

- نوع خدمت (حاکمیتی - حمایتی - تصدی) براساس چارچوب قانون مدیریت خدمات کشوری

- ذی‌نفعان خدمت

- نیازمندی‌های اطلاعاتی و اسنادی خدمت از ذی‌نفع (در قالب کاربرگ‌های الکترونیک)

- نیازمندی‌های اطلاعاتی خدمت نظیر مجوز، استعلام و... از سایر دستگاه‌ها

- نیازمندی‌های احراز هویت حقیقی و حقوقی

- مجوز و تعرفه اخذ هزینه و شماره حساب آن

- ذکر ضرورت‌های مراجعه حضوری

- فرآیند یا فرآیندهای عملیاتی و زمانی بررسی و ارائه خدمت

- فهرست واحدهای سازمانی درگیر در ارائه خدمت.

**ماده ۳-** دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف تسریع در انجام کار، کاهش زمان و هزینه و تأمین رضایت و کرامت مردم، هر سال فرآیندها و روش‌های انجام کار خود را با هدف ارائه در جایگاه اینترنتی دستگاه، مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند و مستندات آن را در قالب فایل الکترونیکی به معاونت ارسال نمایند.

**ماده ۴-** دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل‌های ذی‌ربط اقدامات زیر را انجام دهند:

الف) اطلاع‌رسانی الکترونیکی و بر خط در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.

ب) ارائه فرم‌های استاندارد موردنیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزارها و رسانه‌های الکترونیکی.

ج) ارائه کلیه خدمات ممکن به شهروندان به صورت الکترونیکی و برخط، از طریق درگاه دستگاه و درگاه‌های ملی و محلی و سایر ابزارهای الکترونیکی به منظور حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه‌های اجرایی برای دریافت خدمت.

**تبصره ۱-** دستگاه‌های اجرایی موظفند فهرست خدمات الکترونیکی و الکترونیکی نشده خود را بصورت مجزا بر روی جایگاه اینترنتی خود قرار دهند. در خصوص خدمات الکترونیکی نشده، دستگاه اجرایی باید زمان‌بندی مشخص برای الکترونیکی شدن آن را در جایگاه اینترنتی خود اعلام نماید.

**تبصره ۲-** در مورد خدماتی که بنا بر دلایلی امکان ارائه الکترونیکی آن وجود ندارد، دستگاه اجرایی باید عدم ارائه الکترونیکی آن را به تأیید معاونت برساند در غیر این صورت ملزم به ارائه الکترونیکی آن است.

**تبصره ۳-** مدت زمان لازم برای اجرای بند الف) و ب) تا پایان سال ۱۳۹۳ و بند ج) تا پایان سال ۱۳۹۴ می‌باشد.

**ماده ۵-** در اجرای ماده ۶۲ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، معاونت موظف است از طریق کارگروه پیش‌بینی‌شده در این ماده، به منظور تسهیل، تسریع و هماهنگی در صدور مجوزها، مستندات مربوط به فرآیند کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی را منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام، موافقت و موارد مشابه از دستگاه‌های اجرایی می‌نماید را از دستگاه‌های مذکور اخذ و نسبت به جایگزینی، تجمیع و یا حذف اقدام نماید.

**تبصره -** معاونت، بانک اطلاعاتی صدور مجوزهای تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرآیند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاه‌های اجرایی تشکیل داده و به منظور اطلاع‌رسانی و شفاف‌سازی، دسترسی بر خط مردم به آن را فراهم می‌کند.

**ماده ۶-** در مورد خدماتی که ارائه آنها منوط به کسب استعلام یا اخذ مجوز از سایر دستگاه‌های اجرایی است، دستگاه اجرایی اصلی موظف است استعلام‌ها و مجوزهای لازم را به صورت الکترونیکی و در شبکه ملی اطلاعات انجام داده و کد پیگیری یکتا، توسط دستگاه اصلی تولید و بین دستگاه‌ها مبادله گردد.

**تبصره -** ارائه خدمات از طریق پورتال دستگاه اصلی، باید به صورتی فراهم شود که امکان رؤیت تمامی مراحل انجام کار و آخرین وضعیت آن در جایگاه اینترنتی دستگاه اصلی توسط متقاضی خدمت، میسر باشد.

