

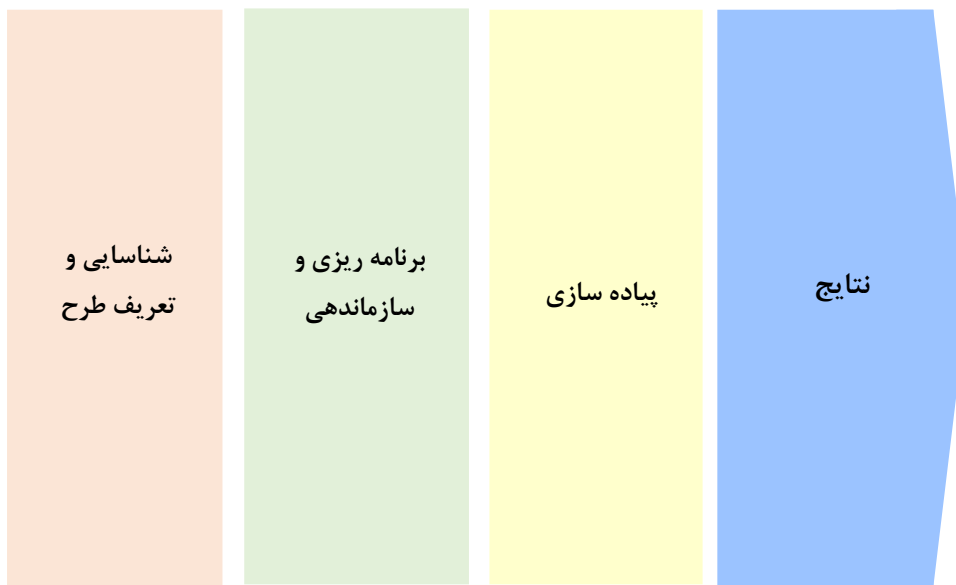


جمهوری اسلامی ایران

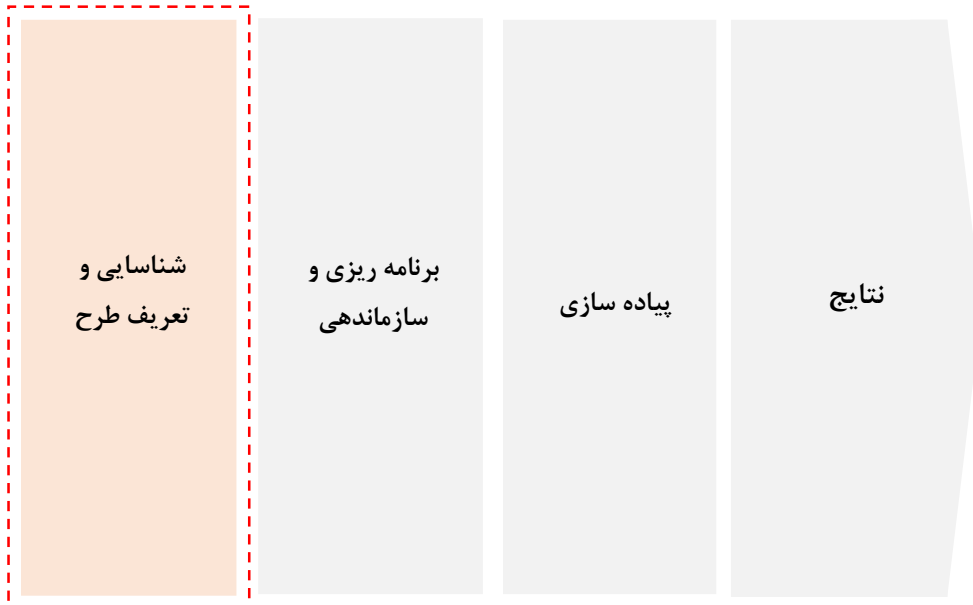
ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

کتابچه ارزیابی جایزه دولت الکترونیک - بخش داوطلبانه - طرح‌های دولت الکترونیک
سال ۱۳۹۷

