

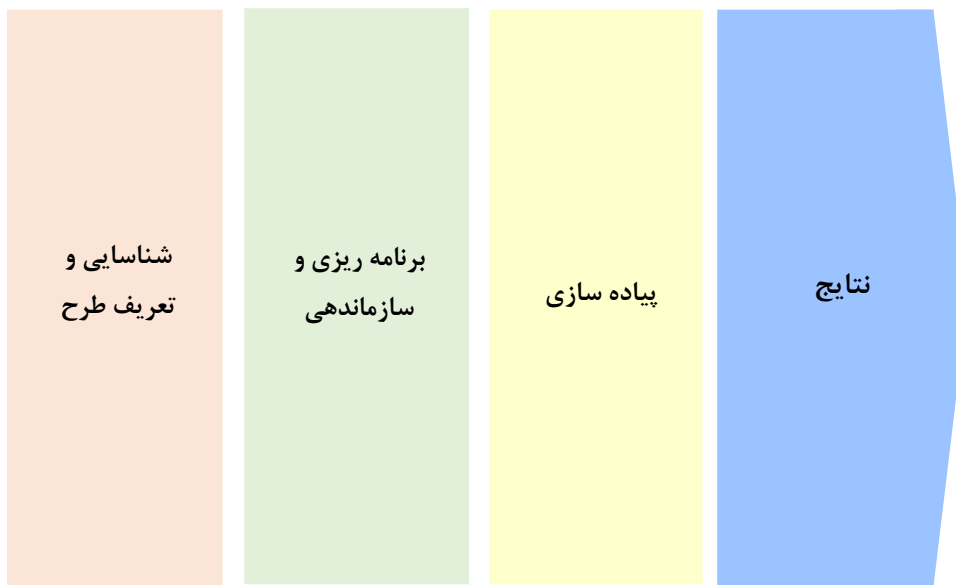


جمهوری اسلامی ایران

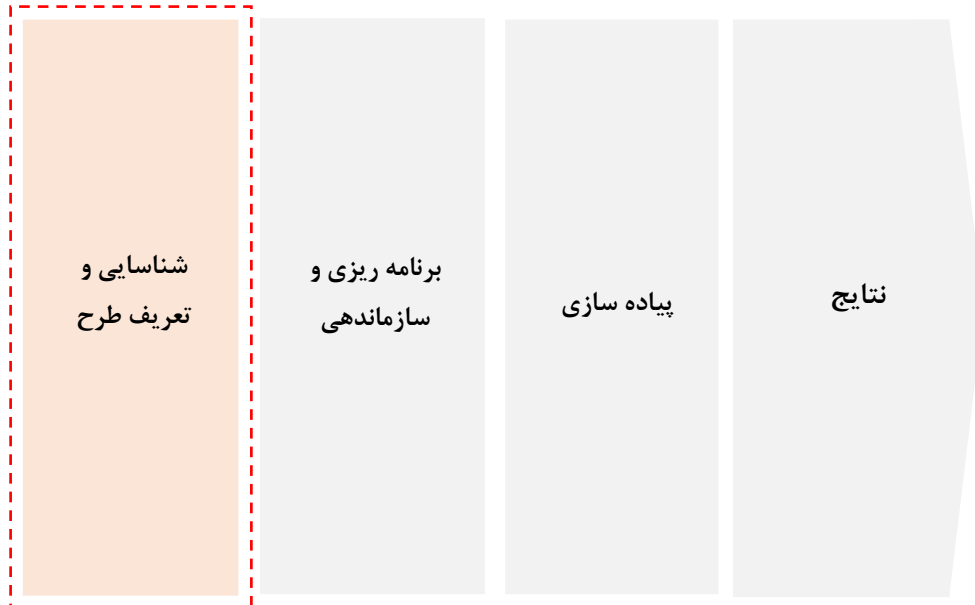
ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

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

| | |
|--|--------------|
| <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> | <p>چکیده</p> |
|--|--------------|



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> | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 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

