

شناسنامه مستند	
عنوان مستند	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_Indicators_V۸.۰_۱۴۰۴۱۱۳۰
مجری	سازمان فناوری اطلاعات ایران
ناظر	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات
مشاور	دانشگاه خوارزمی
شماره و تاریخ ویرایش	ویرایش ۸.۰ - ۱۴۰۴/۱۱/۳۰
ویرایش اعمال شده در نسخه (۷.۰)	افزودن "شاخص نظرسنجی پنجره ملی خدمات دولت هوشمند" به خوشه "داده، پایش و شفافیت عملکرد"
ویرایش اعمال شده در نسخه (۸.۰)	- ویرایش گزینه‌های شاخص شماره ۱۶ با عنوان "استفاده از رپازیتوری بومی توسط دستگاه‌های اجرایی" - ویرایش گزینه‌های شاخص شماره ۲۱ با عنوان "تکمیل و ارائه شناسنامه سامانه‌های دستگاه اجرایی" - ویرایش گزینه‌های شاخص شماره ۲۲ با عنوان "راهنمای جامع خدمات و پرسش‌های متداول" - ویرایش گزینه‌های 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"

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه برای مصداق خدمات GYG	مرجع و مصداق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۱	درصد الکترونیکی شدن کامل خدمت (X) و استعلامات مرتبط با هر خدمت (Y)	$Z = 1$	۴۵	۵۵	۱	بند (پ) ماده ۶۷ قانون برنامه ششم توسعه با رویکرد بهینه‌سازی فرآیندهای خدمات دستگاه سند اهداف توسعه پایدار سازمان ملل بند ج ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران
		$0.8 \leq Z < 1$			۰.۷۵	
		$0.5 \leq Z < 0.8$			۰.۵	
		$0.2 \leq Z < 0.5$			۰.۲۵	
		$Z < 0.2$			۰	
۲	انجام کلیه مراحل انجام معاملات (درخواست، استعلام، فراخوان، توزیع و دریافت اسناد یا پاکات، گشایش پاکات و پیشنهادات، انعقاد قرارداد، داد و ستد وجوه و تضمینات و نیز هرگونه الحاق، اصلاح، فسخ، ابطال و خاتمه قرارداد از طریق سامانه تدارکات الکترونیکی دولت)	انجام بیش از ۶ مرحله نخست در سامانه ستاد	۱۰	۱۰	۱	تصویبنامه هیات وزیران به شماره ۱۳۶۱۵۹/ت۵۵۲۸۹، ماده ۹ برنامه توسعه ششم، ماده ۵۰ قانون احکام دائمی، تبصره ۵ ماده ۱۶۹ قانون اصلاح مالیات‌های مستقیم
		انجام کامل ۶ مرحله نخست در سامانه ستاد			۰.۵	
		انجام کمتر از ۶ مرحله نخست در سامانه ستاد			۰	

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه برای خدمات G2G	مرجع و مصداق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۳	اتصال به درگاه ملی مجوزهای کشور * در مورد دستگاه‌هایی که مجوز تکلیف شده از سوی دستگاه مادر ارائه می‌گردد، امتیاز به دستگاه مکلف اعطا می‌گردد. * عدد X نشان دهنده میزان اتصال مجوزهای دستگاه به سامانه $g\&b$ می‌باشد که مستقیماً از سوی متولی مربوطه (معاونت اقتصادی وزارت امور و اقتصادی و دارایی) اعلام خواهد شد.	$X = 1$	۱۰	عدم مصداق برای بانک	۱	تبصره (۳) ماده (۵۷) قانون رفع موانع تولید رقابت‌پذیر و مصوبه ۶۹ امین جلسه ستاد فرماندهی اقتصاد مقاومتی
		$0.8 \leq X < 1$				
		$0.6 \leq X < 0.8$				
		$0.4 \leq X < 0.6$				
		$X < 0.4$				
		عدم مصداق				
	پایه‌سازی پنجره واحد خدمات دستگاه	ارائه تمامی خدمات در پنجره واحد دستگاه	۱۵	۱۵	۰	ماده (۲) و (۴) آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲
		ارائه حداقل ۹۰ درصد از خدمات در پنجره واحد دستگاه				
		ارائه حداقل نیمی از خدمات در پنجره واحد دستگاه				
		ارائه کمتر از نیمی از خدمات در پنجره واحد دستگاه				
		عدم اقدام دستگاه				
		عدم مصداق				

