درج شده و همیشه بروزرسانی شود.
- ۱۰- نحوه دسترسی به خدمت: در صورتیکه خدمت در بستر هر یک از موارد مشخص شده ارائه می‌شود، در این قسمت اطلاع رسانی گردد.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

معرفی نماد	نماد
نماد ارائه خدمت تحت وب و روی اینترنت؛ شهروند با کلیک روی این نماد به صفحه ارائه خدمت هدایت می‌شود.	
نماد ارائه خدمت تحت برنامه‌های کاربردی تلفن همراه؛ با کلیک روی این نماد شهروند فایل نصب برنامه کاربردی را دریافت می‌کند.	
نماد ارائه خدمت با پست الکترونیک؛ با کلیک روی این نماد شهروند آدرس پست الکترونیک مربوط به خدمت را مشاهده می‌کند.	
نماد ارائه خدمت در بستر تلفن گویا یا مرکز تماس؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره مرکز تماس یا تلفن گویا نمایش داده شود.	
نماد ارائه خدمت در بستر سامانه پیامکی؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره سامانه پیامکی نمایش داده شود.	
نماد ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر پستی؛ در صورت کلیک شهروند روی این نماد آدرس تمامی دفاتر ارائه کننده خدمت در صفحه‌ای جدید نمایش داده شود.	

۱۱- نمودار مراحل دریافت خدمت: نموداری که از دید متقاضی خدمت گردش کار را مشخص نموده و راهنمای وی می‌باشد.

IV. همچنین در صفحه لیست خدمات (شکل ۱ و ۲ صفحه بعدی) نمادهای تصویری خدمت جهت سهولت در خدمت رسانی و کوتاه سازی دسترسی متقاضی خدمت، می‌باید در مقابل هر خدمت (زیرخدمت یا خدمات بدون زیر خدمت) در صورت ارائه در بستر مورد اشاره نماد، نمایش داده شود.

V. در صفحه نخست و در منوی درگاه سایت مادر، زیر منوی "خدمات دستگاه‌های زیرمجموعه" افزوده شده و با ورود به صفحه‌ای جدید عنوان دستگاه‌های زیرمجموعه قابل انتخاب (کلیک) باشد به گونه‌ای که کاربر به صفحه خدمات دستگاه زیرمجموعه هدایت شود.



شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

شکل شماره ۱



شناسه خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
121095000	ارائه اطلاعات مکانی	
121096000	خدمات تعیین موقعیت	
121099000	نظارت و کنترل فنی بر خدمات نقشه برداری	
121100000	ارائه اطلاعات جذر ومد	

شکل شماره ۲



شناسه خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
121095000	ارائه اطلاعات مکانی	
121095100	ارائه نقشه و اطلاعات مکانی در مقیاس‌ها و لایه‌های مختلف	
121095101	سرویس‌های مکانی از پایگاه‌های داده مکانی سازمان	
121095102	محصولات چاپی و کارتوگرافی	
121096000	خدمات تعیین موقعیت	
121096100	ارائه تصحیحات RTk	
121096101	ارائه اطلاعات مربوط به نقاط منابای ارتفاعات، ثقل و سه بعدی	
121096102	بردارش برخط داده‌های خام	
121099000	نظارت و کنترل فنی بر خدمات نقشه برداری	
121100000	ارائه اطلاعات جذر ومد	
121100100	ارائه بیش‌بینی جذر و مد	
121100101	ارائه اطلاعات جذر و مد	

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)  
 محور «توسعه دولت الکترونیک»  
 امتیاز محور: ۳۰۰