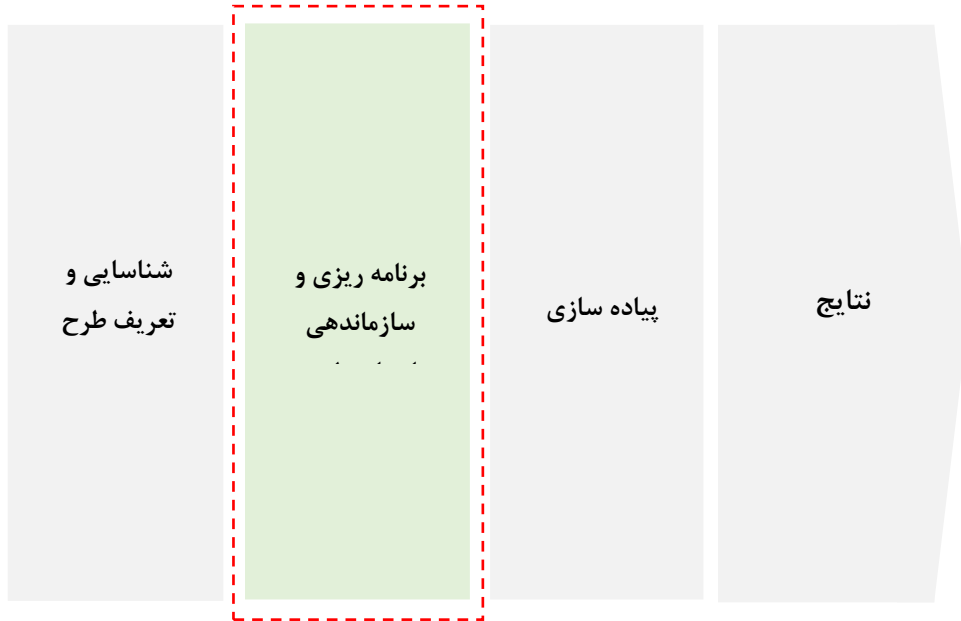
.....

.....

.....

.....

.....



معیار 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 ویژگی های 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 | | | | | <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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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 | | | | <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

.....

.....

.....

.....

.....

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 | | | | <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

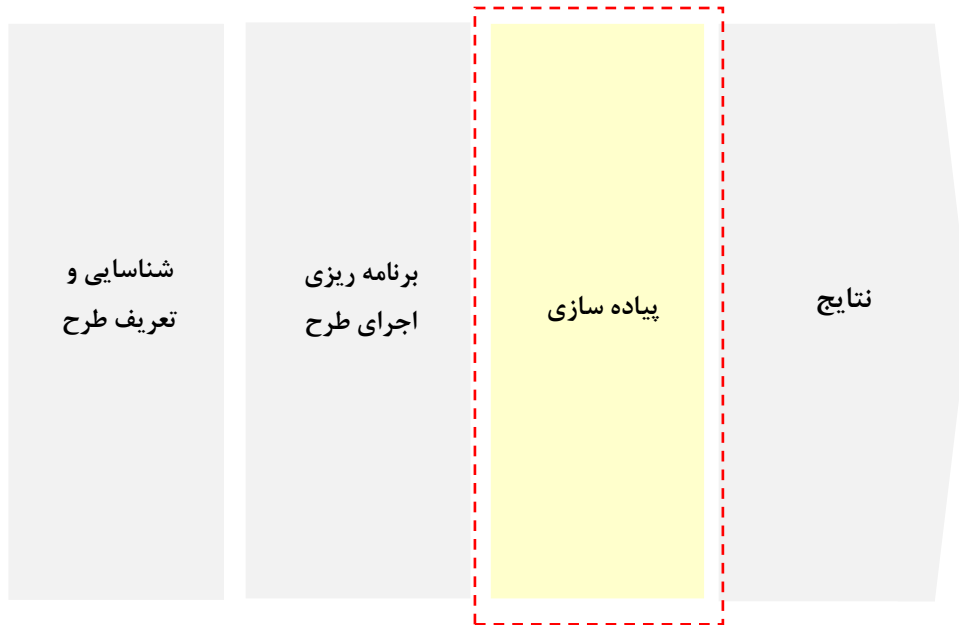
.....

.....

.....

