



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

کتابچه ارزیابی جایزه دولت الکترونیک - بخش داوطلبانه - خدمات الکترونیکی
سال ۱۳۹۷

این سند در برگیرنده، جزئیات مرتبط با معیارها، زیرمعیارها و مصادیق مرتبط با جایزه دولت الکترونیک در بخش داوطلبانه- ارائه خدمات الکترونیک است. این خدمات می‌توانند در هر یک از دسته های ذیل باشند:

• خدمات G2C

• خدمات G2B

• خدمات G2G

• خدمات G2E

• خدمات مبتنی بر موبایل (App Mobile)

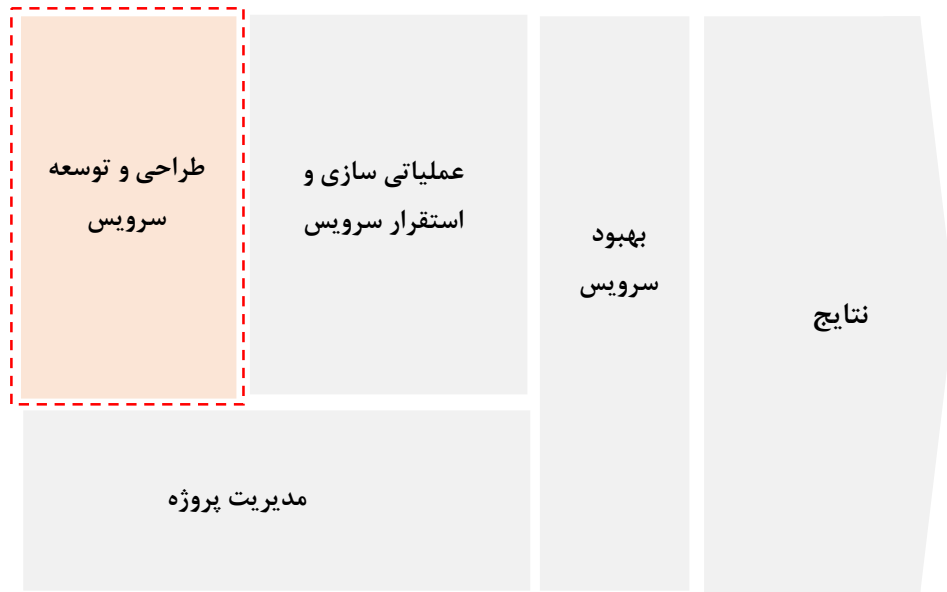
• خدمات الکترونیکی یکپارچه بین دستگاهی

جزئیات ارائه شده در این کتابچه در فرایند تدوین اظهارنامه توسط دستگاه‌های متقاضی و نیز در فرایند ارزیابی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

چکیده



جایزه دولت الکترونیک - بخش داوطلبانه - بهترین خدمات الکترونیک



معیار طراحی و توسعه سرویس

معیار طراحی و توسعه سرویس

زیرمعیار برنامه ریزی و تعیین استراتژی سرویس

دستگاه اجرایی برتر، در راستای ارائه خدمات الکترونیک خود، در مرحله برنامه ریزی و تعیین استراتژی‌های خدمت، با تعیین ساختار، مسئولیت‌ها، فرایندها و ابزارها نسبت به انجام موارد ذیل اقدام می‌نماید.

• برنامه ریزی و تعیین استراتژی سرویس

- مدیریت تحقیقات و جمع‌آوری و تحلیل اطلاعات سرویس
- تنظیم اهداف و استراتژی‌های سرویس و همسویی آن با اسناد بالادستی
- تدوین برنامه‌های تجاری (طرح‌های توجیهی) سرویس و تعیین نیازمندی‌های ارائه آن‌ها

○ سرویس و خدمات الکترونیک، چه ارزشی را به چه بخشی از جامعه و در چه سطح کیفیتی ارائه خواهد کرد و این مسئله چه تاثیراتی بر دستگاه اجرایی، جامعه خدمت گیرندگان و ... خواهد داشت

