



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پیوست: ۳۳ صفحه

بسمه تعالی

دستور العمل استاندارد تارنما (وبسایت) های دستگاه های اجرایی و

درگاه (پورتال) های استانی

به تمامی دستگاه های اجرایی و استانداری ها

(۳۰)

به منظور تحقق "بند ۱۵ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری" و در اجرای "ماده ۳۷ قانون مدیریت خدمات کشوری" و "برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری موضوع نقشه راه اصلاح نظام اداری مصوبه شورای عالی اداری ابلاغی ریاست محترم جمهور به شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۲۰"، کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی در هفتمین جلسه، مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۷، "دستورالعمل استاندارد تارنما (وبسایت) های دستگاه های اجرایی و درگاه (پورتال) های استانی" را به شرح سند پیوست شامل ماده ۲۷ و ۷ پیوست (۲۹ صفحه) تصویب نمود. دستگاه های اجرایی مکلفند، نسبت به برنامه ریزی و اجرای استاندارد مذکور مطابق مفاد این سند اقدام نمایند. از آنجایی که سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، ضمن نظارت بر اجرای دستورالعمل مذکور و اعمال نتایج پیشرفت در نظام ارزیابی عملکرد هر یک از دستگاه ها، موظف است گزارش عملکرد اجرای این دستورالعمل را هر شش ماه یک بار به شورای عالی اداری ارائه نماید، ضرورت دارد تمامی دستگاه ها گزارش نتایج اقدامات مربوطه را به این سازمان ارسال کنند.

محمود عسکری آزاد

جانشین رئیس در توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

و رئیس کمیسیون توسعه دولت الکترونیکی



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

دستور العمل استاندارد تارنما (وبسایت) های دستگاه های اجرایی و

درگاه (پورتال) های استانی

و

پیوست ها



بسمه تعالی

دستور العمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی

الف- اهداف

ماده ۱: اهداف

- افزایش رضایت شهروندان و جلب اعتماد آنها
- بهبود کیفیت خدمات به مردم و کاهش مراجعه حضوری به دستگاه اجرایی برای دریافت خدمت
- افزایش دسترس پذیری و امکان آرایه اطلاعات و خدمات به حداکثر جامعه (از جمله استفاده کنندگان دستگاه‌های قابل حمل نظیر تلفن همراه، کم‌توانان و غیره)

ب- برنامه ریزی

- ماده ۲:** دفاتر فناوری اطلاعات و ارتباطات دستگاه‌ها یا عناوین مشابه مسئولیت مدیریت تارنمای دستگاه را برعهده دارند و هر واحد سازمانی مسئولیت بارگذاری و به‌روزرسانی محتوای مربوط به خود را دارد.
- تبصره:** کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه موظف است هر ساله برترین واحد سازمانی دستگاه را با توجه به میزان فعالیت و اثرگذاری در محتوای تارنما، معرفی و مورد تشویق قرار دهد.
- ماده ۳:** دامنه تارنما باید بر اساس بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۱۵۲۳۵۳ مورخ ۱۳۸۱/۸/۲۰ تعیین و یا اصلاح شود. در خصوص درگاه‌های استانی دامنه باید مطابق با بخشنامه شماره ۱۹۰۳/۲۶۵۲۲ مورخ ۱۳۸۴/۲/۲۱ تعریف شود.

ج- اطلاعات و محتویات

ماده ۴: دستگاه‌های اجرایی موظفند حداقل اطلاعات ذیل را در تارنمای دستگاه ارائه کنند.

- درباره ما
 - معرفی دستگاه
 - بیانیه مأموریت دستگاه / اهداف دستگاه



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

- معرفی رئیس دستگاه
- تاریخچه
- برنامه های راهبردی
- بخش ها و واحدهای دستگاه
- نقش ها، وظایف و فعالیت های موجود دستگاه
- مدیران سازمان و وظایف، مسئولیت ها و رزومه آنها
- سازمان های وابسته
- ساختار سازمانی (تا سطح پست)
- متصدیان پست های سازمانی به همراه شماره تماس و پست الکترونیکی
- آگهی ها و رویه های استخدام
- تماس با ما
 - روش تماس با دستگاه
 - آدرس
 - پست الکترونیکی دستگاه
 - پست الکترونیکی مدیر تارنما
 - شماره تلفن دستگاه
 - نمابر
- اطلاعات و امکانات صفحه اصلی
 - هدف تارنما
 - پیوند به پایگاه مقام معظم رهبری
 - پیوند به پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری
 - پیوند به پایگاه اطلاع رسانی دولت
 - پیوند به سازمان های زیرمجموعه در تارنمای دستگاه / و پیوند به دستگاه های استانی در درگاه استانی
 - پیوند به دستگاه های بالادستی در تارنما دستگاه



