

# گزارش نظارتی اجرایی سازی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران: هوشمندسازی خدمات دولت



## پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

پنجره ملی خدمات دولت هوشمند پلی برای ارتباط موثر و بدون واسطه بین دولت و شهروندان.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تاریخ انتشار:  
۱۴۰۴/۷/۱۴

شماره مسلسل:  
۲۱۰۳۵



مرکز پژوهش‌های  
مجلس شورای اسلامی

**عنوان گزارش:**

گزارش نظارتی اجرایی‌سازی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران :  
هوشمندسازی خدمات دولت

**نوع گزارش:** طرح ولایحه □، نظارتی □، راهبردی □، پیش‌نویس قانون □

**نام دفتر:**

مطالعات مدیریت (گروه دولت الکترونیک و مدیریت داده)

**تهیه و تدوین کنندگان:**

سیمین عبدالعلی‌زاده شهیر (گروه دولت الکترونیک و مدیریت داده)،  
یحیی مرتب (گروه دولت الکترونیک و مدیریت داده)

**مدیر مطالعه:**

یحیی مرتب

**ناظران علمی:**

مهدی عبدالحمید، محمد عبدالحسین‌زاده

**ناظر علمی خارج از مرکز:**

مسعود بنافی (عضو هیئت علمی دانشگاه تهران)

**اظهار نظر کنندگان داخل مرکز:**

علی صابری دمنه (مطالعات حقوقی)، محمدامین احمدلو (مطالعات انرژی، صنعت و معدن، گروه مخابرات و فناوری اطلاعات)

**اظهار نظر کننده خارج از مرکز:**

جواد موحد (معاون پیشین توسعه شبکه ملی اطلاعات وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات)

**همکار:**

ایلیا میرزاحمدی (گروه دولت الکترونیک و مدیریت داده)

**گرافیک و صفحه آرایی:**

ساجده زارع مرزی

**ویراستار ادبی:**

اکرم وحدانی‌فر

**واژه‌های کلیدی:**

۱. هوشمندسازی
۲. خدمات دولتی
۳. پنجره ملی خدمات دولت هوشمند
۴. دولت الکترونیک

**تاریخ شروع مطالعه:**

۱۴۰۲/۰۹/۱



## فهرست مطالب

چکیده.....	۶
خلاصه مدیریتی.....	۷
۱. مقدمه.....	۸
۲. پیشینه.....	۹
۲-۱. سوابق مطالعاتی.....	۹
۲-۲. سوابق تقنینی.....	۱۰
۳. پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۱۵
۳-۱. اقدامات انجام شده در خصوص پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۱۵
۳-۲. ارزیابی عملکرد هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی.....	۱۸
۳-۳. نتایج پیمایش در خصوص پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۲۲
۴. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری.....	۲۸
منابع و مأخذ.....	۳۳













## فهرست شکل‌ها

شکل ۱. نمودار آشنایی با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد).....	۲۳
شکل ۲. نمودار نحوه استفاده مطلعان از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از این درگاه اینترنتی (درصد).....	۲۴
شکل ۳. دیدگاه کاربران درباره سهولت کار با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد).....	۲۵
شکل ۴. نمودار آخرین خدمت دریافتی کاربران پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از سامانه (درصد).....	۲۶
شکل ۵. نمودار رضایت کاربران از خدمات پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد).....	۲۷
شکل ۶. نمودار استفاده مطلعان از اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد).....	۲۷

## فهرست جداول

جدول ۱. فهرست قوانین و مقررات مربوط به سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند.....	۱۴
جدول ۲. تکالیف دستگاه‌های اجرایی بر اساس آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه ۱۴۰۲ و زمان‌بندی اجرای آنها.....	۱۶
جدول ۳. تکالیف دستگاه‌های اجرایی بر اساس آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت.....	۱۷
جدول ۴. اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات ارائه شده به صورت اینترنتی از نظر مردم به تفکیک آشنایی آنها با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد).....	۲۳
جدول ۵. جمع‌بندی پیشنهادهای سیاستی.....	۳۲



 <b>کمیته امداد امام خمینی (ره)</b> کمیته امداد امام خمینی (ره) ۴ ۶۰۷۶	 <b>وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح</b> وزارت دفاع و پشتیبانی نیروهای مسلح ۴۸ ۵۲۴۷	 <b>وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی</b> وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی ۴۱ ۱۰۸۵	 <b>وزارت کشور</b> وزارت کشور ۴۴ ۵۵۰۶
 <b>سازمان حج و زیارت</b> سازمان حج و زیارت ۴۴ ۱۹۰	 <b>بنیاد شهید و امور ایثارگران</b> بنیاد شهید و امور ایثارگران ۴۵ ۲۰۴۷	 <b>سازمان بزرگسالی کشور</b> سازمان بزرگسالی کشور ۴۲ ۱۹۸۴	 <b>مدیریت و پرداخت قبوض</b> مدیریت و پرداخت قبوض ۴ ۶۴۴۱
 <b>سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی</b> سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی ۴۴ ۴۶۶۱۱	 <b>سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور</b> سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور ۴۶ ۱۰۸۶۹	 <b>وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی</b> وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ۴۴ ۱۱۲۱۶	 <b>سازمان ملی استاندارد ایران</b> سازمان ملی استاندارد ایران ۴۵ ۱۵۵

## گزارش نظارتی اجرایی سازی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران: هوشمندسازی خدمات دولت

Doi: 10.22034/report.mrc.2025.1404.33.7.21035

چکیده



طی سال‌های اخیر، هوشمندسازی و دولت الکترونیک از طریق مصوبات مختلف از جمله طرح توسعه دولت الکترونیک (۱۳۹۷)، طرح توسعه دولت هوشمند (۱۴۰۰) و قوانین بودجه سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ و قانون برنامه هفتم پیشرفت، در دستور کار دولت قرار گرفت و دستگاه‌های اجرایی به اجرای آن مکلف شده‌اند. در همین راستا، سامانه «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» در اردیبهشت‌ماه سال ۱۴۰۱ توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات راه‌اندازی شد. براساس ارزیابی صورت‌گرفته در خردادماه سال ۱۴۰۴، از ۱۸۶ دستگاه اجرایی، ۱۴۹ دستگاه به پنجره ملی متصل شده‌اند و ۲ دستگاه هنوز متصل نشده‌اند. ۳۵ دستگاه نیز مشمول عدم اتصال به پنجره ملی‌اند. همچنین، ۶۱ درصد خدمات قابل اتصال به این سامانه متصل شده‌اند و فقط ۲۲ درصد آنها به‌صورت هوشمند ارائه می‌شوند. درعین حال، حدود ۲۴ درصد از دستگاه‌های متصل هنوز ۲۰ درصد خدمات قابل اتصال خود را به‌صورت هوشمند ارائه نمی‌کنند. عوامل مؤثر بر کندی پیشرفت پروژه محسوب می‌شوند. باوجود ثبت‌نام بیش از ۶۲ میلیون نفر در سامانه نیروی انسانی فنی از عوامل مؤثر بر کندی پیشرفت پروژه محسوب می‌شوند. باوجود ثبت‌نام بیش از ۶۲ میلیون نفر در سامانه سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، نظرسنجی مرکز پژوهش‌های مجلس نشان می‌دهد که دلایلی از جمله ناآگاهی از سامانه و ویژگی‌های آن موجب شده است که بسیاری از افراد از خدمات ارائه شده در سامانه استفاده نکنند. این گزارش به بررسی وضعیت اجرای بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت و میزان تحقق اهداف پنجره ملی خدمات دولت هوشمند می‌پردازد.



### ■ بیان/شرح مسئله

هوشمندسازی و ایجاد دولت الکترونیک با معرفی ۲۳ پروژه اولویت‌دار دولت الکترونیکی در فروردین‌ماه ۱۳۹۷ و سپس طرح توسعه دولت هوشمند در بهمن‌ماه ۱۴۰۰ وارد مرحله جدیدی شد. هدف اصلی این اقدامات ارتقای کیفیت خدمات عمومی از طریق کاهش مراجعه حضوری شهروندان، تسهیل در دسترسی به خدمات و استعلامات دولتی، حذف فرایندهای زائد و فراهم‌سازی بسترهای برخط برای ارائه خدمات است. علی‌رغم الزامات قانونی و تعیین تکالیف برای دستگاه‌های اجرایی در قوانین بودجه سنواتی و بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم، هنوز این مهم به‌صورت کامل عملیاتی نشده است. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، مرحله اول پروژه هوشمندسازی را با راه‌اندازی سامانه «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» در اردیبهشت‌ماه ۱۴۰۱ اجرا کرد؛ لیکن اتصال دستگاه‌های اجرایی به این سامانه و راه‌اندازی پنجره‌های دستگاهی براساس برنامه‌ریزی‌های انجام شده پیش نرفته است. بند «و» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۱ بر ایجاد پنجره واحد خدمات هوشمند و بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ بر تکمیل پنجره ملی خدمات دولت هوشمند تأکید دارند. بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم نیز الزامات بیشتری را در این زمینه برای دستگاه‌های اجرایی در نظر گرفته است. این گزارش به بررسی اقدامات صورت‌گرفته در خصوص بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت و میزان تحقق اهداف پنجره ملی خدمات دولت هوشمند می‌پردازد.

### ■ نقطه‌نظرات / یافته‌های کلیدی

- براساس ارزیابی‌های خردادماه ۱۴۰۴، از ۱۸۶ دستگاه اجرایی، ۱۴۹ دستگاه به پنجره ملی متصل شده‌اند. از این میان، فقط ۸۶ دستگاه موفق شده‌اند ۱۰۰ درصد خدمات قابل اتصال را به سامانه متصل کنند و ۱۳ دستگاه کمتر از ۲۰ درصد خدمات خود را متصل کرده‌اند. ۳۵ دستگاه جزو موارد دستگاه‌های عدم مصداق برای اتصال به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند قرار گرفته و ۲ دستگاه هنوز متصل نشده‌اند. در مجموع ۵۵ دستگاه دارای پنجره واحد دستگاهی نیستند. همچنین از مجموع ۳۵۰۵ خدمت قابل اتصال، تاکنون ۲۱۲۷ خدمت به پنجره ملی متصل شده‌اند و از میان آنها، فقط ۷۸۰ خدمت تأیید شده به‌صورت هوشمند ارائه می‌شوند. حدود ۳۶ دستگاه کمتر از ۲۰ درصد خدمات خود را به‌صورت هوشمند ارائه می‌کنند که نشانگر نابرابری پیشرفت در بین نهادهای اجرایی است.

- باوجود ثبت‌نام بیش از ۶۲/۹ میلیون نفر در سامانه، نظرسنجی مرکز پژوهش‌های مجلس نشان می‌دهد که بسیاری از کاربران از وجود سامانه یا امکانات آن آگاهی کافی ندارند. عواملی نظیر پایین بودن سواد دیجیتال، سن و ناآشنایی با فناوری اطلاعات در این امر مؤثر بوده‌اند.

- انجام تراکنش‌ها از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از مسیر مرکز ملی تبادل اطلاعات دارای روند صعودی بوده؛ به‌طوری‌که از ۱۰۳ میلیون در سال ۱۳۹۶ به ۹ میلیارد در سال ۱۴۰۳ افزایش یافته است.

### ■ پیشنهاد راهکارهای تقنینی، نظارتی یا سیاستی

- مشروط‌شدن بودجه و تغییرات ساختار و استخدام دستگاه‌ها به تحقق اهداف هوشمندسازی: به‌منظور پایبندی دستگاه‌ها به دستیابی به اهداف پروژه «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند»، حمایت‌های دولت از دستگاه‌ها در زمینه‌های بودجه‌ای، استخدامی یا پروژه‌های توسعه‌ای مشروط به تحقق اهداف هوشمندسازی شود.



- **لزوم اتصال تمام خدمات دارای قابلیت الکترونیک به پنجره واحد:** همه خدمات دستگاه‌های اجرایی از طریق پنجره ملی در دسترس نیستند و برای دسترسی به برخی از خدمات لازم است به درگاه اختصاصی دستگاه‌ها مراجعه شود که این امر گاهی موجب سردرگمی و پیچیده‌تر شدن فرایند گرفتن خدمات از طرف مردم خواهد شد.

- **لزوم هماهنگی در تعداد خدمات احصا شده و دارای شناسنامه با خدمات موجود در پنجره واحد:** تعداد خدمات مدنظر برای تعبیه در پنجره هوشمند به مراتب کمتر از فهرست خدمات دستگاه‌های اجرایی در سامانه مدیریت خدمات دولت است و قرار است با اقدامات سازمان اداری و استخدامی در خصوص شناسه‌دار کردن خدمات، این دو سامانه هماهنگ شوند.

- **امکان ارائه نظرات شهروندان و بازخوردگیری از آنان:** ضمن اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی عمومی نسبت به وجود سامانه و قابلیت‌های آن، امکان ارائه نقاط ضعف و همچنین انتقادات و پیشنهادهای احتمالی توسط شهروندان در راستای بهبود عملکرد سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از طریق سامانه‌های موجود (نظیر سامانه سنجش رضایت مردم) یا ایجاد سامانه‌ای مجزا به منظور نظرسنجی و ثبت تجربه شهروندان باید فراهم شود. بر ایجاد چنین سامانه‌ای در ماده (۹) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت تأکید شده است. در این سامانه با نمایش فهرست خدمات ارائه نشده از هر دستگاه و همچنین معرفی خدمات پیشنهادی هفته برای الکترونیکی و هوشمندسازی براساس نظر مردم، نقش مردم و مطالبه‌گری آنان برای بهبود فرایند هوشمندسازی خدمات دولت پررنگ می‌شود.

- **تسریع در اجرایی‌سازی بند «الف» ماده (۱۰۷):** به منظور رفع چالش‌های مالی موجود برای پیاده‌سازی پنجره دستگاهی و اتصال آن به پنجره ملی، اهتمام دولت به اجرا و پیاده‌سازی بند «الف» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت مبنی بر «اتصال مراکز داده اصلی و پشتیبان دستگاه‌های اجرایی به زیرساخت یکپارچه ابری دولت هوشمند» توصیه می‌شود. آیین‌نامه اجرایی این بند در تاریخ ۱۴۰۳/۹/۱۲ به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ شده است. علاوه بر این، تجمیع نیازهای مشابه بین دستگاه‌ها برای ارائه خدمات مشابه نظیر ثبت شکایات، خدمات منابع انسانی یا خریدهای دولتی از طریق توسعه سکوها مشترک موجب صرفه‌جویی در هزینه‌ها می‌شود.

- **تدبیر برای چالش نهادها و شوراهای نظارتی موازی:** «کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند» براساس آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت، تشکیل شد. «کارگروه هوشمندسازی نظام اداری» نیز براساس ماده (۴) «نقشه راه دولت هوشمند» مصوب شورای عالی اداری تأسیس

شد. به ظاهر، این دو سند به سمت اهداف مشترکی چون ارتقای کیفیت خدمات عمومی، دیجیتالی‌سازی و بهبود حکمرانی حرکت می‌کنند، اما در سطح محتوا، نگرش و اولویت‌ها، تناقضات و ناهماهنگی‌های بنیادینی مشاهده می‌شود که می‌تواند اجرای یکپارچه و مؤثر این تحول را با شکست مواجه کند. مهم‌ترین چالش در خصوص این دو سند، وجود دو نهاد موازی نظارت بر اجرای دولت هوشمند در کشور است. این دو نهاد که اکثر اعضای آنها نیز یکسان است، موظف به پیگیری امور مشابهی شده‌اند که نبود اصلاح، تدبیر و تقسیم کار مشخص برای عملکرد این دو نهاد، موجب نظارت ناقص بر اجرای دولت هوشمند در کشور خواهد شد و ابهامات دستگاه‌های اجرایی را بیش‌ازپیش خواهد کرد.

## ۱. مقدمه



دولت هوشمند<sup>۱</sup> استفاده از فناوری و نوآوری برای تسهیل و پشتیبانی از تصمیم‌گیری‌ها و برنامه‌ریزی پیشرفته در نهادهای حاکم است. در اکثر مواقع این واژه با واژه دولت الکترونیک به یک معنا به کار برده می‌شود؛ این در حالی است که تفاوت‌هایی بین این دو مفهوم وجود دارد که نباید این دو را به جای یکدیگر به کار برد.

دولت الکترونیک به معنای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات به منظور بهبود کارایی و اثربخشی، شفافیت اطلاعات و مقایسه پذیری مبادلات اطلاعاتی و پولی در درون دولت، بین دولت و سازمان‌های تابعه، بین دولت و شهروندان و بین دولت و بخش خصوصی است. از مزایای دولت الکترونیک می‌توان به تبادل سریع و آسان داده‌ها و اطلاعات، دسترسی مستقیم و سریع شهروندان به اطلاعات مورد نیاز، صرفه‌جویی در انرژی، زمان، منابع و هزینه‌ها، افزایش کارایی و بهره‌وری، آثار مثبت زیست‌محیطی و بهبود پاسخ‌گویی به شهروندان اشاره کرد. همچنین افزایش شفافیت فعالیت‌های دولت و در نتیجه کاهش فساد اداری، ساده‌سازی فرایندهای دولتی و کاهش بوروکراسی از اهم مزایای دولت الکترونیک به شمار می‌آید [۱-۴].

دولت هوشمند با تأکید بر رفاه پایدار و برابر در نظام‌های حکومتی مطرح شده است؛ به گونه‌ای که مباحث مرتبط با شهروندان، کسب‌وکار و دولت در آن مدنظر قرار گرفته است. در تعریفی برای دولت هوشمند، دولت الکترونیک سه نسل را پشت سر گذاشته است که نسل سوم دولت هوشمند شناخته می‌شود. بر همین اساس، نسل اول نسل اطلاعات است که در آن دیجیتال شدن اطلاعات مورد توجه قرار گرفته است. در نسل دولت تحول‌گرا، که نسل دوم است، دو رویکرد شهروندمحوری و یکپارچگی اطلاعات مطرح شده است و در نهایت نسل سوم دولت باز است که در آن خصوصياتی نظیر باز بودن، مشارکت، پاسخ‌گویی و شهروندمحوری مدنظر قرار دارد. در تعریف سوم از دولت هوشمند نیز سه نسل از دولت مطرح است که در آن تغییرات فناورانه، سیاسی، سازمانی و اجتماعی عنوان شده‌اند. به این ترتیب که در نسل اول الکترونیک شدن ارتباطات میان سازمان‌های دولتی و یکپارچه‌سازی مورد انتظار بوده؛ حال آنکه در نسل دوم ظهور پدیده‌هایی چون فناوری‌های اجتماعی موجب مشارکت فعال ذی‌نفعان در دولت شده است. در نهایت در نسل سوم (نسل دولت هوشمند) پیش‌بینی می‌شود دولت از فناوری اطلاعات پیچیده برای ارتباط داخلی و یکپارچگی اطلاعات، فرایندها، نهادها و زیرساخت‌های فیزیکی برای ارائه خدمات بهتر به شهروندان و جوامع استفاده کند [۵-۷].