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه برای خدمات G2G	مرجع و مصداق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۵	اتصال پنجره واحد دستگاه به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	ارائه تمامی خدمات به‌صورت الکترونیکی از طریق پنجره ملی	۲۰	۲۰	۱	ماده (۲) مصوبه جلسه بیست‌وپنجم شورای اجرایی فناوری اطلاعات ماده (۲) آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲ بند ج ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران
		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 عدم مصداق			۰	
۶	صدور شناسه‌های یکتای قابل رویت توسط ارباب رجوع، برای کارمندان (X) و نرخ رضایتمندی شهروندان از کارمندان (Y) $Z = (0.4 \times X) + (0.6 \times Y)$	$Z \geq 0.9$	۱۰	۱۰	۱	دستورالعمل رضایتمندی از شهروندان در خصوص نحوه ارائه خدمت کارکنان و در راستای اجرای مفاد جلسه شورای عالی اداری
		$0.5 \leq Z < 0.9$			۰.۵	
		$0 < Z < 0.5$			۰.۲۵	
		$Z = 0$ یا عدم وجود هیچ‌گونه امتیازدهی برای دستگاه مربوطه			۰	
					--	
۷	تجربه کاربری، قابلیت استفاده Cross Browser Ability Responsiveness Findability Contrast Ratio	رعایت هر ۴ فاکتور	۱۰	۱۰	۱	مبتنی بر بازخورد ذینفعان و نظرات کاربران / استانداردهای بین المللی طراحی UX سند اهداف توسعه پایدار سازمان ملل
		رعایت ۳ فاکتور			۰.۵	
		رعایت ۲ فاکتور			۰.۲۵	
		عدم رعایت یا رعایت صرفاً یک فاکتور			۰	
					۱	

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانکها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۸	عملکرد SLA و پایداری خدمات و پرتال * در دوره جاری، در این شاخص راندمان پرتال ممیزی شده و در ادوار آتی تعداد قطعی‌ها و Service Availability نیز افزوده خواهد شد. * جهت محاسبه راندمان: 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 روزها و ساعات مختلف مورد سنجش قرار گرفته و مقادیر فاکتور Performance با میانگین‌گیری ساده محاسبه خواهد شد.	میانگین امتیاز بزرگتر از ۹۰ و کوچکتر مساوی ۱۰۰	۱۰	۱۰	۱	۱	مبتنی بر بازخورد ذینفعان و نظرات کاربران
		میانگین امتیاز بزرگتر از ۸۰ و کوچکتر مساوی ۹۰			۰.۷۵		
		میانگین امتیاز بزرگتر از ۷۰ و کوچکتر مساوی ۸۰			۰.۵		
		میانگین امتیاز بزرگتر از ۶۰ و کوچکتر مساوی ۷۰			۰.۲۵		
		میانگین درصد امتیاز کوچکتر از ۶۰			۰		
۹	تداوم کسب‌وکار و بازیابی بحران (داشتن سند سیاستی و BCP و DRP و ساختار پشتیبان‌گیری)	علاوه بر داشتن اسناد مصوب (BCP/DRP/Policy)، ساختار پشتیبان‌گیری به‌صورت خودکار و در سایت ثانویه (Disaster Site) فعال است و گزارش مانور دوره‌ای (حداقل ۶ ماهه) برای بازیابی موفق اطلاعات ارائه شده است.	۵	۵	۱	۱	سند راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات کشور: بند ۳-۲ (مدیریت تداوم کسب‌وکار و بازیابی اطلاعات)
		اسناد BCP و DRP تدوین و ابلاغ شده‌اند. ساختار پشتیبان‌گیری منظم (Daily/Weekly) در محل جداگانه وجود دارد، اما مانورهای سراسری برای تست پایداری به‌صورت منظم انجام نمی‌شود.			۰.۷۵		

