

تعریف شاخص:

• **خدمت**

خدمت/ زیرخدمت ماحصل مجموعه‌ای از فرآیندها می‌باشد که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستم‌های ارائه‌کننده خدمت/ زیرخدمت برای انجام درخواست مراجعین روی می‌دهند و منجر به خروجی می‌شوند که برای ذینفع یا ذینفعان آن ارزش افزوده ایجاد می‌نماید.

• **درخواست خدمت**

مرحله‌ای از ارائه خدمت/ زیرخدمت است که شهروند تقاضای خود را مبنی بر دریافت خدمت/ زیرخدمت به طرق مختلف مانند اینترنت (درگاه دستگاه)، دفتر پیشخوان، پست الکترونیک، پیامک و غیره به دستگاه مورد نظر ارائه می‌دهد.

• **الکترونیکی نمودن درخواست خدمت**

ایجاد بستر مناسب برای امکان ثبت درخواست خدمت/ زیرخدمت به صورت غیرحضوری از پست الکترونیک؛ تلفن گویا یا مرکز تماس؛ تلفن همراه (برنامه کاربردی)؛ ارسال پستی؛ پیام کوتاه؛ و یا به صورت اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) در واقع می‌بایست قابلیت‌های زیر توسط دستگاه اجرایی برای هر خدمت/ زیرخدمت فراهم باشد:

- قابلیت دسترسی به خدمت/ زیرخدمت از طریق درگاه واحد
- قابلیت پذیرش درخواست خدمت/ زیرخدمت به صورت الکترونیکی (بارگذاری مدارک، ثبت درخواست و ...)
- قابلیت ارائه رسید الکترونیکی و تعیین زمان صدور پاسخ
- قابلیت ارائه الکترونیکی کد رهگیری منحصر به فرد در لحظه پذیرش درخواست

فرمول محاسبه شاخص: نسبت خدمات الکترونیکی شده در مرحله درخواست به کلیه خدمات تعیین شده در برنامه عملیاتی منطبق با جداول تفاهم نامه اصلاح نظام اداری سه ساله دستگاه برای الکترونیکی شدن در مرحله درخواست.

روش ارزیابی نماگر 1 ()

درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص: *100

شامل تعریف نماگر و فرمول محاسبه (در صورت وجود) نحوه امتیاز دهی به نماگر با توضیحات مرتبط

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):

نیازی به بارگذاری مستندات نمی‌باشد. موارد ارائه شده از روی سایت دستگاه توسط ارزیابان کنترل گردد. فقط آدرس‌های مستقیم صفحه درخواست خدمات روی درگاه الکترونیک دستگاه، در توضیحات سامانه درج شود.

شرایط عدم مصداق: در صورت نداشتن خدمت خاص استانی، عدم مصداق است، خدمات ملی و کشوری نیز به عهده دستگاه ملی می‌باشد.

مستندات قانونی شاخص:

ماده 37، 38 و 40 قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (40) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره 1381/4/22 ت/81839 ک/44294 تاریخ 1390/4/19)، مصوبه شماره 13/722 ط تاریخ 1381/4/22 شورای عالی اداری و آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره 206/93/7740 تاریخ 1393/6/10 شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره 200/145 تاریخ 1393/6/11، آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم‌نامه شماره 42401/61116 تاریخ 1389/3/18 وزیران عضو کارگروه توسعه حمل‌ونقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره 1126446 مورخ 1395/12/28 موضوع شناسنامه خدمت، آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره 206/93/7740 تاریخ 1393/6/10 شورای عالی اداری)

تعداد نماگر: 1	عنوان شاخص 2: الکترونیکی کردن خدمات دولتی (ارائه خدمت)
<p>تعریف شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تحويل خدمت به مرحله‌ای از ارائه خدمت/ زیرخدمت اطلاق می‌شود که خدمت/ زیرخدمت مورد نظر متقاضی به طرُق مختلف از قبیل اینترنتی، پست الکترونیک، دفتر پیشخوان و غیره به وی تحويل داده می‌شود. • الکترونیکی نمودن تحويل خدمت ایجاد بستر مناسب برای امکان دریافت پاسخ (تحويل دادنی) خدمت/ زیرخدمت به صورت غیرحضوری از طریق پست الکترونیک؛ تلفن گویا یا مرکز تماس؛ تلفن همراه (برنامه کاربردی)؛ ارسال پستی؛ پیام کوتاه؛ و یا به صورت اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) • در واقع می‌بایست قابلیت زیر توسط دستگاه اجرایی برای هر خدمت/ زیرخدمت فراهم باشد: تحويل پاسخ خدمت/ زیرخدمت به صورت الکترونیکی / غیرحضوری 	
<p>فرمول محاسبه شاخص: نسبت خدمات الکترونیکی شده در مرحله ارائه (تحويل) خدمت به کلیه خدمات تعیین شده در برنامه عملیاتی منطبق با جداول تفاهم نامه اصلاح نظام اداری سه ساله دستگاه برای الکترونیکی شدن در مرحله ارائه خدمت.</p>	
درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص * 100	روش ارزیابی نماگر 1)
<p>شامل تعریف نماگر و فرمول محاسبه (در صورت وجود) نحوه امتیاز دهی به نماگر با توضیحات مرتبط</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه): نیازی به بارگذاری مستندات نمی‌باشد. موارد ارائه شده از روی سایت دستگاه توسط ارزیابان کنترل گردد. فقط آدرس‌های مستقیم صفحه درخواست خدمات روی درگاه الکترونیک دستگاه، در توضیحات سامانه درج شود.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: در صورت نداشتن خدمت خاص استانی، عدم مصداق است. خدمات ملی و کشوری نیز به عهده دستگاه ملی می‌باشد.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص: ماده 37، 38 و 40 قانون مدیریت خدمات کشوری، آیین‌نامه اجرایی ماده (40) قانون مدیریت خدمات کشوری (تصویب‌نامه شماره 1381/4/22 ت/81839/44294 ک تاریخ 1390/4/19)، مصوبه شماره 13/722. ط تاریخ 1381/4/22 شورای عالی اداری و آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره 206/93/7740 تاریخ 1393/6/10 شورای عالی اداری)، مصوبه ششمین جلسه شورای عالی فناوری اطلاعات به شماره 200/145 تاریخ 1393/6/11)، آیین‌نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی (تصمیم‌نامه شماره 42401/6/1116 تاریخ 1389/3/18 وزیران عضو کارگروه توسعه حمل‌ونقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت)، تصویب‌نامه شورای عالی اداری شماره 1126446 مورخ 1395/12/28 موضوع شناسنامه خدمت، آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی (مصوبه شماره 206/93/7740 تاریخ 1393/6/10 شورای عالی اداری)</p>	
تعداد نماگر: 1	عنوان شاخص 3: استفاده از دفاتر پیشخوان در ارائه خدمت
<p>تعریف شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • دستگاه‌های خدمات‌دهنده دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (5) قانون مدیریت خدمات کشوری (مصوب سال 1386) شامل کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها و شرکت‌ها و مؤسسات دولتی، مؤسسات یا نهادهای عمومی دولتی و غیردولتی، نهادهای انقلاب اسلامی، بخش خصوصی، مؤسسات و شرکت‌هایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می‌باشد. • دفاتر خدمات پیشخوان دفتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیردولتی و خصوصی اعم از شهری و روستایی. 	

