|  |  |
| --- | --- |
| شاخص: الکترونیکی شدن خدمات | تعداد سنجه: 2 |
| سنجه 1: کیفیت ارائه خدمات واگذار شده دستگاه | **وزن از 100: 70** |
| عنوان سنجه:  کیفیت واگذاری خدمات دستگاه به دفاتر پیشخوان  نحوه ارزیابی سنجه:  سنجش کیفیت ارائه خدمت توسط دفاتر پیشخوان بصورت انتخاب چند نمونه تصادفی از چند دفتر پیشخوانی که خدمات دستگاه را ارائه می‏نمایند و ارزیابی آنها توسط ارزیابان از طریق مراجعه حضوری یا تلفنی براساس بررسی مولفه‏ هایی مانند مدت زمان ارائه خدمات در پیشخوان، پوشش جغرافیایی خدمت‏ گیرندگان، سرعت و دقت ارائه خدمات و ... صورت گیرد.  عملکرد واگذاری خدمات به پیشخوان در صورتی مورد تایید است که اولاً خدمت به پیشخوان رسماً واگذار و اجرایی شده باشد، ثانیاً دارای حداقل ‏های کیفیت ارائه خدمت باشد.  ضروری است لیست خدمات قابل ارائه دستگاه از طریق دفاتر پیشخوان به مردم به عنوان مستند در سامانه بارگذاری گردد. | |
| مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):   * لیست خدمات ارائه شده دستگاه از طریق پیشخوان، فهرست دفاتر پیشخوان ارائه دهنده خدمات دستگاه و مستندات قانونی واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان. * گزارش تحلیلی نظارت دوره ای بر کیفیت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان توسط دستگاه. | |
| نهاد ارزیاب: سازمان مدیریت و برنامه ریزی استان | |
| سنجه 2: امکان ثبت و پیگیری مکاتبات مراجعین حقیقی و حقوقی در تارنمای دستگاه | **وزن از 100: 30** |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | نحوه ارزیابی و فرمول سنجش  به منظور تسریع در مراودات اداری اشخاص حقیقی و حقوقی که امکان اتصال به شبکه دولت را ندارند با دستگاه­های اجرایی و در راستای اجرای بند 6 بخشنامه شماره 1739836 مورخ 15/12/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور، دستگاه­های اجرایی موظفند نسبت به ایجاد درگاهی با عنوان «پیشخوان ارباب رجوع (ثبت و پیگیری مکاتبات)» روی تارنمای دستگاه متبوع، اقدام کرده و از طریق میز خدمت الکترونیکی/غیرالکترونیکی، ارباب رجوع (اشخاص حقیقی و حقوقی) را به درگاه یادشده جهت ثبت و رهگیری مکاتبات خود، هدایت نمایند.  این اقدام، امکان ثبت و رهگیری مکاتبات را بدون مراجعه حضوری اشخاص حقیقی و حقوقی به دستگاه های اجرایی فراهم نموده و دخالت عوامل انسانی برای اخذ مدارک و مستندات به صورت دستی را تا حد امکان، کم/حذف می نماید.  لازم به ذکر است درگاه یادشده باید منحصراً برای ثبت درخواست­های اداری ارباب رجوع به صورت الکترونیکی ایجاد شود تا پس از احراز هویت اشخاص حقیقی و حقوقی، امکان ثبت درخواست یادشده از طریق تارنمای دستگاه اجرایی مورد نظر ارباب رجوع، ضمن ارائه شناسه پیگیری، قابل رهگیری باشد.   1. اداره­کل دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری به عنوان نهاد ارزیاب، نسبت به مکاتبه درخصوص «فراهم سازی امکان ثبت و پیگیری مکاتبات مراجعان حقیقی و حقوقی در تارنمای دستگاه» و اعلام نحوه ارزیابی با مدیرکل حوزه ریاست دستگاه­های اجرایی مشمول که از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام شده اند، اقدام خواهد کرد. 2. هر دستگاه