



شناسنامه شاخص‌های ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های
دستگاه‌های اجرایی کشور
در دوره سیزدهم

ویرایش ۴.۱

فروردین ۱۴۰۵

شناسنامه مستند	
عنوان مستند	شناسنامه شاخص‌های ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در دوره سیزدهم
عنوان پروژه	پروژه پایش کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی
شماره سند	EGEP۱۳_IndicatorsID_V۴.۱_۱۴۰۵.۱۳۱
مجری	سازمان فناوری اطلاعات ایران (معاونت دولت الکترونیکی)
ناظر	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات
مشاور	دانشگاه خوارزمی
شماره و تاریخ ویرایش	ویرایش ۴.۱ - ۱۴۰۵/۰۱/۳۱
ویرایش اعمال شده در نسخه (۳.۰)	- افزودن "شاخص نظرسنجی پنجره ملی خدمات دولت هوشمند" به خوشه "داده، پایش و شفافیت عملکرد" - به‌روزرسانی تعریف شاخص شماره ۱۴ با عنوان "کاربردپذیری پرتال"؛ ویرایش مصادیق شخصی‌سازی پیشنهادی. - ویرایش و به‌روزرسانی توضیحات مندرج در شاخص ۳۴ با عنوان "دریافت گواهی شناسه ارزیابی و رتبه‌بندی مراکز داده دولتی و تکمیل فرآیند معرفی مرکز داده به سازمان فناوری اطلاعات ایران"
ویرایش اعمال شده در نسخه (۴.۰)	- ویرایش فیلدهای تعریف و شیوه سنجش شاخص شماره ۱۶ با عنوان "استفاده از رپایزیتوری بومی توسط دستگاه‌های اجرایی" - افزودن اسامی ۲۷ دستگاه متولی پایگاه داده و اطلاعات پایه کشور به شاخص ۱۸ با عنوان "اجرای مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری" - ویرایش فیلدهای تعریف و شیوه سنجش شاخص شماره ۲۱ با عنوان "تکمیل و ارائه شناسنامه سامانه‌های دستگاه اجرایی به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات" - ویرایش فیلدهای تعریف و شیوه سنجش شاخص شماره ۲۲ با عنوان "راهنمای جامع خدمات و پرسش‌های متداول" - ویرایش فیلدهای تعریف و شیوه سنجش شاخص شماره ۲۶ با عنوان "مشارکت الکترونیکی" - ویرایش نکات و تبصره‌های شاخص ۳۳ با عنوان "انتشار و بهره‌برداری از داده باز" - ویرایش فیلد شیوه سنجش شاخص شماره ۳۴ با عنوان "دریافت گواهی شناسه ارزیابی و رتبه‌بندی مراکز داده دولتی و تکمیل فرآیند معرفی مرکز داده به سازمان فناوری" - ویرایش فیلد شیوه سنجش شاخص شماره ۴۰ با عنوان "بلوغ حکمرانی دولت هوشمند"
ویرایش اعمال شده در نسخه (۴.۱)	ویرایش نکات و شیوه سنجش زیرشاخص FAQ از شاخص کلان شماره ۲۲

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۱	درصد الکترونیکی شدن کامل خدمت و استعلامات مرتبط با هر خدمت
خوشه	ارائه و بلوغ خدمت دیجیتال
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☒ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص با رویکرد بهینه‌سازی فرآیندهای خدمت و کاهش مراجعه حضوری، میزان بلوغ هر خدمت را از دو منظر می‌سنجد: ۱. الکترونیکی شدن کامل مراحل قابل ارائه برخط (از درخواست تا پشتیبانی) ۲. سیستمی شدن استعلامات و حذف مدارک کاغذی/تصویر مدارک این رویکرد در راستای تکالیف قانونی برای توسعه دولت هوشمند و الکترونیکی‌سازی خدمات (از جمله تکالیف برنامه هفتم و چارچوب‌های اجرایی آن) و نیز حرکت به سمت نهادهای اثربخش، پاسخگو و شفاف در چارچوب اهداف توسعه پایدار سازمان ملل تنظیم می‌شود. سنجه ارزیابی این شاخص در این دوره، مشتمل بر ۲ متغیر X و Y می‌باشد: متغیر X الکترونیکی شدن کامل خدمت: الکترونیکی شدن تمام مراحل از خدمت که قابلیت ارائه برخط دارند، شامل: درخواست، تولید/صدور، تحویل/دریافت نتیجه، پشتیبانی/پیگیری. متغیر Y سیستمی شدن استعلامات: اجرای تمامی استعلامات موردنیاز خدمت به‌صورت سیستمی به نحوی که: ۱. مدرک کاغذی دریافت نشود ۲. تصویر مدارک دریافت نشود (به‌جز موارد استثنایی مصرح در قوانین/آیین‌نامه‌های بالادستی) ۳. نشانی محل اقامت از متقاضی اخذ نشود و در صورت نیاز، از مراجع معتبر/پایگاه‌های داده و تبادل اطلاعات دریافت گردد. امتیاز شاخص برای هر خدمت از رابطه ذیل محاسبه می‌شود. شاخص به تفکیک برای هر خدمت محاسبه و در پایان، امتیاز دستگاه در شاخص ۱ از میانگین امتیاز خدمات شناسه‌دار حاصل می‌شود. $Z = (0.8 \times X) + (0.2 \times Y)$

امتیاز	گزینه
۱	$Z = 1$
۰.۷۵	$0.8 \leq Z < 1$
۰.۵	$0.5 \leq Z < 0.8$
۰.۲۵	$0.2 \leq Z < 0.5$
۰	$Z < 0.2$

$$Z = (0.8 \times X) + (0.2 \times Y)$$

متغیر X = الکترونیکی شدن تمام مراحل از خدمت، که قابلیت ارائه برخط دارند (شامل درخواست، تولید، تحویل و پشتیبانی) / الکترونیکی شدن بخش اطلاع‌رسانی خدمت با ماهیت تماماً غیرالکترونیکی

متغیر Y = اجرای تمامی استعلامات مورد نیاز خدمت به صورت سیستمی: عدم دریافت مدارک کاغذی و تصاویر مدارک و عدم دریافت نشانی محل اقامت

شیوه امتیازدهی متغیر Y	شیوه امتیازدهی متغیر X
۱ همه استعلامات مورد نیاز خدمت سیستمی است و هیچ مدرک کاغذی/تصویر مدرک و نشانی محل اقامت از متقاضی اخذ نمی‌شود.	۱ الکترونیکی شدن تمام مراحل از خدمت، که قابلیت ارائه برخط دارند (شامل درخواست، تولید، تحویل و پشتیبانی) / الکترونیکی شدن بخش اطلاع‌رسانی خدمت با ماهیت تماماً غیرالکترونیکی
۰.۵ بخشی از استعلامات خدمت سیستمی است، اما هنوز برای برخی استعلام‌ها مدرک/تصویر یا ورود دستی اطلاعات کلیدی (مثل نشانی) اخذ می‌شود.	۰.۵ الکترونیکی شدن بخشی از مراحل خدمت با قابلیت ارائه تماماً برخط
۰ تمامی استعلامات خدمت دستی/کاغذی یا با بارگذاری تصویر مدرک انجام می‌شود.	۰ عدم الکترونیکی شدن یا صرفاً اطلاع‌رسانی خدمت با ماهیت ارائه برخط / عدم الکترونیکی شدن بخش اطلاع‌رسانی خدمت با ماهیت تماماً غیرالکترونیکی

روش سنجش /
ارائه شیوه
محاسبات

نکات و تبصره‌ها:

۱. کلیه خدمات شناسه‌دار مندرج در فهرست ارزیابی دوره، مشمول بررسی هستند؛ بنابراین هیچ خدمت شناسه‌دار در این دوره از حیث شاخص ۱ «عدم مصداق» تلقی نمی‌شود. حداقل انتظار، معرفی خدمت و اطلاع‌رسانی حداقلی در میز خدمت/پرتال دستگاه است.
۲. در محاسبه متغیر X ، صرفاً مراحل ملاک است که/ز حیث ماهیت خدمت و الزامات قانونی/اجرایی قابلیت ارائه برخط داشته باشند. لذا در صورتی که ماهیت بخشی از خدمت ذاتاً غیر الکترونیکی بوده و دستگاه بقیه مراحل خدمت را الکترونیکی ارائه دهد، به متغیر X برای آن خدمت امتیاز کامل تعلق خواهد گرفت.
۳. چنانچه خدمتی فاقد استعلام باشد، متغیر Y برای آن خدمت «عدم مصداق» بوده و امتیاز شاخص برای آن خدمت برابر متغیر X محاسبه می‌گردد.

۴. هر خدمت به صورت مستقل بررسی می‌شود و در پایان، امتیاز دستگاه در شاخص ۱ از میانگین امتیاز خدمات شناسه‌دار به دست می‌آید.	
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، در طول بازه زمانی ارزیابی، با برگزاری جلسه/جلسات تعاملی با نماینده محترم دستگاه، امتیاز شاخص را استخراج خواهد نمود. ارزیاب موظف است صورت جلسه مذکور و هر توضیحات دیگری را در این شاخص پیوست نماید.	روال ارزیابی
۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
انجام کلیه مراحل انجام معاملات از طریق سامانه تدارکات الکترونیکی دولت	شاخص ۲
ارائه و بلوغ خدمت دیجیتال	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
این شاخص با استناد به تصویب‌نامه هیات وزیران به شماره ۱۳۶۱۵۹/ت/۵۵۵۲۸۹، ماده ۹ برنامه توسعه ششم، ماده ۵۰ قانون احکام دائمی، تبصره ۵ ماده ۱۶۹ قانون اصلاح مالیات‌های مستقیم تنظیم شده است و میزان تحقق تکلیف قانونی «انجام تمام مراحل انواع معاملات دستگاه‌های مشمول به صورت الکترونیکی» را از طریق سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) می‌سنجد. مطابق چارچوب‌های بالادستی، دستگاه‌های مشمول مکلف‌اند (به‌استثنای معاملات محرمانه) تمام مراحل معاملات متوسط و بزرگ خود را با امضای الکترونیکی معتبر و در بستر ستاد انجام دهند؛ از جمله: درخواست، اعلام، فراخوان، توزیع و دریافت اسناد/پاکت، گشایش الکترونیکی پاکت یا پیشنهادها، انعقاد قرارداد، داد و ستد وجوه و تضمینات و نیز هرگونه الحاق، اصلاح، فسخ، ابطال و خاتمه قرارداد. شاخص به تفکیک هر معامله بررسی می‌شود و امتیاز نهایی شاخص برای هر دستگاه از طریق میانگین‌گیری نتایج معاملات حاصل می‌گردد. تصریح کارکردی شاخص بر «فرآیند معامله‌محور» و الزام «انجام تمام مراحل در سامانه» در قوانین و آیین‌نامه‌های مرتبط نیز انعکاس یافته است.	تعریف شاخص
با توجه به آنکه «واحد ارزیابی» در شاخص ۲، هر معامله مستقل می‌باشد؛ محاسبه امتیاز نهایی شاخص در سطح دستگاه به صورت «میانگین ساده» نمرات معاملات مشمول انجام می‌شود. امتیاز هر معامله به صورت مستقل مبتنی بر جدول ذیل صورت خواهد گرفت. پس از میانگین‌گیری نمرات تمامی معاملات، امتیاز نهایی شاخص به شرح ذیل، استخراج خواهد شد:	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات

هر معامله به صورت مستقل به شیوه زیر نمره‌دهی خواهد شد:

انجام بیش از ۶ مرحله نخست در سامانه ستاد: معادل ۱

انجام کامل ۶ مرحله نخست در سامانه ستاد: معادل ۰.۵

انجام کمتر از ۶ مرحله نخست در سامانه ستاد: معادل ۰

$$Score = \frac{\sum \cdot or \cdot 0.5 or 1}{N}$$

امتیاز	گزینه
۱	اگر $Score \geq 0.75$: نمره نهایی در شاخص معادل ۱
۰.۵	اگر $0.25 \leq Score < 0.75$: نمره نهایی در شاخص معادل ۰.۵
۰	اگر $Score < 0.25$: نمره نهایی در شاخص معادل ۰

نکات و تبصره‌ها:

۱. هر «معامله» یک واحد مستقل محاسبه است.
۲. امتیاز این شاخص مستقیماً توسط مرکز توسعه تجارت الکترونیکی (به‌عنوان متولی ستاد در آیین‌نامه مربوط) و بر اساس داده‌های ثبتی و رویدادهای سامانه اعلام می‌شود.
۳. امتیاز نهایی شاخص برای هر دستگاه برابر میانگین امتیازات معاملات مشمول ارزیابی خواهد بود (معامله‌محور و سپس میانگین‌گیری در سطح دستگاه).
۴. در اسناد بالادستی مرتبط با ستاد، «معاملات محرمانه» از شمول الزام انجام در سامانه مستثنا شده‌اند. این استثنا هم در ماده ۹ برنامه ششم و هم در آیین‌نامه نحوه فعالیت دستگاه‌ها در ستاد مورد تصریح قرار گرفته است.

روال ارزیابی

- ۱- برای هر معامله، تحقق انجام «تمام مراحل» در ستاد بر اساس داده‌های سامانه و گزارش/اعلام رسمی متولی (مرکز توسعه تجارت الکترونیکی) بررسی می‌شود.
- ۲- پس از اخذ امتیاز هر معامله از مرجع اعلام (مرکز توسعه تجارت الکترونیکی)، امتیاز شاخص در سطح دستگاه از طریق میانگین‌گیری محاسبه و ثبت می‌شود.
- ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۳	اتصال به درگاه ملی مجوزهای کشور
خوشه	ارائه و بلوغ خدمت دیجیتال
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص در راستای اجرای تبصره (۳) ماده (۵۷) قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر (مصوب ۱۳۹۴/۰۲/۰۱) تدوین شده است. مطابق قانون مذکور تمامی مراجع صدور مجوز ملکی شده‌اند نوع، شرایط و فرایند صدور، تمدید و لغو مجوزهایی را که صادر می‌کنند به همراه مبانی قانونی مربوطه ظرف مدت یک ماه پس از ابلاغ این قانون، تهیه و به «هیأت مقررات‌زدایی و تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار» مستقر در وزارت امور اقتصادی و دارایی به صورت الکترونیکی و پس از تأیید نماینده تام‌الاختیار یا بالاترین مقام دستگاه اجرایی ارسال کنند. در راستای اجرای سیاست‌های کلی اقتصاد مقاومتی و بر اساس مصوبه شماره ۵۰۸۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۰۵/۱۰ و مصوبه ۶۹ امین جلسه ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی در خصوص طبقه‌بندی وظایف دستگاه‌های اجرایی در تعامل با درگاه ملی مجوزهای کشور (منضم به نامه شماره ۴۷۷۰۰۳ مورخ ۱۳۹۸/۰۸/۲۷) که تمامی مراجع صدور مجوز را مکلف نموده است ظرف مدت ۳ ماه از ابلاغ این صورت‌جلسه نسبت به اظهار عنوان و تکمیل شناسنامه صدور، تمدید، اصلاح و لغو مجوزهای خود بر اساس استاندارد تعیین شده از سوی مرکز ملی مطالعات، پایش و بهبود محیط کسب و کار بر روی درگاه ملی مجوزهای کشور (G4B.IR) اقدام نمایند. طبق این مصوبه پیاده‌سازی درگاه ملی مجوزهای کشور (G4B) از جمله پروژه‌های ملی و اولویت‌دار دولت است که مدیریت و راهبری آن در حوزه کسب و کاری توسط مرکز ملی مطالعات، پایش و بهبود محیط کسب و کار در جایگاه دبیرخانه "هیأت مقررات‌زدایی و بهبود محیط کسب و کار" (مستقر در معاونت امور اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی) و راهبری حوزه زیرساخت، امنیت، فنی و کل فرایند برون‌سپاری و عقد قرارداد آن از سوی سازمان فناوری اطلاعات ایران به نمایندگی از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در حال انجام است. هدف این شاخص بررسی عملکرد مراجع صدور مجوز در اظهار و به‌روزرسانی اطلاعات مربوط به عنوان و شناسنامه مجوزهای در حال صدور درگاه ملی مجوزهای کشور (G4B) می‌باشد.

امتیاز	گزینه
۱	$X = ۱$
۰.۷۵	$۰.۸ \leq X < ۱$
۰.۵	$۰.۶ \leq X < ۰.۸$
۰.۲۵	$۰.۴ \leq X < ۰.۶$
۰	$X < ۰.۴$
--	عدم مصداق

روش سنجش /
ارائه شیوه
محاسبات

نکات و تبصره‌ها:

۱. امتیاز این شاخص بر مبنای اطلاعات واصله از معاونت اقتصادی وزارت امور و دارایی بر اساس گزارش عملکرد از مرجع صدور مجوز در پایگاه اطلاع‌رسانی استعلامات و مجوزهای کشور (نما) محاسبه می‌شود. عدد X نشان دهنده میزان اتصال مجوزهای دستگاه مورد نظر به سامانه $g\&b$ می‌باشد که مستقیماً از سوی متولی مذکور اعلام خواهد شد.

۲. در مورد دستگاه‌هایی که مجوز تکلیف شده از سوی دستگاه مادر ارائه می‌گردد، امتیاز به دستگاه مکلف اعطا می‌گردد.

۳. این شاخص برای بانک‌ها مصداقی نخواهد داشت.

روال ارزیابی

۱- مرکز ملی پایش محیط کسب و کار کشور مستقر در معاونت اقتصادی وزارت امور اقتصادی و دارایی، اطلاعات مربوط را در اختیار مجری قرار می‌دهد. سپس ارزیابان بر مبنای اطلاعات واصله امتیاز را در سامانه ارزیابی درج می‌نمایند.

۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

شناسنامه شاخص ارزیابی															
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی															
شاخص ۴	پیاده سازی پنجره واحد خدمات دستگاه														
خوشه	ارائه و بلوغ خدمت دیجیتال														
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت														
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده محور/لاگ محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی آزمایی توسط ارزیاب ☒ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐														
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد														
تعریف شاخص	مطابق ماده (۲) آیین نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲، دستگاه های اجرایی مکلف شده اند پنجره واحد اختصاصی خود را منطبق بر مصوبات جلسات (۲۴) و (۲۵) شورا تا پایان آبان ماه ۱۴۰۲ راه اندازی کرده و تمامی خدمات خود را از طریق این پنجره ارائه دهند. وفق ماده (۳) همین آیین نامه، منظور از خدمات، کلیه خدمات قابل ارائه به شهروندان و کسب و کارها و همچنین خدمات قابل ارائه به کارکنان دستگاه های دولتی می باشد. وفق ماده (۴) آیین نامه مذکور، دستگاه های اجرایی مکلفند معماری و طراحی پنجره دستگاه خود را با ضوابط و مقررات این آیین نامه تطبیق داده و نیازمندی های خود برای توسعه از منظر داده ها و اطلاعات یا ویژگی ها و قابلیت ها را حداکثر تا پایان تیرماه سال ۱۴۰۲ شناسایی، پیاده سازی و مستقر نمایند.														
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	<table><tr><th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr><tr><td>ارائه تمامی خدمات در پنجره واحد دستگاه</td><td>۱</td></tr><tr><td>ارائه حداقل ۹۰ درصد از خدمات در پنجره واحد دستگاه</td><td>۰.۷۵</td></tr><tr><td>ارائه حداقل نیمی از خدمات در پنجره واحد دستگاه</td><td>۰.۵</td></tr><tr><td>ارائه کمتر از نیمی از خدمات در پنجره واحد دستگاه</td><td>۰.۲۵</td></tr><tr><td>عدم اقدام دستگاه</td><td>۰</td></tr><tr><td>عدم مصداق</td><td>--</td></tr></table>	گزینه	امتیاز	ارائه تمامی خدمات در پنجره واحد دستگاه	۱	ارائه حداقل ۹۰ درصد از خدمات در پنجره واحد دستگاه	۰.۷۵	ارائه حداقل نیمی از خدمات در پنجره واحد دستگاه	۰.۵	ارائه کمتر از نیمی از خدمات در پنجره واحد دستگاه	۰.۲۵	عدم اقدام دستگاه	۰	عدم مصداق	--
	گزینه	امتیاز													
	ارائه تمامی خدمات در پنجره واحد دستگاه	۱													
	ارائه حداقل ۹۰ درصد از خدمات در پنجره واحد دستگاه	۰.۷۵													
	ارائه حداقل نیمی از خدمات در پنجره واحد دستگاه	۰.۵													
	ارائه کمتر از نیمی از خدمات در پنجره واحد دستگاه	۰.۲۵													
	عدم اقدام دستگاه	۰													
عدم مصداق	--														
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، در طول بازه زمانی ارزیابی، با برگزاری جلسه/جلسات تعاملی با نماینده محترم دستگاه، امتیاز شاخص را استخراج نموده و در سامانه ارزیابی درج می کند. لازم به ذکر است که نماینده دستگاه مستخیر است روش(های) استفاده شده جهت دمو پنجره واحد و دریافت خدمات ذیل پنجره واحد را به هر روش ممکن برای ارزیاب شرح و بسط دهد. ارزیاب ملزم است صورت جلسه مذکور و هر توضیحات دیگری را در این شاخص پیوست نماید. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.															
روال ارزیابی															

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شخص ۵	اتصال پنجره واحد دستگاه به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند
خوشه	ارائه و بلوغ خدمت دیجیتال
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	بر اساس بند ج ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران و همچنین بند (و) تبصره (۷) لایحه بودجه ۱۴۰۱ دستگاه‌های موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه کشور و نهادهای عمومی مکلف شده‌اند که در تعامل با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پنجره واحد خدمات هوشمند خود را به «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» متصل کنند، به گونه‌ای که خدمات اختصاصی آن‌ها از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» قابل دسترسی باشد. در ماده (۲) مصوبه جلسه بیست‌وپنجم شورا بر تسریع در اجرای تکلیف مذکور تأکید شده است. مطابق این ماده دستگاه‌ها موظف‌اند اتصال پنجره واحد خود به «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» را تا دی ماه ۱۴۰۱ عملیاتی کنند. (با شرط ارائه ۳۰٪ خدمات در پنجره واحد دستگاه). مطابق ماده (۲) آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲، دستگاه‌های اجرایی مکلف شده‌اند تا آبان ماه ۱۴۰۲، تمامی خدمات خود را از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» و پنجره واحد دستگاه ارائه نمایند. نکته: پیرو مصوبه شماره (۱) جلسه بیست‌وچهارم شورا، کلیه دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند، پس از اتصال به پنجره ملی، گزینه «ورود از طریق دولت من» را در صفحه ورود و ثبت‌نام سامانه خود ایجاد نمایند.
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه
	امتیاز
	ارائه تمامی خدمات به‌صورت الکترونیکی از طریق پنجره ملی ۱
	ارائه حداقل ۹۰٪ خدمات به‌صورت الکترونیکی از طریق پنجره ملی ۰.۷۵
	ارائه حداقل ۵۰٪ خدمات به‌صورت الکترونیکی از طریق پنجره ملی ۰.۵
	ارائه کمتر از نیمی از خدمات به‌صورت الکترونیکی از طریق پنجره ملی ۰.۲۵
	در غیر این‌صورت ۰
	عدم مصداق --
روال ارزیابی	۱- گزارش عملکرد دستگاه‌ها در اتصال به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، از سازمان فناوری اطلاعات ایران دریافت شده و سپس ورود اطلاعات در سامانه ارزیابی به صورت متمرکز انجام می‌شود. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شخص ۶	صدور شناسه‌های یکتای قابل رویت توسط ارباب رجوع، برای کارمندان و نرخ رضایت‌مندی شهروندان از کارمندان
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	مبتنی بر دستورالعمل رضایت‌سنجی از شهروندان در خصوص نحوه ارائه خدمت کارکنان و در راستای اجرای مفاد جلسه شورای عالی اداری مورخ ۱۴۰۱/۰۱/۳۱ مبنی بر راه‌اندازی سامانه برخط پایش رضایت مردم از کارکنان دستگاه‌های اجرایی کشور و نیز به منظور اجرای اقدامات مندرج در سند تحول دولت مردمی (اقدام ۳ از راهبرد ۱ عامل دوم و اقدام ۲ از راهبرد ۲ عامل سوم) جهت سنجش رضایت‌مندی شهروندان و خدمت‌گیرندگان از فرایند و کیفیت ارائه خدمات توسط کارکنان دستگاه‌های اجرایی، تمامی دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به انجام موارد ذیل اقدام نمایند: - از طریق نام کاربری و رمز عبور در اختیار نمایندگان میز خدمت دستگاه‌ها برای ورود به سامانه راهبری میز خدمت سازمان اداری و استخدامی کشور، در بخش "نظرسنجی کارکنان" و انتخاب دکمه "افزودن ارائه دهنده خدمت"، با ارسال کد ملی ارائه‌دهنده خدمت، نسبت به اخذ کد دوبعدی (QR Code) برای هریک از ارائه‌دهندگان خدمات اقدام نمایند. - در صورتی که کد ملی ارائه‌دهنده خدمت در بانک‌های اطلاعاتی سامانه یکپارچه نظام اداری (سینا) متعلق به سازمان اداری و استخدامی کشور یافت نشد، به منظور دریافت کد دوبعدی، نسبت به تکمیل و ارسال فرم دریافتی از طریق سامانه مذکور، اقدام نماید. خاطرنشان می‌سازد؛ تکمیل اطلاعات فرد در فرم مزبور و ارسال آن از طریق سامانه راهبری میز خدمت و دریافت کد دوبعدی، به منزله تایید کارمند بودن یا تایید فرآیند بکارگیری افراد نمی‌باشد. - برای افراد موردنظر در بندهای فوق‌الذکر، کارت حاوی اطلاعات فرد ارائه‌دهنده خدمت از طریق سامانه راهبری میز خدمت، صادر می‌گردد. دستگاه‌های اجرایی موظفند نسبت به چاپ دو نسخه از کارت مزبور و نصب آن بر روی دیوار بیرونی اتاق و بر روی میز ارائه‌دهنده خدمت - با رعایت سهولت رویت و دسترسی خدمت‌گیرنده به کارت مزبور - اقدام نمایند تا خدمت‌گیرنده نسبت به اسکن کد دوبعدی و ارائه نظرات در خصوص خدمت‌گیرنده از طریق تلفن همراه خود اقدام کند.

با عنایت به دستور رئیس‌جمهور محترم در جلسه شورای عالی اداری مورخ ۳۱/۰۱/۱۴۰۱ مبنی بر سنجش میزان رضایت شهروندان از نحوه ارائه خدمت توسط کارکنان دستگاه‌های اجرایی کشور، لزوم دریافت اطلاعات از نحوه عملکرد کارکنان دولت در ارائه خدمات به مردم و استفاده از این اطلاعات به منظور تحلیل وضعیت موجود و تدوین اقدامات بهبود و لزوم افزایش مشارکت مردم در بهبود عملکرد کارکنان دولت، سامانه نظرسنجی عملکرد کارکنان دولت راه اندازی شده است.

هدف از این سامانه دریافت نظرات مردم در رابطه با شیوه ارائه خدمات توسط کارمندان در قالب تعدادی سوال و دریافت پاسخ آن‌ها در طیف یک تا پنج (یک: بسیار ضعیف، دو: ضعیف، سه: متوسط، چهار: خوب و پنج: عالی) است. فرآیند اجرای نظرسنجی از دو طریق زیر ممکن است:

✓ اسکن کد دو بعدی مربوط به کارمند

✓ شماره‌گیری کد دستوری #شناسه نظرسنجی کارمند*۱۱۰۲*۴*

امتیاز	گزینه
۱	$Z \geq 0.9$
۰.۵	$0.5 \leq Z < 0.9$
۰.۲۵	$0 < Z < 0.5$
۰	$Z = 0$ عدم وجود هیچ‌گونه امتیازدهی برای دستگاه مربوطه

بررسی عملکرد دستگاه در این شاخص بر اساس گزارش دریافتی از سازمان اداری و استخدامی و مطابق فرمول زیر محاسبه خواهد شد:

$$Z = (0.4 \times X) + (0.6 \times Y)$$

X = تعداد QR Code های دریافتی برای کارکنان نسبت به تعداد کل کارکنان آن دستگاه

Y = نرخ رضایت‌مندی شهروندان از کارکنان دستگاه

روش سنجش /
ارائه شیوه
محاسبات

شیوه امتیازدهی متغیر X و Y	
۱	X بیشتر از ۰.۸
۰.۵	X بین ۰.۲۵ تا ۰.۸
۰	X کمتر از ۰.۲۵
۱	$4 < Y \leq 5$
۰.۵	$3 < Y \leq 4$
۰.۲۵	$0.5 < Y \leq 3$
۰	$Y \leq 0.5$ یا عدم وجود هیچ‌گونه امتیازدهی برای دستگاه مربوطه

۱- گزارش عملکرد دستگاه‌ها، از سازمان اداری و استخدامی، دریافت شده و سپس ورود اطلاعات در سامانه ارزیابی به صورت متمرکز انجام می‌شود.

۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۷	تجربه کاربری، قابلیت استفاده
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	منظور از شاخص‌های تجربه کاربری در این دوره ارزیابی، رعایت فاکتورهای زیر در پرتال دستگاه می‌باشد: ➤ قابلیت Cross Browser: این قابلیت به معنای سازگاری صفحات وب پرتال با تمامی انواع مرورگرها می‌باشد به طوری که تمامی عناصر موجود در صفحات وب به درستی در تمامی مرورگرها نمایش داده شوند. بر اساس تعریف سازمان ملل می‌بایست سامانه‌های خدمت‌رسانی دارای وبسایت‌های انطباق‌پذیر با انواع مرورگرها هنگام استفاده با موبایل یا گوشی‌های هوشمند و یا هر رایانه‌ای با هر سیستم‌عاملی را داشته باشند. ➤ قابلیت Responsiveness: واکنش گرایی به معنی قابلیت مشاهده صحیح و خوانایی صفحه ارائه خدمت در دستگاه‌های مختلف با اندازه صفحه نمایش مختلف می‌باشد. ➤ قابلیت Findable: این ویژگی در مورد محصولات فیزیکی به این معناست که یک محصول به راحتی در بازار یافت شود و در مورد محصولات دیجیتال مانند پرتال، به مفهوم دسترسی آسان به محتوای آن است. شهروندان از وبسایت‌ها با اهداف گوناگون مانند یافتن اطلاعات مورد نظر خود استفاده می‌کنند. بنابراین یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های موثر در رابط کاربری وبسایت این است که ساختار مناسبی داشته و اطلاعات آن به راحتی در دسترس باشد. ➤ قابلیت Contrast Ratio: مقیاسی برای اندازه‌گیری تفاوت روشنایی یا تیرگی بین دو رنگ است. Contrast ratio یکی از ملاحظات مهم در طراحی UI است زیرا بر خوانایی متن و دیده شدن سایر عناصر بصری تاثیر می‌گذارد. طبق استاندارد، حداقل Contrast ratio توصیه شده ۴.۵:۱ است. یعنی تفاوت روشنایی بین متن و پس‌زمینه باید حداقل ۴.۵ برابر بیشتر باشد. البته برای متون بزرگ (۱۸pt یا بزرگ‌تر) و یا متون پررنگ (bold) حداقل Contrast ratio برابر با ۳:۱ است.

روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات		گزینه	امتیاز
		رعایت هر ۴ فاکتور	۱
		رعایت ۳ فاکتور	۰.۵
		رعایت ۲ فاکتور	۰.۲۵
		عدم رعایت یا رعایت صرفاً یک فاکتور	۰
روال ارزیابی		منطبق بر تعریف ۴ قابلیت هم با استفاده از ابزارهای اتوماتیک و هم به صورت دستی، پرتال‌ها بررسی خواهند شد. در این شاخص علاوه بر ارزیابان هر دستگاه، یک متخصص UI/UX به عنوان ارزیاب ارشد، در امتیازدهی نظارت خواهد نمود. ۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، با ابزارهای اتوماتیک و دستی همراه با نظارت ارزیاب ارشد و متخصص UI/UX، پرتال را بررسی نموده و نتیجه را به همراه توضیحات/مستندات شفاف، به عنوان امتیاز شاخص در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۸	عملکرد SLA و پایداری خدمات و پرتال
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	در دوره جاری، در این شاخص راندمان پرتال هر دستگاه اجرایی ممیزی شده و در ادوار آتی تعداد قطعی‌ها و Service Availability نیز افزوده خواهد شد. ابزار تست راندمان، Google Lighthouse بوده که یک ابزار رایگان، متن‌باز و خودکار جهت بررسی و بهبود عملکرد، کیفیت و تصحیح وبسایت می‌باشد. بر اساس این تعریف ابزار Lighthouse بخش‌هایی از وبسایت که موجب افت عملکرد و رقم خوردن تجربه کاربری منفی می‌شوند را شناسایی کرده و آن‌ها را در قالب یک گزارش جامع و کامل در اختیار شما قرار می‌دهد. گزارش گوگل لایت هاوس به چهار بخش مختلف تقسیم می‌شود که این موارد شامل: عملکرد (Performance)

• بهترین اقدامات (Best Practices) • قابلیت دسترسی (Accessibility) • سئو صفحات (SEO) فاکتور "عملکرد (Performance)" به تحلیل و بررسی راندمان یک پرتال می‌پردازد و در این شاخص، ملاک امتیازدهی خواهد بود.													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>امتیاز</th><th>گزینه</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۱</td><td>میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰</td></tr> <tr> <td>۰.۷۵</td><td>میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰</td></tr> <tr> <td>۰.۵</td><td>میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰</td></tr> <tr> <td>۰.۲۵</td><td>میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۶۰ و کوچکتر مساوی ۷۰</td></tr> <tr> <td>۰</td><td>میانگین درصد امتیاز کوچکتر از ۶۰</td></tr> </tbody> </table> نکات و تبصره‌ها: ۱. این شاخص به صورت متمرکز توسط تیم ارزیابی پایش می‌شود. پرتال هر دستگاه اجرایی در حالت private tab کروم و در پنجره Incognito مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت تا افزونه‌های مرورگر بر نتایج تست تاثیرگذار نباشند. همچنین هر دو حالت نمایش سایت به صورت Desktop و Mobile مورد سنجش قرار گرفته و مقادیر فاکتور Performance با میانگین‌گیری ساده محاسبه خواهد شد. ۲. تست توسط ارزیاب هر دستگاه، در روزها و ساعات مختلف اجرا شده و در انتها بر روی تمامی مقادیر Performance میانگین‌گیری ساده انجام می‌شود تا به عنوان امتیاز نهایی دستگاه در شاخص، ثبت گردد. ۳. در دوره جاری، در این شاخص راندمان <u>پرتال هر دستگاه اجرایی</u> ممیزی شده و در ادوار آتی تعداد قطعی‌ها و Service Availability نیز افزوده خواهد شد.	امتیاز	گزینه	۱	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰	۰.۷۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰	۰.۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰	۰.۲۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۶۰ و کوچکتر مساوی ۷۰	۰	میانگین درصد امتیاز کوچکتر از ۶۰	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
امتیاز	گزینه												
۱	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰												
۰.۷۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰												
۰.۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰												
۰.۲۵	میانگین درصد امتیاز بزرگتر از ۶۰ و کوچکتر مساوی ۷۰												
۰	میانگین درصد امتیاز کوچکتر از ۶۰												
۱- ارزیاب تخصصی، پرتال دستگاه را توسط Google Lighthouse در دو حالت Mobile و Desktop و در روزها و ساعات گوناگون مورد سنجش قرار داده و امتیاز نهایی را پس از میانگین‌گیری مقادیر فاکتور Performance در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی												

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۹	تداوم کسب‌وکار و بازیابی بحران (داشتن سند سیاستی و BCP و BCP و ساختار پشتیبان‌گیری)
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☒
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص وفق سند راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات کشور، بند ۳-۲ (مدیریت تداوم کسب‌وکار و بازیابی اطلاعات) تدوین شده است و میزان آمادگی یک سازمان را در زمینه تداوم خدمات کسب‌وکار و بازیابی اطلاعات پس از بروز بحران می‌سنجد. جهت کسب نمره کامل در این شاخص، سازمان باید تمامی موارد زیر را رعایت کرده باشد: • اسناد سیاستی و برنامه‌های مصوب Policy, BCP و BCP: وجود اسناد بالادستی مصوب که چارچوب راهبردی تداوم کسب‌وکار و بازیابی بحران را تعیین می‌کنند، الزامی است. این شامل یک سند سیاستی (Policy) برای تداوم کسب‌وکار و حفاظت از اطلاعات، یک طرح تداوم کسب‌وکار (BCP) که نحوه ادامه یا ازسرگیری فرآیندهای حیاتی سازمان پس از وقوع فاجعه را تشریح می‌کند، و یک طرح بازیابی بحران (DRP) که به‌طور ویژه بر بازیابی زیرساخت‌های فناوری اطلاعات و داده‌ها بعد از حوادث متمرکز است. به بیان دیگر، BCP به استمرار عملیات کلیدی کسب‌وکار در شرایط بحران می‌پردازد در حالی که BCP بر بازیابی فنی سامانه‌ها و اطلاعات در زمان وقوع بحران تمرکز دارد. • ساختار پشتیبان‌گیری خودکار در سایت ثانویه: سازمان باید یک سیستم پشتیبان‌گیری منظم و خودکار برای داده‌های حساس خود داشته باشد که نسخه‌های پشتیبان به‌صورت مستمر در یک محل جغرافیایی مجزا، سایت پشتیبان یا Disaster Recovery Site، ذخیره شوند. وجود سایت ثانویه فعال بدین معناست که در صورت از دسترس خارج شدن مرکز داده یا سایت اصلی، بتوان به‌صورت خودکار و سریع عملیات را به سایت پشتیبان منتقل کرد تا خدمات سازمان بدون وقفه ادامه یابد. این زیرساخت خودکار پشتیبان‌گیری تضمین می‌کند که آخرین نسخه داده‌ها در مکانی امن خارج از سایت اصلی موجود است و خطر از دست رفتن کامل اطلاعات یا وقفه طولانی در سرویس‌دهی به حداقل می‌رسد. • برگزاری مانورهای دوره‌ای بازیابی اطلاعات: صرف داشتن اسناد و سیستم پشتیبان کافی نیست؛ سازمان باید به‌طور منظم توانایی عملی خود در بازیابی اطلاعات و ادامه کسب‌وکار را آزمایش کند. مانورهای دوره‌ای بازیابی (حداقل هر شش ماه یک‌بار) باید برگزار و نتایج آنها مستندسازی شود.

در این مانورها سناریوهای بحران شبیه‌سازی می‌شوند و فرآیندهای BCP/DRP به اجرا در می‌آیند تا اطمینان حاصل شود که سامانه‌ها و داده‌های پشتیبان به‌درستی قابل بازیابی هستند. ارائه گزارش‌های مستند از مانورهای موفق بازیابی اطلاعات نشان می‌دهد که سازمان توانسته است در زمان بحران واقعی نیز خدمات خود را بدون از دست دادن اطلاعات حیاتی ادامه دهد و هر گونه مشکل شناسایی‌شده را برطرف نماید.

این مؤلفه‌ها در کنار هم نشان‌دهنده بلوغ سازمان در زمینه تداوم کسب‌وکار و مدیریت بحران هستند. سازمانی که دارای اسناد برنامه‌ریزی‌شده‌ی مصوب، زیرساخت پشتیبان‌گیری مطمئن و آزموده‌شده در سایت ثانویه، و رویه‌های منظم برای آزمون و بهبود فرایندهای بازیابی است، بر اساس این شاخص بالاترین نمره را کسب خواهد کرد.

ممیزی این شاخص بر مبنای مکاتبه رسمی با سازمان فناوری اطلاعات، و ارسال پرسشنامه تکمیل‌شده مربوط به شاخص، انجام خواهد شد.

گیرنده: آقای مهندس مسعود بیک‌لریان معاون محترم توسعه زیرساخت دولت هوشمند، سازمان فناوری اطلاعات ایران

پیوست نامه: پرسشنامه خوداظهاری مربوط به شاخص نهم

پرسش‌نامه خوداظهاری شاخص نهم ارزیابی دوره سیزدهم دولت الکترونیکی

فاکتور اصلی	ردیف	زیرفاکتورها
اسناد و الزامات	CL ^۱	سند سیاستی تداوم کسب‌وکار و بازیابی بحران (Policy) تدوین، تصویب و ابلاغ شده است.
	CL ^۲	برنامه تداوم کسب‌وکار (BCP) تدوین، تصویب و ابلاغ شده است.
	CL ^۳	برنامه بازیابی از بحران (DRP) تدوین، تصویب و ابلاغ شده است.
پشتیبان‌گیری و سایت پشتیبان	CL ^۴	فرآیند پشتیبان‌گیری (Backup) برای داده‌ها/سامانه‌های حساس به‌صورت فنی و ساختاریافته برقرار است (رویه مشخص و قابل تکرار دارد).
	CL ^۵	پشتیبان‌گیری منظم و زمان‌بندی‌شده حداقل در یکی از قالب‌های Daily / Weekly انجام می‌شود.
	CL ^۶	نسخه‌های پشتیبان در محل جداگانه از سایت اصلی نگهداری می‌شود (Off-site).
	CL ^۷	پشتیبان‌گیری به‌صورت خودکار انجام می‌شود. (Automated Backup)
	CL ^۸	سایت ثانویه (Disaster Site) فعال است و امکان بازیابی/راه‌اندازی مجدد از طریق آن فراهم است.
آزمون و مانور بازیابی	CL ^۹	مانور بازیابی اطلاعات/تداوم خدمت حداقل هر ۶ ماه یک‌بار انجام شده و گزارش بازیابی موفق موجود است.
وضعیت حداقلی (غیرساختاریافته)	CL ^{۱۰}	پشتیبان‌گیری صرفاً به‌صورت دستی یا غیرمتمرکز انجام می‌شود و ساختار مشخصی برای مواجهه با بحران تعریف نشده است.

روش سنجش / ارائه
شیوه محاسبات

قواعد نمره‌دهی چک‌لیست:

در جدول تصمیم زیر، $\checkmark$ به معنای شرط لازم برای احراز آن نمره و $\times$ به معنای در این قاعده شرط نیست/بی‌اثر است، می‌باشد. استخراج نمره به روش اولویت‌دار انجام می‌شود: ابتدا قاعده ۱ بررسی می‌شود؛ اگر برقرار نبود، قاعده ۲، سپس ۳، سپس ۴؛ و در نهایت قاعده ۵ اعمال می‌گردد.

اولویت قاعده	نمره نهایی	CL ^۱	CL ^۲	CL ^۳	CL ^۴	CL ^۵	CL ^۶	CL ^۷	CL ^۸	CL ^۹	CL ^{۱۰}
۱	۱	$\checkmark$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\times$	$\times$	$\times$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\times$
۲	۰.۷۵	$\times$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\checkmark$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$
۳	۰.۵۰	$\checkmark$	$\times$	$\times$	$\checkmark$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$
۴	۰.۲۵	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\checkmark$
۵	۰	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$	$\times$

امتیاز	گزینه
۱	علاوه بر داشتن اسناد مصوب (BCP/DRP/Policy)، ساختار پشتیبان‌گیری به صورت خودکار و در سایت ثانویه (Disaster Site) فعال است و گزارش مانور دوره‌ای (حداقل ۶ ماهه) برای بازیابی موفق اطلاعات ارائه شده است.
۰.۷۵	اسناد BCP و DRP تدوین و ابلاغ شده‌اند. ساختار پشتیبان‌گیری منظم (Daily/Weekly) در محل جداگانه وجود دارد، اما مانورهای سراسری برای تست پایداری به صورت منظم انجام نمی‌شود.
۰.۵	سند سیاستی (Policy) وجود دارد و فرآیند پشتیبان‌گیری (Backup) به صورت فنی انجام می‌شود، اما اسناد عملیاتی BCP و DRP (برای مدیریت بحران و تداوم خدمات) هنوز تدوین یا تصویب نشده‌اند.
۰.۲۵	سند مدونی وجود ندارد؛ پشتیبان‌گیری صرفاً به صورت دستی یا غیرمتمرکز توسط ادمن‌ها انجام می‌شود و ساختار مشخصی برای مواجهه با بحران (Disaster) تعریف نشده است.
۰	فاقد هرگونه سند سیاستی، برنامه تداوم کسب‌وکار و ساختار منظم برای پشتیبان‌گیری از داده‌های حساس.

روال ارزیابی

- دستگاه اجرایی مکلف است مکاتبات رسمی و مستندات مرتبط با شاخص را در قالب نامه اداری، خطاب به معاون محترم توسعه زیرساخت دولت هوشمند - سازمان فناوری اطلاعات ایران ارسال نماید. این مکاتبات باید حاوی پرسش‌نامه تکمیل شده شاخص باشد.
- مجموعه مکاتبات و مستندات جمع‌شده برای هر دستگاه، به صورت متمرکز در اختیار تیم ارزیابی قرار می‌گیرد تا مبنای بررسی و امتیازدهی قرار گیرد.
- پس از نهایی شدن وضعیت چک‌لیست، تیم ارزیابی بر اساس قواعد نمره‌دهی مصوب و جدول تصمیم شاخص، امتیاز نهایی دستگاه را استخراج کرده و به عنوان نمره نهایی شاخص ثبت می‌نماید.
- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۱۰	سطح امنیت خدمت
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☒
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص وفق ماده ۱۰۳ برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران در راستای ارتقای سطح تاب‌آوری دیجیتال و امنیت سایبری دستگاه‌ها و همچنین بر اساس مدل بین‌المللی سازمان ملل مبنی بر وجود امنیت دیجیتال در فعالیتهای برخط، تدوین شده است و از دو مؤلفه کلیدی تشکیل می‌شود: ۱. تست امنیت SSL بررسی این شاخص بر اساس نتیجه آزمایش "ابزار خودکار تست امنیتی SSL/TLS" مرکز ماهر (مدیریت امداد و هماهنگی عملیات رخدادهای رایانه‌ای) سازمان فناوری اطلاعات ایران به آدرس https://sslcheck.cert.ir/fa از منظر ۵ فاکتور دنباله‌های رمز، وضعیت گواهی، پروتکل، آسیب‌پذیری و گواهی دیجیتال می‌باشد که بازه امتیاز بر اساس نتیجه سایت بین A-D خواهد بود. ۲. اجرای تست نفوذ (Penetration Testing) در تعریفی ساده، تست نفوذ یا Pen Test، حمله‌ای شبیه‌سازی شده توسط افراد متخصص یا ابزارهای خودکار به زیرساخت‌های اطلاعاتی یک دستگاه است که با هدف شناسایی و ارزیابی آسیب‌پذیری‌های موجود انجام می‌پذیرد. این آسیب‌پذیری‌ها می‌توانند در سطوح مختلفی از جمله سیستم‌عامل‌ها / سرویس‌ها و پورت‌ها / پایگاه‌های داده / برنامه‌های کاربردی / تنظیمات ناصحیح / رفتار کاربران نهایی ایجاد شوند و در صورت کشف نشدن، منجر به نفوذ یا افشای اطلاعات شوند. تست نفوذ ابزاری کلیدی در سنجش امنیت عملیاتی سیستم‌های اطلاعاتی بوده و از منظر سازمان ملل در مدل‌های ارزیابی دولت دیجیتال از جمله شاخص امنیت سایبری و EGDI به‌عنوان یکی از مصادیق وجود "امنیت دیجیتال" در فعالیتهای برخط دولت‌ها شناخته می‌شود. در این مؤلفه، دستگاه باید اثبات نماید که حداقل دو بار در طول سال ۱۴۰۴ اقدام به اجرای تست نفوذ هم بر روی پرتال و هم بر روی تمامی سامانه‌های دستگاه نموده است.

در سنجش این شاخص، فاکتور تست امنیت SSL توسط ارزیابان بررسی خواهد شد اما ممیزی فاکتور "اجرای تست نفوذ" بر مبنای مکاتبه رسمی با سازمان فناوری اطلاعات، و ارسال پرسشنامه تکمیل شده مربوط به متغیر اجرای تست نفوذ، انجام خواهد شد.

گیرنده: آقای مهندس مسعود بیک‌لریان معاون محترم توسعه زیرساخت دولت هوشمند، سازمان فناوری اطلاعات ایران
پیوست: پرسشنامه خوداظهاری مربوط به متغیر اجرای تست نفوذ در شاخص دهم

در خصوص ممیزی متغیر X – تست امنیت SSL :

هم پرتال دستگاه و هم سامانه/سامانه‌های ارائه‌دهنده خدمات، بر اساس نتیجه آزمایش "ابزار خودکار تست امنیتی SSL/TLS" مرکز ماهر بررسی می‌شوند و نمره تست امنیت SSL هر کدام، مطابق قواعد ذیل استخراج خواهد شد. در انتها مابین تمامی امتیازات، میان‌گیری ساده اجرا شده و به عنوان امتیاز نهایی متغیر X در نظر گرفته می‌شود:

نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره A = نمره ۱

نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره B = نمره ۰.۵

نتیجه آزمایش SSL/TLS با نمره کمتر از B = نمره ۰

در خصوص ممیزی متغیر Y – اجرای تست نفوذ:

ممیزی این متغیر از شاخص، بر مبنای مکاتبه رسمی با سازمان فناوری اطلاعات، و ارسال و تکمیل پرسشنامه زیر، انجام خواهد شد. با توجه به محرمانگی نتایج تست نفوذ، گزارشات، آسیب‌ها و سایر داده‌های محرمانه، به هیچ وجه در نامه مذکور پیوست یا تبیین نگردد.

روش سنجش /
ارائه شیوه
محاسبات

پرسش‌نامه خوداظهاری شاخص متغیر "اجرای تست نفوذ" شاخص دهم ارزیابی دوره دوازدهم دولت الکترونیکی

راهنما: نماینده محترم دستگاه صرفاً بندهایی را که در دستگاه برقرار است تیک می‌زند. از درج هرگونه توضیح، پیوست‌نویسی یا تشریح در این بخش خودداری شود.

عنوان فاکتور	شرح فاکتور	گزینه‌ها
۱ محدوده تست نفوذ	آیا در سال ۱۴۰۴	☐ بر روی پرتال اصلی دستگاه (۰.۳ امتیاز)
		☐ بر روی تمامی سامانه‌های تحت وب (۰.۳ امتیاز)
		☐ بر روی برخی از سامانه‌های تحت وب (۰.۲ امتیاز)
		☐ انجام نشده (۰ امتیاز)
۲ دفعات اجرای تست	تعداد دفعات اجرای	☐ حداقل ۲ بار تا رفع تمامی آسیب‌ها (۰.۴ امتیاز)
		☐ ۱ بار و عدم وجود آسیب جدی (۰.۴ امتیاز)
		☐ ۱ بار و عدم رفع/در حال رفع آسیب‌ها (۰.۲ امتیاز)
		☐ انجام نشده (۰ امتیاز)

در خصوص ممیزی نمره نهایی دستگاه در شاخص:

تست امنیتی SSL برای پرتال دستگاه و نیز کلیه سامانه‌های ارائه‌دهنده خدمت مورد بررسی قرار می‌گیرد. به هر یک از موارد ارزیابی شده، بر اساس نتایج آزمون، یکی از نمرات گسسته ۱، ۰.۵ یا ۰ تخصیص می‌یابد. سپس، به‌منظور محاسبه امتیاز دستگاه در متغیر X ، میانگین‌گیری ساده از نمرات پرتال و سامانه‌های خدمت انجام شده و بدین ترتیب مقدار متغیر X به‌صورت عددی در بازه ۰ تا ۱ حاصل می‌شود.

همچنین متغیر Y بر مبنای نتایج پرسشنامه تکمیل‌شده توسط دستگاه، محاسبه و به‌صورت عددی در بازه ۰ تا ۱ تعیین می‌گردد.

در مرحله بعد، مقادیر X و Y در فرمول ذیل قرار گرفته و مقدار Z محاسبه می‌شود. نهایتاً، بر اساس مقدار Z و با اعمال جدول نگاشت امتیاز (جدول زیر)، نمره نهایی دستگاه در شاخص ۱۰ استخراج و در سامانه ارزیابی ثبت می‌گردد.

$$Z = (0.4 \times X) + (0.6 \times Y)$$

امتیاز	گزینه
۱	$0.9 \leq Z \leq 1$
۰.۷۵	$0.7 \leq Z < 0.9$
۰.۵	$0.5 \leq Z < 0.7$
۰.۲۵	$0.3 \leq Z < 0.5$
۰	$0 \leq Z < 0.3$

روال ارزیابی

- ۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، نسبت به درج لینک/لینک‌ها در سامانه مرکز ماهر اقدام کرده و نتیجه ارزیابی متغیر X را به عنوان امتیاز این شاخص در سامانه ارزیابی درج می‌کند.
- ۲- دستگاه اجرایی مکلف است مکاتبات رسمی و مستندات مرتبط با متغیر Y از شاخص را در قالب نامه اداری، خطاب به معاون محترم توسعه زیرساخت دولت هوشمند - سازمان فناوری اطلاعات ایران ارسال نماید. این مکاتبات باید حاوی پرسش‌نامه تکمیل شده شاخص باشد.
- ۳- مجموعه مکاتبات و مستندات جمع‌شده برای هر دستگاه، به‌صورت متمرکز در اختیار تیم ارزیابی قرار می‌گیرد تا مبنای بررسی و امتیازدهی قرار گیرد.
- ۴- پس از نهایی شدن وضعیت چک‌لیست، تیم ارزیابی، امتیاز نهایی دستگاه را استخراج کرده و به‌عنوان نمره نهایی شاخص ثبت می‌نماید.
- ۵- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به‌عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۱۱	وجود میز خدمت دیجیتال متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاه
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	بر اساس نتایج ارزیابی ادوار گذشته و بازخوردهای واصله از کاربران، در حال حاضر کاربران عادی متقاضی استفاده از خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی، بعضاً هنگام مراجعه به درگاه‌های ارائه خدمت دستگاه‌های متولی، با سایت‌هایی مواجه می‌شوند که هریک به سبک و سیاق خاصی طراحی و چیدمان خدمت شده‌اند. برخی پرتال‌ها در اولین صفحه سایت گزینه "میز خدمت" را نمایش می‌دهند ولی در برخی پرتال‌ها، متقاضی خدمت باید لیست خدمات الکترونیکی در حال ارائه را در صفحات مختلف سایت جستجو و کشف کند. در بیان عناوین خدمات الکترونیکی شده، بیشتر از آنکه کاربر فهم باشد بعضاً عنوان مندرج در ابلاغیه خدمات برای مکاتبات اداری با کلمات و جملات ثقیل ارائه می‌شود. بخش پرسش و پاسخ، نظرسنجی، راهنمای استفاده از خدمت، پاسخگویی به شکایات، معرفی فرآیند ارائه خدمت به سلاقی مختلف در هر سایت در مکان‌های مختلف و صفحات مختلف چیدمان شده است. در برخی از سایت‌ها حتی معماری طراحی نیز چون در زمان‌های مختلف به پیمانکارهای مختلف برون‌سپاری شده و در حال حاضر نیز مسئولیت نگهداری و بهره‌برداری آن خدمات را معاونت‌ها یا بخش‌های مختلف دستگاه عهده‌دار می‌باشند شیوه احراز هویت، رمز عبور، تأیید و تحویل خدمت و حتی زیر سیستم‌های خدمت متفاوت می‌باشد. هدف از ارزیابی در این شاخص هدایت کلیه دستگاه‌های اجرایی به سمت معرفی و اطلاع‌رسانی تمامی خدمات از طریق میز خدمت الکترونیکی دستگاه می‌باشد. متولیان ارائه خدمات در دستگاه‌های اجرایی می‌بایست نسبت به جانمایی میز خدمت الکترونیکی دستگاه در صفحه اصلی پرتال دستگاه اقدام و ذیل صفحه میز خدمت، لیست تمامی خدمات شناسنامه‌دار مصوب دستگاه را مستقل از میزان و درصد الکترونیکی شدن، معرفی نمایند. به نحوی که ارباب رجوع با حداقل یک کلیک و از همان صفحه اصلی درگاه وارد صفحه‌ای شود که تمامی اقلام اطلاعاتی مورد نیاز خدمات را یکجا و متحدالشکل و با بیانی سلیس و کاربرپسند در دسترس داشته باشد. بررسی وجود قابلیت‌های زیر در قالب چک‌لیست وفق بند ۴ و ۶ و ۹ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور و نیز شیوه‌نامه ارزیابی توسعه دولت الکترونیکی سازمان اداری استخدامی کشور که می‌بایست توسط دستگاه اجرایی طراحی و در دسترس قرار گیرد، توسط ارزیاب تخصصی در فرآیند ارزیابی این دوره کنترل می‌گردد.

شناسنامه شاخص‌های ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در دوره سیزدهم

قابلیت													
ویژگی کلی صفحه:													
۱	وجود آیکنون میز خدمت در صفحه اصلی درگاه دستگاه (ترجیحا در نوار ابزار بالای درگاه)												
۲	دسترسی به میز خدمت با دامین ir.												
۳	دسترسی به لینک زبان دوم (ترجیحا در بالای صفحه)												
المان‌های در بالای صفحه میز خدمت (هدر)													
۴	پاسخ به سوالات پرتکرار (متداول)												
۵	واحد پاسخگویی و پشتیبانی از خدمات/ مشاوره الکترونیکی برخط												
۶	اطلاعات و آمار در رابطه با وضعیت ارائه خدمات												
۷	نظرسنجی در رابطه با کیفیت ارائه خدمات												
۸	شکایات/ بازرسی												
۹	مشارکت و رای گیری الکترونیکی												
۱۰	ابزارهای قابل استفاده برای افراد توان‌خواه با استفاده از یکی از نمادهای زیر:												
													
المان‌های وسط صفحه میز خدمت													
۱۱	شناسه خدمت (شناسه یکتا که سازمان اداری و استخدامی کشور تخصیص داده است)												
۱۲	عنوان خدمت (درج فهرست کلیه خدمات شناسنامه دار دستگاه مرتب‌سازی شده به یکی از طرق زیر: • مرتب سازی و درج خدمات پر مخاطب و سپس کم مخاطب دستگاه • مرتب سازی و درج خدمات به ترتیب حروف الفبا • مرتب سازی و درج خدمات به ترتیب تمام الکترونیکی شده، سپس نیمه الکترونیکی و در انتها مراجعه حضوری												
۱۳	نحوه ارائه خدمت (الکترونیکی، نیمه الکترونیکی، مراجعه حضوری)												
۱۴	راهنمای دیجیتال استفاده از خدمت												
۱۵	شناسنامه خدمت (منطبق بر الگوی سازمان اداری و استخدامی کشور)												
۱۶	بستر ارائه خدمت (لینک دسترسی به خدمت با استفاده از نمادهای معرفی شده در شیوه نامه سازمان اداری و استخدامی کشور)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>نماد</th><th>معرفی نماد</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>نماد ارائه خدمت تحت وب و روی اینترنت؛ شهروند با کلیک روی این نماد به صفحه ارائه خدمت هدایت می‌شود.</td></tr> <tr> <td></td><td>نماد ارائه خدمت تحت برنامه‌های کاربردی تلفن همراه؛ با کلیک روی این نماد شهروند فایل نصب برنامه کاربردی را دریافت می‌کند.</td></tr> <tr> <td></td><td>نماد ارائه خدمت با پست الکترونیک؛ با کلیک روی این نماد شهروند آدرس پست الکترونیک مربوط به خدمت را مشاهده می‌کند.</td></tr> <tr> <td></td><td>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.</td></tr> <tr> <td></td><td>نماد ارائه خدمت در بستر سامانه پیامکی؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره سامانه پیامکی نمایش داده شود.</td></tr> </tbody> </table>		نماد	معرفی 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	معرفی 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.												

