

## نقشه راه اصلاح نظام اداری:

تصویب نامه شورای عالی اداری مشتمل بر ۸ برنامه می باشد که توسط ریاست محترم جمهور ابلاغ گردید که دریند دوم، بحث توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری با هدف تسهیل و تسریع دسترسی مردم، بنگاه ها، کارکنان و دستگاه های اجرایی به خدمات دولتی فارغ از زمان و مکان ابلاغ گردید. اعلام موضوعات استراتژیک این بحث:

۱- نقشه راه دولت الکترونیک

۲- راهبری و استقرار دولت الکترونیک

۳- اصلاح سیستم ها و روشها

۴- تعامل الکترونیکی بین دستگاهی

۵. آموزش و توانمند سازی کارکنان دولت و مردم در حوزه دولت الکترونیک

۶- پایش، سنجش و ارزیابی توسعه دولت الکترونیک در کشور

باتوجه به ماده ۲۴ شه راه اصلاح نظام اداری، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مکلف است بر اساس نقشه راه پیوست (نقشه راه اصلاح نظام اداری) هر ساله برنامه عملیاتی لازم را برای تحقق این مصوبه مستعمل بر عناوین اقدامات، زمانبندی، دستگاه یا دستگاه های مسئول (اصلی و همکار) را تهیه و تا پایان آذر ماه هر سال به تصویب شورای عالی اداری برساند

تبصره: برنامه عملیاتی استانها هر ساله توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی تهیه و تا پایان دیماه هر سال برای اجرا توسط دستگاه های اجرایی استان، به استانداران ابلاغ می شود.

در همین راستا برنامه عملیاتی سال ۱۳۹۳ دستگاه های اجرایی مشتمل بر ۲۱ اقدام است که اقدامات ۸ و ۹ اقدامات برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری.

❖ ۸- تهیه و تصویب نقشه راه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری (تدوین استاندارد های فنی و مدیریتی).

❖ ۹- تدوین نقشه راه و دستور العمل های اصلاح فرآیندها با اولویت فرآیندهایی که منجر به ارائه

خدمات الکترونیکی به مردم می شوند، توسط دستگاه های اجرایی تا پایان سال ۹۳.

برهمن اساس برنامه عملیاتی ۱۳۹۳ استان به امضاء وزیر کشور و جانشین معاونت توسعه مدیریت و

سرمایه انسانی رئیس جمهور در قالب ۳۰ برنامه، برای ۵۰ دستگاه استانی ابلاغ شده که ۷ برنامه از آن

از شماره ۹ تا ۱۵ مربوط به توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری شرح ذیل می باشد.

۹- اطلاع رسانی در خصوص فرآیند ارائه خدمات به مردم

۱۰- اصلاح فرآیندها

۱۱- پورتال های استانی و محلی

۱۲- ارائه خدمات بصورت الکترونیکی

۱۳- توسعه خدمات الکترونیکی از طریق دفاتر پیشخوان و ...

۱۴- آموزش فناوری اطلاعات

۱۵- فرهنگ سازی و ترغیب مردم به استفاده از خدمات الکترونیکی

نقشه راه دولت الکترونیکی مشتمل بر آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی (مصوبه شورای عالی اداری) و ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی (مصوبه شورای عالی فناوری

## اطلاعات)

در ماده ۱۴ آیین نامه نقشه راه دولت الکترونیک: تمامی دستگاه های اجرایی مکلفند با توجه به ماده ۳۸ قانون 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 دولت و بخش عمومی غیر دولتی و دفاتر پستی می باشند را به این دفاتر واگذار نمایند که مشتمل بر ۳ تبصره به شرح ذیل می باشد:

تبصره ۱: دستگاه های اجرایی مکلفند لیست خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارائه دهنده خدمت را در جایگاه اینترنتی دستگاه قرار دهند

تبصره ۲: استانداردها مکلفند لیست خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارائه دهنده خدمت مرتبط با استان را در پورتال اسانی درج کنند.

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

### بحث ارزیابی:

ماده ۱۸: معاونت موظف است گزارش اقدامات انجام شده دستگاه های اجرایی در راستای عملیاتی نمودن آیین نامه را به هیات دولت، شورای عالی اداری و مراجع ذیصلاح ارسال نماید. در ارزیابی سالیانه 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. تکالیفی که در بیست و یکم آیین نامه آمده است بحث اطلاع رسانی الکترونیکی که تا پایان سال ۱۳۹۳ و ارائه فرم های استاندارد الکترونیکی تا پایان سال ۱۳۹۳ و خدمات رسانی الکترونیکی برخط تا پایان سال ۱۳۹۴ بصورت آنلاین تمام دستگاه های اجرایی خدمات را بصورت الکترونیکی در دسترس مردم قرار بدهند.

### احصاء خدمات توسط دستگاه های اجرایی:

ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری: دستگاه های اجرایی موظفند فرآیندهای مورد عمل و روشهای انجام کار خود را با هدف افزایش بهره وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت ها نظیر

سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا بگذارند و حداکثر هر سه سال یک بار این روشها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

### واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان دولت:

ماده ۳۸- به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، واحدهای خدمات رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی در مراکز شهرستانها ایجاد می گردد. کلیه دستگاه های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۷ انجام آن دسته از خدماتی که از این طریق قابل ارائه می باشد را توسط این مراکز ارائه نمایند. دستورالعمل اجرایی این ماده به تصویب شورای عالی اداری می رسد.