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصداق شاخص در برنامه ملی/ سند بین المللی EGD/بازخورد
۱۰		سند سیاستی (Policy) وجود دارد و فرایند پشتیبان‌گیری (Backup) به صورت فنی انجام می‌شود، اما اسناد عملیاتی BCP و DRP (برای مدیریت بحران و تداوم خدمات) هنوز تدوین یا تصویب نشده‌اند.	۰.۵	۰.۲۵	۰	۰	
		سند مدونی وجود ندارد؛ پشتیبان‌گیری صرفاً به صورت دستی یا غیرمتمرکز توسط ادمین‌ها انجام می‌شود و ساختار مشخصی برای مواجهه با بحران (Disaster) تعریف نشده است.	۰.۲۵	۰	۰	۰	
۱۰	سطح امنیت خدمت X= تست امنیت SSL Y= اجرای تست نفوذ $Z = (0.4 \times X) + (0.6 \times Y)$		۰.۹ ≤ Z ≤ ۱	۲۰	۲۰	۱	ماده ۱۰۳ برنامه هفتم توسعه: تأکید بر افزایش تاب‌آوری سامانه‌ها و زیرساخت‌های حیاتی

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGDI/بازخورد
۱۱	وجود میز خدمت دیجیتال متمرکز برای دسترسی به تمامی خدمات دستگاه	وجود میز خدمت در صفحه اصلی درگاه با دامین II. به همراه وجود لینک حداقل ۸۰ درصد آیتم‌های مندرج در چک لیست در شناسنامه شاخص	۱۰	۱۰	۱	۱	بند ۴ و ۶ و ۹ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
					۰.۵		
					۰		
۱۲	دسترسی‌پذیری خدمات برای افراد توان خواه: الف) کسب امتیاز بالای ۸۰ درصد مطابق گزارش Lighthouse ب) پیاده‌سازی حداقل ۱۰ قابلیت از ۱۳ قابلیت: 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 و شرح صوتی ۹- عدم شکستن طرح صفحه هنگام بزرگ‌نمایی تا ۲۰۰٪ ۱۰- امکان نمای ساده / ساده‌سازی صفحه ۱۱- برجسته‌سازی لینک‌ها ۱۲- قابلیت‌های ناوبری کیبورد ۱۳- صفحه‌خوان دارد یا نه؟ Screen Reader	تحقق هر دو بند الف و ب	۱۲	۱۲	۱	۱	بند ۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور مبتنی بر سند EGDI سازمان ملل، وجود ابزارهای آنلاین که به افراد توان‌خواه کمک کند تا از خدمات الکترونیکی به صورت حداقلی استفاده کنند، الزامیست.
					۰.۵		
					۰		

عنوان شاخص	خوشه	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات GYG	مرجع و مصداق شاخص در برنامه ملی/ سند بین المللی EGD/بازخورد
وجود پشتیبانی و ابزارهای هوشمند	۱۳	۱۳	۱۳	فراهم کردن ابزار پشتیبانی مبتنی بر هوش مصنوعی همانند چت بات مجهز AI هم در پرتال و هم در سامانه‌های ارائه خدمت	۱	۱	مبتنی بر نظرات کاربران و بازخورد ذینفعان سند اهداف توسعه پایدار سازمان ملل: وجود پرتال‌های خدماتی با هدف راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، قابل اعتماد بودن، شفافیت
				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 (کد رهگیری غیرمتمرکز / سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (CRM) / پیامک / تلفن)	۰.۲		
				هیچکدام	۰		
				عدم مصداق	--		