<p>این سند در برگیرنده، جزئیات مرتبط با معیارها، زیرمعیارها و مصادیق مرتبط با جایزه دولت الکترونیک در بخش داوطلبانه- اجرای طرح های دولت الکترونیک است. این خدمات می‌توانند در هر یک از دو دسته ذیل باشند:</p> <ul style="list-style-type: none">• اجرای طرح مشارکت الکترونیکی جامعه• پروژه ملی دولت الکترونیک <p>جزئیات ارائه شده در این کتابچه در فرایند تدوین اظهارنامه توسط دستگاه‌های متقاضی و نیز در فرایند ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد.</p>	چکیده
--	-------



جایزه دولت الکترونیک - بخش داوطلبانه - طرح های دولت الکترونیک



معیار شناسایی و تعریف طرح

معیار شناسایی و تعریف طرح

شناسایی و تعریف طرح

دستگاه اجرایی برتر، در شناسایی و تعریف طرح های دولت الکترونیک از طریق تعریف فرایندهای و رویکردهای مناسب، به موارد ذیل توجه دارد:

• همسویی با الزامات سازمان های بالادستی و تکالیف قانونی مرتبط
دستگاه اجرایی برتر می بایست در شناسایی و تعریف طرح دولت الکترونیک، از همسویی و هم راستایی طرح تعریف شده با اسناد بالادستی نظیر موارد ذیل اطمینان حاصل نماید:

- همسویی اهداف پروژه با چشم انداز ۱۴۰۴
- همسویی اهداف طرح با تکالیف قانونی و برنامه های و اسناد بالادستی
- همسویی اهداف طرح و مکانیزم های اجرایی طرح با راهبردها و چهارچوبهای ملی
- همسویی طرح با اقدامات سایر دستگاه ها در زمینه دولت الکترونیک
- و ...

• ارائه تعریف دقیق و مناسب از کلیات طرح شامل

- اهداف مورد انتظار
- محدوده طرح (از لحاظ تعریف مسئله، محدوده تاثیرگذار، اجرایی و ...)
- ذینفعان و چگونگی اطمینان از هماهنگی بخشی و بین بخشی
- نوآوری طرح
- میزان بازگشت سرمایه و یا سایر منافع و ارزش ایجاد شده (با جزئیات آماری)
- و ...

%۱۰۰										%۷۵					%۵۰					%۲۵					%۰					رویکرد											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>مناسب بودن:</p> <p>- دارای منطق روشن</p> <p>- دارای فرایند تعریف شده</p> <p>- مبتنی بر نیاز ذینفعان</p> <p>- اعمال اصلاحات در طول زمان</p>											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>یکپارچه بودن:</p> <p>- پشتیبانی استراتژی</p> <p>- مرتبط بودن با سایر رویکردها</p>											
																																									جمع بندی

%۱۰۰										%۷۵					%۵۰					%۲۵					%۰					جاری سازی											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>اجرا شده</p>											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>نظام مند</p>											
																																									جمع بندی

%۱۰۰										%۷۵					%۵۰					%۲۵					%۰					ارزیابی و اصلاح											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>اندازه گیری:</p> <p>- اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن</p> <p>- مناسب بودن شاخصها</p>											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>یادگیری و خلاقیت:</p> <p>- استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی</p> <p>- استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته</p>											
شواهد جامع										شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					<p>نوآوری و بهبود</p>											
																																									جمع بندی

																																									جمع بندی نهایی
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

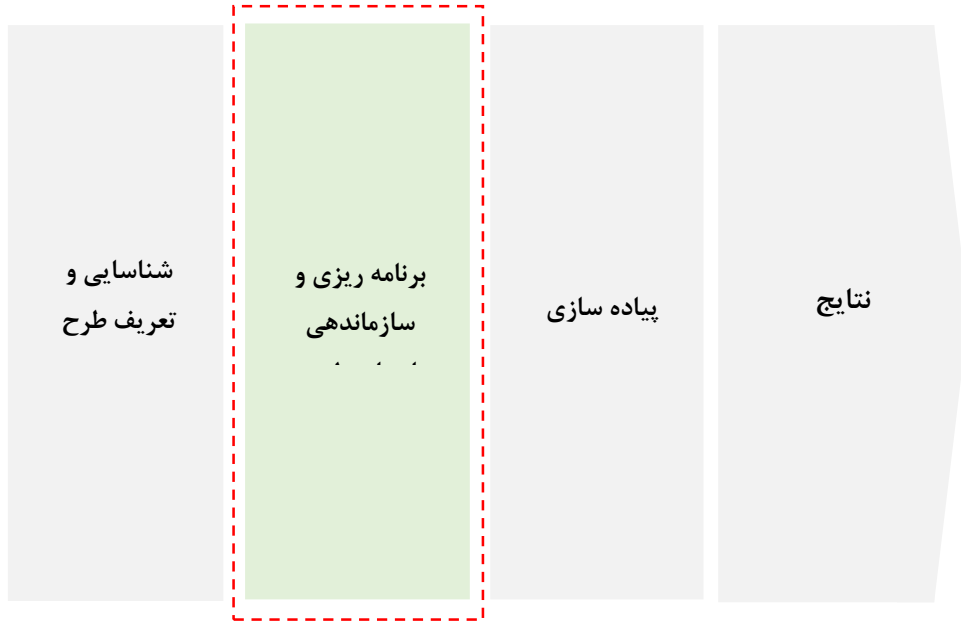
.....