**ماده ۷-** استانداردهای سراسر کشور موظفند نسبت به توسعه پورتال استان به عنوان درگاه واحد استانی به نحوی اقدام کنند که حداقل اطلاعات و خدمات ذیل به صورت موضوعی و دسته‌بندی شده از طریق پورتال قابل دسترسی باشد:

الف) اطلاعات عمومی استان: شامل نقشه استان، گزارش برنامه و بودجه استان، معرفی اجمالی تاریخ، فرهنگ و سنت‌های استان، اطلاعات مربوط به حمل و نقل عمومی، معرفی شهرستان‌ها، شهرها، بخش‌ها، روستاهای استان، خرید بلیط اتوبوس، قطار و هواپیما و غیره.

شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰

۱۳۹۳/۶/۱۰

### آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی

تمامی وزارتخانه‌ها، مؤسسات، شرکت‌ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری‌ها

شورای عالی اداری در یکصد و شصت و چهارمین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۴/۱۰ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور، در اجرای مواد ۳۶، ۳۷، ۳۸ و ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری، ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه کشور و تحقق بندهای ۱۰ تا ۱۲، ۱۵ تا ۱۸ و ۲۴ و ۲۵ سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، «آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی» را به شرح سند پیوست (ممه‌ور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود:

۱- دستگاه‌های اجرایی مکلفند؛ نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای برنامه عملیاتی مذکور مطابق برنامه زمان‌بندی، اقدام نمایند.

۲- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور مکلف است؛ ضمن نظارت بر اجرای آیین‌نامه و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد دستگاه‌ها، گزارش عملکرد اجرای آیین‌نامه را هر چهار ماه یکبار به رئیس‌جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارائه نماید.

رئیس‌جمهور و رئیس شورای عالی اداری - حسن روحانی

### آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی

**ماده ۱-** اصطلاحات این آیین‌نامه در معانی به کار رفته به شرح زیر عبارتند از:

۱-۱- معاونت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور

۱-۲- سازمان: سازمان فناوری اطلاعات ایران

۱-۳- دستگاه‌های اجرایی: دستگاه‌های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

۱-۴- پنجره واحد ارائه خدمات: درگاه واحد ملی ارائه خدمات و اطلاعات به مردم

۱-۵ - کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی: موضوع ماده (۳) مصوبه ضوابط فنی

اجرایی توسعه دولت الکترونیکی شورای عالی فناوری اطلاعات

۱-۶ - شبکه ملی اطلاعات: متشکل از زیرساخت‌های ارتباطی، مراکز داده توسعه‌یافته

داخلی دولتی و غیردولتی و همچنین زیرساخت‌های نرم‌افزاری می‌باشد که در سراسر کشور گسترده شده است.

### توسعه کیفی خدمات

**ماده ۲-** تمامی دستگاه‌های اجرایی موظفند شناسنامه خدمات خود را با محتوای زیر حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ تهیه، در درگاه دستگاه مربوط انتشار و در دسترس عموم قرار دهند. معاونت نیز نسبت به بررسی مستندات شناسنامه خدمات اقدام و مراتب را در پنجره واحد ارائه خدمات قرار می‌دهد.

شناسنامه خدمات شامل موارد زیر می‌باشد:

- کد خدمت

- مبانی قانونی و مقررات ارائه خدمت

ب) تجارت و صنعت: شامل حداقل اطلاعات مربوط به مراکز صنعتی و صنایع، مراکز تجاری و بازرگانی، محصولات تولیدی و خدماتی، بانکداری و بیمه، معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری استان، آگهی‌های استخدام، مناقصه‌ها و مزایده‌ها، تقویم وضعیت پروژه‌ها و طرح‌های در دست اجراء و غیره.

ج) آموزش، فرهنگ و هنر: دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی، حوزه‌ها و مراکز علوم دینی، مدارس، مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای، پارک‌های فناوری، آثار باستانی و تاریخی، موزه‌ها و مراکز دیدنی، مراکز ورزشی، مراکز تفریحی و سرگرمی، کتابخانه الکترونیکی سمینارها و همایش‌ها و غیره.

د) کشاورزی و محیط زیست: جغرافیای استان، جاذبه‌ها و مکان‌های طبیعی، هواشناسی، اطلاعات کشاورزی و دامداری و غیره.

ه) بهداشت و درمان: بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها، داروخانه‌ها، مطب پزشکان، اورژانس، آمبولانس و غیره.