اقدامات متعددی در زمینه هوشمندسازی دولت در کشور به انجام رسیده است. مهم‌ترین اقدام قانونی در خصوص هوشمندسازی دولت، ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران است. بند «ج» این ماده، به‌طور خاص به الکترونیک‌سازی خدمات دولت و هوشمندسازی آن در طول برنامه پنج‌ساله پرداخته است که این گزارش به اجرایی‌سازی این بند از ماده (۱۰۷) خواهد پرداخت.

## ۲. پیشینه

### ۲-۱. سوابق مطالعاتی

اولین اقدامات برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات از سال ۱۳۸۱ و قبل از آن در سیاست‌های ابلاغی مقام معظم رهبری مطرح شده است. متعاقباً در برنامه‌های توسعه و همچنین قوانین بودجه سنواتی این مهم مورد تأکید قرار گرفته و تکالیفی برای دستگاه‌های اجرایی تعیین شده است [۸]. در همین راستا و به‌منظور پیاده‌سازی و اجرای دولت الکترونیک، با ابلاغیه هیئت دولت در تاریخ ۹ اردیبهشت‌ماه ۱۳۹۷، ۲۳ پروژه اولویت‌دار معرفی و شیوه‌نامه اجرایی آن در ۲۰ شهریورماه ۱۳۹۷ توسط سازمان اداری و استخدامی ابلاغ شد. متعاقباً به‌منظور ارائه خدمات دولتی به‌صورت هوشمند با هدف کاهش حضور شهروندان در اداره‌های دولتی و دریافت خدمات به‌صورت برخط و صرفاً با استفاده از اطلاعات و داده‌های موجود در دستگاه‌های دولتی و تبادل داده مورد نیاز از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات، براساس مصوبه جلسه بیست و سوم شورای فناوری اطلاعات (ابلاغیه مورخ ۱۴۰۱/۱/۲۷) دولت تصمیم به ایجاد پنجره ملی خدمات دولت هوشمند گرفت و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات را مکلف کرد تا اقدامات لازم را در این خصوص انجام دهد و با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور و شورای اجرایی فناوری اطلاعات مقدمات پیاده‌سازی سامانه را فراهم آورد.



مطالعات متعددی در زمینه الکترونیکی شدن خدمات دولت و هوشمندسازی صورت گرفته است. مطالعات انجام شده حاکی از آن است که علی‌رغم قوانین موجود و تکالیف تعیین شده برای دستگاه‌های اجرایی، روند پیشرفت الکترونیکی شدن خدمات و هوشمندسازی از شرایط مطلوبی برخوردار نیست. شجاعیان و همکاران در پژوهشی با بیان وضعیت نامناسب کشور در حوزه دولت الکترونیک، مهم‌ترین مؤلفه‌های عملکردی مورد انتظار حاکمیت الکترونیک در ایران را ارائه کرده است. براساس مطالعه انجام شده سه مؤلفه «ارتقای اقتصاد از طریق توسعه حاکمیت الکترونیک»، «ارتقا و بهبود خدمت‌رسانی» و «ارتقای مشارکت و دموکراسی الکترونیک بر عملکرد حاکمیت الکترونیک در کشور تأثیر معناداری داشته است [۶]. نامی و همکاران نیز در مطالعه خود به نقش عامل‌های هوشمند از چهار جنبه مفاهیم، مدل‌سازی زبان، فرایند و کاربردشناسی در بهبود فعالیت‌های دولت الکترونیک می‌پردازد [۹]. تقوا و همکاران در تحقیقی با اشاره به جدید بودن مباحث دولت هوشمند به‌عنوان نسل جدید دولت الکترونیک، با استفاده از روش فراترکیب، ابعاد دولت هوشمند را مشخص و مدلی به این منظور ارائه کرده است. براساس این مطالعه، دولت هوشمند دارای ۶ بُعد است: ۱. مدیریت و رهبری هوشمند، ۲. زیرساخت و فناوری هوشمند، ۳. تعامل هوشمند، ۴. خدمات هوشمند، ۵. محیط هوشمند، ۶. امنیت هوشمند [۵]. حسینی و بزی نیز ضمن ارائه تعاریف موجود در زمینه دولت هوشمند و مزایای آن برای دولت، تصویری از وضعیت موجود، چالش‌ها و مسائل دولت هوشمند و الکترونیک را تشریح کرده و ورود به حوزه هوشمند برای دولت را یک ضرورت دانسته‌اند. طولانی و غیرمستند بودن فرایندهای انجام خدمات در دستگاه‌های اجرایی، آشنایی ناکافی مدیران، کارمندان و مردم با مبحث فناوری اطلاعات و ارتباطات و ضعف در زیرساخت‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری از جمله چالش‌های مطرح شده‌اند [۱۰]. منصوری راد و جودی در مقاله خود عواملی نظیر عدم حفظ حریم شخصی و امنیت، کمبود مهارت و فقدان اعتماد و شفافیت را از موانع اصلی اجرای موفقیت‌آمیز دولت الکترونیک نامیدند. همچنین استقرار دولت هوشمند علاوه بر موانع استقرار دولت الکترونیک، با موانع ناشی از عدم اتخاذ رویکرد مناسب توسط دولت و عدم مشارکت شهروندان در امور دولتی روبه‌روست [۷]. میرزاحمدی و همکاران نیز در مطالعه خود درخصوص ۲۳ پروژه اولویت‌دار دولت الکترونیک، ضمن آسیب‌شناسی فرایند پایش اولویت‌های سابق دولت الکترونیک، عواملی نظیر ارائه چالش‌های غیرمرتبط با پروژه توسط سازمان‌های متولی پروژه به پیمانکار، پیچیدگی در رصد و نظارت پروژه‌ها با توجه به خوداظهاری میزان پیشرفت آنها، تعداد زیاد پروژه‌های ملی و ناممکن بودن نظارت بر تمام آنها، بی‌اطلاعی بسیاری از سازمان‌های ذی‌نفع از وظایف خود و همچنین رعایت نکردن تقدم و تأخر برخی از پروژه‌ها نسبت به یکدیگر را جزو عوامل عدم دستیابی به نتایج مطلوب دانسته‌اند [۸]. عبدالعلی‌زاده نیز در مطالعه‌ای بر نحوه اجرایی‌سازی سامانه پنجره واحد مدیریت زمین، که از پروژه‌های اولویت‌دار دولت الکترونیک است، تخلف و ترک فعل برخی از دستگاه‌ها به بهانه‌های مختلف را دلیل عدم پیشرفت مورد انتظار پروژه مطرح کرده است [۱۱].

## ۲-۲. سوابق تقنینی

ارائه خدمات به‌صورت الکترونیکی و هوشمندسازی آنها به‌طور جدی از سال ۱۳۹۷ در قوانین بودجه سنواتی و مصوبات هیئت وزیران و شورای اجرای فناوری اطلاعات مورد تأکید قرار داشته است که در ادامه توضیح داده خواهد شد:

### ۱-۲-۲. قوانین مرتبط

■ **بند «و» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۱:** در این بند کلیه دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی مکلف شدند تا به‌منظور

۱. (و) به‌منظور تحقق اهداف دولت هوشمند و ارائه خدمات دولت الکترونیکی به آحاد جامعه و کاهش مراجعات مردمی به دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی:
  - ۱- سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است ظرف حداکثر سه ماه پس از ابلاغ این قانون، فرایندهای منجر به ارائه خدمات اختصاصی هر کدام از دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی را با اولویت خدمات پر کاربرد اختصاصی دستگاه بهینه کند و جهت الکترونیکی کردن، آنها را به دستگاه مربوط ابلاغ نماید.
  - ۲- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ ابلاغ این قانون، معماری کلان و الزامات فنی ارائه خدمات هوشمند و نحوه راه‌اندازی پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه‌ها را تدوین و جهت تصویب به شورای اجرایی فناوری اطلاعات ارائه دهد.
  - ۳- دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی مکلف‌اند «پنجره واحد خدمات هوشمند» خود را براساس الزامات مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات حداکثر تا شهریور ماه سال

تحقق اهداف دولت هوشمند و ارائه خدمات دولت الکترونیکی، حداکثر تا شهریورماه ۱۴۰۱ پنجره واحد خدمات هوشمند<sup>۱</sup> خود را براساس الزامات فنی مصوب شورای اجرایی فناوری اطلاعات راه اندازی کنند و حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی خود را از طریق این پنجره ارائه دهند. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نیز موظف شد مرحله اول «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» را تا پایان دی ماه ۱۴۰۱ راه اندازی کند.

■ **بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲:** در ادامه مصوبات قانون بودجه سال ۱۴۰۱ و مصوبات شورای اجرایی فناوری اطلاعات در زمینه هوشمندسازی خدمات دستگاه‌ها، در این بند دستگاه‌های اجرایی موظف شدند تا با هدف ارتقای بهره‌وری و کاهش هزینه‌های دولت و افزایش رضایتمندی مردم، برنامه‌ریزی لازم برای ارائه خدمات خود را به صورت هوشمند (بدون استفاده از نیروی انسانی و اخذ مدارک و به صورت برخط) با استفاده از داده‌ها و اطلاعات ملی از طریق پنجره ملی و پنجره دستگاهی انجام دهند. براساس این ماده، دستگاه‌های دولتی باید تا پایان سال ۱۴۰۲ ضمن ارائه کلیه خدمات خود از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، با بهینه‌سازی فرایندها حداقل ۲۰ درصد از خدمات خود را تا پایان دی ماه ۱۴۰۲ به صورت هوشمند به گونه‌ای ارائه دهند که تمام مراحل درخواست تا دریافت خدمت به صورت برخط، بدون دخالت عامل انسانی و بدون اخذ هرگونه مدرک از متقاضی خدمت با استفاده کامل از داده و اطلاعات ملی موضوع قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی انجام شود.

■ **ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران مصوب سال ۱۴۰۳:** در ماده (۱۰۷) با عنوان

۱۴۰۱ راه اندازی کرده و حداقل یک سوم از خدمات اختصاصی خود را با اولویت خدمات پرکاربرد از طریق این پنجره ارائه دهند. ۴- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است مرحله اول «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» را تا پایان دی ماه سال ۱۴۰۱ راه اندازی کند. دستگاه‌های موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران و نهادهای عمومی مکلف‌اند در تعامل با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات، پنجره واحد خدمات هوشمند خود را به «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» متصل نمایند؛ به گونه‌ای که خدمات اختصاصی آنها از طریق «پنجره ملی خدمات هوشمند دولت» قابل دسترسی باشد. دستورالعمل اجرایی این بند مشتمل بر مصادیق خدمات برنامه‌های اجرایی و اقدامات مشمول اولویت‌ها، اصول حاکم و ضوابط سامان‌دهی و موارد مشابه، یک ماه پس از ابلاغ این قانون با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تدوین و به تصویب شورای اجرایی فناوری اطلاعات می‌رسد. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است گزارش عملکرد این بند را هر سه ماه یک بار به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی ارائه نماید.

۱. اکثر دستگاه‌های اجرایی در تارنمای خود، پنجره‌ای برای ارائه خدمات الکترونیک در نظر گرفته‌اند که اصطلاحاً پنجره واحد دستگاهی نامیده می‌شود و خدمات دستگاه مربوطه از این طریق ارائه می‌گردد. در حال حاضر متقاضیان با مراجعه به تارنمای دستگاه‌های اجرایی که دارای پنجره واحد دستگاهی هستند می‌توانند خدمت مورد نظر را دریافت نمایند. هدف از ایجاد پنجره ملی این است که کلیه خدمات از طریق پنجره ملی ارائه گردد. یعنی از طریق پنجره ملی به پنجره واحد دستگاهی متصل می‌شوند و خدمات مورد نظر را دریافت می‌کنند. هدف ۲. به منظور ارتقای بهره‌وری و کاهش هزینه‌های دولت و افزایش رضایتمندی مردم، تمام دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۲۹) قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، نهادهای عمومی غیردولتی و سایر دستگاه‌های دارای ردیف در این قانون، مکلف‌اند ضمن ارائه کلیه خدمات خود از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند تا پایان سال ۱۴۰۲، با بهینه‌سازی فرایندها، حداقل بیست درصد (۲۰٪) خدمات خود را تا پایان دی سال ۱۴۰۲ به صورت هوشمند به گونه‌ای ارائه نمایند که تمام مراحل درخواست تا دریافت خدمت به صورت برخط، بدون دخالت عامل انسانی و بدون اخذ هرگونه مدرک از متقاضی خدمت با استفاده کامل از داده و اطلاعات ملی موضوع قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی انجام گردد. دستگاه‌های اجرایی مذکور مکلف‌اند تا پایان آذرماه ۱۴۰۲ کلیه استعلاماتی که توسط سایر دستگاه‌ها از آنها انجام می‌شود را به صورت برخط از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات در اختیار دستگاه متقاضی قرار دهند. آیین‌نامه اجرایی این بند مشتمل بر خدمات مشمول هر دستگاه، نحوه بهینه‌سازی فرایندها، نحوه برخط‌سازی استعلامات، طرف دو ماه پس از لازم‌الاجرا شدن این قانون توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور پیشنهاد و به تصویب هیئت وزیران خواهد رسید. سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف‌اند گزارش پیشرفت ارائه دامنه خدمات هوشمند و میزان پوشش مجوزهای کسب و کار صادر شده از سوی دستگاه‌های اجرایی به انضمام تحقق استعلامات برخط از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات و فهرست دستگاه‌های دارای تأخیر از اجرای برنامه را هر سه ماه یک بار به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی ارائه نمایند.

۳. ماده (۱۰۷): به منظور هوشمندسازی و تحقق دولت الکترونیک، دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند با رعایت مواد (۷) و (۱۰) قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی و قانون تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار اقدامات زیر را انجام دهند:

الف) مراکز داده اصلی و پشتیبان خود را به زیرساخت یکپارچه ابری دولت هوشمند متصل نمایند. آیین‌نامه اجرایی این بند مشتمل بر اتصال دستگاه‌های مذکور و انتقال داده دستگاه‌های زیرمجموعه قوه مجریه و نیز انتقال داده سایر دستگاه‌ها در صورت موافقت آنها و زمان بندی و شیوه انجام آن توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری وزارت اطلاعات تهیه می‌شود و به تصویب هیئت وزیران می‌رسد.

تبصره «۱»: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است تا پایان سال اول برنامه با اولویت استفاده از الگوی مشارکت عمومی - خصوصی نسبت به ایجاد، تقویت و استقرار زیرساخت یکپارچه ابری دولت هوشمند اقدام نماید.

تبصره «۲»: سازمان انرژی اتمی ایران، وزارت اطلاعات و نیروهای مسلح از شمول حکم این بند مستثنا هستند.

ب) سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است با همکاری سایر دستگاه‌های اجرایی از محل جمع‌مأموریت، ساختار و نیروی انسانی واحدهای فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی، مرکز نوسازی و تحول اداری، مراکز تحقیق و توسعه و عناوین مشابه، نسبت به ایجاد معاونت یا مرکز یا سازمان «نوآوری، هوشمندسازی و امنیت» متناسب با مأموریت هر یک از دستگاه‌های اجرایی کشور تا پایان سال اول برنامه اقدام نماید.

تبصره: آیین‌نامه اجرایی این بند مشتمل بر شرح وظایف و ساختار تشکیلاتی و عزل و نصب مدیران و نحوه نظارت توسط سازمان اداری و استخدامی کشور و با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تهیه می‌شود و به تصویب هیئت وزیران می‌رسد.



«هوشمندسازی و دولت الکترونیک»، تکالیفی برای کلیه دستگاه‌های اجرایی در همین زمینه همراه با زمان‌بندی مشخص برای اجرای این تکالیف تعیین شده است. به‌ویژه براساس بندهای «الف»، «ث» و «ج» این ماده، دستگاه‌های اجرایی مکلف شدند تا با رعایت مواد (۷) و (۱۰) قانون «مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی» و قانون «تسهیل صدور مجوزهای کسب و کار»، مراکز داده اصلی و پشتیبان خود را به زیرساخت یکپارچه ابری دولت هوشمند متصل کنند و تا پایان سال اول اجرای برنامه، خدمات خود را به صورت برخط و امن ارائه و حداقل سالیانه ۲۰ درصد از خدمات الکترونیکی خود را از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» ارائه کنند. علاوه بر این، دستگاه‌های اجرایی مکلف شدند اقدامات لازم را برای توسعه دولت هوشمند به‌منظور ارتقای شاخص‌های ملی و بین‌المللی از جمله شاخص بین‌المللی توسعه دولت الکترونیک با رعایت ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی و قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی اجرا کنند.

### مقررات مرتبط

■ **تصویب‌نامه شماره ۱۲۱۷۶/ت/۵۵۵۲۸۵ به تاریخ ابلاغ ۱۳۹۷/۲/۹ هیئت وزیران:** در این مصوبه ۲۳ پروژه اولویت‌دار دولت الکترونیک تعیین و دستگاه‌های مرتبط و خدمات قابل ارائه در هریک مشخص شده‌اند.