○ تشریح هزینه‌ها و منافع حاصل از بکارگیری خدمت الکترونیک

- اطمینان از انطباق برنامه‌ها و استراتژی‌های توسعه سرویس با الزامات و برنامه‌های سازمان‌های بالادستی

%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 طراحی و توسعه سرویس

زیرمعیار طراحی جزئیات خدمت الکترونیک

دستگاه اجرایی برتر، در راستای ارائه خدمات الکترونیک خود، در مرحله طراحی خدمات با استفاده از رویکردهای طراحی مناسب و خلاقانه خدمات و در سطح جزئی تر طراحی فرایندها و رویه‌ها و ابزارهای مورد نیاز، از انطباق خدمات الکترونیک خود با نیازمندی‌های جامعه خدمت‌گیرنده و نیز اسناد بالادستی، اطمینان حاصل می‌نماید. در این راستا اقدامات ذیل از سوی دستگاه اجرایی برتر صورت می‌گیرد:

- طراحی نیازمندی‌های کارکردی سرویس با توجه به:
 - بهره‌گیری از رویه مهندسی مجدد فرایندها و بهبود آن مبتنی بر دستورالعمل اصلاح فرایندها و روش‌های انجام کار
 - شناسایی نیازمندی‌های لایه کسب و کار و طراحی نیازمندی‌های کارکردی با در نظر گرفتن حداقل تعامل با خدمت‌گیرنده
 - تحلیل نیازمندی‌های سرویس با توجه به سطح بلوغ خدمت (اطلاع‌رسانی، تعاملی، تراکنشی، یکپارچه)
 - طراحی خدمات الکترونیک و سرویس با توجه به بازخورد از جامعه خدمت‌گیرنده و سایر ذی‌نفعان
 - شناسایی الزامات سازمانهای بالادستی در خصوص ارائه خدمات
 - طراحی کانال‌های ارائه خدمت نظیر
 - پورتال و وبگاه
 - برنامه‌های کاربردی مبتنی بر تلفن‌های همراه هوشمند یا ابزارهای قابل حمل هوشمند
 - کیوسک‌های الکترونیکی
 - پیامک
 - مرکز تلفن
 - و ...
 - نحوه بکارگیری پرداخت الکترونیک یکپارچه
 - راحتی استفاده و کاربری خدمات الکترونیکی در ابزارهای مختلف
 - و ...
- طراحی نیازمندی‌های غیرکارکردی سرویس نظیر
 - امنیت
 - در دسترس بودن

- عملکرد
- قابلیت اطمینان
- مقیاس پذیری
- بکارگیری رویکردهای نوآورانه و خلاقانه در طراحی سرویس

%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

.....

.....

.....

.....

.....

معيار طراحی و توسعه سرويس

زیرمعیار طراحی نیازمندی‌های ارائه خدمت الکترونیک

دستگاه اجرایی برتر، در راستای ارائه خدمات الکترونیک خود، در مرحله طراحی خدمات، نسبت به شناسایی و طراحی جزئیات معماری سرویس، سطح مورد نظر سرویس، تعیین طرح‌های استمرار و پایداری کسب و کار، تعریف و طراحی شاخص‌های سنجش و ارزیابی سرویس و میزان دستیابی به اهداف و ... اقدام نموده و در این راستا، فعالیت‌های ذیل را به انجام می‌رساند:

