



ریاست جمهوری
معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور

نقشه جامع دولت الکترونیک جمهوری اسلامی ایران

(۱۳۹۰ - ۱۳۹۴)

تابستان ۱۳۹۰
معاونت نوسازی و تحول اداری
امور توسعه دولت الکترونیک

فهرست نقشه جامع دولت الکترونیک

فهرست منابع

صفحه	عنوان
۱	خلاصه مدیریتی
۳	پیشگفتار
۵	مقدمه
۵	دلایل تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک در کشور
۵	جایگاه نقشه جامع دولت الکترونیک در کشور
۵	حوزه پوشش و عدم پوشش نقشه جامع دولت الکترونیک کشور
۶	بازه زمانی اجرا و تحقق برنامه های نقشه جامع دولت الکترونیک
۷	نحوه به روزرسانی نقشه جامع دولت الکترونیک کشور
۷	وضع موجود
۸	چشم انداز ، اهداف، وضع مطلوب
۸	چشم انداز توسعه دولت الکترونیک در ایران
۸	هدف
۸	مشخصات وضع مطلوب و ممکن کشور در حوزه دولت الکترونیک
۱۰	گزینه های ممکن برای ایجاد وضع مطلوب در کشور: (روش حرکت به سمت پنجره واحد)
۱۲	اهداف توسعه دولت الکترونیک در کشور (راهبردی و کلان، فنی و اجرایی، کمی و کیفی)
۱۴	اهداف تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک
۱۵	راهبردها و سیاست ها
۱۵	راهبردهای توسعه دولت الکترونیک در ایران
۱۶	اصول لحاظ شده (سیاست ها) در تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک
۱۷	نهاد راهبری و مدیریت
۱۷	ساختار سازمانی نهاد راهبری مدیریت
۱۷	نیروی انسانی مورد نیاز برای نهاد راهبری مدیریت
۱۷	بودجه مورد نیاز برای نهاد راهبری مدیریت
۱۷	شرح وظایف و اختیارات نهاد راهبری مدیریت
۱۹	زیرساخت ها و ارکان اصلی توسعه دولت الکترونیک (پروژه های مشترک)
۱۹	معماری و مدل مرجع فنی مطرح در حوزه توسعه دولت الکترونیک
۲۰	مدل مراحل بلوغ دولت الکترونیک

فهرست نقشه جامع دولت الکترونیک

۲۲	فهرست پروژه های مشترک لازم برای تحقق معماری مطلوب دولت الکترونیک در کشور
۲۲	فهرست پروژه ها
۲۲	۱. تعریف و تدوین استانداردهای اقلام اطلاعاتی و کدگذاری آنها و تعیین سطح دسترسی
۲۳	۲. تعریف جزئیات خدمات و فرآیندها و نحوه بهینه سازی آنها
۲۴	۳. ایجاد سیستم الکترونیکی پرداخت
۲۵	۴. ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه تصدیق هویت کاربران
۲۷	۵. ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه پروفایل کاربران
۲۹	۶. ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه آگاه سازی کاربران
۳۰	۷. ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه مبادلات اطلاعاتی و استعلامی بین نرم افزارهای دستگاه های دولتی (GBS)
۳۲	۸. ایجاد زیرساخت کلید عمومی برای خدمات و مبادلات دولت الکترونیک
۳۳	۹. ایجاد سیستم یکپارچه مدیریت مستندات در مورد تصاویر مدارک اشخاص حقیقی و حقوقی و مدیریت حقوق دیجیتال مستندات (DMS, DRM)
۳۴	۱۰. مدیریت مرکز تماس ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه به کاربران
۳۶	۱۱. راه اندازی سرویس پست الکترونیکی حوزه دولت الکترونیک
۳۷	۱۲. ایجاد و فراگیرسازی کارت هوشمند چندمنظوره ملی
۳۷	۱۳. ایجاد سرویس زیرساخت ملی اطلاعات مکان محور
۳۸	۱۴. تامین تجهیزات سخت افزاری، نرم افزاری و امنیتی خاص مورد نیاز
۳۹	۱۵. ایجاد و توسعه زیرساخت های ارتباطی و میزبانی لازم
۴۰	۱۶. ایجاد درگاه ملی خدمات (پورتال ملی)
۴۲	۱۷. تدوین سیاست ها، دستورالعمل ها، ضوابط و استانداردهای موردنیاز و به روزرسانی مستمر آنها
۴۳	۱۸. تدوین زیرساخت های حقوقی مورد نیاز دولت الکترونیک
۴۳	۱۹. ایجاد هماهنگی در اطلاع رسانی، فرهنگسازی و آموزش در سطح دولت و اشخاص حقیقی و حقوقی
۴۴	۲۰. توسعه نهاد راهبری و مدیریت مرکز دولت الکترونیک
۴۷	انواع پروژه های زیرساختی سرویس مشترک مورد نظر در سند نقشه جامع دولت الکترونیک کشور
۴۷	انواع خدمات الکترونیکی مورد نظر در نقشه جامع دولت الکترونیک
۴۸	جدول پروژه های سرویس مشترک دولت الکترونیک
۵۰	اهمیت اجرای پروژه های مشترک
۵۱	استانداردها و دستورالعمل ها
۵۱	پروژه های دستگاهی
۵۱	فهرست اقدامات لازم برای توسعه دولت الکترونیک در دستگاه ها از سال اول تا سال سوم
۵۳	سال اول، دوم و سوم (اصلاح خدمات الکترونیکی قبلی بر اساس مدل سرویس مشترک و بهینه سازی فرآیندها و ایجاد خدمات الکترونیکی جدید بر اساس مدل سرویس مشترک)

فهرست نشره جامع دولت الکترونیک

۵۴	ایجاد و ارائه خدمات الکترونیکی مجاز دستگاه ها بر روی شبکه
۵۵	شاخص های ارزیابی توسعه دولت الکترونیک
۵۵	شاخص های بومی
۵۵	شاخص های بین المللی
۵۶	ریسک ها، موانع، محدودیت ها و عوامل کلیدی موفقیت
۵۶	ریسک ها
۵۷	موانع و محدودیت ها
۵۸	عوامل کلیدی موفقیت
۶۰	مدیریت تغییر
۶۱	پیوست شماره ۱: امنیت
۶۲	پیوست شماره ۲: فرهنگی
۶۳	پیوست شماره ۳: خلاصه مطالعه سایر کشورها
۶۷	پیوست شماره ۴: واژه نامه
۷۲	پیوست شماره ۵: خلاصه وضع موجود
۷۷	پیوست شماره ۶: استانداردها و دستورالعمل ها
۹۰	پیوست شماره ۷: بانک های اطلاعاتی
۱۰۳	پیوست شماره ۸: فهرست خدمات پرتال مردم
۱۸۶	پیوست شماره ۹: جایگاه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در حوزه دولت الکترونیک
۱۸۸	پیوست شماره ۱۰: برنامه زمانبندی
۱۹۰	پیوست شماره ۱۱: منابع و مراجع

خلاصه مدیریتی

امروزه حکومت ها و دولت ها به دنبال شیوه ها و روش هایی اند که بر اساس آنها بتوانند در حوزه های مختلف مربوط به ارتقای امور حاکمیتی و دولتی، مانند بهینه سازی فرآیندها، کاهش هزینه ها، تمرکز زدایی، مدیریت اثربخش تر، افزایش سلامت اداری و پاسخگویی و قانون گرایی، افزایش بهره وری کارکنان دولت، اعمال نظارت بهتر، ارزیابی و مدیریت عملکرد، تکریم و خدمت رسانی بهتر به مردم و افزایش سطح رضایت مردم^۱ و دستیابی به "دولت کارآمد" گام بردارند. از طرف دیگر در نظام اسلامی، خدمت رسانی به مردم از جایگاه و اجر معنوی ویژه ای برخوردار است.

به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات که یک فناوری با نقش تحول آفرین است، یکی از مهمترین شیوه ها و روش هایی است که می تواند در تمامی حوزه های مربوط به ارتقای امور حاکمیتی و دولتی، نقش موثری ایفاء نماید و منجر به بازآفرینی و بازتعریف حکومت ها و دولت ها شود و این واقعیت طی دو دهه گذشته توسط حکومت ها و دولت های مختلف در سطح جهان مورد توجه ویژه واقع شده است.^۲

همچنین توسعه و به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در کنار ارتقای امور حاکمیتی و دولتی کشورها، می تواند نقش موثری در سایر حوزه های مربوط به توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی کشورها ایفاء نماید که باید در چارچوب برنامه های پیشرفت و توسعه کشورها و تحقق جامعه اطلاعاتی به آن توجه ویژه ای شود و نقش ممتاز فناوری اطلاعات و ارتباطات در پیشرفت و توسعه کشورها واقعیتی اثبات شده است.

در نظام جمهوری اسلامی ایران موضوع به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات برای توسعه کشور و بازآفرینی دولت، در ابتدا طی موادی از برنامه های سوم و چهارم توسعه کشور و تدوین برنامه هایی برای توسعه و به کارگیری فناوری اطلاعات، مطرح شد و مورد توجه قرار گرفت.^۳

با تدوین، تصویب و ابلاغ قانون مدیریت خدمات کشوری که می توان از آن به عنوان یکی از تاثیرگذارترین قوانین نظام جمهوری اسلامی ایران در حوزه اصلاح و بهبود امور و ساختار دولت نام برد از یک طرف و ابلاغ سیاست های کلی نظام اداری جمهوری اسلامی ایران توسط مقام معظم رهبری از طرف دیگر که با تشکیل دولت دهم همراه شد، نقشه جامع دولت الکترونیک به عنوان یک نقشه عملیاتی و فنی تحقق اولین دولت تمام الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران در چارچوب چشم انداز بیست ساله کشور، سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی توسط مقام معظم رهبری، قانون مدیریت خدمات کشوری، قانون برنامه پنج ساله پنجم توسعه کشور، نقشه راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات کشور و بر اساس بهترین تجربیات جهانی، منطقه ای و داخلی و بر اساس اسناد قبلی موجود در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور^۴ و با مشارکت دستگاه های مختلف کشور به عنوان یک نقشه عملیاتی و لازم الاجرا برای توسعه هدفمند و ساخت یافته دولت الکترونیک طی سال های قانون برنامه پنجم در کشور جمهوری اسلامی ایران تدوین شد.

^۱- برنامه تحول نظام اداری

^۲- کتاب بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات

^۳- کتاب فناوری اطلاعات و ارتباطات در نظم نوین قانونی مشتمل بر تمامی قوانین «مقررات حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات تا شهریور ۱۳۸۸»

^۴- نقشه نظام جامع فناوری اطلاعات کشور و کتاب گزارش خدمات الکترونیکی آن، تصویبنامه های هیأت وزیران، مصوبات کمیسیون های شورای عالی فناوری اطلاعات (مانند مدل مرجع دولت الکترونیک کرمان، الگوی خدمات الکترونیکی کشور و ...)، مواد مرتبط با فناوری اطلاعات در برنامه چهارم، برنامه توسعه و کاربری فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران (تکفا)، پیش نویس نقشه راهبردی جامعه اطلاعاتی کشور، پیش نویس نقشه توسعه فرابخشی بهینه سازی اندازه دولت و ایجاد دولت الکترونیک، پیش نویس نقشه راهبرد ملی دولت الکترونیکی دفتر همکاری های فناوری نهاد ریاست جمهوری و گزارش های مرکز پژوهش های مجلس



نقشه جامع دولت الکترونیک شامل خلاصه مدیریتی، مقدمه، چشم انداز، اهداف و وضع مطلوب، راهبردها و سیاست ها، سازمان راهبری و مدیریت، زیرساخت ها و ارکان اصلی توسعه دولت الکترونیک، فهرست پروژه های مشترک لازم برای تحقق معماری مطلوب دولت الکترونیک در کشور، پروژه های دستگاهی، شاخص های ارزیابی توسعه دولت الکترونیک، ریسک ها، موانع، محدودیت ها و عوامل کلیدی موفقیت و مدیریت تغییر و ۱۱ پیوست شامل: امنیت، فرهنگی، خلاصه مطالعه سایر کشورها، واژه نامه، خلاصه وضع موجود، استانداردها و دستورالعمل ها، بانک های اطلاعاتی، لیست خدمات پرتال مردم، جایگاه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در حوزه دولت الکترونیک، برنامه زمان بندی و منابع و مراجع است.

نقشه جامع دولت الکترونیک کشور طی ۹ ماه اول سال ۱۳۸۹ توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در قالب یک نقشه اجرایی، عملیاتی و فنی، در چارچوب اسناد بالادستی کشور و نقشه راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات و بر اساس مدل های مرجع معتبر جهانی در حوزه سطوح بلوغ توسعه دولت الکترونیک و معماری های مطرح برای توسعه دولت الکترونیک و بر اساس فعالیت های گذشته انجام شده در کشور در نهادهای مختلف طی سال های ۱۳۸۰ تا ۱۳۸۹ و با الگو گرفتن از بهترین تجربیات جهانی و منطقه ای و با مشارکت و دریافت نظرات دستگاه های مختلف دولتی، حاکمیتی، دانشگاهی و بخش خصوصی و برگزاری جلسات کارشناسی و مدیریتی متعدد به شرح زیر تدوین شده است: (به ترتیب حروف الفبا)

- ❖ استانداری اردبیل - دفتر فناوری اطلاعات (دبیر کارگروه فناوری اطلاعات منطقه ۳ کشور)
- ❖ استانداری اصفهان - معاونت توسعه مدیریت و منابع انسانی
- ❖ استانداری یزد - دفتر فناوری اطلاعات (دبیر کارگروه فناوری اطلاعات منطقه ۵ کشور)
- ❖ انجمن انفورماتیک ایران
- ❖ جهاد دانشگاهی - پژوهشگاه فناوری اطلاعات جهاد دانشگاهی
- ❖ دانشگاه امام حسین (ع) - هیأت علمی
- ❖ دانشگاه صنعتی شریف - هیئت علمی و مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات پیشرفته دانشگاه صنعتی شریف
- ❖ دانشگاه علم و صنعت ایران - هیأت علمی و پژوهشکده الکترونیک
- ❖ دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی
- ❖ سازمان پدافند غیرعامل کشور - معاونت فناوری اطلاعات
- ❖ سازمان ثبت اسناد و املاک کشور - معاونت توسعه فناوری اطلاعات
- ❖ سازمان نظام صنفی رایانه ای کشور
- ❖ شهرداری تهران - سازمان فناوری اطلاعات
- ❖ مجلس شورای اسلامی - مرکز پژوهش ها
- ❖ نهاد ریاست جمهوری - مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات
- ❖ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - شرکت ارتباطات زیرساخت
- ❖ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - موسسه تحقیقات ارتباطات و فناوری اطلاعات
- ❖ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - سازمان فناوری اطلاعات ایران
- ❖ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات - معاونت برنامه ریزی و راهبردی
- ❖ وزارت اطلاعات
- ❖ وزارت آموزش و پرورش - مرکز آموزش نیروی انسانی، آمار و فناوری
- ❖ وزارت بازرگانی - معاونت فناوری اطلاعات و تجارت الکترونیکی - مرکز توسعه تجارت الکترونیکی
- ❖ وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی - دفتر فناوری اطلاعات
- ❖ وزارت دارایی و امور اقتصادی، مرکز نوسازی و تحول اداری



- ❖ وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح - شرکت ایزایران - مرکز پدافند غیرعامل
- ❖ وزارت صنایع و معادن - سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران - مگفا
- ❖ وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی - مرکز توسعه فناوری اطلاعات و رسانه های دیجیتال
- ❖ وزارت علوم، تحقیقات و فناوری - پژوهشگاه علوم و فناوری اطلاعات ایران
- ❖ وزارت کشور - نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران - معاونت فاوا
- ❖ وزارت نفت - مدیریت فناوری اطلاعات و ارتباطات

بخش اول: مقدمه

۱-۱ دلایل تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک در کشور

با توجه به اهمیت روزافزون حوزه دولت الکترونیک و ارائه خدمات الکترونیکی و لزوم توسعه منسجم و هدفمند آنها در کشور از یک طرف و از طرف دیگر عدم تدوین و تصویب نقشه جامع در حوزه توسعه منسجم و هدفمند دولت الکترونیک در کشور تا زمان تدوین این نقشه و همچنین وجود تاکیدات قانونی در قانون برنامه پنجم^۵ توسعه و تاکید دستگاه های نظارتی بر لزوم وجود نقشه جامع (شامل ابعاد برنامه ای، بودجه ای، اجرایی و فنی) در حوزه توسعه منسجم و هدفمند دولت الکترونیک، نقشه جامع دولت الکترونیک به عنوان یک نقشه عملیاتی تدوین شده است.

۱-۲ جایگاه نقشه جامع دولت الکترونیک در کشور

نقشه جامع دولت الکترونیک به منظور زمینه سازی تحقق اولین دولت تمام الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران، نقشه مرجع در حوزه توسعه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی کشور جمهوری اسلامی ایران را طی سال های برنامه پنجم توسعه بر عهده دارد و لازم است از این پس، تمامی اقدامات و مصوبات کشور در حوزه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی در سطح دستگاه ها با هماهنگی و در چارچوب این نقشه انجام شود تا بر اساس یک رویکرد کل نگر و استاندارد، دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی در کشور توسعه یابد.

۱-۳ حوزه پوشش و عدم پوشش نقشه جامع دولت الکترونیک کشور

حوزه پوشش این نقشه از میان حوزه های مختلف فناوری اطلاعات، بحث دولت الکترونیک از منظر خدمات الکترونیکی است و مباحثی مانند حاکمیت و حکومت داری الکترونیکی^۶ (شامل مدیریت الکترونیکی، کنترل الکترونیکی و امنیت الکترونیکی)، مشارکت الکترونیکی (شامل دموکراسی الکترونیکی، مردم سالاری الکترونیکی، رای گیری الکترونیکی، قانون گذاری به صورت مشارکتی و ...)، امور مربوط به به کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در داخل دستگاه ها که مستقیماً به ارائه خدمات الکترونیکی مربوط نباشد (مانند نرم افزار انبار و اموال، نرم افزار نقلیه و ...) و همچنین موضوع بسیار مهم نظام فنی اجرایی، صنعت فاوا و نیروی انسانی متخصص فناوری اطلاعات، در حوزه پوشش این نقشه نیست. لازم به توضیح است هر ۴ حوزه حکومت و حاکمیت الکترونیکی (شامل مدیریت الکترونیکی، کنترل الکترونیکی و امنیت الکترونیکی)، مشارکت الکترونیکی (شامل مدیریت الکترونیکی، کنترل الکترونیکی و امنیت الکترونیکی)، به کارگیری ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات و الکترونیک غیر مرتبط با ارائه خدمات الکترونیکی در داخل دستگاه ها (مانند نرم افزار انبار و اموال، نرم افزار نقلیه و ...) و همچنین نظام فنی- اجرایی فاوا (شامل امور مرتبط با صنعت و نیروی انسانی متخصص فاوا) حوزه های بسیار راهبردی و مهمی اند که باید به آنها توجه ویژه شود و پیشنهاد می شود در مورد آنها اسناد عملیاتی لازم در چارچوب برنامه پنجم توسعه به شرح زیر تدوین شود.

۵ - جزء ۳ از بند ج از ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم توسعه

- نقشه حوزه مدیریت الکترونیکی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور، معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور و مرکز آمار ایران
 - حوزه کنترل و امنیت الکترونیکی وزارت کشور، وزارت اطلاعات، سازمان پدافند غیرعامل کشور
 - حوزه مشارکت الکترونیکی نهاد ریاست جمهوری و وزارت کشور
 - حوزه نظام فنی- اجرایی فاوا معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور- وزارت صنایع و معادن
- * همانطور که در خلاصه مدیریتی نیز اشاره شد، پیشنهاد می شود در مورد سایر ابعاد کاربرد فناوری اطلاعات و ارتباطات در حوزه های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی در چارچوب نقشه راهبری نظام جامع فناوری اطلاعات توسط دستگاه های ذیربط نیز اسناد عملیاتی تدوین شود.

۴-۱ بازه زمانی اجرا و تحقق برنامه های نقشه جامع دولت الکترونیک

در حوزه توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات و برنامه های ملی دولت الکترونیک معمولاً برنامه های کشورها هر ۵ سال یا هر ۳ سال تهیه می شوند و برای هر دوره ۵ یا ۳ ساله جدید نقشه متناظر آن تهیه می شود. نقشه جامع دولت الکترونیک ایران که اولین نقشه رسمی جمهوری اسلامی ایران در حوزه توسعه منسجم و هدفمند دولت الکترونیک است، در هماهنگی با سال های برنامه پنج ساله پنجم توسعه اقتصادی اجتماعی فرهنگی کشور و به صورت ۵ ساله تهیه شده است. ۵ سال اجرای نقشه جامع دولت الکترونیک به ۲ دوره تقسیم شده است:

دوره اول که برای ۳ سال اول برنامه پنجم ریزی شده است، با اولویت توسعه زیرساخت های ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه (پروژه ها و سرویس های مشترک که در ادامه نقشه به آنها اشاره خواهد شد و بر اساس مدل معماری مرجع گارتر و تجربیات تمامی کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه در امر تحقق دولت الکترونیک تعریف شده است)، تکمیل خدمات الکترونیکی حوزه اطلاع رسانی دستگاه ها و بانک های اطلاعاتی تخصصی آنها، آغاز یکپارچه شدن خدمات الکترونیکی فعلی دستگاه ها با سرویس های مشترک و در نهایت توسعه کمی خدمات الکترونیکی تدوین شده است.

در اولین سال دوره ۳ ساله مذکور، علاوه بر آغاز پروژه های سرویس مشترک که در ادامه نقشه به آنها پرداخته خواهد شد، اولویت با ارائه و تکمیل بانک های اطلاعاتی تخصصی دستگاه ها به صورت آنلاین و تکمیل پایگاه ها، وبگاه ها و درگاه های اطلاع رسانی و خدمات رسانی دستگاه ها طبق بخشنامه ۱۹۰۰/۷۸۵۵۸ مورخ ۸۷/۸/۲۵ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در هماهنگی با فازهای اول و دوم (اطلاع رسانی ساده و پیشرفته) مدل های مرجع توسعه دولت الکترونیک ارائه شده از طرف سازمان ملل (مدل مورد استفاده در نقشه) و مشخص و مستند نمودن دقیق فرآیندها و نیازمندی های مورد نیاز برای ارائه خدمات الکترونیکی تراکنشی برای سال های دوم و سوم است. در سال های دوم و سوم دوره ۳ ساله مذکور، اولویت، علاوه بر تکمیل قابلیت های پروژه های زیرساختی سرویس مشترک، با توجه به آماده شدن خروجی های مرحله اول پروژه های سرویس مشترک، ایجاد خدمات الکترونیکی یکپارچه با پروژه های زیرساختی سرویس مشترک و تغییر خدمات الکترونیکی جاری و گذشته، دستگاه ها به سمت یکپارچگی با پروژه های زیرساختی سرویس مشترک، در هماهنگی با فازهای سوم و چهارم (خدمات تعاملی و

تراکنشی) مدل های مرجع توسعه دولت الکترونیک ارائه شده از طرف سازمان ملل (مدل مورد استفاده در نقشه) بر اساس رویکرد مخاطب محور و محور بر طبق اصول معماری سرویس گرا^۶ است.

دوره دوم که برای سال های چهارم و پنجم برنامه توسعه پنجم کشور برنامه ریزی شده است، اولویت با حرکت به سمت ایجاد سطوح بلوغ بالاتر خدمات الکترونیکی و افزایش کیفیت خدمات الکترونیکی از طریق ارتقای سطح الکترونیکی شدن خدمات الکترونیکی و حرکت به سمت ارائه خدمات تمام الکترونیکی^۸ در هماهنگی با فاز آخر مدل های مرجع توسعه دولت الکترونیک (فاز یکپارچگی)، بهینه سازی کامل فرآیندهای متناظر با خدمات الکترونیکی، استانداردسازی خدمات و فعال سازی کانال های نوین دسترسی به خدمات مانند تلفن همراه بود که امید است افزایش رضایت مندی بیشتر مردم را از خدمات الکترونیکی و دولت در پی داشته باشد.

۵-۱ نحوه بروزرسانی نقشه جامع دولت الکترونیک کشور

بخش های سوم، چهارم، پنجم و ششم نقشه جامع دولت الکترونیک در دوره های ۶ ماهه توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور با همکاری دستگاه های دست اندرکار و با استفاده از توان کارشناسی متخصصان حوزه برنامه ریزی ملی فاوا به روزرسانی خواهد شد و پس از تصویب در نهاد راهبری دولت الکترونیک در اختیار دستگاه های اجرایی قرار خواهد گرفت و برای آنها لازم الاجرا خواهد بود.

* قبل از ورود به بخش های بعدی نقشه جامع دولت الکترونیک لازم است به این نکته مهم اشاره شود که توسعه دولت الکترونیک در کشور، نیازمند مجموعه ای از عوامل مختلف است که مهمترین آنها شامل عزم جدی مدیریت ارشد کشور در توسعه دولت الکترونیک، داشتن برنامه عملیاتی مناسب، تامین منابع مالی لازم، وجود قوانین و مقررات مناسب، راهبری و مدیریت صحیح دولت الکترونیک، فرهنگ سازی مناسب، وجود بخش خصوصی و نیروی انسانی توانمند در حوزه ایجاد، مدیریت و بهره برداری از خدمات الکترونیکی، زیرساخت های ارتباطی مناسب، پرسرعت و امن، بهینه سازی فرآیندها و روش های مورد عمل و تامین الزامات امنیتی کشور و مردم است.

بخش دوم: وضع موجود

با توجه به مطالعات انجام شده در مورد دولت الکترونیک و برنامه های گذشته، این نقشه با آسیب شناسی انجام شده و شرح وضع موجود در پیوست پنجم آمده است.

^۶ SOA

^۸ One-Stop

بخش سوم: چشم انداز، اهداف و وضع مطلوب

۳-۱ چشم انداز توسعه دولت الکترونیک در ایران^۱

بسط خدمات الکترونیکی دولت و افزایش بهره وری

۳-۲ هدف^{۱۰}

فراهم نمودن زیرساخت های (نرم و سخت) امن و مطمئن و تنظیمات نهادی در سطح استانداردهای جهانی به منظور نیل به دولت الکترونیک و تحقق جامعه دانش محور.

هدف توسعه دولت الکترونیک بر اساس مصوبه مورخه ۱۳۸۹/۰۳/۰۱ به شماره ۴۴۴۰۶/۴۵۹۱۸ کارگروه فاوا تعیین شده است.

۳-۳ مشخصات وضع مطلوب و ممکن کشور در حوزه دولت الکترونیک

✓ گردآوری و تنظیم تمامی خدمات الکترونیکی قابل ارائه دستگاه های دولت و سازمان ها و شرکت های وابسته آنها در قالب یک مرجع واحد و مدون

✓ یکپارچگی کانال های ارائه خدمت (تلفن، شبکه ملی اطلاعات، موبایل، حضوری، نامبر، کیوسک و ایمیل)

✓ یکپارچگی بانک های اطلاعاتی مورد نیاز در ارائه خدمات به اشخاص حقیقی و حقوقی به صورت الکترونیکی

✓ عدم دریافت اطلاعات و مدارک تکراری از اشخاص حقیقی و حقوقی

✓ رویکرد مخاطب محوری و تکریم اشخاص حقیقی و حقوقی در تعریف فرآیندها

✓ تصدیق هویت یکباره و یکپارچه در بهره مندی از تماس سرویس ها (SSO)

✓ ارائه خدمات به صورت تمام الکترونیک در تمامی مراحل

✓ دسترسی به خدمات از یک درگاه واحد به اشخاص حقیقی و حقوقی

✓ استاندارد بودن خدمات الکترونیکی از نظر فرآیندها، فرم ها، الگوها و ظاهر

✓ وجود قوانین و مقررات و استانداردهای منسجم در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات و امنیت

^۱ شرح ماده ۴۶ قانون برنامه پنج ساله توسعه

^{۱۰} نقشه راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات ص ۴۰



- ✓ ارتقای رتبه کشور در حوزه دولت الکترونیک به ۹۰ در سال اول، ۶۰ در سال دوم، ۵۰ در سال سوم، ۴۰ در سال چهارم و ۳۵ در سال پنجم
- ✓ ارائه ۷۰ درصد خدمات دستگاه های اجرایی به مردم به صورت تمام الکترونیکی طی سال های برنامه پنجم (طی ۵ سال)
- ✓ ارائه ۱۰۰ درصد خدمات دستگاه های اجرایی به یکدیگر به صورت تمام الکترونیکی طی سال های برنامه پنجم (طی ۵ سال)
- ✓ توسعه پورت های دسترسی پرسرعت به شبکه (حداقل ۵۱۲ کیلوبیت در ثانیه) و ارزان برای حداقل ۶۰ درصد جامعه (طی پنج سال)
- ✓ ارائه کارت هوشمند چندمنظوره ملی به تمامی افراد بالای ۱۵ سال طی ۵ سال
- ✓ امکان ارائه تمامی خدمات الکترونیکی شده دستگاه ها به اشخاص حقیقی و حقوقی توسط دفاتر پیشخوان طی ۵ سال
- ✓ بهینه سازی فرآیندهای مربوط به خدمات الکترونیکی در سازمان ها
- ✓ سرانجام، ارائه بررسی و اعمال کنترل های مربوط به هر خدمت و تصمیم گیری ها از طریق یکپارچه سازی کامل اطلاعات و تحلیل آنها به صورت خودکار و بدون دخالت انسان انجام می شود.^{۱۲}



۳-۴ گزینه های ممکن برای ایجاد وضع مطلوب در کشور: (روش حرکت به سمت پنجره واحد)

<p>دسترسی و ارائه تمام خدمات الکترونیک کشور از یک درگاه (پورتال) و در یک مرکز داده از طریق یک زیرساخت نرم افزاری: (این روش در نقشه جامع دولت الکترونیک ایران به دلیل تداخل و موازی کاری با اقدامات قبلی و مقاومت های سازمانی انتخاب نشده است.)</p>
<p>* در این معماری تمامی خدمات الکترونیکی تمامی دستگاه های دولتی از طریق یک درگاه (درگاه اصلی دولت الکترونیک کشور) و از طریق یک سری از بانک های اطلاعاتی و نرم افزارهای یکسان موجود در یک دیتاستر مشترک و در یک درگاه مشترک ارائه می شود و خدماتی که تاکنون توسط دستگاه های اجرایی ایجاد شده یا در حال ایجاد است، باید مجدداً بر این اساس ایجاد شود. در این رویکرد با توجه به رویکرد دوباره کاری و تمرکزگرایی آن و همچنین عدم پذیرش مناسب در میان دستگاه های اجرایی کشور توصیه نشده و مورد انتخاب واقع نشد. همچنین تقریباً در تمامی کشورها از این روش استفاده نشده است. (در کشور سنگاپور مدل اصلی انتخاب شده است)</p>
<p>دسترسی به تمامی خدمات الکترونیک از طریق درگاه اصلی دولت الکترونیکی کشور و همچنین درگاه دستگاه های ارائه دهنده خدمت و ارائه خدمات الکترونیک از درگاه های دستگاه های ارائه دهنده خدمت بر اساس استانداردها و دستورالعمل های ابلاغ شده توسط مرجع مدیریت و راهبری دولت الکترونیک و تطابق خدمات الکترونیکی گذشته و جدید ایجاد شده در استفاده از سرویس های مشترک مرکزی (پرداخت، استعلام، آگاه سازی، تصدیق هویت و ...): [مدل اصلی مورد استفاده در نقشه جامع]</p>
<p>* در این روش که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته در حوزه دولت الکترونیک از آن استفاده زیادی شده است، تمامی خدمات الکترونیکی دستگاه های دولتی از طریق یک درگاه (درگاه اصلی دولت الکترونیکی کشور) و همچنین درگاه دستگاه ارائه دهنده خدمت الکترونیکی قابل دسترسی است، و قسمت های متداول و لازم تمامی خدمات الکترونیکی (مانند تصدیق هویت، پرداخت، استعلام، آگاه سازی و ...) نیز از طریق به کارگیری سرویس های مشترک مرکزی انجام می شود. ولی سایر قسمت ها و فرم های مربوط به خدمات الکترونیکی از طریق پورتال های سازمان ها در محل دیتاسترهای سازمان ها در هماهنگی با استانداردهای پورتال اصلی و سرویس های مشترک انجام می شود. از نظر زیرساخت های تکنولوژیکی با توجه به توسعه فناوری های سرویس های وب و مفاهیم و ابزارهای معماری سرویس گرا این امکان به آسانی فراهم شده است. از مهمترین مزایای این روش این است که کاربران نیاز ندارند شناسه ها و کلمه های عبور مختلف برای تصدیق هویت در خدمات مختلف به کار گیرند و بخاطر سپارند یا مدارک خود را به صورت مکرر بارگزاری کنند. همچنین از طریق به کارگیری سرویس هایی مانند سرویس استعلام الکترونیکی و زیرساخت مبادله اطلاعات الکترونیکی بین دستگاه های مختلف، نیاز مراجعه اشخاص حقیقی و حقوقی به دستگاه های مختلف برای دریافت یک خدمت کاهش می یابد و تمامی استعلامات و ارتباطات مورد نیاز برای ارائه یک خدمت به صورت الکترونیکی و خودکار در سطح دستگاه ارائه دهنده خدمت و سطح سایر دستگاه های مرتبط با خدمت در پشت صحنه انجام می شود. (مدل استفاده در کشور انگلستان و سایر کشورهای پیشرو)</p>
<p>دسترسی به خدمات الکترونیک از یک درگاه و قرار دادن لینک و شناسنامه تمامی خدمات روی آن با ایجاد و ارائه دلخواه خدمت توسط دستگاه ها: (روشی که در حال حاضر در کشور روی پورتال های ملی استفاده می شود)</p>
<p>* در این روش که در حال حاضر تا حدی در کشور ما ایجاد شده است اطلاعات و لینک خدمات مختلف دستگاه های دولتی در دو پورتال مردم و ایران تا اندازه ای قرارداده شده است و کاربر برای دریافت خدمت به پورتال دستگاه اصلی هدایت می شود و وحدت رویه خاصی در مورد خدمات الکترونیکی ارائه شده دستگاه های ارائه دهنده خدمت وجود ندارد و کاربران برای دریافت خدمات الکترونیکی مختلف به شناسه های کاربری و کلمه های عبور مختلف جهت تصدیق هویت نیاز دارند و در مورد خدمات الکترونیکی مختلف به صورت چندباره مدارک هویتی خود را بارگزاری می کنند و اطلاعات مختلفی را به صورت تکراری حتی برای خدمات الکترونیکی مختلف یک دستگاه به صورت آنلاین بر می کنند. همچنین در این روش بین بانک های اطلاعاتی دستگاه های مختلف یا ارتباطی وجود ندارد یا ارتباطات به صورت آفلاین است.</p>
<p>مدل های ترکیبی: [مدل فرعی مورد استفاده در نقشه جامع]</p>
<p>* در این روش در مورد تعدادی از انواع خدمات مشخص (شکایت، پرداخت، پیشنهادهای و انتقادات و ...) تمامی خدمات از طریق یک درگاه واحد قابل ارائه و دسترسی است و در مورد سایر خدمات به یکی از روش های سرویس مشترک یا لینک پیاده سازی انجام خواهد شد. در حال حاضر در کشورهای پیشین در امر دولت الکترونیکی سرویس های شکایت، پرداخت الکترونیکی، دریافت و تکمیل فرم های الکترونیکی به صورت متمرکز ارائه می شود و سایر خدمات به صورت سرویس مشترک ارائه می شود.</p>

**گزینه های ممکن
برای ایجاد وضع
مطلوب در کشور**

در مورد بکارگیری تمامی روش ها لازم به است، توجه به بعد بهینه سازی فرآیندها و ساز و کارها قبل از الکترونیکی کردن آنها در کنار روش های فنی مورد توجه ویژه قرار گیرد.

۱-۴-۳ دسترسی به خدمات الکترونیک از یک درگاه و قرار دادن لینک و شناسنامه تمامی خدمات روی آن با ایجاد و ارائه دلخواه خدمت توسط دستگاه ها:

در این روش که در حال حاضر تا اندازه ای در کشور ما مورد استفاده قرار گرفته است، اطلاعات و لینک خدمات مختلف دستگاه های دولتی در ۲ پورتال مردم و ایران قرار داده شده است و کاربر برای دریافت خدمت به پورتال دستگاه اصلی هدایت می شود و وحدت رویه خاصی در مورد خدمات الکترونیکی ارائه شده دستگاه های ارائه دهنده خدمت وجود ندارد و کاربران برای دریافت خدمات الکترونیکی مختلف به شناسه های کاربری و کلمه های عبور مختلف برای تصدیق هویت نیاز دارند و در مورد خدمات الکترونیکی مختلف به صورت چند باره مدارک هویتی خود را بارگزاری می کنند و اطلاعات مختلفی را به صورت تکراری حتی برای خدمات الکترونیکی مختلف یک دستگاه به صورت آنلاین وارد می کنند. همچنین در این روش بین بانک های اطلاعاتی دستگاه های مختلف یا ارتباطی وجود ندارد، یا ارتباطات به صورت آفلاین است.

۲-۴-۳ دسترسی به تمامی خدمات الکترونیک از طریق درگاه اصلی دولت الکترونیک کشور و همچنین درگاه دستگاه های ارائه دهنده خدمت و ارائه خدمات الکترونیک از درگاه های دستگاه های ارائه دهنده خدمت بر اساس استانداردها و دستورالعمل های ابلاغ شده توسط مرجع مدیریت و راهبری دولت الکترونیک و تطابق خدمات الکترونیکی قبلی و جدید ایجاد شده در استفاده از سرویس های مشترک مرکزی (پرداخت، استعلام، آگاه سازی، تصدیق هویت و ...): [مدل اصلی مورد استفاده در نقشه جامع]

در این روش که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته در حوزه دولت الکترونیک از آن استفاده شده است، تمامی خدمات الکترونیکی دستگاه های دولتی از طریق یک درگاه (درگاه اصلی دولت الکترونیک کشور) و همچنین درگاه دستگاه ارائه دهنده خدمت الکترونیکی قابل دسترسی است و قسمت های متداول و لازم تمامی خدمات الکترونیکی (مانند تصدیق هویت، پرداخت، استعلام، آگاه سازی و ...) نیز از طریق به کارگیری سرویس های مشترک مرکزی انجام می شود، ولی سایر قسمت ها و فرم های مربوط به خدمات الکترونیکی از طریق پورتال های سازمان ها در محل دیتاسنترهای سازمان ها در هماهنگی با استانداردهای پورتال اصلی و سرویس های مشترک انجام می شود.

از نظر زیرساخت های تکنولوژیکی با توجه به توسعه فناوری های سرویس های وب و مفاهیم و ابزارهای معماری سرویس گرا^{۱۳} این امکان به آسانی فراهم شده است. از مهمترین مزایای این روش این است که کاربران نیاز ندارند شناسه ها و کلمه های عبور مختلف برای تصدیق هویت در خدمات مختلف را به کار گیرند و به خاطر سپارند، یا مدارک خود را به صورت مکرر بارگزاری کنند.

همچنین از طریق به کارگیری سرویس هایی مانند سرویس استعلام الکترونیکی و زیرساخت تبادل اطلاعات الکترونیکی بین دستگاه های مختلف نیاز مراجعه اشخاص حقیقی و حقوقی به دستگاه های مختلف برای دریافت یک خدمت کاهش می یابد و تمامی استعلام ها و ارتباطات مورد نیاز برای ارائه یک خدمت به صورت الکترونیکی و خودکار در سطح دستگاه ارائه دهنده خدمت و سطح سایر دستگاه های مرتبط با خدمت در پشت صحنه انجام می شود. (مدل استفاده در کشور انگلستان و سایر کشورهای پیشرو)

^{۱۳} Web services and SOA (Service-Oriented Architecture)

۳-۴-۳ مدل های ترکیبی: [مدل فرعی مورد استفاده در نقشه جامع]

در این روش در مورد تعدادی از انواع خدمات مشخص (شکایت، پرداخت، پیشنهادهای، انتقادات و...) تمامی خدمات از طریق یک درگاه واحد قابل ارائه و دسترسی است و در مورد سایر خدمات به یکی از روش های سرویس مشترک یا لینک انجام خواهد شد. در حال حاضر در کشورهای پیشستاز در مورد دولت الکترونیک، سرویس های شکایت، پرداخت الکترونیکی، دریافت و تکمیل فرم های الکترونیکی به صورت متمرکز ارائه می شود و سایر خدمات به صورت سرویس مشترک ارائه می شود. در مورد به کارگیری تمامی روش ها لازم به اشاره است، توجه به بعد بهینه سازی فرآیندها و ساز و کارها قبل از الکترونیکی کردن آنها در کنار روش های فنی مورد توجه ویژه قرار گیرد.

۳-۵ اهداف توسعه دولت الکترونیک در کشور (راهبردی و کلان، فنی و اجرایی، کمی و کیفی)

خدمت رسانی بهتر:

- بهبود در قابلیت دستیابی خدمات (۲۴ * ۷)
- بهبود در کیفیت تعاملات (مانند پیگیری و ...)
- ایجاد آسانی، کاربر پسندی و عدالت در دستیابی به خدمات
- ایجاد امکان انتخاب از بین روش ها و کانال های مختلف دریافت خدمات

ارائه خدمات با هزینه کمتر:

- کاهش هزینه تراکنش ها
- بهبود کارایی و سودمندی
- بهبود در صحت و درستی
- بهبود در پاسخگویی
- بهبود در نگهداری و ثبت

ارتقای مشارکت های اشخاص حقیقی و حقوقی:

- ایجاد کانال های موثر ارتباطی بین اشخاص حقیقی و حقوقی و تصمیم گیرندگان دولتی
- ایجاد آسانی، کاربر پسندی، کارایی، انصاف و شیوه های نظرخواهی

تحقق جامعه دیجیتالی

- دستیابی به شبکه دسترسی پر سرعت از طریق صنعت ارتباطات
- ترویج آموزش و تعلیم فن آوری، برای نوجوانان و بزرگسالان
- ترویج و توسعه اقتصادی از طریق محرک ها و امور فن آوری



۳-۶ اهداف تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک

اهداف فنی و اجرایی (فرضی)

پیگیری، ایجاد و توسعه زیرساخت های فنی لازم (دسترسی پرسرعت، کارت هوشمند، مراکز داده، پورتال ها، بانک های اطلاعاتی، سرویس های مشترک، شبکه های امن، استانداردها و ...) جهت توسعه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی در کشور

پیگیری، ایجاد و توسعه زیرساخت های غیرفنی لازم (حقوقی، فرهنگی، نیروی انسانی، ساختاری، سازمانی، فرآیندی و ...) جهت توسعه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی در کشور

پیگیری توسعه کمی و کیفی تعداد خدمات الکترونیکی ارائه شده دستگاه ها به مردم در کشور در سطوح بلوغ مختلف

پیگیری توسعه کمی و کیفی تعداد خدمات الکترونیکی ارائه شده دستگاه ها به یکدیگر در سطوح بلوغ مختلف

تعیین اولویت بندی خدمات الکترونیکی برای ایجاد و ارائه شاخص های اولویت بندی آن

استانداردسازی ارائه خدمات الکترونیکی در کشور در حوزه فرم ها، فرآیندها، شیوه ها و کانال ها

یکپارچه سازی پایگاه های اطلاعاتی مختلف (جمعاً ۴ نوع پایگاه اطلاعاتی) مورد نیاز جهت ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه:

حرکت به سمت یکپارچه سازی کانال های مختلف ارائه خدمات الکترونیکی به مردم (حضور، وبی، تلفنی، دفاتر پیشخوان، تلفن همراه، کیوسک و ...)

تمهید ساز و کار ارزیابی و کنترل دایمی منافع، نتایج و پیشرفت پروژه ها

ارائه و ترسیم چشم انداز ملموس از آینده کشور در حوزه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی در پایان برنامه پنجم توسعه

ارائه نقشه راه کشور در توسعه منسجم و هدفمند دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی طی سال های برنامه پنجم به صورت عملیاتی

ارائه مدل و معماری مرجع توسعه زیرساخت های دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی کشور به منظور ارائه خدمات الکترونیکی بهینه و یکپارچه به مردم

بهینه سازی فرآیندهای دستگاه ها در راستای توسعه دولت الکترونیک و کوچک و کارا ساختن دولت و کاهش هزینه های اداری و افزایش بهره وری کلی دولت

هماهنگ سازی فعالیت های دستگاه های دولتی در ایجاد و توسعه خدمات الکترونیکی

تقسیم کار بین دستگاه های مختلف در ایجاد و توسعه زیرساخت های دولت الکترونیک و حذف تداخل های وظایف دستگاه ها

نهادینه کردن بحث دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی در سطح دولت و دستگاه های اجرایی کشور

اهداف راهبردی و کلان (اصلی)

اهداف تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک

بخش چهارم: راهبردها و سیاست‌ها

۴-۱ راهبردهای توسعه دولت الکترونیک در ایران^۴

- ✓ مدیریت تحول اداری کشور مبتنی بر فناوری اطلاعات
- ✓ نهادینه سازی مدیریت عالی دانش و اطلاعات در سازمان های دولتی
- ✓ تدوین قوانین توسعه دهنده و تسهیل کننده فناوری اطلاعات برای بهره گیری فراگیر جامعه
- ✓ استانداردسازی و یکپارچگی سیستم های فناوری اطلاعات و ارتباطات در کشور
- ✓ استقرار نظام ملی نوآوری فناوری اطلاعات در کشور با تنظیمات نهادی کارآمد و موثر
- ✓ استقرار نظام امنیت فضای الکترونیکی تبادل اطلاعات کشور
- ✓ ایجاد شبکه های مادر زیرساخت ارتباطی امن و مطمئن برای دسترسی ارزان افراد جامعه

۲-۴ اصول لحاظ شده (سیاست ها) در تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک

اصول راهبردی و کلان

تدوین نقشه در چارچوب اسناد بالادستی کلان (چشم انداز بیست ساله، سیاست های کلی نظام اداری، قانون مدیریت خدمات کشوری، قانون برنامه پنجم)

محوریت رویکرد مخاطب محوری و تکریم ارباب رجوع در ایجاد و توسعه خدمات الکترونیکی

محوریت رویکرد تحقق منافع و نتایج (مانند کاهش حتمی هزینه ها، کاهش زمان به نتیجه رسیدن یک خدمت برای مردم، افزایش میزان رضایتمندی مردم، ...) در مورد پروژه ها (الزام دستیابی قطعی هر پروژه به نتیجه و منافع تعیین شده)

توجه به حداکثر استفاده از توان داخلی کشور در ایجاد زیرساخت پروژه ها و خدمات الکترونیکی کشور (مخصوصاً بخش خصوصی)

توجه به دانش و تجربیات کارهای نظری و عملی انجام شده در گذشته در حوزه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی

توجه به نقاط قوت و ضعف فعالیت انجام شده در گذشته در حوزه خدمات الکترونیکی و آسیب شناسی آنها

توجه به تجربیات کشورهای پیشتاز جهان در حوزه ایجاد و توسعه خدمات الکترونیکی (آمریکا، سنگاپور، کانادا، نیوزلند، کره جنوبی و ...)

توجه به تجربیات کشورهای منطقه در ایجاد و توسعه خدمات الکترونیکی (عربستان، قطر، کویت، ترکیه، اردن، پاکستان و ...)

توجه به بهره مندی از روش های سریع، مطمئن و استاندارد در ایجاد و توسعه زیرساخت ها و خدمات الکترونیکی

توجه به حداکثر استفاده از فعالیت ها و نهادها و ابزارهای موجود و تقویت آنها به جای موازی کاری و دوباره کاری

معماری مجدد سازمان ها از بیرون به درون با رویکرد سازمان های سرویس گرا (SOE)

توجه به اصلاح و بهینه سازی فرآیندها، روش ها، ساختارها و مقررات در کنار ابعاد فنی خدمات الکترونیکی

توجه به مباحث اخلاقی توسعه فناوری اطلاعات و دولت الکترونیک (تکریم ارباب رجوع، حفظ حریم شخصی مردم، ارائه اطلاعات صحیح، پاسخگویی و ...)

- توجه به استفاده از فناوری های روز دنیا ضمن رعایت ملاحظات پدافند غیرعامل و با اولویت استفاده از توانمندی شرکت های داخلی در ایجاد و توسعه خدمات الکترونیکی (تلفن همراه، وب ۲، سیستم های مدیریت فرآیند (BPMS)، بیومتریک، ارتباطات یکپارچه و همگرا (UC)، محافظت از نشتی اطلاعات (DLP)، هوش تجاری (BI)، انبار داده (DW)، گذرگاه سرویس های سازمانی (ESB)، مدیریت دانش (KM)، وب معنایی، پردازش موازی، پردازش فوق سریع (HPC)، تلویزیون دیجیتال (DTV) و شبکه ای (IPTV)، تشخیص صدا، درک متن، کارت هوشمند، مجازی سازی در سطوح مختلف و ...)

توجه ویژه به رعایت اصول پدافند غیرعامل، حفظ امنیت کشور و امنیت خدمات الکترونیکی و اطلاعات آنها

توجه ویژه به حفظ حریم شخصی مردم و اطلاعات شخصی آنها

توجه به ظرفیت ها و توانایی ها و شرایط بالفعل سازمان ها و عملی و عملیاتی بودن با در نظر گرفتن سطح بلوغ کنونی

رویکرد استفاده از استانداردهای باز در توسعه خدمات الکترونیکی و یکپارچگی اطلاعات و نرم افزارها

رویکرد مبتنی بر معماری سرویس گرا در ایجاد، توسعه و یکپارچه سازی خدمات الکترونیکی و اطلاعات

اصول فنی

بخش پنجم: نهاد راهبری و مدیریت

۵-۱ ساختار سازمانی نهاد راهبری و مدیریت

بخش بالایی ساختار سازمانی به شرح زیر است و جزئیات آن توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور تدوین می شود.



۵-۲ نیروی انسانی مورد نیاز برای نهاد راهبری و مدیریت

ساختار تشکیلاتی و نیروی انسانی مورد نیاز این نهاد توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور پیشنهاد می شود.

۵-۳ بودجه مورد نیاز برای نهاد راهبری و مدیریت

بودجه سالانه توسعه دولت الکترونیک با پیشنهاد نهاد راهبری به تصویب کارگروه مدیریت فاوا می رسد.

