

مرکز توسعه و آموزش الکترونیک وزارت کشور

مروری بر مفاهیم دولت الکترونیک و مأموریت های  
وزارت کشور منطبق بر نقشه راه دولت الکترونیک ایران

## ۱- مقدمه ای بر مفاهیم و اهداف دولت الکترونیک<sup>۱</sup>:

از دولت الکترونیک به عنوان ابزاری جهت توسعه نام برده می شود که چنانچه به صورت موثر به کار گرفته شود نقشی مهم در ریشه کن سازی فقر، حفاظت از محیط زیست، ارتقای مشارکت اجتماعی و ایجاد فرصت های جدید اقتصادی ایفا خواهد نمود (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۵). تاکنون تعاریف متعددی برای دولت الکترونیک عنوان گردیده است. در یک تعریف، دولت الکترونیک به معنای استفاده دولت از فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT)<sup>۲</sup> جهت افزایش سطح دسترسی شهروندان، مراکز دولتی، کارکنان بخش عمومی و شرکتهای بخش خصوصی به خدمات<sup>۳</sup> و اطلاعات برخط می باشد به گونه ای که این امر، کارایی دولت را ارتقا بخشیده و پاسخگویی بیشتر دولت در قبال شهروندان را میسر می سازد (Layne and Lee, 2001; ASPAC 2002). در تعریفی دیگر، دولت الکترونیک به معنای بهره گیری از فناوری اطلاعات به منظور اطلاع رسانی و ارائه خدمات به شهروندان از طریق اینترنت یا دیگر ابزار، در ۲۴ ساعت شبانه روز و در تمام ایام هفته است که غالباً این امر با تغییر و تحول در شیوه ارائه خدمات دولت به شهروندان همراه خواهد بود (National Library Board, 2002). استفاده از ICT به منظور پشتیبانی از عملیات دولتی و آماده سازی خدمات، از دیگر کارکردهای مهم دولت الکترونیک عنوان گردیده است (Fraga, 2002). باعنایت به موارد مذکور، در جدول ۱ مروری بر تعاریف دولت الکترونیک ارائه گردیده است:

جدول ۱. مروری بر تعاریف دولت الکترونیک

ردیف	تعاریف دولت الکترونیک	مرجع
۱	استفاده از اینترنت برای ارائه اطلاعات و خدمات دولتی به شهروندان	(UN and ASPA 2002)
۲	ارتباط میان دولت ها، مشتریان (کسب و کار، دولت و شهروندان) و تامین کنندگان آنها (شرکت ها، دولت و شهروندان) با استفاده از ابزار الکترونیک	(Means and Schneider 2000)
۳	استفاده از تکنولوژی، به ویژه برنامه های کاربردی مبتنی بر وب برای افزایش دسترسی و ارائه موثر اطلاعات دولتی و خدمات	(Brown and Brudney 2001)
۴	استفاده از فناوری اطلاعات برای تحویل خدمات به مشتریان به صورت مستقیم (۲۴ ساعت هفت روز هفته)	(Hernon 1988)
۵	دولت الکترونیک به عنوان روشی برای مهندسی مجدد فرآیندها و بهبود ارائه خدمات در سطوح مختلف	(Andersen and Henriksen, 2006; Norris, Kraemer and Holden 2001)
۶	استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات در تمام جنبه های عملیاتی سازمان های دولتی	(Koh and Prybutok 2003)
۷	شیوه ای برای دولت ها به منظور استفاده از فناوری جدید در راستای ارائه تسهیلات لازم به افراد جهت دسترسی مناسب به اطلاعات و خدمات دولتی، اصلاح کیفیت خدمات و ارائه فرصت های گسترده تر برای مشارکت در فرآیندها و نمادهای مردم سالار	(Goldkuhl 2011)

<sup>۱</sup> E-Government

<sup>۲</sup> Information and Communication Technology

<sup>۳</sup> خدمت: مجموعه ای از فرایندهاست که در تعاملات بین مراجعین و کارکنان دولت یا سیستمهای ارائه کننده خدمت برای انجام درخواست مراجعین مورد استفاده قرار می گیرد. صدور مجوز تاسیس سازمان های مردم نهاد، صدور گواهینامه رانندگی و ..... مثال های از خدمات ارائه شده در دولت می باشند.

## ۱-۱ اهداف و مزایای توسعه دولت الکترونیک:

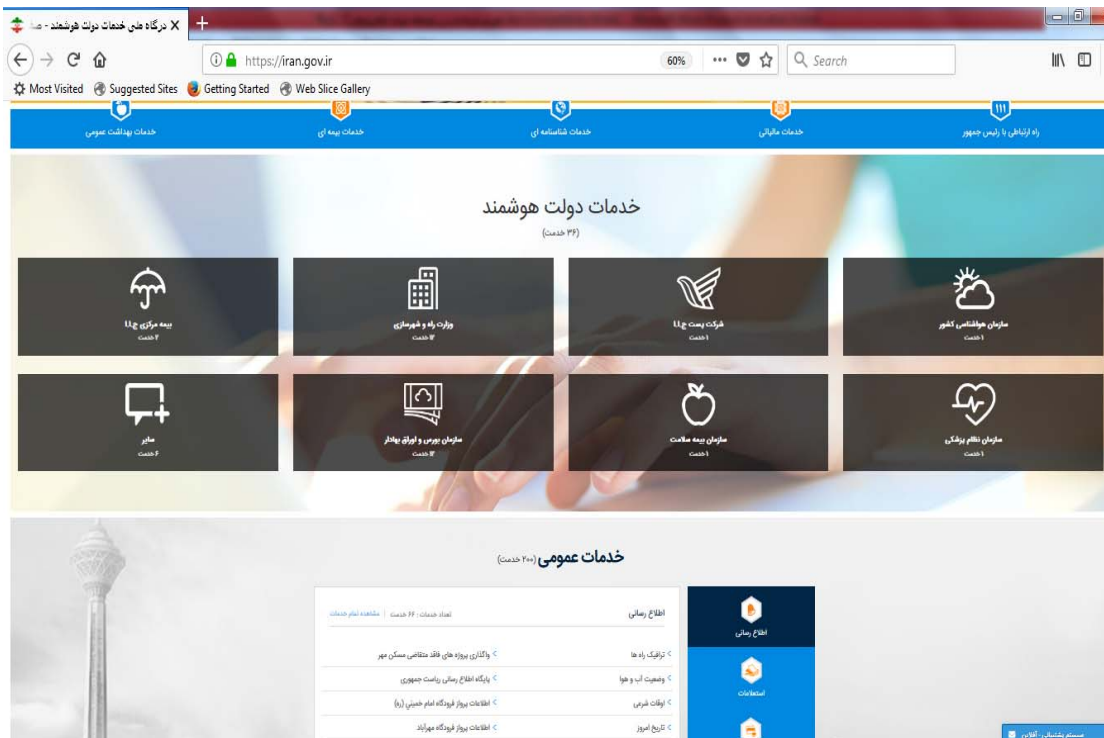
تاکنون مطالعات گوناگونی پیرامون وضعیت توسعه دولت الکترونیک در کشور صورت پذیرفته (وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۱۳۹۵) و اهداف و مزایای گوناگونی به شرح ذیل برای آن برشمرده شده است:

