

ارزیابی حسن اجرای تبصره «۱۳» قانون  
بودجه سال ۱۳۸۶ وبگاه سازمان‌های دولتی  
و نحوه ارائه خدمات الکترونیک

کد موضوعی: ۲۸۰

شماره مسلسل: ۹۴۵۶

بهمن ماه ۱۳۸۷

دفتر: مطالعات ارتباطات و فناوری‌های نوین

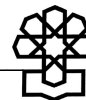


## به نام خدا

### فهرست مطالب

چکیده	۱
مقدمه	۱
۱. شواهدی از فعالیت‌های جهانی در خصوص ارائه خدمات الکترونیک	۲
۲. تعاریف و مدل‌های دولت الکترونیک	۶
۳. مدل‌های نظری اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات دولت الکترونیک	۷
۴. مدل‌های اجرایی اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات دولت الکترونیک	۱۰
۵. مراحل استقرار دولت الکترونیک	۱۳
۶. خلاصه‌ای از ارزیابی ستاد تبصره «۱۳» و دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی پیرامون نحوه ارائه خدمات در وبگاه‌های دولتی کشور در سال ۱۳۸۶	۱۶
۷. روش تحقیق و شیوه ارزیابی	۱۷
جمع‌بندی و نتیجه‌گیری	۳۶
محدودیت‌های تحقیق	۳۷
پی‌نوشت‌ها	۳۸





## ارزیابی حسن اجرای تبصره «۱۳» قانون بودجه سال ۱۳۸۶ و بگانه سازمان‌های دولتی و نحوه ارائه خدمات الکترونیک

### چکیده

در فصل دوازدهم قانون برنامه چهارم توسعه با طرح مباحثی همچون بازآفرینی دولت و ارتقای اثربخشی و بهره‌وری نهادهای مختلف اجرایی، اصلاح ساختار، تقویت نظم و انضباط مالی و اداری، افزایش مشارکت مردم در امور کشور و ... به‌طور کلی بهبود کارکردهای دولت مد نظر قرار گرفته و به‌وضوح تأکید بر «رشد» جای خود را به تأکید بر «عملکرد» داده است. در این راستا گزارش حاضر با عنایت به این فصل از قانون برنامه چهارم، با بررسی نحوه ارائه خدمات الکترونیک در وبگاه‌های سازمان‌های دولتی، چگونگی حسن اجرای تبصره «۱۳» قانون بودجه (مصوب شنبه، ۲۷ مرداد ۱۳۸۶ در خصوص خدمات رسانی دستگاه‌های اجرایی در فضای الکترونیکی) را در پنج مرحله صفر، انتشار اطلاعات، تعامل، انجام تراکنش و دوره تبدیل ارزیابی می‌کند. یافته‌های این گزارش حاکی از آن است که همچنان غالب خدمات الکترونیکی وبگاه‌های سازمان‌های دولتی در مرحله انتشار قرار دارد و تعداد کمی از سازمان‌ها، خدمات خود را به‌صورت تعاملی به متقاضیان ارائه می‌کنند و همچنین سازمان‌های معدودی در حال حاضر میزان محدودی از خدمات خود را به‌صورت تراکنش (وبگاه بانک‌ها) به مخاطبان عرضه می‌کنند.

### مقدمه

نظر به اینکه با تصویب نمایندگان ویژه رئیس‌جمهور در خصوص اجرای تبصره «۱۳» قانون بودجه (شنبه، ۲۷ مرداد ۱۳۸۶)، همه دستگاه‌های اجرایی دولتی و غیردولتی موظف شدند در فضای الکترونیکی به متقاضیان خدمات ارائه دهند و همه دستگاه‌های اجرایی دولتی و غیردولتی باید تا پایان شهریور ماه ۱۳۸۶ تمامی خدماتی را که از طریق جایگاه اینترنتی (وبگاه) خود ارائه می‌دهند، شامل فرم‌ها، فرایندها، شرایط آدرس‌ها، تعرفه‌های خدمات، نحوه دسترسی و غیره، به‌طور کامل توصیف، اطلاع‌رسانی و به‌روزرسانی کنند. دستگاه‌های اجرایی دولتی و غیردولتی همچنین موظف شدند تا پایان آبان ماه ۱۳۸۶ حداقل ۲۰ درصد از خدمات خود را به‌صورت تعاملی (با قابلیت ردگیری) و تا پایان اسفند ماه ۱۳۸۶ حداقل پنج درصد از خدمات خود به‌صورت تراکنشی (قابلیت



اجرای درخواست و دریافت خدمات) در فضای الکترونیکی به متقاضیان ارائه کنند. بدیهی است شیوه خدمت‌رسانی سازمان‌ها و نهادهای مختلف از طریق شبکه اینترنت تغییر رویکرد دولت از سازمان محوری به شهروند محوری را سبب شده و با فراهم آوردن بستر و فرصت پاسخ‌گوتر ساختن دولت ضمن ارائه خدمات با کیفیت بالاتر در زمان کمتر و طبق برنامه زمانی شهروندان (در هر ساعت از شبانه‌روز) و نه استانداردهای روز و هفته اداری، تقویت رابطه دولت و مردم و تسهیل دریافت درخواست‌ها و پاسخ‌گویی به‌موقع به آنها و در نهایت رضایت شهروندان را موجب می‌شود، در این راستا این تحقیق بر آن است تا ابتدا با نگاهی به برخی تجربیات ارائه خدمات الکترونیک در چند کشور و سپس با تشریح مدل‌های دولت الکترونیک در حوزه‌های نظری و اجرایی، وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیک در پایگاه‌های الکترونیکی مهم‌ترین سازمان‌های دولتی کشور را مورد بررسی قرار دهد و به نوعی مشخص کند در حال حاضر ایران در کدام یک از ۵ مرحله استقرار دولت الکترونیک (پیدایش، ارتقا، تعامل، تراکنش و اتصال) قرار دارد.

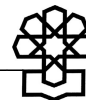
### ۱. شواهدی از فعالیتهای جهانی در خصوص ارائه خدمات الکترونیک

در این قسمت، به تجربیات کشورهای مختلف دنیا در به‌کارگیری تکنولوژی‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی برای اعمال حاکمیت خود و ارائه خدمات به شهروندان اشاره می‌شود.

#### ۱-۱. مالیات بر درآمد در اسپانیا

پروژه تجمیع مدیریت داری و مالیات<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۹ به‌وسیله آژانس مالیاتی اسپانیا کلید خورد. این پروژه که به‌عنوان یکی از موفق‌ترین طرح‌های اجرا شده تلقی می‌شود، کلیه عملیات مدیریت مالیاتی شامل ارائه اطلاعات، پر کردن فرم اظهارنامه مالیاتی، پرداخت الکترونیک مالیات، صدور مجوزها و گواهی‌های مربوط و ... را برای اقشار مختلف مالیات دهندگان، دربرمی‌گیرد. در واقع این پروژه برای کمک به ارتقای مسئولیت‌شناسی مالیات‌دهندگان و ارائه تسهیلات فراوان با ساده شدن مراحل اداری و تسریع بازپرداخت مالیات، به میزان قابل توجهی به اهداف خود دست یافته است. در این پروژه، پس از آنکه اظهارنامه مالیاتی به‌صورت الکترونیک و آنلاین ارسال شد، مالیات از طریق تسهیلات بانکی آنلاین قابل پرداخت است. البته شهروندان برای پر کردن فرم اظهارنامه باید ابتدا از خزانه داری فدرال اسپانیا، مجوز دیجیتالی دریافت کنند.<sup>(۱)</sup>

1. Integrated management of wealth and income tax



## ۲-۱. سرویس کاریابی در استرالیا

دستگاه مسئول کاریابی در استرالیا، وزارت کار و اقتصاد است. وبگاه طراحی شده برای کاریابی، از تمام نقاط استرالیا، موقعیت‌های شغلی را برای متقاضیان معرفی می‌کند. سرویس اتاق کار الکترونیک، یک محیط تعاملی ایجاد می‌کند تا کارجویان بتوانند با کارفرمایان احتمالی مواجه شوند. البته هم جویندگان شغل و هم کارفرمایان در طول این فرایند مورد حمایت وزارت کار استرالیا قرار می‌گیرند. از سوی دیگر، علاوه بر قابلیت جست‌وجوی کار برحسب نوع شغل، منطقه جغرافیایی یا سطح تحصیلات، این سرویس سوابق، رزومه و نیز درخواست‌نامه متقاضی را هم در بردارد. همین‌طور، حفظ شغلی زنان در برابر مردان و نیز اقلیت‌های قومی از اولویت‌های سرویس طراحی شده در نظر گرفته می‌شود. براساس این، مشاغل هم اختصاصاً برای متقاضیان کار زن یا افراد مسن پیشنهاد می‌شود. در این سرویس، علاوه بر جست‌وجوی کار در استرالیا، قابلیت دیگری نیز پیش‌بینی شده که می‌توان موقعیت‌های شغلی موجود در اروپا را هم بررسی و جست‌وجو کرد.<sup>(۲)</sup>

## ۳-۱. طرح امنیت اجتماعی در فرانسه

این طرح در بردارنده خدماتی مانند مقرری ماهیانه به کودکان بی‌سرپرست، هزینه‌های درمانی، کمک هزینه تحصیلی به دانش‌آموزان و مقرری بیکاری است. بهترین کاربرد این سرویس ارائه کمک هزینه درمان به افراد تحت پوشش با کمک بیمه‌های درمانی در فرانسه ارزیابی می‌شود. نکته قابل توجه این است که به‌رغم مسئولیت سازمان‌هایی مانند وزارت بهداشت، وزارت رفاه و بیمه فرانسه در ارائه این خدمات، شهروندان بدون نیاز به مراجعه به همه این ادارات در سطوح محلی و کشوری، تنها با مراجعه به یک سایت از خدمات مورد نظر خود بهره‌مند می‌شوند.<sup>(۳)</sup>

## ۴-۱. طرح اسناد شخصی<sup>۱</sup> در انگلستان

این طرح به ارائه خدماتی مانند صدور گذرنامه یا گواهینامه رانندگی می‌پردازد. در این طرح، برای کلیه کسانی که با ملیت انگلیسی در انگلستان زندگی می‌کنند گذرنامه صادر می‌شود. وبگاه ارائه دهنده این سرویس به‌گونه‌ای طراحی شده است که فرایند در خواست صدور گذرنامه به سادگی و با قابلیت اطمینان بالا امکان‌پذیر باشد. البته در کنار اینکه متقاضی گذرنامه باید شخصاً آن را امضا کند، به‌خاطر برخی ملاحظات، این سرویس به‌گونه‌ای است که نمی‌تواند تماماً به‌صورت الکترونیکی ارائه شود. با این حال روند به‌گونه‌ای طراحی شده که حداقل کارهای