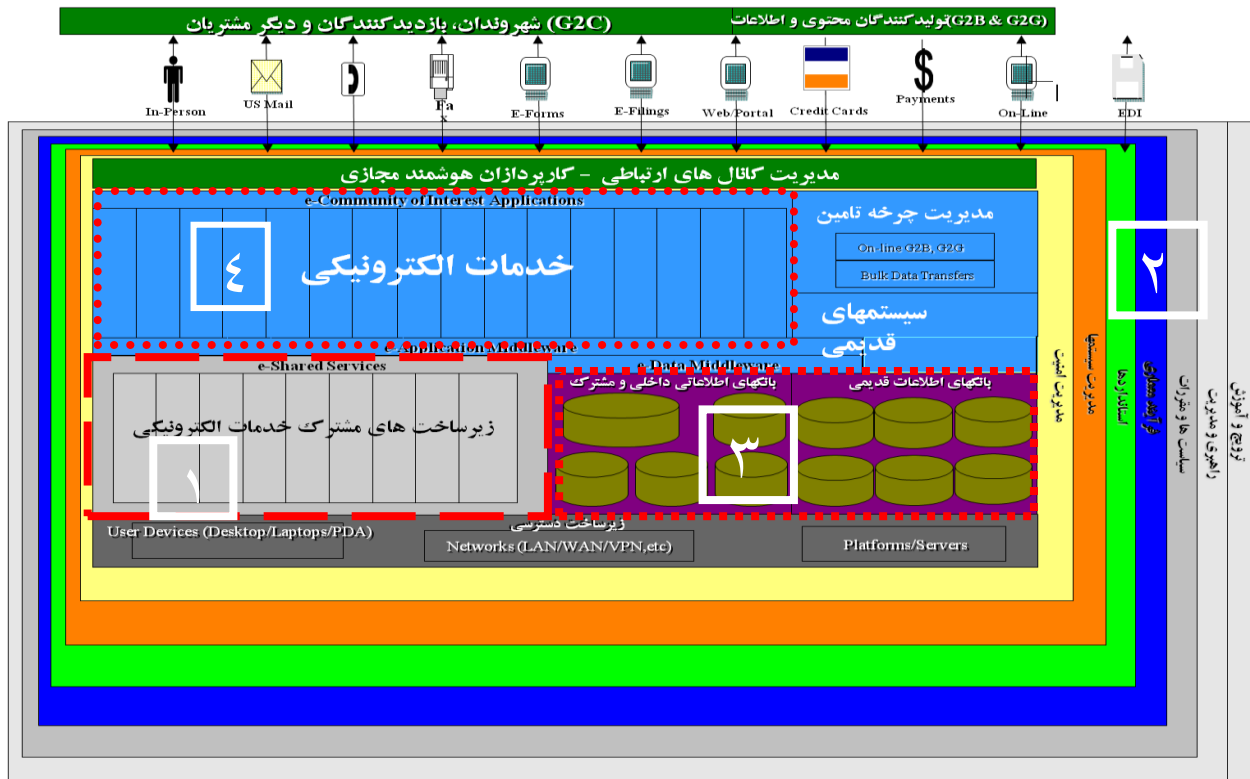
۵-۴ شرح وظایف و اختیارات نهاد راهبری و مدیریت

- ❖ نظارت و ایجاد هماهنگی بین دستگاه های مختلف در مورد اجرای پروژه های چند دستگاهی در قالب سیاست ها و جلوگیری از موازی کاری ها
- ❖ تدوین برنامه های حوزه خدمات الکترونیکی دستگاه های حکومتی در قالب سیاست ها به صورت خروجی محور و سرویس محور
- ❖ پیگیری تصویب و تخصیص اعتبارات حوزه خدمات الکترونیکی به دستگاه های حاکمیتی و نظارت بر تخصیص و هزینه کرد

- ❖ تدوین و ارائه استانداردهای لازم در ۲ سطح حداقل و امتیازی در حوزه خدمات الکترونیکی در حوزه های مختلف و به روزرسانی سالانه آن
- ❖ تشکیل بانک های اطلاعاتی مربوط به پروژه ها، قراردادهای، متخصصان، شرکت ها، محصولات، تحقیقات، آمارها، مدیران، آموزشگاه ها، مطبوعات، مناقصه ها و مزایده ها، تخلفات، تجربه های موفق، دانشگاه ها، نرم افزارهای مورد استفاده، سخت افزارهای مورد استفاده در حوزه خدمات الکترونیکی و به روزرسانی آنها و رتبه بندی آنها
- ❖ تهیه گزارش سالانه حوزه خدمات الکترونیکی کشور و مشخص کردن نقاط ضعف و قوت و دستگاه های برتر و محاسبه شاخص ها و ارائه جوایز
- ❖ تدوین نظام ارجاع کار پروژه های حوزه خدمات الکترونیکی
- ❖ هدایت و راهنمایی دستگاه های دولتی در حوزه خدمات الکترونیکی
- ❖ تنظیم برنامه های توسعه دولت الکترونیک در چارچوب برنامه های توسعه کشور
- ❖ ارائه گزارش های سالانه به دولت در مورد پیشرفت دولت الکترونیک
- ❖ مدیریت کلان سامانه نظارت و کنترل پروژه های ملی و دستگاهی
- ❖ برنامه ریزی آموزش و توانمند سازی و هماهنگی مدیران فناوری اطلاعات سازمان ها در دولت الکترونیک
- ❖ تهیه و ابلاغ استانداردهای داده های لازم برای تبادل اطلاعات دستگاه های دولتی
- ❖ برنامه ریزی در مسیر تقویت فرهنگ عمومی استفاده از دولت الکترونیک
- ❖ ایجاد زمینه مناسب برای تجمیع و انتقال تجربیات به پروژه های دولت الکترونیک و به اشتراک گذاری آنها
- ❖ تدوین لوایح مختلف مورد نیاز در حوزه امور حقوقی و توسعه ای دولت الکترونیک
- ❖ تعامل فعال با نهادهای بین المللی در حوزه دولت الکترونیک
- ❖ تشکیل کمیته مدیریت ریسک پروژه ها در نهاد راهبری
- ❖ معرفی روش علمی مدیریت پروژه های دولت الکترونیک

بخش ششم: زیرساخت ها و ارکان اصلی توسعه دولت الکترونیک (پروژه های مشترک)

۱-۶ معماری و مدل مرجع فنی مطرح در حوزه توسعه دولت الکترونیک



بخش های اصلی برنامه عملیاتی نقشه جامع دولت الکترونیک ایران که در بخش های بعد به آن پرداخته خواهد شد، بر اساس مدل مرجع فوق، به شرح زیر تدوین شده است:

۱- معادل قسمت مستطیلی افقی مشخص شده با حاشیه خط چین بزرگ از شکل فوق و بر اساس معماری سرویس گرا، بخش پروژه های فنی سرویس های مشترک این نقشه تعریف شده است.

۲- معادل قسمت مستطیلی عمودی مشخص شده با حاشیه ترکیبی نقطه و خط چین بزرگ از شکل فوق، بخش پروژه های غیرفنی سرویس های زیرساختی مشترک است.

۳- معادل قسمت مستطیلی افقی مشخص شده با حاشیه نقطه چین مربعی از شکل فوق، پروژه های مربوط به برخط کردن بانک های اطلاعاتی دستگاه ها در این نقشه تعریف شده است.

۴- معادل قسمت مستطیلی افقی مشخص شده با حاشیه نقطه چین گرد از شکل فوق، ارائه خدمات الکترونیکی تعاملی و تراکنشی به اشخاص حقیقی و حقوقی در این نقشه تعریف شده است.

۲-۶ مدل مراحل بلوغ دولت الکترونیک

مراجع معتبر بین المللی و تحقیقاتی مدل های بلوغ دولت الکترونیک^{۱۵} را بین ۴ تا ۶ مرحله اعلام نموده اند که از نظر مفهومی مشابهند. در نقشه جامع دولت الکترونیک از بین مدل ها، مدل ۵ مرحله ای سازمان ملل به شرح زیر انتخاب شده است و فرض بر این است که با توجه به فعالیت های انجام شده و مقررات وضع شده در کشور طی سال های گذشته در حوزه راه اندازی اولیه وب سایت ها، کشورمان از مرحله ابتدایی عبور کرده و در مرحله تکامل یافته به شرح زیر قرار دارد:

مرحله ابتدایی - طی این مرحله، تعدادی وبسایت ساده و مستقل از هم توسط دستگاه های دولتی ایجاد می شود که بر روی آنها اطلاعات محدود و پایه ای گذاشته می شود.

مرحله تکامل یافته - در این مرحله، بر تعداد سایت های دولتی افزوده می شود. اطلاعات در این مرحله غنی تر و پویاترند و تغییرات با سرعت بیشتری در سایت ها اعمال می شود.

مرحله تعاملی - در این مرحله کاربران از فرم های الکترونیکی استفاده می کنند و از طریق شبکه های دسترسی پرسرعت امن با مقامات دولتی برای انجام کارهای خود تماس برقرار و درخواست ها و قرار ملاقات های خود را به صورت برخط تنظیم می کنند.

مرحله تراکنش - در این مرحله کاربران می توانند پرداخت هزینه خدمات و یا انجام تبادلات مالی را از طریق شبکه های دسترسی پرسرعت امن و به صورت امن انجام دهند.

مرحله یکپارچگی - در این مرحله تمام فعالیت های دولتی به صورت یکپارچه بر روی شبکه های دسترسی پرسرعت امن ارائه خواهند شد. در این مرحله تحول عمده ای در ساختارهای سازمانی و اداری دولت به وجود می آید و دولت بازآفرینی می شود.



^{۱۵} مدل های سازمان ملل، موسسه گارتنر، موسسه Accenture، موسسه Deloitte



برنامه های اجرایی سال های اول تا پنجم نقشه جامع دولت الکترونیک ایران از نظر توالی زمانی و نوع اقدامات به گونه ای تدوین شده است که با مدل بلوغ دولت الکترونیک سازگاری داشته باشد. برای مثال این پروژه ها برای سال اول اجرای نقشه با هدف تکمیل فاز حضور در محیط شبکه ملی اطلاعات و بالابردن قابلیت وب سایت های دستگاه ها در بعد اطلاع رسانی تدوین شده اند.

بخش پنجم: فهرست پروژه های مشترک لازم برای تحقق معماری مطلوب دولت الکترونیک در کشور (نهاد، برنامه و بودجه، زیرساخت)

۱-۷ فهرست پروژه ها

زیرپروژه ها، فعالیت ها و قابلیت های اشاره شده زیر هر یک از پروژه های مشترک در ۳ مرحله کوتاه مدت (سال اول و دوم)، میان مدت (سال سوم و چهارم) و بلند مدت (سال پنجم) و با توجه به فازهای مدل توسعه دولت الکترونیک ذکر شده در نقشه تعریف شده اند.

۱. تعریف و تدوین استانداردهای اقلام اطلاعاتی و کدینگ آنها و تعیین سطح دسترسی (به ویژه اقلام اطلاعاتی مشترک و عمومی) (GIF)	
کد	شرح
۱-۱	تعریف و تدوین استانداردهای انواع اقلام اطلاعات مشترک مورد نیاز در توسعه دولت الکترونیک و فیلهای هر یک از آنها (مانند قلم اطلاعاتی فردکه در بسیاری از خدمات لازم است، اقلام اطلاعاتی تقسیمات کشوری، قلم اطلاعاتی شرکت که در خدمات مربوط به شرکت های لازم است و ...)
۲-۱	تعریف سطح طبقه بندی امنیتی اقلام اطلاعاتی، فیلهای آنها و ترکیب فیلهای اطلاعاتی (مانند محرمانگی سوابق بیماری و ...)
۳-۱	تعریف نظام کدینگ مربوط به هر یک از اقلام اطلاعاتی مورد نیاز در توسعه دولت الکترونیک (مانند کد ملی برای افراد، شناسه ملی برای اشخاص حقوقی، ایران کد برای کالاها و ...)
۴-۱	تعریف استانداردهای مربوط به ساختار و فرمت و ترتیب فیلهای هر یک از اقلام اطلاعات بند ۱-۱ برای ذخیره مبتنی بر xml (مانند ECE برای نامه ها و ...)
۵-۱	تعریف ساز و کار ها و پروتکل های مربوط به تبادل هر یک از اقلام اطلاعات ضمن حفظ امنیت آنها (مانند فراخوانی وب سرویس، انتقال فایل، ارسال پست الکترونیک و ...)
۶-۱	تعریف فرمت انواع پیام های لازم برای اعمال تغییرات در منابع هر یک از اقلام اطلاعاتی (دیتاگرام)
۷-۱	تعریف متادیتاهای اجباری و اختیاری در مورد هر یک از اقلام اطلاعات (مانند زمان ایجاد، تاریخ آخرین بروزرسانی ...)
۸-۱	تعریف متولیان تولید هر یک از اقلام اطلاعاتی از میان دستگاه های دولتی و حاکمیتی (مثلاً ثبت احوال برای اطلاعات



	افراد و ...)
۹-۱	تعریف دستگاه های دولتی و حاکمیتی نیازمند اقلام اطلاعات و فیلدهای آنها برای ارائه هر یک از خدمات الکترونیکی
۱۰-۱	تعریف ساز و کارهای لازم برای اعمال کنترل های امنیتی بمنظور جلوگیری از افشای اطلاعات اضافی، جلوگیری از نقض حریم شخصی افراد، جلوگیری از سوء استفاده از اطلاعات (نظام مدیریت کلید، نظام کنترل دسترسی، نظام رمزنگاری- رمزگشایی)
۱۱-۱	تعریف ساز و کارهای لازم برای transform اقلام و فیلدهای مختلف به یکدیگر (مثلا تاریخ شمسی به میلادی، سن به گروه سنی، شهرستان به استان و ...)
۱۲-۱	ایجاد بانک اطلاعاتی از انواع اقلام اطلاعات موجود در حوزه دولت الکترونیک به صورت نسخه بندی شده و مکان و روش دسترسی به آنها (دایرکتوری و درختواره) و روش های تبدیل آنها به یکدیگر و ساختار دیتاگرام ها
۱۳-۱	به روزرسانی و بازبینی مستند این موارد طی بازه های زمانی مختلف و اعلام روی پورتال استانداردهای دولت الکترونیک

۲. تعریف جزئیات خدمات و فرآیندها و نحوه بهینه سازی آنها

کد	شرح
۱-۲	تعریف تمام خدمات قابل ارائه توسط دستگاه ها به اشخاص حقیقی و حقوقی (G۲B, G۲C) و شرح مختصر آن ها
۲-۲	تعریف تمام خدمات قابل ارائه توسط دستگاه ها به دستگاه ها (G۲G) و شرح مختصر آن ها
۳-۲	تعریف مشخصات هر یک از خدمات قابل ارائه توسط دستگاه ها به اشخاص حقیقی و حقوقی <ul style="list-style-type: none"> ○ تیپ خدمت (ثبت نام ساده، ثبت نام ساده با کدپیگیری، ثبت نام ساده با پرداخت، ثبت نام با یک مرحله تایید، ثبت نام با چند مرحله تایید، ثبت نام با یک یا چند استعلام و ...) ○ کانال های قابل ارائه در مورد هر خدمت ○ تک دستگاهی یا چند دستگاهی بودن خدمت ○ شاخص های اندازی گیری و کنترلی هر خدمت ○ وضعیت فعلی خدمت از نظر ارائه به صورت الکترونیکی و بلوغ (در حال ارائه کامل، نیمه الکترونیکی، غیر الکترونیکی، در حال الکترونیکی شدن و ...)
۴-۲	رتبه بندی هر یک از فرآیندها و خدمات قابل ارائه توسط دستگاه ها به اشخاص حقیقی و حقوقی از نظر شاخص های اولویت بندی خدمات



<p>○ (زیاد بودن تعداد مخاطب، کوتاه بودن دوره تناوب استفاده، سادگی پیاده سازی، سرعت پیاده سازی، آمادگی دستگاه و ...)</p>	
<p>جزئیات فرآیندی، سازمانی و اطلاعاتی مربوط به هر خدمت {استاندارد ARIS یا QPR}</p> <p>○ تعریف فرآیند کاری هر یک از خدمات (فرآیند، مراحل، نقش ها، کارتابل ها، مدت زمان، نقش های سازمانی و ...)</p> <p>○ تعریف فرم های کاغذی و الکترونیکی</p> <p>○ تعریف انواع و اقسام اطلاعاتی موردنیاز (ورودی و خروجی) و بانک های اطلاعاتی متناظر آنها بر اساس نتایج پروژه شماره ۱</p> <p>○ تعریف سیستم های اطلاعاتی مورد تعامل</p> <p>○ تعریف زیرفرآیندهای هر یک از فرآیندها و کدگذاری مراحل</p> <p>○ تعریف پردازش هایی که روی اطلاعات انجام می شود.</p> <p>○ تعریف خدمت بر اساس استفاده از سرویس ها و المان های مشترک و پایه دولت الکترونیک</p> <p>○ (پرداخت، آگاه سازی، تصدیق هویت، تبادل اطلاعات، استعلام، تولید نامه، زیرساخت کلیدعمومی و ...)</p> <p>○ تعریف نقش های حقیقی و حقوقی درگیر در هر فرآیند و وظایف هر یک از آنها</p>	<p>۵-۲</p>
<p>تعیین نحوه بهینه سازی هر فرآیند و الزامات سازمانی آنها به منظور پشتیبانی از ارائه آنها به صورت الکترونیکی</p>	<p>۶-۲</p>

<p>۳. ایجاد سیستم الکترونیکی پرداخت</p>	
<p>شرح</p>	<p>کد</p>
<p>امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق POS و PC-POS</p>	<p>۱-۳</p>
<p>امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق ATM</p>	<p>۲-۳</p>
<p>امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق واریز وجه {واریز توسط شخص دیگر}</p>	<p>۳-۳</p>
<p>امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق انتقال وجه {انتقال از حساب شخص دیگر}</p>	<p>۴-۳</p>
<p>امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق شبکه ملی اطلاعات {استفاده از کارت دیگران یا کارت هدیه}</p>	<p>۵-۳</p>

۶-۳	امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق کارت های voucher
۷-۳	امکان پذیرش و پردازش پرداخت های اعتباری از طریق اعتبار کاربران
۸-۳	امکان پذیرش و پردازش پرداخت های زمان بندی شده از طرف کاربر (ماهنامه، سالیانه و ...)
۹-۳	امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق تلفن همراه بر اساس کارت و قبض تلفن
۱۰-۳	امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق تلفن ثابت بر اساس کارت و قبض تلفن
۱۱-۳	امکان پذیرش و پردازش پرداخت های انجام شده از طریق چک به همراه تصویر چک
۱۲-۳	ارائه گزارش های مختلف به دستگاه های دولتی
۱۳-۳	ارائه سرویس تسویه حساب با دستگاه های دولتی
۱۴-۳	استفاده از سرویس آگاه سازی به منظور اطلاع به کاربر مبنی بر پرداخت موفق یا ناموفق
۱۵-۳	استفاده از سرویس پروفایل کاربر به منظور اعلام دفعات، زمان ها، مکان ها، مقادیر، نام ذی نفع، حساب ذی نفع و کانال های پرداخت موفق یا ناموفق
۱۶-۳	ارائه کد پیگیری منحصر به فرد مربوط به هر تراکنش و ثبت اطلاعات پرداخت و صدور و ثبت و ارسال رسید الکترونیکی به صورت ایمیل و نگهداری در سرویس پروفایل
۱۷-۳	مرکز تماس تحت وب و تلفنی بررسی شکایت های مربوط به پرداخت ها
۱۸-۳	ایجاد کتابخانه های نرم افزاری مختلف برای تعامل نرم افزارهای دستگاه ها و سازمان ها با سرویس پرداخت الکترونیکی برای پلتفرم های مختلف

کد	شرح
۴-۱	تصدیق هویت به همراه نام کاربری و Password (و ارائه آن به اشخاص حقیقی و حقوقی در شروع برنامه پنجم توسعه)
۴-۲	تصدیق هویت مبتنی بر زیست سنجی
۴-۳	تصدیق هویت مبتنی بر کارت هوشمند چندمنظوره ملی
۴-۴	تصدیق هویت مبتنی بر OTP از طریق تلفن همراه
۴-۵	تصدیق هویت مبتنی بر OTP از طریق ایمیل
۴-۶	تصدیق هویت مبتنی بر OTP از طریق IVR
۴-۷	تصدیق هویت مبتنی بر OTP از طریق نمابر
۴-۸	تصدیق هویت مبتنی بر کارت های بانکی
۴-۹	تصدیق هویت مبتنی بر کارت هوشمند سوخت
۴-۱۰	تصدیق هویت مبتنی بر اقلام مختلف هویتی و اطلاعاتی
۴-۱۱	تصدیق هویت ترکیبی
۴-۱۲	اعمال کنترل های افزونه تصدیق هویت (زمانی، IP، گواهی دیجیتال، اینترفیس، MAC، تعدادی و ...)
۴-۱۳	ارائه سرویس WebSSO به سایر سرویس ها



۱۴-۴	ارائه سرویس تصدیق هویت به سایر کانال ها (موبایل، تلفنی و درخواست های ایمیلی)
۱۵-۴	استفاده از سرویس آگاه سازی به منظور اطلاع به کاربر مبنی بر تصدیق هویت یا ناموفق
۱۶-۴	استفاده از سرویس پروفایل کاربر به منظور اعلام دفعات، زمان ها و مکان های تصدیق هویت
۱۷-۴	ارائه سرویس LDAP (به صورت امن) و DSML به سایر سرویس ها
۱۸-۴	ارائه کد پیگیری منحصر به فرد برای هر یک از عملیات تصدیق هویت
۱۹-۴	مرکز تماس اینترنتی تحت وب و تلفنی بررسی شکایت های مربوط به تصدیق هویت ها
۲۰-۴	همگام سازی اطلاعات تصدیق هویت با سایر منابع اطلاعات تصدیق هویت (کارت سوخت، بانک ها و ...)
۲۱-۴	ایجاد کتابخانه های نرم افزاری مختلف برای تعامل نرم افزارهای دستگاه ها و سازمان ها با سرویس تصدیق هویت (چند پلتفرم)

۵. ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه پروفایل کاربران	
کد	شرح
۱-۵	نگهداری الکترونیکی سابقه خدمات مورد استفاده افراد حقیقی و حقوقی
۲-۵	نگهداری الکترونیکی سابقه پرداخت های انجام شده توسط هر فرد
۳-۵	نگهداری الکترونیکی سابقه تصدیق هویت های انجام شده توسط هر فرد
۴-۵	نگهداری الکترونیکی سوابق اطلاعات استعمال شده در مورد هر فرد توسط نهادهای مختلف به صورت خودکار
۵-۵	نگهداری الکترونیکی پیام های ارسال شده برای هر شهروند از سمت دستگاه های مختلف برای هر فرد



نگهداری الکترونیکی وضعیت شکایت های ارسال و دریافت شده مربوط به هر فرد	۶-۵
امکان نگهداری الکترونیکی خدمات مورد علاقه هر کاربر	۷-۵
امکان تغییر الکترونیکی اطلاعات تصدیق هویت هر فرد	۸-۵
امکان ورود الکترونیکی برای استفاده از خدمات الکترونیکی مختلف	۹-۵
امکان جستجو در بانک های اطلاعاتی مختلف نیازمند شناسایی کاربر	۱۰-۵
امکان پیگیری الکترونیکی آخرین وضعیت و سابقه گردش هر یک از خدمات درخواستی خود	۱۱-۵
امکان مشاهده الکترونیکی انواع اطلاعات هویتی مربوط به خود (شناسنامه ای، نشانی ها، مدارک تحصیلی، سوابق کاری و ...)	۱۲-۵
امکان دسترسی به صندوق پست الکترونیک هر فرد	۱۳-۵
امکان اعمال تنظیمات ظاهری به دلخواه کاربر	۱۴-۵
امکان مشخص کردن تنظیمات سرویس آگاه سازی کاربر	۱۵-۵
امکان دریافت الکترونیکی سوابق هر یک از مراحل مربوط به خدمات الکترونیکی از دستگاه های ارائه دهنده خدمات	۱۶-۵
امکان ارائه الکترونیکی اطلاعات مربوط به سوابق خدمات استفاده شده با جزئیات مختلف (تعداد مراحل؛ اطلاعات مراحل)	۱۷-۵
ایجاد کتابخانه های نرم افزاری مختلف برای تعامل نرم افزارهای دستگاه ها و سازمان ها با سرویس پروفایل کاربر	۱۸-۵

۶. ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه آگاه سازی کاربران	
کد	شرح
۱-۶	اطلاع رسانی یک رویداد به کاربر از طریق پیام کوتاه
۲-۶	اطلاع رسانی یک رویداد به کاربر از طریق ایمیل
۳-۶	اطلاع رسانی یک رویداد به کاربر از طریق پخش صدا روی تلفن ثابت یا همراه
۴-۶	اطلاع رسانی یک رویداد به کاربر از طریق نرم افزار مسنجر دولت الکترونیک
۵-۶	اطلاع رسانی یک رویداد به کاربر از طریق نمابر
۶-۶	اطلاع رسانی یک رویداد به کاربر یا دولت از طریق تولید نامه و ارسال آن
۷-۶	اطلاع رسانی یک رویداد به نرم افزارهای سمت کاربر از طریق فراخوانی وب سرویس یا آدرس اینترنتی تحت وب یا ارسال اطلاعات به صورت POST یا GET تحت پروتکل Http و Https
۸-۶	دریافت درخواست های مختلف اطلاع رسانی یک رویداد از نرم افزارهای سازمان ها و نهادی مختلف
۹-۶	دریافت درخواست های مختلف اطلاع رسانی یک رویداد از افراد سازمان ها و نهادی مختلف
۱۰-۶	امکان یکپارچه سازی با سایر سرویس های مشترک و زیرساختی (پرداخت، تصدیق هویت، پروفایل و...)
۱۱-۶	ثبت تمامی رویدادهای اطلاع رسانی شده به کاربر در پروفایل کاربر و دیتابیس ثبت وقایع
۱۲-۶	امکان تعریف اطلاع رسانی یک رویداد در بازه های زمانی دلخواه یا در زمان دلخواه به یک کاربر
۱۳-۶	ایجاد کتابخانه های نرم افزاری مختلف برای تعامل نرم افزارهای دستگاه ها و سازمان ها با سرویس آگاه سازی

۷. ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه تبادلات اطلاعاتی و استعلامی بین نرم افزارهای دستگاه های دولتی (GSB)	
کد	شرح
۱-۷	امکان دریافت و ارسال پیام های مربوط به استعلام اقلام اطلاعات و فیلدهای آنها به/از سیستم های اطلاعاتی دستگاه های دولتی دارنده اطلاعات یا متقاضی اطلاعات بر اساس فرمت های موضوع بند ۱-۱ (مانند اینکه آیا فردی با کد ملی الف به سرپازی رفته است؟)
۲-۷	امکان دریافت و ارسال پیام های مربوط به انجام انواع عملیات مجاز ذخیره و بازیابی اطلاعات به/از سیستم های اطلاعاتی دستگاه های دولتی دارنده اطلاعات (مانند اینکه در زمان خروج یک فرد از کشور پایگاه های اطلاعاتی مربوط به مکان فعلی فرد تغییر یابند)
۳-۷	امکان انجام تبدیل های لازم روی پیام های ارسالی و دریافتی (تبدیل تاریخ، کدها، مفاهیم مرتبط و ...)
۴-۷	امکان کنترل سطح دسترسی در مورد پیام های ارسالی و دریافتی (مانند چه دستگاه هایی نسبت به دسترسی به نشانی فرد مجازند؟)
۵-۷	امکان ارسال اطلاعات مربوط به تصدیق هویت و احراز هویت یک دستگاه در مورد دسترسی به اطلاعات در کنار پیام ها
۶-۷	امکان رمزنگاری-رمزگشایی پیام های ارسالی و دریافتی
۷-۷	امکان تصدیق هویت نقاط مبدا و مقصد پیام های ارسالی و دریافتی در یکپارچگی با زیرساخت کلید عمومی
۸-۷	امکان ثبت تمام پیام های ارسالی و دریافتی و گزارش گیری
۹-۷	امکان تضمین درستی پیام های دریافتی و ارسالی از لحاظ integrity پیام با کمک کدهای کنترلی یا با کمک بررسی امضای دیجیتالی

<p>۱۰-۷ ایجاد آداپتورهای نرم افزاری مختلف بر اساس پلتفرم های مختلف به منظور ارتباط با سیستم های نرم افزاری و بانک های اطلاعاتی دستگاه ها (آداپتور وب سرویس، آداپتور پست الکترونیک، آداپتور انتقال فایل، آداپتور فراخوانی مولفه، آداپتور اتصال به پایگاه داده و ...)</p>	
<p>۱۱-۷ امکان انجام تراکنش های پیچیده و چند مرحله ای و تعریف و کنترل و ثبت مراحل مختلف آن</p>	
<p>۱۲-۷ امکان ارسال و دریافت اطلاعات ساخت یافته (مانند رکوردهای بانک اطلاعات)، نیمه ساخت یافته (مانند فایل درخواست)، غیرساخت یافته (مانند تصویر فرد)</p>	
<p>۱۳-۷ امکان تولید کد تراکنش منحصر به فرد برای هر یک از عملیات استعلامی یا تراکنشی</p>	
<p>۱۴-۷ ایجاد کتابخانه های نرم افزاری مختلف برای تعامل نرم افزارهای دستگاه های مختلف با سرویس استعلام و تبادل اطلاعات</p>	
<p>۱۵-۷ امکان استفاده از زیرساخت سخت افزارهای ساخته شده موضوع پروژه ۱۴ و شبکه موضوع پروژه ۱۵</p>	
<p>۱۶-۷ امکان حفظ توالی پیام ها، ارائه تاییدیه دریافت پیام ها و جلوگیری از ارسال مجدد پیام ها</p>	
<p>۱۷-۷ فراهم کردن تبادل اطلاعات بین دستگاه های مختلف با دستگاه های متولی بانک های اطلاعاتی اصلی پایه (مانند افرادحقیقی، کاداستر، قضایی، شرکت ها و تعاونی ها، سوابق تحصیلی و آموزشی، سوابق بیمه، وضعیت نظام وظیفه، گواهینامه و گذرنامه، شماره و اطلاعات حساب های بانکی، اطلاعات مالیاتی، نقشه برداری، کد پستی، کارکنان دولت، اصناف، سلامت، کد اقتصادی شرکت ها، اطلاعات خودرو و ...)</p>	
<p>۱۸-۷ ایجاد انبار داده از اطلاعات ثبت احوال ایرانیان، اطلاعات شرکت ها، اطلاعات کد پستی، اطلاعات مالیاتی، اطلاعات سلامت، سوابق تحصیلی، سوابق کاری و بیمه و سوابق نظام وظیفه (موضوع آیین نامه ماده ۴۰ قانون مدیریت خدمات کشوری)</p>	

۸. ایجاد زیرساخت کلید عمومی برای خدمات و مبادلات دولت الکترونیک	
کد	شرح
۱-۸	صدور گواهی دیجیتالی به کارمندان و مدیران دولتی (ورود به نرم افزارها، رمز، امضاء و ایمیل امن)
۲-۸	صدور گواهی دیجیتالی مبتنی بر صفات برای کارمندان و مدیران دولتی
۳-۸	صدور گواهی دیجیتالی مبتنی بر صفات برای نرم افزارهای دولتی
۴-۸	صدور گواهی دیجیتالی برای روترها برای برقراری VPN
۵-۸	صدور گواهی دیجیتالی برای سرورها (SSL)
۶-۸	صدور گواهی دیجیتالی برای پایگاه های داده (encryption, sign)
۷-۸	صدور گواهی دیجیتالی برای پروفایل اشخاص حقیقی و حقوقی از جمله دفاتر پیشخوان (گواهی های جدا برای رمز و امضا)
۸-۸	صدور گواهی دیجیتالی برای کارت های هوشمند
۹-۸	ارائه سرویس Timestamp (گواهی امضاء)
۱۰-۸	ارائه سرویس Validation Authority
۱۱-۸	ارائه سرویس XKMS برای رمزنگاری اطلاعات XML ها
۱۲-۸	امکان تعامل با سرویس تصدیق هویت برای ورود
۱۳-۸	امکان تعامل با سرویس پست الکترونیکی برای رمز و امضا



امکان تعامل با سرویس استعلام ها برای احراز صلاحیت	۱۴-۸
امکان تعامل با سرویس مدیریت مستندات برای احراز صلاحیت	۱۵-۸
ایجاد کتابخانه های نرم افزاری مختلف برای انجام عملیات تصدیق هویت، رمز و امضا بر اساس کارت زیرساخت کلید عمومی	۱۶-۸

<p>۹. ایجاد سیستم یکپارچه مدیریت مستندات در مورد تصاویر مدارک اشخاص حقیقی و حقوقی و مدیریت حقوق دیجیتال مستندات (DMS,DRM)</p>	
کد	شرح
۱-۹	امکان دسته بندی مستندات مدارک قانونی اشخاص (تصویر شناسنامه، تصویر مدرک تحصیلی، تصویر جواز فعالیت و ...)
۲-۹	امکان انتساب تصویر مستندات به کلمات کلیدی (مانند کارشناسی و کامپیوتر برای تصویر مدرک کارشناسی کامپیوتر)
۳-۹	امکان نگهداری نسخه های مختلف هر یک از مستندات (مانند کپی شناسنامه قبل از ازدواج و کپی شناسنامه بعد از ازدواج)
۴-۹	امکان انتساب یک مستند به یک کد تراکنش
۵-۹	امکان انجام عملیات تصدیق هویت بر اساس سرویس مشترک تصدیق هویت
۶-۹	امکان اعمال انواع کنترل های دسترسی به مستندات بر اساس شرایط تعیین شده
۷-۹	امکان انجام عملیات رمزنگاری لازم برای حفظ امنیت مستندات
۸-۹	فراهم کردن امکان دستیابی دستگاه های دولتی مجاز به مستندات لازم و مجاز در مورد خدمت گیرندگان خود (تصویر شناسنامه، تصویر مدرک تحصیلی و ...)



امکان OCR مستندات و امکانات درک متن آنها ATC	۹-۹
<p>امکان تعریف انواع کنترل های مربوط به انواع مستندات مختلف (word, pdf)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ جلوگیری از چاپ ○ جلوگیری از نوشتن ○ جلوگیری از خواندن توسط افراد خاص ○ -جلوگیری از کپی توسط افراد خاص 	۱۰-۹
امکان محو کردن بخش های غیر ضروری از مستندات در موارد غیر ضروری(مثلاً حذف نام مادر در صورت عدم نیاز یا حذف سریال شناسنامه)	۱۱-۹
ایجاد کتابخانه های نرم افزاری مورد نیاز برای تعامل سایر نرم افزارها با سرویس مدیریت مستندات و مدیریت حقوق دیجیتال	۱۲-۹

۱۰. مدیریت مرکز تماس ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه به کاربران	
کد	شرح
۱-۱۰	ارائه سرویس پاسخگویی به اطلاعات و مشخصات هر خدمت
۲-۱۰	پاسخگویی به پرسش های متداول مربوط به هر خدمت
۳-۱۰	ارائه سرویس دسترسی به اطلاعات دستگاه های دولتی (آدرس، تلفن، افراد و ...)
۴-۱۰	ارائه سرویس اطلاع رسانی در مورد آخرین وضعیت پیگیری یک خدمت
۵-۱۰	اعلام شکایت یا پیشنهاد یا نظر در مورد هر یک از خدمات
۶-۱۰	اعلام رخداد مشکل در بهره برداری از هر یک از خدمات

۷-۱۰	امکان انجام خدمات دریافت اطلاعات از بانک های اطلاعاتی به صورت خودکار (Query)
۸-۱۰	امکان انجام خدمات پرداخت الکترونیکی از طریق مرکز تماس (کارت، اعتبار، قبض، حساب)
۹-۱۰	امکان انجام خدمات تراکنشی قابل ارائه از طریق تلفن با دسترسی امن
۱۰-۱۰	امکان درک صحبت های گوینده (IVR)
۱۱-۱۰	امکان ضبط صحبت های مخاطبان و اطلاعات تماس آنها
۱۲-۱۰	ایجاد شبکه ای از Call Center ها برای پرسش های تخصصی (ارجاع از مرکز تماس اصلی به مراکز تماس تخصصی)
۱۳-۱۰	امکان پرسش از طریق چت (متنی، صوتی، تصویری)
۱۴-۱۰	امکان گذاشتن پیام صوتی برای یک دستگاه
۱۵-۱۰	امکان دریافت اطلاعات از طریق پیامک برای انجام خدمات اطلاع رسانی و تراکنشی
۱۶-۱۰	امکان ارائه نظر از طریق پیامک و ارجاع به حوزه مورد نظر
۱۷-۱۰	امکان دریافت فکس از اشخاص حقیقی و حقوقی و تبدیل آن به مستندات یک خدمت و ذخیره در سرویس پروفایل
۱۸-۱۰	امکان دریافت صوت از اشخاص حقیقی و حقوقی و تبدیل آن به مستندات یک خدمت و ذخیره در سرویس پروفایل
۱۹-۱۰	امکان دریافت ایمیل از اشخاص حقیقی و حقوقی و پردازش آن برای ارائه خدمت تراکنشی (با امکان کنترل امضای الکترونیکی)
۲۰-۱۰	امکان ارائه سرویس به صورت زیرساخت ارائه سرویس به دستگاه های متقاضی
۲۱-۱۰	ایجاد کتابخانه های نرم افزاری برای تعامل با سرویس مرکز تماس

۱۱. راه اندازی سرویس پست الکترونیکی حوزه دولت الکترونیک	
کد	شرح
۱-۱۱	امکان تعریف ایمیل برای کارکنان دولت متصدی خدمات الکترونیکی
۲-۱۱	امکان تعریف ایمیل برای اشخاص حقیقی و حقوقی متقاضی خدمات الکترونیکی
۳-۱۱	امکان تعریف ایمیل برای دفاتر پیشخوان
۴-۱۱	امکان دسترسی به ایمیل از طریق واسط کاربری تحت وب
۵-۱۱	امکان دسترسی به ایمیل از طریق وب سرویس
۶-۱۱	امکان ارسال و دریافت ایمیل های امن (S/mime) (رمز شده یا امضا شده یا هر دو)
۷-۱۱	امکان ارسال و دریافت ایمیل از کانال های پروتکل smtp و وب سرویس
۸-۱۱	امکان تبادل اطلاعات با سرویس پروفایل به منظور نمایش ایمیل
۹-۱۱	امکان تبادل اطلاعات با سرویس تایید هویت به منظور تصدیق هویت
۱۰-۱۱	امکان تبادل اطلاعات با سرویس زیرساخت کلید عمومی به منظور اعتبارسنجی گواهی ها
۱۱-۱۱	امکان تبادل اطلاعات با سرویس پروفایل به منظور اخذ گواهی کاربر
۱۲-۱۱	امکان یکپارچه سازی ایمیل با سرویس های آگاه سازی کاربران برای اطلاع به کاربر مبنی بر دریافت ایمیل جدید یا دریافت یک ایمیل ارسال شده از طریق رسید تحویل
۱۳-۱۱	ایجاد کتابخانه های نرم افزاری مختلف برای تعامل با سرویس پست الکترونیکی

۱۲. ایجاد و فراگیرسازی کارت هوشمند چند منظوره ملی	
کد	شرح
۱-۱۲	استفاده به عنوان کارت شناسایی ملی فیزیکی
۲-۱۲	استفاده به عنوان کارت ورود به پورتال تایید هویت
۳-۱۲	استفاده به عنوان سخت افزار رمزنگاری ایمیل و امضای ایمیل
۴-۱۲	استفاده به عنوان سخت افزار رمزنگاری و امضای فرم ها
۵-۱۲	مبتنی بر سرویس زیرساخت کلید عمومی
۶-۱۲	قابلیت استفاده در دفاتر پیشخوان برای تایید هویت اشخاص حقیقی و حقوقی
۷-۱۲	کتابخانه های نرم افزاری مختلف برای انجام عملیات تایید هویت، رمز و امضا بر اساس کارت هوشمند

۱۳. ایجاد سرویس زیرساخت ملی اطلاعات مکان محور	
کد	شرح
۱-۱۳	نهایی سازی نقشه های پایه کشور در مقیاس یک بیست و پنج هزارم و تمهید ساز و کار لازم برای به روزرسانی آن
۲-۱۳	نهایی سازی استانداردهای ذخیره سازی، تبادل و تولید اطلاعات
۳-۱۳	نهایی سازی استانداردهای متادیتاهای لازم و تولید آنها
۴-۱۳	به اشتراک گذاری داده های نقشه های پایه کشور برای همه سازمان های نیازمند آن

۵-۱۳	استخراج لایه های اطلاعاتی لازم در مورد ارائه خدمات الکترونیکی مختلف و تولید متادیتای لازم برای آنها و تمهید ساز و کار لازم برای تولید و به روزرسانی در دستگاه های اجرایی ذیربط
۶-۱۳	ارائه سرویس نقشه استاندارد به نرم افزارهای تحت وب و نرم افزارهای اجرایی روی کامپیوترها که طی آن بر اساس پارامترهایی چون موقعیت، میزان زوم، مقیاس و غیر نقشه مورد نیاز در اختیار نرم افزار ثالث قرار گیرد.
۷-۱۳	ایجاد کتابخانه های نرم افزاری برای تعامل با سرویس زیرساخت داده های مکان محور

۱۴. تامین تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری و امنیتی خاص مورد نیاز	
کد	شرح
۱-۱۴	ساخت دستگاه متصل کننده سیستم های کامپیوتری شبکه دولت مبتنی بر پورت سریال به شبکه ملی اطلاعات یا شبکه اینترنت بر اساس ساز و کار ارسال و دریافت فایلی به همراه کنترل های امنیتی و بدون سیستم عامل و تجهیزات عمومی کامپیوتر مانند هارد و پردازنده (بر اساس تکنولوژی کارت ساعت خوان)
۲-۱۴	ساخت روتر متصل کننده سیستم های کامپیوتری شبکه دولت مبتنی بر پورت سریال به عنوان لایه فیزیکی بدون استفاده از سیستم عامل و تجهیزات عمومی کامپیوتر مانند هارد و پردازنده و پشتیبانی از مسیر dial-up به عنوان لینک جایگزین به همراه امکان رمزنگاری
۳-۱۴	ساخت دستگاه برقراری VPN سایت به سایت مبتنی بر الگوریتم های رمزنگاری بومی بدون سیستم عامل و تجهیزات عمومی کامپیوتر مانند هارد و پردازنده با امکان پشتیبانی از توکن و نرم افزار مدیریت یکپارچه
۴-۱۴	ساخت کارت هوشمند با پشتیبانی از الگوریتم های رمزنگاری متقارن و نامتقارن بر روی توکن به همراه حافظه امن و تولید اعداد تصادفی بدون استفاده از چیپ های استاندارد
۵-۱۴	ساخت دستگاه کارت خوان برای کارت های هوشمند با امکان برقراری ارتباط SSL بدون استفاده از سیستم عامل و تجهیزات عمومی کامپیوترها مانند هارد و پردازنده
۶-۱۴	ساخت دستگاه های مربوط به تشخیص و شناسایی اثر انگشت



<p>نرم افزار تبادل آنلاین اطلاعات بین انواع منابع داده ای مختلف (فایل و پایگاه داده) برای برقراری ارتباط خدمات الکترونیکی و نرم افزارها و بانک های اطلاعاتی داخلی با قابلیت</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ پذیرش انواع فرمت های فایل و پایگاه داده به عنوان ورودی ○ پذیرش انواع فرم های فایل و پایگاه داده به عنوان خروجی ○ امکان مرتبط کردن اقلام مختلف اطلاعاتی از منابع مختلف اطلاعاتی بر اساس پارامترهای مشترک (join) ○ امکان تعریف پرس و جو (query) های دلخواه بین منابع مختلف اطلاعاتی ○ انجام تبدیل های مختلف بین کدپیچ ها و کدینگ های اطلاعات 	<p>۷-۱۴</p>
<p>کتابخانه های نرم افزاری برای انجام عملیات رمزنگاری سطح دولت با الگوریتم های تایید شده</p>	<p>۸-۱۴</p>

<p>۱۵. ایجاد و توسعه زیرساخت های ارتباطی و میزبانی لازم</p>	
<p>شرح</p>	<p>کد</p>
<p>مرکز داده برای میزبانی زیرساخت های ارائه خدمات مشترک به همراه اتصال امن به شبکه دولت و اینترنت</p>	<p>۱-۱۵</p>
<p>تجهیزات برقراری ارتباطات امن VPN یکپارچه برای جلوگیری از مشاهده ترافیک در میان راه برای اشخاص حقیقی و حقوقی از جمله دفاتر پیشخوان و دستگاه های دولتی</p>	<p>۲-۱۵</p>
<p>زیرساخت ماشین های مجازی خاص امن برای دسترسی به خدمات الکترونیکی خاص (VDI) برای اشخاص حقیقی و حقوقی از جمله دفاتر پیشخوان</p>	<p>۳-۱۵</p>
<p>مرکز داده برای میزبانی خدمات الکترونیکی دستگاه های نیازمند به آن به همراه نرم افزارهای لازم و پیمانکارهای آن</p>	<p>۴-۱۵</p>
<p>زیرساخت برقراری ارتباطات Dial-up جایگزین به شبکه دولت (ترجیحا Reverse)</p>	<p>۵-۱۵</p>
<p>توسعه شبکه دولت از نظر تعداد نقاط و دستگاه های متصل، افزایش پهنای باند و افزایش افزونگی</p>	<p>۶-۱۵</p>

۷-۱۵	ایجاد مرکز عملیات شبکه (NOC)
۸-۱۵	ایجاد مرکز عملیات امنیت شبکه دولت (SOC) (IDP, IDS, DLP, Event Correlation)
۹-۱۵	توسعه شبکه بین یک دستگاه و سازمان های وابسته و استانی آن
۱۰-۱۵	توسعه شبکه دسترسی پرسرعت و ارزان برای اشخاص حقیقی و حقوقی
۱۱-۱۵	امکان برقراری VPN امن مبتنی بر شبکه ملی اطلاعات برای دستگاه های دولتی

۱۶. ایجاد درگاه ملی خدمات (پورتال ملی)	
کد	شرح
۱-۱۶	معرفی شناسنامه خدمت
۲-۱۶	مراحل دریافت یک خدمت و گام های آن (به صورت نموداری و متنی)
۳-۱۶	فرم های مورد عمل در مورد دریافت خدمت
۴-۱۶	قوانین و مقررات ناظر به خدمت
۵-۱۶	اطلاعات مربوط به هزینه ها و پرداخت خدمت
۶-۱۶	دلایل استفاده از خدمت و شرایط استفاده از خدمت
۷-۱۶	زمان بندی ها و سررسیدهای مربوط به دریافت یک خدمت

۸-۱۶	آدرس کانال های مختلف استفاده از خدمت (حضوری، تلفنی، تحت وب، پیامکی و ...)
۹-۱۶	اطلاعات و خدمات مرتبط به یک خدمت
۱۰-۱۶	امکان طرح پرسش در مورد هر خدمت و مشاهده پرسش های متداول مربوط به هر خدمت
۱۱-۱۶	امکان طرح شکایت در مورد هر خدمت
۱۲-۱۶	امکان مشاهده و ثبت نظرات سایر کاربران در مورد هر خدمت
۱۳-۱۶	دسته بندی خدمات بر اساس طبقه بندی های مختلف
۱۴-۱۶	لینک به وب سایت دستگاه های دولتی و نهادهای بخش خصوصی مرتبط با هر خدمت
۱۵-۱۶	موتور جستجوی ساده و پیشرفته در خدمات و اطلاعات آنها
۱۶-۱۶	ادغام پورتال ایران و پورتال مردم (با توجه به اینکه تفاهم نامه امضا شده است)
۱۷-۱۶	ارائه اطلاعات مربوط به میزان امداد هر خدمت (تلفن، فرم و پست الکترونیکی)
۱۸-۱۶	ایجاد زیرپورتال پرداخت ها برای فراهم شدن امکان انجام انواع پرداخت ها (دستگاهی، موضوعی، الفبایی و ...)
۱۹-۱۶	ایجاد زیرپورتال فرم ها برای دسترسی یکپارچه به انواع فرم ها (دستگاهی، موضوعی، الفبایی و ...)
۲۰-۱۶	ایجاد زیرپورتال جستجو با امکان جستجوی یکپارچه در تمام اطلاعات تمام وبگاه ها و پورتال های دولتی (موتور جستجوی دولت)
۲۱-۱۶	ایجاد کتابخانه های نرم افزاری لازم برای تعامل با سرویس پورتال ملی برای پلتفرم های مختلف

۱۷. تدوین سیاست ها، دستورالعمل ها، ضوابط و استانداردهای مورد نیاز و به روزرسانی مستمر آنها	
کد	شرح
۱-۱۷	تدوین دستورالعمل های مربوط به پورتال ها و وب سایت ها
۲-۱۷	تدوین دستورالعمل های مربوط به ایجاد خدمات الکترونیکی
۳-۱۷	تدوین دستورالعمل های مربوط به ارائه خدمات الکترونیکی از کانال های مختلف
۴-۱۷	تدوین دستورالعمل های ناظر به امنیت خدمات الکترونیکی
۵-۱۷	تدوین دستورالعمل های ناظر به تغییرات سازمانی خدمات الکترونیکی
۶-۱۷	دستورالعمل های ناظر به کارت های هوشمند
۷-۱۷	تدوین ضوابط و دستورالعمل های فنی مربوط به به کارگیری سرویس های مشترک در خدمات الکترونیکی
۸-۱۷	تدوین دستورالعمل های مربوط به مستندسازی خدمات و فرآیندها
۹-۱۷	تدوین دستورالعمل های مربوط به بازمهندسی فرآیندها
۱۰-۱۷	تدوین ضوابط مربوط به نرم افزارهای دخیل در ارائه خدمات الکترونیکی
۱۱-۱۷	تدوین ضوابط مربوط به نشانی های دامنه
۱۲-۱۷	تدوین ضوابط و دستورالعمل های مربوط به ساختارهای متادیتاها و اطلاعات دولت الکترونیک
۱۳-۱۷	بازبینی مستمر طی دوره های زمانی مختلف و قرار دادن آن بر روی پورتال مدیریت دولت الکترونیک

۱۸. تدوین زیرساخت‌های حقوقی مورد نیاز دولت الکترونیک	
کد	شرح
۱-۱۸	تدوین و تصویب قانون حفظ حریم شخصی و حقوق فضای مجازی
۲-۱۸	تدوین و تصویب قانون رکوردهای الکترونیکی (تولید، نگهداری و حفاظت)
۳-۱۸	تدوین و تصویب قانون حذف کاغذ از فرآیندهای دولتی
۴-۱۸	تدوین و تصویب قانون امضای الکترونیکی
۵-۱۸	تدوین و تصویب قانون استنادپذیری اسناد الکترونیکی
۶-۱۸	اصلاح همه قوانین جاری و لحاظ کردن موارد مربوط به این حوزه برای برطرف کردن خلاء ها و رفع مغایرت ها (تجارت الکترونیکی و جرایم رایانه ای)

* در این مورد باید به مشارکت فعال قوای قضاییه و مقننه برای اجرایی شدن این قوانین توجه ویژه شود.

