

بررسی الزامات اجرایی فصل پنجم
قانون مدیریت خدمات کشوری
(فناوری اطلاعات و خدمات اداری)

کد موضوعی: ۲۸۰

شماره مسلسل: ۹۸۰۳

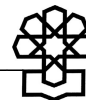
مرداد ماه ۱۳۸۸

دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین

به نام خدا

فهرست مطالب

۱	چکیده
۱	مقدمه
۲	شرحی بر دولت الکترونیک
۴	دیدگاه قانون مدیریت خدمات کشوری به فناوری اطلاعات
۴	فناوری اطلاعات و خدمات اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری
۵	قوانین مرتبط با فناوری اطلاعات در کشور
۱۱	بخشنامه اجرایی فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری
۱۱	وضعیت اجرای فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری در دستگاه‌های اجرایی
۲۰	جمع‌بندی و نتیجه‌گیری
۲۲	پیوست‌ها
۳۲	منابع و مأخذ



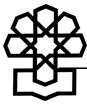
بررسی الزامات اجرایی فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری (فناوری اطلاعات و خدمات اداری)

چکیده

نظام‌های اداری و اجرایی کشورها در طول زمان نیازمند بازآفرینی هستند و در صورت عدم تجدید ساختار، نظام‌های اداری مذکور به مرور ناکارآمد می‌شوند. در کشور ما همچون دیگر کشورهای جهان نیاز به تجدید ساختار نظام مدیریتی و اداری کشور همواره احساس شده و در این راستا قوانین متعددی تصویب شده است. یکی از قوانینی که در این زمینه در سال ۱۳۸۶ تصویب شده است، قانون مدیریت خدمات کشوری است. خصوصاً که فصل پنجم این قانون بر کاربرد فناوری اطلاعات در تجدید ساختار خدمات اداری دولت تأکید و توجه دارد. در این گزارش با مرور قوانین مرتبط پیشین و وضعیت اجرای این قانون در نهادها و ادارات مشمول، به بررسی نحوه اجرای قانون و تعیین الزامات اجرایی آن پرداخته شده است. براین اساس پرسشنامه‌ای در ۶ بخش و شامل ۲۶ سؤال تهیه و به ۱۸ سازمان و نهاد مشمول این قانون که بیشترین تعداد از افراد را در عرصه خدمت‌رسانی تحت پوشش قرار می‌دهند، ارسال شد که از میان آنها ۷ نهاد به کل یا بخشی از پرسشنامه پاسخ داده‌اند. به نظر می‌رسد اقدامات انجام شده در نهادها و سازمان‌های مربوطه به علت فقدان معماری اطلاعاتی مناسب، عدم وجود آیین‌نامه اجرایی مناسب و نبود متولی واحد و مقتدر فناوری اطلاعات در کشور نتایج مناسبی را در بر نداشته است.

مقدمه

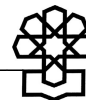
در اغلب کشورهای پیشرفته دنیا، دولت‌ها جهت مقابله با تهدیدهای محیطی پیش رو و جلب رضایت بیشتر شهروندان، به تغییر اساسی در ساختار و بازآفرینی دولت دست می‌زنند. منظور از بازآفرینی، تغییر اساسی در نظام‌ها و سازمان‌های دولتی به منظور افزایش کارآمدی، کارایی، قدرت تطابق و ظرفیت نوآوری آنهاست. این دگرگونی از طریق تغییر در هدف، انگیزه‌ها، مسئولیت‌ها، ساختار قدرت و فرهنگ آنها به دست می‌آید. بازآفرینی درباره جایگزینی نظام‌های بوروکراتیک با نظام‌های کارآفرین جهت مقابله با چالش‌های غیرقابل پیش‌بینی محیطی است و با بازآفرینی نه تنها



کارآمدی بهبود می‌یابد، بلکه سازمان سنتی به سازمانی منطبق با شرایط محیطی تبدیل می‌شود. اگر نظام‌های دولتی را مانند یک موجود زنده با قابلیت رشد و تغییر در طول زمان، فناپذیر و دارای سیستم پیچیده و سازگار با محیط تصور کنیم، همان‌طوری که موجودات زنده توسط DNA شکل می‌گیرند و تغییر در ارگانیزم آنها توسط DNA است، جهت بازآفرینی دولت نیز باید DNAی دولت را تغییر دهیم و به عبارت دیگر باید کدهای ژنتیک دولت را بازنویسی کنیم. بازآفرینی پروژه‌های بلندمدت و مستلزم رهبری، مهارت، فداکاری و پیگیری مداوم است و حتی فراتر از تغییر رفتار سیاستمداران، مدیران، کارکنان و شهروندان است. در اجرای پروژه بازآفرینی سیاستمداران باید از کنترل مستقیم مدیریت دست بردارند و با تبیین مسیر، هدف نهایی، اهداف کوتاه، استانداردهای عملکرد و مسئولیت‌دهی به افراد صرفاً به انجام راهبری ستادی بپردازند (راهبرد کانونی) و مسئولیت اجرای کارهای صف را به مدیران واگذار کنند. به بیان دیگر سیاستمداران باید کنترل بر منابع ورودی را با کنترل بر بازده خروجی عوض کنند و قدرت خود بر کاربرد منابع را به مدیران واگذار کنند که مسلماً اجرای راهبرد فوق سخت و جنجال‌برانگیز خواهد بود. علاوه بر اجرای راهبردهای کانونی و کنترلی، استفاده از راهبردهای دیگر تغییر ژنتیک سازمان در انجام پروژه بازآفرینی ضرورت دارد. برای مثال در اجرای راهبرد مشتری‌مدار سیاستمداران و مدیران باید بخشی از مسئولیت را به مشتریان منتقل کنند. یعنی با تبیین هدف نهایی و کلی سازمان به مشتریان اجازه دهند خود معنای کیفیت خدمت را تعریف کنند که اجرای آن مستلزم تغییر رویکرد خرسندسازی سرپرستان بالای زنجیره فرماندهی با خرسندسازی مشتریان است. همچنین اجرای راهبرد نتیجه‌مدار مستلزم کوچک یا فنا شدن برخی سازمان‌های دولتی با بازده کم یا بدون بازده و تشویق کارکنان و سازمان‌های دولتی به سبب انجام کارهای سودمند و مجازات و مؤاخذه به جهت انجام کارهای کم کیفیت و نامطلوب است. اجرای راهبرد فرهنگی نیز نیازمند تغییراتی و ایجاد فرهنگی کارآفرینانه متمرکز بر مشتری و نتیجه‌مدار است که تنها توده مردم قادر به ایجاد آن هستند. در نهایت می‌توان گفت که اجرای راهبردهای پنج‌گانه علاوه بر دانش و تخصص به گذشت ذینفعان از منافع، شجاعت و جرأت نیاز دارد.

شرحی بر دولت الکترونیک

دولت الکترونیک یکی از ابزارهای بازآفرینی دولت است. دولت الکترونیک به استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در جهت ارائه اطلاعات و خدمات به شهروندان، بخش‌های اقتصادی، کارمندان دولت و سایر قسمت‌های دولتی اطلاق می‌شود و کاربرد مهم آن در بهبود ارائه خدمات و کاهش



بوروکراسی‌های اداری و رضایتمندی کارکنان و مراجعان است.

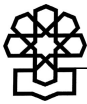
با توجه به اینکه در جهان کسب‌وکار و تجارت، سرعت در بهره‌برداری از فرصت‌ها و مقابله با تهدیدها برای دولت‌ها ضرورتی انکارناپذیر است، کاهش بوروکراسی و ارائه خدمات به موقع در سازمان‌های دولتی بیش از پیش اهمیت می‌یابد.

از دیگر فرصت‌هایی که فناوری نوین ارتباطی اطلاعاتی پیش‌روی ما قرار می‌دهد، امکان استفاده از این فناوری برای مهندسی مجدد معماری دولت و قابل دسترس‌تر، کارآمدتر و پاسخگوتر ساختن آن است. امروزه دولت‌ها در تلاش هستند تا با تکیه بر فناوری‌های جدید اطلاعاتی روش حکومتی خود را به گونه‌ای تغییر دهند که رسالت پاسخگویی به مردم را در کمترین زمان، با بهترین کیفیت و کمترین هزینه به‌انجام رسانند و فناوری اطلاعات و ارتباطات بهترین راه ممکن برای رسیدن به این مقصود است.

دولت الکترونیک، دولتی هوشمند است که قادر است فناوری‌های جدید اطلاعاتی و ارتباطی را در جهت تقویت خدمات دولتی به اختیار درآورد. فناوری اطلاعات و ارتباطات این ظرفیت را دارد تا بخش دولتی را تغییر شکل دهد و رابطه میان دولت و شهروندان را از نو پایه‌ریزی کند و بین استراتژی‌های سازمان و نیازهای مشتریان تعادل و همگرایی برقرار کند و روند طراحی و ارائه محصول و خدمات را تا حد رضایت مشتری پیش برد.

شهروندان، بنگاه‌های اقتصادی و مؤسسات دولتی می‌توانند از طریق دولت الکترونیک فعالیت‌های گوناگونی نظیر پرداخت مالیات و عوارض، تجدید گواهینامه، دریافت و تجدید جواز کسب، ثبت شرکت، عقد قرارداد، ثبت ازدواج و طلاق، ثبت تولد و مرگ، انجام فعالیت‌های مالی و اعتباری، شرکت در انتخابات، پرکردن فرم‌های الکترونیک برای مقاصد مختلف، بازدید از موزه‌ها، استفاده از کتابخانه‌های مجازی، تعامل با نهادهای مختلف دولتی و تجاری و اجتماعی، پرداخت صورت‌حساب‌های مختلف مثل صورت‌حساب آب و برق و تلفن و گاز، دریافت اجازه ساخت‌وساز ساختمان، دریافت اطلاعات مختلف سیاسی، اقتصادی و اجتماعی را انجام دهند.

