



جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

وزارت امور اقتصادی و دارایی

شماره ثبت: ۸۱۲۰۵

تاریخ: ۱۴۰۵/۰۵/۲۴

وزیر

شماره: ۱/۷۴۵۹۲
تاریخ: ۱۴۰۵/۰۵/۲۰
سوست: دارد
ساعت: ۱۳:۴۶

«کلیه دستگاه های اجرایی موضوع بند «پ» ماده (۱) قانون برنامه پنج ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران»

سلام علیکم

با استناد به بند «ث» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران و به منظور بهبود رتبه کشور در شاخص بین المللی توسعه دولت الکترونیکی مطابق با سنجه عملکردی در جدول ماده (۱۰۴) قانون برنامه پنج ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران، «دستورالعمل توسعه دولت هوشمند به منظور ارتقای شاخص های ملی و بین المللی توسعه دولت الکترونیک» که در جلسه شماره (۵) کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند به تایید اعضا رسیده است، به پیوست ابلاغ می شود.

سید ستار هاشمی

وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات
و رئیس کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند

رونوشت:

- دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات
- روزنامه رسمی جمهوری اسلامی ایران

دستورالعمل توسعه دولت هوشمند به منظور ارتقای شاخص‌های ملی و بین‌المللی توسعه دولت الکترونیک

(موضوع بند «ث» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا.)

مقدمه

در اجرای بند «ث» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران و در راستای تحقق دولت هوشمند، ارتقای کیفیت، یکپارچگی و اثربخشی خدمات عمومی، تقویت حکمرانی داده‌محور، ارتقای اعتماد عمومی، رفع نارسایی‌های هماهنگی نهادی و تبادل داده و بهبود جایگاه کشور در ارزیابی‌های بین‌المللی دولت الکترونیک، با توجه به چارچوب‌ها و رویکردهای نوظهور مورد تأکید^۱ UN-DESA و با رعایت ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی و قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی، کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند، در جلسه پنجم مورخ ۱۴۰۵/۰۴/۲۷ «دستورالعمل توسعه دولت هوشمند به منظور ارتقای شاخص‌های ملی و بین‌المللی توسعه دولت الکترونیک» را به شرح زیر، تصویب کرد.

فصل اول – کلیات و تعاریف

ماده ۱ – هدف

هدف از این دستورالعمل، استقرار چارچوبی الزام‌آور، یکپارچه، داده‌محور و قابل پایش برای توسعه دولت هوشمند و ارتقای جایگاه کشور در شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) سازمان ملل متحد و شاخص‌های ملی متناظر با آن با رعایت ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی و قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی، است.

ماده ۲ – دامنه شمول

کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع بند «پ» ماده (۱) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران و تبصره‌های ذیل آن، مشمول احکام این دستورالعمل هستند و دستگاه مشمول، خوانده می‌شوند.

ماده ۳ – مستندات قانونی

این دستورالعمل مبتنی بر اسناد و قوانین زیر تدوین شده است:

- ۱- سیاست‌های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری (ره) (بندهای ۱۰، ۱۱، ۱۳، ۱۵ و ۱۷)؛
- ۲- قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران (بند «ث» ماده (۱۰۷) و جدول شماره «۲۲» ماده (۱۰۴) (دستیابی به رتبه ۷۵)؛
- ۳- سند راهبردی ج.ا.ا در فضای مجازی (اقدامات کلان ۷ و ۱۳) مصوبه شورای عالی فضای مجازی (جلسه شماره ۸۴ مورخ ۱۴۰۱/۰۵/۱۱)؛
- ۴- آیین نامه اجرایی احصای کلیه استعلامات و ایجاد نظام استانداردسازی تبادل اطلاعات بین دستگاهی مصوبه شورای عالی فضای مجازی (جلسه شماره ۵۴ مورخ ۱۳۹۷/۰۹/۲۴)؛

¹ United Nations Department of Economic and Social Affairs

- ۵- قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی مصوبه مجلس شورای اسلامی (مورخ ۱۴۰۱/۰۶/۳۰)؛
- ۶- مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات (مصوبه اول جلسه شماره ۲۶ مورخ ۱۴۰۲/۰۷/۱۷) و مصوبه جلسه شماره ۲۳ مورخ ۱۴۰۰/۱۱/۱۴؛
- ۷- چارچوب و روش‌شناسی ارزیابی شاخص توسعه دولت الکترونیک (EGDI) دپارتمان امور اقتصادی و اجتماعی سازمان ملل متحد (UN-DESA).