۱۹. ایجاد هماهنگی در اطلاع رسانی، فرهنگ سازی و آموزش در سطح دولت و اشخاص حقیقی و حقوقی	
کد	شرح
۱-۱۹	تدوین برنامه دوره های آموزشی برای مدیران ارشد سازمان ها در مورد دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی
۲-۱۹	تدوین برنامه دوره های آموزشی برای مدیران میانی سازمان ها در مورد دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی
۳-۱۹	تدوین برنامه دوره های آموزشی برای کارکنان سازمان ها در مورد دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی
۴-۱۹	برگزاری همایش ها و سمینارهای مختلف در حوزه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی
۵-۱۹	انتشار نشریه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی



۶-۱۹	ایجاد پایگاه اطلاع رسانی مربوط به آخرین اخبار و تجربیات دولت الکترونیک
۷-۱۹	تولید برنامه های اطلاع رسانی تلویزیونی و رادیویی در مورد دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی
۸-۱۹	تولید و پخش برنامه های آموزشی تلویزیونی و رادیویی در مورد دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی
۹-۱۹	برگزاری نمایشگاه های تخصصی حوزه دولت الکترونیک در سطح کشور برای شرکت های فعال در حوزه دولت الکترونیک
۱۰-۱۹	برگزاری نمایشگاه های تخصصی حوزه دولت الکترونیک در سطح کشور برای مدیران سازمان ها در حوزه دولت الکترونیک
۱۱-۱۹	تولید و انتشار کتاب های مختلف مربوط به توسعه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی

۲۰. توسعه نهاد راهبری و مدیریت مرکز دولت الکترونیک	
کد	شرح
۱-۲۰	هماهنگی بین دستگاه های مختلف در مورد اجرای پروژه های چند دستگاهی در قالب سیاست ها و جلوگیری از موازی کاری ها
۲-۲۰	مشارکت در تدوین برنامه های حوزه خدمات الکترونیکی دستگاه های حکومتی در قالب سیاست ها، به صورت خروجی محور و سرویس محور
۳-۲۰	مشارکت در تصویب و تخصیص اعتبارات حوزه خدمات الکترونیکی به دستگاه های حاکمیتی و نظارت بر تخصیص و پرداخت هزینه
۴-۲۰	تدوین و ارائه مدل های مرجع حوزه خدمات الکترونیکی و به روزرسانی آنها در حوزه های مختلف

۵-۲۰	مشارکت در تدوین و ارائه استانداردهای لازم در ۲ سطح حداقل و امتیازی در حوزه خدمات الکترونیکی در حوزه های مختلف و به روزرسانی سالیانه آن
۶-۲۰	تشکیل بانک های اطلاعاتی مربوط به پروژه ها، قراردادهای، متخصصان، شرکت ها، محصولات، تحقیقات، آمارها، مدیران، آموزشگاه ها، مطبوعات، مناقصه ها و مزایده ها، تخلفات، تجربه های موفق، دانشگاه ها، نرم افزارهای مورد استفاده، سخت افزارهای مورد استفاده در حوزه خدمات الکترونیکی و به روزرسانی آنها و رتبه بندی آنها
۷-۲۰	ایجاد نظام رتبه بندی در مورد شرکت ها، محصولات و مدیران فناوری اطلاعات
۸-۲۰	تهیه گزارش سالیانه حوزه خدمات الکترونیکی کشور و مشخص کردن نقاط ضعف و قوت و دستگاه های برتر و محاسبه شاخص ها و ارائه جوایز
۹-۲۰	تدوین نظام ارجاع کار پروژه های حوزه خدمات الکترونیکی به منظور حفظ حقوق بخش حاکمیتی و خصوصی ضمن حفظ امنیت و پدافند غیرعامل
۱۰-۲۰	ارائه خدمات مشاوره ای به دستگاه های دولتی در حوزه خدمات الکترونیکی
۱۱-۲۰	تنظیم برنامه های سالانه و ۲ ساله و ۵ ساله توسعه حوزه خدمات الکترونیکی کشور و به روزرسانی آن
۱۲-۲۰	ارائه گزارش های ۳ ماهه به دولت در مورد پیشرفت حوزه خدمات الکترونیکی
۱۳-۲۰	کنترل پروژه و نظارت در مورد پروژه های ملی و دستگاهی واگذار شده به دستگاه ها و ایجاد سامانه کنترلی و نظارتی آن
۱۴-۲۰	آموزش و توانمندسازی و هماهنگی مدیران فناوری اطلاعات سازمان ها
۱۵-۲۰	تهیه ساختارهای داده های لازم برای تبادل اطلاعات دستگاه های دولتی
۱۶-۲۰	برگزاری همایش ها و سمینارها و نمایشگاه های لازم در حوزه خدمات الکترونیکی و فرهنگ سازی
۱۷-۲۰	جمع آوری مستندات و تجربیات مربوط به پروژه های حوزه خدمات الکترونیکی و به اشتراک گذاری آنها



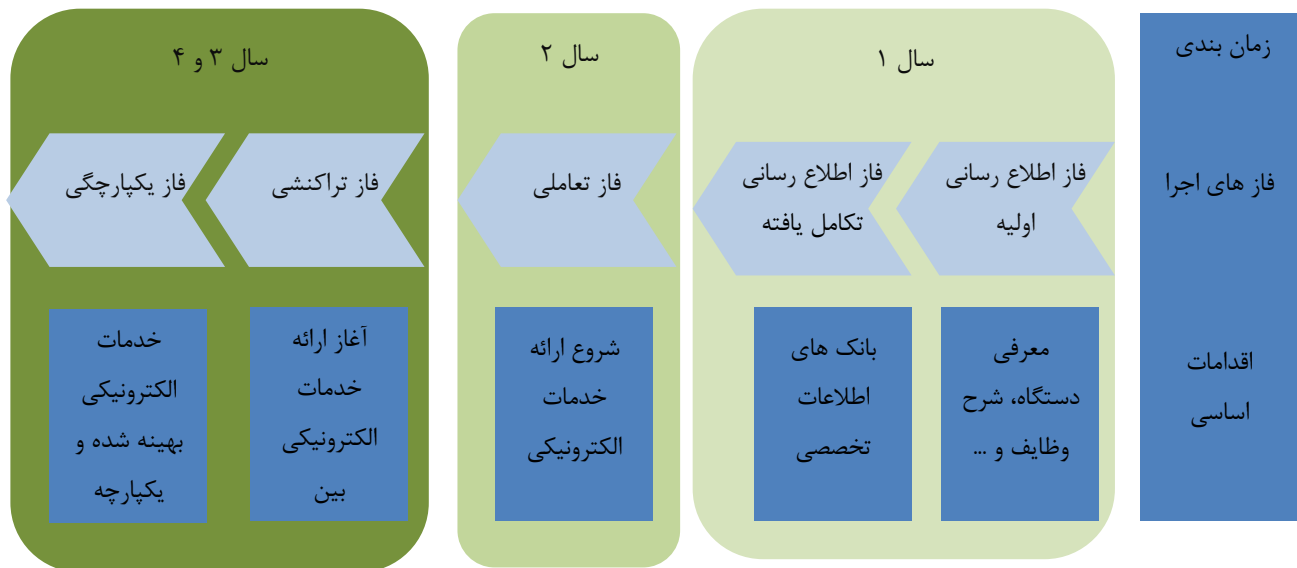
تدوین لوایح مختلف مورد نیاز در حوزه امور حقوقی و توسعه ای حوزه خدمات الکترونیکی	۱۸-۲۰
فرهنگسازی توسعه دولت الکترونیک در میان دستگاه ها و استفاده از دولت الکترونیک در میان اشخاص حقیقی و حقوقی	۱۹-۲۰
تعامل فعال با نهادهای بین المللی در حوزه دولت الکترونیک	۲۰-۲۰

۲-۷ انواع پروژه های زیرساختی سرویس مشترک مورد نظر در نقشه جامع دولت الکترونیک

کشور



۳-۷ انواع خدمات الکترونیکی مورد نظر در نقشه جامع دولت الکترونیک



۴-۷ جدول پروژه های سرویس مشترک دولت الکترونیک

ردیف	نام پروژه	دستگاه متولی	همکاران	سال اول	سال دوم	سال سوم
۱	تعریف و تدوین استانداردهای اقلام اطلاعاتی و کدینگ آنها و تعیین سطح دسترسی (GIF)	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور (مرکز آمار ایران، دفتر الگوی ایرانی اسلامی توسعه)	*		
۲	تعریف جزییات خدمات و فرآیندها و نحوه بهینه سازی آنها	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی		*		
۳	ایجاد سیستم الکترونیکی پرداخت	بانک مرکزی و وزارت اقتصاد و دارایی	نظام بانکی کشور	*	*	*
۴	ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه تصدیق هویت کاربران (اشخاص حقیقی و حقوقی ، دولتی ها و دفاتر پیشخوان)	سازمان ثبت احوال کشور و سازمان ثبت اسناد کشور		*	*	*
۵	ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه پروفایل کاربران	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	نهاد راهبری	*	*	
۶	ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه آگاه سازی کاربران	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		*	*	
۷	ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه مبادلات اطلاعاتی و استعلامی بین نرم افزارهای دستگاه های دولتی (GSB)	مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات، نهاد ریاست جمهوری	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور	*	*	*
۸	ایجاد زیرساخت کلید عمومی برای مبادلات دولت الکترونیک	وزارت صنعت، معدن و تجارت و سازمان ثبت احوال کشور		*	*	
۹	ایجاد سیستم یکپارچه مدیریت مستندات و مدیریت حقوق دیجیتال مستندات مورد نیاز ارائه خدمات الکترونیکی	سازمان ثبت احوال		*	*	
۱۰	مدیریت مراکز تماس ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه به کاربران	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات		*	*	



	*	*		وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	راه اندازی سرویس پست الکترونیکی حوزه دولت الکترونیک	۱۱
*	*	*		سازمان ثبت احوال	ایجاد و فراگیرسازی کارت هوشمند چند منظوره ملی	۱۲
	*	*	سازمان جغرافیایی و سازمان ثبت اسناد	سازمان نقشه برداری کشور	ایجاد سرویس زیرساخت ملی اطلاعات مکان محور	۱۳
	*	*	وزارت صنعت، معدن و تجارت	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	تامین تجهیزات سخت افزاری و نرم افزاری و امنیتی خاص مورد نیاز	۱۴
*	*	*		وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	ایجاد زیرساخت های ارتباطی و میزبانی لازم	۱۵
	*	*	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	ایجاد درگاه ملی خدمات (پورتال ملی)	۱۶
*	*	*		معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	تدوین سیاست ها، دستورالعمل ها، ضوابط و استانداردهای موردنیاز	۱۷
	*	*		معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	تدوین زیرساخت های حقوقی مورد نیاز دولت الکترونیک	۱۸
*	*	*		معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	ایجاد هماهنگی در اطلاع رسانی، فرهنگ سازی و آموزش در سطح دولت، اشخاص حقیقی و حقوقی	۱۹
		*		معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی	توسعه نهاد راهبری و مدیریت مرکز دولت الکترونیک	۲۰

۷-۵ اهمیت اجرای پروژه های مشترک

ایجاد سیستم یکپارچه مدیریت مستندات و مدیریت حقوق دیجیتال مستندات مورد نیاز ارائه خدمات الکترونیکی

ایجاد سرویس زیرساخت ملی اطلاعات مکان محور

ایجاد و فراگیرسازی کارت هوشمند چند منظوره ملی

ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه آگاه سازی کاربران

ایجاد هماهنگی در اطلاع رسانی، فرهنگ سازی و آموزش در سطح دولت، اشخاص حقیقی و حقوقی

راه اندازی سرویس پست الکترونیکی حوزه دولت الکترونیکی

ایجاد تجهیزات سخت افزاری و نرم امنیتی خاص مورد نیاز

مدیریت مراکز تماس ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه به کاربران

تدوین زیرساخت های حقوقی مورد نیاز دولت الکترونیک

ایجاد زیرساخت کلید عمومی برای مبادلات دولت الکترونیک

ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه تصدیق هویت کاربران (اشخاص حقیقی و دولتی ها و دفاتر پیشخوان)

ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه مبادلات اطلاعاتی و استعلامی بین نرم افزارهای دستگاه های دولتی (eGIF)

ایجاد سیستم الکترونیکی پرداخت

ایجاد درگاه ملی خدمات (پورتال ملی)

ایجاد سیستم الکترونیکی مدیریت یکپارچه پروفایل کاربران

ایجاد زیرساخت های ارتباطی و میزبانی لازم

تعریف جزئیات خدمات و فرآیندها و نحوه بهینه سازی آنها

تعریف و تدوین استانداردهای اقلام اطلاعاتی و کدینگ آنها و تعیین سطح دسترسی

تدوین سیاست ها، دستورالعمل ها، ضوابط مورد نیاز

ایجاد نهاد راهبری

بخش هشتم: استانداردها و دستورالعمل‌ها

به علت نیاز به دستورالعمل‌ها برای آغاز پروژه‌ها، فهرست استانداردهای اولیه در پیوست شماره شش ارائه شده است، بدیهی است دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های خاص در طول اجرای نقشه بر اساس نیازها تعریف می‌شوند.

بخش نهم: پروژه‌های دستگاہی

بر اساس دریافت بالاترین امتیاز بر پایه شاخص‌های انتخاب خدمت هر سال ۲۵ درصد از خدمات به صورت خدمات اولویت‌دار انتخاب می‌شوند و به صورت ویژه توسط نهاد راهبری دولت الکترونیک مورد پیگیری قرار می‌گیرند.

۹-۱ فهرست اقدامات لازم برای توسعه دولت الکترونیک در دستگاه‌ها در سال اول تا سال سوم

۱- تمامی دستگاه‌ها تا پایان سال ۱۳۸۹ بر اساس بخشنامه ۱۹۰۰/۷۸۵۵۸ مورخ ۱۳۸۷/۸/۲۵ قسمت‌های مربوط به اطلاع‌رسانی، وبگاه و درگاه خود را فعال کنند و گزارش مکتوب آن را در قالب فعالیت‌های انجام شده مربوط به بندهای مختلف این بخشنامه در قالب یک جدول (بند بخشنامه-فعالیت انجام شده-تصویر نتیجه) به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارائه کنند.

۲- تمامی دستگاه‌ها نسبت به تکمیل شناسنامه فرآیندهای خود در پورتال مردم اقدام و آن را در بازه‌های زمانی حداکثر ۳ ماهه به روز رسانی و گزارش مکتوب آن را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارائه کنند.

۳- تمامی دستگاه‌ها نسبت به بررسی روش‌های بهینه‌سازی فرآیندهای مربوط به ارائه خدمات الکترونیکی به اشخاص حقیقی و حقوقی و سایر دستگاه‌ها در چارچوب دستورالعمل‌های نقشه جامع دولت الکترونیک و با رویکرد مخاطب‌محوری و ساده‌سازی و کاهش مراحل و به حداقل رساندن مراجعه حضوری و ارائه از طریق دفاتر پیشخوان و وب اقدام کنند.

۴- تمامی دستگاه‌ها با هماهنگی مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات نهاد ریاست جمهوری و سازمان بازرسی کل کشور، نسبت به فعال‌سازی سامانه رسیدگی به شکایات الکترونیکی خود اقدام و گزارش مکتوب آن را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارائه نمایند.

۵- تمامی دستگاه‌ها بر روی وبگاه یا درگاه خود سیستم دریافت پیشنهاد، انتقاد یا پرسش‌ها را با ارائه کد پیگیری ایجاد و ضمن مشخص کردن حداکثر زمان اعلام پاسخ، پاسخ صحیح را به طرح‌کننده پیشنهاد یا انتقاد یا سوال ارائه و گزارش مکتوب عملکرد ماهیانه آن را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارسال کنند.

۶- تمامی دستگاه های دولتی تا پایان سال ۱۳۸۹ بانک های اطلاعاتی تخصصی خود که مراجعان نیازمند آنهایند به صورت امن و ضمن رعایت تدابیر امنیتی و با امن سازی همه المان های درگیر ارائه خدمت بر روی شبکه، وبگاه ها و درگاه های خود قرار دهند.

به منظور حفظ حریم شخصی بانک های اطلاعاتی قرار داده شده روی وبگاه ها و درگاه ها باید در زمان نمایش اطلاعات یا جستجوی اطلاعات، هرگونه کدهای شناسایی مربوط به اطلاعات شخصی افراد و فعالیت ها را در خروجی حذف کند و همچنین باید نحوه جستجو در بانک های اطلاعاتی از نظر فیلدهایی که روی آنها می توان جستجو انجام داد، از نظر حفظ حریم شخصی مورد توجه قرار گیرد. بانک های اطلاعاتی بر اساس پایگاه اطلاعات تفصیلی اقلام آماری دفتر الگوی اسلامی ایرانی معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور و اقلام آماری سالنامه آماری مرکز آمار ایران هستند. همه رکوردهای اطلاعاتی مندرج در بانک های اطلاعاتی باید دارای متادیتای مورد اشاره در بند ۳-۶ از بخش ۴-۴ نقشه و همواره به روز باشند. در این مورد این بند، دستگاه ها موظفند گزارش مکتوب اقدامات خود را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارائه کنند.

۷- تمامی دستگاه ها در مورد درگاه و وبگاه خود، نسبت به شناسایی انواع مخاطبان وبگاه یا درگاه و نیازهای هر یک از مخاطبان وبگاه یا درگاه آنها و شیوه پاسخگویی به نیازها اقدام و گزارش مکتوب آن را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارائه کنند.

۷- تمامی دستگاه های دولتی بر اساس الگوی ارائه شده در نقشه جامع دولت الکترونیک ضمن توجه به سرویس های مشترک نسبت به مطالعات بهینه سازی فرآیندهای لازم برای ارائه خدمات الکترونیکی اقدام کنند و الزامات اجرایی شدن آنها (تغییرات ساختارهای سازمانی، تغییرات تجهیزات، تغییرات شرح مشاغل، آموزش ها، تغییرات آیین نامه ها و دستورالعمل ها، تغییرات فرم ها) را فراهم و و گزارش مکتوب آن را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارسال کنند.

۹- تمامی دستگاه های دولتی نسبت به یکپارچه سازی پایگاه های اطلاعاتی اختصاصی در سطح خود مورد نیاز برای ارائه خدمات الکترونیکی در سطح واحدهای مختلف دستگاه اقدام کنند تا به موجب آن واحدهای مختلف یک دستگاه نیازی به دریافت اطلاعات تکراری از خدمت گیرندگان یا دریافت اطلاعات به صورت غیر الکترونیکی از سایر واحدهای دستگاه ذی ربط نداشته باشند. در این مورد دستگاه ها موظفند گزارش مکتوب اقدامات خود را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارسال کنند.

۱۰- تمامی دستگاه های دولتی ضمن شناسایی بانک های اطلاعاتی و اقلام اطلاعاتی مربوط به ارائه خدمات الکترونیکی خود که پایگاه های داده ای آن مربوط به سایر دستگاه هاست، زمینه های برقراری ارتباطات الکترونیکی لازم را با سرویس های مشترک حوزه مذکور فراهم کنند، در این مورد دستگاه ها موظفند گزارش مکتوب اقدامات خود را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارسال کنند.

۱۱- سازمان شهرداری ها و دهیاری های کشور ضمن تامین زیرساخت های نرم افزاری، سخت افزاری و ارتباطی برای ارائه خدمات الکترونیکی مربوط به شهرداری های کشور (به جز کلان شهرها) به نحوی که از سال آینده قابل بهره برداری باشند، گزارش مکتوب آن را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارسال کنند.

- سامانه ۱۳۷
- پرداخت عوارض
- رسیدگی به شکایات و پیشنهادهای
- ارائه انواع خدمات مربوط به صدور پروانه ها

۱۲- بانک مرکزی تمهیدات لازم را به منظور ایجاد خدمات الکترونیکی زیر در بانک های زیر مجموعه خود ایجاد و و گزارش مکتوب آن را به نهاد راهبری و مدیریت دولت الکترونیک ارائه کند.

- پرداخت قبوض
- مشاهده صورتحساب
- انتقال وجوه

۱۳- ایجاد واحد فناوری اطلاعات و ارتباطات زیرنظر بالاترین مقام دستگاه اجرایی بر اساس ساختار اشاره شده در نقشه

۱۴- سازمان ثبت احوال کشور با هماهنگی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور زمینه توزیع امن و فراگیر نام کاربری و کلمه عبور واحد حوزه دولت الکترونیک را برای اشخاص حقیقی فراهم کند.

۱۵- سازمان ثبت احوال کشور با هماهنگی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور نسبت به صدور کلمه عبور برای کلیه آحاد مردم و تحویل آن به اشخاص حقیقی به صورت امن اقدام کند.

۱۶- دستگاه های متولی سرویس های مشترک نسبت به ایجاد فاز اول سرویس های مشترک بر اساس نقشه جامع دولت الکترونیک اقدام کنند.

۱۷- فهرست بانک های اطلاعاتی تخصصی دستگاه ها که باید به صورت الکترونیکی و امن و همراه با متادیتا و قابلیت جستجوی امن بر روی پورتال ها و وب سایت های دستگاه های دولتی قرار داده شوند در پیوست شماره هفتم نقشه جامع دولت الکترونیک ذکر شده است.

۲-۹ سال اول، دوم و سوم (اصلاح خدمات الکترونیکی قبلی بر اساس مدل سرویس مشترک و بهینه سازی فرآیندها و ایجاد خدمات الکترونیکی جدید بر اساس مدل سرویس مشترک)

مقدمه: بطور کلی در مورد دسته بندی خدمات الکترونیکی، رویکردهای مختلفی به شرح زیر وجود دارد که سرانجام در نقشه جامع دولت الکترونیک ایران رویکرد بخش بندی مخاطبان (بند ه) انتخاب شد:

الف- رویکرد دستگاہی: خدمات الکترونیکی از وظایف و فعالیت های دستگاه ها استخراج شوند (مشابه گزارش خدمات الکترونیکی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)

ب- رویکرد موضوعی: خدمات الکترونیکی از موضوعات مختلف کشور (امور انتظامی، حقوقی، خانوادگی، آموزشی و ...) استخراج شوند. (مشابه گزارش مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی)

ج- رویکرد چرخه حیات اشخاص حقیقی و حقوقی (اشخاص حقیقی و حقوقی، خارجی‌ها و دولتی‌ها): خدمات الکترونیکی بر اساس چرخه حیات اشخاص حقیقی و حقوقی استخراج شوند (مشابه پورتال کشورهای مختلف جهان)

د- رویکرد نوع خدمت: اطلاع‌رسانی، تعاملی و تراکنشی (مشابه گزارش ارائه شده پورتال ایران.دات.ای آر از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)

ه- رویکرد بخش بندی مخاطبان: لایه‌های مختلف جامعه شناسایی شوند و خدمات الکترونیکی بر اساس نیازهای آنها استخراج و تبیین شود.

۱- تمامی دستگاه‌هایی که تا قبل از ابتدای سال دوم اقدام به راه‌اندازی خدمات الکترونیکی کرده‌اند، ضمن حفظ کیفیت و کمیت پایگاه‌های اطلاع‌رسانی و بانک‌های اطلاعاتی خود (موضوع پروژه‌های سال اول نقشه)، باید در سال دوم و با توجه به ایجاد فاز اول سرویس‌های مشترک، نسبت به اصلاح خدمات الکترونیکی خود به منظور بهره‌برداری از زیرساخت‌های خدمات مشترک اقدام و خدمات خود را بر این اساس اجرا و اصلاح کنند.

۲- تمامی دستگاه‌هایی که از ابتدای سال دوم اقدام به طراحی و پیاده‌سازی خدمات الکترونیکی می‌کنند، باید طراحی و اجرای خدمات الکترونیکی خود را در چارچوب سرویس‌های مشترک و ضوابط اعلام شده در نقشه (توجه به دفاتر پیشخوان، توجه به امنیت و ...) انجام دهند.

* از مهم‌ترین نکات مربوط به استفاده از سرویس‌های مشترک در ارائه خدمات الکترونیکی، عدم نیاز به دریافت اطلاعات اضافی از کاربران است، زیرا پس از تایید هویت بر اساس سرویس مشترک تایید هویت، می‌توان بر اساس کد ملی بر اساس GSB به تمامی اطلاعات اشخاص حقیقی و حقوقی از جمله نام، نام خانوادگی، نشانی، وضعیت نظام وظیفه و ... دست یافت و تنها اطلاعاتی که باید از کاربر دریافت شود، اطلاعات خاص مربوط به ارائه آن خدمات الکترونیکی به کاربر است.

۳- فهرست خدمات اولویت‌دار و دسته‌بندی آنها برای اجرا و تکمیل در سال دوم، سوم و چهارم و پنجم اجرای نقشه جامع دولت الکترونیک بر اساس اولویت از فهرست خدمات پرتال مردم (پیوست هشتم) انتخاب می‌شود.

۳-۹ ایجاد و ارائه خدمات الکترونیکی مجاز دستگاه‌ها بر روی شبکه

بر اساس تفاهم‌نامه‌های برنامه تحول اداری^{۱۶} بین معاونت توسعه مدیریت و سرمایه‌انسانی رییس‌جمهور و دستگاه‌های اجرایی و بر مبنای اهمیت هر خدمت به صورت ۵ ساله از فهرست خدمات پرتال مردم^{۱۷} برای هر سال حدود ۲۰۰ خدمت انتخاب می‌شود.

^{۱۶} فهرست ۵۰۰ فرآیند که نتیجه این تفاهم‌نامه می‌باشد در پیوست آمده است.

^{۱۷} ۱۴۴۲ خدمت پرتال مردم در فهرست می‌باشد.

بخش دهم: شاخص‌های ارزیابی توسعه دولت الکترونیک

۱۰-۱ شاخص‌های بومی

- ✓ تعداد دامنه‌های ثبت شده
- ✓ تعداد دستگا‌های دارای جایگاه اینترنتی با مشخصات بخشنامه شماره ۱۷۷۱۴۶/۱۹۰۳ مورخ ۲۷/۰۹/۱۳۸۱
- ✓ تعداد بانک‌های اطلاعاتی تخصصی موجود بر روی جایگاه اینترنتی دستگاه‌ها
- ✓ تعداد دستگاه‌های استفاده‌کننده از سیستم استعلام الکترونیکی بین دستگاهی
- ✓ تعداد تراکنش‌های استعلامی انجام شده توسط دستگاه‌ها
- ✓ تعداد خدمات الکترونیکی یکپارچه با سرویس‌های مشترک فنی
- ✓ تعداد خدمات الکترونیکی ایجاد شده توسط دستگاه‌ها در سطح چهارم و پنجم
- ✓ تعداد خدمات الکترونیکی ایجاد شده توسط دستگاه‌ها در سطح ششم و هفتم
- ✓ تعداد خدمات الکترونیکی ایجاد شده توسط دستگاه‌ها در سطح هشتم
- ✓ نسبت تعداد دریافت‌کنندگان ۵ خدمت اصلی دستگاه به صورت الکترونیکی به تعدادکل دریافت‌کنندگان خدمت
- ✓ میزان کاهش بهای تمام شده ارائه خدمات دستگاه‌ها
- ✓ میزان کاهش شکایت مردم از دستگاه‌ها در حوزه خدمات دستگاه‌ها
- ✓ تعداد رخدادهای امنیتی گزارش شده در ارائه خدمات الکترونیکی
- ✓ جمع کل عدد شاخص‌های مربوط به ارزیابی جایگاه اینترنتی دستگاه‌ها بر طبق بخشنامه ۷۸۵۵۸/۱۹۰۰ مورخ ۱۳۸۷/۰۸/۲۵

۱۰-۲ شاخص‌های بین‌المللی

- شاخص‌های سازمان ملل (در گزارش رتبه‌بندی کشورها از منظر دولت الکترونیک)

- حضور در وب
- زیرساخت‌های ارتباطی (تعداد میزبانان شبکه ملی اطلاعات تقسیم بر جمعیت، درصد افراد برخوردار از دسترسی برخط، رایانه‌های شخصی، خطوط تلفن ثابت، خطوط تلفن همراه و تلویزیون)
- منابع انسانی
- مشارکت الکترونیکی

بخش یازدهم: ریسک‌ها، موانع، محدودیت‌ها و عوامل کلیدی موفقیت

۱-۱۱ ریسک‌ها (این بخش در دوره‌های به روز رسانی نقشه، به روزرسانی می‌شود)

ریسک	احتمال	اثر	کاهش ریسک / اقدام احتیاطی
دانش IT در دولت	بالا	بالا	آموزش پایه فناوری اطلاعات باید برای همه ی کارکنان دولت اجباری باشد.
هزینه دولت الکترونیک بسیار بالاست	بالا	بالا	توسعه پروژه های پایلوت که می توانند بعداً مبتنی بر حالت تقاضا و کسب و کار مقیاس بندی شوند.
			ترغیب و تشویق کاربرد طرح های تبلیغاتی و تجارتي ابتکاری جذاب برای بخش خصوصی برای سرمایه گذاری در دولت الکترونیک
			ترغیب شرکت های استراتژیک با فروشندگان متخصص بین المللی برای سرمایه گذاری در دولت الکترونیک
ناهماهنگی در میان دستگاه های دولتی	بالا	بالا	ایجاد نهاد راهبری دولت الکترونیک
منابع	بالا	بالا	حمایت از نهادهای دولتی برای آموزش IT و مهارت های ضروری دیگر
			استخدام کارکنان و کادر با مهارت های مربوط و مناسب
			تشویق برای نهادهای دولتی برای سرمایه گذاری در توسعه ی تخصصی ICT در داخل
			برون سپاری
			ایجاد ارتباط با دانشگاه ها برای آموزش دانشجویان
استفاده از نیروهای متخصص همه دستگاه ها به صورت مشترک			
مقاومت در برابر تغییر	بالا	بالا	افزایش آگاهی در میان ذی نفعان

افزایش پاسخگویی			
تنظیم مجدد استراتژی دولت الکترونیک با تغییرات و اولویت های سیاسی	بالا	بالا	سرعت تغییرات سیاسی
افزایش آگاهی از استراتژی دولت الکترونیک در میان دستگاه ها	بالا	بالا	توقعات بالا
استفاده از مدل های مرجع موفق آزمون پس داده مطابق شرایط کشور	بالا	بالا	تازه بودن دولت الکترونیک

۲-۱۱ موانع و محدودیت ها (این بخش در دوره های به روز رسانی نقشه، به روز رسانی می شود)

کاهش و تسکین مانع	موانع و محدودیت ها
<ul style="list-style-type: none"> ✓ حفظ تعهد و رهبری در سطح بالا ✓ اولویت دادن به کار میان دستگاه ها ✓ تسهیم منافع اجرای دولت الکترونیک با دستگاه ها 	فرهنگ دستگاه ها
<ul style="list-style-type: none"> ✓ دولت الکترونیک از طریق احراز هویت الکترونیکی تراکنش های ایمن را بنا و احراز هویت هایی را شناسایی می کند که توسط همه ابتکار عمل های دولت الکترونیک استفاده می شود. ✓ ادغام حفاظت های امنیت و حریم خصوصی در هر طرح توجیهی ✓ فراهم ساختن ترقی و آموزش عمومی 	عدم اعتماد و اطمینان
<ul style="list-style-type: none"> ✓ انتقال منابع به برنامه ها با بیشترین بازدهی و تاثیر ✓ تنظیم دقیق و صادقانه ی شاخص ها و استفاده ی آنها برای بررسی اجرا ✓ فراهم نمودن آموزش آنلاین برای ایجاد تخصص جدید 	منابع
<ul style="list-style-type: none"> ✓ ایجاد استراتژی فراگیر و گسترده برای دخالت دادن دستگاه ها ✓ متصل کردن ارزیابی ها به موفقیت دستگاه ها ✓ ارتباط استراتژی با دستگاه ها 	مقاومت دستگاه ها
<ul style="list-style-type: none"> ✓ تولید تکنولوژی بومی 	تحریم های مختلف سیاسی، اقتصادی و تکنولوژیکی

۳-۱۱ عوامل کلیدی موفقیت

نیازها	اثر	عوامل کلیدی موفقیت ^{۲۰}
التزام و تعهد دولت از نیروی انسانی متخصص	بالا	قابلیت دسترسی منابع انسانی
ایجاد دوره های آموزشی در مدارس و دانشگاه ها برای دادن مهارت مجدد	بالا	قابلیت دسترسی مهارت های داخلی و خارجی برای اجرا و استفاده از دولت الکترونیک
تشویق دستگاه ها و ذینفع های دولت الکترونیک برای ارتقای مهارت های مربوط به دولت الکترونیک		
استفاده از منابع خارجی در صورت نیاز		
هماهنگی فعال میان دستگاه های مرتبط برای ساخت و تقویت چارچوب قانونی مؤثر و منطقی	بالا	قابلیت دسترسی قوانین و آیین نامه هایی که اجرای دولت الکترونیک را پشتیبانی می کنند
ایجاد نهاد راهبری دولت الکترونیک	متوسط	همکاری و هماهنگی میان نهادهای دولتی در تصمیم گیری برای تشویق دولت الکترونیک
تشکیل کارگروه های تخصصی با اختیارات معلوم		
هماهنگی فعال میان نهادهای دولتی برای مستند سازی و اشتراک گذاری اطلاعات ضروری برای محرک های دولت الکترونیک	متوسط	توانایی و خواست نهادهای دولتی برای مستند سازی و اشتراک گذاری ملزومات کسب و کار، فرآیندها، خدمات، داده ها و استراتژی هایشان
توسعه بخش زیرساخت دسترسی پرسرعت	بالا	نفوذ شبکه دسترسی پرسرعت
تعامل مؤثر با بخش خصوصی	بالا	گنجایش و ظرفیت بخش خصوصی برای شرکت و حمایت از دولت الکترونیک
ایجاد نهاد راهبری دولت الکترونیک	بالا	قابلیت دوام اجرای دولت الکترونیک علی رغم تغییرات سیاسی و تغییرات سازمانی مقامات دولتی
تدوین قوانین و آیین نامه های دولت الکترونیک برای تامین موافقت و حمایت در سطوح بالای دولت		
تربیت نیروی انسانی کارآمد در دستگاه ها و نهادهای کلیدی		



شناخت دولت الکترونیک به عنوان یک اولویت در بحث ملی (دستور کار ملی)

بخش دوازدهم: مدیریت تغییر (ساختار، فرایند، اطلاعات، فناوری و منابع انسانی)

سطح مردم	تغییرات آورده شده توسط دولت الکترونیک	واکنش	پیشنهاد تدابیر مدیریت
سطح سیاست	تحول سازمانی	حمایت مثبت	در قالب جنبش دولت الکترونیکی
	بازنگری سیاست ها	شور و شوق بیش از حد برای آوردن اصلاحات	کنترل و نظارت بر حرکت به سمت دولت الکترونیک
سطح مدیریت	از دست دادن قدرت	مذاکره برای تغییر تدریجی	گسترش مدیران ارشد خلاق
	نگرانی از یادگیری فناوری های جدید	ایجاد یاس در پیشبرد اهداف	دخالت آنها در کمیته پیاده سازی پروژه
سطح عملیاتی	راه های جدید عملکرد	ترس از ناشناخته ها	آموزش آنها
	تهدید از دست دادن شغل	شکایت از درست عمل نکردن سیستم	دخالت آنها در طراحی و پیاده سازی
	از دست دادن درآمد از رشوه	بدون پاسخ صریح و روشن	پاداش خوب مشارکت کنندگان

برای مدیریت تغییرات پیشنهاد می شود از الگوی پیشنهادی انتقال به دولت الکترونیکی در پیوست ششم استفاده شود.



پوست شماره ۱

امنیت

(این بخش در دوره های به روز رسانی نقشه، به روزرسانی می شود)



پوست شماره ۲

فرمانی

(این بخش در دوره های به روز رسانی نقشه، به روز رسانی می شود)



پوست شماره ۲۵

خلاصه مطالعه سایر کشورها

۱-۳ خلاصه مطالعه سایر کشورها

تمامی کشورهای توسعه یافته و در حال توسعه سند و برنامه جداگانه و متمرکزی در حوزه توسعه دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی به طور خاص دارند که به عنوان نمونه می توان به سند "استراتژی دولت الکترونیک آمریکا تدوین شده در سال ۲۰۰۲" در قالب ۴۰ صفحه، سند "استراتژی و برنامه دولت الکترونیک اردن تدوین شده در سال ۲۰۰۶" در قالب ۶۰ صفحه، سند "استراتژی دولت الکترونیک و برنامه ۵ ساله دولت الکترونیک پاکستان تدوین شده در سال ۲۰۰۵" در قالب ۵۵ صفحه و سند "به کارگیری فناوری اطلاعات در بخش دولتی مالزی تدوین شده در سال ۲۰۰۳" و ده ها سند مشابه دیگر اشاره کرد.

ردیف	نام کشور	خلاصه اقدامات برجسته
۱	آمریکا (پیشتاز)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ انتصاب یک فرد به عنوان مسئول امور دولت الکترونیک در سطح دولت و هر یک از دستگاه ها ▪ ایجاد درگاه واحد خدمات ▪ ایجاد سرویس مدیریت پرداخت های الکترونیکی ▪ تصویب قانون حذف کاغذ از دولت ▪ تدوین مدل های مرجع معماری فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاه های دولتی ▪ تدوین مدل های xmi به اشتراک گذاری اطلاعات بین دستگاه های دولتی ▪ صرف سالیانه حدود ۶۰ میلیارد دلار بودجه در امور دولت الکترونیک ▪ تدوین موانع تحقق دولت الکترونیک و راهکارهای رفع هر یک از موانع
۲	کانادا (پیشتاز)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ نام برنامه : GOL (دولت برخط) ▪ استفاده از مدل سرویس های مشترک ▪ استفاده از مدل درگاه واحد و شهروند مخاطب محوری ▪ راه اندازی یک درگاه واحد برای شرکت ها ▪ دسترسی اکثر مردم به اینترنت پر سرعت ▪ رویکرد مشتری محوری در تعریف خدمات الکترونیکی ▪ استفاده از تامین کننده های مشترک در اجرای پروژه های دولت الکترونیک ▪ ارزیابی دائمی عملکرد خدمات الکترونیک ▪ توجه به مقوله امنیت فناوری اطلاعات و ارتباطات
۳	سنگاپور (پیشتاز)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ایجاد درگاه واحد ارائه خدمات ▪ راه اندازی مرکز داده ملی ▪ یکپارچه سازی بانک های اطلاعاتی ▪ سرویس تصدیق هویت واحد



ردیف	نام کشور	خلاصه اقدامات برجسته
		<ul style="list-style-type: none"> ارائه خدمات الکترونیکی روی موبایل
۴	نیوزلند (پیشتاز)	<ul style="list-style-type: none"> تدوین ضوابط وب سایت ها و پورتال ها تدوین استانداردهای تعامل پذیری (GIF) تدوین دستورالعمل های امنیتی
۵	آلمان (پیشتاز)	<ul style="list-style-type: none"> تدوین استانداردهای مشترک (SAGA) حرکت بر اساس مدل سرویس های مشترک ارائه تمامی خدمات دولت به طور الکترونیکی تا سال ۲۰۰۹ اصلاح ساختارهای اداری و بوروکراسی اداری ایجاد شبکه اطلاعاتی مشترک در سطح دستگاه ها
۶	مالزی (مشابه)	<ul style="list-style-type: none"> کارت هوشمند چند منظوره ملی توجه به ابعاد انسانی، فنی و قانونی خدمات الکترونیکی
۷	عربستان (منطقه)	<ul style="list-style-type: none"> ایجاد درگاه واحد خدمات الکترونیکی راه اندازی مرکز داده راه اندازی زیرساخت کلیدعمومی دولت الکترونیک تدوین استانداردهای تعامل و یکپارچه سازی اطلاعات دستگاه های دولتی راه اندازی گذرگاه سرویس ارائه خدمات الکترونیکی از کانال های مختلف مدل درگاه واحد
۸	اردن (منطقه)	<ul style="list-style-type: none"> مدل سرویس های مشترک (پرداخت، مرکز تماس و ...) زیرساخت کلید عمومی دولت الکترونیک استفاده از معماری سرویس گرا و گذرگاه سرویس تدوین استانداردها توجه ویژه به بحث امنیت
۹	کره جنوبی (پیشتاز)	<ul style="list-style-type: none"> سرمایه گذاری ویژه در زمینه زیرساخت های دسترسی پرسرعت به اینترنت استفاده از مدل سرویس های مشترک (پرداخت، تصدیق هویت، ...) توسعه پایگاه های داده ای یکپارچه (ثبت املاک، اطلاعات مردم، ثبت اتومبیل، اطلاعات شرکت ها و ...) راه اندازی پورتال دولت الکترونیک



خلاصه اقدامات برجسته	نام کشور	ردیف
<ul style="list-style-type: none"> ▪ توسعه فرآیندهای چندسازمانی ▪ به اشتراک گذاری اطلاعات 		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ توجه به بهینه سازی فرآیندها به شکلی که فرآیندها از منظر رضایت کاربران بهینه سازی شوند ▪ توجه به ارائه خدمات مبتنی بر شناسه منحصر به فرد مردم ▪ توجه به رویکرد شهروند مخاطب محوری ▪ اولویت به سرویس های با استفاده بالا یا دارای منفعت بالا یا دارای تعداد دفعات زیاد استفاده ▪ توجه ویژه به وجود پایگاه های اطلاعاتی به روز و دائما در حال به روزرسانی و دارای اطلاعات قابل اعتماد ▪ شاخص گذاری بر حسب تعداد خدماتی که باید آنلاین شود (۷۰ درصد) و تعداد عملیاتی که باید بر اساس خدمات آنلاین به طور آنلاین انجام شود (از هر یک از ۳ تراکنش با دولت یکی باید الکترونیکی باشد) ▪ افزودن شاخص کیفی برای ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی و سطح رضایت مردم (۸۰ درصد) ▪ توجه به مدل بلوغ در ارائه خدمات ▪ الزام داشتن امکان پیگیری و آگاه سازی از وضعیت خدمات 	<p>ترکیه (منطقه و مشابه)</p>	<p>۱۰</p>



پوست شماره ۴

واژه نامه

۴-۱- بستر ایجاد دولت الکترونیک

در وضعیت کنونی از میان کانال های مختلف دسترسی به خدمات، وب مهمترین بستر ایجاد دولت الکترونیک و خدمات الکترونیکی است. با توجه به این موضوع، در نقشه جامع دولت الکترونیک ایران، به طور خاص به حوزه وب توجه شده است. در کنار وب باید به ۲ کانال تلفن (که در اقبال سنی میان سال و کهن سال کشور ضریب نفوذ بالایی دارد) و تلفن همراه (که در اقبال سنی جوان و نوجوان ضریب نفوذ بالایی دارد) توجه مخصوص شود و در نقشه، طی سال های چهارم و پنجم برنامه برای ارائه سرویس ها بر روی کانال های جدید برنامه ریزی شده است. دفاتر پیشخوان نیز با استفاده از امکانات مختلف فناوری اطلاعات خود به عنوان یکی از کانال های دسترسی مطرحند.

۴-۲- مفاهیم مرتبط با دولت الکترونیک

✓ مکانیزاسیون فرآیندها:

- استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در یک فرآیند بدون اعمال بازنگری یا تغییر در فرآیند

✓ اتوماسیون فرآیندها: (از محورهای مورد توجه در نقشه جامع دولت الکترونیک ایران)

- استفاده از ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات در یک فرآیند به همراه اصلاح آن فرآیند و بهبود آن

✓ مهندسی مجدد فرآیندها (BPR):

- بازنگری و بازطراحی فرآیندها با هدف افزایش کارایی، اثربخشی و سرعت و دقت آنها (در این خصوص ۱۴ متدولوژی معتبر وجود دارد).

✓ بهینه سازی فرآیندها: (از محورهای مورد توجه در نقشه جامع دولت الکترونیک ایران)

- تلاش برای استفاده از الگوهای آزمایش شده به منظور بهسازی تدریجی فرآیندها و روش های موردعمل در دستگاه ها

✓ سازمان الکترونیکی:

- سازمان هایی که در آنها برای امور و فرآیندهای مختلف سازمانی از سیستم های نرم افزاری و سیستم های اطلاعاتی استفاده می شود. (استفاده از فناوری اطلاعات برای خودکارسازی وظایف درونی دولت و پردازش داده ها)

✓ سازمان مجازی:

- سازمان هایی که از ایده ها و ابزارهای فناوری اطلاعات و ارتباطات برای تعامل و ارتباط با سایر سازمان ها، مردم و منابع استفاده می کنند و در آنها شبکه های دسترسی، اینترنت و سایر فناوری های مربوط به عنوان زیرساخت اصلی برای تشکیل سازمان های مجازی مطرح است.

۳-۴ تعریف دولت الکترونیک

برای دولت الکترونیک تعاریف مختلفی ارائه شده است، که در این نقشه به یکی از تعاریف متداول اشاره می شود: دولت الکترونیک ابزاری برای افزایش دسترسی مردم، شرکت ها و کارمندان دولت به خدمات دولتی است.^۱ بنابراین همانطور که در این تعریف و بسیاری از تعاریف مطرح دولت الکترونیک مشاهده می شود، اولویت اصلی در تحقق دولت الکترونیک ارائه خدمات دولتی به طور الکترونیکی است که در جز ۳ از بند ج ماده ۴۶ قانون برنامه پنجم و همچنین مصوبه اولین جلسه کارگروه مدیریت فاوا به آن اشاره شده است. در زیر برخی تعاریف از کتاب دولت الکترونیک (الگوی نمونه استان کرمان) انتشارات "نص" آورده شده است:

دولت الکترونیک ابزاری برای افزایش دسترسی مردم، شرکت ها و کارکنان دولت به خدمات دولتی است. [Deloitte ۲۰۰۳]

دولت الکترونیک همان تجارت الکترونیک است که در بخش عمومی به کار آمده است و شامل تبادل هزینه، کالاها، خدمات و اطلاعات از طریق رسانه های الکترونیکی است همچنین دولت الکترونیک شامل تراکنش ها و روابط بین اجزای "شهروندان، موسسات غیرانتفاعی، دولت، کارمندان، کسب و کار" با دولت می باشد. [HUD۲۰۰۴]

دولت الکترونیک بهینه سازی پیوسته و متداومی از خدمت رسانی، مشارکت حوزه های انتخاباتی و دولت به وسیله تحول در روابط داخلی و خارجی از طریق فناوری، اینترنت و رسانه های جدید است. این موضوع شامل دولت به شهروند، دولت به کارمند، دولت به کسب و کار، و دولت به دولت است. [James ۲۰۰۲ و Garetner ۲۰۰۲]

دولت الکترونیک، تبادل ارزش هایی شامل خدمات، برنامه ها و اطلاعات از طریق یک رسانه الکترونیکی است. دولت الکترونیک، در بر دارنده تعاملات و روابط بین دولت و شهروندان، دولت و نهادهای عمومی و خصوصی، دولت و کارمندان است. [Fang ۲۰۰۲]

دولت الکترونیک شامل رایانه ای کردن همه فعالیت هایی است که هم اکنون با استفاده از کاغذ انجام می شوند. البته چنین کاری مستلزم روی آوردن به سبک های نوین مدیریت و رهبری، شیوه های جدید نظرسنجی و اتخاذ استراتژی، روش های جدید معرفی و تبلیغ کسب و کارها، شیوه های نوین شنیدن صدای شهروندان و مجامع مختلف و سرانجام شیوه های نوین سازماندهی و ارائه ی اطلاعات است. [Rogers ۲۰۰۲]

دولت الکترونیک، خدمات رسانی و اطلاع رسانی دولت به عموم مردم، با به کارگیری ابزارهای الکترونیکی است. به عبارت دیگر، دولت الکترونیک از فناوری های اطلاعات و ارتباطات استفاده می کند تا کارایی دولت را به وسیله دستیابی بهتر به اطلاعات و پاسخگویی بیشتر دولت در قبال مردم، ترفیع دهد. [ASPAC ۲۰۰۲]

دولت الکترونیک دسترسی و ارائه ی خدمات دولتی به سود شهروندان را افزایش داده و از آن مهمتر، به دولت کمک می کند تا گام های استوارتری به سوی کارآمدی و افزایش شفافیت بردارد تا کشور بتواند مدیریت بهتری را بر منابع اجتماعی و اقتصادی خود در راستای توسعه اعمال نماید. [ADB ۱۹۹۵]

۴-۴ تعریف خدمات الکترونیکی

آن گروه از خدمات دولتی است که در فضای الکترونیکی و به کمک امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات مانند شبکه های رایانه ای، پورتال و مانند آن به طور ارتباط برخط و یا همراه با فرصت پردازش معین به سایر دستگاه های دولتی، موسسات تجاری و ارباب رجوع ارایه می شود.^۲

* لازم به اشاره است که بحث دولت الکترونیک اولین بار در سال ۱۹۹۰ مطرح شده است و سابقه آن زیاد طولانی نیست.

۴-۵ سایر عبارات هایی که با مفهوم دولت الکترونیک معادل در نظر گرفته می شود، ولی دقیقاً معادل دولت الکترونیک نیست

- دولت دیجیتالی (Digital Government)

- دولت آنلاین (Online Government)

- دولت مجازی (Virtual Government)

- دولت شبکه ای (Networked Government, Wired Government)

- عبارات های دیگری نیز به عنوان نماد نسل بعد از دولت الکترونیک مانند aGovernment، bGovernment، cGovernment، dGovernment، eGovernment، fGovernment، gGovernment، hGovernment، iGovernment، jGovernment، kGovernment، lGovernment، mGovernment و ... مطرح شده است.

۴-۶ تعاملات مطرح در دولت الکترونیک

۱. دولت به شهروند مردم (G۲C): این نوع تعامل، همان طور که از نام آن پیداست به روابط فی مابین دولت الکترونیک با شهروندان و مردم یک جامعه است. هدف کلی از این نوع تعامل، فراهم نمودن حرکتی سریع برای ایجاد خدمات عمومی برخط، بویژه از طریق خدمات رسانی الکترونیکی برای عرضه اطلاعات و ایجاد ارتباطات است.

۲. دولت به کسب و کار (G۲B): در این نوع تعامل علاوه بر اینکه بحث ارائه خدمات الکترونیکی مربوط به امور بنگاه ها مطرح است، گسترش فعالانه تراکنش های الکترونیکی از قبیل تدارکات الکترونیکی و توسعه یک بازار الکترونیکی



برای خرید دولتی؛ ایجاد و فراهم نمودن مناقصه‌هایی از طریق ابزارهای الکترونیکی برای تبادل اطلاعات و کالا، از جمله اهداف این تعامل است.

۳. دولت به کارمند (G۲E): هدف کلی از این تعامل، این است که عملیات مدیریت خدمات و ارتباطات داخلی با کارمندان دولت برای شکل‌گرفتن عملیات به طور دیجیتالی و سیستم پردازش بدون کاغذ در اداره دیجیتالی آسان شود.

۴. دولت به دولت (G۲G): تدارک بخش‌های دولتی یا همکاری‌ها و ارتباطات آژانس‌ها به گونه مبتنی بر برخط در یک فرآیند داده از دولت، برای ایجاد بازدهی موثر، هدف این نوع تعامل است. این نوع تعامل، همچنین می‌تواند شامل تبادلات داخلی اطلاعات و کالاها نیز باشد.