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پیوست:

- پیوند به صفحه شکایات، انتقادات و پیشنهادات
- پیوند به صفحه آرشیو
- پیوند به صفحه اعلام مزایده‌ها و مناقصات
- تاریخ آخرین به‌روزرسانی
- قابلیت جستجو
- نقشه تارنما
- پرسش‌های متداول
- قابلیت شخصی‌سازی وب
- تالار بحث و گفتگو
- نظرسنجی
- شمارشگر بازدیدکنندگان
- امکان چاپ صفحات
- خبرخوان برای تبادل اطلاعات کوتاه مانند پیوندها و عنوان اخبار و مقالات
- خدمات
 - شناسنامه خدمات
 - لیست خدمات الکترونیکی
 - لیست خدمات ارائه شده توسط دفاتر پیشخوان
 - پیگیری خدمات جهت مراجعین
- الزامات قانونی
 - امنیت اطلاعات
 - بیانیه توافق سطح خدمت
 - حفظ حریم شخصی (فرمت پیشنهادی در پیوست ۱)
 - بیانیه مربوط به مالکیت معنوی و حق انتشار



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پیوست:

ماده ۵: استانداردی‌ها موظفند بجز موارد موضوع ماده ۴ این مصوبه، حداقل اطلاعات ذیل را نیز براساس ماده ۷ آیین‌نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه‌های اجرایی، شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری در درگاه‌های استانی قرار دهند.

د- ظاهر تارنما

ماده ۶: به منظور سهولت در بهره‌برداری از تارنماهای دستگاه‌ها توسط شهروندان و مراجعین و همچنین به منظور داشتن یک قالب واحد که حتی در نگاه اول نشان‌دهنده دولتی بودن تارنما باشد، تارنماها باید به لحاظ چیدمان صفحه اصلی مطابق با پیوست ۲ این دستورالعمل، طراحی شوند. در این خصوص طراحی درگاه‌های استانی باید مطابق با پیوست ۳ این دستورالعمل، باشد.

تبصره: ساختار تارنمای دستگاه‌ها حداکثر می‌تواند شامل ۴ سطح باشد. به نحوی که کاربر با حداکثر ۳ کلیک به مطلب مورد نظر دسترسی پیدا کند.

ه- چیدمان مطالب بر اساس نیاز کاربر

ماده ۷: دستگاه‌های اجرایی موظفند مخاطبان خود را شناسایی کرده و با توجه به نیازمندی‌های آنها گروه‌های مختلف مراجعین را تشخیص داده و طراحی تارنما را در "منوی خدمات" واقع در نوار پیمایشگر (از مؤلفه‌های ذکر شده در پیوست ۲) بر اساس آن تعیین کنند.

و- دسترس پذیری

ماده ۸: تارنماهای دستگاه‌های اجرایی باید به گونه‌ای طراحی شوند که مرورگرهای شناخته شده^۱ و نسخه‌های مختلف آنها پس از بارگذاری تارنما، نتایج مشابهی را نشان دهند.

ماده ۹: حداقل صفحه اصلی تارنماهای دستگاه‌های اجرایی باید به غیر از زبان فارسی، به زبان انگلیسی هم در دسترس باشد.

ماده ۱۰: زمان بارگذاری تمام صفحات تارنمای دستگاه‌های اجرایی با در نظر گرفتن بدترین حالت (پایین‌ترین سرعت اینترنت) نباید بیش از ۱۰ ثانیه به طول انجامد.

ماده ۱۱: در طراحی و تعیین زیرساخت‌های فنی تارنماها باید به گونه‌ای عمل شود که تارنما با انواع دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره) سازگاری داشته باشد.

1- Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

تبصره: مستند ضوابط و استانداردهای فنی توسعه و طراحی تارنما مبتنی بر دستگاههای قابل حمل با عنوان "راهنمای عمل برای طراحی تارنماها با در نظر گرفتن دستگاههای قابل حمل"، در تارنمای سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور برای بهره‌برداری در اختیار قرار می‌گیرد.

ماده ۱۲: به منظور وجود امکان کار افراد کم‌توان با تارنماهای دستگاهها، باید استاندارد WCAG 2.0 که توسط کنسرسیوم جهانی وب^۲ منتشر شده است، در طراحی تارنما رعایت شود. (پیوست ۴)

ز - جستجو و راهنمایی

ماده ۱۳: تارنما باید به صفحه‌ای با عنوان نقشه تارنما مجهز باشد. لازم است موارد ذیل رعایت شود:

- نقشه تارنما باید در قالب متن و در یک فرمت دسترس‌پذیر ارائه شود.
- نقشه تارنما باید حداقل سه سطح از اطلاعات را پوشش دهد.
- نقشه تارنما باید بطور منظم به‌روز شود.