.....

.....

.....

.....



معیار برنامه ریزی و سازماندهی

برنامه ریزی و سازماندهی

طراحی و شناسایی متدولوژی و رویکرد مناسب اجرای طرح

دستگاه اجرایی برتر، در راستای اطمینان از اجرای مناسب طرح های تعریف شده در خصوص دولت الکترونیک، نسبت به شناسایی و انتخاب متدولوژی و تعریف فرایند فنی مناسب در اجرای طرح با توجه به ماهیت و ویژگیهای طرح، شرایط سازمانی، اسناد بالادستی و ... اقدام نموده است.

- شناسایی و انتخاب متدولوژی اجرای طرح با توجه به

- استانداردها، راهبردها و چارچوب های ملی نظیر داده های باز، پنجره واحد و ...
- استانداردها و چارچوب های بین المللی
- تعریف رویه های مشخص به منظور اطمینان از اصول تعامل پذیری در اجرای طرح
- شفاف بودن و قابلیت اجرایی شدن با توجه به ویژگی های سازمانی و تعاملات بین دستگاهی، تعامل با جامعه و ...
- مبتنی بر نوآوری
- تعریف رویه های مشخص به منظور اطمینان از ویژگیهای غیرکارکردی طرح نظیر
 - امنیت
 - دسترسی پذیری
 - عملکرد
 - قابلیت اطمینان
 - مقیاس پذیری
- و ...

- تعریف فرایند فنی و رویه های اجرایی آن با توجه به متدولوژی انتخاب شده

- تعیین مراحل مختلف و ساختار شکست طرح
- ورودیها و خروجیهای هر مرحله و قالب و استاندارد تحویل خروجیهای طرح و ...

- تعیین و تعریف ابزارهای مورد نیاز در اجرای طرح

- ابزارهای مدیریت طرح
- ابزارهای فنی و عملیاتی اجرای طرح
- و ...

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				رویکرد																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>مناسب بودن:</u> - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>یکپارچه بودن:</u> - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها																																																																				
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰					جمع بندی

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				جاری سازی																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>اجرا شده</u>																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>نظام مند</u>																																																																				
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰					جمع بندی

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				ارزیابی و اصلاح																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>اندازه گیری:</u> - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن - مناسب بودن شاخصها																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>یادگیری و خلاقیت:</u> - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>نوآوری و بهبود</u>																																																																				
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰					جمع بندی

			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰					جمع بندی نهایی
--	--	--	-----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

برنامه ریزی و سازماندهی**تعیین و طراحی مکانیسم های مناسب مدیریت طرح**

دستگاه اجرایی برتر، در راستای اطمینان از اجرای مناسب طرح های تعریف شده در خصوص دولت الکترونیک، در چارچوب زمان، هزینه و کیفیت تعیین شده، نسبت به تعیین و طراحی مکانیسم های مناسب مدیریت طرح به شرح ذیل اقدام می نماید:

- مدیریت زمان
- مدیریت منابع انسانی
- مدیریت منابع (سایر منابع)
- مدیریت ارتباطات
- مدیریت پیکربندی
- مدیریت مستندات
- مدیریت ریسک و مخاطرات طرح
- مدیریت تغییرات
- و ...