پوست شماره ۵

خلاصہ وضع موجود

۵-۱ خلاصه وضع موجود کشور در حوزه دولت الکترونیک و زیرساخت های آن

- شروع توجه مدیران دولتی کشور به مقوله خدمات الکترونیکی و دولت الکترونیک
- گسترش کارت های بانکی و پرداخت های الکترونیکی مبتنی بر وب در میان مردم
- گسترش مناسب خدمات بانکداری الکترونیکی در کشور
- راه اندازی تعداد محدودی از خدمات تمام و نیمه الکترونیکی مختلف با روش ها و کیفیت های مختلف توسط دستگاه های مختلف
- راه اندازی وب سایت و پورتال در سطح اطلاع رسانی توسط تمامی سازمان های دولتی و توجه نسبی به کیفیت آن
- آشنایی نسبی اقشار مردم در استفاده از خدمات الکترونیکی (ثبت نام کنکور، ثبت نام کارت سوخت، خوشه بندی و اعلام حساب،...)
- اتمام مطالعات و طراحی و آغاز اجرای پروژه کارت هوشمند ملی توسط سازمان ثبت احوال کشور
- اتمام مطالعات و طراحی و آغاز اجرای پروژه مرکز داده ملی توسط شرکت ارتباطات زیرساخت
- آغاز به کار جدی دفاتر پیشخوان خدمات دولت و تصویب آیین نامه آن
- وجود شکاف دیجیتالی معنادار در درون کشور (بین کلان شهرها و سایر نقاط کشور)
- توسعه محدود شبکه دسترسی پر سرعت در میان مردم
- رتبه بالای ۱۰۰ ایران در میان کشورهای جهان در حوزه دولت الکترونیک بر اساس گزارش سازمان ملل در سال های ۲۰۰۹ و ۲۰۱۰
- ساختارهای سازمانی ناهماهنگ با فرآیندهای الکترونیکی در دستگاه ها
- وجود ۲ پورتال معرفی خدمات الکترونیکی در کشور (ایران، مردم)
- فاصله قابل توجه کشور در حوزه ارائه خدمات الکترونیک دستگاه های دولتی و شهرداری ها با وضع مطلوب
- ارائه خدمات الکترونیکی به طور جزیره ای پراکنده و و غیر استاندارد
- نبود برنامه منسجم در کشور در مورد توسعه دولت الکترونیک
- هزینه بالای استفاده از شبکه دسترسی پرسرعت در کشور

۵-۲ پروژه های موجود و موفق دولت الکترونیک کشور و عوامل و دلایل موفقیت آنها

- دلایل موفقیت پروژه "پرداخت قبض ها به طور الکترونیکی"

- سادگی برای استفاده کنندگان (وارد کردن دو شناسه مربوط به هر قبض و شماره کارت)
- استاندارد شدن فرآیند پرداخت تمامی قبض ها از طریق درج شناسه قبض و شناسه پرداخت
- ارائه سرویس از کانال های مختلف با گستردگی زیاد توسط بانک ها از کانال های الکترونیکی مختلف

- نپرداختن هزینه به مشتری در دریافت خدمات

- سرمایه گذاری مناسب در زیرساخت های پرداخت قبض ها

- تبلیغات و فرهنگ سازی وسیع

- ساز و کارهای تشویقی برای پرداخت غیرحضور

- تعیین کدینگ یکپارچه برای شناسه های قبض ها و شناسه های پرداخت

- دلایل موفقیت پروژه "کارت هوشمند سوخت"

- حمایت همه جانبه تمامی ارکان نظام از پروژه، با توجه به تهدید امنیتی و ملی تحریم بنزین

- مشارکت و همکاری تمامی دستگاه های اجرایی کشور (وزارت نفت و شرکت پخش، پست، پلیس، خودروسازها، جایگاه داران، تلمبه سازان، مخابرات، بانک ها)

- به کارگیری و تلفیق توان پیمانکاران داخل و خارج کشور در کنار یکدیگر

- اختصاص بودجه مناسب در اجرای پروژه

- اجرای فاز به فاز پروژه، فعال سازی خوب و تکمیل تدریجی آن

- استفاده از مدل آنلایین - آفلاین با توجه به زیرساخت های مخابراتی و ارتباطی کشور

- توجه ویژه به بحث امنیت در تمامی عوامل پروژه (کارت، ترمینال، تجهیزات جایگاه، مراکز جمعیت، مرکز داده و ارتباطات)

- دلایل موفقیت پروژه ثبت نام الکترونیکی برای تعویض "خودروهای فرسوده"

- پوشش تمام نقش های درگیر در فرآیند تعویض و اسقاط (ستاد مرکزی، ستادهای استانی، خودروسازها، بانک ها و شعب آنها، متقاضیان، مراکز اسقاط، نمایندگان فروش و ...)

- یکپارچگی تمام مراحل در یک سامانه به صورت الکترونیکی (ثبت نام، پیگیری، معرفی به مراکز اسقاط، معرفی به بانک، نمایندگان فروش خودرو سازها و ...) و انجام تمام مراحل در سامانه

- حمایت مدیریت ارشد ستاد مدیریت حمل و نقل سوخت از سامانه و طرح

- تعریف فرآیند و آغاز آن از ابتدا به طور الکترونیکی و با دید ارائه به طور الکترونیکی

- امکان انجام به طور صرفا الکترونیکی

- دلایل موفقیت پروژه "ثبت نام الکترونیکی کنکور"

- اجرای مرحله به مرحله ثبت نام الکترونیکی طی ۴ سال (اعلام نتایج الکترونیکی، ثبت نام دستی و الکترونیکی، ثبت نام الکترونیکی و ارائه کارت دستی، ثبت نام الکترونیکی و ارائه کارت الکترونیکی و اعلام نتایج الکترونیکی، ثبت نام الکترونیکی و کارت الکترونیکی و انتخاب واحد الکترونیکی و اعلام نتایج الکترونیکی)

- حمایت مدیران ارشد سازمان ذی ربط از الکترونیکی شدن فرآیند و اصلاح فرآیندهای لازم و پذیرش ریسک های آن

- استفاده و یکپارچه نمودن با پایگاه های اطلاعاتی ذی ربط (وزارت آموزش و پرورش، ایثارگران و ...)

- کمک به کاهش هزینه جدی در کنار افزایش رضایت مردم از فرآیند ثبت نام و اعلام نتایج

- توجه مناسب به ابعاد کارایی، پایداری، امنیت و سرعت در زیرساخت های نرم افزاری، سخت افزاری و ارتباطی

- امکان انجام به طور صرفا الکترونیکی

۳-۵ عوامل و دلایل مشترک در شکست پروژه های ناموفق دولت الکترونیک کنونی کشور

- حمایت اندک مدیران ارشد سازمان از لزوم ارائه خدمات خود به طور الکترونیکی

- وجود پایگاه های داده پراکنده در سطح یک سازمان و مراکز مختلف استانی و شهری آن و عدم وجود پایگاه داده متمرکز

- عدم وجود شبکه اینترنت سریع، ایمن و قابل اطمینان بین نقاط مختلف دفاتر مربوط به یک سازمان

- تخصیص اندک بودجه کافی برای ارائه خدمات الکترونیکی

- توجه اندک به جنبه های سازمانی و فرآیندی در توسعه خدمات الکترونیکی (پیش بینی امکانات لازم در ساختار سازمانی و تغییرات لازم در فرآیندها)

- امکان اندک دسترسی آنلاین به پایگاه های اطلاعاتی پایه کشور (ثبت احول، نیروی انتظامی و ...)

- محدودیت های امنیتی ویژه شرایط کشور (تحریم، جداسازی شبکه ها و ...)

- وجود زیرساخت ناقص شبکه دسترسی پرسرعت و ارزان برای بیشتر مردم کشور

- استفاده از ساز و کارهای فنی نامناسب در اجرای پروژه های دولت الکترونیک (کد نویسی به جای استفاده از ابزارها)

- وجود پایگاه های کم تعداد داده به روز و دارای اطلاعات با کیفیت و قابل اعتماد درباره فعالیت های دستگاه ها و مردم

۴-۵ برخی چالش‌های وضع موجود کشور در حوزه دولت الکترونیک

- تعدد نهادهای موازی در حوزه سیاست گذاری دولت الکترونیک کشور
- نبود برنامه جامع مصوب برای توسعه دولت الکترونیک در کشور
- نبود معماری مرجع و استانداردهای مصوب توسعه دولت الکترونیک در کشور
- نبود تبادل الکترونیکی اطلاعات بین دستگاه‌های دولتی حتی به صورت آفلاین و مخصوصاً آنلاین
- استفاده از روش‌های فنی ناکارا در ایجاد خدمات الکترونیکی (کدنویسی به جای استفاده از ابزارها)
- اختصاص نیافتن بودجه مناسب برای توسعه خدمات الکترونیکی در کشور و نبود شاخص‌های مرتبط با اندازه‌گیری اثربخشی
- نبود تعدادی از زیرساخت‌های فنی (مرکز داده ملی، کارت هوشمند ملی، زیرساخت کلید عمومی مورد پذیرش و دسترسی پرسرعت)
- نبود تعدادی از زیرساخت‌های غیرفنی (قوانین و مقررات در حوزه رکوردهای الکترونیکی، تراکنش‌های الکترونیکی، حفظ حریم شخصی، حذف کاغذ از فرآیندها و ...)
- برای گیری غلط تعدادی از پروژه‌های ملی (مرکز داده ملی با عدم نگاه به جنبه‌های نرم‌افزاری)
- چالش‌های تامین امنیت زیرساخت‌های مختلف ارائه خدمات الکترونیکی (شبکه، پایگاه‌های داده، نرم‌افزارها و سرویس‌دهنده‌ها)
- چالش‌های امنیتی امکان‌اندک ارتباط شبکه‌های امن دولتی و شبکه‌های دیگر مخصوصاً اینترنت
- چالش‌های امنیتی حفظ حریم شخصی اطلاعات مردم
- درگیر شدن مدیران فناوری اطلاعات دستگاه‌ها در امور جاری سازمان (شبکه، سخت‌افزار، اینترنت) و کندی و بوروکراسی اداری در پیشبرد پروژه‌های خدمات الکترونیکی
- نبود نظام مهندسی مناسب برای اجرای پروژه‌های دولت الکترونیک و فناوری اطلاعات (انتخاب نامناسب پیمانکار، کارفرمایی غیر بهینه)
- وجود ادبیات مختلف و مراجع مختلف در شمارش و گردآوری خدمات الکترونیک
- مقاومت مدیران و کارکنان در برابر تغییر
- نبود توجه کافی به بهینه‌سازی فرآیندها برای تحقق دولت الکترونیک و ارائه خدمات الکترونیکی



پوست شماره ۶

استانداردها و دستورالعمل‌ها

(این بخش در دوره های به روز رسانی نقشه، به روز رسانی می شود)

۶-۱ نحوه ایجاد و توسعه خدمات الکترونیکی اختصاصی دستگاه ها

۱- بر اساس مدل مرجع انتخاب شده در نقشه جامع دولت الکترونیک ایران که در قسمت قبل به آن اشاره شد، برای سال های مختلف در مورد خدمات در حال ارائه الکترونیکی شدن دستگاه ها، پروژه هایی با زمان و هزینه مشخص در مورد انجام هر یک از موارد زیر برای آنها در نظر گرفته شود

۱-۱- بهینه سازی فرآیند ارائه خدمت بر اساس رویکرد مشتری مداری و سرویس گرایی با استفاده از دستورالعمل های مطرح شده در انتهای نقشه جامع دولت الکترونیک

۲-۱- ایجاد امکانات لازم در ساختار سازمانی برای پشتیبانی از خدمات الکترونیکی (پردازش درخواست ها، میز امداد، ارزیابی، آموزش ها، تجهیزات، نیروی انسانی و ...)

۳-۱- استخراج اقلام اطلاعاتی و بانک های اطلاعاتی مورد نیاز برای خدمت و تعیین مرجع هر یک از اقلام اطلاعاتی و ایجاد و به روزرسانی مستمر آنها

۴-۱- یکپارچه سازی مراحل مختلف خدمت مورد نظر با سرویس های پایه پشتیبان (تایید هویت، پرداخت، آگاه سازی، استعلام، مدیریت مستندات، زیرساخت داده های مکانی و اطلاعات وضعیت پیگیری)

۵-۱- استانداردسازی فرم های الکترونیکی خدمت بر اساس ضوابط و استانداردهای نقشه جامع دولت الکترونیک

۶-۱- ایجاد امکانات لازم برای پشتیبانی از ارائه خدمت توسط دفاتر پیشخوان (فرم های مربوط به آنها)

۷-۱- فعال سازی سایر کانال هایی که خدمت مشخص روی آنها قابل ارائه باشد (مانند مرکز تماس، تلفن همراه، پردازش ایمیل و پیامک)

۸-۱- ایجاد و رعایت الزامات امنیتی ارائه خدمات الکترونیکی و زیرساخت های فنی آن در مورد دسترسی به اطلاعات و حفظ حریم شخصی

۹-۱- به روزرسانی اطلاعات مربوط به خدمات الکترونیکی در پورتال ملی به طور پیوسته

۲- در مورد خدمات مربوط به دستگاه های ملی- استانی (مانند وزارتخانه ها و سازمان های استانی آنها و نه شرکت ها)، تمامی خدمات باید به طور متمرکز توسط دستگاه ملی آنها در پورتال مرکزی آنها و در محل مرکز داده آنها و بر اساس سرویس های مشترک با توجه به بهترین تجربیات موجود در ادارات کلی استانی آنها ایجاد شود. در این مورد پروژه هایی با زمان و هزینه مشخص در مورد انجام هر یک از موارد زیر برای آنها در نظر گرفته شود:

۲-۱- انجام موارد (۱-۱ تا ۹-۱ از فهرست فوق)

۲-۲- توسعه شبکه اختصاصی بین ستاد دستگاه های اجرایی و مراکز استانی و در صورت لزوم مراکز شهرستانی آنها (ترجیحا دارای افزونگی)

۲-۳- ایجاد و انجام امکانات لازم برای بهره‌گیری کامل سازمان‌های استانی و شهرستانی از امکانات نرم‌افزاری و سخت‌افزاری در ارائه خدمت

۲-۴- امن‌سازی تمامی عناصر و اِلمان‌های درگیر در ارائه خدمت (شبکه، تجهیزات، کامپیوترها، نرم‌افزارها و بانک‌های اطلاعاتی) و توجه به ابعاد امنیتی مربوط به پیمانکاران و کارمندان

۲-۶ شاخص‌های انتخاب اولویت خدمات الکترونیکی برای ارائه طی سال‌های اجرای نقشه

- در ارتباط مستقیم بودن خدمات با مردم و مراجعان بیرونی
- مورد استفاده بودن برای تعداد بیشتری از مردم برای خدمت‌گیری
- دوره زمانی نیاز به آن کوتاه باشد (مثلاً سالانه، ماهانه)
- اهمیت داشتن از دیدگاه مردم
- ارائه خدمت الکترونیکی منجر به صرفه‌جویی در هزینه‌های ملی شود.
- ارائه خدمت الکترونیکی منجر به آسانی دریافت آن برای افراد کم‌توان شود.
- گستردگی مکانی استفاده‌کنندگان در کشور
- انجام مقدمات ارائه خدمت
- خدماتی که مردم تمایل دارند، به‌طور الکترونیکی ارائه شود.
- فراهم بودن زیرساخت‌های یک خدمت
- آسانی در الکترونیکی کردن
- آسانی در استفاده الکترونیکی
- آسان‌تر شدن خدمت در صورت الکترونیکی شدن
- عدم نیاز به تغییر دایمی
- کمک به ایجاد سایر خدمات به‌طور الکترونیکی (معمولاً خدمات حوزه G2G)

۳-۶ الگوهای مطرح برای انواع خدمات الکترونیکی که باید توسط دستگاه‌ها ارائه شوند:

خدمات ارائه اطلاعات عمومی و تخصصی مربوط به دستگاه‌ها و موسسات به کاربران به طور عام	
ارائه اطلاعات غیرساخت یافته و نیمه ساخت یافته مربوط به دستگاه تحت وب (مانند فیلم‌ها، گزارش‌های عملکرد، اخبار، معرفی دستگاه، چارت سازمانی دستگاه، قوانین و مقررات، تعرفه‌ها، مقالات و ...) به کاربر به طور امکان دریافت نظرات و بدون امکان جستجو)	ارائه اطلاعات غیرساخت یافته و نیمه ساخت یافته مربوط به دستگاه تحت وب (مانند فیلم‌ها، گزارش‌های عملکرد، اخبار، معرفی دستگاه، چارت سازمانی دستگاه، قوانین و مقررات، تعرفه‌ها، مقالات و ...) به کاربر به طور امکان دریافت نظرات و بدون امکان جستجو، با امکان شخصی سازی و ...)
ارائه اطلاعات ساختیافته و بانک‌های اطلاعاتی یک دستگاه تحت وب (مانند اسامی شعب یا مراکز یک دستگاه، مناصب‌ها و مزایده‌های مربوط به یک دستگاه، اسامی کارکنان دستگاه، دفترچه تلفن دستگاه، فهرست پروژه‌ها، بانک اطلاعات دارو، بانک اطلاعات پزشکان، بانک اطلاعات سینماها، اسامی هتل‌ها، اطلاعات پروازها، آب و هوا، اوقات شرعی، تقسیمات کشوری، اسامی شرکت‌ها و موسسات، تغییرات شرکت‌ها و موسسات، اسامی شرکت‌های دارای رتبه بندی و رتبه آنها و ...) با امکانات تعاملی مانند جستجو و مرتب‌سازی	ارائه آخرین اطلاعات ساختیافته و نیمه ساخت یافته و غیرساخت یافته دستگاه و تغییرات آنها به طور خبرنامه الکترونیکی مبتنی بر پست الکترونیکی یا پیام کوتاه برای کاربران متقاضی عضویت دریافت اطلاعات در حوزه‌ها و موضوعات انتخاب شده توسط کاربر (مانند دریافت اطلاعات شاخص‌های بورس، دریافت اطلاعات ترافیک و دریافت آخرین اخبار)
ارائه اطلاعات مربوط به یک فعالیت بر اساس منطق‌های محاسباتی (محاسبه سود، آزمون‌های روانشناسی، پیشنهاد هوشمند سرمایه‌گذاری، محاسبه نسبت قد و وزن ایده آل، تبدیل نرخ ارز، تبدیل واحدهای وزنی و طولی در مقایسه‌های مختلف، ...)	ارائه آموزش‌های الکترونیکی عمومی مربوط به دستگاه به کاربران
خدمات تراکنشی و تعاملی عمومی مربوط به دستگاه‌ها و موسسات بدون پرداخت الکترونیکی به طور عام	
خدمات مربوط به نظرسنجی‌های عمومی و تخصصی از کاربر از طریق وب یا پیام کوتاه یا به طور تلفنی و صندوق صوتی	خدمات مربوط به پاسخگویی به پرسش‌های طرح شده مختلف توسط کاربران از طریق ایمیل یا فرم الکترونیکی یا پیام کوتاه و پاسخگویی به پرسش‌های کاربران در طی یک چرخه پاسخگویی و اعلام پاسخ آنها به کاربر (استفنا، پرسش‌های متداول و ...)
خدمات مربوط به پاسخگویی به پرسش‌های مختلف طرح شده توسط کاربران به طور تعاملی تحت وب یا از طریق مرکز تماس (متنی، صوتی، تصویری) و مشاوره برخط	خدمات مربوط به دریافت پیشنهادهای و انتقادهای ایده‌های کاربران از طریق فرم‌های الکترونیکی، ایمیل و پیامک و چرخه بررسی آنها و اعلام نتیجه آنها به کاربر
خدمات مربوط به برقراری ارتباط الکترونیکی کاربر و بخش‌ها و افراد مختلف دستگاه در قالب فرم‌های الکترونیکی یا ایمیل یا پیامک (ارتباط با رییس دستگاه، ارتباط با حراست، ارتباط با روابط عمومی و ...)	خدمات مربوط به جذب و شناسایی نیروی انسانی دستگاه‌ها (استخدام) در قالب تکمیل فرم‌های الکترونیکی
خدمات مربوط به انواع روش‌های نوبت‌دهی تحت وب برای ملاقات‌های مردمی با	خدمات مربوط به تکریم ارباب رجوع و فرم‌های آن

	مسئولان یا نوبت دهی مربوط به تعمیرگاه های خودرو یا پزشکان و بیمارستان ها
بازی های آنلاین و سرگرمی ها و مسابقات بخصوص برای کودکان	دریافت انواع اطلاعات عمومی از کاربران (اخبار خبرنگاران افتخاری، مقالات، تصاویر مربوط، فیلم های مربوط و ...)
خدمات ارائه اطلاعات شخصی مربوط به عملیات و فعالیت های کاربران به آنها بدون پرداخت الکترونیکی	
مشاهده آخرین وضعیت یک درخواست فیزیکی ارائه شده (پیگیری مرسوله پستی، نامه ثبت شده، اظهارنامه قضایی و پیگیری کارت سوخت)	مشاهده نتایج و کارنامه های آزمون های مختلف (مانند نتایج کنکور، استخدامی و ...)
ارائه انواع اطلاعات شخصی مربوط به کاربر (مانند شماره ملی، کد پستی، شماره شبا، شماره بیمه تامین اجتماعی و ...)	ارائه اطلاعات مالی- اداری مربوط به کارکنان و بازنشستگان دستگاه تحت وب (مانند فیش حقوقی، ساعت های ورود و خروج، تماس های تلفنی و ...)
مشاهده، صدور و ارائه انواع قبض های مربوط به یک کاربر (مانند قبض های المثنی، میان دوره و اصلی)	ارائه ریزفعالیت های مربوط به عملیات یک کاربر (مانند ریز مکالمات، ریز پرداخت ها و دریافت ها، سابقه تعمیرات خودرو در نمایندگی، ریز صورتحساب و ...)
	صدور کارت های مختلف مربوط به یک کاربر به طور الکترونیکی (مانند صدور کارت ورود به جلسات، عضویت و ...)
خدمات ساده ثبت نامی تراکنشی و تعاملی تخصصی مربوط به دستگاه ها و موسسات بدون پرداخت الکترونیکی	
خدمات ثبت نام تحت وب با ارائه کد پیگیری (مانند ثبت نام وام، تعاونی ها، مسکن مهر، ثبت نام برای دریافت دفترچه بیمه خدمات درمانی و ...)	خدمات ثبت نام تحت وب ساده (مانند تکمیل فرم عضویت، اعلام خرابی تلفن، ثبت نام مسکن، مانند درخواست دستگاه رمزیاب و ...)
خدمات ثبت نام تحت وب با امکان ویرایش کل یا قسمتی از اطلاعات (مانند ثبت نام کنکور)	ثبت و ارسال الکترونیکی انواع اطلاعات (مانند قرارداد کار، رزومه کارجویان)
	خدمات دارای فرآیند ساده و بررسی یک مرحله ای (درخواست تایید دارو، عقد قرارداد بیمه های درمانی با پزشکان، بیمارستان ها و داروخانه ها)
خدمات تخصصی ساده و پیشرفته مربوط به دستگاه ها در حوزه صدور مجوزهای تک سازمانی (در سطح یک دستگاه) بدون پرداخت الکترونیکی	
خدمات نیازمند تطابق بین مشخصات ارائه شده و مشخصات موجود (مانند کاریابی، یافتن خانه دلخواه و ...)	خدمات دارای محاسبات پیچیده مانند (مانند انتخاب واحد تحت وب با کنترل پیش نیازها، تعداد و ...)
خدمات ارسال اطلاعات چندبخشی و پیچیده (مانند اظهارنامه مالیاتی، تقاضای رتبه بندی شرکت های انفورماتیکی، ثبت نام ارزش افزوده، رتبه بندی پیمانکاران و مشاوران)	خدمات دوره ای (مانند دادن گزارش های ماهانه مالی یا پیشرفت پروژه)
خدمات انجام انواع استعلام های مربوط به یک کاربر (مانند چک برگشتی، ایثارگری، عضویت در کمیته امداد، تایید دارو و ...)	خدمات صدور مجوز ها و پروانه های مربوط به یک دستگاه (مانند پروانه های گلخانه)



خدمات ساده تراکنشی و تعاملی تخصصی مربوط به دستگاه ها و موسسات به همراه پرداخت الکترونیکی	
خرید کارت های اعتباری (مانند خرید شارژ تلفن های همراه)	ثبت نام های دارای پرداخت الکترونیکی وجه (مانند خرید سیم کارت تلفن همراه، شرکت در آزمون و ...)
خدمات پرداخت به موسسات و امور خیریه (کمیته امداد، بهزیستی، سیل زدگان و ...)	خدمات پرداخت الکترونیکی (قبض ها و جریمه ها)
رزرو هتل ها و مراکز اقامتی	خرید تحت وب انواع بلیط ها (قطار، هواپیما، اتوبوس، سینما و ...)
خرید تحت وب انواع کالاهای فیزیکی و دیجیتالی (خودرو، کتاب، فرش، تصویر و ...)	خدمات بانکداری الکترونیکی (انتقال وجه)
خدمات مبتنی بر مکان کاربر یا تلفن همراه	
انواع خدمات مبتنی بر تلفن همراه	ارائه اطلاعات نزدیکترین موسسه به محل یک کاربر بر اساس اطلاعات مکانی
خدمات پیشرفته تراکنشی و تعاملی تخصصی مربوط به دستگاه ها و موسسات در سطح چند دستگاه	
خدمات دارای فرآیند گردش پیچیده و بررسی چند مرحله ای (مانند صدور پروانه احداث ساختمان و صدور پروانه پایان کار)	صدور مجوز چندسازمانی نیازمند استعلام- مالی/اعتباری- سوءپیشینه- سربازی- مقطع تحصیل- جانبازی- چک برگشتی

۴-۶ متدولوژی مطرح برای الکترونیکی کردن یک فرآیند

- درخواست ارائه تمامی مستندات مربوط به سیستم درخواستی از کارفرما (کاتالوگ ها، قوانین و مقررات، نمونه فرم های کاغذی، شناسنامه فرآیند، نمودار سازمانی، گزارش ها، مراحل و ...)
- بررسی نرم افزارها و بانک های اطلاعاتی احتمالی موجود سازمان در حوزه سیستم درخواستی
- برگزاری جلسه شناخت اولیه سیستم درخواستی با مدیران و کارشناسان ذی ربط و بهره بردار سیستم درخواستی
- شناخت و تحلیل اولیه سیستم درخواستی بر اساس نتیجه ۳ مرحله قبل
- مصاحبه مجدد با مدیران و کارشناسان ذی ربط و بهره بردار سیستم درخواستی در مورد بررسی درستی یافته های مرحله پیشین
- بهینه سازی فرآیندها، دستورالعمل ها و فرم های مربوط به ارائه یک خدمت الکترونیکی
- استخراج و طراحی موجودیت ها و فیلدهای سیستم درخواستی به همراه نرمال سازی (اطلاعات پایه، اطلاعات اصلی)
- استخراج و طراحی ارتباط بین موجودیت های استخراج شده سیستم درخواستی نرمال سازی (یک به یک، یک به چند و چند به چند)
- استخراج نقش های درگیر در سیستم درخواستی (کاربران، کارشناسان، مدیران و ...)
- استخراج رویه ها و فرآیندهای مربوط به سیستم درخواستی و مراحل مختلف آنها
- استخراج و طراحی فرم ها و زیر فرم های مربوط به سیستم درخواستی (فرم های قابل اجرا در قالب سیستم نرم افزاری)
- استخراج و طراحی انواع گزارش های موردنیاز سیستم (گزارش های قابل اجرا در قالب سیستم نرم افزاری)
- ایجاد موجودیت ها و فیلدها
- ایجاد ارتباطات بین موجودیت ها
- ایجاد صفحات و منوهای لازم برای سیستم
- ایجاد فرم ها بر روی موجودیت ها و قرار دادن آنها در صفحات مناسب
- ایجاد عملکردها و ارتباطات و حرکت بین فرم ها
- ایجاد گزارش های سیستم و قرار دادن آنها در صفحات مناسب
- ایجاد وب سرویس ها و ارتباطات پایگاه داده ای لازم
- بررسی پروتوتایپ پیاده سازی شده اولیه سیستم درخواستی با کارشناسان و مدیران ذی ربط
- تکمیل موجودیت ها، فرم ها، ارتباطات بین فرم ها و عملکردهای سیستم درخواستی
- طراحی و اعمال قالب گرافیکی برای سیستم درخواستی
- تبدیل اطلاعات از پایگاه داده و سیستم های قبلی
- اعمال سطوح دسترسی
- وارد کردن اطلاعات پایه
- آزمایش سیستم
- تحویل سیستم

- مستندسازی سازی نحوه ساخت سیستم درخواستی
- مستندسازی بهره برداری از سیستم درخواستی
- آموزش سیستم درخواستی ساخته شده به کاربران و مدیران سیستم
- پشتیبانی سیستم (رفع باگ ها، تغییرات)

۵-۶ سطوح الکترونیکی کردن یک خدمت

- **سطح اول** اطلاع رسانی در مورد یک خدمت (معرفی خدمت، مراحل خدمت، هزینه های خدمت، دستورالعمل ها، فرم های موردعمل و مدت زمان مورد نیاز برای انجام خدمت)

- **سطح دوم** دانلود فایل اسکن شده یک فرم کاغذی توسط مراجعه کننده، و پرینت گرفتن آن توسط مراجعه کننده و تکمیل آن توسط مراجعه کننده با خودکار و اسکن مجدد فرم پر شده توسط مراجعه کننده و ارسال فرم پر شده اسکن شده در قالب آپلود فایل به وبگاه یا درگاه سازمان یا ایمیل فایل پر شده اسکن شده به سازمان

- **سطح سوم** دانلود فایل فرم یک خدمت بر اساس یکی از فرمت های infopath یا Pdf توسط مراجعه کننده که در آن نرم افزار infopath یا adobe acrobat امکان تکمیل فرم را توسط کاربر به طور تایی می دهد و اطلاعات فرم را به مکان لازم می فرستد.

- **سطح چهارم** تکمیل یک فرم الکترونیکی اولیه مربوط به یک خدمت از طریق وبگاه یا درگاه یک سازمان توسط مراجعه کننده و قرار گرفتن اطلاعات فرم الکترونیکی اولیه تکمیل شده در یک پایگاه داده مربوطه یا در ایمیل و نیز انجام سایر مراحل فرم به طور دستی در سمت سازمان

- **سطح پنجم** تکمیل فرم الکترونیکی اولیه مربوط به یک خدمت و دریافت کد پیگیری و امکان پیگیری آخرین وضعیت درخواست. سایر کارهای پشت صحنه به طور دستی در سازمان انجام خواهد شد.

- **سطح ششم** تکمیل فرم الکترونیکی اولیه و پس از آن تکمیل فرم های الکترونیکی مربوط به سایر مراحل انجام یک خدمت از طرف مراجعه کننده و انجام تعدادی از از مراحل توسط مراجعه کننده مانند پرداخت به طور دستی و انجام تعدادی از مراحل توسط سازمان ارائه دهنده خدمت به طور الکترونیکی

- **سطح هفتم** تکمیل و انجام کارهای تمامی فرم های تمامی مراحل یک خدمت به طور الکترونیکی و انجام پرداخت الکترونیکی و تمامی مراحل مربوط به کاربر به طور الکترونیکی، ولی انجام بررسی های مربوط به یک درخواست در سمت سازمان از طریق فرم های الکترونیکی با دخالت انسان و یا انجام استعلام های لازم

- **سطح هشتم** تکمیل و انجام تمامی فرم های تمامی مراحل یک خدمت به طور الکترونیکی (گردش کار الکترونیکی) و انجام پرداخت الکترونیکی و انجام تمامی مراحل و تصیم سازی ها به طور خودکار بدون دخالت انسان

۶-۶ روش بهینه سازی فرآیندهای مربوط به ارائه یک خدمت الکترونیکی

اینک علم بهینه سازی فرآیندهای سازمان یکی از علوم به بلوغ رسیده است و الگوهایی مانند "TQM" و "۶ سیگما" در این مورد مطرح شده اند. هدف تمامی روش ها، افزایش کیفیت و سرعت فرآیندها است. رویکردهای اصلی مورد استفاده درباره بهینه سازی فرآیندها به شرح زیر است:

- ۱- ادغام مشاغل مختلف دخیل در مراحل مختلف یک فرایند در یکدیگر، به منظور کاهش تعداد مراحل و تعداد عوامل
- ۲- افزایش اختیارات هر یک از مشاغل درگیر در ارائه یک فرآیند به منظور کاهش نقاط تصمیم گیری و کاهش سطوح عمودی ارائه یک خدمت
- ۳- کاهش نقاط بازرسی و کنترل به منظور سرعت بخشیدن به فرایند و حذف نقاط غیر ضروری ها یا ادغام چند نقطه در یک نقطه
- ۴- تلاش برای جایگزینی مراحل منطقی انجام یک کار به جای مراحل در حال اجرای یک کار
- ۵- استانداردسازی همه حالت ها و کاهش استثناها برای فراهم شدن امکان تسریع یک فرآیند و جلوگیری از گره خوردن فرایند به سایر موارد
- ۶- کاهش سطوح سازمانی و حرکت به سمت مسطح شدن بیشتر سازمان
- ۷- انجام هر مرحله از کار در جایی که منطقی است.
- ۸- ارجحیت دادن استفاده از فرایند به جای نوع فرآیند
- ۹- دریافت اطلاعات از محل تولید اطلاعات و فقط یک بار
- ۱۰- توجه به تولید کنندگان اطلاعات به عنوان منابع اطلاعاتی
- ۱۱- پرداخت دستمزد کارکنان بر اساس عملکرد آنها در به ثمر رساندن فرآیند، به جای ساعت حضور
- ۱۲- حذف زمان های انتظار هر یک از مشاغل مختلف دخیل در یک فرآیند به دلیل وابستگی به سایر مراحل
- ۱۳- برون سپاری قسمت های لازم از فرآیند
- ۱۴- جا به جایی کارمندان بر اساس تناسب مهارت ها و توانایی ها با کارهایشان
- ۱۵- کاهش زمان مراحل مختلف یک کار- بویژه مراحل زمان بر- از طریق به کارگیری نیروهای متخصص تر، به کارگیری فناوری اطلاعات

- ۱۶- ایجاد یکپارچگی اطلاعاتی بین اطلاعات مختلف مورد نیاز و الکترونیکی کردن یکپارچگی
- ۱۷- اطلاعات مربوط به هر کار ضمن انجام آن، تولید شود و مجددا ورود اطلاعات یا تولید اطلاعات نشود
- ۱۸- هماهنگ سازی طراحی فرم ها با مراحل مختلف یک فرآیند

* نکات

- در بهینه سازی فرآیند باید از بیرون سازمان به فرآیند نگاه شود.
- بهینه سازی، مراحل اضافی را حذف می کند نه افراد را
- لزوم مدل سازی فرآیندها بر اساس چارچوب های معتبر
- توجه به تاثیرات به کارگیری ابزارهای فناوری اطلاعات در هر یک از مراحل



۶-۷ فهرست استانداردها و مدل های مرجع سطح اول (کلان) مربوط به حوزه دولت الکترونیک

حوزه شبکه و زیرساخت	
IPv4	FTP Over SSL (Not Ftp)
IPv6	NTPv4
DNS	HTTP v 1.1
LDAPv3	DNSSEC
HTTPS	TCP
UDP	
حوزه پست الکترونیک	
SMTPS	S/MIMEv3
SMTP	MIME
POP3	POP3S
حوزه داده ها و اطلاعات و پیام ها و کاراکترها و کدینگ	
UTF-8	ECE
XML v 1.0	GZIP
XSLT	XPath
XQuery	Middleware and ESB
XML Schema (W3C)	
حوزه اطلاعات مکان محور	
WMS	WFS
ISO 19115	GeoDatabase (Not Shape file)
WCS	
حوزه سرویس های وب بر اساس OASIS	
SOAP v 1.2	WS-*
WSDL v1.1	WSDL v2
UDDI V3.0.2	WSRP 2.0
حوزه فرمت های فایل	
Doc	PNG
DocX	JPG



PDF	Xls
Xlsx	MDB
ZIP	AVI
	Open XML
حوزه امنیت	
SSL v3	TLS v1.0
RSA 1024 (and higher)	Saml v2
XMLSignature	XMLEncryption
XKMS v2.0	X509v3
SHA-1 256 (and Higher)	ESP
AES	ESP
IPSec	PKCS sereis
	3 DES
حوزه کارت هوشمند و بیومتریک	
ISO 7816 Series	MOC
ISO 14443 Series	PC/SC
حوزه نمایش و ابزارهای سمت کاربر	
HTML v4.01	XHTMLv1.1
CSS 1.0-2.0	HTML v5
حوزه مدیریت و ارزیابی فناوری اطلاعات	
COBIT	ITIL version3

۸-۶ فرم خلاصه تعریف پروژه های دولت الکترونیک دستگاه های اجرایی

نام پروژه			
ردیف	عنوان مرحله	فعالیت ها	خروجی ها
۱۱۲
۲ ۱ ۲
۳ ۱ ۲
۴ ۱ ۲
پروژه های مرتبط با حوزه مربوطه در سازمان:			
.....			
نتایج حاصل از اجرای پروژه برای دولت (حتما بعد از اجرای پروژه باید محقق شود):			
.....			
نتایج حاصل از اجرای پروژه برای اشخاص حقیقی و حقوقی (حتما بعد از اجرای پروژه باید محقق شود) :			
.....			
پاسخ	چک لیست کنترلی پروژه :		
	آیا مرحله مهندسی نیازمندی ها و تعریف صحیح نیازمندی های مربوط به خدمت الکترونیکی برای ذی نفعان مختلف به درستی انجام شده است؟		
	آیا به بحث بهینه سازی فرآیندهای سازمانی و قوانین و مقررات توجه شده است؟ (با هدف ساده سازی و روان سازی)		
	آیا تمهیدات سازمانی مربوط به ایجاد خدمت مورد توجه واقع شده است؟ (نیروی انسانی، سخت افزار، مقررات و شرح وظایف)		
	آیا طراحی مفهومی مورد نیاز برای ایجاد خدمت الکترونیکی انجام شده است؟ (فرم ها، فرآیندها، مراحل، ساختار داده و نقش ها)		
	آیا رویکرد تحقق منافع در تعریف پروژه و ساز و کار اندازه گیری آن رعایت شده است؟		
	آیا اولویت سنجی در مورد خدمت الکترونیکی انجام شده است؟		
	آیا ملاحظات مربوط به استفاده از سرویس های مشترک دیده شده است؟		
	آیا پروژه ایجاد و توسعه این خدمت الکترونیکی با معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور هماهنگ شده است؟		
	آیا در ابتدای طراحی خدمت، فازهای بعدی خدمت در مورد استعلام های الکترونیکی و خودکارسازی خدمت برای سال های بعد مشخص شده است؟		

۹-۶ منشور اخلاقی ارائه خدمات الکترونیکی به مردم

- ۱- من به عنوان یک فرد جامعه حق دارم کانال دسترسی مورد نظرم را برای انجام تعاملات مربوط به خود با دولت انتخاب کنم.
- ۲- من به عنوان یک فرد جامعه می توانم به آسانی اطلاعات و خدمات دولتی را پیدا کنم.
- ۳- من به عنوان یک فرد جامعه می توانم به آسانی حقوق و تکالیف خود را درک کنم.
- ۴- من به عنوان یک فرد جامعه حق دارم به اطلاعات دقیق، کامل و واقعی دسترسی داشته باشم و دولت بر اساس نیازهای من این موضوع را فراهم می کند.
- ۵- من به عنوان یک فرد جامعه باید فقط یک بار اطلاعات خود را ارائه کنم. دولت به من می گوید درباره من چه می داند و از اطلاعات شخصی من بدون اجازه من استفاده نخواهد کرد.
- ۶- من به عنوان یک فرد جامعه به آسانی می توانم بدانم که دولت چگونه عمل می کند و دولت، من را در مورد وضعیت فرآیندهایی که در آن درگیرم آگاه می کند.
- ۷- من به عنوان یک فرد جامعه می توانم به قابل اعتماد بودن دولت الکترونیک اعتماد کنم. دولت تضمین می کند که اطلاعات شخصی من حفظ شود و امکان تعامل امن من را با خود فراهم می سازد و با احتیاط اطلاعات را به طور دیجیتالی بایگانی می کند.
- ۸- من به عنوان یک فرد جامعه به آسانی می توانم در مورد عملکرد دولت به او بازخورد دهم. دولت اشتباهات خود را اصلاح خواهد و نواقص خود را برطرف خواهد و از شکایت ها برای یادگیری استفاده خواهد کرد.
- ۹- من به عنوان یک فرد جامعه می توانم عملکرد و کارایی دستگاه های مختلف را ارزیابی و مقایسه کنم. در این خصوص دولت اطلاعات لازم را برای من فراهم خواهد کرد.
- ۱۰- من به عنوان یک فرد جامعه می توانم به دنبال علاقمندی های خود بروم. دولت زمینه های مشارکت را افزایش و گسترش خواهد داد.



پیوست شماره ۷

بانک های اطلاعاتی

(این بخش در دوره های به روز رسانی نقشه، به روز رسانی می شود)



۷-۱ ایجاد و ارائه بانک های اطلاعاتی تخصصی مجاز دستگاه ها بر روی شبکه^۱

نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران	بانک اطلاعات بانک های دولتی
	بانک اطلاعات بانک های خصوصی
	بانک اطلاعات صندوق های قرض الحسنه
	بانک اطلاعات موسسات مالی و اعتباری بانک های دولتی
	بانک اطلاعات صندوق های قرض الحسنه
	بانک اطلاعات موسسات مالی و اعتباری
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
بنیاد مسکن انقلاب اسلامی	بانک اطلاعات معابر روستایی
	بانک اطلاعات آمار واحدهای مسکونی روستایی
	بانک اطلاعات پروژه های در دست اجرا
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران	بانک اطلاعات شعب بیمه
	بانک اطلاعات انواع بیمه نامه ها
	بانک اطلاعات شرکت های بیمه
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
سازمان انرژی های نو ایران (سانا)	بانک اطلاعات خطوط انتقال نیرو (برق)
	بانک اطلاعات نیروگاه ها
	بانک اطلاعات ایستگاه های انتقال برق
	بانک اطلاعات محدوده اکتشاف معدنی هسته ای
	بانک اطلاعات محدوده پسمانداری هسته ای
	بانک اطلاعات محدوده کارخانه صنعتی یا نیمه صنعتی هسته ای
	بانک اطلاعات مشترکان برق شهری
	بانک اطلاعات بار ماهانه
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
سازمان بازنشستگی کشوری	بانک اطلاعات سایر صندوق های بیمه ای دستگاه های اجرایی

^۱ دفتر الگوی ایرانی اسلامی پیشرفت، معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی ریاست جمهوری



نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
سازمان بهزیستی کشور	بانک اطلاعات مهمان سرای سلامت کودکان کار و خیابانی
	بانک اطلاعات مراکز پیشگیری از طلاق
	بانک اطلاعات نقاهت گاه ها
	بانک اطلاعات خانه های کودک و شیرخوارگاه
	بانک اطلاعات مهدکودک ها
	بانک اطلاعات مراکز خدمات بهزیستی
	بانک اطلاعات اردوگاه های آموزشی و تربیتی
	بانک اطلاعات مراکز بازپروری زنان آسیب دیده اجتماعی
	بانک اطلاعات خانه های سلامت دختران پناه جو
	بانک اطلاعات مراکز روزانه و شبانه روزی ارائه دهنده خدمات به معلولان، سالمندان و بیماران روانی مزمن
	بانک اطلاعات خانه های تربیتی کودکان بی سرپرست
	بانک اطلاعات مراکز درمان خصوصی اعتیاد
	بانک اطلاعات مراکز روزانه و شبانه روزی توانبخشی بخش غیر دولتی
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
سازمان بورس و اوراق بهادار	بانک اطلاعات نمادهای بورس
	بانک اطلاعات ارزش نمادهای بورس
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
سازمان تامین اجتماعی	بانک اطلاعات شعب سازمان تامین اجتماعی
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	بانک اطلاعات دفترخانه های اسناد رسمی
	بانک اطلاعات دفاتر ازدواج و طلاق
	بانک اطلاعات معاملات
	بانک اطلاعات اشخاص حقوقی
	بانک اطلاعات اختراعات
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
سازمان جنگل ها مراتع و آبخیز داری	بانک اطلاعات زیرحوزه های اصلی
	بانک اطلاعات زیرحوزه های فرعی
	بانک اطلاعات آب بندها



بانک اطلاعات جنگل ها	
بانک اطلاعات پارک های جنگلی	
بانک اطلاعات بوته زارها	
بانک اطلاعات بیشه ها	
بانک اطلاعات تاغزارها	
بانک اطلاعات شن زارهای ساحلی	
بانک اطلاعات شوره زارها	
بانک اطلاعات کوه ها	
بانک اطلاعات دره ها	
بانک اطلاعات کویرها	
بانک اطلاعات مرتع ها	
بانک اطلاعات زمین شور و نمک زار	
بانک اطلاعات کاربری اراضی	
بانک اطلاعات قابلیت های منابع اراضی	
بانک اطلاعات محدودیت ها و قابلیت های بخش	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات پهنه بندی های آلودگی آب	
بانک اطلاعات پهنه بندی های آلودگی هوا	
بانک اطلاعات پهنه بندی های آلودگی صوتی	
بانک اطلاعات محدوده زیستگاهی مهم	
بانک اطلاعات محدوده گونه های گیاهی مهم	
بانک اطلاعات پناهگاه حیات وحش	
بانک اطلاعات گذرگاه مهاجرت حیات وحش و پرندگان	سازمان حفاظت محیط زیست
بانک اطلاعات اثر طبیعی ملی	
بانک اطلاعات منطقه حفاظت شده	
بانک اطلاعات منطقه شکار و تیراندازی ممنوع	
بانک اطلاعات پارک های ملی	
بانک اطلاعات تالابها	
بانک اطلاعات آلودگی های محیط زیست	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات زندان ها	سازمان زندان ها و اقدامات تأمینی تربیتی کشور



بانک اطلاعات کانون‌های اصلاح و تربیت	
بانک اطلاعات مراکز مراقبت پس از خروج	
بانک اطلاعات اردوگاه‌های کار درمانی و حرفه آموزی	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات میراث فرهنگی	سازمان میراث فرهنگی و گردشگری
بانک اطلاعات جاذبه‌های گردشگری	
بانک اطلاعات آثار باستانی	
بانک اطلاعات آب گرم	
بانک اطلاعات موزه	
بانک اطلاعات غار	
بانک اطلاعات امامزاده	
بانک اطلاعات اکوتوریسم	
بانک اطلاعات گردشگران ورودی به کشور	
بانک اطلاعات زائران ایرانی و گردشگران خروجی از کشور	
بانک اطلاعات آژانس مسافرتی	
بانک اطلاعات هتل	
بانک اطلاعات هتل آپارتمان	
بانک اطلاعات مهمان پذیر	
بانک اطلاعات مهمانخانه	
بانک اطلاعات پانسیون	
بانک اطلاعات مهمان‌سرای جهانگردی	
بانک اطلاعات مهمان‌سرای دولتی	
بانک اطلاعات مجتمع جهانگردی	
بانک اطلاعات اردوگاه جهانگردی	
بانک اطلاعات زایرسرا	
بانک اطلاعات واحدهای پذیرایی بین راهی	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات ایستگاه های هواشناسی	سازمان هواشناسی کشور
بانک اطلاعات ایستگاه لرزه‌نگاری	
بانک اطلاعات آب و هوای ... ماه	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه



بانک اطلاعات پهنه‌بندی سیل	ستاد امور حوادث غیر مترقبه
بانک اطلاعات پهنه‌بندی زلزله	
بانک اطلاعات پهنه‌بندی طوفان	
بانک اطلاعات پهنه‌بندی خشکسالی	
بانک اطلاعات حوادث غیر مترقبه	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات واحدهای پست شهری	شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
بانک اطلاعات واحدهای پست روستایی	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات ایستگاه های آتش نشانی	شهرداری
بانک اطلاعات میدین میوه و تره بار	
بانک اطلاعات گورستان	
بانک اطلاعات کشتارگاه‌ها	
بانک اطلاعات پارک‌ها و بوستان‌ها	
بانک اطلاعات معابر شهری	
بانک اطلاعات مرکز دفع زباله	
بانک اطلاعات مراکز بازیافت زباله	
بانک اطلاعات مسیل‌ها و رودخانه‌های شهر	
بانک اطلاعات پوشش بیمه ساختمان های مسکونی	
بانک اطلاعات خطوط تاکسی رانی	
بانک اطلاعات تصفیه‌خانه فاضلاب شهری	
بافتهای بهسازی شده شهری	
شبکه فاضلاب شهری	
عناوین بانک های اطلاعاتی	
بانک اطلاعات جمعیت نقاط روستایی	مرکز آمار
بانک اطلاعات جمعیت گروه‌های سنی	
بانک اطلاعات آمارهای ثابتی	
بانک اطلاعات آمارهای تخصصی	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات واحدهای پژوهشی و فناوری	معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری



بانک اطلاعات صندوق‌های پژوهش و فناوری	
بانک اطلاعات طرح‌های پژوهشی	
عناوین بانک‌های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات منابع بودجه دستگاه‌های اجرایی	معاونت نظارت راهبردی ریاست جمهوری
بانک اطلاعات مصارف بودجه دستگاه‌های اجرایی	
بانک اطلاعات درآمدها	
بانک اطلاعات هزینه‌ها	
بانک اطلاعات واگذاری دارایی‌های سرمایه‌ای	
بانک اطلاعات تملک دارایی‌های سرمایه‌ای	
بانک اطلاعات واگذاری دارایی‌های مالی	
بانک اطلاعات تملک دارایی‌های مالی	
عناوین بانک‌های اطلاعاتی	
بانک اطلاعات پاسگاه‌های پلیس راه	نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
بانک اطلاعات پاسگاه نظامی	
بانک اطلاعات پاسگاه مرزی	
بانک اطلاعات محدوده فعالیت‌اشرار و گروهک‌ها	
بانک اطلاعات دفاتر پلیس + ۱۰	
بانک اطلاعات منطقه قاچاق کالا	
بانک اطلاعات تخلفات و جرایم	
عناوین بانک‌های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات سایت ارتباطات ماهواره‌ای	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
بانک اطلاعات آمار خطوط مخابراتی	
بانک اطلاعات واحدهای فراهم‌آورنده خدمات اینترنت	
بانک اطلاعات مراکز تلفن شهری	
بانک اطلاعات دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات شهری	
بانک اطلاعات دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات روستایی	
بانک اطلاعات مراکز تلفن روستایی	
بانک اطلاعات ایستگاه مخابراتی	
بانک اطلاعات ایستگاه رادیویی	
بانک اطلاعات ایستگاه تلویزیونی	
بانک اطلاعات مرکز تلفن همراه	



بانک اطلاعات پوشش GPRS	
بانک اطلاعات مرکز تلفن بین شهری	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات آماری کارکنان دولت	وزارت امور اقتصادی و دارایی
بانک اطلاعات آماری وسایط نقلیه دولتی	
بانک اطلاعات حساب های منطقه ای	
بانک اطلاعات ستانده فعالیت های حساب های منطقه ای	
بانک اطلاعات مصارف واسطه فعالیت های حساب های منطقه ای	
بانک اطلاعات مالیات ارزش افزوده	
عناوین بانک های اطلاعاتی	
بانک اطلاعات مدارس	وزارت آموزش و پرورش
بانک اطلاعات آموزشگاه های آموزش و پرورش استثنایی - کودکان استثنایی	
بانک اطلاعات آموزشگاه های آموزش و پرورش استثنایی - تیزهوشان	
بانک اطلاعات آموزشگاه های شهری	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات مراکز بهداشتی و درمانی شهری	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
بانک اطلاعات پایگاه اورژانس	
بانک اطلاعات مراکز مربوط به بیماری های خاص	
بانک اطلاعات بیمارستان ها	
بانک اطلاعات خانه بهداشت	
بانک اطلاعات مراکز پاراکلینیکی	
بانک اطلاعات علل مرگ و میر	
بانک اطلاعات پزشکان	
بانک اطلاعات مراکز آموزش عالی و دانشگاه ها و دانشکده های علوم پزشکی	
بانک اطلاعات داروخانه ها	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات زمین های کشت محصولات دائمی آبی	وزارت جهاد کشاورزی
بانک اطلاعات زمین های کشت محصولات زراعی آبی	
بانک اطلاعات زمین های کشت محصولات دائمی دیم	
بانک اطلاعات زمین های کشت محصولات زراعی دیم	