در کشور ما تا کنون قوانین و اسناد متعددی در زمینه دولت الکترونیک و ارائه خدمات عمومی الکترونیک تصویب شده است که از این میان می‌توان به قانون برنامه چهارم، طرح تکفا، سند توسعه دولت الکترونیک، سند برنامه نظام جامع فناوری اطلاعات کشور، لایحه آزادی اطلاعات (در حال تصویب) و قانون سلامت اداری اشاره کرد، همچنین در سال‌های اخیر سازمان‌ها و نهادهای دولتی تلاش‌هایی در جهت ارائه خدمات دولت الکترونیک به مردم داشته‌اند که از میان آنها می‌توان به ارائه خدمات در دفاتر پلیس +۱۰، دفاتر خدمات ارتباطی و دفاتر خدمات شهر الکترونیک اشاره کرد.



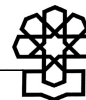
دیدگاه قانون مدیریت خدمات کشوری به فناوری اطلاعات

قانون مدیریت خدمات کشوری یکی از قوانینی است که در جهت تعیین راهبردها، فناوری، ساختار و وظایف دولت در سال ۱۳۸۷ به تصویب و تأیید مجلس شورای اسلامی رسیده است. اغلب افراد به دلیل جذابیت‌های ایجادکننده در بخش حقوق و دستمزد کارمندان دولت، آن را صرفاً قانونی در حوزه مدیریت منابع انسانی می‌دانند. لیکن بخش‌های مرتبط با نیروی انسانی یکی از بخش‌های آن است و اصل این قانون به تجدید ساختار دولت و بازآفرینی دولت می‌پردازد و از آنجایی که فناوری اطلاعات و ارتباطات یکی از ابزارهای اساسی بازآفرینی دولت است، فصل پنجم قانون به مبحث فناوری اطلاعات و خدمات اداری دولت می‌پردازد و در پی آن است که با بهره‌گیری از فناوری اطلاعات و ارتباطات، به ساختار سنتی و بوروکراتیک دولت جان تازه‌ای ببخشد.

فناوری اطلاعات و خدمات اداری در قانون مدیریت خدمات کشوری

فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری را می‌توان به دو بخش تقسیم کرد، بخش اول آن مربوط به تدوین و مکتوب کردن فرایندهای دستگاه‌های اجرایی در جهت بهبود فرایند و افزایش رضایت مردم است و بخش دوم بر استفاده از فناوری اطلاعات در جهت افزایش کارایی و بهبود خدمت‌رسانی به مردم تأکید دارد.

در ماده (۳۶) این قانون دستگاه‌های اجرایی موظف به تهیه فرایندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود شده‌اند و هر سه سال یکبار ملزم به بازبینی و اصلاح این فرایندها و روش‌ها شده‌اند. ضمن اینکه دستگاه‌های اجرایی باید برای ارزیابی و سنجش شاخص‌هایی تدوین کنند و شاخص‌های مذکور را به تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی برسانند. ماده (۳۷) این قانون دستگاه‌های اجرایی را موظف به ارائه خدمات الکترونیکی طبق یک برنامه زمان‌بندی مشخصی کرده است که مراحل این برنامه شامل اطلاع‌رسانی الکترونیکی درخصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید، ارائه فرم‌های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی و ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت است. مدت زمانی که برای هر یک از مراحل در نظر گرفته شده است یک، دو و سه سال است. در ماده (۳۸) این قانون به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، ایجاد واحدهای خدمات‌رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی در مراکز شهرستان‌ها الزام شده است و کلیه دستگاه‌های اجرایی

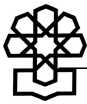


موظف شده‌اند حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۶ انجام آن دسته از خدماتی که از این طریق قابل ارائه است را توسط این مراکز ارائه کنند. ماده (۳۹) قانون دستگاه‌های اجرایی را موظف بهره‌برداری مناسب از ساختمان‌ها و فضاهای اداری و جلوگیری از تشریفات زائد و هزینه‌های غیر ضروری کرده است و بالاخره در ماده (۴۰) این قانون به منظور ایجاد زیرساخت اطلاعاتی و تمرکز امور مربوط به استفاده از فناوری اطلاعات در خدمات، اداری، دولت را موظف کرده است که از طریق سازمان ثبت احوال و شرکت پست جمهوری اسلامی ایران و مشارکت کلیه دستگاه‌های اجرایی پایگاه اطلاعات ایرانیان را طراحی، ساماندهی و اجرا کند. این پایگاه با استفاده از شماره ملی و کد پستی از طریق ساماندهی، هدایت و اتصال داده‌ها و اطلاعات موجود دستگاه‌ها تشکیل می‌شود و کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند تا پایان سال ۱۳۸۶ پایگاه‌های اطلاعات داده‌های مربوط به خود را با استفاده از شماره ملی و کد پستی آماده کنند و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی را مسئول پیگیری و نظارت بر حسن انجام تکالیف مطرح در این ماده کرده است. هر گونه ارائه خدمات و برقراری ارتباط با مراجعانی که نیاز به شناسایی افراد و آدرس محل استقرار آنهاست از سال ۱۳۸۸ بدون استفاده از شماره ملی و کدپستی توسط دستگاه‌های اجرایی ممنوع اعلام شده است.

قوانین مرتبط با فناوری اطلاعات در کشور

قوانین زیادی راجع به فناوری اطلاعات و ارتباطات تا کنون به تصویب رسیده‌اند، برخی از این قوانین خاص فناوری اطلاعات و ارتباطات بوده‌اند و برخی دیگر بخشی از خود را به فناوری اطلاعات و ارتباطات اختصاص داده‌اند یا مرتبط با آن هستند. قانون مدیریت خدمات کشوری از دسته دوم قوانین است.

قانون مدیریت خدمات کشوری یکی از قوانینی است که در جهت تعیین راهبردها، فناوری، ساختار و وظایف دولت در سال ۱۳۸۶ به تصویب مجلس شورای اسلامی رسیده است که فصل پنجم آن راجع به فناوری اطلاعات و اصلاح نظام خدمات اداری دولت است. در این فصل بر الزام دستگاه‌های اجرایی در جهت افزایش رضایت مردم با تهیه و بهبود فرایندهای انجام کار، اطلاع‌رسانی و خدمت‌رسانی الکترونیک از طریق واحدهای خدمت‌رسان الکترونیک دولتی و غیردولتی تأکید شده است. همچنین در این فصل به الزام اجرای استانداردهای به‌کارگیری فضا، تجهیزات و ملزومات اداری توسط دستگاه‌های اجرایی در جهت صرفه‌جویی و همچنین مشارکت کلیه دستگاه‌های اجرایی در جهت طراحی و ساماندهی پایگاه اطلاعات ایرانیان اشاره شده است. با بررسی اجمالی فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری در می‌یابیم، برخی از موارد



مطرح شده قبلی در قانون جدید وجود ندارد درحالی که در قوانین قبلی به دفعات به آنها اشاره شده است. برای اثبات این مدعا در ادامه به بررسی گزیده مختصری از قوانین مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات مصوب کشور می‌پردازیم.

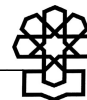
قانون برنامه چهارم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران

طی آبان ماه سال ۱۳۸۳ در سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور اولین نشانه‌های جدی پیروی از ابلاغیه مقام معظم رهبری در قانون برنامه چهارم نمایان شد، از اصلی‌ترین موارد مرتبط با فناوری اطلاعات و ارتباطات این قانون، الزام دولت به برقراری نظام بانکداری الکترونیک و پیاده‌سازی رویه‌های تبادل پول و خدمات بانکی الکترونیک ملی و بین‌المللی در کلیه بانک‌های کشور و برای همه مشتریان است. همچنین بند «ط» ماده (۳۳) قانون به گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در اقتصاد، بازرگانی و تجارت اشاره دارد و بر طبق آن به روز کردن پایگاه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات دستگاه مربوطه در محیط رایانه‌ای و شبکه‌ای، انجام مناقصه‌ها، مزایده‌ها و مسابقه‌های خرید و روش کالا و خدمات و عملیات مالی - اعتباری در محیط رایانه‌ای و شبکه‌های اطلاع‌رسانی، ایجاد بازارهای مجازی و انجام فعالیت‌های تدارکاتی و معاملاتی در قالب تجارت الکترونیک از سال دوم برنامه از وظایف اصلی دولت است.

از موارد دیگر این قانون می‌توان به حمایت از سرمایه‌گذاری در تولید و عرضه انواع محتوی و اطلاعات زبان فارسی در محیط رایانه‌ای، طراحی و استقرار نظام جامع مالکیت معنوی، حمایت از شرکت‌های دانش‌بنیان و توسعه پارک‌های علم و فناوری اشاره کرد.

از نکات قابل توجه قانون الزام دولت به برقراری تسهیلات لازم تا پایان برنامه چهارم جهت دسترسی به ارتباطات گسترده با کیفیت و تمهید و گسترش فرصت‌های نوین خدمات و رشد برای آحاد جامعه، مؤسسات و شرکت‌ها، شبکه‌ای شدن قلمروها، برپایی و تقویت اقتصاد شبکه‌ای زمینه ارتقای ضریب نفوذ ارتباطات ثابت، سیار و اینترنت کشور حداقل به ترتیب ۵۰ درصد، ۳۵ درصد و ۳۰ درصد آحاد جمعیت کشور و همچنین ایجاد ارتباط پرظرفیت و چند رسانه‌ای حداقل در شهرهای بالای ۵۰ هزار نفر و افزایش ظرفیت خدمات پستی به ۲۰ مرسوله بر نفر است.

قوه قضائیه نیز در این قانون مکلف به طراحی و استقرار نظام جامع اطلاعات M.I.S، عملیات و مدیریت قضایی به منظور سرعت بخشیدن به عملیات و مدیریت کارآمد، اصلاح فرایندها و بهبود روش‌های انجام امور قضایی، تا پایان برنامه چهارم شده است.



قانون تجارت الکترونیک

قانون تجارت الکترونیک که در تاریخ ۱۳۸۲/۱۰/۱۷ به تصویب رسیده، شامل مجموعه‌ای از اصول و قواعدی است که برای مبادله آسان و ایمن اطلاعات در واسط‌های الکترونیک و با استفاده از سیستم‌های ارتباطی جدید مورد نیاز است، که در آن استفاده از امضای الکترونیک را به‌عنوان راهی جهت امن‌سازی مبادلات الکترونیک در نظر گرفته شده است. در این قانون به ایجاد دفاتر خدمات صدور گواهی الکترونیک برای ارائه خدمات صدور امضای الکترونیک در کشور اشاره شده است. خدمات این دفاتر شامل تولید، صدور، ذخیره، ارسال، تأیید، ابطال و به‌روز نگه‌داری گواهی‌های اصالت (امضای) الکترونیک است.

