

# نقشه راه دولت هوشمند

مصوب جلسه ۱۹۴ شورای عالی اداری مورخ ۱۴۰۳/۱۲/۲۲







ریاست جمهوری  
سازمان اداری و استخدامی کشور



ریاست جمهوری  
سازمان برنامه و بودجه کشور

# نقشه راه دولت هوشمند

(مصوب جلسه ۱۹۴ شورای عالی اداری مورخ ۱۴۰۳/۱۲/۲۲)



|                         |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه                 | : شورای عالی اداری                                                                                                                                                                                                                  |
| عنوان و نام پدیدآور     | : نقشه راه دولت هوشمند (مصوب جلسه ۱۹۴ شورای عالی اداری مورخ ۱۴۰۳/۱۲/۲۲) زیرنظر علاءالدین رفیعزاده ؛ تهیه شده در معاونت حکمرانی الکترونیک و هوشمندسازی دولت ؛ با همکاری سازمان برنامه و بودجه کشور، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات. |
| مشخصات نشر              | : تهران: سازمان اداری و استخدامی کشور، انتشارات، ۱۴۰۴.                                                                                                                                                                              |
| مشخصات ظاهری            | : ۴۶ ص.: مصور.                                                                                                                                                                                                                      |
| شابک                    | : ۹-۹۱۹۳۵-۶۲۲-۹۷۸                                                                                                                                                                                                                   |
| وضعیت فهرست نویسی       | : فیپا                                                                                                                                                                                                                              |
| شناسه افزوده            | : رفیعزاده، علاءالدین، ۱۳۵۴-، ناظر                                                                                                                                                                                                  |
| شناسه افزوده            | : سازمان اداری و استخدامی کشور. معاونت حکمرانی الکترونیک و هوشمندسازی نظام الکترونیک                                                                                                                                                |
| شناسه افزوده            | : سازمان برنامه و بودجه                                                                                                                                                                                                             |
| شناسه افزوده            | : ایران. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات                                                                                                                                                                                            |
| رده بندی کنگره          | : JF۱۵۲۵                                                                                                                                                                                                                            |
| رده بندی دیویی          | : ۳۵۲/۳۸۰۲۸۵۴۶۷۸                                                                                                                                                                                                                    |
| شماره کتابشناسی ملی     | : ۱۰۰۹۰۱۰۲                                                                                                                                                                                                                          |
| اطلاعات رکورد کتابشناسی | : فیپا                                                                                                                                                                                                                              |



انتشارات سازمان اداری و استخدامی کشور

## نقشه راه دولت هوشمند

زیر نظر: دکتر علاءالدین رفیعزاده • تهیه شده در: معاونت حکمرانی الکترونیک و هوشمندسازی دولت سازمان اداری و استخدامی کشور با همکاری سازمان برنامه و بودجه کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات • طراحی جلد و صفحه‌آرایی: معاونت توسعه مدیریت و پشتیبانی (دیرخانه انتشارات) • ناشر: انتشارات سازمان اداری و استخدامی کشور  
نوبت چاپ: اول، ۱۴۰۴ • شمارگان: ۵۰۰ نسخه

تمامی حقوق مادی و معنوی این اثر متعلق به سازمان اداری و استخدامی کشور می‌باشد.  
این اثر تحت پوشش قانون حمایت از حقوق مؤلفان و مصنفان ایران قرار دارد.  
تهران، خیابان شهید مطهری، خیابان جهاتتاب، سازمان اداری و استخدامی کشور  
تلفن تماس: ۰۲۱-۸۵۳۵۲۹۰۴ • [nashr@arogov.ir](mailto:nashr@arogov.ir) • [www.arogov.ir](http://www.arogov.ir)

## ●●● دیباچه

شورای عالی اداری به استناد مواد (۱۱۴) و (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، تنها مرجع تخصصی در حوزه تصمیم‌گیری در رابطه با ایجاد تحول در نظام اداری کشور در ابعاد، نقش و اندازه دولت، نظام اداره، ساختار تشکیلاتی، نظام‌های مدیریت منابع انسانی، روش‌های انجام کار و فناوری اداری و ارتقا و حفظ کرامت مردم با هدف نیل به نظام اداری و مدیریتی کارا، بهره‌ور و ارزش‌افزا، پاسخگو، شفاف و عاری از فساد و تبعیض، اثربخش، نتیجه‌گرا و مردم‌سالار، محسوب می‌شود. این امر در شرایطی است که به صراحت موظف به اصلاح و مهندسی مجدد سیستم‌ها، روش‌ها و رویه‌های مورد عمل در دستگاه‌های اجرایی با گرایش ساده‌سازی مراحل انجام کار، خودکارسازی عملیات و کاهش میزان ارتباط کارمندان با مراجعہ کنندگان، افزایش رضایت مراجعان، کاهش هزینه‌های اداری و اقتصادی نمودن فعالیت‌ها گردیده است.

علاوه برآن به استناد ماده (۱۰۴) قانون برنامه هفتم پیشرفت کشور، سازمان اداری و استخدامی کشور که مسئولیت دبیرخانه شورای عالی اداری را نیز برعهده دارد؛ مکلف به تدوین و ارائه گزارش سالانه نتیجه‌های عملکردی اصلاح نظام اداری به مجلس شورای اسلامی شده است که از میان (۷) هدف مذکور در جدول شماره (۲۲) قانون برنامه، (۴) هدف آن، ناظر بر بازطراحی و اصلاح روش‌های انجام کار، انجام کلیه معاملات دولت به صورت الکترونیکی، ارائه کلیه خدمات دولت به شهروندان به صورت الکترونیکی و بهبود رتبه کشور در شاخص توسعه دولت الکترونیکی، در حوزه توسعه دولت الکترونیک و هوشمندسازی دولت است.

انجام وظایف و تکالیف فوق‌الذکر در دوره‌ای مطرح است که با ارتقاء دانش مدیریت و استفاده از فناوری‌های نو ظهور، دولت‌ها بایستی توانایی استفاده از آن‌ها و سازگاری با شرایط تازه و ایجاد نوآوری در شیوه ارائه خدمات دولتی که موجب افزایش سرعت و کاهش هزینه انجام امور همراه با بهبود کیفیت آن و تسهیلات بیشتر میشود را در خود ایجاد نمایند.

فناوری‌ها و موجودیت‌هایی از قبیل الگوهای نوین اداره و مدیریت، ابرداده‌ها، داده‌های باز، شبکه‌های اجتماعی، زنجیره داده‌های بلوکی و رایانش ابری، دولت همراه،

دولت پلتفرمی، نحوه ارائه خدمات را متحول کرده‌اند و در این رابطه، راه‌کارهایی مانند دولت باز، دولت هوشمند، حاکمیت هوشمند برای هماهنگی و نیز حرکت در راستای تغییرات فناورانه مطرح است.

مفهوم دولت هوشمند به عنوان نسل سوم دولت الکترونیکی ناظر بر مجموعه‌ای از تدابیر و اقدام در رابطه با بهینه‌سازی و چابک‌سازی ساختار و فرایندهای اداری، همراه با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات بوده و به دنبال نوآوری در فرایند خط‌مشی‌گذاری، افزایش کارایی و اثربخشی خدمات دولتی در تسهیل امور مردم، کسب‌وکارها و... و تحقق دولتی توانمندتر با ویژگی هوشمندی است. عناصر مهم در این نسل؛ مدیریت دانش، داده، اطلاعات و پردازش هوشمند بوده و این مفهوم غرابت معنایی نزدیکی با حکمرانی هوشمند و دولت الکترونیک دارد و در بسیاری از مفاهیم، با یکدیگر، مشترک و همراستا هستند. یکی از اهداف اصلی در سند «نقشه راه دولت هوشمند» که با توجه به ابعاد مفهومی و حوزه‌های کارکردی، به واسطه ارتباط وظیفه‌ای (قانونی) در شورای عالی اداری به تصویب رسیده است؛ ایجاد هماهنگی میان تمامی ارکان فعال در حوزه دولت الکترونیک و دولت هوشمند با رویکرد هم‌افزایی، حذف اقدامات موازی، ارتقای یکپارچگی تصمیم‌گیری و عملیاتی، ارتقاء شفافیت عملکردی از جانب هر یک از عاملین مسئول و در نهایت تسهیل مسیر استقرار دولت هوشمند به صورت بهره‌ور و رشدیابنده است.

