



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاون حکمرانی الکترونیک

و هوشمندسازی نظام اداری

شماره نامه: ۲۹۱۶۸

تاریخ نامه: ۱۴۰۳/۰۴/۰۲

ساعت: ۹:۵۷

پوست: دارد



باسمه تعالی

## دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری "بخشنامه سامان‌دهی و بازتعریف خدمات دستگاه‌های اجرایی"

در اجرای ماده ۱۶ قانون مدیریت خدمات کشوری و آیین‌نامه اجرایی آن، ماده ۱۰ قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی، ماده (۱) مصوبه شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری، ماده ۲ مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ و ماده ۹ مصوبه شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۱ با عنوان نقشه راه توسعه دولت الکترونیکی؛ و با هدف ارائه قواعد بازتعریف خدمات و مصادیق خدمات، تعیین ارتباط بین خدمات و قوانین یا مقررات بالادستی، راه‌اندازی فرآیند درخواست و بررسی خدمات در سامانه مدیریت خدمات دولت و برقراری ارتباط بین خدمات و ساختار سازمانی دستگاه، "بخشنامه سامان‌دهی و بازتعریف خدمات دستگاه‌های اجرایی" به شرح ذیل ابلاغ می‌شود. تمامی دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند نسبت به برنامه‌ریزی و اجرای مفاد بخشنامه، اقدام نمایند.

### ماده ۱- هدف

این بخشنامه با هدف «طراحی معماری کلان خدمات دولت» از طریق «سامان‌دهی و بازتعریف خدمات بر اساس قوانین و مقررات ناظر بر مأموریت‌های دستگاه‌ها» و به منظور تحقق موارد زیر تدوین شده است:

- «تبیین و توسعه خدمات هوشمند و تعیین مصادیق هوشمندسازی»
- «بازطراحی و بهبود فرایندهای خدمات»
- «پیاده‌سازی رویکرد سرویس‌گرایی و بازطراحی ساختارهای سازمانی مبتنی بر خدمات»
- «پیاده‌سازی رویکرد سرویس‌گرایی و بازطراحی فرایندهای جذب و استخدام و مدیریت سرمایه‌های انسانی مبتنی بر خدمات»
- «استانداردسازی خدمات»

**ماده ۲- تعاریف:** تعاریف مورد عمل در این بخشنامه به شرح زیر است:

۱- **سازمان:** سازمان اداری و استخدامی کشور

۲- **سامانه:** سامانه مدیریت خدمات دولت موضوع ماده (۲) مصوبه شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی

اداری است (gserviceportal.aro.gov.ir)



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاون حکمرانی الکترونیک

و هوشمندسازی نظام اداری

شماره: ۲۹۱۶۸

تاریخ نامه: ۱۴۰۳/۰۴/۰۲

ساعت: ۹:۵۷

پوست: دارد

۳- پایگاه شناسنامه خدمات دولت: پایگاه داده و اطلاعات پایه مربوط به خدمات دولت موضوع ماده (۱۰) قانون مدیریت داده‌ها و اطلاعات ملی.

۴- دستگاه اجرایی: عبارت است از تمامی دستگاه‌های موضوع ماده (۵) قانون مدیریت خدمات کشوری.

۵- مأموریت دستگاه: امور و تکالیفی است که بر اساس قوانین یا مقررات بالادستی بر عهده دستگاه‌های اجرایی گذاشته شده است و فلسفه وجودی دستگاه اجرایی را تبیین می‌کند.

۶- خدمت: خروجی و تحویل‌دانی مشخص حاصل از اجرای زنجیره‌ای از فرآیندهای در یک یا چند دستگاه اجرایی است که بر اساس مأموریت‌های مبتنی بر قوانین و مقررات بالادستی توسط عوامل دستگاه (کارمند و بستر ارائه (سامانه)) به منظور خلق ارزش به خدمت‌گیرنده ارائه می‌شود.

۷- وظیفه: امور و تکالیفی است که بر اساس قوانین یا مقررات بالادستی توسط دستگاه‌های اجرایی انجام می‌شود لیکن دارای خروجی مشخص و خدمت‌گیرنده مستقیم نیست.

۸- خدمت‌گیرنده: شخص یا اشخاص حقیقی یا حقوقی که از دستگاه‌های اجرایی خدمت دریافت می‌کنند.

۹- شناسه خدمت: رشته عددی منحصر به فردی است که به موجب ماده (۱) مصوبه شماره ۱۱۲۶۴۴۶ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ شورای عالی اداری به هر خدمت تخصیص داده می‌شود.

۱۰- خدمت دستگاهی: خدمتی است که شروع، تولید و تحویل خدمت، غیر از استعلام‌های آنی، تماماً در یک دستگاه اجرایی انجام می‌شود.

