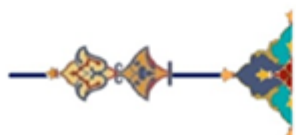


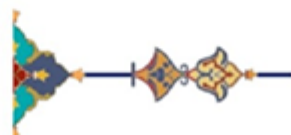


# برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات دولتی

## وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات



ویرایش نخست  
فروردین - ۱۴۰۵



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## فهرست مطالب

- پیشگفتار..... ۲
- ۱- معرفی دستگاه اجرایی و خدمات آن..... ۳
- ۲- گزارش روند تدوین برنامه..... ۵
- ۳- برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات دولتی..... ۶

## پیشگفتار

خدمات کلیدی دستگاه‌های اجرایی کشور، مجموعه‌ای از فعالیت‌ها، وظایف و خروجی‌های اصلی و حیاتی هر دستگاه دولتی را در برمی‌گیرد که بطور مستقیم در تحقق مأموریت قانونی آن دستگاه، پاسخ‌گویی به نیازهای اساسی مردم، و اجرای سیاست‌ها و برنامه‌های توسعه کشور نقش دارند. این خدمات **محورهای اصلی خدمت‌رسانی دولت به مردم** را معرفی می‌کنند که بدون انجام آن‌ها، مأموریت آن دستگاه و بخشی از کارکرد دولت دچار اختلال خواهد شد و آثار منفی را برای جامعه و نظام اداری در پی خواهد داشت.

با توجه به اهمیت موضوع، در قانون برنامه هفتم پیشرفت نیز به منظور ضرورت ارتقا و بهبود کیفیت خدمات، در ماده‌ی ۱۱۱، افزایش حداقل ۱۰ درصدی بهره‌وری خدمات کلیدی دولت طی سال‌های این برنامه مورد تاکید قرار گرفته است.

در این راستا، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات جهت تحقق هدف فوق و بهبود کیفیت خدمات قابل ارائه در سه سطح <sup>۱</sup>G2G، <sup>۲</sup>G2B و <sup>۳</sup>G2C مجموعه‌ای از برنامه‌ها و اقدامات اجرایی را برای ستاد وزارت و دستگاه‌های تابعه تهیه و تدوین نمود که می‌توان به «اصلاح فرآیند صدور پروانه مطابق با قوانین و مقررات موجود در درگاه ملی مجوزها»، «الکترونیکی کردن فرآیند صدور پروانه یا گواهی»، «انطباق ظرفیت‌های سامانه جامع فاوا با نیازها و انتظارات کاربران»، «صدور شناسه یکتای پستی و ارائه سرویس‌های پستی بر روی شبکه‌های اجتماعی» و «راه‌اندازی پلتفرم ارائه داده و تصاویر در حوزه فضای» اشاره نمود که در بازه‌های زمانی مشخص با سنجش‌های کارایی و اثربخشی مترتب بر هر یک از خدمات، وضعیت آن‌ها رصد و پایش خواهد شد.

شایان ذکر است که نقش **وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات** در تامین زیرساخت‌های ارتباطی و اطلاعاتی و فراهم نمودن بستر خدمات الکترونیکی و هوشمند، بعنوان ابزاری موثر در ارتقای بهره‌وری و بهبود خدمات کلیدی دستگاه‌های اجرایی کشور و ارائه‌ی کارآمد، شفاف و سریع خدمات عمومی دولت، بنیادین و راهبردی است. بنابراین شکل‌گیری و تقویت تعامل بین دستگاهی برای توسعه دولت الکترونیک و هوشمند امری اجتناب‌ناپذیر و ضروری تلقی می‌شود.

امید است با همکاری تمامی ارکان موثر نظام بهره‌وری کشور، هرچه بیشتر در مسیر اهداف عالی این نظام مقدس گام برداریم.

### احسان چیت‌ساز

معاون سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی توسعه فاوا و اقتصاد دیجیتال