تبصره «۱۳» قانون بودجه سال ۱۳۸۱ کل کشور

این تبصره قانونی که به طرح «تکفا» نیز معروف است، با هدف ایجاد زیرساخت فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور، توسعه اشتغال، توسعه مشارکت بخش خصوصی در بازار فناوری اطلاعات و افزایش توان اقتصادی و مالی کشور به تصویب رسید. زیر برنامه‌های هفت‌گانه تکفا که برای آنها بودجه در نظر گرفته شده بود عبارت بودند از دولت الکترونیکی، مهارت دیجیتال، نیروی انسانی کشور، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش عالی، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در اقتصاد، بازرگانی و تجارت، کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در قلمرو فرهنگ، هنر و تقویت خط و زبان فارسی در محیط‌های رایانه‌ای و توسعه واحدهای کوچک و متوسط فعال در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات آیین‌نامه اجرایی تکفا در تیرماه سال ۱۳۸۲ تصویب شد و بدین‌ترتیب نحوه اجرای فعالیت‌های مشخص به‌منظور گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات معین شد. جدا از معایبی که هر طرح ملی می‌تواند داشته باشد طرح تکفا نقطه عطفی در تاریخ فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور بود و حداقل نتیجه‌ای که در برداشت، تخصیص مستقیم بودجه به فناوری اطلاعات و ارتباطات و نهادینه کردن توسعه فناوری اطلاعات در کشور بود.

آیین‌نامه نحوه اجرای فعالیت‌های مشخص به‌منظور گسترش کاربرد فناوری اطلاعات

و ارتباطات کشور

در تصویب‌نامه هیئت وزیران مورخه ۱۳۸۱/۴/۱۲ به اولویت‌های برنامه عملیاتی فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور به همراه برنامه‌های مرتبط در سال ۱۳۸۱ پرداخته شده است. دستگاه‌های اجرایی و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی را مجاز دانسته است که با رعایت قوانین و مقررات مربوط، در تهیه و تنظیم موافقت‌نامه‌های سال ۱۳۸۱ کشور و تأمین اعتبار و تخصیص منابع ترتیبی اتخاذ



کند تا به میزان ۱ درصد از اعتبارات دستگاهها در جهت برنامه‌های فوق و سایر طرح‌های مصوب شورای عالی اطلاع‌رسانی در چارچوب برنامه توسعه کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات براساس ضوابط مشترک سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و شورای عالی اطلاع‌رسانی با رعایت قوانین و مقررات مربوط مصرف شود و طبق آن تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور به ویژه دستگاه‌هایی که به‌طور مشخص برنامه‌های طرح توسعه و کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات مورد خطاب آنهاست، مکلفاند به‌صورت همه‌جانبه و با اولویت ویژه نسبت به تجهیز و بسیج امکانات خود جهت محقق شدن دستاوردهای طرح اقدام کنند.

تبصره «۱۳» - قانون بودجه سال ۱۳۸۲ کل کشور

تخصیص مستقیم بودجه به فناوری اطلاعات در قانون بودجه سال ۱۳۸۱ نیز ادامه یافت و حرکت آغاز شده در سال قبل استمرار یافت.

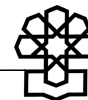
آیین‌نامه نحوه اجرای فعالیت‌های مشخص به‌منظور گسترش کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور

تصویب‌نامه هیئت وزیران مورخه ۱۳۸۲/۲/۱۷. در این آیین‌نامه به الویت‌های برنامه عملیاتی فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور به همراه برنامه‌های مرتبط در سال ۱۳۸۲ پرداخته شده است. و همانند سال ۱۳۸۱ دستگاه‌های اجرایی و سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی را مجاز دانسته است که با رعایت قوانین و مقررات مربوط، در تهیه و تنظیم موافقت‌نامه‌های سال ۱۳۸۲ کشور و تأمین اعتبار و تخصیص منابع ترتیبی اتخاذ کند تا به میزان ۱ درصد از اعتبارات دستگاه‌ها در جهت برنامه‌های فوق و سایر طرح‌های مصوب شورای عالی اطلاع‌رسانی در چارچوب برنامه توسعه کاربری فناوری ارتباطات و اطلاعات براساس ضوابط مشترک سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور و شورای عالی اطلاع‌رسانی با رعایت قوانین و مقررات مربوط مصرف شود.

طرح ایجاد مراکز خدمات‌رسانی الکترونیک در استان‌های پیشرو^۱

شورای عالی اداری بنا به پیشنهاد سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور به‌منظور بالا بردن سطح کیفیت زندگی مردم، ارائه خدمات با کیفیت و سریع به شهروندان، ساده‌سازی مراحل انجام کارهای اداری - خدماتی، جلوگیری از سفرهای متعدد شهری، فراهم آوردن امکان ارائه خدمات

۱. مصوبه شورای عالی اداری مورخه ۱۳۸۲/۶/۲۱.



غیرحضوری و در راستای تحقق دولت الکترونیک، ایجاد مراکز خدمت‌رسان الکترونیک را در چهار استان پیشرو تصویب کرد و ایجاد این نوع مراکز در سایر مناطق شهری را بعد از بررسی نتایج عملکرد این مراکز و بهسازی لازم به پیشنهاد وزارت کشور و تأیید کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری موکول کرد. خدمات اولویت‌داری که طبق این مصوبه باید در این مراکز ارائه شود شامل خدمات زیر است:

الف) امور سجلی شامل صدور شناسنامه، گواهی فوت، تغییرات سجلی و ... (سازمان ثبت احوال).

ب) خدمات مالیاتی مورد نیاز مردم و ... (سازمان امور مالیاتی).

ج) خدمات صدور و تمدید گواهینامه رانندگی، ارائه عدم خلافی، شماره‌گذاری و ... (نیروی انتظامی، راهنمایی و رانندگی).

د) خدمات درخواست انشعاب، تعمیرات، پرداخت قبوض و ... (شرکت‌های آب، برق، مخابرات، پست و ...).

هـ) خدمات مربوط به صدور پروانه ساختمان، عدم خلافی، پایان کار، عوارض نوسازی و ... (شهرداری).

و) خدمات مربوط به صدور پروانه کسب، کارت بازرگانی و ... (وزارت بازرگانی).

طرح ساماندهی واحدهای آماری دستگاه‌های اجرایی کشور^۱

در این طرح به منظور اجرای سیاست‌ها، برنامه‌ها و طرح‌های مربوط به نظام آماری کشور و همچنین ایجاد انسجام در تهیه آمارهای ثبتی و غیرثبتی، وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی موظف‌اند با تبدیل عناوین واحدهای فعال در زمینه آمار و اطلاعات و جمع‌آوری آنها و با هماهنگی و تأیید سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور نسبت به ایجاد واحد آمار و منابع اطلاعات اقدام کنند و پس از ایجاد پایگاه اطلاعات آماری دستگاه، هماهنگی‌های لازم با مرکز آمار ایران برای اتصال آن به پایگاه اطلاعات آماری بخشی و شبکه اطلاع‌رسانی کشور را انجام دهند و همچنین اطلاع‌رسانی و ارائه آمارهای تولید شده حاصل از نظام آمارهای ثبتی و آمارگیری‌ها به کاربران آمار انجام دهند.

لایحه آزادی اطلاعات

این لایحه که به تصویب شورای اسلامی رسیده است و به دلیل عدم تصویب شورای نگهبان برای



بررسی نهایی به مجمع تشخیص مصلحت نظام فرستاده شده است، براساس این لایحه هر شخص ایرانی حق دسترسی به اطلاعات عمومی را دارد، مگر آنکه قانون منع کرده باشد. همچنین براساس این لایحه مؤسسات عمومی مکلفاند اطلاعات مربوط را در دسترس مردم قرار دهند و نمی‌توانند از متقاضی دسترسی به اطلاعات، هیچگونه دلیل یا توجیهی برای تقاضا مطالبه کنند. همچنین هر یک از مؤسسات عمومی موظف شده‌اند در راستای نفع عمومی و حقوق شهروندی دستکم به صورت سالیانه اطلاعات عمومی خود را با استفاده از امکانات رایانه‌ای حتی‌الامکان در یک کتاب راهنما منتشر کنند.

با بررسی قوانین قبلی مصوب درمی‌یابیم که برخی از موارد مذکور در قانون مدیریت خدمات کشوری همچون ایجاد دفاتر خدمت‌رسان الکترونیک، اطلاع‌رسانی الکترونیک، ایجاد پایگاه اطلاعات ایرانیان، الزام استفاده از کد ملی و کد پستی در خدمت‌رسانی، قوانین جدیدی نبوده‌اند. موارد ذیل برخی از دلایل تکرار این مصوبات هستند:

۱. مشخص نبودن متولی فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور، در صورت وجود یک متولی مشخص و قدرتمند در کشور قوانین مرتبط با فناوری اطلاعات از طرف یا با نظارت این نهاد شکل می‌گرفت و دیگر شاهد مصوبات تکراری نبودیم.

۲. عدم اجرای مصوبات قبلی یکی از دغدغه‌های اصلی تدوین‌کنندگان قوانین است.

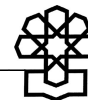
۳. تدوین‌کنندگان برای اجرای قوانین قبلی که به فراموشی سپرده شده‌اند، به طرح مصوبات قبلی در قالب قوانین جدید اقدام می‌کنند.

۴. عدم نظارت کافی و لازم بر اجرای مقررات مصوب نیز یکی از دلایل عدم اجرای این قوانین و تصویب قوانین جدید در همان موضوع می‌شود.