- طراحی پلتفرم ارائه خدمات با توجه به الزامات و استانداردها
- طراحی معماری سرویس مبتنی بر تعامل پذیری با در نظر گرفتن مواردی نظیر:
 - سطح یکپارچگی بین خدمات و سیستم‌های اطلاعاتی دستگاه‌های اجرایی مختلف برای تحویل و ارائه خدمات یکپارچه الکترونیکی
 - سازماندهی تبادل داده‌ها و تراکنش بین دستگاه و بخش خصوصی و غیر دولتی
 - قابلیت تعامل با سامانه‌های تدارکات الکترونیک دولت (ستاد) و یا سایر سامانه‌های ملی در صورت لزوم
 - تطابق خدمات یکپارچه با اسناد بالادستی و استانداردهای بین‌المللی و فنی تعامل پذیری و معماری سرویس‌گرا
 - و ...
- طراحی و تعیین سرویس کاتالوگ
- طراحی سطح سرویس مورد انتظار جهت تحقق نیازمندی‌های جامعه مخاطب و دستیابی به اهداف
- طراحی و تعریف شاخص‌ها و ابزارهای سنجش کارایی و اثربخشی خدمت الکترونیک
- طراحی قابلیت‌ها و منابع مورد نیاز جهت توسعه، عملیاتی سازی و استقرار سرویس
 - ساختار و نیروی انسانی مورد نیاز
 - فرایندها و رویه‌های اجرایی مورد نیاز
 - زیرساخت، سیستم‌ها و ابزارهای مورد نیاز
 - رویکردهای مدیریتی مورد نیاز
 - و ...

٪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 نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه												
		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		
--	--	-----	----	----	--	--	----	----	----	----	----	--	--	----	----	----	----	----	--	--	----	----	----	----	----	--	--	----	---	---	--	--

نقاط قوت:

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

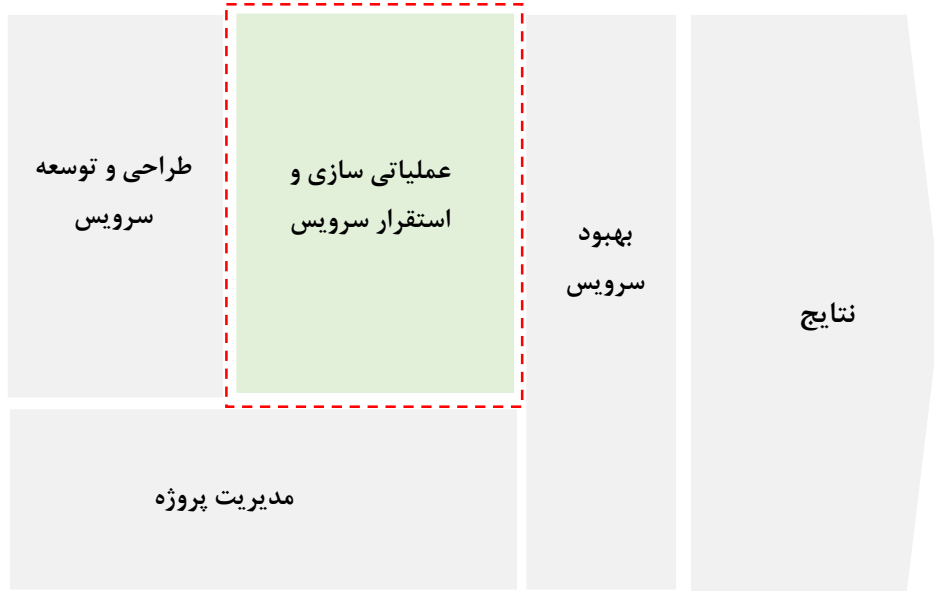
.....

.....

.....

.....

.....



معیار عملیاتی سازی و استقرار سرویس

عملیاتی سازی و استقرار سرویس

طراحی و پیاده سازی مرحله گذر

دستگاه اجرایی برتر، در راستای اطمینان از طراحی و توسعه مناسب خدمت الکترونیک نسبت به طراحی و پیاده سازی روشها و رویکردهای مرتبط با تست و تعیین اعتبار سیستم خدمت الکترونیک اقدام نموده و به منظور استقرار نظاممند خدمت الکترونیک، از رویکردهای مدیریت تغییر بهره می برد.