■ **مصوبه جلسه بیست و سوم شورای اجرایی فناوری اطلاعات در خصوص توسعه دولت هوشمند (جلسه مورخ ۱۴۰۰/۱۱/۱۴ و ابلاغیه مورخ ۱۴۰۱/۱/۲۷):** به‌منظور ایجاد هم‌افزایی و هم‌راستا شدن کلیه طرح‌ها و پروژه‌های ارائه خدمات الکترونیکی با رویکرد گذار به دولت هوشمند و تسریع در انجام تکالیف باقی‌مانده دستگاه‌های اجرایی و آسیب‌شناسی پروژه‌ها و سامانه‌های اولویت‌دار و

پ) برنامه عملیاتی استقرار و پیاده‌سازی چرخه هوشمندسازی، اصلاح فرایندها و استقرار نظام حکمرانی داده مبنای طرف یک سال از لازم‌الاجرا شدن این قانون تهیه نموده و به مرحله اجرا گذارند.

ت) نسبت به طراحی و راهبری سامانه‌های مشترک در واحدهای ستادی وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی مستقل و حذف سامانه‌های موازی در چارچوب برنامه تحول رقومی (دیجیتال) خود اقدام نموده و آن را به مرحله اجرا گذارند.

تبصره: به‌منظور به‌ریمز از موازی‌کاری و صرفه‌جویی در هزینه‌های دولت در طول سال‌های برنامه، راه‌اندازی هرگونه سامانه جدید یا گستره ملی و فرابخشی صرفاً پس از کسب مجوز از وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و با رعایت قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی امکان‌پذیر است. وزارت مزبور مکلف است ظرف یک ماه از تاریخ وصول درخواست نسبت به ضرورت راه‌اندازی و عدم موازی‌کاری آنها تعیین تکلیف نموده و نتیجه را ابلاغ کند. در صورتی که وزارت مزبور به تشخیص خود مهلت یاد شده را کافی نداند، مهلت مزبور برای یک ماه دیگر تمدید می‌شود و این امر به اطلاع متقاضی می‌رسد. پس از مهلت استمهال شده، متقاضی می‌تواند بدون تأیید وزارت مزبور نسبت به راه‌اندازی سامانه اقدام نماید. عدم پاسخ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات در مهلت‌های یاد شده تخلف محسوب شده و قابل رسیدگی در مراجع ذی‌صلاح قانونی است. دستگاه‌های اجرایی مکلف به همکاری و اجرای مفاد این ابلاغ هستند.

ث) اقدامات لازم را برای توسعه دولت هوشمند به‌منظور ارتقای شاخص‌های ملی و بین‌المللی از جمله شاخص بین‌المللی توسعه دولت الکترونیک با رعایت ملاحظات و معیارهای بومی و داخلی و قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی اجرا نمایند. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور مکلف است، دستورالعمل و ضوابط مربوط را تهیه و ابلاغ نماید.

ج) خدمات خود را تا پایان سال اول اجرای برنامه به‌صورت برخط و امن ارائه نموده و حداقل سالیانه بیست درصد (۲۰٪) از خدمات الکترونیکی خود را برای کلیه اشخاص حقوقی و اشخاص حقیقی بالای هجده سال از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» به‌صورت هوشمند و بدون مراجعه حضوری و دخالت عامل انسانی یا اخذ مدارک و مستندات به‌صورت دستی ارائه نمایند. آیین‌نامه اجرایی این بند مشتمل بر مصادیق خدمات و نحوه هوشمندسازی و بهینه‌سازی فرایندهای مربوط ظرف سه ماه از لازم‌الاجرا شدن این قانون توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور تهیه می‌شود و به تصویب هیئت وزیران می‌رسد. تبصره: سازمان ثبت احوال کشور مکلف است نسبت به راه‌اندازی پایگاه ملی هویت اشخاص حقیقی با امکان شناسایی روابط سببی و نسبی اشخاص حقیقی و شناسایی خانوار اقدام نماید.

چ) کلیه دستگاه‌های اجرایی متولی پایگاه‌های اطلاعاتی پایه موضوع قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی مکلف‌اند حداکثر تا پایان سال اول برنامه، پایگاه اطلاعاتی خود را تکمیل نمایند و از ابتدای سال دوم برنامه، تبادل داده و اطلاعات و هرگونه پاسخ‌گویی به استعلام‌های مورد نیاز سایر دستگاه‌های اجرایی و کسب و کارها را براساس قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی به‌صورت کاملاً آنی و برخط انجام دهند. کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی، گزارش تحقق این بند را سالیانه به مجلس ارائه می‌نماید.

ح) ظرف یک سال از لازم‌الاجرا شدن این قانون از دریافت هرگونه مدرک یا مستند مرتبط با پایگاه‌های داده و اطلاعات پایه موضوع ماده (۱۰) قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی به‌صورت دستی یا الزام به بارگذاری توسط کاربران خودداری نمایند.

خ) به‌منظور ارتقای بهره‌وری و افزایش سهم اقتصاد رقومی (دیجیتال)، کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان، سازمان اداری و استخدامی کشور، سازمان حفاظت محیط زیست، بانک مرکزی و معاونت علمی، فناوری و اقتصاد دانش‌بنیان ریاست جمهوری با رعایت قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی مکلف‌اند تا پایان سال اول اجرای برنامه، نسبت به تهیه برنامه تحول رقومی (دیجیتال) بخش خود و طرح (پروژه)‌های پیش‌ران به همراه ساز و کارهای تأمین مالی آن منطبق با پیشنهادها و توانمندی‌های اجرایی بخش غیردولتی اقدام نموده و آنها را به تصویب هیئت وزیران برسانند. گزارش پیشرفت این بند باید به‌صورت سالیانه به شورای عالی فضای مجازی و مجلس ارسال گردد.

تبصره: سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور می‌تواند با بهره‌گیری از حداکثر توان کلیه تشکلهای فعال در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات نسبت به ارائه برنامه پیشنهادی تحول و ارتقای بهره‌وری با استفاده از فناوری اطلاعات و هوشمندسازی هریک از بخش‌ها اقدام و آن را به دستگاه اجرایی ذی‌ربط ارائه نماید. دستگاه‌های اجرایی نیز در تدوین برنامه‌های تحول رقومی (دیجیتال) خود طرح‌های پیشنهادی سازمان نظام صنفی رایانه‌ای کشور را لحاظ می‌نمایند.

بازمهندسی ارائه خدمات دولت الکترونیکی با هوشمندسازی و کاهش مراجعات مردمی به دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی، شورای اجرایی فناوری اطلاعات توسعه دولت هوشمند را مصوب کرد. در این مصوبه سازمان اداری استخدامی کشور مکلف شد تا نسبت به استانداردسازی، اصلاح و ابلاغ خدمات اصلی دستگاه‌های اجرایی اقدام کند. وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات نیز موظف شد تا پایان سال ۱۴۰۰ معماری کلان و الزامات فنی ارائه خدمات هوشمند و نحوه راه‌اندازی پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه‌های اجرایی را تدوین کند. همچنین مقرر شد اولین فاز اجرای پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، قابلیت شخصی‌سازی و بهره‌گیری از ورود یکپارچه (SSO)<sup>۱</sup> و رعایت اصل یک بار ورود اطلاعات تا اردیبهشت‌ماه ۱۴۰۱ توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات عملیاتی شود و متعاقباً کلیه دستگاه‌های اجرایی نیز پنجره واحد خدمات هوشمند خود را در تعامل با وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات حداکثر تا شهریورماه ۱۴۰۱ به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند متصل نکنند. به‌علاوه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات ملزم شد اصول حاکم و الزامات توسعه دولت هوشمند را نیز طی دو ماه تهیه کند و به تصویب شورا برساند.

■ **مصوبه شماره یک جلسه بیست و چهارم شورای اجرایی فناوری اطلاعات در خصوص دستورالعمل اجرایی و الزامات فنی پیاده‌سازی پنجره ملی دولت هوشمند (تاریخ ابلاغ ۱۴۰۱/۴/۲۶):** در این مصوبه معماری و اجزای خدمات دولت هوشمند ارائه و کلیه دستگاه‌های اجرایی مکلف شدند مطابق با این معماری پنجره‌های واحد دستگاهی و پایگاه اطلاعات پایه را طراحی کنند. سازمان فناوری اطلاعات موظف شد پنجره ملی خدمات دولت هوشمند را به آدرس <https://my.gov.ir> ایجاد کند و دستگاه‌های اجرایی تا پایان شهریورماه ۱۴۰۱، پنجره واحد دستگاه خود را به پنجره ملی متصل کنند. ارائه خدمات دستگاه‌ها به‌صورت هوشمند و بدون استفاده از عامل انسانی و صرفاً با استفاده از اطلاعات و داده‌های مورد نیاز خدمت و از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات صورت گیرد. ثبت‌نام در پنجره ملی و احراز هویت به‌صورت یکپارچه و یک‌باره باشد. ماده (۳۷) این مصوبه، مسئولیت ارزیابی و پایش مستمر تحقق اهداف پنجره ملی خدمات دولت هوشمند را به کمیته نظارتی دبیرخانه شورای اجرایی واگذار کرده است. این کمیته با مسئولیت دبیر شورا و عضویت نمایندگان سازمان برنامه و بودجه کشور، سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تشکیل می‌شود.

■ **مصوبه جلسه بیست و پنجم شورای اجرایی فناوری اطلاعات در خصوص اقدامات اجرایی به‌منظور توسعه دولت هوشمند (تاریخ ابلاغ ۱۴۰۱/۹/۲۳):** براساس این مصوبه، کلیه دستگاه‌های اجرایی، استانداری‌ها، شهرداری‌ها و سازمان‌ها و نهادهای عمومی موظف شدند تا ضمن تکمیل مرحله اول هوشمندسازی خدمات دستگاه خود، حداقل تا ۵۰ درصد از خدمات ارائه نشده در پنجره واحد دستگاه را تا پایان سال ۱۴۰۱ در پنجره واحد دستگاه و پنجره ملی خدمات هوشمند پیاده‌سازی کنند و در دسترس ذی‌نفعان قرار دهند. همچنین نسبت به حذف اخذ مدارک و اطلاعات برای آن دسته از اطلاعات و داده‌هایی که امکان دریافت الکترونیکی آن از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات وجود دارد تا پایان بهمن‌ماه ۱۴۰۱ اقدام کنند.

■ **آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» ماده‌واحد قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور (تاریخ ابلاغ ۱۴۰۲/۴/۱۷):** جزئیات نحوه هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی از طریق پنجره ملی و پنجره دستگاهی در این آیین‌نامه تدوین، و زمان‌بندی برای پیاده‌سازی و اجرای تکالیف دستگاه‌ها ارائه شده است. مفاد این آیین‌نامه در قسمت بعد به تفصیل بررسی می‌شود.

■ **مصوبات جلسه بیست و ششم شورای اجرایی فناوری اطلاعات (تاریخ ابلاغ ۱۴۰۲/۸/۱۸):** براساس ماده (۲) مصوبه شماره ۱ در اجرای ماده (۱۰) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه ۱۴۰۲ دستگاه‌های اجرایی موظف شدند تا پایان سال ۱۴۰۲ نسبت به اخذ سنجش رضایت شهروندان و ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی و هوشمند ارائه شده در پنجره ملی خدمات دولت هوشمند اقدام و بازخورد نظرات را به‌صورت برخط به پنجره ملی ارسال کنند. علاوه بر این، تکالیفی برای برخی از دستگاه‌ها به‌منظور تکمیل پنجره ملی خدمات دولت هوشمند مشخص شده است.



در مصوبه شماره ۲، کلیه دستگاه‌ها موظف شده‌اند حداکثر تا پایان آذرماه ۱۴۰۲ ثبت‌نام کاربران در پنجره واحد خدمات هوشمند دستگاه خود را منحصراً از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند اجرایی کنند. همچنین از آذرماه ۱۴۰۲ کلیه استعلامات بدون اخذ مدارک و مستندات کاغذی و صرفاً به صورت برخط و آنی و از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات صورت گیرند.

در مصوبه شماره ۳ نیز بیست پروژه پیش‌ران دولت هوشمند عنوان شده است و دستگاه‌های اجرایی متولی پروژه‌ها به تعیین برنامه زمان‌بندی اجرایی و اقدامات هر پروژه تا شهریورماه ۱۴۰۳ موظف شدند.

همان‌طور که مشخص است، ارائه خدمات الکترونیکی هوشمند از سال ۱۳۹۷ با همکاری سازمان اداری و استخدامی و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با جدیت پیگیری شده و در سال‌های اخیر با مقرردها و قوانین مختلف پیگیری شده است.

#### جدول ۱. فهرست قوانین و مقررات مربوط به سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

مفاد مصوبه	تاریخ ابلاغ	مرجع مصوبه	مصوبه
<b>قوانین مرتبط</b>			
تعیین وظایف سازمان امور اداری و استخدامی؛ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات؛ دستگاه‌های اجرایی و نهادهای عمومی در خصوص پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	مصوب سال ۱۴۰۰	مجلس شورای اسلامی	<a href="#">بند «و» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۱</a>
تکلیف دستگاه‌های اجرایی برای ارائه خدمات به صورت هوشمند از طریق پنجره ملی دولت هوشمند	مصوب سال ۱۴۰۱	مجلس شورای اسلامی	<a href="#">بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲</a>
تکلیف دستگاه‌ها به اتصال مراکز داده اصلی و پشتیبان خود به زیرساخت یکپارچه ابری دولت هوشمند و ارائه خدمات به صورت برخط و امن تا پایان سال اول اجرای برنامه	مصوب سال ۱۴۰۳	مجلس شورای اسلامی	<a href="#">ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت جمهوری اسلامی ایران؛ هوشمندسازی و دولت الکترونیک</a>
افزایش ۲۰ درصدی سالیانه ارائه خدمات الکترونیکی از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند			
انجام اقدامات لازم برای توسعه دولت هوشمند به منظور ارتقای شاخص‌های ملی و بین‌المللی			
<b>مقررات مرتبط</b>			
توسعه خدمات دولت به صورت الکترونیکی و تعیین ۲۳ پروژه اولویت‌دار	۱۳۹۷/۲/۹	هیئت وزیران	<a href="#">مصوبه ۵۵۵۲۸۵/۱۲۱۷۶</a>
توسعه دولت هوشمند	۱۴۰۱/۱/۲۷	شورای اجرایی فناوری اطلاعات	<a href="#">جلسه بیست و سوم</a>
دستورالعمل اجرایی و الزامات فنی پیاده‌سازی پنجره ملی دولت هوشمند	۱۴۰۱/۴/۲۶	شورای اجرایی فناوری اطلاعات	<a href="#">مصوبه شماره یک جلسه بیست و چهارم</a>
اقدامات اجرایی به منظور توسعه دولت هوشمند	۱۴۰۱/۹/۲۳	شورای اجرایی فناوری اطلاعات	<a href="#">مصوبه جلسه بیست و پنجم</a>
تعیین جزئیات نحوه هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	۱۴۰۲/۴/۱۷	هیئت وزیران	<a href="#">آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کل کشور</a>
<a href="#">مصوبه ۱: اخذ سنجش رضایت شهروندان</a>			
<a href="#">مصوبه ۲: تکلیف دستگاه‌ها به ارائه خدمات صرفاً از طریق پنجره ملی دولت هوشمند</a>	۱۴۰۲/۸/۱۸	شورای اجرایی فناوری اطلاعات	<a href="#">مصوبات جلسه بیست و ششم</a>
<a href="#">مصوبه ۳: تعیین پروژه‌های پیش‌ران دولت هوشمند</a>			
تعیین جزئیات نحوه هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی	۱۴۰۳/۱۰/۸	هیئت وزیران	<a href="#">آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج ساله هفتم پیشرفت ج.ا.ا.</a>

مأخذ: یافته‌های پژوهش.

### ۳. پنجره ملی خدمات دولت هوشمند



همان‌طور که بیان شد، براساس بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت و قوانین پیشین، دستگاه‌های اجرایی باید خدمات خود را تا پایان سال اول اجرای برنامه به‌صورت برخط و امن، و حداقل سالیانه بیست درصد (۲۰٪) از خدمات الکترونیکی خود را برای کلیه اشخاص حقوقی و اشخاص حقیقی بالای هجده سال از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» به‌صورت هوشمند و بدون مراجعه حضوری و دخالت عامل انسانی یا اخذ مدارک و مستندات به‌صورت دستی ارائه کنند. از این‌رو، بررسی پنجره ملی خدمات دولت هوشمند و میزان پیشرفت آن نقطه کلیدی در پیشبرد اهداف دولت الکترونیکی در کشور دارد که در ادامه به آن پرداخته خواهد شد.

#### ۳-۱. اقدامات انجام شده در خصوص پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

پنجره ملی خدمات دولت هوشمند<sup>۱</sup> راهی امن و مطمئن برای دسترسی اینترنتی به خدمات دولتی، از طریق یک سیستم متحد است. این سامانه با هدف ایجاد سهولت در ارائه خدمات دولتی به شهروندان راه‌اندازی شده است و از طریق آن شهروندان می‌توانند با یک مرتبه احراز هویت، از تمام خدمات دولتی به‌طور رایگان بهره‌مند شوند.

علی‌رغم الزامات قانونی و مقررات موجود برای همکاری دستگاه‌های اجرایی برای ارائه خدمات خود از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، این امر به‌طور کامل در سال ۱۴۰۱ به انجام نرسید و لذا مفاد بندهای مرتبط در قانون بودجه ۱۴۰۱ همراه با نکات تکمیلی، مجدداً در قانون بودجه ۱۴۰۲ (بند «ج» تبصره «۷») منعکس شد و به تصویب رسید.<sup>۲</sup> متعاقباً آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲ توسط هیئت‌وزیران تصویب و برای اجرا به کلیه دستگاه‌های اجرایی ابلاغ شد.

براساس ماده (۱۳) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» ماده واحده قانون بودجه سال ۱۴۰۲ کمیته‌ای به‌منظور نظارت بر حسن اجرای آیین‌نامه و تعیین اولویت‌های بهینه‌سازی و هوشمندسازی، با مسئولیت وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات و عضویت رئیس سازمان برنامه و بودجه کشور و رئیس سازمان اداری و استخدامی کشور تشکیل، و دبیرخانه آن در وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مستقر شد. دستگاه‌های اجرایی موظف شدند گزارش پیشرفت اجرای آیین‌نامه را به‌صورت ماهیانه به کمیته ارائه کنند و متعاقباً کمیته ماده (۱۳) گزارش پیشرفت را در مقاطع سه‌ماهه به رئیس‌جمهور، کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی و رسانه‌های عمومی اعلام کند.