بانک اطلاعات منطقه های کشت صنعتی	
بانک اطلاعات گلخانه های پرورش گل های زینتی	
بانک اطلاعات مراکز آموزشی و ترویجی کشاورزی	
بانک اطلاعات مرغداری ها	
بانک اطلاعات استخرهای پرورش ماهی	
بانک اطلاعات مراکز پرورش طیور	
بانک اطلاعات دامداری ها	
بانک اطلاعات زنبورداری	
بانک اطلاعات مراکز خدمات کشاورزی	
بانک اطلاعات شیلات	
بانک اطلاعات مجتمع های کشت و صنعت	
بانک اطلاعات محل رفت و آمد و اسکان عشایر	
بانک اطلاعات محل اسکان عشایر	
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
وزارت دادگستری	بانک اطلاعات مراکز قضایی شعب دادگاه ها
	بانک اطلاعات انواع جرایم
	بانک اطلاعات زندان ها
	بانک اطلاعات قوانین و مقررات
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
وزارت راه و شهرسازی	بانک اطلاعات تونل ها
	بانک اطلاعات بهمن گیرها
	بانک اطلاعات فرودگاه ها
	بانک اطلاعات پایانه حمل و نقل
	بانک اطلاعات شرکت های کشتیرانی
	بانک اطلاعات بنادر
	بانک اطلاعات لنگرگاه
	بانک اطلاعات ایستگاه راه آهن
	بانک اطلاعات پل راه آهن
	بانک اطلاعات تونل راه آهن
	بانک اطلاعات خط آهن
	بانک اطلاعات ایستگاه راه آهن شهری



بانک اطلاعات ایستگاه راه آهن روستایی	
بانک اطلاعات آماری پروانه‌های ساختمانی و هزینه اجاره مسکن شهری	
بانک اطلاعات آماری واحدهای مسکونی شهری	
بانک اطلاعات آماری واحدهای مسکونی روستایی	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات جامع صنعت و معدن کشور	وزارت صنعت، معدن و تجارت
بانک اطلاعات مراکز اطلاع‌رسانی بازرگانی	
بانک اطلاعات مراکز عمده فروشی	
بانک اطلاعات مراکز خرده فروشی	
بانک اطلاعات واحدهای صنفی	
بانک اطلاعات اسامی شرکت های پخش	
بانک اطلاعات انبارها	
بانک اطلاعات سردخانه ها	
بانک اطلاعات قیمت های کالاها	
بانک اطلاعات شهرک های صنعتی	
بانک اطلاعات نواحی صنعتی	
بانک اطلاعات معادن فلزی	
بانک اطلاعات معادن غیر فلزی	
بانک اطلاعات کارگاه های بزرگ صنعتی	
بانک اطلاعات کارگاه های کوچک صنعتی	
بانک اطلاعات جواز تاسیس و پروانه بهره برداری	
بانک اطلاعات شورای اصناف	
بانک اطلاعات مجامع امور صنفی	
بانک اطلاعات اتحادیه های صنفی و بازرسی و نظارت اصناف	
عناوین بانک های اطلاعاتی	
بانک اطلاعات مراکز آموزش عالی تحت نظارت وزارت علوم، تحقیقات و فناوری	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
بانک اطلاعاتی اعضا هیئت علمی، پایان نامه و ...	
بانک اطلاعات نهضت سوادآموزی	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات واحدهای مذهبی شهری	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی



بانک اطلاعات واحدهای مذهبی روستایی	
بانک اطلاعات واحدهای فرهنگی شهری	
بانک اطلاعات فیلم ها و موسیقی ها	
بانک اطلاعات هنرمندان	
بانک اطلاعات ادیان	
بانک اطلاعات کالا و خدمات فرهنگی	
بانک اطلاعات کتاب، نشریات و مجلات	
بانک اطلاعات رسانه‌های صوتی و تصویری	
بانک اطلاعات واحدهای فرهنگی شهری	
عناوین بانک های اطلاعاتی	
بانک اطلاعات تقسیمات سیاسی	وزارت کشور
بانک اطلاعات مرز بین‌المللی	
بانک اطلاعات سازمان های مردم نهاد	
بانک اطلاعات احزاب	
بانک اطلاعات پروژه های عمرانی	
بانک اطلاعات آماری اتباع خارجی	
بانک اطلاعات روستاهای کشور	
عناوین بانک های اطلاعاتی	
بانک اطلاعات تعاونی ها	وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی
بانک اطلاعات متقاضیان اشتغال کشور	
بانک اطلاعات متقاضیان مسکن مهر	
بانک اطلاعات اشتغال	
بانک اطلاعات مراکز کارایی دارای مجوز	
بانک اطلاعات آموزشگاه‌های فنی و حرفه‌ای	
بانک اطلاعات واحدهای استانی صندوق بازنشستگی کشوری	
بانک اطلاعات واحدهای استانی صندوق بازنشستگی لشکری	
بانک اطلاعات واحدهای استانی سازمان بیمه خدمات درمانی	
بانک اطلاعات شعب سازمان تأمین اجتماعی	



نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
وزارت نفت	بانک اطلاعات سایر صندوق های بیمه ای دستگاه های اجرایی
	بانک اطلاعات انبار و مخازن
	بانک اطلاعات چاه نفت
	بانک اطلاعات چاه گاز
	بانک اطلاعات خطوط لوله
	بانک اطلاعات آزمایشگاه های تدوین استاندارد
	بانک اطلاعات ایستگاه تقلیل و تقویت فشار
	بانک اطلاعات جایگاه فرآورده های نفتی
	بانک اطلاعات ترمینال نفتی (پایانه صادراتی)
	بانک اطلاعات پالایشگاه ها
	بانک اطلاعات مجتمع پتروشیمی
بانک اطلاعات جایگاه فروش مواد سوختی	
نام دستگاه	عناوین بانک های اطلاعاتی
وزارت نیرو	بانک اطلاعات سدها
	بانک اطلاعات دریاچه و آبگیرها
	بانک اطلاعات دشت ها
	بانک اطلاعات رودخانه ها
	بانک اطلاعات حوضه های آبخیز
	بانک اطلاعات زیرحوضه ها
	بانک اطلاعات شبکه انتقال آب کشاورزی
	بانک اطلاعات تصفیه خانه ها
	بانک اطلاعات تونل های آب
	بانک اطلاعات چاه های آب



بانک اطلاعات چشمه ها	
بانک اطلاعات قنات ها	
بانک اطلاعات باتلاق ها	
بانک اطلاعات مرداب ها	
بانک اطلاعات مانداب ها	
بانک اطلاعات مخزن های آب	
بانک اطلاعات سفره های زیرزمینی	
بانک اطلاعات منابع آب سطحی	
بانک اطلاعات ورود و خروجی آب کشور	
بانک اطلاعات بهره‌وری و ایمنی آب	
بانک اطلاعات آلودگی منابع آب	
بانک اطلاعات مصارف آب	
پساب	
عناوین بانک های اطلاعاتی	نام دستگاه
بانک اطلاعات مکان‌های ورزشی شهری	وزارت ورزش و جوانان
بانک اطلاعات فدراسیون ها	
بانک اطلاعات رشته های ورزشی	



پوست شماره ۸۵

فهرست خدمات پرتال مردم

(این بخش در دوره های به روز رسانی نقشه، به روز رسانی می شود)



۸-۱ فهرست خدمات پرتال مردم در دولت الکترونیک

نام خدمت	نام دستگاه	کد دستگاه
	نهادهای زیر نظر مقام معظم رهبری	۱۰۰۰
	بنیاد مسکن	۱۰۱۰
پرداخت وام قرض الحسنه و احداث حمام		۱۰۱۰/۰۱
تسهیلات بهسازی مسکن روستایی		۱۰۱۰/۰۲
فراخوان عمومی انتخاب مشاور تهیه طرح		۱۰۱۰/۰۳
فراخوان عمومی انتخاب نقشه بردار		۱۰۱۰/۰۴
واگذاری زمین روستایی		۱۰۱۰/۰۵
واگذاری واحد مسکونی		۱۰۱۰/۰۶
ودیعه مسکن ویژه مستاجرین		۱۰۱۰/۰۷
	بنیاد شهید و امور ایثارگران	۱۰۵۰
استخدام در دستگاه‌های دولتی و غیر دولتی		۱۰۵۰/۰۱
انتقال دانشجویان شاهد و ایثارگر		۱۰۵۰/۰۲
انجام مراحل دریافت خودرو جانبازان ۵۰ درصد به بالا		۱۰۵۰/۰۳
برقراری حقوق حالت اشتغال ومستمری جانبازان		۱۰۵۰/۰۴
بیمه همگانی جانبازان و خانواده شاهد		۱۰۵۰/۰۵
پرداخت غرامت بیمه عمر به والدین- همسران و جانبازان		۱۰۵۰/۰۶
پرداخت وام اشتغال از وجوه اداره شده		۱۰۵۰/۰۷



تحويل برچسب ویژه (آرم تردد) به جانبازان ۲۵ به بالا	۱۰۵۰/۰۸
تسهیلات ورود به دانشگاه - خدمات قبل از ورود به دانشگاه - خدمات آموزشی و کمک آموزشی - تسهیلات دانشجویی و امور رفاهی	۱۰۵۰/۰۹
صدور معافیت برادران و فرزندان شاهد و ایثارگر	۱۰۵۰/۱۰
کمک هزینه و سرویس ایاب و ذهاب و خوابگاه دانش آموزان شاهد و ایثارگر	۱۰۵۰/۱۱
معرفی برای سرانه خدمت (کسر خدمت و معافیت تلفیقی) فرزندان جانباز	۱۰۵۰/۱۲
	۱۱۰۰
سازمان تبلیغات اسلامی	
صدور مجوز فعالیت انجمن اسلامی	۱۱۰۰/۰۱
صدور مجوز فعالیت کانون های فرهنگی تبلیغی	۱۱۰۰/۰۲
صدور مجوز فعالیت موسسات قرآنی	۱۱۰۰/۰۳
صدور مجوز فعالیت هیات مذهبی	۱۱۰۰/۰۴
	۱۱۵۰
نهضت سواد آموزی	
ارائه آموزش پایه به بیسوادان و کم سوادان بزرگسال بازمانده از تحصیل در گروه سنی ۱۰-۴۹ سال	۱۱۵۰/۰۱
	۱۲۰۰
کمیته امداد امام خمینی	
ارائه خدمات تحصیلی (دانش آموزی و دانشجویی)	۱۲۰۰/۰۱
ارائه خدمات جهیزیه و هدیه ازدواج	۱۲۰۰/۰۲
ارائه خدمات خودکفایی و اشتغال زایی	۱۲۰۰/۰۳
ارائه خدمات مددکاری و مشاوره	۱۲۰۰/۰۴
برنامه آموزش های فنی و حرفه ای	۱۲۰۰/۰۵
برنامه ایجاد فرصت های شغلی	۱۲۰۰/۰۶



برنامه بیمه های اجتماعی نیازمندان	۱۲۰۰/۰۷
برنامه خدمات مشاوره و آموزش خانواده	۱۲۰۰/۰۸
برنامه راه اندازی و اداره خوابگاه ها و کانون ها	۱۲۰۰/۰۹
بیمه اجتماعی روستاییان و عشایر	۱۲۰۰/۱۰
پرداخت کمک هزینه درمانی ویژه	۱۲۰۰/۱۱
تأمین پوشاک تحصیلی فرزندان دانش آموز، دانشجو و طلاب تحت حمایت	۱۲۰۰/۱۲
تحويل صندوق صدقات خانگی به خیرین	۱۲۰۰/۱۳
تسهیلات معافیت فرزندان مددجویان بدون سرپرست به علت فوت سرپرست و طلاق	۱۲۰۰/۱۴
تشکیل پرونده مددجویی به منظور ارائه خدمات حمایتی	۱۲۰۰/۱۵
خدمات تشخیصی و درمانی در چارچوب نظام ارجاع و پزشک خانواده	۱۲۰۰/۱۶
طرح اکرام ایتام	۱۲۰۰/۱۷
طرح بهسازی کارگاه های قالی بافی مددجویان	۱۲۰۰/۱۸
طرح شهید رجایی	۱۲۰۰/۱۹
کاریابی برای خانواده های تحت حمایت	۱۲۰۰/۲۰
کمک به تأمین اجاره و ودیعه مسکن خانوارهای تحت حمایت و اقشار نیازمند	۱۲۰۰/۲۱
کمک به خرید و ساخت مسکن	۱۲۰۰/۲۲
وام غیر تحت پوشش	۱۲۰۰/۲۳
	ریاست جمهوری ۲۰۰۰
	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور ۲۰۵۰



تشخیص صلاحیت مشاوران مدیریت	۲۰۵۰/۰۱
سامانه از کار افتادگی	۲۰۵۰/۰۲
معاونت برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور	۲۱۰۰
پایگاه قوانین و مقررات، آیین نامه ها و مصوبات شوراها	۲۱۰۰/۰۱
پایگاه ملی اطلاع رسانی مناقصات	۲۱۰۰/۰۲
تأیید فنی نرم افزار	۲۱۰۰/۰۳
ثبت اختراع نرم افزار	۲۱۰۰/۰۴
جستجوی منابع کتابخانه ای (سیمرغ)	۲۱۰۰/۰۵
رتبه بندی و احراز صلاحیت شرکت های کامپیوتری	۲۱۰۰/۰۶
سامانه لایحه بودجه کشور (پوشش بودجه ملی / استانی)	۲۱۰۰/۰۷
سامانه جامع تشخیص صلاحیت عوامل نظام فنی و اجرایی	۲۱۰۰/۰۸
سامانه داده کاوی قانون بودجه	۲۱۰۰/۰۹
سامانه لایحه بودجه شرکت ها	۲۱۰۰/۱۰
سامانه مبادله موافقتنامه	۲۱۰۰/۱۱
سامانه مبادله موافقتنامه - زیرسامانه تخصیص	۲۱۰۰/۱۲
نظارت بر طرح های عمرانی ملی و استانی	۲۱۰۰/۱۳
مرکز آمار ایران	۲۱۵۰
ارائه خدمات مشاوره‌ای و پاسخگویی به کاربران	۲۱۵۰/۰۱
سازمان نقشه برداری	۲۲۰۰



فروش محصولات سازمان به طور الکترونیکی	۲۲۰۰/۰۱
سازمان محیط زیست	۲۲۵۰
ارایه آموزش های همگانی محیط زیست به گروه های مختلف جامعه	۲۲۵۰/۰۱
اظهار نظر زیست محیطی در مورد بهره برداری از معادن	۲۲۵۰/۰۲
انتخاب صنایع و خدمات سبز	۲۲۵۰/۰۳
انجام خدمات آزمایشگاهی (سنجش پارامترهای شیمیایی، فیزیکی، میکروبی آب، سنجش پارامترهای آلاینده هوا و صدا)	۲۲۵۰/۰۴
اندازه گیری پارامترهای آلاینده هوا، آب و فاضلاب در صنایع	۲۲۵۰/۰۵
بررسی استعمال های مربوط به احداث واحدهای تولیدی، صنعتی و خدماتی	۲۲۵۰/۰۶
بررسی شکایت های مردمی	۲۲۵۰/۰۷
بررسی گزارش مطالعات ارزیابی زیست محیطی طرح های بزرگ	۲۲۵۰/۰۸
بررسی و پاسخ به استعمال اکشتاف معادن	۲۲۵۰/۰۹
پذیرش کارآموز	۲۲۵۰/۱۰
تاییدیه عدم آلودگی خودرو	۲۲۵۰/۱۱
خدمات آزمایشگاهی و پایش و اندازه گیری آلاینده های آب در منابع مختلف	۲۲۵۰/۱۲
صدور پروانه صید یا شکار	۲۲۵۰/۱۳
صدور دفترچه شناسایی شکارچیان (گلوله زنی)	۲۲۵۰/۱۴
صدور کارت همیاری افتخاری محیط زیست	۲۲۵۰/۱۵
صدور مجوز بهره برداری واحدهای صنعتی، خدماتی و کشاورزی	۲۲۵۰/۱۶
صدور مجوز تکثیر و پرورش در اسارت گونه های حیات وحش و آبزیان	۲۲۵۰/۱۷
صدور مجوز زیست محیطی فعالیت های معدنی	۲۲۵۰/۱۸



مجوز احداث نمایشگاه حیات وحش و آثار طبیعی	۲۲۵۰/۱۹
مجوز استقرار واحدهای صنعتی	۲۲۵۰/۲۰
مجوز بهره برداری واحدهای صنعتی	۲۲۵۰/۲۱
مجوز صدور احداث و بهره برداری انواع صنایع خدماتی-کشاورزی	۲۲۵۰/۲۲
مجوز فعالیت تاسیس باغ وحش	۲۲۵۰/۲۳
مجوز فعالیت های معدنی	۲۲۵۰/۲۴
معرفی مناطق تحت مدیریت و صدور مجوز	۲۲۵۰/۲۵
نحوه اخذ گواهینامه آزمایشگاه معتمد سازمان حفاظت محیط زیست	۲۲۵۰/۲۶
	۲۳۰۰
وزارت ورزش و امور جوانان	
رسیدگی به شکایت های مربوط به باشگاه های ورزشی	۲۳۰۰/۰۱
صدور گواهینامه پایان دوره تئوری مربیان	۲۳۰۰/۰۲
صدور ماموریت و مرخصی ورزشی برای اعزام به مسابقات کشوری	۲۳۰۰/۰۳
صدور مجوز تاسیس باشگاه (پروانه بهره برداری باشگاه و استخر)	۲۳۰۰/۰۴
صدور مجوز فصلی استخرهای روباز	۲۳۰۰/۰۵
صدور موافقت اصولی ویژه احداث اماکن ورزشی	۲۳۰۰/۰۶
فرآیند کلی از تصویب تا بهره برداری پروژه های ورزشی	۲۳۰۰/۰۷
مجوز برگزاری کلاس های آموزش مربیگری و داوری بانوان	۲۳۰۰/۰۸
معرفی ورزشکاران و پیشکسوتان به صندوق حمایت از قهرمانان سازمان	۲۳۰۰/۰۹
	۱۰۰۰۰
وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی	
دریافت پروانه فعالیت بر اساس آیین نامه نمایندگی توزیع و فروش نشریات	۱۰۰۰۰/۰۱



بیمه نمایش	۱۰۰۰۰/۰۲
بیمه اصحاب مطبوعات	۱۰۰۰۰/۰۳
بیمه هنرمندان و نویسندگان	۱۰۰۰۰/۰۴
تاسیس آموزشگاه آزاد سینمایی	۱۰۰۰۰/۰۵
تاسیس سالن سینما	۱۰۰۰۰/۰۶
تاسیس آموزشگاه آزاد هنری موسیقی	۱۰۰۰۰/۰۷
تاسیس واحدهای چاپ (لیتوگرافی، چاپخانه و صحافی)	۱۰۰۰۰/۰۸
ساخت فیلم کوتاه	۱۰۰۰۰/۰۹
صدور بیمه فعالان قرآنی (قاریان، تبلیغ و ترویج، هنرمندان، کارمندان و سایر)	۱۰۰۰۰/۱۰
صدور پروانه فعالیت استودیو(مراکز صداگذاری، صدابرداری و ضبط آثار صوتی)	۱۰۰۰۰/۱۱
صدور پروانه برای کیوسک مطبوعاتی	۱۰۰۰۰/۱۲
صدور پروانه فعالیت مؤسسات فرهنگی هنری (تک منظوره)	۱۰۰۰۰/۱۳
صدور پروانه فعالیت مؤسسات فرهنگی هنری (چند منظوره)	۱۰۰۰۰/۱۴
صدور کارت صلاحیت تدریس رشته موسیقی	۱۰۰۰۰/۱۵
صدور کارت صلاحیت تدریس هنرهای تجسمی	۱۰۰۰۰/۱۶
صدور مجوز اجرای عمومی نمایش	۱۰۰۰۰/۱۷
صدور مجوز اجرای موسیقی سنتی زنده در سفره خانه ها	۱۰۰۰۰/۱۸
صدور مجوز انتشارات برای مؤلف ناشر (کسانی که خود می خواهند کتاب را چاپ کنند)	۱۰۰۰۰/۱۹
صدور مجوز به کارگیری دریافت از ماهواره	۱۰۰۰۰/۲۰
صدور مجوز بولتن داخلی موسسات و شرکت های دولتی و غیردولتی	۱۰۰۰۰/۲۱



صدور مجوز تاسیس آموزشگاه آزاد هنری	۱۰۰۰۰/۲۲
صدور مجوز تاسیس نگارخانه	۱۰۰۰۰/۲۳
صدور مجوز تاسیس هنرستان هنرهای زیبا	۱۰۰۰۰/۲۴
صدور مجوز برای تاسیس آموزشگاه فیلمسازی	۱۰۰۰۰/۲۵
صدور مجوز فعالیت گروه تئاتر	۱۰۰۰۰/۲۶
صدور مجوز موسسه فرهنگی هنری	۱۰۰۰۰/۲۷
صدور مجوز نشریه	۱۰۰۰۰/۲۸
صدور و تمدید پروانه نشر	۱۰۰۰۰/۲۹
عضویت در صندوق هنرمندان	۱۰۰۰۰/۳۰
مجوز دوره های مهارتی کاردانش	۱۰۰۰۰/۳۱
	۱۰۰۵۰
سازمان میراث فرهنگی صنایع دستی و گردشگری	
آموزش رشته های صنایع دستی	۱۰۰۵۰/۰۱
اطلاع رسانی نمایشگاه های صنایع دستی	۱۰۰۵۰/۰۱
اعلام تاسیس کارگاه تولیدی - خدماتی صنایع دستی	۱۰۰۵۰/۰۲
برگزاری آزمون هماهنگ ورودی دوره های آموزشی مدیریت فنی دفاتر خدمات مسافرتی، راهنمایان ایرانگردی و جهانگردی و راهنمایان طبیعت کردی.	۱۰۰۵۰/۰۳
تاسیس موزه مشارکتی	۱۰۰۵۰/۰۴
تسهیلات به واحدهای تاسیسات گردشگری	۱۰۰۵۰/۰۵
ثبت آثار فرهنگی و تاریخی	۱۰۰۵۰/۰۶
درخواست محصولات فرهنگی و تبلیغات گردشگری	۱۰۰۵۰/۰۷



صدور پروانه تولید کارگاهی	۱۰۰۵/۰۸
صدور پروانه و مجوز تاسیسات گردشگری برای احداث هتل-متل-کمپینگ و ...	۱۰۰۵/۰۹
صدور جواز تاسیس برای تشکیل تعاونی	۱۰۰۵/۱۰
صدور کارت مدیریت هتلداری	۱۰۰۵/۱۱
صدور مجوز برگزاری دوره های کوتاه مدت آموزش سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری	۱۰۰۵/۱۲
صدور مجوز کارگاه صنایع دستی و هنرهای سنتی (اعم از کارت شناسایی ، پروانه بهره برداری و اعلامیه تاسیس)	۱۰۰۵/۱۳
	سازمان اوقاف و امور خیریه ۱۰۱۰۰
پاسخ به استعلام های شهرداری ، بانک ، تأمین اجتماعی ، ثبت اسناد و ...	۱۰۱۰۰/۰۱
پرداخت مساعده به هیأت های مذهبی در ایام خاص	۱۰۱۰۰/۰۲
خرید کتاب های مذهبی و ادعیه و تجهیز کتابخانه ها	۱۰۱۰۰/۰۳
کمک به احداث مساجد، بیمارستان ها و درمانگاه ها، قنوت و...	۱۰۱۰۰/۰۴
کمک به افراد تحت پوشش بهزیستی و کمیته امداد امام(ره)	۱۰۱۰۰/۰۵
کمک به بیماران - بیماران خاص و هزینه درمان و دارو	۱۰۱۰۰/۰۶
کمک به تعمیر و بازسازی بقاع متبرکه	۱۰۱۰۰/۰۷
کمک به مراکز توانبخشی موسسات و آموزشگاه های استثنایی و موسسات خیریه	۱۰۱۰۰/۰۸
	سازمان حج و زیارت ۱۰۱۵۰
ثبت نام و اعزام زائران حج تمتع و عمره مفرده و عتبات عالیات عراق و سوریه	۱۰۱۵۰/۰۱
	وزارت علوم ، تحقیقات و فناوری ۲۰۰۰۰
دریافت مجوز مراسم دانشجویی	۲۰۰۰۰/۰۱



ارائه تسهیلات وام دانشجویی به دانشجویان	۲۰۰۰۰/۰۲
ارائه مشاوره خانوادگی، ازدواج، تحصیلی، حقوقی (تلفنی و حضوری)	۲۰۰۰۰/۰۳
انجام مراحل ثبت نام، انتخاب واحد و ... دانشجویان	۲۰۰۰۰/۰۴
تغییر رشته و انتقال توام با تغییر رشته (ترمی)	۲۰۰۰۰/۰۵
ثبت نام و تشکیل تیم های ورزشی (دانشجویان)	۲۰۰۰۰/۰۶
جذب و پذیرش مراکز تحقیقاتی، پژوهشکده ها و گروه های پژوهشی مستقل و یا وابسته به دانشگاه ها و دستگاه های اجرایی متقاضی حضور در پارک علم و فناوری	۲۰۰۰۰/۰۷
جذب و پذیرش واحدهای فناور و تحقیق و توسعه متقاضی حضور در پارک علم و فناوری	۲۰۰۰۰/۰۸
درخواست تایید برنامه و پرداخت هزینه های انجمن علمی، گزارش برنامه های انجمن علمی	۲۰۰۰۰/۰۹
درخواست مجوز نشریات دانشجویی	۲۰۰۰۰/۱۰
دریافت و تایید طرح های پژوهشی	۲۰۰۰۰/۱۱
صدور تاییدیه علمی اختراع	۲۰۰۰۰/۱۲
صدور کارت تردد مالکان اراضی تملک نشده در سایت دانشگاه ها	۲۰۰۰۰/۱۳
صدور مجوز چاپ کتاب در سلسله انتشارات دانشگاه ها	۲۰۰۰۰/۱۴
کمک به اجرای ایده ها و طرح های فن آوران و خلاقانه	۲۰۰۰۰/۱۵
معرفی برای صدور مجوز بهره برداری خوابگاه های دولتی	۲۰۰۰۰/۱۶
	۲۰۱۰۰ سازمان سنجش
ثبت نام، برگزاری و اعلام نتایج آزمون های بین المللی زبان	۲۰۱۰۰/۰۱
ثبت نام، برگزاری و اعلام نتایج آزمون های سراسری	۲۰۱۰۰/۰۲



	مؤسسه پژوهشی حکمت و فلسفه ایران	۲۰۱۵۰
پاسخگویی به نیاز های پژوهشی کشور در زمینه های حکمی، فلسفی و دانش های مرتبط (مانند فلسفه اسلامی، فلسفه غرب، کلام، ادیان و عرفان و ...)		۲۰۱۵۰/۰۱
پذیرش دانشجوی دوره دکتری با هدف پرداختن به دانش های میان رشته ای بین فلسفه و علوم دیگر		۲۰۱۵۰/۰۲
چاپ و انتشار کتاب های و نشریات تخصصی؛ تألیف، تصحیح و ترجمه متون فلسفی، عرفانی و کلامی و...		۲۰۱۵۰/۰۳
	سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها	۲۰۲۰۰
فروش عمده، اینترنتی و فروشگاهی کتاب های علوم انسانی، هنر و زبان های خارجی دانشگاه ها		۲۰۲۰۰/۰۱
	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۲۰۵۰۰
آگاهی مراجعان ۶۵-۲۰ ساله واجد شرایط پاپ اسمیر در مراکز و پایگاه های تحت پوشش مرکز بهداشت شمیرانات		۲۰۵۰۰/۰۱
آموزش مسئولان فنی کارخانه ها		۲۰۵۰۰/۰۲
دریافت مجوز برای متقاضیان، صدور پروانه مطب، تامین مطب، تمدید پروانه و اخذ مدارک و ریز نمرات		۲۰۵۰۰/۰۳
ادامه فعالیت داروخانه در صورت فوت مؤسس		۲۰۵۰۰/۰۴
ارائه خدمات واکسیناسیون بدو تولد در مراکز بهداشتی درمانی		۲۰۵۰۰/۰۵
ارائه فهرست فراورده های مجاز و غیر مجاز دارویی، غذایی و آرایشی بهداشتی		۲۰۵۰۰/۰۶
ارایه خدمات طب کار و بهداشت حرفه ای		۲۰۵۰۰/۰۷



ارتقای فرایند ارسال نمونه های آزمایشگاهی در بین مراکز بهداشتی درمانی- امور آزمایشگاه	۲۰۵۰۰/۰۸
ارتقای مرتبه اعضای هیأت علمی از استادیاری به دانشیاری و از دانشیاری به استادی	۲۰۵۰۰/۰۹
ارجاع زوج های مینور تالاسمی برای تشخیص پیش از تولد	۲۰۵۰۰/۱۰
ارزشیابی بیمارستان ها و مراکز درمانی	۲۰۵۰۰/۱۱
افزایش بخش یا واحد درمانی موسسات پزشکی	۲۰۵۰۰/۱۲
انتخاب بیمارستان های دوستدارمادر	۲۰۵۰۰/۱۳
انجام معاینات شغلی رانندگان	۲۰۵۰۰/۱۴
برچسب گذاری مواد غذایی	۲۰۵۰۰/۱۵
بررسی درخواست های احداث واحدهای صنفی برای فعالیت در مورد تهیه و توزیع تجهیزات پزشکی	۲۰۵۰۰/۱۶
بررسی طرح های احداث کارخانه های تولید تجهیزات پزشکی	۲۰۵۰۰/۱۷
بیمه تکمیلی درمان	۲۰۵۰۰/۱۸
بیمه روستایی	۲۰۵۰۰/۱۹
پاسخگویی به پرسش های مردمی در مورد داروها و سموم در مرکز اطلاع رسانی دارو و سموم (DPIC)	۲۰۵۰۰/۲۰
پاسخگویی و ارجاع بیماران نیاز مند	۲۰۵۰۰/۲۱
پرداخت اسناد دارویی	۲۰۵۰۰/۲۲
تاسیس موسسات پزشکی و پیراپزشکی	۲۰۵۰۰/۲۳
تاسیس و ابطال مجوز داروخانه	۲۰۵۰۰/۲۴
تایید محل تاسیس و یا انتقال داروخانه	۲۰۵۰۰/۲۵



تبدیل سرویس داروخانه (روزانه به شبانه و بالعکس)	۲۰۵۰۰/۲۶
تعرفه های درمانی، بیمه های طرف قرارداد و برنامه زمانی درمانگاه ها	۲۰۵۰۰/۲۷
تغییر مسئول فنی مراکز درمانی	۲۰۵۰۰/۲۸
ثبت شکایت از داروخانه ها به طور الکترونیکی	۲۰۵۰۰/۲۹
ثبت شکایت از محصولات آرایشی و بهداشتی و غذایی به صورت الکترونیکی	۲۰۵۰۰/۳۰
ثبت نام اینترنتی پزشکان طرحی و اعلام نیاز پزشکان بر اساس محل خدمت	۲۰۵۰۰/۳۱
ثبت نام اینترنتی وام تحصیلی و مسکن دانشجویان	۲۰۵۰۰/۳۲
ثبت نام پیام آوران بهداشت	۲۰۵۰۰/۳۳
ثبت نام جویندگان کار علوم پزشکی و پیراپزشکی	۲۰۵۰۰/۳۴
ثبت نام متقاضیان اشتغال به کار مسئولین فنی	۲۰۵۰۰/۳۵
جذب رابطین بهداشتی	۲۰۵۰۰/۳۶
شرح اجرای فرایند اعطای فرصت های مطالعاتی	۲۰۵۰۰/۳۷
شناسه نظارت کارگاهی	۲۰۵۰۰/۳۸
صدور پروانه تاسیس کارخانجات آرایشی بهداشتی	۲۰۵۰۰/۳۹
صدور پروانه تاسیس کارگاه ها و کارخانجات مواد غذایی آشامیدنی	۲۰۵۰۰/۴۰
صدور حواله داروهای بیماران خاص و بیمارستانی	۲۰۵۰۰/۴۱
صدور حواله داروهای مخدر	۲۰۵۰۰/۴۲
صدور شناسه نظارت کارگاهی	۲۰۵۰۰/۴۳
صدور کارت بهداشت	۲۰۵۰۰/۴۴
صدور مجوز تزریقات و پانسمان متصدیان تزریقات مطب های خصوصی	۲۰۵۰۰/۴۵



صدور، تمدید و اصلاح پروانه ساخت کارگاه ها و کارخانجات مواد غذایی و آشامیدنی و آرایشی و بهداشتی	۲۰۵۰۰/۴۶
طرح ارزیابی سلامت زنان سرپرست خانوار تحت پوشش کمیته امداد امام خمینی (ره)	۲۰۵۰۰/۴۷
فرآیند ارائه بیمه خدمات درمانی دانشجویان	۲۰۵۰۰/۴۸
فرآیند انتشار کتب تالیفی و ترجمه ای	۲۰۵۰۰/۴۹
فرآیند برگزاری نمایشگاه های دانشجویی	۲۰۵۰۰/۵۰
فرآیند پایش های بهداشتی از خوابگاه ها و سلف سرویس ها	۲۰۵۰۰/۵۱
فرآیند تأسیس مراکز تحقیقاتی تحت پوشش دانشگاه	۲۰۵۰۰/۵۲
فرآیند ثبت نام از پذیرفته شدگان دستیاری تخصصی، فوق تخصصی، فلوشیپ	۲۰۵۰۰/۵۳
فرآیند جذب نیروهای انسانی برای مراکز تحقیقاتی تحت پوشش دانشگاه	۲۰۵۰۰/۵۴
فرآیند خدمات مشاوره ای مرکز مشاوره دانشجویی	۲۰۵۰۰/۵۵
فرآیند صدور مجوز نشریه	۲۰۵۰۰/۵۶
فرآیند معاینات اولیه دانشجویان	۲۰۵۰۰/۵۷
مراحل از کارافتادگی	۲۰۵۰۰/۵۸
مراقبت مادران باردار در مراکز و پایگاه های بهداشتی تابعه	۲۰۵۰۰/۵۹
مشخصات بیمارستان ها و درمانگاه ها و پایگاه های اورژانس و دارو خانه ها	۲۰۵۰۰/۶۰
معرفی بیماران خاص به سازمان های بیمه گر و بخش های بیمارستانی مربوطه	۲۰۵۰۰/۶۱
معرفی نامه برای تکمیل آمار زایمانی	۲۰۵۰۰/۶۲
نحوه انجام معاینات کارگری در مراکز بهداشتی درمانی	۲۰۵۰۰/۶۳
سازمان انتقال خون ایران	۲۰۶۰۰



تحويل خون و فرآورده های خونی برای بیماران به بیمارستان	۲۰۶۰۰/۰۱
خونگیری از افراد اهدا کننده خون	۲۰۶۰۰/۰۲
وزارت امور اقتصادی و دارایی	۳۰۰۰۰
ارائه الکترونیکی فرم اطلاعات کارکنان ذیحسابان دستگاه های اجرایی	۳۰۰۰۰/۰۱
ارائه خدمات الکترونیکی در قالب نرم افزار پنجره واحد به سرمایه گذاران داخلی و خارجی	۳۰۰۰۰/۰۲
ارائه خدمات به متقاضیان بهره مندی از طرح هدفمند کردن یارانه ها	۳۰۰۰۰/۰۳
ارائه خدمات به متقاضیان سرمایه گذاری در استان	۳۰۰۰۰/۰۴
ارائه فرمت گزارش فصلی به بانک های دولتی	۳۰۰۰۰/۰۵
ارائه فرمت ها به بیمه های دولتی	۳۰۰۰۰/۰۶
ارائه و جمع آوری و ثبت فرم برگشت وجوه نقدی خزانه	۳۰۰۰۰/۰۷
ارائه و جمع آوری و ثبت صورت وضعیت وجوه دریافتی هزینه	۳۰۰۰۰/۰۸
ارائه و جمع آوری و ثبت فرم در خواست وجه از خزانه	۳۰۰۰۰/۰۹
ارائه و جمع آوری و ثبت فرم صورت وضعیت وجوه دریافتی عمرانی	۳۰۰۰۰/۱۰
ارائه و جمع آوری و ثبت فرم لیست حقوق	۳۰۰۰۰/۱۱
ارسال آمار اموال غیر منقول دستگاه های اجرایی به اداره کل اموال دولتی	۳۰۰۰۰/۱۲
ارسال فرم ۶ درآمدی دستگاه های اجرایی	۳۰۰۰۰/۱۳
استرداد اشتباه واریزی	۳۰۰۰۰/۱۴
استرداد سپرده	۳۰۰۰۰/۱۵
اعتبارات تملک دارایی های سرمایه ای	۳۰۰۰۰/۱۶
اعطای مجوز سرمایه گذاری خارجی	۳۰۰۰۰/۱۷



اعلام وصول صورتحساب اموال رسیده و فرستاده	۳۰۰۰۰/۱۸
افتتاح حسابهای دولتی و پرداخت وجه اعتبارات دستگاه های دولتی	۳۰۰۰۰/۱۹
امضای صورت جلسه های تفکیکی اسناد دولتی در ادارات ثبت اسناد	۳۰۰۰۰/۲۰
امور اتومبیلهای دولتی (صدور مجوز خرید، فروش، انتقال و شماره گذاری و سند فروش)	۳۰۰۰۰/۲۱
امور اموال منقول و غیر مصرفی دستگاه های اجرایی	۳۰۰۰۰/۲۲
بازرسی از وضعیت اموال، انبار و اوراق بهادار دستگاه های اجرایی	۳۰۰۰۰/۲۳
پاسخگویی به ابهامات و پرسش های ذیحسابان	۳۰۰۰۰/۲۴
پرداخت اعتبارات تملک دارایی های سرمایه ای	۳۰۰۰۰/۲۵
پرداخت اعتبارات هزینه ای دستگاه ها	۳۰۰۰۰/۲۶
پرداخت درآمدهای اختصاصی دستگاه های اجرایی	۳۰۰۰۰/۲۷
تائیدیه دریافت و پرداخت سپرده یکساله دستگاههای اجرایی	۳۰۰۰۰/۲۸
تبدیل پلاک خودرو دستگاه های اجرایی	۳۰۰۰۰/۲۹
تحويل اسناد مالکیت اموال غیر منقول به دستگاه های اجرایی استان	۳۰۰۰۰/۳۰
تغییر بهره بردار و واگذاری حق استفاده اراضی و املاک دولتی	۳۰۰۰۰/۳۱
تمرکز و تلفیق حساب ها	۳۰۰۰۰/۳۲
تهیه تفریغ بودجه طرح تملک دارایی های سرمایه ای	۳۰۰۰۰/۳۳
تهیه تفریغ بودجه هزینه ای	۳۰۰۰۰/۳۴
در خواست تغییر بهره بردار اراضی و املاک ملی و دولتی	۳۰۰۰۰/۳۵
درخواست افزایش تنخواه اوراق بهادار دستگاه های اجرایی	۳۰۰۰۰/۳۶
دریافت صورتحساب ماهانه با نهایی دستگاه های اجرایی	۳۰۰۰۰/۳۷



دستورالعمل تهیه ، نگهداری و توزیع اوراق بهادار	۳۰۰۰۰/۳۸
	سازمان خصوصی سازی ۳۰۰۵۰
آزادسازی سهام شرکت های واگذار شده	۳۰۰۵۰/۰۱
اعطای سهام عدالت	۳۰۰۵۰/۰۲
پرداخت سود سهام عدالت	۳۰۰۵۰/۰۳
فروش سهام شرکت های آگهی شده	۳۰۰۵۰/۰۴
واگذاری سهام از طریق بورس، مذاکره و مزایده	۳۰۰۵۰/۰۵
واگذاری سهام ترجیحی	۳۰۰۵۰/۰۶
	سازمان امور مالیاتی کشور ۳۰۱۰۰
تنظیم سند رهن یا اجاره نامه رسمی	۳۰۱۰۰/۰۱
درخواست استفاده از مزایای موافقتنامه مالیاتی	۳۰۱۰۰/۰۲
دریافت اظهارنامه مالیات بر درآمد صاحبان مشاغل بند (ب)	۳۰۱۰۰/۰۳
دریافت اظهارنامه مالیات بر درآمد صاحبان مشاغل موضوع بندج	۳۰۱۰۰/۰۴
سند هزینه	۳۰۱۰۰/۰۵
صدور فرم ۱۹	۳۰۱۰۰/۰۶
صدور گواهی ماده ۱۸۶ قانون مالیات های مستقیم	۳۰۱۰۰/۰۷
صدور گواهی تسلیم اظهارنامه مالیات بر ارث (فرم ۱۸)	۳۰۱۰۰/۰۸
فرم اظهارنامه مالیات بر ارث	۳۰۱۰۰/۰۹
فرم اظهارنامه مالیات بر درآمد صاحبان مشاغل موضوع بند الف	۳۰۱۰۰/۱۰
فرم اعتراض مودی	۳۰۱۰۰/۱۱



فرم بستانکار حساب	۳۰۱۰۰/۱۲
فرم درخواست صدور قبض پرداخت مالیات	۳۰۱۰۰/۱۳
فرم دریافت اظهارنامه مالیات بر درآمد وسایط نقلیه	۳۰۱۰۰/۱۴
فرم مربوط به هویت کارفرما	۳۰۱۰۰/۱۵
گواهی برای دریافت تسهیلات بانکی	۳۰۱۰۰/۱۶
گواهی به اتحادیه صنف از سرممیزی مالیاتی	۳۰۱۰۰/۱۷
گواهی ماده ۱۸۷ قانون مالیات های مستقیم	۳۰۱۰۰/۱۸
مالیات بر درآمد اجاره املاک	۳۰۱۰۰/۱۹
مالیات بر درآمد اشخاص حقوقی (شرکت ها)	۳۰۱۰۰/۲۰
مالیات بر نقل و انتقال املاک	۳۰۱۰۰/۲۱
مالیات تکلیفی	۳۰۱۰۰/۲۲
مالیات حق واگذاری محل (سر قفلی)	۳۰۱۰۰/۲۳
مفاصا حساب شغلی و خودرو	۳۰۱۰۰/۲۴
	گمرک جمهوری اسلامی ایران ۳۰۲۰۰
اطلاع رسانی در مورد فهرست واحدهای گمرکی کشور و نوع فعالیت آنها	۳۰۲۰۰/۰۱
اطلاع رسانی در مورد مقررات ترانزیت کالا	۳۰۲۰۰/۰۲
اطلاع رسانی در مورد مقررات صادرات کالا و خروج موقت	۳۰۲۰۰/۰۳
اطلاع رسانی در مورد ورود موقت کالا	۳۰۲۰۰/۰۴
ترخیص کالاهای همراه مسافر	۳۰۲۰۰/۰۵
خروج موقت کالا	۳۰۲۰۰/۰۶



صادرات قطعی	۳۰۲۰۰/۰۷
صادرات کالا و خدمات	۳۰۲۰۰/۰۸
صادرات موقت	۳۰۲۰۰/۰۹
کدینگ	۳۰۲۰۰/۱۰
متروکه	۳۰۲۰۰/۱۱
مرجوعی	۳۰۲۰۰/۱۲
مقررات مرز نشینی	۳۰۲۰۰/۱۳
واردات بدون انتقال ارز	۳۰۲۰۰/۱۴
واردات در مقابل صادرات	۳۰۲۰۰/۱۵
واردات قطعی	۳۰۲۰۰/۱۶
واردات کالای خارجی	۳۰۲۰۰/۱۷
واردات موقت کالا	۳۰۲۰۰/۱۸
ورود و صدور کالا از بازارچه‌های مرزی	۳۰۲۰۰/۱۹
ورود و صدور کالا از مناطق آزاد تجاری صنعتی و ویژه اقتصادی	۳۰۲۰۰/۲۰
ورود و صدور هدیه و سوغات	۳۰۲۰۰/۲۱
	بیمه مرکزی جمهوری اسلامی ایران ۳۰۲۵۰
پذیرش ارزیابان خسارت بیمه ای	۳۰۲۵۰/۰۱
پذیرش کارگزاران رسمی بیمه	۳۰۲۵۰/۰۲
پذیرش نمایندگان بیمه	۳۰۲۵۰/۰۳
تاسیس دفاتر ارتباطی موسسات بیمه وموسسات کارگزاری بیمه خارجی	۳۰۲۵۰/۰۴



تاسیس شرکت خدمات بیمه ای		۳۰۲۵۰/۰۵
تاسیس موسسات بیمه غیر دولتی (خصوصی)		۳۰۲۵۰/۰۶
تاسیس موسسات بیمه، کارگزاری ها و نمایندگی ها در مناطق آزاد		۳۰۲۵۰/۰۷
رسیدگی به شکایات بیمه ای		۳۰۲۵۰/۰۸
صندوق تامین خسارت های بدنی		۳۰۲۵۰/۰۹
معرفی شرکت های بیمه		۳۰۲۵۰/۱۰
دسترسی به اطلاعات بیمه ای از طریق تلفن گویا	بیمه ها	۳۰۲۵۰/۱۱
صدور بیمه بدنه اتومبیل		۳۰۲۵۰/۱۲
صدور بیمه نامه شخص ثالث و مازاد		۳۰۲۵۰/۱۳
صدور بیمه نامه مسئولیت		۳۰۲۵۰/۱۴
فروش اینترنتی بیمه جامع خانوار (بیمه آتش سوزی منازل مسکونی)		۳۰۲۵۰/۱۵
فهرست واحدهای فروش (شعب و نمایندگان) و یافتن نزدیکترین نمایندگی		۳۰۲۵۰/۱۶
محاسبه حق بیمه جامع خانوار، شخص ثالث، بدنه، درمان مسافری		۳۰۲۵۰/۱۷
	بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران و بانک ها	۳۰۳۰۰
افتتاح حساب اندوخته و پس انداز		۳۰۳۰۰/۰۱
افتتاح حساب جاری		۳۰۳۰۰/۰۲
در یافت تسهیلات		۳۰۳۰۰/۰۳
سپرده سرمایه گذاری کوتاه مدت و بلند مدت		۳۰۳۰۰/۰۴
بروات		۳۰۳۰۰/۰۵



پایانه های فروش (POS)	۳۰۳۰۰/۰۶
تخصیص رمز CVV۲ برای دستیابی به خدمات خرید اینترنتی	۳۰۳۰۰/۰۷
تعویض وثیقه	۳۰۳۰۰/۰۸
حساب قرض الحسنه جاری دولتی	۳۰۳۰۰/۰۹
حساب قرض الحسنه جاری شرکت ها	۳۰۳۰۰/۱۰
سپرده قابل تقسیم و قابل انتقال	۳۰۳۰۰/۱۱
صدور انواع ضمانت نامه ریالی	۳۰۳۰۰/۱۲
صدور چک بین بانکی	۳۰۳۰۰/۱۳
صدور ضمانت نامه بانکی ارزی	۳۰۳۰۰/۱۴
عملیات انتقال وجه مشتریان از طریق سیستم ساتنا (RTGS)	۳۰۳۰۰/۱۵
گشایش اعتبارات اسنادی خارجی - ارزی	۳۰۳۰۰/۱۶
گشایش اعتبارات اسنادی داخلی - ریالی	۳۰۳۰۰/۱۷
وام اجاره به شرط تملیک	۳۰۳۰۰/۱۸
وام جعاله	۳۰۳۰۰/۱۹
وام سلف	۳۰۳۰۰/۲۰
وام فروش اقساطی	۳۰۳۰۰/۲۱
وام مشارکت مدنی	۳۰۳۰۰/۲۲
وام مضاربه	۳۰۳۰۰/۲۳
وام اجاره به شرط تملیک	۳۰۳۰۰/۲۴
اعطای تسهیلات سرمایه در گردش	۳۰۳۰۰/۲۵



افتتاح حساب قرض الحسنه پس انداز عابر بانک	۳۰۳۰۰/۲۶
نحوه خریددین	۳۰۳۰۰/۲۷
مرکز خدمات تلفنی (CALL CENTER)	۳۰۳۰۰/۲۸
جایزه خوش حسابی	۳۰۳۰۰/۲۹
حساب صندوق پس انداز مسکن	۳۰۳۰۰/۳۰
صندوق امانات	۳۰۳۰۰/۳۱
فروش اقساطی سهم شرکت	۳۰۳۰۰/۳۲
فروش اقساطی ماشین آلات و تاسیسات	۳۰۳۰۰/۳۳
فروش اقساطی مواد اولیه	۳۰۳۰۰/۳۴
کارت هدیه	۳۰۳۰۰/۳۵
بن کارت	۳۰۳۰۰/۳۶
سامانه حواله الکترونیکی بانکی (سحاب)	۳۰۳۰۰/۳۷
وزارت امور خارجه	۳۰۵۰۰
ابلاغ اوراق قضایی به افراد	۳۰۵۰۰/۰۱
ارزشیابی مدارک دانش آموختگان رشته های پزشکی	۳۰۵۰۰/۰۲
ارزشیابی مدارک دانش آموختگان رشته های غیرپزشکی	۳۰۵۰۰/۰۳
اعزام بیمار به خارج از کشور	۳۰۵۰۰/۰۴
انتقال دانش آموزان به مدارس داخل کشور	۳۰۵۰۰/۰۵
ایرانی های زندانی در خارج از کشور	۳۰۵۰۰/۰۶
بقای به تابعیت پدر خارجی	۳۰۵۰۰/۰۷



تایید اوراق و مدارک تحصیلی	۳۰۵۰۰/۰۸
تایید اوراق و مدارک تحصیلی دانش آموزان ایرانی	۳۰۵۰۰/۰۹
تایید گواهی اشتغال به کار و ...	۳۰۵۰۰/۱۰
تایید مدارک پزشکی	۳۰۵۰۰/۱۱
تجدید گذرنامه دانشجویی	۳۰۵۰۰/۱۲
تجدید گذرنامه عادی	۳۰۵۰۰/۱۳
ترجمه شناسنامه	۳۰۵۰۰/۱۴
ترجمه گذرنامه	۳۰۵۰۰/۱۵
ترجمه گواهینامه رانندگی	۳۰۵۰۰/۱۶
تسجیل اوراق و اسناد تجاری	۳۰۵۰۰/۱۷
تصدیق (ترجمه) مدارک تایید شده توسط وزارت خارجه ایران	۳۰۵۰۰/۱۸
تایید امضای ایرانیان	۳۰۵۰۰/۱۹
تغییر محل اقامت در گذرنامه	۳۰۵۰۰/۲۰
ثبت ازدواج زن ایرانی با مرد خارجی (صدور پروانه زناشویی)	۳۰۵۰۰/۲۱
ثبت ازدواج مرد ایرانی با زن خارجی	۳۰۵۰۰/۲۲
درج مهر خروج دانشجویی در گذرنامه	۳۰۵۰۰/۲۳
درج مهر خروج مکرر در گذرنامه	۳۰۵۰۰/۲۴
درج همزمان مشخصات همراهان در گذرنامه	۳۰۵۰۰/۲۵
درخواست تنظیم وصیت نامه	۳۰۵۰۰/۲۶
درخواست ثبت فوت ایرانیان	۳۰۵۰۰/۲۷