.....

.....



معیار 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

| ٪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 جاری سازی 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

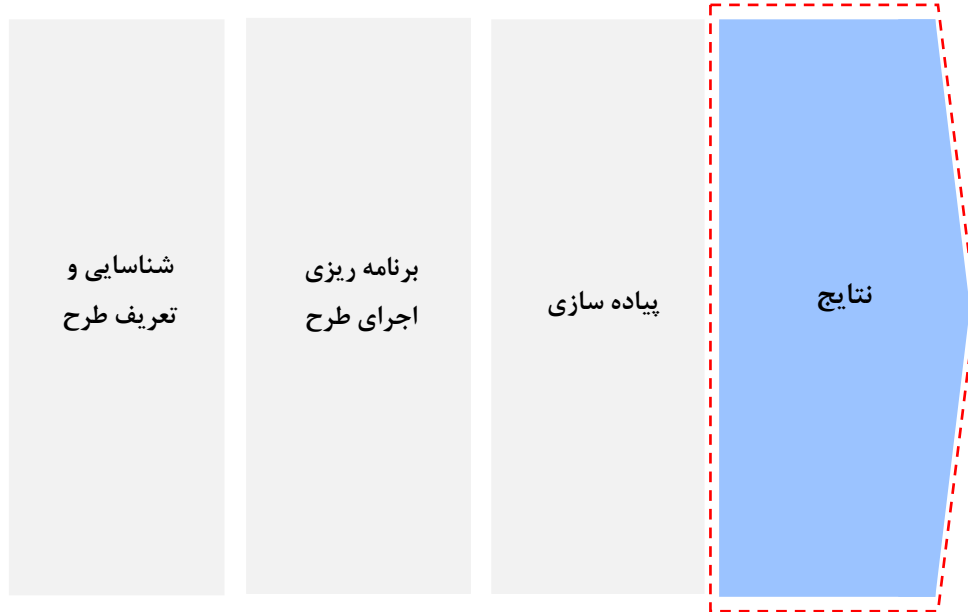
.....

.....

.....

.....

.....



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 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

^۱ Mean-time between failure

^۲ Mean 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 ...

