

محور توسعه دولت الکترونیک

عنوان شاخص ۱: الکترونیکی کردن خدمات دولتی (درخواست خدمت)	تعداد نماگر: ۱
<p>تعریف شاخص:</p> <p>خدمت: خدمت/ زیر خدمت حاصل مجموعه‌ای از فرآیندها می‌باشد که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستم‌های ارائه‌کننده خدمت/ زیر خدمت برای انجام درخواست مراجعین روی می‌دهند و منجر به خروجی می‌شوند که برای ذینفع یا ذینفعان آن ارزش افزوده ایجاد می‌نماید.</p> <ul style="list-style-type: none"> درخواست خدمت: مرحله‌ای از ارائه خدمت/ زیر خدمت است که شهروند تقاضای خود را مبنی بر دریافت خدمت/ زیر خدمت به طرق مختلف مانند اینترنت (درگاه دستگاه)، دفتر پیشخوان، پست الکترونیک، پیامک و غیره به دستگاه مورد نظر ارائه می‌دهد. الکترونیکی نمودن درخواست خدمت: ایجاد بستر مناسب برای امکان ثبت درخواست خدمت/ زیر خدمت به صورت غیر حضوری از پست الکترونیک؛ تلفن گویا یا مرکز تماس؛ تلفن همراه (برنامه کاربردی)؛ پیام کوتاه و یا به صورت اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <p>در واقع می‌بایست قابلیت‌های زیر توسط دستگاه اجرایی برای هر خدمت/ زیر خدمت فراهم باشد:</p> <ul style="list-style-type: none"> قابلیت دسترسی به خدمت/ زیر خدمت از طریق درگاه واحد قابلیت پذیرش درخواست خدمت/ زیر خدمت به صورت الکترونیکی (بارگذاری مدارک، ثبت درخواست و ...) قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد در لحظه پذیرش درخواست 	
<p>فرمول محاسبه شاخص: نسبت خدمات الکترونیکی شده در مرحله درخواست به کلیه خدمات تعیین شده در برنامه عملیاتی منطبق با جداول برش استانی تفاهم نامه اصلاح نظام اداری سه ساله دستگاه برای الکترونیکی شدن در مرحله درخواست.</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر ۱</p>	<p>امتیاز: ۲۰</p>
<p>ارزیابی بر مبنای درصد تحقق هدف سال ۹۷ برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و بر اساس لیست خدمات مندرج در فرم شماره سه بخشنامه اجرای برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری صورت می‌گیرد. دقت گردد زیر خدمات دستگاه در جدول مربوطه در سامانه وارد گردند.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>نیازی به بارگذاری مستندات نمی‌باشد. موارد ارائه شده از روی سایت دستگاه توسط ارزیابان کنترل گردد در صورت نیاز ارزیابان، دستگاه باید دسترسی سامانه های درخواست خدمت را برای ارزیابی در اختیار آنان قرار دهد. فقط آدرس‌های مستقیم صفحه درخواست خدمات روی درگاه الکترونیک دستگاه، در توضیحات سامانه درج شود. جدول اطلاعاتی و ضمیمه شاخص در سامانه تکمیل گردد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: مبنای عدم مصداق برش استانی برنامه سه ساله دستگاه است. در صورتیکه دستگاه استانی، خدمت خاص استانی ندارد و صرفاً خدماتی که از سوی دستگاه ملی الکترونیکی شده را ارائه می‌دهد، عدم مصداق است. البته این موضوع باید به درستی در برش استانی برنامه سه ساله دستگاه نیز آمده باشد.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص:</p> <p>ماده ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت ۴۴۲۹۴ ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳۷۲۲/ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱، آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم‌نامه شماره ۱۱۶/۱۱۶۴۰/۴۲۴۰ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل‌ونقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)</p>	

تعداد نماگر: ۱	عنوان شاخص ۲: الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارائه خدمت)
<p>تعریف شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحویل خدمت: به مرحله‌ای از ارائه خدمت / زیرخدمت اطلاق می‌شود که خدمت / زیرخدمت مورد نظر متقاضی به طرُق مختلف از قبیل اینترنتی، پست الکترونیک، دفتر پیشخوان و غیره به وی تحویل داده می‌شود. • الکترونیکی نمودن تحویل خدمت: ایجاد بستر مناسب برای امکان دریافت پاسخ (تحویل دادنی) خدمت / زیرخدمت به صورت غیرحضور از طریق پست الکترونیک، تلفن گویا یا مرکز تماس، تلفن همراه (برنامه کاربردی)، ارسال پستی، پیام کوتاه و یا به صورت اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) • در واقع می‌بایست قابلیت زیر توسط دستگاه اجرایی برای هر خدمت / زیرخدمت فراهم باشد: تحویل پاسخ خدمت / زیرخدمت به صورت الکترونیکی / غیرحضور 	
<p>فرمول محاسبه شاخص: نسبت خدمات الکترونیکی شده در مرحله ارائه خدمت به کلیه خدمات تعیین شده در برنامه عملیاتی منطبق با جداول تفاهم نامه اصلاح نظام اداری سه ساله دستگاه برای الکترونیکی شدن در مرحله ارائه خدمت.</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر ۱:</p>	<p>امتیاز: ۴۰</p>
<p>ارزیابی بر مبنای درصد تحقق هدف برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و بر اساس لیست خدمات مندرج در فرم شماره سه بخشنامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری صورت می‌گیرد. زیر خدمات دستگاه در جدول مربوطه در سامانه وارد گردند</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>نیازی به بارگذاری مستندات نمی‌باشد. موارد ارائه شده از روی سایت دستگاه توسط ارزیابان کنترل گردد در صورت نیاز ارزیابان، دستگاه باید دسترسی سامانه های درخواست خدمت را برای ارزیابی در اختیار آنان قرار دهد. فقط آدرس های مستقیم صفحه درخواست خدمات روی درگاه الکترونیک دستگاه، در توضیحات سامانه درج شود. جدول اطلاعاتی و ضمیمه شاخص در سامانه تکمیل گردد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: مبنای عدم مصداق برش استانی برنامه سه ساله دستگاه است. در صورتیکه دستگاه استانی، خدمت خاص استانی ندارد و صرفاً خدماتی که از سوی دستگاه ملی الکترونیکی شده را ارائه می‌دهد، عدم مصداق است. البته این موضوع باید به درستی در برش استانی برنامه سه ساله دستگاه نیز آمده باشد.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص:</p> <p>ماده ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین نامه اجرایی ماده (۴۰) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب نامه شماره ۸۱۸۳۹/ت ۴۴۲۹۴ ک تاریخ ۱۳۹۰/۴/۱۹)، مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲. ط تاریخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره ۲۰۰/۱۴۵ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۱)، آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم نامه شماره ۱۱۶/۱۱۱۶/۴۲۴۰ تاریخ ۱۳۸۹/۳/۱۸ وزیران عضو کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ تاریخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری)</p>	