نتایج حاصل از مکانیسم های طراحی شده، در سند مدیریت پروژه لحاظ خواهد شد.

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				رویکرد																																																																			
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				مناسب بودن: -دارای منطق روشن -دارای فرایند تعریف شده -مبتنی بر نیاز ذینفعان -اعمال اصلاحات در طول زمان																																																																			
																				یکپارچه بودن: -پشتیبانی استراتژی -مرتبط بودن با سایر رویکردها																																																																			
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				جمع بندی																																																																			
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰				

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				جاری سازی																																																																			
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اجرا شده																																																																			
																				نظام مند نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه																																																																			
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				جمع بندی																																																																			
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰				

٪۱۰۰				٪۷۵				٪۵۰				٪۲۵				٪۰				ارزیابی و اصلاح																																																																			
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				اندازه گیری: -اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن -مناسب بودن شاخصها																																																																			
																				یادگیری و خلاقیت: -استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی -استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته																																																																			
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				نوآوری و بهبود																																																																			
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰				

			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰				
--	--	--	-----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--

جمع بندی نهایی

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

برنامه ریزی و سازماندهی**تعیین و طراحی مکانیسم های مناسب بهبود طرح**

دستگاه اجرایی برتر، در راستای اطمینان از اجرای مناسب طرح های تعریف شده در خصوص دولت الکترونیک و پویایی آنها، نسبت به تعیین و طراحی مکانیسم های مناسب جهت شناسایی نقاط بهبود و هدف گذاری برای پیشرفت های آتی طرح به شرح ذیل اقدام می نماید:

- طراحی مکانیسم رصد و پایش نتایج طرح
- طراحی و مکانیسم تحلیل نتایج و شناسایی نقاط قابل بهبود طرح

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				رویکرد																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>مناسب بودن:</u> - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>یکپارچه بودن:</u> - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها																																																																				
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰					جمع بندی

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				جاری سازی																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>اجرا شده</u>																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>نظام مند</u>																																																																				
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰					جمع بندی

%۱۰۰				%۷۵				%۵۰				%۲۵				%۰				ارزیابی و اصلاح																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>اندازه گیری:</u> - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاریسازی آن - مناسب بودن شاخصها																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>یادگیری و خلاقیت:</u> - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته																																																																				
شواهد جامع				شواهد روشن				شواهد				برخی شواهد				نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه				<u>نوآوری و بهبود</u>																																																																				
			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰					جمع بندی

			۱۰۰				۹۵				۹۰				۸۵				۸۰				۷۵				۷۰				۶۵				۶۰				۵۵				۵۰				۴۵				۴۰				۳۵				۳۰				۲۵				۲۰				۱۵				۱۰				۵				۰					جمع بندی نهایی
--	--	--	-----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	----	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	----------------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

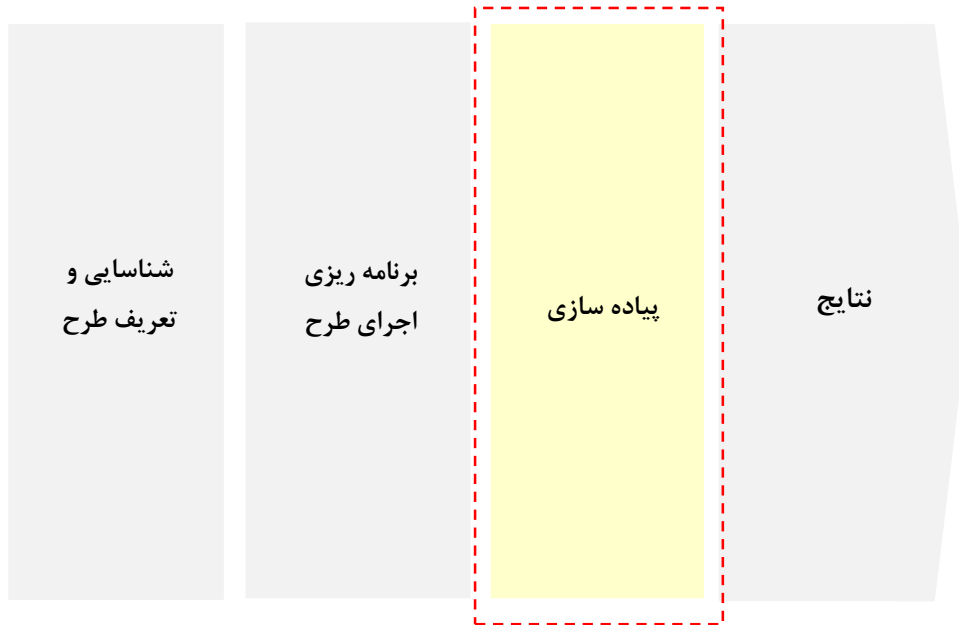
.....

