



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

صلوات توسع مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸/۹۰۰

تاریخ: ۱۳۸۷/۸/۲۵

پوست:

بسمه تعالی

بخشنامه به تمام دستگاه‌های اجرایی مشمول ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری

در راستای اجرای مفاد ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور:

- اطلاع‌رسانی و خدمات‌رسانی الکترونیکی
- ارتقاء رضایت‌مندی شهروندان
- ایجاد تحول در دستگاه‌های دولتی برای تسهیل و تسریع در امور مردم و مسؤلیت‌پذیری مدیران
- ارتقاء سلامت نظام اداری
- اصلاح سیستم‌ها و روش‌های انجام کار
- کاهش تردد شهروندان

۱- تمام دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند سه قسمت طراحی، ساختار و محتوا را در جایگاه‌های اینترنتی (website) دستگاه مد نظر قرار داده و نسبت به استانداردسازی و به‌روز آوری آن با رعایت موازین و شاخص‌های ذیل اقدام نمایند.

الف - شاخص‌های محتوایی:

- پرچم کامل و رسمی جمهوری اسلامی ایران
- آرم، معرفی و تشکیلات و ساختار کلی دستگاه
- معرفی و شرح وظایف دستگاه و واحدهای وابسته
- اطلاعات آماری
- بروزرسانی اخبار جایگاه اینترنتی
- اخبار و رویدادهای مهم دستگاه به تفکیک زمانی
- اطلاعات تماس با دستگاه و واحدهای وابسته به تفکیک آدرس پستی، تلفن، نمابر و آدرس پست الکترونیک
- اعلام نحوه ارتباط مدیران ارشد دستگاه با مخاطبان
- اسامی مدیران ستادی و استانی هر واحد به تفکیک مسؤلیت
- مجموعه قوانین، مقررات، آیین‌نامه‌ها و ضوابط مربوط به وظایف و فعالیت‌های دستگاه به تفکیک موضوع
- دو زبانه‌بودن اطلاعات عمومی جایگاه اینترنتی



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

ملیت توسعه‌یافتگی و سربلندی انسان‌ها

شماره: ۱۹۰۷۸۵۵۸

تاریخ: ۱۳۸۴/۸/۲۵

پست:

نوسازی اداری تنظیم و اجرا کنند تا امکان دریافت اطلاعات و خدمات محلی و ملی توسط شهروندان از طریق پورتال ملی (پورتال مردم) با انتخاب استان و شهرستان مربوط مهیا شود.

استاندارها مکلفند علاوه بر موارد ذیل و شفاف‌سازی ذکرشده، موارد ذیل را نیز در جایگاه اینترنتی استانداری و پورتال

استان رعایت نمایند:

- اطلاعات مربوط به معرفی استان (پیام استاندار، معرفی مسئولان، تاریخچه، آمارهای استانی و ...)
- اطلاع‌رسانی خدمات دولتی استان با تقسیم‌بندی موضوعی خدمات دولتی اعم از فرهنگ و هنر، تجارت و صنعت، آموزش، مسکن، اشتغال، بانکداری و ...
- آرایه اطلاعات مربوط به خدمات شهروندی مثل اطلاعات مربوط به دفاتر ثبت اسناد رسمی، خدمات انتظامی، دانشگاه‌ها و ...
- آرایه اطلاعات و خدمات مورد نیاز مسافران استان از قبیل نقشه راه‌ها، شهرهای استان، آب و هوا، هتل‌ها و ...
- آرایه پیوندهای جایگاه‌های اینترنتی دولتی و خصوصی شامل دستگاه‌های استانی، واحدهای خدمات عمومی، بیمارستان‌ها، هتل‌ها، پایانه‌ها و ...

ب - شاخص‌های فنی:

- وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی
- وجود متوی داریم در تمام صفحات
- وجود بانگ اطلاعاتی برای نگهداری و بازیابی فرم‌های دستگاه
- سرعت مناسب برای بالا آمدن جایگاه اینترنتی و دسترسی به آن؛ که با کنترل حجم اطلاعات صفحه اصلی و استفاده از پهناهای باند لازم میسر است.
- پیش‌بینی برنامه‌های پشتیبان برای امنیت شبکه

۲- دستگاه‌های اجرایی موظفند تیرماه و دی‌ماه هر سال فرم ارزیابی پیوست را به صورت خود ارزیابی پر کرده و از

طریق آدرس الکترونیکی itdam@mporg.ir و یا جایگاه اینترنتی www.iranmardom.ir برای بررسی و

ارزیابی مجدد ارسال کنند.