ماده ۴- تعاریف

- در این دستورالعمل، اصطلاحات زیر در معانی مشروح زیر به کار می‌روند:
- ۴-۱- **قانون برنامه:** قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران؛
- ۴-۲- **قانون:** قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی؛
- ۴-۳- **آیین‌نامه:** آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه؛
- ۴-۴- **وزارت:** وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات؛
- ۴-۵- **سازمان:** سازمان اداری و استخدامی کشور؛
- ۴-۶- **دبیرخانه:** دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات؛
- ۴-۷- **کارگروه:** کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند موضوع ماده (۲) آیین‌نامه؛
- ۴-۸- **کارگروه تعامل‌پذیری:** کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی؛
- ۴-۹- **دولت الکترونیک (E-Government):** به بکارگیری نظام‌مند فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط دولت برای ارائه خدمات عمومی، دسترسی به اطلاعات، بهبود کارایی، شفافیت و مشارکت شهروندان، اطلاق می‌شود؛
- ۴-۱۰- **دولت هوشمند (Smart Government):** مرحله پیشرفته دولت الکترونیک که با بهره‌گیری از داده‌های بالادرنگ، تحلیل پیشرفته و فناوری‌های نوین از جمله هوش مصنوعی، خدمات هوشمند پیش‌بینی‌پذیر، شخصی‌سازی‌شده، پاسخگو و تطبیقی، ارائه می‌شود؛
- ۴-۱۱- **شاخص توسعه دولت الکترونیک (E-Government Development Index- EGDI):** شاخص ترکیبی سازمان ملل متحد برای سنجش سطح توسعه دولت الکترونیک کشورها که به‌صورت میانگین سه شاخص خدمات برخط (OSI)، زیرساخت‌های ارتباطی (TII) و سرمایه انسانی (HCI) محاسبه می‌شود؛
- ۴-۱۲- **شاخص خدمات برخط (Online Services Index- OSI):** میزان بلوغ خدمات دولت از حیث ارائه خدمات، تامین محتوا، چارچوب نهادی، بکارگیری فناوری‌های نوین و مشارکت الکترونیکی، را اندازه‌گیری می‌کند؛
- ۴-۱۳- **شاخص زیرساخت‌های ارتباطی (Telecommunication Infrastructure Index- TII):** سطح نفوذ اینترنت، موبایل و دسترسی پهن‌بند سیار و مقرون به‌صرفه بودن دسترسی ثابت و سیار را اندازه‌گیری می‌کند؛
- ۴-۱۴- **شاخص سرمایه انسانی (Human Capital Index- HCI):** سطح و طول مدت آموزش و نسبت ثبت‌نام جامعه و بزرگسالان و سواد دولت الکترونیک برای سنجش توان بهره‌برداری جامعه از خدمات دولت را اندازه‌گیری می‌کند؛

