



بسمه تعالی

بخشنامه به کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون مدیریت خدمات کشوری
" دستورالعمل جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران "

به منظور اجرای فصل دوم برنامه جامع اصلاح نظام اداری موضوع مصوبه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت/۵۰۶۴۲ هـ مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیأت محترم وزیران و ارزیابی میزان توسعه دولت الکترونیک در دستگاه‌های اجرایی، "دستورالعمل جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران" که در جلسه سیزدهم کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۲۷ به تصویب رسیده است، به پیوست جهت اجرا ابلاغ می‌گردد.

محمد باقر نوبخت

بسمه تعالی

دستورالعمل جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران
مصوب سیزدهمین جلسه کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی مورخ ۱۳۹۴/۱۱/۲۷

۱- ماموریت جایزه

ماموریت جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران، ارزیابی میزان توسعه دولت الکترونیکی در دستگاه-های اجرایی بر اساس برنامه جامع اصلاح نظام اداری مطابق مصوبه شماره ۱۲۷۶۷۵/ت ۵۰۶۴۲ ه، مورخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۸ هیات وزیران و ایجاد انگیزه در دستگاه‌های اجرایی برای تحول کیفی در ارائه خدمات عمومی با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات برای توسعه خدمات الکترونیکی است.

۲- اهداف جایزه

- اجرای سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری
- ایجاد فرهنگ رقابت مثبت و نوآوری و افزایش انگیزه دستگاه‌های اجرایی در زمینه توسعه کاربردهای دولت الکترونیکی به منظور ارتقاء بهره‌وری خدمات دولت
- برجسته نمودن تجارب موفق و مزایای حاصل از استقرار دولت الکترونیکی در نظام اداری
- ارتقاء آمادگی الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی و بهبود رتبه کشور در شاخص دولت الکترونیکی در سطح بین المللی
- نهادینه‌سازی استانداردها و چهارچوب‌های علمی در حوزه دولت الکترونیکی

۳- شرکت کنندگان در جایزه

جایزه دولت الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران به دستگاه‌های اجرایی ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری که به دنبال ارائه بهترین تجارب در زمینه استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات برای توسعه دولت الکترونیکی و ارائه خدمات بهتر به ذینفعان خود می‌باشند، اعطاء می‌شود. بر اساس این دستورالعمل، کلیه دستگاه‌های اجرایی



ریاست جمهوری سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

ملزم به شرکت در بخش تکلیفی جایزه دولت الکترونیکی می باشند. علاوه بر بخش تکلیفی، دستگاه‌های اجرایی می‌توانند به صورت اختیاری در یک یا چند زیربخش از حوزه داوطلبانه جایزه نیز شرکت کنند.

تبصره: دستگاه‌های اجرایی که دارای واحدهای استانی هستند، لازم است جایزه را در بخش تکلیفی، مطابق ماده ۷ این دستورالعمل، در ستاد مرکزی دستگاه اجرایی و کلیه واحدهای استانی خود اجرا کرده و ضمن ارسال اطلاعات ارزیابی‌های انجام شده کلیه واحدهای استانی از طریق سامانه جایزه، تنها یکی از واحدهای استانی خود را به عنوان برترین واحد استانی، به دبیرخانه جایزه معرفی نمایند.

۴- ارکان سازمان جایزه

- **کمیته عالی و شورای سیاست گذاری جایزه:** اعضای این کمیته توسط کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی تعیین می‌شود و مسئولیت‌های ذیل را به عهده دارد:
 - سیاست‌گذاری و انجام اصلاحات سالیانه مورد نیاز در شیوه برگزاری جایزه
 - تصمیم‌گیری در مورد رتبه‌بندی و امتیاز دستگاه‌ها و معرفی برترین‌ها در هر بخش
 - ارائه پیشنهاد در خصوص منابع مالی و هزینه کردهای اجرایی جایزه به کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی
- **دبیرخانه جایزه:** مسئول برنامه‌ریزی و اجرای فرآیند ارزیابی و هماهنگی ارکان سازمان جایزه و شرکت کنندگان است.
- **کمیته‌های ارزیابی:** مسئول صحنه‌گذاری خوداظهاری شرکت کنندگان در جایزه می‌باشند.
- **ارزیابان جایزه:** از میان داوطلبان و نمایندگان بخش خصوصی یا دستگاه‌های اجرایی انتخاب می‌شوند.
- **شرکت کنندگان جایزه:** دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری هستند.

تبصره ۱: به تشخیص کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی، مسئولیت‌های دبیرخانه جایزه می‌تواند به سازمان‌های مردم‌نهاد یا بخش خصوصی ذی‌صلاح، تفویض شود.

تبصره ۲: مسئولیت تعیین و تصویب منابع تامین هزینه‌های اجرایی جایزه و هزینه کردهای مربوطه، بر عهده کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی است.



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۵- برنامه زمانی جایزه

- ثبت درخواست دستگاه ها: از ابتدای شهریورماه هر سال تا پایان اردیبهشت ماه سال آینده
- زمان ارزیابی: از ابتدای خردادماه تا ابتدای شهریورماه هر سال
- معرفی برترین ها: شهریورماه هر سال همزمان با هفته دولت

۶- فرآیندهای جایزه

۶-۱- فرآیند ارزیابی دستگاه های اجرایی

گام ۱- ثبت نام دستگاه اجرایی در سامانه الکترونیکی جایزه، موضوع تبصره ۲ بند ۶-۲ این دستورالعمل
گام ۲- خودارزیابی و ارائه شواهد و مستندات در راستای شاخص ها و محورهای ارزیابی موضوع بند ۹ این دستورالعمل توسط دستگاه اجرایی برای بخش تکلیفی و ارسال به دبیرخانه جایزه
گام ۳- خودارزیابی و ارائه شواهد و مستندات در راستای شاخص ها و محورهای ارزیابی موضوع بند ۹ این دستورالعمل توسط دستگاه اجرایی برای بخش داوطلبانه مورد نظر در صورت تمایل و ارسال به دبیرخانه جایزه

گام ۴- بررسی کمیته ارزیابی تخصیص داده شده توسط دبیرخانه جایزه و ارزیابی اظهارات دستگاه

گام ۵- جمع بندی ارزیابی های انجام شده توسط کمیته عالی و شورای سیاست گذاری جایزه

گام ۶- معرفی برترین ها در هر بخش و اهدای جوایز توسط دبیرخانه جایزه

۶-۲- فرآیند شناسایی و تخصیص ارزیابان برای ارزیابی دستگاه های اجرایی

گام ۱- شناسایی و جذب داوطلبان ارزیابی از دستگاه های اجرایی توسط دبیرخانه جایزه

گام ۲- آموزش ارزیابان جایزه توسط سازمان های مردم نهاد یا بخش خصوصی ذی صلاح با تجربه موثر و مرتبط در زمینه جایزه های مشابه

گام ۳- سطح بندی و گروه بندی ارزیابان جایزه در دو سطح ارزیاب و سرارزیاب توسط دبیرخانه جایزه

گام ۴- تخصیص کمیته ارزیابی به هر دستگاه توسط دبیرخانه جایزه

تبصره ۱: شرایط و معیارهای انتخاب ارزیاب و سرارزیاب، سالیانه توسط کمیته عالی و شورای سیاست گذاری جایزه به روزرسانی شده و اعلام می شود.