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

سازمان توسعه و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸/۱۹۰۰۷

تاریخ: ۱۳۸۷/۸/۲۵

پوست: _____

- شمارشگر مراجعان به دو صورت موضوعی و کلی به نحوی که مشخص گردد چه موضوعاتی بیشترین مخاطب را داشته است.
- لینک به جایگاه‌های اینترنتی مرتبط با فعالیت‌های دستگاه
- لینک به آدرس تمامی نهادها و وزارتخانه‌های دولتی
- نظرسنجی از مراجعان به سایت در رابطه با خدمات دستگاه و آرایه آن به مدیران مربوط برای اقدام لازم
- پرسش‌های متداول در پایگاه برای بهره‌برداری مراجعان
- نقشه جایگاه اینترنتی (Sitemap)
- رعایت کیفیت ظاهری و محتوای صفحات از قبیل: تطابق عناوین مطالب با موضوع، جذابیت صفحات، استفاده از تصاویر متناسب با سایت‌های دولتی و مرتبط با موضوع، وضوح و روشنی اطلاعات و رعایت آیین نگارش، همخوانی مفاهیم با تصاویر و بکارگیری قالب مناسب نمایش متن (مثل استفاده از فونت‌های مناسب، رنگ متن، اندازه متن، پاراگراف‌بندی مناسب و...)
- فهرست عناوین خدمات قابل آرایه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاه‌های اجرایی
- اعلام مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت
- قابل دسترس بودن فرم‌های اداری مورد نیاز که برای آرایه خدمت به شهروندان لازم می‌باشد.
- قابلیت مشاهده فرایند گردش کار و روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان‌بندی انجام آنها و آدرس ساختمان‌های مورد مراجعه
- امکان آرایه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به آرایه خدمت، فرم‌ها و ... در مورد هر خدمت
- استفاده از آخرین اخبار و عناوین جایگاه‌های اینترنتی مرتبط با وظایف دستگاه (RSS)
- قرارگیری تیترو مناسب از آدرس پایگاه اطلاع‌رسانی دفتر مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری، و پورتال مردم در نقطه‌ای مناسب در جایگاه اینترنتی
- بهنگام‌سازی اطلاعات جایگاه اینترنتی
- مطابق ماده (۷) بخشنامه شماره ۱۰۰/۸۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۴، موضوع پورتال مردم دستگاه‌های اجرایی موظفند خدمات خود را با هماهنگی معاونت نوسازی اداری توسط نماینده تام‌الاختیار خود وارد سیستم نمایند؛ همچنین مسؤلیت پورتال استانی در استان‌ها با استاندار و ورود اطلاعات و به روز رسانی به عهده دستگاه‌های استانی است که لازم است استانداران محترم دستورالعمل مربوط را با هماهنگی معاونت



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

سازمان توسعه و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸ و ۱۹۰۰
تاریخ: ۱۳۸۷/۸/۲۵
پوست:

رتبه	شاخص	امتیاز
۱-۱	<p>۱- شاخص های محتوایی</p> <p>اطلاعات پایه</p> <ul style="list-style-type: none"> - پرچم رسمی کشور - آرم دستگاه - معرفی، تشکیلات و ساختار دستگاه - مجموعه قوانین و مقررات، آیین نامه ها و ضوابط مربوط به فعالیت های دستگاه به تفکیک موضوع - بهنگام سازی اطلاعات - نقشه جایگاه (sitemap) - دو زبانه بودن اطلاعات عمومی 	۷
۱-۲	<p>اخبار و اطلاعات آماری</p> <ul style="list-style-type: none"> - اخبار و رویدادهای مرتبط با دستگاه به تفکیک زمان - استفاده از آخرین اخبار مرتبط با وظایف دستگاه از جایگاه های اینترنتی دیگر (RSS) - آرشیو اخبار - آگهی های مناقصه و مزایده - اطلاعات آماری 	۷
۱-۳	<p>تعامل با کاربران</p> <ul style="list-style-type: none"> - اطلاعات تماس با دستگاه شامل (آدرس پستی، تلفن، نمابر و آدرس پست الکترونیکی) - اعلام نحوه ارتباط مدیران ارشد دستگاه با کاربران - اسامی مدیران واحدها بر اساس ساختار - شمارش گر مراجعان به صورت کلی و بر حسب موضوع - تعداد مراجعان به تفکیک موضوعات - نظرسنجی - پاسخگویی واحدهای مربوط به نظرها و سوالات از طریق پست الکترونیک - پرسش های متداول 	۱۰
۱-۴	<p>پیوندها (links)</p> <ul style="list-style-type: none"> - پیوند به آدرس اینترنتی تمام نهادها و وزارتخانه های دولتی - پیوند به جایگاه های اینترنتی مرتبط با فعالیت های دستگاه - لینک به جایگاه های اینترنتی دفتر مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری و پورتال مردم در محل مناسبی در صفحه اول جایگاه 	۶



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

صلوات توسعه‌یريت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره : ۷۸۵۵۸ / ۱۹

تاریخ : ۱۳۸۷ / ۸ / ۲۵

پوست:

ردیف	شاخص	امتیاز
۱-۵	اطلاع‌رسانی خدمات و فعالیت‌های دستگاه - امکان لرایه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به لرایه خدمت و ... در مورد هر خدمت - فهرست عناوین خدمات قابل لرایه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاه‌های اجرایی - اعلام ملزک مورد نیاز برای انجام خدمت - قابل دسترس بودن فرم‌های اداری مورد نیاز که برای لرایه خدمت به شهروندان لازم می‌باشد - قابلیت مشاهده فرآیند گردش کار و روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان‌بندی انجام آنها - مراحل لرایه خدمات اداری از طریق نمایش در قالب گراف‌های ساده - آدرس ساختمان‌های مورد مراجعه - تعداد خدماتی که به صورت کامل توسط دستگاه در پورتال مردم به ثبت رسیده است مطابق ماده (۷) بخشنامه شماره ۱۰۰/۸۸۸۲ مورخ ۱۳۸۶/۷/۴، موضوع پورتال مردم دستگاه‌های اجرایی موظفند خدمات خود را با هماهنگی معاونت نوسازی اداری توسط نماینده تام‌الاختیار خود وارد سیستم نمایند.	۴۰
۱-۶	خدمات‌رسانی الکترونیکی (e-service) - امکان پُر کردن فرم‌های الکترونیکی توسط شهروندان و ارسال آن به دستگاه (e-form) - امکان برخورداری از پرداخت الکترونیکی - امکان برخورداری از امضای دیجیتال	۵۰ نظر به اهمیت این بند در صورتی که دستگاه خدمت از خدمات خود را به صورت کاملاً الکترونیکی لرایه دهد ۱۲۰ امتیاز محسوب میشود



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

سازمان توسعه و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸/۱۹

تاریخ: ۱۳۸۶/۸/۲۵

پوست: _____

امتیاز	شاخص	ردیف
۳۰	<p>۲- شاخص های فنی</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی - وجود منوی دائم در تمام صفحات - وجود بانک اطلاعاتی برای نگهداری و بازیابی فرمهای دستگاه - سرعت مناسب برای بالا آمدن جایگاه اینترنتی و دسترسی به آن؛ که با کنترل حجم اطلاعات صفحه اصلی و استفاده از پهنای باند لازم میسر است. - پیش بینی برنامه های پشتیبان برای امنیت شبکه 	
۴۰	<p>۳- شاخص های جایگاه های اینترنتی استانداری ها و پورتال های استانی</p> <p>استانداری ها موظفند علاوه بر رعایت شاخص های فوق، موارد زیر را نیز در پورتال استان رعایت نمایند:</p> <ul style="list-style-type: none"> - اطلاعات مربوط به معرفی استان (پیام استاندار، معرفی مسئولان، تاریخچه، آمارهای استانی و ...) - اطلاع رسانی خدمات دولتی استان در تقسیم بندی موضوعی خدمات دولتی اعم از فرهنگ و هنر، تجارت و صنعت، آموزش، مسکن، اشتغال، بانکداری و ... - آرایه اطلاعات مربوط به خدمات شهروندی مثل اطلاعات مربوط به دفاتر ثبت اسناد رسمی، خدمات انتظامی، دانشگاه ها و ... - آرایه اطلاعات و خدمات مورد نیاز مسافران استان از قبیل نقشه راه ها، شهرهای استان، آب و هوا، هتل ها و ... - آرایه پیوندهای جایگاه های اینترنتی دولتی و خصوصی شامل دستگاه های استانی، واحدهای خدمات عمومی، بیمارستان ها، هتل ها، پایانه ها و ... 	



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره : ۷۸۵۵۸/۱۹۰۰

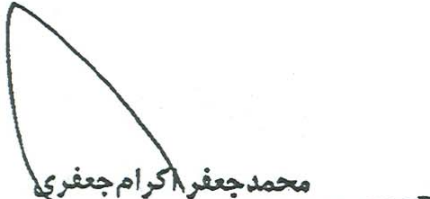
تاریخ : ۱۳۸۷/۸/۲۵

پست :

۳- دستگاه‌های اجرایی استان موظفند تیرماه و دی‌ماه هر سال فرم‌های پیوست را پس از خودارزیابی با توجه به زمان مقرر در این بخشنامه به استانداری‌های مربوط ارسال نمایند. (استانداری‌ها از طریق جایگاه اینترنتی استانداری و یا آدرس الکترونیکی که اعلام خواهند کرد، فرم‌های خود ارزیابی را جمع‌آوری می‌کنند.)

۴- استانداری موظف است در تیرماه و دی‌ماه هر سال گزارش خود ارزیابی دستگاه‌های استانی را پس از کنترل صحت، تجزیه و تحلیل جمع‌بندی و ارزیابی کرده و گزارش آن را به آدرس الکترونیکی itdam@mporg.ir ارسال نمایند.

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور گزارش اقدامات انجام‌شده و رتبه‌بندی دستگاه‌های اجرایی را بر اساس شاخص‌های موضوع این بخشنامه به ریاست محترم جمهور، هیأت وزیران، شورای عالی اداری و سایر مراجع ذیصلاح ارائه می‌نماید.


محمدجعفر اکرام جعفری
معاون توسعه اداری