معاون رئیس جمهور
و
رئیس سازمان

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۸۵۴۱۴
تاریخ نامه: ۱۴۰۴/۰۹/۲۲
ساعت: ۹:۲۸
پیوست: ندارد
اولویت: حائز اهمیت

باسمه تعالی

تمامی دستگاه‌های اجرایی مشمول قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران

به استناد ماده ۶ آیین‌نامه اجرایی بند ج ماده ۱۰۷ قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت موضوع تصویب‌نامه شماره ۱۵۱۷۷۳/ت۶۳۲۵۶هـ مورخ ۱۴۰۳/۱۰/۸ هیئت وزیران، «الزامات چرخه هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی» که با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تدوین شده است، به شرح زیر ابلاغ می‌شود.

الزامات چرخه هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی

ماده ۱- تعاریف و اصطلاحات مندرج در این بخشنامه عبارت است از:

- **دستگاه اجرایی:** دستگاه‌های اجرائی موضوع بند (پ) ماده ۱ قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران
- **آیین‌نامه:** آیین‌نامه اجرایی بند ج ماده ۱۰۷ قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران (تصویب‌نامه شماره ۱۵۱۷۷۳/ت۶۳۲۵۶هـ مورخ ۱۴۰۳/۱۰/۸ هیئت وزیران)
- **نقشه راه:** نقشه راه دولت هوشمند (تصویب‌نامه شماره ۶۷۲۶ مورخ ۱۴۰۴/۰۱/۳۱ شورای عالی اداری)
- **سازمان:** سازمان اداری و استخدامی کشور
- **چرخه هوشمندسازی:** چرخه هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی
- **سامانه:** سامانه جامع مدیریت خدمات و فرآیندهای دولت

ماده ۲- دستگاه اجرایی موظف است در چارچوب مقررات این دستورالعمل نسبت به استقرار چرخه هوشمندسازی خود در قالب ۹ گام به شرح مشخص شده در شکل (۱) اقدام کند و متناسب با هر گام، تأییدیه اعتبارسنجی مربوط از واحدهای تخصصی ذی‌ربط سازمان/ مشاوران موضوع ماده ۱۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده ۲۴ نقشه راه را اخذ نماید. ساز و کار اعتبارسنجی گام‌های هشتم و نهم با هماهنگی مرجع مربوط مشخص می‌شود.

دبیرخانه وزارت نیرو
شماره ثبت: ۱۴۰۴/۸۳۸۳۳
تاریخ ثبت: ۱۴۰۴/۰۹/۲۲
اسکن شد

معاون رئیس جمهور
و
رئیس سازمان

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۸۵۴۱۴
تاریخ نامه: ۱۴۰۴/۰۹/۲۲
ساعت: ۹:۲۸
پیوست: ندارد
ارجحیت: حائز اهمیت



شکل ۱: چرخه هوشمندسازی

الزامات مبتنی بر گام‌های چرخه هوشمندسازی

گام اول: اتصال خدمات به وظایف

ماده ۳- دستگاه اجرایی موظف است عناوین وظایف و ماموریت‌های خود را مطابق با قوانین و مقررات مربوط، ظرف مدت یک ماه در سامانه وارد کند. در صورت تأیید سازمان (امور ساختارهای کلان و دبیرخانه شورای عالی اداری)، شناسه وظیفه از طریق سامانه صادر می‌شود.

تبصره- در صورت هرگونه تغییر در وظایف و مأموریت‌ها، دستگاه اجرایی موظف است ظرف ۱۰ روز نسبت به به‌روزرسانی وظایف مندرج در سامانه اقدام نماید.

گام دوم: بازطراحی خدمات

ماده ٤- دستگاه اجرایی موظف است بر اساس بخشنامه ساماندهی و بازتعریف خدمات دستگاه‌های اجرایی (شماره ۲۹۱۶۸ مورخ ۱۴۰۳/۰۴/۰۲) نسبت به بازطراحی خدمات و نگاشت خدمات با وظایف شناسه‌دار (منتج از گام اول) ظرف یک ماه اقدام نماید. درصورت تأیید سازمان (امور هوش مصنوعی و توسعه دولت هوشمند)، شناسه خدمت از طریق سامانه صادر می‌شود.

تبصره- درج اطلاعات مربوط به اتصال شناسه یکتای پست/ واحد سازمانی و شناسه کارمند به خدمت در سامانه ضروری است.