ماده ۱۴: تارنما باید به ابزار جستجو با حداقل قابلیت جستجو براساس واژه‌های کلیدی مجهز باشد.

ح - گرافیک تارنما

ماده ۱۵: به منظور افزایش کارایی تارنما، استفاده از امکانات گرافیکی در طراحی تارنما باید حداقل باشد. (مراجعه به

پیوست ۵)

ماده ۱۶: در طراحی تارنماها باید از اسکرول عمودی^۳ تا حد امکان کم استفاده شود (حداکثر ۲ اسکرول) و از اسکرول

افقی^۴ نیز اجتناب شود.

ط - تماس و پاسخگو بودن

ماده ۱۷: دستگاههای اجرایی موظفند امکان ثبت‌نام در تارنما را به منظور ارائه امکانات خاص (نشان دادن خدمات

پرکاربرد، خدمات منتخب، سابقه فعالیت کاربر و غیره) به کاربران فراهم آورند. در این خصوص رعایت نکات ذیل الزامی است:

- روند ثبت نام باید ساده باشد و حداکثر به ۵ فیلد بسنده شود.

2 -world wide web Consortium

3 -Vertical scrolling

4 -horizontal scrolling



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

- فیلدها با توجه به ساز و کار دستگاه تعیین می شود. به عنوان مثال سازمان بیمه باید فیلد شماره بیمه را در فیلدهای ثبت نام قرار دهد.
 - امکان ایجاد پروفایل شخصی وجود داشته باشد و همچنین تاریخچه مراجعه کاربر، نگهداری و به وی نمایش داده شود.
 - در صورت ورود کاربر به سیستم، گزینه پروفایل شخصی به نوار پیمایشگر اضافه شود.
- همچنین در خصوص خدماتی که بصورت الکترونیکی از طریق تارنمای دستگاه ارائه می شوند ارائه یک شماره پیگیری به شهروند به منظور امکان پیگیری وضعیت درخواست خدمت الزامی است.

ی - ساختار اجرایی

ماده ۱۸: کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی هر دستگاه / کارگروه توسعه دولت الکترونیکی استان موضوع مصوبه شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۰ شورای عالی اداری و مصوبه شماره ۲۰۰/۱۴۵ مورخ ۱۳۹۳/۶/۱۱ شورای عالی فناوری اطلاعات علاوه بر مأموریت‌های محوله در مصوبات مذکور، وظایف ذیل را برعهده دارند:

- تدوین اهداف کلی تارنما
- تعیین رویه نظارت بر عملکرد و به روزرسانی تارنما
- تدوین سیاست‌های مربوط به آموزش مستمر کارشناسان مرتبط با تارنما
- تعیین سیاست‌های ارائه اطلاعات و خدمات بر روی تارنما
- تعیین سیاست‌های امنیتی حاکم بر اطلاعات و محتویات تارنما
- تدوین رویه‌ای جهت ارزیابی دوره‌ای تارنما به لحاظ ارتقای رضایت شهروندان و مراجعین
- تدوین رویه‌ای جهت پاسخگویی به پیشنهادات و انتقادات مخاطبین

ق - توافق سطح خدمت تارنما

ماده ۱۹: تارنمای دستگاه‌های اجرایی باید دارای ویژگی‌های ذیل باشد:

- الف - به میز خدمت^۵ مجهز باشد تا در مواقع عادی در ساعات اداری پاسخگوی سؤالات شهروندان باشد و در زمان‌های اوج کار^۶ به صورت ۷×۲۴ پاسخگویی به مراجعین صورت پذیرد. (پیوست ۶)

5 - Help desk

۶- زمان‌های اوج کار براساس مأموریت دستگاه معادل با بازه‌های زمانی مرتبط با خدمات مهم و مقطعی نظیر ثبت نام بارانه می باشد.

۷ از ۳۳

مزدوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴

تهران - خیابان شهید بهشتی - نبش خیابان میرکلا - شماره ۱۶ - ساختمان شهید سلیمی

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹

تلفن: ۸۵۲۵۰

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

ب- بیانیه توافق سطح خدمت تارنما که حاوی عناوین ذیل است در آن موجود باشد:

- زمان های برنامه ریزی شده برای به روزرسانی تارنما که امکان دسترسی کاربران به تارنما وجود ندارد (برای به روزرسانی تارنما باید از ساعات غیر اداری استفاده شود).
- حوزه پاسخگویی میز خدمت
- حداکثر زمان برای پاسخگویی به سؤالات دریافت شده از میز خدمت
- حداکثر زمان بازگشت به حالت عادی بعد از خرابی
- درصد زمان های امکان اتصال به تارنما