.....

.....

.....

.....



معیار پیاده سازی

مدیریت پروژه

زیرمعیار طراحی و پیاده سازی ساختار و نظام مدیریت پروژه در اجرای طرح های دولت الکترونیک

دستگاه اجرایی برتر به منظور اطمینان از طراحی و اجرای مناسب طرح های دولت الکترونیک، نظام مناسب مدیریت پروژه را با توجه به ویژگی های سازمانی، شرایط اجرای پروژه و نیز الزامات سازمان های بالادستی طراحی می نماید.

- طراحی نظام مدیریت پروژه به منظور اطمینان از اجرای مناسب خدمات الکترونیک در برنامه زمانی مورد نظر، در سطح کیفی تعیین شده و با هزینه و بودجه پیش بینی شده
 - طراحی فرایندها، رویه ها و شاخصهای مدیریت پروژه
 - طراحی ساختار و نیروی انسانی مورد نیاز
 - شناسایی و انتخاب ابزارهای مناسب
 - طراحی گزارشهای مورد نیاز
 - و ...
- پیاده سازی نظام مدیریت پروژه

رویکرد			٪۰					٪۲۵					٪۵۰					٪۷۵					٪۱۰۰			
مناسب بودن: - دارای منطق روشن - دارای فرایند تعریف شده - مبتنی بر نیاز ذینفعان - اعمال اصلاحات در طول زمان			نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع			
یکپارچه بودن: - پشتیبانی استراتژی - مرتبط بودن با سایر رویکردها			نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع			
جمع بندی			۱۰	۵	۰				۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۹۰	۹۵	۱۰۰

جاری سازی			٪۰					٪۲۵					٪۵۰					٪۷۵					٪۱۰۰			
اجرا شده			نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع			
نظام مند			نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع			
جمع بندی			۱۰	۵	۰				۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۹۰	۹۵	۱۰۰

ارزیابی و اصلاح			٪۰					٪۲۵					٪۵۰					٪۷۵					٪۱۰۰			
اندازه گیری: - اندازه گیری منظم کارایی، اثربخشی و جاری سازی آن - مناسب بودن شاخصها			نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع			
یادگیری و خلاقیت: - استفاده از فرصتهای بهبود با توجه به تجارب درونی و بیرونی - استفاده از خلاقیت برای ایجاد رویکردهای جدید و یا تغییر یافته			نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع			
نوآوری و بهبود			نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					برخی شواهد					شواهد					شواهد روشن					شواهد جامع			
جمع بندی			۱۰	۵	۰				۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۹۰	۹۵	۱۰۰

جمع بندی نهایی			۱۰	۵	۰				۳۵	۳۰	۲۵	۲۰	۱۵	۶۰	۵۵	۵۰	۴۵	۴۰	۸۵	۸۰	۷۵	۷۰	۶۵	۹۰	۹۵	۱۰۰
----------------	--	--	----	---	---	--	--	--	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