کمیته ماده (۱۳) طی سال ۱۴۰۲ جلسات متعددی با حضور وزرا و رؤسای دستگاه‌های زیرمجموعه وزارت کشور، جهاد کشاورزی، بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، تعاون، کار و امور اجتماعی، علوم تحقیقات و فناوری، و صنعت، معدن و تجارت برگزار کرده است. علاوه بر این، جلسات کارشناسی در سطوح پایین‌تر با کلیه دستگاه‌های اجرایی برگزار شده و در خصوص خدمات مشمول الکترونیکی شدن، عملکرد دستگاه‌ها در ارائه خدمات مشمول و همچنین تعیین ۲۰ درصد خدمات اولویت‌دار برای انجام تکلیف هوشمندسازی

1. [www.my.gov.ir](http://www.my.gov.ir)

۲. ج. به‌منظور ارتقای بهره‌وری و کاهش هزینه‌های دولت و افزایش رضایتمندی مردم، تمام دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری و ماده (۲۹) قانون برنامه پنج‌ساله ششم توسعه اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران، نهادهای عمومی غیردولتی و سایر دستگاه‌های دارای ردیف در این قانون، مکلف‌اند ضمن ارائه کلیه خدمات خود از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند تا پایان سال ۱۴۰۲، با بهینه‌سازی فرایندها، حداقل بیست درصد (۲۰٪) خدمات خود را تا پایان دی سال ۱۴۰۲ به‌صورت هوشمند به گونه‌ای ارائه نمایند که تمام مراحل درخواست تا دریافت خدمت به‌صورت برخط، بدون دخالت عامل انسانی و بدون اخذ هرگونه مدرک از متقاضی خدمت با استفاده کامل از داده و اطلاعات ملی موضوع قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی انجام گردد. دستگاه‌های اجرایی مذکور مکلف‌اند تا پایان آذرماه ۱۴۰۲ کلیه استعلاماتی که توسط سایر دستگاه‌ها از آنها انجام می‌شود را به‌صورت برخط از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات در اختیار دستگاه متقاضی قرار دهند. آیین‌نامه اجرایی این بند مشتمل بر خدمات مشمول هر دستگاه، نحوه بهینه‌سازی فرایندها، نحوه برخط‌سازی استعلامات، ظرف دو ماه پس از لازم‌الاجرا شدن این قانون توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور پیشنهاد و به تصویب هیئت وزیران خواهد رسید. سازمان اداری و استخدامی کشور و وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف‌اند گزارش پیشرفت ارائه دامنه خدمات هوشمند و میزان پوشش مجوزهای کسب‌وکار صادر شده از سوی دستگاه‌های اجرایی به انضمام تحقق استعلامات برخط از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات و فهرست دستگاه‌های دارای تأخیر از اجرای برنامه را هر سه ماه یک بار به کمیسیون صنایع و معادن مجلس شورای اسلامی ارائه نمایند.



تصمیم‌گیری شده است [۱۲]. گزارش‌های دوره‌ای وضعیت اجرای بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ نیز در این جلسات به بحث گذاشته شده است. البته با توجه به شرایط خاص سال ۱۴۰۳ و تغییراتی که در دولت و دستگاه‌های اجرایی صورت گرفت، ادامه فعالیت‌ها و برگزاری جلسات با وقفه همراه شده است.

ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت نیز طی ۹ بند تکالیفی را برای دستگاه‌های اجرایی به‌منظور دستیابی به اهداف هوشمندسازی و دولت الکترونیک تعیین کرده است. آیین‌نامه‌های اجرایی بندهای این ماده و مواد دیگر مرتبط با دولت الکترونیک در قانون برنامه هفتم تهیه و برخی نهایی شده‌اند و در مرحله تصویب در هیئت وزیران قرار دارند که با ابلاغ آنها تکالیف دستگاه‌ها روشن‌تر و اهداف کمی‌تر و مشخص‌تر خواهد شد و می‌توان ارزیابی دقیق‌تری درخصوص اجرای بندهای برنامه هفتم داشت [۱۳]. بند «ج» ماده (۱۰۷) دستگاه‌های اجرایی را مکلف کرده است که در طی سال‌های برنامه، خدمات خود را به‌صورت برخط و امن ارائه کنند و سالیانه افزایش ۲۰ درصدی در ارائه خدمات خود به‌صورت هوشمند و از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند داشته باشند. هیئت وزیران در جلسه مورخ ۱۴۰۳/۹/۲۸ آیین‌نامه اجرایی این بند را، که توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات تنظیم شده بود، به تصویب رساند. مفاد این آیین‌نامه در ادامه اقدامات صورت گرفته به‌منظور هوشمندسازی خدمات دولت، تکالیفی را برای سازمان‌های مرتبط تعیین کرده است.

براساس ماده (۲) آیین‌نامه، «کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند» با مسئولیت وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات و عضویت وزیر اطلاعات، رئیس سازمان برنامه و بودجه کشور، رئیس سازمان اداری و استخدامی و دبیر شورا تشکیل می‌شود و در جلسات ماهیانه بر نحوه بهینه‌سازی و هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی نظارت می‌کند. این کارگروه جایگزین کمیته ماده (۱۳) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ شده است و دستگاه‌های اجرایی موظف‌اند گزارش پیشرفت اجرایی آیین‌نامه را به‌صورت ماهیانه و برخط به کارگروه ارائه کنند و کارگروه نیز گزارش اقدامات و کیفیت خدمات ارائه شده در پنجره ملی و پنجره واحد دستگاهی را در مقاطع سه‌ماهه به هیئت وزیران اعلام کند.

«کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند» تا تاریخ تهیه گزارش<sup>۱</sup> یک جلسه اصلی با حضور وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات و جلسات متعدد فنی و کارشناسی با حضور معاونین اعضای کارگروه و دستگاه‌های اجرایی برگزار کرده است. در این جلسات ضمن نظارت با رویکرد همراهی و مشورت به دستگاه‌ها برای شیوه ارائه الکترونیک و هوشمند خدمات و اتصال به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند اقدام شده است [۱۴].

براساس مفاد آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ و همچنین آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت، تکالیفی برای هریک از دستگاه‌های اجرایی تعیین شده و برنامه زمان‌بندی برای اجرای این تکالیف ارائه شده است (جدول‌های ۲ و ۳).

## جدول ۲. تکالیف دستگاه‌های اجرایی براساس آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه ۱۴۰۲ و زمان‌بندی اجرای آنها

بند	شرح	ماده، بند، جزء	نهاد متولی	مهلت انجام تکلیف
۱	ارائه کلیه خدمات از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند	ماده (۲)	دستگاه‌های اجرایی	پایان آبان‌ماه ۱۴۰۲
۲	تکمیل و به‌روزرسانی پایگاه شناسنامه خدمات دولت (موضوع ردیف ۸ جدول ماده (۱۰) قانون مدام): بازطراحی، احصا و به‌روزرسانی شناسنامه خدمات؛ دریافت شناسه خدمت برای خدمات فاقد شناسه از پایگاه فوق	ماده (۳)	سازمان اداری و استخدامی	پایان مردادماه ۱۴۰۲
۳	تطبیق معماری و طراحی پنجره دستگاه‌ها با ضوابط و مقررات آیین‌نامه	ماده (۴)	دستگاه‌های اجرایی	پایان تیرماه ۱۴۰۲

بند	شرح	ماده، بند، جزء	نهاد متولی	مهلت انجام تکلیف
۴	پیاده‌سازی و اجرای سیستم احراز هویت یکپارچه و یکبارہ (SSO) منطبق با استانداردهای اعلامی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات؛ ثبت‌نام کاربران در پنجره دستگاه از طریق خدمات پنجره ملی یا ریزخدمات تبادل آن	ماده (۵)	دستگاه‌های اجرایی	پایان شهریورماه ۱۴۰۲
۵	تعیین و ارائه نیازمندی‌های داده و اطلاعات به‌منظور حذف اطلاعات غیرالکترونیکی و انجام برخط و آبی اطلاعات برای ارائه الکترونیکی و هوشمند خدمات، به کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی برای تصویب	ماده (۶)	دستگاه‌های اجرایی	پایان تیرماه ۱۴۰۲
۶	پاسخ‌گویی به اطلاعات سایر دستگاه‌ها به‌صورت برخط از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات	ماده (۶)	دستگاه‌های اجرایی	پایان آذرماه ۱۴۰۲
۷	انتخاب و اعلام حداقل ۲۰ درصد از خدمات مشمول هوشمندسازی برای بررسی و تأیید کمیته تعیین اولویت‌های بهینه‌سازی و هوشمندسازی	ماده (۷)	دستگاه‌های اجرایی	پایان تیرماه ۱۴۰۲
۸	ارائه اطلاعات و نیازمندی‌های تبادل داده و اطلاعات مربوط به خدمات در اولویت فهرست هوشمندسازی به‌صورت الکترونیکی و در مرکز ملی تبادل اطلاعات	ماده (۹)	دستگاه‌های اجرایی	مهرماه ۱۴۰۲
۹	افزایش شاخص رضایت خدمت‌گیرندگان حداقل به میزان ۲۰ درصد به‌واسطه بهبود فرایند ارائه خدمات مشمول هوشمندسازی	ماده (۱۱)	دستگاه‌های اجرایی	پایان دی‌ماه ۱۴۰۲ تا پایان سال ۱۴۰۲
۱۰	احصای شاخص‌های بهبود فرایند خدمات مشمول هوشمندسازی و مقادیر مورد انتظار و دریافت تأیید سازمان فناوری اطلاعات	ماده (۱۲)	دستگاه‌های اجرایی	پایان شهریورماه ۱۴۰۲
۱۱	ایجاد پیش‌خوان (داشبورد کنترل) برخط و مبتنی بر داده‌های به‌روز برای شاخص‌های ارزیابی هوشمندسازی و ارائه دسترسی به اعضای کمیته	ماده (۱۲)	دستگاه‌های اجرایی	پایان سال ۱۴۰۲
۱۲	اقدامات بهینه‌سازی دستگاه‌ها به‌منظور دستیابی به مقادیر موردنظر برای شاخص‌های ارزیابی هوشمندسازی	ماده (۱۲)	دستگاه‌های اجرایی	پایان سال ۱۴۰۲

مأخذ: همان.

### جدول ۳. تکالیف دستگاه‌های اجرایی براساس آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت

بند	شرح	ماده، بند، جزء	نهاد متولی	مهلت انجام تکلیف
۱	شناسه‌دار کردن خدمات دستگاه‌ها با همکاری سازمان اداری و استخدامی کشور	تبصره «۱» ماده (۳)	دستگاه‌ها با همکاری سازمان اداری و استخدامی	طرف سه ماه
۲	به‌روزرسانی پایگاه شناسه خدمات دولت مذکور در ردیف ۸ جدول موضوع ماده (۱۰) قانون مدام	تبصره «۲» ماده (۳)	سازمان اداری و استخدامی کشور	-
۳	ارائه خدمات به‌صورت برخط و از طریق پنجره ملی و پنجره واحد دستگاه	ماده (۴)	دستگاه‌های اجرایی	پایان سال ۱۴۰۳
۴	ارائه طرح چهارساله ارتقای فنی پنجره ملی و پنجره واحد دستگاهی به‌صورت خدمت‌محور توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به کارگروه و متعاقباً پس از تصویب کارگروه، ابلاغ به دستگاه‌های اجرایی	تبصره ماده (۴)	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند	طرف سه ماه از تاریخ ابلاغ آیین‌نامه
۵	ابلاغ استانداردهای فنی به دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان فناوری اطلاعات برای ارائه خدمات برخط یکپارچه به کاربران	ماده (۵)	سازمان فناوری اطلاعات	طرف یک ماه از تاریخ ابلاغ آیین‌نامه
۶	تحقق الزامات اجرایی ثبت‌نام کاربران صرفاً از طریق پنجره ملی	تبصره ماده (۵)	دستگاه‌های اجرایی	پایان سال ۱۴۰۴
۷	تدوین و اعلام الزامات چرخه هوشمندسازی خدمات به دستگاه‌های اجرایی توسط سازمان اداری و استخدامی و با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	ماده (۶)	سازمان اداری و استخدامی با همکاری وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	طرف یک ماه از تاریخ ابلاغ آیین‌نامه
۸	پیشنهاد برنامه ارائه ۲۰ درصد از خدمات به‌صورت هوشمند توسط دستگاه‌های اجرایی به‌طور سالیانه به کارگروه	تبصره ماده (۶)	دستگاه‌های اجرایی	طرف دو ماه از تاریخ ابلاغ الزامات چرخه هوشمندسازی



بند	شرح	ماده، بند، جزء	نهاد متولی	مهلت انجام تکلیف
۹	تصویب پیشنهادهای دستگاه‌ها درخصوص هوشمندسازی ۲۰ درصد خدمات توسط کارگروه	تبصره ماده (۶)	کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند	یک ماه پس از دریافت پیشنهاد
۱۰	تعیین سازوکار سنجش رضایت شهروندان و ارزیابی کیفیت خدمت ارائه شده توسط وزارت فناوری اطلاعات	ماده (۸)	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	-
۱۱	اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی مفاد آیین‌نامه به دستگاه‌ها و عموم مردم توسط سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران	تبصره «۲» ماده (۸)	سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران	-
۱۲	تعیین شاخص‌های ارزیابی دستگاه‌های اجرایی درخصوص کارایی و اثربخشی ارائه خدمات هوشمند توسط وزارت فناوری اطلاعات و ارائه آن به کارگروه	ماده (۹)	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	-
۱۳	پایش عملکرد دستگاه‌ها با استفاده از ارزیاب مستقل و با توجه به شاخص‌های تعیین شده	ماده (۹)	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	هر ۶ ماه یک بار
۱۴	راه‌اندازی سامانه برخط برای دسترسی عموم مردم به وضعیت هوشمندسازی دستگاه‌های اجرایی	ماده (۹)	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	-
۱۵	ارائه گزارش پیشرفت اجرای آیین‌نامه توسط دستگاه‌ها به کارگروه	تبصره «۱» ماده (۹)	دستگاه‌های اجرایی	ماهیهانه
۱۶	گزارش کیفیت خدمات ارائه شده در پنجره ملی و پنجره دستگاهی توسط کارگروه به هیئت وزیران	تبصره «۱» ماده (۹)	کارگروه	هر سه ماه یک بار
۱۷	قرار دادن داده‌های عمومی شده سامانه موضوع ماده (۹) آیین‌نامه به صورت داده‌باز در پایگاه ملی اطلاعات داده‌های باز کشور مذکور در ردیف ۱۶ جدول موضوع ماده (۱۰) قانون مدام	تبصره «۲» ماده (۹)	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات	-

مأخذ: همان.

## ۲-۳. ارزیابی عملکرد هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی

اقدامات فهرست شده در جدول‌های ۲ و ۳ با هدف دستیابی به اهداف «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» به دستگاه‌های اجرایی تکلیف و برای هر یک مهلت زمانی تعیین شده است. مقایسه جدول‌های ۲ و ۳ نشان می‌دهد که مفاد هر دو آیین‌نامه تقریباً مشابه است و موضوعات یکسانی را پوشش می‌دهند. این مسئله بیانگر آن است که اقدامات تکلیف شده در جدول ۲، که مربوط به قانون بودجه سال ۱۴۰۲ است، علی‌رغم گذشت مهلت زمانی، هنوز انجام یا تکمیل نشده‌اند و به همین دلیل در جدول ۳، که مربوط به آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم است، مجدداً بر اجرای این تکالیف تأکید شده است. البته در این آیین‌نامه نکات بیشتری برای هر یک از موارد در نظر گرفته شده است.

شایان ذکر است مفاد آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ به جز یک مورد با مفاد آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت منطبق است. آیین‌نامه بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت درخصوص اقدامات مورد نیاز توسط کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی که در مواد (۶) و (۹) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ عنوان شده، هیچ مطلبی را مطرح نکرده است؛ لذا مفاد این دو ماده ابتدا بررسی می‌شود و سپس در ادامه عملکرد اجرای تکالیف ذکر شده در آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت واکاوی خواهد شد.

### ۱-۲-۳. آیین نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲

ماده (۶): تصویب نیازمندی‌های داده و اطلاعات توسط کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی و پاسخ‌گویی به اطلاعات سایر دستگاه‌ها به صورت برخط از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات

طبق بررسی‌های به عمل آمده از مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی، در کلیه مصوبات، نیازهای داده‌ای دستگاه‌های اجرایی به موجب درخواست آنها و حسب مورد به تأیید رسیده است. برخی از درخواست‌ها براساس موضوع بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه ۱۴۰۲ است. برای مثال در مصوبه دوم از جلسه چهارم و هفتم کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی مورخ ۱۴۰۲/۵/۱۷، حسب درخواست وزارت امور اقتصادی و دارایی (اداره کل اموال دولتی) در خصوص حذف اطلاعات کاغذی موضوع بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه ۱۴۰۲، تکالیفی برای سازمان نقشه‌برداری کشور، سازمان حفاظت محیط زیست، وزارت میراث فرهنگی و گردشگری، و سازمان امور اراضی کشور مقرر شده است. کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی تا تاریخ تهیه گزارش، طی جلسات برگزار شده ۳۱۳ مصوبه برای تعیین سطوح دسترسی و ارقام اطلاعاتی مورد نیاز از طریق ایجاد و برقراری وب‌سرویس‌های تبدالی از مسیر مرکز ملی تبادل اطلاعات (NIX) داشته است [۱۴].