<p>• خدمات قابل واگذاری</p> <p>خدمات یا فرآیندهایی از خدمات هستند که ماهیت حاکمیتی نداشته و قابلیت الکترونیکی شدن و واگذاری به بخش عمومی غیردولتی و خصوصی دارند.</p>	
<p>فرمول محاسبه شاخص: نسبت خدمات ارائه شده در دفاتر پیشخوان نسبت به خدمات منتخب برای ارائه به دفاتر پیشخوان منطبق با جداول تفاهم نامه اصلاح نظام اداری سه ساله. تعداد تراکنش در دفاتر پیشخوان ملاک ارزیابی نیست.</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر 1)</p>	<p>درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 100</p>
<p>شامل تعریف نماگر و فرمول محاسبه (در صورت وجود) نحوه امتیاز دهی به نماگر با توضیحات مرتبط</p>	
<p>مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):</p> <p>- درج تصویر صفحه اول تفاهم نامه یا مکاتبات مربوط به ارائه خدمات به دفاتر پیشخوان* * عملیاتی شدن تفاهم نامه از کانون دفاتر پیشخوان استعلام می شود.</p>	
<p>شرایط عدم مصداق: در صورت نداشتن خدمت استانی، عدم مصداق است.</p>	
<p>مستندات قانونی شاخص:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مواد (13) و (38) قانون مدیریت خدمات کشوری • تبصره (2) ماده (26) قانون اساسنامه شرکت ملی پست جمهوری اسلامی ایران • بند (پ) ماده (67) قانون برنامه ششم توسعه جمهوری اسلامی ایران • ماده (5) و تبصره ذیل تصویب نامه شماره 105816/ت/54607 ه - 1396/8/25 هیئت وزیران • تصویب نامه 6611/ت/55229 ه - مورخ 1397/1/28 هیئت وزیران • بخشنامه شماره 122105 مورخ 1397/3/13 سازمان اداری و استخدامی کشور 	
<p>عنوان شاخص 4: استانداردسازی تارنما(وب سایت) دستگاه</p>	<p>تعداد نماگر: 7</p>
<p>تعریف شاخص:</p> <p>پیکربندی تارنمای دستگاه، بر اساس استاندارد ارائه شده از سوی سازمان.</p>	
<p>فرمول محاسبه شاخص:</p> <p>مجموع امتیازات 7 نماگر</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر 1 (کاربر پسند بودن تارنما)</p>	<p>درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 17/14 درصد</p>
<p>1- قابلیت شخصی سازی (1.5 امتیاز) 2-قابلیت جستجو(1.5 امتیاز) 3- قابلیت اجرا در کلیه مرورگرها (1.5 امتیاز) 4- قابلیت اجرا بر روی دستگاه های قابل حمل (1.5 امتیاز)</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر 2 (شفافیت تارنما)</p>	<p>درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 17/14 درصد</p>
<p>1- نمایش تاریخ بروزرسانی (1 امتیاز) 2- انتشار اطلاعیه ها و بخشنامه های به روز (1 امتیاز) 3- انتشار شماره های تماس (1 امتیاز) 4- انتشار شناسنامه خدمات (2 امتیاز) 5- انتشار ساختار، نام و عنوان مدیران و ارتباط مستقیم در وبسایت با ایشان (1 امتیاز)</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر 3 (کیفیت خدمات تارنما)</p>	<p>درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 20 درصد</p>
<p>1- نحوه و کیفیت اطلاع رسانی خدمات (5 امتیاز) - طبق راهنمای پیوست (الف) 2- داشتن نظر سنجی فعال در مورد خدمات (2 امتیاز)</p>	
<p>روش ارزیابی نماگر 4 (دسترسی پذیری تارنما)</p>	<p>درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 14/28 درصد</p>
<p>1- پشتیبانی از افراد کم توانان (1 امتیاز) 2- داشتن دستورالعمل بروزرسانی (1 امتیاز)</p>	