شکل شماره ۳- فرم اطلاع رسانی خدمت

عنوان خدمت: (لینک جدید توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است)		شناسه خدمت: (لینک جدید توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است)		
نوع خدمت: <input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)				
شرح خدمت:				
منارک مورد نیاز:				
میانگین نمره	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:			
	ساعات ارائه خدمت:	(ساعات مراجعه حضوری)		
	تعداد بار مراجعه حضوری			
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
نحوه دسترسی به خدمت	<input type="checkbox"/> اینترنتی (می‌تواند ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند)			
	<input type="checkbox"/> پست الکترونیک: (در صورت وجود الکترونیک خدمت جهت تسهیل دسترسی با ارتباط با متقاضی)			
	<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس: (در صورت وجود شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود)			
	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (می‌تواند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)			
	<input type="checkbox"/> پیام کوتاه: شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود کلیک روی نماد نمایش داده شود)			
	<input type="checkbox"/> تقاضای ارائه خدمت یا تقاضای پی‌شخوان خدمات: (بعد از ثبت نام یا پیوستن آدرس تقاضای ارائه خدمت یا تقاضای پی‌شخوان ارائه خدمت)			
نحوه دسترسی به شکایت از خدمت:				
نمودار مراحل دریافت خدمت از خدمت (از عهد متقاضی خدمت)				

جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)  
 محور «توسعه دولت الکترونیک»  
 امتیاز محور: ۳۰۰

فرم اطلاع‌رسانی خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه

عنوان خدمت: (توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است)		شناسه خدمت: (توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است)		
نوع خدمت: <input type="checkbox"/> امت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به یگردستگاه‌های دولتی (G2G)				
شرح خدمت:				
مدارک مورد نیاز:				
جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:			
	ساعات ارائه خدمت:	(ساعات مراجعه متقاضی)		
	تعداد بار مراجعه حضوری			
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
نحوه دسترسی به خدمت	<input type="checkbox"/> اینترنتی (پیوند صفحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند)			
	<input type="checkbox"/> پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)			
	<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس: (در صورت وجود ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود)			
	<input type="checkbox"/> تلفن همراه: (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)			
	<input type="checkbox"/> پیام کوتاه: (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود با کلیک روی نماد نمایش داده شود)			
	<input type="checkbox"/> دفتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات: (لیست بازشونده یا پیوند آدرس دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان ارائه خدمت)			
نحوه دسترسی به شکایت از خدمت:				
نمودار مراحل دریافت خدمت/زیرخدمت (از دید متقاضی خدمت)				

جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

## پیوست ب

### نمونه بیانیه حریم خصوصی

مختصری از چپستی و اهداف بیانیه حریم خصوصی مثلاً «اطلاعات شخصی هر فرد، بخشی از حریم خصوصی وی محسوب می‌شود.» حفاظت بیشتر از حقوق شخصی افراد در شبکه نه تنها موجب حفظ امنیت کاربران می‌شود، بلکه باعث اعتماد بیشتر و مشارکت آنها در فعالیت‌های جاری می‌گردد. هدف از این بیانیه، آگاه ساختن شما درباره‌ی نوع و نحوه‌ی استفاده از اطلاعاتی است که در هنگام بازدید از سایت، از جانب شما دریافت می‌گردد.»

اشاره به برخی موارد قانونی در رابطه با حریم خصوصی مثلاً «این سازمان براساس ماده ۷ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ شورای عالی اداری مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ خود را ملزم به رعایت حریم خصوصی همه افراد و کاربران وبگاه دانسته و از کاربران آن دسته از اطلاعات را که فقط به منظور ارائه خدمات کفایت می‌کند، دریافت کرده و از انتشار آن یا در اختیار قرار دادن آن به دیگران خودداری می‌نماید.»

ارائه اهداف از گرفتن برخی اطلاعات مثلاً «اطلاعات جمع‌آوری شده از بازدیدکنندگان، صرفاً برای بهبود کیفیت خدمات و محتوای سایت مورد استفاده قرار می‌گیرند و هیچ بخشی از اطلاعات شخصی شما را بدون اطلاع و اجازه‌ی قبلی، با فرد یا مؤسسه‌ی دیگری در میان نخواهیم گذاشت.»

ارائه مختصری از فناوری‌های بکار گرفته شده در دریافت اطلاعات مثلاً «این سایت جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز خود از فناوری متعارف ..... استفاده می‌کند. این فناوری .....»

