



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸/۱۹۰۰

تاریخ: ۱۳۸۷/۸/۲۵

پست:

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 زبانه بودن اطلاعات عمومی جایگاه اینترنتی



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاونت توسعه پریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸/۱۹۰۰

تاریخ: ۲۵/۸/۱۴۸۷

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 تیترا 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 مسئولیت 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 : ۷۸۵۵۸ و ۱۹۰۰
تاریخ : ۸/۲۵/۱۳۸۷
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.

استاندارهای مکلفند علاوه بر موارد ذیل و شفاف‌های ذکر شده، موارد ذیل را نیز در جایگاه اینترنلی 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 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 و یا جایگاه اینترنتی www.iranmardom.ir برای بررسی و ارزیابی مجدد ارسال کنند.



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 خودارزیابی را جمع‌آوری می‌کنند.)

۴- استانداری موظف است در تیرماه و دی‌ماه هر سال گزارش خودارزیابی 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 رئیس‌جمهور 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 اکرام‌جعفری
معاون توسعه اداری



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

سازمان توسعه و مدیریت سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸ و ۱۹۰۰

تاریخ: ۱۳۸۶/۸/۲۵

پست:

امتیاز	شاخص	ردیف
۷	<p>۱- شاخص های محتوایی</p> <p>۱-۱ 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	<p>۱-۲ 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 	
۱۰	<p>۱-۳ 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 	
۶	<p>۱-۴ 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 	



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸/۱۹۰۰۷

تاریخ: ۱۳۸۷/۸/۲۵

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 رایبه 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 دیجیتالی	۱-۶



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۱۹۰۰۷۸۵۵۸

تاریخ: ۱۳۸۷/۸/۲۵

پوست:

ردیف	شاخص	امتیاز
	<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 فرم های 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 	۳۰
	<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 مسوولان، 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 ... 	۴۰



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

سازمان توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

شماره: ۷۸۵۵۸/۱۹۰۹
تاریخ: ۱۳۸۷/۷/۲۵
پست:

بسمه تعالی

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

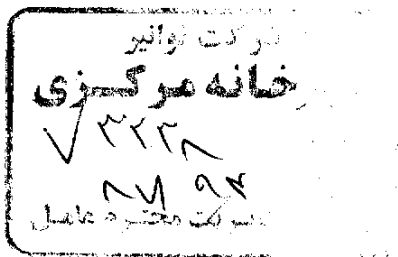
در راستای اجرای مفاد ماده (۳۷) قانون مدیریت خدمات کشوری و به منظور:

- 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
- روزرسانی اخبار جایگاه اینترنتی
- اخبار و رویدادهای مهم دستگاه به تفکیک زمانی
- اطلاعات تماس با دستگاه و واحدهای وابسته به تفکیک آدرس پستی، تلفن، نامبر 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 زبانه بودن اطلاعات عمومی جایگاه اینترنتی



۵۵۴۱۲۳

تهران - میدان بهارستان - خیابان صفا علی‌شاه - مرکز تلفن: ۳۳۳۷۱ - تلفن مستقیم: ۳۳۳۷۴۶۱۲ - تلفن گویا: ۳۳۳۷۷۷