درخواست حمل جنازه به کشور	۳۰۵۰۰/۲۸
درخواست صدور شناسنامه برای افراد ۱۵ تا ۱۸ سال	۳۰۵۰۰/۲۹
درخواست صدور شناسنامه برای افراد بالای ۱۸ سال	۳۰۵۰۰/۳۰
درخواست صدور شناسنامه برای بانوان خارجی دارای همسر ایرانی	۳۰۵۰۰/۳۱
درخواست نصب امین موقت (برای اموال بدون صاحب)	۳۰۵۰۰/۳۲
درخواست نصب قیم موقت (برای صغار و محجورین)	۳۰۵۰۰/۳۳
روادید جهانگردی (Tourist Visa)	۳۰۵۰۰/۳۴
صدور شناسنامه برای افراد زیر ۱۵ سال	۳۰۵۰۰/۳۵
صدور گذرنامه ایرانیان متولد خارج از کشور	۳۰۵۰۰/۳۶
صدور گذرنامه بانوان خارجی دارای همسر ایرانی	۳۰۵۰۰/۳۷
صدور گذرنامه عابران غیرمجاز	۳۰۵۰۰/۳۸
صدور گذرنامه عابران مجاز (فاقد گذرنامه)	۳۰۵۰۰/۳۹
صدور گذرنامه مخدوشه، آبدیده، پاره شده، سوخته شده و ...	۳۰۵۰۰/۴۰
صدور گذرنامه مشمولان ماده ۹۹۰ قانون مدنی	۳۰۵۰۰/۴۱
صدور مجدد گذرنامه گم شده	۳۰۵۰۰/۴۲
صدور گواهی عدم سوء پیشینه	۳۰۵۰۰/۴۳
صدور مهر خروج دانشجویی	۳۰۵۰۰/۴۴
کسب خبر از وضعیت افراد	۳۰۵۰۰/۴۵
مدعی تابعیت ایران	۳۰۵۰۰/۴۶
موارد ممنوعیت صدور شناسنامه	۳۰۵۰۰/۴۷



ویزای الکترونیکی	۳۰۵۰۰/۴۸
وزارت صنعت، معدن و تجارت	۴۰۰۰۰
اصلاح، ابطال یا تعلیق پروانه بهره برداری واحدهای تولیدی، طراحی و مونتاژ	۴۰۰۰۰/۰۱
اعطای تسهیلات بانکی به خود مالکان	۴۰۰۰۰/۰۲
اعطای معافیت گمرکی ماشین آلات صنعتی	۴۰۰۰۰/۰۳
اعطای معافیت گمرکی مواد اولیه	۴۰۰۰۰/۰۴
افزایش خط تولید یا اصلاح ظرفیت	۴۰۰۰۰/۰۵
صدور و یا انتقال پروانه بهره برداری معدن	۴۰۰۰۰/۰۶
انتقال واحدهای صنعتی	۴۰۰۰۰/۰۷
صدور و تمدید پروانه بهره برداری (مجوز فعالیت در معدن)	۴۰۰۰۰/۰۸
پروانه بهره برداری معادن متروکه و غیر فعال	۴۰۰۰۰/۰۹
پیگیری اعطای تسهیلات ریالی به متقاضیان سرمایه گذاری طرح های تجهیز و راه اندازی معادن	۴۰۰۰۰/۱۰
تایید درخواست سوخت واحدهای تولیدی صنعتی و معدنی	۴۰۰۰۰/۱۱
تایید درخواست یارانه واحدهای تولیدی صنعتی و معدنی	۴۰۰۰۰/۱۲
تخصیص و واگذاری زمین به صورت رایگان (اجاره ۹۹ ساله زمین) و تخفیف در هزینه صدور پروانه و خدمات مهندسی و ارائه تسهیلات بانکی قرض الحسنه برای ساخت و آماده سازی	۴۰۰۰۰/۱۳
تشخیص و تعیین نوعیت اراضی (کمیسیون ماده ۱۲)	۴۰۰۰۰/۱۴
تعهد نامه ماشین آلات	۴۰۰۰۰/۱۵
تعیین صلاحیت حرفه‌ای - آزمون حرفه‌ای مهندسان	۴۰۰۰۰/۱۶



تعیین صلاحیت حرفه‌ای - آزمون کاردان های فنی ساختمان	۴۰۰۰۰/۱۷
تعیین صلاحیت حرفه‌ای - آزمون معماران تجربی	۴۰۰۰۰/۱۸
تعیین صلاحیت حرفه‌ای - مهندسان پیشکسوت	۴۰۰۰۰/۱۹
تعیین مکان استقرار واحدهای صنعتی	۴۰۰۰۰/۲۰
تغییر کاربری اراضی داخل محدوده شهری - افزایش یا کاهش سطح اشغال و تراکم و ...	۴۰۰۰۰/۲۱
تغییر نام پروانه بهره برداری	۴۰۰۰۰/۲۲
صدور، تمدید و تغییر نام جواز تأسیس طرح های تولیدی، طراحی و مونتاژ	۴۰۰۰۰/۲۳
تفکیک اراضی (بند ۱۰ ماده ۱۹ قانون زمین شهری)	۴۰۰۰۰/۲۴
صدور المثنی برای پروانه های بهره برداری	۴۰۰۰۰/۲۵
صدور پروانه اشتغال به کار	۴۰۰۰۰/۲۶
صدور پروانه اکتشاف معدنی	۴۰۰۰۰/۲۷
صدور پروانه بهره برداری واحدهای تولیدکننده نرم افزار	۴۰۰۰۰/۲۸
صدور پروانه بهره برداری واحدهای تولیدی، طراحی و مونتاژ	۴۰۰۰۰/۲۹
صدور پروانه بهره‌برداری واحد صنعتی	۴۰۰۰۰/۳۰
صدور پروانه خدمات فنی و مهندسی	۴۰۰۰۰/۳۱
صدور جواز تاسیس مرکز پژوهش های صنعتی و معدنی	۴۰۰۰۰/۳۲
صدور سند به اراضی دولتی	۴۰۰۰۰/۳۳
صدور گواهی کشف مواد معدنی	۴۰۰۰۰/۳۴
صدور مجوز برداشت محدود برای تامین مصالح ساختمانی مورد نیاز طرح های عمرانی	۴۰۰۰۰/۳۵



	صندوق بیمه سرمایه گذاری فعالیت های معدنی (وزارت صنعت، معدن و تجارت)	۴۰۰۵۰
صدور بیمه نامه اعتباری بهره برداری		۴۰۰۵۰/۰۱
صدور بیمه نامه اعتباری واحدهای کانه آرایبی و مواد فراوری مواد معدنی		۴۰۰۵۰/۰۲
صدور بیمه نامه دوران بهره برداری معادن (کاهش قیمت - توقف موقت)		۴۰۰۵۰/۰۳
صدور بیمه نامه دوران بهره برداری واحدهای کانه آرایبی و فراوری مواد معدنی (کاهش قیمت - توقف موقت)		۴۰۰۵۰/۰۴
صدور بیمه نامه سرمایه گذاری بهره برداری		۴۰۰۵۰/۰۵
صدور بیمه نامه سرمایه گذاری کانه آرایبی، فراوری		۴۰۰۵۰/۰۶
صدور بیمه نامه های سرمایه گذاری اکتشاف		۴۰۰۵۰/۰۷
	شرکت شهرک های صنعتی (وزارت صنعت، معدن و تجارت)	۴۰۱۰۰
انعقاد قرارداد واگذاری و تخصیص زمین		۴۰۱۰۰/۰۱
تغییر نام قرارداد واگذاری زمین		۴۰۱۰۰/۰۲
تمدید مجوز احداث ساختمان		۴۰۱۰۰/۰۳
توسعه و تکمیل تمامی زیر ساخت های مورد نیاز استقرار صنایع در شهرکها و نواحی صنعتی و بهبود فضای کسب و کار صنایع کوچک		۴۰۱۰۰/۰۴
صدور مجوز احداث ساختمان واحد صنعتی		۴۰۱۰۰/۰۵
صدور معرفی نامه لازم برای دریافت انشعاب آب		۴۰۱۰۰/۰۶
صدور معرفی نامه لازم برای دریافت انشعاب برق		۴۰۱۰۰/۰۷
صدور معرفی نامه لازم برای دریافت انشعاب گاز		۴۰۱۰۰/۰۸



	موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی	۴۰۱۵۰
آموزش مسئولان کنترل کیفیت		۴۰۱۵۰/۰۱
ارزیابی عملکرد تامین کنندگان		۴۰۱۵۰/۰۲
ارزیابی و تأیید صلاحیت آزمایشگاه های متقاضی بر اساس الزامات استاندارد ISO/IEC ۱۷۰۲۵		۴۰۱۵۰/۰۳
اندازه گیری و ارزیابی رضایت مشتریان		۴۰۱۵۰/۰۴
تأیید صلاحیت آزمایشگاه های آزمون و کالیبراسیون		۴۰۱۵۰/۰۵
تأیید صلاحیت شرکت های ارائه دهنده خدمات مشاوره ای در زمینه سیستم های کیفیت		۴۰۱۵۰/۰۶
تأیید صلاحیت شرکت های بازرسی فنی		۴۰۱۵۰/۰۷
تأیید صلاحیت و نظارت بر عملکرد موسسات صدور گواهی صنعت جوش		۴۰۱۵۰/۰۸
تدوین استانداردهای ملی		۴۰۱۵۰/۰۹
تمدید، تعمیق، ابطال پروانه کاربرد علامت استاندارد		۴۰۱۵۰/۱۰
ثبت استاندارد کارخانه ای		۴۰۱۵۰/۱۱
صدور پروانه تأیید آزمایشگاه همکار		۴۰۱۵۰/۱۲
صدور پروانه تأیید صلاحیت مسئول کنترل کیفی		۴۰۱۵۰/۱۳
صدور گواهی خود اظهاری		۴۰۱۵۰/۱۴
صدور گواهینامه صادراتی		۴۰۱۵۰/۱۵
طرح و تصویب استانداردهای ملی		۴۰۱۵۰/۱۶
فرآیند برگزاری دوره آموزشی برای ارتقای سطح دانش و مهارت مسئولان کنترل کیفیت واحد های تولیدی		۴۰۱۵۰/۱۷



فرآیند خدمات کالیبراسیون اوزان و مقیاس ها	۴۰۱۵۰/۱۸
کارمزد خدماتی واحدهای تولیدی	۴۰۱۵۰/۱۹
گواهینامه انطباق صادراتی کالا	۴۰۱۵۰/۲۰
مشارکت در تدوین استانداردهای بین المللی	۴۰۱۵۰/۲۱
نظارت بر حسن اجرای روش اجرایی ۲۰۸/۴۱/ر توسط ادارات کل استاندارد استانی	۴۰۱۵۰/۲۲
نمایشگاه مجازی معرفی کالاهای استاندارد و غیر استاندارد	۴۰۱۵۰/۲۳
	شرکت سهامی دخانیات ایران ۴۰۲۰۰
عاملیت فروش و توزیع عمده کالای دخانی	۴۰۲۰۰/۰۱
	سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی ۴۰۲۵۰
فروشگاه الکترونیکی سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی کشور	۴۰۲۵۰/۰۱
	وزارت صنعت، معدن و تجارت ۵۰۰۵۰
دریافت گزارش های مردمی از تخلفات صنفی	۵۰۰۵۰/۰۱
ارائه تسهیلات بنگاه های اقتصادی زودبازده و کارآفرین	۵۰۰۵۰/۰۲
ارائه مجوز پخش کالا	۵۰۰۵۰/۰۳
استعلام ثبت شرکت ها	۵۰۰۵۰/۰۴
افزایش و یا کاهش اعضای خانوار	۵۰۰۵۰/۰۵
انتقال و پذیرش کالا برگ	۵۰۰۵۰/۰۶
انتخابات اتحادیه ها	۵۰۰۵۰/۰۷
انجام امور مربوط به فرش دستباف و گبه	۵۰۰۵۰/۰۸



برگزاری دوره های بازار شناسی	۵۰۰۵۰/۰۹
پذیرش تقاضای سهمیه تخصیص شیر یارانه ای ادارات، شرکت ها و سازمان ها	۵۰۰۵۰/۱۰
پرداخت تسهیلات به هیأت های تجاری و بازاریابی اعزامی به خارج از کشور	۵۰۰۵۰/۱۱
تأیید، صدور و تمدید کارت بازرگانی	۵۰۰۵۰/۱۲
تحویل کالا برگ به خانوارهای نگرفته	۵۰۰۵۰/۱۳
تسویه حساب عاملین کالا برگ	۵۰۰۵۰/۱۴
توزیع سهمیه ارزی	۵۰۰۵۰/۱۵
توزیع کالا برگ شهری، روستایی و عشایری	۵۰۰۵۰/۱۶
توزیع کالا برگ و بن خرید کمیته امداد و بهزیستی	۵۰۰۵۰/۱۷
ثبت سفارش	۵۰۰۵۰/۱۸
دریافت کارت سوخت اصناف	۵۰۰۵۰/۱۹
رسیدگی به درخواست های تغییرات حقوق ورودی و عوارض	۵۰۰۵۰/۲۰
سامانه جامع املاک و مستغلات	۵۰۰۵۰/۲۱
صدور جواز تاسیس و بهره برداری تاسیسات ذخیره سازی (انبار و سردخانه)	۵۰۰۵۰/۲۲
صدور حواله نذورات	۵۰۰۵۰/۲۳
صدور فرم تسویه حساب انتقال	۵۰۰۵۰/۲۴
صدور کارت مبادلات مرزی	۵۰۰۵۰/۲۵
صدور گواهی مهارت کاردانش فرش	۵۰۰۵۰/۲۶
صدور مجوز پخش داروهای دامی و طیور	۵۰۰۵۰/۲۷
صدور مجوز پخش کالا	۵۰۰۵۰/۲۸



صدور مجوز حواله دریافت کالا	۵۰۰۵۰/۲۹
صدور مجوز فعالیت فروشگاه های بزرگ و چند منظوره	۵۰۰۵۰/۳۰
صدور مجوز موردی (ترخیص کالا - صادرات)	۵۰۰۵۰/۳۱
صدور معرفی نامه برای دریافت تسهیلات بانکی	۵۰۰۵۰/۳۲
صدور معرفی نامه برای کارت های بازرگانی در جریان تمدید	۵۰۰۵۰/۳۳
صدور و تمدید کارت مبادلات مرزی	۵۰۰۵۰/۳۴
صدور و جا به جایی و ابطال پروانه کسب ایثارگران	۵۰۰۵۰/۳۵
صدور و تمدید کارت پیمانه وری	۵۰۰۵۰/۳۶
فرایند نظارت بر خدمات پس از فروش کالاهای سرمایه ای و بادوام	۵۰۰۵۰/۳۷
فرایند نظارت بر مشخصات کالایی تولید داخل	۵۰۰۵۰/۳۸
فعالیت در شرکت های پخش	۵۰۰۵۰/۳۹
قیمت گذاری کالا و خدمات	۵۰۰۵۰/۴۰
مراحل قیمت گذاری کالا	۵۰۰۵۰/۴۱
مشارکت های مردمی و ستاد خبری و ناظران افتخاری	۵۰۰۵۰/۴۲
معرفی صادر کنندگان استان به بانک اطلاعات صادر کنندگان کشور	۵۰۰۵۰/۴۳
یارانه تسهیلات بنگاه های اقتصادی زودبازده و کار آفرین	۵۰۰۵۰/۴۴
	شورای اصناف کشور ۵۰۰۶۰
صدور الکترونیکی پروانه کسب	۵۰۰۶۰/۰۱
ثبت و رسیدگی به شکایات مردمی از اصناف	۵۰۰۶۰/۰۲
اعلام قیمت روزانه کالا و خدمات	۵۰۰۶۰/۰۳



ثبت تخلفات و رسیدگی به آن ها	۵۰۰۶۰/۰۴
ساماندهی صنوف فاقد پروانه کسب	۵۰۰۶۰/۰۵
کشف کالای قاچاق و تقلبی و رسیدگی به آن	۵۰۰۶۰/۰۶
آموزش قوانین نظام صنفی و آیین نامه های اجرایی	۵۰۰۶۰/۰۷
خرید اینترنتی مردم از اصناف	۵۰۰۶۰/۰۸
ارائه خدمات تبلیغاتی، اطلاع رسانی و ایجاد نقشه الکترونیکی اصناف	۵۰۰۶۰/۰۹
سازمان توسعه تجارت ایران	۵۰۱۰۰
آموزش دوره های تجارت خارجی	۵۰۱۰۰/۰۱
اطلاع رسانی تعاملی آمار تجارت خارجی	۵۰۱۰۰/۰۲
انتخاب صادرکنندگان نمونه کشور	۵۰۱۰۰/۰۳
پرداخت جوایز و مشوق های صادراتی	۵۰۱۰۰/۰۴
تسهیلات هیأت تجاری	۵۰۱۰۰/۰۵
تسهیلات ویژه شرکت کنندگان نمایشگاه های خارج از کشور	۵۰۱۰۰/۰۶
تفسیر و تشریح قوانین مقررات صادرات و واردات	۵۰۱۰۰/۰۷
حمایت از ایجاد و توسعه پایانه های صادراتی کشور	۵۰۱۰۰/۰۸
خدمات اطلاع رسانی حوزه تجارت خارجی	۵۰۱۰۰/۰۹
رسیدگی به درخواست های تغییرات حقوق ورودی و عوارض	۵۰۱۰۰/۱۰
صدور مجوز صادرات و واردات	۵۰۱۰۰/۱۱
قیمت پایه صادراتی کالا	۵۰۱۰۰/۱۲
شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران	۵۰۱۵۰



اعطای تسهیلات برای بهسازی ناوایی ها		۵۰۱۵۰/۰۱
اعطای مجوز احداث کارخانه نان صنعتی		۵۰۱۵۰/۰۲
اعطای مجوز و تسهیلات سیلوسازی به بخش خصوصی		۵۰۱۵۰/۰۳
خرید نقدی و تضمینی محصولات کشاورزی (گندم و برنج)		۵۰۱۵۰/۰۴
	شرکت غله و خدمات بازرگانی منطقه	۵۰۲۰۰
شکایت از کیفیت آرد		۵۰۲۰۰/۰۱
شکایت از ناوایی ها توسط شهروندان		۵۰۲۰۰/۰۲
صدور مجوز احداث ناوایی آزاد پز		۵۰۲۰۰/۰۳
صدور مجوز احداث ناوایی روستایی		۵۰۲۰۰/۰۴
صدور مجوز احداث ناوایی شهری		۵۰۲۰۰/۰۵
مراحل احداث سیلوی فلزی		۵۰۲۰۰/۰۶
مراحل صدور حواله های غیر کالابری		۵۰۲۰۰/۰۷
مراحل صدور حواله های کالابری		۵۰۲۰۰/۰۸
نحوه استفاده از تسهیلات تعویض دستگاه پخت نان		۵۰۲۰۰/۰۹
	صندوق ضمانت صادرات ایران (وزارت صنعت، معدن و تجارت)	۵۰۲۵۰
اعتبار سنجی		۵۰۲۵۰/۰۱
اعتبار سنجی خارجی		۵۰۲۵۰/۰۲
صدور بیمه نامه اعتبار صادراتی		۵۰۲۵۰/۰۳
صدور بیمه نامه سرمایه گذاری		۵۰۲۵۰/۰۴



صدور ضمانت نامه اعتباری	۵۰۲۵۰/۰۵
ضمانت نامه های پیش پرداخت و حسن انجام کار	۵۰۲۵۰/۰۶
مدیریت خسارت	۵۰۲۵۰/۰۷
معرفی اجمالی صندوق ضمانت صادرات ایران به عنوان موسسه بیمه اعتبار صادراتی	۵۰۲۵۰/۰۸
شرکت سهامی نمایشگاه های بین المللی ج.ا.ا	۵۰۳۰۰
برگزاری نمایشگاه های بین المللی و تخصصی داخلی	۵۰۳۰۰/۰۱
برگزاری و شرکت در نمایشگاه های بین المللی و تخصصی خارج از کشور	۵۰۳۰۰/۰۲
مرکز توسعه تجارت الکترونیکی	۵۰۳۵۰
صدور گواهی الکترونیکی و امضای دیجیتال	۵۰۳۵۰/۰۱
سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان	۵۰۴۰۰
اخذ مجوز صادرات کالا	۵۰۴۰۰/۰۱
استرداد وجوه	۵۰۴۰۰/۰۲
دریافت شکایت ها و گزارش های مردمی	۵۰۴۰۰/۰۳
قیمت گذاری خدمات و کالاهای تولیدی	۵۰۴۰۰/۰۴
وزارت آموزش و پرورش	۵۰۰۰۰
آموزش نیمه حضوری بازماندگان از تحصیل	۵۰۰۰۰/۱۴
اجرای طرح بهداشتکاران (جذب نیروی آزاد بهداشتی از طریق پایگاه های سلامت)	۵۰۰۰۰/۱۵
اجرای طرح پیشگیرانه مدرسه محور	۵۰۰۰۰/۱۶



اجرای طرح مهارت های زندگی	۵۰۰۰۰/۱۷
اجرای طرح والدین هوشیار	۵۰۰۰۰/۱۸
اختصاص پذیرش و اسکان میهمانان فرهنگی به صورت حضوری و اینترنتی	۵۰۰۰۰/۱۹
ادامه تحصیل دانش آموزان مقیم سایر کشور ها	۵۰۰۰۰/۲۰
ارائه خدمات بهداشت محیطی (بهسازی و ایجاد سرویس های بهداشتی و تامین صابون مایع)	۵۰۰۰۰/۲۱
ارائه خدمات توانبخشی به دانش آموزان استثنایی	۵۰۰۰۰/۲۲
ارائه مجوز برای تاسیس و راه اندازی مراکز آموزشی پیش دبستانی	۵۰۰۰۰/۲۳
اصلاح مشخصات و سوابق تحصیلی دانش آموزان	۵۰۰۰۰/۲۴
اطلاع رسانی دوره های آموزشی کوتاه مدت و ادامه تحصیل	۵۰۰۰۰/۲۵
انتخابات شورای دانش آموزی مدارس ابتدایی- راهنمایی و متوسطه	۵۰۰۰۰/۲۶
انجام امور مرتبط با سنجش، توانبخشی، مشاوره و تربیت بدنی	۵۰۰۰۰/۲۷
ایجاد پایگاههای تغذیه سالم و ترویج فرهنگ صحیح تغذیه ای در بین دانش آموزان	۵۰۰۰۰/۲۸
برگزاری مسابقات اذان، احکام، انشا و نماز	۵۰۰۰۰/۲۹
تاسیس آموزشگاه علمی آزاد	۵۰۰۰۰/۳۰
تایید گواهی نامه های موقت فارغ التحصیلان و ترک تحصیلی	۵۰۰۰۰/۳۱
تأسیس مدرسه غیردولتی	۵۰۰۰۰/۳۲
تحویل مدارک تحصیلی	۵۰۰۰۰/۳۳
تطبیق گواهینامه های مهارتی (از مجموعه های پنجم، ششم، هفتم و هشتم)	۵۰۰۰۰/۳۴
تقاضای دریافت مجوز راه اندازی مرکز آموزش از راه دور	۵۰۰۰۰/۳۵



تقاضای استفاده بانک اطلاعات تحصیلی و شغلی	۵۰۰۰۰/۳۶
تقاضای تایید مدارک تحصیلی دانش آموزان خارجی شاغل به تحصیل در مدارس داخل کشور برای دیگر کشورها	۵۰۰۰۰/۳۷
تقاضای ثبت نام بزرگسالان برای شرکت در امتحانات جامع دوره راهنمایی	۵۰۰۰۰/۳۸
تقاضای ثبت نام در آزمون الکترونیکی (مجازی) دوره های کوتاه مدت ضمن خدمت	۵۰۰۰۰/۳۹
تقاضای ثبت نام در آزمون ورودی پایه اول مدارس نمونه دولتی راهنمایی	۵۰۰۰۰/۴۰
تقاضای ثبت نام نوآموزان در مراکز پیش دبستانی دولتی	۵۰۰۰۰/۴۱
تقاضای دانش آموز مبنی بر دریافت مدد کاری اجتماعی	۵۰۰۰۰/۴۲
تقاضای دریافت مدارک تحصیلی پایان دوره متوسطه	۵۰۰۰۰/۴۳
تقاضای سنجش روانی دانش آموز	۵۰۰۰۰/۴۴
تقاضای شرکت در جلسات مشاوره و آموزش قبل از ازدواج جوانان	۵۰۰۰۰/۴۵
تقاضای شرکت در طرح سنجش سلامت نوآموزان ابتدایی ورود به دبستان	۵۰۰۰۰/۴۶
تقاضای شرکت در مسابقات هنرهای دستی، تجسمی و نمایشی	۵۰۰۰۰/۴۷
تقاضای مشاوره برای انتخاب رشته دانشگاهی	۵۰۰۰۰/۴۸
ثبت نام آزمون ورودی دبیرستان های نمونه دولتی	۵۰۰۰۰/۴۹
ثبت نام دانش آموزان اتباع خارجی در مدارس	۵۰۰۰۰/۵۰
ثبت نام و شرکت در آزمون مراکز استعداد های درخشان	۵۰۰۰۰/۵۱
چگونگی جذب ائمه جماعات روحانی و فرهنگی برای مدارس و ادارات تابعه	۵۰۰۰۰/۵۲
درخواست اشتراک مجله رشد دانش آموزی و رشد معلم و رشد نوآموز	۵۰۰۰۰/۵۳
درخواست انتقال دانش آموز به آموزشگاه دیگر در مدارس عادی و نمونه دولتی	۵۰۰۰۰/۵۴



درخواست تاسیس مرکز مستقل پیش دبستانی	۵۰۰۰۰/۵۵
درخواست تغییر رشته تحصیلی دانش آموز در پایان سال دوم متوسطه	۵۰۰۰۰/۵۶
درخواست دانش آموز مبنی بر مشاوره و هدایت تحصیلی	۵۰۰۰۰/۵۷
درخواست عضویت در شورای دانش آموزی	۵۰۰۰۰/۵۸
درخواست عضویت در کانون فرهنگی تربیتی	۵۰۰۰۰/۵۹
درخواست عضویت در مجلس دانش آموزی	۵۰۰۰۰/۶۰
صدور موافقت قطعی برای مدارس هیات امنایی دارای موافقت اصولی موقت	۵۰۰۰۰/۶۱
طرح جذب نوآموزان ۴-۶ سال گروه کم توان ذهنی.	۵۰۰۰۰/۶۲
طرح جذب نوآموزان زیر ۴ سال گروه آسیب دیده شنوایی.	۵۰۰۰۰/۶۳
اداره کل نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس	۵۰۰۱۰
بررسی و ارزیابی مدارس غیر انتفاعی	۵۰۰۱۰/۰۱
تعهدنامه خیرین	۵۰۰۱۰/۰۲
تهیه شناسنامه فنی فضاهای آموزشی و پرورشی	۵۰۰۱۰/۰۳
جذب و هدایت خیرین مدرسه ساز	۵۰۰۱۰/۰۴
راه اندازی مدارس غیردولتی در فضای مسکونی موجود یا تمدید مجدد مجوز مدارس غیردولتی	۵۰۰۱۰/۰۵
صدور مجوز مدارس غیر انتفاعی توسط اداره کل نوسازی مدارس	۵۰۰۱۰/۰۶
گواهی استحکام بنای ساختمان مدارس غیرانتفاعی	۵۰۰۱۰/۰۷
کانون پرورش فکری کودکان و نوجوانان	۵۰۰۲۰



خدمات فرهنگی ، هنری و ادبی به کودکان و نوجوانان	۵۰۰۲۰/۰۱
وزارت ارتباطات و فن آوری اطلاعات	۵۰۵۰۰
انتقال ترافیک تلفن بین الملل (به شرکت ها یا اپراتورها)	۵۰۵۰۰/۰۱
انتقال ترافیک تلفن بین شهری (به شرکت ها یا اپراتورها)	۵۰۵۰۰/۰۲
سرویس تلکس بین شهری و بین الملل	۵۰۵۰۰/۰۳
مدارات استیجاری - واگذاری سرویس تلفن FX بین شهری	۵۰۵۰۰/۰۴
مدارات استیجاری - واگذاری کانال های استیجاری بین شهری	۵۰۵۰۰/۰۵
واگذاری کدهای خدماتی اضطراری (ملی) ۳ رقمی ۱۱ X - ۱۲X - ۱۳X	۵۰۵۰۰/۰۶
واگذاری امکانات مخابراتی - تغذیه نیرو	۵۰۵۰۰/۰۷
واگذاری امکانات مخابراتی - فضا	۵۰۵۰۰/۰۸
واگذاری امکانات مخابراتی - نصب آنتن	۵۰۵۰۰/۰۹
واگذاری پهنای باند اینترنت - دسترسی به اینترنت جهانی	۵۰۵۰۰/۱۰
واگذاری پهنای باند اینترنت به متقاضیان خارج از کشور	۵۰۵۰۰/۱۱
واگذاری پهنای باند ترانزیت مرز به مرز	۵۰۵۰۰/۱۲
واگذاری خطوط استیجاری بین الملل	۵۰۵۰۰/۱۳
واگذاری خطوط استیجاری بین شهری	۵۰۵۰۰/۱۴
واگذاری کدهای خدماتی عمومی (استانی) ۴ رقمی XX۱۸	۵۰۵۰۰/۱۵
واگذاری کدهای خدماتی عمومی (ملی) ۴ رقمی ۱۴ XX - ۱۵XX - ۱۶XX - ۱۷XX - ۱۹XX	۵۰۵۰۰/۱۶
واگذاری کدهای خدماتی ملی اضطراری بین شهری ۴ رقمی XX۰۹۶	۵۰۵۰۰/۱۷



شماره	شرح	شماره
۵۰۵۵۰	شرکت مخابرات	
۵۰۵۵۰/۰۱	دریافت درخواست و ارسال شکایت مشترکان در محدوده خدمات مربوطه	
۵۰۵۵۰/۰۲	ارائه ریز مکالمات	
۵۰۵۵۰/۰۳	استرداد ودیعه تلفن	
۵۰۵۵۰/۰۴	بررسی اعتراض به کارکرد کنتور	
۵۰۵۵۰/۰۵	بررسی امکانات تلفن ثابت	
۵۰۵۵۰/۰۶	درخواست مشترکان در مورد مزاحمت های تلفنی	
۵۰۵۵۰/۰۷	برقراری خدمات اینترنت پرسرعت ADSL	
۵۰۵۵۰/۰۸	تصحیح نشانی و بررسی عدم وصول قبض	
۵۰۵۵۰/۰۹	تعویض شماره	
۵۰۵۵۰/۱۰	تغییر عنوان در اطلاعات ۱۱۸	
۵۰۵۵۰/۱۱	تغییر مکان تلفن ثابت	
۵۰۵۵۰/۱۲	تغییر نام فیش تلفن ثابت	
۵۰۵۵۰/۱۳	تغییر نام و مکان توام تلفن ثابت	
۵۰۵۵۰/۱۴	تلفن های موقت	
۵۰۵۵۰/۱۵	تلفن های خارج از مرز	
۵۰۵۵۰/۱۶	ثبت نام تلفن	
۵۰۵۵۰/۱۷	ثبت نام تلفن برای ادارات و سازمان های دولتی	
۵۰۵۵۰/۱۸	ثبت نام سیم کارت اعتباری تلفن همراه	
۵۰۵۵۰/۱۹	ثبت نام سیم کارت دائمی تلفن همراه	



حذف سرویس ویژه	۵۰۵۵۰/۲۰
خدمات اینترنتی تلفن ثابت	۵۰۵۵۰/۲۱
دایری خطوط پر ظرفیت E۱ و دیتا	۵۰۵۵۰/۲۲
دایری سرویس ویژه	۵۰۵۵۰/۲۳
دایری مجدد تلفن	۵۰۵۵۰/۲۴
درخواست معروفیت در سامانه ۱۱۸	۵۰۵۵۰/۲۵
درخواست جمع آوری تلفن ثابت	۵۰۵۵۰/۲۶
درخواست استرداد مبلغ فیش پرداخت شده	۵۰۵۵۰/۲۷
درخواست اصلاح مبلغ قبض تلفن	۵۰۵۵۰/۲۸
درخواست باز و بسته نمودن صفر دوم	۵۰۵۵۰/۲۹
درخواست بستن صفر دوم (بین الملل) تلفن	۵۰۵۵۰/۳۰
درخواست تخلیه دایم و استرداد حق اشتراک تلفن	۵۰۵۵۰/۳۱
درخواست ثبت مشاغل در اطلاعات ۱۱۸	۵۰۵۵۰/۳۲
درخواست حذف سرویس ویژه	۵۰۵۵۰/۳۳
درخواست قبض المثنی تلفن	۵۰۵۵۰/۳۴
درخواست قطع و وصل تلفن ثابت	۵۰۵۵۰/۳۵
درخواست کشف مزاحم	۵۰۵۵۰/۳۶
درخواست نصب و راه اندازی تلفن همگانی	۵۰۵۵۰/۳۷
درخواست واگذاری تلفن همگانی استیجاری	۵۰۵۵۰/۳۸
رفع توقیف تلفن	۵۰۵۵۰/۳۹



سیستم پرداخت الکترونیک قبض های تلفن ثابت و همراه	۵۰۵۵۰/۴۰
سیم خصوصی	۵۰۵۵۰/۴۱
صدور قبض المثنی	۵۰۵۵۰/۴۲
قطع آبونمان	۵۰۵۵۰/۴۳
قطع تلفن به درخواست مشترک	۵۰۵۵۰/۴۴
قطع تلفن های بدهکار ودیعه	۵۰۵۵۰/۴۵
قطع شخصی تلفن	۵۰۵۵۰/۴۶
نصب مجدد	۵۰۵۵۰/۴۷
وصل تلفن های بدهکار ودیعه	۵۰۵۵۰/۴۸
وصل تلفن های قطع آبونمان	۵۰۵۵۰/۴۹
شرکت ارتباطات سیار	۵۰۶۰۰
پرداخت غیر حضوری قبض های تلفن همراه	۵۰۶۰۰/۰۱
دریافت اطلاعات صورتحساب از طریق تلفن گویا (IVR)	۵۰۶۰۰/۰۲
دریافت قبض تلفن همراه از طریق پیام کوتاه	۵۰۶۰۰/۰۳
فروش اینترنتی کارت شارژ سیم کارت اعتباری	۵۰۶۰۰/۰۴
سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی	۵۰۶۵۰
پروانه ارائه خدمات عمومی انتقال داده ها از طریق ارتباطات ماهواره ای (SAP).	۵۰۶۵۰/۰۱
تایید نمونه تجهیزات ارتباطی.	۵۰۶۵۰/۰۲
صدور پروانه ISDP	۵۰۶۵۰/۰۳



صدور پروانه ISP.	۵۰۶۵۰/۰۴
صدور پروانه ارائه خدمات عمومی انتقال داده ها (PAP).	۵۰۶۵۰/۰۵
صدور پروانه ارائه خدمات مخابراتی ارتباطات همراه بین المللی ماهواره ای (GMPCS).	۵۰۶۵۰/۰۶
صدور پروانه دفاتر خدمات فنآوری ارتباطات و اطلاعات.	۵۰۶۵۰/۰۷
	شرکت پست ۵۰۷۰۰
اشتراک ایمیل فارسی	۵۰۷۰۰/۰۱
اشتراک صندوقهای شخصی	۵۰۷۰۰/۰۲
اعلام کدپستی	۵۰۷۰۰/۰۳
امانات شکستنی	۵۰۷۰۰/۰۴
امانات کرایه در مقصد	۵۰۷۰۰/۰۵
امانت تحویل در مقابل پرداخت بها	۵۰۷۰۰/۰۶
باجه مشترک پست و DHL	۵۰۷۰۰/۰۷
بسته کوچک و امانت خارجه	۵۰۷۰۰/۰۸
پرداخت حقوق مستمری بگیران	۵۰۷۰۰/۰۹
پست ۱۹۳	۵۰۷۰۰/۱۰
پست پیشتازداخله و بیمه داخله	۵۰۷۰۰/۱۱
پست تصویری خارجه و داخله	۵۰۷۰۰/۱۲
پست رستانت	۵۰۷۰۰/۱۳
پست گویای دوسویه	۵۰۷۰۰/۱۴
پست مستقیم	۵۰۷۰۰/۱۵



پست یافته	۵۰۷۰۰/۱۶
تایید اصالت گواهینامه بین شهری و شهری	۵۰۷۰۰/۱۷
تایید دفترچه مالکیت و برگ سبز شهری و بین شهری	۵۰۷۰۰/۱۸
تاییدیه اسناد خارجه	۵۰۷۰۰/۱۹
تاییدیه تحصیلی	۵۰۷۰۰/۲۰
تشخیص هویت	۵۰۷۰۰/۲۱
تعویض و المثنی گواهینامه رانندگی بین شهری و شهری	۵۰۷۰۰/۲۲
تعیین سرنوشت مرسولات پیشتاز داخله و خارجه	۵۰۷۰۰/۲۳
تعیین سرنوشت مرسولات ثبتي غير پیشتاز خارجه و غير پیشتاز داخله	۵۰۷۰۰/۲۴
تعیین وضعیت مشمولان نظام وظیفه	۵۰۷۰۰/۲۵
چاپ تمبر شخصی	۵۰۷۰۰/۲۶
خرید و فروش اینترنتی	۵۰۷۰۰/۲۷
دریافت مدارک مربوط به صدور گواهینامه المثنی	۵۰۷۰۰/۲۸
رهگیری مرسولات پیشتاز	۵۰۷۰۰/۲۹
سرویس ارسال مطبوعات	۵۰۷۰۰/۳۰
سرویس اشتراک تمبر یادگاری	۵۰۷۰۰/۳۱
سرویس با نشانی و بدون نشانی	۵۰۷۰۰/۳۲
سرویس پست جواب قبول (IBRS)	۵۰۷۰۰/۳۳
سرویس قبول مدارک و توزیع دفترچه های بیمه خدمات درمانی در شهرها و نقاط روستایی فاقد نمایندگی بیمه	۵۰۷۰۰/۳۴
سرویس کارت صلاحیت تاکسی	۵۰۷۰۰/۳۵



سرویس مراسلات-پست عادی و ویژه	۵۰۷۰۰/۳۶
سفارشی بیمه (با ارزش اظهار شده)	۵۰۷۰۰/۳۷
سفارشی بیمه (با ارزش اظهار شده)	۵۰۷۰۰/۳۸
سفارشی خارجه و دوقبضه خارجه	۵۰۷۰۰/۳۹
سفارشی داخلی و دو قبضه داخله	۵۰۷۰۰/۴۰
صدور قبض المثنی واعلام تسويه حساب مشترکان برق و تلفن ثابت	۵۰۷۰۰/۴۱
صندوق پست صوتی	۵۰۷۰۰/۴۲
صندوق شخصی هوشمند	۵۰۷۰۰/۴۳
صورت حساب اینترنتی	۵۰۷۰۰/۴۴
عدم خلافی شهری یا بین شهری	۵۰۷۰۰/۴۵
فروش دفترچه گذر نامه	۵۰۷۰۰/۴۶
فروش دفترچه های آزمون دانشگاهها در سطوح تحصیلی متفاوت	۵۰۷۰۰/۴۷
فعالیت های مرحله توزیع امانات خارجه (وارد)	۵۰۷۰۰/۴۸
قبول درخواست کارت شناسایی ملی (کارت دایم)	۵۰۷۰۰/۴۹
کارت خودرو بین شهری و شهری	۵۰۷۰۰/۵۰
کیسه مخصوص M داخله و خارجه	۵۰۷۰۰/۵۱
	۴۰۵۰۰ وزارت راه و شهرسازی
صدور مجوز خاکبرداری	۴۰۵۰۰/۰۱
صدور مجوز نقل و انتقال	۴۰۵۰۰/۰۲
صدور مجوز واردات ماشین آلات مستعمل	۴۰۵۰۰/۰۳



صدور معافیت گمرکی و سود بازرگانی ماشین آلات صنعتی نو		۴۰۵۰۰/۰۴
صدور معافیت گمرکی ورود ماشین آلات صنعتی		۴۰۵۰۰/۰۵
صدور مفاصا حساب پروژه های عمرانی		۴۰۵۰۰/۰۶
صدور پروانه بهره برداری المثنی (واحدهای تولیدی ،طراحی و مونتاژ		۴۰۵۰۰/۰۷
صدور جواز تاسیس بنگاه های تولیدی		۴۰۵۰۰/۰۸
فرایند اعطای تسهیلات به متقاضیان طرح ها و واحدهای تولیدی		۴۰۵۰۰/۰۹
مجوز معافیت از پرداخت حقوق ورودی گمرکی		۴۰۵۰۰/۱۰
معرفی واحدهای مشکل دار به کارگروه حمایت از تولید (کمیسیون منتخب		۴۰۵۰۰/۱۱
نحوه اخذ پروانه اشتغال به کار مهندسی ساختمان		۴۰۵۰۰/۱۲
واگذاری زمین دولتی برای اجرای طرح های تایید شده عمومی و خصوصی		۴۰۵۰۰/۱۳
	وزارت راه و شهرسازی	۶۰۰۰۰
ارائه تسهیلات به پیمانکاران طرف قرارداد در قالب حمایت از کارگاه های کوچک زود بازده		۶۰۰۰۰/۰۱
اطلاع رسانی فرآیند پیگیری پیمانکار در تهیه و پرداخت صورت وضعیت ها		۶۰۰۰۰/۰۲
اطلاع رسانی فرآیند صدور مجوز حصارکشی و مستحذات در داخل محدوده حفاظتی ۱۰۰ متر از انتهای حریم قانونی راه ها		۶۰۰۰۰/۰۳
رسیدگی و پرداخت صورت های کارکرد موقت و تعدیل		۶۰۰۰۰/۰۴
صدور مجوز ساخت و سازو ایجاد تاسیسات در حاشیه راه ها		۶۰۰۰۰/۰۵
فرآیند اعلام وضعیت و فاصله راه های سطح استان و کشور		۶۰۰۰۰/۰۶
فرم تعهد نامه شرکت ها و موسسات دولتی برای اجرای تاسیسات زیر بنایی		۶۰۰۰۰/۰۷
فرم تعهدنامه رسمی از اشخاص حقیقی و حقوقی غیر دولتی برای اجرای		۶۰۰۰۰/۰۸



تاسیسات زیر بنایی		
مراحل اخذ خسارت تاسیسات صدمه دیده راه ناشی از تصادفات		۶۰۰۰۰/۰۹
نحوه رسیدگی به صورت وضعیت های قطعی		۶۰۰۰۰/۱۰
	شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران	۶۰۰۵۰
اطلاع رسانی از طریق سامانه ۱۳۹		۶۰۰۵۰/۰۱
تهیه بلیت از مراکز فروش بلیت		۶۰۰۵۰/۰۲
تهیه بلیت گروهی برای قطار های داخلی		۶۰۰۵۰/۰۳
فروش بلیت اینترنتی		۶۰۰۵۰/۰۴
	شرکت مادر تخصصی فرودگاه های کشور	۶۰۱۰۰
خدمات آموزش پروازی		۶۰۱۰۰/۰۱
خدمات فرودگاهی		۶۰۱۰۰/۰۲
خدمات ناوبری		۶۰۱۰۰/۰۳
	راهداری و حمل و نقل جاده‌ای	۶۰۱۵۰
اخذ موافقت‌نامه اصولی، ایجاد و صدور پروانه بهره‌برداری پایانه‌های مسافر، بار و مجتمع های خدماتی - رفاهی		۶۰۱۵۰/۰۱
برگزاری آزمون حمل و نقل بین المللی		۶۰۱۵۰/۰۲
پرسشنامه رانندگان حرفه ای جاده ای		۶۰۱۵۰/۰۳
پرسشنامه ناوگان عمومی مسافری جاده ای		۶۰۱۵۰/۰۴
پروانه فعالیت شرکت های حمل و نقل بین شهری کالا		۶۰۱۵۰/۰۵



تمدید پروانه فعالیت شرکت های حمل و نقل کالا	۶۰۱۵۰/۰۶
تمدید پروانه فعالیت شرکت های حمل و نقل مسافر	۶۰۱۵۰/۰۷
تمدید کارت هوشمند رانندگان	۶۰۱۵۰/۰۸
شرایط ونحوه اقاله قراردادهای بازرگانی	۶۰۱۵۰/۰۹
صدور اجازه نامه	۶۰۱۵۰/۱۰
صدور پروانه فعالیت حمل و نقل بین المللی	۶۰۱۵۰/۱۱
صدور حواله بارنامه	۶۰۱۵۰/۱۲
صدور حواله صورت وضعیت مسافری	۶۰۱۵۰/۱۳
صدور کارت هوشمند رانندگان	۶۰۱۵۰/۱۴
صدور کارت هوشمند المثنی برای رانندگان	۶۰۱۵۰/۱۵
صدور کارت هوشمند المثنی برای ناوگان	۶۰۱۵۰/۱۶
صدور مجوز تاسیس شرکت های حمل و نقل کالا	۶۰۱۵۰/۱۷
صدور مجوز تاسیسات جانبی راه ها	۶۰۱۵۰/۱۸
صدور مجوز ترانزیت بار	۶۰۱۵۰/۱۹
صدور مجوز عبور بارهای ترافیکی	۶۰۱۵۰/۲۰
صدور مجوز مرکز معاینه فنی سنگین	۶۰۱۵۰/۲۱
صدور مجوز موقت شش ماهه شرکت های حمل و نقل کالا	۶۰۱۵۰/۲۲
صدور مجوز نصب تابلوهای تبلیغاتی و اختصاصی	۶۰۱۵۰/۲۳
صدور موافقت اصولی مجتمع های خدماتی	۶۰۱۵۰/۲۴
صدور موافقت اصولی مرکز معاینه فنی	۶۰۱۵۰/۲۵



فروش بلیط اینترنتی برای ناوگان اتوبوسی	۶۰۱۵۰/۲۶
فروش و واگذاری غرف پایانه	۶۰۱۵۰/۲۷
مجوز حمل کالاهای صادراتی با استفاده از ناوگان خارجی	۶۰۱۵۰/۲۸
معرفی متقاضیان برای دریافت تسهیلات بنگاه های زود بازده	۶۰۱۵۰/۲۹
نوسازی ناوگان حمل و نقل جاده‌ای - مراحل تحویل اتوبوس (با اسقاط اتوبوس فرسوده)	۶۰۱۵۰/۳۰
نوسازی ناوگان حمل و نقل جاده‌ای - مراحل تحویل عادی اتوبوس (بدون اسقاط اتوبوس فرسوده)	۶۰۱۵۰/۳۱
شرکت مادر تخصصی آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک	۶۰۲۰۰
ارائه خدمات مشاوره ای در تمامی زمینه های کنترل کیفی و تهیه طرح های اختلاط بتن و آسفالت	۶۰۲۰۰/۰۱
تهیه گزارش ژئوتکنیک شامل: حفاری در محل پروژه، آزمایش های صحرائی و آزمایشگاهی، ژئوتکنیک، مکانیک خاک و سنگ، تعیین مقاومت مجاز برای طراحی فونداسیون، ارائه ضرایب زلزله و ...	۶۰۲۰۰/۰۲
کنترل کیفی سازه های عمرانی	۶۰۲۰۰/۰۳
کنترل کیفیت مصالح ساختمانی و اجرای عملیات ساختمانی در تمامی پروژه های ساخت و ساز	۶۰۲۰۰/۰۴
سازمان بنادر و دریا نوردی	۶۰۲۵۰
ارزیابی و صدور گواهینامه مهارت و شایستگی	۶۰۲۵۰/۰۱
تمدید گواهینامه قایق های موتوری و شناورهای کوچک	۶۰۲۵۰/۰۲
تمدید و تجدید گواهینامه های دریانوردی	۶۰۲۵۰/۰۳
ثبت قایق موتوری و شناورهای کوچک	۶۰۲۵۰/۰۴



حکم بهره برداری	۶۰۲۵۰/۰۵
خدمات بارشماری کالا و کانتینر	۶۰۲۵۰/۰۶
صدور تأییدیه بهره برداری از تجهیزات مخابراتی و کمک ناوبری شناورها	۶۰۲۵۰/۰۷
صدور مجوز اسکله ها و تاسیسات دریایی	۶۰۲۵۰/۰۸
صدور مجوز خروج شناورها	۶۰۲۵۰/۰۹
صدور یا تمدید مجوز فعالیت شرکت های کارگزاری ترابری دریایی	۶۰۲۵۰/۱۰
صدور شناسنامه دریانوردی	۶۰۲۵۰/۱۱
فرم شکایت متقاضیان سرمایه گذاری	۶۰۲۵۰/۱۲
قراردادهای الگو برای سرمایه گذاری	۶۰۲۵۰/۱۳
	وزارت نفت ۶۰۵۰۰
احداث تاسیسات گاز مایع (LPG)	شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران ۶۰۵۰۰/۰۱
احداث جایگاه CNG	۶۰۵۰۰/۰۲
احداث جایگاه اختصاصی	۶۰۵۰۰/۰۳
اداره موقت نقطه عرضه پس از فوت صاحب امتیاز	۶۰۵۰۰/۰۴
پرداخت الکترونیکی بهای سوخت	۶۰۵۰۰/۰۵
تاسیسات پیک نیک پر کنی	۶۰۵۰۰/۰۶
تمدید قرارداد مصرف کنندگان عمده	۶۰۵۰۰/۰۷
ثبت نام خانوارهای نفت سفید و نفت گاز سوز در سایت تجارت آسان	۶۰۵۰۰/۰۸
خدمات کارت هوشمند سوخت	۶۰۵۰۰/۰۹



خرید اینترنتی فرآورده های نفتی	۶۰۵۰۰/۱۰
درخواست فرآورده های نفتی (اشخاص حقوقی)	۶۰۵۰۰/۱۱
درخواست فرآورده های نفتی (اشخاص حقیقی)	۶۰۵۰۰/۱۲
صدور کارت ایمنی رانندگان	۶۰۵۰۰/۱۳
مراحل دریافت سوخت مشتریان خرده سرویس های صنعتی	۶۰۵۰۰/۱۴
موافقت نامه فروش اعتباری به جایگاه ها و فروشندگی های سکودار	۶۰۵۰۰/۱۵
وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی	۷۰۰۰۰
سازمان بهزیستی کشور	۷۰۰۵۰
ارائه مشاوره و خدمات روانشناختی تلفنی (صدای مشاور)	۷۰۰۵۰/۰۱
ارائه مشاوره و خدمات روانشناختی حضوری	۷۰۰۵۰/۰۲
ارایه خدمات به مددجویان ضایعه نخاعی از طریق تیم سیار و پرداخت حق پرستاری	۷۰۰۵۰/۰۳
ارایه خدمات نگهداری، آموزشی و توانبخشی به سالمندان و معلولان و بیماران روانی مزمن	۷۰۰۵۰/۰۴
ارایه خدمت بیمه تکمیلی درمان	۷۰۰۵۰/۰۵
ارایه کارت سوخت به معلولان دارای خودرو	۷۰۰۵۰/۰۶
ارایه کتابچه های آموزشی برنامه CBR به معلولان و خانواده های آنها	۷۰۰۵۰/۰۷
اعطای تسهیلات اشتغال زایی به زنان خود سر پرست یا سر پرست خانوار ومعلولان از محل وجوه اداره شده در صورت اعلام اعتبار	۷۰۰۵۰/۰۸
ایجاد کلینیک های مددکاری و واگذاری خدمات تخصصی به آنان و سایر موسسات غیر دولتی	۷۰۰۵۰/۰۹
بازپروری زنان آسیب دیده	۷۰۰۵۰/۱۰