3- در دسترس بودن سایت به زبان انگلیسی (1 امتیاز) 4- استاندارد بودن نام دامنه تارنما (1 امتیاز))	
5- استاندارد بودن سرعت زمان بارگذاری سایت (1 امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر 5 (دسترس پذیری اطلاعات)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 14/28 درصد
1- سوالات متداول (1 امتیاز) 2- پیوند به دستگاههای مختلف (1 امتیاز)	
2- استفاده از ابزارهای شبکه های اجتماعی داخلی (1 امتیاز) 4- انتشار گزارشات دستگاه (1 امتیاز)	
3- انتشار اخبار مناقصات و مزایدات و لینک به سامانه ستاد (1 امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر 6 (داشتن بیانیه حریم خصوصی)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 8/58 درصد
داشتن بیانیه حریم خصوصی مصوب کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه و درج آن در وبگاه دستگاه - نمونه در پیوست (ب)	
روش ارزیابی نماگر 7 (داشتن بیانیه سطح توافق خدمات)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 8/58 درصد
تدوین بیانیه سطح توافق خدمت برای هر یک از خدمات دستگاه و درج آن در بخش معرفی خدمات در وبگاه - نمونه در پیوست (ج)	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
- درج آدرس تارنمای دستگاه، و درج توضیح در رابطه با نماگر پشتیبانی از افراد کم توان در بخش توضیحات سامانه مدیریت عملکرد	
- فایل دستورالعمل بروزرسانی بارگذاری شود.	
شرایط عدم مصداق: در دسترس بودن سایت به زبان انگلیسی برای دستگاههای خدمت رسان که مخاطب خارجی ندارند مانند ادارات آب و فاضلاب، گاز، برق و ... می تواند عدم مصداق باشد.	
مستندات قانونی شاخص:	
بند ز ماده 7 و 19 مصوبه شماره 206/93/7740 مورخ 1393/6/10 شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنماهای (وبسایت) دستگاههای اجرایی و درگاههای (پورتال) استانی موضوع بخشنامه شماره 145100 تاریخ 1393/11/20 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، تصویب نامه شورای عالی اداری شماره 1126446 مورخ 1395/12/28 موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص.	
عنوان شاخص 5: اصلاح فرآیندهای ارائه خدمت	تعداد نماگر: 1
تعریف شاخص:	
• فرآیند	
مجموعه ای از فعالیت های مرتبط با هم و ساختاریافته است که یک خدمت، کالا یا اطلاعات مشخصی را (به منظور تحقق یک هدف معین) برای یک متقاضی معین، ایجاد و تولید می کند. هر زیرخدمت دارای یک فرآیند کلی است که خود می تواند مشتمل بر فرآیندهای جزئی تری باشد. بالاترین سطح تحلیل فرآیند در برنامه سه ساله، زیرخدمت در نظر گرفته می شود.	
به منظور اصلاح فرآیندها، لازم است تا بر اساس اهداف برنامه سه ساله اصلاح نظام اداری دستگاه، زیرخدمات دارای اولویت، انتخاب شده و بر اساس شاخص های مشخص اقدامات اصلاحی، تعیین و اجرا شوند.	
فرمول محاسبه شاخص:	
- ارزیابی این شاخص بر اساس نسبت تعداد زیرخدمات (یا خدمات بدون زیرخدمت) بهبود داده شده تقسیم بر 10 (در صورتی که تعداد زیر خدمات کمتر از 10 زیرخدمت باشد، همان عدد در نظر گرفته می شود) انجام می گیرد. تکمیل نمودن جداول شماره 4 و 5 دستورالعمل امتیازدهی شاخص های عمومی در سامانه الزامی است.	
- جدول شماره 4، شامل شناسه خدمات اصلاح شده و معیارهای ارزیابی بهبود خدمت مورد نظر می باشد.	
- جدول شماره 5، اقدامات اصلی در راستای بهبود فرآیند خدمات مورد نظر می باشد.	
توضیح: معیارهای ارزیابی بهبود خدمت؛ زمان / هزینه / رضایت شهروند و ارباب رجوع / دست یابی به اهداف تخصصی / کاهش نیروی انسانی / کاهش تخلفات / اجرای دقیق قوانین می باشد.	
روش ارزیابی نماگر 1)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 100

بر اساس اهداف تفاهم نامه و با توجه به اطلاعات تکمیل شده جداول شماره 4 و 5

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):

- تکمیل و ارائه جداول 4 و 5 شاخص و ضمائم مربوطه
- مستند اصلاح و بهبود هر زیر خدمت شامل ارائه مستندات و شواهدی مبنی بر (1 هدف گذاری برای بهبود فرآیند، 2) مدل سازی وضعیت موجود فرآیند شامل زیرفعالیت ها، ورودی ها، خروجی ها و مقررات و سیستم های اطلاعاتی مربوطه، (3) تحلیل و آسیب شناسی اجزا فرآیند همسو با هدف گذاری بهبود فرآیند (4) شناسایی اقدامات بهبود و تهیه برنامه عملیاتی اجرای اقدامات بهبود (5) اجرای اقدامات بهبود (6) میزان دست یابی به اهداف در نظر گرفته شده برای بهبود فرآیند در سامانه به عنوان مستند ارائه گردد.

شرایط عدم مصداق: در مرحله جاری سازی خدمت در استان مورد ارزیابی قرار می گیرد.

مستندات قانونی شاخص:

بند 12 سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، مواد 36 و 37 قانون مدیریت خدمات کشوری، مصوبه شماره 14/253 تاریخ 1378/9/6 شورای عالی اداری موضوع اصلاح سیستم ها و روش های انجام کار، مصوبه شماره 13/18540. ط تاریخ 1381/2/10 شورای عالی اداری موضوع طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری و دستورالعمل اجرایی ماده 36 ق.م.خ.ک (بخشنامه شماره 200/141152 تاریخ 1388/12/17 معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)، بخشنامه شماره 137047 تاریخ 1393/11/7 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موضوع دستورالعمل اصلاح فرایندها و روش های انجام کار.