- کاهش هزینه ارائه خدمات
- حذف محدودیت های زمانی و مکانی برای ارائه خدمات
- کاهش مراجعات حضوری شهروندان برای دریافت خدمات و اطلاعات
- داشتن اطلاعات دقیق و روزآمد در سطح ملی
- انجام مهندسی مجدد فرآیندهای ارائه خدمات
- فراهم سازی زمینه ایجاد اشتغال و بهبود فعالیت های اقتصادی
- اثرات مثبت زیست محیطی
- همچنین از دیگر اهداف پیاده سازی و توسعه دولت الکترونیک در کشورها موارد ذیل قابل اشاره می باشد (مومنی، ۱۳۹۵):
- افزایش چابکی، کارایی و اثربخشی دولت
- تسهیل دسترسی به خدمات و اطلاعات باکیفیت
- افزایش شفافیت و پاسخگویی دولت

بدین ترتیب، دولت الکترونیک ارتباط بالا به پایین را به ارتباطی تعاملی میان دولت، شهروندان، کارکنان بخش دولتی و تجار تبدیل نموده (Esteves and Joseph, 2008) و اجرای برنامه های آن در حوزه های زیر اثرگذار خواهد بود (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۵):

### ۱-۱-۱-۱ ارائه خدمات یکپارچه از طریق دولت الکترونیک:

تاکنون پیشرفت های قابل توجهی در خصوص یکپارچه سازی خدمات در کشورهای پیشرو در حوزه توسعه دولت الکترونیک حاصل گردیده است. در این رویکرد، گسترش خدمات برخط از طریق یک درگاه واحد به منظور دسترسی آحاد جامعه به مجموعه ای از خدمات صورت می پذیرد که این امر نقشی موثر در تسهیل ارتباط شهروندان با موسسات عمومی و رسیدگی به درخواست های آنان ایفا خواهد نمود. لازم به ذکر است که در این راستا در کشور، در گام نخست درگاه ملی خدمات هوشمند (مطابق شکل ۱) راه اندازی گردیده که در حال حاضر دربرگیرنده مشخصات خدمات ارائه شده توسط دستگاه های اجرایی و لینک به صفحات خدمات الکترونیک ارائه شده توسط آنان می باشد. همان گونه که در شکل ۱ مشاهده می گردد، از جمله موارد عنوان شده در این درگاه، اطلاعات مربوط به وضعیت آب و هوا، ترافیک راهها و .... قابل اشاره بوده و خدمات الکترونیک دستگاهها نظیر وزارت راه شهرسازی و .... به صورت دسته بندی شده در اختیار کاربر قرار گرفته است.



شکل ۱. نمایی از درگاه ملی خدمات هوشمند ایران

۱-۲-۱- ارائه داده های باز<sup>۴</sup> دولتی در راستای ترویج موسسات دولتی اثربخش، پاسخگو و شفاف: همان گونه که ذکر گردید شفاف سازی فرایندها و اطلاعات در دولت الکترونیک از اهمیت بالایی برخوردار می باشد. بدین ترتیب که در دسترس قرار دادن داده ها به صورت برخط و رایگان به عموم مردم و انواع سازمانهای مدنی، میتواند منجر به تعریف و ارائه خدمات جدید، نوآورانه و بهبود یافته و آگاهی بخشی و خلق ایده های نوین گردیده و این امر به نوبه خود بستر مشارکت آحاد جامعه در برنامه های حوزه توسعه دولت الکترونیک را فراهم می نماید (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۵). برای مثال، در اختیار قراردادن داده ها در خصوص موقعیت مکانی خدمات پزشکی و نقاط آب شرب در برخی از کشورها به عنوان راهکاری جهت پشتیبانی از سازمانهای غیردولتی به منظور فراهم سازی امکان تجزیه و تحلیل داده ها و در نهایت اجرای برنامه های ارتقای وضعیت معیشتی فقرا و اقشار آسیب پذیر، مورد استفاده قرار گرفته است. همچنین برای مثال در راستای افزایش شفافیت و پاسخگویی، در سال ۲۰۱۶ از میان ۱۹۳ کشور عضو سازمان ملل، ۱۲۸ کشور داده های خود در ارتباط با مخارج دولت را در قالب های تعیین شده ارائه نموده و ۶۵ کشور دیگر در ارائه الکترونیک اطلاعات این حوزه مشارکتی نداشته اند (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۵). توجه به این نکته ضروری است که از چالش های مرتبط با ارائه داده های باز، مباحث مرتبط با چارچوبهای قانونی، سیاستها و اصول مربوطه در کشورها، مدیریت و حفاظت از داده ها، مدیریت شناسایی و حفظ حریم شخصی و نیز امنیت فضای مجازی قابل اشاره می باشد.