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصدق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۱۴	کاربردپذیری پورتال	تحقق هر دو بند: الف) وجود دست‌کم یک قابلیت شخصی-سازی در سامانه ارائه‌دهنده خدمت 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	۵	۵	۱	۱	امکان دسترسی / اصلاح داده های شخصی توسط هر فرد و تواناسازی الکترونیکی وجود موتور جستجو ، سایر اطلاعات داده مکانی یا مرتبط برای خدمات برخط
		تحقق یکی از دو بند: الف) وجود دست‌کم یک قابلیت شخصی‌سازی در سامانه ارائه‌دهنده خدمت 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					
		عدم تحقق هیچ‌کدام از دو بند مذکور					
۱۵	قابلیت پشتیبانی درگاه اصلی از چند زبان	معرفی کلیه خدمات دستگاه به زبانی غیر از فارسی	۲	۲	۱	۱	مبتنی بر بازخورد ذینفعان و تواناسازی الکترونیکی
		وجود بخش زبان دوم در پرتال و معرفی کلی دستگاه اجرایی بدون ارائه توضیحات درباره خدمات					
		عدم وجود بخش زبان دوم در پرتال دستگاه					

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه برای خدمات GYG	مرجع و مصداق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۱۶	استفاده از رپازیتوری بومی توسط دستگاه‌های اجرایی https://repo.ito.gov.ir https://archive.ito.gov.ir	استفاده عملیاتی و خودکار از رپازیتوری بومی	۳	۳	۱	
		عدم اقدام یا استفاده غیرقانونی/غیرمجاز		۰	۰	
۱۷	نرخ تراکنش‌های موفق در بستر گذرگاه خدمات دولت (GSB) و گذرگاه عمومی خدمات دولت (PGSB) = X تکمیل نگاشت خدمات در مرکز ملی تبادل و خدمات شناسه‌دار = Y $Z = (0.8 \times X) + (0.2 \times Y)$	$Z \geq 0.95$	۲۵	۳۰	۱	ماده (۶) آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲ تبصره (۲) بند (ث) ماده ۶۷ قانون پنج ساله ششم توسعه کشور
		$0.8 \leq Z < 0.95$			۰.۷۵	
		$0.7 \leq Z < 0.8$			۰.۵	
		$0.6 \leq Z < 0.7$			۰.۲۵	
		$Z < 0.6$			۰	
		عدم مصداق			--	
۱۸	اجرای مصوبات کارگروه تعامل پذیری: نرخ اجرای مصوبات کارگروه تعامل پذیری = A تکمیل پایگاه اطلاعاتی پایه = B اجرای مصوبات ستاد ملی سرشماری عمومی نفوس و مسکن ثبتی مبنا = C نرخ اجرای پروژه‌های پیشران دولت الکترونیکی = D نرخ سرویس‌های پیاده‌سازی شده دستگاه در سامانه پاک = E $Z =$ میانگین نمرات اکتسابی در زیرشاخص‌های مصداق‌دار دستگاه	$Z = 1$	۲۵	۲۵	۱	ماده (۸) مصوبه جلسه پنجاه و نهم مورخ ۱۳۹۸/۶/۹ شورای عالی فضای مجازی / بند چ ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران
		$0.75 \leq Z < 1$			۰.۷۵	
		$0.5 \leq Z < 0.75$			۰.۵	
		$0.25 \leq Z < 0.5$			۰.۲۵	
		$0 \leq Z < 0.25$			۰	
		عدم مصداق			--	