علاءالدین رفیع زاده

معاون رئیس جمهور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور

اردیبهشت ماه ۱۴۰۴



## فهرست مطالب

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| بخش اول: سابقه و فرآیند تدوین سند نقشه راه دولت هوشمند.....               | ۱  |
| بیان مسأله و ضرورت تدوین نقشه راه .....                                   | ۲  |
| تاریخچه تدوین نقشه راه توسعه دولت الکترونیک/هوشمند.....                   | ۲  |
| فرایند تدوین نقشه راه توسعه دولت هوشمند .....                             | ۴  |
| مدل مفهومی تدوین سند نقشه راه دولت هوشمند.....                            | ۷  |
| ساختار کلی سند نقشه راه توسعه دولت هوشمند.....                            | ۱۰ |
| <br>بخش دوم: متن نقشه راه دولت هوشمند.....                                | ۱۱ |
| فصل اول- تعاریف و راهبردهای اجرایی کلان در تدوین سند .....                | ۱۳ |
| فصل دوم- تکالیف مرتبط با الگوی مرجع معماری سازمانی، مدل بلوغ و پایگاه‌های |    |
| اطلاعات.....                                                              | ۲۰ |
| فصل سوم- ایجاد خوشه/مراکز تبادل اطلاعات .....                             | ۲۳ |
| فصل چهارم- تکالیف دستگاه‌های اجرایی .....                                 | ۲۵ |
| فصل پنجم - پایش، نظارت و ارزیابی.....                                     | ۳۰ |
| فصل ششم- نگهداشت منابع انسانی، آموزش، جبران عملکرد .....                  | ۳۲ |
| فصل هفتم- سایر ضوابط .....                                                | ۳۴ |
| فرآیند اجرایی نقشه راه دولت هوشمند بر اساس زمانبندی مصوب .....            | ۳۶ |





بخش اول: سابقه و فرآیند تدوین سند نقشه راه  
دولت هوشمند

## ●●● بیان مسأله و ضرورت تدوین نقشه راه

این سند در راستای تحقق اهداف قانون برنامه هفتم پیشرفت و توسعه دولت هوشمند و به دلایل زیر تدوین شده است:

- دستیابی به اطلاعات هوشمند دولت و مبتنی بر داده و بهنگام در بخش‌های مختلف از طریق پایش هوشمند فعالیت‌های کلیه دستگاه‌ها/وزارتخانه‌ها و استان‌ها جهت تسریع در اجرای امور به صورت برخط و بدون مراجعه حضوری مردم،
- حذف بروکراسی اداری در تمامی سطوح دولت،
- بهبود ارائه خدمات برخط و در لحظه به مردم با حداکثر نظم و دقت،
- افزایش کیفیت تصمیم‌گیری در سطوح مختلف،
- ارائه خدمات مبتنی بر زیرساخت‌های هوشمند و حفاظت از دارایی‌ها و اطلاعات مردم،
- کاهش هزینه‌ها، افزایش کارایی و اثربخشی در بخش‌های مختلف دولت،
- ایجاد گردش سریع و صحیح اطلاعات بین دستگاه‌های اجرایی.

## ●●● تاریخچه تدوین نقشه راه توسعه دولت الکترونیک/هوشمند

اولین نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی در قالب آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی مصوب شورای عالی اداری (شهریور ۱۳۹۳) و ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات (شهریور ۱۳۹۳) در سال ۱۳۹۳ به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ شد.

با توجه به گذشت بیش از ۱۰ سال از نقشه راه قبلی، عدم اجرای برخی از مصوبات قبلی در نقشه، ظهور فناوری‌های جدید در حوزه فناوری اطلاعات و نیز بلوغ دستگاه‌های اجرایی، لزوم تدوین و ابلاغ نقشه راه توسعه دولت هوشمند در

نظام اداری به شدت احساس می شد و این سند جهت رفع نیازهای مذکور و تسریع در انجام تکالیف عنوان شده در قانون برنامه هفتم پیشرفت و آیین نامه های آن تدوین شده است.

با توجه به نقش کلیدی شورای تحول دستگاه های اجرایی در این تصویب نامه، لازم به توضیح است که شورای تحول اداری از سال ۱۳۷۷ و با هدف اصلاح نظام اداری و فرآیندهای مربوطه در دستگاه های اجرایی تشکیل شده است و تاکنون نیز شاهد فراز و نشیب های گوناگونی در راهبری امور بوده است.

دوره جدید شورای راهبری تحول اداری، بر محور مأموریت و خدمات و همچنین استفاده از برنامه های هوشمندسازی در دستگاه های اجرایی کشور استوار شده است که بر اساس خدمات و سنجه های هر دستگاه و با هدف «هوشمندسازی و تسری تفکر داده مبنا در بهره وری نظام اداری و افزایش کیفیت ارائه خدمات به افراد» بر اساس تکالیف تعیین شده در برنامه هفتم پیشرفت و آیین نامه های آن، در جهت توسعه و همگام سازی و انسجام در بخش های اجرایی مرتبط با خدمات، کارایی، شفافیت و اثربخشی دولت بنا شده است.

در دولت چهاردهم، شورای تحول اداری بر آن است که رویکرد تحولی هوشمند، آینده نگرانه و مبتنی بر تحلیل و پردازش وضعیت جاری و آتی اتخاذ نماید که در تعامل با دستگاه های اجرایی ملی و استانی، منعطف و سیستمی باشد. همچنین ضمن تکمیل و بهبود مسیر گذشته، آسیب ها و خلاء های موجود را رفع و با تفویض برخی اختیارات سایر شوراهای موازی و متعدد در کارگروه هوشمندسازی دولت، با ارائه یک تقسیم کار همه جانبه ملی و استانی، نقش و جایگاه هر کدام از بازیگران تحول نظام اداری را نیز تعیین نماید.



### ●●● فرایند تدوین نقشه راه توسعه دولت هوشمند

این پیش‌نویس، با برگزاری بیش از ۳۰ جلسه با متولیان توسعه دولت هوشمند در کشور تدوین شده است. فرآیند تدوین این سند به صورت زیر می‌باشد:

■ بحث و بررسی کارشناسی در سازمان و تهیه نسخه اولیه



■ برگزاری جلسات هم‌اندیشی با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، سازمان برنامه و بودجه، دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات



■ برگزاری جلسات با بخش خصوصی فعال در حوزه دولت هوشمند



■ هم‌اندیشی با صاحب‌نظران این حوزه و اساتید مطرح دانشگاه در حوزه دولت هوشمند و مدیریت



❖❖ 6 بخش اول: سابقه و فرآیند تدوین سند نقشه راه دولت هوشمند

■ اخذ نظرات دستگاه‌های اجرایی در قالب جلسه با معاونین وزرا، روسای مراکز و مدیران کل حوزه فناوری اطلاعات آنها



## ●●● مدل مفهومی تدوین سند نقشه راه استقرار دولت هوشمند

مدل مفهومی هوشمندی شامل ۴ لایه است که عبارتند از:

■ اهداف هوشمندی: تخصیص بهتر منابع، افزایش نوآوری، کاهش

هزینه معاملاتی؛

■ بازیگران هوشمندی: دولت هوشمند، کسب و کار هوشمند، افراد هوشمند،

اشیاء هوشمند؛

■ ارتباطات و تعاملات هوشمندی: تعاملات ده گانه بازیگران از دولت

به اشیاء تا کسب و کار به کسب و کار تا ... ؛

■ زیرساخت‌های راهبردی هوشمند: شش زیرساخت داده‌ها و دسترسی

دیجیتال، اسناد و دارایی دیجیتال، هویت دیجیتال، سواد دیجیتال، امنیت

دیجیتال، قانون زیست جهان دیجیتال.

مبنای این مدل بررسی اقدامات سایر کشورها و مدل‌های مرتبط با

هوشمندسازی می‌باشد.

در شکل صفحه بعد، ترکیب این ۴ لایه قابل مشاهده است.