آدرس: خیابان شهید مطهری- بعد از چهارراه مفتح- خیابان جانتاب مرکز تلفن: ۸۵۳۵۰ دورنگار: ۸۵۳۵۳۰۰۰ کدپستی: ۱۵۷۶۶۱۳۹۱۳ ش.ش: ۵۰۶۴۴۰۲

گام سوم: اصلاح فرایندها

ماده ۵- دستگاه اجرایی در چارچوب اقلام اطلاعاتی که توسط سازمان تعیین می‌شود، مکلف است جزئیات برنامه بهبود فرایند خدمات شناسه‌دار خود را، شامل اهداف و شاخص‌های بهبود، واحد سنجش آن شاخص‌ها، مقادیر آنها قبل و بعد از بهبود فرایند و همچنین برنامه زمانی اجرای اقدامات بهبود، را پس از تصویب در شورای راهبری تحول اداری دستگاه، موضوع تصویب‌نامه شماره ۴۷۷۴۳ مورخ ۱۴۰۳/۰۳/۲۱ شورای عالی اداری، برای اخذ تأیید سازمان (امور هوش مصنوعی و توسعه دولت هوشمند) در سامانه ثبت کند و گزارش پیشرفت آن را به همراه شواهد کافی در سامانه بارگذاری نماید.

اقدامات بهبود لازم است با تاکید بر رفع گلوگاه‌های فسادخیز، هوشمندسازی فرآیند مبتنی بر پیاده‌سازی سامانه‌ها و فناوری‌های هوشمند مانند هوشمندی افزوده، الگوهای نوین هوش مصنوعی و یادگیری عمیق، تصمیم‌گیری‌های الگوریتمی، اینترنت اشیا و بلاکچین، فناوری‌های فضایی، فناوری‌های مکان‌محور، زیست‌فناوری و...، استقرار سامانه‌های نظارتی هوشمند و داشبوردهای ملی مبتنی بر اطلاعات ثبتی یکپارچه به جای خوداظهاری و همچنین بهره‌گیری از رویکردهای نوین مانند فرایندکاوی، مردم‌سپاری، خرید خدمت، مشارکت بخش خصوصی و به‌کارگیری استانداردهای اختصاصی فرآیندها، شناسایی و تدوین شود.

تبصره ۱- در ارتباط با خدمات الکترونیکی، دستگاه اجرایی موظف است اطلاعات مرتبط با وقایع فرایند دریافت خدمت (لاگ سامانه خدمت) از قبیل عناوین فعالیت‌ها، زمان هر فعالیت، زمان شروع و پایان فرایند را به ازای تمامی پرونده‌های کاربران به صورت دوره‌ای از طریق ساز و کار اعلامی سازمان، به منظور انجام فرایندکاوی در اختیار سازمان قرار دهد و پیشنهادات بهبود مربوط را در اقدامات خود لحاظ کند.

تبصره ۲- دستگاه اجرایی به منظور استفاده حداکثری از قابلیت‌های موجود و کاهش زمان دوره بهبود خود می‌تواند با بهره‌گیری از ظرفیت‌های موجود در استان‌ها، برای برخی از خدمات خود در برنامه اقدامات بهبود، ابتدا با محوریت یک استان و سپس تعمیم به کل استان‌های کشور، برنامه‌ریزی نماید. در اینصورت، لازم است برش استانی برنامه بهبود فرایند خود را ظرف مدت یک ماه پس از تأیید سازمان، ارائه و به تصویب شورای راهبری تحول اداری دستگاه رسانده و ضمن ثبت در سامانه به استان‌ها ابلاغ کند.

ماده ٦- زنجیره خدمات بین‌دستگاهی، مجموعه‌ای هماهنگ از تعاملات و تبادل داده میان چند دستگاه اجرایی است، به گونه‌ای که خدمت نهایی بدون نیاز به مراجعه جداگانه به هر دستگاه اجرایی، به‌صورت یکپارچه به خدمت‌گیرنده ارائه شود. در ارتباط با این خدمات؛

۱- دستگاه اجرایی موظف است ظرف مدت ۲ ماه، ضمن شناسایی زنجیره‌های خدمات بین‌دستگاهی خود، فرایندها و نیازهای تعاملی با سایر دستگاه‌های اجرایی را به تفکیک هر زنجیره در سامانه ثبت کند.

تبصره- در صورت شناسایی زنجیره خدمات بین‌دستگاهی توسط کارگروه موضوع ماده (۲) آیین‌نامه، دستگاه اجرایی ارایه‌دهنده خدمت نهایی، موظف به اجرای حکم این بند است.