تعداد نماگر: 3

عنوان شاخص 6: استفاده از فناوری های نوین در ارائه خدمت

تعریف شاخص:

بهره گیری از رسانه های مبتنی بر فناوری های نوین مانند فناوری های همراه، شبکه های اجتماعی و پیام رسان ها در ارائه خدمات دستگاه اجرایی.

فرمول محاسبه شاخص:

مجموع امتیازات 3 نماگر.

درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص: *35 درصد

روش ارزیابی نماگر 1 (داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت)

داشتن نسخه موبایلی ارائه خدمت یا ارائه خدمات دستگاه در قالب پلتفرم دولت همراه (7 امتیاز)

درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص: *35 درصد

روش ارزیابی نماگر 2 (کاربرد یکی از رسانه های نوین مانند سامانه پیامکی، USSD و ...)

کاربرد یکی از رسانه های نوین مانند سامانه پیامکی، USSD (ارائه خدمات دستگاه در #4* مورد قبول است) و ... (7 امتیاز)

درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص: *30 درصد

روش ارزیابی نماگر 3 (قابلیت پرداخت همراه)

قابلیت پرداخت همراه (6 امتیاز)

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):

- در صورت داشتن نسخه موبایلی خدمات، درج آدرس دانلود نسخه موبایلی
- در صورت ارائه خدمات بصورت USSD، درج شماره مستقیم خدمت در سامانه (مانند: #4*3*1*)
- در صورت داشتن قابلیت پرداخت همراه، بارگذاری تصویر صفحه مربوطه
- در صورت داشتن سامانه پیامکی، درج شماره سامانه
- در صورت استفاده از شبکه های اجتماعی، درج پیوند صفحه ارائه خدمت
- و ...
- نکته: 3 نماگر درج شده در این شاخص به عنوان نمونه بوده و در صورت وجود در برنامه عملیاتی دستگاه ارزیابی خواهد شد.

شرایط عدم مصداق: منطبق با برنامه عملیاتی دستگاه (مندرج در شاخص اول) تصمیم گیری خواهد شد.

مستندات قانونی شاخص:

- تصویب نامه شماره 50642/ت/127675 مورخ 1393/10/28 هیئت وزیران با عنوان برنامه عملیاتی اصلاح نظام اداری.

تعداد نماگر: 1**عنوان شاخص 7:** ارائه خدمات در میز خدمت**تعریف شاخص:**

ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت

فرمول محاسبه شاخص:

ارزیابی شاخص بر اساس اقدامات انجام شده در راستای استقرار میز خدمت در دستگاه شامل موارد زیر انجام می‌گیرد:

- نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت حضوری به کل خدمات حائز شرایط برای ارائه به ارباب رجوع در میز خدمت
- نسبت تعداد خدمات ارائه شده در میز خدمت الکترونیکی به کل خدمات حائز شرایط برای ارائه به ارباب رجوع در میز خدمت
- نسبت تعداد خدمات ارائه شده در ترکیب میز خدمت حضوری و میز خدمت الکترونیکی به کل خدمات حائز شرایط برای ارائه به ارباب رجوع در میز خدمت
- استقرار فضای مناسب میز خدمت حضوری برای خدماتی که ارباب رجوع دارد
- تدوین بسته اطلاع رسانی برای کلیه خدماتی که لازم است در میز خدمت اعم از حضوری یا الکترونیکی ارائه شوند
- ارائه رسید خدمت برای خدمات مستقر در میز خدمت حضوری و الکترونیکی

تکمیل و ارسال کلیه فرم های دستورالعمل " ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن " به شماره 1717668 مورخ 1396/12/6

درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 100 درصد**روش ارزیابی نماگر 1)**

شامل تعریف نماگر و فرمول محاسبه (در صورت وجود) نحوه امتیاز دهی به نماگر با توضیحات مرتبط

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):

- کلیه فرم های مربوط به دستورالعمل مذکور بر اساس راهنمای شماره 1 تحت عنوان " ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن " به شماره 1717668 مورخ 1396/12/6

شرایط عدم مصداق: عدم مصداق مرتبط با خدمات در صورت تفاهم با سازمان میسر است.**مستندات قانونی شاخص:**

- دستورالعمل میز خدمت موضوع بخشنامه شماره 1538588 تاریخ 1396/9/7 سازمان اداری و استخدامی کشور.

تعداد نماگر: 4**عنوان شاخص 8:** توسعه زیرساخت دولت الکترونیک**تعریف شاخص:**

توسعه برخی از زیرساخت های کلیدی به منظور استقرار دولت الکترونیک در ابعاد فنی، امنیتی و کاربردی

فرمول محاسبه شاخص: مجموع امتیازات 4 نماگر.**درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 24 درصد****روش ارزیابی نماگر 1 (اتصال به GSB)**• GSB¹ یا گذرگاه خدمات دولت

گذرگاه خدمات دولت به مفهوم بستر نرم افزاری مرکز تبادل یکپارچه اطلاعات و یکی از ارکان اصلی توسعه زیرساخت دولت الکترونیک می‌باشد. این زیرساخت در حقیقت بستر مشترکی است که در آن برای تسهیل تبادل اطلاعات ناهمگون دولت، سیستم های واسطه نرم افزاری و سخت افزاری با ساختار یکپارچه طراحی شده است تا رد و بدل اطلاعات میان سازمان های دولتی به صورت امن و در حداقل زمان ممکن انجام گیرد.