ل - قرارداد میزبانی

ماده ۲۰: دستگاه های اجرایی موظفند در انتخاب سرویس میزبانی موارد ذیل را در نظر بگیرند:

- باید در مورد سطح اتصال (در دسترس بودن) و غرامت رعایت نکردن آن، با میزبان وب توافق صورت گیرد. سطح اتصال باید حداقل ۹۹.۹۹٪ باشد.
 - در مورد امنیت تارنما باید با میزبان وب هماهنگی صورت گیرد و نیازمندی های امنیتی تعیین شده توسط دفتر فناوری اطلاعات دستگاه با توانایی های میزبان وب مورد ارزیابی قرار گیرد.
 - میزبان وب باید براساس برنامه از پیش تعیین شده دستگاه، فرایند تهیه فایل پشتیبان را انجام دهد. توالی تهیه فایل پشتیبان باید در قرارداد مشخص باشد.
 - باید هنگام تنظیم قرارداد مشخص شود که میزبان وب توانایی در اختیار قرار دادن اطلاعات آماری مورد نیاز دستگاه را دارد یا خیر.
 - وظیفه حصول اطمینان از داشتن پهنای باند مورد نیاز تارنما بر عهده میزبان وب است.
 - در تنظیم قرارداد چگونگی مدیریت مشکلات و رخدادها تعیین شود.
 - باید میزبانی تارنماهای دولتی بر عهده خود دستگاه یا شرکت های داخل کشور باشد.
- میزبان تارنما باید توانایی در اختیار گذاشتن حداقل موارد ذیل را داشته باشد:
- تعداد مراجعه کنندگان به تارنما
 - صفحاتی که کمترین مراجعه را داشته اند



- صفحاتی که بیشترین مراجعه را داشته‌اند
- تعداد صفحات دیده شده
- فایل‌هایی که بیشترین دانلود را داشته‌اند
- فایل‌هایی که کمترین دانلود را داشته‌اند
- گزارشات خطاهای سرور
- گزارش مربوط استفاده از پهنای باند
- تناوب مراجعه کاربران
- توزیع جغرافیایی بازدیدکنندگان
- طول جلسه (session)
- درخواست‌های موفق
- درخواست‌های ناموفق

م- ارزیابی و توسعه

ماده ۲۱: دستگاه‌های اجرایی موظفند فعالیت‌های ذیل را به انجام برسانند و نتایج آن را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (امور سیستم‌ها و دولت الکترونیک) انعکاس دهند:

- برگزاری نظرسنجی مخاطبان از منظر رضایت کاربر و کاربردپذیری تارنما
 - تهیه گزارش در خصوص مراجعین با استفاده از ابزارهای پایشی و تحلیلی^۷
- ماده ۲۲:** دستگاه‌های اجرایی موظفند در صورت اعمال تغییرات اساسی در تارنما بصورت زیر عمل نمایند:
- در مواردی که تغییرات دامنه نام اجتناب ناپذیر است، در نشانی قبلی سایت و یا صفحات باید تغییرات اطلاع داده شده و بعد از چند ثانیه (حداکثر ۱۰ ثانیه) بازدید کننده به صورت خودکار به صفحه جدید منتقل شود.
 - مدیر تارنما (موضوع ماده ۲ این مصوبه) هنگام ایجاد تغییرات متناسب با حجم، وسعت و اهمیت تغییرات، قبل و بعد از اعمال تغییرات مهم نظیر موارد زیر از راه‌های مختلف تغییرات را به اطلاع بازدیدکنندگان برسانند:
 - تغییرات نام دامنه و تغییرات نشانی صفحات پر مخاطب تارنما



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پیوست:

○ تغییرات اصلی در پیمایش یا ساختار تارنما

○ طراحی مجدد تارنما

○ هر گونه اختلال در خدمات رسانی تارنما به همراه توضیح آن

○ اطلاعات و خدمات جدید

ن - راهنمای مدیریتی و تکنیکی

ماده ۲۳: دستگاه‌های اجرایی موظفند امنیت تارنماهای خود را براساس ضوابطی که متعاقباً توسط شورای افتا (امنیت فضای تولید و تبادل اطلاعات و ارتباطات) ابلاغ خواهد شد، تأمین نمایند. همچنین رعایت موارد ذکر شده در پیوست شماره ۵، برای طراحی تارنما ضروری است.

س - اجرا و نظارت

ماده ۲۴: مسئولیت حسن اجرای این مصوبه بر عهده کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه اجرایی / کارگروه توسعه دولت الکترونیکی استان بوده و مدیر تارنما (موضوع ماده ۲ این مصوبه) پاسخگو می‌باشد.