۱۱- خدمت بین دستگاهی: خدمتی است که انجام مراحل آن مستلزم اجرای زنجیره‌ای از خدمات در دستگاه‌های اجرایی مختلف یا اخذ استعلام‌های فرآیندی از دستگاه‌های اجرایی، به عنوان پیش‌نیاز برای تحویل آن خدمت است.

۱۲- مرحله خدمت: اجرای فرآیند خدمت می‌تواند در سه مرحله شروع خدمت، تولید خدمت و تحویل خدمت قرار داشته باشد.

۱۳- شروع خدمت: رویداد آغازین در فرآیند خدمت است که به عنوان محرک آغاز فرآیند خدمت شناخته می‌شود.

۱۴- تحویل خدمت: رویداد پایانی در فرآیند خدمت است که نتیجه، به خدمت‌گیرنده تحویل می‌شود.

۱۵- تولید خدمت: تمامی مراحل فرآیند خدمت بین شروع خدمت تا تحویل خدمت است.

۱۶- دستگاه اجرایی خدمت‌دهنده: دستگاهی است که مرحله شروع خدمت در آن دستگاه رخ می‌دهد.

۱۷- دستگاه اجرایی همکار خدمت: در خدمات بین دستگاهی، هر دستگاه اجرایی انجام دهنده زنجیره خدمات به غیر از دستگاه اجرایی خدمت‌دهنده، دستگاه اجرایی همکار خدمت می‌باشد.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاون حکمرانی الکترونیک

و هوشمندسازی نظام اداری

شماره نامه: ۲۹۱۶۸

تاریخ نامه: ۱۴۰۳/۰۴/۰۲

ساعت: ۹:۵۷

پست: دارد

۱۸- **استعلام آنی:** آگاه شدن در لحظه از سوابق یا نظر کارشناسی ثبت شده، از طریق تعامل الکترونیکی با یک یا چند پایگاه اطلاعاتی دستگاه اجرایی تکمیل کننده خدمت، در بستر مرکز ملی تبادل اطلاعات است.

۱۹- **استعلام فرآیندی:** آگاه شدن دستگاه اجرایی خدمت دهنده از نظر دستگاه اجرایی تکمیل کننده خدمت، برای انجام مراحل خدمت است. پاسخ به استعلام فرآیندی، مستلزم انجام یکسری فعالیت زمان بر نظیر برگزاری جلسه، بازدید و بررسی میدانی، آزمایش، بررسی بانکهای اطلاعاتی غیربرخط، بررسی کارشناسی و موارد مشابه در دستگاه اجرایی تکمیل کننده خدمت است.

۲۰- **فرآیند:** مجموعه‌ای از رویدادها، فعالیت‌ها و تصمیم‌گیری‌های مرتبط با یکدیگر هستند که توسط مجموعه‌ای از افراد یا سامانه‌ها با پردازش اطلاعات یا مواد، منتج به تولید خدمت برای خدمت گیرنده می‌شود.

۲۱- **معماری خدمت:** سلسله مراتبی از ارتباط بین حوزه‌های کلان خدمات دولت، لایه‌های مختلف خدمات، فرایندها، فعالیت‌ها و دسته‌بندی‌های خدمات است.

۲۲- **شناسنامه خدمت:** عبارتست از اقلام اطلاعاتی دربرگیرنده مشخصه‌ها، شرایط و وضعیت هر خدمت در سامانه؛ نظیر نام خدمت، دستگاه ارائه دهنده خدمت، نوع خدمت، خدمت گیرنده (مخاطبین)، مدارک مورد نیاز، زمان ارائه خدمت، شرایط دریافت خدمت، قوانین و مقررات مربوطه، وضعیت الکترونیک و هوشمند بودن، فرایند ارائه خدمات، ساختار سازمانی ارائه خدمت، استعلام‌های مربوطه و ... که تکمیل کننده پایگاه شناسنامه خدمات دولت می‌باشد.

۲۳- **خدمت الکترونیکی:** خدمتی است که اجرای فرآیند در هر سه مرحله خدمت به صورت الکترونیکی مبتنی بر «سامانه-های اطلاعاتی فرآیند-مبنا»<sup>۱</sup> و بر پایه گردش اطلاعات موجودیت‌های اطلاعاتی در قالب فرم‌های الکترونیکی در فرآیند انجام می‌شود. اجرای فرآیند با استفاده از سیستم مکاتبات و اتوماسیون‌های اداری مصداق خدمت الکترونیکی نیست.