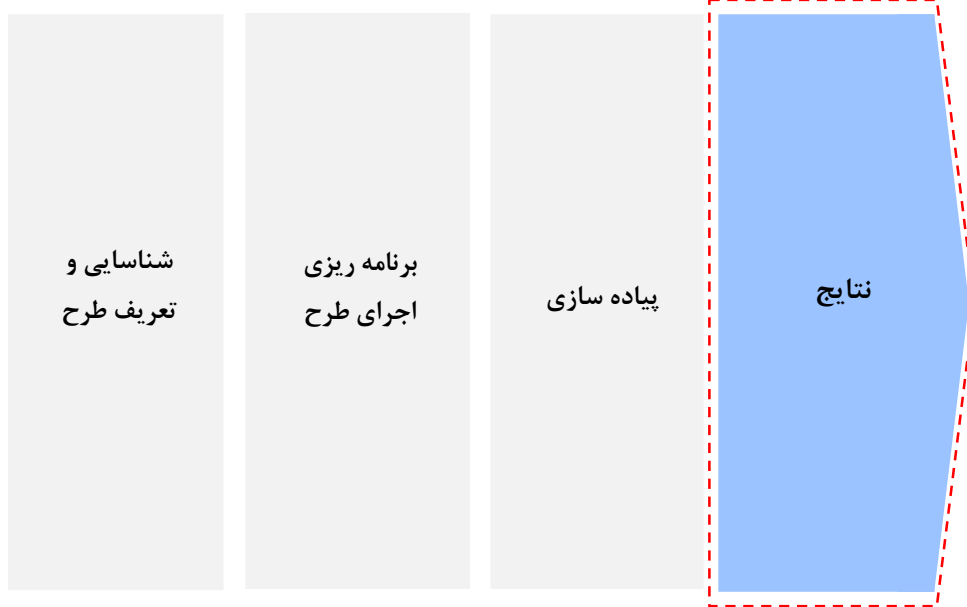
.....

.....

.....

.....

.....



معیار نتایج

معیار نتایج

زیرمعیار نتایج عملکردی

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به هدف گذاری، اندازه‌گیری و تحلیل و ارزیابی شاخص‌های عملکردی در حوزه خدمات الکترونیک به شرح ذیل اقدام می‌نماید:

- کیفیت خدمات منتج از طرح

- میزان قطعی خدمت
- میزان تاخیر در ارائه خدمات
- میانگین زمان بازیابی یا تعمیر
- زمان کاهش سطح کیفیت خدمات
- وضعیت SLA در هنگام عملیات شبکه
- شکایات مشتری مبنی بر تبعیض در ارائه SLA
- متوسط زمان بین دو خرابی تجهیزات شبکه (MTBF)^۱
- درصد زمان صرف شده برای تعمیرات (MTTR)^۲
- مدت زمان از دسترس خارج بودن سرویس تعهد شده
- و ...

- امنیت

- شاخصهای امنیت شبکه
- شاخصهای امنیت اطلاعات
- شاخصهای ریسک عملیاتی
- ریسک اعتباری
- شکایات نقض حریم اطلاعات خصوصی
- اقدامات پیشگیرانه انجام شده بمنظور جلوگیری از وارد شدن خسارت به خدمت گیرندگان در نتیجه عدم رعایت مسایل امنیتی
- سطح آگاهی و توانمندی پرسنل نسبت به مسایل امنیتی

^۱Mean-time between failure

^۲Mean Time To Repair

- تعداد گواهینامه‌ها و تقدیرنامه‌های دریافت شده مرتبط با مباحث امنیت (شبکه، داده و ...)
- سرعت واکنش در برابر مسایل تهدیدکننده امنیت
- استانداردهای بکارگرفته شده در حوزه امنیت
- و ...

• تقلب

- تعداد تقلب‌های گزارش شده به تفکیک بخش داخلی دستگاه، تأمین‌کنندگان و خدمت‌گیرندگان
- سطح آگاهی و توانمندی پرسنل نسبت به انواع تقلب و روش‌های جلوگیری از بروز آن
- اقدامات پیشگیرانه انجام شده بمنظور جلوگیری از وارد شدن خسارت به جامعه خدمت‌گیرندگان به واسطه تقلب
- خسارات ناشی از انواع تقلب
- استانداردهای بکارگرفته شده در حوزه کاهش و کنترل تقلب

• استمرار کسب و کار

- طرح‌های پیش‌بینی شده بمنظور جلوگیری از خسارات ناشی از تهدیدات بالقوه کسب و کار
- اقدامات لازم بمنظور ارتقاء سطح آمادگی بمنظور مواجهه با سوانح و تهدیدات بالقوه (هزینه آموزش، نفر ساعت آموزش، تعداد طرح‌های آزمایشی بمنظور شبیه‌سازی شرایط اورژانسی و غیر عادی)
- ارتباط و همکاری با دستگاه‌های مختلف داخلی و خارجی بمنظور مواجهه با سوانح و تهدیدات بالقوه
- استانداردهای بکارگرفته شده در حوزه استمرار کسب و کار
- سرعت واکنش بمنظور کاهش و جبران آثار ناشی از بحرانها، سوانح پیش‌بینی نشده
- و ...