پاسخ‌گویی به اطلاعات سایر دستگاه‌ها به صورت برخط از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات، مبتنی بر قانون مدیریت داده و اطلاعات ملی و براساس مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی در حال انجام است. انجام تراکنش‌ها از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از مسیر مرکز ملی تبادل اطلاعات روند صعودی داشته؛ به طوری که از ۱۰۳ میلیون تراکنش در سال ۱۳۹۶ به ۹ میلیارد تراکنش در سال ۱۴۰۳ افزایش یافته است. از ابتدای سال ۱۴۰۳ تا اردیبهشت‌ماه ۱۴۰۴ نیز ۱/۱ میلیارد تراکنش از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از مسیر مرکز ملی تبادل اطلاعات ثبت شده که ۲۳/۶ میلیون تراکنش (۲ درصد) به دلیل عدم پاسخ‌گویی صحیح از سوی دستگاه‌های سرویس‌دهنده ناموفق بوده است. به این ترتیب، کیفیت ارائه خدمات از طریق پنجره ملی و از مسیر مرکز ملی تبادل اطلاعات ۹۸ درصد است [۱۴].

### ماده (۹): ارائه اطلاعات و نیازمندی‌های تبادل داده‌های از طریق مرکز ملی تبادل اطلاعات

مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی تا تاریخ تهیه گزارش<sup>۱</sup> موجب برقراری ۴۰۱۶ سرویس بین ۱۷۸ دستگاه خدمت‌دهنده و ۱۱۴۵ دستگاه خدمت‌گیرنده با بیش از ۳۰ میلیارد تراکنش در مرکز ملی تبادل اطلاعات شده است که هریک از این تراکنش‌ها به معنای حذف یک استعلام کاغذی است. البته با توجه به اینکه در حال حاضر فهرست دقیقی از تمامی استعلام‌های موجود در کشور از سوی سازمان اداری و استخدامی کشور اعلام نشده است، لذا محاسبه درصد الکترونیکی شدن استعلامات امکان‌پذیر نیست [۱۴].

### ۱-۲-۳. آیین نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت

#### ماده (۳): تبصره‌های «۱» و «۲»: شناسه‌دار کردن خدمات دولت

این ماده در راستای ماده (۳) آیین نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ است که مهلت آن پایان مردادماه ۱۴۰۲ بوده است، ولی هیچ‌یک از دستگاه‌های اجرایی نسبت به انجام تکلیف مربوطه اقدام نکردند؛ لذا به منظور پیگیری موضوع و تسهیل اجرای تکلیف مقرر، بخشنامه‌ای<sup>۲</sup> به همراه راهنمای مربوطه توسط سازمان اداری و استخدامی کشور صادر شد. در پاسخ به بخشنامه مذکور، ۳۲ دستگاه اجرایی برای اصلاح خدمات و ۱۳ دستگاه اجرایی برای انجام تکلیف مندرج در تبصره ماده (۳) اقدام و مکاتبه کرده‌اند که به روزرسانی خدمات تمام دستگاه‌های اجرایی حسب درخواست و به طور مستمر در حال انجام است [۱۵]. در حال حاضر، تعداد کل خدمات شناسه‌دار برای ۱۸۶ دستگاه‌های اجرایی ۴۷۱۵ خدمت و تعداد کل خدمات مشمول الکترونیکی شدن و اتصال به پنجره ملی خدمات هوشمند دولت ۳۷۰۵ خدمت (۷۸/۵۸ درصد) خدمت است [۱۴]. آخرین وضعیت پایگاه شناسنامه خدمات

۱. تیر ۱۴۰۴.

۲. بخشنامه شماره ۷۲۴۱۵ مورخ ۱۴۰۲/۶/۲۹.



پس از تکمیل شناسنامه‌های خدمات توسط دستگاه‌های اجرایی به‌منظور ارزیابی عملکرد آنها در بیستمین جشنواره شهید رجایی مشخص خواهد شد [۱۶]. مهلت انجام تکالیف این ماده سه ماه پس از ابلاغ آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) تعیین شده است.

#### ماده (۴): ارائه کلیه خدمات دستگاه‌ها از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

مهلت انجام تکلیف این بند پایان سال ۱۴۰۳ تعیین شده است، اما بررسی‌های به‌عمل‌آمده حاکی از آن است که هنوز مفاد این بند عملیاتی نشده است. برای مثال در زیرمجموعه وزارت آموزش و پرورش، سازمان پژوهش و برنامه آموزشی برای ارائه خدمات الکترونیکی در سامانه پنجره واحد خدمات هوشمند دولت وجود ندارد یا گزینه سازمان انرژی‌های تجدیدپذیر و بهره‌وری انرژی برق (ساتبا) جزو زیرمجموعه وزارت نیرو قرار ندارد. در سامانه ستادی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی نیز علاوه بر خدمات مربوطه، فقط پیوند ارتباط با ۳۹ بیمارستان وابسته به دانشکده‌های علوم پزشکی برای دریافت نوبت اینترنتی براساس تخصص‌های مختلف وجود دارد. سازمان هلال احمر در سامانه مدیریت خدمات دولتی جزو سازمان‌هایی است که هیچ‌گونه خدمتی برای آن تعریف نشده است؛ اما از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» می‌توان به عضویت این سازمان درآمد. به‌این ترتیب، با توجه به اینکه هنوز برخی از دستگاه‌ها به‌طور کامل به سامانه «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» متصل نشده‌اند، نمی‌توان انتظار داشت که کلیه خدمات این دستگاه‌ها نیز از طریق «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» انجام شود.

#### ماده (۴) تبصره: ارتقای فنی پنجره ملی و پنجره واحد دستگاهی

مفاد این ماده در راستای ماده (۴) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ است که تکالیف جدیدی برای وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به‌منظور ارتقای فنی پنجره ملی و پنجره واحد دستگاهی به‌صورت خدمت‌محور تعیین کرده است که مهلت آن سه ماه از تاریخ ابلاغ این آیین‌نامه است. سازمان فناوری اطلاعات معماری مورد نیاز برای اتصال به پنجره ملی تهیه و برای دستگاه‌های اجرایی ارسال کرده است. علاوه بر این طراحی و زیرساخت مورد نیاز برای پنجره‌های دستگاهی نیز تکمیل شده و قرار است برای دستگاه‌ها ارسال شود [۱۷].

#### ماده (۵): پیاده‌سازی سیستم احراز هویت یکپارچه

بررسی‌های انجام گرفته بیانگر آن است که تا خرداد ۱۴۰۴ از مجموع ۱۸۶ دستگاه اجرایی، ۱۴۹ دستگاه به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند متصل شده‌اند، ۲ دستگاه متصل نشده<sup>۱</sup> و ۳۵ دستگاه مشمول عدم مصداق برای اتصال به «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» قرار گرفته و از لیست دستگاه‌های مشمول اتصال به «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» خارج شده‌اند.<sup>۲</sup> علاوه بر این ۴۷ شهرداری، ۱۰ بانک عامل، ۲۳۵ دانشگاه و ۱۸۸ مرکز بیمارستانی در سراسر کشور به «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» متصل شده‌اند. همچنین از ۱۴۹ دستگاه متصل، ۱۲۷ دستگاه دارای پنجره واحد دستگاهی و مابقی فاقد پنجره واحدند.<sup>۳</sup> تعدادی از

۱. دستگاه‌هایی که هنوز به پنجره ملی متصل نشده‌اند عبارت‌اند از: شرکت هواپیمایی خدمات ویژه از زیرمجموعه وزارت جهاد کشاورزی و ستاد وزارت امور خارجه از زیرمجموعه وزارت امور خارجه.

۲. دستگاه‌های مشمول عدم مصداق جهت اتصال به پنجره ملی عبارت‌اند از: زیرمجموعه سازمان تبلیغات اسلامی شامل حوزه هنری سازمان تبلیغات اسلامی؛ زیرمجموعه قوه قضائیه شامل سازمان پزشکی قانونی، سازمان قضایی نیروهای مسلح، و سازمان زندان‌ها و اقدامات تأمینی و تربیتی کشور؛ زیرمجموعه وزارت امور اقتصادی و دارایی شامل سازمان جمع‌آوری و فروش اموال تملیکی، سازمان سرمایه‌گذاری و کمک‌های اقتصادی و فنی ایران، و شرکت مادر تخصصی سرمایه‌گذاری‌های خارجی ایران و سازمان حسابرسی؛ زیرمجموعه وزارت آموزش و پرورش شامل سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور؛ زیرمجموعه وزارت راه و شهرسازی شامل شرکت مادر تخصصی ساخت و توسعه زیربناهای حمل‌ونقل کشور، شرکت فرودگاه‌ها و ناوبری هوایی ایران، سازمان مجری ساختمان‌ها و تأسیسات دولتی و عمومی، و سازمان ملی زمین و مسکن؛ زیرمجموعه وزارت صنعت، معدن و تجارت شامل سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران؛ زیرمجموعه وزارت علوم، تحقیقات و فناوری شامل مؤسسه پژوهش و برنامه‌ریزی آموزش عالی؛ زیرمجموعه وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی شامل سازمان خبرگزاری جمهوری اسلامی و سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی؛ زیرمجموعه وزارت نفت شامل شرکت ملی نفت، شرکت مهندسی و توسعه گاز ایران، شرکت نفت خزر، شرکت نفت فلات قاره ایران، شرکت نفت و گاز پارس، شرکت مهندسی و توسعه نفت، شرکت خطوط لوله و مخابرات نفت ایران، شرکت نفت و گاز اروندان، شرکت پالایشگاه گاز، شرکت ملی مهندسی و ساختمان نفت ایران، شرکت ملی حفاری ایران، شرکت نفت مناطق مرکزی ایران، شرکت انتقال گاز، شرکت بازرگانی گاز ایران، شرکت پایانه‌های نفتی ایران، و شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب؛ زیرمجموعه وزارت نیرو شامل شرکت تولید نیروی برق حرارتی؛ زیرمجموعه وزارت کشور شامل سازمان مدیریت بحران کشور.

۳. دستگاه‌هایی که فاقد پنجره دستگاهی‌اند عبارت‌اند از: صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، مرکز تحقیقات حلال جمهوری اسلامی ایران، سازمان انتقال خون ایران، انستیتو پاستور ایران، سازمان برنامه و بودجه، سازمان نقشه‌برداری کشور؛ سازمان هدفمندی یارانه‌ها، مرکز آمار ایران، ستاد وزارت دادگستری، نهاد ریاست جمهوری، ستاد وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی، سازمان اورژانس کشور، سازمان بیمه سلامت ایران، گمرک جمهوری اسلامی ایران، پژوهشگاه فضای ایران، سازمان حمایت مصرف‌کنندگان

دستگاه‌های متصل نظیر سازمان‌های زیرمجموعه وزارت نیرو و وزارت کشاورزی از طریق سیستم احراز هویت یکپارچه به سیستم متصل نشده‌اند و از طریق پنجره واحد دستگاهی دستگاه متبوع به پنجره ملی وصل می‌شوند [۱۴]. استانداردهای فنی مرتبط با این تکلیف ظرف یک ماه از تاریخ ابلاغ آیین‌نامه توسط وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات باید به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ می‌شد و دستگاه‌های اجرایی نیز موظف‌اند تا پایان سال ۱۴۰۴ الزامات اجرایی این تبصره را محقق کنند.

#### ماده (۶): انتخاب ۲۰ درصد خدمات مشمول هوشمندسازی دستگاه‌ها

مفاد این ماده در راستای ماده (۷) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ است که مهلت آن پایان تیرماه ۱۴۰۲ بوده است. اما هیچ‌یک از دستگاه‌های اجرایی در مهلت قانونی مشخص شده موارد مشمول هوشمندسازی را به کمیته ماده (۱۳) اعلام نکرده‌اند. سازمان اداری و استخدامی کشور با توجه به اشراف اطلاعاتی بر خدمات دستگاه‌های اجرایی و به‌منظور تسهیل در اجرای تکلیف تعیین شده در این بند، نسبت به شناسایی اولویت‌های هوشمندسازی اقدام کرده است که طی گزارش «شناسایی اولویت‌های هوشمندسازی خدمات» در شهریورماه ۱۴۰۲ به کمیته ماده (۱۳) ارائه شده است [۱۵]. پس از آن با وصول پیشنهادهای دستگاه‌ها برای هوشمندسازی خدمات در سامانه داشبورد<sup>۱</sup> گزارش‌های پنجره ملی خدمات دولت هوشمند و با عنایت به فرایند توافق شده هیئت ماده (۱۳) (مبنی بر اعطای تأییدیه خدمات با قابلیت هوشمندسازی توسط سازمان اداری و استخدامی کشور)، تمام خدمات پیشنهادی دستگاه‌ها توسط این سازمان مورد بررسی و تدقیق قرار گرفته و به‌منظور اعمال در سامانه مذکور<sup>۲</sup> به سازمان فناوری اطلاعات ایران ارائه شده است.

نکته قابل ذکر آن است که تصمیم‌گیری در خصوص هوشمندسازی معمولاً باید بعد از شناسه‌دار شدن خدمات انجام گیرد. اما با توجه به اینکه شناسه‌دار شدن خدمات کاری زمان‌بر است، سازمان فناوری اطلاعات به‌طور موردی و طی جلساتی با دستگاه‌ها، رأساً نسبت به تعیین خدمات هوشمند اقدام می‌کند.

طی بررسی‌های به‌عمل آمده در خردادماه ۱۴۰۴، از مجموع ۱۸۶ دستگاه اجرایی، ۱۴۹ دستگاه به پنجره ملی متصل شده‌اند که ۱۳ دستگاه کمتر از ۲۰ درصد خدمات قابل اتصال خود را به پنجره ملی متصل کرده‌اند و ۳۶ دستگاه کمتر از ۲۰ درصد خدمات قابل اتصال خود را به‌صورت هوشمند ارائه می‌کنند [۱۴].

مهلت انجام تکلیف ماده (۶) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم دو ماه پس از ابلاغ چرخه هوشمندسازی تعیین شده است. زمان بندی ابلاغ چرخه هوشمندسازی نیز یک ماه پس از ابلاغ آیین‌نامه تعیین شده است. پیش‌نویس «نظام‌نامه اجرایی چرخه هوشمندسازی خدمات دولت» تنظیم، و در تاریخ ۱۴۰۳/۱۱/۳۰ برای وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات ارسال شده است. مدل چرخه هوشمندسازی نیز در اولین جلسه کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند مورخ ۱۴۰۳/۱۲/۲۷ به تصویب رسید، اما اعلام آن به دستگاه‌های اجرایی مستلزم انجام پیش‌نیازهایی است که در حال حاضر تیم پروژه در تلاش برای فراهم کردن آنهاست. یکی از این پیش‌نیازها «توسعه سامانه یکپارچه برای ایجاد چرخه هوشمندسازی یا اتصال سامانه‌های موجود سازمان متبوع به یکدیگر» است که درخواست مجوز آن به کارگروه راهبری ارسال شده و در دست بررسی است [۱۶]. به‌این ترتیب، تعیین زمان یک ماه پس از ابلاغ آیین‌نامه برای تدوین الزامات چرخه هوشمندسازی رعایت نشده است.

#### ماده (۸): سنجش رضایت شهروندان و ارزیابی کیفیت خدمت ارائه شده

تکلیف این ماده مربوط به وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات است که مهلتی برای آن مشخص نشده است. این تکلیف در راستای مواد (۱۰) و (۱۱) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ است که تاکنون سازوکاری به این منظور تهیه نشده است.

۱. سامانه داشبورد سامانه‌های استاد وزارت صنعت، معدن و تجارت، سازمان زمین‌شناسی و اکتشافات معدنی کشور، سازمان امور دانشجویان.  
۲. طی نامه شماره ۱۰۹۰۵۸ مورخ ۱۴۰۲/۱۰/۰۹.



**ماده (۸) تبصره: اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی به عموم مردم توسط رسانه ملی**  
این تکلیف از اهمیت بالایی برخوردار است، اما تاکنون اقدام جدی برای آن صورت نگرفته است.

**ماده (۹): تعیین شاخص‌های ارزیابی هوشمندسازی و دستیابی به آنها؛ پایش عملکرد دستگاه‌ها با استفاده از ارزیاب مستقل؛ راه‌اندازی سامانه برخط برای دسترسی عموم مردم به وضعیت هوشمندسازی دستگاه‌های اجرایی**  
در آیین‌نامه مهلتی برای اجرای تکالیف ماده (۹) تعیین نشده است. تعیین شاخص‌های ارزیابی هوشمندسازی در راستای ماده (۱۲) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ است که در مهلت تعیین شده، یعنی شهریور ۱۴۰۲، انجام نشده است. تفاوت این بند با ماده (۱۲) قانون بودجه سال ۱۴۰۲ در این است که در قانون بودجه سال ۱۴۰۲ شاخص‌های مورد بحث باید توسط دستگاه‌های اجرایی تعیین شوند، اما در آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون پیشرفت این وظیفه به سازمان فناوری اطلاعات واگذار شده است.

پایش عملکرد دستگاه‌ها با استفاده از ارزیاب مستقل و با توجه به شاخص‌های تعیین شده، قرار است هر ۶ ماه یک بار انجام شود. لازمه اجرای این بند تعیین شاخص‌های مربوطه است که تاکنون تهیه نشده است. راه‌اندازی سامانه برخط برای دسترسی عموم مردم به وضعیت هوشمندسازی دستگاه‌های اجرای موجب مشارکت مردم و مطالبه‌گری آنان در راستای تسریع در توسعه پنجره ملی می‌شود. این سامانه نیز تاکنون راه‌اندازی نشده است.

#### **ماده (۹) تبصره «۱»: ارائه گزارش پیشرفت به مقامات مربوطه**

ارائه گزارش پیشرفت پروژه در مقاطع ماهیانه و سه‌ماهه است که در طول سال‌های برنامه باید اجرا شود.

**ماده (۹) تبصره «۲»: قرار دادن داده‌های عمومی سامانه موضوع همین ماده در پایگاه ملی اطلاعات داده‌های باز کشور**  
برای انجام این تکلیف نیز مهلتی تعیین نشده است. اجرای این تکلیف منوط به راه‌اندازی سامانه مطرح در ماده (۹) است که تاکنون عملیاتی نشده است.

نکته مهم در خصوص اجرای بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت آن است که سال ۱۴۰۳ اولین سال برنامه است که با تغییراتی در دولت و سایر دستگاه‌های اجرایی همراه بوده است؛ لذا کلیه فعالیت‌ها و اقدامات مربوط به اجرای مفاد قانون برنامه با تأخیر روبه‌رو شد.