۵. فقدان زنجیره ارتباطی نهادهای دولتی یکی از دلایل تکرار مصوبات است، زیرا با فقدان ارتباط مناسب، هر یک از نهادهای دولتی در اجرای وظایف خود از کانال خود به تدوین قانون می‌پردازند و برای تصویب آن منتهای کوشش خود را می‌کنند. با این وضع شاهد قوانین مشابهی هستیم که متولی هر کدام یکی از نهادهای کشور است و بدین ترتیب سرآغاز اتلاف منابع و موازی‌کاری دستگاه‌های اجرایی می‌شود.

۶. تغییر دولت‌ها و عدم توجه دولت جدید به قوانین مصوب دولت‌های قبلی از دیگر علل تکرار مصوبات مشابه است.

۷. عدم مشارکت دستگاه‌ها و نهادها در فرایند قانونگذاری موجب عدم توجه کافی نهادها به قوانین مصوب می‌شود و قانونگذار را برای پیشبرد سیاست‌های کلی نظام مجبور به تدوین مصوبات مکرر می‌کند.



با بررسی بیشتر در قوانین قبلی مصوب در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات و نتایجی که از اجرای این قوانین عاید شده است، به آسانی انحراف قابل توجه نتایج از هدف مذکور در قانون قابل مشاهده است. موارد زیر از دلایل عدم اجرای برخی قوانین هستند:

۱. فقدان آیین‌نامه اجرایی مناسب و جامع یا تأخیر در تصویب آیین‌نامه اجرایی مرتبط با قانون. (همان‌طوری که در قانون مدیریت خدمات کشوری نیز در حال وقوع است)،
۲. عدم نظارت لازم از سوی نهادهای مسئول در اجرای مصوبات،
۳. تغییر دولت‌ها و به فراموشی سپردن مصوبات قبلی.

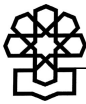
بخش‌نامه اجرایی فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری

بخش‌نامه اجرایی فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری در تاریخ ۱۳۸۷/۸/۲۵ از طرف معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور به دستگاه‌های اجرایی مشمول ابلاغ شده است. در این بخش‌نامه تنها به ارائه شاخص و استاندارد برای ماده (۳۷) این قانون اشاره شده است و صرفاً در جهت طراحی ساختار و محتوای جایگاه‌های اینترنتی دستگاه‌ها شاخص‌های محتوایی و فنی ارائه شده است. شاخص‌های محتوایی به شکل و محتوای جایگاه‌های اینترنتی نظام می‌بخشد و شاخص‌های فنی فناوری‌های مورد استفاده در جایگاه‌های اینترنتی دستگاه‌های اجرایی را استانداردسازی می‌کند. متأسفانه بخش‌نامه به دیگر موارد قانون، ماده (۳۶) (استانداردسازی فرایندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار دستگاه‌های اجرایی)، ماده (۳۸) خدمات الکترونیک دولتی و دفاتر خدمت‌رسان الکترونیک، ماده (۳۹) (استاندارد فضاهای اداری) و ماده (۴۰) (مشارکت دستگاه‌های اجرایی در تشکیل پایگاه اطلاعات ایرانیان) اشاره‌ای نمی‌کند.

وضعیت اجرای فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری در دستگاه‌های اجرایی

علی‌رغم تدوین آیین‌نامه اجرایی مناسب و جامع در مورد فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشور، با توجه به اینکه بسیاری از موارد مطرح شده در قوانین قبلی ذکر شده‌اند و دستگاه‌های اجرایی در جهت اجرای مصوبات قبلی اقداماتی را انجام داده‌اند، جهت اطلاع از وضعیت اجرای این فصل از قانون اقدام به ارسال پرسشنامه‌ای به نهادهای مرتبط شد. این نهادها عبارت‌اند از:

- سازمان تأمین اجتماعی،
- سازمان بیمه خدمات درمانی،
- وزارت آموزش و پرورش،



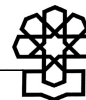
- وزارت علوم، تحقیقات و فناوری،
- بانک مرکزی،
- سازمان ثبت احوال کشور،
- سازمان ثبت اسناد و املاک کشور،
- وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی،
- قوه قضائیه،
- نیروی انتظامی،
- سازمان بورس و اوراق بهادار،
- وزارت مسکن و شهرسازی،
- وزارت بازرگانی،
- وزارت صنایع و معادن،
- سازمان بیمه مرکزی ایران،
- شهرداری تهران،
- وزارت رفاه و تأمین اجتماعی،
- کمیته امداد امام خمینی (ره).

علت انتخاب دستگاه‌های فوق‌الذکر از میان کلیه دستگاه‌های اجرایی مشمول این قانون گستردگی پوشش جمعیتی خدمات این دستگاه‌ها بود که در این راستا از نتایج گزارش اولویت‌بندی خدمات عمومی الکترونیک منتشر شده مرکز پژوهش‌های مجلس در دی ماه ۱۳۸۷ استفاده شده است.

سؤالات پرسشنامه ارسالی به شرح زیر بودند:

۱. در اجرای ماده (۳۶) قانون:

- ۱-۱. عناوین فرایندها و روش‌های انجام کار دستگاه،
- ۱-۲. فهرست عناوین فرایندها و روش‌های انجام کار دستگاه که مورد بازنگری قرار گرفته است،
- ۱-۳. برنامه زمان‌بندی برای بازنگری فرایندها و روش‌های انجام کار با توجه به زمان مقرر در ماده (۳۸) قانون،
- ۱-۴. یک نسخه از دستورالعمل مورد استفاده برای اجرای این ماده و در صورتی که از دستورالعمل یکسان سازمان استفاده شده است، موارد اضافی ارائه گردد،
- ۱-۵. شاخص‌های پیشنهادی برای اندازه‌گیری بهره‌وری و کارآمدی فعالیت‌ها، صحت امور و رضایت مردم از خدمات ارائه شده توسط آن دستگاه،



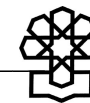
- ۱-۶. وضعیت تأیید شاخص‌ها توسط سازمان،
- ۱-۷. نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه در صورت تأیید شاخص‌ها،
۲. در اجرای ماده (۳۷):
- ۲-۱. نشانی وب‌گاه الکترونیکی دستگاه،
- ۲-۲. فهرست خدمات قابل ارائه از طریق وب‌گاه،
- ۲-۳. فهرست خدمات ارائه شده از طریق وب‌گاه و میزان زمان‌بندی انجام آن به تفکیک،
- ۲-۴. فهرست خدمات قابل ارائه از طریق وب‌گاه که مراجعه حضوری ارباب رجوع را حذف می‌کند.
۲. در اجرای ماده (۳۸):
- ۳-۱. فهرست خدمات قابل ارائه از طریق واحدهای خدمات‌رسانی الکترونیکی،
- ۳-۲. متن دستورالعمل پیشنهادی برای اجرای این ماده،
۴. در اجرای ماده (۳۹):
- ۴-۱. گزارش عملکرد استفاده از ضوابط و استانداردهای به‌کارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری،
۵. در اجرای ماده (۴۰):
- ۵-۱. آیا دستگاه دارای پایگاه اطلاعاتی است؟
- ۵-۲. آیا پایگاه اطلاعاتی دستگاه از شماره ملی استفاده کرده است؟ درصد رکوردهای اطلاعاتی دارای کد ملی،
- ۵-۳. آیا پایگاه اطلاعاتی دستگاه از کد پستی استفاده کرده است؟ درصد رکوردهای اطلاعاتی دارای کد ملی،
- ۵-۴. برنامه زمان‌بندی برای استفاده پایگاه اطلاعاتی دستگاه از شماره ملی و کدپستی ارائه شود،
- ۵-۵. آیا از مراجعین بجز شماره ملی و کد پستی، مشخصات دیگری اخذ می‌شود؟
- ۵-۶. آیا اطلاعات پایگاه با پایگاه سازمان ثبت احوال، پست و دیگر دارندگان پایگاه اطلاعات مرتبط مقایسه و اصلاح شده است؟
- ۵-۷. برنامه زمان‌بندی برای حذف دریافت مشخصات دیگر همچون اخذ نشانی تفصیلی محل استقرار و تمرکز فقط به اخذ دو هویت شماره ملی و کدپستی و عدم ارائه خدمات و ارسال یا مکاتبه با نشانی تفصیلی ارائه شود،
- ۵-۸. سایر مجموعه اقدامات انجام شده برای هر چه بهتر اجرا شدن قانون به همراه مستندات و نتایج.
- پس از همکاری برخی نهادها در پاسخ به پرسشنامه ارسالی، خلاصه نتایج در پاسخ به سؤالات پرسشنامه در اجرای ماده (۳۶) فصل پنجم قانون خدمات کشوری، در جدول ۱ آورده شده است.



جدول ۱. خلاصه نتایج پاسخ به سؤالات پرسشنامه مرتبط با ماده (۳۶) قانون

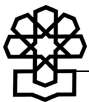
سازمان سنجش	آموزش و پرورش	بیمه مرکزی	وزارت صنایع و معادن	سازمان بیمه خدمات درمانی	شهرداری تهران	بانک مرکزی	نهاد
در پیوست ۲ موجود است	در دست اقدام	در دست اقدام	-	با استقرار سیستم مدیریت کیفیت کلیه فرایندها اصلی و پشتیبانی در سطح سازمان شناسایی و روشهای اجرایی آنها تدوین شده (عناوین در پیوست ۱)	در دست اقدام	-	عناوین فرایندها و روشهای انجام کار دستگاه
در پیوست ۲ موجود است	در دست اقدام	در دست اقدام	-	بازنگری و ارتقا همواره در دستور کار سازمان بوده. (عناوین فرایندهای مورد بازنگری در پیوست ۱)	در دست اقدام	-	عناوین فرایندها و روشهای انجام کار مورد بازنگری
در پیوست ۲ موجود است	در دست اقدام	در دست اقدام	-	در پیوست ۱ موجود است	در دست اقدام	-	برنامه زمان بندی برای بازنگری
در پیوست ۲ موجود است	در دست اقدام	در دست اقدام	-	-	در دست اقدام	-	ارسال نسخه ای از دستورالعمل اجرای ماده
در پیوست ۲ موجود است	در دست اقدام	در دست اقدام	-	در پیوست ۱ موجود است	در دست اقدام	-	شاخص های پیشنهادی اندازه گیری بهره وری و کارآمدی و رضایت مردم
در پیوست ۲ موجود است	در دست اقدام	با همکاری مشاور در دست اقدام	-	در پیوست ۱ موجود است	در دست اقدام	-	وضعیت تأیید شاخص ها توسط سازمان
در پیوست ۲ موجود است	در دست اقدام	تأیید نهایی نشده	-	در پیوست ۱ موجود است	در دست اقدام	-	نتایج ارزیابی عملکرد دستگاه

خلاصه نتایج در پاسخ به سؤالات پرسشنامه در اجرای ماده (۳۷) فصل پنجم قانون خدمات کشوری، در جدول ۲ آورده شده است.