اداری و کاغذبازی‌های بوروکراتیک لازم باشد. در وبگاه مربوط به گذرنامه، متقاضیان در مورد پر کردن صحیح فرم تقاضای صدور گذرنامه راهنمایی می‌شوند. با ارسال الکترونیکی این فرم به اداره گذرنامه، اطلاعات آن در گذرنامه چاپ و به نشانی متقاضی ارسال می‌شود. متقاضی هم با امضا کردن آن و ضمیمه کردن برخی مدارک دیگر مانند تصویر گذرنامه قبلی و دو قطعه عکس، گذرنامه را به اداره گذرنامه ارسال می‌کند. به این ترتیب، مطابق برنامه زمانی، مراحل صدور گذرنامه انجام می‌شود.<sup>(۴)</sup>

#### ۵-۱. امور ثبتی وسایل نقلیه در سوئد

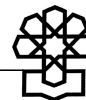
اداره ملی مدیریت راه‌های کشور سوئد وظایف متعددی را از جمله طراحی، توسعه و نگهداری سیستم حمل‌ونقل و راه‌های کشور، طراحی و قانونمند کردن سیستم وسایل نقلیه و نیز صدور گواهینامه‌های رانندگی و نیز مدیریت ثبت مالکیت وسایل نقلیه، برعهده دارد. یکی از خدمات ارائه شده در وبگاه این اداره، قابلیت ثبت نقل و انتقال خودرو به صورت آنلاین و ۲۴ ساعته است. این خدمات به صورت سراسری در کشور سوئد قابل دریافت است.<sup>(۵)</sup>

#### ۶-۱. کتابخانه‌های عمومی در لوکزامبورگ

شبکه ALEPH مشخصات و کاتالوگ کتاب‌های موجود در کتابخانه ملی و کتابخانه‌های اقماری وابسته را در اختیار مراجعه‌کنندگان قرار می‌دهد. کاربر می‌تواند در پایگاه اطلاعات کتاب‌های این شبکه، ذیل موضوعاتی مثل نویسنده، عنوان یا موضوع کتاب جست‌وجو کند. در هر جست‌وجو، فایل دربردارنده جزئیات بیشتری در مورد کتاب‌های جست‌وجو شده و نیز کتابخانه‌های دارنده آن کتاب‌ها قابل دستیابی است. از طرف دیگر، قابلیت رزرو کردن یا به امانت گرفتن یا تهیه تصویر از بخشی از کتاب به صورت الکترونیک برای کاربران پیش‌بینی شده است. کاربرانی هم که قبلاً در سایت ثبت‌نام کرده‌اند می‌توانند برای مشاهده صورت‌حساب<sup>۱</sup> خود شامل بهای تراکنش‌هایی مانند رزرو کتاب و یا تهیه تصویر از آنها، به صورت الکترونیک اقدام کنند. در این سیستم کاربر می‌تواند دائماً نشانی پستی خود را به صورت به روز شده نگه دارد.<sup>(۶)</sup>

#### ۷-۱. گواهی تولد و یا ازدواج در سوئیس

درخواست صدور گواهی تولد یا ازدواج از خدماتی است که به صورت روزمره در همه جوامع به نهادهای مسئول ارائه می‌شود. برای مثال دپارتمان امور مدنی شهر بازل سوئیس با طراحی



سامانه‌ای، صدور گواهی‌هایی مانند تولد، هویت کودک، ازدواج، تغییر نام و همین‌طور گواهی وفات شهروندان را به‌صورت الکترونیک انجام می‌دهد. طراحی این خدمات به‌گونه‌ای است که ضمن کاهش و تسهیل مراحل اداری و کاغذبازی‌های رایج، بسیاری از فرایندها به‌صورت خودکار و ۲۴ ساعته انجام می‌شود. مثلاً با تولد نوزاد در بیمارستان، بدون نیاز به مراجعه و اقدام والدین، سیستم اطلاعاتی بیمارستان به نهاد فوق‌الذکر، مشخصات کودک را ارائه می‌کند تا گواهی تولد صادر شود.<sup>(۷)</sup>

#### ۸-۱. اعلام تغییر مکان سکونت در فنلاند

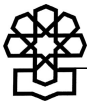
در بسیاری از کشورها، شهروندان برای برخورداری از خدمات گوناگون شهری، ملزم هستند هرگونه تغییر در محل سکونت خود را به اطلاع مراجع قانونی برسانند. در کشور فنلاند، با همکاری سازمان‌های ذی‌ربط و هم‌زمان با آماده‌سازی وبگاه ملی ثبت احوال و جمعیت این کشور، این عمل به سادگی میسر شده است. به این ترتیب، سیستم مرکزی اعلام تغییر مکان در این کشور به سیستم ثبت احوال و آمار متصل شده و با هر تغییر مکانی، اداره محلی ثبت و نیز اداره پست از نشانی جدید خبر دار می‌شوند. برای اعلام، استفاده از کارت شناسایی الکترونیکی شهروند الزامی است. پس از این، سیستم مرکزی، اطلاعات به‌دست آمده را به‌صورت خودکار به ادارات ذی‌ربط مانند سیستم مدیریت وسایل نقلیه، مؤسسه بیمه اجتماعی فنلاند، سیستم مدیریت مالیات و نیز نیروهای امنیتی گزارش می‌کند. علاوه بر این، بانک‌ها و مؤسسات اعتباری، شرکت‌های بیمه و شرکت‌های خصوصی اطلاعات جدید نشانی شهروندان را می‌توانند به‌صورت مستقیم از سیستم اطلاعات جمعیتی این کشور دریافت کنند.<sup>(۸)</sup>

#### ۹-۱. خدمات بهداشتی در ایتالیا

خدمات بهداشتی الکترونیک، از یک جنبه می‌تواند با امکان تنظیم الکترونیکی و اینترنتی وقت ملاقات با پزشک یا زمان بستری شدن در یک بیمارستان در نظر گرفته شود. در ایتالیا مؤسسه ملی سرطان با ارائه فرم الکترونیک تعیین وقت ملاقات در بیمارستان، یا به این عرصه نهاده است. بیمارانی که این فرم دیجیتال را پر می‌کنند، طی ۹۶ ساعت به‌وسیله ایمیل از وقت تنظیم شده خود مطلع می‌شوند. پس از دریافت ایمیل، بیمار باید وقت خود را با ارسال ایمیل تثبیت کند.<sup>(۹)</sup>

#### ۱۰-۱. تأسیس شرکت در یونان

ثبت شرکت جدید در یونان در اتاق بازرگانی ایالت‌های مختلف این کشور انجام می‌شود. در بعضی



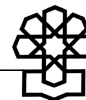
از ایالت‌ها، این عملیات به‌صورت الکترونیک انجام می‌شود. علاوه‌بر ارائه اطلاعات و دستورالعمل‌های حقوقی لازم در مورد انواع شرکت‌ها، اطلاعاتی درباره چگونگی مراحل ثبت شرکت برحسب نوع آن و فرم‌های قابل داندود کردن در این وبگاه‌ها یافت می‌شود. علاوه‌بر این بانک اطلاعاتی حاوی اطلاعات همه شرکت‌های تأسیس شده به همراه نوع و حوزه فعالیت آنها در این سایت پیش‌بینی شده است. با استفاده از امکان پرسش سؤال در مورد مراحل اداری و یا امور حقوقی از کارشناسان، پاسخ به نشانی الکترونیک کاربر ارسال می‌شود. همین‌طور امکان ثبت‌نام آنلاین برای شرکت در نمایشگاه‌های تجاری برگزار شده توسط اتاق و یا تبلیغ در وبگاه با گذاشتن پیوند وبگاه شرکت، از دیگر قابلیت‌های این سیستم به‌شمار می‌رود.<sup>(۱۰)</sup>

## ۱-۱۱. ارائه اطلاعات به اداره آمار در آلمان

اداره فدرال آمار آلمان وظیفه جمع‌آوری، پردازش و انتشار اطلاعات آماری مختلف را برای همگان و به‌خصوص سیاستمداران، دولت، بخش تجاری و صنعت و به‌طور کلی شهروندان برعهده دارد. از آنجا که ساختار آلمان به‌صورت فدرالی است، ادارات آمار ایالت‌های مختلف با هماهنگی اداره مرکزی، فعالیت‌های آماری مختلف را پی‌ریزی می‌کنند. با توجه به فعالیت‌های گسترده و حجیمی مانند ارائه اطلاعات تجاری به‌صورت ماهیانه، پایگاه داده‌های ادارات ایالتی با ابزارهای الکترونیک به‌همدیگر وصل شده‌اند تا اطلاعات به‌روز باشد. علاوه‌بر این، شرکت‌ها با ارائه اطلاعات تجاری خود به وبگاه این ادارات، از مزایای به‌دست آوردن اطلاعات و آماری‌های تجاری کشور خود بهره‌مند می‌شوند. در این وبگاه‌ها کلیه فرایندهای جمع‌آوری و پردازش اطلاعات به‌صورت آنلاین انجام می‌شود.<sup>(۱۱)</sup>

## ۲. تعاریف و مدل‌های دولت الکترونیک

دولت الکترونیک از جوانب گوناگون حقوقی و قانونی، در بردارنده مسائل جدیدی است که باید مورد توجه قرار گیرد. مسائلی مانند حریم خصوصی، شکاف دیجیتال (عدم دسترسی برابر به فناوری‌ها، کمبود منابع مالی یا ناکافی بودن مهارت‌های استفاده از تکنولوژی‌های نوین)، مکانیسم ارائه خدمات، شیوه دسترسی عمومی به اطلاعات و در نهایت امنیت اطلاعات، در موفقیت یا عدم توفیق به‌کارگیری دولت الکترونیک نقش مهمی دارند. از سوی دیگر، تأثیر دولت الکترونیک بر چارچوب‌ها و روابط قدرت می‌تواند بسیار شگرف باشد. به هر حال، ساختار بسیاری از نظام‌های سیاسی کنونی به‌صورت سلسله‌مراتبی و عمودی پایه‌ریزی شده است. در مقابل، ماهیت



تکنولوژی‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی بر پایه شبکه‌های ساختاری افقی و تعاملی ساختاری ارزیابی می‌شود. به این ترتیب، با به‌کارگیری دولت الکترونیک، بسیاری از سازوکارها و حدود و مرزهای کنونی تشکیل‌دهنده اقتدار و چارچوب‌های قدرت، دستخوش تغییرات عمیقی می‌شود.<sup>(۱۲)</sup>

به هر حال، از آنجا که دولت الکترونیک عمدتاً به‌عنوان تلاش برای ارتقای کیفی مدیریت و افزایش راندمان منابع اطلاعات دولتی در نظر گرفته می‌شود. دولت الکترونیک به‌جای یک غایت، به‌عنوان یک فرایند و یا ابزاری به نیل به هدف در نظر گرفته می‌شود. با این همه، دولت الکترونیک هنوز در مراحل آغازین تکامل خود قرار دارد و باید همگام با رشد تکنولوژی و افزایش سطح اعتماد و پذیرش عمومی برای استفاده از ارتباطات الکترونیک، به تکامل خود ادامه دهد.