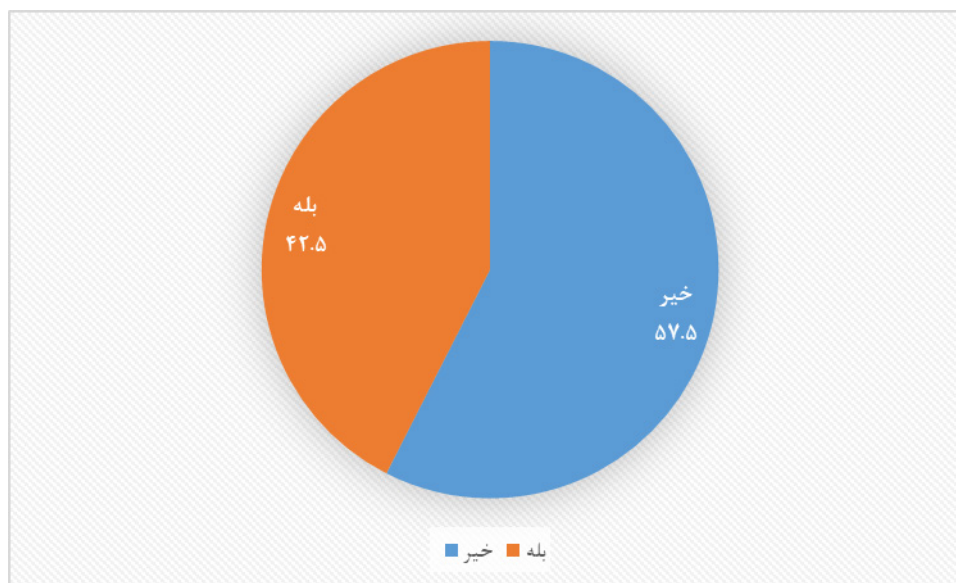
### **۳-۳. نتایج پیمایش در خصوص پنجره ملی خدمات دولت هوشمند**

مؤسسه افکارسنجی ملت وابسته به مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی در پیمایش افکارسنجی خود با عنوان «سنجش دیدگاه مردم درباره خدمات الکترونیکی و اینترنتی دولت» [۱۸] به ارزیابی دیدگاه شهروندان درباره سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند پرداخته است. این پیمایش از مردم درمورد میزان آشنایی آنها با سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، روش‌های استفاده از آن، آخرین خدمت دریافتی و سطح رضایت از عملکرد سیستم و... سؤالاتی شده است که در ادامه به بررسی نتایج آن پرداخته خواهد شد.

#### **۳-۳-۱. آشنایی با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند**

از مشارکت‌جویان سؤال شده است که «آیا شما تا به حال اسم این سایت را شنیده‌اید؟». نتایج نشان می‌دهد که کمتر از نیمی از مردم (۴۲.۵ درصد) با نام این سامانه آشنا هستند، درحالی‌که ۵۷.۵ درصد هیچ شناختی از آن ندارند.

شکل ۱. نمودار استفاده مطلعان از اپلیکیشن پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد)



نتایج نظرسنجی حاکی از وجود تفاوت‌های معنادار در سطح آشنایی با سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی و رفتاری است. یافته‌ها نشان می‌دهد:

۱. از نظر جنسیتی، مردان (۴۹/۷ درصد) به‌طور معناداری نسبت به زنان (۳۴/۶ درصد) آشنایی بیشتری با این سامانه دارند.
۲. رابطه مثبت و معناداری بین سطح تحصیلات و میزان آشنایی با سامانه مشاهده شد. به‌ترتیب ۲۸ درصد افراد با تحصیلات زیر دیپلم، ۴۱/۵ درصد دیپلمه‌ها و ۵۵/۲ درصد تحصیل کرده‌های دانشگاهی با این سامانه آشنایی داشتند.
۳. در بُعد رفتاری، کاربرانی که امور اداری خود را به‌صورت الکترونیکی انجام می‌دهند (۴۷/۷ درصد)، در مقایسه با افرادی که روش‌های سنتی (حضور) را ترجیح می‌دهند (۳۹/۶ درصد)، آشنایی بیشتری با سامانه نشان دادند.
۴. در ارزیابی کیفیت اطلاع‌رسانی (جدول ۴)، فقط ۳۴/۸ درصد از آشنایان با سامانه، اطلاع‌رسانی دولت در این حوزه را مناسب ارزیابی کرده‌اند، درحالی‌که ۶۵/۲ درصد آن را ناکافی دانسته‌اند.

جدول ۴. اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات ارائه شده به‌صورت اینترنتی از نظر مردم به تفکیک آشنایی آنها با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد) [۱۸]

آشنایی با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند			
نام آن را شنیده است	نام آن را نشنیده است		
۷۳/۳	۶۵/۲	خیلی کم یا کم	اطلاع‌رسانی دولت درباره خدمات اینترنتی
۲۶/۷	۳۴/۸	زیاد یا خیلی زیاد	
۱۰۰	۱۰۰	جمع	



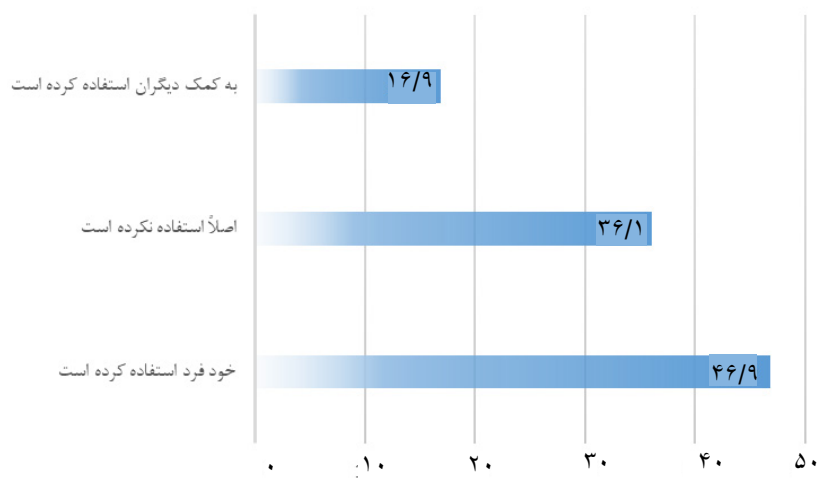
این یافته‌ها بر ضرورت طراحی برنامه‌های هدفمند برای بهبود آگاهی عمومی، به‌ویژه در بین زنان، افراد با سطح سواد پایین و کاربران سنتی تأکید دارد. همچنین بهبود نظام اطلاع‌رسانی در زمینه خدمات الکترونیک دولت به‌عنوان نیاز اساسی در این زمینه تلقی می‌شود.

### ۲-۳-۳. نحوه استفاده از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

بر اساس یافته‌های نظرسنجی، از میان پاسخ‌گویانی که با سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند آشنایی داشتند، الگوی استفاده از خدمات این سامانه در یک سال گذشته به این شرح بوده است (شکل ۲):

- **میزان استفاده مستقل:** ۴۶/۹ درصد از کاربران به‌صورت خودسامان از این سامانه استفاده کرده‌اند.
- **استفاده با کمک دیگران:** ۱۶/۹ درصد از پاسخ‌گویان با کمک شخص ثالث اقدام به دریافت خدمات کرده‌اند.
- **عدم استفاده:** ۳۶/۱ درصد از افراد آگاه به سامانه، علی‌رغم آشنایی، در بازه زمانی مورد بررسی (یک سال گذشته) هیچ‌گونه استفاده‌ای از این پلتفرم نداشته‌اند.

شکل ۲. نمودار نحوه استفاده مطلعان از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از این درگاه اینترنتی (درصد) [۱۸]



نتایج شکل ۲ حاکی از آن است که فقط ۶۳/۸ درصد از جمعیت مطلع (مجموع دو گروه اول) از خدمات سامانه بهره برده‌اند. شکاف ۳۶/۱ درصدی در عدم استفاده از سامانه در میان افراد آگاه، می‌تواند نشان‌دهنده وجود موانع ساختاری یا رفتاری در بهره‌برداری از این سیستم باشد که نیازمند بررسی‌های عمیق‌تر است.

همچنین نتایج حاکی از وجود تفاوت‌های معنادار در الگوی استفاده از درگاه ملی خدمات دولت هوشمند بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی است. یافته‌ها نشان می‌دهد مردان (۵۳ درصد) به‌طور معناداری بیشتر از زنان (۳۷ درصد) به‌صورت مستقل از سامانه استفاده می‌کنند؛ در حالی که زنان (۲۴/۷ درصد) بیشتر از مردان (۱۲ درصد) برای بهره‌برداری از سامانه به کمک اطرافیان نیازمندند؛ سالمندان با ۵۶/۴ درصد عدم استفاده، بیشترین میزان عدم بهره‌مندی از سامانه را نشان می‌دهند.

از سوی دیگر، رابطه مثبت و معناداری بین سطح تحصیلات و استفاده مستقل مشاهده شد؛ به‌طوری‌که با ارتقای سطح تحصیلات از ۱۸/۶ درصد در افراد زیر دیپلم به ۶۳/۲ درصد در دارندگان مدارک دانشگاهی، میزان استفاده مستقیم افزایش می‌یابد. همچنین تفاوت‌های جغرافیایی معناداری وجود دارد؛ به‌گونه‌ای که شهرنشینان (مراکز استان‌ها ۴۹/۷ درصد و شهرهای تابعه ۵۱/۴ درصد) به‌طور معناداری بیشتر از روستائیان (۳۵/۱ درصد) از سامانه بهره می‌برند.

این یافته‌ها ضرورت توجه به چند محور کلیدی را برجسته می‌کند:

■ طراحی برنامه‌های هدفمند برای کاهش شکاف جنسیتی در بهره‌مندی از خدمات دیجیتال؛

■ توسعه راهکارهای کاربرپسند برای سالمندان؛

■ توجه ویژه به نیازهای ساکنان مناطق روستایی و ارتقای مهارت‌های دیجیتال در سطوح مختلف تحصیلی.

### ۳-۳-۳. علت عدم استفاده از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

بررسی دلایل عدم استفاده از سامانه نشان می‌دهد از میان کاربرانی که از خدمات پنجره ملی دولت هوشمند بهره‌مند نشده‌اند، اکثریت قریب به اتفاق (۸۹.۷ درصد) دلیل اصلی را بی‌نیازی به این خدمات ذکر کرده‌اند. در مقابل، ۴.۵ درصد از پاسخ‌دهندگان فقدان مهارت کافی برای کار با سامانه را عامل عدم استفاده برشمرده و ۵.۷ درصد نیز به دلایل متفرقه دیگر اشاره داشته‌اند. باید دقت داشت که این آمار از میان کاربرانی است که هرچند یک بار به هر دلیلی از سامانه استفاده نکرده‌اند؛ لذا ۸۹ درصد در این پرسش به معنای این است که از میان کسانی که تاکنون یک بار هم از سامانه استفاده نکرده‌اند، ۸۹ درصد به دلیل احساس بی‌نیازی از سامانه بهره نبرده‌اند. به عبارت بهتر، از میان کسانی که تاکنون حتی یک بار هم از سامانه استفاده نکرده‌اند، ۱۱ درصد کسانی‌اند که تمایل به استفاده و رفع نیاز خود داشته‌اند؛ اما به دلیل نداشتن مهارت کافی یا دیگر دلایل نتوانسته‌اند از سامانه استفاده کنند. چنین یافته‌هایی لزوم توجه دوگانه به سیاستگذاری‌های آگاه‌سازی از مزایای سامانه و همچنین برنامه‌ریزی برای ارتقای توانمندی‌های فنی کاربران را آشکار می‌کند.

### ۳-۳-۴. سهولت کار با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

نتایج ارزیابی سهولت استفاده از سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند در بین کاربرانی که طی یک سال گذشته به صورت مستقل از این پلتفرم استفاده کرده‌اند، در شکل ۳ نشان داده شده است. بر این اساس، ۷۲.۷ درصد از پاسخ‌گویان تجربه کاربری خود را در سطح بالایی از سهولت (سهولت زیاد یا خیلی زیاد) توصیف کرده‌اند. در مقابل، ۲۵.۷ درصد از کاربران، سطح پایینی از سهولت استفاده (سهولت کم یا خیلی کم) را گزارش کرده‌اند.

شکل ۳. دیدگاه کاربران درباره سهولت کار با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد) [۱۸]



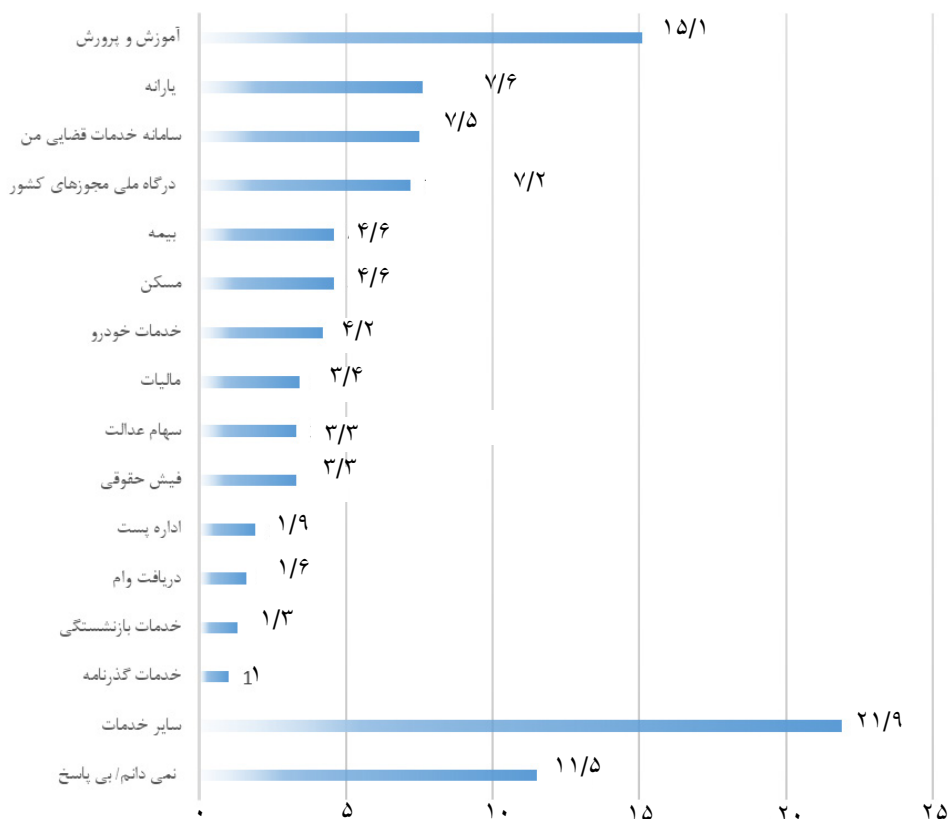
این یافته‌ها حاکی از آن است که اگرچه اکثریت کاربران (نزدیک به سه‌چهارم) از رابط کاربری و عملکرد سامانه رضایت داشته‌اند، همچنان حدود یک‌چهارم کاربران با چالش‌هایی در زمینه سهولت استفاده مواجه بوده‌اند. چنین نتایجی بر اهمیت ادامه فرایند بهینه‌سازی تجربه کاربری و بهبود رابط‌های انسانی سامانه تأکید دارد. از طرف دیگر این آمار نشان از آن دارد که سامانه توانسته است به‌طور نسبی سهولت قابل قبولی در استفاده از خود را طراحی کند.

### ۳-۳-۵. آخرین خدمت دریافتی از پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

نتایج تحلیل محتوای پاسخ‌های کاربران در خصوص آخرین خدمت دریافتی از سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند نشان می‌دهد که ۱۵.۱ درصد از مراجعین، خدمات حوزه آموزش و پرورش را به‌عنوان آخرین خدمت دریافت شده گزارش کرده‌اند. سایر حوزه‌های خدماتی مورد استفاده به تفکیک در شکل ۴ ارائه شده است.



شکل ۴. دیدگاه کاربران درباره سهولت کار با پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد) [۱۸]



داده‌های مربوط به خدمات دریافت شده از سامانه پنجره ملی دولت هوشمند نشان می‌دهد که خدمات «آموزش و پرورش» با سهم ۱۵.۱ درصدی پراستفاده‌ترین خدمت این سامانه بوده است. پس از آن، خدمات «یارانه» (۷.۶ درصد)، «سامانه خدمات قضایی من» (۷.۵ درصد) و «درگاه ملی مجوزهای کشور» (۷.۲ درصد) در رتبه‌های بعدی قرار دارند. در مقابل، برخی خدمات مانند «خدمات گذرنامه» (۱ درصد) و «خدمات بازنشستگی» (۱.۳ درصد) کمترین میزان استفاده را به خود اختصاص داده‌اند.

نکته قابل توجه، سهم ۱۱.۵ درصدی پاسخ‌های «نمی‌دانم/بی‌پاسخ» و ۲۱.۹ درصدی «سایر خدمات» است که نشان‌دهنده نبود شفافیت یا گستردگی خدماتی است که در دسته‌بندی مشخصی جای نمی‌گیرند. این نتایج بیانگر آن است که:

■ **تمرکز کاربران بر خدمات خاص:** خدمات پرکاربرد مانند آموزش و پرورش و یارانه به دلیل نیاز گسترده‌تر شهروندان یا سهولت دسترسی، بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرند.

■ **کم‌استفاده بودن برخی خدمات:** ممکن است به دلیل ناآگاهی کاربران، پیچیدگی فرایندها، یا کمبود آگاهی، برخی از خدمات ولو مهم، کمتر مورد استفاده قرار گرفته است.

■ **نیاز به بهبود دسته‌بندی خدمات:** درصد بالای «سایر خدمات» و «نمی‌دانم» نشان می‌دهد که ممکن است دسته‌بندی فعلی خدمات در سامانه گویا و شفاف نبوده یا خدمات برخی بخش‌ها به درستی معرفی نشده‌اند.

### ۳-۳-۶. رضایت از خدمات پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

نتایج ارزیابی رضایت کاربران از سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (شکل ۵) حاکی از آن است که ۷۳.۸ درصد از کاربران سطح رضایت بالایی (زیاد یا خیلی زیاد) از خدمات این پلتفرم گزارش کرده‌اند؛ درحالی‌که ۲۲.۸ درصد رضایت کمی (کم یا خیلی کم) ابراز کرده‌اند.