ارزیابی این نماگر بر اساس موارد زیر صورت می‌گیرد:

1-1- آیا دستگاه به GSB اتصال دارد؟ (3 امتیاز)

¹ Government Service Bus

1-2- نسبت خدمات ارائه شده در GSB به کلیه خدمات دارای تبادل بین دستگاهی تعیین شده در برنامه عملیاتی دستگاه؟ (3 امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر 2) (داشتن پست الکترونیک سازمانی)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 24 درصد
- داشتن پست الکترونیک سازمانی در صورت نیاز برای برخی کارکنان دستگاه (6 امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر 3) (داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساختهای لازم)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 28 درصد
- داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساختهای لازم در صورتیکه سامانه یا شبکه‌ای مستقل از دستگاه ملی موجود باشد (7 امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر 4) (شبکه سراسری درون دستگاهی)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 24 درصد
- شبکه سراسری درون دستگاهی شامل همه دستگاه‌های تابعه ملی و استانی (6 امتیاز)	
مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه):	
1- توضیح دستگاه در سامانه درج شود.*	
2- پیوند صفحه ورود به پست الکترونیکی در توضیحات درج شود.	
3- گواهینامه‌های اخذ شده بارگذاری شود.	
4- توضیح دستگاه در سامانه درج شود.	
* امتیاز دستگاه با استعلام از وبگاه https://iran.gov.ir/gsb تخصیص داده خواهد شد	
* دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفاً باید بر اساس شناسنامه خدمت وارد سامانه شده باشد.	
شرایط عدم مصداق: در رابطه با اتصال به GSB در صورتیکه دستگاه از طریق دستگاه ملی اتصال دارد، عدم مصداق است. گواهی نامه‌های امنیتی در صورتیکه سامانه‌ها و شبکه ارتباطی همه از سوی دستگاه ملی مدیریت شده و توسعه داده می‌شود، عدم مصداق است.	
مستندات قانونی شاخص:	
- مواد 30، 31، 32، 33 و 34 ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ابلاغی رئیس محترم جمهور به شماره 200/145 مورخ 1393/06/11	
عنوان شاخص 9: مشارکت الکترونیکی	تعداد نماگر: 2
تعریف شاخص:	
طبق بند 2 ماده 9 تصویب‌نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره 1127128 مورخ 1395/12/28، شهروندان حق دارند تا سیاست‌ها، فرآیندها، تصمیمات و اقدامات دستگاه‌های اجرایی را نقد نموده و نظر انتقادی خود را در چارچوب مقررات ابراز کنند. در صورتی‌که این فرآیند در بسترهای الکترونیک صورت پذیرد، مشارکت الکترونیک نامیده می‌شود.	
فرمول محاسبه شاخص: مجموع امتیازات 2 نماگر.	
روش ارزیابی نماگر 1) (داشتن راهبرد مشارکت مصوب)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 28 درصد
- آیا دستگاه داشتن راهبرد مشارکت به صورت مصوب دارد (مانند نمونه پیوست د)؟ (7 امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر 2) (تصمیم‌گیری الکترونیک)	درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص*: 72 درصد
تصمیم‌گیری الکترونیک؟ (18 امتیاز)	
- آیا دستگاه دارای فروم، رای‌گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال با مردم و صاحب نظران است؟ (6 امتیاز)	
- آیا دستگاه نسبت به جمع‌آوری الکترونیکی و تحلیل نظرات مردمی روی پیش‌نویس‌های قوانین و مقررات اقدام می‌کند؟ در طی سال گذشته برای چند قانون و مقرره این کار انجام شده است؟ (7 امتیاز)	
- آیا دستگاه نسبت به دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با بهبود ارائه خدمات اقدام می‌کند؟ برای این کار روی هر خدمت ابزار نظرسنجی و ارائه پیشنهادات وجود دارد؟ (5 امتیاز)	

دقت شود لیست خدمات دستگاه صرفا باید بر اساس شناسنامه خدمت وارد سامانه شده باشد.

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :

- 1- پیوند صفحه انتشار راهبرد مشارکت روی وبگاه دستگاه در توضیحات درج شود.
- 1-2 در صورتیکه روی وبگاه دستگاه این اقدام انجام می شود، پیوند صفحه مربوط در توضیحات درج شود. در صورتیکه سامانه پیامکی یا ابزارهای مبتنی بر تلفن همراه این اقدام را پشتیبانی می کنند شماره مربوطه در توضیحات درج شود.
- 2-2 گزارش های نهایی حاصل از این اقدام در سامانه بارگذاری شود. تعداد قوانین و مقررات مربوط از سامانه ملی قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران استعلام خواهد شد.
- 2-3 پیوند صفحه خدمات دارای ابزار نظرسنجی روی هر خدمت در توضیحات درج شود.

شرایط عدم مصداق: در مورد نماگر اول راهبرد مشارکت دستگاه ملی برای دستگاه های استانی کفایت می کند. در مورد 2-2 در صورتیکه دستگاه از نظر قانونی جایگاه وضع هرگونه مقرر اعم از دستورالعمل، آیین نامه و ... را دارد صدق کرده در غیر این صورت عدم مصداق خواهد بود.

مستندات قانونی شاخص: تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره 1127128 مورخ 1395/12/28

تعداد نماگر: 1

عنوان شاخص 10: اتصال به سامانه رصد

تعریف شاخص:

اجرای وب سرویس رصد در اتوماسیون اداری به منظور رصد و رهگیری نامه های اداری در دستگاه اجرایی

فرمول محاسبه شاخص:

آیا دستگاه نسبت به اجرای وب سرویس رصد در اتوماسیون اداری خود اقدام کرده است؟ (20 امتیاز)

درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص: * 100 درصد

روش ارزیابی نماگر 1)

فهرست دستگاه های متصل به وب سرویس از نهاد ریاست جمهوری دریافت می شود.

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :

- نیازی به بارگذاری مستندات در سامانه مدیریت عملکرد نیست و از سامانه های مربوط اطلاعات استعلام خواهد شد.

شرایط عدم مصداق: برای هیچ دستگاه در سطح ملی عدم مصداق وجود ندارد.

مستندات قانونی شاخص: بخشنامه شماره 1739836 مورخ 1396/12/15 سازمان اداری و استخدامی کشور

تعداد نماگر: 1

عنوان شاخص 11: حذف اخذ کپی مدارک هویتی

تعریف شاخص:

حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان.