و) امور قضایی و قوانین: دفاتر ثبت اسناد رسمی، دفاتر ازدواج و طلاق، خدمات انتظامی، دادگاه‌ها، شوراهای حل اختلاف، پزشکی قانونی، قوانین مرتبط با اتباع خارجی و غیره.

ی) سایر خدمات.

**تبصره -** فرمانداری‌های کشور موظفند نسبت به توسعه پورتال شهرستان به عنوان درگاه واحد شهرستان به نحوی اقدام کنند که حداقل اطلاعات و خدمات موضوع این ماده در بعد شهرستانی به صورت موضوعی و دسته‌بندی‌شده از طریق درگاه قابل دسترسی باشد.

**ماده ۸ -** معاونت موظف است با توجه به ماده ۴ مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری و بخشنامه‌ها و مصوبات بعدی در این خصوص، به منظور دسترسی سریع و آسان عموم مردم به اطلاعات و خدمات دستگاه‌های اجرایی، نسبت به تکمیل و به‌روزرسانی پنجره واحد ارائه خدمات به مردم (به نام پورتال مردم یا تک‌ریم ایران) اقدام نماید.

**تبصره -** به منظور عملیاتی نمودن پنجره واحد ارائه خدمات، دستورالعمل اجرایی آن حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این مصوبه توسط معاونت و با همکاری سازمان تهیه و ابلاغ خواهد شد.

#### فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی

**ماده ۹ -** وزارت امور اقتصادی و دارایی و بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران موظفند با همکاری معاونت و سازمان ترتیبی اتخاذ نمایند که انجام عملیات پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی براساس تعرفه‌های قانونی، به صورت کسر وجه از حساب بانکی درخواست‌کننده خدمت و واریز به حساب درآمدی دستگاه‌های اجرایی از کانال‌های مختلف از جمله جایگاه اینترنتی دستگاه اجرایی، شبکه شتاب و پایانه‌های فروش، بصورت برخط و از طریق سویچ خزانه، حداکثر تا پایان سال ۱۳۹۳ برای کلیه خدمات دولتی عملیاتی شود.

**تبصره ۱ -** اسناد الکترونیکی باید به عنوان سند قابل قبول مالی پذیرفته شود.

**تبصره ۲ -** وزارت امور اقتصادی و دارایی موظف است تمهیدات فنی و حقوقی لازم برای پرداخت‌های بین حساب‌های دستگاه‌های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری را از طریق شبکه الکترونیکی بین دستگاهی فراهم نماید.

#### ساز و کار به اشتراک‌گذاری داده‌ها بین دستگاه‌های اجرایی

**ماده ۱۰ -** دستورالعمل و ضوابط به اشتراک‌گذاری بانک‌های اطلاعاتی مطابق با آیین‌نامه شماره ۱۰۴۶۰۲۳/ت/۴۸۸۳۲ک مورخ ۱۳۹۲/۵/۲۰ موضوع بند (ب) ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه کشور می‌باشد.

**ماده ۱۱ -** دستگاه‌های اجرایی مکلفند به منظور ساماندهی، هدایت و اتصال داده‌ها و اطلاعات موجود در تمامی پایگاه‌های اطلاعاتی مرتبط با مردم، شماره ملی و کدپستی افراد و همچنین شناسه ملی اشخاص حقوقی، موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۶۱۶۹/ت/۳۹۲۷۱-ه مورخ ۱۳۸۸/۱/۲۹ هیأت وزیران را در تمام پایگاه‌های اطلاعاتی مرتبط درج نمایند.

**تبصره ۱ -** دستگاه‌های اجرایی مکلفند در صورتی که مستندات قانونی، مدارک، گواهی‌نامه‌ها و پروانه‌های صادره قبلی، فاقد شماره ملی و کدپستی باشند، نسبت به درج شماره ملی و کدپستی در آنها اقدام و پایگاه اطلاعاتی خود را به روز نمایند.

**تبصره ۲ -** وزارت کشور (سازمان ثبت احوال کشور) با همکاری سازمان موظف است امکان احراز و تصدیق هویت برخط افراد حقیقی را در شبکه ملی اطلاعات فراهم نماید.

**تبصره ۳ -** سازمان ثبت اسناد و املاک کشور موظف است امکان احراز و تصدیق هویت بر خط افراد حقوقی را در شبکه ملی اطلاعات فراهم نماید.