شکل ۵. نمودار رضایت کاربران از خدمات پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد) [۱۸]



تحلیل تقاطعی داده‌ها نشان می‌دهد که ۶۴.۲ درصد از کاربران همزمان دو شاخص «سهولت استفاده» و «رضایت از خدمات» را در سطح مطلوبی ارزیابی کرده‌اند. این در حالی است که ۱۳ درصد از پاسخ‌گویان هم با مشکل در استفاده از سامانه مواجه بوده و هم از کیفیت خدمات ارائه شده ناراضی بوده‌اند.

این یافته‌ها چندین نکته سیاستی مهم را برجسته می‌کند:

۱. رابطه معنادار بین سهولت استفاده و رضایت کاربران؛

۲. وجود شکاف تجربه کاربری برای حدود یک‌چهارم کاربران؛

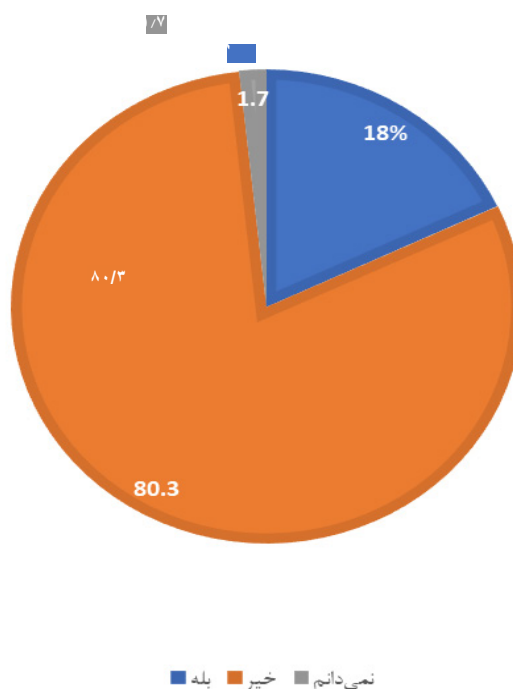
۳. ضرورت توجه همزمان به بهبود رابط کاربری و ارتقای کیفیت خدمات.

نتایج مطالعه حاضر با یافته‌های پژوهش‌های مشابه در حوزه پذیرش سامانه‌های الکترونیکی دولت همخوانی دارد و بر اهمیت مداومت در بهینه‌سازی این سامانه تأکید می‌کند.

### ۳-۷-۳. استفاده از برنامه کاربردی (اپلیکیشن) پنجره ملی خدمات دولت هوشمند

از میان مطلعان برنامه کاربردی پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، میزان استفاده آنها از این برنامه کاربردی پرسیده شده که در شکل ۶ میزان استفاده به نمایش گذاشته شده است. از میان پاسخ‌دهندگان، فقط ۱۸ درصد از اپلیکیشن همراه این سامانه استفاده کرده‌اند؛ در حالی که اکثریت قریب به اتفاق (۸۰.۳ درصد) هیچ‌گونه استفاده‌ای از نسخه موبایلی این سامانه نداشته‌اند. و با در نظر گرفتن کل جامعه آماری، برآوردها حاکی از آن است که فقط ۶.۹ درصد از شهروندان از این اپلیکیشن بهره برده‌اند.

شکل ۶. نمودار رضایت کاربران از خدمات پنجره ملی خدمات دولت هوشمند (درصد) [۱۸]





این یافته‌ها چندین نکته حائز اهمیت را آشکار می‌کند:

- شکاف قابل توجه بین آگاهی از سامانه و استفاده از اپلیکیشن همراه؛
- پایین بودن نرخ پذیرش نسخه موبایلی در مقایسه با نسخه وب؛
- ضرورت بررسی موانع استفاده (مانند ناآگاهی از وجود اپلیکیشن، مشکلات فنی یا کمبود انگیزش).

این نتایج نشان می‌دهد که علی‌رغم توسعه زیرساخت‌های استفاده از این سامانه تحت برنامه‌های کاربردی گوشی‌های همراه، پذیرش استفاده از آنها به هر دلیلی کمتر از استفاده از این خدمات تحت وب است. این مسئله نشان از لزوم بازنگری در استراتژی‌های توسعه و ترویج اپلیکیشن‌های خدمات دولتی را آشکار می‌کند.

#### ۴. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری



پنجره ملی خدمات دولت هوشمند با هدف تأمین رضایت شهروندان از طریق تسهیل در دسترسی به خدمات و استعلامات دولتی، کاهش تشریفات و بی‌نیازی به حضور شهروندان در اداره‌های دولتی و امکان دریافت خدمات به‌صورت برخط، موردنظر دولت قرار گرفت و مقدمات پیاده‌سازی و اجرای آن در کشور در جلسه بیست و سوم شورای اجرایی فناوری اطلاعات در بهمن ۱۴۰۰ فراهم شد. علی‌رغم الزامات قانونی و تعیین تکالیف برای دستگاه‌های اجرایی در قوانین بودجه سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ هنوز این مهم به‌طور کامل عملیاتی نشده است. ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم نیز بر عملیاتی شدن این تکالیف تأکید دارد. البته وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مرحله اول این پروژه (راه‌اندازی سامانه «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند») را در اردیبهشت‌ماه ۱۴۰۱ اجرا کرد، اما اتصال دستگاه‌های اجرایی به «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» و راه‌اندازی پنجره‌های دستگاهی با عدم ملاحظه و پیروی از برنامه‌ریزی‌های انجام شده صورت می‌گیرد. با توجه به تعدد و تنوع خدمات دولتی، دستیابی به این هدف مستلزم صرف هزینه‌های هنگفت - از جمله هزینه‌های مالی و منابع انسانی - و اختصاص زمان قابل توجهی خواهد بود. نکته مهم در پیاده‌سازی پروژه استقرار «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» لزوم به‌کارگیری نیروی متخصص آشنا با مفاهیم هوشمندسازی است که بر این مسئله در ماده (۵) مصوبه بیست و پنجم شورای اجرایی فناوری اطلاعات مورخ ۱۴۰۱/۹/۲۱ تأکید شده است.<sup>۱</sup>

این گزارش به بررسی عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اجرای بند «ج» ماده (۱۰۷) برنامه هفتم پیشرفت و بند «ج» تبصره «۷» قانون بودجه سال ۱۴۰۲ پرداخته است. بررسی «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» و پنجره‌های دستگاهی حاکی از آن است که حدود ۹۸/۵ درصد دستگاه‌ها به پنجره ملی متصل‌اند. انتخاب خدمات قابل هوشمندسازی از بین ۶۷۰۷ خدمتی، که در سامانه مدیریت خدمات الکترونیک دولت احصا شده است، مستلزم شناخت کافی درمورد ماهیت خدمات و الزامات آنهاست. تعیین اولویت‌های بهینه‌سازی و هوشمندسازی جزو مسئولیت‌های کمیته ماده (۱۳) بود که در آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت به کارگروه ماده (۲) واگذار شده است. تعداد دستگاه‌ها و خدمات قابل اتصال به سامانه، که در بررسی‌های مقدماتی تعیین شده بود، در مراحل بعدی و طی جلساتی با حضور مسئولان دستگاه‌های اجرایی تعدیل شد. تا خردادماه ۱۴۰۴ از تعداد ۱۸۶ دستگاه اجرایی، ۱۴۹ دستگاه به پنجره ملی متصل و ۲ دستگاه هنوز متصل نشده‌اند. ۳۵ دستگاه نیز جزو موارد عدم مصداق برای اتصال به پنجره ملی خدمات دولت هوشمند قرار گرفته‌اند. از ۱۴۹ دستگاه متصل به پنجره، ۸۶ دستگاه ۱۰۰ درصد و ۱۳ دستگاه کمتر از ۲۰ درصد خدمات قابل اتصال خود را به پنجره ملی متصل کرده‌اند. همچنین از مجموع ۳۵۰۵ خدمت قابل اتصال، ۲۱۲۷ خدمت به پنجره ملی متصل شده‌اند که تعداد ۷۸۰ خدمت پس از تأیید توسط کمیته نظارتی به‌صورت هوشمند ارائه می‌شوند. بر همین اساس، تا خردادماه ۱۴۰۴، ۱۹ دستگاه ۱۰۰ درصد و ۸ دستگاه کمتر از ۲۰ درصد خدمات مشمول اتصال خود را به‌صورت هوشمند ارائه می‌کنند. ۲۸ دستگاه نیز هیچ‌یک از خدمات خود را به‌صورت هوشمند ارائه نمی‌کنند. تعداد کاربران ثبت‌نام

۱. ماده (۵): نظر به ضرورت حفظ نیروی انسانی ماهر در بخش فناوری اطلاعات و برقراری فوق‌العاده‌های ویژه یا خاص (با رعایت ماده (۶۸) قانون خدمات کشوری) سازمان اداری و استخدامی کشور با هماهنگی سازمان برنامه و بودجه اقدامات و راهکارهای قانونی لازم برای جذب و نگهداشت نیروی انسانی متخصص واحدهای فناوری اطلاعات را با اخذ مصوبات لازم از شورای حقوق و دستمزد و شورای عالی اداری حداکثر تا بهمن ۱۴۰۱ به عمل آورد. به‌نحوی که این مصوبات از ابتدای سال ۱۴۰۲ در چارچوب قوانین و مقررات مربوط قابلیت اجرا داشته باشد.

شده در پنجره ملی ۶۲/۹ میلیون نفر است که ۵۱/۷ میلیون نفر تا سطح ۲ و تعداد ناچیزی در سطوح ۳ و ۴ احراز هویت شده‌اند. تعداد تراکنش‌های انجام شده از طریق پنجره ملی دولت هوشمند از مسیر مرکز ملی تبادل اطلاعات از سال ۱۳۹۶ تاکنون (سال ۱۴۰۴) سیر صعودی داشته و طی دوره فروردین‌ماه ۱۴۰۳ تا اردیبهشت‌ماه ۱۴۰۴، ۱/۱ میلیارد تراکنش است که ۲۳/۶ میلیون تراکنش (۲ درصد) به دلیل عدم پاسخ‌گویی صحیح از سوی دستگاه‌های سرویس‌دهنده ناموفق بوده است. به این ترتیب کیفیت ارائه خدمات از طریق پنجره ملی و از مسیر مرکز ملی تبادل اطلاعات ۹۸ درصد است. سایر اقدامات صورت گرفته به منظور تحقق اهداف پروژه پنجره ملی دولت هوشمند شامل راه‌اندازی سامانه ثبت وقایع فرایند دریافت خدمت پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، ارزیابی کیفیت خدمت ارائه شده و تهیه طرح اولیه شخصی‌سازی خدمات در پنجره ملی خدمات دولت هوشمند برای بهبود تجربه کاربری‌اند. علی‌رغم ثبت‌نام بیش از ۶۰ میلیون نفر در پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، نظرسنجی انجام شده توسط مرکز پژوهش‌های مجلس نشان می‌دهد که افراد زیادی هنوز از وجود چنین سامانه‌ای مطلع نیستند یا از قابلیت‌های آن اطلاع ندارند که این امر ناشی از عدم اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی عمومی در خصوص سامانه است. به علاوه عواملی نظیر میزان تحصیلات، آشنایی با رایانه و برنامه‌های رایانه‌ای و سن و سال افراد نیز در تمایل به استفاده از خدمات الکترونیکی دولت اثرگذار بوده است.

بررسی مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی نیز نشان از آن دارد که اقداماتی برای اشتراک‌گذاری داده‌های دستگاه‌های دولتی و جلوگیری از کارکرد جزیره‌ای دستگاه‌ها به منظور پاسخ‌گویی به استعلامات صورت گرفته است. در عین حال به دلیل فقدان هماهنگی مؤثر میان دستگاه‌های اجرایی در برنامه‌ریزی، تبادل اطلاعات و کمک به هوشمندسازی خدمات، پیشرفت تکمیل پنجره ملی با کندی همراه بوده است.

یکی از جدی‌ترین پیش‌زمینه‌های ارائه خدمات سریع و هوشمند در پنجره واحد خدمات هوشمند دولت، وجود ساختار چابک و کارآمد تعامل‌پذیری در کشور است. مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی در گزارشی با عنوان «بررسی چالش‌های تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی در کشور» [۱۹] چالش‌های موضوع تعامل‌پذیری در کشور را بررسی کرده است.

بر اساس گزارش‌های دریافتی از شورای اجرایی فناوری اطلاعات، سازمان اداری و استخدامی کشور و سازمان فناوری اطلاعات، عواملی نظیر تمیز نبودن داده‌های موجود در سامانه‌های مختلف دستگاه‌های اجرایی، تعدد سامانه‌ها و ناسازگاری داده‌های موجود در آنها، قدیمی بودن سامانه‌ها در برخی دستگاه‌ها و عدم امکان تبادل داده و اتصال به سایر سامانه‌ها، فروش داده‌های پایه و هویتی توسط اشخاص غیرمجاز، به روز نبودن فرایندهای اجرایی، به روز نبودن فهرست و شناسنامه خدمات دستگاه‌های اجرایی، مشکلات جدی جذب و نگهداشت نیروی انسانی، مقاومت دستگاه‌های اجرایی در انتشار داده‌های باز، عدم اجرای مصوبات کارگروه تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی، تفاوت بارز در سطح بلوغ دستگاه‌های اجرایی برای هوشمندسازی، مشکلات دستگاه‌های اجرایی در تأمین زیرساخت‌ها و در نهایت تعدد مراجع تصمیم‌گیر و سندنویسی در کشور از مهم‌ترین چالش‌های توسعه دولت هوشمند در کشور به شمار می‌رود. آخرین وضعیت پنجره ملی خدمات دولت هوشمند در موارد ذیل بیان شده است:

تا زمان تهیه گزارش<sup>۱</sup> ۶۲/۹ میلیون نفر در پنجره ملی خدمات دولت هوشمند ثبت‌نام و احراز هویت شده‌اند. ۵۱/۷ میلیون نفر احراز هویت در سطح ۲ شده‌اند، اما احراز هویت در سطح ۳، حدود ۹۷ هزار نفر و در سطح ۴، ۱۳۵۶ نفرند. در عین حال بر اساس نظرسنجی انجام شده توسط مرکز پژوهش‌های مجلس [۱۸] در خصوص میزان استفاده از خدمات الکترونیک دولت در قالب سامانه دولت هوشمند، افراد زیادی هنوز از وجود چنین سامانه‌ای مطلع نیستند یا از قابلیت‌های آن اطلاع ندارند که این امر ناشی از عدم اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی عمومی در خصوص سامانه است. به علاوه عواملی نظیر میزان تحصیلات، آشنایی با رایانه و برنامه‌های رایانه‌ای و سن و سال افراد نیز در تمایل به استفاده از خدمات الکترونیکی دولت اثرگذار بوده است. شایان ذکر است عمده افرادی که از خدمات پنجره ملی دولت هوشمند استفاده کرده‌اند، کار کردن با این سامانه را آسان تلقی کرده و از خدمات ارائه شده راضی بوده‌اند. از طریق پنجره ملی خدمات دولت هوشمند می‌توان به پنجره واحد دستگاه‌های اجرایی دسترسی پیدا کرد؛ اما لزوماً همه خدمات دستگاه‌ها از طریق پنجره ملی قابل دستیابی نیست. اکثر دستگاه‌ها برای خدمات مختلف خود سامانه‌های متعددی دارند که از طریق پنجره ملی نمی‌توان به همه آنها دسترسی داشت. از ۱۴۸ دستگاه متصل به سامانه، ۸۵ دستگاه ۱۰۰ درصد خدمات خود را به صورت



الکترونیکی و فقط ۱۸ دستگاه، ۱۰۰ درصد خدمات خود را به صورت هوشمند از طریق پنجره ملی ارائه می‌دهند [۱۳]. در مورد سایر دستگاه‌ها بعضی از خدمات قابلیت الکترونیکی یا هوشمند شدن ندارند و برخی نیز هنوز تأییدیه کمیته نظارتی برای تعبیه در پنجره ملی دریافت نکرده‌اند.

سامانه مدیریت خدمات دولت<sup>۱</sup> فهرست دستگاه‌های اجرایی و خدمات هریک به تفکیک خدمات کلان و جزئیات خدمات دستگاه‌ها را ارائه کرده است و امکان جست‌وجو برای هریک از خدمات برحسب پارامترهای مختلف وجود دارد. در فهرست دستگاه‌های اجرایی، سازمان‌های زیر نظر مقام معظم رهبری، رئیس‌جمهور، نهادهای فراقوه‌ای و قوه مقننه وجود دارند که به جز تعداد معدودی برای باقی این‌گونه سازمان‌ها هیچ خدمتی تعریف نشده است. تعداد کل خدمات ۶۰۶۷ مورد است، اما همه آنها شناسه ندارند و مشخص نیست که چند درصد از این خدمات قابلیت الکترونیکی شدن و در نهایت هوشمندسازی دارند. البته قرار است اقداماتی که توسط سازمان اداری و استخدامی در زمینه شناسه‌دار کردن خدمات دولت صورت می‌گیرد، در نهایت منجر به اصلاح یا تکمیل تعداد خدمات دستگاه‌ها و مشخصه‌های آنها در سامانه مدیریت خدمات دولت شود.

تاکنون حدود ۶۰ درصد از خدمات شناسه‌دار قابل اتصال به پنجره ملی به صورت الکترونیکی ارائه شده‌اند و از طریق پنجره ملی در دسترس هستند [۱۳] که نسبت به تکالیف قانون بودجه سال‌های ۱۴۰۱ و ۱۴۰۲ فاصله دارد. همچنین ۲۲ درصد کل خدمات به صورت هوشمند ارائه می‌شوند که اگرچه تکلیف ۲۰ درصد هوشمندسازی انجام شده، اما روند آن بسیار کند بوده است. براساس قانون برنامه هفتم مقرر شده است که طی پنج سال دوره برنامه، ۱۰۰ درصد خدمات هوشمند شوند و لذا باید تا پایان سال اول برنامه (۱۴۰۳) ۲۰ درصد از خدمات هوشمند می‌شد. اگرچه ۲۰ درصد کل خدمات هوشمند شده‌اند، این امر در مورد تک تک دستگاه‌های اجرایی محقق نشده است.

