

آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی

شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰

۱۳۹۳/۶/۱۰

آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی
تمامی وزارتخانه ها، مؤسسات، شرکت ها، نهادهای عمومی غیردولتی و استانداری ها
شورای عالی اداری در یکصد و شصت و چهارمین جلسه مورخ ۱۳۹۳/۴/۱۰ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه
مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، در اجرای مواد ۲۶، ۲۷، ۲۸ 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 سیاست های کلی نظام
اداری ابلاغی مقام معظم رهبری، «آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی» را به شرح سند
پیوست (ممهور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب نمود:
۱- دستگاه های اجرایی مکلفند؛ نسبت به برنامه ریزی و اجرای برنامه عملیاتی مذکور مطابق برنامه زمان بندی،
اقدام نمایند.

۲- معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مکلف است؛ ضمن نظارت بر اجرای آیین نامه و
اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد دستگاه ها، گزارش عملکرد اجرای آیین نامه را هر چهار ماه یکبار
به رئیس جمهور و شورای عالی اداری و حسب ضرورت در دولت ارایه نماید.
رئیس جمهور و رئیس شورای عالی اداری - حسن روحانی
آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی

ماده ۱- اصطلاحات این آیین نامه در معانی به کار رفته به شرح زیر عبارتند از:

- ۱-۱- معاونت: معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور
- ۲-۱- سازمان: سازمان فناوری اطلاعات ایران
- ۳-۱- دستگاه های اجرایی: دستگاه های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری
- ۴-۱- پنجره واحد ارایه خدمات: درگاه واحد ملی ارایه خدمات و اطلاعات به مردم
- ۵-۱- کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی: موضوع ماده (۳) مصوبه ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت
الکترونیکی شورای عالی فناوری اطلاعات
- ۶-۱- شبکه ملی اطلاعات: متشکل از زیرساخت های ارتباطی، مراکز داده توسعه یافته داخلی دولتی و
غیردولتی و همچنین زیرساخت های نرم افزاری می باشد که در سراسر کشور گسترده شده است.
توسعه کیفی خدمات
- ماده ۲- تمامی دستگاه های 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 ارایه خدمات قرار می دهد.
شناسنامه خدمات شامل موارد زیر می باشد:

- کد خدمت
- مبانی قانونی و مقررات ارایه خدمت
- نوع خدمت (حاکمیتی - حمایتی - تصدی) براساس چارچوب قانون مدیریت خدمات کشوری
- ذی نفعان خدمت
- نیازمندی های اطلاعاتی و اسنادی خدمت از ذی نفع (در قالب کاربرگ های الکترونیک)
- نیازمندی های اطلاعاتی خدمت نظیر مجوز، استعلام و... از سایر دستگاه ها
- نیازمندی های احراز هویت حقیقی و حقوقی
- مجوز و تعرفه اخذ هزینه و شماره حساب آن
- ذکر ضرورت های مراجعه حضوری
- فرآیند یا فرآیندهای عملیاتی و زمانی بررسی و ارائه خدمت
- فهرست واحدهای سازمانی درگیر در ارایه خدمت.
- ماده ۳- دستگاه های اجرایی موظفند با هدف تسریع در انجام کار، کاهش زمان و هزینه و تأمین رضایت و کرامت
مردم، هر سال فرآیندها و روش های انجام کار خود را با هدف ارایه در جایگاه اینترنتی دستگاه، مورد بازبینی و
اصلاح قرار دهند و مستندات آن را در قالب فایل الکترونیکی به معاونت ارسال نمایند.
- ماده ۴- دستگاه های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل های ذی ربط
اقدامات زیر را انجام دهند:
الف) اطلاع رسانی الکترونیکی و بر خط در خصوص شیوه ارایه خدمات همراه با زمان بندی انجام آن و مدارکی
که متقاضی باید ارایه نماید.
ب) ارایه فرم های استاندارد موردنیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزارها و رسانه های الکترونیکی.
ج) ارایه کلیه خدمات ممکن به شهروندان به صورت الکترونیکی و برخط، از طریق درگاه دستگاه و درگاه های
ملی و محلی و سایر ابزارهای الکترونیکی به منظور حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه های اجرایی
برای دریافت خدمت.
تبصره ۱- دستگاه های اجرایی موظفند فهرست خدمات الکترونیکی و الکترونیکی نشده خود را بصورت مجزا بر

روي جایگاه اینترنتی خود قرار دهند. در خصوص خدمات الکترونیکی نشده، دستگاه اجرایی باید زمان بندی 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 می باشد. ماده ۵- در اجرای ماده ۶۲ قانون برنامه پنجم توسعه جمهوری اسلامی ایران، معاونت موظف است از طریق کارگروه پیش بینی شده 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، استعمال، موافقت و موارد مشابه از دستگاه های اجرایی می نماید را از دستگاه های مذکور اخذ و نسبت به جایگزینی، تجمیع و یا حذف اقدام نماید.