برنامه کشوری پیشگیری از تنبلی چشم	۷۰۰۵۰/۱۱
بهره مندی از معافیت ماده ۹ (عفو رهبری) و ماده ۶ (قانون جامع حمایت از حقوق معلولان) اعطای امتیازات ویژه به مددجویان	۷۰۰۵۰/۱۲
پایگاه سلامت روان اجتماعی	۷۰۰۵۰/۱۳
پذیرش کودکان در خانه های کودکان و نوجوانان	۷۰۰۵۰/۱۴
پذیرش مددجویان در مرکز مداخله در خانواده به منظور کاهش طلاق	۷۰۰۵۰/۱۵
پذیرش مراجعان در مرکز اورژانس اجتماعی	۷۰۰۵۰/۱۶
پذیرش مستقیم در مرکز اجتماع درمان مدار (TC)	۷۰۰۵۰/۱۷
پذیرش معلولان و سالمندان در مراکز توانبخشی	۷۰۰۵۰/۱۸
پرداخت تسهیلات به مراکز غیر دولتی تحت پوشش سازمان بهزیستی	۷۰۰۵۰/۱۹
پرداخت حق بیمه خویش فرمایی به جامعه هدف	۷۰۰۵۰/۲۰
پرداخت کمک های موردی شامل کمک هزینه ازدواج، اشتغال، تجهیزیه، درمان و آموزشی	۷۰۰۵۰/۲۱
پرداخت هزینه دارو و درمان ماهیانه به بیماران روانی مزمن	۷۰۰۵۰/۲۲
پرداخت هزینه نگهداری ماهیانه به معلولان و سالمندان	۷۰۰۵۰/۲۳
پرداخت یارانه حقوق ترمیمی معلولان شاغل در بخش غیردولتی به کارفرمایان	۷۰۰۵۰/۲۴
انجام و اجرای توانبخشی مبتنی بر جامعه (CBR)	۷۰۰۵۰/۲۵
پیکیری معافیت مددجویان تحت پوشش از پرداخت هزینه های عوارض شهرداری	۷۰۰۵۰/۲۶
تاسیس مراکز مشاوره ژنتیک غیر دولتی	۷۰۰۵۰/۲۷
تحت پوشش قرار گرفتن زنان سرپرست خانوار و دختران خود سرپرست	۷۰۰۵۰/۲۸



تحويل فرزند به خانواده داوطلب فرزند خواندگی	۷۰۰۵۰/۲۹
تشکیل گروه های همیاران سلامت و روان	۷۰۰۵۰/۳۰
توزیع شیر خشک به کودکان خانواده های نیازمند و تحت پوشش	۷۰۰۵۰/۳۱
تهیه و توزیع لوازم بهداشتی شامل: انواع سوند، گاز استریل، چسب، پنبه و دستکش	۷۰۰۵۰/۳۲
تهیه و توزیع لوازم توانبخشی شامل انواع ویلچر، واکر، عصا، سمعک و ...	۷۰۰۵۰/۳۳
حمایت از زنان بی سرپرست و بد سرپرست	۷۰۰۵۰/۳۴
درمان و بازتوانی معتادان	۷۰۰۵۰/۳۵
شرایط پذیرش مددجویان نیازمند و نحوه تشکیل پرونده	۷۰۰۵۰/۳۶
شناسایی معلولان در مناطق روستایی	۷۰۰۵۰/۳۷
صدور گواهی های حوزه توانبخشی	۷۰۰۵۰/۳۸
صدور موافقت اصولی و مجوز مراکز غیردولتی	۷۰۰۵۰/۳۹
طرح کارورزی برای معلولان و مددجویان تحصیل کرده	۷۰۰۵۰/۴۰
غربالگری شنوایی نوزادان	۷۰۰۵۰/۴۱
فرایند کارفرمایان متقاضی نیروی کار از سازمان بهزیستی	۷۰۰۵۰/۴۲
فرایند مددجویان و معلولان متقاضی کار	۷۰۰۵۰/۴۳
گروه های همیار زنان سرپرست خانوار	۷۰۰۵۰/۴۴
مداخله در خانواده به منظور کاهش طلاق	۷۰۰۵۰/۴۵
معافیت سربازی مشمولان دارای عضو معلول در خانواده	۷۰۰۵۰/۴۶
مناسب سازی محیط برای معلولان	۷۰۰۵۰/۴۷
سازمان بازنشستگی کشوری	۷۰۱۰۰



انتقال حق بیمه خدمات غیردولتی (خصوصی) کارکنان دولت به صندوق بازنشستگی کشوری	۷۰۱۰۰/۰۱
انتقال سوابق بیمه ای (کسور بازنشستگی) کارکنان دولت به صندوق تامین اجتماعی یا سایر صندوق ها	۷۰۱۰۰/۰۲
برقراری حقوق بازنشستگی ، وظیفه ، وراث	۷۰۱۰۰/۰۳
چگونگی ثبت نام برای سفرهای سیاحتی و زیارتی مربوط به بازنشستگان صندوق بازنشستگی کشوری	۷۰۱۰۰/۰۴
شرایط استفاده از حقوق بازنشستگی-از کارافتادگی	۷۰۱۰۰/۰۵
صدور کارت منزلت	۷۰۱۰۰/۰۶
قرارداد بیمه عمر و حوادث کارکنان و بازنشستگان	۷۰۱۰۰/۰۷
سازمان بیمه خدمات درمانی	۷۰۱۵۰
ابطال دفترچه ایرانیان -روستایی -کارمندی و سایر اقشار	۷۰۱۵۰/۰۱
کشف تخلفات در ارتباط با سوء استفاده از دفترچه درمانی	۷۰۱۵۰/۰۲
ارزیابی و نظارت بر امور بیمه شدگان بستری در بیمارستان های دولتی - تأیید MRI	۷۰۱۵۰/۰۳
اظهار نامه پرداخت حق بیمه ادارات (خصوصی - دولتی)	۷۰۱۵۰/۰۴
اعتبار بخشی و انعقاد قرارداد .بیمارستان ها، درمانگاه ها، شبکه ها و مراکز جراحی محدود	۷۰۱۵۰/۰۵
اعتبار بخشی و انعقاد قرارداد با پزشکان / موسسات درمانی	۷۰۱۵۰/۰۶
اعتبار بخشی و انعقاد قرارداد داروخانه، آزمایشگاه، سونوگرافی، رادیولوژی، فیزیوتراپی و MRI	۷۰۱۵۰/۰۷
اعلام مالیات مکسوره موسسات و پزشکان	۷۰۱۵۰/۰۸
المثنی ایرانیان و روستاییان و کارمندی و سایر اقشار	۷۰۱۵۰/۰۹



بازپرداخت هزینه خسارت متفرقه	۷۰۱۵۰/۱۰
برگشت مطالبات پزشکان و موسسات به اداره بیمه خدمات درمانی	۷۰۱۵۰/۱۱
پذیرش اسناد و صورتحساب مراکز طرف قرارداد	۷۰۱۵۰/۱۲
پوشش بیمه ای افراد فاقد پوشش بیمه در سطوح مختلف	۷۰۱۵۰/۱۳
تائید بیماران و رسیدگی به اسناد بیمارستانی	۷۰۱۵۰/۱۴
تایید نسخه های دارویی و پاراکلینیکی و فیزیوتراپی - تائید CT اسکن و MRI و ...	۷۰۱۵۰/۱۵
تحویل و تایید صورتحساب نسخه های پزشکان و دندانپزشکان، درمانگاه ها و موسسات فیزیوتراپی و اسکن ایزوتوپ	۷۰۱۵۰/۱۶
تغییر یا افتتاح حساب برای پزشکان و موسسات در اداره بیمه خدمات درمانی	۷۰۱۵۰/۱۷
درخواست جا به جایی محل مطب یا موسسه طرف قرارداد	۷۰۱۵۰/۱۸
رسیدگی به شکایات بیمه شدگان	۷۰۱۵۰/۱۹
سامانه پذیرش اینترنتی اسناد پزشکی	۷۰۱۵۰/۲۰
سامانه نمایش نسخه های مشمول کسورات	۷۰۱۵۰/۲۱
صدور اولیه و تمدید دفاتر کارکنان دولت-بیمه ایرانیان- بیماران خاص- روستاییان -عشایر-خویش فرمایان و سایر اقشار	۷۰۱۵۰/۲۲
صدور کارت هوشمند بیماران خاص	۷۰۱۵۰/۲۳
عقد قرارداد با پزشکان و موسسات	۷۰۱۵۰/۲۴
	۷۰۲۰۰ سازمان تامین اجتماعی
ابطال دفترچه درمان بیمه شدگان	۷۰۲۰۰/۰۱
احتساب ایام اسارت آزادگان	۷۰۲۰۰/۰۲



احتساب مدت خدمت نظام وظیفه و حضور داوطلبانه در جبهه بیمه شدگان مشمول قانون کار	۷۰۲۰۰/۰۳
ادعای سابقه	۷۰۲۰۰/۰۴
اعلام سابقه بیمه کارگران به کارگاه ها	۷۰۲۰۰/۰۵
انتقال پرونده مستمری به سایر شعب	۷۰۲۰۰/۰۶
انتقال کسور بازنشستگی از سایر صندوق ها به سازمان تامین اجتماعی	۷۰۲۰۰/۰۷
بررسی حوادث ناشی از کار	۷۰۲۰۰/۰۸
برقراری بیمه هنرمندان و نویسندگان	۷۰۲۰۰/۰۹
برقراری بیمه اختیاری	۷۰۲۰۰/۱۰
بیمه بافندگان قالی، قالیچه، گلیم و زیلو	۷۰۲۰۰/۱۱
بیمه بیکاری	۷۰۲۰۰/۱۲
بیمه شدگان حرف و مشاغل آزاد	۷۰۲۰۰/۱۳
بیمه شدگان حمل و نقل عمومی درون شهری	۷۰۲۰۰/۱۴
بیمه مددجویان کمیته امداد	۷۰۲۰۰/۱۵
پرداخت هزینه سفر	۷۰۲۰۰/۱۶
تامین اعتبار دفترچه درمانی بیمه شدگان و مستمری بگیران	۷۰۲۰۰/۱۷
تبدیل سوابق جزئی به کامل	۷۰۲۰۰/۱۸
تشکیل پرونده مطالباتی کارگاه های مشمول قانون تامین اجتماعی	۷۰۲۰۰/۱۹
تقسیم بدهی	۷۰۲۰۰/۲۰
جمع آوری سابقه	۷۰۲۰۰/۲۱
رسیدگی به ادعای اشتغال بیمه شده	۷۰۲۰۰/۲۲



رسیدگی به اعتراض کارفرما به اعلامیه بدهی ابلاغی (برآوردی)	۷۰۲۰۰/۲۳
صدور اولین دفترچه بیمه درمانی	۷۰۲۰۰/۲۴
صدور دفترچه درمانی المثنی	۷۰۲۰۰/۲۵
صدور مفاصا حساب کارفرمایان برای اتحادیه، کارت بازرگانی و ترهین	۷۰۲۰۰/۲۶
صدور مفاصاحساب کارفرما برای ارایه به دفترخانه اسناد رسمی	۷۰۲۰۰/۲۷
گرامت دستمزد ایام بیماری	۷۰۲۰۰/۲۸
کفالت والدین	۷۰۲۰۰/۲۹
کمک هزینه ازدواج	۷۰۲۰۰/۳۰
کمک هزینه ایام بارداری	۷۰۲۰۰/۳۱
کمک هزینه کفن و دفن	۷۰۲۰۰/۳۲
مراحل تشکیل پرونده بیمه ای کارفرمایان سازمان تامین اجتماعی برای کارگاه های تازه تاسیس(شخصیت حقوقی)	۷۰۲۰۰/۳۳
مراحل تشکیل پرونده بیمه ای کارفرمایان سازمان تامین اجتماعی برای کارگاه های تازه تاسیس(شخصیت حقیقی)	۷۰۲۰۰/۳۴
مستمری از کارافتادگی	۷۰۲۰۰/۳۵
مستمری بازماندگان	۷۰۲۰۰/۳۶
مستمری بازنشستگی	۷۰۲۰۰/۳۷
مشاوره	۷۰۲۰۰/۳۸
مشمولان بیمه بافندگان قالی، قالیچه، گلیم و زیلو	۷۰۲۰۰/۳۹
معرفی بیمه شدگان به کمیسیون پزشکی برای تعیین از کارافتادگی	۷۰۲۰۰/۴۰
وکالت کسر اقساط از مستمری بگیر	۷۰۲۰۰/۴۱



اطلاع رسانی در مورد طرفین قرارداد (پزشکان داروخانه و موسسات پاراکلینیکی) به بیمه شدگان	مدیریت درمان تامین اجتماعی	۷۰۲۵۰
بررسی متقاضیان از کارافتادگی		۷۰۲۵۰/۰۱
بررسی متقاضیان تغییرشغل		۷۰۲۵۰/۰۲
تشکیل پرونده الکترونیکی بیماران خاص		۷۰۲۵۰/۰۳
درخواست قرارداد اینترنتی پزشکان و دندانپزشکان با دفتر اسناد		۷۰۲۵۰/۰۴
صدور فیش پرداختی و فهرست کسورات برای داروخانه ها و موسسات پاراکلینیکی		۷۰۲۵۰/۰۵
عقد قرارداد پزشکان		۷۰۲۵۰/۰۶
عقد قرارداد مراکز طرف قرارداد		۷۰۲۵۰/۰۷
مدارک مورد نیاز برای متقاضیان بیمه قالیبافی و رانندگان در کمیسیون پزشکی		۷۰۲۵۰/۰۸
معاینات خانواده متقاضیان بیمه های مشاغل آزاد و اختیاری		۷۰۲۵۰/۰۹
معاینات قبل از استخدام بیمه شدگان		۷۰۲۵۰/۱۰
	وزرات کار، تعاون و رفاه اجتماعی	۸۰۰۰۰
ارائه تسهیلات به شرکت های تعاونی		۸۰۰۰۰/۰۱
تأسیس لابراتوار پروتزهای دندانی		۸۰۰۰۰/۰۲
تأسیس مؤسسات آمبولانس خصوصی		۸۰۰۰۰/۰۳
تأسیس مؤسسات ارتوپدی فنی		۸۰۰۰۰/۰۴
تأسیس درمانگاه های شبانه روزی عمومی		۸۰۰۰۰/۰۵
تأسیس مرکز خدمات و مراقبت های بالینی در منزل		۸۰۰۰۰/۰۶
تبدیل انواع شرکت تعاونی ها ی تجاری غیر تعاونی به تعاونی		۸۰۰۰۰/۰۷



ثبت تغییرات ثبتی شرکت های تعاونی	۸۰۰۰۰/۰۸
ثبت نام متقاضیان جویای کار	۸۰۰۰۰/۰۹
ثبت نام متقاضیان مسکن مهر	۸۰۰۰۰/۱۰
تشکیل شرکت تعاونی اعتبار	۸۰۰۰۰/۱۱
وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی	۹۰۵۰۰
آیین نامه نحوه انعقاد قرارداد مربوط به تعیین و پرداخت پاداش افزایش تولید و ضوابط و روش های اجرایی آیین نامه مصوب	۹۰۵۰۰/۰۱
ارائه تسهیلات از محل بنگاه های زودبازده و کارآفرین	۹۰۵۰۰/۰۲
ارائه تسهیلات به واحدهای تولیدی و صنعتی	۹۰۵۰۰/۰۳
اشتغال مجدد مقرری بگیران بیمه بیکاری	۹۰۵۰۰/۰۴
اعطای تسهیلات اشتغال زایی به متقاضیان	۹۰۵۰۰/۰۵
بازنشستگی پیش از موعد	۹۰۵۰۰/۰۶
بررسی صلاحیت شرکت های پشتیبانی نیروی انسانی	۹۰۵۰۰/۰۷
بیمه بیکاری	۹۰۵۰۰/۰۸
پاسخگویی به پرسش های کارگران و کارورزان-ارائه مشاوره حقوق کارومقررات تامین اجتماعی در تمام حوزه ها	۹۰۵۰۰/۰۹
ترویج ، تشکیل ، ثبت و نظارت تشکل های کارگری و کارفرمایی	۹۰۵۰۰/۱۰
تسهیلات بدون وثیقه (مراکز رشد)	۹۰۵۰۰/۱۱
تشخیص صلاحیت و رتبه بندی شرکت های مشاوره مدیریت توسعه امور کارآفرینی در قالب قرارداد با سازمان نظام مهندسی کشاورزی	۹۰۵۰۰/۱۲
تعیین صلاحیت شرکت های خدماتی	۹۰۵۰۰/۱۳



تعیین صلاحیت و رتبه بندی شرکت های خدماتی	۹۰۵۰۰/۱۴
ثبت انجمن صنفی کارفرمایی	۹۰۵۰۰/۱۵
ثبت انجمن صنفی کارگری در سطح صنف	۹۰۵۰۰/۱۶
ثبت انجمن صنفی کارگری در سطح کارگاه	۹۰۵۰۰/۱۷
ثبت شورای اسلامی کار	۹۰۵۰۰/۱۸
ثبت نام کارآفرینان در جشنواره کارآفرینان برتر	۹۰۵۰۰/۱۹
ثبت نام و به کارگیری جویندگان کار	۹۰۵۰۰/۲۰
درخواست انجام بازرسی موردی از واحدها به درخواست کارگران و کارفرمایان	۹۰۵۰۰/۲۱
راهنمای استفاده از استراحتگاه و زائر سراها برای کارگران	۹۰۵۰۰/۲۲
راهنمای تنظیم دادخواست در هیأت های تشخیص	۹۰۵۰۰/۲۳
راهنمای چگونگی تمدید پروانه اشتغال اتباع خارجی	۹۰۵۰۰/۲۴
راهنمای چگونگی صدور پروانه اشتغال برای اتباع خارجی	۹۰۵۰۰/۲۵
راهنمای چگونگی ابطال پروانه اشتغال اتباع خارجی	۹۰۵۰۰/۲۶
راهنمای درخواست تجدید نظر در هیأت های حل اختلاف	۹۰۵۰۰/۲۷
راهنمای رسیدگی به مسائل فرهنگی واحدهای کارگری و ارتقای فرهنگ کارگران	۹۰۵۰۰/۲۸
راهنمایی چگونگی واگذاری سهام به کارگران	۹۰۵۰۰/۲۹
راهنمایی کارگران در زمینه وضع سهام کارگری شرکت های واگذار شده و پیگیری سهام اعتباری آنان	۹۰۵۰۰/۳۰
رسیدگی به اعتراض نظریه کارشناس بازرس کار در امور حوادث	۹۰۵۰۰/۳۱
رسیدگی به درخواست متقاضیان تابع قانون کار مشمول تامین اجتماعی به	۹۰۵۰۰/۳۲



منظور استفاده از مزایای بازنشستگی در کارهای سخت و زیان آور		
رفع تعطیل کارگاه‌های خطر آفرین		۹۰۵۰۰/۳۳
شرایط تعطیل کارگاه‌های خطر آفرین		۹۰۵۰۰/۳۴
طرح کار آفرینی		۹۰۵۰۰/۳۵
عقد قرارداد کار		۹۰۵۰۰/۳۶
فهرست مشخصات دفاتر مشاوره فنی طبقه بندی مشاغل دارای مجوز وزارت کار، تعاون و رفاه اجتماعی		۹۰۵۰۰/۳۷
کاریابی فارغ التحصیلان متعهد آموزش رایگان		۹۰۵۰۰/۳۸
نرخ تعرفه های موضوع ماده ۱۵ آئین نامه تشکیل و فعالیت دفاتر مشاوره فنی طبقه بندی		۹۰۵۰۰/۳۹
	وزارت کشور	۷۰۵۰۰
آیین نامه طبقه بندی و تشخیص صلاحیت پیمانکاران		۷۰۵۰۰/۰۱
تشکیل پرونده درخواست دفاتر پیشخوان		۷۰۵۰۰/۰۲
فرم درخواست سالن خانه جوان		۷۰۵۰۰/۰۳
رسیدگی به امور بهره برداری از معادن شن و ماسه		۷۰۵۰۰/۰۴
تشخیص صلاحیت واحدهای متقاضی خدمات پیمانکاری و مشاوره و صدور گواهینامه صلاحیت		۷۰۵۰۰/۰۵
فرم مجموعه حوادث و بحران		۷۰۵۰۰/۰۶
	سازمان ثبت احوال کشور	۷۰۵۵۰
الصاق عکس به شناسنامه		۷۰۵۵۰/۰۱
تعویض شناسنامه در قبال ارائه شناسنامه		۷۰۵۵۰/۰۲



تعویض کارت شناسایی ملی ناشی از تغییر نشانی و یا تغییر مشخصات سجلی	۷۰۵۵۰/۰۳
تغییر نام، نام خانوادگی (از طریق هیات حل اختلاف، از طریق وحدت پدر، جد پدری، فرزند، برادر، خواهر)	۷۰۵۵۰/۰۴
ثبت ازدواج به موجب اقرار نامه رسمی	۷۰۵۵۰/۰۵
صدور گواهی فوت	۷۰۵۵۰/۰۶
ثبت فوت و صدور گواهی فوت ایرانیان خارج از کشور	۷۰۵۵۰/۰۷
ثبت مشخصات زوج یا زوجه در شناسنامه هر یک از آنان	۷۰۵۵۰/۰۸
ثبت مشخصات فرزندان در شناسنامه های والدین	۷۰۵۵۰/۰۹
ثبت واقعه ولادت اتباع بیگانه و صدور گواهی ولادت	۷۰۵۵۰/۱۰
ثبت واقعه ولادت و صدور شناسنامه نوزاد	۷۰۵۵۰/۱۱
صدور المثنی کارت ملی	۷۰۵۵۰/۱۲
صدور تأییدیه شماره ملی	۷۰۵۵۰/۱۳
صدور شناسنامه برای افراد بزرگسال فاقد شناسنامه	۷۰۵۵۰/۱۴
صدور شناسنامه ناشی از فقدان	۷۰۵۵۰/۱۵
صدور گواهی مشخصات	۷۰۵۵۰/۱۶
صدور گواهی تجرد	۷۰۵۵۰/۱۷
	۷۰۷۰۰ نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران
اطلاع رسانی الکترونیکی	۷۰۷۰۰/۰۱
اطلاع رسانی خلاقی خودرو	۷۰۷۰۰/۰۲
تعویض المثنی گواهینامه	۷۰۷۰۰/۰۳



درخواست PAN و VIN و بارکد پستی کارت سوخت	۷۰۷۰۰/۰۴
درخواست اعزام به خدمت سربازی	۷۰۷۰۰/۰۵
درخواست المثنی گذرنامه	۷۰۷۰۰/۰۶
درخواست پروانه کسب	۷۰۷۰۰/۰۷
درخواست پلاک برای خودرو نو شماره	۷۰۷۰۰/۰۸
درخواست پلاک برای موتور سیکلت نو شماره	۷۰۷۰۰/۰۹
درخواست تعویض گواهینامه	۷۰۷۰۰/۱۰
درخواست تغییر نشانی مالک خودرو	۷۰۷۰۰/۱۱
درخواست تمدید و جا به جایی پروانه کسب	۷۰۷۰۰/۱۲
درخواست رسیدگی غیرحضوری به تخلفات رانندگی	۷۰۷۰۰/۱۳
درخواست صدور کارت سوخت خودرو	۷۰۷۰۰/۱۴
درخواست کارت پایان خدمت و وظیفه عمومی هوشمند	۷۰۷۰۰/۱۵
درخواست کارت معافیت هوشمند	۷۰۷۰۰/۱۶
درخواست گذرنامه	۷۰۷۰۰/۱۷
درخواست گذرنامه الکترونیکی	۷۰۷۰۰/۱۸
درخواست گواهی عدم سوء پیشینه	۷۰۷۰۰/۱۹
درخواست گواهینامه رانندگی ب - ۱	۷۰۷۰۰/۲۰
درخواست گواهینامه هوشمند ب - ۱	۷۰۷۰۰/۲۱
درخواست معافیت پزشکی	۷۰۷۰۰/۲۲
درخواست معافیت کفالت	۷۰۷۰۰/۲۳



درخواست نقل و انتقال مالکیت خودرو	۷۰۷۰۰/۲۴
شکایات مردمی ۱۹۷	۷۰۷۰۰/۲۵
صدور صورت وضعیت خلافی خودرو	۷۰۷۰۰/۲۶
فوریت‌های پلیسی ۱۱۰	۷۰۷۰۰/۲۷
	وزارت دادگستری ۸۰۵۰۰
	سازمان تعزیرات حکومتی ۸۰۵۰۰
رسیدگی به تخلفات امور بهداشتی ، داروئی و درمانی	۸۰۵۰۰/۰۱
رسیدگی به تخلفات قاچاق کالا و ارز	۸۰۵۰۰/۰۲
رسیدگی به تخلفات صنفی و غیرصنفی	۸۰۵۰۰/۰۳
رسیدگی به تخلفات کالا و خدمات	۸۰۵۰۰/۰۴
	قوه قضاییه ۲۰۰۰
	سازمان پزشکی قانونی کشور ۲۰۰۰
صدور مجوز سقط درمانی	۲۰۰۰/۰۱
آزمایش DNA	۲۰۰۰/۰۲
آزمایش کامل ادرار در مراجعان سرپایی	۲۰۰۰/۰۳
اظهارنظر کارشناسی پزشکی قانونی در مورد رشد جسمانی و عقلانی (گواهی رشادت)	۲۰۰۰/۰۴
تجسس و تعیین مواد مخدر در ادرار در مراجعان	۲۰۰۰/۰۵
تعیین میزان نقص عضو	۲۰۰۰/۰۶
تعیین نسبت پدر و فرزندی از طریق گروه های خونی	۲۰۰۰/۰۷
صدور گواهی فوت اجساد معاینه شده در پزشکی قانونی	۲۰۰۰/۰۸



کارشناسی پزشکی قانونی بر بالین بیمار در خارج از مراکز پزشکی قانونی و در محدوده شهر خارج از محدوده شهر	۲۰۰۰/۰۹
کارشناسی پزشکی قانونی برای از کار افتادگی و تعیین سن	۲۰۰۰/۱۰
کارشناسی پزشکی قانونی برای مصدومان ناشی از حوادث کار و نزاع و تصادفات	۲۰۰۰/۱۱
کارشناسی پزشکی قانونی در مورد معاینات اختصاصی مردان و زنان	۲۰۰۰/۱۲
کالبدگشایی و نمونه برداری (سم شناسی و آسیب شناسی)	۲۰۰۰/۱۳
معاینات استخدامی	۲۰۰۰/۱۴
معاینات و آزمایشات مربوط به صدور مجوز اهدای جنین	۲۰۰۰/۱۵
معاینه بکارت و لواط با معرفی نامه از مراجع قضایی	۲۰۰۰/۱۶
معاینه پزشکی قانونی در بالین بیمار (منازل و بیمارستان ها)	۲۰۰۰/۱۷
معاینه پزشکی قانونی و بررسی نازایی در زنان و عقیمی و عنن مردان	۲۰۰۰/۱۸
معاینه جسد و صدور جواز دفن	۲۰۰۰/۱۹
نگهداری جسد در سردخانه برای هر شبانه روز	۲۰۰۰/۲۰
سازمان ثبت اسناد و املاک کشور	۲۰۵۰
اجرای حکم ابطال سند رسمی (ماده ۷۱ قانون دفاتر اسناد رسمی)	۲۰۵۰/۰۱
اجرای ماده ۴۵ آئین نامه قانون ثبت	۲۰۵۰/۰۲
استعلام از کاداستر	۲۰۵۰/۰۳
اصلاح سند مالکیت در اجرای ماده ۱۴۹ قانون الحاقی به قانون ثبت	۲۰۵۰/۰۴
اعلام گزارش اشتباه در اسناد تنظیمی از سوی دفترخانه یا واحدهای ثبتی	۲۰۵۰/۰۵
الصاق متمم سند مالکیت	۲۰۵۰/۰۶



انفصال سردفتر	۲۰۵۰/۰۷
بازداشت املاک جاری	۲۰۵۰/۰۸
بازداشت سرقفلی و منافع ملک	۲۰۵۰/۰۹
بهینه سازی و تعیین تکلیف اسناد متعلقه به آپارتمان	۲۰۵۰/۱۰
تجمیع حدود املاک	۲۰۵۰/۱۱
تحویل و تحول دفاتر اسناد رسمی و ازدواج و طلاق و تعیین یا تغییر محل دفاتر اسناد رسمی	۲۰۵۰/۱۲
تشکیل پرونده المثنی املاک جاری	۲۰۵۰/۱۳
تفکیک املاک به استثنای آپارتمان	۲۰۵۰/۱۴
تمدید و ارتقای پایه پروانه اشتغال به کار مهندسی	۲۰۵۰/۱۵
تهیه پاسخ استعلام املاک جاری (وضعیت ثبتی)	۲۰۵۰/۱۶
ثبت تصمیم های شرکت های بامسئولیت محدود و شرکتهای سهامی خاص	۲۰۵۰/۱۷
رسیدگی به اسناد (اموال غیر منقول - اموال منقول - نکاحیه و طلاق نامه - گزارش های واصله از واحدهای ثبتی - شکایات از عملیات اجرائی)	۲۰۵۰/۱۸
رسیدگی به امور استرداد ناشی از پرداخت وجوه حق الثبت	۲۰۵۰/۱۹
رفع بازداشت املاک جاری	۲۰۵۰/۲۰
روش تفکیک ملک	۲۰۵۰/۲۱
صدور اجرائیه احکام هیأت داورى بورس	۲۰۵۰/۲۲
صدور اجرائیه اسناد رهنی و شرطی (معاملات با حق استرداد)	۲۰۵۰/۲۳
صدور اجرائیه چک	۲۰۵۰/۲۴
صدور اجرائیه در مورد عملیات اجرائی برگ وثیقه انبارهای عمومی	۲۰۵۰/۲۵



صدور اجراییه در مورد قبض های اقساطی	۲۰۵۰/۲۶
صدور اجراییه در مورد وصول اعتراض شهرداری	۲۰۵۰/۲۷
صدور اجراییه در خصوص هزینه های اشتراکی آپارتمان ها	۲۰۵۰/۲۸
صدور اجراییه مهریه	۲۰۵۰/۲۹
صدور المثنی سند مالکیت	۲۰۵۰/۳۰
صدور پاسخ استعلام املاک ثبت شده به دفاتر اسناد رسمی یا مراجع قضایی	۲۰۵۰/۳۱
صدور دستور تکمیل اسناد ناقص	۲۰۵۰/۳۲
صدور سند تک برگ (کاداستر)	۲۰۵۰/۳۳
صدور سند مالکیت املاک جاری	۲۰۵۰/۳۴
صدور سند مالکیت املاک دولتی	۲۰۵۰/۳۵
صدور سند مالکیت باقی مانده	۲۰۵۰/۳۶
صدور سند مالکیت براساس صور تجلسه تغییر وضعیت	۲۰۵۰/۳۷
صدور سند مالکیت برای املاکی که اسناد مالکیت آنها به هر دلیل (حوادث غیرمترقبه) از بین رفته است	۲۰۵۰/۳۸
صدور سند مالکیت به نام وراث	۲۰۵۰/۳۹
صدور سند مالکیت در اجرای رأی صادره از هیئت حل اختلاف موضوع بند ۶ ماده ۱۴۷ قانون اصلاحی ثبت	۲۰۵۰/۴۰
صدور سند مالکیت در اجرای مقررات قانون زمین شهری	۲۰۵۰/۴۱
صدور سند مالکیت قطعات تفکیکی	۲۰۵۰/۴۲
صدور سند مالکیت قطعات مفروزی	۲۰۵۰/۴۳
صدور سند مالکیت ماده ۲۲	۲۰۵۰/۴۴



۲۰۵۰/۴۵	صدر سند مالکیت مشاعی (انتقال اجرایی)
۲۰۵۰/۴۶	صدر سند مالکیت مشاعی (موروثی)
۲۰۵۰/۴۷	صدر سند مالکیت مفروزی املاک دولتی موضوع ماده ۲۶
۲۰۵۰/۴۸	قبول درخواست ثبت ملک و صدور سند مالکیت املاک جاری
۲۱۰۰	سازمان زندان ها
۲۱۰۰/۰۱	روش اجرایی فرآیند اعطای مرخصی
۲۱۰۰/۰۱	روش اجرایی فرآیند انتقال به زندان های دیگر
۲۱۰۰/۰۲	روش اجرایی فرآیند پیشنهاد آزادی مشروط
۲۱۰۰/۰۳	روش اجرایی فرآیند صدور مجوز اشتغال و حرفه آموزی داخل و خارج از زندان
۲۱۰۰/۰۴	روش اجرایی فرآیند عفو موردی
۲۱۵۰	سازمان بازرسی کل کشور
۲۱۵۰/۰۱	تلفن گویای ۱۳۶
۲۱۵۰/۰۲	سامانه رسیدگی به شکایات و اعلانات کشور
۹۰۰۰۰	وزارت جهاد کشاورزی
۹۰۰۰۰/۰۱	احداث واحد قارچ خوراکی - مدیریت باغبانی
۹۰۰۰۰/۰۲	احداث ،اصلاح ونوسازی باغ - مدیریت باغبانی
۹۰۰۰۰/۰۳	پروانه تاسیس ۱-مرغداری گوشتی ۲ - پروانه تاسیس مرغ تخمگذار ۳ - پروانه تاسیس مرغ مادر
۹۰۰۰۰/۰۴	آموزش مهارت های کاربردی کشاورزی
۹۰۰۰۰/۰۵	احداث بارگاه کشمش- مدیریت باغبانی
۹۰۰۰۰/۰۶	احداث باکس مهار دام



احداث سیلوی پیش ساخته	۹۰۰۰۰/۰۷
دریافت تسهیلات برای طرح طوبی در اراضی شخصی	۹۰۰۰۰/۰۸
دریافت مجوز تاسیس تولیدات گلخانه ای (صیفی، سبزی، گیاهان دارویی، گل و گیاه و قارچ)	۹۰۰۰۰/۰۹
ارائه خدمات به منظور احداث مزارع آرمانی گندم و جو آبی و دیم و مزارع حفاظتی گندم آبی و دیم و مزارع الگویی محصولات مختلف	۹۰۰۰۰/۱۰
اعطای تسهیلات بانکی به طرح های صنایع تبدیلی برای احداث و یا توسعه واحدها	۹۰۰۰۰/۱۱
اعطای تسهیلات بانکی در حوزه آب و خاک	۹۰۰۰۰/۱۲
افزایش و توسعه ظرفیت واحدهای دامداری دارای پروانه بهره برداری	۹۰۰۰۰/۱۳
انجام خدمات پرورش شتر	۹۰۰۰۰/۱۴
انعقاد قرارداد طرح محوری گندم	۹۰۰۰۰/۱۵
ایجاد تعمیرگاه های مجاز روستایی در زمینه ماشین آلات و ادوات کشاورزی - مدیریت صنایع و مکانیزاسیون	۹۰۰۰۰/۱۶
ایجاد شرکت های خدمات مشاوره ای فنی و مهندسی کشاورزی	۹۰۰۰۰/۱۷
به کارگیری ناظران فنی (کارشناس ناظر) در باغ	۹۰۰۰۰/۱۸
بهسازی و نوسازی اماکن دامی	۹۰۰۰۰/۱۹
پروانه بهره برداری پرواربندی گوساله	۹۰۰۰۰/۲۰
تامین رایگان بخشی از علوفه اسب داران	۹۰۰۰۰/۲۱
تایید صدور پروانه تاسیس تشکل ارائه دهنده خدمات مکانیزاسیون	۹۰۰۰۰/۲۲
تجهیز و کف شکنی چاه ها	۹۰۰۰۰/۲۳
تشکیل شرکت سهامی زراعی	۹۰۰۰۰/۲۴



تمدید پروانه بهره برداری پرورش ماهیان سرد آبی-گرم آبی وزینتی	۹۰۰۰۰/۲۵
تمدید جواز تاسیس واحدهای صنایع کوچک تبدیلی و تکمیلی بخش کشاورزی	۹۰۰۰۰/۲۶
توزیع تراکتور و کمباین	۹۰۰۰۰/۲۷
توزیع دستگاه مه پاش	۹۰۰۰۰/۲۸
توزیع دستگاه شیر دوش	۹۰۰۰۰/۲۹
توزیع نهاده های کشاورزی	۹۰۰۰۰/۳۰
توزیع نهاده های یارانه دار دامی	۹۰۰۰۰/۳۱
توزیع یارانه ای دستگاه شیر سرد کن	۹۰۰۰۰/۳۲
تهیه گزارش نرخ فروش محصولات کشاورزی و دامی	۹۰۰۰۰/۳۳
تهیه و تحویل لیبل (شناسه) نهال مثمر به نهالستان های مجوزدار	۹۰۰۰۰/۳۴
درخواست تحت پوشش قرار گرفتن گله های گاو شیری دورگ	۹۰۰۰۰/۳۵
درخواست صدور گواهی نامه ماشین آلات کشاورزی	۹۰۰۰۰/۳۶
رکورد گیری شیر	۹۰۰۰۰/۳۷
روش اجرایی پروانه بهره برداری دامداری، مرغداری و سایر ماکیان	۹۰۰۰۰/۳۸
روش اجرایی تعیین تکلیف اراضی مازاد بر نسق	۹۰۰۰۰/۳۹
روش اجرایی تغییر نام پروانه بهره برداری مرغداری و ماکیان	۹۰۰۰۰/۴۰
شورای اصلاحات ارضی (رفع اشتباهات اسناد زارعین)	۹۰۰۰۰/۴۱
صدور اسناد اموریاقیمانده اصلاحات ارضی و کشت موقت _ مدیریت امور اراضی	۹۰۰۰۰/۴۲
صدور پروانه بهره برداری از کارگاه بوجاری	۹۰۰۰۰/۴۳
صدور پروانه بهره برداری برای راه اندازی کارخانجات صنایع تبدیلی و تکمیلی بخش کشاورزی	۹۰۰۰۰/۴۴



صدور پروانه تأسیس دامداریهای کوچک روستائی	۹۰۰۰۰/۴۵
صدور پروانه تولید و بهره برداری قارچهای خوراکی	۹۰۰۰۰/۴۶
صدور پروانه تولید و بهره برداری گلخانه سبزی و صیفی	۹۰۰۰۰/۴۷
صدور پروانه تولید و بهره برداری گلخانه گل زینتی	۹۰۰۰۰/۴۸
صدور جواز تأسیس واحدهای مکانیزاسیون کشاورزی - مدیریت صنایع و مکانیزاسیون	۹۰۰۰۰/۴۹
صدور شناسنامه زنبورداری	۹۰۰۰۰/۵۰
صدور گواهی بهداشت نباتی برای صادرات محصولات کشاورزی_ مدیریت حفظ نباتات	۹۰۰۰۰/۵۱
صدور گواهی صلاحیت رتبه بندی	۹۰۰۰۰/۵۲
صدور مجوز احداث و بهره برداری استخرهای دومنظوره کشاورزی	۹۰۰۰۰/۵۳
صدور مجوز ترخیص کالای وارداتی	۹۰۰۰۰/۵۴
صدور مجوز تغییر کاربری اراضی زراعی و باغ ها	۹۰۰۰۰/۵۵
صدور مجوز تولید بذر	۹۰۰۰۰/۵۶
صدور مجوز تولید نهال در فضای باز	۹۰۰۰۰/۵۷
صدور مجوز تولید نهال در فضای بسته(گلخانه)	۹۰۰۰۰/۵۸
صدور مجوز تولید نهال مثمر به نهالستان های مورد تأیید	۹۰۰۰۰/۵۹
صدور مجوز نقل و انتقال - ترهین - تفکیک - افراز و... اسناد مالکیت - مدیریت امور اراضی	۹۰۰۰۰/۶۰
صدور مجوزهای واردات کالاهای بخش کشاورزی	۹۰۰۰۰/۶۱
صدور موافقت اصولی واحدهای صنعتی(دام و طیور)	۹۰۰۰۰/۶۲



طرح های احیا و مرمت قنوات	۹۰۰۰۰/۶۳
عضویت در نظام صنفی بخش کشاورزی	۹۰۰۰۰/۶۴
فرآیند صدور مجوز عاملیت توزیع کودهای شیمیایی یارانه دار	۹۰۰۰۰/۶۵
فرآیند کمک های فنی و اعتباری برای خرید ادوات و ماشین آلات کشاورزی در قالب تسهیلات بانکی	۹۰۰۰۰/۶۶
گواهینامه آموزشی رانندگی ماشین های کشاورزی	۹۰۰۰۰/۶۷
مجوز تاسیس آزمایشگاه گیاه پزشکی	۹۰۰۰۰/۶۸
مجوز تاسیس شرکت دفع آفات نباتی	۹۰۰۰۰/۶۹
مراحل اجرای طرح های آبیاری تحت فشار	۹۰۰۰۰/۷۰
مراحل احداث باغ	۹۰۰۰۰/۷۱
مراحل ارائه خدمات تشخیص و مبارزه با عوامل زیان آور گیاهی	۹۰۰۰۰/۷۲
مراحل ارزیابی کیفی مزارع پرورش ماهی	۹۰۰۰۰/۷۳
مراحل ارزیابی کیفی و فنی پیمانکاران	۹۰۰۰۰/۷۴
مراحل اعطای تسهیلات بانکی در حوزه آب و خاک	۹۰۰۰۰/۷۵
مراحل اعطای تسهیلات قرض الحسنه اشتغال زا از محل اعتبارات صندوق مهر امام رضا (ع) به متقاضیان واجد شرایط و ساکن در مناطق روستایی	۹۰۰۰۰/۷۶
مراحل انتخاب شرکت های مهندسان مشاور دارای گرید	۹۰۰۰۰/۷۷
مراحل بررسی پرونده های مربوط به تغییر کاربری غیر مجاز در اراضی زراعی و باغی خارج از محدوده شهر و شهرک ها	۹۰۰۰۰/۷۸
مراحل بکارگیری مهندس ناظر باغات	۹۰۰۰۰/۷۹
مراحل به کارگیری مهندس ناظر محصولات زراعی	۹۰۰۰۰/۸۰



مراحل بیمه محصولات زراعی	۹۰۰۰۰/۸۱
مراحل تغییر کاربری واحدهای دامداری	۹۰۰۰۰/۸۲
مراحل تمدید پروانه عاملان فروش بذر و کود	۹۰۰۰۰/۸۳
مراحل توزیع نهال یارانه دار ملی	۹۰۰۰۰/۸۴
مراحل درخواست واگذاری زمین توسط دستگاه های دولتی	۹۰۰۰۰/۸۵
مراحل رسیدگی به تقاضای طرح طوبی بند(ب)	۹۰۰۰۰/۸۶
مراحل صدور پروانه عاملان فروش بذر و کود	۹۰۰۰۰/۸۷
مراحل صدور پروانه تاسیس نهالستان	۹۰۰۰۰/۸۸
مراحل معرفی و توزیع سوخت بین مرغداری ها	۹۰۰۰۰/۸۹
مراحل نظارت بر ساخت و ساز مزارع پرورش ماهی	۹۰۰۰۰/۹۰
مراحل واگذاری اراضی از طریق شورای هیات واگذاری	۹۰۰۰۰/۹۱
مراحل واگذاری اراضی ویژه طرح های غیر کشاورزی کمیسیون ماده ۲۱	۹۰۰۰۰/۹۲
مراحل واگذاری اراضی ویژه طرح های کشاورزی، کمیسیون ماده ۲	۹۰۰۰۰/۹۳
معرفی تسهیلات در گردش واحدهای صنایع تبدیلی و تکمیلی	۹۰۰۰۰/۹۴
نقل و انتقال پروانه بهره برداری دام و طیور	۹۰۰۰۰/۹۵
واگذاری مجتمع های دامپروری	۹۰۰۰۰/۹۶
واگذاری و توزیع ماشین آلات و ادوات کشاورزی	۹۰۰۰۰/۹۷
	۹۰۱۰۰ سازمان دامپزشکی
مجوز احداث مرکز بسته بندی عسل	۹۰۱۰۰/۰۱
اعطای تسهیلات بانکی به صورت سرمایه در گردش شرکتهای تولیدی دارو ، واکسن و مواد بیولوژیک و پخش	۹۰۱۰۰/۰۲



اعطای تسهیلات بانکی برای تجهیز و راه اندازی آزمایشگاه های تشخیص، مراکز درمانی و مایه کوبی	۹۰۱۰۰/۰۳
اعطای تسهیلات بانکی برای خرید دام جایگزین ناشی از حذف دام های راکتورسل و بروسلوز	۹۰۱۰۰/۰۴
بازرسی و درمان کندوهای بیمار	۹۰۱۰۰/۰۵
بازرسی و صدور گواهی تردد و ترانزیت محصولات دامی - برای صادرات و واردات	۹۰۱۰۰/۰۶
بررسی بیماری های طیور	۹۰۱۰۰/۰۷
بهداشت آبزیان (ارائه خدمات بهداشتی آبزیان - رفع مشکل بهداشتی)	۹۰۱۰۰/۰۸
پذیرش و اجرای دوره کارآموزی دانشجویان رشته های دامپزشکی	۹۰۱۰۰/۰۹
پرداخت غرامت بابت طرح بیماری های قابل انتقال و لاشه های ضبطی در کشتارگاه	۹۰۱۰۰/۱۰
تشکیل پرونده تخلفات مراکز دارویی و درمان و ارسال به مراجع قضایی	۹۰۱۰۰/۱۱
جذب سربازان مشمول عادی فارغ التحصیل رشته های دامپزشکی	۹۰۱۰۰/۱۲
خدمات آزمایشگاهی (درخواست آنالیز خوراک دام ، مواد غذایی و)	۹۰۱۰۰/۱۳
صدور پروانه آزمایشگاه تشخیص دامپزشکی	۹۰۱۰۰/۱۴
صدور پروانه بهداشتی اماکن دامی و صنایع وابسته (دامداری های کوچک و روستایی، کارخانه خوراک دام و طیور، کارخانه جوجه کشی، کشتارگاه طیور، میادین عرصه دام و کشتاری، فرآوری و بسته بندی فرآورده های خوراکی و غیر خوراکی، سردخانه های نگهداری مواد پروتئینی، تولید سالمبور، سورت	۹۰۱۰۰/۱۵
صدور پروانه بهداشتی بهره برداری کارگاه های بسته بندی گوشت (سفید و قرمز)	۹۰۱۰۰/۱۶
صدور پروانه بهداشتی کارگاه های پرورش آبزیان	۹۰۱۰۰/۱۷
صدور پروانه بیمارستان دامپزشکی	۹۰۱۰۰/۱۸



صدور پروانه تاسیس میدان عرضه خرید و فروش دام	۹۰۱۰۰/۱۹
صدور پروانه داروخانه دامپزشکی	۹۰۱۰۰/۲۰
صدور پروانه درمانگاه دامپزشکی	۹۰۱۰۰/۲۱
صدور تاییدیه اجرای سیستم HACCP. مربوط به کشتارگاه دام، کشتارگاه طیور، کارگاه های فرآوری و بسته بندی گوشت، فرآوری و بسته بندی آبزیان، فرآوری و بسته بندی گوشت مرغ، کارخانه تولید خوراک دام، کارخانه تولید خوراک آبزیان، کارخانه تولید پودر ماهی و پودر گوشت و استخوان	۹۰۱۰۰/۲۲
صدور تاییدیه صلاحیت دریافت یا تمدید کد EC (صادرات به اتحادیه اروپا) برای کارگاههای فرآوری آبزیان- کارخانه های انواع کنسرو ماهی- کارگاه فرآوری خاویار- کارگاه سورت روده- کارخانه شیر (انواع فرآورده های لبنی)- کارگاه های فرآوری پوست کروکودیل و پوست انواع حیوانات پوستی-	۹۰۱۰۰/۲۳
صدور دفترچه بهداشتی مراکز عرضه فرآورده های خام دامی	۹۰۱۰۰/۲۴
صدور دفترچه خدمات درمانی طیور	۹۰۱۰۰/۲۵
صدور گواهی سلامت پرندگان زینتی صادراتی	۹۰۱۰۰/۲۶
صدور مجوز اولیه صادرات دام زنده	۹۰۱۰۰/۲۷
صدور مجوز اولیه واردات جوجه یکروزه، بوقلمون و شترمرغ	۹۰۱۰۰/۲۸
صدور موافقت اصولی کارخانه واحد تولیدی دارو و مواد بیولوژیک دامپزشکی	۹۰۱۰۰/۲۹
صدور و تمدید مجوز مرکز مایه کوبی	۹۰۱۰۰/۳۰
صدور مجوز اولیه واردات اسب به کشور	۹۰۱۰۰/۳۱
صدور مجوز اولیه واردات اسپرم و جنین منجمد گاو	۹۰۱۰۰/۳۲
صدور مجوز بهداشتی واردات ماهی خوراکی (مصرف صنعتی و خانوار)	۹۰۱۰۰/۳۳
صدور مجوز بهداشتی واردات محموله های گوشت قرمز مرغ	۹۰۱۰۰/۳۴



صدورمجوز واردات آبریان زنده	۹۰۱۰۰/۳۵
صدورمجوز واردات مواداولیه خوراک دام و طیور	۹۰۱۰۰/۳۶
اداره کل منابع طبیعی	۹۰۱۵۰
دریافت گزارش تخریب و تصرف جنگل و مرتع و چرای غیر مجاز مراتع	۹۰۱۵۰/۰۱
ارائه مشاوره	۹۰۱۵۰/۰۲
بهره برداری از شن و ماسه	۹۰۱۵۰/۰۳
بهره برداری از محصولات فرعی مرتع (آویشن و انگوزه)	۹۰۱۵۰/۰۴
بهره برداری از محصولات فرعی مرتع (کتیرا)	۹۰۱۵۰/۰۵
بهره برداری از معادن	۹۰۱۵۰/۰۶
رسیدگی به تقاضای روستاییان متقاضی عملیات آبخیزداری	۹۰۱۵۰/۰۷
رسیدگی به شکایت های مربوط به زمین	۹۰۱۵۰/۰۸
صدور پروانه چرا	۹۰۱۵۰/۰۹
سازمان امور عشایر	۹۰۲۰۰
احداث انبار در مناطق عشایری	۹۰۲۰۰/۰۱
احداث ایستگاه پمپاژ در مناطق عشایری	۹۰۲۰۰/۰۲
ایجاد تشکل های تولیدی ویژه زنان عشایر	۹۰۲۰۰/۰۳
ایجاد شرکت های تعاونی عشایری	۹۰۲۰۰/۰۴
برگزاری کلاس های آموزشی ترویجی در مناطق عشایری	۹۰۲۰۰/۰۵
بیمه سیاه چادر عشایری	۹۰۲۰۰/۰۶
بیمه نامه دام عشایر	۹۰۲۰۰/۰۷