عنوان شاخص ۳: استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت	تعداد نماگر: ۱
<p>تعریف شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> دستگاه‌های خدمات‌دهنده: دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوب سال ۱۳۸۶) شامل کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، مؤسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، بخش خصوصی، مؤسسات و شرکت‌هایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می‌باشد. دفاتر خدمات پیشخوان: دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و خصوصی اعم از شهری و روستایی. خدمات قابل واگذاری: خدمات یا فرآیندهایی از خدمات هستند که ماهیت حاکمیتی نداشته و قابلیت الکترونیکی شدن و واگذاری به بخش عمومی غیردولتی و خصوصی دارند. 	
<p>فرمول محاسبه شاخص: نسبت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان نسبت به خدمات منتخب برای ارائه به دفاتر پیشخوان منطبق با جداول برش استانی تفاهم نامه اصلاح نظام اداری سه ساله. تعداد تراکنش در دفاتر پیشخوان ملاک ارزیابی نیست. دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفاً باید بر اساس شناسنامه خدمت بوده و در سامانه زیر خدمات وارد شده باشد.</p>	
روش ارزیابی نماگر ۱	امتیاز: ۱۵
<p>ارزیابی بر مبنای درصد تحقق هدف برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری و بر اساس لیست خدمات مندرج در فرم شماره سه بخشنامه برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری صورت می‌گیرد. زیر خدمات دستگاه در جدول مربوطه در سامانه وارد گردند</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <ul style="list-style-type: none"> - درج تصویر صفحه اول تفاهم نامه یا مکاتبات مربوط به ارائه خدمات به دفاتر پیشخوان* * عملیاتی شدن تفاهم نامه از کانون دفاتر پیشخوان استعلام گردد تکمیل جدول اطلاعاتی و ضمیمه شاخص در سامانه. 	
<p>شرایط عدم مصداق: مبنای عدم مصداق برش استانی برنامه سه ساله دستگاه است.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> مواد (۱۳) و (۳۸) قانون مدیریت خدمات کشوری تبصره (۲) ماده (۲۶) قانون اساسنامه شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران بند (پ) ماده (۶۷) قانون برنامه ششم توسعه جمهوری اسلامی ایران ماده (۵) و تبصره ذیل تصویب‌نامه شماره ۱۰۵۸۱۶/ت/۵۴۶۰۷ هـ - ۱۳۹۶/۸/۲۵ هیئت وزیران تصویب نامه ۶۶۱۱/ت/۵۵۲۲۹ هـ - مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۸ هیئت وزیران بخشنامه شماره ۱۲۲۱۰۵ مورخ ۱۳۹۷/۳/۱۳ سازمان اداری و استخدامی کشور 	

عنوان شاخص ۴: استانداردسازی تارنما (وب سایت) دستگاه		تعداد نماگر: ۷
تعریف شاخص:		
پیکربندی تارنمای دستگاه، بر اساس استاندارد ارائه شده از سوی سازمان.		
فرمول محاسبه شاخص: مجموع امتیازات ۷ نماگر		
روش ارزیابی نماگر ۱ (کاربر پسند بودن تارنما)		امتیاز: ۶
۱- قابلیت شخصی سازی (۱.۵ امتیاز) ۲- قابلیت جستجو (۱.۵ امتیاز)		
۳- قابلیت اجرا در کلیه مرورگرها (۱.۵ امتیاز) ۴- قابلیت اجرا بر روی دستگاه‌های قابل حمل (۱.۵ امتیاز)		
روش ارزیابی نماگر ۲ (شفافیت تارنما)		امتیاز: ۶
۱- نمایش تاریخ بروزرسانی (۱ امتیاز) ۲- انتشار اطلاعیه‌ها و بخشنامه‌های به‌روز (۱.۵ امتیاز)		
۳- انتشار شماره‌های تماس (۱ امتیاز) ۴- انتشار شناسنامه خدمات (۱.۵ امتیاز)		
۵- انتشار ساختار، نام و عنوان مدیران و ارتباط مستقیم در وبسایت با ایشان (۱ امتیاز)		
روش ارزیابی نماگر ۳ (کیفیت خدمات تارنما)		امتیاز: ۷
۱- نحوه و کیفیت اطلاع رسانی خدمات (۵ امتیاز) - طبق راهنمای پیوست (الف)		
۲- داشتن نظر سنجی فعال در مورد خدمات (۲ امتیاز)		
روش ارزیابی نماگر ۴ (دسترسی پذیری تارنما)		امتیاز: ۵
۱- پشتیبانی از افراد کم توانان (۱.۵ امتیاز) (مطابق راهنمای پیوست ی)		
۲- داشتن دستورالعمل بروزرسانی (۱.۵ امتیاز)		
۳- استاندارد بودن نام دامنه تارنما (۱ امتیاز)		
۴- استاندارد بودن سرعت زمان بارگذاری سایت (۱ امتیاز)		
روش ارزیابی نماگر ۵ (دسترسی پذیری اطلاعات)		امتیاز: ۵
۱- سوالات متداول (۱ امتیاز) ۲- پیوند به دستگاه‌های مختلف (۱ امتیاز)		
۲- استفاده از ابزارهای شبکه‌های اجتماعی داخلی (۱ امتیاز) ۴- انتشار گزارشات دستگاه (۱ امتیاز)		
۳- انتشار اخبار مناقصات و مزایدات و لینک به سامانه ستاد (۱ امتیاز)		
روش ارزیابی نماگر ۶ (داشتن بیانیه حریم خصوصی)		امتیاز: ۳
داشتن بیانیه حریم خصوصی مصوب کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه و درج آن در وبگاه دستگاه - نمونه در پیوست (ب)		
روش ارزیابی نماگر ۷ (داشتن بیانیه سطح توافق خدمات)		امتیاز: ۳
تدوین بیانیه سطح توافق خدمت برای هر یک از خدمات دستگاه و درج آن در بخش معرفی خدمات در وبگاه - نمونه در پیوست (ج)		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):		
- درج آدرس تارنمای دستگاه، و درج توضیحات در رابطه با نماگر پشتیبانی از افراد کم توان در بخش توضیحات سامانه مدیریت عملکرد		
- فایل دستورالعمل بروزرسانی در سایت دستگاه بارگذاری شود.		
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.		
مستندات قانونی شاخص:		
بند ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنماهای (وبسایت) دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های (پورتال) استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص.		

