

شاخص های اعلام شده جهت استاندارد نمودن کلیه تارنماهای دستگاه های دولتی

سقف امتیاز	نحوه سنجش	عنوان زیر شاخص	زیر شاخص
الف - ظاهر تارنما (۵ امتیاز)			
0.5 (نیم امتیاز)	بلی	درج پرچم جمهوری اسلامی ایران	۱
0.5 (نیم امتیاز)	بلی	وجود نوار پیمایشگر دولت شامل پیوند به پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری، پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری، و پایگاه اطلاع رسانی دولت	۲
0.5 (نیم امتیاز)	بلی	ذکر نام و آرم دستگاه	۳
0.5 (نیم امتیاز)	بلی	تعریف دامنه تارنما طبق دستورالعمل	۴
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	قراردادن شعار سال جاری در پاصفحه تارنما	۵
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	تجهیز کلیه صفحات تارنما به فرابرجسب	۶
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	امکان جستجوی تارنما در موتورهای جستجو	۷
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	امکان جستجوی محتویات تارنما با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو	۸
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	لینک دستگاههای مرتبط	۹
ب- طراحی تارنما/درگاه (۵ امتیاز)			
0.5 (نیم امتیاز)	بلی	قراردادن پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات	۱۰
0.5 (نیم امتیاز)	بلی	ایجاد نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر	۱۱
0.5 (نیم امتیاز)	بلی	نشسان دادن تارنما بر روی مرورگرهای رایج	۱۲
0.5 (نیم امتیاز)	بلی	در دسترس بودن صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی	۱۳
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	قابل استفاده بودن تارنما بر روی دستگاههای قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره)	۱۴
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس	۱۵
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	استفاده از جایگزینهای متنی برای هر محتوای بدون متن	۱۶

شاخص های اعلام شده جهت استاندارد نمودن کلیه تارنماهای دستگاه های دولتی

۱۷	استفاده نکردن از نورپردازی و تصاویر چشمک زن در تارنما	بلی	0.6 (شش دهم امتیاز)
۱۸	ایجاد RSS یا تکنولوژی های مشابه برای تبادل اطلاعات	بلی	0.6 (شش دهم امتیاز)
(ج) محتویات تارنما/درگاه (۱۰ امتیاز)			
۱۹	قراردادن اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۰	قراردادن اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۱	درج تاریخ آخرین به روزرسانی در تارنما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۲	درج بخش پرسش های متداول در تارنما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۳	آرشیو اخبار	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۴	درج شناسنامه خدمات الکترونیک، غیر الکترونیک و واگذار شده به دفاتر پیشخوان دستگاه در تارنما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۵	درج لیست دفاتر پیشخوان به همراه آدرس آنها	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۶	درج راهنمای تکمیل فرم های موجود در تارنما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۷	امکان چاپ و همچنین امکان تهیه نسخه الکترونیکی در قالب فرمت های رایج (pdf و غیره) از فرم های مورد عمل و مستندات موجود در تارنما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۸	تالار بحث و گفتگو در تارنما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۲۹	بخش نظرسنجی در تارنما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۳۰	شمارشگر بازدیدکنندگان در تارنما	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۳۱	قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۳۲	آگهی های مناقصات و مزایده ها	بلی	0.5 (نیم امتیاز)
۳۳	به روز بودن اخبار	بلی	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۴	به روز بودن اطلاعات موجود	بلی	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۵	دسته بندی خدمات دستگاه بطور مناسب	بلی	0.6 (شش دهم امتیاز)
۳۶	امکان ارائه انتقاد، پیشنهاد، و شکایت در تارنما	بلی	0.6 (شش دهم امتیاز)

شاخص های اعلام شده جهت استاندارد نمودن کلیه تارنماهای دستگاه های دولتی

امتیاز)			
0.6 (شش دهم امتیاز)	بلی	ایجاد پیوند پیگیری خدمات با شماره پیگیری و اطمینان از عملکرد درست آن	۳۷
د) طراحی بر اساس نیاز کاربر (۵امتیاز)			
0.9 (نه دهم امتیاز)	بلی	امکان ثبت نام در تارنما	۳۸
0.9 (نه دهم امتیاز)	بلی	ساده بودن فرایند ثبت نام و با حداکثر ۵ فیلد	۳۹
0.8 (هشت دهم امتیاز)	بلی	ایجاد پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروندان	۴۰
0.8 (هشت دهم امتیاز)	بلی	امکان شخصی سازی	۴۱
0.8 (هشت دهم امتیاز)	بلی	قراردادن بیانیه توافق سطح خدمت در تارنما	۴۲
0.8 (هشت دهم امتیاز)	بلی	درج زمان های خروج از دسترس در تارنما	۴۳

پیشنهاد های اجرایی

موارد زیر از جمله پیشنهادهایی هستند که علاوه بر بهبود درگاه، می تواند در راستای ارائه هر چه بهتر خدمات به شهروندان و افزایش رضایت کاربران از ارائه الکترونیکی خدمات بدان ها عمل شود.