اجرایی می­بایست پس از اقدام، نشانی تارنمای رسمی دستگاه بانضمام لینک درگاه با عنوان «پیشخوان ارباب رجوع (ثبت و پیگیری مکاتبات)» روی تارنمای یادشده را در پاسخ به مکاتبه نهاد ارزیاب، ارائه نماید. (معرفی نماینده مطلع بانضمام اعلام شماره همراه و مستقیم وی الزامی است.) 3. نهاد ارزیاب از طریق مشخصات ارائه شده هر دستگاه اجرایی، نامه­ای تستی با عنوان «تست پیشخوان ارباب رجوع» را از طریق درگاه یادشده به دبیرخانه مرکزی دستگاه ارسال می­کند. پس از آن، امتیاز مربوط به هر یک از 8 مولفه مندرج در جدول زیر، در صورت عملکرد صحیح و بدون نقص به دستگاه تخصیص داده خواهد شد.      |  |  |  | | --- | --- | --- | | ردیف | عنوان اقدام | امتیاز | | 1 | وجود تارنمای رسمی به روز شده ضمن استفاده از پشتیبانی پروتکل امنیتی SSL | 12.5 | | 2 | تعبیه درگاه با عنوان «پیشخوان ارباب رجوع (ثبت و رهگیری مکاتبات)» در محل مناسب از تارنمای دستگاه | 12.5 | | 3 | ایجاد حساب کاربری ضمن احراز شماره تلفن ارباب رجوع با استفاده از رمز یکبار مصرف (OTP) و اعتبارسنجی اقلام هویتی وی با استفاده از سامانه مربوطه در سازمان ثبت احوال کشور | * احراز شماره تلفن:6.25 * اعتبارسنجی ثبت احوال:6.25 | | 4 | فعال سازی حساب کاربری در صورت فراموشی رمز با استفاده از شماره همراه یا نشانی ایمیل ارباب رجوع | 12.5 | | 5 | تعبیه صحیح اقلام اطلاعاتی فرم های مربوطه (درج اقلام اطلاعاتی مربوط به فرم های اشخاص حقیقی و حقوقی ضمن درج کامنت های لازم برای راهنمایی کاربر جهت تکمیل صحیح فیلدهای مربوط به فرم ثبت درخواست)  توجه) اقلام اطلاعاتی مربوط به هر فرم و جزئیات کامل نحوه اقدام، توسط نهاد ارزیاب (اداره کل دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری)، طی مکاتبه، به هر دستگاه اجرایی ارسال خواهد شد. | 12.5 | | 6 | اعلام ثبت درخواست با موفقیت به ارباب رجوع از طریق پیامک ضمن ارائه کد پیگیری به وی | 12.5 | | 7 | امکان پیگیری وضعیت درخواست از طریق درج کد رهگیری و دریافت پیامک مربوطه (درخواست شما «در حال بررسی»/«تایید شده»/«رد شده» است.) | 12.5 | | 8 | تهیه پاسخ تستی فقط جهت ارسال پیامک با متن زیر  "پاسخ درخواست شما با شماره ........ مورخ ........ به نشانی ارائه شده، ارسال شد. " | 12.5 | | مجموع | | 100 | | | مستندات قابل قبول (قابل ارائه از سوی دستگاه)  نیازی به بارگذاری مستندات نمی­باشد. نتایج اقدامات انجام شده هر دستگاه اجرایی پس از بررسی و تأیید توسط اداره­کل دبیرخانه مرکزی نهاد ریاست جمهوری (نهاد ارزیاب) در "سکوی مدیریت عملکرد نظام اداری (معنا)" سازمان اداری و استخدامی کشور درج خواهد شد و ملاک عمل ارزیابان سازمان قرار خواهد گرفت. | | مستند قانونی (مرجع قانونی مورد استناد)  بند (6) بخشنامه شماره 1799836 مورخ 15/12/1396 سازمان اداری و استخدامی کشور (دستگاه­های اجرایی موظف­اند ارسال و دریافت مکاتبات مراجعین حقیقی و حقوقی را از طریق کلیه کانال­های ارائه خدمت اعم از پرتال­های دستگاهی و ... انجام دهند. ضروری است گردش اداری کلیه مکاتبات به صورت الکترونیکی بوده و با ارائه شناسه پیگیری، قابل رهگیری باشد.) | | نهاد ارزیاب: سازمان مدیرت و برنامه ریزی استان | | |