شکل شماره (۱): مدل مفهومی هوشمندی

همانگونه که مشاهده می شود، هوشمندی دارای ۴ بازیگر اصلی است که عبارتند از دولت هوشمند، کسب و کار هوشمند، افراد هوشمند و اشیا هوشمند. دلیل ساده برای این ابعاد این است که وقتی صحبت از هوشمندی می شود انتظار می رود این بازیگران با استفاده از ابزار و مولفه ها و داده های مورد نیاز بتوانند به هوشمندی پاسخ مناسب دهند. بنابراین می توان شش مؤلفه کلیدی برای هوشمندی در نظر داشت که این مولفه ها به عنوان زیرساخت هوشمندی تضمین کننده رفتارهای هوشمندانه خواهند بود.

در بیان مؤلفه ها بایستی اینگونه برشمرد که هویت دیجیتال، (قابلیت شناسایی و احراز هویت به صورت دیجیتالی؛ غیرحضوری و غیرفیزیکی است. این هویت فقط مربوط به افراد نیست، بلکه شامل نهادهای دولتی، کسب و کارها و اشیاء نیز می شود)، دسترسی دیجیتال (دسترسی به شبکه های ارتباطی با سطح سرویس قابل قبول و سرعت مناسب). سواد دیجیتال (مهارت های لازم برای زندگی و کار در جهان دیجیتالی)، امنیت دیجیتال (حفظ امنیت، ایمنی و حریم شخصی در فضای جهان دیجیتال)، دارایی دیجیتال (در جهان دیجیتال، مالکیت تعریفی جدید می یابد و دارایی ها عموماً دیجیتالی می شوند و اگر هم نشود اوراق مالکیت آن ها دیجیتالی شده و دیجیتالی اعتبارسنجی می شوند)، قانون جهان دیجیتال (تمام مؤلفه ها نیازمند اصلاح قوانین، مقررات، آیین نامه ها و یخسنامه ها و دستورالعمل هستند) که تاثیر مستقیم بر تحقق دولت هوشمند داشته و در واقع بنای آغازین آن می باشد.

## ●●● ساختار کلی سند نقشه راه توسعه دولت هوشمند

با بررسی تطبیقی اسناد بالادستی در حوزه دولت هوشمند، کلیه تکالیف و اقدامات مد نظر در قالب هفت فصل ارائه شده است:





بخش دوم: متن نقشه راه دولت هوشمند





جمهوری اسلامی ایران

رئیس جمهور

تصویب نامه شورای عالی اداری

بسمه تعالی

تمامی دستگاه های اجرایی

شماره ۶۷۴۶

تاریخ ۱۴۰۴/۰۱/۳۱

پیوست

شورای عالی اداری در یکمصد و نود و چهارمین جلسه تاریخ ۱۴۰۲/۱۲/۲۲، به پیشنهاد مشترک سازمان اداری و استخدامی کشور، وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و سازمان برنامه و بودجه کشور، در اجرای بند (۱۵) سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری مد ظله العالی ناظر بر «توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی»، به استناد وظایف مذکور در ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری، تسهیل اجرای احکام فصل (۲۳) قانون برنامه پنج ساله هفتم پیشرفت کشور با موضوع هوشمندسازی و دولت الکترونیک و بند یک محور سوم برنامه اصلاح نظام اداری دولت چهاردهم، منی بر توسعه دولت هوشمند (تصویب نامه شماره ۹۸۳۴ تاریخ ۱۴۰۲/۱۰/۲۶ شورای عالی اداری)، «تقشه راه دولت هوشمند» را مشتمل بر (۷) فصل زیر و به شرح پیوست (ممهور به مهر دبیرخانه شورای عالی اداری) تصویب کرد.

- (۱) تعاریف و راهبردهای اجرایی کلان در تدوین سند؛
- (۲) تکالیف مرتبط با الگوی مرجع معماری سازمانی، مدل بلوغ و پایگاه های اطلاعات؛
- (۳) ایجاد خوشه ها/مراکز تبادل اطلاعات؛
- (۴) تکالیف دستگاه های اجرایی؛
- (۵) پایش، نظارت و ارزیابی؛
- (۶) نگهداشت منابع انسانی، آموزش، جبران عملکرد؛
- (۷) سایر ضوابط.

محمد رضا عارف

رئیس هیئت مدیره اول رئیس جمهور

رونوشت: دفتر مقام معظم رهبری- دفتر رئیس جمهور- دفتر رئیس مجلس شورای اسلامی- دفتر رئیس قوه قضاییه- دفتر معاون اول رئیس جمهور- دبیرخانه مجمع تشخیص مصلحت نظام- روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران- معاونت های قوانین و نظارت مجلس شورای اسلامی- دیوان عدالت اداری- دیوان محاسبات کشور- سازمان بازرسی کل کشور- دفتر هیئت دولت- تمامی وزارتخانه ها، سازمان ها و مؤسسات دولتی- مؤسسات یا نهادهای عمومی غیردولتی- نهادهای انقلاب اسلامی- استانداری های کل کشور- استانداری های کل کشور- رئیس جمهور- دفتر بازرسی ویژه رئیس جمهور و دبیرخانه شورای اطلاع رسانی دولت.



## ●●● فصل اول - تعاریف و راهبردهای اجرایی کلان در تدوین سند

ماده ۱- تعاریف و اختصارات: در این تصویب‌نامه عبارات و اختصارات در معانی مشروح زیر به کار رفته است.

- شورای عالی: شورای عالی اداری؛
- سازمان: سازمان اداری و استخدامی کشور؛
- سازمان برنامه: سازمان برنامه و بودجه کشور؛
- وزارت: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات؛
- کارگروه: کارگروه هوشمندسازی نظام اداری، موضوع ماده (۴)؛
- دبیرخانه: دبیرخانه کارگروه هوشمندسازی نظام اداری؛
- شورای اجرایی: شورای اجرایی فناوری اطلاعات که بنا بر رأی هیأت وزیران در تاریخ ۱۳۹۸/۰۸/۲۶ به پیشنهاد شماره ۱/۱۰۲۱۵ و با استناد بند (ج) ماده (۴) قانون وظایف و اختیارات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - مصوب ۱۳۸۲- و تبصره ماده (۲) مصوبه جلسه بیست و هشتم شورای عالی فضای مجازی تاریخ ۱۳۹۵/۰۱/۱۴ تصویب شد؛
- کارگروه تعامل‌پذیری: کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی موضوع ماده (۳) قانون مدیریت داده و اطلاعات ملی و ماده (۶) آیین‌نامه اجرایی احصای کلیه استعلامات و اطلاعات ملی و ایجاد نظام استانداردسازی تبادل اطلاعات بین‌دستگاهی که در جلسه شماه (۵۴) شورای عالی فضای مجازی تصویب شد؛

- **دستگاه اجرایی:** دستگاه‌های موضوع بند (پ) و تبصره‌های آن و بندهای (ت) و (ث) ماده (۱) قانون برنامه؛
- **دستگاه اصلی:** وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل زیر نظر رئیس‌جمهور، مؤسسات دولتی زیر نظر مستقیم قوای مقننه و قضائیه و با توجه به اهمیت و ضرورت کاربست موضوع، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و بیمه مرکزی ایران (که در این تصویب‌نامه، دستگاه اصلی تلقی می‌شوند)؛
- **دستگاه فرعی:** دستگاه‌های وابسته به دستگاه‌های اصلی؛
- **پنجره ملی خدمات دولت هوشمند:** موضوع بند (ج) ماده (۱۰۷) قانون برنامه؛
- **پایگاه اطلاعات پایه:** موضوع ماده (۱۰) قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی و سایر بندهای آن؛
- **پیام ایران:** زیست‌بوم هوشمند و مبتنی بر سنجه‌های عملکردی دستگاه‌های اجرایی، استان‌ها و وزارتخانه‌ها در فضای امن، موضوع ماده (۱) دستورالعمل‌های اجرایی زیست‌بوم پیام ایران، منطبق بر مصوبات شورای اجرای تاریخ ۱۳۹۶/۰۱/۲۸؛
- **سنجه:** اهداف کمی و عملکردی ارائه شده برای هر دستگاه و یا تبیین شده به ازای هر دستگاه/ وزارتخانه/ استان در برنامه؛
- **زیرساخت یکپارچه ابر دولت هوشمند:** منطبق بر بند (الف) ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت کشور، مجموعه‌ای یکپارچه و متصل با معماری چندلایه، مشتمل بر زیرساخت‌های امن ارتباطی ابری، داده و