فرمول محاسبه شاخص:

آیا دستگاه موفق به حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان شده است؟ (20 امتیاز)

درصد امتیاز نماگر از امتیاز شاخص: * 100 درصد

روش ارزیابی نماگر 1)

شامل تعریف نماگر و فرمول محاسبه (در صورت وجود) نحوه امتیاز دهی به نماگر با توضیحات مرتبط

مستندات قابل قبول (ارائه شده از سوی دستگاه) :

- خدماتی که کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) دریافت نمی کنند، فهرست شوند.

شرایط عدم مصداق: برای هیچ دستگاه عدم مصداق وجود ندارد.

مستندات قانونی شاخص: بخشنامه حذف اخذ کپی مدارک هویتی، به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاریخ 1396/10/05 سازمان اداری و استخدامی کشور.

*منظور از درصد امتیاز نماگر از شاخص، سهم امتیاز هر نماگر از صد درصد امتیاز شاخص است که به صورت درصدی عنوان می‌شود.

راهنمای بارگذاری خدمات و شناسنامه خدمات بر روی درگاه اطلاع‌رسانی دستگاه

جهت یکپارچگی ظاهری وبسایت‌های دولتی و ارتقاء فرهنگ استفاده از خدمات الکترونیکی دولت و حفظ کرامت و حقوق شهروندی، و نیز جهت ارزیابی سال 97 براساس شاخص اول از محور دوم فرایند ارزیابی دستگاه‌ها و به موجب برنامه عملیاتی سه ساله آن دستگاه و با رعایت ماده 4 دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی، لازم است در معرفی و ارائه خدمات موارد ذیل رعایت گردد:

- a. قالب ارائه فهرست خدمات دستگاه مانند شکل شماره 1 می باشد بگونه‌ای که شناسه خدمت و عنوان خدمت لیست شده و آن دسته از خدمات که دارای زیر خدمت هستند بصورت آشنایی با علامت "+" امکان نمایش زیر خدمات (مانند شکل 2) را فراهم آورد.
- ii. با کلیک روی هر عنوان خدمت قابل ارائه (هر زیرخدمت یا خدمت بدون زیرخدمت)، کاربر وارد صفحه‌ای مانند شکل 3 شده و اطلاعات مربوط به خدمت را مطابق جدول شماره 1 ببیند. در این صفحه پیوندی با عنوان "جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)" قرار گیرد که کاربر با کلیک روی آن به صفحه ای وارد شود که شناسنامه خدمات کاملاً مطابق با پیوست ابلاغی (ضمیمه 1) قابل مشاهده باشد.
- iii. جزئیات جدول شماره 1 بدین شرح است:
 - 1- عنوان خدمت: عنوانی که پس از مراحل تصویب در پیوست شماره 1 ابلاغ شده است.
 - 2- شناسه خدمت: شناسه یکتایی که سازمان اداری و استخدامی کشور در پیوست شماره 1 ابلاغ نموده است.
 - 3- نوع خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
 - 4- شرح خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت و توضیح بیشتری در مورد شرایط لازم افراد متقاضی خدمت در صورت نیاز
 - 5- مدارک مورد نیاز: با توجه به شناسنامه خدمت
 - 6- متوسط مدت زمان رایحه خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت
 - 7- ساعات ارائه خدمت: با توجه به زمانی که دستگاه بصورت حضوری ارائه خدمت می کند.
 - 8- تعداد بار مراجعه حضوری: با توجه به شناسنامه خدمت
 - 9- هزینه رایحه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان: با توجه به آخرین هزینه مصوب در مراجع ذیصلاح درج شده و همیشه بروزرسانی شود.
 - 10- نحوه دسترسی به خدمت: در صورتیکه خدمت در بستر هر یک از موارد مشخص شده ارائه می شود، در این قسمت اطلاع رسانی گردد.

نماد	معرفی نماد
	نماد ارائه خدمت تحت وب و روی اینترنت؛ شهروند با کلیک روی این نماد به صفحه ارائه خدمت هدایت می‌شود.
	نماد ارائه خدمت تحت برنامه های کاربردی تلفن همراه؛ با کلیک روی این نماد شهروند فایل نصب برنامه کاربردی را دریافت می‌کند.
	نماد ارائه خدمت با پست الکترونیک؛ با کلیک روی این نماد شهروند آدرس پست الکترونیک مربوط به خدمت را مشاهده می‌کند.
	نماد ارائه خدمت در بستر تلفن گویا یا مرکز تماس؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره مرکز تماس یا تلفن گویا نمایش داده شود.
	نماد ارائه خدمت در بستر سامانه پیامکی؛ در صورت کلیک روی این نماد شماره سامانه پیامکی نمایش داده شود.
	نماد ارائه خدمت در دفاتر پیشخوان دولت یا دفاتر پستی؛ در صورت کلیک شهروند روی این نماد آدرس تمامی دفاتر ارائه کننده خدمت در صفحه‌ای جدید نمایش داده شود.

11- نمودار مراحل دریافت خدمت: نموداری که از دید متقاضی خدمت گردش کار را مشخص نموده و راهنمای وی می‌باشد.

IV. همچنین در صفحه لیست خدمات (شکل 1 و 2) نمادهای تصویری خدمت جهت سهولت در خدمت رسانی و کوتاه سازی دسترسی متقاضی خدمت، می‌باید در مقابل هر خدمت (زیرخدمت یا خدمات بدون زیر خدمت) در صورت ارائه خدمت در بستر مورد اشاره نماد، نمایش داده شود.

V. در صفحه نخست و در منوی درگاه سایت مادر، زیر منوی "خدمات دستگاه های زیرمجموعه" افزوده شده و با ورود به صفحه‌ای جدید عنوان دستگاه‌های زیرمجموعه قابل انتخاب (کلیک) باشد به گونه‌ای که کاربر به صفحه خدمات دستگاه زیرمجموعه هدایت شود.