۲- سازمان در صورت نیاز، کارگروه‌های موضوعی برای بهبود زنجیره‌های خدمات بین‌دستگاهی با عضویت نمایندگان دستگاه‌های اجرایی مربوط تشکیل می‌دهد. تصمیمات کارگروه برای دستگاه‌های عضو لازم‌الاجراست. دستگاه‌های اجرایی عضو مکلفند خدمات زنجیره و تعاملات آن را با رعایت قوانین و مقررات مربوط از جمله قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی به گونه‌ای اصلاح کنند که خدمت‌گیرنده بتواند خدمت نهایی مرتبط با آن زنجیره را به صورت هوشمند از طریق پنجره ملی خدمات هوشمند دولت دریافت کند.

ماده ۷- دستگاه اجرایی موظف است به درخواست‌های بهبودهای اضطراری (اورژانسی) فرایندها که از سامانه فواد ۱۲۸ ارجاع می‌شود در مهلت مقرر و اعلام شده توسط سازمان (مرکز بازرسی، نظارت و فوریت‌های اداری) رسیدگی نماید.

ماده ۸- در راستای جاری‌سازی بهبودهای فرایندی در سطح استان‌ها، استانداری‌ها و سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان موظفند:

۱) شاخص‌های تعیین شده در هر برنامه را پس از اعلام تحقق اقدامات بهبود، در سطح استان بررسی و راستی‌آزمایی نمایند و گزارش آن را در سامانه ثبت کنند.

۲) مشکلات و آسیب‌های فرایندی مشاهده شده و همچنین راهکارهای پیشنهادی برای بهبود ارائه خدمات در سطح استان را به سازمان منعکس نمایند.

گام چهارم: الکترونیکی/ هوشمندسازی

ماده ۹- دستگاه اجرایی موظف است نسبت به الکترونیکی/ هوشمندسازی فرایندهای بهبودیافته، بر اساس تعاریف و معیارهای هوشمندسازی مطابق با آیین‌نامه و نقشه راه اقدام نماید.

گام پنجم: تاییدیه دادگان و کاتالوگ داده

ماده ۱۰- دستگاه اجرایی موظف است بر اساس دستورالعمل تدوین برنامه عملیاتی و نحوه استقرار نظام حکمرانی داده‌مبنا (بخشنامه شماره ۲۹۴۸۲ مورخ ۱۴۰۴/۰۲/۲۶)، اطلاعات مرتبط با سامانه‌های مربوطه، نقشه دادگان و کاتالوگ داده را در سامانه ملی حکمرانی داده‌مبنا ثبت و نسبت به اخذ تاییدیه اقدام نماید.

تبصره- رعایت الزام قانونی مندرج در نقشه راه مبنی بر ایجاد معماری سازمانی موردتأیید و مطابق با مدل‌های مرجع (ماده ۶ نقشه راه مذکور) در اجرای این ماده ضروری است.

گام ششم: متناسب‌سازی ساختار سازمانی

ماده ۱۱- دستگاه اجرایی موظف است بر اساس فرایندهای اصلاح‌شده گام‌های قبلی و حذف دخالت عامل انسانی در ارایه خدمت، پیشنهاد اصلاح ساختار سازمانی و تشکیلات تفصیلی خود را با درنظر گرفتن چارچوب ماده ۶ نقشه راه، حداکثر تا پایان سال دوم اجرای قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت به سازمان (امور ساختارهای سازمانی) ارایه دهد.

گام هفتم: متناسب‌سازی نیروی انسانی

ماده ۱۲- دستگاه اجرایی موظف است بر اساس فرآیندهای اصلاح شده گام‌های قبلی و حذف دخالت عامل انسانی در ارایه خدمت، در چارچوب قوانین و مقررات، نسبت به باز طراحی مشاغل اختصاصی و تهیه و به روزآوری سند جامع مشاغل، سند برنامه نیروی انسانی و ارتقای دانش و مهارت‌های نیروی انسانی براساس نظام آموزش کارکنان اقدام و برای تایید به سازمان ارسال نمایند.

تبصره- بازنگری مشاغل عمومی توسط سازمان (امور مدیریت مشاغل، آموزش و توسعه منابع انسانی) انجام می‌شود.

گام هشتم: تعرفه‌گذاری خدمات

ماده ۱۳- به منظور تعرفه‌گذاری و نرخ‌گذاری برای کلیه خدمات و استعلام‌های شناسه‌دار متناسب با سطح اعتبار (کیفیت) و متغیرهای عمومی و اختصاصی تعیین‌شده در سامانه، دستگاه اجرایی می‌تواند مطابق با فرایند مندرج در تبصره ماده ۹ نقشه راه، پیشنهاد خود را به کارگروه هوشمندسازی نظام اداری (موضوع ماده ۴ نقشه راه) ارائه کند. در صورت تأیید کارگروه، به کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات/ مراجع ذی‌ربط ارجاع خواهد شد.