جزء ۲ بند ج ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه:

### کلیه دستگاههای اجرایی مکلفند:

۱ - تا پایان برنامه، خدمات قابل ارائه خود را به صورت الکترونیکی از طریق شبکه ملی اطلاعات عرضه نمایند و نیز کلیه خدمات قابل ارائه در خارج از محیط اداری خود و قابل واگذاری یا برونسپاری را به دفاتر پستی و پیشخوان خدمات دولت که توسط بخشهای غیردولتی اعم از خصوصی یا تعاونی ایجاد و مدیریت می شود، واگذار کنند. سایر دفاتر دایر فعلی دستگاههای مذکور که این نوع خدمات را ارائه می کنند باید به دفاتر پیشخوان دولت تغییر یابند.

ماده ۴ آیین نامه ایجاد و بهره برداری دفاتر پیشخوان خدمات دولت و بخش عمومی غیر دولتی: دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری شامل کلیه وزارتخانه ها، سازمانها و شرکت ها و موسسات دولتی، موسسات یا نهاد های عمومی دولتی و غیر دولتی نهاد های انقلاب اسلامی و موسسات و نهاد ها و شرکت هایی که شمول قانون به آنها مستلزم ذکر نام می باشد موظفند ضمن همکاری با کارگروه استانی، خدمات قابل ارائه خود را از طریق شبکه های الکترونیک توسط دفاتر پیشخوان دولت به مردم ارائه نمایند.

## شناسنامه خدمات:

### پیوست ب (شناسنامه خدمت)

نام دستگاه			
عنوان خدمت / وظیفه		کد شناسه خدمت	
ماهیت خدمت / وظیفه		<input type="checkbox"/> حاکمیتی	<input type="checkbox"/> استادی گری
شرح خدمت / وظیفه			
معرفی خدمت گیرندگان			
انواع زیر گروه های خدمت			
کاتال های کنونی ارائه خدمت	<input type="checkbox"/> حضور در دفتر دستگاه و مراکز وابسته (شماره - مرکز)	<input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان و خدمات ICT روستایی (شماره - دفتر)	<input type="checkbox"/> سایر کاتال ها
روش ارائه خدمت الکترونیکی	<input type="checkbox"/> ارائه خدمت به صورت غیرالکترونیکی	<input type="checkbox"/> ارائه خدمات الکترونیکی از چگونگی ارائه خدمت و امکان دریافت فرم از طریق وب	<input type="checkbox"/> آنلاین <input type="checkbox"/> آفرانسی
ذکر ضرورت های مراجعه حضوری			
آمار تعداد خدمت گیرندگان			
نوع ارائه خدمت الکترونیکی		<input type="checkbox"/> کاملی	<input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهری
نوع خدمت		<input type="checkbox"/> GrG	<input type="checkbox"/> GrC <input type="checkbox"/> GrB <input type="checkbox"/> BrC
تعداد دوره ها / تعداد خدمات ارائه خدمت در یک بازه یک ساله			
مدت زمان ارائه خدمت			
هزینه مستقیم ارائه خدمت (ریال)		بهای تمام شده ارائه خدمت (در صورت وجود) (ریال)	
مبلغ شماره حساب بانک			
آیا نیاز به همکاری بین سازمانی در ارائه خدمت (مانند استعلام و ...) وجود دارد یا اینکه رأساً توسط دستگاه قابل ارائه است؟			
نیازمندی های احراز هویت حقیقی و حقوقی؟			
مزایا و منافع الکترونیکی کردن خدمت؟			
مزایم و مشکلات ارائه خدمت؟			

### جدول شرح خدمات ، صدور مجوز .....

ردیف	عناوین	توضیحات
۱	شرایط منقاسی	مدارک تحصیلی - سن - نظام وظیفه - عدم اشتغال و ...
۲	مدارک مورد نیاز	تصویر شناسنامه - کارت ملی - عکس - تهیه طرح و ...
۳	استعلام ها	ب - ۱ - شهرداری - جهاد کشاورزی - ...

۴	واحد ارائه کننده خدمت	اداره کل
۵	محل مراجعه	دفاتر پیشخوان طرف قرارداد
۶	محل دریافت پاسخ	دفتر پیشخوانی که قبلاً مراجعه کرده
۷	زمان میانگین برای ارائه خدمت	حداکثر ۱۵ روز پس از تایید کارگروه استانی
۸	اقدامات دفاتر پیشخوان	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ارائه فرم های مورد نیاز</li> <li>- بررسی صحت فرم های پر شده</li> <li>- برقراری اصل نمودن مدارک</li> <li>- پیگیری استعلامها</li> </ul>
۹	تعرفه یا هزینه مربوط به دفاتر پیشخوان	بر اساس تعرفه ارایشی
۱۰	مراحل انجام کار	می تواند مشروح فرآیند باشد

### 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 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:** دستگاههای اجرایی مکلفند لیست خدمات واگذار شده به دفاتر پیشخوان و آدرس دفاتر ارایه دهنده خدمات را در جایگاه اینترنتی دستگاه قرار دهند.

**تبصره ۲:** استانداریها مکلفند لیست خدمات واگذار شده 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 دستگاههای اجرایی واگذار کننده خدمت، بر فرآیند انجام کار در دفاتر را در بستر شبکه ای مطمئن و با تعریف سطوح دسترسی، فراهم نماید.