



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/ت۶۳۲۵۶-هـ 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/ت۶۳۲۵۶-هـ 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.



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 مأموریت‌های 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 ۴- 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. در صورت 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.



گام سوم: اصلاح فرایندها

ماده ۵- دستگاه اجرایی در چارچوب اقلام اطلاعاتی که توسط سازمان تعیین می شود، مکلف است جزئیات برنامه بهبود فرایند خدمات شناسه دار خود را، شامل اهداف و شاخص های بهبود، واحد سنجش آن شاخص ها، 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 تصویب نامه 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 تأکید بر رفع گلوگاه های فسادخیز، هوشمندسازی فرآیند مبتنی بر پیاده سازی سامانه ها و فناوری های هوشمند مانند هوشمندی افزوده، الگوهای نوین هوش مصنوعی و یادگیری عمیق، تصمیم گیری های الگوریتمی، اینترنت اشیا و بلاکچین، فناوری های فضایی، فناوری های مکان محور، زیست فناوری و...، استقرار سامانه های نظارتی هوشمند و داشبوردهای ملی مبتنی بر اطلاعات ثبتی یکپارچه به جای خوداظهاری و همچنین بهره گیری از رویکردهای نوین مانند فرایندکاوی، مردم سپاری، خرید خدمت، مشارکت بخش خصوصی و به کارگیری استانداردهای اختصاصی فرایندها، 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 فعالیت ها، زمان هر فعالیت، زمان شروع و پایان فرایند را به ازای تمامی پرونده های کاربران به صورت دوره ای 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 قابلیت های موجود و کاهش زمان دوره بهبود خود می تواند با بهره گیری از ظرفیت های موجود در استان ها، برای برخی از خدمات خود در برنامه اقدامات بهبود، ابتدا با محوریت یک استان و سپس تعمیم به کل استان های کشور، برنامه ریزی نماید. در این صورت، 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 استان ها ابلاغ کند.

ماده ۶- زنجیره خدمات بین دستگاهی، مجموعه ای هماهنگ از تعاملات و تبادل داده میان چند دستگاه اجرایی است، به گونه ای که خدمت نهایی بدون نیاز به مراجعه جداگانه به هر دستگاه اجرایی، به صورت یکپارچه به خدمت گیرنده ارائه شود. در ارتباط با این خدمات؛

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

تبصره- در صورت شناسایی زنجیره خدمات بین دستگاهی توسط کارگروه موضوع ماده (۲) آیین نامه، دستگاه اجرایی ارایه دهنده 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 در نظر 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: متناسب سازی 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: تعرفه گذاری خدمات

ماده ۱۳- به منظور تعرفه گذاری و نرخ گذاری برای کلیه خدمات و استعلام‌های شناسه دار متناسب با سطح اعتبار (کیفیت) و متغیرهای عمومی و اختصاصی تعیین شده 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 ذی ربط ارجاع خواهد شد.

گام نهم: بودجه ریزی بر مبنای خدمات

ماده ۱۴- دستگاه اجرایی موظف است بر اساس متغیرهای تعیین شده در سامانه و رعایت آیین نامه اجرایی بند الف ماده (۱۸) قانون برنامه پنجساله هفتم پیشرفت، قیمت تمام شده هر خدمت را به منظور بودجه ریزی 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 ۱۶- سازمان سامانه را به گونه‌ای توسعه می‌دهد که قابلیت‌های مورد نیاز برای اجرای این بخشنامه با هدف استقرار چرخه هوشمندسازی و شفاف سازی و انتشار عمومی نتایج حاصل فراهم شود. تا زمان توسعه سامانه، تکالیف مرتبط در این دستورالعمل با رعایت زمان بندی‌های مربوط از طریق سایر سازوکارهای اعلامی سازمان انجام می‌شود.

ماده ۱۷- دستگاه اجرایی موظف است درس‌آموخته‌های به دست 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 ذی ربط به رئیس جمهور و مراجع نظارتی گزارش می‌کند.



شماره نامه: ۸۵۴۱۴

تاریخ نامه: ۱۴۰۴/۰۹/۲۲

ساعت: ۹:۲۸

پوست: ندارد

ارحمت: 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 (مشمول 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