گام نهم: بودجه‌ریزی بر مبنای خدمات

ماده ١٤- دستگاه اجرایی موظف است بر اساس متغیرهای تعیین‌شده در سامانه و رعایت آیین‌نامه اجرایی بند الف ماده (۱۸) قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت، قیمت تمام‌شده هر خدمت را به منظور بودجه‌ریزی بر مبنای خدمت برآورد نماید.

سایر الزامات

ماده ۱۵- دستگاه اجرایی در صورت نیاز به بهره‌مندی از خدمات مشاوران در تحقق گام‌ها و الزامات این بخشنامه صرفاً مجاز به استفاده از ظرفیت مشاوران موضوع ماده ۱۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده ۲۴ نقشه راه می‌باشد.

ماده ١٦- سازمان سامانه را به گونه‌ای توسعه می‌دهد که قابلیت‌های مورد نیاز برای اجرای این بخشنامه با هدف استقرار چرخه هوشمندسازی و شفاف‌سازی و انتشار عمومی نتایج حاصل فراهم شود. تا زمان توسعه سامانه، تکالیف مرتبط در این دستورالعمل با رعایت زمان‌بندی‌های مربوط از طریق سایر سازوکارهای اعلامی سازمان انجام می‌شود.

ماده ۱۷- دستگاه اجرایی موظف است درس‌آموخته‌های به‌دست آمده از اجرای چرخه هوشمندسازی را منطبق بر چارچوبی که از سوی سازمان ابلاغ می‌شود، ضمن بارگذاری در سامانه، با همکاری مرکز آموزش مدیریت دولتی در قالب مستندسازی دانش و تجربه ارایه نماید.

ماده ۱۸- سازمان عملکرد دستگاه اجرایی در اجرای این بخشنامه را پایش نموده و علاوه بر منظور نمودن در شاخص‌های ارزیابی جشنواره شهید رجایی، حداقل هر شش ماه یکبار انحراف از برنامه‌ها و تکالیف موضوع این بخشنامه و هرگونه ترک فعل در زمینه اجرای این بخشنامه را شناسایی و جهت برخورد مقتضی با دستگاه اجرایی ذی‌ربط به رئیس‌جمهور و مراجع نظارتی گزارش می‌کند.

معاون رئیس جمهور
و
رئیس سازمان

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

شماره نامه: ۸۵۴۱۴
تاریخ نامه: ۱۴۰۴/۰۹/۲۲
ساعت: ۹:۲۸
پیوست: ندارد
ارجحیت: حائز اهمیت

ماده ۱۹- بالاترین مقام دستگاه اجرایی موظف است یک نماینده را با اختیارات کافی، ظرف حداکثر ۱۰ روز پس از ابلاغ این بخشنامه، برای پیگیری اجرای تکالیف این بخشنامه در آن دستگاه (و دستگاه اجرایی وابسته/ تابعه در صورت وجود)، تهیه گزارش عملکرد به صورت دوره‌ای و منظم (مشتمل بر میزان تحقق چرخه هوشمندسازی، شناسایی چالش‌ها و ریسک‌های محتمل مربوط و راه‌کارهای رفع آن) به سازمان معرفی نماید.

ماده ۲۰- بالاترین مقام دستگاه اجرایی، مسئول اجرای این بخشنامه است. اجرا و استقرار تمامی گام‌های چرخه هوشمندسازی در سازمان‌های تابعه، وابسته یا واحدهای استانی، لازم است با هماهنگی دستگاه اجرایی ذی‌ربط انجام شود.

تبصره- در خصوص دستگاه‌هایی که بر اساس قوانین و مقررات، با تفویض اختیار، واگذاری مسئولیت یا اخذ مجوز از مراجع قانونی ذی‌صلاح، ارائه بخشی از خدمات عمومی دولت را بر عهده دارند - از جمله شهرداری‌ها، سازمان‌های نظام مهندسی، مشاوره‌ای، صنفی، بیمارستان‌های غیردولتی، دفاتر پیشخوان دولت و سایر نهادهای مشابه - علاوه بر آنکه مسئولیت نظارت، راهبری و اجرای مفاد این بخشنامه بر عهده دستگاه اجرایی ناظر یا مرجع صادرکننده مجوز فعالیت آنان می‌باشد، دستگاه‌های مذکور نیز مکلفند همکاری و مشارکت لازم را معمول دارند.

علاءالدین رفیع زاده

آدرس: خیابان شهید مطهری - بعد از چهارراه مفتح - خیابان جانتاب مرکز تلفن: ۸۵۳۵۰ دورنگار: ۸۵۳۵۳۰۰۰ کدپستی: ۱۵۷۶۶۱۳۹۱۳ ش ش: ۵۰۶۴۴۰۲