عنوان محور: توسعه دولت الکترونیک	
عنوان شاخص ۱: استانداردسازی تارنما(وب سایت) دستگاه	**تعداد نماگر: ۷**
تعریف شاخص: پیکربندی تارنمای دستگاه، بر اساس استاندارد ارائه شده از سوی سازمان.	
فرمول محاسبه شاخص: مجموع امتیازات ۷ نماگر	
روش ارزیابی نماگر۱ (کاربر پسند بودن تارنما **)**	**امتیاز: ۷,۵**
۱- قابلیت جستجو (۲,۵ امتیاز) ۲- قابلیت اجرا در کلیه مرورگرها (۲,۵ امتیاز) ۳- قابلیت اجرا بر روی دستگاه‌های قابل حمل (۲,۵ امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر۲(شفافیت تارنما **)**	**امتیاز: ۷,۵**
۱- نمایش تاریخ بروزرسانی در صفحه اول وبسایت (۱,۲۵ امتیاز) ۲- انتشار اطلاعیه ها و بخشنامه‌های به‌روز (۱,۲۵ امتیاز) ۳- انتشار شماره‌های تماس (۱,۲۵ امتیاز) ۴- انتشار شناسنامه خدمات (۱,۲۵ امتیاز) ۵- انتشار ساختار، نام و عنوان مدیران و ارتباط مستقیم در وبسایت با ایشان(۱,۲۵ امتیاز) ۶- درج تاریخ برای کلیه مطالب وب‌سایت(۱,۲۵ امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر۳(کیفیت خدمات تارنما)	**امتیاز: ۱۰**
۱- نحوه و کیفیت اطلاع رسانی خدمات (۵ امتیاز) – طبق راهنمای پیوست (الف) ۲- داشتن نظر سنجی فعال در مورد هر یک از خدمات(۵ امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر۴ (دسترس‌پذیری تارنما)	**امتیاز: ۶**
۱-پشتیبانی از افراد کم توان* (۱,۲۵امتیاز) ۲- داشتن دستورالعمل نحوه بارگذاری محتوای وب سایت(۱,۲۵ امتیاز) ۳- در دسترس بودن سایت به زبان دوم (می تواند زبان محلی باشد) (۱,۲۵ امتیاز) ۴-استانداردبودن نام دامنه تارنما (دامنه‌های ir و زیردامنه‌های آن) (۱,۲۵ امتیاز) ۵- استاندراد بودن سرعت زمان بارگذاری سایت(۱,۲۵ امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر۵ (دسترس‌پذیری اطلاعات)	**امتیاز: ۶**
۱- سوالات متداول(۱,۲۵ امتیاز) ۲-پیوند به دستگاههای مختلف (۱,۲۵ امتیاز) ۳- استفاده از ابزارهای شبکه های اجتماعی داخلی (۱,۲۵ امتیاز) ۴- انتشار گزارشات دستگاه (۱,۲۵ امتیاز) ۵- انتشار اخبار مناقصات و مزایدات و لینک به سامانه ستاد (۱,۲۵ امتیاز)	
روش ارزیابی نماگر۶ (داشتن بیانیه حریم خصوصی)	**امتیاز: ۴**
داشتن بیانیه حریم خصوصی مصوب کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه و درج آن در وبگاه دستگاه – نمونه در پیوست (ب)	
روش ارزیابی نماگر۷ (داشتن بیانیه توافق سطح خدمات)	**امتیاز: ۹**
تدوین بیانیه توافق سطح خدمت برای هر یک از خدمات دستگاه و درج آن در بخش میز 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. *در خصوص نماگر پشتیبانی از افراد کم توان در پیوست (۴) دستورالعمل استاندارد تارنما (وب‌سایت)های دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی به شماره ۱۴۵۱۰۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰، اصول موردنظر ارائه شده است.	
شرایط عدم مصداق: این شاخص عدم مصداق ندارد.	
مستندات قانونی شاخص:	

بند ز ماده ۷ و ۱۹ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و دستورالعمل استاندارد تارنماهای(وب‌سایت) دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های(پورتال) استانی موضوع بخشنامه شماره ۱۴۵۱۰۰ تاریخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، تصویبنامه شورای عالی اداری شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ موضوع شناسنامه خدمت، راهنمای ارزیابی شاخص.