شناسنامه شاخص‌های ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در دوره سیزدهم

					نماد ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر پستی؛ در صورت کلیک شهروند روی این نماد آدرس تمامی دفاتر ارائه‌کننده خدمت در صفحه‌ای جدید نمایش داده شود.
					المان‌های در پایین صفحه میز خدمت (فوتر)
					۱۷ راهبرد دستگاه در حوزه توسعه خدمات الکترونیکی
					۱۸ بیانیه توافق‌نامه سطح خدمات
					۱۹ بیانیه حریم خصوصی کاربران
					۲۰ بیانیه راهبرد مشارکت دستگاه با مردم
					۲۱ دستورالعمل بروزرسانی پرتال
					۲۲ اخبار مناقصات و مزایدات از طریق سامانه ستاد
					۲۳ ارتباط با ما
					۲۴ آدرس IP کاربر
					۲۵ کشور محل بازدید
					۲۶ نوع مرورگر کاربر
					۲۷ تعداد بازدیدکنندگان کل
					۲۸ تعداد بازدیدکنندگان امروز
					۲۹ تعداد کاربران آنلاین
					۳۰ تاریخ بروزرسانی سایت
					گزینه
					امتیاز
					۱ وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه با دامین ir. به همراه وجود لینک حداقل ۸۰ درصد آیتم‌های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص
					۰.۵ وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه با دامین ir. به همراه وجود ۴۰ تا ۸۰ درصد لینک آیتم‌های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص
					عدم وجود لینک میز خدمت در درگاه اصلی دستگاه و یا درج کمتر از ۴۰ درصد از آیتم-های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص
					۰
					۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، میز خدمت الکترونیکی دستگاه را بر مبنای چک لیست مندرج در تعریف شاخص، بررسی نموده و نتیجه را به عنوان امتیاز شاخص در سامانه ارزیابی درج می‌کند.
					۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

روش سنجش /
ارائه شیوه
محاسبات

روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۱۲	قابلیت استفاده از خدمات توسط افراد توان‌خواه
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص میزان انطباق «پرتال دستگاه» را با الزامات دسترسی‌پذیری وب، به‌منظور فراهم‌سازی امکان استفاده حداقلی و مؤثر از خدمات الکترونیکی برای گروه‌های توان‌خواه و سایر گروه‌های نیازمند حمایت، می‌سنجد. رویکرد این شاخص با جهت‌گیری‌های بین‌المللی در ارزیابی سازمان ملل از جمله توجه به شمول‌پذیری و خدمات‌رسانی برای گروه‌های آسیب‌پذیر و افراد دارای معلولیت هم‌راستا است. در این شاخص، افراد توان‌خواه به طیفی از کاربران اطلاق می‌شود که به دلایل جسمی، حسی، شناختی یا شرایط سنی/اجتماعی، برای دسترسی و استفاده از خدمات دیجیتال نیازمند تسهیلات و طراحی فراگیر هستند؛ از جمله: نابینایی و کم‌بینایی، ناشنوایی و کم‌شنوایی، محدودیت‌های یادگیری و شناختی، محدودیت‌های حرکتی، اختلالات گفتاری، حساسیت به نور/عکس و ترکیبی از این موارد. چارچوب فنی این شاخص مبتنی بر استانداردهای دسترسی‌پذیری محتوای وب است؛ به‌ویژه استاندارد ISO/IEC ۴۰۵۰۰:۲۰۱۲ که همان رهنمودهای دسترسی‌پذیری محتوای وب (WCAG ۲.۰) را به‌عنوان استاندارد بین‌المللی صورت‌بندی می‌کند و هدف آن افزایش دسترسی‌پذیری برای افراد دارای انواع معلولیت‌ها و نیز بهبود کاربری عمومی وب است. سنجش شاخص بر پایه دو شرط مستقل انجام می‌شود و تحقق هر یک، به‌عنوان قرینه‌ای از دسترسی‌پذیری قابل قبول تلقی می‌گردد: الف) ارزیابی ابزارمحور (Lighthouse): کسب امتیاز بیش از ۸۰ درصد در گزارش ابزار Google Lighthouse در بخش Accessibility برای پرتال. این امتیاز، برآیند وزن‌دار نتایج ممیزی‌های دسترسی‌پذیری است که ماهیت «قبول/رد» دارد و تصویری از وضعیت انطباق با قواعد رایج دسترس‌پذیری ارائه می‌کند. ب) ارزیابی قابلیت‌محور (پیاده‌سازی امکانات دسترسی‌پذیری): پیاده‌سازی حداقل ۱۰ قابلیت از مجموع ۱۳ قابلیت زیر در پرتال به‌منظور تسهیل ادراک، تعامل و ناوبری کاربران توان‌خواه: ۱. امکان تغییر نوع فونت ۲. امکان تغییر اندازه فونت ۳. امکان تغییر رنگ فونت

۴. امکان تغییر رنگ پیش‌زمینه و پس‌زمینه	۵. حالت شب	۶. امکانات شنیداری برای افراد کم‌بینا در پرتال	۷. امکان تغییر فاصله خطوط و فاصله بین حروف	۸. پشتیبانی از زیرنویس، متن جایگزین (Alt) و شرح صوتی	۹. عدم شکست طرح صفحه هنگام بزرگ‌نمایی تا ۲۰۰٪	۱۰. نمای ساده / ساده‌سازی صفحه	۱۱. برجسته‌سازی لینک‌ها	۱۲. قابلیت‌های ناوبری با کیبورد	۱۳. پشتیبانی از صفحه‌خوان (Screen Reader)									
این مجموعه قابلیت‌ها ناظر به تسهیل دسترسی ادراکی (خوانایی/کنتراست/مقیاس‌پذیری)، دسترسی عملیاتی (ناوبری کیبورد)، و دسترسی محتوایی (متن جایگزین/زیرنویس/شرح صوتی و سازگاری با صفحه‌خوان) است و با جهت‌گیری استانداردهای دسترس‌پذیری وب در پوشش نیازهای طیف گسترده‌ای از کاربران دارای معلولیت هم‌خوانی دارد. توصیه می‌گردد در پیاده‌سازی ماژول افراد توان‌خواه بر روی پرتال، از یکی از دو آیکون  یا  استفاده شود.																		
ابزار تست بند (الف) در این شاخص Google Lighthouse بوده که مقدار فاکتور "قابلیت دسترسی (Accessibility)" ملاک امتیازدهی آن می‌باشد. این شاخص به صورت متمرکز توسط تیم ارزیابی پایش می‌شود. پرتال هر دستگاه اجرایی در حالت private tab کروم و در پنجره Incognito مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت تا افزونه‌های مرورگر بر نتایج تست تاثیرگذار نباشند. همچنین هر دو حالت نمایش سایت به صورت Mobile و Desktop مورد سنجش قرار گرفته و مقادیر فاکتور Accessibility با میانگین‌گیری ساده محاسبه خواهد شد.																		
بند (ب) به صورت شهودی توسط ارزیابان مطابق جدول ذیل مورد بررسی و تست قرار خواهد گرفت.																		
<table><tr><th>عنوان قابلیت</th><th>تشریح علمی/فنی قابلیت</th><th>مواردی که ارزیاب بررسی می‌کند</th></tr><tr><td>۱. امکان تغییر نوع فونت</td><td>فراهم‌سازی انتخاب «Font Family» برای متن‌های اصلی رابط کاربری به‌منظور بهبود خوانایی برای گروه‌های مختلف (از جمله کم‌بینایان و افراد دارای اختلالات خواندن). تغییر باید در لایه ارائه (CSS) اعمال شود و متن‌ها را بدون تخریب چیدمان نمایش دهد.</td><td>۱) وجود گزینه/منوی «نوع فونت» (مثلاً فونت معمول/فونت خوانا). ۲) با تغییر فونت، متن‌های بدنه و تیترها تغییر قابل مشاهده باشد. ۳) پس از تغییر، جابه‌جایی یا شکست شدید چیدمان رخ ندهد. ۴) تغییر حداقل در همان نشست مرورگر در صفحات نمونه نیز قابل مشاهده باشد.</td></tr><tr><td>۲. امکان تغییر اندازه فونت</td><td>امکان تنظیم اندازه متن (Font Size) برای ارتقای خوانایی، با حفظ کارکرد و یکپارچگی رابط. تغییر باید حداقل روی متن‌های اصلی اثرگذار باشد و از هم‌پوشانی اجزا جلوگیری کند.</td><td>۱) وجود کنترل افزایش/کاهش اندازه A+/A- یا اسلایدر. ۲) افزایش و کاهش روی یک پاراگراف نمونه کاملاً محسوس باشد. ۳) در اندازه بزرگ‌تر، منوها/ادکمه‌ها قابل کلیک بمانند و متن از کادر خارج نشود. ۴) در صفحات نمونه، تغییر اعمال شود.</td></tr></table>										عنوان قابلیت	تشریح علمی/فنی قابلیت	مواردی که ارزیاب بررسی می‌کند	۱. امکان تغییر نوع فونت	فراهم‌سازی انتخاب «Font Family» برای متن‌های اصلی رابط کاربری به‌منظور بهبود خوانایی برای گروه‌های مختلف (از جمله کم‌بینایان و افراد دارای اختلالات خواندن). تغییر باید در لایه ارائه (CSS) اعمال شود و متن‌ها را بدون تخریب چیدمان نمایش دهد.	۱) وجود گزینه/منوی «نوع فونت» (مثلاً فونت معمول/فونت خوانا). ۲) با تغییر فونت، متن‌های بدنه و تیترها تغییر قابل مشاهده باشد. ۳) پس از تغییر، جابه‌جایی یا شکست شدید چیدمان رخ ندهد. ۴) تغییر حداقل در همان نشست مرورگر در صفحات نمونه نیز قابل مشاهده باشد.	۲. امکان تغییر اندازه فونت	امکان تنظیم اندازه متن (Font Size) برای ارتقای خوانایی، با حفظ کارکرد و یکپارچگی رابط. تغییر باید حداقل روی متن‌های اصلی اثرگذار باشد و از هم‌پوشانی اجزا جلوگیری کند.	۱) وجود کنترل افزایش/کاهش اندازه A+/A- یا اسلایدر. ۲) افزایش و کاهش روی یک پاراگراف نمونه کاملاً محسوس باشد. ۳) در اندازه بزرگ‌تر، منوها/ادکمه‌ها قابل کلیک بمانند و متن از کادر خارج نشود. ۴) در صفحات نمونه، تغییر اعمال شود.
عنوان قابلیت	تشریح علمی/فنی قابلیت	مواردی که ارزیاب بررسی می‌کند																
۱. امکان تغییر نوع فونت	فراهم‌سازی انتخاب «Font Family» برای متن‌های اصلی رابط کاربری به‌منظور بهبود خوانایی برای گروه‌های مختلف (از جمله کم‌بینایان و افراد دارای اختلالات خواندن). تغییر باید در لایه ارائه (CSS) اعمال شود و متن‌ها را بدون تخریب چیدمان نمایش دهد.	۱) وجود گزینه/منوی «نوع فونت» (مثلاً فونت معمول/فونت خوانا). ۲) با تغییر فونت، متن‌های بدنه و تیترها تغییر قابل مشاهده باشد. ۳) پس از تغییر، جابه‌جایی یا شکست شدید چیدمان رخ ندهد. ۴) تغییر حداقل در همان نشست مرورگر در صفحات نمونه نیز قابل مشاهده باشد.																
۲. امکان تغییر اندازه فونت	امکان تنظیم اندازه متن (Font Size) برای ارتقای خوانایی، با حفظ کارکرد و یکپارچگی رابط. تغییر باید حداقل روی متن‌های اصلی اثرگذار باشد و از هم‌پوشانی اجزا جلوگیری کند.	۱) وجود کنترل افزایش/کاهش اندازه A+/A- یا اسلایدر. ۲) افزایش و کاهش روی یک پاراگراف نمونه کاملاً محسوس باشد. ۳) در اندازه بزرگ‌تر، منوها/ادکمه‌ها قابل کلیک بمانند و متن از کادر خارج نشود. ۴) در صفحات نمونه، تغییر اعمال شود.																

روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات

۳. امکان تغییر رنگ فونت	قابلیت تنظیم رنگ متن برای بهبود کنتراست و خوانایی (به‌ویژه برای کم‌بینایی، کوررنگی یا حساسیت نوری). تغییر باید حداقل متن‌های اصلی را پوشش دهد.	۱) وجود گزینه تغییر رنگ متن. ۲) با اعمال تغییر، رنگ متن بدنه/تیترها تغییر محسوس داشته باشد. ۳) لینک‌ها همچنان از متن معمول قابل تمایز باشند. ۴) خوانایی متن در صفحات نمونه کاهش نیابد.
۴. امکان تغییر رنگ پیش‌زمینه و پس‌زمینه	امکان تغییر رنگ پس‌زمینه/پیش‌زمینه برای دستیابی به کنتراست مناسب و کاهش خستگی چشم. این قابلیت معمولاً در قالب «تم‌های کنتراست» ارائه می‌شود.	۱) وجود گزینه‌های تم/کنتراست (مثلاً زمینه روشن/تیره/کنتراست بالا) ۲) با تغییر تم، پس‌زمینه و رنگ عناصر اصلی تغییر کند. ۳) متن‌ها و آیکون‌ها همچنان واضح و قابل تشخیص باشند. ۴) در صفحات نمونه، اجزای اصلی قابل مشاهده باقی بمانند.
۵. حالت شب (Night Mode)	ارائه یک تم تیره استاندارد (Dark Theme) با هدف کاهش تابش و بهبود تجربه در نور کم، با حفظ نسبت کنتراست و خوانایی عناصر تعاملی.	۱) وجود کلید «حالت شب/تیره». ۲) پس از فعال‌سازی، زمینه کلی تیره و متن‌ها روشن شوند. ۳) عناصر تعاملی (دکمه‌ها/فرم‌ها) در حالت شب قابل تشخیص و استفاده باشند. ۴) خروج از حالت شب نیز بدون خطا ممکن باشد.
۶. امکانات شنیداری برای افراد کم‌بینا در پرتال	فراهم‌سازی «خوانش صوتی محتوا» (Text-to-Speech) یا ابزار شنیداری معادل، برای کمک به کاربرانی که خواندن متن برایشان دشوار است.	۱) وجود گزینه «خواندن متن/خواندن صفحه» یا ابزار شنیداری. ۲) با کلیک، خوانش صوتی یک پاراگراف نمونه آغاز شود. ۳) امکان توقف/ادامه یا قطع پخش وجود داشته باشد. ۴) خوانش حداقل در صفحه محتوایی و صفحه خدمات قابل انجام باشد.
۷. امکان تغییر فاصله خطوط و فاصله بین حروف	امکان تنظیم Line-height و Letter-spacing برای بهبود خوانایی (به‌ویژه برای اختلالات خواندن/شناختی). تغییر باید در متن‌های اصلی اعمال شود و باعث فروپاشی چیدمان نشود.	۱) وجود گزینه «فاصله خطوط» و/یا «فاصله حروف». ۲) افزایش فاصله در یک متن نمونه کاملاً قابل مشاهده باشد. ۳) متن‌ها روی هم نیفتند و از کادر خارج نشوند. ۴) در صفحه محتوایی و صفحه خدمات قابل مشاهده باشد.
۸. پشتیبانی از زیرنویس، متن جایگزین و شرح صوتی	پشتیبانی از نیازهای دسترسی محتوای چندرسانه‌ای و تصویری Alt Text : برای تصاویر، زیرنویس برای ویدئو، و در صورت وجود محتوای ویدئویی توصیفی، شرح صوتی یا جایگزین متنی.	۱) در صفحات نمونه، چند تصویر را بررسی کند: تصاویر محتوایی باید دارای متن جایگزین معنادار باشند (در صورت نمایش متن جایگزین در حالت خطا یا از طریق ابزارهای ساده مرورگر/بازرسی). ۲) اگر ویدئو وجود دارد: گزینه زیرنویس (CC) یا زیرنویس همراه ویدئو در دسترس باشد. ۳) اگر محتوای صوتی/ویدئویی آموزشی وجود دارد: متن جایگزین/رونوشت یا توضیح صوتی ارائه شده باشد. ۴) اگر پرتال فاقد ویدئو/صوت است، ارزیاب این بخش را صرفاً بر روی تصاویر و اجزای گرافیکی اعمال می‌کند.
۹. عدم شکستن طرح صفحه هنگام بزرگ‌نمایی تا ۲۰۰٪	توان تاب‌آوری رابط کاربری در بزرگ‌نمایی (Responsive/Zoom Resilience) به نحوی که تا ۲۰۰٪، عناصر کلیدی قابل مشاهده و قابل	۱) در مرورگر (Zoom=۲۰۰٪) چهار صفحه نمونه را باز کند. ۲) منو/دکمه‌های اصلی و محتوای اصلی قابل مشاهده باشند. ۳) هم‌پوشانی شدید متن‌ها/دکمه‌ها رخ ندهد. ۴) پیمایش افقی گسترده

شناسنامه شاخص‌های ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در دوره سیزدهم

استفاده باقی بمانند و هم‌پوشانی شدید رخ ندهد.	برای محتوای اصلی ایجاد نشود (به‌جز موارد ذاتاً جدولی).
ارائه حالت «Simplified View» برای حذف تزئینات غیرضروری و برجسته‌کردن محتوای اصلی و مسیرهای کلیدی خدمت؛ مناسب برای کاربران سالمند، کم‌سواد دیجیتال یا دارای محدودیت شناختی.	۱۰. امکان نمای ساده / ساده‌سازی صفحه
افزایش تشخیص‌پذیری لینک‌ها از متن معمول، از طریق زیرخط، ضخیم‌سازی، رنگ متمایز، یا حالت‌های Hover/Focus واضح؛ به‌ویژه برای کم‌بینایی و مشکلات ادراک رنگ.	۱۱. برجسته‌سازی لینک‌ها
قابلیت استفاده کامل از پرتال بدون ماوس: پیمایش با Tab/Shift+Tab، فعال‌سازی با Enter/Space و نمایش «فوکوس قابل مشاهده» برای عناصر تعاملی.	۱۲. قابلیت‌های ناوبری کیبورد
سازگاری ساختاری با فناوری‌های کمکی: برچسب‌گذاری مناسب فیلدها، ترتیب منطقی تیترا، متن جایگزین، و قابل خواندن بودن اجزای تعاملی توسط صفحه‌خوان‌ها.	۱۳. پشتیبانی از صفحه‌خوان (Screen Reader)

پس از بررسی هر دو بند الف و ب، امتیاز نهایی در شاخص، به شکل زیر ثبت خواهد شد:

امتیاز	گزینه
۱	تحقق هر دو بند الف و ب
۰.۵	تحقق یکی از دو بند الف یا ب
۰	عدم تحقق هیچ کدام از دو بند الف و ب

۱- ارزیاب تخصصی، پرتال دستگاه را توسط Google Lighthouse در دو حالت Desktop و Mobile و در روزها و ساعات گوناگون مورد سنجش قرار داده و امتیاز نهایی بند (الف) را پس از میانگین‌گیری مقادیر فاکتور Accessibility استخراج می‌کند. همچنین بند (ب) را به صورت شهودی مورد بررسی قرار داده و امتیاز نهایی را در سامانه ارزیابی درج می‌کند.

۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
وجود پشتیبانی و ابزارهای هوشمند	شاخص ۱۳
کیفیت، پایداری و تجربه خدمت	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☒ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
شاخص «پشتیبانی هوشمند و کیفیت ارتباطات دیجیتال» با هدف ارزیابی میزان کارآمدی، سرعت و کیفیت پاسخگویی واحد مسئول خدمت در قبال درخواست‌ها و پرسش‌های کاربران طراحی گردیده است. در این شاخص، تمرکز اصلی بر مدت زمان پاسخگویی به مخاطبان قرار دارد؛ به گونه‌ای که هر چه زمان پاسخگویی کوتاه‌تر و سازوکار پاسخ‌دهی بهینه‌تر باشد، امتیاز بالاتری به دستگاه اختصاص خواهد یافت. لازم به ذکر است ابزارهای مورد قبول برای پشتیبانی و پاسخگویی در این ارزیابی، شامل موارد ذیل می‌باشند: چت آنلاین / سامانه تیکتینگ / ایمیل رسمی / کارپوشه پیام‌ایران / سامانه دارای کد رهگیری متمرکز در ارزیابی این دوره، سخت‌گیری بیشتری در خصوص نحوه عملکرد سامانه‌های پشتیبانی اعمال شده است؛ به نحوی که دریافت امتیاز کامل تنها در صورتی امکان‌پذیر است که دستگاه از چت‌های هوشمند مبتنی بر هوش مصنوعی (AI-powered chatbots) بهره‌برداری نماید. این چت‌ها باید توانایی ارائه پاسخ‌های دقیق، بلادرنگ و متناسب با نوع درخواست کاربران را دارا بوده و فرآیند پاسخگویی را به صورت مستمر رصد و بهینه‌سازی کنند. در پایان تأکید می‌شود، تجربه کاربری، قابلیت دسترسی عمومی و عملکرد سنج‌پذیر سامانه پاسخگویی، از ارکان اساسی در تخصیص نهایی امتیاز این شاخص خواهند بود.	
گزینه	امتیاز
فراهم کردن ابزار پشتیبانی مبتنی بر هوش مصنوعی همانند چت بات مجهز AI هم در پرتال و هم در سامانه‌های ارائه خدمت	۱
وجود دست کم یک روش برخط جهت پشتیبانی کاربر و ارائه پاسخ در کمتر از یک روز کاری هم در پرتال و هم در سامانه‌های ارائه خدمت (چت آنلاین / تیکتینگ / ایمیل / کارپوشه پیام‌ایران / کد رهگیری متمرکز)	۰.۶
وجود دست کم یک روش برخط جهت پشتیبانی کاربر و ارائه پاسخ تا سه روز کاری هم در پرتال و هم در سامانه‌های ارائه خدمت (چت آنلاین / تیکتینگ / ایمیل / کارپوشه پیام‌ایران / کد رهگیری متمرکز)	۰.۴
وجود سایر روش‌های پشتیبانی کاربر و ارائه پاسخ تا سه روز کاری هم در پرتال و هم در سامانه‌های ارائه خدمت	۰.۲
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	

(کد رهگیری غیرمتمرکز / سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) / پیامک / تلفن)	
•	هیچکدام
--	عدم مصداق

در چارچوب امتیازدهی این شاخص، فراهم‌سازی و استقرار ابزارهای پشتیبانی نه‌تنها در درگاه اصلی (پرتال) دستگاه، بلکه در تمامی سامانه‌های ارائه‌دهنده خدمت نیز به‌صورت هم‌زمان مورد پایش و ارزیابی قرار می‌گیرد. لذا بدیهی است پرتال اصلی دستگاه و سامانه‌های ارائه خدمت، هر یک به‌صورت مستقل و مجزا مورد ارزیابی و رصد قرار خواهند گرفت و امتیاز متناظر با عملکرد هر کدام، بر اساس جدول امتیازدهی مصوب بالا، تخصیص خواهد یافت. در نهایت، میانگین امتیازات کسب‌شده از سوی پرتال و کلیه سامانه‌های زیرمجموعه، به عنوان امتیاز نهایی دستگاه در این شاخص لحاظ خواهد شد. این رویکرد به منظور ایجاد عدالت در ارزیابی، تشویق به ارتقای کیفیت در تمامی نقاط تماس کاربر و جلوگیری از تمرکز صرف بر پرتال اصلی دستگاه اتخاذ شده است.

تبصره: سامانه‌هایی که مشمول "عدم مصداق" تشخیص داده شوند، از فرآیند محاسبه و میانگین‌گیری امتیازات این شاخص خارج خواهند شد.

گزینه	امتیاز نهایی
میانگین نمرات پرتال و تمامی سامانه‌ها = ۱	۱
میانگین نمرات پرتال و تمامی سامانه‌ها بین ۰.۷ و ۱	۰.۶
میانگین نمرات پرتال و تمامی سامانه‌ها بین ۰.۴ و ۰.۷	۰.۴
میانگین نمرات پرتال و تمامی سامانه‌ها بین ۰ و ۰.۴	۰.۲
میانگین نمرات پرتال و تمامی سامانه‌ها برابر با ۰	۰
عدم مصداق	--

۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، در طول بازه زمانی ارزیابی، با برگزاری جلسه/جلسات تعاملی با نماینده محترم دستگاه، امتیاز شاخص را استخراج نموده و پس از تست و صحت‌سنجی روال‌های پشتیبانی عنوان‌شده از سوی نماینده، امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ارزیاب ملزم است صورت‌جلسه مذکور و هر توضیحات دیگری را در این شاخص پیوست نماید.

۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۱۴	کاربردپذیری پرتال
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	هدف این شاخص، ارزیابی وجود قابلیت‌های خاص کاربردپذیری در پرتال خدماتی دستگاه می‌باشد. طبق تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGDی قابلیت‌های زیر در پرتال خدماتی دستگاه مورد انتظار می‌باشد: (۱) پیاده‌سازی قابلیت شخصی‌سازی برای خدماتی که نیاز به لاگین دارند. این شاخص میزان استقرار قابلیت‌های «شخصی‌سازی تجربه کاربری» در خدمات الکترونیکی نیازمند ورود را می‌سنجد؛ به نحوی که پس از احراز هویت کاربر، سامانه بتواند بر اساس ترجیحات، سابقه تعامل و وضعیت پرونده کاربر، تجربه دریافت خدمت را هدفمندتر، سریع‌تر و قابل پیگیری‌تر نماید. شخصی‌سازی در این شاخص به معنای ارائه امکاناتی است که بدون تغییر در داده‌های ثبتی حاکمیتی (مانند نشانی محل اقامت) و بدون اتکا به تغییرات هویتی/ورودی، باعث کاهش زمان انجام کار، کاهش خطا، افزایش شفافیت وضعیت، و افزایش رضایت کاربر شود. <u>برخی مصادیق شخصی‌سازی عبارتند از:</u> داشبورد کاربر: نمایش خلاصه وضعیت پرونده‌ها/درخواست‌های جاری و اخیر، پیام‌های سامانه، اقدامات ضروری و اعلان‌های مرتبط با همان کاربر. تاریخچه خدمات و تراکنش‌ها: ثبت و نمایش تاریخچه خدمات/درخواست‌ها/پرداخت‌ها/تعهدات با امکان فیلتر و جستجو. نمایش آخرین خدمت/آخرین عملیات انجام‌شده: نمایش آخرین خدمت یا آخرین مرحله‌ای که کاربر در آن متوقف شده است. (Resume/Continue) ذخیره و بازیابی پیش‌نویس: امکان ذخیره اطلاعات واردشده در فرم‌ها به‌عنوان پیش‌نویس و ادامه تکمیل در مراجعه بعدی. نشان‌کردن خدمات منتخب: امکان افزودن خدمات به فهرست علاقه‌مندی‌ها یا میان‌برهای شخصی. پیشنهاد خدمات مرتبط/پرمراجعه: پیشنهاد خودکار خدمات پرتکرار کاربر یا خدمات مرتبط با نقش/سابقه/پرونده (مثلاً «خدمات مرتبط با پرونده‌های در جریان»). اعلان‌ها و یادآوری‌های شخصی‌سازی‌شده: اعلان‌های مبتنی بر وضعیت کاربر (موعد پرداخت، نقص مدارک، نزدیک شدن به پایان مهلت، تغییر وضعیت پرونده).

پرو فایل تنظیمات تجربه کاربری (غیر هویتی): تنظیمات ظاهری و رفتاری مثل زبان/تقویم، نحوه نمایش لیست‌ها (جدولی/کارتی)، مرتب‌سازی پیش‌فرض، یا تنظیمات اعلان (ایمیل/پیامک/درون سامانه). مدیریت نشست‌های فعال: امکان مشاهده فهرست نشست‌های فعال/خیر کاربر مانند زمان آخرین ورود، نوع/مرورگر یا دستگاه، و قابلیت پایان دادن به نشست‌های ناخواسته یا خروج از همه نشست‌ها. مدیریت تنظیمات ورود دو مرحله‌ای: امکان فعال‌سازی/غیرفعال‌سازی ورود دومرحله‌ای یا مدیریت روش‌های آن در صورت مجاز بودن، مانند پیامک، کلید امنیتی (در چارچوب سیاست‌های امنیتی دستگاه) و غیره. این قابلیت به‌عنوان یک «تنظیم کاربرمحور امنیتی» تلقی می‌شود که سطح حفاظت حساب کاربر را به صورت شخصی‌سازی شده تنظیم می‌کند.									
۲) وجود قابلیت‌های موتور جستجو، نمایش آمار بازدیدکنندگان سایت شامل آمار کل، آمار روز جاری و کاربران آنلاین درگاه یا میز خدمت، نمایش آدرس IP کاربر و کشور محل دسترسی، نوع مرورگر کاربر، ستاره‌دار نمایش دادن فیلدهای اجباری در تکمیل و ورود اطلاعات و نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه. بند الف) وجود دست‌کم یک قابلیت شخصی‌سازی در سامانه ارائه‌دهنده خدمت بند ب) پیاده‌سازی حداقل ۴ قابلیت از ۵ قابلیت زیر (در پرتال دستگاه یا در سامانه ارائه‌دهنده خدمت): موتور جستجو، نمایش آمار بازدیدکنندگان، آدرس IP کاربر، نوع مرورگر کاربر، نمایش خطا در ورود اطلاعات اشتباه پس از بررسی هر دو بند الف و ب، امتیاز نهایی در شاخص، به شکل زیر ثبت خواهد شد: <table border="1" data-bbox="203 1081 1177 1260"> <thead> <tr> <th>امتیاز</th><th>گزینه</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۱</td><td>تحقق هر دو بند الف و ب</td></tr> <tr> <td>۰.۵</td><td>تحقق یکی از دو بند الف یا ب</td></tr> <tr> <td>۰</td><td>عدم تحقق هیچ کدام از دو بند مذکور</td></tr> </tbody> </table> تبصره‌ها و نکات: ۱. فاکتور (الف) این شاخص مبتنی بر خدمت سنجیده شده و فاکتور (ب) نیز مبتنی بر پرتال بررسی خواهد شد. لذا در خدماتی که نیاز به لاگین ندارد (ذاتاً غیرالکترونیکی بوده یا ماهیت اطلاع‌رسانی دارند)، صرفاً فاکتور (ب) ملاک امتیازدهی خواهد بود. بدینصورت که در صورت تحقق بند (ب) امتیاز کامل و در صورت عدم تحقق بند (ب) امتیاز صفر لحاظ خواهد شد. ۲. در خدماتی با ماهیت الکترونیکی که همچنان به صورت غیرالکترونیکی ارائه می‌شوند، بند (الف) معادل "تحقق نیافته" در نظر گرفته خواهد شد.	امتیاز	گزینه	۱	تحقق هر دو بند الف و ب	۰.۵	تحقق یکی از دو بند الف یا ب	۰	عدم تحقق هیچ کدام از دو بند مذکور	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
امتیاز	گزینه								
۱	تحقق هر دو بند الف و ب								
۰.۵	تحقق یکی از دو بند الف یا ب								
۰	عدم تحقق هیچ کدام از دو بند مذکور								
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، در طول بازه زمانی ارزیابی، با برگزاری جلسه/جلسات تعاملی با نماینده محترم دستگاه، امتیاز شاخص را استخراج نموده و پس از صحت‌سنجی تمامی توضیحات عنوان شده از سوی نماینده و همچنین بررسی پرتال، امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ارزیاب ملزم است صورت جلسه مذکور و هر توضیحات دیگری را در این شاخص پیوست نماید. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی								

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی	
شاخص ۱۵	قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی (پرتال) از چند زبان
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین المللی / بازخورد
تعریف شاخص	هدف این شاخص معرفی اجمالی خدمات الکترونیکی شده با زبانی غیر از زبان فارسی می باشد. انتخاب زبان دوم بسته به نیاز یا سیاست دستگاه اجرایی مرتبط به وظایف محوله می باشد (زبان دوم پیش فرض، زبان انگلیسی می باشد). در این نوبت ارزیابی، معرفی تمامی زیرخدمات شناسه‌دار به زبان دوم الزامی می باشد. همچنین وجود بخش‌های "تماس با ما" و "درباره ما" به زبان دوم الزامی می‌باشد.
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه
	امتیاز
	معرفی کلیه خدمات دستگاه به زبانی غیر از فارسی
	وجود بخش زبان دوم در پرتال و معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات درباره خدمات
عدم وجود بخش زبان دوم در پرتال دستگاه	
روال ارزیابی	۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، پرتال را بررسی نموده و نتیجه را به عنوان امتیاز شاخص در سامانه ارزیابی درج می‌کند.
	۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شخص ۱۶	استفاده از رپازیتوری بومی توسط دستگاه‌های اجرایی
خوشه	کیفیت، پایداری و تجربه خدمت
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	☐ ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	سازمان فناوری اطلاعات، با هدف کاهش وابستگی و هزینه‌های دسترسی برنامه‌نویسان و فعالان حوزه نرم افزار، سامانه‌ای جهت جستجوی بسته‌های متن‌باز مربوط به توزیع‌های لینوکسی، زبان‌های برنامه‌نویسی و سایر بسته‌های متنوع موجود در توزیع‌های لینوکسی مطرح جهان را ارائه نموده است. این سامانه امکانات دیگری از جمله مشخصات کامل، آنالیزهای امنیتی، روش نصب و انجام به‌روزرسانی مداوم را برای تمامی بسته‌ها فراهم نموده است. مخزن ملی متن‌باز به آدرس‌های repo.ito.gov.ir و https://archive.ito.gov.ir در دسترس می‌باشد. وضعیت فعلی سامانه مذکور عبارتست از: • ۵ زبان برنامه نویسی • ۱۱ بسته مطرح • ۱۲ توزیع لینوکسی • بسته مختلف نحوه استفاده دستگاه‌های اجرایی: ۱. مراجعه به سامانه repo.ito.gov.ir ۲. جستجوی بسته‌ها ۳. انتخاب بسته مورد نظر ۴. کاربران در هر مرحله از انجام کار می‌توانند با مراجعه به بخش راهنما، نحوه دانلود مهم‌ترین بسته‌های لینوکسی را به صورت مولتی مدیا مشاهده نمایند. ۵. چنانچه بسته مورد نظر در فهرست توزیع‌های لینوکسی موجود نباشد، با وارد نمودن بسته درخواستی در قسمت "درخواست بسته جدید" در اسرع وقت توزیع مورد نظر به سامانه افزوده خواهد شد. ۶. کاربران حرفه‌ای می‌توانند از بخش "دسترسی سریع به منابع" یا archive.ito.gov.ir اقدام نمایند. این شاخص به‌کارگیری یا عدم به‌کارگیری مخزن ملی منابع متن‌باز (رپازیتوری بومی) را توسط دستگاه‌های اجرایی می‌سنجد. هدف این شاخص، ترویج حداکثری استفاده امن و استاندارد از منابع