در حال حاضر ارائه خدمات برخط دستگاه‌ها صرفاً محدود به استعلاماتی است که اطلاعات آنها در سامانه‌های داخلی دستگاه‌ها موجود است؛ لذا برای رسیدن به وضعیت مطلوب و انجام الکترونیکی کلیه خدمات فاصله قابل توجهی وجود دارد. این امر مستلزم فراهم کردن زیرساخت مناسب، پایگاه‌های داده‌ای کامل و بدون خطای اطلاعاتی و ارتباط بین‌دستگاهی است. برای نمونه، در مصوبه دوم از جلسه پنجاه و یکم کارگروه تعامل‌پذیری، فرایند الکترونیکی و هوشمند صدور شناسنامه برای نوزادان تازه متولد شده طراحی، و ارتباط بین دستگاه‌های مشمول (سازمان ثبت احوال، وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی) پیش‌بینی شده است باینکه مقرر شده بود که این کار تا پایان آذرماه ۱۴۰۲ عملیاتی شود و در پنجره سازمان ثبت احوال کشور در دسترس قرار گیرد، اما با گذشت مهلت زمانی تعیین شده هنوز این مصوبه عملیاتی نشده است.

زیرساخت و طراحی کلیه پنجره‌های دستگاهی باید مطابق با الزامات فنی پنجره‌های دستگاهی مصوبه جلسه بیست و ششم شورای اجرایی فناوری اطلاعات صورت پذیرد.

به‌طور کلی می‌توان نکات ذیل را به‌عنوان اقداماتی برای بهبود این سامانه در نظر گرفت:

لزوم اتصال تمام خدمات دارای قابلیت الکترونیک به پنجره واحد: همه خدمات دستگاه‌های اجرایی از طریق پنجره ملی در دسترس نیستند و برای دسترسی به برخی از خدمات لازم است به درگاه اختصاصی دستگاه‌ها مراجعه شود که این امر گاهی موجب سردرگمی و پیچیده‌تر شدن فرایند گرفتن خدمات از طرف مردم خواهد شد.

**لزوم هماهنگی در تعداد خدمات احصا شده و دارای شناسنامه با خدمات موجود در پنجره واحد:** تعداد خدمات مدنظر برای تعبیه در پنجره هوشمند به مراتب کمتر از فهرست خدمات دستگاه‌های اجرایی در سامانه مدیریت خدمات دولت است و قرار است با اقدامات سازمان اداری و استخدامی در خصوص شناسه‌دار کردن خدمات، این دو سامانه هماهنگ شوند.

لزوم هماهنگی بین اطلاعات اشخاص در بخش‌های مختلف سامانه: اطلاعات شخصی افراد برای دریافت خدمات الکترونیکی در تمام سامانه‌های متصل باید به یک شکل و از یک جا استعلام شوند. نمونه این امر اطلاعات بیمه‌ای افراد است که در بخش‌های مختلف اطلاعات متفاوتی ارائه می‌شود. این موضوع موجب بی‌دقتی در ارائه خدمات دولت خواهد بود.

وابسته شدن حمایت‌ها و تغییرات ساختاری دستگاه‌ها به میزان عملیاتی‌سازی تکالیف در حوزه هوشمندسازی: به‌منظور

1. [www.mardom.ir](http://www.mardom.ir)

پایبندی دستگاه‌ها به دستیابی اهداف پروژه «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند»، حمایت‌های دولت از دستگاه‌ها باید مشروط به میزان تحقق الزامات دولت هوشمند شود. پیش‌نیاز برای تخصیص اعتبارات بودجه‌ای سالیانه، صدور مجوزهای استخدامی، تغییر ساختار یا اخذ پروژه‌های توسعه‌ای در این بخش می‌تواند در نظر گرفته شود.

**امکان ارائه نظرات شهروندان و بازخوردگیری از آنان:** ضمن اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی عمومی نسبت به وجود سامانه و قابلیت‌های آن، امکان ارائه نقاط ضعف و همچنین انتقادات و پیشنهادهای احتمالی توسط شهروندان در راستای بهبود عملکرد سامانه پنجره ملی خدمات دولت هوشمند از طریق سامانه‌های موجود (نظیر سامانه سنجش رضایت مردم) یا ایجاد سامانه‌ای مجزا به‌منظور نظرسنجی و ثبت تجربه شهروندان باید فراهم شود. بر ایجاد چنین سامانه‌ای در ماده (۹) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت تأکید شده است. در این سامانه با نمایش فهرست خدمات ارائه نشده از هر دستگاه و همچنین معرفی خدمات پیشنهادی هفته برای الکترونیکی و هوشمندسازی براساس نظر مردم، نقش مردم و مطالبه‌گری آنان برای بهبود فرایند هوشمندسازی خدمات دولت پررنگ می‌شود.

**تسریع در اجرایی سازی بند «الف» ماده (۱۰۷):** به‌منظور رفع چالش‌های مالی موجود برای پیاده‌سازی پنجره دستگاهی و اتصال آن به پنجره ملی، اهتمام دولت به اجرا و پیاده‌سازی بند «الف» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت مبنی بر «اتصال مراکز داده اصلی و پشتیبان دستگاه‌های اجرایی به زیرساخت یکپارچه ابری دولت هوشمند» توصیه می‌شود. آیین‌نامه اجرایی این بند در تاریخ ۱۴۰۳/۹/۱۲ به دستگاه‌های اجرایی ابلاغ شده است. علاوه بر این، تجمیع نیازهای مشابه بین دستگاه‌ها برای ارائه خدمات مشابه نظیر ثبت شکایات، خدمات منابع انسانی یا خریدهای دولتی از طریق توسعه سکوها مشترک موجب صرفه‌جویی در هزینه‌ها می‌شود. **تدبیر برای چالش نهادها و شوراهای نظارتی موازی:** براساس ماده (۲) آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت،<sup>۱</sup> «کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند» تشکیل شد. این کارگروه وظیفه نظارت بر حسن اجرای آیین‌نامه، تصویب اولویت‌ها و نحوه بهینه‌سازی و هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی را برعهده دارد. از طرف دیگر، براساس ماده (۴) «نقشه راه دولت هوشمند»<sup>۲</sup> مصوب شورای عالی اداری مورخ ۱۴۰۴/۱/۳۱، «کارگروه هوشمندسازی نظام اداری» در راستای پیگیری مصوبات سند نقشه راه دولت هوشمند ایجاد شده است. به‌ظاهر، این دو سند به‌سمت اهداف مشترکی چون ارتقای کیفیت خدمات عمومی، دیجیتالی‌سازی و بهبود حکمرانی حرکت می‌کنند، اما در سطح محتوا، نگرش و اولویت‌ها، تناقضات و ناهماهنگی‌های بنیادینی مشاهده می‌شود که می‌تواند اجرای یکپارچه و مؤثر این تحول را با شکست مواجه کند. مهم‌ترین چالش در خصوص این دو سند، وجود دو نهاد موازی نظارت بر اجرای دولت هوشمند در کشور است. این دو نهاد که اکثر اعضای آنها نیز یکسان است، موظف به پیگیری امور مشابهی شده‌اند که در یکی از آنها سازمان اداری و استخدامی کشور رئیس و در دیگر وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات رئیس در نظر گرفته شده است. نبود اصلاح، تدبیر و تقسیم کار مشخص برای عملکرد این دو نهاد، موجب نظارت ناقص بر اجرای دولت هوشمند در کشور خواهد شد و ابهامات دستگاه‌های اجرایی را بیش‌ازپیش خواهد کرد.

۱. ماده (۲): به‌منظور راهبری و نظارت بر حسن اجرای این آیین‌نامه و تصویب اولویت‌ها و نحوه بهینه‌سازی و هوشمندسازی خدمات دستگاه‌های اجرایی، کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند با مسئولیت وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات و عضویت وزیر اطلاعات، رئیس سازمان برنامه و بودجه کشور، رئیس سازمان و دبیر شورا تشکیل می‌شود. دبیرخانه کارگروه در محل دبیرخانه شورا و بدون توسعه تشکیلات مستقر است.

تبصره: جلسه کارگروه حداقل ماهی یک بار برگزار می‌شود و کارگروه کارشناسی آن متشکل از نمایندگان تام‌الاختیار اعضا، به‌صورت هفتگی و در صورت لزوم با حضور رئیس دستگاه‌های اجرایی ذی‌ربط به عنوان عضو مدعو، برگزار می‌گردد.

۲. ماده (۴): به‌منظور هماهنگی و یکپارچگی در ایجاد زیست‌بوم مطلوب و راهبری و سنجش عملکرد در تحقق برنامه‌ها و اهداف سند نقشه راه دولت هوشمند، «کارگروه هوشمندسازی نظام اداری» با ریاست رئیس سازمان و عضویت رئیس سازمان برنامه و وزیر ارتباطات و فناوری اطلاعات با وظایف و اختیارات زیر تشکیل می‌شود. نظارت بر حسن اجرای این تصویب‌نامه و اهداف مندرج در مواد (۳) و (۴) آن و سایر مصوبات مربوطه در چارچوب قوانین و مقررات؛ راهبری و نظارت بر پیشبرد برنامه‌ها و پروژه‌های مصوب کارگروه برای هر دستگاه یا خوشه؛

ایجاد هماهنگی و جلوگیری از موازی‌کاری بین دستگاه‌های اجرایی منطبق بر سنجش‌های عملکردی مدل بلوغ و معماری سرویس‌گرا؛ به‌روزرسانی پروژه‌های پیش‌ران اولویت‌دار براساس ماهیت و ضرورت و تعیین پروژه‌های اولویت‌دار بعدی؛

نظارت بر تعریف و تصویب پروژه‌ها و اعتبارات حوزه دولت هوشمند با تمرکز بر توسعه خدمات و سنجش‌های عملکردی، منطبق بر مدل معماری مصوب (موضوع ماده (۶)) و چرخه هوشمندسازی خدمات؛ پیش‌بینی و تدوین بخشنامه‌ها، دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های مورد نیاز؛

پیگیری استقرار بستر مشارکت‌پذیری الکترونیکی و اخذ نظرات نخبگان، متخصصین و ذی‌نفعان برای بهبود ارائه خدمات در زیست‌بوم سنجه‌محور، منطبق بر کارایی خدمات در دولت هوشمند؛

رتبه‌بندی سالانه دستگاه‌های اجرایی مبتنی بر تحقق برنامه عملیاتی مصوب و اعلام عمومی.

تبصره «۱»: دبیرخانه کارگروه در سازمان مستقر است.

تبصره «۲»: حسب مورد و به‌منظور رفع موانع و چالش‌ها، جلسات کارگروه با حضور معاون اول رئیس‌جمهور، تشکیل می‌شود.



جدول ۵. جمع‌بندی پیشنهادهای سیاستی

زمان‌بندی اجرا (کوتاه‌مدت، میان‌مدت، بلندمدت)	متولی/ متولیان اقدامات عملیاتی	اقدامات عملیاتی	توصیه سیاستی	نوع توصیه		ردیف
				اصلاح**	تداوم*	
میان‌مدت	سازمان اداری و استخدامی کشور	تکمیل پروژه شناسنامه‌دار کردن خدمات و یکسان‌سازی آن با خدمات احصا شده برای ارائه الکترونیکی آنها	هماهنگی در تعداد خدمات احصا شده و دارای شناسنامه با خدمات موجود در پنجره واحد	**		۱
میان‌مدت	سازمان اداری و استخدامی کشور، سازمان برنامه و بودجه کشور	پیش‌نیاز برای تخصیص اعتبارات بودجه‌ای سالیانه، صدور مجوزهای استخدامی، تغییر ساختار یا اخذ پروژه‌های توسعه‌ای در این بخش می‌تواند در نظر گرفته شود.	وابسته شدن حمایت‌ها و تغییرات ساختاری دستگاه‌ها به میزان عملیاتی‌سازی تکالیف در حوزه هوشمندسازی	**		۲
کوتاه‌مدت	معاون اول ریاست‌جمهوری	«کارگروه راهبری و نظارت بر استقرار دولت هوشمند» براساس آیین‌نامه اجرایی بند «ج» ماده (۱۰۷) و «کارگروه هوشمندسازی نظام اداری» براساس نقشه راه دولت هوشمند با وظایف تقریباً یکسان و اعضای غالباً یکسان تشکیل شده که باید تقسیم کار مناسبی میان آنها صورت گیرد.	تدبیر برای چالش نهادها و شوراهای نظارتی موازی		*	۳

\* تداوم یا تقویت آیتم‌ها یا اقدامات  
\*\* اصلاح رویه‌ها یا ایجاد سازوکارها  
مأخذ: یافته‌های پژوهش.



- [۱]. «نگاهی به دولت الکترونیک»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، گروه ارتباطات و فناوری‌های نوین، آذر ۱۳۸۴، شماره مسلسل: ۷۵۸۵.
- [۲]. زارع‌میرک‌آباد، احمد، (۱۴۰۰)، «موانع و راهکارهای پیاده‌سازی دولت الکترونیک در ایران»، در پنجمین کنفرانس ملی نوآوری و تحقیق در روان‌شناسی، حقوق و مدیریت فرهنگی.
- [۳]. بادوام، هدی و همکاران، (۱۴۰۱)، «شناسایی و تحلیل ارتباط ریسک‌ها و ذی‌نفعان در پیاده‌سازی دولت الکترونیک»، فصلنامه علمی - پژوهشی سیاست علم و فناوری، ۱۵(۱)، ۳۷-۵۳.
- [۴]. دشتی، محمدعلی و احمد زارع‌میرک‌آباد، (۱۴۰۱)، «بررسی تأثیر دولت الکترونیک و کارت هوشمند ملی بر عملکرد دولت»، اولین کنفرانس بین‌المللی فناوری اطلاعات، مدیریت و کامپیوتر.
- [۵]. تقوا، محمدرضا و همکاران، (۱۳۹۶)، «مدلی برای دولت هوشمند: تبیین ابعاد دولت هوشمند با استفاده از روش فراترکیب»، فصلنامه مطالعات مدیریت کسب و کار هوشمند، ۶(۲۱)، ۱۳۱-۱۶۸.
- [۶]. شجاعان، امیر و همکاران، (۱۳۹۷)، «تحقق حاکمیت الکترونیک ایران: گامی به سوی دولت هوشمند»، مدیریت بحران، ۸ (ویژه نامه هوشمند سازی)، ۴۹-۵۹.
- [۷]. منصوری‌راد، مهشید و الهام جودی، (۱۳۹۷)، «دولت هوشمند و دولت الکترونیک در ایران»، کنفرانس بین‌المللی فناوری اطلاعات، دولت الکترونیک و شهر هوشمند.
- [۸]. میرزاحمدی، ایلیا، فهیمه محمدی هارونی و یحیی مرتب، (۱۴۰۳)، «تحلیل نظارتی پیرامون اجرای ۲۳ پروژه اولویت‌دار دولت الکترونیک»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، شماره مسلسل: ۱۹۸۵۲.
- [۹]. نامی، محمدرضا و همکاران، (۱۳۸۷)، «نقش عامل‌های هوشمند در بهبود فعالیت‌های دولت الکترونیک»، فصلنامه علمی - پژوهشی مهندسی برق مجلس. سال دوم شماره ۴ (پیاپی ۸، زمستان ۱۳۸۷). ص ۳۷.
- [۱۰]. حسینی، سیدعبدالرسول و مصطفی بزی، (۱۴۰۱)، «دولت هوشمند و هوشمندسازی دولت در ایران»، اولین همایش ملی رویکردهای نظری و فناوری‌های نوین.
- [۱۱]. عبدالعلی‌زاده شهیر، سیمین، (۱۴۰۳)، «نظارت بر اجرایی‌سازی سامانه پنجره واحد مدیریت زمین (e-land) در راستای اجرای ۲۳ پروژه اولویت‌دار دولت الکترونیک»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، شماره مسلسل: ۱۹۸۵۷.
- [۱۲]. گزارش عملکرد پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، (۱۴۰۳)، شورای اجرایی فناوری اطلاعات.
- [۱۳]. گزارش عملکرد پنجره ملی خدمات دولت هوشمند شامل مرکز ملی تبادلات اطلاعات، (۱۴۰۴)، سازمان فناوری اطلاعات.
- [۱۴]. گزارش وضعیت توسعه دولت هوشمند در کشور و اجرای تکالیف مندرج در قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت، (۱۴۰۴)، شورای اجرایی فناوری اطلاعات.
- [۱۵]. گزارش عملکرد پنجره ملی خدمات دولت هوشمند، (۱۴۰۴)، سازمان اداری و استخدامی کشور.
- [۱۶]. گزارش اقدامات و چالش‌های مرتبط با بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت، (۱۴۰۴)، سازمان اداری و استخدامی کشور.
- [۱۷]. صورت جلسه بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه پنج‌ساله هفتم پیشرفت، (۱۴۰۴)، مرکز پژوهش‌های مجلس، دفتر مطالعات مدیریت.
- [۱۸]. سپاسگر، ملیحه، زهرا سادات مشکانی فراهانی، فاطمه امیری شاد و جیران سرداری، (۱۴۰۳)، «سنجش دیدگاه مردم درباره خدمات الکترونیکی و اینترنتی دولت»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، شماره مسلسل: ۲۰۴۰۳.
- [۱۹]. کریمی، مهسا، حسین عزیزی، یحیی مرتب و سید مسعود شریفی، (۱۴۰۳)، «بررسی چالش‌های تعامل‌پذیری دولت الکترونیکی در کشور»، مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، شماره مسلسل: ۲۰۵۳۲.

#### گزیده سیاستی

این گزارش به بررسی میزان توفیق اجرای «پنجره ملی خدمات دولت هوشمند» بر اساس بند «ج» ماده (۱۰۷) قانون برنامه هفتم پیشرفت می‌پردازد و چالش‌های اجرایی آن را بررسی می‌کند.



مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

تهران، خیابان پاسداران، روبروی پارک نیاوران (ضلع جنوبی، پلاک ۸۰۲)

تلفن: ۷۵۱۸۳۰۰۰ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۵۸۵۵ پست الکترونیک: [mrc@majles.ir](mailto:mrc@majles.ir)

وبسایت: [rc.majles.ir](http://rc.majles.ir)