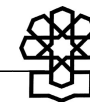
جدول ۲. خلاصه نتایج پاسخ به سؤالات پرسشنامه مرتبط با ماده (۳۷) قانون

سازمان سنجش	آموزش و پرورش	بیمه مرکزی	وزارت صنایع و معادن	سازمان بیمه خدمات درمانی	شهرداری تهران	بانک مرکزی	نهاد
Sanjesh.org	Medu.ir	Bimehmarkazi.ir	Mim.gov.ir	Msio.org.ir	TEHRAN.IR	Cbi.ir	نشانی وبگاه الکترونیکی
در پیوست ۲ موجود است	<ul style="list-style-type: none"> - ثبت نام الکترونیک دانش آموزان - پست الکترونیک - اعلام نتایج الکترونیک - نقل و انتقال الکترونیک معلمان - اسکان معلمان - سرویس اعلام فیش حقوقی - بانک اطلاعاتی مدارس، مدیران، بخشنامه‌ها، - ارتباط با مسئولین - آموزش مجازی - ارسال و دریافت فایل 	<ul style="list-style-type: none"> - استعلام بیمه خودرو - اعلام شکایات و انتقادات - پیگیری مکاتبات - معرفی بیمه نامه‌ها 	<ul style="list-style-type: none"> - دسترسی به کلیه گزارشات عملکرد تفصیلی و تحلیلی برای مراجعان - پیگیری مکاتبات اداری - دسترسی به بانک اطلاعات واحدهای صنفی - امکان درخواست تسهیلات 	<ul style="list-style-type: none"> - اطلاع رسانی - دریافت نظرات - ارتباط مستقیم با مدیر سازمان 	<ul style="list-style-type: none"> - کلیه خدمات شهرسازی - کلیه خدمات حوزه حمل و نقل و ترافیک - خدمات حوزه خدمات شهری - ارائه خدمات در حوزه عمران شهری - اطلاع رسانی عمومی 	فهرست خدمات قابل ارائه از طریق وبگاه	
در پیوست ۲ موجود است	<ul style="list-style-type: none"> - نقل و انتقال الکترونیک معلمان - ثبت نام الکترونیک 	<ul style="list-style-type: none"> - استعلام بیمه خودرو - اعلام شکایات و انتقادات - پیگیری مکاتبات 	<ul style="list-style-type: none"> - اطلاع رسانی - سیستم صدور مجوزهای معدنی و 	<ul style="list-style-type: none"> - ارائه فرم‌های الکترونیک - ارائه خدمات الکترونیک 	<ul style="list-style-type: none"> کاوشگر تهران سامانه اینترنتی ۱۳۷ قیمت منطقه‌ای املاک 	<ul style="list-style-type: none"> - ارائه کلیه بخشنامه‌ها و مقررات صادره 	فهرست خدمات ارائه شده از طریق وبگاه و میزان زمان بندی انجام



سازمان سنجش	آموزش و پرورش	بیمه مرکزی	وزارت صنایع و معادن	سازمان بیمه خدمات درمانی	شهرداری تهران	بانک مرکزی	نهاد
	دانش آموزان -اعلام نتایج الکترونیک -آموزش مجازی		صنعتی	به شهروندان (فاز اولیه)	سامانه قوانین و مقررات	بانک -ارائه آمار و داده‌های اقتصادی -ارائه قوانین و مقررات، گزارش عملکردها و داده‌های فنی شبکه شتاب	آن به تفکیک
در پیوست ۲ موجود است	-بانک اطلاعاتی مدارس، مدیران، بخش‌نامه‌ها، ارتباط با مسئولین -آموزش مجازی -ارسال و دریافت فایل -انتقادات و پیشنهادات	-استعلام بیمه خودرو -فروش بیمه الکترونیک برخی شرکت‌ها	- دسترسی به گزارشات سیستم صدور مجوز - اطلاع رسانی -پیگیری مکاتبات اداری	صدور، تعویض و تمدید دفترچه‌های بیمه خدمات درمانی	- تشکیل پرونده شهرداری - پرداخت عوارض خودرو - مجوز طرح ترافیک مناقصات	-	فهرست خدمات قابل ارائه از طریق وب‌گاه که مراجعه حضوری ارباب رجوع را حذف می‌کند

خلاصه نتایج در پاسخ به سؤالات پرسشنامه در اجرای ماده (۳۸) فصل پنجم قانون خدمات کشوری، در جدول ۳ آورده شده است.

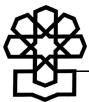


جدول ۳. خلاصه نتایج به پرسشنامه مرتبط با ماده (۳۸) قانون

سازمان سنجش	آموزش و پرورش	بیمه مرکزی	وزارت صنایع و معادن	سازمان بیمه خدمات درمانی	شهرداری تهران	بانک مرکزی	نهاد
در پیوست ۲ موجود است	ثبت‌نام الکترونیک دانش آموزان	صدور انواع بیمه نامه‌ها، استعلام و تمدید آنها	-	صدور، تعویض و تمدید دفترچه‌های بیمه خدمات درمانی	- صدور مجوز شهرسازی - صدور مفاصای عوارض خودرو - صدور قبوض عوارض نوسازی و کسب و پیشه - طرح ترافیک	-	فهرست خدمات قابل ارائه از طریق واحدهای خدمات رسانی الکترونیکی

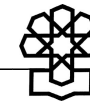
در اجرای ماده (۳۹) دستورالعملی راجع به استفاده از ضوابط و استانداردهای به‌کارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری به نهادهای مذکور در جداول پیشین ابلاغ نشده است، تنها در وزارت آموزش و پرورش کمیته طرح تجهیز و استانداردهای فضاهای آموزشی و اداری در سازمان نوسازی توسعه و تجهیز مدارس تشکیل و استانداردهایی تدوین شده است.

خلاصه نتایج در پاسخ به سؤالات پرسشنامه در اجرای ماده (۴۰) فصل پنجم قانون خدمات کشوری، در جدول ۴ آورده شده است.

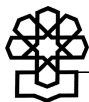


جدول ۴. خلاصه نتایج پاسخ به پرسشنامه مرتبط با ماده (۴۰) قانون

سازمان سنجش	آموزش و پرورش	بیمه مرکزی	وزارت صنایع و معادن	سازمان بیمه خدمات درمانی	شهرداری تهران	بانک مرکزی	نهاده
بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	آیا دستگاه دارای پایگاه اطلاعاتی است؟
در پیوست ۲ موجود است.	حدود ۶۰ درصد	در اغلب سامانه‌ها	خیر	بلی	در مواقع ضروری	بر حسب نیاز سامانه	آیا پایگاه اطلاعاتی دستگاه از شماره ملی استفاده کرده است؟
در پیوست ۲ موجود است	بلی ولی از صحت کافی برخوردار نیست	خیر	بلی ۴۰ درصد طرح‌ها و ۲۳ درصد واحدهای فعال سیستم مجوزهای صنعتی کاملاً	تا حدی	در مواقع ضروری	بر حسب نیاز سامانه	آیا پایگاه اطلاعاتی دستگاه از کد پستی استفاده کرده است؟
در پیوست ۲ موجود است	در طول یکسال آتی	به تدریج و با مراجعه مشتریان جهت دریافت خدمات	در سامانه‌های جدید مد نظر است.	به تدریج و با مراجعه مشتریان جهت دریافت خدمات	-	در سامانه‌های جدید لحاظ می‌گردد	برنامه زمان‌بندی برای استفاده پایگاه اطلاعاتی دستگاه از شماره ملی و کد پستی
در پیوست ۲ موجود است	بلی	بلی	بلی	بلی	بلی	بله (اطلاعات از بانک‌ها و نه مراجعین دریافت می‌شود)	آیا از مراجعین بجز شماره ملی و کد پستی، مشخصات دیگری اخذ می‌شود؟
در پیوست ۲ موجود است	بلی در مرحله عملیاتی نمودن	در حال حاضر خیر	خیر	به طور موردی	خیر	بله	آیا اطلاعات پایگاه با پایگاه سازمان ثبت احوال، پست و دیگر دارندگان پایگاه اطلاعات مرتبط مقایسه و اصلاح شده است؟



سازمان سنجش	آموزش و پرورش	بیمه مرکزی	وزارت صنایع و معادن	سازمان بیمه خدمات درمانی	شهرداری تهران	بانک مرکزی	نهاد
در پیوست ۲ موجود است	بازه زمانی دوساله	اقدامات اولیه شروع شده است	در دست اقدام	آدرس قابل حذف نیست	-	- وجود ندارد. اطلاعات از شبکه بانکی دریافت می شود	برنامه زمان بندی برای حذف دریافت مشخصات دیگر همچون اخذ نشانی تفصیلی محل استقرار و تمرکز فقط به اخذ دو هویت شماره ملی و کدپستی



- همان‌طور که از جدول ۴ مشخص است، ارتباط پایگاه‌های اطلاعاتی نهادهای مختلف با پایگاه اطلاعاتی سازمان ثبت احوال کشور یا برقرار نشده و یا به صورت جزئی برقرار شده است که این موضوع نشانگر عدم تعامل دستگاه‌های اجرایی در تبادل اطلاعات دستگاهی است.