و رییس کمیته بهره‌وری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

<sup>۱</sup> Government to government

<sup>۲</sup> Government to business

<sup>۳</sup> Government to consumer

## ۱- معرفی دستگاه اجرایی و خدمات آن

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با هدف اعمال حاکمیت بر طیف فرکانس و حفاظت از حقوق رادیویی کشور در سطح منطقه و بین‌الملل و تمرکز امور سیاستگذاری، تدوین ضوابط و استانداردها و نظارت بر حسن اجرای آنها در بخش‌های مختلف ارتباطات پستی و مخابراتی و فناوری اطلاعات نظیر خدمات جدید و متعارف پستی، مخابراتی، فناوری اطلاعات، ارتباطات فضایی، ارتباطات رادیویی، انتقال داده‌ها، انتقال صدا و تصویر، سنجش از دور، ارتباطات رایانه‌ای و ایجاد بستر مناسب برای ارتباطات و آمایش و پردازش اطلاعات و روش‌های دورسنجی و پشتیبانی آنها و همچنین سیاستگذاری در زمینه توسعه امکانات و خدمات ارتباطی مذکور، هماهنگ با آخرین پیشرفت‌های علمی، تجربی و فناوری اطلاعات در جهان وظایف زیر را در نظام حکمرانی کشور بر عهده دارد.

- تدوین سیاست‌ها و ضوابط کلی در زمینه توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات.
- سیاستگذاری و برنامه‌ریزی کلان و هدایت و نظارت بر شبکه‌های پستی، پست بانک و مخابراتی و فناوری اطلاعات کشور.
- سیاستگذاری برای فعالیت بخش غیردولتی در قلمرو شبکه‌های غیرمادربخش پست و مخابرات و صدور مجوز ایجاد شبکه‌های مستقل و موازی پستی و مخابراتی با رعایت اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و حسب مجوز هیأت وزیران.
- ایجاد، نگهداری، بهره‌برداری و توسعه شبکه‌های مادربستی و مخابراتی کشور.
- تنظیم، مدیریت و کنترل فضای فرکانسی کشور و تدوین مقررات و تصویب ضوابط و جداول و معیارهای استفاده بهینه از فرکانس و مدارهای ماهواره‌ای و نظارت و حاکمیت بر طیف و جدول ملی فرکانس کشور.
- صدور مجوز تأسیس و بهره‌برداری واحدهای ارائه خدمات پستی و مخابراتی و فناوری اطلاعات در سطح کشور در چارچوب قوانین و مقررات و با رعایت اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.
- طراحی و تدوین نظام ملی فناوری اطلاعات کشور.
- توسعه و ترویج ارتباطات و فناوری اطلاعات در کشور و تأمین زیرساخت‌های موردنیاز آن به منظور دسترسی آحاد مردم به خدمات پایه ذریبط.
- تصویب سیاست‌ها و هدایت امور مربوط به طرح و چاپ و انتشار تمبر و اوراق بهادار پستی و صدور اجازه ورود و استفاده و ساخت ماشین‌های نقش تمبر و اعمال نظارت بر تمامی امور مربوط به آن.
- عضویت در اتحادیه‌ها و مجامع بین‌المللی ارتباطی و فناوری اطلاعات به نمایندگی از سوی دولت و اهتمام به انجام تعهدات و قراردادهای بین‌المللی و دو جانبه پستی و پست‌بانک و مخابراتی و فناوری اطلاعات.
- تدوین و پیشنهاد استانداردهای ملی مربوط به ارتباطات و فناوری اطلاعات در کشور به مراجع ذریبط.
- اعمال استانداردها، ضوابط و نظام‌های کنترل کیفی و تأیید نمونه تجهیزات (Type Approval) در ارائه خدمات و توسعه و بهره‌برداری از شبکه‌های مخابراتی، پستی و فناوری اطلاعات در کشور.
- تدوین ضوابط حل اختلاف و تعیین اسناد مورد قبول محاکم قضایی در اختلافات و تخلفات مربوط به ارتباطات و فناوری اطلاعات و ارائه به دولت جهت طی مراحل قانونی.
- فراهم نمودن زمینه مشارکت بخش غیردولتی در توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات.
- حمایت از تحقیق و توسعه برای استفاده وسیع‌تر فناوری جدید در زمینه فناوری اطلاعات و اشاعه فرهنگ کاربردی آنها.
- حفاظت و حراست و عدم ضبط و افشای انواع مراسلات و امانات پستی و همچنین مکالمات تلفنی و مبادلات شبکه اطلاع‌رسانی و اطلاعات مربوط به اشخاص حقیقی و حقوقی طبق قانون.

- نظارت کلان بر فعالیت‌های بخش غیردولتی در امور مربوط به مخابرات، پست، پست بانک، خدمات هوایی (پیام) و فناوری اطلاعات در چارچوب قوانین و مقررات و با رعایت اصل چهل و چهارم (۴۴) قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.