- ۴-۱۵- پنجره ملی: پنجره ملی خدمات دولت هوشمند موضوع بند (۸) ماده (۱) آیین نامه؛
- ۴-۱۶- پنجره واحد: پنجره واحد دستگاه موضوع بند (۹) ماده (۱) آیین نامه؛
- ۴-۱۷- خدمت برخط: خدمت برخط مطابق بند «۱۱» ماده (۱) آیین نامه؛
- ۴-۱۸- خدمت هوشمند: خدمت هوشمند مطابق بند «۱۲» ماده (۱) آیین نامه؛
- ۴-۱۹- تعامل پذیری و تبادل داده (Interoperability/Data Exchange): توانایی دستگاه‌های مشمول برای تبادل، استفاده و بهره‌برداری مشترک از داده‌ها از طریق استانداردها، چارچوب‌ها و بسترهای مورد توافق، است؛
- ۴-۲۰- کاتالوگ داده (Data Catalogue): فهرستی برای ثبت، توصیف و مدیریت فراداده‌های مجموعه‌های داده به منظور افزایش شفافیت، قابلیت کشف و استفاده مجدد از داده‌ها است؛
- ۴-۲۱- مدل مرجع داده (Data Reference Model): چارچوب مفهومی مشترک برای تعریف ساختار، معنا و روابط داده‌های کلیدی که سازگاری معنایی و فنی داده‌ها بین دستگاه‌های مشمول را تضمین می‌کند؛
- ۴-۲۲- سواد دیجیتال (Digital Literacy): توانایی افراد در دسترسی، درک، ارزیابی و استفاده ایمن و مؤثر از فناوری‌های دیجیتال و خدمات دولت الکترونیک و دولت هوشمند، است؛
- ۴-۲۳- شاخص‌های کلیدی عملکرد (Key Performance Indicators – KPI): معیارهای کمی قابل سنجش برای ارزیابی تحقق اهداف و امکان پایش پیشرفت اجرای این دستورالعمل، است؛
- ۴-۲۴- کانال اصلی خدمت: کانالی که خدمت به صورت رسمی از طریق آن ارائه می‌شود؛
- ۴-۲۵- کانال مکمل خدمت: کانالی که خدمت را تسهیل می‌کند، اما محل اصلی ارائه خدمت نیست.

فصل دوم – هدف کمی و تعهدات اجرایی

ماده ۵- اهداف کمی

اهداف کمی این دستورالعمل، دستیابی به رتبه ۷۵ در شاخص توسعه دولت الکترونیکی (EGDI) سازمان ملل متحد، ارتقای ۱۰۰ درصد خدمات دارای قابلیت هوشمندسازی به سطح خدمات هوشمند و ارائه ۱۰۰ درصد خدمات بصورت برخط و از طریق پنجره ملی، با رعایت ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی و قانون، است. دستیابی به این اهداف، از طریق ارتقای امتیاز شاخص EGDI، هوشمندسازی و یکپارچه‌سازی خدمات، بهبود تجربه کاربری، ارتقای دسترسی پذیری و شمول دیجیتال، توسعه رویکردهای داده‌محور، تقویت امنیت، پایداری و تاب‌آوری خدمات و نیز توانمندسازی نظام‌مند سرمایه انسانی و ارتقای سواد دیجیتال، امکان‌پذیر خواهد شد.

ماده ۶- تعهدات دستگاه‌های مشمول

دستگاه‌های مشمول، مکلف‌اند:

- ۶-۱- اقدامات، برنامه‌ها و فرآیندهای اجرایی خود را با الزامات و چارچوب‌های این دستورالعمل، منطبق و نتایج اقدامات را به دبیرخانه گزارش کنند؛
- ۶-۲- شاخص‌های کلیدی عملکرد را که بر اساس ماده ۱۶ این دستورالعمل استخراج می‌شود، در برنامه‌های اجرایی سالانه خود لحاظ و نتایج اقدامات را به دبیرخانه گزارش کنند.

تبصره: هرگونه استفاده از فناوری‌های نوین، با رعایت ضوابط امنیتی و ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی و قانون، امکان‌پذیر است.

فصل سوم – الزامات شاخص‌های توسعه دولت الکترونیک

ماده ۷- بلوغ خدمات

دستگاه‌های مشمول، مکلف‌اند ۱۰۰ درصد خدمات قابل هوشمندسازی خود را با بکارگیری فناوری‌های نوین از جمله هوش مصنوعی، بهبود کیفیت خدمت، پیش‌بینی نیازهای کاربران و خودکارسازی فرآیندها به سطح «خدمت هوشمند» ارتقاء دهند.

ماده ۸- یکپارچگی فرآیندها و پنجره‌های واحد

۸-۱- مطابق ماده (۴) آیین‌نامه، دستگاه‌های مشمول، مکلف‌اند تمامی خدمات خود را به صورت برخط و از طریق پنجره ملی و پنجره واحد دستگاه، ارائه کنند؛

۸-۲- مطابق ماده (۷) قانون، تبادل داده‌ها و اطلاعات بین نهادهای مشمول قانون با سایر دستگاه‌های اجرایی و کسب‌وکارها بایستی صرفاً از طریق «مرکز ملی تبادل اطلاعات» انجام شود؛

۸-۳- دستگاه‌های مشمول، مکلف‌اند، از فناوری‌های نوین از جمله هوش مصنوعی و تحلیل داده برای بهینه‌سازی فرآیندهای تصمیم‌گیری و پیش‌بینی تقاضای خدمت، استفاده کند.