عنوان شاخص ۲: ارائه خدمات در میزخدمت دستگاه	**تعداد نماگر: ۲**

تعریف شاخص:

ارائه تجمیع شده خدمات دستگاه در میز خدمت حضوری و الکترونیکی و ترکیبی

فرمول محاسبه شاخص:

- تجمیع موارد مندرج در کاربرگ ارزیابی میز خدمت

روش ارزیابی نماگر۱ میزخدمت حضوری	**امتیاز: ۷۰**

مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):

- کلیه فرم های مربوط به دستورالعمل مذکور بر اساس راهنمای شماره ۱ تحت عنوان " ممیزی استقرار میز خدمت و ارزیابی اجرای دستورالعمل آن" به شماره ۱۷۱۷۶۶۸ مورخ ۱۳۹۶/۱۲/۶

شرایط عدم مصداق: عدم مصداق مرتبط با خدمات در صورت تفاهم با سازمان میسر است.

روش ارزیابی نماگر۲ میزخدمت الکترونیکی/ ترکیبی	**امتیاز: ۵۰**

مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه):

نیاز به بارگذاری مستندات نمی‌باشد و برای دستگاه‌هایی که دارای سامانه خدمات الکترونیک متمرکز ستادی هستند، امتیاز کسب‌شده دستگاه ستادی برای این نماگر درنظر گرفته خواهد شد.

شرایط عدم مصداق: این شاخص برای هیچ دستگاه اجرایی در سطح استان عدم مصداق ندارد.

مستندات قانونی شاخص: دستورالعمل میز خدمت موضوع بخشنامه شماره ۱۵۳۸۵۸۸ تاریخ ۱۳۹۶/۹/۷ سازمان اداری و استخدامی کشور.

عنوان شاخص ۳: توسعه زیرساخت دولت الکترونیک	**تعداد نماگر: ۳**

تعریف شاخص:

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

فرمول محاسبه شاخص: مجموع امتیازات ۳ نماگر

روش ارزیابی نماگر۱(داشتن پست الکترونیک سازمانی)	**امتیاز: ۱۰**

- داشتن پست الکترونیک سازمانی (۱۰،۵ امتیاز)

روش ارزیابی نماگر۲ (داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساختهای لازم)	**امتیاز: ۱۸**

- داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساختهای لازم (۵ امتیاز) (افتا- پدافند غیرعامل، سازمان فناوری و ...)
- داشتن گواهی SSL از مراکز میانی دولتی دارای مجوز از شورای سیاستگذاری گواهی الکترونیکی کشور به شرح فهرست ذیل و بارگذاری گواهی در سامانه تسما (۷،۵ امتیاز):
  - مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی عام
  - مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی دولتی بازار سرمایه
  - مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی دولتی نفت
  - مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی خصوصی فناوران اعتماد راهبر
  - مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی خصوصی پارس ساین
  - مرکز صدور گواهی الکترونیکی میانی خصوصی اعتماد هوشمند
- تجهیز سامانه ها به قابلیت استفاده از گواهی الکترونیکی (PKI Enabled) (۵ امتیاز)

- جهت تکمیل این شاخص لازم است هریک از دستگاههای اجرایی به سامانه gica.ir مراجعه نموده و فرم خوداظهاری را تکمیل نمایند.لازم است این فرم توسط رییس دستگاه امضای الکترونیکی گردد. نمونه فرم در پیوست (د) قابل مشاهده می باشد.
- ضمناً دستگاههای اجرایی که تاکنون اقدام به تجهیز سامانه های خود به قابلیت استفاده از امضای الکترونیکی ننموده اند، می توانند جهت دریافت مشاوره و برگزاری نشستهای فنی، درخواست خود را برای مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ارسال نمایند.