تبصره - معاونت، بانک اطلاعاتی صدور مجوزهای تمامی دستگاه های اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرآیند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاه های اجرایی تشکیل داده و به منظور اطلاع رسانی و شفاف سازی، دسترسی بر خط مردم به آن را فراهم می کند. ماده ۶- در مورد خدماتی که ارائه آنها منوط به کسب استعمال یا اخذ مجوز از سایر دستگاه های اجرایی است، دستگاه اجرایی اصلی موظف است استعمال ها و مجوزهای لازم را به صورت الکترونیکی و در شبکه ملی اطلاعات انجام داده و کد پیگیری یکتا، توسط دستگاه اصلی تولید و بین دستگاه ها 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- استانداردی های 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 دسته بندی شده از طریق پورتال قابل دسترسی باشد:

(الف) اطلاعات عمومی استان: شامل نقشه استان، گزارش برنامه و بودجه استان، معرفی اجمالی تاریخ، فرهنگ و سنت های استان، اطلاعات مربوط به حمل و نقل عمومی، معرفی شهرستان ها، شهرها، بخش ها، روستاهای استان، خرید بلیط اتوبوس، قطار و هواپیما و غیره.

(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 فرصت های سرمایه گذاری استان، آگهی های استخدام، مناقصه ها و مزایده ها، تقویم وضعیت پروژه ها و طرح های در دست اجراء و غیره.

(ج) آموزش، فرهنگ و هنر: دانشگاه ها و مراکز آموزش عالی، حوزه ها و مراکز علوم دینی، مدارس، مراکز آموزش فنی و حرفه ای، پارک های فناوری، آثار باستانی و تاریخی، موزه ها و مراکز دیدنی، مراکز ورزشی، مراکز تفریحی و سرگرمی، کتابخانه الکترونیکی سمنارها و همایش ها و غیره.

(د) کشاورزی و محیط زیست: جغرافیای استان، جاذبه ها و مکان های طبیعی، هواشناسی، اطلاعات کشاورزی و دامداری و غیره.

(ه) بهداشت و درمان: بیمارستان ها و درمانگاه ها، داروخانه ها، مطب پزشکان، اورژانس، آمبولانس و غیره. و (امور قضایی و قوانین: دفاتر ثبت اسناد رسمی، دفاتر ازدواج و طلاق، خدمات انتظامی، دادگاه ها، شوراهای حل اختلاف، پزشکی قانونی، قوانین مرتبط با اتباع خارجی و غیره.

(ی) سایر خدمات.

تبصره - فرمانداری های 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 دسته بندی شده 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 بخشنامه ها و مصوبات بعدی در این خصوص، به منظور دسترسی سریع و آسان عموم مردم به اطلاعات و خدمات دستگاه های اجرایی، نسبت به تکمیل و به روزآوری 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.

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 حساب های دولتی براساس تعرفه های قانونی، به صورت کسر وجه از حساب بانکی درخواست کننده خدمت و واریز به حساب درآمدی دستگاه های اجرایی از کانال های مختلف از جمله جایگاه اینترنتی دستگاه اجرایی، شبکه شتاب و پایانه های 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 پرداخت های بین حساب های دستگاه های مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری را از طریق شبکه الکترونیکی بین دستگاهی فراهم نماید.

ساز و کار به اشتراک گذاری داده ها بین دستگاه های اجرایی

ماده ۱۰- دستورالعمل و ضوابط به اشتراک گذاری بانک های اطلاعاتی مطابق با آیین نامه شماره

۱۰۴۶۰۲۳/ت/۴۸۸۳۲ک مورخ ۱۳۹۲/۵/۲۰ موضوع بند (ب) ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه کشور می باشد. ماده ۱۱- دستگاه های اجرایی مکلفند به منظور ساماندهی، هدایت و اتصال داده ها و اطلاعات موجود در تمامی پایگاه های اطلاعاتی مرتبط با مردم، شماره ملی و کدپستی افراد و همچنین شناسه ملی اشخاص حقوقی، موضوع تصویب نامه شماره ۱۶۱۶۹/ت/۳۹۲۷۱-ه مورخ ۱۳۸۸/۱/۲۹ هیأت وزیران را در تمام پایگاه های اطلاعاتی مرتبط درج نمایند.