ماده ۹- تجربه کاربری، دسترسی‌پذیری و شمول دیجیتال

دستگاه‌های مشمول مکلف‌اند در طراحی، پیاده‌سازی و بهره‌برداری از خدمات برخط و هوشمند، حداقل الزامات زیر را رعایت کنند:

۹-۱- سادگی و کاربرمحوری فرآیند خدمت

ارائه خدمات بایستی به‌گونه‌ای باشد که:

۹-۱-۱- در صورت وجود داده و اطلاعات مورد نیاز در دستگاه‌های مشمول، از طریق تبادل داده بین دستگاهی، تأمین شود؛

۹-۱-۲- تعداد مراحل، فرم‌ها و داده‌های درخواستی با بهره‌گیری از تبادل داده بین دستگاهی و اصل «یک‌بار دریافت اطلاعات» به حداقل ضروری، کاهش یابد؛

۹-۱-۳- زبان و محتوای خدمت، کاربرپسند و برای عموم کاربران، قابل فهم باشد؛

۹-۱-۴- از فناوری‌های نوین از جمله هوش مصنوعی، برای شخصی‌سازی تجربه کاربری و ارتقای شفافیت در مراحل خدمات، استفاده شود.

۹-۲- دسترسی‌پذیری دیجیتال (Accessibility)

خدمات باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که:

۹-۲-۱- برای افراد دارای معلولیت جسمی، بینایی، شنوایی یا شناختی، قابل استفاده باشند؛

۹-۲-۲- با استانداردهای ملی و بین‌المللی دسترسی‌پذیری خدمات، انطباق داشته باشند.

۹-۳- شمول دیجیتال و حمایت از گروه‌های خاص

ارائه خدمات باید به گونه‌ای باشد که:

- ۹-۳-۱- امکان استفاده سالمندان، افراد با سواد دیجیتال کم و ساکنان مناطق کم‌برخوردار، فراهم شود؛
- ۹-۳-۲- امکان راهنمایی، پشتیبانی و پیگیری خدمت، از طریق کانال‌های مکمل فراهم باشد؛ مشروط بر آنکه امکان دریافت کامل خدمت از طریق کانال اصلی ارائه خدمت همچنان فراهم بوده و استفاده از کانال‌های مکمل برای متقاضی، الزامی نباشد.

۹-۴- شفافیت فرآیند و وضعیت خدمت برای کاربر

بر اساس تبصره (۱) ماده (۸) آیین‌نامه، دستگاه‌های مشمول، مکلف‌اند با رعایت قانون و به منظور کاهش مراجعات حضوری، وقایع فرآیند دریافت خدمت، اعم از شروع خدمت، گام‌های تکمیل خدمت و ارائه خدمت را مطابق ابلاغیه شماره ۱/۱۳۰۵۵۶ مورخ ۱۴۰۴/۰۷/۳۰ وزارت، به پنجره ملی ارسال نمایند. همچنین وزارت، باید امکان آگاهی برخط از زمان‌بندی، تاخیرها و دلایل آن را برای کاربر، فراهم کند.

تبصره ۱: سازمان فناوری اطلاعات ایران، مکلف است در سامانه مشارکت الکترونیکی دولت، امکان دریافت شکایات، انتقادات و اصلاحات پیشنهادی کاربران را به صورت متمرکز، حداکثر ظرف مدت (۳) ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، ایجاد و یا تکمیل کند. این سامانه، می‌بایست، پاسخ لازم را از دستگاه مشمول دریافت و به کاربران با استفاده از روش‌های پیامک و سامانه، نمایش دهد.