مطابق آنچه گذشت، هدف اصلی تحقق دولت الکترونیک، ارائه خدمات مؤثر و کارآمد به شهروندان با استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات است. به‌گونه‌ای که دولت، بیشتر و بهتر پاسخگوی نیازهای شهروندان باشد. از مزایای استفاده از فناوری اطلاعات در تعامل میان مردم و دولت، می‌توان موارد زیر را نام برد:

- قابلیت ارائه اطلاعات و خدمات در تمام اوقات شبانه‌روز،
  - عدم نیاز به مراجعه حضوری برای دریافت اطلاعات و خدمات،
  - ارائه اطلاعات و خدمات سریع و مطمئن،
  - افزایش اثربخشی و کارایی و کاهش هزینه‌های دولت.
- از طرف دیگر، برای موفقیت در دستیابی به دولت الکترونیک به چند تحول اساسی در سیستم دولتی نیاز است که مهم‌ترین آنها به شرح زیر هستند:
- جایگزینی دولت شهروند محور به جای دولت دیوان محور،
  - پاسخ‌گویی و شفافیت بیشتر به‌جای تصمیم‌گیری‌های غیرشفاف،
  - سیاست‌گذاری براساس واقعیت‌ها و تحلیل داده‌ها،
  - تغییر نقش دولت از حالت دستوری به‌صورت پیشنهادی.<sup>(۱۳)</sup>

### ۳. مدل‌های نظری اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات دولت الکترونیک

در جهت تحقق دولت الکترونیک، تاکنون مدل‌های مختلفی برای تعیین چگونگی اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات ایجاد شده است که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود.



### ۱-۳. مدل پخش<sup>۱</sup>

مبنای این مدل، انتشار اطلاعات دستگاه‌ها و سازمان‌های دولتی برای همه اقشار جامعه است تا براساس آن بتوانند بهتر تصمیم‌گیری کنند. این مدل به شهروندان کمک می‌کند که بدانند چه خدمات دولتی ارائه می‌شوند و چگونه می‌توان به آنها دسترسی پیدا کرد. همچنین در این مدل، اطلاعات مربوط به اقدامات و عملکرد دولت در اختیار بخش وسیع‌تری از مردم قرار می‌گیرد. مزیت این مدل آن است که یک شهروند مطلع بهتر می‌تواند از خدمات ارائه شده استفاده کند. استفاده از این مدل وضعیت فقدان اطلاعات که در کشورهای در حال توسعه متداول است را اصلاح می‌کند. از ویژگی‌های اصلی این مدل عبارت‌اند از:

- قراردادن قوانین و مقررات دولتی به صورت آنلاین،

- در دسترس قرار دادن نام، آدرس، پست الکترونیکی و شماره تلفن و فاکس ادارات و سازمان‌های دولتی و اطلاعات خدمات ارائه شده توسط آنها به صورت آنلاین،  
- در دسترس قراردادن اطلاعاتی از قبیل طرح‌ها، بودجه، هزینه و گزارش عملکرد سازمان‌های دولتی به صورت آنلاین،

### ۲-۳. مدل جریان اطلاعات حساس<sup>۲</sup>

این مدل مبتنی بر انتشار اطلاعات حساس مورد نیاز مخاطبان خاص است. اطلاعات حساس در یک دولت ناکارآمد به سهولت در دسترس قرار نمی‌گیرند. برای مثال می‌توان اطلاعات مربوط به فساد درباره یک وزارتخانه یا زیرمجموعه‌های آن را به صورت آنلاین به سازمان‌های بازرسی اطلاع داد یا اطلاعاتی را در اختیار گروه‌های خاصی قرار داد که معمولاً افشا نمی‌شوند، مانند اطلاعات در مورد آثار مخرب زیست‌محیطی صنایع مختلف.

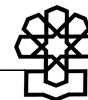
### ۳-۳. مدل تحلیل مقایسه‌ای<sup>۳</sup>

این مدل برای کشورهای در حال توسعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در این مدل نقاط ضعف و قوت دولت با هم مقایسه شده و جنبه‌های مختلف نقاط ضعف و اثر آن بر مردم بررسی و تحلیل می‌شود. این مقایسه را می‌توان در یک بازه زمانی انجام داد تا بتوان با تحلیل وضعیت گذشته و آینده، میزان اثربخشی را تعیین کرد.

این مدل مبتنی بر استفاده از ICT به منظور به دست آوردن اطلاعات در دسترس حوزه عمومی

---

1. Broadcasting Model  
2. Critical Flow Model  
3. Comparative Analysis Model.



یا خصوصی و مقایسه آن با مجموعه اطلاعات شناخته شده است. نتیجه این مقایسه، یادگیری و استدلال‌های راهبردی است. در این مدل به‌طور پیوسته بهترین روش‌ها در قلمرو دولت جمع‌آوری می‌شوند و سپس به‌عنوان معیاری برای ارزیابی سایر روش‌های به‌کار گرفته شده مورد استفاده قرار می‌گیرند.

#### ۳-۴. مدل حمایت، رایزنی و بسیج الکترونی<sup>۱</sup>

این مدل یکی از رایج‌ترین مدل‌های دولت الکترونیک است و به کمک آن می‌توان بر روندهای عمومی تصمیم‌گیری، تأثیر گذاشت. این مدل بر جریان برنامه‌ریزی و هدایت اطلاعات بنا شده است و به ساختن گروه‌های مجازی کمک می‌کند که می‌توانند اقداماتی را در دنیای واقعی انجام دهند. توانایی این مدل در تنوع ایده‌ها، تخصص‌ها و منابع نهفته در جوامع مجازی حاصل از این شبکه‌بندی است. این مدل قادر است منابع انسانی و اطلاعات را فراتر از مرزهای جغرافیایی، سازمانی و دیوان‌سالاری بسیج کند. بعضی راه‌های به‌کارگیری این مدل به شرح زیر است:

- حمایت از بحث‌های عمومی در مورد مباحثی که از اقبال عمومی بیشتری برخوردارند،
- ایجاد گروه‌های فشار در مورد مسائل کلیدی برای اینکه تصمیم‌گیران را مجبور کنند که ملاحظات خود را بیان کنند،
- انتشار عقاید گروه‌هایی که در تصمیم‌گیری دخیل نیستند،
- تسهیل مشارکت وسیع‌تر در فرایند تصمیم‌گیری،
- تشکیل گروه تخصصی در موارد خاصی که اطلاعات متمرکز برای کمک به تصمیم‌گیران وجود ندارد.

#### ۳-۵. مدل ارائه خدمات به‌صورت تعاملی<sup>۲</sup>

این مدل نسبت به مدل قبلی از توانایی بیشتری برخوردار است و امکان مشارکت مستقیم اشخاص در فرایندهای دولتی را فراهم می‌کند. در این مدل کانال ارتباطی دو طرفه‌ای میان شهروندان و دولت ایجاد می‌شود.

اساساً فناوری اطلاعات و ارتباطات این قابلیت را دارد که هر شخص وارد شبکه دیجیتال شود و ارتباط تعاملی (دو طرفه) برقرار کند. در این مدل ضمن استفاده از قابلیت‌های ICT در فرایندهای دولتی، می‌تواند به شفافیت بیشتر فرایند تصمیم‌گیری منجر شود. بعضی راه‌های به‌کارگیری این

---

1. E-Advocacy / Lobbying & Mobilization Model  
2. Interactive Services Model.



مدل به شرح زیر است:

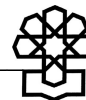
- برقراری کانال ارتباطی دو طرفه با تصمیم‌گیران کلیدی،
- برگزاری رأی‌گیری الکترونیکی برای انتخاب مسئولانی که با رأی مردم انتخاب می‌شوند،
- نظرسنجی در مورد موضوعاتی که مورد توجه عمومی هستند،
- دریافت شکایت، پیشنهاد و گزارش‌های مردمی توسط کارمندان معتمد،
- تشکیل دولت به صورت غیرمتمرکز،
- ارائه خدمات دولتی به صورت آنلاین از قبیل بیمه، مالیات، تدارکات دولتی، پرداخت و آموزش.<sup>(۱۴)</sup>

#### ۴. مدل‌های اجرایی اطلاع‌رسانی و ارائه خدمات دولت الکترونیک

عموماً مدل‌های مختلف دولت الکترونیک، ساختاری چند لایه دارند. از مهم‌ترین بخش‌هایی که در همه مدل‌ها وجود دارد عبارت‌اند از: سرویس‌های افقی (کارکردهای مشترک) و سرویس‌های عمودی (عملیات اختصاصی). کارکردهای مشترک عبارت‌اند از: سرویس‌هایی که توسط دستگاه‌های مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرند و به خدمت خاصی اختصاص ندارند. سرویس‌های عمودی عبارت‌اند از: خدماتی که توسط دستگاه‌های مختلف ارائه می‌شوند و مبتنی بر زیربنای ایجاد شده توسط سرویس‌های افقی هستند.<sup>(۱۵)</sup>

یکی از این مدل‌ها که در کنفرانس بین‌المللی «دولت الکترونیک برای توسعه» (پالرمو، ایتالیا، آوریل ۲۰۰۲) در گروه کاری مربوط تهیه شد. دارای ساختاری است که در آن عوامل مختلف مؤثر در سیاست‌ها و کارکردهای خدمات عمومی و روابط اصلی بین عوامل و کارکردها مورد توجه قرار گرفته است. بعضی از موانع موجود در پیاده‌سازی دولت الکترونیک در این مدل به شرح زیر مشخص شده است:

- انجام قسمت‌های مختلف یک فرایند اداری در دستگاه‌های مختلف،
  - تداخل مسئولیت‌ها،
  - ناکارآمدی قوانین،
  - کمبود کارکنان ماهر،
  - عدم ارتباط بین بانک‌های اطلاعاتی مختلف.
- این مدل از بخش‌های زیر تشکیل شده است:
- کارکردهای پشتیبانی،



- اطلاعات اولیه،

- عملکردهای مشترک،

- خدمات و اطلاعات ارائه شده.

قسمت کارکردهای پشتیبانی در این مدل شامل نیروی انسانی، سازمان و قوانین مورد نیاز برای پیاده‌سازی دولت الکترونیک می‌شود. اطلاعاتی که به‌طور مشترک توسط دستگاه‌های ارائه‌کننده خدمت مورد استفاده قرار می‌گیرند، از جمله اطلاعات هویتی شهروندان، اطلاعات املاک و مستغلات، اطلاعات شرکت‌ها و مؤسسات تجاری و اطلاعات مکانی (GIS)<sup>۱</sup>، در قسمت اطلاعات پایه قرار می‌گیرند.

بخش عملکردهای مشترک شامل سرویس‌هایی است که مورد استفاده دستگاه‌های مختلف ارائه‌کننده خدمت قرار می‌گیرد از جمله پرداخت‌های الکترونیکی، تدارکات الکترونیکی و پرونده‌های الکترونیکی. در آخرین لایه نیز خدمات متنوع ارائه شده قرار دارند که بر روی سه لایه قبلی بنا شده‌اند. نمای کلی این مدل در شکل نشان داده شده است.