اطلاعاتی، پردازش سریع و محاسباتی، سکوی ارائه خدمات و فضای کسب و کار و ابزارهای نظارتی که خدمات ابری را به صورت استاندارد، پایدار، مقرون به صرفه، مطمئن و در اسرع وقت، ارائه می‌کند؛

■ **حکمرانی داده‌مبنا:** مجموعه‌ای از شیوه‌های مدیریتی، فناوریانه و حقوقی برای تولید و به‌کارگیری داده‌ها در فرایندهای مختلف حکمرانی با اهدافی مانند افزایش پیش‌بینی‌پذیری، کاهش و کنترل زمینه‌های فساد، اتخاذ اثربخش‌ترین تصمیمات، جلوگیری از سوگیری در تصمیم‌گیری، ارزیابی دقیق اقدامات و سیاست‌های پیشین، طراحی راهکارهای جدید نوآورانه، پربازده و کم‌هزینه، تسهیل و بهینه‌سازی طراحی خدمات شهروندمحور به منظور افزایش رضایت عمومی.

## ماده ۲- اهداف

■ یکپارچه‌سازی مؤثر زنجیره انجام هر خدمت با کاربرد فناوری در نظام اداری برای ساده‌کردن خدمات عمومی، افزایش کارایی و پاسخگویی به نیازهای شهروندان و کسب و کارها از طریق پلتفرم‌ها و ابزارهای رقومی؛

■ افزایش مشارکت شهروندان و کسب و کارها در مسیر بلوغ خدمات دولتی و عمومی با ترویج شیوه‌های نوین فناوریانه؛

■ افزایش سطح استفاده از داده برای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری بهینه به منظور رفع چالش‌های حکمرانی و همچنین حصول اطمینان از تخصیص منابع بر اساس نیازها و روندهای زمانی.

ماده ۳- سنجه‌های کمی استقرار دولت هوشمند (منطبق بر اسناد بالادستی و اهداف مذکور در ماده (۱۰۴) قانون برنامه)

- بازطراحی و اصلاح ۶۵ درصد از روش‌های انجام کار؛
- انجام تمامی (۱۰۰ درصد) معاملات دولت به صورت الکترونیکی؛
- ارائه تمامی (۱۰۰ درصد) خدمات دولت به شهروندان به صورت الکترونیکی؛

▪ کسب رتبه حداقل ۷۵ در شاخص توسعه دولت الکترونیکی با رعایت ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی؛

ماده ۴- به منظور هماهنگی و یکپارچگی در ایجاد زیست‌بوم مطلوب و راهبری و سنجش عملکرد در تحقق برنامه‌ها و اهداف سند نقشه راه دولت هوشمند و حکمرانی داده مبنای «کارگروه هوشمندسازی نظام اداری» با ریاست رئیس سازمان و عضویت رئیس سازمان برنامه و وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات، با وظایف و اختیارات زیر، تشکیل می‌شود.

▪ نظارت بر حسن اجرای این تصویب‌نامه و اهداف مندرج در مواد (۳) و (۴) آن و سایر مصوبات مربوطه در چارچوب قوانین و مقررات؛

▪ راهبری و نظارت بر پیشبرد برنامه‌ها و پروژه‌های مصوب کارگروه برای هر دستگاه یا خوشه؛

▪ ایجاد هماهنگی و جلوگیری از موازی‌کاری بین دستگاه‌های اجرایی، منطبق بر سنجه‌های عملکردی، مدل بلوغ و معماری سرویس‌گرا؛

- به‌روزرسانی پروژه‌های پیشران اولویت‌دار بر اساس ماهیت و ضرورت و تعیین پروژه‌های اولویت‌دار بعدی؛
- نظارت بر تعریف و تصویب پروژه‌ها و اعتبارات حوزه دولت هوشمند با تمرکز بر توسعه خدمات و سنجه‌های عملکردی، منطبق بر مدل معماری مصوب (موضوع ماده ۶) و چرخه هوشمندسازی خدمات؛
- پیش‌بینی و تدوین بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های مورد نیاز؛
- پیگیری استقرار بستر مشارکت‌پذیری الکترونیکی و اخذ نظرات نخبگان، متخصصین و ذینفعان جهت بهبود ارائه خدمات در زیست‌بوم سنجه‌محور منطبق بر کارایی خدمات در دولت هوشمند؛
- رتبه‌بندی سالانه دستگاه‌های اجرایی مبتنی بر تحقق برنامه عملیاتی مصوب شده و اعلام عمومی.

**تبصره ۱-** دبیرخانه کارگروه، در سازمان مستقر است.

**تبصره ۲-** حسب مورد و به منظور رفع موانع و چالش‌ها، جلسات کارگروه با حضور معاون اول رئیس‌جمهور، برگزار می‌شود.

**ماده ۵-** بالاترین مقام دستگاه اجرایی از طریق شورای راهبری تحول اداری دستگاه (موضوع تصویب‌نامه شماره ۴۷۷۴۳ تاریخ ۱۴۰۳/۰۳/۲۱ شورای عالی اداری)، مسئول پیگیری مفاد این تصویب‌نامه، برگزاری منظم جلسات و ایجاد سازوکار منظم برای تدوین گزارش عملکرد و ارائه آن به کارگروه است.

**تبصره ۱ -** در صورت تعریف و تصویب برنامه یا تکلیف اجرایی برای استان‌ها در رابطه با برنامه دولت هوشمند، مسئولیت اجرا بر عهده شورای راهبری تحول اداری استان است.

**تبصره ۲ -** وظایف شورای راهبری تحول اداری دستگاه اجرایی در راهبری این سند، به شرح زیر است.

- بررسی، اصلاح و بازنگری در برنامه عملیاتی دستگاه‌های اصلی (و برنامه‌های ارائه شده دستگاه فرعی) و ارائه آن به کارگروه؛
- پیگیری و نظارت بر حسن اجرای مصوبات کارگروه و ارائه گزارش ارزیابی عملکرد؛

- ایجاد هماهنگی میان برنامه‌های عملیاتی دستگاه‌های اجرایی مختلف فرعی تحت پوشش و پرهیز از اقدامات تکراری، موازی و افزایش هزینه‌های دولت؛
- شناسایی موانع و چالش‌های تحقق برنامه‌های این سند در دستگاه اجرایی مربوط و ارائه راه‌حل‌ها و پیشنهادها؛

- به‌روزرسانی چارچوب معماری سازمانی دستگاه، اجرایی مبتنی بر سرویس و خدمات بر خط دولت؛
- راهبری و نظارت بر پیشبرد پروژه‌های مصوب و اولویت‌دار مورد تصویب کارگروه؛

- نظارت بر تعریف و تصویب پروژه‌ها و اعتبارات حوزه دولت هوشمند؛
- استقرار بستر مشارکت‌پذیری الکترونیکی و اخذ نظرات نخبگان، متخصصین و ذینفعان برای بهبود ارائه خدمات دولت هوشمند دستگاه اجرایی.

**تبصره ۳-** سازمان، موظف است ظرف مدت یک ماه از تاریخ ابلاغ این تصویب‌نامه، شیوه‌نامه ارزیابی عملکرد و گزارش‌دهی مصوبات (را از طریق بستر الکترونیکی) تدوین و به دستگاه‌ها ابلاغ کند. رئیس دستگاه موظف است گزارش‌های مدنظر را بر اساس شیوه‌نامه مذکور، به کارگروه ارائه کند.

**تبصره ۴-** شورای راهبری تحول اداری دستگاه/استان، مجوز ایجاد یا پیشنهاد ساختار یا ردیف شغلی مستقل، برای راهبری و اجرای این تصویب‌نامه را نداشته و مکلف است از ظرفیت موجود استفاده کند.