متن‌باز در دستگاه‌های اجرایی، کاهش وابستگی به مخازن خارجی یا روش‌های نامعتبر دریافت نرم‌افزار و تسهیل دسترسی در شرایط بحران است.								
<table><tr><th>امتیاز</th><th>گزینه</th></tr><tr><td>۱</td><td>استفاده عملیاتی و خودکار از ریپازیتوری بومی</td></tr><tr><td>۰</td><td>عدم اقدام یا استفاده غیرقانونی/غیرمجاز</td></tr></table>		امتیاز	گزینه	۱	استفاده عملیاتی و خودکار از ریپازیتوری بومی	۰	عدم اقدام یا استفاده غیرقانونی/غیرمجاز	
امتیاز	گزینه							
۱	استفاده عملیاتی و خودکار از ریپازیتوری بومی							
۰	عدم اقدام یا استفاده غیرقانونی/غیرمجاز							
✓ در شاخص «استفاده از ریپازیتوری بومی توسط دستگاه‌های اجرایی»، معیار سنجش در این دوره، صرفاً اتصال یا عدم اتصال دستگاه به ریپازیتوری بومی است و احراز آن بر مبنای "شناسایی اتصال از طریق IP" انجام می‌شود؛ بدین معنا که با استناد به IP های ثبت‌شده، مشخص می‌گردد کدام دستگاه به صورت عملیاتی به ریپازیتوری متصل بوده است. از این‌رو، اجرای شاخص نیازمند مکاتبه اداری جهت «اعلام امتیاز» یا «ارسال مستندات» به سازمان فناوری اطلاعات ایران نیست و ارزیابی در ماهیت خود داده‌محور و مبتنی بر لاگ اتصال است. ✓ با این حال، چنانچه دستگاه اجرایی استفاده از ریپازیتوری بومی را از طریق شرکت پیمانکار/مجری برون‌سپاری شده انجام دهد، ضروری است به‌منظور امکان احراز اتصال، IP استاتیک شرکت پیمانکار که اتصال از طریق آن برقرار خواهد شد، طی نامه رسمی به <u>جناب آقای دکتر فولادیان، معاون محترم خدمات پایه و دارایی‌های دیجیتال</u> اعلام گردد.		روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات						
۱- سازمان فناوری اطلاعات ایران به عنوان متولی، وضعیت هر دستگاه را بررسی و یکی از سطوح چهارگانه بالا را برای آن تعیین می‌کند. ارزیاب دستگاه اجرایی، بر مبنای اطلاعات واصله از متولی شاخص، امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.		روال ارزیابی						

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۱۷	نرخ تراکنش‌های موفق در بستر گذرگاه خدمات دولت و گذرگاه عمومی خدمات دولت و تکمیل نگاشت خدمات در مرکز ملی تبادل و خدمات شناسه‌دار
خوشه	تعامل‌پذیری و سکوها‌های ملی
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	مطابق ماده (۶) آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲، به منظور حذف استعلامات غیرالکترونیکی و انجام برخط و آنی استعلامات برای ارائه الکترونیکی و هوشمند خدمات، تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند حداکثر تا پایان تیرماه سال ۱۴۰۲، نیازمندی‌های داده و اطلاعات خود را جهت تصویب به کارگروه ارائه نمایند، به نحوی که کلیه استعلامات و تبادل داده‌ها تا پایان آذرماه سال ۱۴۰۲ به صورت آنی و برخط در مرکز تبادل اطلاعات به بهره‌برداری رسیده باشد. کارگروه کاربرگ درخواست‌های واصله را با اولویت در اولین جلسه پس از دریافت هر یک از اعلام نیازمندی‌ها، مطرح و تصمیم‌گیری می‌نماید. مطابق با تبصره (۲) بند (ث) ماده ۶۷ قانون پنج‌ساله ششم توسعه کشور، مرکز ملی تبادل اطلاعات با هدف تسهیل در تبادل و به اشتراک‌گذاری اطلاعات، استعلام‌ها و خدمات بین نهادها ایجاد گردیده است. این مرکز شامل دو بستر به نام GSB (گذرگاه خدمات دولت) و PGSB (گذرگاه خدمات عمومی دولت) است. دستگاه‌های اجرایی حسب ماهیت سرویس مورد نظر، می‌توانند به یکی از دو بستر فوق یا هر دو متصل باشند. هدف از طراحی این شاخص بررسی میزان موفق/غیرموفق بودن سرویس‌های تحویل شده به GSB و PGSB و نرخ خطای سرویس‌ها در ارسال پاسخ به سرویس‌گیرنده‌ها، می‌باشد. عبارت "نرخ تراکنش‌های موفق" در عنوان این شاخص، به معنای نرخ پاسخ‌دهی موفق سرویس‌دهنده به فراخوانی‌های سرویس‌گیرندگان می‌باشد. به عنوان مثال چنانچه سرویس X، ۱۰۰ بار از سوی سرویس‌گیرندگان متعدد فراخوانی شود و در ۲۰ مورد، سرویس مربوطه down بوده یا خطا برگرداند، به معنای نرخ موفق ۸۰٪ در پاسخ‌دهی می‌باشد. در خصوص زیرشاخص "تکمیل نگاشت خدمات در مرکز ملی تبادل و خدمات شناسه‌دار"، مطابق الزامات تعیین‌شده در شاخص‌های ارزیابی دولت الکترونیکی و به استناد مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، دستگاه‌های اجرایی که خدمات شناسه‌دار دارند و این خدمات را از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات (GSB & PGSB) ارائه می‌نمایند، ملزم به تکمیل فرآیند "نگاشت خدمات" در پنجره واحد سازمان فناوری اطلاعات ایران به نشانی SSO.ito.gov.ir می‌باشند. در این سامانه، برای هر سرویسی که از طریق GSB یا PGSB ارائه می‌شود، گزینه‌ای تحت عنوان "انتخاب شناسه خدمت" در نظر گرفته شده است. نماینده دستگاه اجرایی باید با ورود به سامانه مذکور، نسبت به

تطبیق و انتخاب دقیق شناسه خدمت متناظر با هر سرویس تبادل شده اقدام نماید؛ به گونه‌ای که مشخص گردد هر خدمت در بستر GSB یا PGSB، مرتبط با کدام یک از خدمات ثبت شده و دارای شناسه دستگاه است.																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>امتیاز</th><th>گزینه</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۱</td><td>$Z \geq 0.95$</td></tr> <tr> <td>۰.۷۵</td><td>$0.8 \leq Z < 0.95$</td></tr> <tr> <td>۰.۵</td><td>$0.7 \leq Z < 0.8$</td></tr> <tr> <td>۰.۲۵</td><td>$0.6 \leq Z < 0.7$</td></tr> <tr> <td>۰</td><td>$Z < 0.6$</td></tr> <tr> <td>--</td><td>عدم مصداق</td></tr> </tbody> </table> $Z = 0.8X + 0.2Y$ متغیر X = امتیازات زیرشاخص نرخ تراکنش‌های موفق در بستر (GSB) و (PGSB) در طول سال ۱۴۰۴ متغیر Y = امتیازات زیرشاخص تکمیل نگاشت خدمات در مرکز ملی تبادل و خدمات شناسه‌دار <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">شیوه امتیازدهی متغیر X</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">پس از دریافت لاگ سرویس‌دهندگی دستگاه‌های اجرایی در طی سال ۱۴۰۴، در هر دو بستر GSB و PGSB، مقدار متغیر X مبتنی بر فرمول زیر محاسبه خواهند شد. سپس عدد به دست آمده (که بدیهیست مقداری از ۰ تا ۱ می‌باشد) عیناً در فرمول محاسباتی Z قرار خواهد گرفت.</td></tr> <tr> <td colspan="2">$X = (A + B) / 2$</td></tr> <tr> <td colspan="2">A = نرخ تراکنش‌های موفق در بستر (GSB)</td></tr> <tr> <td colspan="2">B = نرخ تراکنش‌های موفق در بستر (PGSB)</td></tr> <tr> <th colspan="2">شیوه امتیازدهی متغیر Y</th></tr> <tr> <td>۱</td><td>تکمیل نگاشت تمامی خدمات</td></tr> <tr> <td>۰.۷۵</td><td>تکمیل نگاشت حداقل ۷۵٪ کل خدمات</td></tr> <tr> <td>۰.۵</td><td>تکمیل نگاشت حداقل ۵۰٪ کل خدمات</td></tr> <tr> <td>۰.۲۵</td><td>تکمیل نگاشت حداقل ۲۵٪ کل خدمات</td></tr> <tr> <td>۰</td><td>در غیراینصورت</td></tr> </tbody> </table>		امتیاز	گزینه	۱	$Z \geq 0.95$	۰.۷۵	$0.8 \leq Z < 0.95$	۰.۵	$0.7 \leq Z < 0.8$	۰.۲۵	$0.6 \leq Z < 0.7$	۰	$Z < 0.6$	--	عدم مصداق	شیوه امتیازدهی متغیر X		پس از دریافت لاگ سرویس‌دهندگی دستگاه‌های اجرایی در طی سال ۱۴۰۴، در هر دو بستر GSB و PGSB، مقدار متغیر X مبتنی بر فرمول زیر محاسبه خواهند شد. سپس عدد به دست آمده (که بدیهیست مقداری از ۰ تا ۱ می‌باشد) عیناً در فرمول محاسباتی Z قرار خواهد گرفت.		$X = (A + B) / 2$		A = نرخ تراکنش‌های موفق در بستر (GSB)		B = نرخ تراکنش‌های موفق در بستر (PGSB)		شیوه امتیازدهی متغیر Y		۱	تکمیل نگاشت تمامی خدمات	۰.۷۵	تکمیل نگاشت حداقل ۷۵٪ کل خدمات	۰.۵	تکمیل نگاشت حداقل ۵۰٪ کل خدمات	۰.۲۵	تکمیل نگاشت حداقل ۲۵٪ کل خدمات	۰	در غیراینصورت
امتیاز	گزینه																																				
۱	$Z \geq 0.95$																																				
۰.۷۵	$0.8 \leq Z < 0.95$																																				
۰.۵	$0.7 \leq Z < 0.8$																																				
۰.۲۵	$0.6 \leq Z < 0.7$																																				
۰	$Z < 0.6$																																				
--	عدم مصداق																																				
شیوه امتیازدهی متغیر X																																					
پس از دریافت لاگ سرویس‌دهندگی دستگاه‌های اجرایی در طی سال ۱۴۰۴، در هر دو بستر GSB و PGSB، مقدار متغیر X مبتنی بر فرمول زیر محاسبه خواهند شد. سپس عدد به دست آمده (که بدیهیست مقداری از ۰ تا ۱ می‌باشد) عیناً در فرمول محاسباتی Z قرار خواهد گرفت.																																					
$X = (A + B) / 2$																																					
A = نرخ تراکنش‌های موفق در بستر (GSB)																																					
B = نرخ تراکنش‌های موفق در بستر (PGSB)																																					
شیوه امتیازدهی متغیر Y																																					
۱	تکمیل نگاشت تمامی خدمات																																				
۰.۷۵	تکمیل نگاشت حداقل ۷۵٪ کل خدمات																																				
۰.۵	تکمیل نگاشت حداقل ۵۰٪ کل خدمات																																				
۰.۲۵	تکمیل نگاشت حداقل ۲۵٪ کل خدمات																																				
۰	در غیراینصورت																																				
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات																																					
۱- جهت محاسبه امتیاز شاخص، لاگ سرویس‌دهندگی دستگاه‌های اجرایی در طی سال ۱۴۰۴، در هر دو بستر GSB و PGSB، و همچنین نرخ نگاشت خدمات شناسه‌دار، توسط سازمان فناوری اطلاعات، در اختیار تیم ارزیابی قرار خواهد گرفت. ۲- ارزیاب دستگاه اجرایی، بر مبنای اطلاعات واصله، نسبت به محاسبه عدد قطعی Z اقدام و امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.																																					
روال ارزیابی																																					

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شخص ۱۸	اجرای مصوبات کارگروه تعامل پذیری
خوشه	تعامل‌پذیری و سکوها ملی
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	☐ ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص کلان از ۵ زیرشاخص با عناوین ذیل تشکیل شده است: نرخ اجرای مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری = A تکمیل پایگاه اطلاعاتی پایه = B اجرای مصوبات ستاد ملی سرشماری عمومی نفوس و مسکن ثبتی مبنا = C نرخ اجرای پروژه‌های پیشران دولت الکترونیک = D نرخ سرویس‌های پیاده‌سازی شده دستگاه در سامانه پاک = E A. زیر شاخص با عنوان نرخ اجرای مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری: به استناد مصوبه جلسه ۵۴ شورای عالی فضای مجازی تبادل داده و اطلاعات بین دستگاه‌های ماده ۲۹ قانون برنامه ششم توسعه با دستگاه‌های اجرایی و یا کسب‌وکارها صرفاً از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات NIX (بستر PGSB & GSB) و اجزاء آن با رعایت استانداردهای آن مرکز انجام می‌شود. هرگونه تبادل اطلاعات خارج از مرکز ملی تبادل اطلاعات فاقد ارزش حقوقی و ممنوع است. مطابق ماده (۶) آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲، به منظور حذف استعلامات غیرالکترونیکی و انجام برخط و آبی استعلامات برای ارائه الکترونیکی و هوشمند خدمات، تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند حداکثر تا پایان تیرماه سال ۱۴۰۲، نیازمندی‌های داده و اطلاعات خود را جهت تصویب به کارگروه ارائه نمایند، به نحوی که کلیه استعلامات و تبادل داده‌ها تا پایان آذرماه سال ۱۴۰۲ به صورت برخط در مرکز تبادل اطلاعات به بهره‌برداری رسیده باشد. همچنین مطابق بند چ ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران کلیه دستگاه‌های اجرائی متولی پایگاه‌های اطلاعاتی پایه موضوع قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی مکلفند حداکثر تا پایان سال اول برنامه، پایگاه اطلاعاتی خود را تکمیل نمایند و از ابتدای سال دوم برنامه، تبادل داده و اطلاعات و هرگونه پاسخگویی به استعلام‌های مورد نیاز سایر دستگاه‌های اجرائی و کسب و کارها را بر اساس قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی به صورت کاملاً آبی و برخط انجام دهند. کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیک، گزارش تحقق این بند را سالانه به مجلس ارائه می‌نماید. مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیک از طریق درگاه https://itec.gov.ir/law قابل دسترس است.

B. زیر شاخص تکمیل پایگاه اطلاعاتی پایه:

مبتهی بر ماده ۱۰ قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی، متولیان اداره و به‌روزرسانی پایگاه‌های داده‌ها و اطلاعات پایه مکلفند بر اساس مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی اقدامات اجرائی لازم را جهت تحقق اهداف قانون مذکور اجرا نمایند. فهرست دستگاه‌های متولی پایگاه داده و اطلاعات پایه، به شرح جدول ذیل می‌باشد:

عنوان پایگاه داده‌ها و اطلاعات پایه	دستگاه متولی پایگاه
۱ پایگاه ملی هویت اشخاص حقیقی	سازمان ثبت احوال کشور
۲ پایگاه ملی هویت اشخاص حقوقی	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۳ پایگاه نظام ملی نشانی‌گذاری مکان‌محور کشور	شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران
۴ پایگاه اطلاعات مکان اقامت اشخاص حقیقی	سازمان ثبت احوال کشور
۵ پایگاه اطلاعات مکان اقامت اشخاص حقوقی	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۶ پایگاه شناسه کالا و خدمات	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۷ پایگاه وسائط نقلیه کشور	فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
۸ پایگاه شناسنامه خدمات دولت	سازمان اداری و استخدامی کشور
۹ پایگاه اطلاعات شبکه احراز هویت کاربران ارتباطی (شاهکار)	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
۱۰ پایگاه اطلاعات و مدارک تحصیلی کشور	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
۱۱ پایگاه ملی اسناد و املاک و حدنگاری (کاداستر) کشور	سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
۱۲ پایگاه ملی بیمه‌های سلامت کشور	سازمان بیمه سلامت ایران
۱۳ پایگاه اطلاعات دانش‌آموزی و مدارس	وزارت آموزش و پرورش
۱۴ پایگاه اطلاعات رفاه ایرانیان	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۱۵ پایگاه اطلاعات مجوزهای کسب‌وکار کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۱۶ پایگاه ملی اطلاعات داده‌های باز کشور	سازمان فناوری اطلاعات ایران
۱۷ پایگاه ملی سلامت (پرونده الکترونیکی، نظام پزشکی، غذا و دارو)	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۱۸ پایگاه اطلاعات مالیاتی و مؤدیان کشور	سازمان امور مالیاتی کشور
۱۹ پایگاه اطلاعات مالی کشور	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۲۰ پایگاه اطلاعات خدمات بانکی و پولی کشور	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران
۲۱ پایگاه اطلاعات مکان‌محور کشور	سازمان برنامه و بودجه کشور
۲۲ پایگاه ملی اطلاعات و آمار کشور	مرکز آمار ایران
۲۳ پایگاه اطلاعات ثنا و سجل کیفری کشور	قوه قضائیه
۲۴ پایگاه اطلاعات تقسیمات کشوری	وزارت کشور
۲۵ پایگاه اطلاعات املاک و اسکان	وزارت راه و شهرسازی
۲۶ پایگاه اطلاعات نقشه کشور	سازمان نقشه‌برداری کشور
۲۷ پایگاه اطلاعات اوراق بهادار (کدال و سجام)	سازمان بورس و اوراق بهادار

C. اجرای مصوبات ستاد ملی سرشماری عمومی نفوس و مسکن ثبتی مبنا:

تصویب‌نامه‌های هیئت وزیران و ابلاغیه‌های رسمی، با هدف اجرای سرشماری ۱۴۰۵ با رویکرد ثبتی مبنا (اتکاء به ریزداده‌ها و ثبت‌های اداری دستگاه‌های اجرایی به‌جای روش‌های سنتی مراجعه حضوری) شکل گرفته و برای دستگاه‌ها تکالیفی از جنس تأمین و تبادل داده‌های ثبتی، گزارش‌دهی دوره‌ای، همکاری در زیرساخت و تبادل داده، و مشارکت در کمیته‌های تخصصی پیش‌بینی کرده است؛ از جمله در مصوبات جلسه

اول ستاد، بر تشکیل دبیرخانه و ارائه گزارش‌های دوره‌ای توسط مرکز آمار ایران و نیز تکلیف دستگاه‌های ذی‌ربط به ارائه گزارش‌های سه‌ماهه و همکاری‌های داده‌ای و زیرساختی تأکید شده است. وضعیت اجرا/عدم اجرای مصوبات برای هر دستگاه به‌طور رسمی از سوی مرکز آمار ایران (به‌عنوان مجری سرشماری/ مرجع پیگیری مصوبات) به تیم ارزیابی اعلام و مبنای ثبت نتیجه زیرشاخص قرار می‌گیرد.

D. زیرشاخص نرخ اجرای پروژه‌های پیشران دولت الکترونیکی:

با استناد به ماده (۴) قانون وظایف و اختیارات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، ماده (۵) اساسنامه شورای اجرایی فناوری اطلاعات و بند «۶» ماده (۳) آیین‌نامه داخلی شورا، مصوبه شماره سه جلسه بیست و ششم شورای اجرایی فناوری اطلاعات با موضوع "پروژه‌های پیشران دولت هوشمند"، به منظور گذار از دولت الکترونیکی به دولت هوشمند، شورای اجرایی فناوری اطلاعات در جلسه ۲۶ ام مورخ ۱۷ مهر ۱۴۰۲ فهرست پروژه‌های پیشران دولت هوشمند (الکترونیکی) را به شرح جدول زیر تصویب نمود و دستگاه‌های مجری و همکار مکلفانند پروژه‌های ذیل را تا شهریور ۱۴۰۲ خاتمه و استقرار کامل دهند.

عنوان پروژه	دستگاه مجری	عنوان پروژه	دستگاه مجری
۱. سکوی هوشمند خدمات آموزش عالی کشور	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	۱۱. هوشمندسازی نظام آمار	مرکز آمار ایران
۲. مالیات هوشمند و توسعه سامانه مودیان	سازمان امور مالیاتی کشور	۱۲. هوشمندسازی سامانه جامع تجارت	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۳. سلامت هوشمند	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۱۳. خدمات هوشمند حوزه کشاورزی	وزارت جهاد کشاورزی
۴. توسعه سامانه املاک و اسکان و هوشمندسازی	وزارت راه و شهرسازی	۱۴. هوشمندسازی درگاه ملی صدور مجوزها	وزارت امور اقتصادی و دارایی (بهره‌بردار) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (مجری)
۵. پایگاه خانواده و خانوار	سازمان ثبت احوال کشور	۱۵. سکوی مدیریت هوشمند خدمات شهری	وزارت کشور
۶. خدمات هوشمند رفاهی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی	۱۶. سکوی هوشمند مالی دولت	سازمان برنامه و بودجه
۷. خدمات هوشمند حوزه انرژی	وزارت نیرو	۱۷. سامانه هوشمند پایش اطلاعات کلان کشور	نهاد ریاست جمهوری (بهره‌بردار) وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (مجری)
۸. شبکه ابری هوشمند دولت (ابر دولت)	سازمان فناوری اطلاعات ایران	۱۸. سکوی هوشمند اداری دولت	سازمان اداری و استخدامی کشور
۹. پلیس هوشمند	معاونت فناوری اطلاعات فراجا	۱۹. نئوپانک (بانکداری هوشمند)	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۱۰. هوشمندسازی سامانه مدیریت یکپارچه زمین	ستاد مقابله با مفاسد اقتصادی (بهره‌بردار) سازمان فناوری اطلاعات ایران (مجری)	۲۰. خدمات هوشمند قضایی	مرکز آمار و فناوری اطلاعات قوه قضاییه

E. زیرشاخص نرخ سرویس‌های پیاده‌سازی شده دستگاه در سامانه پاک:

بر اساس تبصره ۳ ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف شده است به‌منظور پایش مستمر شاخص‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات، نسبت به طراحی و راه‌اندازی سامانه‌ای اقدام نماید که از طریق آن، دستگاه‌های اجرایی مشمول، اطلاعات مرتبط را به‌صورت ساختاریافته ثبت و گزارش‌دهی نمایند. در همین راستا، در مصوبات رسمی کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی، ضمن تأکید بر ضرورت ایجاد و تقویت دسترسی به پایگاه‌های اطلاعاتی پایه، مقرر گردیده است که سرویس‌ها، داده‌ها و منابع اطلاعاتی مورد نیاز سامانه پایش اطلاعات کشور (پاک) توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران و سایر نهادهای ذی‌ربط تأمین، نگهداری و به‌روزرسانی شوند.

سامانه «پاک» به‌عنوان یک داشبورد ملی یکپارچه و برخط، با هدف فراهم‌سازی زیرساختی برای شفاف‌سازی اطلاعات کلان، تجمیع داده‌های بین‌دستگاهی، و ایجاد امکان نظارت هوشمندانه بر عملکرد اجرایی دولت طراحی و پیاده‌سازی شده است. این سامانه از منظر سیاست‌گذاری داده‌محور، نقش بسزایی در تحقق حکمرانی شفاف، ارتقای پاسخ‌گویی و تصمیم‌گیری مبتنی بر داده ایفا می‌کند.

**روش سنجش /
ارائه شیوه
محاسبات**

امتیاز	گزینه
۱	$Z = 1$
۰.۷۵	$0.75 \leq Z < 1$
۰.۵	$0.5 \leq Z < 0.75$
۰.۲۵	$0.25 \leq Z < 0.5$
۰	$0 \leq Z < 0.25$
---	عدم مصداق

$Z =$ میانگین نمرات اکتسابی در زیرشاخص‌های مصداق‌دار دستگاه

در ادامه، نحوه امتیازدهی هر یک از زیرشاخص‌ها در قالب پنج جدول مجزا تشریح خواهد شد. نکته حائز اهمیت آن است که صرفاً زیرشاخص‌هایی که دستگاه در آن‌ها دارای مصداق می‌باشد، در محاسبه میانگین نهایی عامل Z منظور خواهند شد. در صورتی که دستگاهی در تمامی پنج زیرشاخص مشمول وضعیت "عدم مصداق" گردد، در نهایت گزینه "عدم مصداق" به عنوان وضعیت نهایی دستگاه در این شاخص ثبت خواهد شد.

شیوه امتیازدهی زیرشاخص نرخ اجرای مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری	
۱	اجرای تمامی مصوبات کارگروه
۰.۵	اجرای بیش از ۸۰٪ از مصوبات کارگروه
۰	اجرای کمتر از ۸۰٪ از مصوبات کارگروه

شیوه امتیازدهی زیرشاخص تکمیل پایگاه اطلاعاتی پایه	
۱	۱۰۰ درصد تکمیل
۰	در غیر این‌صورت

شناسنامه شاخص‌های ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در دوره سیزدهم

شیوه امتیازدهی زیرشاخص اجرای مصوبات ستاد ملی سرشماری عمومی نفوس و مسکن ثبتی مبنا	
۱	اجرای مصوبات مذکور
۰	عدم اجرای مصوبات مذکور
شیوه امتیازدهی زیرشاخص نرخ اجرای پروژه‌های پیشران دولت الکترونیکی	
۱	خاتمه و تکمیل نهایی پروژه
۰	در غیراینصورت
شیوه امتیازدهی زیرشاخص نرخ سرویس‌های پیاده‌سازی شده دستگاه در سامانه پاک	
۱	درصد خدمات پیاده سازی شده دستگاه اجرایی در سامانه پاک ۸۱٪ الی ۱۰۰٪
۰.۵	درصد خدمات پیاده سازی شده دستگاه اجرایی در سامانه پاک ۵۱٪ الی ۸۰٪
۰.۲۵	درصد خدمات پیاده سازی شده دستگاه اجرایی در سامانه پاک ۲۱٪ الی ۵۰٪
۰	درصد خدمات پیاده سازی شده دستگاه اجرایی در سامانه پاک ۰ الی ۲۰٪
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، بر مبنای اطلاعات واصله از کارگروه تعامل پذیری شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، سازمان فناوری اطلاعات ایران و نیز مرکز آمار ایران، نسبت به محاسبه عدد قطعی شاخص اقدام و امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	
روال ارزیابی	

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۱۹	اتصال مؤثر به سکوها و خدمات پایه ملی
خوشه	تعامل‌پذیری و سکوها ملی
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص متشکل از ۲ زیرشاخص می‌باشد: ۱. استفاده از خدمات کارپوشه پیام ایران مطابق ماده (۲) مصوبات شماره (۲) جلسه شانزدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات، تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند جهت ارسال و دریافت هرگونه پیام از قبیل اطلاع‌رسانی، نامه و ... با اشخاص حقیقی و حقوقی، از بستر سامانه کارپوشه پیام ایران استفاده نمایند. وفق تبصره ماده فوق دستگاه‌های اجرایی که پیش از این مصوبه برای ارسال و دریافت پیام با شهروندان و کسب‌وکارها بر اساس قوانین الزام به ایجاد کارتابل الکترونیکی و تبادل پیام با ذینفعان دارند، ظرف سه ماه با همکاری سازمان فناوری اطلاعات ایران شیوه تعامل با سامانه پیام ایران یا مستثنا شدن از این مصوبه را به تصویب کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی برسانند. همچنین وفق ماده (۲۶)-بند دوم مصوبه شماره یک جلسه بیست و چهارم شورا، یک نسخه قابل استناد از اسناد رقومی (دیجیتالی) که در فرایند خدمت برای ارائه به کاربر تولید می‌شوند از قبیل نامه، مدرک، گواهی، ابلاغیه، مجوز و قبوض را به کارپوشه پیام ایران کاربر ارسال نمایند. سرویس "کارپوشه پیام ایران" با عنوان "sendletter" از هر دو بستر GSB و PGSB قابل دریافت است. لذا کفایت نماینده دستگاه اجرایی با ورود به سامانه https://payam.iran.ir و ثبت درخواست مربوطه، اقدام به دریافت دسترسی‌های لازم جهت فراخوانی سرویس نماید. (پیش‌نیاز این امکان، اقدام به ارسال نامه رسمی و درخواست دریافت حساب کاربری بر روی سامانه پیام ایران است). چنانچه با فراخوانی API مذکور، هرگونه پیامی از سوی دستگاه اجرایی بر روی کارپوشه افراد ارسال شود، دیتای مربوطه هم‌زمان بر روی ایمیل ملی آن‌ها نیز ارسال خواهد شد. ۲. خدمات سامانه پیامکی ۴۰۴۰ و کد دستوری *۴# مطابق ماده (۳) مصوبات شماره (۲) جلسه شانزدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات، به منظور مقابله با ارسال پیام‌های جعلی، ارسال پیامک به مخاطبان از سوی دستگاه‌های اجرایی خارج از سامانه پیام ایران

ممنوع است و الزام است پیامک‌ها از سرشماره اختصاصی دستگاه در سامانه پیام‌ایران ذیل سر شماره ۴۰۴۰ یا mask شماره مربوط به دستگاه ارسال شود.

همچنین وفق ماده (۲۶)-بند اول مصوبه شماره یک جلسه بیست و چهارم شورا، دستگاه‌های اجرایی موظف- اند هرگونه تعامل پیامکی با کاربران از قبیل ارسال شناسه، رمز عبور یک‌بارمصرف (OTP) را از طریق سرنام (Mask) پنجره واحد (۴۰۴۰) به شماره تلفن همراه تأیید شده کاربر (کاربر باید مالک سیم کارت باشد) ارسال نمایند.

در راستای تحقق کامل مصوبه سامانه یکپارچه پیام‌ایران و همچنین صرفه‌جویی در هزینه‌های دستگاه‌های دولتی و آمادگی برای پاسخگویی سریع به نیازهای ارتباطی با مردم، هریک از خدمات دستگاه‌های اجرایی که قابلیت ارائه از طریق کد دستوری (USSD) را دارا می‌باشند، می‌بایست صرفاً از طریق شماره‌ی کد دستوری تخصیص‌یافته ذیل سرشماره‌ی (کد #۴*) به ذینفعان ارائه شوند.

سازمان فناوری اطلاعات ایران، به‌عنوان مرجع تخصصی در این زمینه، لیست دستگاه‌های متصل و لاگ تراکنش سرویس "کارپوشه پیام‌ایران"، لیست دستگاه‌ها در استفاده از سرشماره ۴۰۴۰ و کد ussd و همچنین لاگ تراکنش سرویس پیامک را در اختیار تیم ارزیابی قرار خواهد داد.