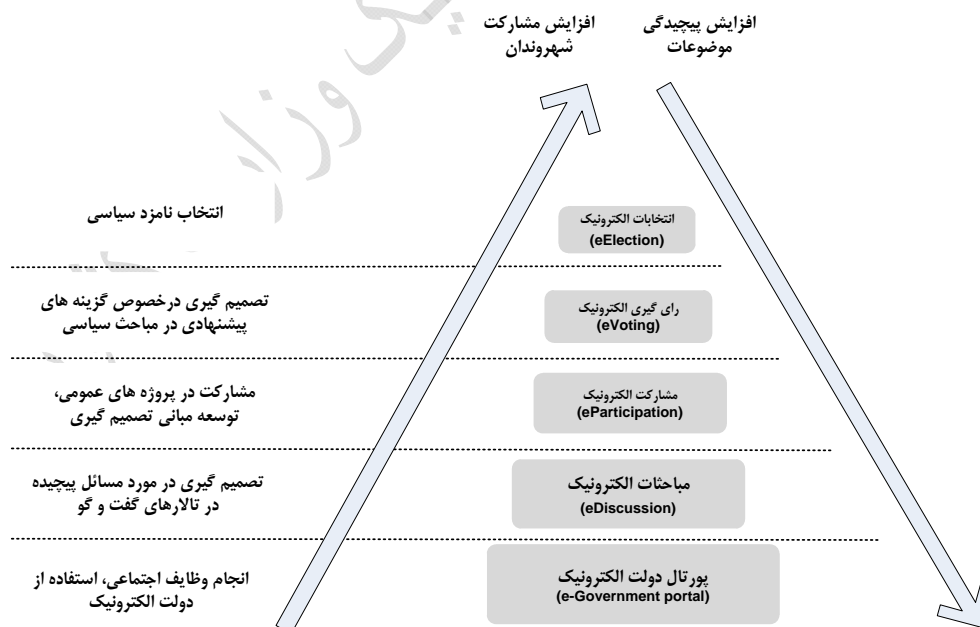
### ۱-۳-۱- مشارکت الکترونیک در راستای ترویج تصمیم گیری مشارکتی:

تاکنون، تعاریف متعددی برای دموکراسی الکترونیک<sup>۵</sup> عنوان گردیده است. در یک تعریف، ایجاد فرایندها و ساختارهای مورد نیاز به منظور برقراری انواع ارتباطات الکترونیک میان دولت و شهروندان، رد و بدل کردن اطلاعات، نظرسنجی، سرشماری و بحث

<sup>4</sup> Open Data

و گفت و گو به گونه ای که زمینه مشارکت شهروندان در تصمیم گیری های دولت فراهم گردد، از اهداف دموکراسی الکترونیک بر شمرده شده است (Grönlund, 2001). ایجاد تعهدات الکترونیک (به معنای درگیر ساختن مردم در فرآیندهای سیاسی از طریق شبکه های الکترونیک)، همفکری الکترونیک (به معنای تعامل میان دولت، شهروندان و گروه های ذینفع) و نظارت الکترونیک (ناظر بر مدیریت هزینه، عملکرد و ارائه خدمات سازمانی به صورت الکترونیک)، از دیگر تعاریف بر شمرده شده برای دموکراسی الکترونیک می باشد (Riley, 2003). اهمیت این مقوله تا اندازه ای است که از دو مفهوم دولت الکترونیک و دموکراسی الکترونیک تحت عنوان کلی حاکمیت الکترونیک<sup>۵</sup> نام برده می شود (Riley, 2003).

باتوجه به مفاهیم ذکر شده، در شکل ۲ سطوح پیشنهادی برای دموکراسی الکترونیک عنوان گردیده است (Meier, 2009). باتوجه به این شکل، پورتال دستگاهی بستری مناسب برای برقراری تعامل با شهروندان بوده و در سطحی بالاتر وجود ساز و کارهایی نظیر تشکیل تالارهای گفت و گو امکان مباحثه الکترونیک را در مواردی نظیر مقاطع پیش از رای گیری و انتخابات الکترونیک فراهم می نماید. با انجام این تمهیدات، شهروندان قادر به بحث و تبادل نظر در تالارهای گفت و گو بوده و امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز به منظور اتخاذ تصمیمات از دیگر کارکردهای این مباحثات الکترونیک بر شمرده می شود. توجه به این نکته ضروری است که در مبحث مشارکت الکترونیک، ایجاد این مشارکت در سطوح مختلف نظیر سطوح سازمانی و نیز میان آحاد جامعه معنا پیدا می نماید. در مواردی که ایجاد مشارکت الکترونیک در سازمان مورد توجه باشد، سازمان موظف به ایجاد زیرساخت های فنی مورد نیاز درون سازمان خواهد بود. همچنین نبود شکاف دیجیتال<sup>۶</sup> در جامعه از عوامل مهم در ارتقای مشارکت الکترونیک بر شمرده می شود و در این حالت، استفاده از مشارکت شهروندان در پروژه های تعریف شده سبب افزایش کیفیت و مقبولیت طرح ها می گردد (Meier, 2009). توجه به این نکته ضروری است که امروزه با نفوذ روزافزون شبکه های اجتماعی (رسانه های اجتماعی)، کشورهای توسعه یافته از این فرصت در راستای تحقق اهداف دولت الکترونیک نظیر ارائه داده های باز دولتی، انجام مشاوره های برخط و .... استفاده نموده و این امر نقشی مهم در تحقق مشارکت بیش از پیش احاد جامعه ایفا خواهد نمود.



شکل ۲. زیرسطوح پیشنهادی برای دموکراسی الکترونیک (Meier, 2009)

<sup>5</sup> E-Democracy

<sup>6</sup> E-Governance

<sup>۷</sup> شکاف دیجیتال تعاریف متعددی داشته که از آن جمله دسترسی برابر آحاد جامعه به قابلیت های فناوری اطلاعات و ارتباطات قابل اشاره می باشد.

### ۱-۱-۴-ارائه سرویسهای برخط به احاد جامعه:

در عصر حاضر، اینترنت، تلفن همراه و کلیه ابزار جمع آوری، ذخیره سازی، تجزیه، تحلیل و تسهیم داده ها به طور روزافزون در راستای ارائه خدمات الکترونیک به کار گرفته می شوند و ارائه خدمات الکترونیک نقشی مهم در صرفه جویی در زمان و هزینه برای شهروندان و نیز افزایش بهره وری سازمان های دولتی ایفا می نماید. ارائه خدمات برخط نظیر خود اظهاری و پرداخت مالیات، دریافت گواهی ها نظیر گواهی تولد، ازدواج و ... از زمره خدمات الکترونیک ارائه شده و مورد توجه در غالب کشورها بوده و توجه به این نکته ضروری است که ارائه خدمات الکترونیک مستلزم فراهم ساختن زیرساخت های ارتباطی مورد نیاز برای احاد جامعه به منظور دسترسی به خدمات ارائه شده می باشد (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۵). لازم به ذکر است که در دولت الکترونیک، پورتال دستگاه تنها راه ارائه خدمات الکترونیک نبوده و استفاده از سایر ابزار نظیر تلفن گویا، ارائه خدمات مبتنی بر موبایل و .... نیز از راهکارهای موردتوجه ارائه خدمات در دولت الکترونیک می باشند.