ماده ۲۵: دفاتر فناوری اطلاعات هر دستگاه یا عناوین مشابه، موظفند گزارشات عملکردی شش ماهه (مطابق پیوست ۷)، گزارش مشکلات مهم و شکاف‌های موجود در عملکرد تارنمای دستگاه خود را به سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور (امور سیستم‌ها و دولت الکترونیک) ارسال نمایند.

ماده ۲۶: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است تطابق تارنماهای دولتی را با این استاندارد از طریق دریافت گزارشات دوره‌ای، تحلیل نتایج بازرسی و ارزیابی آنها کنترل نماید.

ماده ۲۷: سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور موظف است این استاندارد را با توجه به تغییرات و پیشرفت‌های فناوری در صورت لزوم مورد بازبینی قرار دهد.



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

پیوست‌های دستور العمل استاندارد تارنماهای دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی

۱۱ از ۳۳

صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۴۳۴۴

تهران - خیابان شهید بهشتی - نبش خیابان میرعابد - شماره ۱۶ - ساختمان شهید سلیمی

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

دورنگار: ۸۸۵۴۶۲۹

تلفن: ۸۵۳۵۰

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پیوست:

پیوست ۱: فرمت پیشنهادی برای بیانیه حفظ حریم شخصی

اطلاعاتی که اتخاذ می شوند

به منظور کار با این تارنما و یا استفاده از خدمات آن برخی اطلاعات شخصی شما ممکن است اتخاذ شود. این اطلاعات شامل موارد ذیل می باشد:

-
-
-
-

چگونگی بهره برداری از اطلاعات

محل ذخیره سازی اطلاعات، نحوه استفاده از آنها، و افراد یا سازمان هایی که به آن دسترسی دارند به شرح ذیل است:

-

امنیت اطلاعات

ما اطمینان می دهیم که اطلاعات شما را به غیر از موارد ذکر شده در این بیانیه، در اختیار هیچ سازمان، یا فرد، یا تارنمایی قرار نمی دهیم.

ما اطمینان می دهیم که درگاه های پرداخت الکترونیکی و اطلاعات پرداخت کاملاً امن و محرمانه هستند.