تبصره ۲: مدیریت اجرای فرآیندهای جایزه از طریق سامانه الکترونیکی جایزه دولت الکترونیکی، که توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور استقرار یافته است، توسط ارکان جایزه انجام می شود.

۷- بخش‌های جایزه

۷-۱- **بخش تکلیفی جایزه:** کلیه دستگاه‌های اجرایی و ادارات استانی مربوطه مکلف هستند سالیانه در این بخش از جایزه، با موضوع **بالاترین سطح آمادگی الکترونیکی**، شرکت نمایند. امتیاز کسب شده در این بخش، توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به عنوان ارزیابی عملکرد سالیانه دستگاه اجرایی در محور دولت الکترونیکی، در نظر گرفته می‌شود. در این بخش، دستگاه‌هایی که بیشترین همسویی با سیاست‌ها و رویکردهای کلان دولت در زمینه توسعه دولت الکترونیکی را دارند و زیرساخت استاندارد، قابل اطمینان و امن برای تبادل داده‌ها و مدیریت اطلاعات فراهم نموده‌اند و آمادگی خود را در زیرساخت و توسعه سرمایه انسانی نشان داده‌اند، ارزیابی شده و برترین آنها معرفی می‌شوند.

۷-۲- **بخش داوطلبانه جایزه:** دستگاه‌های اجرایی می‌توانند بر اساس فعالیت‌های خود به صورت داوطلبانه بر اساس شرایط ماده ۸ در هر یک از زیربخش‌های ذیل به منظور ارزیابی و رقابت حضور یابند.

- **بهترین تارنمای^۱ دولتی و خدمات اطلاع‌رسانی:** در این بخش تارنمای برتر دستگاه‌های اجرایی که دارای ویژگی‌هایی مانند به کارگیری موثر استانداردهای محتوا، طراحی، دسترس پذیری و کارآمدی برای ارائه خدمات برخط است، معرفی می‌شود.
- **بهترین خدمات دولت به شهروندان (G2C):** در این بخش دستگاه‌های اجرایی برتر در اطلاع‌رسانی و ارائه خدمت به شهروندان طی فرآیندهایی ساده و هموار بر بستر فناوری اطلاعات، ارزیابی و معرفی می‌شوند.
- **بهترین خدمات دولت به دولت (G2G):** در این بخش دستگاه‌های اجرایی برتر در زمینه توسعه خدمات G2G معرفی می‌شوند. خدمات G2G تراکنش‌هایی هستند که اطلاعات قابل اطمینان و تحلیل‌های لازم را از طریق به اشتراک‌گذاری داده‌ها یا سیستم‌های اطلاعاتی بین دستگاه‌های اجرایی فراهم می‌کنند. هدف از خدمات G2G پشتیبانی از اقدامات دستگاه‌های اجرایی در زمینه بهبود ارتباطات، دسترسی به داده‌ها و به اشتراک‌گذاری داده‌ها است.
- **بهترین خدمات دولت به کسب و کارها (G2B):** خدمات G2B شامل خدمات متعددی است که بین دستگاه‌های اجرایی و کسب و کارها وجود دارد. در این بخش از جایزه، دستگاه‌های اجرایی که در ارائه خدمات بر بستر فناوری اطلاعات بر ساده‌سازی و هموارسازی ارائه خدمت به صاحبان کسب و کارها تاکید دارند و موفق عمل کرده‌اند، معرفی می‌شوند.

¹ Web site



ریاست جمهوری سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

- **بهترین خدمات دولت به کارمندان (G2E):** در این بخش دستگاه‌های اجرایی برتر که با نوآوری‌هایی در الکترونیکی کردن ارائه خدمت به کارمندان مانند آموزش، توانمندسازی کارکنان، شایسته‌پروری، مدیریت دانش و ارائه امکانات رفاهی و غیره، باعث ارتقاء سطح کارایی و سطح رضایت کارمندان شده و موفق عمل کرده‌اند، معرفی می‌شوند.
- **بهترین عملکردها در مشارکت الکترونیکی جامعه:** در این بخش از جایزه، دستگاه‌های اجرایی برتر که بر بستر فناوری اطلاعات زمینه مشارکت شهروندان، سازمان‌های مردم‌نهاد و انجمن‌های تخصصی را در فعالیت‌ها و تصمیم‌سازی‌های دستگاه‌های اجرایی فراهم کرده‌اند، شناسایی و معرفی می‌شوند.
- **بهترین برنامه‌های کاربردی مبتنی بر ابزارهای ارتباطی قابل حمل هوشمند (دولت همراه):** در این بخش، دستگاه‌های اجرایی ارائه‌کننده برنامه‌های کاربردی برتر در زمینه ارائه خدمات مبتنی بر ابزارهای ارتباطی قابل حمل هوشمند، شناسایی و معرفی می‌شوند.
- **بهترین خدمات الکترونیکی یکپارچه بین دستگاهی (خدمات تعاملی و بین دستگاهی):** در این بخش، دستگاه‌های فعال در ارائه بهترین خدمت الکترونیکی تعاملی بین دستگاهی معرفی می‌شوند. منظور از خدمات بین دستگاهی، خدماتی است که برای ارائه آن نیاز به تعامل با دستگاه‌های متعدد می‌باشد.
- **بهترین پروژه ملی دولت الکترونیکی:** در این بخش از جایزه، همکاری‌های نوآورانه بین دستگاهی در ارائه خدمات با هدف بهبود فضای کسب و کار، ایجاد زیرساخت‌های دولت الکترونیکی، جذب سرمایه‌های ملی و بین‌المللی، پشتیبانی از تبادل داده‌ها و به اشتراک‌گذاری آنها، ارائه خدمات کارآمدتر به شهروندان، تاثیرگذاری در توسعه پایدار و رشد اقتصادی و در کنار هم گذاشتن فناوری‌های مختلف برای ارائه خدمت به بخش بیشتری از جامعه که منجر به ارتقاء سطح توسعه‌یافتگی دولت الکترونیکی کشور می‌شود، معرفی می‌شوند.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۸- شرایط شرکت در بخش داوطلبانه جایزه