### ۱-۲-انواع تعاملات در دولت الکترونیک:

تعاملات و ارتباطات در دولت الکترونیک، غالباً تحت عناوین تعامل میان دولت با شهروندان<sup>۸</sup>، دولت با کسب و کار<sup>۹</sup>، دولت با دولت<sup>۱۰</sup> و دولت با کارمندان<sup>۱۱</sup> مورد اشاره قرار می گیرد. در تعامل میان دولت و شهروندان، با به کارگیری سامانه های مورد نیاز، امکان دریافت خدمات و اطلاعات موردنیاز شهروندان به صورت الکترونیک و بدون مراجعه حضوری به سازمان های دولتی فراهم می گردد. ارائه اطلاعات به روز در پورتال دستگاههای دولتی از زمره اقدامات لازم در این دسته از تعاملات بوده و امکان پرداخت مالیات، عوارض و .... به صورت الکترونیک از زمره خدمات الکترونیک در این دسته از تعاملات می باشند.

در تعاملات میان دولت و کسب و کار، برقراری تعاملات الکترونیک میان دولت با شرکتها اعم از شرکتهای خدماتی، صنعتی و تجاری مورد توجه قرار گرفته و تبادل خدمات و اطلاعات موردنیاز به صورت الکترونیک سامان دهی می گردد. ایجاد سامانه الکترونیک برای برگزاری مناقصات مثالی از خدمات مرتبط در این دسته می باشد.

تعاملات دستگاههای دولتی با کارکنان خود در بستر الکترونیک از دیگر موارد حائز اهمیت بوده که در قالب تعامل دولت با کارکنان مورد اشاره قرار می گیرد. تهیه سامانه های الکترونیک موردنیاز پرسنل جهت دسترسی به خدمات و اطلاعات الکترونیک در بخش هایی نظیر رفاهیات، امکان مشاهده فیش حقوقی، امکان درخواست وام و.... مثال هایی از تعاملات در این دسته می باشند.

در تعاملات میان دولت با دولت، ارائه خدمات میان دستگاهها و سازمانهای دولتی به صورت الکترونیک سامان دهی گردیده و انجام استعلامها به صورت الکترونیک صورت می پذیرد. در مبادلات میان دستگاههای دولتی، برخی از پایگاه داده ها غالباً در تعاملات استعلامی توسط سایر دستگاهها مورد نیاز بوده و لذا می بایست تمهیدات مناسب برای ایجاد و در دسترس بودن آنها به عمل آید. برای نمونه پایگاه داده ثبت احوال در کشور از جمله بانک های اطلاعاتی است که توسط سایر دستگاهها در ارائه خدمات الکترونیک نظیر احراز هویت رای دهندگان در امر انتخابات و ..... مورد نیاز می باشد.

### ۱-۳-مدل های توسعه دولت الکترونیک:

تاکنون مدل های گوناگونی برای توسعه دولت الکترونیک عنوان گردیده است که سه مدل از مدل های مطرح در این حوزه در قالب جدول ۲ مورد اشاره قرار گرفته است. توجه به این نکته ضروری است که در هر یک از این مدل ها گام های متفاوتی برای تکامل دولت الکترونیک برشمرده شده است که طی هر یک از این مراحل، مستلزم برنامه ریزی دقیق در این حوزه می باشد.

<sup>8</sup> G2C (Government to Citizen)

<sup>9</sup> G2B (Government to Business)

<sup>10</sup> G2G (Government to Government)

<sup>11</sup> G2E (Government to Employees)

از میان این مدل ها، مدل سازمان ملل در گزارشات ارزیابی منتشر شده توسط این سازمان مبنای ارزیابی کشورها در مبحث دولت الکترونیک توسط سازمان ملل قرار می گیرد (United Nations, 2016):

جدول ۲. مروری بر مدل های مطرح در توسعه دولت الکترونیک

ردیف	مأخذ	مراحل	نمونه اقدامات در هر یک از مراحل
۱	(Layne and Lee, 2001)	مرحله ۱: کاتالوگ (فهرست کردن اطلاعات) مرحله ۲: تراکنش مرحله ۳: یکپارچه سازی عمودی مرحله ۴: یکپارچه سازی افقی	مرحله ۱: ارائه اطلاعات ایستا در سایت ها. در این مرحله به تدریج دولت ها بستر لازم جهت ایجاد سایتی به منظور لینک به دیگر سایت ها را فراهم ساخته به گونه ای که دسترسی و جستجوی اطلاعات برای کاربران ساده تر شود. مرحله ۲: امکان جستجو، تکمیل فرمها و دریافت پاسخ در سایت ها مرحله ۳: بازنگری و بهبود سرویس های ارائه شده و ارتباط دهی الکترونیک سامانه های محلی با سامانه های مرجع با کارکرد یکسان و تبادل داده ها در سطوح مختلف محلی و سراسری (برای مثال ایجاد پایگاه داده مرجع نظیر ایجاد پایگاه داده ملی برای جرایم) مرحله ۴: یکپارچه سازی در میان وظایف یا خدمات مختلف (برای مثال اطلاعاتی نظیر سابقه اقامتی فرد به صورت الکترونیک برای سایر خدمات مورد استفاده قرار گرفته و شهروند نیازمند پرکردن فرم مجزا برای سازمان های مختلف خواهد بود)
۴	(Blenger and Hiller, 2006)	مرحله ۱: اطلاع رسانی مرحله ۲: ارتباطات دوطرفه مرحله ۳: تراکنش مرحله ۴: یکپارچه سازی مرحله ۵: مشارکت سیاسی	مرحله ۱: ارائه اطلاعات ایستا مرحله ۲: امکان درخواست و دریافت اطلاعات دوسویه، جستجو در داده ها، ارائه فرم های الکترونیک مرحله ۳: ارائه خدمات الکترونیک پیچیده تر نظیر معاملات و پرداخت های الکترونیک مرحله ۴: یکپارچه سازی سامانه ها در سطوح مختلف مرحله ۵: فراهم ساختن امکان اظهار نظرهای سیاسی و تشکل های الکترونیک
۵	(United Nations, 2016)	مرحله ۱: ارائه خدمات اطلاعاتی مقدماتی (مرحله نوظهور) <sup>۱۲</sup> مرحله ۲: ارائه خدمات اطلاعاتی بهبود یافته <sup>۱۳</sup> مرحله ۳: ارائه خدمات تبدیلی <sup>۱۴</sup> مرحله ۴: خدمات متصل <sup>۱۵</sup>	مرحله ۱: امکان دسترسی شهروندان به اطلاعات به روز و نیز اطلاعات بایگانی شده از طریق وب سایت دستگاهها مرحله ۲: امکان برقراری ارتباطات یک طرفه یا دوطرفه ساده میان دولت و شهروندان با استفاده از وب سایت های دولتی (نظیر دانلود فرم های مورد نیاز) مرحله ۳: امکان ارتباط دوطرفه با شهروندان از طریق وب سایت های دولتی (نظیر پرکردن آنلاین فرمهای مالیاتی یا درخواست گواهینامه) مرحله ۴: ارائه خدمات آنلاین و راهکارهای الکترونیک در میان بخشها و وزارتخانه ها به صورت یکپارچه و تبادل اطلاعات میان دستگاههای دولتی با استفاده از برنامه های یکپارچه.