بیان برخی از اطلاعات که از کاربران ثبت خواهد شد مثلاً «ثبت نشانی IP شما به ما کمک می‌کند تا در تشخیص و رفع مشکلات مربوط به سرویس‌دهنده و کنترل بهتر آن اقدام کنیم.»

هشدار در رابطه با برخی از وقایع که ناشی از ارائه اطلاعات افراد در وبگاه حادث می‌شود مثلاً «توجه داشته باشید که برخی از اطلاعات شخصی شما، هنگامی که پیام و یا مطلبی را در بخش تالارهای گفتگو و یا سایر قسمت‌های سایت ارسال می‌کنید، در اختیار عموم قرار گرفته و ممکن است این اطلاعات، خارج از کنترل ما موجب سوءاستفاده‌های احتمالی و ارسال پیام‌های ناخواسته از سوی دیگران شود.»

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)  
محور «توسعه دولت الکترونیک»  
امتیاز محور: ۳۰۰

## پیوست ج

### نمونه توافقنامه سطح خدمت

#### توافقنامه سطح خدمت "عنوان خدمت"

##### ۱. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است.

اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده، نحوه گزارش‌دهی و بازبینی مشخص شود.

##### ۲. هدف

این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می‌کند.

متن نمونه:

• هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط [نام دستگاه اجرایی]، کیفیت تحویل [عنوان خدمت] برای [خدمت‌گیرندگان] مورد توافق قرار گیرد.

• این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

##### ۳. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [نام دستگاه اجرایی] اجازه می‌دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می‌کند. همچنین به صورت شفاف بیان می‌شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

متن نمونه:

• [سازمان اداری و استخدامی] موافقت می‌کند که خدمت و/یا پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه شود:

• [نام دستگاه اجرایی] دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های [حوزه ارائه خدمت] برای [بخش دولت] است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد: [محل درج قوانین و مقرراتی که طبق آن، این دستگاه اجرایی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های حوزه مورد اشاره است].

• [مسئولیت‌ها را اینجا بنویسد]

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

• تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.

## شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

### محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

• شرایط و استثناها، مشخص شوند.

• فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.

متن نمونه:

• متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.

• در صورتیکه پس از پرداخت هزینه‌های این خدمت و تکمیل فرم‌ها و تحویل آن‌ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ... روز کاری می‌باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه گرامتی معادل ... ریال به متقاضی پرداخت نماید.

• موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/ زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می‌شود.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با جدول هزینه‌ها در فرم "اطلاعات خدمت/ زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه

اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست ج مشخص شوند.

۶. دوره عملکرد

این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می‌کند.

متن نمونه:

• این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ [ // ] و تحت امضای [مقام مسئول]، اعتبار دارد.

• این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G۲G)

• در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

۷. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت‌نامه سطح خدمت شرح داده می‌شود.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

#### **پیوست د**

- این پیوست که شامل کاربرگ‌های ارائه شده میز خدمت در قالب فایل اکسل است، به صورت جداگانه در فایل فشرده شده شیوه نامه موجود می‌باشد.

شیوه‌نامه ارزیابی شاخص‌های عمومی سال ۱۳۹۹ (سطح: استانی)

محور «توسعه دولت الکترونیک»

امتیاز محور: ۳۰۰

## پیوست هـ

### نمونه راهبرد مشارکت دستگاه

این سازمان کلیه مقررات صادره خود را اعم از بخشنامه‌ها، آیین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ضوابط اجرایی و ... را پیش از ابلاغ به مدت ۲ هفته از طریق درگاه الکترونیک خود در معرض نقد عموم قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات سازنده مردمی، نسبت به اصلاح و سپس ابلاغ اقدام می‌نماید.

این سازمان در رابطه با تهیه و تدوین لوایح و تعرفه‌های قانونی که نیازمند تصویب نمایندگان مجلس یا مراجع ذیصلاح می‌باشد، پیش از ارسال به مدت یک ماه از طریق درگاه الکترونیک خود در معرض نقد عموم قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات سازنده مردمی، نسبت به اصلاح و سپس ارسال آن اقدام می‌نماید.