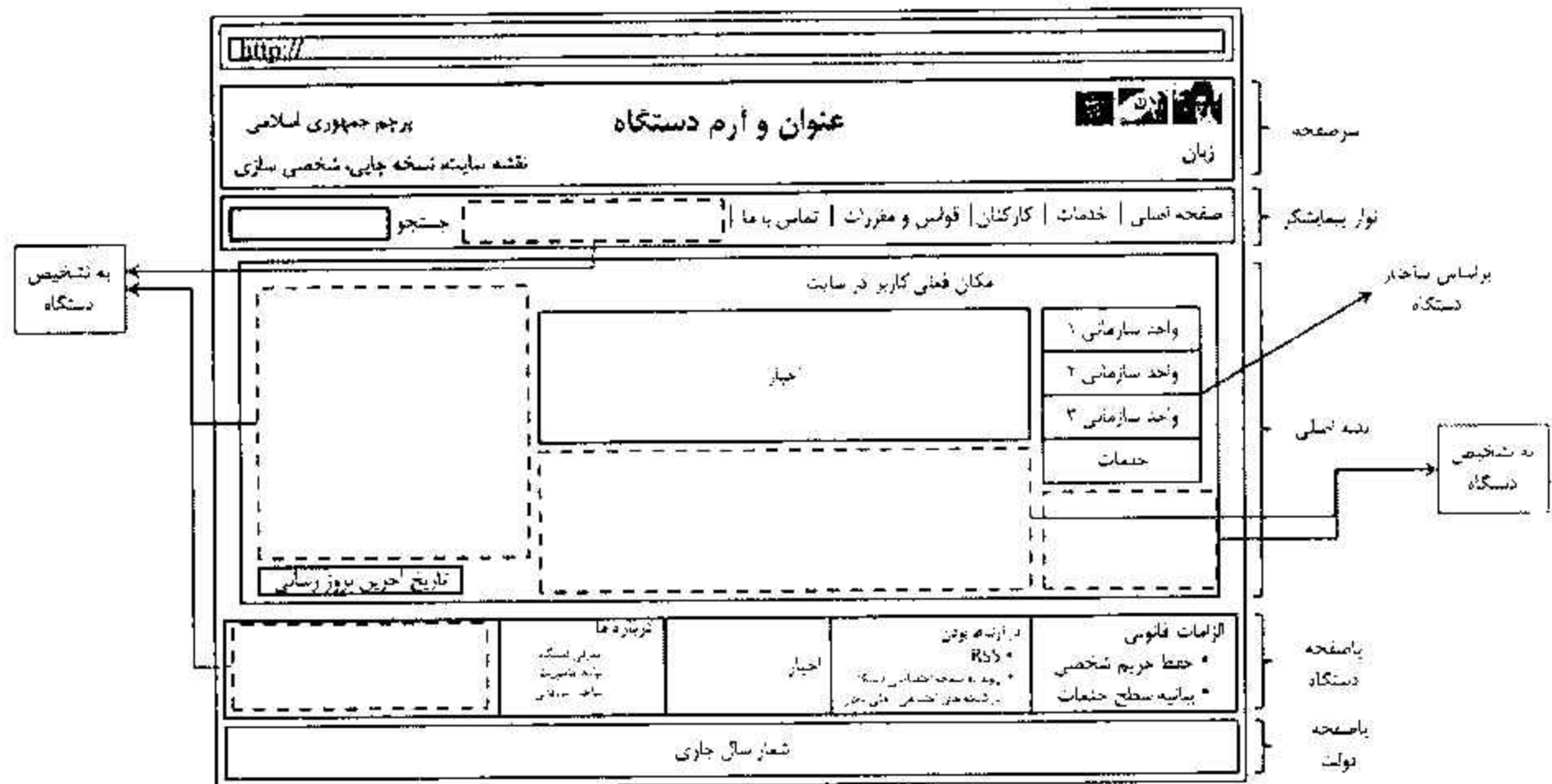
استفاده از کوکی ها

به منظور بهبود استفاده از تارنما، از کوکی ها استفاده می شود. کوکی یک فایل متنی کوچک است که تارنما ما بر روی رایانه شخصی شما قرار می دهد تا بتواند اطلاعاتی در مورد استفاده شما از تارنما داشته باشد. شما می توانید با تغییر تنظیمات مرورگر خود، از استفاده از کوکی ها جلوگیری کنید.



پیوست ۲: راهنمای طراحی تارنما

به منظور حفظ وحدت رویه در دستگاه‌های زیرمجموعه دولت، کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند از یک فرمت پایه واحد در طراحی و چیدمان مطالب تارنما خود پیروی نمایند. شکل ۱ نمای شماتیک مطالب موجود در صفحه اصلی تارنما و نحوه چیدمان آنها را با در نظر گرفتن اندازه صفحه رایانه شخصی نشان می‌دهد.



شکل ۱: فرمت استاندارد برای صفحه اصلی تارنمای دستگاه

سرسفحه

سرسفحه باید شامل مطالب و امکانات ذیل باشد:

- پیوند به
 - پایگاه مقام معظم رهبری
 - پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری
 - پایگاه اطلاع رسانی دولت
- عنوان و آرم دستگاه
- پرچم جمهوری اسلامی ایران
- پیوند به نقشه تارنما



- امکان ارایه نسخه چاپی
- شخصی سازی
- تغییر زبان

نوار پیمایشگر تارنما

نوار پیمایشگر تارنما باید حداقل شامل ۵ جزء صفحه اصلی، خدمات، کارکنان، قوانین و مقررات، تماس با ما و همچنین پروفایل شخصی (در شرایط خاص) باشد که شرح مطالب موجود در هر یک بصورت ذیل است:

(۱) صفحه اصلی

(۲) خدمات

لازم است منوی خدمات در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه خدمات دستگاه رهنمون سازد. دسته بندی خدمات باید به تشخیص دستگاه و در راستای سهولت استفاده کاربر صورت پذیرد. به هر حال لیست خدمات باید براساس نحوه ارائه (اعم از الکترونیکی، غیر الکترونیکی، و دفاتر پیشخوان) در دسترس باشد. لازم است علاوه بر لیست عناوین خدمات، اطلاعات مربوط به خدمت از جمله مدارک و مراحل لازم، مدت زمان تخمین زده شده برای ارائه خدمت، و نمودار جریان کار آن (در قالب شناسنامه خدمت) در تارنمای دستگاه موجود باشد که این اطلاعات باید حتما از صفحه خدمات و یا از منوی خدمات قابل دسترس باشند.

نحوه ارائه خدمت (الکترونیکی، غیر الکترونیکی، و از طریق دفاتر پیشخوان دولت) نیز باید ذکر شود.

در صورتیکه خدمت از نوع ارائه الکترونیکی باشد باید لینکی که شهروند را به فرایند الکترونیکی ارائه خدمت رهنمون می سازد موجود باشد.

چنانچه خدمت از نوع ارائه از طریق دفاتر پیشخوان دولت باشد باید لینک مربوط به لیست دفاتر پیشخوان به همراه آدرس و تلفن آنها موجود باشد.

لازم است در صفحه خدمات امکان جستجوی خدمت حداقل براساس عنوان خدمت فراهم آید.