۹-۵- پشتیبانی و پاسخگویی دیجیتال

برای هر خدمت باید ضوابط ذیل، رعایت شود:

- ۹-۵-۱- سازوکار پشتیبانی، راهنما و پاسخگویی دیجیتال، پیش‌بینی شود؛
 - ۹-۵-۲- مسیر ثبت درخواست، اصلاح، اعتراض یا شکایت به صورت الکترونیکی، فراهم باشد.
- تبصره ۲:** دبیرخانه با همکاری وزارت و ستاد هماهنگی و پیگیری مناسب سازی کشور، مکلف است دستورالعمل جامع دسترس‌پذیری و شمول دیجیتال سامانه‌های ارائه‌دهنده خدمات را حداکثر ظرف مدت (۵) ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، تدوین و برای تصویب در کارگروه، ارائه کند.

ماده ۱۰- تبادل و اشتراک‌گذاری داده

دستگاه‌های مشمول، مکلف‌اند، مطابق بندهای «چ» و «ح» ماده (۱۰۷) قانون برنامه، تبادل داده و اطلاعات و هرگونه پاسخگویی به استعلام‌ها و اطلاعات مورد نیاز سایر دستگاه‌های مشمول و کسب‌وکارها را بر اساس قانون، به صورت کاملاً آنی و برخط انجام دهند و از دریافت هرگونه مدرک یا مستند مرتبط با پایگاه‌های داده و اطلاعات پایه موضوع ماده (۱۰) قانون، به صورت دستی یا الزام به بارگذاری توسط کاربران، خودداری و در این راستا از فناوری‌های نوین از جمله هوش مصنوعی، برای تحلیل کلان داده‌ها و تصمیم‌گیری بهینه، استفاده کنند.

ماده ۱۱- کیفیت، استاندارد و کاتالوگ داده

دستگاه‌های مشمول، مکلف‌اند، در خصوص داده‌های مورد استفاده در ارائه خدمات و قابل تبادل، ضوابط ذیل را رعایت کنند:

- ۱۱-۱- از کیفیت و صحت، کامل بودن، سازگاری، به روز بودن، اعتبار و یکتایی داده، مطابق استانداردهای مدل کیفیت داده و چارچوب های مصوب کارگروه تعامل پذیری، اطمینان حاصل کنند؛
- ۱۱-۲- با ثبت و نگهداری قرارداد مربوط در کاتالوگ ملی داده، داده ها را مطابق استانداردهای ثبت و مدیریت قرارداد و چارچوب های مصوب کارگروه تعامل پذیری، قابل شناسایی و تبادل سازند؛
- ۱۱-۳- منطبق با مدل های مرجع داده، مصوب کارگروه تعامل پذیری، داده ها را تولید، نگهداری و تبادل کنند.
- تبصره:** شناسنامه داده و فهرست استانداردهای مرجع در حوزه کیفیت داده، قرارداد و کاتالوگ داده، حداکثر ظرف مدت (۴) ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، توسط کارگروه تعامل پذیری، ابلاغ شود.

ماده ۱۲- امنیت و پایداری خدمات

- دستگاه های مشمول، برای طراحی، پیاده سازی و بهره برداری از خدمات الکترونیکی و هوشمند، مکلف اند:
- ۱۲-۱- **الزامات امنیت اطلاعات** را مطابق استانداردها و ضوابط مصوب مراجع ذیصلاح، از جمله سیاست ها و الزامات امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات (افتا) و استانداردهای ملی و بین المللی مدیریت امنیت اطلاعات، رعایت کنند؛
- تبصره ۱:** سطوح حداقلی امنیت، الزامات حفاظت از داده های شخصی، شاخص های تداوم خدمت و معیارهای تاب آوری زیرساخت های دیجیتال، توسط مرکز افتا و با همکاری سازمان فناوری اطلاعات ایران، حداکثر ظرف مدت (۳) ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، تعیین و ابلاغ شود.
- ۱۲-۲- **الزامات و ملاحظات امنیت ملی** را در پیاده سازی و یا توسعه سامانه های ارائه دهنده خدمات، رعایت کنند؛
- تبصره ۲:** ضوابط و الزامات مرتبط با امنیت ملی، حسب مورد، با توجه به نوع، ماهیت و گستره آسیب پذیری، تهدید و یا مخاطره، توسط مراجع ذیصلاح، ابلاغ می شود؛
- ۱۲-۳- **حفاظت از داده های شخصی و حریم خصوصی کاربران** را از طریق جمع آوری حداقلی داده ها، استفاده متناسب با هدف خدمت، کنترل دسترسی و ثبت وقایع و اطلاع رسانی شفاف به کاربران، تضمین نمایند؛
- ۱۲-۴- **تداوم ارائه خدمت (Service Continuity)** را به گونه ای تأمین کنند که خدمات پر کاربرد و حیاتی، دارای برنامه تداوم کسب و کار و بازیابی پس از بحران (BCP/DRP) بوده و از توقف های غیرموجه و مکرر، مصون باشند؛
- ۱۲-۵- **تاب آوری زیرساخت های دیجیتال** را از طریق پیش بینی سازوکارهای پشتیبان، توزیع بار، بازیابی سریع و مدیریت مخاطرات فنی و عملیاتی، تضمین کنند؛
- ۱۲-۶- **سازوکارهای شفاف اطلاع رسانی**، پاسخ گویی و رسیدگی به درخواست ها، شکایات و بازخوردهای کاربران را در بستر خدمات الکترونیکی، فراهم کنند.