- داوطلبان نمی‌توانند برای جایزه‌ای درخواست دهند که در دوره‌های قبل، در پروژه یا خدمت مشابه، جایزه دریافت کرده باشند.
- داوطلبان نمی‌توانند برای یک پروژه یا خدمت الکترونیکی، در دو بخش درخواست جایزه کنند.
- درخواست‌های داوطلبان باید برای خدمات موجود در دستگاه که به تصویب سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور رسیده باشد، تکمیل شود و برای ارزیابی، می‌بایست حداقل ۶ ماه از زمان به کارگیری طرح یا پروژه گذشته باشد.
- حقوق مالکیت معنوی باید توسط داوطلبان رعایت شده باشد.
- به تشخیص کمیته عالی و شورای سیاست گذاری جایزه، در صورت مشاهده هرگونه تخطی از مقررات دستورالعمل جایزه، دبیرخانه جایزه مجاز است داوطلبان را از فرآیند ارزیابی حذف کند.
- درخواست شرکت در جایزه می‌بایست به طور رسمی از طرف دستگاه به دبیرخانه جایزه ارسال شود.
- کمیته عالی و شورای سیاست‌گذاری جایزه حق دارد بنا به تشخیص، بخشی که دستگاه اجرایی، داوطلب دریافت جایزه در آن شده است را تغییر دهد.
- داوطلبان باید امکان دسترسی الکترونیکی به برنامه‌های کاربردی یا خدمات مورد نظر را برای ارکان سازمان جایزه فراهم سازند.
- درخواست‌ها باید برای مواردی ارسال شود که طرح یا سرویس مورد نظر تکمیل شده باشد و هیچ‌گونه پیش‌نویس، نمونه یا خدمات الکترونیکی نیمه‌تمام قابل قبول نمی‌باشد.
- زمانی که داوطلبی درخواست خود را ارسال می‌کند، متعهد شده است که این دستورالعمل را رعایت می‌کند.
- زمانی که دستگاهی بخواهد چند طرح را نامزد دریافت جایزه کند، هر یک از طرح‌ها باید به صورت جداگانه در بخش مربوطه ثبت شود.
- چند دستگاه به صورت مشترک می‌توانند به نمایندگی یکی از دستگاه‌ها، برای بخش‌های "بهترین خدمات الکترونیکی یکپارچه بین‌دستگاهی (خدمات تعاملی و بین‌دستگاهی)" و "بهترین پروژه ملی دولت الکترونیکی"، به منظور دریافت جایزه داوطلب شوند. در صورت کسب جایگاه برتر در بخش‌های ذکر شده، جایزه به تمام دستگاه‌های مشارکت کننده، اعطا می‌شود.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹- شاخص های ارزیابی در هر بخش از جایزه

۹-۱- بالاترین سطح آمادگی الکترونیکی (بخش تکلیفی)

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۱۵۰	<p>۱- تعهد به ایجاد خدمات برخط و با کیفیت</p> <ul style="list-style-type: none"> ایجاد و استقرار درگاه و پنجره واحد شهروندان و کسب و کارها در دستگاه بر اساس فناوری های نوین و پرداخت الکترونیک یکپارچه ایجاد و استقرار وب سرویس های مورد استفاده شهروندان و کسب و کارها و دستگاه های اجرایی توسعه تارنما (وبسایت) دستگاه با در نظر گرفتن کاربرپسندی، آمار و اطلاعات دقیق و به روز برای شهروندان و کسب و کارها منطبق با بخشنامه های ابلاغ شده از سازمان های بالادستی اطلاع رسانی خدمات تایید شده توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در پورتال دستگاه بر اساس چهارچوب های ارائه شده در نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی اخذ بازخورد از شهروندان و کاربران در فرآیندهای اجرایی و تصمیم گیری های دستگاه مشارکت دادن انجمن های تخصصی در برنامه توسعه دولت الکترونیکی ارزیابی رضایت کاربران از خدمات برخط پایش و ارزیابی خدمات دولت الکترونیکی <p>۲- تعهد به توسعه همکاری ها و قابلیت های نوآوری</p> <ul style="list-style-type: none"> فراهم نمودن بستر و تسهیلات لازم به منظور نوآوری در ارائه خدمات الکترونیکی و هوشمندسازی فرآیندهای دستگاه جلب مشارکت بخش خصوصی در توسعه خدمات الکترونیکی بر اساس شیوه های "مشارکت بخش خصوصی و عمومی" منطبق بر بخشنامه های ابلاغ شده و اسناد بالادستی 	تعهد سازمانی*

2 Public private Partnership



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
	<ul style="list-style-type: none"> • جلب مشارکت متخصصان حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات • استفاده از ظرفیت‌های بین‌المللی در توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه <p>۳- تعهد به ارتقا سطح توانمندی کارکنان و مراجعان در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات</p> <ul style="list-style-type: none"> • ارائه آموزش‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات در دستگاه منطبق با بخشنامه‌های ابلاغ شده به منظور توانمندسازی کارکنان برای مشارکت در فرآیند توسعه خدمات الکترونیکی • ارزان بودن و در دسترس بودن آموزش‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات برای کارکنان • توسعه آموزش‌های برخط • ارائه آموزش به شهروندان و کارکنان در حیطه خدمات قابل ارائه • آگاهی مدیران، کارکنان و مراجعان از منافع دولت الکترونیکی در دستگاه 	
۲۵۰	<p>۱- اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار بر اساس دستورالعمل «اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار» شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور</p> <p>۲- الکترونیکی کردن فرآیندهای تولید و ارائه خدمت و واگذاری خدمات غیر حاکمیتی</p> <ul style="list-style-type: none"> • الکترونیکی کردن فرآیند صدور مجوزها، پاسخ به استعلام‌ها و ارائه خدمات فراهم نمودن خدمات یکپارچه پرداخت الکترونیک در فرآیندها • بهره‌گیری از فناوری‌های نوین مانند دولت همراه^۳ همسو با اهداف و اسناد بالادستی • واگذاری خدمات به پیشخوان 	فرآیندها و رویه‌ها*