## ۲- مروری بر جایگاه ایران در ارزیابی دولت الکترونیک سازمان ملل:

اهمیت و ضرورت تحقق اهداف دولت الکترونیک تا اندازه ای است که در ارزیابی سازمان ملل، شاخص دولت الکترونیک (EGDI)<sup>۱۶</sup> بر مبنای سه بعد قابلیت سرمایه انسانی<sup>۱۷</sup> (HCI)، حیطة و کیفیت خدمات آنلاین<sup>۱۸</sup> (OSI) و وضعیت توسعه زیرساخت مخابراتی<sup>۱۹</sup> (TII) مورد سنجش قرار می گیرد (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۱۳۹۵) (شکل ۳). باتوجه به

<sup>12</sup> Emerging information services

<sup>13</sup> Enhanced information services

<sup>14</sup> Transactional services

<sup>15</sup> Connected Services

<sup>16</sup> E-Government Development Index

<sup>17</sup> Human Capital Index (HCI)

<sup>18</sup> Online Service Index (OSI)

<sup>19</sup> Telecommunication Infrastructure Index (TII)

این ارزیابی، کشور ایران در سالهای ۲۰۱۰، ۲۰۱۲، ۲۰۱۴ و ۲۰۱۶ به ترتیب رتبه های ۱۰۲، ۱۰۰، ۱۰۵ (از میان ۱۹۰ کشور)، ۱۰۶ (از میان ۱۹۳ کشور جهان) را به خود اختصاص داده است. این در حالی است که در ارزیابی انجام شده توسط سازمان ملل در سال ۲۰۱۶ به ترتیب ده کشور کره جنوبی، سنگاپور، ژاپن، فلسطین اشغالی، بحرین، امارات متحده عربی، قزاقستان، کویت، عربستان سعودی و قطر، ده کشور برتر در حوزه توسعه دولت الکترونیک در آسیا معرفی گردیده و در سطح قاره آسیا کشور ایران با مقدار شاخص ۰,۴۶۴۹، در رتبه ۲۹ و بعد از کشورهایی همچون ویتنام، اردن و قرقیزستان قرار گرفته است (سازمان فناوری اطلاعات ایران، ۲۰۱۶). تغییرات شاخص توسعه دولت الکترونیک ایران در چهار دوره اخیر در قالب جدول ۳ نشان داده شده است (مومنی، ۱۳۹۵):



شکل ۳. ابعاد مورد استفاده در ارزیابی شاخص توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل

جدول ۳. تغییرات شاخص دولت الکترونیک ایران در طی دوره های ارزیابی

ردیف	سال	رتبه	شاخص توسعه دولت الکترونیک (EGDI)	شاخص خدمات آن لاین	شاخص زیرساخت مخابراتی	شاخص سرمایه انسانی
۱	۲۰۱۰	۱۰۲	۰,۴۲۳۴	۰,۲۶۶۷	۰,۲۱۵۷	۰,۷۹۲۷
۲	۲۰۱۲	۱۰۰	۰,۴۸۷۶	۰,۴۹۰۲	۰,۲۶۳۸	۰,۷۰۸۹
۳	۲۰۱۴	۱۰۵	۰,۴۵۰۸	۰,۳۷۰۱	۰,۲۹۴	۰,۶۸۸۲
۴	۲۰۱۶	۱۰۶	۰,۴۶۴۹	۰,۳۳۳۳	۰,۳۵۱۵	۰,۷۱۰۱

### ۳- نقشه راه دولت الکترونیک کشور و کارگروه های مورد نیاز:

نقشه راه دولت الکترونیک ایران (نقشه راه دولت الکترونیک ایران، ۱۳۹۳)، مشتمل بر دو بخش ضوابط فنی-اجرایی توسعه دولت الکترونیک و آئین نامه توسعه خدمات الکترونیک دستگاه های اجرایی در سال ۱۳۹۳ به دستگاه های اجرایی کشور ابلاغ گردیده و به عنوان سندی بالادستی در تعیین اهداف و انجام برنامه ریزی های مورد نیاز کشور در این حوزه مورد استناد قرار می گیرد. در این نقشه راه، دستگاه های اجرایی در قالب ۱۴ خوشه تقسیم بندی گردیده اند که دستگاه های اجرایی هر خوشه بیشترین تعامل و همکاری را جهت تبادل اطلاعات و انجام هماهنگی های مورد نیاز در راستای تحقق اهداف خوشه عهده دار خواهند بود. اسامی این خوشه ها به همراه دستگاه متولی هر خوشه در جدول ۴ نشان داده شده و همان گونه که مشاهده می گردد وزارت کشور به عنوان متولی خوشه امور داخلی کشور لحاظ گردیده است. در نقشه راه دولت الکترونیک، «کمیسیون توسعه دولت الکترونیک» راهبری و توسعه دولت الکترونیک در کشور و مدیریت اجرای مصوبات مربوطه را عهده دار بوده و متعاقباً هر یک از دستگاه های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری، ملزم به تشکیل کارگروه توسعه خدمات



الکترونیک دستگاه به منظور ایجاد هماهنگی در برنامه‌ریزی، اجرا و نظارت بر توسعه خدمات الکترونیک و اجرای کلیه مصوبات مربوط به توسعه دولت الکترونیک و کمیسیون توسعه دولت الکترونیک می‌باشند.

