

| | |
|---|---|
| <p>2- شناسه خدمت (این فیلد توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور تکمیل می شود.)</p> | <p>1- عنوان خدمت: راهبردی فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی</p> |
| <p>نام دستگاه اجرایی: سازمان فناوری اطلاعات ایران</p> <p>نام دستگاه مادر: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات</p> | <p>ردیف 3-1</p> |
| <p>شرح خدمت</p> <p>راهبردی فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی به منظور حصول اطمینان از یکپارچگی و تعامل‌پذیری در ارائه خدمات الکترونیکی بصورت معمارانه، کنترل و پایش طرح‌ها و پروژه‌ها و انطباق آن با مولفه‌های راهبردی حوزه، تسهیل و مشارکت بخش خصوصی در پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی، بسترسازی جهت تدوین اسناد و مولفه‌های راهبردی در زمینه دولت الکترونیکی و... زیر خدمات این خدمت کلان به قرار زیر است:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تدوین برنامه‌ها و استانداردهای فنی توسعه دولت الکترونیکی <ul style="list-style-type: none"> ○ تدوین نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی ○ تدوین چارچوب و مدل‌های مرجع معماری سازمانی ○ تدوین استانداردهای چارچوب تعامل‌پذیری دستگاه‌های اجرایی ○ تدوین ضوابط و مقررات مرتبط با توسعه دولت الکترونیکی • ایجاد زیرساخت‌های فنی و اجرایی دولت الکترونیکی <ul style="list-style-type: none"> ○ راه‌اندازی داشبورد یکپارچه مدیریت برنامه گذار به نسل دوم دولت الکترونیکی ○ استقرار چارچوب تعامل‌پذیری خدمات الکترونیکی • نظارت و پایش برنامه‌های دولت الکترونیکی <ul style="list-style-type: none"> ○ پایش کارایی خدمات الکترونیکی ○ ارزیابی و رتبه‌بندی آمادگی فنی دستگاه‌های اجرایی و استانی از منظر پیشرفت دولت الکترونیکی ○ پایش پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی ○ نظارت بر نتایج معماری سازمانی دستگاه‌های اجرایی • ارائه تسهیلات حمایتی <ul style="list-style-type: none"> ○ تسهیل مشارکت بخش غیردولتی در پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی ○ ظرفیت‌سازی در بخش دانشگاه و صنعت برای توسعه دولت الکترونیکی • جمع‌آوری و ثبت اطلاعات مرتبط با دولت الکترونیکی <ul style="list-style-type: none"> ○ جمع‌آوری و ثبت اطلاعات خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی ○ جمع‌آوری و ثبت اطلاعات فناوری‌ها و استانداردهای فاوا دستگاه‌های اجرایی • اطلاع‌رسانی و ارائه آمار و گزارش‌های دولت الکترونیکی <ul style="list-style-type: none"> ○ ارائه فهرست طرح‌های قابل مشارکت با بخش غیردولتی در پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی ○ ارائه اطلاعات و آمار از وضعیت و شاخص‌های کلان دولت الکترونیکی ○ ارائه اطلاعات و آمار از وضعیت و شاخص‌های خدمات الکترونیکی ○ ارائه اطلاعات و آمار از تنوع و مشخصات فناوری‌ها و استانداردهای فاوا ○ ارائه گزارش عملکرد وضعیت پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی در دستگاه‌های اجرایی • اعتبارسنجی <ul style="list-style-type: none"> ○ صدور گواهی مشارکت برای اجرای طرح‌های قابل مشارکت با بخش غیردولتی در پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی ○ احراز صلاحیت نهادهای فعال در پیاده‌سازی و آزمایشگاه‌های اعتبارسنجی معماری سازمانی | <p>4- مشخصات خدمت</p> |
| <p>دستگاه‌های اجرایی کل کشور</p> | <p>نوع خدمت</p> <p><input type="checkbox"/> خدمت به شهروندان (G2C)</p> <p><input type="checkbox"/> خدمت به کسب و کار (G2B)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> خدمت به دیگر دستگاه‌های دولتی (G2G)</p> |