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۲۰۰	<p>۱- مشارکت دادن شهروندان و کسب و کارها در توسعه دولت الکترونیکی</p> <ul style="list-style-type: none">اطمینان از رویه هایی برای به روز بودن اطلاعات تارنماهای دستگاه برای کسب و کارها و شهرونداناستراتژی هایی به منظور ترویج آگاهی، علاقه و اعتماد به بهره گیری از خدمات دولت الکترونیکی در مراجعاناخذ بازخوردهای برخط از شهروندان توسط دستگاه برای مشارکت دادن در تصمیم گیری ها و بهره گیری از ایده های آنهااخذ بازخورد از شهروندان درباره خدمات الکترونیکی دستگاه <p>۲- اطلاعات به عنوان یک دارایی و هوشمندسازی فرآیندها بر اساس تحلیل اطلاعات و داده ها</p> <ul style="list-style-type: none">ارتقا کیفیت داده ها بر اساس استانداردها و چهارچوب های علمیتوسعه پایگاه داده های مکان محورتبدیل ذخایر اطلاعاتی به صورت رقومیمدیریت رکوردهای الکترونیکی و خط مشی های یکپارچه در اخذ داده ها، مدیریت و دسترسی به آنهااطمینان از جمع آوری اطلاعات در طول زمان توسط دستگاهداشتن استراتژی مشخص و شفاف و اثربخش برای مدیریت دانش و استقرار نظام و سیستم های مدیریت دانشاستفاده حداکثری از داده های ذخیره شده و پالایش و تحلیل آنها و بهره گیری از آنها در تصمیم سازی مدیران از طریق توسعه سیستم های پشتیبان تصمیم و داشبوردهای مدیریتی <p>۳- استقرار استانداردها و دستورالعمل های سازمان های بالادستی در زمینه دولت الکترونیکی</p> <ul style="list-style-type: none">پیاده سازی استانداردهایی برای پشتیبانی از مدیریت اطلاعات و سخت افزارها و تصمیم گیری ها در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات مانند ITIL،	چشم انداز و سیاست*



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
	<p>Cobit و ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • پیاده سازی استانداردهای مرتبط با تارنماهای دستگاه اجرایی بر اساس دستورالعملها و اسناد بالادستی و چهارچوب های علمی و نوین • توجه به استانداردها و دستورالعمل های ارتقا سطح امنیت در سیستم های نرم افزاری و سخت افزاری و برنامه های کاربردی دولت الکترونیکی دستگاه <p>۴- هدایت و راهبری دولت الکترونیکی</p> <ul style="list-style-type: none"> • در نظر گرفتن دولت الکترونیکی به عنوان بخش مهمی از برنامه ها و استراتژی های توسعه بخشی • بازنگری و اصلاح مداوم راهبردهای دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی برای اطمینان از دستیابی به منافع مورد انتظار • توجه و حرکت در راستای شاخص های اعلام شده توسط اسناد بالادستی • داشتن برنامه اجرایی موثر برای پیاده سازی دولت الکترونیکی • وجود ساختار مناسب و مشخص راهبری و تصمیم گیری در حوزه دولت الکترونیکی • تدوین و استقرار سند معماری کلان به منظور هدایت یک چهارچوب یکپارچه برای تصمیم گیری های سرمایه گذاری در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات 	
۱۰۰	<ol style="list-style-type: none"> ۱- اتصال به شبکه ملی اطلاعات ۲- دسترسی کارا و اثربخش مدیران و کارکنان به تجهیزات کامپیوتری و تجهیزات جانبی بر اساس فناوری های روز ۳- استانداردهای مدیریت سیستم^۴ <ul style="list-style-type: none"> • در نظر گرفتن طرح های تداوم کسب و کار برای کلیه سیستم ها • استفاده از استانداردهای مدیریت سیستم برای کلیه سیستم ها • سیاست های تامین امنیت برای اطمینان از عدم دسترسی های غیر مجاز به 	فناوری*

^۴ منظور از سیستم کلیه سامانه های الکترونیکی یا سیستم های اطلاعاتی است.



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
	<p>سیستمها و دادهها</p> <ul style="list-style-type: none"> • استفاده از امکان تشخیص هویت برخط در سامانههای دستگاه • در نظر گرفتن امکان ورود یکپارچه (SSO^۵) در کلیه سامانههای دستگاه <p>۴- یکپارچه سازی سیستم ها و داده</p> <ul style="list-style-type: none"> • وجود سیستمهای تعامل پذیر^۶ • یکپارچه سازی و به اشتراک گذاری اطلاعات • یکپارچه سازی عمودی و افقی دستگاهها (یکپارچه سازی بین دستگاه های بالادستی و ادارات استانی و بین دستگاههای همکار و در تعامل با یکدیگر) <p>۵- قابلیت اطمینان زیرساخت های ارتباطی</p> <p>۶- تامین (قابلیت دستگاه برای شناسایی، کسب و مدیریت منابع لازم برای توسعه دولت الکترونیکی)</p> <ul style="list-style-type: none"> • مهارت لازم برای ارزیابی تامین کنندگان و پیشنهادهای آنها • فرآیند مناسب، اثربخش و بهره ور جهت تدارک و تامین از تامین کنندگان ICT • داشتن سیاستهای جایگزینی برای تجهیزات ICT با توجه به فناوریهای نوین 	
۳۰۰	<ol style="list-style-type: none"> ۱. نسبت خدمات الکترونیکی شده به کل خدمات دستگاه ۲. سطح بلوغ خدمات الکترونیکی شده (اطلاع رسانی، تعاملی، تراکنشی، یکپارچه) ۳. نسبت استعلامات الکترونیکی به کل استعلامهای دستگاه ۴. نتایج و آثار حاصل از بهبود خدمات و فرآیندها شامل کاهش مراجعه به واحدهای کسب و کار، حذف، اصلاح و تجمیع مجوزهای صادره، افزایش رضایت شهروندان و خدمت گیرندگان، توسعه مقیاس خدمت دهی، افزایش کارایی ارائه خدمات در چهارچوب کاهش هزینه، نیروی انسانی و ... ۵. نتایج و آثار خدمات الکترونیکی 	نتایج**

5 single sign on
6 interoperable



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹-۲- بهترین تارنمای دولتی و خدمات اطلاع رسانی (بخش داوطلبانه)

شاخص های بهترین تارنما بر اساس دستورالعمل "استاندارد تارنما(وب سایت)های دستگاه های اجرایی و درگاه(پورتال)های استانی" مصوبه کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی به شماره ۱۴۵۱۰۰ مورخ ۹۳/۱۱/۲۰ در نظر گرفته می شود.