تعداد نماگر: ۱	عنوان شاخص ۵: اصلاح فرآیندهای ارائه خدمت
<p>تعریف شاخص:</p> <p>• فرآیند: مجموعه‌ای از فعالیت‌های مرتبط به هم و ساختاریافته است که یک خدمت، کالا یا اطلاعات مشخصی را (به منظور تحقق یک هدف معین) برای یک متقاضی معین، ایجاد و تولید می‌کند. هر زیرخدمت دارای یک فرایند کلی است که خود می‌تواند مشتمل بر فرایندهای جزئی‌تری باشد. بالاترین سطح تحلیل فرایند در برنامه سه ساله، زیرخدمت در نظر گرفته می‌شود.</p> <p>به منظور اصلاح فرآیندها، لازم است تا بر اساس اهداف برش استانی برنامه سه‌ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، زیرخدمات دارای اولویت، انتخاب شده و بر اساس شاخص‌های مشخص اقدامات اصلاحی، تعیین و اجرا شوند. دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفاً باید بر زیر خدمات اساس شناسنامه دار وارد سامانه شده باشد.</p>	
<p>فرمول محاسبه شاخص:</p> <p>- ارزیابی این شاخص بر اساس میزان زیرخدمات (یا خدمات بدون زیرخدمت) بهبود داده شده هدف برش استانی سال ۹۷ برنامه سه ساله انجام می‌گیرد. تکمیل نمودن جداول مربوطه دستورالعمل امتیازدهی شاخص‌های عمومی در سامانه الزامی است.</p> <p>- جدول شماره ۴، شامل شناسه خدمات اصلاح شده و معیارهای ارزیابی بهبود خدمت مورد نظر می‌باشد.</p> <p>- جدول شماره ۵، اقدامات اصلی در راستای بهبود فرآیند خدمات مورد نظر می‌باشد.</p> <p>توضیح: معیارهای ارزیابی بهبود خدمت؛ زمان/ هزینه/رضایت شهروند و ارباب رجوع/ دست‌یابی به اهداف تخصصی/ کاهش نیروی انسانی/ کاهش تخلفات/ اجرای دقیق قوانین می‌باشد. دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفاً باید بر اساس شناسنامه خدمت وارد سامانه شده باشد.</p>	
<p>امتیاز: ۵۰</p>	<p>روش ارزیابی نماگر ۱:</p>
<p>به منظور اصلاح فرآیندها، لازم است تا بر اساس اهداف برش استانی سال ۹۷ برنامه سه‌ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، زیرخدمات دارای اولویت، انتخاب شده و بر اساس شاخص‌های مشخص اقدامات اصلاحی، تعیین و اجرا شوند. مبنای ارزیابی لیست زیر خدمات مندرج در فرم شماره سه برش استانی تفاهم نامه می‌باشد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>- تکمیل و ارائه جداول ۴ و ۵ شاخص و ضمائم مربوطه</p> <p>- مستند اصلاح و بهبود هر زیر خدمت شامل ارائه مستندات و شواهدی مبنی بر (۱) هدف گذاری برای بهبود فرآیند، (۲) مدل سازی وضعیت موجود فرآیند شامل زیرفعالیت‌ها، ورودی‌ها، خروجی‌ها و مقررات و سیستم‌های اطلاعاتی مربوطه، (۳) تحلیل و آسیب شناسی اجزا فرآیند همسو با هدف گذاری بهبود فرآیند (۴) شناسایی اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود (۵) اجرای اقدامات بهبود (۶) میزان دست‌یابی به اهداف در نظر گرفته شده برای بهبود فرآیند در سامانه به عنوان مستند ارائه گردد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: مبنای عدم مصداق برش استانی سال ۹۷ تفاهم نامه اصلاح نظام اداری می‌باشد.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص:</p> <p>بند ۱۲ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، مواد ۳۶ و ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره ۱۴/۲۵۳ تاریخ ۱۳۷۸/۹/۶ شورای عالی اداری موضوع اصلاح سیستم‌ها و روش‌های انجام کار، مصوبه شماره ۱۳/۱۸۵۴۰ ط تاریخ ۱۳۸۱/۲/۱۰ شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و دستورالعمل اجرایی ماده ۳۶ ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۴۱۱۵۲ تاریخ ۱۳۸۸/۱۲/۱۷ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس‌جمهور)، بخشنامه شماره ۱۳۷۰۴۷ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار.</p>	

عنوان شاخص ۶: استفاده از فناوری‌های نوین در ارائه خدمت		تعداد نماگر: ۳
تعریف شاخص: بهره‌گیری از رسانه‌های مبتنی بر فناوری‌های نوین مانند فناوری‌های همراه، شبکه‌های اجتماعی و پیام‌رسان‌ها در ارائه خدمات دستگاه اجرایی.		
فرمول محاسبه شاخص: بر اساس مجموع امتیازات ۳ نماگر. دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفاً باید بر اساس شناسنامه خدمت وارد سامانه شده باشد.		
روش ارزیابی نماگر ۱ (داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت)		امتیاز: ۷
داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت یا ارائه خدمات دستگاه در قالب پلتفرم دولت همراه (۷ امتیاز)		
روش ارزیابی نماگر ۲ (کاربرد یکی از رسانه‌های نوین مانند سامانه پیامکی، USSD)		امتیاز: ۷
و ... کاربرد یکی از رسانه‌های نوین مانند سامانه پیامکی، USSD (ارائه خدمات دستگاه در #۴* مورد قبول است) و ... (۷ امتیاز) سامانه پیامکی اطلاع رسانی بخشی از خدمت زیر قابل قبول است		
روش ارزیابی نماگر ۳ (قابلیت پرداخت همراه)		امتیاز: ۶
قابلیت پرداخت همراه (۶ امتیاز)		
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): <ul style="list-style-type: none"> - در صورت داشتن نسخه موبایلی خدمات، درج آدرس دانلود نسخه موبایلی - در صورت ارائه خدمات بصورت USSD، درج شماره مستقیم خدمت در سامانه (مانند: #۱*۳*۴*) - در صورت داشتن قابلیت پرداخت همراه، بارگذاری تصویر صفحه مربوطه - در صورت داشتن سامانه پیامکی، درج شماره سامانه - در صورت استفاده از شبکه‌های اجتماعی، درج پیوند صفحه ارائه خدمت - و ... 		
شرایط عدم مصداق: مبنای عدم مصداق برش استانی سال ۹۷ تفاهم نامه اصلاح نظام اداری می باشد.		
مستندات قانونی شاخص: <ul style="list-style-type: none"> - تصویب نامه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ ه مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری. 		

تعداد نماگر: ۱	عنوان شاخص ۷: ارائه خدمات در میز خدمت
تعریف شاخص: ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت	
<p>فرمول محاسبه شاخص:</p> <p>ارزیابی شاخص بر اساس اقدامات انجام شده در راستای استقرار میز خدمت حضوری و الکترونیکی در دستگاه شامل موارد زیر انجام می گیرد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری به کل خدمات حائز شرایط برای ارائه به ارباب رجوع در میز خدمت - نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی به کل خدمات حائز شرایط برای ارائه به ارباب رجوع در میز خدمت - نسبت تعداد خدمات ارائه شده در ترکیب میز خدمت حضوری و میز خدمت الکترونیکی به کل خدمات حائز شرایط برای ارائه به ارباب رجوع در میز خدمت - استقرار فضای مناسب میز خدمت حضوری برای خدماتی که ارباب رجوع دارد - تدوین بسته اطلاع رسانی برای کلیه خدماتی که لازم است در میز خدمت اعم از حضوری یا الکترونیکی ارائه شوند - ارائه رسید خدمت برای خدمات مستقر در میز خدمت حضوری و الکترونیکی <p>تکمیل و ارسال کلیه فرم های دستورالعمل " ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن " به شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۶. دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس شناسنامه خدمت وارد سامانه شده باشد.</p>	
امتیاز: ۳۰	روش ارزیابی نماگر ۱
<p>بر اساس اجرایی شدن موارد مندرج در فرمول محاسبه شاخص و چک لیست ارزیابی میز خدمت الکترونیکی مندرج در پیوست (و) صفحات پایانی همین فایل. در میز خدمت الکترونیکی باید تمامی خدماتی که توسط ستاد الکترونیکی شده اند و در استان ارائه می شوند و همچنین خدماتی که توسط استان درخواست یا ارائه آنها الکترونیک گردیده اند بصورت کامل ارائه شوند.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - کلیه فرم های مربوط به دستورالعمل مذکور بر اساس راهنمای شماره ۱ تحت عنوان " ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن " به شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۶ 	
<p>شرایط عدم مصداق: عدم مصداق ندارد.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> - دستورالعمل میز خدمت موضوع بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور. 	