۲۴- **خدمت هوشمند:** خدمتی که تمام مراحل خدمت به صورت برخط، بدون دخالت عامل انسانی و بدون اخذ هرگونه مدرک از متقاضی خدمت، مبتنی بر داده و سوابق سوابق اطلاعاتی خدمت گیرنده و با بهره‌گیری از فناوری‌های نوین در سه سطح بلوغ<sup>۲</sup> آرایه می‌شود.

**ماده ۳- دامنه:** دامنه شمول این بخشنامه، آن دسته از خدمات دستگاه‌ها است که توسط واحدهای اختصاصی دستگاه‌ها ارائه می‌شود و خدمات مرتبط با واحدهای عمومی (موضوع بخشنامه شماره ۶۴۳۳۵۶ مورخ ۱۳۹۵/۵/۶ سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور) را شامل نمی‌شود.

<sup>۱</sup> Process Aware Information Systems

<sup>۲</sup> سطوح بلوغ خدمت هوشمند، شیوه احراز سطوح و شرح امتیازات، توسط سازمان ابلاغ خواهد شد.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاون حکمرانی الکترونیک

و هوشمندسازی نظام اداری

شماره نامه: ۲۹۱۶۸

تاریخ نامه: ۱۴۰۳/۰۴/۰۲

ساعت: ۹:۵۷

پوست: دارد

### ماده ۴- تکالیف دستگاه‌های اجرایی

دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند به منظور سامان‌دهی و بازتعریف خدمات خود، در تعامل با امور توسعه دولت هوشمند سازمان، اقدامات زیر را، به منظور تایید نهایی و اخذ شناسه خدمت در بازه زمانی تعیین شده انجام دهند:

شماره	شرح تکلیف	موعد زمانی
۱	احصاء فهرست تمامی قوانین و مقررات ناظر به ماموریت‌های دستگاه	سه هفته از ابلاغ بخشنامه
۲	اعمال تغییرات در خدمات شناسه‌دار فعلی در سامانه بر اساس اصلاح انجام شده در سازمان	یک ماه پس از ارسال خدمات اصلاح شده بند (۱) ماده (۵)
۳	درج اطلاعات مرتبط با قوانین و مقررات هر خدمت در سامانه برای خدمات فعلی و ثبت خدمات جدید شناسایی شده از قوانین و مقررات با در برداشتن ویژگی‌های مندرج در پیوست راهنمای شناخت خدمات	دو هفته از اجرای بند ۲ این جدول
۴	تکمیل شناسنامه خدمات به‌روزشده / جدید در سامانه	یک ماه پس از تایید نهایی خدمات در بند (۲) ماده (۵)
۵	تکمیل جدول نگاشت خدمات با مجوزهای شناسه‌دار دستگاه در درگاه ملی مجوزها <sup>۳</sup> در سامانه	همزمان با بند (۴) این جدول
۶	ثبت ارتباط خدمات با واحدهای ساختار سازمانی در شناسنامه خدمت	همزمان با بند (۴) این جدول
۷	به‌روزرسانی شناسنامه خدمات به صورت سالانه	مستمر

تبصره ۱- پس از بازنگری و ابلاغ خدمات دستگاه منطبق بر بخشنامه حاضر، درخواست به‌روزرسانی خدمات صرفاً در صورت تغییر در قوانین و مقررات ناظر بر ماموریت دستگاه و با تایید بالاترین مقام دستگاه مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

تبصره ۲- به منظور ایجاد یکپارچگی و جلوگیری از ارائه خدمات مشابه در دستگاه‌های تابعه، دستگاه مادر موظف است بر خدمات احصاء شده دستگاه‌های تابعه نظارت لازم را داشته و موارد نیازمند اصلاح یا تغییر را به سازمان اعلام نماید. به تشخیص سازمان، بررسی خدمات دستگاه تابعه ممکن است به دستگاه مادر ارجاع شود که در اینصورت دستگاه مادر موظف است ظرف یک هفته بررسی و نظر خود را اعلام نماید.

تبصره ۳- با توجه به پویایی ویژگی‌ها و وضعیت هر خدمت در طول زمان، مدت اعتبار اطلاعات مندرج در شناسنامه هر خدمت، یک سال بوده و پس از یک سال، دستگاه‌ها موظف به تمدید اعتبار یا به‌روزرسانی، شناسنامه خدمات می‌باشند.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاون حکمرانی الکترونیک