امتیاز	گزینه
۱	$Z = 1$
۰.۷۵	$0.75 \leq Z < 1$
۰.۵	$0.5 \leq Z < 0.75$
۰.۲۵	$0.3 \leq Z < 0.5$
۰	$0 \leq Z < 0.3$
---	عدم مصداق

روش سنجش / ارائه

شیوه محاسبات

X = میانگین استفاده از خدمات کارپوشه پیام ایران در طول یک سال

Y = خدمات سامانه پیامکی ۴۰۴۰ و کد دستوری #۴*

$$Z = (0.3 \times X) + (0.7 \times Y)$$

	شیوه امتیازدهی متغیر Y		شیوه امتیازدهی متغیر X
۱	استفاده از سرشماره پیامکی ۴۰۴۰ جهت ارتباط با کاربران در حوزه پیامکی (به ازای هر خدمت) و استفاده از کد دستوری برای خدماتی با امکان ارائه بر بستر ussd	۱	برای دستگاه‌های پرمخاطب عدد X بالای صد هزار تراکنش برای دستگاه‌های کم‌مخاطب عدد X بالای هزار تراکنش
۰.۷۵	صرفاً استفاده از سرشماره پیامکی ۴۰۴۰ جهت ارتباط با کاربران در حوزه پیامکی (به ازای هر خدمت) و عدم استفاده از کد دستوری برای خدماتی با امکان ارائه بر بستر ussd	۰.۷۵	برای دستگاه‌های پرمخاطب عدد X بین ده هزار تا صد هزار تراکنش برای دستگاه‌های کم‌مخاطب عدد X بین ۵۰۰ تا هزار تراکنش

۰.۲۵	صرفاً استفاده از کد دستوری برای خدماتی با امکان ارایه بر بستر ussd و عدم استفاده از سرشماره پیامکی ۴۰۴۰ جهت ارتباط با کاربران در حوزه پیامکی (به ازای هر خدمت)	۰.۲۵	برای دستگاه‌های پرمخاطب عدد X بین هزار تا ده‌هزار تراکنش برای دستگاه‌های کم مخاطب عدد X بین ۱۰۰ تا ۵۰۰ تراکنش
.	عدم استفاده از سرشماره پیامکی ۴۰۴۰ جهت ارتباط با کاربران در حوزه پیامکی (به ازای هر خدمت) و عدم استفاده از کد دستوری برای خدماتی با امکان ارایه بر بستر ussd	.	عدم اتصال به ایمیل ملی و کارپوشه پیام‌ایران یا عدد X کمتر از هزار تراکنش برای دستگاه‌های پرمخاطب یا عدد X کمتر از ۱۰۰ تراکنش برای دستگاه‌های کم-مخاطب
---	عدم مصداق	---	عدم مصداق

نکات و تبصره‌ها:

- عدد X تعداد متوسط پیام‌های ارسال شده در هر ماه در بازه زمانی سال ۱۴۰۴ می باشد که توسط دستگاه اجرایی روی کارپوشه پیام‌ایران برای مجموعه خدمات الکترونیکی که در مراحل خدمت، اطلاع رسانی به کاربر را دارند، حساب می‌شود.
- در صورتی که اثبات شود پیام‌های ارسالی از سوی دستگاه اجرایی به کارپوشه با کد ملی (های) ثابت و مخاطب غیرواقعی ارسال شده است، بدون در نظر گرفتن میزان تراکنش، امتیاز صفر برای سازمان لحاظ خواهد شد.
- در امتیازدهی این شاخص در وهله اول، مطابق لاگ تراکنش‌های کارپوشه، محاسبات انجام شده و سپس بر مبنای دریافت ایمیل ملی توسط دستگاه، تا سقف نیم نمره به امتیاز، افزوده خواهد شد تا امتیاز نهایی شاخص تعیین گردد.
- سامانه پیامکی ۴۰۴۰ برای تمامی دستگاه‌ها و تمامی زیرخدمات اعم از g۲g۲ها مصداق خواهد داشت اما کد دستوری *۴# برای خدمات نوع g۲g، مصداق ندارد. لذا دستگاه‌های تماماً g۲g در این بخش از شاخص مشمول عدم مصداق خواهند شد.
- استفاده از سرشماره پیامکی ۴۰۴۰ به ازای تمامی خدمات، مشمول دریافت امتیاز کامل خواهد بود. لذا چنانچه اثبات شود، دستگاهی علی‌رغم ایجاد تراکنش بر روی سرویس‌های پیامکی، به ازای تمامی خدمات خود از سرشماره ۴۰۴۰ استفاده نمی‌کند، مشمول دریافت امتیاز نخواهد بود.

۱- گزارش عملکرد دستگاه‌ها و لاگ تراکنش‌ها از سازمان فناوری اطلاعات ایران دریافت شده و سپس دستگاه‌ها به دو گروه پرمخاطب و کم‌مخاطب تقسیم و جدول امتیازات بر اساس میزان متوسط ترافیک ماهانه کارپوشه، میزان استفاده از سرشماره ۴۰۴۰ و کد ussd، تکمیل و سپس ورود اطلاعات در سامانه ارزیابی به صورت متمرکز انجام می‌شود.	روال ارزیابی
۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۲۰	نرخ اجرای سنج‌های پنجره واحد زمین
خوشه	تعامل‌پذیری و سکوها ملی
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	ستاد هماهنگی مبارزه با مفاسد اقتصادی در جلسه ۱۴۰۱/۰۳/۲۴ به استناد تصویب‌نامه شماره ۱۲۱۷۶/ت/۵۵۲۸۵ مورخ ۱۳۹۷/۰۲/۰۹ در خصوص پروژه‌های اولویت‌دار دولت الکترونیک، ماده (۵) مصوبه جلسه دوازدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات و همچنین مصوبات سی و پنجمین و چهل و دومین جلسه ستاد هماهنگی مبارزه با مفاسد اقتصادی، به منظور ایجاد زیرساخت‌های لازم برای پیشگیری و مقابله با پدیده زمین‌خواری، تخریب اراضی ملی، منابع طبیعی کشور و تغییر کاربری اراضی زراعی و باغی و در جهت تسهیل تعاملات بین‌دستگاهی و اجرا و پیاده‌سازی نهایی سامانه پنجره واحد مدیریت زمین، ضوابط اجرایی سامانه پنجره واحد مدیریت زمین را تصویب کرد. ابلاغیه منشور پروژه سامانه پنجره واحد مدیریت زمین طی نامه شماره ۵۵۴۷۹۵/۰۲۰/۵۳ مورخ ۱۴۰۲/۱۷/۰۵ ارسال شده است. مطابق مصوبه شماره ۳ جلسه بیست و ششم شورای اجرایی فناوری اطلاعات در خصوص پروژه‌های پیشران دولت هوشمند به شماره ۱۴۱۷۰۰/۱ مورخ ۱۴۰۲/۰۸/۱۸ دستگاه‌های مجری و همکار مکلفاند پروژه "هوشمندسازی سامانه مدیریت یکپارچه زمین" را تا شهریور ۱۴۰۳ خاتمه و استقرار کامل دهند. کلیه دستگاه‌های اجرایی مرتبط با حوزه زمین، می‌بایست ضمن ارائه سرویس‌های خدمات الکترونیکی موجود در سامانه پنجره واحد مدیریت زمین، نسبت به برنامه‌ریزی لازم برای ایجاد زیرساخت‌های مناسب جهت تبادل رایگان اطلاعات مورد نیاز نظیر نقشه‌های الکترونیکی، عکس‌های هوایی و تصاویر ماهواره‌ای برای پاسخگویی الکترونیکی به استعلامات دریافتی از سامانه اقدام نمایند. به نحوی که تا پایان سال ۱۴۰۱ در کلیه استان‌ها در بدو ثبت درخواست متقاضی، امکان سنجی اجرای درخواست و تصدیق اصالت مدارک و مستندات متقاضی به روش الکترونیکی فراهم شود. سازمان فناوری اطلاعات ایران، به‌منظور برقراری ارتباط دستگاه‌های عدم برخوردار از بلوغ مورد انتظار فناوری اطلاعات و فاقد سامانه‌های عملیاتی داخلی، مناسب با زیرسامانه درگاه متقاضیان مردمی سامانه پنجره واحد زمین، برنامه کاربردی تبادل استعلامات و مجوزهای حوزه زمین را با رویکرد برقراری نقطه اتصال دستگاه‌های اجرایی خدمات‌رسان با پنجره واحد زمین، در محل سرور آن دستگاه نصب و مورد بهره‌برداری قرار داده است. بهره‌برداری از این برنامه در هر دستگاه به صورت موقت بوده (حداکثر یک سال) و پس از عملیاتی شدن اتصال سامانه‌های داخلی دستگاه ذیربط به پنجره واحد مدیریت زمین، استفاده از آن متوقف می‌گردد.

این زیرشاخص در ارزیابی دوره دوازدهم متشکل از دو بخش کلان خواهد بود:

الف) سنجه‌های بخش "درگاه" مشتمل بر ۸ سنجه

ب) سنجه‌های بخش "پایش" مشتمل بر ۸ سنجه

الف) شیوه نامه امتیازدهی سنجه‌های بخش درگاه متقاضیان

سنجه ۱: عملکرد در زمان پاسخگویی

$$RT_i = \frac{FR_i - RD_i}{ST_i}$$

$$Score_i = \min(100, \max(0, 100 - ((RT_i - 1) \times S))) \quad S = 100 \text{ Default}$$

$$Final_RT_Score = (w1 \times \frac{1}{n_1} \sum_{i \in H_1} Score_i) + (w2 \times \frac{1}{n_2} \sum_{i \in H_2} Score_i)$$

RT_i : نسبت زمان پاسخ

FR_i : زمان پاسخ نهایی درخواست

RD_i : زمان ثبت درخواست

ST_i : مهلت زمانی استاندارد پاسخگویی (طبق کاربرگ)

$Score_i$: مقدار نرمال شده امتیاز بین ۰ تا ۱۰۰

S : ضریب حساسیت S ، میزان شدت تأثیر تأخیر یا تسریع را بر امتیاز نهایی مشخص می‌کند؛ هرچه S بزرگ‌تر باشد، تأخیرها جریمه‌ی شدیدتری ایجاد می‌کنند و امتیاز سریع‌تر کاهش می‌یابد.

H_1 : مجموعه استعلام/مجوز بازه زمانی اول (مثلاً ۶ ماه اول سال)

H_2 : مجموعه استعلام/مجوز بازه زمانی دوم (مثلاً ۶ ماه دوم سال)

n_1 : تعداد کل استعلام/مجوزهای موجود در H_1

n_2 : تعداد کل استعلام/مجوزهای موجود در H_2

$w1$: وزن بازه زمانی اول (پیش فرض ۰.۴)

$w2$: وزن بازه زمانی دوم (پیش فرض ۰.۶)

شیوه دوم محاسبه امتیاز نهایی بر اساس وزن ماهانه می‌باشد

$$Final_RT_Score = \frac{\sum_{i \in month} w_i \times n_i \times Score_i}{\sum_{i \in month} w_i \times n_i}$$

$w_i = 12 - \text{Number of previous months}$

سنجه ۲: درصد پاسخگویی

$$RR = \left(\frac{\sum_{i \in H_1, R_i=1} w_i}{\sum_{i \in H_1} w_i} \times 0.4 \right) + \left(\frac{\sum_{i \in H_2, R_i=1} w_i}{\sum_{i \in H_2} w_i} \times 0.6 \right) \times 100$$

H_1 : مجموعه استعلام/مجوز بازه زمانی اول (مثلاً ۶ ماه اول سال)

H_2 : مجموعه استعلام/مجوز بازه زمانی دوم (مثلاً ۶ ماه دوم سال)

R_i : یک متغیر وضعیت باینری (صفر یا یک) است که نشان می‌دهد آیا به استعلام «۱» پاسخ داده شده است (مقدار ۱) یا خیر (مقدار ۰)

w_i : وزن نوع استعلام/مجوز: ۱ برای عادی، ۱.۱ برای خدمت-استعلام

توضیح کلی:

Response Rate^۱

صورت کسر: هدف ما در صورت کسر، محاسبه «مجموع وزن استعلام‌های پاسخ‌داده شده» است. شرط $Ri=1$ دقیقاً همین کار را انجام می‌دهد. این شرط می‌گوید: "فقط وزن (w_i) استعلام‌هایی را جمع بزن که وضعیت پاسخ آنها (Ri) برابر با ۱ (یعنی پاسخ داده شده) است".

مخرج کسر: هدف ما در مخرج، محاسبه «مجموع وزن همه استعلام‌ها» است. به همین دلیل است که در مخرج، این شرط فیلتر کننده وجود ندارد و تمام وزن‌ها (w_i) با هم جمع می‌شوند.

سنجه ۳: تعداد درخواست‌های با تاخیر نامطلوب

$$UDR_{H1} = \frac{\sum_{i \in H1} N_{bad\ i}}{n_1}, UDR_{H2} = \frac{\sum_{i \in H2} N_{bad\ i}}{n_2} \quad N_{bad\ i} = \begin{cases} 1 & \text{if } RT_i > 4 \\ 0 & \text{otherwise} \end{cases} \quad RT_i = \frac{FR_i - RD_i}{ST_i}$$

$$Score_{H1} = \min(100, \max(0, 100 - (UDR_{H1} \times S))) \quad S = 100 \text{ Default}$$

$$Score_{H2} = \min(100, \max(0, 100 - (UDR_{H2} \times S))) \quad S = 100 \text{ Default}$$

$$Final_UDR_Score = (0.4 \times Score_{H1}) + (0.6 \times Score_{H2})$$

RT_i : نسبت زمان پاسخ

FR_i : زمان پاسخ نهایی درخواست

RD_i : زمان ثبت درخواست

ST_i : مهلت زمانی استاندارد پاسخگویی (طبق کاربرگ)

$Score_{H1}$: مقدار نرمال شده امتیاز بین ۰ تا ۱۰۰ برای بازه اول زمانی

$Score_{H2}$: مقدار نرمال شده امتیاز بین ۰ تا ۱۰۰ برای بازه دوم زمانی

S : ضریب حساسیت S ، میزان شدت تأثیر تأخیر یا تسریع را بر امتیاز نهایی مشخص می‌کند؛ هرچه S بزرگ‌تر باشد، تأخیرها جریمه‌ی شدیدتری ایجاد می‌کنند و امتیاز سریع‌تر کاهش می‌یابد.

H_1 : مجموعه استعلام/مجوز بازه زمانی اول (مثلاً ۶ ماه اول سال)

H_2 : مجموعه استعلام/مجوز بازه زمانی دوم (مثلاً ۶ ماه دوم سال)

سنجه ۴: متوسط تعداد روزهای تاخیر

در این شاخص میزان تأخیر بر اساس روزهای واقعی محاسبه می‌شود و با نرمال‌سازی نسبت به زمان‌های کاربرگ، مقایسه بین مجوزهای مختلف (یکی کوتاه و یکی طولانی) کاملاً عادلانه می‌شود.

$$Raw_Delay_i = \max(0, (FR_i - RD_i) - ST_i)$$

$$Normalize_Delay_i = \frac{Raw_Delay_i}{ST_i}$$

$$Normalize_Delay_{H1} = \frac{\sum_{i \in H1} Normalize_Delay_i}{n_1}$$

$$Normalize_Delay_{H2} = \frac{\sum_{i \in H2} Normalize_Delay_i}{n_2}$$

$$Score_{H1} = \min(100, \max(0, 100 - (Normalize_Delay_{H1} \times S))) \quad S = 100 \text{ Default}$$

$$Score_{H2} = \min(100, \max(0, 100 - (Normalize_Delay_{H2} \times S))) \quad S = 100 \text{ Default}$$

$$Final_AVG_Delay_Score = (0.4 \times Score_{H1}) + (0.6 \times Score_{H2})$$

Undesirable response^۷

سنجه ۵: توان پاسخگویی

شاخص «توان پاسخگویی» یک معیار ترکیبی و پیشرفته برای ارزیابی ظرفیت کلی یک دستگاه در مدیریت و پاسخ به درخواست‌ها است. این شاخص به طور همزمان دو بعد کلیدی عملکرد را می‌سنجد:

۱. حجم کار انجام شده: تعداد کل درخواست‌هایی که یک دستگاه در یک دوره زمانی مشخص به آن‌ها پاسخ داده است.
۲. راندمان و کارایی زمانی: سرعت و بهینگی عملکرد دستگاه در پاسخ به آن درخواست‌ها، در مقایسه با زمان‌های استاندارد و مجاز تعیین شده برای هر کدام.

امتیاز بالای این شاخص نشان دهنده آن است که دستگاه توانسته حجم بالایی از درخواست‌ها را با راندمان و کیفیت زمانی مطلوب به سرانجام برساند.

خلاصه نحوه محاسبه امتیاز

امتیاز نهایی این شاخص از طریق یک فرآیند چندمرحله‌ای به دست می‌آید تا از مقایسه عادلانه بین دستگاه‌های مختلف اطمینان حاصل شود:

۱. نرمال‌سازی عملکرد زمانی: ابتدا، عملکرد زمانی هر درخواست به صورت منفرد، از طریق تقسیم «زمان پاسخ واقعی» بر «زمان استاندارد» آن، نرمال‌سازی می‌شود تا یک «شاخص عملکرد» بدون واحد به دست آید.
۲. محاسبه میانگین راندمان: سپس، از این «شاخص‌های عملکرد» برای تمام درخواست‌های یک دوره، میانگین گرفته می‌شود تا «میانگین راندمان» کلی دستگاه در آن دوره مشخص شود.
۳. محاسبه شاخص توان عملیاتی: شاخص خام توان عملیاتی از تقسیم «تعداد کل پاسخ‌ها» بر «میانگین راندمان» (که در گام قبل به دست آمد) محاسبه می‌شود. این عدد، توانایی دستگاه در تولید پاسخ به ازای هر واحد راندمان استاندارد را نشان می‌دهد.
۴. تبدیل به امتیاز نهایی: در نهایت، این شاخص خام با یک «ظرفیت هدف» از پیش تعیین شده (که نمایانگر عملکرد ایده‌آل و مطلوب است) مقایسه شده و به یک امتیاز نهایی در مقیاس ۰ تا ۱۰۰ تبدیل می‌گردد.

$$\overline{RT}_{H1} = \frac{1}{n_1} \sum_{i \in H_1} RT_i, \quad \overline{RT}_{H2} = \frac{1}{n_2} \sum_{i \in H_2} RT_i$$

$$P_{H1} = \frac{n_1}{\overline{RT}_{H1}}, \quad P_{H2} = \frac{n_2}{\overline{RT}_{H2}}$$

$$Score_{H1} = \text{Min}\left(100, \frac{P_{H1}}{Target} \times 100\right)$$

$$Score_{H2} = \text{Min}\left(100, \frac{P_{H2}}{Target} \times 100\right)$$

$$Final_Power_Score = (0.4 \times Score_{H1}) + (0.6 \times Score_{H2})$$

: می‌تواند تنظیم شود. target

سنجه ۶: عدالت پاسخگویی

این شاخص که نام دیگر آن «یکنواختی زمان پاسخگویی» است یک معیار آماری است که پایداری و قابل پیش‌بینی بودن عملکرد یک دستگاه را، صرف‌نظر از سرعت آن، اندازه‌گیری می‌کند. این شاخص بررسی می‌کند که آیا زمان‌های پاسخگویی به یکدیگر نزدیک و در یک محدوده مشخص هستند یا دچار پراکندگی و نوسان زیادی می‌باشند. امتیاز بالای این شاخص نشان دهنده عملکردی یکنواخت و قابل اتکا است، در حالی که امتیاز پایین، عملکردی نامنظم و غیرقابل پیش‌بینی را نشان می‌دهد.

$$UI_{H1} = \frac{(\sum_{i \in H1} RT_i)^2}{n_1 \times \sum_{i \in H1} RT_i^2}, \quad UI_{H2} = \frac{(\sum_{i \in H2} RT_i)^2}{n_2 \times \sum_{i \in H2} RT_i^2}, \quad RT_i = \frac{FR_i - RD_i}{ST_i}$$

$$Score_{H1} = UI_{H1} \times 100$$

$$Score_{H2} = UI_{H2} \times 100$$

$$Final_UI_Score = (0.4 \times Score_{H1}) + (0.6 \times Score_{H2})$$

خروجی این فرمول همیشه یک عدد اعشاری در بازه استاندارد بین ۰ و ۱ خواهد بود، که در آن مقدار ۱ نمایانگر یکنواختی کامل (بهترین حالت) و مقادیر نزدیک به صفر، نشان‌دهنده پراکندگی زیاد است. بنابراین، از آنجایی که این شاخص از ابتدا نرمال شده، دیگر نیازی به استفاده از فرمول‌های پیچیده نرمال‌سازی (مانند فرمول‌های مبتنی بر جریحه) نبود و تنها یک تبدیل مقیاس ساده از طریق ضرب در ۱۰۰ برای رسیدن به امتیاز نهایی کافی بود.

سنجه ۷: تعداد درخواست‌های با تاخیر

$$N_Delay_{H1} = \frac{\sum_{i \in H1} N_{bad\ i}}{n_1}, N_Delay_{H2} = \frac{\sum_{i \in H2} N_{bad\ i}}{n_2}$$

$$N_Delay_i = \begin{cases} (FR_i - RD_i) > ST_i & 1 \\ otherwise & 0 \end{cases}$$

$$Score_{H1} = Min(100, \max(0, 100 - (N_Delay_{H1} \times S))) \quad S = 100 \text{ Default}$$

$$Score_{H2} = Min(100, \max(0, 100 - (N_Delay_{H2} \times S))) \quad S = 100 \text{ Default}$$

$$Final_Normalize_Delay_Score = (0.4 \times Score_{H1}) + (0.6 \times Score_{H2})$$

سنجه ۸: درصد پاسخگویی خودکار

از دو جنبه می‌توان به این شاخص نگاه کرد.

جنبه اول: نسبت کل درخواست‌هایی که به صورت خودکار پاسخ داده شده‌اند به کل درخواست‌ها

$$AR = \frac{N_{auto}}{N_{total}} \times 100$$

N_{auto} : تعداد درخواست‌های پاسخ خودکار داده شده در بازه زمانی مورد بررسی

N_{total} : کل درخواست‌های بازه زمانی مورد بررسی

جنبه دوم: نسبت سرویس‌های دستگاه اجرایی که به صورت خودکار پاسخ می‌دهند به کل سرویس‌های قابل ارائه دستگاه در حوزه مورد نظر

$$AS = \frac{N_{auto_s}}{N_{total_s}} \times 100$$

N_{auto_s} : تعداد سرویس‌های آنلاین بدون دخالت عامل انسانی بازه زمانی مورد بررسی

N_{total_s} : کل سرویس‌های قابل ارائه دستگاه اجرایی در بازه زمانی مورد بررسی

ب) شیوه نامه امتیازدهی سنج‌های بخش پایش

سنجه ۱: درصد پیگیری تخلفات توسط یگان حفاظت

رابطه کلی:

$$\frac{\text{تعداد پرونده های بررسی شده توسط یگان حفاظت}}{\text{تعداد کل پرونده های ارجاع شده به دستگاه}} \times 100$$

شیوه محاسبه:

$$Score_{H2} = \frac{N_{act,H2}}{N_{ref,H2}} \times 100 \quad Score_{H1} = \frac{N_{act,H1}}{N_{ref,H1}} \times 100$$

$$Final_Score = (w1 \times Score_{H1}) + (w2 \times Score_{H2})$$

N_{act} : تعداد پرونده‌های بررسی شده توسط یگان حفاظت

N_{ref} : تعداد کل پرونده‌های ارجاع شده به دستگاه

H_1 : بازه زمانی اول (مثلاً ۶ ماه اول سال)

H_1 : بازه زمانی دوم (مثلاً ۶ ماه دوم سال)
 $w1$: وزن بازه زمانی اول (پیش فرض ۰.۴)
 $w2$: وزن بازه زمانی دوم (پیش فرض ۰.۶)

سنجه ۲: میانگین زمان رسیدگی به تخلفات اعلام شده توسط یگان حفاظت

رابطه کلی:

$$\frac{\sum \text{زمان رسیدگی به تخلفات اعلام شده توسط یگان حفاظت}}{\text{تعداد کل تخلفات اعلام شده به یگان حفاظت}}$$

$$Score_i = \max(0, (1 - \frac{t_i}{t_{max}}) \times 100)$$

نکته: اگر برای تخلف i رسیدگی در زمان حداکثر مطلوب انجام نشده باشد $Score_i = 0$

t_i : زمان رسیدگی به پرونده i

t_{max} : حداکثر زمان مطلوب (پیش فرض دو هفته)

$$Score_{period} = \frac{\sum_{i=1}^n score_i}{n}$$

$$Final_Score = (w1 \times Score_{H1}) + (w2 \times Score_{H2})$$

n : تعداد کل تخلفات اعلام شده توسط یگان حفاظت

$period$: شامل دو دوره $H1$ و $H2$ است

$w1$: وزن بازه زمانی اول (پیش فرض ۰.۴)

$w2$: وزن بازه زمانی دوم (پیش فرض ۰.۶)

سنجه ۳: عملکرد واحد حقوقی

هدف این شاخص، ارائه یک امتیاز واحد و جامع است که به صورت همزمان دو بُعد کلیدی از عملکرد واحد حقوقی را می‌سنجد:

۱. **کمیت اقدام:** چه درصدی از تخلفات ارجاعی به یک اقدام عملی (تشکیل پرونده) منجر شده است؟

۲. **کیفیت اقدام:** اقداماتی که انجام شده‌اند، با چه میزان سرعت و کیفیتی (رعایت مهلت زمانی) صورت گرفته‌اند؟

۱. رابطه کلی کمیت اقدام:

$$\frac{\text{تعداد پرونده های حقوقی تشکیل شده}}{\text{تعداد کل تخلفات ارجاع شده به واحد حقوقی}} \times 100$$

$$Score_{Act} = \frac{N_{filed}}{N_{referred_legal}} \times 100$$

$$Final_Score = (w1 \times Score_{H1}) + (w2 \times Score_{H2})$$

N_{filed} : تعداد پرونده های حقوقی تشکیل شده

$N_{referred_legal}$: تعداد کل تخلفات ارجاع شده به واحد حقوقی

$period$: شامل دو دوره $H1$ و $H2$ است

$w1$: وزن بازه زمانی اول (پیش فرض ۰.۴)

$w2$: وزن بازه زمانی دوم (پیش فرض ۰.۶)

سنجه ۴- میانگین زمان رسیدگی به تخلفات تایید شده توسط واحد حقوقی

۲. رابطه کلی کیفیت اقدام (میانگین زمان رسیدگی به تخلفات تایید شده توسط واحد حقوقی):

زمان تشکیل پرونده حقوقی توسط واحد حقوقی

تعداد کل تخلفات ارجاع شده به واحد حقوقی

$$Score_i = \max(0, (1 - \frac{t_i}{t_{max}}) \times 100)$$

نکته: اگر برای تخلف i پرونده در زمان حداکثر مطلوب تشکیل نشده باشد $Score_i = 0$

t_i : زمان تشکیل پرونده حقوقی i

t_{max} : حداکثر زمان مطلوب (پیش فرض یک ماه)

$$Score_{time} = \frac{\sum_{i=1}^{N_{referred_legal}} score_i}{N_{referred_legal}}$$

$$Score_{Total} = \sqrt{Score_{Act} \times Score_{time}}$$

$$Final_Score = (w1 \times Score_{Total_{H1}}) + (w2 \times Score_{Total_{H2}})$$

سنجه ۵: درصد اقدامات علی الرأس

رابطه کلی:

$$100 \times \frac{\text{تعداد پرونده های حقوقی که منجر به اقدام علی الرأس شده است}}{\text{تعداد کل تخلفاتی که اقدام حقوقی داشته است}}$$

$$Score_{period} = \frac{N_{Alaras}}{N_{filed}} \times 100$$

$$Final_Score = (w1 \times Score_{H1}) + (w2 \times Score_{H2})$$

N_{filed} : تعداد کل تخلفاتی که اقدام حقوقی داشته است

N_{Alaras} : تعداد پرونده های حقوقی که منجر به اقدام علی الرأس شده است

$period$: شامل دو دوره $H1$ و $H2$ است

$w1$: وزن بازه زمانی اول (پیش فرض ۰.۴)

$w2$: وزن بازه زمانی دوم (پیش فرض ۰.۶)

سنجه ۶: توان پاسخگویی یگان حفاظت

تعداد تخلفات رسیدگی شده توسط یگان حفاظت

واحد زمان

$$Score_{period} = \min(100, (\frac{N_{handeled}}{N_{target}}) \times 100)$$

$N_{handeled}$: تعداد کل تخلفات رسیدگی شده توسط یگان حفاظت در یک دوره مشخص

N_{target} : این یک هدف مدیریتی است. مثلاً: "انتظار می‌رود یگان حفاظت ماهانه به طور متوسط به چند تخلف رسیدگی کند.

