



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۱۹۰۰/۷۸۵۵۸

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 مسؤولیت‌پذیری 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 مسؤولیت
- 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

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره : \_\_\_\_\_  
تاریخ : \_\_\_\_\_  
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 فرآیند 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 مسؤولیت 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

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: \_\_\_\_\_

تاریخ: \_\_\_\_\_

پوست: \_\_\_\_\_

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.

استانداری‌ها مکلفند علاوه بر موازین و شاخص‌های ذکرشده، موارد ذیل را نیز در جایگاه اینترنتی استانداری و پورتال استان رعایت نمایند:

- اطلاعات مربوط به معرفی استان (پیام استاندار، معرفی مسؤولان، 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 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.
- 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](mailto:itdam@mporg.ir) و یا جایگاه اینترنتی [www.iranmardom.ir](http://www.iranmardom.ir) برای بررسی و ارزیابی مجدد ارسال کنند.



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره : \_\_\_\_\_  
تاریخ : \_\_\_\_\_  
پوست : \_\_\_\_\_

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](mailto: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 ارایه می‌نماید.

محمدجعفر اکرام‌جعفری  
معاون نوسازی اداری

رونوشت:

- برادر ارجمند جناب آقای دکتر عزیزی، معاون محترم توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور برای استحضار.
- مرکز نوسازی و توسعه فناوری اداری
- مدیریت دولت الکترونیک



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره : \_\_\_\_\_  
تاریخ : \_\_\_\_\_  
پوست : \_\_\_\_\_

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



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: \_\_\_\_\_  
تاریخ: \_\_\_\_\_  
پوست: \_\_\_\_\_

امتیاز	شاخص	ردیف
۴۰	اطلاع رسانی خدمات و فعالیت های دستگاه - امکان ارایه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به ارایه خدمت و ... در مورد هر خدمت - فهرست عناوین خدمات قابل ارایه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاه های اجرایی - اعلام مدارک مورد نیاز برای انجام خدمت - قابل دسترس بودن فرم های اداری مورد نیاز که برای ارایه خدمت به شهروندان لازم می باشد. - قابلیت مشاهده فرآیند گردش کار و روش های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان بندی انجام آنها - مراحل ارایه خدمات اداری از طریق نمایش در قالب گراف های ساده - آدرس ساختمان های 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 دستگاه های اجرایی موظفند خدمات خود را با هماهنگی معاونت نوسازی اداری توسط نماینده تام الاختیار خود وارد سیستم نمایند.	۱-۵
۵۰ نظر به اهمیت این بند در صورتی که دستگاه ۵ خدمت از خدمات خود را به صورت کاملا الکترونیکی ارایه دهد ۱۲۰ امتیاز محسوب میشود	خدمات رسانی الکترونیکی (e-service) - امکان پُر کردن فرم های الکترونیکی توسط شهروندان و ارسال آن به دستگاه (e-form) - امکان برخورداری از پرداخت الکترونیکی - امکان برخورداری از امضای دیجیتال	۱-۶



جمهوری اسلامی ایران  
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره : \_\_\_\_\_  
تاریخ : \_\_\_\_\_  
پوست : \_\_\_\_\_

امتیاز	شاخص	ردیف
۳۰	<p>۲- شاخص های فنی</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی</li> <li>- وجود منوی دائم در تمام صفحات</li> <li>- وجود بانک اطلاعاتی برای نگهداری و بازیابی فرم های دستگاه</li> <li>- 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.</li> <li>- پیش بینی برنامه های پشتیبان برای امنیت شبکه</li> </ul>	
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"> <li>- اطلاعات مربوط به معرفی استان (پیام استاندار، معرفی مسوولان، تاریخچه، آمارهای استانی و ...)</li> <li>- اطلاع رسانی خدمات دولتی استان در تقسیم بندی موضوعی خدمات دولتی اعم از فرهنگ و هنر، تجارت و صنعت، آموزش، مسکن، اشتغال، بانکداری و ...</li> <li>- آرایه اطلاعات مربوط به خدمات شهروندی مثل اطلاعات مربوط به دفاتر ثبت اسناد رسمی، خدمات انتظامی، دانشگاه ها و ...</li> <li>- آرایه اطلاعات و خدمات مورد نیاز مسافران استان از قبیل نقشه راه ها، شهرهای استان، آب و هوا، هتل ها و ...</li> <li>- آرایه پیوندهای جایگاه های اینترنتی دولتی و خصوصی شامل دستگاه های استانی، واحدهای خدمات عمومی، بیمارستان ها، هتل ها، پایانه ها و ...</li> </ul>	