۹-۳- بهترین خدمات G2C (بخش داوطلبانه)

امتیاز	محوورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۲۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • سطح اتوماسیون خدمات توسعه داده شده با حداقل تعامل با کاربر یا ذینفع • سطح یکپارچگی بین خدمات و سیستم های اطلاعاتی دستگاه های اجرایی مختلف برای تحویل و ارائه خدمات یکپارچه الکترونیکی • سطح بلوغ خدمت (اطلاع رسانی، تعاملی، تراکنشی، یکپارچه) • به کارگیری پرداخت الکترونیکی یکپارچه • بهره گیری از رویه مهندسی مجدد فرآیندها و بهبود آن مبتنی بر «دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار» به شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور 	اتوماسیون و یکپارچگی*
۱۰۰	<p>استقرار رویه هایی به منظور اطمینان از:</p> <ul style="list-style-type: none"> • امنیت • در دسترس بودن • عملکرد • قابلیت اطمینان • مقیاس پذیری 	کیفیت خدمات الکترونیکی*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • وجود کانال های پشتیبانی از خدمت گیرندگان (مانند کانال های برخط، مرکز تماس و ...) • وجود اطلاعاتی از عملکرد پاسخگویی شامل نرخ پاسخ و مدت پاسخ به مشکلات یا نیازهای کاربران 	پشتیبانی کاربران*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • وجود فرآیندی به منظور فراهم نمودن امکان اخذ بازخورد از کاربران و مشارکت آنها در بهبود خدمات و اجرای آن 	مشارکت کاربران*



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">مطالعه و تشریح هزینه‌های پیاده‌سازی و اجرای خدمات الکترونیکی و منافع اقتصادی حاصل از پیاده‌سازی خدمت	بازگشت سرمایه**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">تأثیرگذاری خدمت الکترونیکی ارائه‌شده در کاهش زمان و منابع لازم برای ارائه خدمت به شهروندتأثیر گذاری در ساختار سازمانیمیزان رضایت مندی شهروندان و خدمت گیرندگان و کاهش شکایت آنها	تأثیر**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">پورتال و وبگاهبرنامه‌های کاربردی مبتنی بر تلفن‌های همراه هوشمند یا ابزارهای قابل حمل هوشمندکیوسک‌های الکترونیکیپیامکمرکز تلفن	کانال‌های ارائه خدمت*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">ارائه شواهدی مبنی بر مدیریت پروژه اثربخش مانند مقایسه هزینه، زمان و کیفیت برنامه‌ای با هزینه، زمان و کیفیت استقرار یافته	مدیریت پروژه*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">تشریح برنامه‌ها و رویکردهای به کار گرفته‌شده برای بهبود خدمت طی زمان	پیشرفت‌های آتی*



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹-۴- بهترین خدمات G2G (بخش داوطلبانه)

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۳۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • سطح تعامل پذیری بین خدمات الکترونیکی و سیستم‌های اطلاعاتی دستگاه‌های اجرایی • سطح سازگاری با استانداردهای تبادل داده • بهره‌گیری از رویه مهندسی مجدد فرآیندها و بهبود آن مبتنی بر دستورالعمل «اصلاح فرآیندها و روش‌ها و انجام کار» شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور • سازگاری خدمات یکپارچه با اسناد بالادستی و استانداردهای بین‌المللی در زمینه تبادل داده و استانداردهای مربوط به معماری سرویس‌گرا 	تعامل پذیری*
۱۵۰	<p>رویه‌های به کار گرفته شده برای بهبود مستمر و به کارگیری استانداردها، سیاست‌ها و همکاری‌های بین دستگاه‌های فعال در ارائه خدمت به منظور اطمینان از:</p> <ul style="list-style-type: none"> • امنیت خدمت • در دسترس بودن خدمت • عملکرد بالا • قابلیت اطمینان • مقیاس پذیری 	کیفیت خدمات الکترونیکی*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • وجود کانال‌های پشتیبانی از خدمت‌گیرندگان (مانند کانال‌های برخط، مرکز تماس و ...) • وجود اطلاعاتی از عملکرد پاسخگویی شامل نرخ پاسخ و مدت پاسخ به مشکلات یا نیازهای کاربران 	پشتیبانی کاربران*
۱۵۰	بهبود کارایی جریان کار بین دستگاه‌های اجرایی مختلف	تاثیر**
۱۰۰	مطالعه و تشریح هزینه‌های پیاده‌سازی و اجرای خدمت الکترونیکی و منافع اقتصادی حاصل از پیاده‌سازی خدمت	بازگشت سرمایه**
۱۰۰	ارائه شواهدی مبنی بر مدیریت پروژه اثربخش مانند مقایسه هزینه، زمان و کیفیت برنامه‌ای با هزینه، زمان و کیفیت استقرار یافته	مدیریت پروژه*
۱۰۰	تشریح برنامه‌ها و رویکردهای به کار گرفته شده برای بهبود خدمت طی زمان	پیشرفت‌های آتی*



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹-۵- بهترین خدمات G2B (بخش داوطلبانه)

امتیاز	شاخص	محورهای ارزیابی هر شاخص
۳۰۰	تعامل پذیری*	<ul style="list-style-type: none"> تعامل پذیری بین خدمات الکترونیکی و سیستم های اطلاعاتی درون دستگاهی با کسب و کارهای بخش خصوصی و غیردولتی سازماندهی تبادل داده ها و تراکنش بین دستگاه و بخش خصوصی و غیردولتی به کارگیری پرداخت الکترونیکی یکپارچه قابلیت تعامل با سامانه تدارکات الکترونیکی دولت (ستاد) و سایر سامانه های ملی در صورت لزوم بهره برداری از مهندسی مجدد فرآیندها و اصلاح آنها مطابق دستورالعمل «اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار» به شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تطابق خدمات یکپارچه با اسناد بالادستی و استانداردهای بین المللی و فنی تعامل پذیری و معماری سرویس گرا
۱۰۰	کیفیت خدمات الکترونیکی*	<p>رویکردها، استانداردها و سیاست های اتخاذ شده به منظور اطمینان از:</p> <ul style="list-style-type: none"> امنیت دسترسی پذیری عملکرد بالا قابلیت اطمینان مقیاس پذیری خدمات
۱۰۰	پشتیبانی خدمات*	<ul style="list-style-type: none"> استقرار کانال پشتیبانی جمع آوری و تحلیل داده ها در زمینه نرخ پاسخ و مدت زمان پاسخ
۱۰۰	بازگشت سرمایه**	<ul style="list-style-type: none"> تشریح هزینه ها و منافع حاصل از به کارگیری خدمت الکترونیکی
۱۰۰	تأثیر گذاری**	<ul style="list-style-type: none"> ارزش افزوده ایجاد شده برای دستگاه ناشی از خدمات الکترونیکی ارائه شده
۱۰۰	مدیریت پروژه*	<ul style="list-style-type: none"> شواهدی مبنی بر مدیریت پروژه اثربخش
۱۰۰	مشارکت دادن کاربر*	<ul style="list-style-type: none"> رویکرد و نتایج مشارکت دادن کاربر
۱۰۰	پیشرفت های آتی*	<ul style="list-style-type: none"> برنامه ها و رویکردهای دستگاه برای بهبودهای آتی در زمینه خدمات الکترونیکی ارائه شده به بنگاه