این مقدار باید تنظیم شود.

$$Final_Score = (w1 \times Score_{H1}) + (w2 \times Score_{H2})$$

سنجه ۷: توان پاسخگویی واحد حقوقی

تعداد تخلفات رسیدگی شده توسط واحد حقوقی واحد زمان $Score_{period} = Min\left(100, \left(\frac{N_{handed}}{N_{target}}\right) \times 100\right)$ N_{handed}: تعداد کل تخلفات رسیدگی شده توسط واحد حقوقی در یک دوره مشخص N_{target}: این یک هدف مدیریتی است. مثلاً: "انتظار می‌رود حقوقی ماهانه به طور متوسط به چند تخلف رسیدگی کند. این مقدار باید تنظیم شود. $Final_Score = (w1 \times Score_{H1}) + (w2 \times Score_{H2})$																																					
سنجه ۸: درصد عدم اقدام واحد حقوقی در تخلفات تایید شده در زمان معتبر $I_{inaction} = \left(\frac{N_{inactive}}{N_{eligible}}\right) \times 100$ $N_{inactive}$: تعداد پرونده‌های بدون اقدام از میان پرونده‌های واجد شرایط. $N_{eligible}$: تعداد کل پرونده‌های واجد شرایط ارزیابی. این‌ها تمام پرونده‌هایی هستند که از تاریخ ارجاعشان به واحد حقوقی بیش از ۴ ماه گذشته است. محاسبه امتیاز دوره (معکوس‌سازی برای هم‌جهتی) $Score_{period} = 100 - I_{inaction}$ $Final_Score = (w1 \times Score_{H1}) + (w2 \times Score_{H2})$ نکته: در صورت توافق می‌توان شاخص‌های ۱ و ۲ را هم مانند شاخص ۳ که عملکرد حقوقی است، با هم ادغام کرده و دقیقاً مانند شاخص عملکرد حقوقی، تحت عنوان عملکرد واحد یگان حفاظت معرفی شود.																																					
امتیاز نهایی شامل ۵ قسمت است که در ادامه آورده شده است: الف. امتیاز نهایی درگاه متقاضیان: این امتیاز از طریق میانگین وزنی ۸ شاخصی که فرمول‌بندی آن در شیوه نامه امتیازدهی به شاخص‌های درگاه متقاضیان ارائه شد به دست می‌آید: $S_{درگاه} = \sum_{i=1}^{n=8} (w_i \times s_i)$ Si: شاخص‌های ۱ تا ۸ بخش درگاه متقاضیان <table><tr><th colspan="4">وزن‌های wi</th></tr><tr><th>ردیف</th><th>عنوان شاخص</th><th>وزن</th><th>توضیحات</th></tr><tr><td>۱</td><td>میانگین زمان پاسخگویی</td><td>۰.۲۵</td><td>تقسیم بر زمان کاربرگ</td></tr><tr><td>۲</td><td>درصد پاسخگویی</td><td>۰.۲۵</td><td></td></tr><tr><td>۳</td><td>تعداد درخواست‌های با تاخیر نامطلوب</td><td>۰.۱۰</td><td>تاخیر نامطلوب: بیش از ۴ برابر زمان کاربرگ</td></tr><tr><td>۴</td><td>متوسط تعداد روزهای تاخیر</td><td>۰.۱۰</td><td>برای موارد دارای تاخیر محاسبه شود با تقسیم بر زمان کاربرگ نرمال شود</td></tr><tr><td>۵</td><td>توان پاسخگویی</td><td>۰.۱۰</td><td>در فصل گذشته</td></tr><tr><td>۶</td><td>عدالت پاسخگویی</td><td>۰.۱۰</td><td></td></tr><tr><td>۷</td><td>تعداد درخواست‌های با تاخیر</td><td>۰.۰۵</td><td>تاخیر: بیش از زمان کاربرگ</td></tr></table>	وزن‌های wi				ردیف	عنوان شاخص	وزن	توضیحات	۱	میانگین زمان پاسخگویی	۰.۲۵	تقسیم بر زمان کاربرگ	۲	درصد پاسخگویی	۰.۲۵		۳	تعداد درخواست‌های با تاخیر نامطلوب	۰.۱۰	تاخیر نامطلوب: بیش از ۴ برابر زمان کاربرگ	۴	متوسط تعداد روزهای تاخیر	۰.۱۰	برای موارد دارای تاخیر محاسبه شود با تقسیم بر زمان کاربرگ نرمال شود	۵	توان پاسخگویی	۰.۱۰	در فصل گذشته	۶	عدالت پاسخگویی	۰.۱۰		۷	تعداد درخواست‌های با تاخیر	۰.۰۵	تاخیر: بیش از زمان کاربرگ	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
وزن‌های wi																																					
ردیف	عنوان شاخص	وزن	توضیحات																																		
۱	میانگین زمان پاسخگویی	۰.۲۵	تقسیم بر زمان کاربرگ																																		
۲	درصد پاسخگویی	۰.۲۵																																			
۳	تعداد درخواست‌های با تاخیر نامطلوب	۰.۱۰	تاخیر نامطلوب: بیش از ۴ برابر زمان کاربرگ																																		
۴	متوسط تعداد روزهای تاخیر	۰.۱۰	برای موارد دارای تاخیر محاسبه شود با تقسیم بر زمان کاربرگ نرمال شود																																		
۵	توان پاسخگویی	۰.۱۰	در فصل گذشته																																		
۶	عدالت پاسخگویی	۰.۱۰																																			
۷	تعداد درخواست‌های با تاخیر	۰.۰۵	تاخیر: بیش از زمان کاربرگ																																		

۸	درصد پاسخگویی خودکار	۰.۰۵	برای مجوزها، این وزن روی شاخص «تعداد درخواست‌های با تاخیر نامطلوب» منظور گردد
---	----------------------	------	---

نکته ۱: تفاوتی بین مجوز و استعلام وجود ندارد و زمان خدمات با تقسیم بر زمان کاربرگ نرمالایز میشود.

نکته ۲: برای استعلاماتی که خدمت استعلام هستند به دلیل تعداد بالا، یک ضریب کوچک بهبود دهنده امتیاز (حدود ۱.۱) در نظر گرفته شود.

نکته ۳: در رتبه‌بندی استانی از تعداد شهرستان‌های آن استان برای نرمالایز کردن امتیازات استفاده شود.

ب. امتیاز نهایی پایش: این بخش نیز دقیقاً مشابه بخش درگاه متقاضیان، از میانگین وزنی ۸ شاخص زیرمجموعه خود محاسبه می‌شود:

$$S_{\text{پایش}} = \sum_{j=1}^{n=8} (w_j \times s_j)$$

Sj: شاخص‌های ۱ تا ۸ بخش پایش

وزن‌های wj			
ردیف	عنوان شاخص	وزن	توضیحات
۱	درصد پیگیری تخلفات توسط یگان حفاظت	۰.۲۰	
۲	میانگین زمان رسیدگی به تخلفات اعلام شده توسط یگان حفاظت	۰.۲۰	زمان مطلوب دو هفته است
۳	درصد عملکرد واحد حقوقی	۰.۲۰	
۴	میانگین زمان رسیدگی به تخلفات تایید شده توسط واحد حقوقی	۰.۲۰	زمان مطلوب یک ماه
۵	درصد اقدامات علی‌الرأس	۰.۰۵	
۶	توان پاسخگویی یگان حفاظت	۰.۰۵	در فصل گذشته (در نسبت کارهای موجود)
۷	توان پاسخگویی واحد حقوقی	۰.۰۵	در فصل گذشته (در نسبت کارهای موجود)
۸	درصد عدم اقدام واحد حقوقی در تخلفات تایید شده در زمان معتبر	۰.۰۵	زمان معتبر: ۴ ماه

نکته ۱: برای دستگاه‌هایی که با سرویس به سامانه اتصال دارند، یک ضریب کوچک بهبود دهنده امتیاز (حدود ۱.۱) در نظر گرفته شود.

ج. امتیاز نقشه‌های تحت تولی که با نقشه S نشان داده می‌شود و دارای ضریب پیش فرض ۰.۳ است

د. امتیاز تعامل سازنده با راهبران پروژه که با تعامل S نشان داده می‌شود و دارای ضریب پیش فرض ۰.۰۵ است

ه. امتیاز رضایت متقاضیان که با رضایت S نشان داده می‌شود و دارای ضریب پیش فرض ۰.۰۵ است

(تا زمان راه‌اندازی، امتیاز این بخش در بخش درگاه منظور گردد)

فرمول محاسبه نهایی امتیاز:

$$S_{\text{Total}} = (w_{\text{درگاه}} \times s_{\text{درگاه}}) + (w_{\text{پایش}} \times s_{\text{پایش}}) + (w_{\text{نقشه}} \times s_{\text{نقشه}}) + (w_{\text{تعامل}} \times s_{\text{تعامل}}) + (w_{\text{رضایت}} \times s_{\text{رضایت}})$$

درگاه w و و پایش هر کدام دارای مقدار پیش فرض ۰.۳ هستند. اگر دستگاهی صرفاً در یک بخش درگاه یا پایش فعال باشد، نمره بخش دیگر به صورت متوازن توزیع خواهد شد.

در نهایت مقدار نهایی امتیاز دستگاه در شاخص، بر اساس جدول زیر نمره‌دهی خواهد شد:

شناسنامه شاخص‌های ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در دوره سیزدهم

امتیاز	گزینه	
۱	$0.75 < S_{Total} \leq 1$	
۰.۷۵	$0.5 < S_{Total} \leq 0.75$	
۰.۵	$0.25 < S_{Total} \leq 0.5$	
۰.۲۵	$0 < S_{Total} \leq 0.25$	
۰	$S_{Total} = 0$	
---	عدم مصداق	

۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، بر مبنای اطلاعات واصله از سازمان فناوری اطلاعات ایران حول پنجره واحد زمین، نسبت به محاسبه عدد قطعی شاخص اقدام و امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند.	روال ارزیابی
۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
تکمیل و ارائه شناسنامه سامانه‌های دستگاه اجرایی به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	شاخص ۲۱
تعامل‌پذیری و سکوها ملی	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
☐ ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
این شاخص مبتنی بر بند «ت» ماده ۱۰۷ قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت تدوین شده است که بر پرهیز از موازی‌کاری، حرکت به سمت سامانه‌های مشترک و الزام به هماهنگی/اخذ مجوز در توسعه سامانه‌های ملی و فرابخشی تأکید دارد؛ بنابراین، وجود شناسنامه‌های دقیق و قابل اتکاء برای سامانه‌های موجود، پیش‌نیاز تحقق اثربخش تکالیف قانونی و ایجاد امکان ارزیابی قابلیت تجمیع و همگرایی سامانه‌ها تلقی می‌شود. در ادوار گذشته، تکمیل شناسنامه «سامانه‌های عمومی» و «سامانه‌های تخصصی» دستگاه‌ها در بستر سامانه Eservice سازمان فناوری اطلاعات ایران به نشانی eservices.ito.gov.ir انجام می‌گرفت. در دوره جاری، علاوه بر تداوم الزام به تکمیل شناسنامه‌ها، الزامات تکمیلی با هدف ارتقای رهگیری‌پذیری تعاملات سامانه‌ای و افزایش شفافیت اتصال سامانه‌ها به خدمات و تبادل داده افزوده شده است. الف) سامانه‌های تخصصی: در بخش «سامانه‌های تخصصی»، دستگاه مکلف است پس از تکمیل شناسنامه سامانه‌های تخصصی، دو نداشت کلیدی را نیز در همان بستر ثبت نماید:	

۱. نگاشت سامانه‌های تخصصی به وب‌سرویس‌هایی که دستگاه از طریق بسترهای GSB/PGSB دریافت می‌کند یا به آن‌ها ارائه می‌دهد.

۲. نگاشت سامانه‌های تخصصی به خدمات شناسنامه‌دار دستگاه.

بدیهی است هر دو نگاشت ماهیتاً «یک به چند» دارند؛ به این معنا که یک سامانه تخصصی می‌تواند هم‌زمان به چند API و/یا چند خدمت نگاشت شود. همچنین تصریح می‌گردد که پیش‌نیاز الزامی برای ثبت هر یک از این نگاشت‌ها، تکمیل شناسنامه سامانه تخصصی در سامانه Eservices است و چنانچه شناسنامه سامانه‌های تخصصی قبلاً تکمیل نشده باشد، امکان بهره‌مندی از امتیاز این بخش فراهم نخواهد بود.

ب) سامانه‌های عمومی:

در بخش «سامانه‌های عمومی»، در دوره جاری علاوه بر ضرورت تکمیل شناسنامه سامانه‌ها، احراز «سیستمی بودن» و/یا «یکپارچگی افقی» سامانه‌های عمومی دستگاه نیز مورد تأکید قرار گرفته است. بدین منظور، دستگاه باید مستندات معتبر ارائه نماید که دلالت بر سیستمی بودن حداقل پنج مورد از سامانه‌های فهرست‌شده از جمله اتوماسیون اداری، امور مالی، منابع انسانی، حضور و غیاب، حقوق و دستمزد، کنترل پروژه، داشبورد، تدارکات، انبارداری و اموال، SSO، BPMS و API Gateway داشته باشد؛ یا به‌جای آن، مستندات قابل قبول دال بر تحقق «یکپارچگی افقی» حداقل دو حوزه از حوزه‌های کلیدی (مستندات و مکاتبات، منابع انسانی، مالی، تدارکات) ارائه کند. منظور از «یکپارچگی افقی» در این شاخص آن است که تمامی زیرسیستم‌های مرتبط با حوزه مربوطه در داخل دستگاه از سوی یک تأمین‌کننده/پیمانکار واحد تأمین و یکپارچه شده باشند (برای مثال یکپارچگی حوزه منابع انسانی و مالی در یک راهکار یکپارچه). مدارک قابل قبول برای احراز سیستمی بودن یا یکپارچگی افقی، حسب ضوابط شاخص، ارائه آخرین قرارداد منعقد شده دستگاه به‌انضمام شرح خدمات است.

امتیاز	گزینه
۱	تحقق هر ۴ فاکتور A و B و C و D
۰.۷۵	تحقق ۳ فاکتور از ۴ فاکتور A و B و C و D
۰.۵	تحقق ۲ فاکتور از ۴ فاکتور A و B و C و D
۰.۲۵	تحقق ۱ فاکتور از ۴ فاکتور A و B و C و D
۰	در غیراینصورت

روش سنجش / ارائه
شیوه محاسبات

توضیحات هر یک از ۴ فاکتور A و B و C و D به شرح جدول ذیل می‌باشد:

شناسنامه شاخص‌های ارزیابی
کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در دوره سیزدهم

امتیاز	توضیحات	فاکتور
۰.۲۵	تکمیل حداقل ۳ شناسنامه سامانه عمومی و ارائه مستندی مبنی بر سیستمی بودن موارد مذکور در بند امتیاز برابر با ۰.۵ و یکپارچگی افقی در دو مورد از موارد زیر: ۱- حوزه مستندات و مکاتبات ۲- حوزه امور منابع انسانی ۳- حوزه امور مالی ۴- حوزه امور تدارکات توضیحات: منظور از یکپارچگی افقی یعنی تمامی زیرسیستم‌های مرتبط با حوزه مربوطه در داخل دستگاه از یک پیمانکار واحد تامین شده باشد. (به طور مثال یکپارچگی حوزه منابع انسانی و مالی) مدرک قابل قبول: ارائه آخرین قرارداد منعقد شده در سازمان به انضمام شرح خدمات	A
۰.۲۵	تکمیل حداقل ۳ شناسنامه سامانه عمومی و ارائه مستندی مبنی بر سیستمی بودن حداقل ۵ مورد از موارد زیر (ارائه آخرین قرارداد منعقد شده در سازمان به انضمام شرح خدمات) ۱- اتوماسیون اداری ۲- امور مالی ۳- امور منابع انسانی ۴- امور حضور و غیاب ۵- امور حقوق و دستمزد ۶- کنترل پروژه ۷- داشبورد ۸- امور تدارکات ۹- امور انبارداری و اموال ۱۰- SSO ۱۱- BPMS ۱۲- API Gateway مدرک قابل قبول: ارائه آخرین قرارداد منعقد شده در سازمان به انضمام شرح خدمات	B
۰.۲۵	تکمیل و ارائه شناسنامه سامانه‌های تخصصی دستگاه و اتصال آن به خدمات تخصصی دستگاه) در سامانه Eservices (در صورتی که بیش از نیمی از خدمات شناسنامه دار الکترونیکی دستگاه‌ها به سامانه‌های تکمیل شده متصل شوند، امتیاز کامل در غیر این صورت امتیازی تعلق نمی‌گیرد). توضیحات: در صورتی که در دوره‌های قبلی شناسنامه سامانه تخصصی تکمیل شده است در این دوره باید صرفاً بخش اتصال آن به خدمات) تکمیل شود. در غیر این صورت باید تمام شناسنامه تکمیل شود.	C
۰.۲۵	تکمیل و ارائه شناسنامه سامانه‌های تخصصی دستگاه و اتصال آن به وب سرویس‌های دریافتی و ارائه شده به مرکز ملی تبادل اطلاعات در سامانه Eservices (در صورتی که	D

	بیش از نیمی از وب سرویس‌های دریافتی/ارائه شده دستگاه‌ها به سامانه‌های تکمیل شده متصل شوند، امتیاز کامل در غیر این صورت امتیازی تعلق نمی‌گیرد. (توضیحات: در صورتی که در دوره‌های قبلی شناسنامه سامانه تخصصی تکمیل شده است در این دوره باید صرفاً بخش اتصال آن به وب سرویس‌ها (تکمیل شود. در غیر این صورت باید تمام شناسنامه تکمیل شود.		
	نکات و تبصره‌ها: ۱. فرم‌های تکمیل شناسنامه سامانه که پیش‌تر در سامانه eservices.ito.gov.ir در دسترس بوده است، در آینده نزدیک مورد بازنگری و اصلاح قرار خواهند گرفت؛ به‌نحوی که نمایندگان دستگاه‌های اجرایی بتوانند در همان فرم‌ها نسبت به ثبت «نگاشت سامانه به وب‌سرویس‌ها» و نیز «نگاشت سامانه به خدمات شناسنامه‌دار» اقدام نمایند. زمان آغاز امکان ثبت این نگاشت‌ها در سامانه، متعاقباً از طریق کانال اطلاع‌رسانی ارزیابی در پلتفرم بله به نمایندگان دستگاه‌ها اعلام خواهد شد.		
	۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، بر مبنای اطلاعات واصله از سازمان فناوری اطلاعات ایران، نسبت به محاسبه عدد قطعی شاخص اقدام و امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی	

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۲۲	راهنمای جامع خدمات و پرسش‌های متداول
خوشه	داده، پایش و شفافیت عملکرد
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	این شاخص وفق بند ۵ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور بازطراحی شده است. الف) راهنمای جامع خدمات: راهنمای دیجیتالی خدمت می‌بایست مشتمل بر اطلاعات و توضیحات ذیل باشد و بر اساس آن مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد: ۱. هدف از ارائه خدمت: تبیین ضرورت و کارکرد اصلی خدمت برای مخاطبان ۲. ذینفعان خدمت: تعیین گروه‌ها یا افرادی که از این خدمت بهره‌مند می‌شوند ۳. شیوه ارائه خدمت: مشخص بودن نوع ارائه خدمت (حضور، غیرحضور، الکترونیکی، نیمه‌الکترونیکی، یا غیرالکترونیکی) ۴. مراحل گردش کار / فرآیند ارائه خدمت: ارائه مراحل اجرایی خدمت از ابتدا تا انتها به‌صورت روشن و مستند ۵. مدارک مورد نیاز جهت دریافت خدمت: فهرست کامل مدارک و مستندات مورد نیاز ۶. تعرفه خدمت: اعلام هزینه‌های قانونی و مصوب (در صورت وجود) با بیانی سلیس، شفاف و قابل فهم برای عموم شهروندان تهیه و بارگذاری این راهنما <u>در میز خدمت و در مقابل عنوان خدمت</u>، از الزامات ارزیابی محسوب می‌شود. ب) پرسش‌های متداول خدمات: در ادوار پیشین، تدوین و انتشار پرسش‌ها و پاسخ‌های پرتکرار عمدتاً با رویکردهای ناهمگون و مبتنی بر سلیقه هر دستگاه انجام می‌شد و در نتیجه، سطح یکنواختی و قابلیت مقایسه‌پذیری اطلاعات ارائه‌شده برای کاربران در میان دستگاه‌ها یکسان نبود. به‌منظور ایجاد وحدت رویه و استانداردسازی محتوای پرسش‌های پرتکرار، سازمان فناوری اطلاعات ایران قالب مشخصی را در قالب «فرم استاندارد FAQ» طراحی نموده است. بر این اساس، در ارزیابی دوره جاری، تکمیل و ارسال اکسل در قالب فرم استاندارد مذکور به سازمان فناوری اطلاعات، به‌عنوان یکی از الزامات ارزیابی تلقی می‌شود؛ به‌نحوی که عدم انطباق قالب یا عدم پوشش تمامی خدمات مشمول، به معنای عدم تحقق کامل الزامات این شاخص خواهد بود.

گزینه		امتیاز
$Z = 1$		۱
$Z = 0.75$		۰.۷۵
$Z = 0.5$		۰.۵
$Z = 0.25$		۰.۲۵
$Z = 0$		۰

$Z = (X + Y) / 2$
متغیر X = راهنمای جامع و دیجیتالی خدمات
متغیر Y = پرسش‌های متداول خدمات

شیوه امتیازدهی متغیر X برای هر خدمت	شیوه امتیازدهی متغیر Y برای هر خدمت دستگاه به تفکیک
وجود راهنمای چندرسانه‌ای	FAQ با انطباق کامل با قالب استاندارد سازمان فناوری
وجود راهنمای HTML	FAQ با انطباق نسبی با قالب استاندارد سازمان فناوری
در غیراینصورت	در غیراینصورت

روشن‌سنجی / ارائه شیوه محاسبات

ممیزی زیرشاخص FAQ بر مبنای مکاتبه رسمی با سازمان فناوری اطلاعات و ارسال داده‌های مربوط به شاخص انجام خواهد شد.
گیرنده: آقای دکتر مجید فولادیان معاون محترم خدمات پایه و دارایی‌های دیجیتال سازمان فناوری اطلاعات ایران
پیوست نامه: تکمیل و ارسال اکسل "Service_Documentation_FAQ_Template" مندرج در کانال اطلاع‌رسانی ارزیابی در پلتفرم بله

نکات و تبصره‌ها:

۱. ارائه راهنمای خدمت صرفاً به صورت فایل‌های PDF یا JPEG به منزله فقدان راهنمای دیجیتالی تلقی شده و مشمول دریافت امتیاز نخواهد بود.
۲. به منظور ایجاد وحدت رویه، یکپارچگی و تسهیل دسترسی شهروندان به راهنمای خدمت، ضروری است محتوای مربوط به راهنما، در میز خدمت و در جلو عنوان خدمت درج گردد. لذا، مبنای امتیازدهی صرفاً بر اساس محتوای مندرج در میز خدمت خواهد بود. بدیهی است بارگذاری راهنما در صفحات یا بخش‌های دیگر پرتال/سامانه، مشمول دریافت امتیاز در این زیرشاخص نخواهد بود.
۳. «فرم استاندارد FAQ»، طراحی شده توسط سازمان فناوری اطلاعات، در کانال اطلاع‌رسانی ارزیابی در پلتفرم بله، با عنوان "Service_Documentation_FAQ_Template" در دسترس می‌باشد.

۴. چنانچه در فرآیند تکمیل فایل اکسل "Service_Documentation_FAQ_Template" هر یک از شیت‌ها یا ستون‌ها برای خدمت/خدمات دستگاه اجرایی شما موضوعیت ندارد، لطفاً با ذکر دقیق دلیل، مورد عدم موضوعیت را در همان فایل اکسل درج فرمایید.	
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، میز خدمت الکترونیکی دستگاه را جهت یافتن راهنمای هر خدمت، جستجو می‌کند و پس از بررسی محتوا، نتیجه را به عنوان امتیاز زیرشاخص مربوطه درج می‌کند. امتیازات زیرشاخص FAQ بر مبنای اطلاعات واصله از سازمان فناوری اطلاعات ایران، محاسبه می‌گردد. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی									
به‌روزرسانی و تازگی محتوا در پرتال دستگاه	شاخص ۲۳								
داده، پایش و شفافیت عملکرد	خوشه								
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش								
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز								
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص								
هدف این شاخص بررسی قابل دسترس بودن همه لینک‌ها و صفحات مندرج در پرتال دستگاه مرتبط با ارائه خدمات الکترونیکی و همچنین به‌روز بودن آن‌ها با محتوای درست و واقعی می‌باشد. وجود تاریخ به‌روز رسانی در تمامی صفحات پرتال، در این شاخص حائز اهمیت می‌باشد. ابزار تست بند اول در این شاخص، Google Lighthouse بوده که در بخش سئو صفحات، معیارهایی را مورد بررسی قرار می‌دهد که بر رتبه‌بندی سایت توسط گوگل و میزان ترافیک آن دارای تاثیر مستقیم و قابل توجه هستند.	تعریف شاخص								
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="191 1518 272 1566">امتیاز</th><th data-bbox="272 1518 1174 1566">گزینه</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="191 1566 272 1654">۱</td><td data-bbox="272 1566 1174 1654">کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse و وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال</td></tr> <tr> <td data-bbox="191 1654 272 1743">۰.۵</td><td data-bbox="272 1654 1174 1743">کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse و وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال</td></tr> <tr> <td data-bbox="191 1743 272 1873">۰</td><td data-bbox="272 1743 1174 1873">عدم کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و عدم وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال</td></tr> </tbody> </table>	امتیاز	گزینه	۱	کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse و وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال	۰.۵	کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse و وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال	۰	عدم کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و عدم وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
امتیاز	گزینه								
۱	کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse و وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال								
۰.۵	کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse و وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال								
۰	عدم کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد با ابزار تست و عدم وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال								

نکات و تبصره‌ها: ۱. ابزار تست بند اول در این شاخص نیز، Google Lighthouse بوده که مقدار فاکتور "سنو (SEO)" ملاک امتیازدهی آن می‌باشد. این شاخص به صورت متمرکز توسط تیم ارزیابی پایش می‌شود. پرتال هر دستگاه اجرایی در حالت private tab کروم و در پنجره Incognito مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت تا افزونه‌های مرورگر بر نتایج تست تاثیرگذار نباشند. همچنین هر دو حالت نمایش سایت به صورت Mobile و Desktop مورد سنجش قرار گرفته و مقادیر فاکتور SEO با میانگین‌گیری ساده محاسبه خواهد شد. ۲. بند دوم به صورت شهودی توسط ارزیابان مورد بررسی و تست قرار خواهد گرفت. ۳. وجود تاریخ آخرین به‌روزرسانی سایت در فوتر، مصداق شاخص نخواهد بود. ضروریست در پایان تمامی صفحات پرتال، تاریخ آخرین ویرایش آن محتوا ذکر شود.	
۱- ارزیاب تخصصی، پرتال دستگاه را توسط Google Lighthouse در دو حالت Mobile و Desktop و در روزها و ساعات گوناگون مورد سنجش قرار داده و امتیاز نهایی بند اول را پس از میانگین‌گیری مقادیر فاکتور SEO استخراج می‌کند. همچنین بند دوم را به صورت شهودی مورد بررسی قرار داده و امتیاز نهایی را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
ثبت وقایع و میزان رضایت‌سنجی کاربران	شاخص ۲۴
داده، پایش و شفافیت عملکرد	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
تعریف شاخص شاخص «ثبت وقایع و میزان رضایت‌سنجی کاربران» ناظر بر سنجش میزان انطباق و اجرای الزامات ابلاغی وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات (شماره ۱۳۰۵۵۶/۱ مورخ ۱۴۰۴/۰۷/۳۰) در خصوص بهره‌برداری از «سرویس‌های ثبت وقایع» و «سنجش رضایت شهروندان از خدمات دولت» است. مطابق این ابلاغیه، هدف از استقرار این الزامات، ارتقای شفافیت، اثربخشی و کیفیت خدمات عمومی در چارچوب ارائه خدمات از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» بوده و تأکید می‌شود که سرویس‌های مزبور در بستر GSB و PGSB مرکز ملی تبادل اطلاعات فراهم و در اختیار دستگاه‌های اجرایی قرار دارد.	

این شاخص از دو متغیر تشکیل می‌شود (X): دریافت و پیاده‌سازی سرویس ثبت وقایع و (Y): میزان رضایت‌سنجی کاربران با استناد به سرویس ثبت وقایع. در تبیین متغیر X، پیاده‌سازی سرویس ثبت وقایع، به معنای بهره‌برداری کامل و مستمر از سرویس ثبت وقایع به گونه‌ای است که رویدادهای خدمات الکترونیکی (شامل ثبت آغاز، مراحل و پایان فرآیند ارائه خدمت) بدون ارسال محتوای خدمت، در قالب تعیین‌شده و به صورت سیستمی و پیوسته در سامانه ثبت وقایع درج شود. در تبیین متغیر Y، رضایت‌سنجی با استناد به سرویس ثبت وقایع، ناظر بر استقرار سازوکار سنجش رضایت در خدمات پرکاربرد و انتقال داده‌های حاصل از رضایت‌سنجی مستقیماً از طریق بستر تبادل اطلاعات است؛ به نحوی که رضایت‌سنجی، مبتنی بر داده‌های رخدادی و قابل اتکا (در امتداد ثبت وقایع خدمت) و قابل بهره‌برداری برای ارزیابی و بهبود کیفیت ارائه خدمات باشد.

امتیاز	گزینه
۱	$Z = 1$
۰.۷۵	$0.7 \leq Z < 1$
۰.۵	$0.4 \leq Z < 0.7$
۰.۲۵	$0 < Z < 0.4$
۰	$Z = 0$

(X): دریافت و پیاده‌سازی سرویس ثبت وقایع
(Y): میانگین رضایت‌سنجی کاربران با استناد به سرویس ثبت وقایع

$$Z = (0.6 \times X) + (0.4 \times Y)$$

شیوه امتیازدهی متغیر X	
۱	دریافت و پیاده‌سازی سرویس ثبت وقایع
۰	عدم پیاده‌سازی سرویس ثبت وقایع
شیوه امتیازدهی متغیر Y	
۱	$4 < Y \leq 5$
۰.۵	$3 < Y \leq 4$
۰.۲۵	$0.5 < Y \leq 3$
۰	$Y \leq 0.5$ یا عدم وجود هیچ‌گونه امتیازدهی برای دستگاه مربوطه

روش سنجش /
ارائه شیوه
محاسبات

- ۱- گزارش عملکرد دستگاه‌ها، از سازمان فناوری اطلاعات ایران، دریافت شده و سپس ورود اطلاعات در سامانه ارزیابی به صورت متمرکز انجام می‌شود.
- ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی													
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی													
شاخص ۲۵	نظرسنجی پنجره ملی خدمات دولت هوشمند												
خوشه	داده، پایش و شفافیت عملکرد												
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت												
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐												
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین المللی / بازخورد												
تعریف شاخص	در پنجره ملی خدمات دولت هوشمند به نشانی my.gov.ir امکانی فراهم شده است که شهروندان و خدمت‌گیرندگان قادرند به هر یک از سامانه‌های متصل شده به پنجره ملی، امتیازی در طیف یک تا پنج (یک: بسیارضعیف، دو: ضعیف، سه: متوسط، چهار: خوب و پنج: عالی) دهند. هدف این شاخص سنجش رضایت‌مندی شهروندان از سامانه‌های متصل شده به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند است و عملکرد دستگاه بر اساس گزارش دریافتی از سازمان فناوری اطلاعات بررسی خواهد شد.												
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	<table><tr><th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr><tr><td>$4 < X \leq 5$</td><td>۱</td></tr><tr><td>$3 < X \leq 4$</td><td>۰.۵</td></tr><tr><td>$0.5 < X \leq 3$</td><td>۰.۲۵</td></tr><tr><td>$X \leq 0.5$ یا عدم وجود هیچ‌گونه امتیازدهی برای دستگاه مربوطه</td><td>۰</td></tr><tr><td>عدم مصداق</td><td>--</td></tr></table>	گزینه	امتیاز	$4 < X \leq 5$	۱	$3 < X \leq 4$	۰.۵	$0.5 < X \leq 3$	۰.۲۵	$X \leq 0.5$ یا عدم وجود هیچ‌گونه امتیازدهی برای دستگاه مربوطه	۰	عدم مصداق	--
	گزینه	امتیاز											
	$4 < X \leq 5$	۱											
	$3 < X \leq 4$	۰.۵											
	$0.5 < X \leq 3$	۰.۲۵											
	$X \leq 0.5$ یا عدم وجود هیچ‌گونه امتیازدهی برای دستگاه مربوطه	۰											
	عدم مصداق	--											
بررسی عملکرد دستگاه در این شاخص بر اساس گزارش دریافتی از سازمان فناوری اطلاعات ایران و مطابق فرمول زیر محاسبه خواهد شد: $X =$ میانگین امتیازدهی شهروندان و خدمت‌گیرندگان به سامانه‌های متصل شده به پنجره ملی													
نکات و تبصره‌ها: ۱. دستگاه‌هایی مشمول گزینه عدم مصداق خواهند شد که در شاخص "اتصال پنجره واحد دستگاه به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند"، مصداق نداشته باشند. ۲. چنانچه دستگاهی چندین سامانه ارائه‌دهنده خدمت را به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند متصل نموده باشد، میانگین امتیازات، محاسبه شده و به عنوان امتیاز نهایی شاخص لحاظ می‌شود.													
روال ارزیابی	۱- گزارش عملکرد دستگاه‌ها، از سازمان فناوری اطلاعات ایران، دریافت شده و سپس ورود اطلاعات در سامانه ارزیابی به صورت متمرکز انجام می‌شود. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.												