تشکیل صندوق اعتبارات خرد زنان عشایر	۹۰۲۰۰/۰۸
جایگزینی سوخت فسیلی به جای سوخت نباتی در مناطق عشایری	۹۰۲۰۰/۰۹
درخواست وام عشایری	۹۰۲۰۰/۱۰
صدور کارت عضویت عشایر در صندوق بیمه روستائیان و عشایر	۹۰۲۰۰/۱۱
	۹۰۲۵۰
سازمان شیلات ایران	
تمدید پروانه بهره برداری	۹۰۲۵۰/۰۱
صدور پروانه تاسیس و بهره برداری پرورش ماهی	۹۰۲۵۰/۰۲
صدور پروانه صید المثنی	۹۰۲۵۰/۰۳
صدور گواهینامه شایستگی کمک ناخدای شناورهای صیادی کمتر از ۲۴ متر - آب های محدود	۹۰۲۵۰/۰۴
صدور گواهینامه شایستگی ملوان صیاد درجه ۱	۹۰۲۵۰/۰۵
صدور گواهینامه شایستگی ملوان صیاد درجه ۲	۹۰۲۵۰/۰۶
صدور گواهینامه شایستگی ناخدای شناورهای صیادی کمتر از ۱۲ متر - آب های ساحلی	۹۰۲۵۰/۰۷
صدور گواهینامه شایستگی ناخدای شناورهای صیادی کمتر از ۲۴ متر - آب های محدود	۹۰۲۵۰/۰۸
صدور موافقت اصولی پرورش ماهی	۹۰۲۵۰/۰۹
	۹۰۵۵۰
سازمان آموزش فنی و حرفه ای	
آموزش رشته های فنی و خدماتی و تخصصی برادران و خواهران	۹۰۵۵۰/۰۱
آموزش روستائیان (طرح هجرت)	۹۰۵۵۰/۰۲
آموزش کارآموزان مقررری بگیر بیمه بیکاری	۹۰۵۵۰/۰۳



آموزش کارگران صنعت ساختمان	۹۰۵۵۰/۰۴
آموزش معتادان بهبود یافته	۹۰۵۵۰/۰۵
آموزش مهارتی نیروهای وظیفه پادگان	۹۰۵۵۰/۰۶
احداث مراکز آموزش فنی و حرفه ای	۹۰۵۵۰/۰۷
ارائه آموزش به صنایع و شرکت های متقاضی در سطح استان (آموزش ضمن کار)	۹۰۵۵۰/۰۸
تایید نام آموزشگاه	۹۰۵۵۰/۰۹
تدوین استانداردهای شغل و آموزش	۹۰۵۵۰/۱۰
تمدید کارت مدیریت و مربیگری	۹۰۵۵۰/۱۱
خرید خدمات آموزشی به منظور آموزش افراد بی بضاعت	۹۰۵۵۰/۱۲
رسیدگی به شکایات و تخلفات آموزشگاه های آزاد	۹۰۵۵۰/۱۳
صدور ابلاغ مدیریت آموزشگاه آزاد	۹۰۵۵۰/۱۴
صدور مجوز مجتمع آموزشی	۹۰۵۵۰/۱۵
صدور تمدید پروانه تاسیس	۹۰۵۵۰/۱۶
فرآیند اجرایی نحوه برگزاری آزمون	۹۰۵۵۰/۱۷
مسابقات ملی مهارت	۹۰۵۵۰/۱۸
مشاوره و هدایت آموزشی - شغلی	۹۰۵۵۰/۱۹
نحوه اعتبار سنجی آموزشگاه های فنی و حرفه ای آزاد	۹۰۵۵۰/۲۰
واگذاری مدیریت کارگاهی	۹۰۵۵۰/۲۱
	وزارت نیرو ۹۰۷۰۰
	شرکت برق منطقه ای ۹۰۷۵۰



افزایش و کاهش ولتاژ	۹۰۷۵۰/۰۱
بررسی ، پی گیری و پاسخگویی به شکایات همراه با راهنمایی و اطلاع رسانی مقررات	۹۰۷۵۰/۰۲
تایید صورت وضعیت	۹۰۷۵۰/۰۳
تسویه حساب انشعاب	۹۰۷۵۰/۰۴
تعویض پایه فیوز یا کلید مینیاتوری	۹۰۷۵۰/۰۵
تعویض کنتورهای خراب یا شکسته	۹۰۷۵۰/۰۶
تغییر نام انشعاب	۹۰۷۵۰/۰۷
تفکیک آمپراژ	۹۰۷۵۰/۰۸
تفکیک انشعاب	۹۰۷۵۰/۰۹
جمع آوری و ابطال انشعاب	۹۰۷۵۰/۱۰
درخواست انشعاب برق موقت	۹۰۷۵۰/۱۱
روش فروش انشعاب، خدمات پس از فروش، تعرفه، مقررات و آیین نامه ها	۹۰۷۵۰/۱۲
روش های مدیریت مصرف	۹۰۷۵۰/۱۳
سرمایه گذاری برای احداث نیروگاه در مقیاس کوچک	۹۰۷۵۰/۱۴
شرایط لازم برای نصب انشعاب تکفاز و سه فاز دایم به مشترکان	۹۰۷۵۰/۱۵
صدور قبض المثنی	۹۰۷۵۰/۱۶
فروش انشعاب بالاتر از ۷ مگاوات	۹۰۷۵۰/۱۷
فروش انشعاب برق عادی و دیماندی	۹۰۷۵۰/۱۸
قطع موقت انشعاب برق	۹۰۷۵۰/۱۹
مدارک لازم برای کاهش دایم قدرت قراردادی انشعاب ۳۰ کیلووات و بیشتر	۹۰۷۵۰/۲۰



(دیماندی)		
مشاهده صورتحساب برق مصرفی مشترکان		۹۰۷۵۰/۲۱
آزمایش درستی کارکرد کنتور	شرکت مهندسی آب و فاضلاب کشور	۹۰۸۰۰
دریافت پروانه حفر چاه جدید برای مصارف نوشیدن و بهداشت		۹۰۸۰۰/۰۱
دریافت پروانه حفر چاه جدید برای مصارف صنعتی		۹۰۸۰۰/۰۲
استعلام محضری برای خرید و یا فروش		۹۰۸۰۰/۰۳
اعلام رودخانه های ممنوعه برای برداشت مصالح رودخانه ای		۹۰۸۰۰/۰۴
پاسخگویی به اعتراض های آب بها		۹۰۸۰۰/۰۵
پرداخت حق نظارت چاه ها		۹۰۸۰۰/۰۶
تامین یا افزایش برق چاه ها		۹۰۸۰۰/۰۷
تبدیل انشعاب آب آزاد خانگی به دائم خانگی		۹۰۸۰۰/۰۸
تبدیل انشعاب دوران ساخت و ساز		۹۰۸۰۰/۰۹
تخصیص آب برای پروژه های پرورش آبزیان		۹۰۸۰۰/۱۰
تعهد نامه انسداد چاه قدیمی		۹۰۸۰۰/۱۱
تعهد نامه حفر مجوز گمانه		۹۰۸۰۰/۱۲
تغییر تعداد واحد خانگی		۹۰۸۰۰/۱۳
تغییر قطر انشعاب یا ظرفیت قراردادی آب / فاضلاب		۹۰۸۰۰/۱۴
تغییر مالکیت چاه		۹۰۸۰۰/۱۵
تغییر نام پرونده		۹۰۸۰۰/۱۶



تغییر نام صاحب پروانه حفر با بهره برداری از چاه(با اصلاح پروانه بهره برداری)	۹۰۸۰۰/۱۷
تفکیک و ادغام انشعاب	۹۰۸۰۰/۱۸
تمدید پروانه بهره برداری چاه های عمیق و نیمه عمیق برای تمامی بخش های مصرف آب (کشاورزی ، صنعت ، شرب)	۹۰۸۰۰/۱۹
تمدید مجوز لایروبی و پیشکاری قنات	۹۰۸۰۰/۲۰
تمدید مجوز لایروبی و کف شکنی چاه	۹۰۸۰۰/۲۱
جا به جایی کنتور و سیفون فاضلاب	۹۰۸۰۰/۲۲
جمع آوری دایم انشعاب آب	۹۰۸۰۰/۲۳
جمع آوری موقت انشعاب	۹۰۸۰۰/۲۴
درخواست برقراری انشعاب آب	۹۰۸۰۰/۲۵
درخواست برقراری انشعاب فاضلاب	۹۰۸۰۰/۲۶
درخواست تغییر نام / اضافه کردن نام شریک/حذف نام شریک	۹۰۸۰۰/۲۷
درخواست تغییر نام مالک چاه	۹۰۸۰۰/۲۸
درخواست جا به جایی کنتور	۹۰۸۰۰/۲۹
درخواست نصب سیفون اضافی فاضلاب	۹۰۸۰۰/۳۰
دریافت تسهیلات ماده ۱۰۶	۹۰۸۰۰/۳۱
رسیدگی به درخواست های آبی پرووری	۹۰۸۰۰/۳۲
روش اجرایی صدور حواله سوخت برای چاه های کشاورزی و غیر کشاورزی	۹۰۸۰۰/۳۳
روش اجرایی صدور مجوز نصب پمپ بروی آب های سطحی	۹۰۸۰۰/۳۴
صدور مجوز اجرای طرح های عمرانی در محدوده بستر و حریم رودخانه ها و مجاری آبی / صدور مجوز عبور خطوط انتقال آب ، نفت ، گاز و ... از بستر حریم	۹۰۸۰۰/۳۵



رودخانه ها و مجاری آبی		
صدور مجوز افزایش قدرت موتور		۹۰۸۰۰/۳۶
صدور مجوز برای تغییر کاربری آب چاه		۹۰۸۰۰/۳۷
صدور مجوز برداشت شن و ماسه و خاک رس (مصالح) از بستر و حریم رودخانه‌ها و مسیل‌ها و نهرهای طبیعی داخلی		۹۰۸۰۰/۳۸
صدور مجوز بسته بندی آب برای مصرف شرب		۹۰۸۰۰/۳۹
صدور مجوز پمپاژ مجدد چاه		۹۰۸۰۰/۴۰
صدور مجوز پیشکاری قنات		۹۰۸۰۰/۴۱
صدور مجوز تکثیر و پرورش ماهی در مخازن سدها		۹۰۸۰۰/۴۲
صدور مجوز چاه به جای قنات		۹۰۸۰۰/۴۳
صدور مجوز حفر کوره جانبی		۹۰۸۰۰/۴۴
صدور مجوز عبور خطوط انتقال آب، نفت، گاز و ... از بستر حریم رودخانه ها و مجاری آبی		۹۰۸۰۰/۴۵
صدور مجوز کشیدن، تعمیر و نصب مجدد منصوبات چاههای کشاورزی		۹۰۸۰۰/۴۶
صدور مجوز تامین آب دامپروری		۹۰۸۰۰/۴۷
فروش انشعاب آب موقت		۹۰۸۰۰/۴۸
مرکز حوادث و اتفاقات (۱۲۲)		۹۰۸۰۰/۴۹
معرفی متقاضیان به سازمان جهاد کشاورزی برای آبیاری تحت فشار و پوشش نهرها		۹۰۸۰۰/۵۰
واگذاری اشتراک آب از رودخانه های مرزی		۹۰۸۰۰/۵۱
واگذاری اشتراک آب از شبکه های آبیاری و زهکشی		۹۰۸۰۰/۵۲



واگذاری امتیاز آب روستایی		۹۰۸۰۰/۵۳
	جمعیت هلال احمر جمهوری اسلامی ایران	۹۰۹۰۰
ارایه وام بلاعوض به بیماران و مددجویان		۹۰۹۰۰/۰۱
ارتباط مستمر با سازمان های غیر دولتی و اجرای پروژه داوطلبی		۹۰۹۰۰/۰۲
توسعه مشارکت جوانان در تصمیم گیری و آموزش آنان در انجام خدمات امدادی و عام المنفعه		۹۰۹۰۰/۰۳
جمع آوری کمک های مردمی		۹۰۹۰۰/۰۴
طرح راهنمایی مسافران نوروزی		۹۰۹۰۰/۰۵
فراخوان عضویت		۹۰۹۰۰/۰۶

پوست شماره ۹

جاگاہ معاونت توسعه مدیریت و

سرمایہ انسانی ریس. جمہور در حوزہ

دولت الکترونیک

جایگاه معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در حوزه دولت الکترونیک

نهاد راهبری به صورت فرابخشی تعریف می شود و هماهنگی، نظارت عمومی بر دستگاه ها و طراحی سیاست های کلی را بر عهده دارد و توسط معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور تشکیل می شود.

- تدوین لایحه مدیریت خدمات کشوری در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور (معاونت ذی ربط سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور سابق)
- واگذاری مسوولیت توسعه دولت الکترونیک به معاون توسعه مدیریت و سرمایه رییس جمهور در متن حکم انتصاب ایشان (در دولت نهم)
- واگذاری مسوولیت توسعه دولت الکترونیک به معاون توسعه مدیریت و سرمایه رییس جمهور در متن حکم انتصاب ایشان (در دولت دهم)
- واگذاری مسوولیت کمیته تخصصی دولت الکترونیک کارگروه مدیریت فاوا به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور
- واگذاری مسوولیت کمیته تخصصی فرآیندهای بین سازمانی دولت الکترونیک کارگروه مدیریت فاوا به معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور
- وجود دبیرخانه شورای عالی اداری در معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در مورد تدوین و تصویب ساختارهای سازمانی مناسب دستگاه ها در حوزه تحول اداری و توسعه دولت الکترونیک
- اهمیت بهسازی و مهندسی مجدد فرآیندها در توسعه دولت و خدمات الکترونیکی و اختیارات و وظایف قانونی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در حوزه اصلاح روش ها، فرآیندها و ساختارها
- فرابخشی بودن ابعاد مختلف توسعه دولت الکترونیک و لزوم تمرکز مدیریت و راهبری آن در یک دستگاه فرابخشی (معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور)
- نیازمندی توسعه دولت الکترونیک به دستورالعمل ها و ضوابط مختلف و جایگاه قانونی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور در داشتن جایگاه قانونی ابلاغ دستورالعمل ها و ضوابط مختلف به تمامی دستگاه های اجرایی به صورت مستقیم
- وجود سوابق قبلی معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی (معاونت ذیربط در سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور سابق) در حوزه دولت الکترونیک مانند بخشنامه های مختلف انواع نرم افزارها، ضوابط جایگاه های اینترنتی، پورتال مردم، پورتال های استانی و غیره
- برنامه استقرار دولت الکترونیک به عنوان یکی از ۱۰ برنامه تحول نظام اداری کشور با مسوولیت معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رییس جمهور مطرح است.



پوست شماره ۱۰۵

برنامه زمان بندی



پوست شماره ۱۱۵

منابع و مراجع

۹-۱ اسناد بالادستی، اصلی و کلان و الزامات آنها که در تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک مورد توجه واقع شده:

چشم انداز ۲۰ ساله کشور:

- جایگاه اول در فناوری های ارائه خدمات الکترونیکی در سطح منطقه

- توجه به الگوی ایرانی-اسلامی پیشرفت در تحقق دولت الکترونیک

سیاست های کلی نظام اداری کشور، ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری:

- بند ۱۰: چابک سازی، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری

- بند ۱۱: انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری

- بند ۱۲: توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشور

- بند ۱۴: کل نگر، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی

- بند ۱۵: توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی

- بند ۱۶: دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق به کارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات

- بند ۱۷: خدمت رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم

- بند ۱۸: شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح

- بند ۲۴: ارتقای سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و به کارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات

- بند ۲۵: کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات

- بند ۲۶: حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری

قانون حداکثر استفاده از توان فنی، مهندسی، تولیدی، صنعتی و اجرایی داخل کشور:

- ماده ۳: در مورد ارجاع کارهای خدمات مهندسی مشاور و پیمانکاری ساختمانی، تاسیساتی، تجهیزاتی و خدماتی صرفاً به شرکت های داخلی و تبصره ۱ آن مبنی بر لزوم استفاده از لوازم و تجهیزات و خدماتی که در داخل کشور تولید یا ارائه می شود.

قانون مدیریت خدمات کشوری:

- ماده ۲۷: اطلاع رسانی به مردم درباره مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات
- ماده ۳۶: بازبینی و اصلاح فرآیندهای مورد عمل و روش های انجام کار با هدف افزایش بهره وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت ها نظیر سرعت، دقت، کیفیت، سلامت، صحت، تامین رضایت و کرامت مردم
- ماده ۳۷: اطلاع رسانی الکترونیکی درباره شیوه ارائه خدمات، ارائه فرم های مورد نیاز برای انجام خدمات از طریق ساز و کارهای الکترونیکی، ارائه خدمات به شهروندان به طور الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه
- ماده ۳۸: ایجاد واحدهای خدمات رسانی الکترونیکی
- ماده ۴۰ و آیین نامه آن: ایجاد پایگاه اطلاعات ایرانیان و آماده سازی پایگاه های اطلاعاتی
- ماده ۴۲: لزوم آشنایی کارکنان دولت با مهارت های فناوری اطلاعات

قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات:

- ماده ۱: تعریف اطلاعات و اشاره به بحث نرم افزار، تعریف اطلاعات شخصی و اطلاعات عمومی
- ماده ۲: در مورد محق بودن افراد در دسترسی به اطلاعات عمومی
- ماده ۵: الزام موسسات عمومی در قرار دادن اطلاعات خود در دسترس عموم
- ماده ۹: پاسخ های الکترونیکی در مورد درخواست های دسترسی به اطلاعات
- ماده ۱۰: لزوم انتشار اهداف، وظایف، سیاست ها، خط مشی ها، ساختار، روش ها و مراحل خدماتی که ارائه می شود، ساز و کارهای شکایت شهروندان، انواع و اشکال اطلاعاتی موجود، ساز و کارها و آیین نامه ها
- ماده ۱۴: ممانعت از دسترسی به اطلاعات مربوط به حریم شخصی

قانون برنامه پنجم توسعه کشور:

- ماده ۴۶ بند الف: تهیه آیین نامه اجرایی حمایت از صنعت فناوری اطلاعات

- ماده ۴۶ بند ب: اتصال دستگاه های اجرایی به شبکه ملی اطلاعات و توسعه و تکمیل پایگاه های اطلاعاتی خود و نگهداری اطلاعات در مراکز داده داخلی و تبادل و به اشتراک گذاری رایگان اطلاعات به منظور ایجاد سامانه های اطلاعاتی و کاهش تولید و نگهداری اطلاعات تکراری
- ماده ۴۶ بند ج: در مورد ارائه خدمات الکترونیکی توسط دستگاه ها و انجام استعلام های الکترونیکی دستگاه ها از یکدیگر در بخش پروژه های مربوط به گذرگاه سرویس دولت و پروژه های ارائه خدمات الکترونیکی تعاملی- تراکنشی
- ماده ۴۶ بند ج جزء ۱: ارسال و دریافت الکترونیکی تمامی استعلام های بین دستگاهی و واحدهای تابعه با استفاده از شبکه ملی اطلاعات با رعایت امنیت
- ماده ۴۶ بند ج جزء ۲: ارائه خدمات قابل ارائه به طور الکترونیکی از طریق شبکه ملی اطلاعات و دفاتر پیشخوان توسط تمامی دستگاه های اجرایی
- ماده ۴۶ بند ج جزء ۳: تهیه نقشه جامع دولت الکترونیک
- ماده ۴۶ بند د: در مورد کارت هوشمند چندمنظوره ملی در بخش پروژه سرویس مشترک کارت هوشمند چند منظوره ملی
- ماده ۴۶ بند ه: در مورد زیرساخت اطلاعات ملی مکان محور، در مورد پروژه سرویس مشترک زیرساخت اطلاعات داده های مکانی
- ماده ۴۶ بند و جزء ۳: تهیه الگو و استانداردهای پایگاه داده اطلاعات شرکت ها و موسسات ثبت شده
- ماده ۱۲۰: استفاده از فناوری های نوین برای انجام امور مالیاتی
- ماده ۲۰۶ بند الف: تهیه طرح بانک جامع اطلاعاتی کشور
- ماده ۲۰۶ بند الف تبصره: در اختیار قرار دادن بانک های دیجیتالی دستگاه ها به وزارت اطلاعات
- ماده ۲۳۱ بند الف: ارتقای برنامه امنیت فضای اطلاعات دستگاه ها و حفظ امنیت تبادل اطلاعات در مقابل حملات الکترونیک در چارچوب سند افتا
- ماده ۲۳۱ بند ب: لزوم اجرای سامانه مدیریت اطلاعات در چارچوب دستورالعمل ها و استانداردهای افتا برای دستگاه های اجرایی و اشخاص حقوقی ارائه دهنده خدمات عمومی
- ماده ۲۳۱ بند ب تبصره ۱: تدوین استانداردها و دستورالعمل های افتا توسط وزارت اطلاعات

- سند راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات مصوب هیات وزیران: (سال ۱۳۸۷)

- بخش حوزه راهبردی "شهروندان ایرانی اسلامی": حفظ حریم شخصی و ...

- بخش حوزه راهبردی "صنعت فناوری اطلاعات": حداکثر استفاده از توان فنی و مهندسی داخل کشور و ...

- بخش حوزه راهبردی "دولت": استاندارد سازی و یکپارچه سازی، توسعه شبکه های امن و ...

۹-۲ دلیل انتخاب مدل ها

مدل سازمان ملل به دلیل اینکه بسیاری از کشورهای در حال توسعه از آن استفاده می کنند و شیب مناسب تری نسبت به مدل های قبلی دارد، انتخاب شده است.

مدل گارتنر با توجه به شرایط و محاسن زیر، انتخاب شده است:

۱ - موسسه گارتنر بزرگترین موسسه مشاوره فناوری اطلاعات در جهان است و بیشترین اشراف را بر حوزه فناوری اطلاعات دارد، این موسسه ۶۰,۰۰۰ مشتری دارد و ۸۵ درصد شرکت ها و دولت ها از خدمات آن استفاده می کنند؛ هم اکنون این موسسه در ۸۰ کشور جهان مطالعات تحقیقاتی دارد و سالانه بیش از ۶۰ همایش فناوری اطلاعات در جهان برگزار می کند

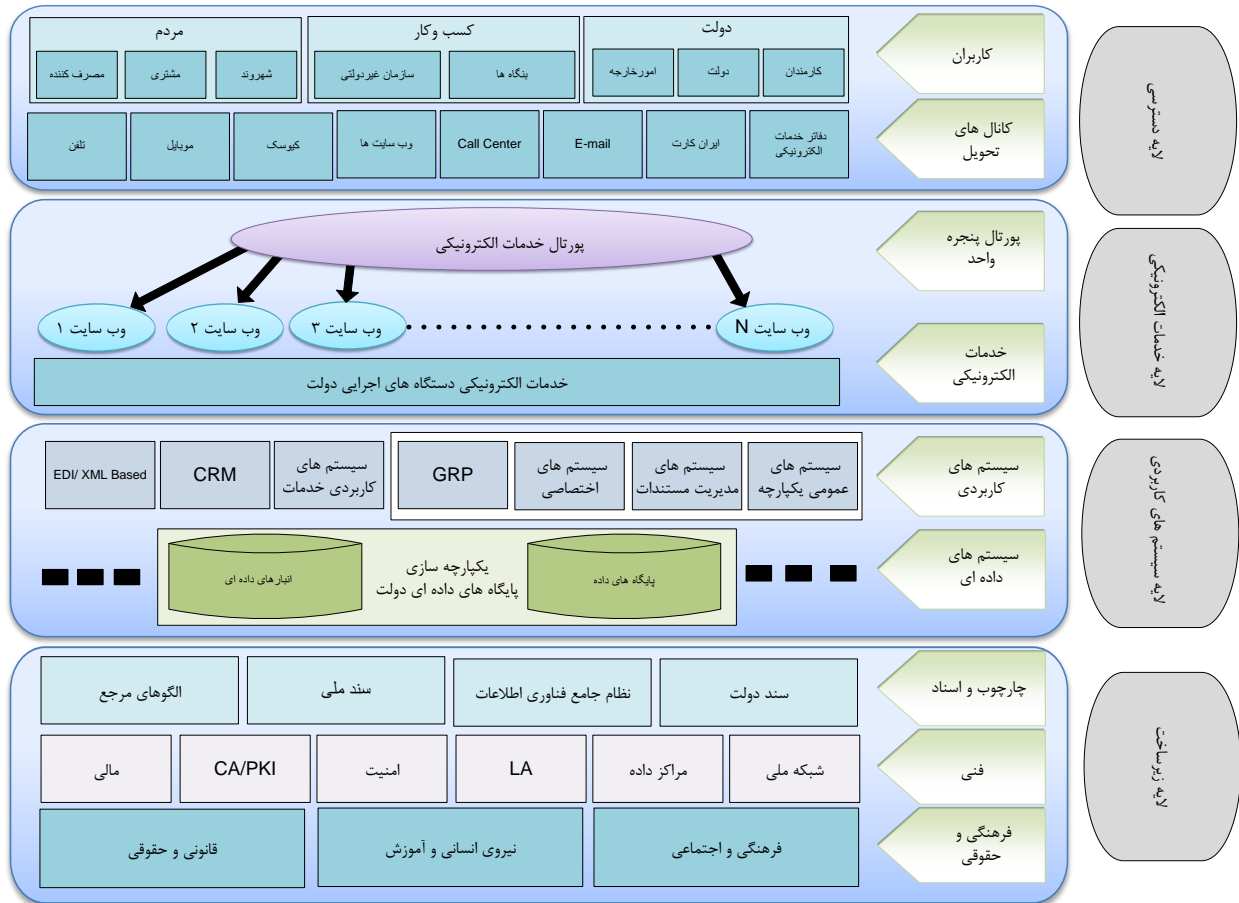
۲ - عمده مفاهیم SOA در دولت الکترونیک در مدل گارتنر پوشش داده شده است.

۳ - در کشورهای منطقه مانند عربستان سعودی و امارات متحده عربی که در ایجاد دولت الکترونیک موفق بوده اند از مدل گارتنر استفاده شده است و این موسسه به این کشورها خدمات مشاوره ای ارائه داده است.

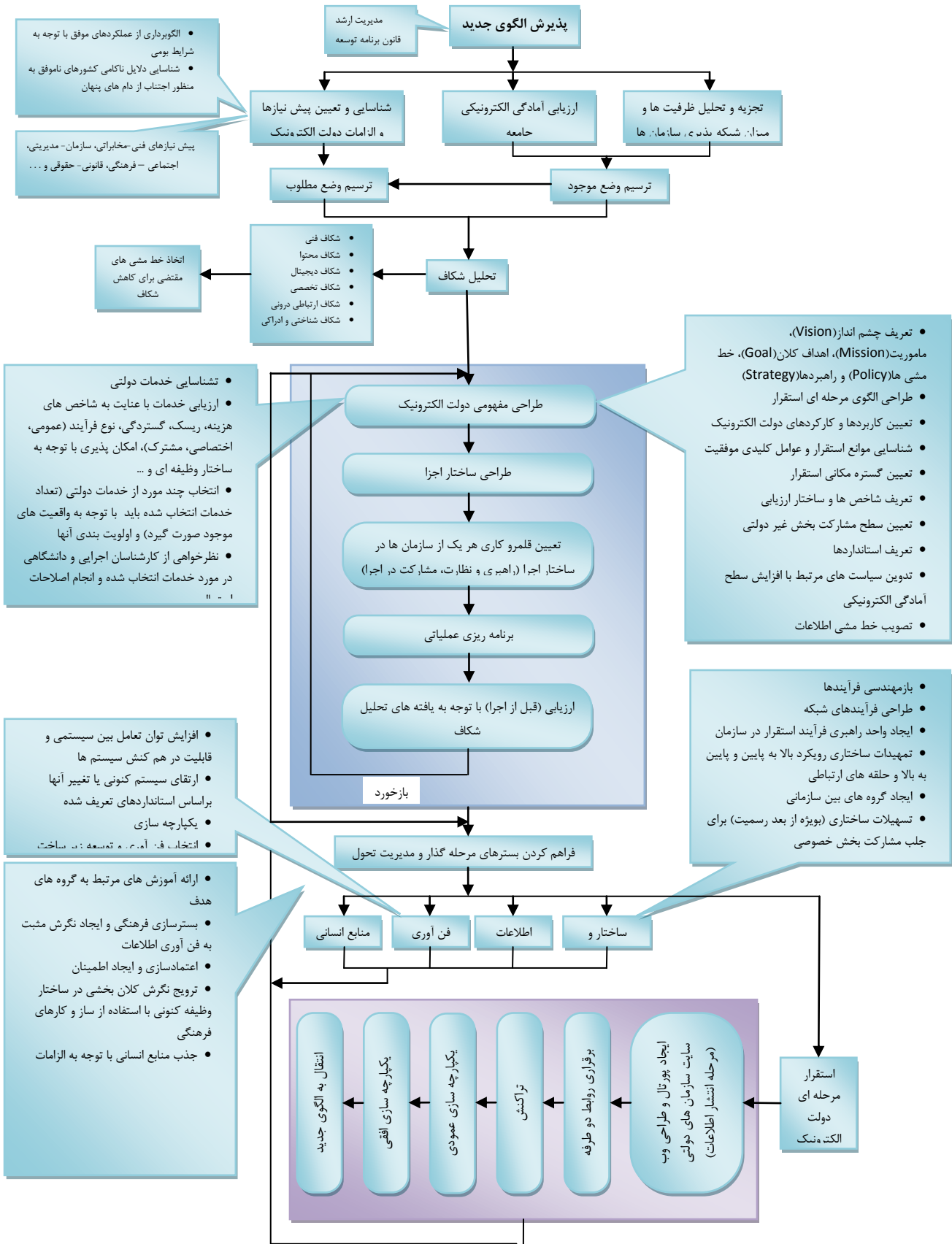
۴ - بیشتر مدل های دیگر، حالت تغییر یافته مدل گارتنرند.

۳-۹ مدل مرجع مصوب شورای عالی فناوری اطلاعات کشور

الگوی معماری دولت الکترونیک بر اساس مصوبه شورای عالی فناوری اطلاعات کشور مورخ ۱۳۸۶/۰۲/۰۸ به استناد نظام جامع فناوری اطلاعات کشور به منظور ارائه خدمات الکترونیکی به مردم معرفی شد.



۴-۹ الگوی پیشنهادی انتقال به دولت الکترونیک



۵-۹ اسناد استفاده شده در تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک

- مصوبات شورای عالی اداری: (طی سال های برنامه چهارم توسعه)
- ۷ برنامه تحول اداری بخش ضوابط سیستم ها، پورتال های استانی، پورتال ملی و ضوابط وب سایت ها
- تصویب نامه های هیئت وزیران در دولت نهم و فرمان های رییس جمهور در دولت نهم:
- ارائه ۵ خدمت بر روی شبکه ملی اینترنت: فهرست خدمات الکترونیکی
- تصویب نامه های هیئت وزیران در دولت نهم و فرمان های رییس جمهور در دولت دهم:
- الزام دستگاه های دولتی به استفاده از شبکه دولت در مورد مبادلات اطلاعاتی: در مورد پروژه زیرساخت استعلام های دستگاه های دولتی در سال ۸۸
- مصوبات کمیسیون های شورای عالی فناوری اطلاعات:
- الگوی مرجع خدمات الکترونیکی: فهرست خدمات الکترونیکی
- الگوی مرجع دولت الکترونیک کرمان: معماری مطلوب برای حوزه دولت الکترونیک
- مصوبات کارگروه فاوا: (نمایندگان ویژه رییس جمهور)
- جلسه اول: شاخص های توسعه خدمات الکترونیک، ساختار سازمانی واحد فناوری اطلاعات و بودجه
- جلسه دوم: سامانه تبادل و مدیریت اسناد و اطلاعات الکترونیکی دولت، GIF
- مطالعات سایر کشورها: کشورهای توسعه یافته و کشورهای منطقه
- مصوبات نمایندگان ویژه رییس جمهور: (ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت)
- آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی: در بخش پشتیبانی از ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان
- سند راهبردی امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات کشور:
- ترتیبات اجرایی ماده ۳-۹: در بخش ساختار واحدهای فناوری اطلاعات که برای امنیت یک فصل منظور لحاظ شده است
- راهبرد شماره ۲-۲: امن سازی اِلمان های مربوط به ارائه خدمات الکترونیک

- راهبرد شماره ۵-۲: پروژه مشترک زیرساخت کلید عمومی در حوزه دولت و پروژه مشترک کارت هوشمند چند منظوره ملی

- راهبرد شماره ۸-۲ در مورد ایجاد زیرساخت حقوقی مرتبط با افتا: در بخش پروژه مشترک تدوین و پیگیری تصویب قوانین موردنیاز

- راهبرد شماره ۴-۳ در مورد حفظ حریم شخصی: در بخش اشاره به حفظ حریم شخصی در مورد بانک های اطلاعات

- گزارش های مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی:

- گزارش اولویت بندی خدمات الکترونیکی عمومی در کشور (۹۵۵۵): خدمات الکترونیکی و اولویت بندی آنها

- گزارش توسعه پایگاه داده های اطلاعات حاکمیتی، زیرساخت اطلاعاتی دولت الکترونیک (۹۹۹۶): پروژه اقدام اطلاعات پایه از بخش پروژه های مشترک

- گزارش ارزیابی دولت الکترونیک (۱۰۲۸۳): نهاد مدیریت دولت الکترونیک، شاخص های ارزیابی، بخش خلاصه وضع موجود

- کتاب های منتشر شده توسط دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات:

- گزارش خدمات الکترونیکی: فهرست خدمات الکترونیکی و شاخص های انتخاب اولویت خدمات الکترونیکی

- کارت هوشمند چند منظوره ملی: پروژه کارت هوشمند ملی از بخش سرویس های مشترک

- کتاب شبکه اینترنت ملی: در بخش پروژه مرکز داده ملی و پروژه شبکه امن اطلاعات دستگاه ها از بخش پروژه های مشترک

- کتاب دولت الکترونیک (الگوی نمونه استان کرمان): بخش اول- مدل های مرجع، بخش دوم پروژه ها

- کتاب های منتشر شده توسط دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی:

- کتاب بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات: بخش مقدمه و رویکرد توجه به جنبه های سازمانی و انسانی خدمات الکترونیکی

- کتاب ارزیابی وبگاه های دولتی: در بخش انواع خدمات الکترونیکی

- کتاب گزارش وضعیت موجود دولت الکترونیک در ایران: در بخش وضع موجود کشور در حوزه دولت الکترونیک

- کتاب دولت الکترونیک: در بخش مدل های مرجع حوزه دولت الکترونیک

- کتاب راهنمای دولت الکترونیک، تجربه دولت آلمان: در بخش مدل مرجع

- سند فرابخشی بهینه سازی اندازه دولت و ایجاد دولت الکترونیک: (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور - سال ۱۳۸۴)

- بخش پروژه های دولت الکترونیک: در قسمت فهرست خدمات الکترونیکی

- بخش چالش ها: در قسمت چالش های وضعیت موجود دولت الکترونیک در کشور

- پیش نویس سند راهبرد ملی دولت الکترونیک - نهاد ریاست جمهوری: (سال ۱۳۸۳)

- بخش مفاهیم: تعریف دولت الکترونیک، انواع تعامل

- بخش استانداردها: در تعریف و شرح پروژه eGIF

- مطالعات سایر کشورها: کشورهای توسعه یافته و کشورهای منطقه

- پیش نویس سند راهبردی جامعه اطلاعاتی دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی: (سال ۱۳۸۸)

- بخش تصویر کلان جامعه اطلاعاتی ایران: در بخش مقدمه در بخش کاربردهای فناوری اطلاعات در توسعه کشور و بخش اهداف توسعه دولت الکترونیک و بخش ارتقای امور حاکمیتی و دولتی به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات

- بخش حوزه راهبردی توسعه دسترسی به محیط شبکه ای: در پروژه توسعه زیرساخت های دسترسی از بخش پروژه های مشترک

- بخش حوزه راهبردی توسعه دسترسی به محیط شبکه ای: در پروژه تدوین استانداردها از بخش پروژه های مشترک

- بخش حوزه راهبردی توسعه دسترسی به محیط شبکه ای: در رویکرد استفاده از توان داخلی کشور

- بخش حوزه راهبردی توسعه انسانی: در توجه به جنبه افراد در توسعه خدمات الکترونیکی

- بخش حوزه راهبردی توسعه جامعه شبکه ای: در پروژه فرهنگ سازی و اقلام اطلاعاتی از بخش پروژه های مشترک



اسناد استفاده شده در تدوین نقشه جامع دولت الکترونیک

<p>کتاب های منتشر شده توسط دبیرخانه شورای عالی فناوری اطلاعات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - گزارش خدمات الکترونیکی: لیست خدمات الکترونیکی و شاخص های انتخاب اولویت خدمات الکترونیکی - کارت هوشمند چندمنظوره ملی: پروژه کارت هوشمند ملی از بخش سرویس های مشترک - کتاب شبکه اینترنت ملی: در بخش پروژه مرکز داده ملی و پروژه شبکه امن اطلاعات دستگاه ها از بخش پروژه های مشترک - کتاب دولت الکترونیک (الگوی نمونه استان کرمان): بخش اول- مدل های مرجع، بخش دوم پروژه ها 	<p>کتاب های منتشر شده توسط دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی:</p> <ul style="list-style-type: none"> - کتاب بازآفرینی دولت در عصر اطلاعات: بخش مقدمه و رویکرد توجه به جنبه های سازمانی و انسانی خدمات الکترونیکی - کتاب ارزیابی وبگاه های دولتی: در بخش انواع خدمات الکترونیکی - کتاب گزارش وضعیت موجود دولت الکترونیک در ایران: در بخش وضع موجود کشور در حوزه دولت الکترونیک - کتاب دولت الکترونیک: در بخش مدل های مرجع حوزه دولت الکترونیک - کتاب راهنمای دولت الکترونیک، تجربه دولت آلمان: در بخش مدل مرجع 	
<p>مصوبات کمیسیون های شورای عالی فناوری اطلاعات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الگوی مرجع خدمات الکترونیکی: فهرست خدمات الکترونیکی - الگوی مرجع دولت الکترونیک کرمان: معماری مطلوب برای حوزه دولت الکترونیک 	<p>مصوبات کارگروه فاوا: (نمایندگان ویژه رییس جمهور)</p> <ul style="list-style-type: none"> - جلسه اول: شاخص های توسعه خدمات الکترونیک، ساختار سازمانی واحد فناوری اطلاعات، بودجه - جلسه دوم: سامانه تبادل و مدیریت اسناد و اطلاعات الکترونیکی دولت، GIF 	
<p>مطالعات سایر کشورها: کشورهای توسعه یافته و کشورهای منطقه</p> <p>مصوبات نمایندگان ویژه رییس جمهور: (ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت)</p> <ul style="list-style-type: none"> - آیین نامه ایجاد و بهره برداری از دفاتر پیشخوان دولت و بخش عمومی غیر دولتی: در بخش پشتیبانی از ارائه خدمات در دفاتر پیشخوان 	<p>گزارش های مرکز پژوهش های مجلس شورای اسلامی:</p> <ul style="list-style-type: none"> - گزارش اولویت بندی خدمات الکترونیکی عمومی در کشور (۹۵۵۵): خدمات الکترونیکی و اولویت بندی آنها - گزارش توسعه پایگاه داده های اطلاعات حاکمیتی، زیرساخت اطلاعاتی دولت الکترونیک (۹۹۹۶): پروژه ارقام اطلاعات پایه از بخش پروژه های مشترک - گزارش ارزیابی دولت الکترونیک (۱۰۲۸۳): نهاد مدیریت دولت الکترونیکی، شاخص های ارزیابی، بخش خلاصه وضع موجود 	
<p>سند راهبردی امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات کشور:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ترتیبات اجرایی ماده ۳-۹: در بخش ساختار واحدهای فناوری اطلاعات که برای امنیت یک فصل مجزا مقرر شده است - راهبرد شماره ۲-۲: امن سازی المانهای مربوط به ارائه خدمات الکترونیک - راهبرد شماره ۵-۲: پروژه مشترک زیرساخت کلیدعمومی در حوزه دولت و پروژه مشترک کارت هوشمند چندمنظوره ملی - راهبرد شماره ۸-۲: در مورد ایجاد زیرساخت حقوقی مرتبط با افتا: در بخش پروژه مشترک تدوین و پیگیری تصویب قوانین موردنیاز - راهبرد شماره ۴-۳: در مورد حفظ حریم شخصی: در بخش اشاره به حفظ حریم شخصی در مورد بانک های اطلاعات 		
<p>مصوبات شورای عالی اداری: (طی سال های برنامه چهارم توسعه)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ۷ برنامه تحول اداری بخش ضوابط سیستم ها، پورتال های استانی، پورتال ملی، ضوابط وب سایت ها 	<p>تصویبنامه های هیئت وزیران در دولت نهم و فرمانهای رییس جمهور در دولت نهم:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ارائه پنج خدمت بر روی شبکه ملی اینترنت: لیست خدمات الکترونیکی 	<p>تصویبنامه های هیئت وزیران در دولت نهم و فرمانهای رییس جمهور در دولت دهم:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الزام دستگاه های دولتی به استفاده از شبکه دولت در مورد مبادلات اطلاعاتی: در مورد پروژه زیرساخت استعلام های دستگاه های دولتی در سال ۸۸
<p>پیش نویس سند راهبردی جامعه اطلاعاتی دبیرخانه شورای عالی اطلاع رسانی: (سال ۱۳۸۸)</p> <ul style="list-style-type: none"> - بخش تصویر کلان جامعه اطلاعاتی ایران: در بخش مقدمه در بخش کاربردهای فناوری اطلاعات در توسعه کشور و بخش اهداف توسعه دولت الکترونیک و بخش ارتقای امور حاکمیتی و دولتی به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات - بخش حوزه راهبردی توسعه دسترسی به محیط شبکه ای: در پروژه توسعه زیرساخت های دسترسی از بخش پروژه های مشترک - بخش حوزه راهبردی توسعه دسترسی به محیط شبکه ای: در پروژه تدوین استانداردها از بخش پروژه های مشترک - بخش حوزه راهبردی توسعه دسترسی به محیط شبکه ای: در رویکرد استفاده از توان داخلی کشور - بخش حوزه راهبردی توسعه انسانی: در توجه به جنبه افراد در توسعه خدمات الکترونیکی - بخش حوزه راهبردی توسعه جامعه شبکه ای: در پروژه فرهنگ سازی و ارقام اطلاعاتی از بخش پروژه های مشترک 		<p>سند فرابخشی بهینه سازی اندازه دولت و ایجاد دولت الکترونیک: (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور - سال ۱۳۸۴)</p> <ul style="list-style-type: none"> - بخش پروژه های دولت الکترونیک: در قسمت فهرست خدمات الکترونیکی - بخش چالش ها: در قسمت چالش های وضعیت موجود دولت <p>پیش نویس سند راهبرد ملی دولت الکترونیک- نهاد ریاست جمهوری: (سال ۱۳۸۳)</p> <ul style="list-style-type: none"> - بخش مفاهیم: تعریف دولت الکترونیک، انواع تعامل - بخش استانداردها: در تعریف و شرح پروژه eGIF - مطالعات سایر کشورها: کشورهای توسعه یافته و کشورهای منطقه

۶-۹ مبانی نظری موجود و بومی در کشور

در حوزه مبانی نظری دولت الکترونیک در کشور، تا کنون بیش از ۱۵ عنوان کتاب، ۳۰۰ مقاله و ۳۰ پایان نامه به زبان فارسی وجود دارد^۱، که نشان دهنده سطح مناسبی از مطالعات نظری در حوزه دولت الکترونیک در کشور است و لذا در نقشه جامع دولت الکترونیک که دارای رویکرد عملیاتی است در بخش دوم نقشه (این بخش)، به شرح مختصری از مبانی نظری دولت الکترونیک شامل تعریف، مفاهیم مرتبط با دولت الکترونیک، انواع تعاملات مطرح در دولت الکترونیک، اهداف دولت الکترونیک، مدل های بلوغ دولت الکترونیک، نیازمندی های ایجاد خدمات الکترونیکی و مدل های مرجع دولت الکترونیک اشاره می شود.

۷-۹ اسناد بالادستی مورد استفاده در تهیه نقشه جامع دولت الکترونیک

<p>سند چشم انداز ۲۰ ساله کشور</p>	<ul style="list-style-type: none"> • جایگاه اول در فناوری های ارائه خدمات الکترونیکی در سطح منطقه • توجه به الگوی ایرانی- اسلامی پیشرفت در تحقق دولت الکترونیک
<p>سیاست های کلی نظام اداری کشور ابلاغی از سوی مقام معظم رهبری</p>	<ul style="list-style-type: none"> • بند ۱۰: چابک سازی، متناسب سازی و منطقی ساختن تشکیلات نظام اداری • بند ۱۱: انعطاف پذیری و عدم تمرکز اداری با رویکرد افزایش اثربخشی، سرعت و کیفیت خدمات کشوری • بند ۱۲: توجه به اثربخشی و کارایی در فرآیندها و روش های اداری به منظور تسریع و تسهیل در ارائه خدمات کشور • بند ۱۴: کل نگر، همسوسازی، هماهنگی و تعامل اثربخش دستگاه های اداری به منظور تحقق اهداف فرابخشی • بند ۱۵: توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی • بند ۱۶: دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه سازی اطلاعات • بند ۱۷: خدمت رسانی برتر، نوین و کیفی به منظور ارتقای سطح رضایتمندی و اعتماد مردم • بند ۱۸: شفاف سازی و آگاهی بخشی نسبت به حقوق و تکالیف متقابل مردم و نظام اداری با تاکید بر دسترسی آسان و ضابطه مند مردم به اطلاعات صحیح • بند ۲۴: ارتقاء سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی در آن از طریق اصلاح فرآیندهای قانونی و اداری، بهره گیری از امکانات فرهنگی و بکارگیری نظام موثر پیشگیری و برخورد با تخلفات • بند ۲۵: کارآمدسازی و هماهنگی ساختارها و شیوه های نظارت و کنترل در نظام اداری و یکپارچه سازی اطلاعات • بند ۲۶: حمایت از روحیه نوآوری و ابتکار و اشاعه فرهنگ و بهبود مستمر به منظور پویایی نظام اداری
<p>قانون حداکثر استفاده از توان فنی، مهندسی، تولیدی، صنعتی و اجرایی داخل کشور</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ماده ۳: در مورد ارجاع کارهای خدمات مهندسی مشاور و پیمانکاری ساختمانی، تاسیساتی، تجهیزاتی و خدماتی صرفا به شرکت های داخلی و تبصره ۱ آن مبنی بر لزوم استفاده از لوازم و تجهیزات و خدماتی که در داخل کشور تولید یا ارائه می شود.
<p>قانون مدیریت خدمات کشوری</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ماده ۲۷: اطلاع رسانی به مردم در مورد مراحل، زمان و کیفیت و استاندارد ارائه خدمات • ماده ۳۶: بازبینی و اصلاح فرآیندهای مورد عمل و روش های انجام کار با هدف افزایش بهره وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیت ها مانند سرعت، دقت، کیفیت، سلامت و صحت و تامین رضایت و کرامت مردم • ماده ۳۷: اطلاع رسانی الکترونیکی در مورد شیوه ارائه خدمات، ارائه فرم های موردنیاز برای انجام خدمات از طریق ساز و کار های الکترونیکی، ارائه خدمات به شهروندان به طور الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه • ماده ۳۸: ایجاد واحدهای خدمات رسانی الکترونیکی • ماده ۴۰ و آیین نامه: ایجاد پایگاه اطلاعات ایرانیان و آماده سازی پایگاه های اطلاعاتی • ماده ۴۲: لزوم آشنایی کارکنان دولت با مهارت های فناوری اطلاعات
<p>قانون انتشار و دسترسی آزاد به اطلاعات</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ماده ۱: تعریف اطلاعات و اشاره به بحث نرم افزار، تعریف اطلاعات شخصی، اطلاعات عمومی • ماده ۲: در مورد محق بودن افراد در دسترسی به اطلاعات عمومی • ماده ۵: الزام مؤسسات عمومی در قرار دادن اطلاعات خود در دسترس عموم • ماده ۹: پاسخ های الکترونیکی در مورد درخواست های دسترسی به اطلاعات • ماده ۱۰: لزوم انتشار اهداف، وظایف، سیاست ها، خط مشی ها، ساختار، روش ها و مراحل خدماتی که ارائه می شود، ساز و کارهای شکایت شهروندان، انواع و اشکال اطلاعاتی موجود، ساز و کارها و آیین نامه ها • ماده ۱۴: ممانعت از دسترسی به اطلاعات مربوط به حریم شخصی
<p>قانون برنامه پنجم توسعه کشور</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ماده ۴۶ بند الف: تهیه آیین نامه اجرایی حمایت از صنعت فناوری اطلاعات • ماده ۴۶ بند ب: اتصال دستگاه های اجرایی به شبکه ملی اطلاعات و توسعه و تکمیل پایگاه های اطلاعاتی خود و نگهداری اطلاعات در مراکز داده داخلی و تبادل و به اشتراک گذاری رایگان اطلاعات به منظور ایجاد سامانه های اطلاعاتی و کاهش تولید و نگهداری اطلاعات تکراری • ماده ۴۶ بند ج: در مورد ارائه خدمات الکترونیکی توسط دستگاه ها و انجام استعلام های الکترونیکی دستگاه ها از یکدیگر در بخش پروژه های مربوط به گذرگاه سرویس دولت و پروژه های ارائه خدمات الکترونیکی تعاملی-ترانکشی • ماده ۴۶ بند ج جزء ۱: ارسال و دریافت الکترونیکی تمامی استعلام های بین دستگاهی و واحدهای تابعه با استفاده از شبکه ملی اطلاعات با رعایت امنیت • ماده ۴۶ بند ج جزء ۲: ارائه خدمات قابل ارائه به طور الکترونیکی از طریق شبکه ملی اطلاعات و دفاتر پیشخوان توسط تمامی دستگاه های اجرایی • ماده ۴۶ بند ج جزء ۳: تهیه نقشه جامع دولت الکترونیک • ماده ۴۶ بند د: در مورد کارت هوشمند چندمنظوره ملی در بخش پروژه سرویس مشترک کارت هوشمند چندمنظوره ملی • ماده ۴۶ بند ه: در مورد زیرساخت اطلاعات ملی مکان محور، در مورد پروژه سرویس مشترک زیرساخت اطلاعات داده های مکانی • ماده ۴۶ بند و جزء ۳: تهیه الگو و استانداردهای پایگاه داده اطلاعات شرکت ها و موسسات ثبت شده • ماده ۱۲۰: استفاده از فناوری های نوین برای انجام امور مالیاتی • ماده ۲۰۶ بند الف: تهیه طرح بانک جامع اطلاعاتی کشور • ماده ۲۰۶ بند الف تبصره: در اختیار قرار دادن بانک های دیجیتالی دستگاه ها به وزارت اطلاعات • ماده ۲۳۱ بند الف: ارتقای برنامه امنیت فضای اطلاعات دستگاه ها و حفظ امنیت تبادل اطلاعات در مقابل حملات الکترونیک در چارچوب سند افتا • ماده ۲۳۱ بند ب: لزوم اجرای سامانه ی مدیریت اطلاعات در چارچوب دستورالعمل ها و استانداردهای افتا برای دستگاه های اجرایی و اشخاص حقوقی ارائه دهنده خدمات عمومی • ماده ۲۳۱ بند ب تبصره ۱: تدوین استانداردها و دستورالعمل های افتا توسط وزارت اطلاعات
<p>سند راهبردی نظام جامع فناوری اطلاعات مصوب هیات وزیران: (سال ۱۳۸۷)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • بخش حوزه راهبردی "شهروندان ایرانی اسلامی": حفظ حریم شخصی و ... • بخش حوزه راهبردی "صنعت فناوری اطلاعات": حداکثر استفاده از توان فنی و مهندسی داخل کشور و ... • بخش حوزه راهبردی "دولت": استانداردسازی و یکپارچه سازی، توسعه شبکه های امن و ...