تبصره ۱- دستگاه های اجرایی مکلفند در صورتی که مستندات قانونی، مدارک، گواهینامه ها و پروانه های 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- دستگاه های 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 دستگاه های مذکور، توسط کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی ابلاغ خواهد شد.

پیشخوان خدمات دولتی و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر پستی

ماده ۱۴- تمامی دستگاه های اجرایی مکلفند با توجه به ماده ۲۸ قانون مدیریت خدمات کشوری و بخش ۲ بند (ج) ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه، در چارچوب تفاهم نامه ای که با معاونت منعقد می نمایند، آن دسته از خدماتی که قابل واگذاری به دفاتر پیشخوان خدمات دولتی و بخش عمومی غیردولتی و دفاتر پستی می باشند را به این دفاتر واگذار نمایند.

تبصره ۱- دستگاه های اجرایی مکلفند لیست خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارایه دهنده خدمات را در جایگاه اینترنتی دستگاه قرار دهند.

تبصره ۲- استانداردهای ها مکلفند لیست خدمات واگذارشده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارایه دهنده خدمات مرتبط با استان یا شهرستان خود را و همچنین سایر دفاتر ارایه دهنده خدمات را در پورتال استانی درج کنند.

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

آموزش و فرهنگ سازی

ماده ۱۵- دستگاه های اجرایی مکلفند براساس برنامه ای 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 آیین نامه ابلاغ می نماید، نسبت به برنامه ریزی 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 دستگاه های اجرایی، معاونت با همکاری سازمان موظف به تهیه و نظارت بر اجرای برنامه عملیاتی فرهنگ سازی و آموزش، مشتمل بر اقدامات ذیل می باشد:

الف) برنامه های فرهنگ سازی و آموزش در سطح ملی تهیه و اشاعه آنها از طریق صدا و سیما، مطبوعات و سایر رسانه های مجازی صورت پذیرد.

ب) راهبردی و مدیریت کلان توسعه فرهنگی و آموزش به عهده معاونت و عملیات اجرایی توسط بخش خصوصی انجام می گیرد.

تبصره - متناسب با فرهنگ و نیازمندی های خاص هر استان، استانداری ها مجاز به تهیه برنامه های بومی فرهنگ سازی و آموزش مردم در سطوح شهرها و روستاها به منظور پذیرش شهروندان در استفاده از خدمات دولت الکترونیک می باشند.

سازمان کار

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

- مدیریت و راهبردی کلان حوزه دولت الکترونیک در کشور
- تشکیل خوشه های موضوعی برای انجام پروژه های ملی در زیرمجموعه کمیسیون تخصصی متناسب با نیاز و با حضور دستگاه های متولی (خوشه صنعت و تجارت، رفاه و تأمین اجتماعی، آموزش و ...)
- تبیین نقش و هدایت دستگاه ها در توسعه دولت الکترونیک به منظور یکپارچه سازی برنامه های حوزه دولت الکترونیک
- نظارت و ارزیابی بر فعالیت ها و برنامه های مربوط به حوزه دولت الکترونیک دستگاه های اجرایی کشور
- بررسی و اعلام نظر در خصوص پیشنهادهای دستگاه های اجرایی در حوزه دولت الکترونیک
- هماهنگی میان کلیه مدیران عالی فناوری اطلاعات
- پی گیری، تصویب و تخصیص اعتبارات حوزه دولت الکترونیک به دستگاه های اجرایی و نظارت بر تخصیص و

هزینه کرد

- تدوین اسناد راهبردی ملی و ارایه به مراجع قانونی
 - پیش بینی راه کارهای بهره برداری از ظرفیت های بالقوه و بالفعل بخش خصوصی، انجمن های 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 دستگاه های اجرایی در راستای عملیاتی نمودن این آیین نامه را به هیأت دولت، شورای عالی اداری و مراجع ذی صلاح ارسال نموده، در ارزیابی عملکرد سالانه دستگاه های 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 جشنواره های ملی مرتبط دیگر، معرفی نماید.