ماده ۱۳- توانمندسازی نظام مند سرمایه انسانی دیجیتال

دستگاه های مشمول، به منظور ارتقای نظام مند سرمایه انسانی دیجیتال و تحقق الزامات این دستورالعمل، ضمن شناسایی و اولویت بندی نقش های کلیدی دیجیتال از جمله مدیران خدمت، مالکان داده، متولیان تبادل داده، کارشناسان تحول دیجیتال و مدیران تصمیم ساز، مکلف اند برنامه های آموزشی هدفمند، نقش محور و قابل ارزیابی را برای کارکنان مرتبط با رعایت ضوابط ذیل، اجرا کنند:

² Business Continuity Plan/ Disaster Recovery Plan

۱۳-۱- آموزش تخصصی متناسب با نقش‌ها انجام شود، از جمله در حوزه‌های:

- دولت هوشمند و خدمات یکپارچه؛
- تبادل داده، تعامل‌پذیری و کیفیت داده؛
- حکمرانی داده، امنیت و حفاظت از داده‌های شخصی؛
- تحلیل داده و استفاده مدیریتی از اطلاعات.

۱۳-۲- حداقل تعداد افراد آموزش‌دیده، سطح مهارت مورد انتظار و میزان پوشش نقش‌های کلیدی، به سازمان و مرکز آمار ایران، گزارش شود؛

۱۳-۳- ارزیابی اثربخشی آموزش‌ها از طریق سنجش مهارت‌های کسب‌شده، میزان به‌کارگیری عملی آموخته‌ها در فرآیندها و اثر آموزش بر کیفیت ارائه خدمات، به سازمان، گزارش شود.

تبصره: سازمان با همکاری وزارت، مکلف است، چارچوب ملی توانمندسازی سرمایه انسانی دیجیتال دولت شامل نقش‌ها، سرفصل‌های آموزشی، سطوح مهارتی و شاخص‌های ارزیابی را حداکثر ظرف مدت (۳) ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، تدوین و ابلاغ کند.

ماده ۱۴ - ارتقای سواد دیجیتال و بهره‌برداری مؤثر از خدمات

دستگاه‌های مشمول، مکلف‌اند، هم‌زمان با توسعه و ارتقای خدمات هوشمند، برنامه‌های هدفمند ارتقای سواد دیجیتال و توانمندسازی کاربران را برای کاربران نهایی و کارکنان مرتبط، به نحوی به اجرا درآورند که ضوابط ذیل، رعایت شود:

۱۴-۱- انجام آموزش و ارائه محتوای آموزشی ساده‌سازی‌شده برای کاربران نهایی

به‌منظور توانمندسازی آنان در:

- ۱۴-۱-۱- دسترسی ایمن و مؤثر به خدمات؛
- ۱۴-۱-۲- تکمیل صحیح فرآیندهای الکترونیکی؛
- ۱۴-۱-۳- استفاده آگاهانه از امکانات پیگیری، پرداخت و دریافت نتایج خدمات.

۱۴-۲- بکارگیری ابزارهای مختلف راهنمایی و پشتیبانی

شامل راهنماهای دیجیتال، پشتیبانی برخط و سازوکار پاسخگویی به مشکلات رایج کاربران.