روش ارزیابی نماگر ۳ (شبکه سراسری درون دستگاهی)	**امتیاز: ۷**

- شبکه سراسری درون دستگاهی شامل همه دستگاه‌های تابعه ملی و استانی (۷ امتیاز)

مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :

۱- پیوند صفحه ورود به پست الکترونیکی دستگاه یا ستاد ملی مربوطه در توضیحات درج شود.

۲-۱- گواهینامه‌های اخذ شده بارگذاری شود.

۲-۲- گواهی SSL که در فرم خود اظهاری بارگذاری می شود.

۲-۳- فرم خود اظهاری امضا شده مطابق پیوست (د) بارگذاری گردد.

۳- توضیح دستگاه در سامانه درج شود.

* امتیاز نماگر ۲ با استعلام از مرکز توسعه تجارت الکترونیکی تخصیص داده خواهد شد.

شرایط عدم مصداق: در صورت ملی بودن و متمرکز بودن سامانه‌ها و وبسایت دستگاه، نماگر ۲ برای دستگاه استانی عدم مصداق می‌باشد.

مستندات قانونی شاخص:

- مواد ۳۰، ۳۱، ۳۲، ۳۳ و ۳۴ ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی ابلاغی رئیس محترم جمهور به شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۱
- قانون تجارت الکترونیکی مصوب سال ۱۳۸۲ مجلس شورای اسلامی، آیین نامه اجرای ماده ۳۲ مصوب سال ۱۳۸۶، تصویب نامه شماره ۲۳۱۱۰/ ت ۵۳۰۷۹ هـ مورخ ۱۳۹۶/۳/۱ هیئت وزیران، تصویب نامه شماره ۱۲۱۷۶/ ت ۵۵۲۸۵ هـ مورخ ۱۳۹۷/۲/۹ هیئت وزیران

عنوان شاخص ۴: مشارکت الکترونیکی شهروندان در سیاستها، فرآیندها و تصمیمات دستگاه‌های اجرایی	**تعداد نماگر: ۲**

تعریف شاخص:

طبق بند ۲ ماده ۹ تصویب‌نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸، 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 ۲ نماگر.

روش ارزیابی نماگر ۱ (داشتن راهبرد مشارکت مصوب)	**امتیاز: ۱۰**

- آیا دستگاه راهبرد مشارکت مصوب در ستاد ملی خود را اطلاع رسانی کرده است؟ (۱۰ امتیاز)

روش ارزیابی نماگر ۲(تصمیم‌گیری الکترونیک)	**امتیاز: ۲۵**

تصمیم گیری الکترونیک (۲۵ امتیاز)

- آیا دستگاه دارای فروم رای‌گیری برخط یا هر سکوی رایزنی دیجیتال با مردم و صاحب نظران است؟ (زیرساخت) (۸ امتیاز)
- آیا دستگاه نسبت به دریافت پیشنهادات مردمی در رابطه با بهبود ارائه خدمات (با ابزار مورد اول) اقدام می‌کند؟(۱۰ امتیاز) برای این کار روی هر خدمت ابزار نظرسنجی و ارائه پیشنهادات وجود دارد؟ (بهره‌برداری در وضع خدمات) (۷ امتیاز)

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

مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) :

۱- پیوند صفحه انتشار راهبرد مشارکت روی وبگاه دستگاه در توضیحات درج شود.