- **تست و تعیین اعتبار خدمت الکترونیک**

- تست انتها به انتهای (end to end) سرویس به منظور اطمینان از تطابق ویژگی‌های اجزای سرویس با حالت نرمال آن و نیز عملکرد بر اساس سطح توافق شده
- و ...

- **مدیریت تغییر و پیاده سازی خدمت الکترونیک:**

- برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی طرح جایگزینی با رویکردهای سابق ارائه خدمت
- برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی طرح‌های آموزش و توانمندسازی کاربران و خدمت گیرندگان
- برنامه‌ریزی و پیاده‌سازی طرح استقرار مرحله ای یا پایلوت
- 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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

عملیاتی سازی و استقرار سرویس

طراحی و پیاده سازی نیازمندی‌های عملیاتی سازی و پشتیبانی خدمت

دستگاه اجرایی برتر، برنامه مشخصی بمنظور مدیریت ارائه خدمات الکترونیک و عملیات لازم بمنظور ارائه آن‌ها، تدوین و اجرا می‌نمایند. بدین منظور، دستگاه اجرایی، مطابق با نیازمندی‌های جامعه خدمت‌گیرنده، برنامه مشخصی بمنظور پیکره‌بندی و فعال‌سازی خدمت الکترونیک مورد درخواست، تدوین و اجرا نموده و با اتخاذ رویه‌ای مستمر، مشکلات حوزه سرویس را تحلیل و علل وقوع آن‌ها را شناسایی و اقدامات اصلاحی لازم را بدین منظور اجرا می‌نمایند. همچنین دستگاه اجرایی از طریق برقراری سیستم مدیریت کیفیت سرویس، کیفیت خدمات الکترونیک را رصد کرده و مسایل و مشکلات مربوطه را با اتخاذ رویکردهای مناسب برطرف می‌نماید.

• طراحی و اجرای رویکردهای فعال سازی خدمت و مدیریت عملیات نظیر

- پیکره‌بندی و فعال‌سازی سرویس (پیاده‌سازی، پیکره‌بندی و فعال‌سازی سرویس از طریق بکارگیری استانداردهای اجرایی مشخص)
- مدیریت مشکلات و ایرادات سرویس
- مدیریت کیفیت سرویس
- یکپارچه سازی و پالایش داده‌های سرویس
- و ...

• طراحی و اجرای رویکردی پشتیبانی از خدمت الکترونیک

- طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای و ابزارهای مورد نیاز در خصوص اجرای کانال پشتیبان برخط یا مرکز تماس به منظور پاسخگویی به کاربران/ جامعه خدمت‌گیرندگان
- طراحی و پیاده‌سازی رویکردهای مدیریت دانش در خصوص خدمت الکترونیک و مدیریت مشکلات و ایرادات آن
- جمع‌آوری و تحلیل داده‌های مربوطه
- و ...

رویکرد	۰٪	۲۵٪	۵۰٪	۷۵٪	۱۰۰٪
--------	----	-----	-----	-----	------

نقاط قوت

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....



مدیریت پروژه و پیاده سازی خدمت الکترونیک

مدیریت پروژه

زیرمعیار طراحی و پیاده سازی ساختار و نظام مدیریت پروژه در اجرای خدمت الکترونیک

دستگاه اجرایی برتر به منظور اطمینان از طراحی و اجرای مناسب خدمات الکترونیک، نظام مناسب مدیریت پروژه را با توجه به ویژگی‌های سازمانی، شرایط اجرای پروژه و نیز الزامات سازمان‌های بالادستی طراحی می‌نماید.