جدول ۴. اسامی ۱۴ خوشه تعریف شده در نقشه راه دولت الکترونیک کشور

ردیف	عنوان خوشه	دستگاه متولی
۱	صنعت و تجارت	وزارت صنعت، معدن و تجارت
۲	سلامت و بهداشت	وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۳	امور بین الملل	وزارت امور خارجه
۴	امور داخلی کشور	وزارت کشور
۵	فرهنگی و اجتماعی	وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
۶	انرژی	وزارت نفت
۷	محیط زیست، منابع طبیعی و کشاورزی	وزارت جهاد کشاورزی
۸	رفاه و تأمین اجتماعی	وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
۹	حقوقی قضایی	قوه قضائیه
۱۰	اقتصادی و مالی	وزارت امور اقتصادی و دارایی
۱۱	امنیت و مدیریت بحران	وزارت اطلاعات
۱۲	ارتباطات و اطلاعات	وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
۱۳	حمل و نقل و شهرسازی	وزارت راه و شهرسازی
۱۴	آموزش و پژوهش	وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

### ۳-۱ تشکیل کارگروه توسعه دولت الکترونیک استان و شهرستان:

مطابق نقشه راه دولت الکترونیک ایران، استانداری های کشور نیز متعاقبا مکلف به تشکیل کارگروه «توسعه دولت الکترونیک استان» به منظور توسعه یکپارچه خدمات الکترونیک و ایجاد استان الکترونیک و هوشمند بوده و مصوبات کارگروه «توسعه دولت الکترونیک استان» در چارچوب ضوابط دولت الکترونیک برای کلیه دستگاه های اجرایی استان لازم الاجرا می باشد. مطابق این نقشه راه، اعضای کارگروه «توسعه دولت الکترونیک استان» عبارتند از:

۱. استاندار (رئیس)
  ۲. معاون توسعه مدیریت و منابع انسانی استانداری یا عناوین مشابه (نایب رئیس)
  ۳. مدیرکل فناوری اطلاعات و ارتباطات استان ( نماینده وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات به عنوان دبیر)
  ۴. مدیرکل امور اقتصادی و دارایی استان
  ۵. شهردار مرکز استان
  ۶. رئیس شورای هماهنگی بانک های استان
  ۷. دو نفر از مدیران فناوری اطلاعات دستگاه های استانی به پیشنهاد استاندار
  ۸. مدیرکل دفتر فناوری اطلاعات استانداری یا عناوین مشابه
  ۹. مدیرعامل شرکت مخابرات استان
  ۱۰. یک نفر صاحب نظر از دانشگاه یا دستگاه های اجرایی به پیشنهاد دبیر و تأیید رئیس کارگروه
  ۱۱. یک نفر نماینده صنف مربوطه به پیشنهاد دبیر و تأیید رئیس کارگروه
- توجه به این نکته ضروری است که باتوجه به اهمیت تحقق اهداف دولت الکترونیک در کشور، بنابر تبصره ۶ ضوابط فنی و اجرایی توسعه دولت الکترونیک، فرمانداران می توانند درخواست خود به منظور تشکیل کارگروه توسعه دولت الکترونیک

شهرستان در سطح فرمانداری را به استاندار ارائه نمایند. کارگروه مربوطه متشکل از نمایندگان دستگاه‌های ذیربط و مشابه کارگروه‌های استانی خواهد بود.

### ۳-۲ مهم ترین اقدامات دستگاههای اجرایی مبتنی بر نقشه راه دولت الکترونیک ایران:

در نقشه راه دولت الکترونیک کشور، اقداماتی چند جهت تحقق اهداف دولت الکترونیک لحاظ گردیده است که برخی از مهم ترین اقدامات به شرح ذیل می باشد:

- تهیه شناسنامه خدمات دستگاه های اجرایی منطبق با فرمت اعلامی از سوی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (در احصای خدمات، خدمات ارائه شده به مردم، سایر دستگاههای اجرایی و کسب و کار در اولویت می باشد)
- بازمهندسی فرآیندهای ارائه خدمات
- استانداردسازی، توسعه و تکمیل پورتال دستگاه های اجرایی
- ارائه خدمات الکترونیک و اطلاعات مربوط به ارائه خدمات از طریق پورتال دستگاه
- اتصال دستگاه های اجرایی به شبکه ملی اطلاعات
- انجام استعلامات و تبادلات دستگاهی به صورت الکترونیک و با استفاده از مرکز تبادل اطلاعات
- تدوین و پیاده سازی نظام جامع مدیریت دانش و حکمرانی فناوری اطلاعات
- ایجاد سامانه دریافت پرسش، انتقاد، پیشنهاد و شکایت در دستگاههای اجرایی
- ارائه آموزش های لازم به کارکنان و آحاد جامعه
- تبدیل رقمی ذخایر اطلاعاتی موجود در دستگاه اجرایی (نظام ذخایر دیجیتال کشور)
- قرارگیری نشانی پستی کلیه اماکن کشور مبتنی بر اطلاعات مکان محور (GNAF<sup>20</sup>)
- ایجاد منظومه ملی اطلاعات مکان محور (NSDI<sup>21</sup>)
- تهیه نقشه ها و لایه اطلاعات کاداستر کل کشور

### ۳-۳ مروری بر عناوین و برنامه های مطرح در حوزه توسعه دولت الکترونیک در وزارت کشور:

باتوجه به آنچه ذکر گردید، در نقشه راه دولت الکترونیک کشور وظایفی چند بر عهده وزارت کشور و سازمان های تابعه آن قرار گرفته است که وظایف مذکور در قالب جدول ۵ ارائه گردیده است:

جدول ۵. تکالیف وزارت کشور و سازمان های تابعه باتوجه به نقشه راه دولت الکترونیک ایران

ردیف	عنوان فعالیت	دستگاه متولی	دستگاه همکار
۱	تکمیل و توسعه پورتال استانی	استانداری ها	دستگاههای اجرایی استان
۲	تکمیل و توسعه پورتال شهرستانی (محلی)	فرمانداری ها	دستگاههای اجرایی شهرستان
۳	توسعه پایگاه ملی هویت اشخاص حقیقی همراه با ارتباطات سببی و نسبی و خدمات استعلام الکترونیکی	سازمان ثبت احوال کشور	سازمان فناوری اطلاعات - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری <sup>۲۲</sup>
۴	توسعه و ارتقاء پایگاه هویتی و وسائل نقلیه و خدمات استعلام الکترونیک	نیروی انتظامی	سازمان فناوری اطلاعات - معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری
۵	تهیه لایه های اطلاعات مکان محور قلمرو وظایف شهری و ایجاد SDI شهری	وزارت کشور	شهرداری ها و دستگاه های ذیربط

<sup>20</sup> Geocoded National Address File (G-NAF)

<sup>21</sup> National Spatial Data Infrastructure

<sup>۲۲</sup> در سالهای اخیر، ساختار معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری تغییر یافته و وظایف مربوطه بالاخص مباحث دولت الکترونیک به سازمان اداری و استخدامی کشور انتقال یافته است.