**ماده ۱۲ -** دستگاه‌های اجرایی موظفند متناسب با میزان پیشرفت کار، دستورالعمل منع درخواست تصویر شناسنامه، کارت ملی یا سایر مدارک قابل احصاء از طریق شبکه ملی اطلاعات را جهت ابلاغ به کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی اعلام نمایند.

**ماده ۱۳ -** شورای سیاستگذاری مرکز ریشه موظف است زیرساخت کلید عمومی برای تعاملات دولت الکترونیک را در بازه زمانی مشخص عملیاتی کند. زمان لازم برای این اقدام و وظایف هر یک از دستگاه‌های مذکور، توسط کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی ابلاغ خواهد شد.

#### پیشخوان خدمات دولتی و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر پستی

**ماده ۱۴ -** تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند با توجه به ماده ۳۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخش ۲ بند (ج) ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه، در چارچوب تفاهم‌نامه‌ای که با معاونت منعقد می‌نمایند، آن دسته از خدماتی که قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان خدمات دولتی و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر پستی می‌باشند را به این دفاتر واگذار نمایند.

**تبصره ۱ -** دستگاه‌های اجرایی مکلفند لیست خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارائه‌دهنده خدمات را در جایگاه اینترنتی دستگاه قرار دهند.

**تبصره ۲ -** استانداری‌ها مکلفند لیست خدمات واگذارشده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارائه‌دهنده خدمات مرتبط با استان یا شهرستان خود را و همچنین سایر دفاتر ارائه‌دهنده خدمات را در پورتال استانی درج کنند.

**تبصره ۳ -** کانون دفاتر پیشخوان مکلف است امکان نظارت الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی و واگذارکننده خدمت، بر فرآیند انجام کار در دفاتر را در بستر شبکه‌ای مطمئن و با تعریف سطوح دسترسی، فراهم نماید.

#### آموزش و فرهنگ‌سازی

**ماده ۱۵ -** دستگاه‌های اجرایی مکلفند براساس برنامه‌ای که معاونت در راستای آموزش کارکنان دولت در سه سطح مدیران، کارشناسان فنی و کلیه کارمندان در حوزه فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک تدوین و حداکثر پس از ۴ ماه از تاریخ تصویب این آیین‌نامه ابلاغ می‌نماید، نسبت به برنامه‌ریزی و شرکت نیروی انسانی خود در قالب نظام آموزش کارکنان دولت، اقدام نمایند.

**ماده ۱۶ -** به منظور فرهنگ سازی در استفاده مردم از خدمات دولت الکترونیک و توسعه خدمات بر خط توسط دستگاه‌های اجرایی، معاونت با همکاری سازمان موظف به تهیه و نظارت بر اجرای برنامه عملیاتی فرهنگ‌سازی و آموزش، مشتمل بر اقدامات ذیل می‌باشد:

الف) برنامه‌های فرهنگ‌سازی و آموزش در سطح ملی تهیه و اشاعه آنها از طریق صدا و سیما، مطبوعات و سایر رسانه‌های مجازی صورت پذیرد.

ب) راهبری و مدیریت کلان توسعه فرهنگی و آموزش به عهده معاونت و عملیات اجرایی توسط بخش خصوصی انجام می‌گیرد.

**تبصره -** متناسب با فرهنگ و نیازمندی‌های خاص هر استان، استانداری‌ها مجاز به تهیه برنامه‌های بومی فرهنگ‌سازی و آموزش مردم در سطوح شهرها و روستاها به منظور پذیرش شهروندان در استفاده از خدمات دولت الکترونیک می‌باشند.

#### سازمان کار

**ماده ۱۷ -** کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی موضوع ماده (۳) مصوبه فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی شورای عالی فناوری اطلاعات، علاوه بر مأموریت‌های محوله در مصوبه مذکور، وظایف ذیل را برعهده خواهد داشت:

- مدیریت و راهبری کلان حوزه دولت الکترونیک در کشور

- تشکیل خوشه‌های موضوعی برای انجام پروژه‌های ملی در زیرمجموعه کمیسیون تخصصی متناسب با نیاز و با حضور دستگاه‌های متولی (خوشه صنعت و تجارت، رفاه و تأمین اجتماعی، آموزش و...)