۱- ۲- در صورتیکه روی وبگاه دستگاه این اقدام انجام می‌شود، پیوند صفحه مربوط در توضیحات درج شود. در صورتیکه سامانه پیامکی یا ابزارهای مبتنی بر تلفن همراه این اقدام را پشتیبانی می‌کنند شماره مربوطه در توضیحات درج شود. ۲-۲- یک نمونه گزارش تحلیلی حاصل از این اقدام در سامانه بارگذاری شود. پیوند صفحه مربوطه در توضیحات درج شود.	
شرایط عدم مصداق: برای هیچ دستگاه در سطح استان عدم مصداق وجود ندارد.	
مستندات قانونی شاخص: تصویب نامه شورای عالی اداری با عنوان حقوق شهروندی در نظام اداری به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸	
عنوان شاخص ۵: احراز هویت الکترونیکی	**تعداد نماگر: ۱**
تعریف شاخص: حذف دریافت کپی مدارک هویتی	
فرمول محاسبه شاخص:	
روش ارزیابی نماگر(حذف دریافت کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شناسنامه) از خدمت گیرندگان**)**	**امتیاز: ۵۵**
نسبت خدماتی که کپی مدارک هویتی دریافت نمی‌گردد به کل خدمات نیازمند به احراز هویت	
مستندات قابل قبول(ارائه شده از سوی دستگاه) : - خدماتی که کپی مدارک هویتی (کارت ملی و شنا سنامه) را دریافت نمی‌کنند، لی ست شود. لی ست د ستگاه های دریافت کننده سرویس مربوطه توسط وزارت کشور اعلام می‌گردد.	
شرایط عدم مصداق: برای هیچ دستگاه در سطح استان عدم مصداق وجود ندارد.	
مستندات قانونی شاخص: - بخشنامه حذف اخذ کپی مدارک هویتی ،به شماره ۱۵۹۵۳۴۴ به تاریخ ۱۳۹۶/۱۰/۰۵ سازمان اداری و استخدامی کشور.	
عنوان شاخص ۶: به کارگیری سامانه تدارکات الکترونیکی دولت	**تعداد نماگر: ۱**
ارزیابی این شاخص بر اساس شیوه نامه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی انجام خواهد شد.	

راهنمای اطلاع‌رسانی خدمات در درگاه دستگاه

جهت یکپارچگی ظاهری وب‌سایت‌های دولتی و حفظ کرامت و حقوق شهروندی، و نیز جهت ارزیابی سال ۹۸ و با رعایت ماده ۴ دستورالعمل استاندارد تارنماهای دستگاه های اجرایی، لازم است در معرفی و ارائه خدمات موارد ذیل رعایت گردد:

I. قالب ارائه فهرست خدمات دستگاه مانند شکل شماره ۱ می باشد بگونه‌ای که شناسه خدمت و عنوان خدمت لیست شده و آن دسته از خدمات که دارای زیر خدمت هستند بصورت آبشاری با علامت "+" امکان نمایش زیر خدمات (مانند شکل ۲) را فراهم آورد.

II. با کلیک روی هر عنوان خدمت قابل ارائه (هر زیرخدمت یا خدمت بدون زیرخدمت)، کاربر وارد صفحه‌ای مانند شکل ۳ شده و اطلاعات مربوط به خدمت را مطابق جدول شماره ۱ 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 کاملا مطابق با پیوست ابلاغی (ضمیمه ۱) قابل مشاهده باشد.

III. جزئیات جدول شماره ۱ بدین شرح است؛

۱- عنوان خدمت: عنوانی که پس از مراحل تصویب در پیوست شماره ۱ ابلاغ شده است.

۲- شناسه خدمت: شناسه یکتایی که سازمان مدیریت در پیوست شماره ۱ ابلاغ نموده است.

۳- نوع خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت

۴- شرح خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت و توضیح بیشتری در مورد شرایط لازم افراد متقاضی خدمت در صورت نیاز

۵- مدارک مورد نیاز: با توجه به شناسنامه خدمت

۶- متوسط مدت زمان ارایه خدمت: با توجه به شناسنامه خدمت

۷- ساعات ارائه خدمت: با توجه به زمانی که دستگاه بصورت حضوری ارائه خدمت می کند.

۸- تعداد بار مراجعه حضوری: با توجه به شناسنامه خدمت

۹- هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان: با توجه با آخرین هزینه مصوب در مراجع ذیصلاح درج شده و همیشه بروزرسانی شود.

۱۰-نحوه دسترسی به خدمت: در صورتیکه خدمت در بستر هر یک از موارد مشخص شده ارائه می شود، در این قسمت اطلاع رسانی گردد.

پیوست الف

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.

۱۱-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 ۱ و۲) 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 ۸۵۳۵۱۱۱۲ 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.