ردیف	عنوان فعالیت	دستگاه متولی	دستگاه همکار
۶	ایجاد مرکز تبادل اطلاعات تخصصی خدمات دستگاه‌های زیرمجموعه خوشه ای	خوشه های ۱۴ گانه	سازمان فناوری اطلاعات

### ۳-۴ مروری بر اقدامات وزارت کشور در خصوص برگزاری انتخابات الکترونیک:

باعنایت به آنچه ذکر گردید در نقشه راه دولت الکترونیک ایران، وزارت کشور دارای مأموریت های متعددی است. با توجه به وظایف این دستگاه در برگزاری انتخابات، در ادامه مروری بر اقدامات انجام گرفته تاکنون در راستای برگزاری انتخابات الکترونیک صورت می پذیرد:

#### • استفاده از کارت هوشمند ملی در امر انتخابات:

کارت هوشمند ملی، به عنوان ابزاری موثر جهت تحقق اهداف دولت الکترونیک برشمرده شده و گسترش کاربرد آن در دستگاههای اجرایی کشور از اهمیت بسزایی برخوردار می باشد. توجه به این نکته ضروری است که به کارگیری آن نقشی مهم در ارائه خدمات الکترونیک (بی نیاز از مراجعه حضوری) و کاهش حجم مکاتبات مربوطه ایفا خواهد نمود. در برگزاری انتخابات الکترونیک، کارت هوشمند به عنوان ابزاری مفید در احراز هویت رای دهندگان و جلوگیری از رای تکراری و تخلفات احتمالی به کار گرفته شده است. برخی از مهم ترین قابلیت های این کارت عبارتند از:

#### - شناسایی:

کارت هوشمند ملی، دربرگیرنده اطلاعات هویتی شخص نظیر نام، نام خانوادگی و تاریخ تولد بوده و بدین ترتیب، استفاده از آن در شناسایی هویت فرد از مهم ترین و اصلی ترین کارکردهای آن بر شمرده می شود. بدیهی است شناسایی الکترونیک اشخاص، نقشی موثر در پیشگیری از تخلفات احتمالی ایفا خواهد نمود.

#### - تصدیق هویت:

تصدیق هویت از دیگر کارکردهای اصلی کارت هوشمند ملی می باشد. در کارت هوشمند ملی علاوه بر امکان ذخیره تصویر فرد در کارت، امکان تخصیص رمز ورود و ثبت اثرانگشت شخص نیز وجود داشته و بدین ترتیب امکان تصدیق هویت کاملی میسر می باشد. در این صورت برای مثال می توان در ارائه خدمات، اثرانگشت متقاضی را ثبت نموده و آن را با اثرانگشت ثبت شده در کارت هوشمند ملی مورد مقایسه قرار داد و تنها در صورت تطابق آنها، انجام عملیات را آغاز نمود. با استفاده از این سناریو از تخلفات مرتبط با جعل هویت فرد جلوگیری به عمل می آید.

#### - امضای دیجیتال:

امضای دیجیتال با استفاده از کارت هوشمند ملی از دیگر کارکردهای مهم لحاظ شده برای این کارت برشمرده می شود. بدین ترتیب که با استفاده از امضای دیجیتال، امکان بررسی عدم دستکاری داده ها فراهم گردیده و می توان اطمینان حاصل نمود که داده دریافتی از طرف شخص مورد نظر ارسال گردیده است. همچنین از حیث قانونی نیز امکان عدم انکار امضا میسر نمی باشد. توجه به این نکته ضروری است که استفاده از امضای دیجیتال از عوامل موثر در ارائه خدمات الکترونیک به آحاد جامعه و بدون نیاز به مراجعه حضوری آنها به دستگاههای اجرایی برشمرده می شود. برای مثال شخص می تواند با استفاده از کارت هوشمند ملی خود درخواست یا سند ارسالی از سوی خود برای دستگاه ذیربط را به صورت امضا شده ارسال نماید. در این حالت دستگاه اجرایی با بررسی امضای لحاظ شده، قادر به بررسی صحت درخواست ارائه شده در فضای دیجیتال بوده و می تواند به ارائه خدمت بدون نیاز به مراجعه حضوری شخص اقدام نماید.

## • الکترونیک نمودن فرآیندهای انتخابات و اخذ رای الکترونیک:

همان گونه که اشاره گردید، رای گیری و در نهایت برگزاری انتخابات الکترونیک از مهم ترین اقدامات در راستای تحقق دموکراسی الکترونیک برشمرده می شود. باتوجه به این امر و به منظور تحقق انتخابات الکترونیک، مکانیزاسیون کلیه فرآیندهای چهار انتخابات ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی، مجلس خبرگان رهبری و شوراهای اسلامی شهر و روستا در قالب سامانه جامع انتخابات در وزارت کشور صورت پذیرفته است. فرآیندهای پیاده سازی شده، دربرگیرنده فرآیندهای پیش از اخذ رای (نظیر فرآیند ثبت نام داوطلبین و رسیدگی به صلاحیت آنها)، روز اخذ رای (نظیر تجمیع آرا) و پس از آن (نظیر رسیدگی به شکایات انتخاباتی و امحای آرا) می باشند. همچنین انجام استعلامات از مراجع ذیربط در امر انتخابات، به صورت الکترونیک سامان دهی گردیده که این امر نقشی موثر در افزایش سرعت فرآیندها ایفا می نماید.

در روز اخذ رای، تاکنون تجارب موفقیتی در به کارگیری تجهیزات اخذ رای الکترونیک در شعب اخذ رای کشور وجود داشته است. طراحی تجهیزات مذکور در چندین مرحله مورد بازبینی قرار گرفته و امید است تا با بکارگیری آنها در تمامی شعب اخذ رای در انتخابات آتی، افزایش سرعت، دقت و کاهش هزینه های مربوطه حاصل آید (نمایی از دستگاه اخذ رای و احراز هویت الکترونیک در شکل ۴ نشان داده شده است). همچنین لازم به ذکر است که در هر دوره برگزاری انتخابات، مستندات و آموزش های لازم از سوی ستاد وزارت کشور در سطوح مختلف در اختیار دست اندرکاران مربوطه قرار می گیرد.