تعداد نماگر: ۴	عنوان شاخص ۸: توسعه زیرساخت دولت الکترونیک
تعریف شاخص: توسعه برخی از زیرساخت‌های کلیدی به منظور استقرار دولت الکترونیک در ابعاد فنی، امنیتی و کاربردی	
فرمول محاسبه شاخص: مجموع امتیازات ۴ نماگر.	
امتیاز: ۶	روش ارزیابی نماگر ۱: الکترونیکی نمودن استعلامات
<ul style="list-style-type: none"> • ^۱GSB یا گذرگاه خدمات دولت: گذرگاه خدمات دولت به مفهوم بستر نرم‌افزاری مرکز تبادل یکپارچه اطلاعات و یکی از ارکان اصلی توسعه زیرساخت دولت الکترونیک می‌باشد. این زیرساخت در حقیقت بستر مشترکی است که در آن برای تسهیل تبادل اطلاعات ناهمگون دولت، سیستم‌های واسطه نرم‌افزاری و سخت‌افزاری با ساختار یکپارچه طراحی شده است تا رد و بدل اطلاعات میان سازمان‌های دولتی به صورت امن و در حداقل زمان ممکن انجام گیرد. <p>ارزیابی این نماگر بر اساس موارد زیر صورت می‌گیرد:</p> <p>۱-۱- آیا دستگاه به GSB اتصال دارد؟ (۳ امتیاز) اتصال از طریق ستاد دستگاه یا استان قابل قبول بوده و در هر دو صورت امتیاز تعلق می‌گیرد.</p> <p>۱-۲- نسبت خدمات ارائه شده در GSB به کلیه خدمات دارای تبادل بین دستگاهی تعیین شده در برنامه عملیاتی دستگاه؟ (۳ امتیاز) این نسبت بر اساس هدف سال ۹۷ برش استانی برنامه سه ساله ارزیابی گردد. در صورت نیاز، ارزیابان الکترونیکی شدن استعلام را از طریق سامانه‌های دستگاه چک کنند.</p>	
امتیاز: ۶	روش ارزیابی نماگر ۲ (داشتن پست الکترونیک سازمانی)
- داشتن پست الکترونیک سازمانی برای برخی کارکنان دستگاه که خدماتی به ارباب رجوع حقیقی و حقوقی ارائه می‌دهند (۶ امتیاز)	
امتیاز: ۷	روش ارزیابی نماگر ۳ (داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساخت‌های لازم)
- داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساخت‌های لازم در صورتیکه سامانه یا شبکه‌ای مستقل از دستگاه ملی موجود باشد باید گواهینامه توسط استان ارائه گردد. برای سامانه‌های ملی، گواهینامه ملی کفایت میکند (۷ امتیاز). هر گونه گواهینامه امنیتی با هر مرجع صدور قابل قبول می‌باشد.	
امتیاز: ۶	روش ارزیابی نماگر ۴ (شبکه سراسری درون دستگاهی)
- داشتن شبکه سراسری درون دستگاهی (۶ امتیاز)	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>برای هر یک از نماگرها بصورت زیر است:</p> <p>۱- لیست استعلامات دستگاه و استعلامات الکترونیکی شده *</p> <p>۲- لیست کارکنان دارای پست الکترونیک به همراه پیوند صفحه ورود به پست الکترونیکی</p> <p>۳- گواهینامه‌های اخذ شده</p> <p>۴- توضیح دستگاه در سامانه</p> <p>* ارزیابان برای دادن امتیاز دستگاه، استعلام را از وبگاه https://iran.gov.ir/gsb چک کنند</p> <p>* دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفاً باید بر اساس شناسنامه خدمت وارد سامانه شده باشد.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: برای استعلامات مبنای عدم مصداق برش استانی برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه است. سایر نماگرها عدم مصداق ندارند.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص:</p> <p>- مواد ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳ و ۳۴ ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ابلاغی رئیس محترم جمهور به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱</p>	

^۱ Government Service Bus

تعداد نماگر: ۲	عنوان شاخص ۹: مشارکت الکترونیکی
<p>تعریف شاخص:</p> <p>طبق بند ۲ ماده ۹ تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، شهروندان حق دارند تا سیاست ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند. در صورتی که این فرآیند در بسترهای الکترونیک صورت پذیرد، مشارکت الکترونیک نامیده می شود.</p>	
<p>فرمول محاسبه شاخص: مجموع امتیازات ۲ نماگر.</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر ۱ (داشتن راهبرد مشارکت مصوب)</p>	<p>امتیاز: ۷</p>
<p>- آیا دستگاه داشتن راهبرد مشارکت به صورت مصوب دارد (مانند نمونه پیوست د) ؟ (۷ امتیاز)</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر ۲ (تصمیم گیری الکترونیک)</p>	<p>امتیاز: ۱۸</p>
<p>تصمیم گیری الکترونیک ۱۸ امتیاز)</p> <ul style="list-style-type: none"> - آیا دستگاه دارای فروم، رای گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال با مردم و صاحب نظران است؟ (۶ امتیاز) - آیا دستگاه نسبت به جمع آوری الکترونیکی و تحلیل نظرات مردمی روی پیش نویس های قوانین و مقررات اقدام می کند؟ در طی سال گذشته برای چند قانون و مقررره این کار انجام شده است؟ (۷ امتیاز) - آیا دستگاه نسبت به دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با بهبود ارائه خدمات اقدام می کند؟ برای این کار روی هر خدمت ابزار نظرسنجی و ارائه پیشنهادات وجود دارد؟ (۵ امتیاز) <p>دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس شناسنامه خدمت وارد سامانه شده باشد.</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :</p> <p>۱- پیوند صفحه انتشار راهبرد مشارکت روی وبگاه دستگاه در توضیحات درج شود.</p> <p>۱-۲ در صورتیکه روی وبگاه دستگاه این اقدام انجام می شود، پیوند صفحه مربوط در توضیحات درج شود. در صورتیکه سامانه پیامکی یا ابزارهای مبتنی بر تلفن همراه این اقدام را پشتیبانی می کنند شماره مربوطه در توضیحات درج شود.</p> <p>۲-۲ گزارش های نهایی حاصل از این اقدام در سامانه بارگذاری شود.</p> <p>۳-۲ پیوند صفحه خدمات دارای ابزار نظرسنجی روی هر خدمت در توضیحات درج شود.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: در مورد نماگر اول انتشار راهبرد مشارکت دستگاه ملی بروی سایت دستگاه های استانی کفایت می کند.</p> <p>در مورد ۲-۲ در صورتیکه دستگاه از نظر قانونی جایگاه وضع هرگونه مقررره اعم از دستورالعمل، آیین نامه و ... را دارد صدق کرده در غیر این صورت عدم مصداق خواهد بود.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص: تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸</p>	