پیوست الف

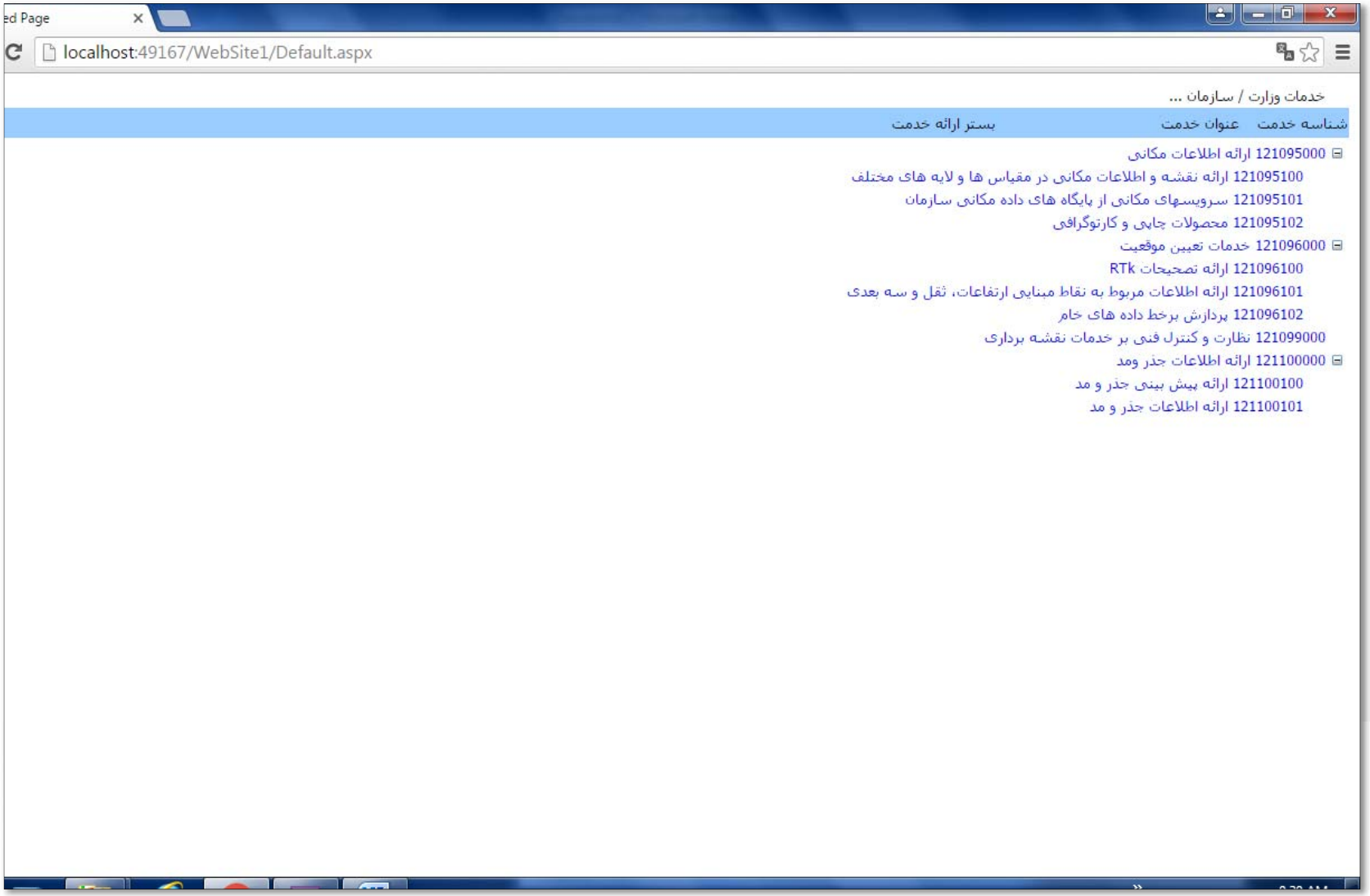


شکل شماره ۱



شکل شماره ۲

پیوست الف


ed Page
localhost:49167/WebSite1/Default.aspx
خدمات وزارت / سازمان ...
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 پیش بینی جذر و مد
121100101 ارائه اطلاعات جذر و مد