در این مدل طبقه‌بندی خدمات براساس امور حیاتی و اصلی شهروندان و شرکت‌ها تعریف شده است.<sup>(۱۶)</sup>

امور اصلی شهروندان (وقایع حیاتی)

- تولد: گواهی ولادت، شناسنامه و مدارک شهروندی،

- آموزش: تحصیل عمومی، آموزش عالی، معیارهای پذیرش در آموزش عالی،

- حمل‌ونقل: گواهی‌نامه رانندگی و مالکیت اتومبیل،

- شغل: جست‌وجوی شغل، بیکاری،

- مالیات: اطلاعات مالیاتی، مالیات املاک، پرداخت مالیات،

- ازدواج: گواهی ازدواج،

- مسکن: جواز ساختمان،

- بهداشت و سلامتی: هزینه‌های بهداشتی، بیمه سلامتی،

- امور فرهنگی: درخواست مجوز انتشار کتاب و روزنامه،

- تفریح و سرگرمی: مسافرت و ورزش،

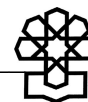
- بازنشستگی: مزایای سالمندان،

- مرگ: گواهی فوت، کفن و دفن و ارث.

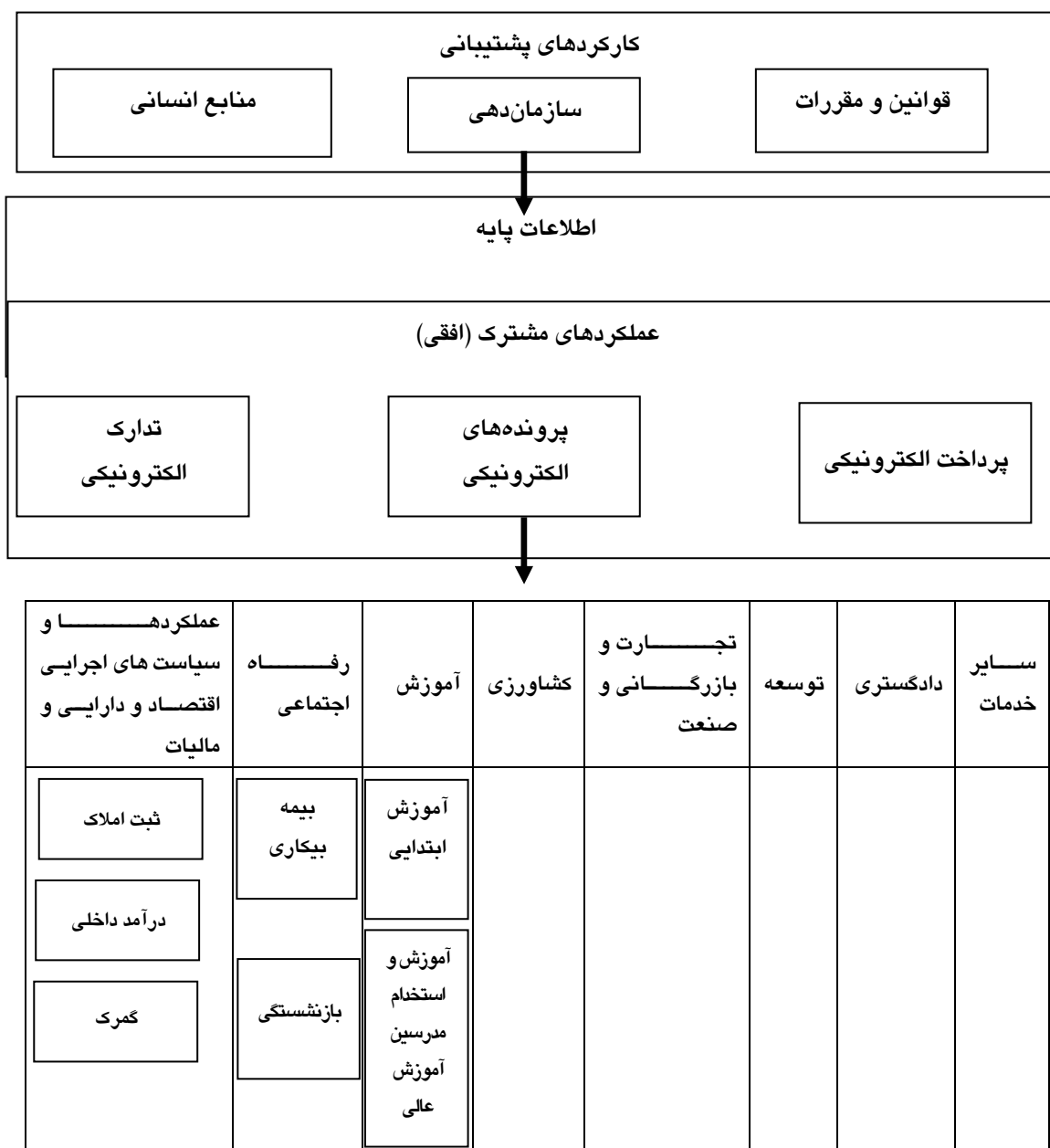
امور اصلی شرکت‌ها (اشخاص حقوقی)



- ثبت شرکت: تأسیس، انحلال و ثبت تغییرات،
  - املاک: محل استقرار، مجوز ساخت و مجوزهای زیست محیطی،
  - مالیات: ارائه اظهارنامه و پرداخت مالیات،
  - امور مالی: تأمین مالی،
  - منابع انسانی: آموزش و استخدام،
  - بازرگانی: واردات و صادرات، کارت بازرگانی و تأمین مالی صادرات،
  - تحقیق و توسعه و ثبت اختراع،
  - امور مربوط به ورشکستگی.
- البته امور فوق، موارد مطروحه در مدل پیشنهادی کنفرانس پارمو است و متناسب با اولویتهای بومی شهروندان و شرکتها در ایران، موارد دیگری به آنها اضافه می شود.



شکل ۱. مدل دولت الکترونیک پیشنهادی کنفرانس پارلمو



### ۵. مراحل استقرار دولت الکترونیک

بدون تردید، دولت الکترونیک فرایندی تک‌مرحله‌ای نیست. برای تحقق آرمان‌ها، اهداف و زوایای مختلف آن، لازم است دوره گذار میان شیوه‌های سنتی اداره دولت تا روش‌های پیشرفته مبتنی بر تکنولوژی‌های نوین ارتباطی و اطلاعاتی، با تدبیر سپری شود. در حقیقت، دولت الکترونیک ماهیتی تکاملی متشکل از مراحل توسعه دولت الکترونیک مدل‌های متفاوتی پیشنهاد داده‌اند. برای مثال، سازمان ملل متحد، یک مدل پنج مرحله‌ای را در نظر می‌گیرد.<sup>(۱۷)</sup>



### ۱-۵. مرحله پیدایش<sup>۱</sup>

عزم دولت برای حضور در عرصه سایبر، در ابتدای کار به صورت راه اندازی چند وبگاه در اینترنت به صورت محدود و با نمایش اطلاعات و اخبار سازمان‌ها و نهادهای دولتی تجلی می‌یابد. در عین حال بعضی از وبگاه‌ها امکاناتی مانند ارائه اطلاعاتی درباره نحوه تماس با نهاد مربوطه (نشانی و شماره تلفن) یا ویژگی‌هایی مانند پاسخ به پرسش‌های متداول در خود دارند.

### ۲-۵. مرحله تکامل<sup>۲</sup>

حضور دولت در عرصه سایبر، با توسعه کمی و کیفی وبگاه‌های نهادهای دولتی، در این مرحله پررنگ‌تر و چشمگیرتر می‌شود. محتوای وبگاه‌ها، علاوه بر اینکه بیشتر تخصصی و پویا هستند، مرتب به روز می‌شوند. در عین حال، پیوند هر وبگاه در دیگر وبگاه‌های دولتی، وجود دارد. علاوه بر این، اخبار، داده‌ها و اطلاعاتی که دولت منتشر می‌کند، قوانین و سازوکارهای حقوقی، خبرنامه و روزنامه‌های دولتی هم در این وبگاه‌ها جایگاه خاص خود را دارند. قابلیت جست‌وجو در مطالب وبگاه و همین طور ارائه نشانی پست الکترونیک مسئولان نهاد و سازمان مربوط به وبگاه نیز در وبگاه پیش‌بینی شده است.

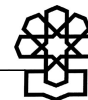
### ۳-۵. مرحله تعاملی<sup>۳</sup>

در این مرحله، دسترسی به طیف گسترده‌ای از نهادهای دولتی کشور با حضور در اینترنت، عملی شده است. علاوه بر اینکه محتوای این وبگاه‌ها به طور مرتب روزآوری می‌شود، سطح بالاتری از تعامل رسمی میان دولت و شهروندان در محیط اینترنت شکل می‌گیرد و پست الکترونیک و قابلیت ارائه پیشنهادها و انتقادات به صورت الکترونیک، به عنوان مجاری رسمی ارتباط میان شهروندان و حکومت در می‌آید. همین طور، قابلیت جست‌وجوی پیشرفته در بانک‌های اطلاعاتی تخصصی، به همراه امکان دانلود کردن فرم‌ها و برگه‌های درخواست یا ارسال و مبادله اطلاعات به صورت الکترونیک پیش‌بینی شده است.

### ۴-۵. مرحله تراکنش (مبادله‌ای)<sup>۴</sup>

در این مرحله، کلیه مبادلات میان دولت با شهروندان و بخش تجاری، به صورت امن و فراگیر،

- 
1. Emerging
  2. Enhanced
  3. Interactive
  4. Transactional



الکترونیکی می‌شود. امکان دسترسی به خدماتی مانند اخذ گذرنامه، گواهی تولد و وفات و یا صدور شناسنامه و امور سجلی، صدور مجوزهای گوناگون، امکان پرداخت و مبادله پول به صورت آنلاین، پرداخت قبوض جریمه و یا مالیات و یا هزینه ثبت محضری انتقال اتومبیل، در محیط الکترونیک فراهم می‌شود. از سوی دیگر، امضای الکترونیک، به منظور ایجاد سازوکارهای لازم برای فعالیت‌های اقتصادی در محیط وب و البته مهم‌تر از آن طراحی ساختارهای فنی لازم برای تأمین ملاحظات امنیت اقتصادی و بگاه‌ها، از دستاوردهای استقرار دولت الکترونیک در این مرحله خواهد بود.