**تبصره ۵-** به منظور ایجاد سازوکارهای اجرایی مطلوب در دستگاه‌های اجرایی/استانی، بالاترین مقام دستگاه اجرایی موظف است نسبت به ایجاد سازوکار فنی و اجرایی مدیریت پروژه‌های دولت هوشمند، از طریق ظرفیت‌های موجود اقدام نموده و گزارش آن را به کارگروه ارسال کند.



## ●●● فصل دوم - تکالیف مرتبط با الگوی مرجع معماری سازمانی، مدل بلوغ و پایگاه‌های اطلاعات

ماده ۶ - به منظور ایجاد وحدت رویه، تضمین یکپارچگی در بستر تقسیم کار ملی، ارتقای هماهنگی و هم‌افزایی بین بخشی و بین دستگاهی، حذف اقدامات موازی و تقویت فضای مشارکت، سازمان مکلف است در انطباق و در چارچوب قوانین و مقررات، ظرف مدت حداکثر شش ماه، نسبت به بازنگری الگوی مرجع معماری سازمانی خدمات و سنجه‌های دولت هوشمند به همراه شاخص‌های مورد نیاز بخشی، مشتمل بر موارد زیر، اقدام کند.

- مدل مرجع خدمات و فرآیندهای دولت؛
- مدل مرجع دادگان ملی خدمات دولت؛
- مدل مرجع پایش عملکرد خدمات و سنجه‌های دولت هوشمند؛
- مدل مرجع هوشمندسازی خدمات دولت.

**تبصره ۱ -** مدل مرجع بلوغ دولت هوشمند مبتنی بر خدمات و سنجه‌های عملکردی ظرف مدت حداکثر سه ماه از ابلاغ این سند توسط سازمان و با همکاری وزارت و سازمان برنامه تهیه و پس از تصویب در کارگروه، ابلاغ می‌شود.

**تبصره ۲ -** تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند حداکثر ظرف مدت شش ماه پس از ابلاغ الگوی معماری سازمانی مرجع و مدل مرجع بلوغ دولت هوشمند، نسبت به تهیه سند معماری دستگاه و ارائه برنامه‌های توسعه‌ای و عملیاتی و ارائه به دبیرخانه، با رعایت موارد زیر، اقدام کنند.

■ در صورت وجود اسناد تهیه شده قبلی در رابطه با موضوع این ماده، حداکثر ظرف مدت سه ماه نسبت به بازنگری و به‌روزرسانی و ارائه آن با اولویت محورهای هوشمندسازی خدمات، به دبیرخانه اقدام کنند.

■ از مشاورین و شرکت‌های دارای رتبه (حسب موضوع از سازمان برنامه یا سازمان) و آزمایشگاه‌های مرجع هوشمندسازی خدمات که در سایت سازمان بارگذاری خواهد شد؛ برای تدوین سند معماری سازمانی استفاده کنند (دستورالعمل این بند، ظرف مدت دو ماه پس از ابلاغ این تصویب‌نامه و به عنوان پیوست لاینفک برای اطلاع دستگاه‌های اجرایی و مشارکت بخش غیردولتی توسط سازمان ابلاغ می‌شود).

■ معماری پایگاه‌های اطلاعاتی، مدل مرجع دادگان و ساختار داده‌ای، مرتبط با برنامه‌های اجرایی و سامانه‌های موردنیاز در نظام اداری را ضمن تصویب در کارگروه تعامل‌پذیری، به دبیرخانه اعلام کنند.

**تبصره ۳-** در صورت‌نیاز دستگاه‌های اجرایی به ایجاد سامانه‌های جدید با گستره ملی و فرابخشی که بر کارایی و عملکرد سنجه‌ها و خدمات مندرج در برنامه بلوغ دولت هوشمند تاثیرگذار است؛ مطابق با مفاد بند (ت) ماده ۱۰۷ قانون برنامه و تبصره آن، اقدام و مراتب را به دبیرخانه اعلام کند.

**تبصره ۴-** وزارت مکلف است با همکاری سازمان، برنامه بلوغ و ارتقاء سامانه‌های عمومی دستگاه‌های اجرایی را با هدف ارتقاء فناوری و استفاده از خدمات ابری (مستند بر بند الف ماده (۱۰۷) قانون برنامه)، ظرف مدت چهار ماه، برای تصویب و ابلاغ به دستگاه‌های اجرایی به کارگروه ارائه کند.

**تبصره ۵-** وزارت کشور مکلف است با همکاری وزارت و سایر دستگاه‌های ذی‌ربط، ظرف مدت سه ماه از ابلاغ این تصویب‌نامه، مدل مرجع و پایه معماری شهرهای هوشمند را مطابق با سنجه‌های قانون برنامه تدوین و به دبیرخانه ارائه کند.

**ماده ۷-** دستگاه‌های اجرایی مکلفند متناسب با چرخه هوشمندسازی و الگوی مرجع معماری سازمانی، نسبت به بازتعریف خدمات و اخذ شناسه‌های خدمات خود، اقدام نمایند. ایجاد شناسه برای موجودیت‌های مشابه نظیر شناسه کالا و خدمات، ممنوع است.

**تبصره-** سازمان با همکاری سازمان برنامه مکلف است ظرف مدت شش ماه پس از ابلاغ الگوی مرجع معماری سازمانی، نسبت به تدوین نظام یکپارچه-سازی و تدقیق خدمات و خروجی‌های دولت اقدام نموده و آن را به تصویب کارگروه برساند.

**ماده ۸-** سازمان مکلف است به منظور بهینه‌سازی مسیر شغلی، ارتقای نظام توسعه مهارت‌های فردی و مدیریتی، ارتقا خدمات رفاهی، استقرار نظام شایسته‌سالاری، نسبت به راه اندازی «شناسنامه فعالیت کارکنان نظام اداری» ظرف مدت ده ماه از ابلاغ این تصویب‌نامه اقدام کند و تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند داده و اطلاعات مورد نیاز را برای اقدام مذکور، در اختیار سازمان قرار دهند.

## ●●● فصل سوم- ایجاد خوشه / مراکز تبادل اطلاعات

**ماده ۹-** دستگاه‌های اصلی می‌توانند با تایید کارگروه تعامل‌پذیری، مرکز تبادل اطلاعات موضوعی را به منظور ارائه یکپارچه خدمات، با رعایت تبصره ماده (۷) قانون مدیریت داده و اطلاعات ملی، از طریق پنجره واحد دستگاه و پنجره ملی خدمات دولت هوشمند ایجاد کنند.

**تبصره-** در صورت پیشنهاد تعرفه‌گذاری خدمات از سوی دستگاه اجرایی، با هدف تمرکز بر یکپارچگی خدمات دولت و تکالیف مندرج در قوانین بالادستی (در صورت مشارکت بخش غیردولتی در ارائه خدمات)، و با رعایت قوانین و مقررات، موضوع در کارگروه مطرح و در صورت تأیید کارگروه، برای تصویب به کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات/ مراجع ذی‌ربط ارجاع خواهد شد.

**ماده ۱۰-** دستگاه‌های اجرایی می‌توانند با هدف بهبود شاخص‌های بهره‌وری و ارائه خدمات بهینه و پایدار، پیشنهاد مشارکت بخش عمومی- خصوصی را با استفاده از روش‌های هوشمندسازی خدمات، تدوین و با رعایت دستورالعمل سازمان برنامه، اجرا کنند.

**تبصره-** در صورت پیشنهاد از بخش غیردولتی به صورت مستقیم، موضوع در کارگروه بررسی و در صورت تایید، مبنای عمل قرار خواهد گرفت.

**ماده ۱۱-** منطبق با بند (۱۱) قانون جهش تولید دانش بنیان، دستگاه‌های اجرایی/ استان‌ها می‌توانند برنامه‌ها و پروژه‌ها را با سرمایه‌گذاری بخش غیردولتی، به عنوان هزینه‌های قابل قبول اعتباری مالیاتی بخش دانش‌بنیان تعریف نمایند. در صورت

سرمایه‌گذاری اشخاص حقیقی و حقوقی و تصویب آن، توسط معاونت علمی، فناوری و اقتصاد دانش بنیان رئیس جمهور و سپس کارگروه، طرح‌های مذکور، مشمول قوانین سرمایه‌گذاری و معافیت‌های مالی و مالیاتی مرتبط با آن می‌شوند.