پیوست الف

شکل شماره ۳

پیوست الف

فرم اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی 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: ☐ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)			
شرح خدمت:			
مدارک مورد نیاز:			
جزییات خدمت	متوسط مدت زمان ارایه خدمت:		
	ساعات ارائه خدمت:	(ساعات مراجعه متقاضی)	
	تعداد بار مراجعه حضوری		
	هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی
		...	
نحوه دسترسی به خدمت	☐ اینترنتی (پیوند صفحه ارائه خدمت بصورت الکترونیکی با کلیک روی نماد کاربر را هدایت کند)		
	☐ پست الکترونیک: (آدرس پست الکترونیک خدمت جهت پاسخگویی یا ارتباط با متقاضی)		
	☐ تلفن گویا یا مرکز تماس: (در صورت وجود ارائه شماره مرکز تماس یا تلفن گویا با کلیک روی نماد نمایش داده شود)		
	☐ تلفن همراه (پیوند دریافت برنامه کاربردی ارائه خدمت روی تلفن همراه)		
	☐ پیام کوتاه (شماره سامانه پیامکی ارائه خدمت در صورت وجود با کلیک روی نماد نمایش داده شود)		
	☐ 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/زیرخدمت (از دید متقاضی خدمت)			

پیوست ب

نمونه بیانیه حریم خصوصی

مختصری از چیستی و اهداف بیانیه حریم خصوصی مثلا: 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 مثلا: این سازمان براساس ماده ۷ تصویب نامه شماره ۱۱۲۷۱۲۸ شورای عالی اداری مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ 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 می نماید.

ارائه اهداف از گرفتن برخی اطلاعات مثلا: 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 مثلا: این سایت جهت جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز خود از فناوری متعارف ..... استفاده می‌کند. این فناوری .....

بیان برخی از اطلاعات که از کاربران ثبت خواهد شد مثلا: 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 مثلا: 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"

۱. 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.

۲. 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.

۳. 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]

۴. تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی

- تعهدات متقابل خدمت‌گیرنده و دستگاه اجرایی تعیین شوند.
- شرایط و استثناها، 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 ... روز کاری می‌باشد مجوز خود را دریافت نماید، سازمان به ازاء هر روز دیرکرد غیر موجه غرامتی معادل .... ریال به متقاضی پرداخت نماید.

- موارد مربوط به فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست الف 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.

۵. هزینه‌ها و پرداخت‌ها

توافقات مربوط به هزینه ها و پرداخت ها مطبق با جدول هزینه ها در فرم "اطلاعات خدمت/زیرخدمت جهت ارائه روی پایگاه اطلاع‌رسانی دستگاه" در پیوست الف مشخص شوند.

۶. 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.

۷. خاتمه توافقنامه

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

پیوست د

فرم خوداظهاری وزارت/سازمان

شاخص ۳

نام ثبتی وزارت/سازمان **شناسه ملی وزارت/ سازمان**

آدرس وزارت/سازمان **تلفن وزارت/سازمان**

شاخص : توسعه زیرساخت دولت الکترونیک

-داشتن گواهینامه‌های امنیتی مورد نیاز سامانه‌ها و زیرساختهای لازم

۱. آیا سازمان شما اقدام به دریافت گواهی SSL نموده است؟بلی-خیر

بارگذاری گواهی SSL

۲. سامانه های الکترونیکی که دارای شناسه خدمت از سازمان اداری و استخدامی می‌باشند، نام ببرید؟

۳. آیا هیچ یک از سامانه ها و نرم افزارهای سازمان شما مجهز به زیرساخت کلید عمومی و استفاده از گواهی الکترونیکی شده است؟ بلی – خیر

۴. درصورت پاسخ مثبت، چه تعداد سامانه / نرم افزار مجهز به این زیرساخت می باشد؟سامانه /نرم افزار ها را نام ببرید.