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹-۶- بهترین خدمات G2E (بخش داوطلبانه)

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۳۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • تعامل پذیری بین خدمات الکترونیکی و سیستم‌های اطلاعاتی درون دستگاهی و سیستم‌های اطلاعاتی دستگاه‌های بالادستی • بهره‌برداری از مهندسی مجدد فرآیندها و اصلاح آنها مطابق دستورالعمل «اصلاح فرآیندها و روش‌های انجام کار» به شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور 	تعامل پذیری*
۱۰۰	<p>رویکردها، استانداردها و سیاست‌های اتخاذ شده به منظور اطمینان از:</p> <ul style="list-style-type: none"> • امنیت • دسترسی پذیری • عملکرد بالا • قابلیت اطمینان • مقیاس پذیری خدمات 	کیفیت خدمات الکترونیکی*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • استقرار کانال پشتیبانی • جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها در زمینه نرخ پاسخ و مدت زمان پاسخ 	پشتیبانی خدمات*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • تشریح هزینه‌ها و منافع حاصل از به‌کارگیری خدمت الکترونیکی 	بازگشت سرمایه**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • ارزش افزوده ایجادشده برای دستگاه ناشی از خدمات الکترونیکی ارائه شده 	تأثیر گذاری**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • شواهدی مبنی بر مدیریت پروژه اثربخش 	مدیریت پروژه*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • رویکرد و نتایج مشارکت‌دادن کاربر 	مشارکت‌دادن کاربر*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • برنامه‌ها و رویکردهای دستگاه برای بهبودهای آتی در زمینه خدمات الکترونیکی ارائه شده به بنگاه 	پیشرفت‌های آتی*



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹-۷- بهترین عملکردها در زمینه مشارکت الکترونیکی جامعه (بخش داوطلبانه)

امتیاز	محوورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۲۵۰	<ul style="list-style-type: none"> • استفاده از شبکه‌های اجتماعی به عنوان ابزاری برای ارتقاء سطح مشارکت الکترونیکی شهروندان • به‌کارگیری مکانیزم‌هایی برای مدیریت استفاده از شبکه‌های اجتماعی • هدایت و مدیریت رسانه‌های اجتماعی در کنار فعالیت‌هایی که به منظور مشارکت شهروندان انجام می‌شود. • ارزیابی میزان بهره‌برداری از شبکه‌های اجتماعی 	استفاده موثر از شبکه‌های اجتماعی*
۱۵۰	<ul style="list-style-type: none"> • استفاده از ابزارهای WEB 2.0 (مانند RSS, blog و ...) به منظور مشارکت دادن جامعه و استفاده از مکانیزم‌هایی برای مدیریت این فرآیند • استفاده از ابزارهای لازم برای مدیریت، گزارش‌دهی، پایش یا ارتقاء و سطح تعامل کاربران 	کاربری ابزارهای WEB 2.0*
۲۵۰	<ul style="list-style-type: none"> • چگونگی تشویق جامعه برای مشارکت در فعالیت‌های همکارانه • چگونگی پاسخ دستگاه اجرایی به پیشنهادات یا شکایت‌های جامعه • چگونگی پی‌گیری خواسته‌ها و نظرات عموم مردم توسط دستگاه 	همکاری ^۷
۲۵۰	<ul style="list-style-type: none"> • آمار و نتایج مشارکت • شواهدی مبنی بر اثربخشی مشارکت جامعه در ارتقاء خدمات دستگاه اجرایی • مستندسازی درس‌های آموخته شده از نظرات جامعه و مشارکت مردم • ایده‌های توسعه‌یافته به واسطه مشارکت مردم • میزان تأثیرگذاری مشارکت مردم در فرآیندها بر میزان رضایت آنها 	تأثیرگذاری**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> • برنامه و رویکرد دستگاه برای بهبودهای آتی در زمینه مشارکت دادن مردم و جامعه در فرآیندها و تصمیم‌گیری‌های دستگاه 	پیشرفت‌های آتی*

⁷ collaboration



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹-۸- بهترین برنامه های کاربردی مبتنی بر ابزارهای ارتباطی قابل حمل هوشمند(دولت همراه) (بخش داوطلبانه)

امتیاز	محوورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> ارائه پلت فرم مبتنی بر ابزارهای ارتباطی قابل حمل هوشمند سطح بلوغ خدمت ارائه شده (اطلاع رسانی، تعاملی، تراکنشی، یکپارچه) ویژگی ها و مشخصات کاربران مورد نظر 	پلت فرم خدمت*
۱۵۰	<ul style="list-style-type: none"> ویژگی ها، امکانات و استانداردهای مورد استفاده برای ارتقاء راحتی استفاده از برنامه کاربردی ویژگی ها و امکانات مورد استفاده برای ساده سازی استفاده از برنامه کاربردی تعداد زبان هایی که توسط برنامه پشتیبانی می شود راحتی استفاده و راهبری توسط کاربر مدیریت و کنترل پروفایل کاربر در نظر گرفتن امکان پرداخت الکترونیکی در برنامه 	راحتی استفاده*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> شخصی سازی پرداخت هوشمند سایر امکانات هوشمند 	نوآوری*
۱۵۰	<ul style="list-style-type: none"> وجود کانال های پشتیبانی برای کاربران برنامه استفاده از "اطلاع رسانی کنشی"^{۱۸} برای استفاده از قابلیت های برنامه تحلیل داده ها و روندهای استفاده از برنامه کاربردی 	پشتیبانی کاربر*
۱۰۰	<p>رویه های به کار گرفته شده برای اطمینان از:</p> <ul style="list-style-type: none"> امنیت دسترسی پذیری عملکرد قابلیت اطمینان مقیاس پذیری خدمات ارائه شده 	کیفیت برنامه کاربردی هوشمند*