شکل ۴. دستگاههای اخذ رای و احراز هویت الکترونیک

## جمع بندی:

با توجه به آنچه ذکر گردید، در راستای تحقق دولت الکترونیک در کشور، هر یک از دستگاههای اجرایی با توجه به نقشه راه دولت الکترونیک دارای وظایفی می باشند. بدیهی است در این راستا وزارت کشور با دارا بودن وظایف حاکمیتی مهم و در اختیار داشتن استانداردها، فرمانداری ها، بخشدارها و نیز سازمان های تابعه، دارای نقشی مهم در تحقق توسعه دولت الکترونیک در کشور خواهد بود. در این راستا توجه به موارد ذیل در دستگاه و در جهت تحقق اهداف دولت الکترونیک مورد نیاز خواهد بود:

- انجام برنامه ریزی های موردنیاز جهت تحقق اهداف دولت الکترونیک در دستگاههای اجرایی
- اولویت بندی خدمات احصا شده جهت پیاده سازی (در خصوص خدمات غیر حاکمیتی، برون سپاری ارائه خدمات از طریق دفاتر پیشخوان دولت در دستور کار می باشد).
- اصلاح فرآیندهای خدمات منتخب جهت پیاده سازی.
- توسعه زیرساخت های ارتباطی مورد اشاره در اسناد بالادستی نظیر ضرورت ارائه خدمات در شبکه ملی اطلاعات.
- برقراری تعاملات میان دستگاهی و انجام استعلامات لازم به صورت الکترونیک و مبتنی بر مرکز تبادل داده.
- به کارگیری کارت هوشمند ملی در برنامه های توسعه دولت الکترونیک.
- برنامه ریزی به منظور کاهش مکاتبات و دریافت مدارک کاغذی با استفاده از قابلیت های فناوری اطلاعات و ارتباطات.

- ارتقای پورتال دستگاه به لحاظ قرار دادن اطلاعات و خدمات مورد نیاز آحاد جامعه
  - برنامه ریزی به منظور ارائه خدمات الکترونیک به آحاد جامعه از کانال های چندگانه (نظیر استفاده از تلفن های گویا، اپلیکیشن های موبایل و ...)
  - ارائه آموزش های مورد نیاز و آگاهی لازم در خصوص دولت الکترونیک و خدمات ارائه شده به کارکنان و آحاد جامعه.
- در خاتمه امید است تا با انجام اقدامات مورد نیاز، گامی مهم در راستای تحقق دولت الکترونیک در کشور برداشته شود.

#### ۴- فهرست مراجع:

۱. مومنی، حسین ۱۳۹۵. مفاهیم و کلیات دولت الکترونیک. اداره کل ارتباطات و فناوری اطلاعات استان گلستان. [https://golestan.ict.gov.ir/ICTContent/media/image/2016/10/39897\\_orig.pdf](https://golestan.ict.gov.ir/ICTContent/media/image/2016/10/39897_orig.pdf)
۲. سازمان فناوری اطلاعات ایران، تحلیل وضعیت توسعه دولت الکترونیک در جهان و ایران براساس گزارش توسعه دولت الکترونیک سازمان ملل در سال ۲۰۱۶، مجموعه گزارش های نظام پایش شاخص های فناوری اطلاعات و ارتباطات کشور، اسفند ۱۳۹۵.
۳. نقشه راه دولت الکترونیک ایران، شورای عالی فناوری اطلاعات، <http://ito.gov.ir/the-development-of-e-government-roadmap>، ۱۳۹۳.
۴. وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، ۱۳۹۵. بررسی وضعیت دولت الکترونیک در ایران. [www.ararc.ir/fa/file/639/download?token=nhq3wK55](http://www.ararc.ir/fa/file/639/download?token=nhq3wK55)
5. Andersen K.V and Henriksen H. Z. 2006. E-Government Maturity Models: Extension of the Layne and Lee Model. *Government Information Quarterly* 23: 236-248.
6. ASPAC 2002, "Developing e-Government in the Asia Pacific", View In <[www.GovASPAC.org](http://www.GovASPAC.org)>eGovernment in General, (2002).
7. Belanger, F. and Hiller, J.S. 2006. A Framework for E-government: Privacy implications. *Business Process Management Journal* , 12(1):48-60.
8. Brown, M. M. and Brudney, J. L. 2001. Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN.
9. Esteves, J. and Rhoda C. J. 2008. A Comprehensive Framework for the Assessment of E-government Projects. *Government Information Quarterly*, 25:118-132.
10. Fraga, E. (2002), "Trends in e-Government: How to Plan, Design, Secure and Measure e-Government," *Government Management Information Sciences*, Sante Fe, New Mexico: Gartner Consulting.
11. Goldkuhl, G. 2011. Generic Regulation Model: The Evolution of a Practical Theory for E-Government. *Transforming Government: People, Process and Policy* 5(3): 249-267.
12. Grönlund, Å. 2001, "Democracy in an IT-framed society: introduction," *Communications of the ACM*, 44(1), 22-26.
13. Hernon, P. 1998. Government on the Web: A Comparison between the United States and New Zealand. *Government Information Quarterly* 15(4): 419-443.
14. Koh, C. E. and Prybutok, V. R. 2003. The three-ring model and development of an instrument for measuring dimensions of e-government functions. *Journal of Computer Information Systems* 43(3): 34-39.
15. Layne, K. and Lee, J. 2001, "Developing fully function e-government: A four stage model," *Government Information Quarterly*, vol. 18(1).
16. Means, G. and Schneider, D. 2000. Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets. New York: John Wiley & Sons Inc.
17. Meier, A. 2009, "eDemocracy & eGovernment," Springer-Verlag Berlin Heidelberg, DOI: 10.1007/978-3-642-00130-7.
18. National Library Board, (Jan 2002). Information Services Division, "E-Government Strategies and Countries Studies," Singapore.

19. Norris, D.F, Kraemer, K.L and Holden, S.H. 2001. Is Your Local government plugged in? Highlights of the 2000 Electronic Government Survey. International City/Country Management Association, Washington DC.
20. Okot-Uma, R.W. 2001, "Eelectronic governance: (leading to good government)," Electronic governance and Electronic democracy: living and working in the connected world, the commonwealth center for electronic governance, Ottawa.
21. Riley, T.B. 2003, "e-government vs. e-governance: examining the differences in a changing public sector climate," Commonwealth Centre for Electronic Governance, Ottawa.
22. United Nations and American Society for Public Administration (ASPA). 2002. Benchmarking e-government: A global perspective. New York, NY: U.N. Publications.
23. United Nations E-Government Survey 2016, Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey->.

مركز توسعه دولت الكترونيك وزارت کشور