| | | | | |
|--|---|--|---|------------------------------------|
| ماهیت خدمت | <input type="checkbox"/> تصدی گری | | <input checked="" type="checkbox"/> حاکمیتی | |
| | <input type="checkbox"/> روستایی | <input type="checkbox"/> شهری | <input type="checkbox"/> استانی | <input type="checkbox"/> منطقه ای |
| سطح خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> ملی | | | |
| رویداد مرتبط با: | <input type="checkbox"/> تولد | <input type="checkbox"/> آموزش | <input type="checkbox"/> سلامت | <input type="checkbox"/> مالیات |
| | <input type="checkbox"/> تاسیسات شهری | <input type="checkbox"/> بیمه | <input type="checkbox"/> ازدواج | <input type="checkbox"/> بازنشستگی |
| نحوه آغاز خدمت | <input checked="" type="checkbox"/> تقاضای گیرنده خدمت | | <input checked="" type="checkbox"/> فرارسیدن زمانی مشخص | |
| | <input type="checkbox"/> تشخیص دستگاه | | <input type="checkbox"/> رخداد رویدادی مشخص | |
| مدارک لازم برای انجام خدمت | اسناد بالادستی کشور، اطلاعات وضعیت فاوا دستگاه ها، تجارب و الگوهای جهانی | | | |
| | قانون وظایف و اختیارات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، اساسنامه سازمان فناوری اطلاعات ایران، ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیکی و قانون برنامه پنجم توسعه ج.ا. ایران | | | |
| آمار تعداد خدمت گیرندگان | کلید دستگاه‌های اجرایی خدمت گیرندگان در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال | | | |
| متوسط مدت زمان ارایه خدمت: | | | | |
| تواتر | <input type="checkbox"/> یکبار برای همیشه ... بار در: <input checked="" type="checkbox"/> ماه <input checked="" type="checkbox"/> فصل <input checked="" type="checkbox"/> سال | | | |
| تعداد بار مراجعه حضوری | | | | |
| هزینه ارایه خدمت (ریال) به خدمت گیرندگان | مبلغ (مبالغ) | | شماره حساب (های) بانکی | |
| | رایگان | | پرداخت بصورت الکترونیک | |
| | | | | |
| | ... | | | |
| آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن | | | | |
| www.ito.gov.ir | | | | |
| نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن: پورتال شورای اجرایی (عالی) فناوری اطلاعات/ کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی | | | | |
| 6- نحوه دسترسی به خدمت | مراحل خدمت | | نوع ارائه | |
| | در مرحله اطلاع رسانی خدمت | | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | |
| | در مرحله درخواست خدمت | | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی | |
| | | | <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | |
| مراجعه به دستگاه: | | جهت احراز اصالت فرد | | |
| <input type="checkbox"/> ملی | | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک | | |
| <input type="checkbox"/> استانی | | <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب | | |
| <input type="checkbox"/> شهرستانی | | <input type="checkbox"/> سایر: | | |
| مراجعه به دستگاه: | | جهت احراز اصالت فرد | | |
| <input type="checkbox"/> ملی | | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک | | |
| <input type="checkbox"/> استانی | | <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب | | |
| <input type="checkbox"/> شهرستانی | | <input type="checkbox"/> سایر: | | |
| مراجعه به دستگاه: | | اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) | | |
| <input type="checkbox"/> اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یا ERP) | | <input type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) | | |
| <input type="checkbox"/> سایر (باذکر نحوه دسترسی) | | <input type="checkbox"/> پست الکترونیک | | |