- 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

٪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 جاری سازی 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 نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه											
		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

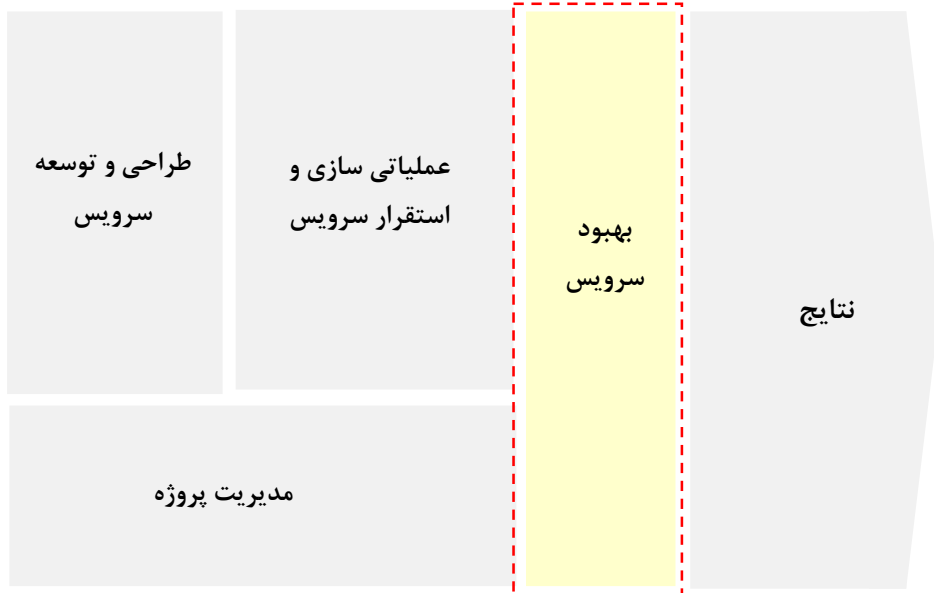
.....

.....

.....

.....

.....



معیار بهبود سرویس

معیار بهبود سرویس

طراحی و اجرای رویکردهای بهبود مستمر سرویس

- طراحی رویکرد نظام مدیریت کیفیت سرویس و اطمینان از بهبود مستمر سرویس
 - طراحی و پیاده سازی ساختار و مسئولیت ها در خصوص بهبود مستمر سرویس
 - طراحی و پیاده سازی رویکردها و ابزارهای مناسب جهت جمع آوری داده های سرویس (خدمت الکترونیکی) شامل:
 - طراحی و پیاده سازی رویکردهای جمع آوری نظرات جامعه خدمت گیرنده
 - طراحی و پیاده سازی رویکردهایی جهت مشارکت کاربران در بهبود سرویس
 - طراحی و پیاده سازی رویکردهای مرتبط با داده های عملکردی سرویس
 - طراحی و به کارگیری فرآیند ارائه بازخورد جهت اصلاح و بهبود فرآیندهای عملیاتی در مواقع مواجهه با استثنائات و موارد عدم تطابق با برنامه ها و اهداف
 - و ...
 - طراحی و پیاده سازی رویکردها و ابزارهای مناسب جهت تحلیل عملکرد سرویس (خدمت الکترونیکی) در مقایسه با اهداف تعیین شده و سطح سرویس مورد توافق
 - شناسایی راهکارهای بهبود سرویس با توجه به الزامات سازمانهای بالادستی
 - شناسایی راهکارهای بهبود سرویس
- طراحی و پیاده سازی رویکردهای مناسب جهت تدوین و پیاده سازی برنامه های بهبود سرویس (خدمت الکترونیکی)

%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>											
			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					اجرا شده											
شواهد جامع					شواهد روشن					شواهد					برخی شواهد					نبود شواهد یا اظهارات بدون پشتوانه					نظام مند											
			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					<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					نوآوری و بهبود											
			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