تعداد نماگر: ۱	عنوان شاخص ۱۰: اتصال به سامانه رصد
تعریف شاخص: اجرای وب سرویس رصد در اتوماسیون اداری به منظور رصد و رهگیری نامه‌های اداری در دستگاه اجرایی	
فرمول محاسبه شاخص: آیا دستگاه نسبت به اجرای وب سرویس رصد در اتوماسیون اداری خود اقدام کرده است؟ (۲۰ امتیاز) اتصال از طریق ستاد دستگاه یا استان قابل قبول بود و مهم این است که دستگاه استانی به سامانه رصد اتصال پیدا کرده باشد و اینکه ستاد و یا خود استان این اتصال را برقرار نماید اشکالی ندارد	
امتیاز: ۲۰	روش ارزیابی نماگر ۱)
فهرست دستگاه‌های متصل به وب سرویس، زمان ارزیابی از نهاد ریاست جمهوری دریافت و در اختیار استانها قرار می گیرد.	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) : - بارگذاری مستندات در سامانه مدیریت عملکرد و دسترسی سامانه برای ارزیابان	
شرایط عدم مصداق: برای هیچ دستگاهی عدم مصداق وجود ندارد.	
مستندات قانونی شاخص: بخشنامه شماره ۱۷۳۹۸۳۶ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۱۵ سازمان اداری و استخدامی کشور	
تعداد نماگر: ۱	عنوان شاخص ۱۱: حذف اخذ کپی مدارک هویتی
تعریف شاخص: حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان.	
فرمول محاسبه شاخص: آیا دستگاه موفق به حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان شده است؟ (۲۰ امتیاز)	
امتیاز: ۲۰	روش ارزیابی نماگر
بصورت میدانی و یا اخذ مستندی از دستگاه برای اثبات اجرای شاخص	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) : - لیست خدماتی که نیازمند مدارک هویتی هستند و خدماتی که کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) دریافت نمی کنند، فهرست شوند. و مستندات اجرای شاخص برای خدمات نیازمند مدارک هویتی به عنوان مستند درج گردد	
شرایط عدم مصداق: عدم مصداق وجود ندارد. تنها در صورتیکه دستگاه، خدمات صرفا G2G ارائه دهد عدم مصداق است. در صورتیکه حتی فقط یک خدمت به افراد حقیقی و کسب و کارها ارائه گردد مصداق دارد	
مستندات قانونی شاخص: بخشنامه حذف اخذ کپی مدارک هویتی، به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ سازمان اداری و استخدامی کشور.	

*منظور از درصد امتیاز نماگر از شاخص، سهم امتیاز هر نماگر از صددرصد امتیاز شاخص است که به صورت درصدی عنوان می شود.

راهنمای بارگذاری خدمات و شناسنامه خدمات بر روی درگاه اطلاع رسانی دستگاه

جهت یکپارچگی ظاهری وبسایت‌های دولتی و ارتقاء فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیکی دولت و حفظ کرامت و حقوق شهروندی، و نیز جهت ارزیابی سال ۹۷ براساس شاخص اول از محور دوم فرایند ارزیابی دستگاه‌ها و به موجب برنامه عملیاتی سه ساله آن دستگاه و با رعایت ماده ۴ دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی، لازم است در معرفی و ارائه خدمات موارد ذیل رعایت گردد:

- I. قالب ارائه فهرست خدمات دستگاه مانند شکل شماره ۱ می باشد بگونه‌ای که شناسه خدمت و عنوان خدمت لیست شده و آن دسته از خدمات که دارای زیر خدمت هستند بصورت آشنایی با علامت "+" امکان نمایش زیر خدمات (مانند شکل ۲) را فراهم آورد.
- II. با کلیک روی هر عنوان خدمت قابل ارائه (هر زیر خدمت یا خدمت بدون زیر خدمت)، کاربر وارد صفحه‌ای مانند شکل ۳ شده و اطلاعات مربوط به خدمت را مطابق جدول شماره ۱ ببیند. در این صفحه پیوندی با عنوان "جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)" قرار گیرد که کاربر با کلیک روی آن به صفحه ای وارد شود که شناسنامه خدمات کاملاً مطابق با پیوست ابلاغی (ضمیمه ۱) قابل مشاهده باشد.
- III. جزئیات جدول شماره ۱ بدین شرح است؛
 - ۱- عنوان خدمت: عنوانی که پس از مراحل تصویب در پیوست شماره ۱ ابلاغ شده است.
 - ۲- شناسه خدمت: شناسه یکتایی که سازمان اداری و استخدامی کشور در پیوست شماره ۱ ابلاغ نموده است.
 - ۳- نوع خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
 - ۴- شرح خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت و توضیح بیشتری در مورد شرایط لازم افراد متقاضی خدمت در صورت نیاز
 - ۵- مدارک مورد نیاز: با توجه به شناسنامه خدمت
 - ۶- متوسط مدت زمان ارایه خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
 - ۷- ساعات ارائه خدمت: با توجه به زمانی که دستگاه بصورت حضوری ارائه خدمت می کند.
 - ۸- تعداد بار مراجعه حضوری: با توجه به شناسنامه خدمت
 - ۹- هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان: با توجه به آخرین هزینه مصوب در مراجع ذیصلاح درج شده و همیشه بروزرسانی شود.
 - ۱۰- نحوه دسترسی به خدمت: در صورتیکه خدمت در بستر هر یک از موارد مشخص شده ارائه می شود، در این قسمت اطلاع رسانی گردد.

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

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

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

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

جهت کسب اطلاعات بیشتر و دریافت فایل الکترونیک نمادها می‌توانید با شماره های ۸۵۳۵۲۰۶۴ و ۸۵۳۵۲۰۶۶ تماس حاصل فرمایید و یا به بخش امور توسعه دولت الکترونیک درگاه www.aro.gov.ir مراجعه نمایید.

همچنین جهت دریافت آخرین نسخه فایل الکترونیکی شناسنامه‌های خدمت، با کارشناس مربوطه در امور توسعه دولت الکترونیک تماس حاصل نمایید.



شکل شماره ۱



شکل شماره ۲

خدمات وزارت / سازمان ...

عنوان خدمت:		شناسه خدمت	
نوع خدمت: <input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)			
شرح خدمت:			
مدارک مورد نیاز:			
جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:		
	ساعات ارائه خدمت:		
	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		...	
نحوه دسترسی به خدمت	<input type="checkbox"/> اینترنتی		
	<input type="checkbox"/> پست الکترونیک		
	<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس		
	<input type="checkbox"/> تلفن همراه		
	<input type="checkbox"/> پیام کوتاه		
	<input type="checkbox"/> دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات		
نمودار مراحل دریافت خدمت/زیرخدمت			
جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)			

شکل شماره ۳

فرم اطلاعات خدمت/زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه

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

نمونه بیانیه حریم خصوصی

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

اشاره به برخی موارد قانونی در رابطه با حریم خصوصی **مثلاً**: این سازمان براساس ماده ۷ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ شورای عالی اداری مورخ ۱۳۹۵/۱۱/۲۸ خود را ملزم به رعایت حریم خصوصی همه افراد و کاربران وبگاه دانسته و از کاربران آن دسته از اطلاعات را که فقط به منظور ارائه خدمات کفایت می‌کند، دریافت کرده و از انتشار آن یا در اختیار قرار دادن آن به دیگران خودداری می‌نماید.

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

ارائه مختصری از فناوری‌های بکار گرفته شده در دریافت اطلاعات **مثلاً**: این سایت جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز خود از فناوری متعارف **کوکی** استفاده می‌کند. **کوکی** حجم کوچکی از اطلاعات است، که معمولاً بر روی دیسک سخت و یا در مواردی بر روی حافظه موقت کامپیوتر شما از جانب سرویس‌دهنده نوشته می‌شود. از آنجایی که کوکی‌ها فاقد هرگونه داده‌ای جهت اجرای فرامین و کدهای کامپیوتری است، ناقل ویروس‌های کامپیوتری نبوده و لذا نمی‌تواند کامپیوتر شخصی شما را آلوده سازد. همچنین کوکی به کار گرفته شده در این سایت، قابلیت کشف و ثبت نشانی پست الکترونیک شما را ندارد.

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

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

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "عنوان خدمت"

۱. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است. اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده، نحوه گزارش‌دهی و بازبینی مشخص شود.