و هوشمندسازی نظام اداری

شماره نامه: ۲۹۱۶۸

تاریخ نامه: ۱۴۰۳/۰۴/۰۲

ساعت: ۹:۵۷

پوست: دارد

## ماده ۵- فرایند بررسی و تایید خدمات در سازمان اداری و استخدامی کشور (امور توسعه دولت هوشمند):

- ۱- اصلاح اولیه فهرست خدمات شناسه دار کنونی دستگاه‌های اجرایی بر اساس پیوست راهنمای شناخت خدمات و ارسال پیشنهاد به دستگاه‌های اجرایی
- ۲- بررسی و تایید خدمات بازتعریف شده دستگاه‌های اجرایی پس از ثبت توسط دستگاه در سامانه
- ۳- بازطراحی معماری خدمات دستگاه‌های اجرایی با در نظر گرفتن نتایج بند (۳) ماده (۴) از قبیل شناسایی خلاء خدمات، خدمات قابل حذف یا جابجایی، بازتعریف و تعیین جایگاه خدمات دستگاه در معماری خدمات دولت
- ۴- تایید شناسنامه خدمات دستگاه‌های اجرایی در سامانه و تخصیص شناسه خدمت
- ۵- واکاوی خدمات، تشخیص و اعمال تغییرات مورد نیاز در معماری خدمات دستگاه‌های اجرایی
- ۶- طبقه‌بندی خدمات به منظور شناسایی سکوه‌های مورد نیاز ارائه خدمات دولت و جانمایی آن در معماری کلان خدمات دولت

**ماده ۶-** باتوجه به راه‌اندازی فرایند درخواست ثبت خدمت در سامانه مدیریت خدمات دولت، از تاریخ ابلاغ این بخشنامه، درخواست ثبت خدمت فقط از طریق سامانه (بخش کار تابل) امکان پذیر می‌باشد و به درخواست‌های ارسال شده از هر طریق دیگری رسیدگی نخواهد شد.

**ماده ۷-** به منظور ارتقای سطح کیفی خدمات دولت، دستگاه‌های اجرایی مکلف‌اند در اعتبارسنجی خدمات خود و تعیین سطح بلوغ هر خدمت همکاری لازم را با سازمان به عمل آورده و اطلاعات و داده‌های مورد نیاز سازمان را فراهم نمایند. دستورالعمل نحوه اعتبارسنجی خدمات توسط سازمان ابلاغ خواهد شد.

**ماده ۸-** اطلاعات مندرج در شناسنامه خدمات دستگاه در سامانه، مبنای تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات آتی نظیر هوشمندسازی خدمات، بهینه‌سازی فرایندها، بازطراحی ساختار سازمانی، برنامه‌ریزی نیروی انسانی و غیره برای آن دستگاه خواهد بود.

**ماده ۹-** سازمان‌های مدیریت و برنامه‌ریزی استان‌ها مکلف‌اند با همکاری واحدهای استانی و شهرستانی دستگاه‌های اجرایی و در تعامل با امور توسعه دولت هوشمند سازمان، خدمات بدون شناسه‌ی در حال ارائه (اعم از الکترونیکی / حضوری) و فرایند ارائه خدمات مذکور در واحدهای استانی و شهرستانی دستگاه‌های اجرایی را، به صورت سالیانه شناسایی و جهت بررسی و اصلاح در بستر سامانه به سازمان پیشنهاد دهند.

<sup>۲</sup> - فهرست مجوزها و پروانه‌های دستگاه در درگاه ملی مجوزها، می‌بایست توسط دستگاه به یکی از خدمات شناسه دار، نگاشت شوند. به طوری که مجوز شناسه دار بدون شناسه خدمت وجود نداشته باشد.



ریاست جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

معاون حکمرانی الکترونیک

و هوشمندسازی نظام اداری

شماره نامه: ۲۹۱۶۸

تاریخ نامه: ۱۴۰۳/۰۴/۰۲

ساعت: ۹:۵۷

پوست: دارد

**ماده ۱۰-** تمامی خدماتی که در دستگاه‌های اجرایی ارایه می‌شوند، باید دارای شناسه خدمت بوده و در فهرست خدمات مصوب دستگاه موجود باشند. گزارش مغایرت خدمات مصوب و خدماتی که دستگاه ارائه می‌کند، از سوی سازمان به نهادهای نظارتی ارائه خواهد شد.

**ماده ۱۱-** بالاترین مقام دستگاه اجرایی مسئول حسن اجرای این بخشنامه و صحت عناوین خدمات احصاء شده و اطلاعات مندرج در شناسنامه خدمات در سامانه است.

**ماده ۱۲-** عملکرد دستگاه‌های اجرایی در اجرای مفاد این بخشنامه، هر ساله توسط سازمان در جشنواره شهید رجایی، مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

محمد پهلوانی قمی

رونوشت:

برادر ارجمند جناب آقای دکتر لطیفی معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان برای استحضار  
برادر ارجمند جناب آقای جوانعلی آذر سرپرست محترم معاونت نوسازی اداری برای استحضار  
برادر ارجمند جناب آقای روح الامینی سرپرست محترم معاونت سرمایه انسانی برای استحضار