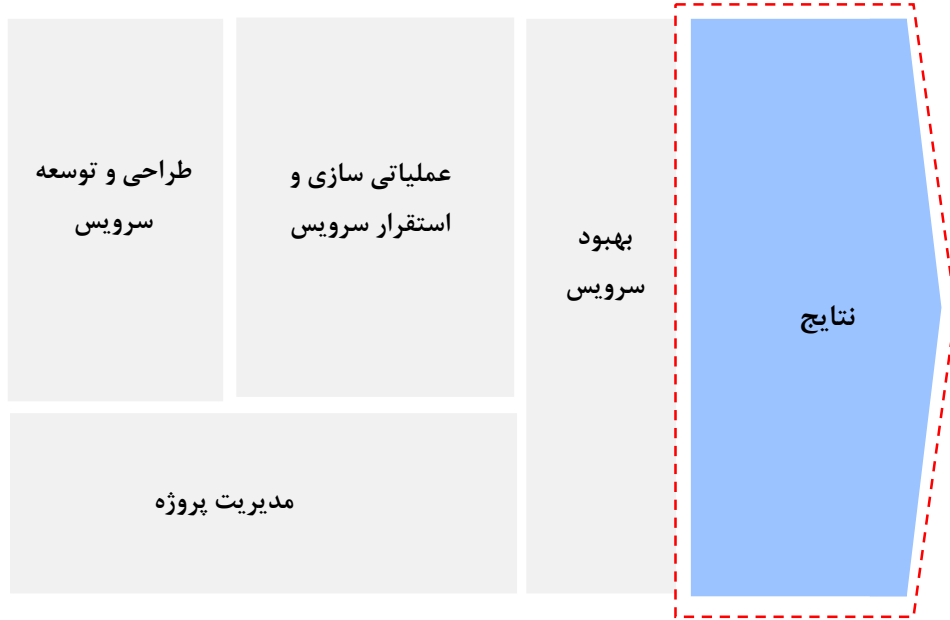
.....

.....

.....

.....

.....



معیار 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 سرویس

- 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

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

- میزان کاهش هزینه ارائه خدمات الکترونیکی نسبت به خدمات حضوری
- 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 ...

• شاخص‌های رسیدگی به درخواست مشتری نظیر:

- متوسط زمان برای پاسخ به سفارش خدمت گیرنده (Mean Duration to Fulfill Service Order)
- درصد خدمات تحویل شده در زمان توافق شده (/ Orders Delivered by Committed Date)
- تفاوت بین زمان تحویل تقاضا شده با زمان تحویل برنامه ریزی شده (Difference between requested delivery date and planned date)
- متوسط زمان انتظار برای دریافت سرویس و یا حل مشکل
- تعداد درخواستهای پاسخ داده شده در واحد زمان

• شاخص‌های پشتیبانی رفع مشکل اعلام شده توسط مشتری نظیر:

- درصد تماس‌هایی از خدمت‌گیرنده که با اولین تماس، مشکل حل شده است (First-call resolution rate)
- درصد مشکلاتی که بیش از یک بار توسط خدمت‌گیرنده اعلام شده است (of incidents reported /more than once by customer)
- درصد مشکلات گزارش داده شده توسط خدمت‌گیرنده (آنهایی که توسط خود دستگاه اجرایی از ابتدا شناسایی نشده‌اند) (/customers of problems reported by)
- درصد مشکلات بحرانی به کل مشکلات در واحد زمان

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، اندازه‌گیری و تحلیل و ارزیابی شاخص‌های برداشتی در حوزه دولت الکترونیک به شرح ذیل اقدام می‌نماید:

- 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 برنامه‌های 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 اولویت‌بندی 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 بخش‌بندی شده‌اند.</p>																													
جمع بندی مربوط و قابل استفاده بودن*					۱۰	۵	۰	۰	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 شده‌اند</p> <p>- اهداف مناسب هستند</p> <p>- اهداف تحقق یافته‌اند</p>																													
<p>مقایسه</p> <p>- مقایسه‌های برای نتایج کلیدی انجام شده‌اند</p> <p>- مقایسه‌ها مناسب هستند</p> <p>- مقایسه‌ها وضعیت مطلوبی را نشان می‌دهند</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 می‌ماند</p>																													
جمع بندی					۱۰	۵	۰	۰	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	۰	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