۲. هدف

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

متن نمونه:

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط [نام دستگاه اجرایی]، کیفیت تحویل [عنوان خدمت] برای [خدمت‌گیرندگان] مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

۳. مسئولیت

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

متن نمونه:

- [سازمان اداری و استخدامی] موافقت می‌کند که خدمت و/یا پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه شود:
- [نام دستگاه اجرایی] دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های [حوزه ارائه خدمت] برای [بخش دولت] است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد: [محل درج قوانین و مقرراتی که طبق آن، این دستگاه اجرایی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های حوزه مورد اشاره است].
- [مسئولیت‌ها را اینجا بنویسد]

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.
- شرایط و استثنایا، مشخص شوند.
- فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.

متن نمونه:

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/پست/دفتر پیشخوان/حضور به این دستگاه ارائه نماید.
- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه‌های این خدمت و تکمیل فرم‌ها و تحویل آن‌ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که ۴ روز کاری می‌باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل ۲۰۰ هزار ریال به متقاضی پرداخت نماید.

- موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می شود.

۵. هزینه ها و پرداخت ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطابق با جدول هزینه ها در فرم "اطلاعات خدمت/زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه" در پیوست ج مشخص شوند.

۶. دوره عملکرد

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

متن نمونه:

- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ [/ /] و تحت امضای [مقام مسئول]، اعتبار دارد.
- این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G2G)
- در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

۷. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت نامه سطح خدمت شرح داده می شود.

پیوست د

نمونه راهبرد مشارکت دستگاه

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

پیوست و

کاربرگ ارزیابی استقرار زیر خدمات در میز خدمت الکترونیکی												
نام دستگاه اجرایی:												
عنوان زیر خدمتی که به اشخاص حقیقی (مردم) یا اشخاص حقوقی (کسب و کارها) ارائه می شود:												
آدرس الکترونیکی دقیق دسترسی به زیر خدمت:												
وضعیت شاخص ارزیابی			امتیاز از ۱۰۰		عنوان شاخص ارزیابی							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۱۰		۱. قابلیت دسترسی به زیر خدمت از طریق پنجره واحد							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۲۰		۲. قابلیت پذیرش درخواست زیر خدمت به صورت الکترونیکی (بارگذاری مدارک، ثبت درخواست و ...)							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۱۰		۳. قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ زیر خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۵		۴. قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد در لحظه پذیرش درخواست							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۱۰		۵. قابلیت رهگیری الکترونیکی مراحل گردش کار زیر خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۵		۶. قابلیت تعامل الکترونیکی با ارباب رجوع در مراحل مختلف انجام خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۲۰		۷. ارائه پاسخ زیر خدمت به صورت الکترونیکی							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۵		۸. قابلیت دسترسی الکترونیکی ارباب رجوع به بسته اطلاع رسانی زیر خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۵		۹. قابلیت دریافت نظر ارباب رجوع به صورت الکترونیکی در مورد زیر خدمت							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۵		۱۰. قابلیت تهیه گزارش های تحلیلی متنوع از عملکرد زیر خدمت در میز خدمت الکترونیکی (مانند متوسط زمان ارائه خدمت و ...)							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		۵		۱۱. قابلیت اطلاع رسانی زمان، محل و مدارک نیاز در صورت نیاز به مراجعه حضوری							
<input type="checkbox"/> ندارد	<input type="checkbox"/> دارد		-		۱۲. الزام به حضور ارباب رجوع برای انجام تعدادی از مراحل انجام زیر خدمت							
توضیحات:			جمع امتیاز									
علت مراجعه حضوری			محل ارائه خدمت			سطح ارائه خدمت					(در صورت پاسخ مثبت به پرسش ۱۲ این بخش تکمیل شود) عنوان مراحمی که طی فرآیند اجرا، حضور ارباب رجوع الزامی است ^۲	
			واحد های داخلی	دفتر پستی / پیشخوان	میز خدمت	حضور ی	روستا	بخش	شهرستان	استان		منطقه
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

^۲ در صورت مراجعه حضوری در واحدهای داخلی بدون دلیل موجه (۱۰۰ امتیاز منفی)

پیوست (۲)

فرم ارزیابی استقرار میز خدمت		
موضوع دستورالعمل شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور		
نام دستگاه:	نام دستگاه اصلی:	استان:
واحد:	ستاد مرکزی	استانی
تاریخ تهیه اظهارنامه توسط دستگاه:		تاریخ ارزیابی و صحه گذاری اظهار نامه:

۱- تعیین موقعیت ارائه خدمات قابل ارائه به ارباب رجوع و کسب و کارها در میز خدمت (این قسمت توسط دستگاه های اجرایی تکمیل می گردد)

عنوان خدمت ^۳	کد خدمت ^۴	نوع خدمت (G2B/G2C) ^۵	محل ارائه ^۶				دلایل و توضیحات عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی ^۷
			میز خدمت حضوری ^۸	میز خدمت الکترونیکی ^۹	ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی (الکترونیکی - سازمانی) ^{۱۱}	مستقیم به واحدهای خارج از میز خدمت (مراجعه)	
مجموع ^{۱۲}	a		b	c	d	e	

نتایج ارزیابی بخش ۱۱ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)
نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری به کل خدمات دستگاه ^{۱۳} :
نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی/الکترونیکی-حضوری به کل خدمات قابل ارائه در میز خدمت دستگاه ^{۱۴} :

^۳ ذیل این ستون عنوان زیر خدمات دستگاه که توسط سازمان اداری و استخدامی کشور مصوب شده است درج می شود.

^۴ براساس کدهای خدمات مصوب سازمان اداری و استخدامی کشور

^۵ اگر خدمت به شخصیت حقیقی ارائه می شود نوع خدمت G2C و اگر خدمت به شخصیت حقوقی ارائه می شود نوع خدمت G2B است.

^۶ با توجه به اینکه خدمت مورد نظر مندرج در هر سطر، در چه محلی (میز خدمت حضوری، میز خدمت الکترونیکی، ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی، خارج از میز خدمت) ارائه می شود، زیر یکی از چهار ستون مربوطه تیک زده شود.

^۷ دلایلی که می تواند در این ستون برای توجیه عدم ارائه خدمت در میز خدمت الکترونیکی درج شوند عبارتند از: ۱) اشاره به قوانین و مقرراتی که دلالت بر لزوم حضور ارباب رجوع به صورت فیزیکی برای مراجعه به میز خدمت حضوری یا واحد سازمانی دستگاه دارد، ۲) برنامه هایی در حال اجرا برای الکترونیکی شدن خدمات است و به زودی خدمت مورد نظر به صورت الکترونیکی از طریق میز خدمت الکترونیکی ارائه می شود ۳) اجرای کل فرایند ارایه خدمت در محدوده دستگاه، خدماتی که از ابتدا تا انتهای آن در محدوده دستگاه ارائه می شود و برای ارائه خدمت نیاز به تعامل با سایر دستگاه ها نیست می توانند در میز خدمت حضوری ارائه شوند.

^۸ منظور از میز خدمت حضوری، محلی است که ارباب رجوع با مراجعه به آن اضافه بر دریافت اطلاع از روند دریافت خدمت، می تواند درخواست خدمت خود را به میز خدمت ارائه کرده و در زمان تعیین شده توسط دستگاه در همین محل خدمت خود را دریافت کند و نیازی به این ندارد که به واحدهای مختلف دستگاه مراجعه کند. به عبارت دیگر میز خدمت حضوری تنها نقطه تماس شهروند با دستگاه برای ارائه درخواست خدمت و دریافت خدمت است.