**تبصره-** سازوکار اجرایی این ماده توسط سازمان و با همکاری معاونت علمی، فناوری و اقتصاد دانش بنیان رئیس جمهور، ظرف مدت یک ماه از ابلاغ این تصویب‌نامه، تهیه و ابلاغ خواهد شد و معاونت مذکور، مسئول پایش و ارائه گزارش فصلی مرتبط با این ماده به کارگروه است.

## ●●● فصل چهارم - تکالیف دستگاه‌های اجرایی

ماده ۱۲- در اجرای تکلیف جزء (۳) از بند (الف) ماده (۴۸) قانون برنامه، پروژه‌های مذکور در مصوبه شماره سه بیست و ششمین جلسه شورای اجرایی، ابلاغی تاریخ ۱۴۰۲/۰۸/۱۸، به عنوان پروژه‌های پیشران اولویت‌دار (اولویت نخست)، برای تحقق هوشمندسازی دولت محسوب می‌شوند. دستگاه‌های اجرایی متولی (مجری) هریک از پروژه‌های پیشران (به عنوان دستگاه سیاست‌گذار اصلی)، مکلفند بر اساس تکلیف بند (الف) ماده (۴۸) قانون مذکور، در راستای سند نقشه راه دولت هوشمند و ضوابط اعلامی در مصوبه صدرالذکر اقدام کنند.

**تبصره -** دستگاه‌های اجرایی متولی مکلفند با همکاری سازمان برنامه، منابع لازم برای اجرای هر پروژه را در بودجه سنواتی پیش‌بینی کنند. اولویت تأمین منابع در صورت تأیید سازمان برنامه با مشارکت و سرمایه‌گذاری بخش غیردولتی است.

ماده ۱۳- به منظور راه‌اندازی پروفایل یکپارچه رقومی ایرانیان، وزارت موظف است بر اساس ظرفیت ماده (۸) قانون مدیریت داده و اطلاعات ملی، زیرساخت احراز هویت یکپارچه شهروندان (حقیقی و حقوقی) مبتنی بر اطلاعات هویتی چندوجهی دارای قابلیت تشخیص، تطبیق، احراز هویت به صورت استعلام و تقاطع‌گیری چندگانه را، برای دسترسی شهروندان به خدمات دستگاه‌های اجرایی و نیز سایر کاربردها ظرف مدت ده ماه از ابلاغ این تصویب‌نامه فراهم کند.

**تبصره -** معماری مفهومی و برنامه اجرایی استقرار، ظرف مدت پنج ماه از ابلاغ این تصویب‌نامه، توسط وزارت ارائه و سپس به تصویب کارگروه می‌رسد.

هرگونه ایجاد زیرساخت ارائه خدمت یکپارچه به ذینفعان، خارج از اختیارات این ماده باید به تصویب کارگروه برسد. هرگونه هزینه‌کرد یا اخذ تعرفه از ذینفعان باید در چارچوب فرآیند این ماده و در انطباق با قوانین و مقررات مربوطه و تصویب کارگروه بوده و خارج از آن، ممنوع است.

**ماده ۱۴ -** به منظور توسعه زیرساخت‌های ارتباط و تعامل الکترونیکی شهروندان و دستگاه‌های اجرایی برای اخذ ابلاغیه‌ها، خروجی خدمات، اطلاع از فرآیند اخذ خدمت، پیام‌های دولتی و نیز امکان دسترسی به سرویس استعلام مدارک و مستندات الکترونیکی شهروندان توسط دستگاه‌های اجرایی، سامانه پیام ایران، توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران، تکمیل و تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند آن بخش از فرآیند الکترونیکی ارائه خدمات خود را که مربوط به اخذ خروجی خدمت یا اطلاع‌رسانی به متقاضی اخذ خدمت بوده یا نیازمند اخذ مدارک و مستندات قابل استناد است را از طریق سامانه مذکور انجام دهند.

**تبصره ۱ -** اگر دستگاهی کارپوشه/ درگاه شهروندی یا عناوین مشابهی را برای ارائه خدمت ایجاد کرده است می‌بایست یک نسخه از هر سند/ رکورد ارسالی به آن را در سامانه پیام ایران ارائه کند.

**تبصره ۲ -** ارائه خدمات به صورت برخط، توسط دستگاه‌های اجرایی مطابق با بند (پ) ماده ۱۰۷ قانون برنامه انجام می‌پذیرد.

**ماده ۱۵ -** سازمان فناوری اطلاعات ایران، در بخش زیرساخت فناوری مورد نیاز و سازمان در بخش سرویس‌ها و سنجه‌های مذکور در قانون برنامه، قانون مدیریت داده و اطلاعات ملی و سایر قوانین بالادستی باید «دستورالعمل استانداردها و

ضوابط ارائه خدمات و اطلاع‌رسانی دستگاه‌های اجرایی (پنجره واحد/ پرتال/ وبگاه)» را ظرف مدت سه ماه از تاریخ ابلاغ این تصویب‌نامه و مبتنی بر اهداف و الزامات مندرج در آن و با رعایت اصول تجربه کاربری (UX/UI) و حفظ حریم خصوصی ذینفعان از داده‌های اشخاص، به تصویب کارگروه برسانند.

**تبصره- تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلفند ظرف مدت شش ماه، کانال‌های ارائه خدمات خود را طبق دستورالعمل مورد اشاره در این ماده، اصلاح و بازنویسی کنند.**

**ماده ۱۶- وزارت کشور (سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور) و تمامی شهرداری‌های سراسر کشور، ضمن تهیه لایه‌های اطلاعات مکان محور قلمرو وظایف شهری و ایجاد هویت مکانی شهری مربوط، موظف به مشارکت در تهیه، تأمین، به‌روزرسانی و تبادل اطلاعات هویت مکانی ملی و ارائه اطلاعات به دستگاه‌های ذی ربط به صورت رقومی پس از تصویب در کارگروه، حداکثر ظرف مدت شش ماه از ابلاغ این تصویب‌نامه هستند و پس از آن، به‌روزرسانی اطلاعات متناسب با ماهیت، به صورت مستمر انجام می‌پذیرد.**

**تبصره- شهرداری‌ها و دهیاری‌های سراسر کشور و بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، بر اساس استقرار سکوی پایش جریان خدمات و سنجه‌های مرتبط با ماده (۱۰۴) قانون برنامه، پس از ارائه مدل استقرار به کارگروه، مکلفند نسبت به انجام اقدامات لازم برای تکمیل نشانی استاندارد مکانی ملی در محدوده جغرافیایی فعالیت خود اقدام و داده‌های مورد نیاز شرکت ملی پست را به منظور تکمیل پایگاه اطلاعات پایه کد پستی و شرح نشانی استاندارد مکانی ملی در اختیار این پایگاه قرار دهند.**



**ماده ۱۷-** سازمان، مستند به تکالیف قانونی و بر اساس تحلیل عملکرد دستگاه اجرایی در رابطه با برنامه دولت هوشمند، با محوریت موضوعاتی مانند میزان اصلاح فرآیندها، استفاده از استعلامات الکترونیکی و اجرای چرخه هوشمندسازی و بازمهندسی خدمات، می‌تواند نسبت به حذف فرآیندهای آزاردهنده/مزاحم فیزیکی/سنتی و پرهیز از موازی کاری و نیز اصلاح ساختار سازمانی دستگاه‌های اجرایی بر مبنای حذف یا اصلاح پست‌های سازمانی که به‌منظور مراجعه حضوری، فرآیندهای دستی یا مستندسازی فیزیکی ایجاد شده است، اقدام کند.

**ماده ۱۸-** سازمان می‌تواند با همکاری سازمان برنامه و بر اساس بررسی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات، وضعیت شناسنامه خدمات، پایداری سرویس‌های ارائه شده و فرآیندهای اجرای ارائه خدمات، نسبت به واگذاری خدمات و بهره‌گیری از ظرفیت شراکت عمومی-خصوصی اقدام کند.

**تبصره-** سازمان موظف است با همکاری سازمان برنامه، حداکثر ظرف مدت شش ماه از ابلاغ این تصویب‌نامه، نسبت به به‌روزرسانی و تکمیل ضوابط و ساز و کار اجرایی این ماده اقدام و آن را به تصویب کارگروه برساند.