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/ سند بین المللی EGD/بازخورد
۱۹	اتصال مؤثر به سکوها و خدمات پایه ملی X= استفاده از خدمات کارپوشه پیام ایران Y= خدمات سامانه پیامکی ۴۰۴۰ و کد دستوری *۴# $Z = (0.3 \times X) + (0.7 \times Y)$	$Z = 1$	۲۰	۲۰	۱	۱	ماده (۲) مصوبات شماره (۲) جلسه شانزدهم شورای اجرایی فناوری اطلاعات ماده (۲۶)-بند دوم مصوبه شماره یک جلسه بیست‌وچهارم شورا
		$0.75 \leq Z < 1$					
		$0.5 \leq Z < 0.75$					
		$0.3 \leq Z < 0.5$					
		$0 \leq Z < 0.3$					
		عدم مصداق					
۲۰	نرخ اجرای سنجش‌های پنجره واحد زمین	$0.75 < S_{Total} \leq 1$	۱۰	عدم مصداق برای بانک	۱	۱	ضوابط اجرایی سامانه پنجره واحد مدیریت زمین ابلاغیه معاون اول محترم رئیس جمهور به شماره ۱۴۹۲۹۷/۶۰۵۷۵ ابلاغیه منشور پروژه سامانه پنجره واحد مدیریت زمین طی نامه شماره ۵۳/۰۲۰/۵۵۴۷۹۵ کارگروه فراقوه ای مبارزه با زمین خواری
		$0.5 < S_{Total} \leq 0.75$					
		$0.25 < S_{Total} \leq 0.5$					
		$0 < S_{Total} \leq 0.25$					
		$S_{Total} = 0$					
		عدم مصداق					

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G۲G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۲۱	تکمیل و ارائه شناسنامه سامانه‌های دستگاه اجرایی به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	تحقق هر ۴ فاکتور A و B و C و D	۲۰	۲۵	۱	۱	بند ت ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران
		تحقق ۳ فاکتور از ۴ فاکتور A و B و C و D			۰.۷۵		
		تحقق ۲ فاکتور از ۴ فاکتور A و B و C و D			۰.۵		
		تحقق ۱ فاکتور از ۴ فاکتور A و B و C و D			۰.۲۵		
		در غیراینصورت			۰		

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/ سند بین المللی EGD/بازخورد
	در سامانه Eservices (در صورتی که بیش از نیمی از وب سرویس های دریافتی/ ارائه شده دستگاه ها به سامانه های تکمیل شده متصل شوند، امتیاز کامل در غیر این صورت امتیازی تعلق نمی گیرد.)						
۲۲	راهنمای جامع خدمات و پرسش‌های متداول $Z = (X + Y)/2$ متغیر X = راهنمای جامع و دیجیتالی خدمات متغیر Y = پرسش‌های متداول خدمات	$Z = 1$ $Z = 0.75$ $Z = 0.5$ $Z = 0.25$ $Z = 0$	۷	۷	۱ ۰.۷۵ ۰.۵ ۰.۲۵ ۰	۱	بند ۵ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور
۲۳	به‌روزرسانی و تازگی محتوا در پورتال دستگاه	کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse و وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse یا وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال عدم کسب امتیاز بالای ۸۰٪ با ابزار تست Lighthouse و عدم وجود تاریخ به‌روزرسانی در تمامی صفحات پرتال	۷	۷	۱ ۰.۵ ۰	۱	مبتنی بر نظرات کاربران و بازخورد ذینفعان/ سند اهداف توسعه پایدار سازمان ملل: وجود پرتال‌های خدماتی با هدف راحتی استفاده شهروندان از خدمات الکترونیکی / شامل فراگیری، اثربخش بودن، پاسخگویی، شفافیت

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۲۴	ثبت وقایع و میزان رضایت‌سنجی کاربران: (X): دریافت و پیاده‌سازی سرویس ثبت وقایع (Y): میزان رضایت‌سنجی کاربران با استناد به سرویس ثبت وقایع $Z = (0.6 \times X) + (0.4 \times Y)$	$Z = 1$	۴	۴	۴	۱	ابلاغیه وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات به شماره ۱/۱۳۰۵۵۶ به تاریخ ۱۴۰۴/۰۷/۳۰
		$0.7 \leq Z < 1$					
		$0.4 \leq Z < 0.7$					
		$0 < Z < 0.4$					
		$Z = 0$					
۲۵	نظرسنجی پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	$4 < X \leq 5$	۳	۳	۳	۰	آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲ ماده ۲۱ مصوبه شماره یک جلسه ۲۴ شورای اجرایی فناوری اطلاعات
		$3 < X \leq 4$					
		$0.5 < X \leq 3$					
		$X \leq 0.5$ یا عدم وجود هیچ‌گونه امتیازدهی برای دستگاه مربوطه					
		عدم مصداق					