جهت کسب اطلاعات بیشتر و دریافت فایل الکترونیک نمادها می‌توانید با شماره های 85352064 و 85352066 تماس حاصل فرمایید و یا به بخش امور توسعه دولت الکترونیک درگاه www.aro.gov.ir مراجعه نمایید.

همچنین جهت دریافت آخرین نسخه فایل الکترونیکی شناسنامه‌های خدمت، با کارشناس مربوطه در امور توسعه دولت الکترونیک تماس حاصل نمایید.

شناسه خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
121095000	ارائه اطلاعات مکانی	
121096000	خدمات تعیین موقعیت	
121099000	نظارت و کنترل فنی بر خدمات نقشه برداری	 
121100000	ارائه اطلاعات جذر ومد	

شکل شماره 1

شناسه خدمت	عنوان خدمت	بستر ارائه خدمت
121095000	ارائه اطلاعات مکانی	
121095100	ارائه نقشه و اطلاعات مکانی در مقیاس ها و لایه های مختلف	 
121095101	سرویسهای مکانی از پایگاه های داده مکانی سازمان	 
121095102	محصولات چاپی و کارتوگرافی	 
121096000	خدمات تعیین موقعیت	
121096100	ارائه تصحیحات RTk	 
121096101	ارائه اطلاعات مربوط به نقاط مبنایی ارتفاعات، ثقل و سه بعدی	 
121096102	پردازش برخط داده های خام	 
121099000	نظارت و کنترل فنی بر خدمات نقشه برداری	 
121100000	ارائه اطلاعات جذر ومد	
121100100	ارائه بیش بینی جذر و مد	 
121100101	ارائه اطلاعات جذر و مد	 


شکل شماره 2

خدمات وزارت / سازمان ...

عنوان خدمت: شناسه خدمت	
نوع خدمت: <input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)	
شرح خدمت:	
مدارک مورد نیاز:	
جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:
	ساعات ارائه خدمت:
	تعداد بار مراجعه حضوری
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان
	...
نحوه دسترسی به خدمت	<input type="checkbox"/> اینترنتی
	<input type="checkbox"/> پست الکترونیک
	<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس
	<input type="checkbox"/> تلفن همراه
	<input type="checkbox"/> پیام کوتاه
	<input type="checkbox"/> دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات
نمودار مراحل دریافت خدمت/زیرخدمت	
جزئیات خدمت (شناسنامه خدمت)	

شکل شماره 3

فرم اطلاعات خدمت/زیر خدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع رسانی دستگاه

عنوان خدمت: (این فیلد توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است.)		شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان اداری و استخدامی کشور ارائه شده است.)		
نوع خدمت: <input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C) <input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B) <input type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه های دولتی (G2G)				
شرح خدمت:				
مدارک مورد نیاز:				
جزئیات خدمت	متوسط مدت زمان ارائه خدمت:			
	ساعات ارائه خدمت:	(ساعات مراجعه متقاضی)		
	تعداد بار مراجعه حضوری			
	هزینه ارائه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ (مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	
...				
نحوه دسترسی به خدمت	<input type="checkbox"/> اینترنتی (پیوند صفحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند)			
	<input type="checkbox"/> پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)			
	<input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس: (در صورت وجود ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود)			
	<input type="checkbox"/> تلفن همراه (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)			
	<input type="checkbox"/> پیام کوتاه (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود با کلیک روی نماد نمایش داده شود)			
	<input type="checkbox"/> دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان خدمات (لیست بازشونده یا پیوند آدرس دفاتر ارائه خدمت یا دفاتر پیشخوان ارائه خدمت)			
نحوه دسترسی به شکایت از خدمت:				
نمودار مراحل دریافت خدمت/زیر خدمت (از دید متقاضی خدمت)				

نمونه بیانیه حریم خصوصی

مختصری از چیستی و اهداف بیانیه حریم خصوصی **مثلاً**: اطلاعات شخصی هر فرد، بخشی از حریم خصوصی وی محسوب می‌شود. حفاظت بیشتر از حقوق شخصی افراد در شبکه، نه تنها موجب حفظ امنیت کاربران می‌شود، بلکه باعث اعتماد بیشتر و مشارکت آنها در فعالیت‌های جاری می‌گردد. هدف از این بیانیه، آگاه ساختن شما درباره‌ی نوع و نحوه‌ی استفاده از اطلاعاتی است که در هنگام بازدید از سایت، از جانب شما دریافت می‌گردد.

اشاره به برخی موارد قانونی در رابطه با حریم خصوصی **مثلاً**: این سازمان براساس ماده 7 تصویب نامه شماره 1127128 شورای عالی اداری مورخ 1395/11/28 خود را ملزم به رعایت حریم خصوصی همه افراد و کاربران وبگاه دانسته و از کاربران آن دسته از اطلاعات را که فقط به منظور ارائه خدمات کفایت می‌کند، دریافت کرده و از انتشار آن یا در اختیار قرار دادن آن به دیگران خودداری می‌نماید.

ارائه اهداف از گرفتن برخی اطلاعات **مثلاً**: اطلاعات جمع‌آوری شده از بازدیدکنندگان، صرفاً برای بهبود کیفیت خدمات و محتوای سایت مورد استفاده قرار می‌گیرند و هیچ بخشی از اطلاعات شخصی شما را بدون اطلاع و اجازه‌ی قبلی، با فرد یا مؤسسه‌ی دیگری در میان نخواهیم گذاشت.