**ماده ۱۹-** در اجرای مفاد بند (ب) ماده (۱۳) قانون برنامه و با هدف ایجاد نظام یکپارچه و هوشمند مدیریت مالی دولت و به منظور تحقق الکترونیکی شدن (۱۰۰) درصدی معاملات دولتی، تمامی دستگاه‌های اجرایی متولی و مجریان سامانه‌های مربوط به معاملات دولت موظفند با راهبری و هماهنگی سازمان برنامه، نسبت به ارتقا عملکردی و کیفی این سامانه‌ها و اجرای ضوابط سکوی یکپارچه مالی دولت اقدام کنند.

**ماده ۲۰-** به منظور ارتقاء بهره‌وری، سازمان (سازمان ملی بهره‌وری) موظف است با همکاری دستگاه‌های اجرایی پیشنهاد‌های ارتقاء بهره‌وری دستگاه را از طریق واگذاری خدمات به بخش غیردولتی و هوشمندسازی و بکارگیری هوش مصنوعی تا پایان سال اول ابلاغ این تصویب‌نامه تدوین و به تصویب کارگروه برساند.

**ماده ۲۱-** وزارت مکلف است حداکثر ظرف مدت چهار ماه از ابلاغ این سند، نسبت به ایجاد شرایط بهینه نظرسنجی از گیرنده خدمات دولتی، از طریق یکپارچه-سازی نظام هویتی و با استفاده از شناسه یکتای خدمت اقدام کند.

**تبصره ۱-** شاخص‌ها و سنجه‌های نظرسنجی با همکاری سازمان تدوین خواهد شد.

**تبصره ۲-** وزارت موظف است سازوکار نظرسنجی را از طرق مختلف و در قالب برنامه‌های مجزا و درون برنامه‌ای ایجاد و نتایج حاصل را در دسترس سازمان قرار دهد.

## ●●● فصل پنجم - پایش، نظارت و ارزیابی

**ماده ۲۲-** سازمان موظف است با همکاری وزارت نسبت به تهیه و اجرای سازوکار ارزیابی فنی و رتبه‌بندی کیفی خدمات/سنجه‌ها، مبتنی بر مدل بلوغ دولت هوشمند و چرخه هوشمندسازی دستگاه، معماری سازمانی و مدل مرجع داده و خدمات منطبق با قانون مدیریت داده و اطلاعات ملی و ماده (۱۰۴) و بند (پ) ماده ۱۰۷ قانون برنامه به‌صورت دوره‌ای اقدام و در هر فصل، گزارش ارزیابی را به کارگروه اعلام کند.

**تبصره-** نتایج این ارزیابی به‌عنوان بخش تکلیفی جایزه دولت هوشمند منظور و در شاخص‌های جشنواره شهید رجایی، ملاک عمل قرار خواهد گرفت.

**ماده ۲۳-** سازمان موظف است نتایج حاصل از بررسی میزان پیشرفت پروژه‌های مصوب دولت هوشمند را در ارزیابی عملکرد سالیانه دستگاه‌های اجرایی در قالب یک محور ارزیابی مستقل در پروفایل دستگاه‌های اجرایی و استان، بر اساس شاخص‌های تأیید شده در کارگروه، منعکس کند.

**ماده ۲۴-** سازمان مکلف است در اجرای بند (۱۰) ماده (۱۱۵) قانون مدیریت خدمات کشوری با هدف اصلاح و مهندسی مجدد سیستم‌ها، روش‌ها و رویه‌های مورد عمل در دستگاه‌های اجرایی کشور و به منظور ایجاد وحدت رویه در تدوین و ارائه برنامه‌های عملیاتی موضوع بند (پ) ماده (۱۰۷) قانون برنامه، سند نظام حکمرانی داده‌مبنا و دستورالعمل و چارچوب تدوین برنامه عملیاتی و نحوه استقرار آن نظام را همراه با سازوکار تشخیص صلاحیت مشاوران خدمات فناوری‌های نوین

اداری (موضوع ماده (۱۹) قانون مدیریت خدمات کشوری) با رویکرد حکمرانی داده مینا، سازوکار تعرفه‌گذاری و تعیین نرخ تعرفه صلاحیت‌سنجی و ارائه خدمات در چارچوب قوانین و مقررات، تدوین و حداکثر ظرف مدت یک سال از ابلاغ این تصویب‌نامه، به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ کند.

**ماده ۲۵-** سازمان مکلف است مطابق با ماده (۲) قانون برنامه، نسبت به ارائه گزارش‌های موردنیاز، در بازه‌های زمانی شش ماهه به کارگروه اقدام کند.

**تبصره ۱-** بخش پایش و ارزیابی عملکرد شرکت‌های دولتی توسط وزارت امور اقتصادی و دارایی و با همکاری سازمان برنامه و وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، انجام و گزارش‌های آن، در بازه‌های زمانی شش ماهه به کارگروه ارائه خواهد شد.

**تبصره ۲-** وزارت مکلف است گزارش ارزیابی دستگاه‌های اجرایی در راستای اجرای مدل بلوغ را بر اساس شاخص‌های ابلاغ شده سازمان، تهیه و به صورت فصلی به کارگروه ارائه کند.

## ●●● فصل ششم- نگهداشت منابع انسانی، آموزش، جبران عملکرد

**ماده ۲۶-** به منظور تأمین نیروی انسانی مورد نیاز تحقق دولت هوشمند، مبتنی بر اجرای برنامه‌های این سند در دستگاه‌های اجرایی، سازمان موظف است با همکاری سازمان برنامه، در چارچوب سند برنامه‌ریزی نیروی انسانی دستگاه‌های اجرایی و قوانین مربوطه، نسبت به پیش‌بینی و تمهید شرایط، برای تأمین نیروی انسانی مورد نیاز، اقدام کند.

**تبصره-** با اولویت برون‌سپاری و بهره‌گیری از ظرفیت بخش غیردولتی در راهبری و استقرار دولت هوشمند، سازمان موظف است ظرف مدت حداکثر دو ماه، نسبت به تدوین نظام مدیریت منابع انسانی موردنیاز (بر اساس اصول شایستگی)، مشتمل بر حوزه‌های به‌کارگیری، بهسازی و نگهداشت افراد متخصص برای راهبری دولت هوشمند، در چارچوب قوانین و مقررات، اقدام کند.

**ماده ۲۷-** به منظور جذب نخبگان و حفظ و نگهداری نیروهای متخصص فناوری اطلاعات و هوشمندسازی، سازمان مکلف است پیشنهاد افزایش سقف حقوق و دستمزد و مزایای کارکنان شاغل در مشاغل فناوری اطلاعات و هوشمندسازی را به شورای حقوق و دستمزد ارائه و پس از تصویب به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ کند.

**ماده ۲۸-** سازمان مکلف است با همکاری وزارت، پیوست آموزش‌ها و مهارت‌های مورد نیاز اجرای این تصویب‌نامه را ظرف مدت سه ماه از زمان ابلاغ آن، تدوین و ابلاغ کند.

**تبصره ۱-** به روزرسانی بخشنامه‌های «آموزش فناوری اطلاعات کارکنان دولت» و «مشاغل حوزه فناوری اطلاعات دستگاه‌های اجرایی» با محوریت هوش مصنوعی، هوشمندسازی، علم داده و نظایر آن، در اولویت است. و باید سالانه، حداقل، (۱۵) درصد از کارشناسان و (۲۰) درصد از مدیران میانی و عالی، مهارت‌های لازم را کسب کنند.

**تبصره ۲-** مرکز آموزش مدیریت دولتی مکلف است با همکاری مؤسسات آموزشی دارای صلاحیت (دولتی و غیردولتی) نسبت به برگزاری دوره‌های آموزشی اقدام کند.

## ●●● فصل هفتم - سایر ضوابط

ماده ۲۹- دستگاه‌های اجرایی در اجرای برنامه‌های دولت هوشمند و در ارتباط با سامانه‌های اطلاعاتی خود، ملزم به رعایت ضوابط امن‌سازی و امنیت ابلاغی توسط مراجع ذیصلاح و حفظ تمامیت و صحت اطلاعات و خدمات، ضمن ارتقای کیفیت خدمات هستند.