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات GYG	مرجع و مصداق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGDI/بازخورد
۲۶	مشارکت الکترونیکی (K) الف) سند نهاده‌سازی مشارکت الکترونیکی با امضای بالاترین مقام دستگاه و درج آن در وبسایت اصلی و سامانه مشارکت الکترونیکی و انجام تبلیغات و فرهنگ‌سازی در شبکه‌های اجتماعی داخلی (X) ب) مشارکت‌جویی مبتنی بر برگزاری نظرسنجی یا رأی‌گیری الکترونیکی: ب-۱) اجرای حداقل ۳ مشارکت در سال از بستر درگاه مشارکت الکترونیکی دولت (Y) ب-۲) انتشار نتایج مشارکت در بستر درگاه مشارکت الکترونیکی دولت (Z) $K = (0,4 \times X) + (0,3 \times Y) + (0,3 \times Z)$	$K = 1$	۲۷	۲۷	۱	۱	بند ۱۲ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور / ایجاد درگاه ملی مشارکت الکترونیکی در جهت افزایش امتیاز کشور در بخش EPI ارزیابی EGDI در راستای تصمیم‌گیری و همکاری الکترونیکی
		$0.7 \leq K < 1$					
		$0.4 \leq K < 0.7$					
		$0 < K < 0.4$					
		$K = 0$					
۲۷	فراهم نمودن دسترسی آزاد به اطلاعات	$X \geq 0.9$	۱۵	۱۵	۱	۱	بر اساس تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGDI در جهت استقرار شفافیت و دسترسی آزاد به اطلاعات
		$0.7 \leq X < 0.9$					
		$0.5 \leq X < 0.7$					
		$0 < X < 0.5$					
		$X = 0$ یا عدم ثبت نام دستگاه در سامانه دسترسی آزاد به اطلاعات					

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۲۸	وجود اطلاعاتی در رابطه با انتشار آمار ارائه خدمات دستگاه	تهیه و در دسترس گذاشتن تمامی ۵ بخش مرتبط راهبردها و روال‌ها در میزخدمت/سامانه شفافیت	۴	۴	۱	۱	بر اساس تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGD بند ۳ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات
		تهیه و در دسترس گذاشتن حداقل ۳ بخش مرتبط راهبردها و روال‌ها در میزخدمت/سامانه شفافیت			۰.۵		
		عدم تهیه و یا بارگذاری هیچ‌کدام از بخش‌های مذکور			۰		
۲۹	وجود اطلاعات به‌روز در خصوص ساختار سازمانی و مدیران	درج هر دو مورد در پرتال دستگاه: ساختار سازمانی و نگاشت مدیران پاسخگو با ذکر تمام جزییات مطابق تعریف شاخص	۶	۶	۱	۱	بر اساس تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGD در جهت استقرار دولت شفاف و پاسخگو و همچنین اعلان الکترونیکی
		درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه			۰.۲۵		
		عدم درج اطلاعات			۰		
		عدم مصداق			--		
۳۰	انتشار اطلاعات تفصیلی هزینه‌کرد	دسترسی آسان، وجود فهرست هزینه‌ها و جزییات فهرست هزینه‌ها	۴	۴	۱	۱	بر اساس تعریف سازمان ملل در ارزیابی EGD در جهت استقرار دولت شفاف و پاسخگو و همچنین اعلان الکترونیکی
		درج اطلاعات ناقص در پرتال دستگاه اجرایی			۰.۵		
		عدم تهیه یا انتشار اطلاعات در سامانه شفافیت دستگاه			۰		

