

ارزیابی مراحل بلوغ الکترونیکی

www.ito.gov.ir

خدمات دستگاه‌های اجرایی



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
سازمان فناوری اطلاعات ایران



● ارزیابی درگاه‌ها و خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی

مقدمه

یکی از اهداف دولت الکترونیکی مهیا نمودن محیطی است که در آن جامعه، افراد بتوانند به صورت مساوی و عادلانه به بهترین نحو از خدمات دولتی با بهره‌گیری از قابلیت‌های فناوری اطلاعات استفاده کنند.

سازمان‌ها و نهادهای اجرایی کشور به منظور آگاهی از میزان کارایی و اثربخشی فعالیت‌های خود در حوزه دولت الکترونیکی به ویژه در محیط‌های پیچیده و پویا نیاز مبرم به نظام ارزیابی خدمات الکترونیکی دارند، اما در سال‌های اخیر این موضوع مغفول مانده است و نیاز است نهادی حاکمیتی نسبت به این امر اهتمام ورزد.

یکی از مراحل مهم جهت توسعه و بهبود هر فرآیندی ارزیابی آن است. در این فرایند، علاوه بر شناسایی شاخص‌های ارزیابی خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی میزان آمادگی دستگاه‌ها و سازمان‌ها جهت ورود به نسل دوم دولت الکترونیکی مورد بررسی قرار می‌گیرد.



مراحل ارزیابی

- مطالعه تطبیقی مدل‌های بلوغ دولت الکترونیکی
- ارائه مدل بومی بلوغ خدمات الکترونیکی
- احصاء و پایش شاخص‌های سنجش بلوغ خدمات الکترونیکی
- شناسایی خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی
- ارزیابی خدمات و زیرخدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی
- ارزیابی درگاه‌های دستگاه‌های اجرایی
- ارائه پیشنهاداتی جهت افزایش بلوغ خدمات الکترونیکی به دستگاه‌های اجرایی

● مدل بلوغ پیشنهادی

● تعلم

کاربر در این مرحله می‌تواند به صورت الکترونیکی با دولت تعامل داشته باشد، اما دولت ضرورتاً با کاربر ارتباط ندارد. کاربر ممکن است پاسخ‌های فردی به سوالاتش را دریافت کند یا فرمی را به صورت الکترونیکی تکمیل و ارسال کند. اما تراکنش به صورت کامل انجام نمی‌شود.

● یکپارچگی

در این مرحله تارنما دیگر صرفاً یک صفحه با روند قدیمی نیست و به طور کامل سیستم‌های پشت دفتري و فرایندها را یکپارچه می‌سازد. یکپارچگی به دو صورت افقی و عمودی تعریف می‌شود. یکپارچگی افقی به معنای یکپارچگی توابع و خدمات مختلف و یکپارچگی عمودی به معنای تجمیع سیستم‌های یکسان در سطوح مختلف می‌باشد.



● حضور در وب

در این مرحله هیچ یک از قابلیت‌های دولت باز وجود ندارد (و یا بندرت وجود دارد) و معمولاً از رسانه اجتماعی استفاده نمی‌شود. تمرکز آن بیشتر بر روی فهرست و انتشار اطلاعات به صورت عمومی است و دولت از روش‌های ایستای ارتباط یک سو به استفاده می‌کند و اطلاعات موجود، اطلاعات عمومی روی تارنما هستند.

● تراکنش

در این مرحله کاربر می‌بایست قادر باشد با دولت ارتباط برقرار کند و دولت باید قادر باشد به صورت الکترونیکی به کاربر پاسخگو باشد. این مرحله تغییراتی در فرایندهای رسمی که قبلاً بصورت کاغذی انجام می‌شد و یا نیاز به مراجعه حضوری به سازمان داشت اعمال می‌کند. همچنین کاربران می‌توانند به ازای خدمات و یا انجام معاملات به صورت برخط پرداخت انجام دهند.

● مشارکت

این مرحله شامل افزایش مشارکت عموم در کارها و تصمیم‌های دولت، با استفاده از رسانه‌های اجتماعی مختلف، بهبود تصمیم‌گیری‌های سیاسی و خدمات دولتی با ابزارهایی چون فرم‌های نظرخواهی، نظر سنجی و یا رأی‌گیری الکترونیکی است.

● ارزیابی خدمات ۷۱ دستگاه اجرایی

- تعداد کل خدمات ۷۱ دستگاه اجرایی ۶۴۶ خدمت و ۴۷۲ زیر خدمت می باشد
- تعداد شاخص های احصاء شده به منظور ارزیابی درگاه دستگاه های اجرایی ۱۵ شاخص می باشد
- تعداد شاخص های هریک از مراحل بلوغ خدمات الکترونیکی به تفکیک عبارتند از:
۲۳ شاخص در مرحله حضور در وب، ۱۰ شاخص در مرحله تعاملی، ۱۵ شاخص
- در مرحله تراکنشی، ۹ شاخص در مرحله یکپارچگی و ۱۴ شاخص در مرحله مشارکت
- خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی در مراحل حضور در وب و تعاملی عملکرد بهتری نسبت به مراحل تراکنشی، یکپارچگی و مشارکت دارند.

● خدمات الکترونیکی پیشرو در هریک از مراحل بلوغ

مرحله	خدمت
حضور در وب	صدور گواهی تایید نمونه تجهیزات حوزه ICT
	توانمندسازی و تسهیل گری کسب و کارهای نوپای فاوا
	صدور مجوز مراکز مشاوره تخصصی ازدواج و تحکیم خانواده
تعاملی	اجرای سامانه نوین آبیاری
	صدور گواهی تایید نمونه تجهیزات حوزه ICT
	مجوز جوجه ریزی واحدهای مرغ مادر تخمگذار
تراکنشی	برگزاری مزایده ها
	جذب اعضای هیات علمی در دانشگاه ها
	ارایه تسهیلات آموزشی به دانشجویان
یکپارچگی	سفارش تمبر شخصی، یادبود و تبلیغاتی
	زیرساخت تبادل اطلاعات و استعلامات دولت (GSB)
مشارکت	صدور گواهی تایید نمونه تجهیزات حوزه ICT