همچنین سازمان بورس و اوراق بهادار در نامه‌ای دلیل عدم پاسخ به پرسشنامه را غیردولتی بودن سازمان اعلام کرده و خود را از شمول قانون خدمات کشوری مستثنا تلقی کرده است. متن نامه شماره ۱۲۱/۶۱۹۰۴ مورخه ۱۳۸۷/۱۱/۲۱ مورخه ۱۳۸۷/۱۱/۲۱ سازمان بورس و اوراق بهادار به شرح ذیل است:

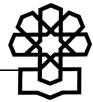
عطف به نامه شماره ۱۵/۱۱۱۴۰-۱۴-۸۲ مورخ ۱۳۸۷/۱۱/۱۲ به استحضار می‌رساند با استناد به ماده (۵) قانون بازار اوراق بهادار و ماده (۲۶) اساسنامه سازمان بورس و اوراق بهادار، این سازمان با تعریف «مؤسسه یا نهاد عمومی غیردولتی» مندرج در ماده (۳) قانون مدیریت خدمات کشوری انطباق دارد و مطابق صراحت ماده (۱۱۷) قانون اخیرالذکر «نهادهای عمومی غیردولتی که با تعریف مذکور در ماده (۳) تطبیق دارند» از شمول قانون فوق مستثنا هستند. لذا سازمان بورس و اوراق بهادار اساساً از شمول قانون مدیریت خدمات کشوری مستثناست.

- مورد فوق نشان‌دهنده عدم جامعیت شمول قانون مدیریت خدمات کشوری یا شاید نحوه تنظیم قانون به گونه‌ای بوده که تفسیربردار است. ارتباط اطلاعاتی سازمان بورس به عنوان یکی از نهادهای مهم مالی کشور با سایر نهادهای کشور از اهمیت قابل توجهی برخوردار است که متأسفانه با توجه به نقص قانونی موجود، خود را مکلف به همکاری با سایر نهادها در زمینه اجرای این قانون نمی‌داند.

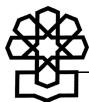
جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

با مرور مطالب ارائه شده در بخش‌های پیشین درمی‌یابیم که متأسفانه هنوز هم فعالیت‌های مربوط به دولت الکترونیک به دلیل نبود یک متولی مشخص، به صورت منسجم و برنامه‌ریزی شده انجام نمی‌شود، قوانین متعدد و مشابه و تکراری نیز به غیر از سردرگمی اجرا کنندگان آنها، راه به جایی نمی‌برند. سیاستگذاران دولت الکترونیک پیش از تدوین قوانین جدید باید بر ایجاد مغز افزار، زنجیره ارتباطی و الگوی تبادل اطلاعاتی بین دستگاهی تأکید کنند و به جای توجه بر روی ارائه خدمات جدید بدون پشتوانه به تدوین معماری اطلاعاتی لازم در جهت تبادل اطلاعاتی آسان، سریع، کم‌هزینه و با پشتوانه بپردازند.

بسیاری از نهادهای اجرایی کشور در چند سال اخیر در شعار اجرا نشده دولت الکترونیک هر روز خدمات جدیدی را ارائه می‌کنند، این خدمات به ظاهر نشان از تحول در عرصه خدمات‌رسانی دولت الکترونیک دارد، لیکن اگر به خدمات مورد نیاز مردم موشکافانه بنگریم متوجه می‌شویم که



در عرصه خدمت‌رسانی یک خدمت مشخص بیش از یک نهاد اجرایی درگیر است و خدمت‌رسانی مستلزم همکاری حداقل دو یا چند نهاد اجرایی است، بنابراین ارائه خدمات الکترونیک بدون پشتیبانی اطلاعاتی نهادهای مختلف از یکدیگر ضمن اتلاف بیت‌المال، دریافت‌کنندگان خدمات را دچار سردرگمی می‌کند. مسلماً انجام عملیات دولت الکترونیک بدون ایجاد زیرساخت و بنیان مناسب و صرفاً تجهیز ادارات و سازمان‌ها به دستگاه‌های الکترونیک روزآمد و راه‌اندازی جایگاه‌های اینترنتی شکل و زیبا نتیجه مناسبی را در برنخواهد داشت. فقدان معماری اطلاعاتی بین دستگاهی، قوانین مکرر بلااجرا، آیین‌نامه‌های سطحی و ناقص و عدم تعامل نهادها با یکدیگر از موانع توسعه دولت الکترونیک در کشورند که به‌طور حتم یکی از دلایل اصلی این موانع فقدان متولی واحد، مقتدر و انسجام بخش در عرصه فناوری اطلاعات و ارتباطات است.



پیوست‌ها

پیوست ۱. فهرست فرایندهای ستاد مرکزی سازمان بیمه خدمات درمانی

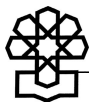
- تعیین حدود و شمول تعهدات و خدمات درمانی تشخیصی تحت پوشش سازمان،
- سیاستگذاری و صدور دستورالعمل و آیین‌نامه در موضوعات:
 - رسیدگی به اسناد پزشکی،
 - عقد قرارداد، ارزشیابی و نظارت بر عملکرد پزشکان و مؤسسات،
 - بیمه‌گری و کنترل درآمد.
- رسیدگی به شکایات بیمه‌شدگان و مراکز تشخیص درمانی،
- نظارت بر عملکرد ادارات رسیدگی به اسناد پزشکی و نظارت و ارزشیابی،
- عقد قرارداد با مؤسسات بیمه‌گذار،
- نظارت بر فعالیت‌های بیمه‌گری و کنترل درآمد در استان‌ها،
- تخصیص دفترچه - کارت بیمه درمانی،
- انجام مطالعات کاربردی محدود،
- حسابرسی داخلی،
- اطلاع‌رسانی و ارتباطات برون سازمانی،
- سنجش رضایت بیمه‌شدگان،
- به‌کارگیری نیروی انسانی،
- آموزش کارکنان،
- ارزشیابی، انتقال، ارتقای گروه و انتصاب کارکنان،
- ارائه خدمات رایانه‌ای،
- نظارت بر عملکرد ادارات خدمات ماشینی استان‌ها،
- پشتیبانی نرم‌افزاری و سخت‌افزاری،
- خرید کالا و خدمات،
- عملیات خدمات اداری،
- عملیات دبیرخانه،
- نگهداری حساب دارایی‌های ثابت سازمان،
- عملیات دریافت و پرداخت‌های سازمان،
- تهیه و تنظیم سرفصل حساب‌ها و نگهداری آنها،
- تهیه و تنظیم بودجه،
- توزیع و ابلاغ اعتبارات،
- نظارت و کنترل بر اجرای بودجه،
- تخصیص اعتبارات،



- کنترل مدارک،
- کنترل سوابق،
- ممیزی سوابق،
- ممیزی داخلی،
- اقدام اصلاحی - پیشگیرانه،
- کنترل محصول نامنطبق،
- بازنگری مدیریت.

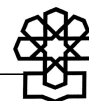
فرایندهای اداره کل بیمه خدمات درمانی استان

- بیمه‌گری (صدور اولیه، تعویض، تمدیدی، صدورالمثنی و ابطال دفترچه بیمه درمانی و کارت هوشمند بیماران خاص)،
- کنترل درآمد،
- پذیرش و رسیدگی به اسناد پزشکی،
- اعتبار بخشی و عقد قرارداد با پزشکان و مؤسسات تشخیصی درمانی،
- نظارت بر عملکرد مؤسسات و پزشکان - مؤسسات تشخیصی درمانی،
- ارزشیابی مؤسسات طرف قرارداد،
- احراز تخلفات در ارتباط با سوءاستفاده از دفترچه با کارت درمان،
- برگزاری شورای فنی، شورای مناطق، شورای نظارت علمی تخصصی و کمیته پژوهشی،
- اعطای نمایندگی،
- نظارت بر عملکرد نمایندگی‌ها،
- بازنگری مدیریت،
- ممیزی داخلی،
- کنترل مدارک،
- کنترل سوابق،
- اقدام اصلاحی - پیشگیرانه،
- کنترل محصول نامنطبق،
- سنجش رضایت بیمه‌شدگان،
- آموزش کارکنان،
- خرید کالا - خدمات،
- پشتیبانی نرم‌افزاری - سخت‌افزاری،
- برنامه‌ریزی نگهداشت سیستم‌های نرم‌افزاری - سخت‌افزاری،
- ارتباطات،
- مطالعات کاربردی محدود.



جدول ۱. عناوین روش‌های انجام کار ستاد مرکزی

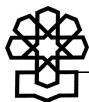
ردیف	عنوان مدارک
۱	روش اجرایی کنترل مدارک
۲	روش اجرایی ممیزی داخلی
۳	روش اجرایی اقدام اصلاحی - اقدام پیشگیرانه
۴	روش اجرایی اقدام پیشگیرانه
۵	روش اجرایی کنترل سوابق
۶	کنترل محصول نامنتطب
۷	روش اجرایی بازنگری مدیریت
۸	دستورالعمل مکاتبات اداری
۹	دستورالعمل نظام پیشنهادها
۱۰	روش اجرایی سنجش رضایت بیمه‌شدگان
۱۱	روش اجرایی حسابرسی داخلی
۱۲	روش اجرایی به روزرسانی قوانین و آیین‌نامه‌های مرتبط در سازمان
۱۳	روش اجرایی سیاستگذاری و تدوین بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها
۱۴	روش اجرایی تعیین حدود و شمول خدمات درمانی تشخیصی تحت پوشش سازمان
۱۵	روش اجرایی رسیدگی به شکایات بیمه‌شدگان و مراکز تشخیصی درمانی
۱۶	روش اجرایی نظارت بر عملکرد ادارات نظارت و ارزشیابی و اسناد پزشکی استان‌ها
۱۷	روش اجرایی تهیه و تدوین بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های بیمه‌گری و درآمد
۱۸	روش اجرایی عقد قرارداد با مؤسسات بیمه‌گذار
۱۹	روش اجرایی تخصیص دفترچه و کارت
۲۰	روش اجرایی ثبت درآمد وصولی و ارسالی
۲۱	روش اجرایی پایش ستادی و میدانی
۲۲	دستورالعمل مطالعات کاربردی محدود
۲۳	روش اجرایی به‌کارگیری نیروی انسانی
۲۴	روش اجرایی انتقال کارکنان
۲۵	روش اجرایی آموزش کارکنان
۲۶	روش اجرایی مأموریت آموزشی کارکنان
۲۷	روش اجرایی انتصاب کارکنان
۲۸	روش اجرایی ارتقای گروه استحقاقی
۲۹	روش اجرایی تهیه و تنظیم بودجه
۳۰	روش اجرایی توزیع و ابلاغ اعتبارات
۳۱	روش اجرایی نظارت و کنترل بر اجرای بودجه
۳۲	روش اجرایی تخصیص اعتبارات
۳۳	روش اجرایی ارائه خدمات رایانه‌ای