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانکها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/ سند بین المللی EGD/بازخورد
۳۱	انتشار جزئیات مرتبط با قراردادها	ثبت قراردادهای در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور و وجود فهرست قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزئیات مندرج در تعریف شاخص	۴	۴	۱	۱	بخشنامه شماره ۵۸۰۴۹۲ مورخ ۱۳۹۵/۴/۱ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و همچنین اعلان الکترونیکی
		عدم ثبت قراردادهای در پایگاه اطلاعات قراردادهای کشور و صرفاً وجود فهرست قراردادهای در سامانه شفافیت دستگاه مطابق با جزئیات مندرج در تعریف شاخص			۰.۵		
		درج ناقص جزئیات مذکور در سامانه شفافیت یا عدم درج هیچ‌گونه اطلاعاتی مرتبط با قراردادها			۰		
۳۲	انتشار فهرست معاملات و مجوزها انتشار فهرست معاملات (مناقصات و مزایدات و خرید) = X انتشار فهرست اشخاص (حقیقی/حقوقی) مجوزگیرنده از دستگاه = Y $Z = (X + Y)/2$	$Z = 1$	۴	۴	۱	۱	ماده (۹) لایحه برنامه ششم توسعه ماده ۱۰۴ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات
		$0.5 < Z < 1$			۰.۵		
		$0 < Z \leq 0.5$			۰.۲۵		
		$Z = 0$			۰		
		عدم مصداق			--		

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصدق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۳۳	انتشار و بهره‌برداری از داده باز (مجموعه داده‌ها بایستی ارتباط مستقیم با شناسنامه خدمت دستگاه داشته باشد)	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	۱۵	۱۵	۱	۱	بند ۱۱ ماده ۱۰ مصوبه شماره یک جلسه ۲۱ شورای اجرایی فناوری اطلاعات کشور (۲۵ خرداد ۱۴۰۰) و بند (ج) ماده (۶۶) قانون برنامه هفتم
		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			۰.۵		
		عدم بارگذاری مجموعه داده یا عدم به‌روزرسانی مجموعه داده‌های بارگذاری شده			۰		

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۳۴	دریافت گواهی شناسه ارزیابی و رتبه‌بندی مراکز داده دولتی و تکمیل فرآیند معرفی مرکز داده به سازمان فناوری اطلاعات ایران	در صورت دریافت گواهی و تکمیل فرآیند معرفی مرکز داده	۵۰	۵۰	۱	۱	ماده ۲ آیین‌نامه اجرایی بند الف ماده ۱۰۷ برنامه هفتم و ضابطه ۷۵۰ سازمان برنامه و بودجه
		در حال اقدام جهت دریافت گواهی شناسه ارزیابی و تکمیل فرآیند معرفی مرکز داده			۰.۵		
		در غیر اینصورت			۰		
۳۵	پشتیبانی از IPv۶ در مراکز داده و زیرساخت ابری	تایید امکان پشتیبانی مرکز داده دستگاه (تمامی سامانه‌ها، وب سرویس‌ها و پنجره واحد دستگاه) از IPv۶ و مکاتبه در جهت دریافت آدرس IPv۶ با تامین کننده سرویس اینترنت	۵۰	۵۰	۱	۱	آیین‌نامه اجرایی بند الف ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران
		تایید امکان پشتیبانی فقط پنجره واحد دستگاه از IPv۶			۰.۵		
		مکاتبه رسمی و اعلام آمادگی			۰.۲۵		
		عدم اقدام			۰		

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/ سند بین المللی EGD/بازخورد
۳۶	احراز هویت دیجیتال	پیاده‌سازی SSO جهت احراز هویت یکپارچه و یک‌باره کاربران + بکارگیری حداقل دو روش احراز هویت الکترونیکی هنگام ثبت‌نام کاربر + بکارگیری حداقل یک روش احراز هویت الکترونیکی هنگام ورود کاربر	۲۵	۲۵	۱	۱	ماده ۵ آیین‌نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲
					۱		
					۰.۷۵		
					۰.۵		
					۰.۵		
					۰.۲۵		
					۰.۲۵		