#### ۵-۵. مرحله یکپارچگی دولت در محیط الکترونیک<sup>۱</sup>

ظرفیت‌سازی برای دسترسی به هر یک از خدمات دولتی از یک کانال واحد، در این مرحله صورت می‌گیرد. در حقیقت مرزهایی که میان بخش‌های مختلف دولت وجود دارد، در محیط سایبر از میان می‌رود و طراحی ساختار دولت به گونه‌ای خواهد بود که برای بهره‌مندی از خدمات دولت، به جای اقدام از طریق اداره‌ها و بخش‌های مختلف دولت، تنها به یک پیشخوان، مراجعه الکترونیک می‌شود.<sup>(۱۸)</sup>

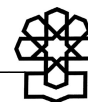
از طرف دیگر، مؤسسه پژوهشی گارتنر، یک مدل چهارمرحله‌ای را برای استقرار دولت الکترونیک پیشنهاد می‌کند. در مرحله نخست، ظهور سازمان‌ها و نهادهای مختلف دولتی در عرصه اینترنت و نیز کارکردهای ابتدایی مانند ارائه اطلاعاتی درباره مأموریت و هدف سازمان، نشانی و شماره تلفن یا برخی از اسناد رسمی مرتبط با فعالیت آن سازمان، به عنوان هدف اولیه، مدنظر قرار می‌گیرد. مرحله دوم با طراحی و فعالیت وبگاه‌هایی که قابلیت جست‌وجوی مطالب یا ارائه اسناد و فرم‌های دولتی و نیز پیوند به سایر وبگاه‌های مرتبط با فعالیت سازمان و همین‌طور ارائه نشانی پست الکترونیک رسمی سازمان و مدیران آن، شناخته می‌شود. در این مرحله، شهروندان و بخش تجاری می‌توانند به اطلاعات مورد نیاز خود درباره نهادها و سازوکارهای دولتی دسترسی داشته باشند و فرم‌هایی را که تا پیش از آن، برای دریافت آن ناگزیر به مراجعه حضوری به سازمان مربوطه بودند، به صورت الکترونیک دریافت کنند. در مرحله بعد، شهروندان می‌توانند تمام امور خود را با دولت به صورت آنلاین پیگیری و به انجام برسانند. تمرکز عمده دولت در این مرحله، طراحی و به کارگیری سیستم‌های دسترسی آنلاین به خدمات خودکار برای شهروندان، در کنار سایر مجاری ارتباط آنان با دولت ارزیابی می‌شود. نمونه خدماتی که با ارتقای به این سطح استقرار دولت الکترونیک، ارائه می‌شوند شامل مواردی مانند پر کردن الکترونیکی فرم اظهارنامه مالیاتی و پرداخت مالیات، تمدید گواهینامه رانندگی، پرداخت قبوض جریمه یا وجوه لازم برای



دریافت مجوزها و گواهی‌های مختلف از ادارات دولتی می‌شود. البته تحقق این فرایندها، به‌عنوان اهداف اولیه غالب کشورهای پیگیری‌کننده پروژه دولت الکترونیک به‌حساب می‌آید. زیرا علاوه بر آنکه دسترسی به خدمات دولتی به‌صورت شبانه‌روزی و در تمام روزهای هفته میسر خواهد بود (۷×۲۴) شرایط بی‌سابقه‌ای برای ادغام خدمات و عملکردهای سازمان‌های مختلف در جهت کارایی بیشتر و سهولت بالاتر فراهم می‌شود. مرحله انتقالی به‌عنوان هدف بلندمدت برنامه‌های به‌کارگیری دولت الکترونیک در بسیاری از کشورهای دنیا به‌حساب می‌آید. این مرحله با طراحی مجدد نحوه ارائه خدمات دولتی و ایجاد یک نقطه واحد ارتباط دهنده میان شهروندان و دولت شاخصه‌بندی می‌شود. در این مرحله، شهروندان برای دریافت یک سرویس از دولت، به‌جای مراجعه به تک تک ادارات و نهادهای دولتی مرتبط با موضوع، تنها به درگاه اصلی دولت مراجعه می‌کند و خدمات مورد نظر خود را دریافت می‌کند. در این صورت علاوه‌بر اینکه خدمات دولتی، دوباره طراحی می‌شوند، ساختار اداری دولت نیز برای ایجاد امکانات لازم برای ارتباطات و مبادلات گوناگون میان دستگاه‌های مختلف، مورد تجدید نظر اساسی قرار می‌گیرد.<sup>(۱۹)</sup>

#### ۶. خلاصه‌ای از ارزیابی ستاد تبصره «۱۳» و دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی پیرامون نحوه ارائه خدمات در وبگاه‌های دولتی کشور در سال ۱۳۸۶

در سال گذشته (۱۳۸۶) ستاد سامان‌دهی حمل‌ونقل و سوخت (ستاد تبصره «۱۳») با دستور، پیگیری و پشتیبانی از خدمات دولتی آنلاین و تحت نظارت دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی با هدف تشویق و ترغیب سازمان‌های دولتی به عرضه اطلاعات و خدمات از طریق وب اقدام به طراحی جایزه بزرگ وب کرده و بدین‌منظور ۱۸۶ وبگاه دولتی که در وبگاه شورای عالی اطلاع‌رسانی ثبت نام به‌عمل آوردند بررسی و ارزیابی کرده است. ارزیابی و معرفی برترین وبگاه‌های دولتی کشور در دو سطح مورد توجه قرار گرفته است: از یک سو با توجه به معیارهای شش‌گانه بخش‌های محتوا، خدمات، تعاملی، کاربرپسندی، طراحی و فناوری و از سوی دیگر جامعیت وبگاه‌ها فارغ از معیارهای شش‌گانه. در بخش خدمات که در گزارش حاضر مورد بحث است، بیش از هفتاد خدمت الکترونیکی در طرح مذکور بررسی و حمایت شد که خدمات دستگاه‌هایی چون وزارت آموزش و پرورش، وزارت ارشاد، وزارت اقتصاد و دارایی، وزارت بازرگانی، وزارت کشور، دانشگاه‌ها، دادگستری، بانک‌ها، سازمان امور مالیاتی، سازمان ثبت احوال، سازمان ثبت اسناد، سازمان تأمین اجتماعی، سازمان گردشگری، سازمان نقشه‌برداری، شهرداری‌ها، سازمان راه‌آهن، گمرک، شرکت پخش و پالایش و غیره را شامل می‌شود. در

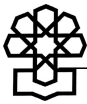


بررسی مذکور نمونه خدماتی که در ۱۸۶ وبگاه مشاهده شده به صورت طبقه‌بندی شده در چهار گروه مالی (خدماتی که به سفارش و مبادله کالا یا خدمت در ازای پول می‌پردازند و با بانک‌ها رابطه تنگاتنگ دارند)، بوروکراسی اداری (ارائه انواع فرم و صدور سند و نیز مناقصات و مزایعات، ثبت نام کارت سوخت، سیم کارت، استخدام)، اطلاع‌رسانی و روابط عمومی (نتایج آزمون‌ها، مشاهده پرونده پرسنلی، پیگیری) و نیز آموزشی و پژوهشی (آموزش مجازی، ثبت نام در آزمون‌ها، انتخاب واحد) طبقه‌بندی و از سوی دیگر خدمات از دیدگاه کاربران به دو دسته خدمات داخلی (آن دسته از خدماتی که برای کارکنان سازمان و هماهنگی‌های لازم بین فرد و سازمان و نیز کسب اطلاعات شخصی مانند اطلاع از فیش حقوقی یا سنوات مورد استفاده قرار می‌گیرد) و خارجی (شامل خدماتی است که سازمان به عموم مردم ارائه می‌دهد) تقسیم شده است. در نهایت گروه تحقیق با بررسی دقیق ۱۸۶ وبگاه دولتی برترین آنها را در حوزه خدمات (به ترتیب وبگاه شهرداری تهران، شرکت پست و شرکت مخابرات) شناسایی کرده و با اشاره به کاستی‌های موجود به ارائه راهکارهایی می‌پردازد. چنین نتیجه‌گیری می‌شود که علی‌رغم پیشی‌گرفتن برخی وبگاه‌ها در ارائه خدمات بیشتر و بهتر، سایر وبگاه‌ها تمایز چندانی نداشته و جنبه اطلاع‌رسانی (آن هم نه اطلاع‌رسانی کامل) در آنها بر سایر جنبه‌های خدماتی غلبه دارد. همچنین یکی از بیشترین موارد مورد توجه در وبگاه‌ها ارائه فرم‌هاست اگر چه تعداد فرم‌های غیربرخط بر فرم‌های برخط موجود غلبه دارد و خدمات تراکنشی بسیار اندکی در وبگاه‌ها ارائه می‌شود و استفاده از بازارهای الکترونیکی و امکان ثبت سفارش به صورت برخط بسیار محدود است. گروه تحقیق در پایان با تأکید بر ویژگی‌های یک وبگاه مشتری محور به ارائه توصیه راهبردی همچون لزوم بنا شدن وبگاه‌های دولتی بر خدمات تراکنشی و وجود امکان خرید، فروش و پرداخت الکترونیکی در وبگاه، عدم نیاز به عضویت و رمز عبور جهت استفاده از خدمات، تسهیل و قابل فهم‌سازی هر چه بیشتر روند مراحل اداری مجازی برای تمام مخاطبین می‌پردازد.<sup>(۲۰)</sup>

## ۷. روش تحقیق و شیوه ارزیابی

در تحقیق حاضر، پایگاه‌های الکترونیکی ۴۵ سازمان دولتی کشور که به نظر می‌رسد بهره‌مندی از خدمات وب محور آنها برای افراد جامعه ضرورت بیشتری داشته باشد،<sup>۱</sup> در آبان ماه ۱۳۸۷ به لحاظ چگونگی ارائه خدمات الکترونیکی در یک طیف عدم پویایی تا پویایی کامل مورد بازبینی قرار گرفته

۱. برای آگاهی از سازمان‌هایی که ارائه خدمات آنها به صورت الکترونیکی در الویت قرار گرفته و نوع خدمات مذکور به گزارش «الویت‌بندی استقرار خدمات الکترونیکی در کشور»، دفتر ارتباطات و فناوری‌های نوین مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، شهریور ماه ۱۳۸۷ رجوع شود.



و در مراحل صفر، انتشار، تعامل، تراکنش و تبدیل طبقه‌بندی شدند و به جهت تنوع خدمات و بگاه‌ها (اطلاع‌رسانی، ثبت‌نام، درخواست مجوزهای گوناگون، امکان پیگیری فرایندها مختلف اداری، پرسش و پاسخ، مشاوره، دریافت فرم‌ها و مستندات، ارسال شکایت و پیشنهاد و غیره) در این بازبینی بسته به نوع و کارکرد هر سازمان خدماتی که امکان ارائه در فضای وب را دارند مد نظر قرار گرفته‌اند و لذا در برخی موارد یک وبگاه برای مثال در بخش امکان پیگیری مراحل اداری در مرحله تعامل به لحاظ ثبت‌نام درخواست مجوز در مرحله انتشار تشخیص داده شده است. ویژگی‌ها و قابلیت‌های هر وبگاه برای قرارگرفتن در طبقه‌بندی پنج‌گانه فوق‌الذکر به شرح زیر است:

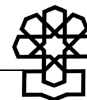
**الف) مرحله صفر:** در این تحقیق وبگاه‌های دارای محتوای ابتدایی، بدون رفع نیاز کاربر، تدارک نامناسب مرور و جست‌وجو، بدون محتوای روزآمد و صرفاً در حد معرفی سازمان هستند یا صفحه اسکن شده و بدون قابلیت تغییر شامل نام سازمان و اطلاعات ابتدایی در فضای وب قرار داده شده، در مرحله صفر طبقه‌بندی شده‌اند.