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
مشارکت الکترونیکی	شاخص ۲۶
داده، پایش و شفافیت عملکرد	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
به استناد دستورالعمل و چارچوب تدوین برنامه عملیاتی و نحوه استقرار حکمرانی داده‌مبنا به شماره ۲۹۴۸۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۳/۲۶ و مصوبه شماره ۱۴۳۲۲۲ شورای اجرایی فناوری اطلاعات در خصوص تحقق هدف ارتقا شاخص‌های توسعه دولت الکترونیکی و هدف‌گذاری تعیین شده در برنامه هفتم توسط جمهوری اسلامی ایران به منظور ارتقا شاخص EPI یا مشارکت الکترونیکی در نظام رتبه‌بندی دولت الکترونیکی کشور، این شاخص تدوین شده و از سه مؤلفه کلیدی تشکیل شده است: ۱. سند نهادینه‌سازی مشارکت الکترونیکی: سند سیاستی نهادینه‌سازی مشارکت الکترونیکی چارچوب مدیریتی و نهادی منسجم برای استقرار نظام مشارکت الکترونیکی مؤثر، پایدار و سنجش‌پذیر در دستگاه‌های اجرایی کشور، به منظور ارتقای کیفیت تصمیم‌سازی‌ها، بهبود خدمات عمومی و ارتقای جایگاه کشور در شاخص بین‌المللی مشارکت الکترونیکی (EPI) می‌باشد. اقدامات کلیدی در خصوص این سند عبارتند از: ✓ تدوین و ابلاغ سند نهادینه‌سازی مشارکت الکترونیکی با امضای بالاترین مقام دستگاه ✓ اطلاع‌رسانی عمومی این سند در وب‌سایت اصلی دستگاه و سامانه مشارکت الکترونیکی ✓ اطلاع‌رسانی و فرهنگ‌سازی: انجام تبلیغات و اطلاع‌رسانی عمومی در شبکه‌های اجتماعی داخلی شامل متن یا لینک/تصویر ۲. اجرای حداقل سه مشارکت الکترونیکی در سال ۱۴۰۴ از طریق درگاه مشارکت الکترونیکی دولت: بر اساس بند ۱۲ ماده ۱۰ مصوبه شماره ۱ جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، دستگاه‌های اجرایی ملزم به اجرای حداقل سه مورد مشارکت یا رأی‌گیری الکترونیکی سالانه در بستر درگاه ملی مشارکت الکترونیکی به نشانی eparticipation.my.gov.ir می‌باشند. مشارکت‌ها باید به موضوعات مرتبط با طراحی، اصلاح، بهبود یا پیاده‌سازی مجدد فرآیندهای خدمات الکترونیکی اختصاص داشته باشند. اجرای این موارد مطابق با راهبرد مشارکت دستگاه از نظر کیفیت و تناسب مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. ۳. انتشار نتایج مشارکت در بستر درگاه مشارکت الکترونیکی دولت: نتایج مشارکت‌ها باید به صورت آماری تحلیل شده و نحوه انعکاس نظرات مشارکت‌کنندگان در تصمیمات نهایی در قالب گزارشی	

شناسنامه شاخص ارزیابی													
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی													
شاخص ۲۷	فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات												
خوشه	داده، پایش و شفافیت عملکرد												
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت												
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐												
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد												
تعریف شاخص	عملکرد دستگاه‌های اجرایی در فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات برای شهروندان در راستای استقرار معیار ارزیابی EGDی سازمان ملل با عنوان وجود پرتال ملی داده‌باز در ارزیابی دولت الکترونیکی پایش می‌شود. در راستای این مهم، قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات توسط جمهوری اسلامی ایران مصوب و سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات به آدرس iranfoia.ir ایجاد شده است.												
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	بررسی عملکرد دستگاه در سامانه ملی انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات iranfoia.ir مطابق فرمول زیر محاسبه می‌شود: $X = (0.5 \times A) + (0.5 \times B)$ A = درصد پاسخگویی به درخواست‌ها و شکایات (بالای ۹۵ درصد امتیاز یک، از ۸۰ تا ۹۵ درصد امتیاز ۰.۷۵ در غیر اینصورت امتیاز صفر) B = میانگین زمان پاسخگویی (روز) به درخواست‌ها و شکایات (کوچکتر یا مساوی ۱۰ روز امتیاز یک، از ۱۱ تا ۳۰ روز امتیاز ۰.۵ در غیر این صورت امتیاز صفر) <table border="1"> <thead> <tr> <th>امتیاز</th> <th>گزینه</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۱</td> <td>$X \geq 0.9$</td> </tr> <tr> <td>۰.۷۵</td> <td>$0.7 \leq X < 0.9$</td> </tr> <tr> <td>۰.۵</td> <td>$0.5 \leq X < 0.7$</td> </tr> <tr> <td>۰.۲۵</td> <td>$0 < X < 0.5$</td> </tr> <tr> <td>۰</td> <td>$X = 0$ یا عدم ثبت نام دستگاه در سامانه دسترسی آزاد به اطلاعات</td> </tr> </tbody> </table>	امتیاز	گزینه	۱	$X \geq 0.9$	۰.۷۵	$0.7 \leq X < 0.9$	۰.۵	$0.5 \leq X < 0.7$	۰.۲۵	$0 < X < 0.5$	۰	$X = 0$ یا عدم ثبت نام دستگاه در سامانه دسترسی آزاد به اطلاعات
امتیاز	گزینه												
۱	$X \geq 0.9$												
۰.۷۵	$0.7 \leq X < 0.9$												
۰.۵	$0.5 \leq X < 0.7$												
۰.۲۵	$0 < X < 0.5$												
۰	$X = 0$ یا عدم ثبت نام دستگاه در سامانه دسترسی آزاد به اطلاعات												
روال ارزیابی	تبصره: در ارزیابی دوره سیزدهم بازه محاسباتی از تاریخ ۱۴۰۴/۰۱/۰۱ الی آخرین روز ارزیابی می‌باشد. ۱- ارزیاب دستگاه اجرایی بر مبنای گزارش‌های مندرج در سامانه دسترسی آزاد به اطلاعات، عملکرد دستگاه را محاسبه و امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.												

شناسنامه شاخص ارزیابی									
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی									
شخص ۲۸	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه								
خوشه	داده، پایش و شفافیت عملکرد								
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت								
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐								
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد								
تعریف شاخص	بر اساس تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGDI در جهت استقرار دولت شفاف و پاسخگو، بند ۳ ماده (۱۰) مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور و نیز ارزیابی توسعه دولت الکترونیکی جشنواره شهید رجایی (سازمان اداری استخدامی کشور)، در این شاخص وجود مجموعه اطلاعات زیر در بخش میز خدمت دستگاه یا سامانه شفافیت دستگاه، مورد سنجش قرار می‌گیرد: ۱- استراتژی‌ها و سیاست‌های دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی ۲- سند معماری سازمانی به‌روز شده با رویکرد استفاده حداکثری از فناوری اطلاعات ۳- داشتن بیانیه صیانت از داده‌ها و حفاظت از حریم خصوصی کاربران ۴- داشتن بیانیه توافق سطح خدمات به تفکیک هر خدمت ۵- انتشار اخبار مناقصات و مزایادات جاری و لینک به سامانه ستاد								
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	<table border="1"> <thead> <tr> <th>امتیاز</th> <th>گزینه</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>۱</td> <td>تهیه و در دسترس گذاشتن تمامی ۵ بخش مرتبط راهبردها و روال‌ها در میزخدمت/سامانه شفافیت</td> </tr> <tr> <td>۰.۵</td> <td>تهیه و در دسترس گذاشتن حداقل ۳ بخش مرتبط راهبردها و روال‌ها در میزخدمت/سامانه شفافیت</td> </tr> <tr> <td>۰</td> <td>عدم تهیه و یا بارگذاری هیچ‌کدام از بخش‌های مذکور</td> </tr> </tbody> </table>	امتیاز	گزینه	۱	تهیه و در دسترس گذاشتن تمامی ۵ بخش مرتبط راهبردها و روال‌ها در میزخدمت/سامانه شفافیت	۰.۵	تهیه و در دسترس گذاشتن حداقل ۳ بخش مرتبط راهبردها و روال‌ها در میزخدمت/سامانه شفافیت	۰	عدم تهیه و یا بارگذاری هیچ‌کدام از بخش‌های مذکور
	امتیاز	گزینه							
	۱	تهیه و در دسترس گذاشتن تمامی ۵ بخش مرتبط راهبردها و روال‌ها در میزخدمت/سامانه شفافیت							
	۰.۵	تهیه و در دسترس گذاشتن حداقل ۳ بخش مرتبط راهبردها و روال‌ها در میزخدمت/سامانه شفافیت							
۰	عدم تهیه و یا بارگذاری هیچ‌کدام از بخش‌های مذکور								
تبصره: این آمار می‌بایست صرفاً در میزخدمت و یا در سامانه شفافیت دستگاه، قرار گیرد و قرارگیری در سایر صفحات پرتال، مصداق دریافت امتیاز نخواهد بود.									
روال ارزیابی	۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، میزخدمت الکترونیکی یا سامانه شفافیت دستگاه را بررسی نموده و مبتنی بر تعداد و محتوای اسناد/فاکتورهای مندرج در تعریف شاخص، امتیاز شاخص را استخراج نموده و در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.								

شناسنامه شاخص ارزیابی											
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی											
شاخص ۲۹	وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران										
خوشه	داده، پایش و شفافیت عملکرد										
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت										
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐										
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد										
تعریف شاخص	هدف از این شاخص معرفی ساختار (چارت) سازمانی و اطلاعات مدیران با ذکر جزئیات می‌باشد. این جزئیات عبارتند از: نام و نام‌خانوادگی مدیر، سمت سازمانی، آخرین مدرک و رشته تحصیلی، عکس، تلفن، ایمیل و سابقه (رزومه) کاری.										
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	<table border="1"> <thead> <tr> <th>گزینه</th> <th>امتیاز</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>درج هر دو مورد در پرتال دستگاه: ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با ذکر تمام جزئیات مطابق تعریف شاخص</td> <td>۱</td> </tr> <tr> <td>درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه</td> <td>۰.۲۵</td> </tr> <tr> <td>عدم درج اطلاعات</td> <td>۰</td> </tr> <tr> <td>عدم مصداق</td> <td>--</td> </tr> </tbody> </table>	گزینه	امتیاز	درج هر دو مورد در پرتال دستگاه: ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با ذکر تمام جزئیات مطابق تعریف شاخص	۱	درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه	۰.۲۵	عدم درج اطلاعات	۰	عدم مصداق	--
گزینه	امتیاز										
درج هر دو مورد در پرتال دستگاه: ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با ذکر تمام جزئیات مطابق تعریف شاخص	۱										
درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه	۰.۲۵										
عدم درج اطلاعات	۰										
عدم مصداق	--										
نکات و تبصره‌ها: ۱. در این دوره از ارزیابی، درج اطلاعات ناقص حتی برای یک مدیر، منجر به کسر امتیاز خواهد شد. ۲. اطلاعات مدیران از بالاترین مقام دستگاه تا سطح مدیرکل (و یا سمت سازمانی هم‌تراز آن) مدنظر شاخص بوده و درج اطلاعات سایر سمت‌ها اختیاری می‌باشد.											
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، پرتال دستگاه را بر مبنای تعریف شاخص، بررسی نموده و نتیجه را به عنوان امتیاز شاخص در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.											
روال ارزیابی											

شناسنامه شاخص ارزیابی									
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی									
انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه کرد	شاخص ۳۰								
داده، پایش و شفافیت عملکرد	خوشه								
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش								
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده محور/لاگ محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز								
اسناد ملی / مدل های بین المللی / بازخورد	مرجع شاخص								
هدف این شاخص در راستای ارزیابی شفافیت وفق مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، بررسی دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه ها و جزئیات فهرست هزینه ها در سامانه شفافیت می باشد.	تعریف شاخص								
<table><tr><th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr><tr><td>دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه ها و جزئیات فهرست هزینه ها (موضوع و هزینه کرد)</td><td>۱</td></tr><tr><td>درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی</td><td>۰.۵</td></tr><tr><td>عدم تهیه یا انتشار اطلاعات در سامانه شفافیت دستگاه</td><td>۰</td></tr></table>	گزینه	امتیاز	دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه ها و جزئیات فهرست هزینه ها (موضوع و هزینه کرد)	۱	درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵	عدم تهیه یا انتشار اطلاعات در سامانه شفافیت دستگاه	۰	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
گزینه	امتیاز								
دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه ها و جزئیات فهرست هزینه ها (موضوع و هزینه کرد)	۱								
درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی	۰.۵								
عدم تهیه یا انتشار اطلاعات در سامانه شفافیت دستگاه	۰								
نکات و تبصره ها: ۱. در این دوره از ارزیابی، وجود اطلاعات تفصیلی هزینه کرد دو سال ۱۴۰۳ و ۱۴۰۴، مبنای سنجش می باشد. بنابراین چنانچه اطلاعات هزینه کرد سایر سال ها موجود بوده و سنوات مذکور در دسترس نباشد، به منزله درج اطلاعات ناقص می باشد. ۲. اطلاعات مربوط به هزینه کرد دستگاه می بایست صرفاً در سامانه شفافیت دستگاه درج گردد. بارگذاری این اطلاعات در سایر بخش ها یا صفحات پرتال، خارج از چارچوب سامانه شفافیت، مشمول دریافت امتیاز در این زیرشاخص نخواهد بود و ملاک ارزیابی صرفاً اطلاعات مندرج در سامانه شفافیت می باشد.									
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، سامانه شفافیت دستگاه را بر مبنای تعریف شاخص، بررسی نموده و نتیجه را به عنوان امتیاز شاخص در سامانه ارزیابی درج می کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می شود.	روال ارزیابی								

شناسنامه شاخص ارزیابی									
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی									
انتشار جزئیات مرتبط با قراردادها	شاخص ۳۱								
داده، پایش و شفافیت عملکرد	خوشه								
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش								
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز								
اسناد ملی / مدل‌های بین المللی / بازخورد	مرجع شاخص								
مطابق بخشنامه شماره ۵۸۰۴۹۲ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ثبت اطلاعات هر نوع قرارداد مربوط به معاملات متوسط و بالاتر که به هر روش اعم از مناقصه، مزایده، ترک تشریفات مناقصه یا مزایده، عدم الزام به برگزاری مناقصه، مستثنی از برگزاری مناقصه یا مزایده، استعلام بها، سرمایه‌گذاری و مذاکره که توسط دستگاه‌های مشمول منعقد می‌گردد، در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور به نشانی cdb.mporg.ir الزامی است. هدف این شاخص در راستای ارزیابی شفافیت وفق مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور، بررسی دسترسی آسان به جزییات قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه اجرایی می‌باشد. ضروریست در صفحه مربوط به جزییات قراردادهای دستگاه، در سامانه شفافیت، جدولی با این ستونها منتشر گردد: عنوان یا موضوع قرارداد، تاریخ (شروع و پایان قرارداد)، واحد متقاضی، شرکت طرف قرارداد، مبلغ قرارداد، کد قرارداد، لینک پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور به ازای هر قرارداد. * در قراردادهایی با مبلغ پایین که امکان ثبت در پایگاه cdb.mporg.ir را ندارند، در ستون کد قرارداد، شماره قرارداد (تنظیم شده در دبیرخانه دستگاه) درج شود.									
<table><tr><th>گزینه</th><th>امتیاز</th></tr><tr><td>ثبت قراردادهای در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور و وجود فهرست قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص</td><td>۱</td></tr><tr><td>عدم ثبت قراردادهای در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور و صرفا وجود فهرست قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص</td><td>۰.۵</td></tr><tr><td>درج ناقص جزییات مذکور در سامانه شفافیت یا عدم درج هیچ‌گونه اطلاعاتی مرتبط با قراردادهای</td><td>۰</td></tr></table>		گزینه	امتیاز	ثبت قراردادهای در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور و وجود فهرست قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص	۱	عدم ثبت قراردادهای در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور و صرفا وجود فهرست قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص	۰.۵	درج ناقص جزییات مذکور در سامانه شفافیت یا عدم درج هیچ‌گونه اطلاعاتی مرتبط با قراردادهای	۰
گزینه	امتیاز								
ثبت قراردادهای در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور و وجود فهرست قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص	۱								
عدم ثبت قراردادهای در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور و صرفا وجود فهرست قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص	۰.۵								
درج ناقص جزییات مذکور در سامانه شفافیت یا عدم درج هیچ‌گونه اطلاعاتی مرتبط با قراردادهای	۰								
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات									
نکات و تبصره‌ها: ۱. در این دوره از ارزیابی، جزییات مرتبط با قراردادهای برای دو سال اخیر ۱۴۰۳ و ۱۴۰۴ مبنای سنجش می‌باشد. بنابراین چنانچه اطلاعات قراردادهای سایر سال‌ها موجود بوده و سنوات مذکور در دسترس نباشد، به منزله درج اطلاعات ناقص می‌باشد.									

۲. اطلاعات می‌بایست صرفاً در سامانه شفافیت دستگاه درج گردد. بارگذاری این اطلاعات در سایر بخش‌ها یا صفحات پرتال، خارج از چارچوب سامانه شفافیت، مشمول دریافت امتیاز در این شاخص نخواهد بود و ملاک ارزیابی صرفاً اطلاعات مندرج در سامانه شفافیت می‌باشد.	
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، سامانه شفافیت دستگاه را بر مبنای تعریف شاخص، بررسی نموده و نتیجه را به عنوان امتیاز شاخص در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
انتشار فهرست معاملات و مجوزها	شاخص ۳۲
داده، پایش و شفافیت عملکرد	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز
<u>اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد</u>	مرجع شاخص
این شاخص وفق سنجش میزان شفافیت عملکرد دستگاه‌های اجرایی در انتشار عمومی اطلاعات معاملات و مجوزهای اعطایی، مطابق با مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور طراحی شده است. هدف آن، ارزیابی دسترسی آسان و شفاف شهروندان به داده‌های مربوط به معاملات مالی و مجوزهای قانونی دستگاه اجرایی است. این شاخص دارای دو زیرشاخص به شرح زیر است: ۱. زیرشاخص انتشار جزییات معاملات: بر اساس ماده (۹) لایحه برنامه ششم توسعه، تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلف به ثبت معاملات در سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) به نشانی www.setadiran.ir هستند. در راستای این تعهد، دستگاه اجرایی باید در سامانه شفافیت خود، صفحه‌ای حاوی جدول اطلاعات مناقصات و مزایادات منتشر نماید که شامل این ستون‌ها باشد: عنوان مناقصه/مزایده/خرید، اسامی شرکت‌کنندگان، شرکت برنده، کد قرارداد (در صورت ثبت در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور) یا شماره داخلی قرارداد (در صورت عدم ثبت)، و لینک مرتبط با معامله در سامانه ستاد. ۲. زیرشاخص انتشار فهرست مجوزهای اعطایی: دستگاه اجرایی می‌بایست در سامانه شفافیت، صفحه‌ای ویژه، شامل اطلاعات کامل فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی منتشر نماید. این بخش شامل دو قسمت است: ابتدا لیستی از کلیه مجوزهایی که دستگاه برای فعالیت‌های مختلف صادر می‌کند، و سپس فهرستی از مجوزهایی که در دو سال اخیر صادر شده‌اند، همراه با تاریخ درخواست، تاریخ صدور، و مهلت اعتبار هر مجوز.	تعریف شاخص

امتیاز	گزینه
۱	$Z = 1$
۰.۵	$0.5 < Z < 1$
۰.۲۵	$0 < Z \leq 0.5$
۰	$Z = 0$
---	عدم مصداق

$Z = (X + Y) / 2$

متغیر X = امتیازات زیرشاخص انتشار فهرست معاملات (مناقصات و مزایادات و خرید)

متغیر Y = امتیازات زیرشاخص انتشار فهرست اشخاص (حقوقی/حقوقی) مجوزگیرنده از دستگاه

شیوه امتیازدهی متغیر X	شیوه امتیازدهی متغیر Y
۱ درج تمامی مناقصات/مزایادات در سامانه ستاد و وجود فهرست معاملات در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص	۱ وجود فهرست مجوزهای اعطایی به افراد حقیقی یا حقوقی در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص
۰.۵ عدم درج مناقصات/مزایادات در سامانه ستاد و صرفاً وجود فهرست معاملات در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزییات مندرج در تعریف شاخص	۰.۵ درج اطلاعات ناقص در سامانه شفافیت دستگاه
۰ درج ناقص جزییات مذکور در سامانه شفافیت یا عدم درج هیچ‌گونه اطلاعاتی مرتبط با معاملات	۰ عدم تهیه یا انتشار اطلاعات

**روش سنجش /
ارائه شیوه
محاسبات**

نکات و تبصره‌ها:

- منظور از «معاملات» در این شاخص، کلیه اطلاعات مرتبط با انواع فرآیندهای مالی شامل مناقصات، مزایادات و خریدها می‌باشد.
- چنانچه فهرست معاملات در سامانه شفافیت دستگاه با اطلاعات درج شده در سامانه ستاد، مطابقت نداشته باشد، به منزله درج ناقص اطلاعات بوده و امتیاز صفر لحاظ خواهد شد.
- در این دوره از ارزیابی، جزییات مرتبط با معاملات برای دو سال اخیر ۱۴۰۳ و ۱۴۰۴، مبنای سنجش می‌باشد. بنابراین چنانچه اطلاعات معاملات سایر سال‌ها موجود بوده و سنوات مذکور در دسترس نباشد، به منزله درج اطلاعات ناقص می‌باشد.
- اطلاعات مربوط به معاملات و مجوزهای دستگاه می‌بایست صرفاً در سامانه شفافیت درج گردد. بارگذاری این اطلاعات در سایر بخش‌ها یا صفحات پرتال، خارج از چارچوب سامانه شفافیت، مشمول دریافت امتیاز در این شاخص نبوده و ملاک ارزیابی صرفاً اطلاعات مندرج در سامانه شفافیت می‌باشد.
- چنانچه دستگاه در یکی از دو زیرشاخص « X » یا « Y » مشمول عدم مصداق باشد، مؤلفه باقی‌مانده مبنای امتیازدهی نهایی شاخص قرار خواهد گرفت. در صورتی که دستگاه در هر دو زیرشاخص مذکور مشمول عدم مصداق گردد، وضعیت نهایی شاخص به صورت «عدم مصداق» ثبت و لحاظ خواهد شد.

۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، سامانه شفافیت دستگاه را بر مبنای تعریف شاخص، بررسی نموده و نتیجه را به عنوان امتیاز شاخص در سامانه ارزیابی درج می‌کند.	روال ارزیابی
۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی		
انتشار و بهره‌برداری از داده باز	شاخص ۳۳	
داده، پایش و شفافیت عملکرد	خوشه	
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش	
☐ ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران	سازوکار احراز امتیاز	
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص	
سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه داده‌های باز و کاربردی کشور، به آدرس data.gov.ir، تحت نظارت وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) طراحی و پیاده‌سازی گردیده است. این سامانه به‌عنوان یکی از اجزای اصلی نظام مرجع داده‌های باز وفق بند ۱۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور مطرح می‌باشد. مطابق دستورالعمل الزامات انتشار داده‌های باز، تدوین شده توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران، داده‌های باز داده‌هایی می‌باشند که به‌صورت رایگان و بدون تبعیض در دسترس عموم قرار گرفته، امکان استفاده، بازاستفاده و بازتوزیع آن‌ها بدون محدودیت‌های غیرضروری حقوقی و فنی فراهم بوده، در قالب‌های استاندارد و قابل‌خواندن توسط ماشین منتشر شده و افشای آن‌ها منجر به نقض حریم خصوصی، افشای داده‌های حساس، محرمانه یا تهدیدکننده امنیت عمومی و ملی نگردد. هدف از این شاخص، بررسی میزان ارائه اطلاعات در سامانه ملی کاتالوگ و مجموعه داده‌های باز و کاربردی، توسط دستگاه‌های اجرایی می‌باشد.		
ارائه شیشه محاسبات	روش سنجش /	گزینه
۱	بارگذاری حداقل ۱۰ مجموعه داده ناشناس شده با فرمت مورد تایید (جهت حفظ محرمانگی اطلاعات کاربران، بدون اقلام هویتی) و به روزرسانی تمامی مجموعه داده‌ها به صورت ناشناس شده در سال ۱۴۰۴ یا دریافت نامه تاییدیه مبنی بر عدم نیاز به روزرسانی مجموعه داده‌ها و یا عدم نیاز بارگذاری حداقل ۱۰ مجموعه داده	
۰.۵	بارگذاری حداقل ۵ مجموعه داده ناشناس سازی (جهت حفظ محرمانگی اطلاعات کاربران، بدون اقلام هویتی) و به روزرسانی تمامی مجموعه داده‌ها در سال ۱۴۰۴ یا دریافت نامه تاییدیه مبنی بر عدم نیاز به روزرسانی مجموعه داده‌ها و یا عدم نیاز بارگذاری حداقل ۵ مجموعه داده	
۰	عدم بارگذاری مجموعه داده یا عدم به‌روزرسانی مجموعه داده‌های بارگذاری شده	

نکات و تبصره‌ها: ۱. دیتاست‌های مشمول این شاخص باید مستخرج از وظایف، مأموریت‌ها، فرآیندها یا خدمات رسمی و شناسه‌دار دستگاه‌های اجرایی بوده و از ارزش استفاده عمومی، تحلیلی، پژوهشی یا تصمیم‌سازی برخوردار باشند. ۲. داده‌ها باید در قالب‌های استاندارد و قابل خواندن توسط ماشین نظیر CSV، JSON، XML و در صورت داده‌های مکانی در قالب GeoJSON منتشر شوند. ۳. انتشار داده صرفاً در قالب‌هایی نظیر PDF، تصویر یا اسکن، به‌عنوان داده باز محسوب نمی‌شود. ۴. در دوره سیزدهم ارزیابی، تعداد دیتاست‌های بارگذاری شده در سال ۱۴۰۴ مبنای ممیزی خواهد بود. ۵. بروزرسانی تمامی دیتاست‌هایی که در سنوات قبل بر روی سامانه داده‌باز، قرار گرفته‌اند ضروری می‌باشد. لذا دریافت امتیاز، مشروط بر آپدیت داده‌ها و متادیتاها در سال ۱۴۰۴ می‌باشد. چنانچه داده‌ای، همچنان قابل استناد بوده و نیازمند بروزرسانی نمی‌باشد، تنها در صورتی مشمول دریافت امتیاز خواهد بود که مکاتبه رسمی از سوی دستگاه اجرایی با بخش مرتبط در سازمان فناوری اطلاعات صورت گرفته و تأییدیه آن از سوی سازمان فناوری اطلاعات دریافت شود. ۶. دستگاه اجرایی مکلف است پیش از انتشار داده، کلیه اطلاعات شخصی قابل شناسایی، اعم از شناسه‌های مستقیم و غیرمستقیم را حذف، گمنام‌سازی یا تجمیع نماید. ۷. دستورالعمل الزامات انتشار داده‌های باز، تدوین شده توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران، در کانال اطلاع‌رسانی ارزیابی در پلتفرم بله، در دسترس می‌باشد. ضروریست نمایندگان محترم دستگاه‌های اجرایی جزییات دستورالعمل مذکور را مطالعه نمایند. عدم به‌روزرسانی داده‌ها مطابق دستورالعمل مذکور، تخلف محسوب می‌شود. ۸. در صورتی که دستگاه اجرایی اعلام نماید داده‌هایی که پیش‌تر در سامانه data.gov.ir بارگذاری شده‌اند، همچنان معتبر بوده و نیازمند به‌روزرسانی نیستند، ضروری است موضوع را طی نامه رسمی به سازمان فناوری اطلاعات ایران منعکس نماید. بدیهی است صرف ارسال نامه کافی نیست؛ بلکه ملاک پذیرش این ادعا، اخذ تأییدیه رسمی سازمان فناوری اطلاعات ایران مبنی بر «عدم ضرورت به‌روزرسانی داده‌های اعلام‌شده» خواهد بود. ۹. در صورتی که حساب کاربری دستگاه اجرایی در سامانه data.gov.ir در دسترس نباشد (از جمله در موارد فراموشی نام کاربری/رمز عبور) یا اساساً حساب کاربری برای دستگاه ایجاد نشده باشد، مقتضی است درخواست خود را از طریق ارسال ایمیل به نشانی opendata@ito.gov.ir مطرح نمایند.	
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی بر مبنای اطلاعات واصله از بخش مرتبط در سازمان فناوری اطلاعات ایران امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تأیید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به‌عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
دریافت گواهی شناسه ارزیابی و رتبه‌بندی مراکز داده دولتی و تکمیل فرآیند معرفی مرکز داده به سازمان فناوری اطلاعات ایران	شاخص ۳۴
زیرساخت، پایداری و بهینه‌سازی	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
☐ ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☒ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
مطابق ماده (۲) آیین‌نامه اجرایی بند الف ماده ۱۰۷ برنامه هفتم، دستگاه‌های اجرایی موظفند ظرف یک ماه از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه، فهرست مراکز داده خود به همراه مستندات مرتبط با سرفصل‌های اعلامی دستورالعمل ارزیابی مراکز داده، فهرست منابع در حال استفاده اعم از ذخیره‌سازی، پردازشی و ارتباطی، خدمات و سامانه‌های اطلاعاتی در حال بهره‌برداری از مرکز داده و برنامه توسعه آتی آن‌ها به منظور انجام فرآیند ارزیابی را با رعایت قوانین و مقررات مربوط به اطلاعات طبقه‌بندی‌شده و اسناد دولتی به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات (سازمان فناوری اطلاعات ایران) ارائه نمایند. همچنین مطابق ماده (۳) آیین‌نامه مذکور، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات موظف است مراکز داده معرفی‌شده هر دستگاه اجرایی را ظرف سه ماه از زمان دریافت فهرست مراکز داده و اسناد مورد نیاز موضوع ماده (۲) این آیین‌نامه، ارزیابی نموده و با تعیین نوع مراکز داده ارزیابی‌شده مطابق دستورالعمل ارزیابی مراکز داده، نتیجه را به سازمان برنامه و بودجه کشور، وزارت اطلاعات، مرکز ملی فضای مجازی و بالاترین مقام دستگاه اجرایی مربوط اعلام نماید. پیرو نامه وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات به شماره ۱/۱۵۵۱۴۶ مورخ ۱۴۰۴/۰۹/۰۸ و نظر به گذشت بیش از هشت ماه از مهلت مقرر در بند مذکور در ماده ۱۰۷ برنامه هفتم، مقتضی است نسبت به تکمیل و ارسال کامل مستندات فوق به سازمان فناوری اطلاعات ایران، اقدام لازم به عمل آید.	تعریف شاخص
ممیزی این شاخص بر مبنای مکاتبه رسمی با سازمان فناوری اطلاعات و ارسال داده‌های مربوط به شاخص انجام خواهد شد. گیرنده: آقای مهندس مازیار مباحثی معاون محترم تنظیم‌گری و توسعه سکوی دیجیتال سازمان فناوری اطلاعات ایران پیوست‌نامه: تکمیل و ارسال ۳ فرم خوداظهاری ذیل: - پرسشنامه شناسایی مراکز داده کشور (نسخه ۱۱.۰) - فرم پیش‌ارزیابی مراکز داده دولتی در کشور (نسخه ۵.۰) "فرم تعیین قابلیت اتصال مراکز داده دولتی به زیرساخت یکپارچه ابر دولت هوشمند (نسخه ۲.۰)"	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات

امتیاز	گزینه	
۱	در صورت دریافت گواهی و تکمیل فرآیند معرفی مرکز داده	
۰.۵	در حال اقدام جهت دریافت گواهی شناسه ارزیابی و تکمیل فرآیند معرفی مرکز داده	
۰	در غیر اینصورت	
نکات و تبصره‌ها: ۱. قالب خام هر سه فرم مورد نیاز جهت تهیه پیوست نامه، در کانال اطلاع‌رسانی ارزیابی در پلتفرم بله، در دسترس می‌باشد. ۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، بر مبنای اطلاعات واصله از سازمان فناوری اطلاعات ایران، نسبت به محاسبه عدد قطعی شاخص اقدام و امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.		
		روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی											
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی											
شاخص ۳۵	پشتیبانی از IPv۶ در مراکز داده و زیرساخت ابری										
خوشه	زیرساخت، پایداری و بهینه‌سازی										
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت										
سازوکار احراز امتیاز	ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☒										
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد										
تعریف شاخص	امکان پشتیبانی از IPv۶ در مرکز داده به معنای فراهم بودن زیرساخت‌های فنی، نرم‌افزاری و تنظیمات شبکه‌ای لازم در مرکز داده یک دستگاه اجرایی برای پشتیبانی از پروتکل اینترنت نسخه ۶ است. این شاخص نشان‌دهنده میزان آمادگی فنی سازمان برای انتقال از IPv۴ به IPv۶ و بهره‌مندی از ظرفیت‌های آینده‌نگر در شبکه ملی اطلاعات، اینترنت اشیا، و خدمات دیجیتال پیشرفته است.										
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	<table> <tr> <th>امتیاز</th><th>گزینه</th></tr> <tr> <td>۱</td><td>تایید امکان پشتیبانی مرکز داده دستگاه (تمامی سامانه‌ها، وب سرویس‌ها و پنجره واحد دستگاه) از IPv۶ و مکاتبه در جهت دریافت آدرس IPv۶ با تامین‌کننده سرویس اینترنت</td></tr> <tr> <td>۰.۵</td><td>تایید امکان پشتیبانی فقط پنجره واحد دستگاه از IPv۶</td></tr> <tr> <td>۰.۲۵</td><td>مکاتبه رسمی و اعلام آمادگی</td></tr> <tr> <td>۰</td><td>عدم اقدام</td></tr> </table>	امتیاز	گزینه	۱	تایید امکان پشتیبانی مرکز داده دستگاه (تمامی سامانه‌ها، وب سرویس‌ها و پنجره واحد دستگاه) از IPv۶ و مکاتبه در جهت دریافت آدرس IPv۶ با تامین‌کننده سرویس اینترنت	۰.۵	تایید امکان پشتیبانی فقط پنجره واحد دستگاه از IPv۶	۰.۲۵	مکاتبه رسمی و اعلام آمادگی	۰	عدم اقدام
امتیاز	گزینه										
۱	تایید امکان پشتیبانی مرکز داده دستگاه (تمامی سامانه‌ها، وب سرویس‌ها و پنجره واحد دستگاه) از IPv۶ و مکاتبه در جهت دریافت آدرس IPv۶ با تامین‌کننده سرویس اینترنت										
۰.۵	تایید امکان پشتیبانی فقط پنجره واحد دستگاه از IPv۶										
۰.۲۵	مکاتبه رسمی و اعلام آمادگی										
۰	عدم اقدام										

در صورتی که دستگاه در ادوار گذشته، فرآیند انتقال به IP^{v6} را آغاز نموده، نیاز به مکاتبات جدید نبوده و نمره ۰.۵ یا ۱ از سوی متولی شاخص اعلان خواهد شد اما در صورتی که همچنان اعلام آمادگی از سوی دستگاه صورت نگرفته، ضروریست مکاتبه رسمی با سازمان فناوری اطلاعات، انجام گردد. گیرنده: آقای دکتر فولادیان معاون محترم خدمات پایه و دارایی های دیجیتال، سازمان فناوری اطلاعات متن پیشنهادی نامه: با سلام و احترام؛ از آنجاییکه سازمان فناوری اطلاعات ایران به عنوان راهبر گذر از IP^{v4} به IP^{v6} در شبکه IP کشوری میباشد، بدینوسیله این سازمان/ شرکت آمادگی خود را جهت هرگونه همکاری و پیشبرد اهداف پیاده سازی IP^{v6} اعلام می دارد، خواهشمند است دستور مساعدت لازم در این خصوص صادر فرمایید.	
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی بر مبنای اطلاعات واصله از سازمان فناوری اطلاعات ایران، امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
احراز هویت دیجیتال	شاخص ۳۶
زیرساخت، پایداری و بهینه‌سازی	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
☐ ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
وفق ماده ۵ آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲، تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند، ورود و احراز هویت یکپارچه و یک‌باره (SSO) منطبق با استانداردهای اعلامی وزارت، اجازه ورود کاربران به پنجره دستگاه یا پنجره ملی را پیاده‌سازی و اجرا نمایند. این شاخص علاوه بر سنجش تحقق بند فوق، به بررسی استفاده از روش‌های احراز هویت الکترونیکی به‌جای استفاده از روش‌های معمول در راستای محافظت از اطلاعات شخصی کاربران، نیز می‌پردازد. تعدادی از روش‌های قابل استفاده برای احراز هویت کاربر به صورت الکترونیکی عبارتند از: • احراز هویت از طریق کد ملی اشخاص یا کسب و کارها با استفاده از وب سرویس سازمان ثبت احوال و یا ثبت اسناد و املاک	تعریف شاخص

• احراز هویت با استفاده از روش‌های بیومتریک (اثر انگشت، Face Detection و ...) • احراز هویت جهت انطباق مالکیت شماره همراه کاربر با کد ملی با استفاده از وب‌سرویس شاهکار سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی • امضای دیجیتال • تشخیص هویت چندعاملیتی مانند داشتن توکن سخت‌افزاری/نرم‌افزاری دستگاه‌های اجرایی بسته به حساسیت و Policy خدمتی که ارائه می‌دهند، می‌بایست از حداقل دو روش فوق در احراز هویت کاربران <u>هنگام ثبت‌نام</u> و حداقل یک روش <u>هنگام ورود</u> کاربران استفاده کنند.	
امتیاز	گزینه
۱	پیاده‌سازی SSO جهت احراز هویت یکپارچه و یک‌باره کاربران + به‌کارگیری حداقل دو روش احراز هویت الکترونیکی هنگام ثبت‌نام کاربر + به‌کارگیری حداقل یک روش احراز هویت الکترونیکی هنگام ورود کاربر
۱	ورود و ثبت‌نام تمامی کاربران سامانه متناظر با خدمت از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند و حذف ورود/ثبت‌نام مستقل
۰.۷۵	پیاده‌سازی SSO جهت احراز هویت یکپارچه و یک‌باره کاربران + به‌کارگیری حداقل دو روش احراز هویت الکترونیکی صرفاً هنگام ثبت‌نام یا به‌کارگیری یک روش احراز هویت هنگام ثبت‌نام و یک روش هنگام ورود کاربر
۰.۵	پیاده‌سازی SSO جهت احراز هویت یکپارچه و یک‌باره کاربران + به‌کارگیری صرفاً یک روش احراز هویت هنگام ثبت‌نام بدون احراز کاربر در هنگام ورود
۰.۵	عدم پیاده‌سازی SSO به‌کارگیری حداقل دو روش احراز هویت الکترونیکی هنگام ثبت‌نام کاربر در سامانه متناظر خدمت + به‌کارگیری حداقل یک روش احراز هویت الکترونیکی هنگام ورود کاربر در سامانه
۰.۲۵	عدم پیاده‌سازی SSO به‌کارگیری حداقل دو روش احراز هویت الکترونیکی صرفاً هنگام ثبت‌نام یا به‌کارگیری یک روش احراز هویت هنگام ثبت‌نام و یک روش هنگام ورود کاربر
۰	انجام احراز هویت به صورت غیرالکترونیکی
--	عدم مصداق

روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات

نکات و تبصره‌ها:

۱. دستگاه‌هایی که در پنجره واحد خود و یا در سامانه‌های ارائه‌دهنده خدمت، ثبت‌نام و ورود مستقلی برای کاربران پیاده‌سازی نکرده و تمامی ثبت‌نام و ورودها را از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (my.gov.ir) انجام دهند، امتیاز کامل شاخص "احراز هویت" را دریافت خواهند کرد اما چنانچه ثبت‌نام یا لاگین مستقل نیز پیاده‌سازی شده باشد، ضروری است ضوابط، طبق توضیحات شاخص رعایت شود و دست‌کم دو روش احراز هویت در ثبت‌نام و یک روش احراز هویت در لاگین پیاده‌سازی شود.

۲. در دستگاه‌هایی که SSO، جهت احراز هویت یک‌باره، پیاده‌سازی شده است روش‌های احراز هویت هنگام ثبت‌نام و لاگین بررسی خواهند شد. امتیاز صحیح مطابق گزینه‌های جدول فوق استخراج شده و همان امتیاز به صورت مشابه برای تمامی خدمات آن دستگاه لحاظ خواهد شد. ۳. در دستگاه‌هایی که SSO، جهت احراز هویت یک‌باره، پیاده‌سازی نشده است تک‌تک سامانه‌های ارائه خدمات بررسی خواهند شد و امتیاز به خدمت متناظر تخصیص داده خواهد شد. لذا امتیاز هر خدمت با سایر خدمات، به تناسب وضعیت سامانه، متفاوت خواهد بود.	
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی، در طول بازه زمانی ارزیابی، با برگزاری جلسه/جلسات تعاملی با نماینده محترم دستگاه، امتیاز شاخص را استخراج نموده و پس از صحت‌سنجی تمامی توضیحات عنوان- شده از سوی نماینده، امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیندهای خدمت	شاخص ۳۷
زیرساخت، پایداری و بهینه‌سازی	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☒ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
وفق ماده (۳۳) مصوبه شماره یک جلسه ۲۴ شورای اجرایی فناوری اطلاعات، دستگاه‌های اجرایی که حسب قوانین و مقررات، موظف به تحویل اسناد تحویل‌دانی از قبیل قرارداد، گواهی‌نامه، مدرک، تاییدیه، مجوز، ابلاغیه یا سایر موارد مشابه به ذینفعان یا متقاضیان هستند، مکلف‌اند به منظور استنادپذیری اسناد تحویل‌دانی و پیشگیری از جعل آن و تسریع در صحت‌سنجی الکترونیکی، اسناد مذکور را به صورت سند الکترونیکی معتبر با رعایت قانون تجارت الکترونیکی صادر و به اشخاص تحویل نمایند. در قانون تجارت الکترونیکی، "امضای الکترونیکی" و "امضای الکترونیکی مطمئن" تعریف شده است که این دو مفهوم نباید به جای هم استفاده شده و به شکل اشتباه تلقی شود. مطابق ماده (۱۴) این قانون، کلیه داده‌پیام‌هایی که به طریق مطمئن ایجاد و نگهداری شده‌اند از حیث محتویات و امضای مندرج در آن، در حکم اسناد معتبر و قابل استناد در مراجع قضایی و حقوقی خواهند بود. همچنان وفق ماده (۱۵) همین قانون، نسبت به امضای الکترونیکی مطمئن، انکار و تردید مسموع نیست.	تعریف شاخص

لذا صرف پیاده‌سازی امضای الکترونیکی، موجب تحقق ماده (۳۳) مصوبه شماره یک جلسه ۲۴ شورا نخواهد بود. با استناد به تعریف "امضای الکترونیکی مطمئن" در ماده (۱۰) قانون تجارت الکترونیکی و در راستای استنادپذیری اسناد، به‌کارگیری امضای دیجیتال می‌تواند یک روش قانونی در تایید صحت اسناد و مدارک دیجیتال تعریف شود.

امضای دیجیتال (Digital signature) یک پیام رمزنگاری شده را به طور ایمن با یک سند مرتبط می‌کند. فرمت استاندارد و پذیرفته شده‌ای به نام زیرساخت کلید عمومی (PKI) در امضای دیجیتال وجود دارد که ارتباط بین فرمت استاندارد و پیام رمزنگاری شده را شکل می‌دهد. احراز هویت، انکار ناپذیری و تضمین صحت داده‌ها جزو اهداف Digital signature به شمار می‌روند.

این شاخص به منظور سنجش استفاده/عدم استفاده عملیاتی دستگاه‌های اجرایی از امضای دیجیتال در فرآیندهای خدمات یا سامانه‌های درون سازمانی، به صورت استنادپذیر و انکارناپذیر، تعریف شده است. همچنین در دوره دوازدهم ارزیابی، استفاده دستگاه اجرایی از کارتابل امضای دولت من، جهت امضای اسناد در حداقل یکی از سامانه‌های دستگاه، مشمول دریافت امتیاز کامل خواهد بود.

امضای دولت من، هم به صورت API و هم به صورت پنل در اختیار دستگاه اجرایی متقاضی قرار خواهد گرفت. پیش‌نیاز این امر، ثبت درخواست دستگاه اجرایی در پنجره واحد سازمان فناوری اطلاعات ایران به آدرس <https://eservices.ito.gov.ir> می‌باشد. پس از آن، چه از طریق API و چه از طریق پنل، دستگاه قادر خواهد بود سند مورد نظر را به خدمت‌گیرنده ارسال نموده و پس از امضای ایشان، دریافت نماید.

امتیاز	گزینه
۱	پیاده‌سازی عملیاتی امضای دیجیتال روی حداقل یک خدمت الکترونیکی شده/کاربری‌های درون سازمانی همانند اتوماسیون اداری یا استفاده از کارتابل امضای دولت من جهت امضای اسناد در حداقل یک سامانه
۰	عدم اقدام دستگاه
---	عدم مصداق

در این دوره صرف دریافت API امضای دولت من کافی نمی‌باشد. بلکه پیاده‌سازی و استفاده از آن در حداقل یکی از سامانه‌های دستگاه، مشمول کسب امتیاز خواهد بود.

امتیازدهی این شاخص، نیازمند تکمیل فرم خوداظهاری ذیل و صحت‌سنجی آن توسط تیم ارزیابی می‌باشد:

**روش سنجش / ارائه
شیوه محاسبات**

شناسنامه شاخص‌های ارزیابی

کیفیت خدمات الکترونیکی، درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی کشور در دوره سیزدهم

روش بکارگیری امضای دیجیتال درون دستگاه ... (نام دستگاه درج شود) (۱) پیاده‌سازی عملیاتی امضای دیجیتال توسط دستگاه ☐ (۲) استفاده از کارتابل امضای دولت من ☐ * در صورت انتخاب گزینه دوم، نام سامانه‌ای که امضای دولت من در آن پیاده‌سازی شده، در کادر زیر درج گردد: نام سامانه: * در صورت انتخاب گزینه اول، تکمیل فرم زیر ضروری می‌باشد.						
تعداد امضاهای انجام شده از زمان عملیاتی شدن پروژه تا کنون	نام مرکز میانی صدور گواهی	تعداد گواهی‌های الکترونیکی صادر شده	توضیح مختصری از چگونگی پیاده‌سازی فنی امضای دیجیتال در دستگاه	شرح سناریو و فرآیند به کارگیری امضای دیجیتال به انضمام سال عملیاتی شدن پروژه	کاربران امضای دیجیتال چه افرادی می‌باشند؟ (خدمت - گیرندگان/مدیران /...)	امضای دیجیتال بر روی کدام یک از خدمات/سامانه‌های این دستگاه پیاده - سازی شده است؟
----	----	----	----	----	----	----

روال ارزیابی

۱- بر اساس تعریف شاخص، نماینده دستگاه اجرایی، اطلاعات را در قالب فرم خوداظهاری مذکور، تکمیل و برای ارزیاب ارسال می‌کند.

۲- ارزیاب دستگاه اجرایی، در مهلت مقرر نسبت به صحت‌سنجی و راستی آزمایی فرم خوداظهاری مذکور، اقدام می‌نماید و سپس امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند.

۳- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

شناسنامه شاخص ارزیابی													
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی													
هوشمندسازی خدمات و استقرار و بهره‌برداری عملیاتی از هوش مصنوعی در خدمات و فرآیندها	شاخص ۳۸												
زیرساخت، پایداری و بهینه‌سازی	خوشه												
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش												
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☒ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☒ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☐	سازوکار احراز امتیاز												
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص												
مطابق بند ج ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران و همچنین ماده (۷) آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲، تمامی دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان تیرماه سال ۱۴۰۲ حداقل بیست درصد (۲۰٪) از خدمات خود را برای هوشمندسازی انتخاب و جهت بررسی و تأیید به هیئت (کمیته) اعلام کنند. ویژگی‌های اصلی برای تأیید مصادیق خدمات مشمول هوشمندسازی عبارتند از: ۱. خدماتی که در اولویت‌های ارزیابی شاخص توسعه دولت الکترونیکی درج شده و در مصوبات جلسات شورا ابلاغ شده‌اند. ۲. خدماتی که برای تکمیل پایگاه‌های داده و اطلاعات پایه موضوع ماده (۱۰) قانون ضروری می‌باشند. ۳. خدماتی که برای افراد، خانوارها و کسب‌وکارها کاربری فراگیر داشته باشد. ۴. خدماتی که حسب قوانین بودجه سنواتی یا سایر قوانین مورد تأکید قرار گرفته‌اند. ۵. خدماتی که دریافت خدمت مستلزم اجرای زنجیره‌ای از خدمات متوالی در دستگاه‌های دیگر به عنوان پیش‌نیاز دریافت خدمت است. پس از تأیید خدمات موضوع ماده (۷) توسط هیئت (کمیته)، دستگاه اجرایی مکلف است کاملاً منطبق بر ماده (۸) همین آیین‌نامه اقدام به اجرای هوشمندسازی خدمات نماید. هدف این شاخص بررسی و پایش عملکرد دستگاه‌های اجرایی حول هوشمندسازی خدمات می‌باشد که بر اساس گزارش دریافتی از سازمان فناوری اطلاعات ایران، امتیازدهی انجام خواهد شد.													
<table> <tr> <th>امتیاز</th><th>گزینه</th></tr> <tr> <td>۱</td><td>$Z \geq 0.8$</td></tr> <tr> <td>۰.۷۵</td><td>$0.5 \leq Z < 0.8$</td></tr> <tr> <td>۰.۵</td><td>$0 < Z < 0.5$</td></tr> <tr> <td>۰</td><td>$Z = 0$</td></tr> <tr> <td>--</td><td>عدم مصداق</td></tr> </table>	امتیاز	گزینه	۱	$Z \geq 0.8$	۰.۷۵	$0.5 \leq Z < 0.8$	۰.۵	$0 < Z < 0.5$	۰	$Z = 0$	--	عدم مصداق	روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات
امتیاز	گزینه												
۱	$Z \geq 0.8$												
۰.۷۵	$0.5 \leq Z < 0.8$												
۰.۵	$0 < Z < 0.5$												
۰	$Z = 0$												
--	عدم مصداق												

(X): هوشمندسازی خدمات

(Y): استقرار و بهره‌برداری عملیاتی از هوش مصنوعی در خدمات و فرآیندها

$$Z = (0.8 \times X) + (0.2 \times Y)$$

امتیاز متغیر X از سوی متولی شاخص اعلان خواهد شد. امتیاز متغیر Y در جلسه تعاملی مابین نماینده و ارزیاب دستگاه استخراج خواهد شد.

شیوه امتیازدهی متغیر X		شیوه امتیازدهی متغیر Y	
۱	اجرای ۴۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی	۱	استقرار و بهره‌برداری عملیاتی از هوش مصنوعی در کلیه خدمات و فرآیندهای اصلی
۰.۷۵	اجرای ۳۰٪ تا ۴۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی	۰.۷۵	استقرار و بهره‌برداری عملیاتی از هوش مصنوعی در بخشی از خدمات یا فقط پنجره واحد
۰.۵	اجرای ۲۰٪ تا ۳۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی	۰.۵	ارائه برنامه مصوب و یا مکاتبه رسمی مبنی بر آمادگی استقرار و نیازمندی‌های (زیرساختی، نرم افزاری و داده و ...) دستگاه در استفاده از هوش مصنوعی
۰	اجرای کمتر از ۲۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی	۰	عدم داشتن برنامه و عدم اقدام به مکاتبه
--	عدم مصداق	--	عدم مصداق

تبصره: با توجه به آنکه سطح سنجش این شاخص مبتنی بر دستگاه بوده، صرفاً دستگاه‌هایی مشمول گزینه عدم مصداق می‌شوند که تمامی خدمات شناسه‌دار آن‌ها از نوع g^۲g باشد.

۱- گزارش عملکرد دستگاه‌ها در هوشمندسازی خدمات، از سازمان فناوری اطلاعات ایران دریافت شده و سپس به عنوان امتیاز مثبت به میانگین نهایی امتیاز دستگاه افزوده می‌شود.

۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.

روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی	
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
شاخص ۳۹	بلوغ حکمرانی داده
خوشه	زیرساخت، پایداری و بهینه‌سازی
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت
سازوکار احراز امتیاز	☐ ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☒ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد
تعریف شاخص	شاخص «بلوغ حکمرانی داده» میزان استقرار و بلوغ سازوکارهای مدیریتی، فناورانه و حقوقی دستگاه اجرایی برای تولید، مدیریت، اشتراک‌گذاری و به‌کارگیری داده‌ها در فرآیندهای حکمرانی و تصمیم‌گیری را می‌سنجد؛ به‌ویژه از حیث تحقق تکلیف مقرر در بند (پ) ماده ۱۰۷ قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت مبنی بر اینکه دستگاه‌های اجرایی باید «برنامه عملیاتی استقرار و پیاده‌سازی چرخه هوشمندسازی، اصلاح فرآیندها و استقرار نظام حکمرانی داده‌مبنا» را ظرف یک‌سال از لازم‌الاجرا شدن قانون تهیه و به مرحله اجرا گذارند. این شاخص همچنین مبتنی بر مفاهیم و اهداف مندرج در «نقشه راه دولت هوشمند» تنظیم می‌شود؛ به‌نحوی که در این سند، «حکمرانی داده‌مبنا» مجموعه‌ای از شیوه‌های مدیریتی، فناورانه و حقوقی برای تولید و به‌کارگیری داده‌ها در حکمرانی دانسته شده که اهدافی نظیر افزایش پیش‌بینی‌پذیری، کاهش و کنترل زمینه‌های فساد، اتخاذ تصمیم‌های اثربخش‌تر، جلوگیری از سوگیری در تصمیم‌گیری، ارزیابی دقیق سیاست‌ها و اقدامات پیشین و تسهیل طراحی خدمات شهروندمحور را دنبال می‌کند؛ همچنین افزایش سطح استفاده از داده برای «تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری بهینه» از اهداف کلان سند تصریح شده است. در این چارچوب، منظور از «بلوغ حکمرانی داده» صرفاً وجود فعالیت‌های فنی داده‌ای نیست؛ بلکه وجود و قابلیت اتکای سند حکمرانی داده مدنظر است. از حیث حکمرانی اجرایی، «نقشه راه دولت هوشمند» سازمان اداری و استخدامی کشور را مکلف کرده است برای ایجاد وحدت رویه، «سند نظام حکمرانی داده‌مبنا» و دستورالعمل/چارچوب تدوین برنامه عملیاتی و نحوه استقرار آن نظام را تدوین و به دستگاه‌ها ابلاغ نماید.
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه
	امتیاز
	داشتن سند حکمرانی داده و استفاده از کلان‌داده‌ها در تصمیم‌گیری‌های دستگاه ۱ عدم تدوین سند حکمرانی داده و استفاده از کلان‌داده‌ها در تصمیم‌گیری‌های دستگاه ۰

ممیزی این شاخص بر مبنای مکاتبه رسمی با سازمان فناوری اطلاعات، و ارسال سند حکمرانی داده و استفاده از کلان‌داده‌های دستگاه انجام خواهد شد. گیرنده: آقای مهندس مسعود بیک‌لریان معاون محترم توسعه زیرساخت دولت هوشمند، سازمان فناوری اطلاعات ایران پیوست نامه: سند حکمرانی داده و استفاده از کلان‌داده‌ها	
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی بر مبنای اطلاعات واصله از سازمان فناوری اطلاعات ایران، امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی

شناسنامه شاخص ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی	
بلوغ حکمرانی دولت هوشمند	شاخص ۴۰
زیرساخت، پایداری و بهینه‌سازی	خوشه
دستگاه / پرتال / خدمت	سطح مورد سنجش
ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☐ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران ☒	سازوکار احراز امتیاز
اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	مرجع شاخص
شاخص «بلوغ حکمرانی دولت هوشمند» به میزان آمادگی و اقدامات سازمان در ایجاد سازوکارهای راهبری تحول دیجیتال در درون خود اشاره دارد. بر این اساس وجود سه رکن اساسی برای تحقق حکمرانی مطلوب در دولت هوشمند ضروری شناخته شده است: الف) کمیته راهبری تحول دیجیتال فعال در سطح سازمان ب) نقشه راه یا برنامه جامع تحول دیجیتال ج) داشبورد یا سامانه پایش عملکرد تحول دیجیتال این مؤلفه‌ها مطابق اسناد بالادستی جمهوری اسلامی ایران طراحی شده‌اند؛ به‌طور مثال، بند «ب» ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم توسعه دستگاه‌های اجرایی را ملزم به ایجاد واحد سازمانی متولی نوآوری و هوشمندسازی (از جمله معاونت یا مرکز نوآوری، هوشمندسازی و امنیت کرده است. همچنین بند «خ» همان ماده همه وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی را موظف نموده تا برنامه تحول رقومی (دیجیتال) بخش خود را حداکثر تا پایان سال نخست برنامه تدوین و به تصویب هیأت وزیران برسانند. به موازات این الزامات، آیین‌نامه اجرایی مربوط نیز بر ایجاد سامانه‌های نظارت و گزارش‌دهی مستمر تأکید داشته	تعریف شاخص

شناسنامه شاخص ارزیابی		
پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی		
شاخص ۴۱	سواد و توانمندی دیجیتال کارکنان دولت	
خوشه	زیرساخت، پایداری و بهینه‌سازی	
سطح مورد سنجش	دستگاه / پرتال / خدمت	
سازوکار احراز امتیاز	☐ ارزیابی میدانی توسط ارزیاب تخصصی دستگاه ☐ اعلام امتیاز توسط متولی شاخص (داده‌محور/لاگ‌محور) ☐ نیازمند جلسه تعاملی، دمو و ارائه توسط نماینده و راستی‌آزمایی توسط ارزیاب ☒ احراز بر اساس مکاتبات رسمی با سازمان فناوری اطلاعات ایران	
مرجع شاخص	اسناد ملی / مدل‌های بین‌المللی / بازخورد	
تعریف شاخص	شاخص «سواد و توانمندی دیجیتال کارکنان دولت» میزان تحقق الزامات «آموزش و مهارت‌آموزی سرمایه انسانی» در مسیر استقرار دولت هوشمند را در سطح دستگاه اجرایی می‌سنجد. این شاخص با استناد به ماده ۲۸ نقشه راه دولت هوشمند تدوین شده است که در آن، سازمان اداری و استخدامی کشور با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف به تدوین و ابلاغ «پیوست آموزش‌ها و مهارت‌های مورد نیاز اجرای تصویب‌نامه» شده و در تبصره ۱ نیز بر اولویت به‌روزرسانی آموزش‌های کارکنان دولت با محوریت هوش مصنوعی، هوشمندسازی، علم داده و نظایر آن و نیز تحقق پوشش سالانه مهارت‌آموزی برای درصدی از کارشناسان و مدیران تأکید شده است. در این چارچوب، منظور از تحقق شاخص آن است که دستگاه اجرایی، آموزش‌های مرتبط با فناوری‌های نوین از جمله AI، داده/کلان‌داده، هوشمندسازی و ابزارهای مرتبط را به‌صورت برنامه‌ریزی‌شده و قابل ردیابی برای کارکنان خود اجرا نموده و «سرانه آموزشی» را به سطح هدف‌گذاری‌شده برساند؛ به‌نحوی که سرانه آموزش بیش از ۶ ساعت برای هر نفر در سال ۱۴۰۴ متناظر با دریافت امتیاز کامل تلقی می‌شود.	
روش سنجش / ارائه شیوه محاسبات	گزینه	
	امتیاز	
	۱	سرانه بیش از ۶ ساعت در سال ۱۴۰۴
	۰.۷۵	سرانه بین ۲ تا ۶ ساعت در سال ۱۴۰۴
	۰.۵	سرانه بین ۰ تا ۲ ساعت در سال ۱۴۰۴
۰	عدم آموزش	

ممیزی این شاخص بر مبنای مکاتبه رسمی با سازمان فناوری اطلاعات و ارسال داده‌های مربوط به شاخص انجام خواهد شد. گیرنده: آقای مهندس مسعود بیک‌لریان معاون محترم توسعه زیرساخت دولت هوشمند، سازمان فناوری اطلاعات ایران پیوست نامه: برای اثبات «برگزاری واقعی ساعات آموزشی» و امکان محاسبه سرانه، دستگاه می‌تواند حداقل یکی از مستندات زیر را ارسال نماید (ترجیحاً به صورت یک بسته واحد برای سال ۱۴۰۴): ۱. برنامه/تقویم آموزشی مصوب سال ۱۴۰۴ (یا ابلاغ داخلی برگزاری دوره‌ها) شامل عنوان دوره، تاریخ، مدت (ساعت)، مخاطب هدف. ۲. پوستر/آگهی رسمی دوره یا اطلاع‌رسانی داخلی (برای هر دوره یا برای مجموعه دوره‌ها) ۳. نمونه گواهی صادره برای شرکت‌کنندگان (به همراه قاعده صدور/شرط حضور، در صورت وجود). ۴. در صورت برگزاری در سامانه آموزش الکترونیکی (LMS) گزارش سیستمی شامل نام دوره، مدت، فهرست فراگیران، میزان پیشرفت/اتمام، و ساعات محاسبه شده. ۵. مشخصات مدرس/مؤسسه برگزارکننده (نامه معرفی یا قرارداد/صورتحساب برگزاری)؛ به ویژه اگر دوره توسط مرکز آموزش مدیریت دولتی یا مؤسسات دارای صلاحیت برگزار شده باشد.	
۱- ارزیاب دستگاه اجرایی بر مبنای اطلاعات واصله از سازمان فناوری اطلاعات ایران، امتیاز شاخص را در سامانه ارزیابی درج می‌کند. ۲- نتیجه نهایی پس از تایید مدیر پروژه و سپس ناظر پروژه به عنوان داده نهایی در گزارش کشوری و دستگاهی منتشر می‌شود.	روال ارزیابی