^۹ منظور از میز خدمت الکترونیکی، محلی است که در وبگاه یا پورتال دستگاه پیش بینی شده است که ارباب رجوع می تواند بدون مراجعه حضوری به دستگاه، تنها با مراجعه به میز خدمت الکترونیکی درخواست خود را ارائه کند و از همین محل هم خدمت خود را دریافت کند.

^{۱۰} ترکیب میز خدمت حضوری و الکترونیکی، به مواردی اشاره دارد که در بخشی از فرایند انجام خدمت لازم است تا ارباب رجوع به صورت حضوری برای تایید هویت، درج امضا یا موارد دیگر با اطلاع رسانی انجام شده در میز خدمت الکترونیکی به میز خدمت حضوری دستگاه (یا در مواردی به واحدهای سازمانی دستگاه) مراجعه کند. در این حالت ممکن است نتیجه خدمت در میز خدمت حضوری یا میز خدمت الکترونیکی به ارباب رجوع ارائه شود.

^{۱۱} ذیل این ستون زمانی تیک زده می شود که ارباب رجوع برای دریافت خدمت مجبور است تا به واحدهای سازمانی مختلف دستگاه مراجعه کند و هنوز خدمت مذکور در میز خدمت حضوری یا الکترونیکی ارائه نمی شود.

^{۱۲} مجموع تعداد خدمات دستگاه در محل a، مجموع تعداد خدماتی که در میز خدمت حضوری ارائه می شود در محل b، مجموع تعداد خدماتی که در میز خدمت الکترونیکی ارائه می شود در محل c، مجموع تعداد خدماتی که به صورت ترکیبی در میز خدمت حضوری و الکترونیکی ارائه می شوند در محل d و مجموع تعداد خدماتی که خارج از میز خدمت ارائه می شوند در محل d ثبت می شود.

^{۱۳} تقسیم عدد b به عدد a

^{۱۴} تقسیم مجموع عدد c و d به عدد a

خدماتی که محل ارائه آنها با اظهارات دستگاه تناقض دارد ^{۱۵} :	
عنوان خدمت	کد خدمت

۱۵ ارزیاب در این بخش پس از مراجعه حضوری به دستگاه و مشاهده محل ارائه خدمات اظهار شده، در صورت مشاهده تناقض، خدمت مربوطه را در این بخش معرفی می کند. به عنوان مثال اگر دستگاه اعلام کرده است که خدمتی را در محل میز خدمت حضوری ارائه می دهد، ارزیاب می بایست بررسی کند که آیا واقعا این خدمت در میز خدمت حضوری ارائه می شود یا خیر، در صورتی که شواهدی مبنی بر این مشاهده شد که ارباب رجوع برای دریافت خدمت مذکور مجبور است به واحدهای سازمانی دستگاه مراجعه کند، آنگاه عنوان و کد خدمت مربوطه در این محل درج می شود. به عبارت دیگر درج عنوان خدمت در این بخش از فرم بدان معنی است که اظهارات دستگاه در مورد این خدمت صحت ندارد.

۲- الف- ارزیابی عمومی استقرار فضای میز خدمت (این قسمت توسط دستگاههای اجرایی تکمیل می گردد)

ردیف	موضوع	وضعیت استقرار					توضیحات
		بسیار عالی	خوب	متوسط	ضعیف	عدم استقرار	
۱	ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع ^{۱۶}						
۲	فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته ^{۱۷}						
۳	تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو ^{۱۸}						
۴	استقرار یک کارشناس به منظور ۱- راهنمایی ارباب رجوع به واحدها در صورت تایید کارشناسان مستقر در میز خدمت ۲- راهنمایی ارباب رجوع قبل از آغاز درخواست خدمت						

ب- ارزیابی عمومی استقرار فضای میز خدمت (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)

نتایج ارزیابی بخش ۲ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)							
ردیف	موضوع	وضعیت استقرار					توضیحات
		بسیار عالی	خوب	متوسط	ضعیف	عدم استقرار	
۱	ایجاد فضای مناسب در دستگاه برای ارائه خدمت به ارباب رجوع ^{۱۹}						
۲	فعالیت پیوسته میز خدمت در طول هفته ^{۲۰}						
۳	تخصیص کارشناسان مطلع، شایسته، ماهر و پاسخگو ^{۲۱}						
۴	استقرار یک کارشناس به منظور ۱- راهنمایی ارباب رجوع به واحدها در صورت تایید کارشناسان مستقر در میز خدمت ۲- راهنمایی ارباب رجوع قبل از آغاز درخواست خدمت						
نقاط قابل اصلاح یا بهبود:							

^{۱۶} بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده توسط نماینده تام الاختیار دستگاه

^{۱۷} بر اساس ممیزی های موردی نماینده تام الاختیار دستگاه و بررسی موارد مرتبط ذکر شده در شکایات مردمی، زمان صدور فرم به منظور بررسی پیوسته بودن فعالیت در طول هفته و مواقع مختلف (هر بار ممیزی)

^{۱۸} بر اساس ممیزی موردی نماینده تام الاختیار دستگاه و سوال از کارشناسان مستقر در ارتباط با خدمات- بر اساس گزارش های مستند جمع آوری شده از رضایت ارباب رجوع- بر اساس مشاهده سوابق آموزشی کارشناسان مستقر در میز خدمت مرتبط با شایستگی های فعالیت در میز خدمت

^{۱۹} بر اساس ممیزی حضوری و ارزیابی کیفی مناسب بودن فضای تخصیص داده شده (یک بار پس از اجرای دستورالعمل)

^{۲۰} بر اساس نتیجه های ممیزی های موردی نماینده تام الاختیار دستگاه، موارد مرتبط ذکر شده در شکایات مردمی، ممیزی زمان صدور رسید به منظور بررسی پیوسته بودن فعالیت در طول هفته و مواقع مختلف (هر بار ممیزی)

^{۲۱} بر اساس ممیزی موردی و سوال از کارشناسان مستقر در ارتباط با خدمات- بر اساس گزارش های مستند جمع آوری شده از رضایت ارباب رجوع- بر اساس مشاهده سوابق آموزشی کارشناسان مستقر در میز خدمت مرتبط با شایستگی های فعالیت در میز خدمت

۳- ارزیابی وضعیت اطلاع رسانی الکترونیکی خدمات (اعم از الکترونیکی و غیر الکترونیکی) (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

عنوان خدمت	کد خدمت	محل ارائه		نوع اطلاع رسانی		موارد اطلاع رسانی شده ^{۲۲}						
		الکترونیکی (درج آدرس صفحه وب ارائه خدمت)	میز خدمت (حضوری) (در صورت ارائه در میز خدمت حضوری تیک زده شود)	وب سایت دستگاه (درج آدرس صفحه وب اطلاع رسانی خدمت)	تابلوهای راهنما مستقر در میز خدمت (در صورت وجود تیک زده شد)	تلفنی و مرکز تماس (شماره تماس درج شود)	مراحل گردش کار	مستندات و مدارک مورد نیاز برای دریافت خدمت	قوانین و مقررات و آیین نامه های مربوطه	مدت زمان دریافت خدمت (فاصله بین درخواست خدمت تا ارائه خدمت)	هزینه های دریافت خدمت و نحوه محاسبه و محل پرداخت	رویه ارائه شکایت

نتایج ارزیابی بخش ۳ (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)			
خدماتی که اطلاع رسانی آنها نیاز به اصلاح دارد:		عنوان خدمت	اصلاحات مورد نیاز
(با توجه به راستی آزمایی جدول فوق)			