**ب) مرحله انتشار:** در تحقیق حاضر وبگاه‌هایی که مضاف بر اطلاع‌رسانی قوی، ارائه محتوا درباره سازمان، رسالت، کارکردها و خدمات آن به‌واسطه پست الکترونیک امکان ارتباط کاربران با سازمان را پیش‌بینی کرده‌اند و نیز با قرار دادن فرم‌های الکترونیکی (pdf) مربوط به خدمات اداری، راهنمای تکمیل و امکان پرینت آنها در زمان کاربر صرفه‌جویی به‌عمل می‌آورند و روند انجام امور اداری را تسهیل می‌کنند در مرحله انتشار قرار داده شده‌اند.

**ج) مرحله تعامل:** وبگاه‌هایی در این تحقیق در مرحله سوم یا تعامل طبقه‌بندی می‌شوند که تقریباً تمامی فرم‌های اولیه امور اداری و راهنمای خدمات سازمان بر روی وب موجود باشد و نیز امکان ثبت‌نام، ارسال درخواست، پیگیری امور به‌صورت برخط پیش‌بینی شده باشد.

**د) مرحله تراکنش:** چنانچه ارائه خدمات در وبگاهی به حذف مراجعه حضوری شهروندان به سازمان، ارسال از طریق سیستم پست معمولی، پیگیری تلفنی و مواردی از این قبیل منجر شده باشد در مرحله تراکنشی قرار می‌گیرد که تحقق کامل آن مستلزم وجود امضای دیجیتال، حقوق و مقررات مجازی و تعریف جرائم مجازی است و لذا به‌دلیل آنکه خدمات ارائه شده در وبگاه‌های برخی سازمان‌های دولتی کشور از مرحله تعامل فراتر رفته است، اما تراکنشی کامل هم نیست در این تحقیق به آنها نیمه تراکنشی اطلاق می‌شود.

**ه) مرحله تبدیل و اتصال کامل:** چنانچه خدمات کاملاً دیجیتالی به‌صورت برخط به متقاضیان ارائه شوند و در صورت نیاز روند اداری به برقراری ارتباط با سازمان‌های مختلف، کاربر به‌طور مستقیم و از طریق قابلیت‌های وبگاه به سازمان دوم و سوم متصل شود و امکان اتصال شهروندان به سیستم یکپارچه دولت پیش‌بینی شده باشد وبگاه در مرحله تبدیل طبقه‌بندی می‌شود.



#### ۷-۱. سازمان‌های منتخب در تحقیق حاضر

##### الف) فرهنگی - مذهبی

- وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی،
- سازمان حج و زیارت،
- سازمان اوقاف و امور خیریه.

##### ب) آموزش

- وزارت آموزش و پرورش،
- سازمان آموزش و پرورش تهران،
- کانون پرورش فکری کودکان،
- مرکز آموزش از راه دور،
- شبکه ملی رشد.

##### ج) وزارت بهداشت و درمان و آموزش پزشکی

- دانشگاه‌های علوم پزشکی،
- دانشگاه تهران.

##### د) وزارت امور اقتصادی و دارایی

- گمرک جمهوری اسلامی ایران،
- سازمان امور مالیاتی،
- سازمان بورس و اوراق بهادار.

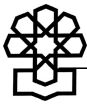
##### هـ) وزارت مسکن و شهرسازی

##### و) ارتباطات و حمل‌ونقل

- وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات،
- شرکت پست،
- شرکت‌های مخابرات،
- سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی.

##### ز) رفاه و تأمین اجتماعی

- وزارت رفاه و تأمین اجتماعی،
- سازمان بازنشستگی کشوری،



- سازمان بهزیستی.

#### ح) آموزش حرفه‌ای

- وزارت کار و امور اجتماعی،

- سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای،

- سازمان کار و امور اجتماعی.

#### ط) وزارت صنایع

#### ی) وزارت بازرگانی

- سازمان بورس و اوراق بهادار.

#### ک) آموزش عالی

- وزارت علوم، تحقیقات و فناوری،

- سازمان سنجش آموزش کشور.

#### ل) کشاورزی و محیط زیست

- وزارت جهاد کشاورزی،

- شیلات.

#### م) وزارت امور خارجه

#### ن) وزارت نیرو

- شرکت توانیر.

#### س) وزارت راه و ترابری

- سازمان هواشناسی،

- سازمان هواپیمایی کشور،

- راه‌آهن جمهوری اسلامی ایران.

#### ع) بانکها

- بانک مرکزی و بانکهای تجاری.

#### ف) سازمان بازرسی کل کشور

#### ص) وزارت کشور

- سازمان ثبت اسناد و املاک،

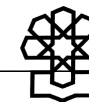


- سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌ها،
- اداره کل اتباع و مهاجرین خارجی،
- ریاست جمهوری،
- سازمان تربیت بدنی،
- مرکز آمار ایران،
- سازمان حفاظت محیط زیست،
- ستاد مبارزه با مواد مخدر،
- نیروی انتظامی،
- سازمان نظام وظیفه،
- سازمان صدا و سیما.



جدول ۱. ارزیابی وضعیت خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی در آبان ۱۳۸۷

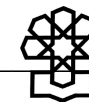
تبدیل	وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی				آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت		
	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر				
				×	وزارت جهاد کشاورزی www.maj.ir	آموزش و ترویج کشاورزی و دامپروری	کشاورزی	کشاورزی و محیط زیست
				×		صدور مجوزهای کشاورزی و دامپروری		
				×	وزارت بازرگانی Moc.gov.ir	صدور مجوزهای واردات محصولات کشاورزی		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
				×		مناقضات، مزایده‌ها و رتبه‌بندی پیمانکاران		
			×		سازمان محیط زیست www.irandoe.org	اطلاع‌رسانی محیط زیست	محیط زیست	
				×		صدور مجوزهای شکار، صید، نگهداری و خرید و فروش حیوانات وحشی		
				×		صدور پروانه‌های اکتشاف و بهره‌برداری		
				×		امور پرسنلی و استخدام		
				×		مناقضات، مزایده‌ها و رتبه‌بندی پیمانکاران		
				×		امور پژوهشی		
				×		رسیدگی به شکایات		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
				×	سازمان آموزش و پرورش تهران www.tehran.medu.ir	ثبت نام دانش‌آموزان	آموزش و پرورش	آموزش
		×			www.dei.ir	آموزش مجازی و غیرحضوری		
				×		صدور مجوزهای واحدهای غیردولتی		
				×		صدور تأییدیه‌های مدارک تحصیلی		



وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی					آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت		
تبدیل	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر				
		×			www.Arzyabi.medu.ir	رسیدگی به شکایات		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
				×		اعلام نتایج امتحانات و صدور کارنامه و پیگیری تحصیلی		
		×			شبکه ملی رشد www.roshd.ir	ابزارهای کمک آموزشی (چندرسانه‌ای و کتب الکترونیکی)		
				×	www.seo.medu.ir	خدمات کودکان استثنایی		
			×			خدمات استعدادهای درخشان		
				×		آموزش فنی و حرفه‌ای و کاردانش		
				×		خدمات پیش‌دبستان		
			×			مشاوره و هدایت تحصیلی		
			×			خدمات سوادآموزی بزرگسالان		
		×				آموزش دانش‌آموزان خارج از کشور		
				×	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری www.msrt.i	خدمات امور تحصیلی دانشجویان		آموزش عالی
				×		آموزش الکترونیکی و غیرحضوری		
				×		صدور مجوزهای واحدهای آموزشی		
				×		صدور تأییدیه‌های مدارک تحصیلی		
				×		امور پرسنلی و هیئت علمی		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
		×			سازمان سنجش آموزش کشور www.sanjesh.org	خدمات برگزاری کنکورها، اعلام نتایج و رسیدگی به شکایات		
			×			اعلام نتایج کنکورها		
		×				رسیدگی به شکایات کنکور		



وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی					آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت		
تبدیل	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر				
				×	سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای www.tehrantvto.ir	خدمات امور تحصیلی	آموزش فنی و حرفه‌ای	
				×		آموزش الکترونیکی		
			×			صدور تأییدیه‌های مدارک تحصیلی		
				×		ابزارهای کمک آموزشی		
				×		مشاوره و هدایت تحصیلی		
				×		صدور مجوزهای واحدهای فنی و حرفه‌ای		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
			×		وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی www.mohme.gov.ir/health	اطلاع‌رسانی و آموزش بهداشت عمومی	بهداشت	سلامت
			×			خدمات بهداشتی		
			×			صدور پروانه تولید مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی		
			×		www.fdo.ir	صدور پروانه ورود، تولید و توزیع مواد غذایی، آرایشی و بهداشتی		
		×				طرح ثبت ارقام پزشکی		
			×		www.imed.ir	صدور پروانه ورود، تولید و توزیع تجهیزات پزشکی		
		×				رسیدگی به شکایات		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
			×			اطلاع‌رسانی و آموزش دارویی	درمان	
			×			خدمات درمان		
			×		www.Tamin.org.ir	بیمه درمان		
			×			رسیدگی به شکایات		
			×			گردهمایی‌های عمومی		



تبدیل	وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی				آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
			×			صدور پروانه تأسیس داروخانه، مطب، کلینیک و بیمارستان	
				×		صدور پروانه تولید دارو و داروهای گیاهی	
		×			دانشگاه علوم پزشکی تهران www.education.tums.ac.ir	امور تحصیلی دانشجویان	
				×		صدور تأییدیه‌های و استعلام مدارک تحصیلی	آموزش پزشکی
				×		خدمات پزشکی و درمانی	
			×			خدمات پژوهشی	
			×			خدمات نظارتی بر غذا و دارو	
				×		رسیدگی به شکایات و جرائم پزشکی	
			×			گردهمایی‌های عمومی	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
				×	سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌ها شهرداری تهران www.Imo.org.ir www.tehran.ir	عوارض نوسازی	
				×		صدور پایان کار	
				×		صدور پروانه ساختمان	
				×		سامان‌دهی مشاغل شهری	
				×		سامان‌دهی کارگران ساختمانی	
				×		صدور مجوز طرح ترافیک	
			×			اطلاع‌رسانی حمل‌ونقل شهری	
				×		نظارت بر حمل‌ونقل شهری	



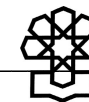
وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی					آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
تبدیل	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
			×			نظارت بر ناوگان تاکسیرانی	
				×		استعلامات شهرسازی و شهرداری	
			×			مناقضات، مزایدهات و رتبه بندی پیمانکاران	
				×		رسیدگی به شکایات	
			×			اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
			×			خدمات میدین میوه و تره بار	
			×			خدمات پارکها و فضای سبز	
				×		جمع آوری و بازیافت زباله و ضایعات	
				×		صدور مجوزهای تبلیغاتی	
			×			خدمات فرهنگسراها و خانه های فرهنگ	
			×		پلیس + ۱۰ www.epolice.ir	صدور وضعیت خلافی خودرو	
			×			اعتراض به جرائم رانندگی	
			×			صدور و تمدید گواهینامه	
			×			اصلاحی نشانی مالکین خودرو	
			×			صدور مجوز تردد خودروهای خارجی	
		×				صدور و پیگیری کارت سوخت	خدمات انتظامی
				×		رسیدگی به شکایات	
				×	نیروی انتظامی www.police.ir	اطلاع رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد در خصوص راهها، جرائم و محکومین	
				×		صدور پروانه کسب و مؤسسات غیرانتفاعی	
			×		اداره اتباع www.bafia.moi.ir	خدمات اتباع امور خارجه	



وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی					آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
تبدیل	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
				×		تشخیص هویت و سوء پیشینه	
				×		مبارزه با جرائم خاص و رایانه‌ای	
				×		مبارزه با سرقت، مواد مخدر، قاچاق و جرائم خاص	
				×		آموزش‌های عمومی پیشگیرانه از جرائم	
			×			خدمات راهنمایی و رانندگی	
			×		سازمان نظام وظیفه www.police.ir	خدمات نظام وظیفه	
			×			صدور گذرنامه	
			×		www.police.ir	خدمات پلیس بین‌الملل	
			×			استعلامات	
			×		سازمان ثبت احوال www.nocr.ir	خدمات شناسنامه	
			×			ثبت فوت و صدور گواهی فوت	
			×			استعلام ثبتی	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	خدمات سجلی
			×			ثبت ازدواج و طلاق و نقل تحولات	
			×			خدمات شماره و کارت ملی	
			×			خدمات تغییر نام و نام خانوادگی، تاریخ تولد و...	
				×	وزارت کشور www.Moir.ir	برگزاری انتخابات	
				×		خدمات تبلیغات انتخابات	انتخابات
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	



تبدیل	وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی				آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
		×			صدا و سیما www.iriboffice.ir	رادیو و تلویزیون مبتنی بر وب	رسانه
		×				مطبوعات الکترونیکی	
			×			نشر الکترونیکی	
			×			خبرگزاری‌های الکترونیکی	
				×		رسیدگی به شکایات از رسانه‌های الکترونیکی	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
				×	وزارت دادگستری www.justice.ir	ثبت و پیگیری پرونده و صدور قرارها و احکام	دادرسی
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
				×		ارشاد قضایی	
			×			خدمات شوراهای حل اختلاف	
				×		رسیدگی به شکایات (دیوان عدالت)	
		×			www.gio.ir	رسیدگی به شکایات (سازمان بازرسی کل کشور)	
				×		رسیدگی به شکایات (دادسرای کارکنان دولت)	قانون و قضا
				×	سازمان ثبت اسناد و املاک www.sabt.gov.ir	ثبت اسناد منقول و غیر منقول	
				×		تأسیس و ثبت تغییرات شرکت	
				×		ثبت اختراع، علایم تجاری و اکتشافات	
				×		آگهی در روزنامه رسمی	
				×		استعلام ثبتی	
				×		صدور وکالت‌نامه‌ها و گواهی امضا	
				×			

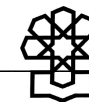


وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی					آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت				
تبدیل	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر						
			×			امور ثبتی ازدواج و طلاق				
			×			اطلاع‌رسانی از افراد ممنوع‌المعامله				
				×		رسیدگی به شکایات				
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
			×		بانک مرکزی و سه بانک تجاری پیشرو www.cbi.ir	خدمات پول و چک الکترونیکی	بانکداری			
	×	×				خدمات حساب‌های الکترونیکی				
						خدمات پرداخت قبوض آب، برق، گاز، تلفن				
		×				خدمات تسهیلات بانکی				
				×		خدمات بانکداری الکترونیکی (بین بانکی)				
				×		رسیدگی به شکایات				
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				
			×		سازمان امور مالیاتی کشور www.intamedia.ir	خدمات اظهار مالیاتی			مالیات	
			×			توزیع و فروش سفته و بارنامه تجارتي				
			×			تهیه و توزیع و نظارت بر چاپ اوراق بهادار				
			×			خدمات ارزیابی، اظهار، تعیین تعرفه و ارزش کالای وارداتی				
			×			صدور مجوز صادرات و مجوز ترانزیت کالا				
			×			صدور مجوز حق‌العمل کاری				
				×		رسیدگی به شکایات				
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد				



تبدیل	وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی				آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
			×		سازمان بورس و اوراق بهادار www.seo.ir	خدمات پذیرش، کنترل، ارزیابی و شفاف سازی شرکت‌ها در بورس	بورس
			×			خدمات خرید و فروش سهام	
				×		صدور مجوز کارگزاری	
			×			اطلاع‌رسانی	
		×			شرکت پست www.post.ir	رهگیری مرسوله	ارتباطات
				×		بیمه پولی	
			×			خدمات پست رستانت، یافته، مستقیم، جواب قبول، پیشتان	
				×		صندوق‌های شخصی	
			×			خدمات کد پستی	
		×				رسیدگی به شکایات	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
			×		شرکت مخابرات www.cra.ir/isp	صدور پروانه عرضه و توزیع اینترنت	
		×				صدور مجوز انتقال داده از طریق ماهواره	
			×			اطلاع‌رسانی از تعرفه خدمات مخابراتی	
			×			صدور مجوز خدمات ارتباطات ماهواره ای	
		×				صدور پروانه ندا	
			×			صدور مجوز خدمات عمومی تلفن ثابت	
			×		سازمان تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی www. Cra.ir	صدور مجوز فرکانس‌های رادیویی	
			×			صدور مجوز ورود، تولید و فروش تجهیزات رادیویی	

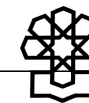
ارتباطات و حمل‌ونقل



وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی					آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
تبدیل	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
			×			خدمات تلفن همگانی	
				×		صدور مجوز دفاتر خدمات ارتباطی	
		×			شرکت همراه اول www.mci.ir	خدمات تلفن همراه	
		×			www.Irantelera.ir	خدمات تلفن ثابت	
		×				رسیدگی به اعتراضات فیلترینگ	
			×			خدمات IP، اینترنت، شبکه خصوصی مجازی، ارتباطات اختصاصی نقطه به نقطه و نقطه به چند نقطه	
				×		رسیدگی به شکایات	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
			×		سازمان هواشناسی www.weather.ir	خدمات هواشناسی و وضعیت راه‌ها	
	×	×			Ebooking.iranair.com	خدمات فروش بلیط هواپیما	
	×	×			شرکت سیر و سفر ایران	خدمات فروش بلیط اتوبوس‌های بین‌شهری	
	×	×			شرکت راه‌آهن www.tickrt.raja.ir	خدمات فروش بلیط قطار	
			×		سازمان راه‌داری و حمل‌ونقل جاده‌ای www.rmto.ir	صدور مجوز دفاتر خدمات مسافرتی	حمل و نقل
			×			صدور مجوز شرکت‌های حمل‌ونقل	
			×			صدور مجوز استفاده از ناوگان حمل‌ونقل خارجی	
			×			صدور مجوز مجتمع‌های رفاهی و خدماتی بین‌راهی	
				×		صدور مجوز تردد وسایل نقلیه خارجی	
		×				رسیدگی به شکایات	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	



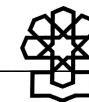
تبدیل	وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی				آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت		
	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر				
		×			وزارت کار www.irimlsa.ir	کاریابی	اشتغال و کارآفرینی	کسب و کار
			×			تسهیلات کارآفرینی		
		×				آموزش مهارت‌های شغلی و مشاوره شغلی		
		×				رسیدگی به شکایات کارگر و کارفرما		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
			×		بیمه مرکزی www.centinsure.ir	خدمات بیمه‌نامه‌ها	بیمه	
			×			صدور مجوزهای کارگزاری و نمایندگی		
			×			پرداخت خسارت		
			×			رسیدگی به شکایات		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
			×		وزارت مسکن www.mhud.gov.ir	اطلاع‌رسانی وضعیت املاک و مستغلات	مسکن	
				×		تسهیلات خرید و ساخت مسکن		
				×		خرید و فروش مسکن		
				×		پیش فروش و پیش خرید مسکن		
				×		رسیدگی به شکایات		
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد		
		×			وزارت بازرگانی www.moc.gov.ir	صدور کارت بازرگانی	بازرگانی	
			×			ثبت سفارش کالا و تعیین تعرفه		
		×				صدور کارت عضویت بازرگانی		



وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی					آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
تبدیل	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
				×		صدور مجوزهای واردات کالا	
				×		خدمات کالابرگ و بسیج اقتصادی	
				×		خدمات نمایشگاهی	
				×		توسعه صادرات و بازاریابی	
				×		خدمات امور اصناف	
				×		خدمات تنظیم بازار	
				×		خدمات کدگذاری کالاها	
				×		مشاوره بازرگانی	
				×		تسهیلات بیمه‌ای و بانکی	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
				×		خدمات مناطق آزاد و مناطق ویژه تجاری	
				×		خدمات صادرات کالا	
				×		صدور گواهی دیجیتال	
			×			تعزیرات حکومتی و رسیدگی به شکایات	
				×	وزارت صنایع و معادن www.mim.gov.ir	صدور موافقت اصولی اکتشاف و مجوز بهره‌برداری معادن	صنعت و معدن
				×		صدور مجوزهای موافقت اصولی صنعتی	
				×		صدور مجوزهای واردات تجهیزات و ماشین‌آلات صنعتی	
				×		خدمات استاندارد کالا	
				×		تأمین مواد اولیه، تسهیلات و مشاوره صنعتی	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	
				×		خدمات شهرک‌های صنعتی	



تبدیل	وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی				آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
				×	سازمان حج و زیارت www.haj.ir	خدمات حج و عتبات عالیات	دین
		×				اطلاع‌رسانی و آموزش مذهبی	
		×				سؤال‌های مذهبی و استفتا	
				×	سازمان اوقاف و امور خیریه	خدمات اوقاف	
				×	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی www.awaaf.ir	برگزاری مناسبت‌های مذهبی (نماز جمعه، نماز عید فطر و ...)	
			×			توسعه الکترونیکی محتوای اسلامی و مذهبی	
			×			کتابخانه‌های دیجیتال	فرهنگ
				×	www.mojavezketab.ir	صدور مجوز نشر کتاب	
			×			صدور پروانه تولید فیلم	
				×		صدور پروانه تولید نرم‌افزار	
			×			صدور مجوز انتشار مطبوعات	
				×		خدمات نشر، فیلم، سینما و تئاتر	
			×		فرهنگستان زبان فارسی language.org_www.persian	توسعه خط و قلم فارسی در محیط وب	
			×			خدمات فرهنگستان ادب فارسی	
					سازمان گردشگری www.ichto.ir	خدمات توسعه گردشگری	سایر
				×		خدمات رتبه‌بندی پیمانکاران	
			×			اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	