۱۴-۳- اصلاح مستمر خدمات و برنامه‌های آموزشی

از طریق پایش میزان استفاده خدمات در گروه‌های مختلف کاربران، از جمله سالمندان، افراد کم‌سواد دیجیتال و ساکنان مناطق کم‌برخوردار.

ماده ۱۵ - نظام گردآوری، پایش و انتشار داده‌های مؤثر در شاخص سرمایه انسانی

مرکز آمار ایران مکلف است با همکاری وزارت، سازمان و وزارت آموزش و پرورش، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سازمان فنی و حرفه‌ای کشور، نظام گردآوری، پایش و انتشار داده‌های مؤثر در شاخص سرمایه انسانی را بر اساس آخرین چارچوب روش‌شناسی و تعاریف رسمی شاخص EGDی سازمان ملل متحد، ایجاد و داده‌ها و گزارشات مربوط را منطبق بر شاخص‌های ذیل، گردآوری، تجمیع، بروزرسانی و منتشر کند.

- نرخ باسواد بزرگسالان؛
- نرخ ناخالص ثبت نام آموزشی؛
- میانگین سال های تحصیل؛
- سال های مورد انتظار تحصیل؛
- سواد دولت الکترونیک.

تبصره: زمان بندی گردآوری، جمع، بروزرسانی و انتشار داده های موضوع این ماده، توسط دبیرخانه، حداکثر ظرف مدت (۳) ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، با رعایت تقویم و الزامات اعلامی مراجع بین المللی مذکور، تعیین و ابلاغ می شود.

ماده ۱۶- نظام پایش، سنجش و شاخص های کلیدی عملکرد

دبیرخانه مکلف است با همکاری وزارت و سازمان، فهرست شاخص های کلیدی عملکرد، تعاریف و فرمول های محاسبه را با رعایت ضوابط ذیل، حداکثر ظرف مدت (۴) ماه از تاریخ ابلاغ این دستورالعمل، تدوین و برای تصویب به کارگروه، ارسال کند.

۱-۱۶- هم راستایی با شاخص توسعه دولت الکترونیک

شاخص های کلیدی عملکرد باید به گونه ای طراحی شوند که:

۱-۱-۱۶- ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی و قانون، رعایت شوند؛

۲-۱-۱۶- هم راستا با شاخص توسعه دولت الکترونیک و سایر شاخص های مرتبط باشند.

۲-۱۶- قابلیت اندازه گیری و جمع

شاخص های کلیدی عملکرد باید به گونه ای طراحی شوند که:

۱-۲-۱۶- دارای تعریف دقیق و فرمول محاسبه مشخص بوده و قابل اندازه گیری باشند؛

۲-۲-۱۶- امکان جمع برای تحقق اهداف بند «ث» ماده (۱۰۷) و جدول شماره «۲۲» ماده (۱۰۴)

(دستیابی به رتبه ۷۵)، فراهم شود.

۳-۱۶- تفکیک شاخص ها در سطوح مختلف

شاخص های کلیدی عملکرد باید به گونه ای طراحی شوند که قابل اعمال در یکی از نظام های ارزیابی زیر، باشند:

۱-۳-۱۶- شاخص های پایش و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی دستگاه های مشمول؛

۲-۳-۱۶- شاخص های ارزیابی عملکرد دستگاه های اجرایی موضوع جشنواره شهید رجایی.

تبصره: دبیرخانه مکلف است، شاخص های کلیدی عملکرد را مطابق با تغییرات الزامات ملی و بین المللی، به صورت سالانه، بروزرسانی و برای تصویب به کارگروه، ارسال کند.

ماده ۱۷- صیانت از حقوق شهروندان (تقویت اعتماد دیجیتال)

رعایت حریم خصوصی، امنیت داده، شفافیت و حقوق شهروندان، در ارائه خدمات دستگاه های مشمول، با رعایت ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی، الزامی است.

ماده ۱۸- اخلاق داده و فناوری

بهره‌گیری از فناوری‌های نوین از جمله هوش مصنوعی، تحلیل داده و سایر فناوری‌های نوظهور در ارائه خدمات و تصمیم‌گیری مدیریتی، توسط دستگاه‌های مشمول، باید در راستای تحقق دولت داده‌محور، پیش‌بینی خدمات و بهبود مستمر شاخص توسعه دولت الکترونیک و منطبق با اصول اخلاقی و حقوق شهروندان و با رعایت ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی و قانون، صورت پذیرد.