| | | | | | |
|--|--|---|--|---|--|
| | | <input type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input checked="" type="checkbox"/> الکترونیکی | | در مواردی دعوتنامه‌ها و جلسات لازم است به صورت | |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) <input type="checkbox"/> تلفن همراه (برنامه کاربردی) <input type="checkbox"/> پست الکترونیک <input type="checkbox"/> ارسال پستی <input type="checkbox"/> تلفن گویا یا مرکز تماس <input type="checkbox"/> پیام کوتاه <input type="checkbox"/> دفاتر پیشخوان شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: <input type="checkbox"/> عناوین مشابه دفاتر پیشخوان <input type="checkbox"/> سایر (با ذکر نحوه دسترسی) | | در مرحله ارائه خدمت | |
| | | <input checked="" type="checkbox"/> غیرالکترونیکی <input type="checkbox"/> الکترونیکی | | در مواردی دعوتنامه‌ها و جلسات لازم است به صورت دوره‌ای برگزار | |
| | | <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت فرد <input type="checkbox"/> جهت احراز اصالت مدرک <input type="checkbox"/> نبود زیرساخت ارتباطی مناسب <input type="checkbox"/> سایر: | | مراجعه به دستگاه: <input type="checkbox"/> ملی <input type="checkbox"/> استانی <input type="checkbox"/> شهرستانی | |
| نام سامانه های دیگر | | فیلدهای موردتبادل | | استفاده الکترونیکی غیر الکترونیکی | |
| www.egovernment.ir | | | | <input type="checkbox"/> | |
| www.ieaf.ir | | | | <input type="checkbox"/> | |
| www.pmo.egovernment.ir | | | | <input type="checkbox"/> | |
| www.ppp.egovernment.ir | | | | <input type="checkbox"/> | |
| نام دستگاه دیگر | | مبلغ (در صورت پرداخت هزینه) | | اگر استفاده غیرالکترونیکی است، استفاده توسط: | |
| دستگاه‌های اجرایی | | | | <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | |
| سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور | | | | <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | |
| | | | | <input type="checkbox"/> دستگاه <input type="checkbox"/> مراجعه کننده | |
| 1- ارائه استانداردها و اسناد فنی در زمینه چارچوب ملی معماری سازمانی | | | | | |
| 2- ارائه استانداردها و اسناد فنی در زمینه مدل های مرجع عملکرد، داده، فناوری، خدمت و مولفه های نرم افزاری | | | | | |
| 3- ارائه استانداردها و اسناد فنی در زمینه تسهیل مشارکت عمومی خصوصی | | | | | |
| 4- ثبت موارد مرتبط با دولت الکترونیکی | | | | | |
| 5- تدوین استاندارد، ضوابط، مقررات، دستورالعمل های مرتبط با دولت الکترونیکی | | | | | |
| 6- تصویب قوانین و مقررات مرتبط با دولت الکترونیکی | | | | | |
| 7- مدیریت برنامه گذار به نسل دوم دولت الکترونیکی | | | | | |
| 9- عناوین فرایندهای خدمت | | | | | |

| | | | |
|---------------------------------------|------------------------------------|----------------|--|
| واحد مربوط: معاونت دولت الکترونیکی | پست الکترونیک: f_hoseini@itc.ir | تلفن: 88115831 | نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم: فائزه حسینی پزوه |
|---------------------------------------|------------------------------------|----------------|--|

توضیح عناوین مندرج در شناسنامه خدمت

در راستای اجرای ماده 2 آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی م صوبه شماره 206/93/7740 مورخ 93/6/10 دستگاهاهی اجرایی مکلفند شنا سنامه خدمات خود را حداکثر تا پایان سال 1393 تهیه و برای دسترسی عموم در درگاه دستگاه مربوط منتشر نمایند. سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور نیز وظیفه بررسی مستندات شناسنامه خدمات و ارائه آن در پنجره واحد خدمات را برعهده دارد. بدین منظور فرم استاندارد شناسنامه خدمات به شرح پیوست و با توضیحات ذیل برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

خدمت: مجموعه ای از فرایندها است که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستمهای ارائه کننده خدمت برای انجام درخواست مراجعین روی می دهد.

عنوان خدمت: شامل فهرستی از کلیه خدمات الکترونیکی و غیرالکترونیکی است که عناوین و تعداد آنها به تأیید بالاترین مقام دستگاه رسیده باشد. عناوین خدمات اعلام شده به منزله عناوین استاندارد خدمات بوده و به هر خدمت کد یکتا اختصاص داده خواهد شد.

شناسه خدمت: کدیکتایی که توسط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به خدمت اختصاص داده می شود و به عنوان شناسه خدمت از این پس استفاده خواهد شد.

نام دستگاه اجرایی: نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه مادر: نام سازمان/شرکت/موسسه/نهاد و... به عنوان دستگاه مافوق دستگاههای اجرایی

شرح خدمت: شامل یک تعریف کامل از خدمت می باشد.

نوع خدمت: بر حسب این که خدمت از نوع ارائه خدمت دستگاه اجرایی به مردم (G2C)، خدمت دستگاه اجرایی به دستگاه اجرایی دیگر (G2G)، خدمت دستگاه اجرایی به کسب و کار (G2B) باشد، تعریف می شود.

نوع مخاطبین: دسته بندی نوع مخاطبین مانند دانشجو، استاد، بازنشستگان، عموم مردم، نانوایان، دستگاههای عمومی، دستگاههای اجرایی، جوانان و ...

ماهیت خدمت:

- **حاکمیتی:** خدمتی که تحقق آن موجب اقتدار و حاکمیت کشور است و منافع آن بدون محدودیت شامل همه اقشار جامعه گردیده و بهره مندی از آن موجب محدودیت برای استفاده دیگران نمی شود.
- **تصدی گری:** خدمتی که از نوع حاکمیتی نباشد.