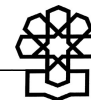


وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیکی					آدرس پایگاه الکترونیکی	عنوان خدمت	
تبدیل	تراکنش	تعامل	انتشار	صفر			
			×			درخواست مجوز ایجاد تأسیسات گردشگری، ساخت و ساز در عرصه میراث فرهنگی	
			×			فرصت‌های سرمایه‌گذاری در گردشگری، مناقصات، مزایده	
					سازمان تربیت بدنی www.sport.ir	خدمات ورزشی	
			×			مجوز تأسیس باشگاه	
			×		مرکز آمار ایران www.sci.org.ir	خدمات آماری - پژوهشی	
		×			سازمان بازنشستگی کشوری www.cspfiran.com	اطلاع‌رسانی خدمات، قوانین و مقررات و آمار روزآمد	بازنشستگی، بهزیستی
		×			سازمان بهزیستی www.behzisty.ir	خدمات توان‌بخشی معلولان	
		×				مشاوره، درمان و پیشگیری از اعتیاد	
			×			مجوز مراکز مشاوره عمومی، تخصصی و خانه‌های سلامت روان محلی	



## جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

همچنان‌که پیش‌تر اشاره شد گزارش حاضر به‌منظور ارزیابی وضعیت فعلی ارائه خدمات الکترونیک در وبگاه‌های الکترونیکی مهم‌ترین سازمان‌های دولتی کشور صورت پذیرفت. نتیجه بررسی حاکی از آن است که هر چند حضور سازمان‌های مختلف در فضای مجازی به لحاظ کمی رشد قابل ملاحظه‌ای یافته است و روند ارائه خدمات از طریق وبگاه‌های دولتی در حال رشد و بهبود است، اما همچنان به لحاظ مراحل پنج‌گانه گونه‌شناسی دولت الکترونیک (پیدایش، ارتقا و تکامل، تعامل، تراکنش، یکپارچگی و تبدیل) اکثریت وبگاه‌های دولتی مورد بررسی در مرحله ارتقا و تکامل قرار دارند و لذا اهداف مصوب درخصوص اجرای تبصره «۱۳» قانون بودجه (شنبه، ۲۷ مرداد ۱۳۸۶)، مبنی بر اینکه همه دستگاه‌های اجرایی دولتی و غیردولتی باید تا پایان شهریور ماه ۱۳۸۶ تمامی خدماتی را که از طریق جایگاه اینترنتی (وبگاه) خود ارائه دهند، شامل فرم‌ها، فرایندها، شرایط آدرس‌ها، تعرفه‌های خدمات، نحوه دسترسی و غیره، به‌طور کامل توصیف، اطلاع‌رسانی و به‌روزرسانی کنند و تا پایان آبان ماه ۱۳۸۶ حداقل ۲۰ درصد از خدمات خود را به‌صورت تعاملی (با قابلیت ردگیری) و تا پایان اسفند ماه ۱۳۸۶ حداقل پنج درصد از خدمات خود به‌صورت تراکنشی (قابلیت اجرای درخواست و دریافت خدمات) در فضای الکترونیکی به متقاضیان ارائه کنند تحقق پذیرفته است. همچنین مشخص شد که ارائه خدمات در وبگاه سازمان‌ها و نهادهایی که به نوعی با فعالیت‌های آموزشی و اقتصادی درگیر هستند در مقایسه با سازمان‌های فرهنگی، اجتماعی و خدمات شهروندی وضعیت بهتری دارد و لذا وبگاه‌هایی چون سازمان سنجش آموزش کشور، وزارت آموزش و پرورش، بانک‌ها، مرکز آمار... در ارائه خدمات پیشرو هستند. در مقایسه نظر به اینکه تحقق دولت الکترونیک فرایندی بلندمدت است، در کنار آماده‌سازی و گسترش سخت‌افزاری و فنی امکانات مورد نیاز برای حضور هر چه بیشتر سازمان‌های دولتی در فضای مجازی و توفیق روزافزون آنها در عرضه خدمات الکترونیکی ضرورت ارائه خدمات به همراه راهنمای استفاده از آنها در وبگاه‌ها و تنظیم مراحل مورد نیاز به شکل قابل استفاده برای تمامی مخاطبان و نیز توجه به لزوم شفافیت فرایندها، تطابق میزان و نوع و خدمات ارائه شده با نیازها، اولویت‌ها و انتظارات مخاطبان و هماهنگی با میزان پشتیبانی فنی احساس می‌شود. همچنین آموزش عمومی و اتخاذ سیاست‌های کلان در سوق دادن افراد جامعه به استفاده از خدمات آنلاین و اعتماد آنها به سیستم بر خط در کنار برنامه‌ریزی درست و پیش‌بینی الزامات حقوقی و قانونی فضای مجازی می‌تواند در کوتاه‌تر کردن روند نیل به دولت الکترونیک و کاهش شکاف‌های موجود در دسترسی و افزایش فرصت‌ها برای مشارکت در امور شهروندی همچنین افزایش میزان پاسخ‌گویی سازمان‌های دولتی



موثر واقع شود و ثمرات بهره‌مندی از آن سریع‌تر حاصل شود.

جدول ۲. خلاصه طبقه‌بندی وبگاه‌های سازمان‌های اصلی دولتی به لحاظ مراحل ارائه خدمات وب محور

فازهای ارائه خدمات	صفر	انتشار	تعاملی	ورود به مرحله تراکنش	تراکنشی کامل	تبادل
از ۵۵ وبگاه بررسی شده	۹	۲۶	۱۴	۴	۴	۰
درصد	۱۶/۴	۴۷/۳	۲۵/۴۵	۴	۴	

### محدودیت‌های تحقیق

- در برخی موارد نارسایی‌های فنی بر ارزیابی تأثیر گذاشته و سبب می‌شود خدمات وب محوری که برخی سازمان‌ها ارائه می‌دهند توسط کاربر قابلیت استفاده را نیابد، برای مثال امکان دریافت برنامه‌های صدا و سیما در وبگاه صدا و سیما پیش‌بینی شده است در حالی که حتی با استفاده از خط اینترنت پرسرعت دریافت محتوای رسانه‌ای با کیفیت پایین و در بیشتر مواقع با وقفه صورت می‌پذیرد و لذا انتظارات زمانی مخاطبان و به‌دنبال آن رضایت آنها تأمین نشود.

- به‌لحاظ اینکه در تحقیق حاضر صرفاً قابلیت‌های پیش‌بینی شده در وبگاه‌ها به‌دلیل ارائه خدمات الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفت، فعالیت برخی وبگاه‌ها علی‌رغم به‌روز بودن، عینیت، تطابق اهداف و واقعیت، سهولت و سرعت بارگذاری و دسترسی، طراحی زیبا، دامنه پوشش مخاطبان و... در مرحله انتشار ارزیابی شدند.

- قابلیت‌ها و امکانات پیش‌بینی شده در برخی وبگاه‌های خدمت محور در شرایط عادی پاسخ‌گوی نیاز مخاطبان است، اما بررسی اینکه در صورت مراجعه هم‌زمان تعداد زیادی متقاضی هم دچار مشکل نشود (مانند مشکلی که برای سایت سازمان سنجش آموزش کشور به‌وجود آمد و منجر به ارتقا و اصلاح وبگاه مذکور شد) در این تحقیق امکان‌پذیر نبود.

### پیشنهادها

- نظر به اینکه در بیشتر سازمان‌های دولتی، واحدهای روابط عمومی و اطلاع‌رسانی متولی محتوای وبگاه‌هاست، ارتقای بیش از پیش دانش کارگزاران روابط عمومی نسبت به منطبق فضای مجازی و کارکردهای این فضا، روزآمدی اطلاعات و هماهنگی مطالب و نیاز مخاطبان جهت تحقق اهداف سازمان‌ها ضروری به‌نظر می‌رسد.

- پیش‌بینی راهنمای خدمات به زبان ساده برای تسهیل و تسریع بهره‌مندی انواع متقاضیان از



خدمات سازمان.

- افزایش سطح تعامل کاربران با فضای مجازی به دلیل پاسخ‌گویی سریع به پیام‌های الکترونیک.
- تعدیل حجم برخی فایل‌ها و مستندات که مانع سرعت بارگذاری هستند.
- درج آدرس الکترونیکی و تلفن مدیریت‌های مختلف سازمان، ادارات و معاونت‌ها در ایجاد اعتماد در کاربران مؤثر است.
- پیش‌بینی موتور جست‌وجو در تمامی وبگاه‌ها برای صرفه‌جویی در زمان کاربر.
- توصیه می‌شود به‌منظور جلب اعتماد کاربر، در بخش‌های خبری حتماً منبع خبر و آمار بازدیدکنندگان از وبگاه ذکر شود.
- عدم محدودیت فضای وب و مخاطبان وبگاه با الزام عضویت در سایت.
- قرار ندادن طرح‌های گرافیکی زیاد که در بارگذاری سایت تداخل ایجاد کند.

### پی‌نوشت‌ها

1. <http://aeat.es>
2. <http://asems.org.at>
3. <http://ameli.fr>
4. [http://passport\\_application.gov.uk](http://passport_application.gov.uk)
5. <http://www.vv.se>
6. <http://aleph.elat.lu/ALEPH>
7. <http://zivilstandsamt.bs.ch>
8. <http://www.vaestr>
9. <http://www.institutotumori.mi.it>
10. <http://destatis.de>
11. <http://www.destatis.de>
12. The E government Imperative: [www.oecd.org/publications/ebook/4203071e.pdf](http://www.oecd.org/publications/ebook/4203071e.pdf).
۱۳. فقیهی، مقداد. تحلیل محتوای وبگاه‌های سازمان‌های دولتی ایران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم ارتباطات، تهران، دانشکده علوم ارتباطات اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۵.
14. Enabling & empowering Tomorrow's Public Service: [www.netcaucus.org/books/egov2001/pdf](http://www.netcaucus.org/books/egov2001/pdf)
15. Ibid.
۱۶. ویژگی‌های دولت الکترونیک در ایران، گزارش سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱۳۸۴.
17. E government in digital Era: concept, Practice and Development: [www. Journal.au.edu/ijcim/2002/may02/article1.pdf](http://www.Journal.au.edu/ijcim/2002/may02/article1.pdf)
18. Ibid.
19. Ibid.
۲۰. عاملی، سعیدرضا. ارزیابی وبگاه‌های دولتی، جایزه ملی وبگاه‌های دولتی ایران، تهران، دبیرخانه شورای عالی اطلاع‌رسانی با همکاری نشر جمیل، صص ۸۶-۱۱۳، ۱۳۸۶.



شماره مسلسل: ۹۴۵۶

شناسنامه گزارش

عنوان گزارش: ارزیابی حسن اجرای تبصره «۱۳» قانون بودجه سال ۱۳۸۶ و بگانه سازمان‌های دولتی و نحوه ارائه خدمات الکترونی

**Report Title:**

نام دفتر: مطالعات فناوری‌های نوین

تهیه و تدوین: قدسی بیات

ناظر علمی: رضا باقری‌اصل

متقاضی: معاونت پژوهشی

ویراستار تخصصی: —

ویراستار ادبی: —

واژه‌های کلیدی و معادل انگلیسی آنها: —

تاریخ انتشار: ۱۳۷۸/۱۱/۷