| مربوط و قابل استفاده بودن | | | | | | | | | | ۰٪ | | | | | ۲۵٪ | | | | | ۵۰٪ | | | | | ۷۵٪ | | | | | ۱۰۰٪ | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|--|---|----|----|----|----|---|----|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|-----|
| محدوده و مربوط بودن: - نشان دادن نیازها و انتظارات ذینفعان در محدوده - سازگار بودن با استراتژی و خط مشی دولت الکترونیک در دستگاه - شناسایی و اولویت بندی مهمترین نتایج به عنوان نتایج کلیدی | | | | | | | | | | نتایج نامربوط یا اطلاعات بدون پشتوانه | | | | | برای حدود یک چهارم نواحی مرتبط، نتایج ارائه شده و مربوط می باشد. | | | | | برای حدود یک دوم نواحی مرتبط، نتایج ارائه شده و مربوط می باشد. | | | | | برای حدود سه چهارم نواحی مرتبط، نتایج ارائه شده و مربوط می باشد. | | | | | برای تمامی نواحی مرتبط، نتایج ارائه شده و مربوط می باشد. | | | | | | | |
| درستی به موقع بودن، قابل اطمینان بودن و درست بودن نتایج | | | | | | | | | | نی بود شواهدی از درستی یا اطلاعات بدون پشتوانه | | | | | حدود یک چهارم نتایج ارائه شده، به موقع، قابل اطمینان و درست می باشد | | | | | حدود یک دوم نتایج ارائه شده، به موقع، قابل اطمینان و درست می باشد | | | | | حدود سه چهارم نتایج ارائه شده، به موقع، قابل اطمینان و درست می باشد | | | | | تمامی نتایج ارائه شده، به موقع، قابل اطمینان و درست می باشد | | | | | | | |
| بخش بندی: - نتایج بطور مناسب بخش بندی شده اند. | | | | | | | | | | نبودن بخش بندی | | | | | بخش بندی قابل استفاده برای حدود یک چهارم نتایج | | | | | بخش بندی قابل استفاده برای حدود یک دوم نتایج | | | | | بخش بندی قابل استفاده برای حدود سه چهارم نتایج | | | | | بخش بندی قابل استفاده برای تمامی نتایج | | | | | | | |
| 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٪ | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|----|----|----|----|---|----|----|----|----|---|----|----|----|----|----|----|-----|
| روندها - روندها مثبت هستند و یا عملکرد خوب پایدار وجود دارد | | | | | | | | | | نبود نتایج یا اطلاعات بدون پشتوانه | | | | | برای حدود یک چهارم نتایج، روندهای مثبت و یا عملکرد خوب پایدار در یک دوره حداقل سه ساله وجود دارد. | | | | | برای حدود یک دوم نتایج، روندهای مثبت و یا عملکرد خوب پایدار در یک دوره حداقل سه ساله وجود دارد. | | | | | برای حدود سه چهارم نتایج، روندهای مثبت و یا عملکرد خوب پایدار در یک دوره حداقل سه ساله وجود دارد. | | | | | برای تمامی نتایج، روندهای مثبت و یا عملکرد خوب پایدار در یک دوره حداقل سه ساله وجود دارد. | | | | | | | |
| اهداف - اهداف برای نتایج تعیین شده اند - اهداف مناسب هستند - اهداف تحقق یافته اند | | | | | | | | | | نی بود اهداف یا اطلاعات بدون پشتوانه | | | | | برای حدود یک چهارم نتایج، اهداف تعیین شده، مناسب هستند و تحقق یافته اند | | | | | برای حدود یک دوم نتایج، اهداف تعیین شده، مناسب هستند و تحقق یافته اند | | | | | برای حدود سه چهارم نتایج، اهداف تعیین شده، مناسب هستند و تحقق یافته اند | | | | | برای تمامی نتایج، اهداف تعیین شده، مناسب هستند و تحقق یافته اند | | | | | | | |
| مقایسه - مقایسه های برای نتایج کلیدی انجام شده اند - مقایسه ها مناسب هستند - مقایسه ها وضعیت مطلوبی را نشان می دهند | | | | | | | | | | نبود مقایسه یا اطلاعات بدون پشتوانه | | | | | برای حدود یک چهارم نتایج، کلیدی، مقایسه ها انجام شده، مناسب هستند و وضعیت مطلوبی را نشان می دهند | | | | | برای حدود یک دوم نتایج، کلیدی، مقایسه ها انجام شده، مناسب هستند و وضعیت مطلوبی را نشان می دهند | | | | | برای حدود سه چهارم نتایج، کلیدی، مقایسه ها انجام شده، مناسب هستند و وضعیت مطلوبی را نشان می دهند | | | | | برای تمامی نتایج کلیدی، مقایسه ها انجام شده، مناسب هستند و وضعیت مطلوبی را نشان می دهند | | | | | | | |
| علتها رابطه بین نتایج بدست آمد و توانمندسازی آنها درک شده است براساس شواهد ارائه شده، این اطمینان وجود دارد که عملکرد مثبت در آینده پایدار می ماند | | | | | | | | | | عدم اطمینان به علتها و یا اطلاعات بدون پشتوانه | | | | | برای حدود یک چهارم نتایج، اثر توانمندسازی روی آنها مشهود است و برخی شواهد دال بر پایداری عملکرد وجود دارد. | | | | | برای حدود یک دوم نتایج، اثر توانمندسازی روی آنها مشهود است و شواهدی دال بر پایداری عملکرد وجود دارد. | | | | | برای حدود سه چهارم نتایج، اثر توانمندسازی روی آنها مشهود است و شواهد روشنی بر پایداری عملکرد وجود دارد. | | | | | برای حدود یک چهارم نتایج، اثر توانمندسازی روی آنها مشهود است و شواهد جامعی دال بر پایداری عملکرد وجود دارد. | | | | | | | |
| 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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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 ...

.....

.....

.....

.....

.....

زمینه های قابل بهبود

.....

.....

.....

.....

.....

موارد قابل بررسی و پی گیری بیشتر

.....

.....

.....

.....

.....