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات G2G	مرجع و مصادیق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۳۷	بکارگیری امضای دیجیتال در فرآیندهای خدمت	انجام احراز هویت به صورت غیر الکترونیکی			۰		
		عدم مصداق			--		
		پایاده‌سازی عملیاتی امضای دیجیتال روی حداقل یک خدمت الکترونیکی شده/کاربری‌های درون سازمانی همانند اتوماسیون اداری یا استفاده از کارتابیل امضای دولت من جهت امضای اسناد در حداقل یک سامانه	۱۰	۱۰	۱	۱	مصوبه شماره یک جلسه ۲۴ شورای اجرایی فناوری اطلاعات قانون تجارت الکترونیکی
۳۸	هوشمندسازی خدمات (X) و استقرار و بهره‌برداری عملیاتی از هوش مصنوعی در خدمات و فرآیندها (Y) $Z = (0.8 \times X) + (0.2 \times Y)$	عدم اقدام دستگاه			۰		
		عدم مصداق			--		
		X: اجرای ۴۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی Y: استقرار و بهره‌برداری عملیاتی در کلیه خدمات و فرآیندهای اصلی	۳۵	۳۵	X: ۱ Y: ۱	۰	ماده (۷) آیین نامه اجرایی بند (ج) تبصره (۷) ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲ بند ج ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران
۳۸	X: اجرای ۳۰٪ تا ۴۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی Y: استقرار در بخشی از خدمات یا فقط پنجره واحد	X: اجرای ۳۰٪ تا ۴۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی			X: ۰,۷۵ Y: ۰,۷۵		
		X: اجرای ۲۰٪ تا ۳۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی			X: ۰,۵ Y: ۰,۵		
		Y: 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					

خوشه	عنوان شاخص	گزینه ارزیابی	وزن شاخص در خوشه	مصدق/عدم مصداق و وزن شاخص (اختصاصی بانک‌ها)	گزینه انتخاب امتیاز	مصدق برای خدمات GYG	مرجع و مصدق شاخص در برنامه ملی/سند بین المللی EGD/بازخورد
۳۹	بلوغ حکمرانی داده	X: اجرای کمتر از ۱۰٪ خدمات هوشمند تایید شده توسط کمیته نظارتی	۱۰	۱۰	۱	۱	بند پ ماده ۱۰۷ قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران و نقشه راه دولت هوشمند
		Y: عدم داشتن برنامه و عدم اقدام به مکاتبه عدم مصداق					
	بلوغ حکمرانی دولت هوشمند	الف) وجود کمیته تحول دیجیتال	۱۰	۱۰	۱	۱	ماده ۲۸ نقشه راه دولت هوشمند
		ب) وجود نقشه راه تحول دیجیتال					
		ج) داشبورد عملکردی تحول دیجیتال					
۴۰	سواد و توانمندی دیجیتال کارکنان دولت:	سرانه بیش از ۶ ساعت در سال ۱۴۰۴	۱۰	۱۰	۱	۱	ماده ۲۸ نقشه راه دولت هوشمند
		سرانه بین ۲ تا ۶ ساعت در سال ۱۴۰۴					
		سرانه بین ۰ تا ۲ ساعت در سال ۱۴۰۴					
		عدم آموزش					
۴۱	آموزش فناوری‌های نوین مرتبط با هوش مصنوعی، هوشمندسازی، علم‌داده و نظایر آن	سرانه بیش از ۶ ساعت در سال ۱۴۰۴	۱۰	۱۰	۱	۱	ماده ۲۸ نقشه راه دولت هوشمند
		سرانه بین ۲ تا ۶ ساعت در سال ۱۴۰۴					
		سرانه بین ۰ تا ۲ ساعت در سال ۱۴۰۴					
		عدم آموزش					