پیشنهاد های بهبود درگاه

- ارائه امکانات ویژه برای کم بینایان جهت استفاده بهینه از اطلاعات درگاه؛
- ایجاد امکان دسترسی به درگاه به زبان های دیگر برای جلب مخاطبان بین المللی؛
- وجود صفحه ویژه کاربرد درگاه؛
- انتشار بلافاصله اطلاعاتی که به لحاظ قانونی ملزم به ارائه آنها هستند در درگاه؛
- درج اطلاعات تماس جهت برقراری ارتباط با مسئولین ارائه خدمت؛
- وجود فهرست کل خدمات؛
- درج اطلاعات شناسنامه خدمت در درگاه؛
- درج جستجوی ساده در صفحه اصلی درگاه؛
- درج پیوند خدمت با عنوان خدمت؛

شاخص های اعلام شده جهت استاندارد نمودن کلیه تارنماه های دستگاه های دولتی

- وجود فونت استاندارد و یکسان و خوانا بدون خطاهای نگارشی؛
- وجود گزارش زمان‌هایی که پیشخوان جهت به‌روز رسانی یا مسائل فنی از دسترس خارج می‌شود یا شده است در درگاه؛
- درج سوالات متداول در درگاه جهت رفع ابهامات؛
- وجود ساختار سازمانی و وظایف هر پست سازمانی تا پایین‌ترین سطح سازمانی در درگاه؛
- وجود فهرست کلیه مدیران سازمان به همراه تلفن ثابت و رایانامه (ایمیل) سازمانی ایشان در درگاه؛
- وجود فرآیند ارائه خدمت به همراه کلیه نیازمندیهای مربوط در درگاه؛
- وجود زمان‌بندی ارائه خدمات و فهرست و شیوه دسترسی به کارکنان پاسخگوی خدمات در درگاه.

پیشنادهای بهبود خدمات الکترونیکی

- درج خدمات با عنوان و آدرس پیوند صحیح و یکتا؛
- امکان ذخیره و وجود شناسنامه خدمات؛
- اعلام اطلاعات مورد نیاز برای شهروندان از جمله فرآیند انجام خدمت، اطلاعات تماس مسئول خدمت، زمان و مکان ارائه خدمات، راهنما و شرحی از خدمات، سوالات متداول و غیره؛
- حضور در شبکه‌های اجتماعی و معرفی به کاربران برای مشارکت در این شبکه‌ها؛
- امکان ارائه خدمت در بستر APP موبایل؛
- امکان ویرایش فرم « ارسال شده توسط کاربر » از طریق کد پیگیری؛
- امکان گفتگوی آنلاین و نظرسنجی از کاربر در مورد فرآیند ارائه خدمات؛
- امکان ارائه خدمات از طریق برنامه‌های کاربردی تلفن‌های همراه؛
- اعلام زمان تحویل خدمت و واحدی که در حال بررسی خدمت است از طریق کد پیگیری؛
- ایجاد بخشهایی با عنوان «نحوه اخذ خدمت» و « مکان» و « نحوه پرداخت» و « هزینه خدمت» برای هریک از خدمات در صفحات ارائه خدمت؛
- ایجاد امکان تعامل مستقیم با مسئول ارائه خدمت در صفحه هر خدمت بصورت جداگانه.
- امکان احراز هویت الکترونیکی کاربران؛

شاخص های اعلام شده جهت استاندارد نمودن کلیه تارنماه های دستگاه های دولتی

- امکان ارسال پیام به سامانه؛
- ایجاد سازوکارهایی به جهت مشارکت هر چه بیشتر شهروندان در تصمیم‌گیریهای سازمانی 5 و نظرسنجی‌ها؛
- شفاف‌سازی سازمانی برای شهروندان و ایجاد فضایی برای افزایش آزادی اطلاعات 6 ؛
- درج سوالات متداول در صفحه ارائه خدمت جهت رفع ابهامات کاربر؛
- ایجاد امکانی جهت پرداختهای الکترونیکی؛
- وجود پنجره واحد 7 برای دریافت خدمت؛
- ایجاد امکاناتی به جهت احراز هویت الکترونیکی کاربران؛
- ایجاد امکانی جهت هماهنگی سیستم‌های درونی سازمان با درگاه.