## ۲- گزارش روند تدوین برنامه

برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات دولتی در راستای پاسخگویی به تکلیف مقرر در بند (ب) ماده (۱۱۱) قانون برنامه هفتم پیشرفت با هدف افزایش بهره‌وری خدمات دولتی به میزان ۱۰ درصد و همچنین به عنایت به اقدامات مصوب در برنامه اول محور ششم «برنامه اصلاح نظام اداری دولت چهاردهم»، طراحی و تدوین شده است. سند حاضر، مطابق با دستورالعمل برنامه‌ریزی و پایش بهره‌وری خدمات دولتی ابلاغی به شماره ۸۴۸۶۴ مورخ ۱۴۰۴/۰۹/۱۸، طی ۵ گام اجرایی زیر، تدوین و نهایی گردیده است:

- اولویت‌بندی خدمات
- تعیین شاخص‌های پیامد بهره‌وری
- هدف‌گذاری شاخص‌های پیامد بهره‌وری
- انتخاب رویکردهای ارتقای بهره‌وری خدمات دولتی
- تدوین برنامه عملیاتی

بعد از شناسایی، اولویت‌بندی و ریشه‌یابی مسائل مبتلابه هر یک از خدمات، متناسب با نوع مسأله و همچنین متناسب با ماهیت خدمت، «شاخص‌های پیامد بهره‌وری» تعیین شده است. شاخص‌های پیامد بهره‌وری، در حقیقت ترجمان مفاهیم بهره‌وری در سطح عملیاتی می‌باشد. هر یک از برنامه‌های ارتقای بهره‌وری خدمات، نهایتاً باید منتج به بهبود حداقل یکی از شاخص‌های پیامد بهره‌وری شود تا از اثربخش بودن برنامه‌ها، اطمینان حاصل شود.

سند حاضر مشتمل بر برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات ستاد و دستگاه‌های اجرایی تابعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات است که پس از سیر مراحل تدوین و تصویب در کمیته‌های بهره‌وری دستگاه‌های تابعه و اصلی به تایید بالاترین مقام دستگاه رسیده است. امید می‌رود اجرای این برنامه، مسیر ارتقای بهره‌وری خدمات دولتی در سطح وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات را فراهم نماید.



شکل ۱- زنجیره نتایج خدمات

### ۳- برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات دولتی

جدول ۱- ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

ردیف	خدمت/زیرخدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			رویکرد ارتقای بهره‌وری	اقدامات	وزن اقدام	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۱۰۰٪	۳۰٪	۰٪						شروع	پایان	
۱	ایجاد، توسعه و نگهداری زیرساخت ارایه خدمات الکترونیکی در مناطق محروم و روستایی ۱۳۰۶۲۹۲۹۰۰۰	ارتقای دسترسی* (درصد)	۸۱	۸۶	۹۳	۱۰۰	توسعه دولت هوشمند	اجرای پروژه‌های ارتباطی برای اتصال روستاها به شبکه ملی اطلاعات	۵۰	تعداد روستاهای متصل به شبکه ملی اطلاعات	۳۹۴۶۵	۱۴۰۵	۱۴۰۷	ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۲	اعطای تسهیلات از محل وجوه اداره شده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات ۱۳۰۶۱۳۸۲۰۰۰	افزایش اثربخشی** (درصد)	۵۰	۷۵	۹۰	۱۰۰	توسعه دولت هوشمند	باز طراحی و پیاده‌سازی سامانه تسهیلات وجوه اداره شده وزارت با به‌کاری هوش مصنوعی	۵۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	ستاد وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

\* درصد روستاهای متصل به شبکه ملی اطلاعات

\*\* میزان تسهیلات پرداختی به منابع واریزی در اختیار

## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۲- سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

ردیف	خدمت/زیر خدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			رویکرد ارتقای بهره‌وری	اقدامات	وزن اقدامات	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۵۰٪	۳۰٪	۷۰٪						شروع	پایان	
۱	ارائه مجوزهای خدمات پستی، ارتباطی و فناوری اطلاعات ۱۳۰۶۱۳۹۸۰۰۰	زمان ارائه خدمات (روز)	۸۰	۶۵	۶۰	۵۵	بررسی فرآیند، شناسایی گلوگاه‌ها و موانع فرآیندی	۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۵	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	
							مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات	۵	درصد پیشرفت	۹۰	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۵		
							اصلاح فرآیند صدور پروانه مطابق با قوانین و مقررات موجود در درگاه ملی مجوزها	۱۲	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۵		
							الکترونیکی کردن فرآیند صدور پروانه و برخط بودن استعلام از اماکن	۱۳	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای ۱۴۰۶	انتهای ۱۴۰۶		
۲	ارائه مجوزهای مربوط به تجهیزات حوزه رادیویی، ارتباطی و فناوری اطلاعات ۱۳۰۶۱۳۹۲۰۰۰	زمان ارائه خدمات (روز)	۲۱	۲۱/۵	۱۹	اتصال به سامانه ثبت اسناد کشور برای بازخوانی اطلاعات شرکت‌ها	۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۰۷/۱۵	۱۲/۲۹	سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی		
						ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات	۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۵			
						توسعه دولت هوشمند	۱۰	درصد انطباق	۷۵	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۵			
						ایجاد داشبورد مدیریتی و دسترسی به گزارشات مناسب	۱۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۰۷/۱۵	۱۲/۲۹			

برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات	انتتهای ۱۴۰۵	ابتدای ۱۴۰۵	۱۰۰	درصد پیشرفت	۵	بررسی فرآیند، شناسایی گلوگاه‌ها و موانع فرآیندی	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات												
رادپویی	انتتهای ۱۴۰۵	ابتدای ۱۴۰۵	دو خدمت	تعداد زیرخدمت ادغام شده	۱۵	ادغام برخی از زیرخدمات در صورت تایید سازمان امور اداری و استخدامی	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات												
ارائه مجوزهای رادپویی ۱۳۰۶۱۳۹۷۰۰۰								۵۴	۵۳	۵۵	۶۰	زمان ارائه خدمات (روز)	۳						

## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۳- سازمان فضایی ایران

ردیف	خدمت/زیر خدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			رویکرد ارتقای بهره‌وری	اقدامات	وزن اقدام	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۵۰٪	۳۰٪	>۴۰٪						شروع	پایان	
۱	ارایه داده و تصاویر ماهواره‌ای ۱۳۰۶۱۸۱۵۰۰۰	نرخ دسترسی پذیری (روز-ساعت)	۸-۵	۸-۵	۲۴-۷	۲۴-۷	توسعه دولت هوشمند	راه‌اندازی پلتفرم ارائه داده و تصاویر	۵۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	سازمان فضایی ایران
۲	ارایه خدمات پژوهشی در حوزه نجوم رصدی ۱۳۰۸۱۸۱۴۱۰۱	زمان ارایه خدمت (روز) رضایت ارباب رجوع (درصد)	۱۰	۱۰	۷	۷	توسعه دولت هوشمند	ایجاد فضای ابری	۵۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	سازمان فضایی ایران

## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۴- سازمان فناوری اطلاعات

ردیف	خدمت/ زیر خدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			رویکرد ارتقای بهره‌وری	اقدامات	وزن اقدام	نماگر پیشرفت	دوره زمانی		مسئول
				۹۰٪	۹۵٪	۱۰۰٪					شروع	پایان	
۱	توسعه و پشتیبانی سامانه‌های ملی ارائه خدمات هوشمند ۱۳۰۹۱۷۱۰۱۰۴	سطح دسترسی افراد بالای ۱۸ سال به خدمات الکترونیکی دولت* (درصد)	۸۵٪	۹۰٪	۹۵٪	۱۰۰٪	توسعه دولت هوشمند	۲۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	سازمان فناوری اطلاعات
											توسعه زیرساخت سخت‌افزاری و نرم‌افزاری درگاه ارائه خدمات دولت هوشمند		
۲	راهبری تبادل اطلاعات و استعلامات بین دستگاه‌های اجرایی و کسب و کارها (اتصال دستگاه/ کسب و کار به مرکز ملی تبادل اطلاعات به مرکز) ۱۳۰۶۱۷۰۹۱۰۰	میانگین زمان اتصال دستگاه/ کسب و کار به مرکز ملی تبادل اطلاعات (ساعت)	۹۶	۷۲	۶۴	۵۸	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات	۱۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	سازمان فناوری اطلاعات
											اصلاح و بهبود فرایند اتوماتیک شدن بررسی امنیتی و صحت عملکرد API		
۳	صدور گواهی تاییدیه فنی نرم افزار ۱۳۰۶۲۶۳۸۱۰۰	میانگین زمان صدور تاییدیه فنی نرم‌افزار (روز)	۱۲۱	۱۰۰	۹۰	۸۰	توسعه دولت هوشمند	۸	نسبت استعلامات برخط به کل	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۹	سازمان فناوری اطلاعات
											انجام استعلامات لازم بصورت برخط		
۴	صدور گواهی سلامت و احراز اصالت نرم‌افزار ۱۳۰۶۲۶۳۸۱۰۱	میانگین زمان صدور گواهی سلامت و احراز اصالت نرم‌افزار (روز)	۱۱۴	۹۰	۸۰	۷۰	توسعه دولت هوشمند	۱۲	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۹	سازمان فناوری اطلاعات
											انجام استعلامات لازم بصورت برخط		



## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۵- شرکت ملی پست ایران

ردیف	خدمات/زیرخدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			اقدامات	وزن اقدام	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۱۴۰۳	۱۴۰۴	۱۴۰۵					شروع	پایان	
۱	خدمات نوین پستی (ارائه خدمات پستی تجارت الکترونیک (۱۳۰۶۲۴۵۵۱۰۹)	رضایت ارباب رجوع (درصد)	۹۴/۵	۹۴/۶	۹۴/۸	۹۵	توسعه دولت هوشمند	۲۰	درصد پوشش	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	شرکت ملی پست
				۲۰	تعداد شبکه اجتماعی	۳		۱۴۰۵	۱۴۰۷				
۲	ارائه خدمات کدپستی (صدور گواهی کد پستی ده رقمی ۱۳۰۶۱۴۱۹۱۰۰ پاسخ به استعلام کد پستی ۱۳۰۶۱۴۱۹۱۰۱)	نرخ خطا* (درصد)	۷	۶	۵	۴	توسعه دولت هوشمند	۳۵	درصد پوشش	۹۵	۱۴۰۵	۱۴۰۷	شرکت ملی پست
				۲۵	مکان محور (GNAF) روستایی	۹۰		۱۴۰۵	۱۴۰۷				

\* فرمول محاسبه:  $۱۰۰ \times \frac{\text{تعداد کل مکان‌ها} - \text{مکان‌های دارای کدپستی صحیح}}{\text{تعداد کل مکان‌ها}}$

## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۶- منطقه ویژه اقتصادی و خدمات هوایی پیام

ردیف	خدمت/زیرخدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			رویکرد ارتقای بهره‌وری	اقدامات	وزن اقدام	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۵۰٪	۳۰٪	۱۰٪						شروع	پایان	
۱	اجاره زمین و مستحقات در منطقه ویژه اقتصادی ۱۳۰۵۱۴۲۰۰۰۰	میانگین زمان عقد قرارداد اجاره زمین و مستحقات (روز)	۳۰	۲۹	۲۸	۲۷	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات	بهبود و استانداردسازی فرآیند عقد قرارداد اجاره زمین و مستحقات ۱- بازطراحی و ساده سازی فرآیند عقد قرارداد و حذف مراحل غیر ضرور (حذف گلوگاه‌های اداری، شفاف سازی روبه‌ها) ۲- تعیین سقف زمانی استاندارد برای هر مرحله فرآیند ۳- الکترونیکی سازی مکاتبات و استعلامات مرتبط با قرارداد	۵۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای سال ۱۴۰۵	پایان سال ۱۴۰۷	منطقه ویژه اقتصادی و خدمات هوایی پیام
				۲۸	۲۷	۲۷								
۲	ارائه خدمات انبارداری، تخلیه و بارگیری ۱۳۰۱۱۴۲۱۰۰۰	رضایت مشتریان از زمان ارائه خدمات انبارداری (درصد)	۶۵	۷۵	۸۵	۱۰۰	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات	بهبود و استانداردسازی فرآیند ارائه خدمات انبارداری ۱- تعیین و اعلام زمان استاندارد ارائه خدمت انبارداری به مشتری ۲- استقرار نظام سنجش رضایت مشتری پس از ارائه خدمت ۳- رسیدگی نظام‌مند به شکایات مرتبط با تاخیر در ارائه خدمات	۵۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای سال ۱۴۰۵	پایان سال ۱۴۰۷	منطقه ویژه اقتصادی و خدمات هوایی پیام

## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۷- شرکت ارتباطات زیرساخت

ردیف	خدمت/زیرخدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			اقدامات	وزن اقدام	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۵۰٪	۳۰٪	۱۰٪					شروع	پایان	
۱	ارائه خدمات پهنای باند- پهنای باند ابرانتقال ۱۳۰۶۲۴۸۸۱۰۱	نرخ اتلاف بسته‌ها (درصد)	۰,۰۶	۰,۰۶	۰,۰۶	توسعه دولت هوشمند	۱۰۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	شرکت ارتباطات زیرساخت	
			۰,۲۸	۰,۲۸	۰,۲۸								نوسانات تاخیر* (میلی ثانیه)

\* با توجه به برنامه‌های توسعه و ارتقاء ظرفیت زیرساخت‌های شبکه، حفظ و پایداری وضعیت شاخص‌های فوق، به منزله بهبود می‌باشد.

## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۸- پژوهشگاه فضایی ایران

ردیف	خدمت/زیر خدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			رویکرد ارتقای بهره‌وری	اقدامات	وزن اقدام	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۵ ٪	۳ ٪	۱ ٪						شروع	پایان	
۱	ارائه خدمات	میانگین زمان ارائه خدمت (روز)	۳۰	۲۵	۲۲	۱۹	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات	شناسایی گلوگاه‌های کاری و اصلاح فرآیند ارائه خدمت	۱۰۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	پژوهشگاه فضایی
	آزمایشگاه خلاء حرارت		۱۸	۱۴	۱۲	۱۱								
	آزمایشگاه ارتعاشات		۱۶	۱۴	۱۳	۱۲								
	آزمایشگاه EMC													

## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۹- پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات

ردیف	خدمت/زیرخدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			رویکرد ارتقای بهره‌وری	وزن اقدامات	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۵ ۳۰	۳ ۳۰	۲ ۳۰					شروع	پایان	
۱	آزمایشگاه فناوری ارتباطات		۲۰	۲۰	۱۹	۱۸	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات	۲۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	پژوهشگاه ارتباطات و فناوری اطلاعات
	آزمایشگاه فناوری اطلاعات	تست و تایید نمونه محصولات و خدمات فاوا	۴۰	۳۹	۳۸	۳۶		۲۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	
	آزمایشگاه امنیت	۱۳۰۶۱۳۸۴۱۰۰	۱۸۰	۱۷۷	۱۶۹	۱۶۲		۲۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	
	ارزیابی عمق بومی سازی	۱۳۰۶۱۳۸۴۱۰۱	۱۸۰	۱۷۶	۱۷۰	۱۶۲		۲۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	۱۴۰۵	۱۴۰۷	

## برنامه ارتقای بهره‌وری خدمات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

جدول ۱۰- پارک فناوری اطلاعات و ارتباطات

ردیف	خدمت/زیرخدمت	شاخص پیامد بهره‌وری	وضع موجود	وضع مطلوب			رویکرد ارتقای بهره‌وری	اقدامات	وزن اقدام	نماگر پیشرفت	هدف کمی	دوره زمانی		مسئول
				۱۴۰۱	۱۴۰۲	۱۴۰۳						شروع	پایان	
۱	پذیرش و عضویت در پارک فناوری اطلاعات و ارتباطات ۱۳۰۶۳۰۱۳۰۰۰	زمان ارائه خدمت به ازای واحد متقاضی (هفته)	۱۰	۷	۵	۳	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات برون‌سپاری پذیرش متقاضی به کارگزار	۲۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۷	پارک فناوری اطلاعات	
۲	واگذاری حق بهره‌برداری بلندمدت اراضی ۱۳۰۶۳۰۱۴۱۰۲	زمان ارائه خدمت به ازای واحد متقاضی (هفته)	۱۲	۱۰	۸	۶	مدیریت سرمایه انسانی توانمندسازی نیروی انسانی	۲۰	نفرساعت	۶۰	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۷	پارک فناوری اطلاعات	
							ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات اصلاح فرایند عقد قرارداد							۲۵
۳	صدور مجوز واحد فناوری شناسه خدمت ندارد*	زمان ارائه خدمت به ازای واحد متقاضی (هفته)	۱۰	۷	۵	۳	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات برون‌سپاری فرایند ارزیابی عملکرد سالانه واحد فناور	۱۰	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۷	ارتباطات و	
							ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات برون‌سپاری فرایند ارزیابی عملکرد سالانه واحد فناور							۱۵
۴	صدور معرفی‌نامه معافیت مالیات عملکردی (درآمد) شناسه خدمت ندارد*	زمان ارائه خدمت به ازای واحد متقاضی (هفته)	۱۰	۷	۵	۳	ارتقای نظام مدیریت عملکرد و بهبود کیفیت خدمات برون‌سپاری فرایند ارزیابی عملکرد سالانه واحد فناور	۱۵	درصد پیشرفت	۱۰۰	ابتدای ۱۴۰۵	انتهای ۱۴۰۷	ارتباطات و	