۴- ارزیابی خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری (حضوری/الکترونیکی-حضوری) (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

^{۲۲} در صورت تهیه مستندات مربوطه که قابل ارائه باشد، خانه مرتبط با هر خدمت تیک زده شود

ارائه فرم نظرسنجی به ارباب رجوع برای تکمیل پس از دریافت خدمت ^{۲۵} (بلی/خیر)	نسبت تعداد مدارکی که در زمان درخواست خدمت از ارباب رجوع اخذ می شود به کل مدارکی که در مجموع برای دریافت خدمت از ارباب رجوع دریافت می شود ^{۲۴} (درصد)	ارائه فرم و تعیین زمان دریافت خدمت ^{۲۳} (بلی/خیر)	کد خدمت	عنوان خدمت مستقر در میز خدمت حضوری
				مجموع

نتایج ارزیابی بخش ۴- خدماتی که در میز خدمت حضوری نیاز به اصلاح دارند (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)		
عنوان خدمت	کد خدمت	اصلاحات مورد نیاز (نظیر: ارائه فرم تعیین زمان دریافت خدمت/ دریافت یکباره مدارک در صورت امکان)

^{۲۳} بر اساس بررسی سوابق مستند شده- ممیزی های موردی ارائه خدمت و پاسخ ارباب رجوع ها به صورت نمونه و موردی

^{۲۴} بر اساس مشاهده و ارزیابی مستقیم

^{۲۵} فرم پیشنهادی به منظور ارائه به ارباب رجوع و سنجش رضایت وی در بخش ۶ این پیوست قابل مشاهده شده است.

۵- ارزیابی خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی (این قسمت توسط دستگاه اجرایی تکمیل گردد)

عنوان خدمت مستقر در میز خدمت الکترونیکی (الکترونیکی / الکترونیکی - حضوری)								کد خدمت
آدرس صفحه الکترونیکی ارائه خدمت (آدرس صفحه وب درج شود)								
قابلیت ارسال الکترونیکی مدارک (دارد/ندارد)								
قابلیت درخواست خدمت در قالب فرم های الکترونیکی (دارد/ندارد)								
ارائه الکترونیکی خدمت (دارد/ندارد)								
ارائه کد رهگیری (دارد/ندارد)								
قابلیت رهگیری مراحل اجرای فرآیند ارائه خدمت با کد رهگیری (دارد/ندارد)								
قابلیت ارسال پیامک مراحل انجام کار به ارباب رجوع (دارد/ندارد)								
نظرسنجی الکترونیکی (دارد/ندارد)								

نتایج ارزیابی بخش ۵- خدماتی که در میز خدمت الکترونیکی نیاز به اصلاح دارند (این قسمت توسط ارزیاب تکمیل می گردد)		
عنوان خدمت	کد خدمت	اصلاحات مورد نیاز (اصلاحات در مورد هر یک از موضوعات ارزیابی شده در جدول ۵)

۶- پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات

نام دستگاه		پرسشنامه سنجش رضایت ارباب رجوع از خدمات		تاریخ:	
شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید.					
جنسیت: مرد <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/> سن: تحصیلات: شغل: برای دریافت چه خدمتی مراجعه نموده اید؟					
دفعات مراجعه برای دریافت خدمت فعلی در سال اخیر:					
ردیف	محور سنجش	پرسش	سطح رضایت		
			خیلی زیاد	زیاد	متوسط
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۲		نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاوت های شخصی	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۵		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۶		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان و پی گیری وضعیت درخواست ها	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۸	تسلط بر فرایند	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۹	زمان فرایند	تعداد دفعات مراجعه به سازمان برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۰		تعهد و پایبندی دستگاه به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۱		میزان مراجعه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۲	نظام مند بودن فرایند	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۳		دریافت یکباره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیکی یا حضوری در هنگام مراجعه توسط دستگاه	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۴		ارائه چند باره اطلاعات یا اطلاعات تکراری (نظیر کپی شناسنامه، کارت ملی و...) به بخشهای مختلف	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه های غیرقانونی برای دریافت خدمت	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
۱۶	کلیت فرآیند	احساس رضایت از خدمت دریافت شده	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی در خصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید:					

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰
تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰
پیوست:



پیوست ۴: سهولت کار افراد کم توان با تارنما

خطوط راهنمای تنظیمی توسط کنسرسیوم وب جهان گستر در خصوص سهولت کار افراد کم توان با تارنما تحت عنوان WCAG 2.0، اصول زیر را در بر می گیرد:

۱. محتوای قابل دریافت:

محتوای تارنما می بایست از طریق حس بینایی، شنوایی یا لامسه در دسترس باشد. در این راستا می بایست موارد زیر در طراحی تارنماها مورد لحاظ قرار گیرد:

۱-۱ جایگزین های متنی را برای هر محتوای بدون متن (تصاویر) در نظر بگیرید. طبق این روش، محتوای مورد نظر می تواند به سایر فرمهایی که کاربران به آن نیازمندند نظیر خط بریل، قابل صوتی، چاپ بزرگ، نشانگان یا زبان ساده تر تغییر یابد.

۲-۱ جایگزین هایی را برای رسانه های مبتنی بر زمان پیش بینی کنید.

۳-۱ محتوای تارنما را طوری تنظیم کنید که بتواند به روشهای مختلف و بدون از دست دادن اطلاعات یا ساختار، قابل ارائه باشد.

۴-۱ از طریق ایجاد تمایز بین متن و زمینه یا صدا و زمینه، دیدن و شنیدن محتوای تارنما را برای کاربران آسان کنید.

۲. محتوای قابل استفاده:

۱-۲ تمامی عملیات وب گردی می بایست با استفاده از کیبورد در دسترس باشد.

۲-۲ زمان لازم را برای خواندن و استفاده از محتوا برای کاربران فراهم کنید.

۳-۲ محتوا را به گونه ای طراحی نکنید که برای افراد مبتلا به بیماری صرع، تشنج ایجاد کند.

۴-۲ روشهایی را طراحی کنید تا به کاربران در پیمایش تارنما و یافتن محتوای مورد نظر کمک کند و در هر لحظه موقعیت خود را در تارنما بدانند.

8- Perceivable
9- Operable

۲۰ از ۳۳

مستند پیوستی: ۱۵۸۷۵-۳۳۴۴

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

تهران-خیابان شهید بهشتی-پوشه ۱۶-ساختمان شهید علمی

دورنگار: ۸۸۵۴۶۳۱۱

تلفن: ۸۵۳۵۰

کد پیوستی: ۱۵۸۷۷۷۳۳۱۱

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰
تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰
پوست:



۳. محتوای قابل درک^{۱۰}:

- ۱-۳ محتوای متنی را به طور خوانا و قابل درک تنظیم کنید.
۲-۳ به کاربران کمک کنید تا از انجام عملیات خطا اجتناب ورزند و در صورت لزوم قادر به تصحیح آن باشند.

۴. محتوای سازگار^{۱۱}:

- ۱-۴ سازگاری تارنما را با ابزارهای فعلی و آتی کاربران نظیر فناوری‌های جانبی به حداکثر برسانید.

10- Understandable
11- Robust

۲۶ از ۳۳

مستوفی پرتی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴

تهران- خیابان شهید بهشتی- پش خیلان میرعلی- شماره ۱۶- ساختمان شهید سلیمی

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

دورنگار: ۸۸۵۴۶۲۲۹

تلفن: ۸۵۳۵۰

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۴۱