سطح خدمت:

- **ملی:** خدمتی است که به کل آحاد جامعه بدون در نظر گرفتن مکان جغرافیایی و محل اقامت مردم ارائه می شود.
 - **منطقه ای:** خدمتی است که به یک منطقه خاص جغرافیایی بر حسب شرایط خاص آن منطقه ارائه می گردد.
 - **استانی:** خدمتی است که در سطح یک استان توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.
 - **شهری:** خدمتی است که دستگاههای متولی در سطح یک شهر ارائه می کنند.
 - **روستایی:** خدمتی است که در سطح یک روستا توسط دستگاههای مربوط ارائه می گردد.
- رویداد مرتبط:** یعنی خدمت مورد نظر به کدام رویداد زندگی شهروندان یا سازمانها مرتبط خواهد بود.

نحوه آغاز خدمت: هر خدمت با یک رویداد آغاز می شود. این رویداد می تواند تصویب یک قانون، تعیین یک زمان (مثلاً آغاز زمان انتخابات)، رسیدن تقاضای خدمت گیرنده، رخ دادن یک رویداد دیگر (مانند رویدادهای کاری یا حوادث طبیعی) و ... باشد

مدارک لازم برای انجام خدمت: مدارک و مستندات لازم به طور کامل بیان گردد.

قوانین و مقررات مربوط: قوانین و مقررات مرتبط با خدمت در صورت وجود ذکر گردد.

آمار تعداد خدمت گیرندگان: آمار مراجعه افراد برای گرفتن خدمت بر حسب روز یا ماه یا سال ذکر شود.

مدت زمان ارائه خدمت: مدت زمان لازم برای ارائه کامل خدمت درج گردد.

تواتر: تعداد دفعات ارائه خدمت به ذینفع در یک بازه مشخص (مانند ماه، فصل یا سال) که یک شهروند مراجعه می کند.

تعداد بار مراجعه: تعداد بار مراجعه فرد برای گرفتن یک خدمت (یا یک نفر برای گرفتن یک خدمت چند بار مراجعه می کند)

هزینه مستقیم ارائه خدمت: مقدار مبلغی که خدمت گیرنده بابت ارائه خدمت می پردازد.

نحوه دسترسی فعلی شهروندان به خدمت: نحوه دسترسی یا به صورت الکترونیکی یا غیرالکترونیکی است. در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود یکی از کانالهای ذکر شده در جدول یا هر کانال ارتباطی دیگری که وجود دارد ذکر شود.

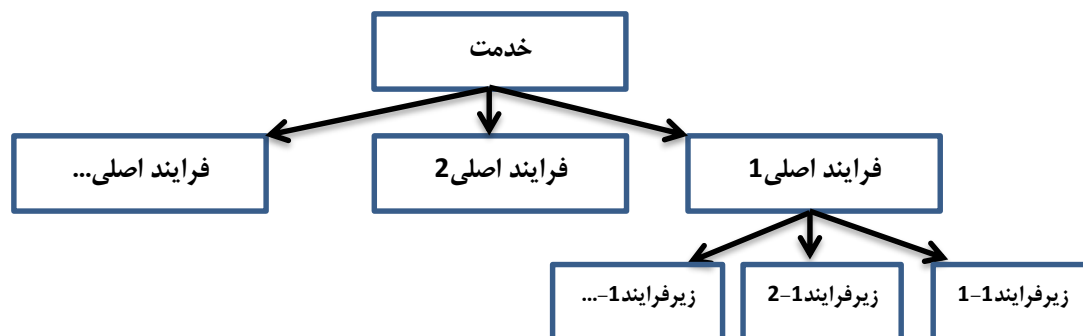
آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وب سایت: در صورتی که خدمت به صورت الکترونیکی ارائه می شود آدرس اینترنتی محل ارائه خدمت به طور کامل و دقیق ذکر شود. (لینک مستقیم به صفحه ارائه خدمت)

ذکر ضرورت های مراجعه حضوری: در صورتی که خدمت الکترونیکی شده است ولی همچنان نیاز به مراجعه حضوری مردم وجود دارد، علل مراجعه حضوری را بیان کنید. این گزینه فقط در مورد خدمات نیمه الکترونیکی صدق می کند و علل نیمه الکترونیکی بودن خدمت را روشن می سازد.

ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانک های اطلاعاتی) در همان دستگاه: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر سامانه های همان دستگاه می باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از سامانه دیگر ذکر شود.