ردیف	عنوان مدارک
۳۴	روش اجرایی برنامه‌ریزی نگهداشت سیستم‌های نرم‌افزاری / سخت‌افزاری
۳۵	روش اجرایی بررسی و کنترل کلیه اسناد صادره حسابداری
۳۶	روش اجرایی نگهداری حساب دارایی‌های ثابت سازمان
۳۷	روش اجرایی تهیه و تنظیم سرفصل حساب‌ها و نگهداری آنها
۳۸	روش اجرایی دریافت و پرداخت

جدول ۲. فهرست روش‌های انجام کار در ادارات کل بیمه خدمات درمانی استان

ردیف	نام مدرک
۱	روش اجرایی بازرنگری مدیریت
۲	کتابچه شوراها و کمیته‌ها
۳	دستورالعمل مکاتبات اداری
۴	دستورالعمل مطالعات کاربردی محدود
۵	روش اجرایی کنترل محصول نامنطبق
۶	روش اجرایی سنجش رضایت بیمه‌شدگان
۷	روش اجرایی ممیزی داخلی
۸	روش اجرایی کنترل مدارک
۹	روش اجرایی کنترل سوابق
۱۰	روش اجرایی اقدام اصلاحی
۱۱	روش اجرایی اقدام پیشگیرانه
۱۲	دستورالعمل‌های بیمه سلامت روستاییان و عشایر
۱۳	روش اجرایی بیمه‌گری
۱۴	دستورالعمل‌های بیمه‌گری و درآمد
۱۵	روش اجرایی پذیرش و رسیدگی به اسناد پزشکی
۱۶	روش اجرایی نظارت بر عملکرد مؤسسات و پزشکان طرف قرارداد
۱۷	روش اجرایی اعتبار بخشی و انعقاد قرارداد با پزشکان - مؤسسات تشخیصی درمانی
۱۸	روش اجرایی ارزشیابی بیمارستان‌های طرف قرارداد
۱۹	روش اجرایی احراز تخلفات در ارتباط با سوءاستفاده از دفترچه یا کارت درمان
۲۰	دستورالعمل آموزش اولیه پزشکان - مؤسسات تشخیصی درمانی طرف قرارداد
۲۱	روش اجرایی آموزش
۲۲	روش اجرایی خرید کالا - خدمات
۲۳	دستورالعمل سنجش میزان اثربخشی دوره‌های آموزشی
۲۴	روش اجرایی پشتیبانی نرم‌افزاری - سخت‌افزاری
۲۵	روش اجرایی برنامه‌ریزی نگهداشت سیستم‌های نرم‌افزاری / سخت‌افزاری
۲۶	روش اجرایی ارتباطات
۲۷	کتابچه روش‌های اجرایی امور نمایندگی‌ها



جدول ۳. عناوین روش‌های بازننگری و اصلاح شده

ردیف	عنوان مدرک	حوزه مربوطه
۱	روش اجرایی کنترل مدارک	ستاد - استان
۲	روش اجرایی ممیزی داخلی	ستاد - استان
۳	روش اجرایی بازننگری مدیریت	ستاد - استان
۴	دستورالعمل مکاتبات اداری	ستاد - استان
۵	روش اجرایی سنجش رضایت بیمه‌شدگان	ستاد - استان
۶	روش اجرایی حساسبری داخلی	ستاد
۷	روش اجرایی سیاستگذاری و تدوین بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها	ستاد
۸	روش اجرایی نظارت بر عملکرد ادارات نظارت و ارزشیابی و اسناد پزشکی استان‌ها	ستاد
۹	روش اجرایی تهیه و تدوین بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های بیمه‌گری و درآمد	ستاد
۱۰	روش اجرایی عقد قرارداد با مؤسسات بیمه‌گذار	ستاد
۱۱	روش اجرایی تخصیص دفترچه و کارت	ستاد
۱۲	روش اجرایی ثبت درآمد وصولی و ارسالی	ستاد
۱۳	روش اجرایی پایش ستادی و میدانی	ستاد
۱۴	دستورالعمل مطالعات کاربردی محدود	ستاد - استان
۱۵	کتابچه شوراها و کمیته‌ها	استان
۱۶	دستورالعمل‌های بیمه سلامت و روستاییان و عشایر	استان
۱۷	روش اجرایی بیمه‌گری	استان
۱۸	دستورالعمل‌های بیمه‌گری و درآمد	استان
۱۹	روش اجرایی پذیرش و رسیدگی به اسناد پزشکی	استان
۲۰	روش اجرایی نظارت بر عملکرد مؤسسات و پزشکان طرف قرارداد	استان
۲۱	روش اجرایی احراز تخلفات در ارتباط با سوءاستفاده از دفترچه یا کارت درمان	استان
۲۲	روش اجرایی آموزش کارکنان	ستاد - استان
۲۳	روش اجرایی مأموریت آموزشی کارکنان	ستاد
۲۴	روش اجرایی ارائه خدمات رایانه‌ای	ستاد
۲۵	روش اجرایی نظارت بر عملکرد ادارات خدمات ماشینی استان‌ها	ستاد
۲۶	روش اجرایی برنامه‌ریزی نگهداشت سیستم‌های نرم‌افزاری - سخت‌افزاری	ستاد
۲۷	روش اجرایی خرید کالا - خدمات	استان
۲۸	کتابچه روش‌های اجرایی امور نمایندگی‌ها	استان



پیوست ۲. رؤوس فعالیت‌های انجام گرفته در سازمان سنجش آموزش کشور در راستای

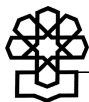
قانون مدیریت خدمات کشوری

۱. ماده (۳۶) قانون

الف) فرایندهای انجام کار به شرح زیر جهت بهره‌برداری:

- فرایند بررسی فعالیت‌های آزمون‌های سازمان بر مبنای بودجه‌ریزی عملیاتی،
- فرایند عملیاتی آموزش‌های شغلی اختصاصی،
- فرایند عملیاتی آموزش‌های شغلی عمومی،
- فرایند تهیه و تنظیم موافقت‌نامه و اصلاحیه‌های مربوط،
- فرایند تهیه و تنظیم تفاهم‌نامه‌ها و متمم‌های مربوط،
- فرایند تهیه گزارشات عملکرد،
- فرایند جمع‌آوری اطلاعات در خصوص شاخص‌های عمومی ارزیابی عملکرد،
- فرایند برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت،
- فرایند ارزیابی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت،
- فرایند خرید کالا و خدمات اساسی،
- فرایند پشتیبانی آزمون‌های مختلف،
- فرایند انجام پروژه‌های عمرانی و بازسازی،
- فرایند صدور چک،
- فرایند انجام امور مربوط به دفتر داری و تنظیم حساب‌ها،
- فرایند انجام امور مربوط به اعتبارات و تعهدات،
- فرایند انجام امور رسیدگی اسناد،
- فرایند انجام امور اموال،
- فرایند تهیه و صدور احکام کارگزینی،
- فرایند انجام امور استخدام و تبدیل وضعیت کارکنان،
- فرایند ارزشیابی کارکنان،
- فرایند انجام امور بیمه (تأمین اجتماعی، خدمات درمانی، دانا، عمر)،
- فرایند انجام امور رفاهی کارکنان،
- فرایند بررسی حضور و غیاب کارکنان،
- فرایند گردش مکاتبات و نامه‌های اداری،

ب) تدوین شاخص‌های ارزشیابی عملکرد در ابعاد عمومی و اختصاصی (پیوست)،



ج) اجرای ارزشیابی عملکرد سازمان سنجش آموزش کشور از سال ۱۳۸۶ (پیوست)

۲. ماده (۳۷) قانون

الف) خدمات قابل ارائه از طریق وبگاه الکترونیکی سازمان سنجش کشور به آدرس www.sanjesh.org عبارت است از:

- مشاهده و اطلاع از محتوای اطلاعیه‌ها و اخبار سازمان و بروزرسانی اطلاعات،
 - مشاهده و اطلاع از سؤالات و کلید سؤالات آزمون‌های مختلف بلافاصله بعد از برگزاری آزمون،
 - ثبت نام الکترونیکی، اعلام نتایج، دریافت کارنامه‌ها، انتخاب رشته و تکمیل ظرفیت تمامی آزمون‌ها،
 - پاسخگویی اینترنتی به سؤالات داوطلبان درخصوص آزمون‌های سازمان،
 - پاسخگویی به سؤالات داوطلبان از طریق پست الکترونیک (Email)،
 - پاسخگویی به سؤالات داوطلبان از طریق پست الکترونیک ریاست سازمان.
- ب) در سال ۱۳۸۶ آمار پاسخگویی حضوری ۶۵۷۲۶ مورد و در سال ۱۳۸۷ این آمار به ۳۸۸۶۳ کاهش یافته است.

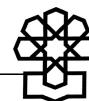
آمار پاسخگویی اینترنتی در سال ۱۳۸۶ به ۱۶۵۸۲۱ مورد و در سال ۱۳۸۷ به ۲۳۶۱۶۶ افزایش یافته است.

ج) بر طبق این آمار میزان مراجعه حضوری ارباب رجوع در سال ۱۳۸۷ نسبت به سال قبل ۴۱ درصد کاهش داشته که این امر ناشی از افزایش ۴۲ درصدی پاسخگویی اینترنتی می‌باشد. یعنی داوطلبان ترجیح می‌دهند درخواست خود را به جای مراجعه حضوری و صرف هزینه و وقت، از طریق سایت سازمان مطرح نمایند تا هم پاسخ خود را سریعاً دریافت نمایند و هم در وقت و هزینه صرفه‌جویی گردد.