8 push notification



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۲۰۰	<ul style="list-style-type: none">• تعداد بارگیری^۹ برنامه کاربردی• ارزش افزوده ایجادشده به واسطه برنامه و میزان مشارکت برنامه کاربردی در رضایت شهروندان• آثار اقتصادی و منافع مالی برنامه کاربردی• تأثیرگذاری برنامه کاربردی در کاهش زمان و تلاش مورد نیاز برای ارائه خدمت به شهروندان• چگونگی تأثیرگذاری برنامه کاربردی در انجام هوشمندانه کار یا ارائه بهتر خدمت (به عنوان نمونه، ساده کردن دسترسی افراد در حال حرکت به اطلاعات کلیدی، کاهش زمان پاسخ به شهروند و غیره)	تأثیرگذاری**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">• منافع قابل بهره‌برداری از برنامه کاربردی برای شهروندان	منافع**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">• برنامه‌ها و رویکردهای دستگاه برای بهبودهای آتی	پیشرفت‌های آتی**



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹-۹- بهترین خدمات الکترونیکی یکپارچه بین دستگاهی (بخش داوطلبانه)

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۲۰۰	<ul style="list-style-type: none"> همراستایی و یکپارچگی ایجادشده با اسناد بالادستی اصلاح فرآیندهای موجود در ارائه خدمت یکپارچه بر اساس دستورالعمل «اصلاح فرآیندها و روشها و انجام کار» شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور مشخص بودن اهداف و انتظارات طرح سازگاری خدمت یکپارچه شده با استانداردهای تبادل داده و معماری سرویس گرا 	اثربخشی و یکپارچگی*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> منافع و ارزش ایجادشده به واسطه یکپارچگی خدمت (شامل اطلاعات مالی و همچنین آمار ترافیک خدمت به منظور ارزیابی منافع مالی خدمت الکترونیکی ایجادشده) 	بازگشت سرمایه**
۱۰۰	<p>رویه های به کار گرفته شده برای:</p> <ul style="list-style-type: none"> امنیت دسترس پذیری عملکرد قابلیت اطمینان مقیاس پذیری خدمت الکترونیکی یکپارچگی خدمت الکترونیکی 	کیفیت خدمت**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none"> مدیریت و روش به کار گرفته شده برای پیاده سازی تغییر در تعامل بین چند دستگاه چگونگی و روش به کار گرفته شده برای تغییر فرآیندهای سنتی و مرسوم و پذیرش کارکنان برای پیاده سازی خدمت الکترونیکی یکپارچه شده 	مدیریت تغییر**
۱۵۰	<ul style="list-style-type: none"> ایده های نوآورانه و خلاقانه به کار گرفته شده برای خدمت یکپارچه شده شامل برنامه های کاربردی با فناوری ها یا چهارچوب های جدید 	نوآوری*



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

امتیاز	محوورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۲۵۰	تأثیر پیاده‌سازی خدمت یکپارچه الکترونیکی بر: • افراد و کسب و کارها • بهبود ارائه خدمت • بهبود امنیت و ارتقاء سطح اعتماد • کاهش واقعی گام‌های لازم برای طی کردن فرآیند	تأثیرگذاری**
۱۰۰	• برنامه‌ها و رویکردهای آتی برای بهبودهای آتی خدمت یکپارچه الکترونیکی	پیشرفت‌های آتی**





ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۹-۱۰- بهترین پروژه ملی دولت الکترونیکی (بخش داوطلبانه)

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۲۰۰	<ul style="list-style-type: none">• همسویی اهداف پروژه با چشم‌انداز ایران ۱۴۰۴، اهداف و مسئولیت‌های متولیان اجرایی و برنامه‌ها و اسناد بالادستی• همسویی پروژه با راهبردها و چهارچوب‌های ملی و فعالیت‌ها، اقدامات سایر دستگاه‌ها در زمینه دولت الکترونیکی و سایر طرح‌ها• مکانیزم‌ها و چهارچوب‌های ملی که برای اطمینان از هماهنگی بخشی و بین بخشی به کار گرفته شده است.	همسویی*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">• منافع و ارزش ایجادشده با بهره‌گیری از پروژه ملی دولت الکترونیکی (شامل جزئیات آماری)	بازگشت سرمایه**
۱۰۰	<p>رویه‌های به کار گرفته شده برای اطمینان از:</p> <ul style="list-style-type: none">• امنیت• دسترسی پذیری• عملکرد• قابلیت اطمینان• مقیاس پذیری	کیفیت پروژه ارائه شده*
۲۰۰	<ul style="list-style-type: none">• ارائه خدمات مشترک بین دستگاه‌های مختلف با استفاده از استانداردهای ملی، داده‌های باز و تشویق بر به اشتراک‌گذاری سیستم‌ها در پروژه ملی• کاهش دوباره کاری‌ها، کاهش هزینه‌ها از طریق به اشتراک‌گذاری دانش و تبادل داده، به‌کارگیری اثربخش و کارآی منابع اطلاعاتی، بهره‌گیری نوآورانه از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات، فراهم‌سازی پنجره واحد، فراهم‌سازی تارنما و تلفن همراه و تجمیع خدمات برای سهولت در شناسایی و دسترسی به واسطه پیاده‌سازی پروژه	تعامل پذیری*



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

امتیاز	محورهای ارزیابی هر شاخص	شاخص
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">• شواهدی مبنی بر مدیریت اثربخش پروژه و مدیریت ارتباط با ذینفعان• تضمین کیفیت خدمت با تعریف توافقنامه سطح خدمت (SLA)^{۱۰} و شاخص کلیدی عملکرد (KPI)^{۱۱} مورد توافق برای نقش آفرینان پروژه و فرآیند ارائه خدمت	مدیریت پروژه و تضمین کیفیت*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">• ایده‌های نوآورانه به منظور ارتقاء سطح عملکرد بخش دولتی و توسعه اقتصادی و اجتماعی	نوآوری*
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">• تأثیرگذاری بر بهبود وضعیت قشرهای مختلف جامعه مانند فقرا، زنان، معلولان، بیسوادان، جوانان، افراد مُسن و مهاجران• افزایش تعامل و ارتباط بین دستگاه‌های اجرایی و شهروندان با هدف بهبود جریان اطلاعات، شفافیت و پاسخگویی• ایجاد کانال‌هایی برای مشارکت فعال شهروندان و ایجاد مکانیزم-هایی برای پایش و ارزیابی مدیریت توسعه با همکاری بخش عمومی	تأثیرگذاری**
۱۰۰	<ul style="list-style-type: none">• برنامه‌ها و رویکردهای راهبردی مورد نظر برای بهبود عملکرد طرح	پیشرفت‌های آتی*

¹⁰ Service Level Agreement

¹¹ Key Performance Indicator



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱۰ - شیوه ارزیابی شاخص های ارزیابی

شاخص هایی که در جداول بند ۹، با علامت * نشان داده شده اند، با استفاده از جدول ذیل ارزیابی می شوند.