فصل چهارم - سایر الزامات

ماده ۱۹- نظارت، تعارضات و مغایرات احتمالی

۱-۱۹- هرگونه تعارض و مغایرت احتمالی مفاد این دستورالعمل با قوانین جاری کشور و یا ابهام در مفاد و یا نحوه اعمال آن، حسب مورد، توسط دبیرخانه و با هماهنگی مراجع ذیصلاح، بررسی و در کارگروه، تعیین تکلیف خواهد شد؛
۲-۱۹- نظارت بر حسن اجرا و رفع تعارضات و اختلاف در تعیین مصادیق دستگاه‌ها و خدمات مشمول، با دبیرخانه است؛

۳-۱۹- دبیرخانه، مکلف است، نتایج پیشرفت اجرای دستورالعمل را بصورت سالیانه، به مراجع ذیصلاح، گزارش کند؛
۴-۱۹- این دستورالعمل در (۱۹) ماده و (۹) تبصره و (۱) پیوست نگاشت نهادی، در تاریخ ۱۴۰۵/۰۴/۲۷ به تصویب رسید و از تاریخ ابلاغ، لازم‌الاجرا است.

پیوست نگاشت نهادی دستورالعمل به دستگاه‌های مشمول

ردیف	ماده (تبصره) دستورالعمل	نهاد متولی	نهاد همکار	حداکثر مهلت اجرا
۱	ماده ۶	دستگاه‌های مشمول	-	تا پایان سال ۱۴۰۵
۲	ماده ۷	دستگاه‌های مشمول	-	تا پایان برنامه پنجساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا.
۳	ماده ۸ (بند ۸-۱ و ۸-۲)	دستگاه‌های مشمول	-	تا پایان سال ۱۴۰۵
۴	ماده ۸ (بند ۸-۳)	دستگاه‌های مشمول	-	یک سال از تاریخ ابلاغ
۵	ماده ۹	دستگاه‌های مشمول	-	یک سال از تاریخ ابلاغ
۶	تبصره ۱ ماده ۹	سازمان فناوری اطلاعات ایران	-	سه ماه از تاریخ ابلاغ
۷	تبصره ۲ ماده ۹	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و ستاد هماهنگی و پیگیری مناسب سازی کشور	پنج ماه از تاریخ ابلاغ
۸	ماده ۱۰	دستگاه‌های مشمول	-	یک سال از تاریخ ابلاغ
۹	ماده ۱۱	دستگاه‌های مشمول	-	یک سال از تاریخ ابلاغ
۱۰	تبصره ماده ۱۱	کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی	-	چهار ماه از تاریخ ابلاغ
۱۱	ماده ۱۲	دستگاه‌های مشمول	-	یک سال از تاریخ ابلاغ
۱۲	تبصره ۱ ماده ۱۲	مرکز افتا	سازمان فناوری اطلاعات	سه ماه از تاریخ ابلاغ
۱۳	ماده ۱۳	دستگاه‌های مشمول	-	یک سال از تاریخ ابلاغ
۱۴	تبصره ماده ۱۳	سازمان اداری و استخدامی کشور	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	سه ماه از تاریخ ابلاغ
۱۵	ماده ۱۴	دستگاه‌های مشمول	-	یک سال از تاریخ ابلاغ
۱۶	ماده ۱۵	مرکز آمار ایران	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، سازمان اداری و استخدامی کشور، وزارت آموزش و پرورش، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سازمان فنی و حرفه‌ای کشور	تا پایان سال ۱۴۰۵

سه ماه از تاریخ ابلاغ	-	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات	تبصره ماده ۱۵	۱۷
چهار ماه از تاریخ ابلاغ	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، سازمان اداری و استخدامی کشور	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات	ماده ۱۶	۱۸
یک سال از تاریخ تصویب شاخص‌های موضوع ماده ۱۶ در کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند	-	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات	تبصره ماده ۱۶	۱۹
یک سال از تاریخ ابلاغ	-	دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات	ماده ۱۹ (بند ۱۹-۳)	۲۰