ارتباط خدمت با سایر سامانه ها (بانک های اطلاعاتی) در دستگاه های دیگر: ارائه نهایی بسیاری از خدمات دستگاهها مستلزم دریافت اطلاعات تکمیلی از سایر دستگاه های اجرایی می باشد که گاه این ارتباط به صورت الکترونیکی (آنلاین یا آفلاین) برقرار شده و گاه هنوز به صورت غیر الکترونیکی (مکاتبه یا مراجعه حضوری) است. در این گزینه فیلد یا فیلدهای مورد درخواست از دستگاه اجرایی دیگر ذکر شود.

عناوین فرایندهای خدمت: هر خدمت مجموعه ای از فرایندها می باشد. فرایندهای اصلی و کلان خدمت با دید تحلیل ملی به طور کامل و به ترتیب بیان گردد. در واقع نسبت خدمت با فرایندهای اصلی و زیر فرایندها بصورت نمودار زیر خواهد بود.



نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت: نموداری است که مانند نمودار گردش کار اما در سطحی کلان تنها به نمایش ارتباط فرایندهای اصلی ذکر شده در مرحله پیش می پردازد. در این نمودار هیچ نیازی به پرداختن به موجودیتهای کوچک و پایین رفتن تا سطح وظیفه نیست. همچنین می بایست از ترسیم زیر فرایندها اجتناب کرد.

(این فرم در مورد خدماتی که منجر به صدور مجوز می گردد تکمیل می شود.)

در راستای اجرای تبصره ماده 5 آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی مصوبه شماره 206/93/7740 مورخ 93/6/10،

معاونت، بانک اطلاعاتی صدور مجوزهای تمامی دستگاه های اجرایی کشور شامل: انواع مجوزها، مرجع، شیوه صدور، تمدید، لغو و احیاء، هزینه، زمان و فرایند و مراحل انجام کار را با همکاری دستگاه های اجرایی تشکیل داده و به منظور اطلاع رسانی و شفاف سازی، دسترسی برخط مردم به آن را فراهم می کند. بدین منظور جدول اطلاعات مجوزهای حقیقی و حقوقی برای ایجاد بانک اطلاعاتی مجوزها به شرح زیر برای تکمیل و اجرای آیین نامه مذکور ارسال می گردد.

مجوز: کلیه مواردی که فعالیت اشخاص حقیقی و حقوقی منوط به اخذ مجوز اعم از گواهی، پروانه، جواز، استعلام یا موافقت و موارد مشابه آن از دستگاههای اجرایی می باشد.

| توضیحات | فرآیند مجوز | | زمان تقریبی فرآیند مجوز (روز / ساعت) | مراجع ناظر | فرآیند صدور مجوز | | متقاضی مجوز | | | هزینه (ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | مستندات قانونی (مصوبه، بخشنامه، آیین نامه) | نوع مجوز | عنوان مجوز | ردیف |
|---------|----------------|------------|--|---------------|------------------------|---------|-------------|-------|-------|-----------------|------------|-----------------|--|----------|------------|------|
| | غیر الکترونیکی | الکترونیکی | | | مشترک * | اختصاصی | دولتی | حقوقی | حقیقی | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | صدور | | 1 |
| | | | | | | | | | | | | | | تمدید | | 2 |
| | | | | | | | | | | | | | | اصلاح | | 3 |
| | | | | | | | | | | | | | | لغو | | 4 |

*اگر مراحل مجوز دارای فرآیند مشترک با دیگر دستگاه ها و نیازمند تبادل داده با آنها است، فرم شماره 2 نیز تکمیل شود

فرم شماره دو

| توضیحات | فرآیند مجوز | | زمان انجام کار (روز/ ساعت) | هزینه (ریال) | مدت اعتبار | مدارک مورد نیاز | نوع فرآیند | | عنوان دستگاه اعلام شونده | ردیف |
|---------|----------------|------------|----------------------------|--------------|------------|-----------------|------------|---------------------------|--------------------------|------|
| | الکترونیکی غیر | الکترونیکی | | | | | سایر *** | موارد اعلام با ذکر نام ** | | |
| | | | | | | | | | | 1 |
| | | | | | | | | | | 2 |
| | | | | | | | | | | 3 |
| | | | | | | | | | | 4 |
| | | | | | | | | | | 5 |
| | | | | | | | | | | 6 |
| | | | | | | | | | | 7 |
| | | | | | | | | | | 8 |

** نام اعلام در توضیحات درج شود

*** اگر نوع فرآیند سایر می باشد اطلاعات آن در توضیحات درج شود