ارائه مختصری از فناوری‌های بکار گرفته شده در دریافت اطلاعات **مثلاً**: این سایت جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز خود از فناوری متعارف **کوکی** استفاده می‌کند. **کوکی** حجم کوچکی از اطلاعات است، که معمولاً بر روی دیسک سخت و یا در مواردی بر روی حافظه موقت کامپیوتر شما از جانب سرویس‌دهنده نوشته می‌شود. از آنجایی که کوکی‌ها فاقد هرگونه داده‌ای جهت اجرای فرامین و کدهای کامپیوتری است، ناقل ویروس‌های کامپیوتری نبوده و لذا نمی‌تواند کامپیوتر شخصی شما را آلوده سازد. همچنین کوکی به کار گرفته شده در این سایت، قابلیت کشف و ثبت نشانی پست الکترونیک شما را ندارد.

بیان برخی از اطلاعات که از کاربران ثبت خواهد شد **مثلاً**: ثبت نشانی IP شما به ما کمک می‌کند تا در تشخیص و رفع مشکلات مربوط به سرویس‌دهنده و کنترل بهتر آن اقدام کنیم.

هشدار در رابطه با برخی از وقایع که ناشی از ارائه اطلاعات افراد در وبگاه حادث می‌شود **مثلاً**: توجه داشته باشید که برخی از اطلاعات شخصی شما، هنگامی که پیام و یا مطلبی را در بخش تالارهای گفتگو و یا سایر قسمت‌های سایت ارسال می‌کنید، در اختیار عموم قرار گرفته و ممکن است این اطلاعات، خارج از کنترل ما موجب سوءاستفاده‌های احتمالی و ارسال پیام‌های ناخواسته از سوی دیگران شود.

نمونه توافقنامه سطح خدمت

توافقنامه سطح خدمت "عنوان خدمت"

1. مقدمه

این بخش حاوی اطلاعات کلی در خصوص خدمت است. اهداف توافقنامه، تعریف خدمت و نحوه انجام تعاملات با خدمت‌گیرنده، نحوه گزارش‌دهی و بازبینی مشخص شود.

2. هدف

این بخش، دلایل اجرای توافقنامه سطح خدمت را بیان می‌کند.

متن نمونه:

- هدف از این توافقنامه سطح خدمت این است که به منظور ارائه با کیفیت خدمت ارائه شده توسط [نام دستگاه اجرایی]، کیفیت تحویل [عنوان خدمت] برای [خدمت‌گیرندگان] مورد توافق قرار گیرد.
- این بیانیه، سطح توافق دو جانبه در خصوص این خدمت، روش‌های نظارت و مسئولیت‌های سازمانی را در صورت لزوم مشخص می‌کند.

3. مسئولیت

این بخش، قوانین و مقرراتی را که به [نام دستگاه اجرایی] اجازه می‌دهد خدمت ارائه شده در توافقنامه سطح خدمت را ارائه کند، مستند می‌کند. همچنین به صورت شفاف بیان می‌شود که دستگاه چه مسئولیت قانونی در قبال شهروند متقاضی خدمت دارد.

متن نمونه:

- [سازمان اداری و استخدامی] موافقت می‌کند که خدمت و/یا پشتیبانی محصول را به ترتیب زیر ارائه شود:
- [نام دستگاه اجرایی] دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های [حوزه ارائه خدمت] برای [بخش دولت] است که مستندات آن به شرح ذیل می‌باشد: [محل درج قوانین و مقرراتی که طبق آن، این دستگاه اجرایی دارای مجوز ایجاد و اجرای سیاست‌های حوزه مورد اشاره است].
- [مسئولیت‌ها را اینجا بنویسد]

4. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.
- شرایط و استثنایها، مشخص شوند.
- فرآیند روشن و کارآمدی برای حل و فصل تناقضات و جبران عدم ارائه خدمت در نظر گرفته شود.

متن نمونه:

- متقاضی دریافت این مجوز مکلف است مدارک خود را تنها از طریق سامانه/ پست/ دفتر پیشخوان/ حضوری به این دستگاه ارائه نماید.
- در صورتیکه پس از پرداخت هزینه‌های این خدمت و تکمیل فرم‌ها و تحویل آن‌ها به این سازمان، متقاضی نتواند در موعد مقرر که 4 روز کاری می‌باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل 200 هزار ریال به متقاضی پرداخت نماید.

- موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست ج به صورت دقیق در رابطه با زمان انجام خدمت، تعداد مرتبه مراجعه حضوری متقاضی، نحوه دسترسی و زمان‌های دسترسی به خدمت و کلیه جزئیات خدمت بصورت متعهدانه از سوی دستگاه ذکر می‌شود.

5. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه‌ها و پرداخت‌ها مطابق با جدول هزینه‌ها در فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست ج مشخص شوند.

6. دوره عملکرد

این بخش، دوره زمانی را که در آن، شرایط تحت این توافق سطح خدمت، فعال هستند را مشخص می‌کند.

متن نمونه:

- این توافقنامه سطح خدمت تا تاریخ [/ /] و تحت امضای [مقام مسئول]، اعتبار دارد.
- این توافقنامه سطح خدمت حداکثر تا [مدت زمان] یعنی زمانی که اصلاح، جایگزین شده یا با موافقت دو جانبه هر دو سازمان به امضاء برسد، اعتبار دارد. (برای خدمات G2G)
- در پایان [بازه زمانی] یک توافقنامه سطح خدمت جدید ایجاد و امضا خواهد شد تا ارائه خدمات ادامه یابد.

7. خاتمه توافقنامه

در این قسمت، مقررات مربوط به خاتمه موافقت‌نامه سطح خدمت شرح داده می‌شود.

نمونه راهبرد مشارکت دستگاه

این سازمان کلیه مقررات صادره خود را اعم از بخشنامه‌ها، آیین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و ضوابط اجرایی و ... را پیش از ابلاغ به مدت 2 هفته از طریق درگاه الکترونیک خود در معرض نقد عموم قرار داده و پس از دریافت نظرات و انتقادات سازنده مردمی، نسبت به اصلاح و سپس ابلاغ اقدام می‌نماید.