۳. ماده (۳۸) قانون

الف) خدمات قابل ارائه از طریق وبگاه که مراجعه حضوری ارباب رجوع را حذف می‌نمایند شامل

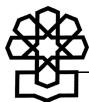
- درخواست صدور کارنامه ظرف مدت ۲۴ تا ۴۸ ساعت انجام می‌شود،
- اعتراض به نمرات و عدم قبولی ظرف مدت یک هفته انجام می‌شود،
- شرایط و ضوابط آزمون‌ها ظرف مدت یک هفته انجام می‌شود،
- درخواست صدور گواهی ظرف ۴۸ ساعت انجام می‌شود،
- اعتراض به نمرات تشریحی ظرف مدت ۲۴ تا ۴۸ ساعت انجام می‌شود،
- درخواست پاسخنامه ظرف مدت یک هفته انجام می‌شود،
- تناقض کد ظرف مدت یک هفته انجام می‌شود،



- درخواست اعمال سهمیه ظرف مدت یک هفته انجام می‌شود،
- رفع نقص مدارک ظرف مدت یک هفته انجام می‌شود،
- اعتراض به نحوه سؤالات ظرف مدت دو هفته صورت می‌گیرد،
- اعتراض به نحوه برگزاری آزمون ظرف مدت دو هفته صورت می‌گیرد.

۴. ماده (۴۰) قانون

- تغییر روش ثبت‌نام از داوطلبان آزمون‌های مقاطع مختلف تحصیلی از شیوه دستی و کاغذی به روش اینترنتی و الکترونیکی،
- تغییر شیوه توزیع کارت آزمون‌ها از شیوه مراجعه حضوری داوطلبان به باجه‌های توزیع کارت به روش پرینت کارت از طریق سایت اینترنتی سازمان سنجش آموزش کشور بدون نیاز به مراجعه حضوری داوطلبان،
- تشکیل ستادهای پاسخگویی به داوطلبان آزمون‌ها به صورت اینترنتی و Online،
- ایجاد امکان مشاهده اطلاعات ثبت‌نامی توسط داوطلبان از طریق سایت اینترنتی سازمان سنجش آموزش کشور و امکان رفع نقایص اطلاعات ثبت‌نامی داوطلبان به روش الکترونیکی و در نتیجه حذف مراجعات حضوری داوطلبان،
- تغییر شیوه اعلام نتایج اولیه و نهایی آزمون‌ها به صورت اینترنتی،
- تغییر شیوه انتخاب رشته آزمون‌ها از شیوه کاغذی و سنتی به روش الکترونیکی که باعث حذف مراجعه حضوری داوطلبان و افزایش مدت زمان انتخاب رشته برای داوطلبان گردیده است.
- تغییر شیوه ارائه اطلاعات پذیرفته‌شدگان آزمون‌ها به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور از شیوه سنتی و کاغذی به روش الکترونیکی و اینترنتی و ارسال فایل‌های رایانه‌ای توسط پورتال ارتباطی با دانشگاه‌ها،
- تغییر روش جمع‌آوری و دریافت ظرفیت‌های پذیرش دانشگاه‌ها از شیوه انجام مکاتبات کاغذی به روش ارسال و دریافت فایل‌های رایانه‌ای توسط پورتال ارتباطی با دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور،
- تبادل اطلاعات مربوط به نتایج رشته‌های نیمه متمرکز از طریق ارائه و دریافت فایل‌های رایانه‌ای به جای شیوه کاغذی،
- راه‌اندازی پورتال تبادل اطلاعات حوزه‌های امتحانی به منظور دریافت ظرفیت‌های حوزه‌های برگزاری آزمون و حذف مکاتبات کاغذی و صرفه‌جویی در زمان و افزایش سرعت و دقت در این امور،
- در کلیه امور عنوان شده در بند «۱» فوق، مراجعه حضوری داوطلبان و حذف و انجام امور از



طریق خدمات الکترونیکی به منظور بهره‌وری بیشتر مدنظر قرار داشته است و در نتیجه مراجعات حضوری مردم را جهت انجام امور آزمون‌ها حذف کرده است.

- در هر یک از موارد عنوان شده در بند «۱»، برنامه‌های آزمون‌ها با استفاده از زمان‌بندی‌های ویژه هر یک از عناوین و خدمات به مرحله اجرا درآمده است.

- در کلیه موارد مربوط به ثبت‌نام آزمون‌ها از داوطلبان شماره ملی و کدپستی به همراه سایر اطلاعات لازم برای برگزاری آزمون‌ها دریافت شده است.

- در کلیه موارد مربوط به ثبت‌نام آزمون‌ها، هماهنگی‌های لازم برای استفاده از پایگاه اطلاعاتی سازمان ثبت احوال به عمل آمده است.

پیوست ۳. متن فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری

فصل پنجم قانون (فناوری اطلاعات و خدمات اداری)

ماده (۳۶)

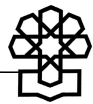
دستگاه‌های اجرایی موظفند فرایندهای مورد عمل و روش‌های انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت‌ها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجرا گذارند و حداکثر هر سه سال یکبار این روش‌ها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

تبصره - میزان بهره‌وری و کارآمدی فعالیت‌ها، صحت امور و رضایت مردم از خدمات دولتی براساس شاخص‌هایی که با پیشنهاد دستگاه‌های اجرایی به تأیید سازمان می‌رسد، سالیان توسط سازمان با همکاری دستگاه‌های ذیربط مورد اندازه‌گیری قرار گرفته و نتایج آن در ارزیابی عملکرد آنها لحاظ می‌شود.

ماده (۳۷)

دستگاه‌های اجرایی موظفند با هدف بهبود کیفیت و کمیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل‌های ذیربط اقدامات زیر را به ترتیب انجام دهند:

۱. اطلاع رسانی الکترونیکی درخصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.
۲. ارائه فرم‌های مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی.
۳. ارائه خدمات به شهروندان به صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت.



تبصره - مدت زمان اجرای بندهای «۱» و «۳» این ماده از تاریخ تصویب این قانون به ترتیب یک، دو و سه سال تعیین می‌گردد.

ماده (۳۸)

به منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، واحدهای خدماتی رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیردولتی در مراکز شهرستان‌ها ایجاد می‌گردد. کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۶ انجام آن دسته از خدماتی که از این طریق قابل ارائه می‌باشد را توسط این مراکز ارائه نمایند. دستورالعمل اجرایی این ماده به تصویب شورای عالی اداری می‌رسد.

ماده (۳۹)

دستگاه‌های اجرایی موظفند به منظور صرفه‌جویی و بهره‌برداری مناسب از ساختمان‌ها و فضاهای اداری و جلوگیری از تشریفات زائد و هزینه‌های غیرضروری و فراهم آوردن موجبات ایمنی و سلامت شغلی کارمندان براساس ضوابط و استانداردهای به‌کارگیری فضاها، تجهیزات و ملزومات اداری که توسط سازمان تهیه و ابلاغ می‌گردد اقدام نمایند.

تبصره - کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند حداکثر ظرف مدت یک‌سال ساختمان‌های مورد استفاده خود را با استانداردهای یاد شده تطبیق داده و فضاهای مازاد را حسب مورد در استان‌ها به ادارات کل اقتصادی و دارایی استان و در مراکز به وزارت امور اقتصادی و دارایی اعلام نمایند تا از طریق این وزارتخانه حسب مورد با تصویب هیئت وزیران یا شورای برنامه‌ریزی و توسعه استان دستگاه‌های بهره‌بردار آن تعیین گردد.

در صورتی که در مهلت تعیین شده دستگاه‌های اجرایی اقدام نکنند ذیحسابان موظفند فضاهای مازاد را به وزارت یا اداره کل متبوع جهت اقدام به ترتیب فوق اعلام نمایند.

ماده (۴۰)

به منظور ایجاد زیرساخت اطلاعاتی و تمرکز امور مربوط به استفاده از فناوری اطلاعات در خدمات، اداری، دولت موظف است از طریق سازمان ثبت احوال و شرکت پست جمهوری اسلامی ایران و مشارکت کلیه دستگاه‌های اجرایی پایگاه اطلاعات ایرانیان را طراحی، ساماندهی و اجرا نماید.

تبصره «۱» - این پایگاه با استفاده از شمار ملی و کد پستی از طریق ساماندهی، هدایت و اتصال داده‌ها و اطلاعات موجود دستگاه‌ها تشکیل می‌گردد.

تبصره «۲» - کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند تا پایان سال ۱۳۸۶ پایگاه‌های اطلاعات



داده‌های مربوط به خود را با استفاده از شماره ملی و کد پستی آماده نمایند.

تبصره «۳» - آیین‌نامه این ماده توسط سازمان تهیه و به تصویب هیئت وزیران خواهد رسید.

تبصره «۴» - سازمان مسئول پیگیری و نظارت بر حسن انجام تکالیف مطرح در این ماده می‌باشد. هر گونه ارائه خدمات و برقراری ارتباط با مراجعانی که نیاز به شناسایی افراد و آدرس محل استقرار آنها می‌باشد از سال ۱۳۸۸ بدون استفاده از شماره ملی و کدپستی توسط دستگاه‌های اجرایی ممنوع می‌باشد.

منابع و مآخذ

۱. فقیهی، مهدی. بررسی برنامه‌های توسعه کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۶.
۲. فقیهی، مهدی و امیرحسین زلیکانی. بررسی عملکرد دفاتر پلیس ۱۰+، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۶.
۳. فقیهی، مهدی و سید محسن هاشمی. اولویت‌بندی خدمات عمومی الکترونیک، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۷.
۴. طرح‌ها و لوایح در حال تصویب و قوانین مرتبط و اخذ شده از وب سایت Tarh.majlis.ir، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی.
۵. هیکس، ریچارد. بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات، مترجمان: هادی دارمی، نصران... جهانگرد و محسن پازری، تهران، انتشارات شورای عالی اطلاع‌رسانی، ۱۳۸۴.



شماره مسلسل: ۹۸۰۳

شناسنامه گزارش

عنوان گزارش: بررسی الزامات اجرایی فصل پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری
(فناوری اطلاعات و خدمات اداری)

نام دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین

تهیه و تدوین: مهدی فقیهی

ناظر علمی: رضا باقری اصل

متقاضی: معاونت پژوهشی

سروراستار: حسین صدری‌نیا

واژه‌های کلیدی: —

تاریخ انتشار: ۱۳۸۸/۵/۲۷