• اثربخشی خدمات الکترونیکی منتج از طرح

- میزان تاثیر و نتایج حاصل از بهبود خدمات و فرایندها شامل
 - نرخ کاهش مراجعه
 - توسعه مقیاس خدمت دهی

- میزان کاهش هزینه
- میزان کاهش نیروی انسانی مورد نیاز
- نرخ کاهش دوباره کاری
- افزایش سرعت ارائه خدمت
- و ...

– میزان بازگشت سرمایه

• نتایج عملکرد دستگاه در حوزه مدیریت پروژه

- میزان پیشرفت پروژه/ درصد انحراف از برنامه زمان بندی شده
- میزان مصرف بودجه / درصد انحراف از میزان بودجه برنامه ریزی شده
- و ...
- رعایت الزامات ارائه شده در مدیریت عملیات از سوی سازمانهای بالادستی
 - درصد اجرای الزامات حوزه زیرساخت و شبکه
 - درصد اجرای الزامات حوزه سیستم و داده
 - درصد اجرای الزامات آموزشی و توانمندسازی منابع انسانی
 - و ...

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....

.....

معیار نتایج

زیرمعیار نتایج برداشتی

دستگاه اجرایی برتر، نسبت به هدف گذاری، اندازه گیری و تحلیل و ارزیابی شاخص های برداشتی در حوزه دولت الکترونیک به شرح ذیل اقدام می نماید:

- نتایج برداشتی کارمندان و کاربران
 - شاخص رضایت کارمندان و کاربران از خدمات الکترونیک
 - شاخص رضایت کارمندان و کاربران از پشتیبانی خدمات
 - شاخص رضایت کارمندان و کاربران از اجرای برنامه های آموزش و توانمندسازی کارمندان و کاربران
 - و ...
- نتایج خدمت گیرندگان
 - شاخص رضایت خدمت گیرندگان از خدمات الکترونیک
 - سرانه تعداد شکایات قابل قبول (تعداد شکایات قابل قبول به کل مشتریان)
 - و ...

مربوط و قابل استفاده بودن					٪۰					٪۲۵					٪۵۰					٪۷۵					٪۱۰۰				
<p>محدوده و مربوط بودن:</p> <p>- نشان دادن نیازها و انتظارات ذینفعان در محدوده</p> <p>- سازگار بودن با استراتژی و خط مشی دولت الکترونیک در دستگاه</p> <p>- شناسایی و اولویت بندی مهمترین نتایج به عنوان نتایج کلیدی</p>																													
<p>درستی:</p> <p>به موقع بودن، قابل اطمینان بودن و درست بودن نتایج</p>																													
<p>بخش بندی:</p> <p>- نتایج بطور مناسب بخش بندی شده اند.</p>																													
جمع بندی مربوط و قابل استفاده بودن*					۱۰	۵	۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰				

(* جمع بندی این قسمت نباید از امتیاز محدوده و مربوط بودن بیشتر باشد)

عملکرد					٪۰					٪۲۵					٪۵۰					٪۷۵					٪۱۰۰				
<p>روندها:</p> <p>- روندها مثبت هستند و یا عملکرد خوب پایدار وجود دارد</p>																													
<p>اهداف:</p> <p>- اهداف برای نتایج تعیین شده اند</p> <p>- اهداف مناسب هستند</p> <p>- اهداف تحقق یافته اند</p>																													
<p>مقایسه:</p> <p>- مقایسه های برای نتایج کلیدی انجام شده اند</p> <p>- مقایسه ها مناسب هستند</p> <p>- مقایسه ها وضعیت مطلوبی را نشان می دهند</p>																													
<p>علتها:</p> <p>رابطه بین نتایج بدست آمد و توانمندسازی آنها درک شده است</p> <p>براساس شواهد ارائه شده، این اطمینان وجود دارد که عملکرد مثبت در آینده پایدار می ماند</p>																													
جمع بندی					۱۰	۵	۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰				

جمع بندی نهایی					۱۰	۵	۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰
----------------	--	--	--	--	----	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....