- تبیین نقش و هدایت دستگاه‌ها در توسعه دولت الکترونیک به منظور یکپارچه‌سازی برنامه‌های حوزه دولت الکترونیک

- نظارت و ارزیابی بر فعالیت‌ها و برنامه‌های مربوط به حوزه دولت الکترونیک دستگاه‌های اجرایی کشور

- بررسی و اعلام نظر در خصوص پیشنهادهای دستگاه‌های اجرایی در حوزه دولت الکترونیک

- هماهنگی میان کلیه مدیران عالی فناوری اطلاعات

- پی‌گیری، تصویب و تخصیص اعتبارات حوزه دولت الکترونیک به دستگاه‌های اجرایی و نظارت بر تخصیص و هزینه‌کرد

- تدوین اسناد راهبردی ملی و آرایه به مراجع قانونی

- پیش‌بینی راه‌کارهای بهره‌برداری از ظرفیت‌های بالقوه و بالفعل بخش خصوصی، انجمن‌های تخصصی و مراکز آموزشی، علمی و دانشگاهی

- طراحی و تصویب ساز و کارهای توانمندسازی فعالان حوزه دولت الکترونیک

## ارزیابی

**ماده ۱۸-** معاونت موظف است گزارش اقدامات انجام شده دستگاه‌های اجرایی در راستای عملیاتی نمودن این آیین‌نامه را به هیأت دولت، شورای عالی اداری و مراجع ذیصلاح ارسال نموده، در ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه‌های اجرایی، ملاک عمل قرار دهد.

**ماده ۱۹-** معاونت موظف است هر ساله برترین پورتال در سطح وزارتخانه، استان و شهرستان، برترین دستگاه در حوزه واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان و برترین دستگاه در حوزه دولت الکترونیک را در جشنواره شهید رجایی و یا سایر جشنواره‌های ملی مرتبط دیگر، معرفی نماید.

## جدول زمان‌بندی اقدامات آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی

ردیف	نام پروژه	دستگاه متولی	همکاران	مهلت مقرر
۱	بانک اطلاعاتی صدور مجوزها	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور	دستگاه‌های اجرایی	پایان ۱۳۹۳
۲	اطلاع‌رسانی و خدمات‌رسانی الکترونیکی	اطلاع‌رسانی الکترونیکی	دستگاه‌های اجرایی	پایان ۱۳۹۳
		ارایه فرم‌های استاندارد الکترونیکی	دستگاه‌های اجرایی	پایان ۱۳۹۳
		خدمات‌رسانی الکترونیکی برخط	دستگاه‌های اجرایی	پایان ۱۳۹۴
۳	تکمیل و توسعه درگاه استانی	استانداری‌ها	دستگاه‌های اجرایی استانی	پایان ۱۳۹۳
۴	تکمیل و توسعه درگاه شهرستانی (محلی)	فرمانداری‌ها	دستگاه‌های اجرایی شهرستانی	پایان ۱۳۹۴
۵	انتشار شناسنامه خدمات در پورتال دستگاه و در دسترس عموم	دستگاه‌های اجرایی	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور	پایان ۱۳۹۳
۶	فراگیر شدن پرداخت الکترونیکی به حساب‌های دولتی	بانک مرکزی و وزارت امور اقتصادی و دارایی	دستگاه‌های اجرایی	پایان ۱۳۹۳
۷	تکمیل فیلدهای بانک‌های اطلاعاتی با کدپستی و شناسه ملی	دستگاه‌های اجرایی	سازمان ثبت احوال سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	دی ۱۳۹۳
۸	احصاء خدمات قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان و انعقاد تفاهم‌نامه	دستگاه‌های اجرایی	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور	مستمر
۹	امکان نظارت الکترونیکی بر فرآیند انجام کار در دفاتر پیشخوان	کانون دفاتر پیشخوان		پایان ۱۳۹۳
۱۰	ایجاد زیرساخت کلید عمومی برای مبادلات دولت الکترونیک	شورای سیاستگذاری مرکز ریشه	کمیسیون تخصصی	اعلام توسط کمیسیون تخصصی
۱۱	تهیه برنامه فرهنگ‌سازی و آموزش در استفاده از خدمات دولت الکترونیک	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور	صدا و سیما و مطبوعات - وزارت کشور (استانداری‌ها و فرمانداری‌ها) - سازمان فناوری اطلاعات ایران	مستمر