امتیاز شاخص:				عنوان شاخص:			
وجود شواهد جامع و کافی (%۸۱ - %۱۰۰)	وجود شواهد روشن (%۶۱ - %۸۰)	وجود نسبی شواهد (%۴۱ - %۶۰)	وجود برخی شواهد (%۲۱ - %۴۰)	نبود شواهد (%۰ - %۲۰)	وزن هر موضوع	زیر موضوع ارزیابی	موضوع ارزیابی
					۱۰%	مناسب بودن	رویکرد
					۱۰%	یکپارچه بودن	
					۵۰%	اجرا شدن	جاری سازی
					۱۵%	نظام مند	
					۱۰%	اندازه گیری	ارزیابی و اصلاح
					۵%	یادگیری و بهبود	

شاخص هایی که در جداول بخش ۹، با علامت * نشان داده شده اند، با استفاده از جدول ذیل ارزیابی می شوند.

امتیاز شاخص:				عنوان شاخص:			
وجود شواهد جامع و کافی (%۸۱ - %۱۰۰)	وجود شواهد روشن (%۶۱ - %۸۰)	وجود نسبی شواهد (%۴۱ - %۶۰)	وجود برخی شواهد (%۲۱ - %۴۰)	نبود شواهد (%۰ - %۲۰)	وزن هر موضوع	زیر موضوع ارزیابی	موضوع ارزیابی
					۵۰%	درستی نتایج	مربوط و قابل استفاده بودن
					۳۰%	روند مثبت و پایدار	عملکرد
					۲۰%	اهداف مناسب و تحقق یافته	



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱۱ - سطح بندی دستگاه ها در جایزه

در هر یک از بخش های جایزه، دستگاه های اجرایی بر اساس امتیاز کسب شده مطابق جدول ذیل موفق به دریافت جایزه دولت الکترونیکی خواهند شد:

بخش جایزه	سطح جایزه	نوع جایزه	توضیحات
تکلیفی	کمتر از ۳۰۰ امتیاز	گزارش عملکرد نامناسب دستگاه در حوزه دولت الکترونیکی به ریاست جمهوری	
	بین ۳۰۰ تا ۳۴۹	گواهی اهتمام در آمادگی دولت الکترونیکی و کسب ۳۰٪ از امتیاز ارزیابی عملکرد سالانه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در محور دولت الکترونیکی	گواهی اهتمام در آمادگی دولت الکترونیکی به کلیه دستگاه های دارای امتیاز در این محدوده، تعلق می گیرد.
	بین ۳۵۰ تا ۳۹۹	گواهی اشتغال در آمادگی دولت الکترونیکی و کسب ۴۰٪ از امتیاز ارزیابی عملکرد سالانه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در محور دولت الکترونیکی	گواهی اشتغال در آمادگی دولت الکترونیکی به کلیه دستگاه های دارای امتیاز در این محدوده، تعلق می گیرد.
	بین ۴۰۰ تا ۴۹۹	تقدیرنامه در آمادگی دولت الکترونیکی و کسب ۵۰٪ از امتیاز ارزیابی عملکرد سالانه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در محور دولت الکترونیکی	گواهی تقدیر نامه در آمادگی دولت الکترونیکی، به کلیه دستگاه های دارای امتیاز در این محدوده، تعلق می گیرد.
	بین ۵۰۰ تا ۶۹۹	تندیس بلورین و کسب ۶۵٪ از امتیاز ارزیابی عملکرد سالانه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در محور دولت الکترونیکی	تندیس بلورین تنها به دستگاه اجرایی که بیشترین امتیاز در این محدوده را کسب کرده است، تعلق می گیرد.
	بین ۷۰۰ تا ۸۴۹	تندیس سیمین و کسب ۸۵٪ از امتیاز ارزیابی عملکرد سالانه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در محور دولت الکترونیکی	تندیس سیمین تنها به دستگاه اجرایی که بیشترین امتیاز در این محدوده را کسب کرده است، تعلق می گیرد.
	بین ۸۵۰ تا ۱۰۰۰	تندیس زرین و کسب ۱۰۰٪ از امتیاز ارزیابی عملکرد سالانه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور در محور دولت الکترونیکی	تندیس زرین تنها به دستگاه اجرایی که بیشترین امتیاز در این محدوده را کسب کرده است، تعلق می گیرد.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

بخش جایزه	سطح جایزه	نوع جایزه	توضیحات
داوطلبانه	کمتر از ۳۰۰ امتیاز	گواهی اهتمام در بخش مربوطه	گواهی اهتمام به کلیه دستگاه‌های داوطلب دارای امتیاز در این محدوده، تعلق می‌گیرد.
	بین ۳۰۰ تا ۳۴۹ امتیاز	گواهی اشتهار در بخش مربوطه	گواهی اشتهار به کلیه دستگاه‌های داوطلب دارای امتیاز در این محدوده، تعلق می‌گیرد.
	بین ۳۵۰ تا ۴۴۹ امتیاز	تقدیر نامه	تقدیرنامه به کلیه دستگاه‌های داوطلب دارای امتیاز در این محدوده، تعلق می‌گیرد.
	بین ۴۵۰ تا ۵۴۹ امتیاز	تندیس بلورین	تندیس بلورین تنها به دستگاه اجرایی که بیشترین امتیاز در این محدوده را کسب کرده است، تعلق می‌گیرد.
	بین ۵۵۰ تا ۶۴۹ امتیاز	تندیس سیمین	تندیس سیمین تنها به دستگاه اجرایی که بیشترین امتیاز در این محدوده را کسب کرده است، تعلق می‌گیرد.
	بیشتر از ۶۵۰	تندیس زرین	تندیس زرین تنها به دستگاه اجرایی که بیشترین امتیاز در این محدوده را کسب کرده است، تعلق می‌گیرد.