تبصره- وزارت، معماری مدل بلوغ امنیت سامانه‌ها و خدمات دولت هوشمند را به صورت موضوعی با همکاری وزارت اطلاعات، افتای (امنیت فضای تبادل اطلاعات جمهوری اسلامی ایران) ریاست جمهوری و سازمان ظرف مدت شش ماه از ابلاغ این تصویب‌نامه، تدوین و برای تصویب به کارگروه ارائه می‌کند.

ماده ۳۰- سازمان مکلف است در اجرای تکالیف مواد (۶۴) و (۱۰۴) قانون برنامه، کارنامه عملکردی دستگاه‌های اجرایی را مطابق با مواد مندرج در این تصویب‌نامه تهیه نموده و گزارش آن را به صورت فصلی به کارگروه و هیأت وزیران ارائه کند.

ماده ۳۱- سازمان برنامه مکلف است با همکاری سازمان، به پیشنهاد دستگاه اجرایی و با رعایت ماده (۲۳) قانون الحاق برخی مواد به قانون تنظیم بخشی از مقررات مالی دولت (۲)، نسبت به پیش‌بینی و تأمین منابع لازم برای اجرای سند در بودجه سنواتی اقدام کند.

**ماده ۳۲-** سازمان مکلف است پیوست فرهنگی دولت هوشمند و پیشگاه ارتباط دولت هوشمند با مردم را ظرف مدت شش ماه از تصویب این سند برای تصویب به کارگروه ارائه کند.

**ماده ۳۳-** سازمان مکلف است گزارش ادواری عملکرد این برنامه را به شورای عالی اداری ارائه کند.



## ●●● فرآیند اجرایی نقشه راه دولت هوشمند بر اساس زمانبندی مصوب

### مرحله ۱: تشکیل ساختار حاکمیتی // زمان: ماه اول

#### اقدامات:

۱. تشکیل کارگروه هوشمندسازی با عضویت:
  - رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور (رئیس کارگروه)
  - رئیس سازمان برنامه و بودجه کشور
  - وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات
۲. استقرار دبیرخانه کارگروه در سازمان اداری و استخدامی کشور.
۳. تشکیل شورای راهبری تحول اداری در هر دستگاه اجرایی/استان.
۴. سازمان اداری و استخدامی کشور:
  - تدوین و ابلاغ شیوه‌نامه ارزیابی عملکرد و گزارش دهی مصوبات شورای تحول دستگاه
  - تهیه سازوکار اجرایی استفاده از بخش غیردولتی دانش بنیان (با همکاری معاونت علمی، فناوری و اقتصاد دانش بنیان)

### مرحله ۲: تدوین اسناد پایه // زمان: ماه‌های ۱ تا ۶

#### اقدامات:

۱. سازمان اداری و استخدامی کشور:
  - تدوین الگوی مرجع معماری سازمانی (شامل مدل خدمات، دادگان ملی، و مدل بلوغ)
  - تهیه دستورالعمل استانداردهای پنجره واحد خدمات الکترونیکی (با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)

- تهیه پیوست آموزش‌ها و مهارت‌های موردنیاز اجرای نقشه راه (با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)
  - ارائه مدل مرجع بلوغ دولت هوشمند مبتنی بر خدمات و سنجش‌های عملکردی (با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)
  - تهیه دستورالعمل استفاده از آزمایشگاه‌های مرجع هوشمندسازی خدمات برای تدوین سند معماری سازمانی
  - تدوین نظام مدیریت منابع انسانی موردنیاز توسعه دولت هوشمند
۲. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات :
- تکمیل سامانه پیام ایران برای اطلاع‌رسانی یکپارچه
  - برنامه بلوغ و ارتقا سامانه‌های عمومی دستگاه‌های اجرایی با هدف ارتقا فناوری و استفاده از خدمات ابری (با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور)
۳. وزارت کشور:
- تهیه مدل مرجع و پایه معماری شهرهای هوشمند (با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و سایر دستگاه‌های ذی ربط)

### مرحله ۳: اجرا در دستگاه‌های اجرایی // زمان: ماه‌های ۶ تا ۱۸

#### اقدامات:

۱. هر دستگاه اجرایی:
  - بازنگری فرآیندها و تطبیق با الگوی مرجع معماری
  - ارائه سند معماری دستگاه و برنامه‌های توسعه‌ای و عملیاتی
  - اصلاح کانال‌های ارائه خدمات بر اساس دستورالعمل ماده ۱۵
  - اتصال به پایگاه‌های اطلاعات ملی و خوشه‌های تبادل داده

۲. سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور:

- استانداردسازی اطلاعات مکانی و مشارکت در پایگاه نشانی ملی

۳. سازمان اداری و استخدامی کشور:

- ارائه الگوی مرجع معماری سازمانی خدمات و سنجش های دولت هوشمند

- تدوین نظام یکپارچه سازی و تدقیق خدمات و خروجی های دولت (با

همکاری سازمان برنامه و بودجه کشور)

- شناسنامه فعالیت کارکنان نظام اداری (با همکاری دستگاه های اجرایی)

- سند نظام حکمرانی داده مبنای، دستورالعمل و چارچوب تدوین برنامه عملیاتی

۴. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات:

- تدوین مدل بلوغ امنیت سامانه ها و خدمات دولت هوشمند (با همکاری

وزارت اطلاعات، مرکز افتا و سازمان اداری و استخدامی کشور)

**مرحله ۴: پایش و ارزیابی** // زمان: از ماه ۶ به صورت مستمر

**اقدامات:**

۱. سازمان اداری و استخدامی کشور:

- ارزیابی فصلی دستگاه ها بر اساس مدل بلوغ دولت هوشمند.

- انتشار کارنامه عملکرد و اعلام نتایج به هیأت وزیران.

۲. کارگروه هوشمندسازی:

- رتبه بندی سالانه دستگاه ها و اعلام عمومی.

۳. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات:

▪ راه اندازی پروفایل یکپارچه رقومی ایرانیان بر اساس زیرساخت احراز هویت یکپارچه

مرحله ۵: توسعه و به روزرسانی // زمان: از ماه ۱۸ به بعد

اقدامات:

۱. واگذاری خدمات به بخش خصوصی از طریق مشارکت عمومی-خصوصی
۲. بهبود مستمر بر اساس نظرسنجی از شهروندان و تحلیل داده‌ها.

|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|    |    |    |
| مهندس جهانگرد تحقیقات مخابرات                                                       | مهندس امید مقدمی اداری استخدامی                                                     | دکتر رفیع زاده اداری استخدامی                                                       |
|    |    |    |
| دکتر حبیبی دانشگاه صنعتی شریف                                                       | دکتر کرمانشاه دانشگاه صنعتی شریف                                                    | دکتر عبداللهی دانشگاه شهید بهشتی                                                    |
|    |    |    |
| دکتر پور ابراهیمی دانشگاه آزاد                                                      | دکتر کمندی دانشگاه تهران                                                            | دکتر شنبه زاده دانشگاه خوارزمی                                                      |
|   |   |   |
| دکتر عبدالوند دانشگاه الزهرا                                                        | دکتر قادری دانشگاه تربیت مدرس                                                       | دکتر شایگان فرد دانشگاه علم و فرهنگ                                                 |
|  |  |  |
| دکتر کریم زادگان دانشگاه پیام نور                                                   | مهندس باقری اصل برنامه و بودجه                                                      | دکتر دواتی دانشگاه علم و صنعت                                                       |



## انتشارات سازمان اداری و استخدامی کشور

سایت سازمان ..... [aro.gov.ir](http://aro.gov.ir)   
تلفن: ۸۵۳۵۲۹۰۴ - ۸۵۳۵۲۹۲۴ ..... دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹   
پست الکترونیکی ..... [nashr@arogov.ir](mailto:nashr@arogov.ir)   
نشانی ..... تهران، خیابان شهید مطهری، خیابان جهانتاب   
کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹ ..... صندوق پستی: ۴۳۴۴ - ۱۵۸۷۵ 

فروست انتشار: ۱۸

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۹۱۹۳۵-۹-۴