(۳) کارکنان

لازم است منوی کارکنان در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه خدمات کارکنان رهنمون سازد. این خدمات به تشخیص دستگاه و با تعریف سطح دسترسی می تواند شامل مشاهده احکام، فیش حقوقی و غیره باشد.



۴) قوانین و مقررات

لازم است پیوند قوانین و مقررات در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه قوانین و مقررات که شامل مصوبات و بخشنامه‌ها و آیین نامه‌های مرتبط با حوزه وظایف دستگاه می باشد، رهنمون سازد.

۵) تماس با ما

لازم است منوی تماس با ما در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه تماس با ما رهنمون سازد. در منوی تماس با ما وجود پیوند به میز خدمت تارنما (موضوع ماده ۱۹) ضروری است. صفحه تماس با ما علاوه بر میز خدمت باید شامل موارد ذکر شده در ماده ۴ بخش "تماس با ما" نیز باشد.

۶) پروفایل شخصی

منوی پروفایل شخصی باید در صورت ثبت نام و ورود کاربر به سیستم (موضوع ماده ۱۷) در نوار پیمایشگر نمایش داده شود و کاربر را به صفحه پروفایل شخصی رهنمون سازد. در این صفحه باید امکان انجام شخصی سازی از جمله انتخاب برخی خدمات، تاریخچه ورود کاربر به سیستم، خدمات استفاده شده توسط وی و غیره وجود داشته باشد.

منوی سمت راست

لازم است منوی سمت راست تارنما براساس ساختار سازمانی دستگاه تعبیه شود. در این منو باید مطالب مورد نظر (خدمات، مصوبات، اخبار و غیره) به تفکیک واحدهای سازمانی در اختیار کاربر قرار گیرد. همچنین منوی خدمات با توجه به اهمیت آن در منوی سمت راست می تواند تکرار شود. این منوی خدمات بسته به تشخیص دستگاه می تواند دسته بندی متفاوتی از خدمات ارائه دهد و یا اینکه دقیقاً تکرار منوی خدمات نوار پیمایشگر باشد.

شخصی سازی

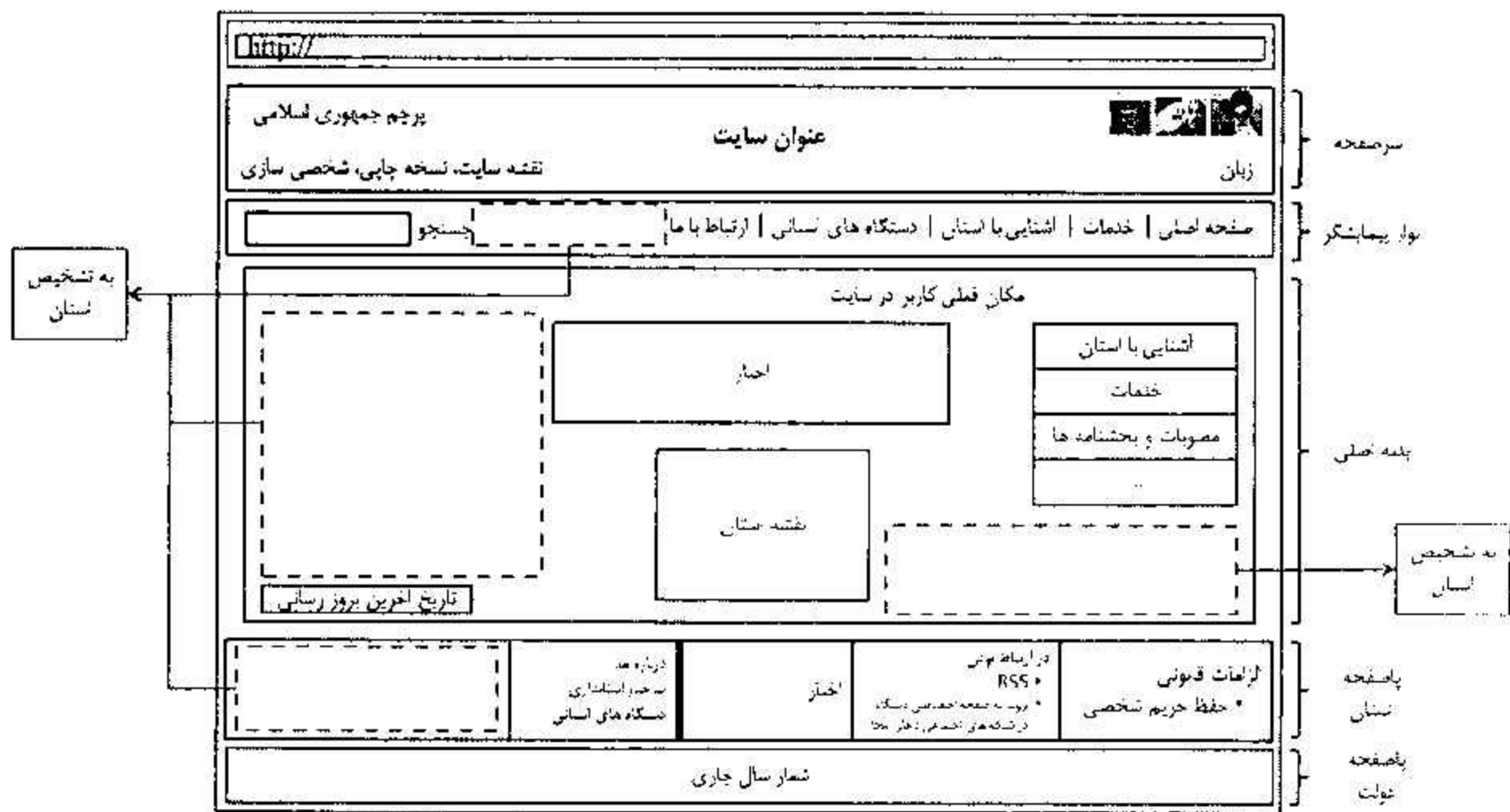
شخصی سازی صفحات تارنما شامل موارد ذیل است:

- تغییر اندازه متن
- رنگ پس زمینه



پیوست ۳: راهنمای طراحی درگاه استان

لازم است به منظور حفظ وحدت رویه در درگاه‌های استانی، کلیه استانداردهای آنها از یک فرمت پایه واحد در طراحی و چیدمان مطالب درگاه خود پیروی نمایند. شکل ۲ نمای شماتیک مطالب موجود در صفحه اصلی درگاه و نحوه چیدمان آنها را با در نظر گرفتن اندازه صفحه رایانه شخصی نشان می‌دهد.



شکل ۲: فرمت استاندارد برای صفحه اصلی درگاه استان

سرصفحه

سرصفحه باید شامل مطالب و امکانات زیر باشد:

- پیوند به
 - پایگاه مقام معظم رهبری
 - پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری
 - پایگاه اطلاع رسانی دولت
- عنوان سایت
- پرچم جمهوری اسلامی ایران
- پیوند به نقشه تارنما



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

- امکان ارایه نسخه چاپی
- شخصی سازی
- تغییر زبان

نوار پیمایشگر درگاه

نوار پیمایشگر درگاه باید حداقل شامل ۵ جزء صفحه اصلی، خدمات، آشنایی با استان، دستگاه‌های استانی، و تماس با ما باشد که شرح مطالب موجود در هر یک بصورت ذیل است:

(۱) صفحه اصلی

(۲) خدمات

لازم است منوی خدمات در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه خدمات دولت رهنمون سازد.

خدمات دولت باید در ۱۴ خوشه صنعت و تجارت، سلامت و بهداشت، امور بین الملل، امور داخلی کشور، فرهنگی و اجتماعی، انرژی، محیط زیست، منابع طبیعی و کشاورزی، رفاه و تأمین اجتماعی، امور حقوقی قضایی، اقتصادی و مالی، امنیت و مدیریت بحران، ارتباطات و اطلاعات، حمل و نقل و شهرسازی، و آموزش و پرورش دسته بندی شوند و لیست آنها در صفحه خدمات در اختیار کاربر قرار گیرد. لازم به ذکر است که میزان جزء شدن در منوی خدمات در نوار پیمایشگر باید حداقل یک سطح، یعنی تا سطح دسته بندی خدمات در ۱۴ خوشه باشد و بیشتر از آن به تشخیص استانداردی بستگی دارد. علاوه بر لیست عنوان خدمات باید اطلاعات مربوط به خدمت از جمله مدارک و مراحل لازم، مدت زمان تخمین زده شده برای ارائه خدمت، و نمودار جریان کار آن در درگاه استانی موجود باشد که این اطلاعات باید حتماً از صفحه خدمات و یا از منوی خدمات قابل دسترس باشند.

نحوه ارائه خدمت (الکترونیکی، غیر الکترونیکی، و از طریق دفاتر پیشخوان دولت) نیز باید ذکر شود.

در صورتیکه خدمت از نوع ارائه الکترونیکی بود باید لینکی که شهروند را به فرایند الکترونیکی ارائه خدمت رهنمون می سازد موجود باشد.

چنانچه خدمت از نوع ارائه از طریق دفاتر پیشخوان دولت باشد باید لینک مربوط به لیست دفاتر پیشخوان به همراه آدرس و تلفن آنها موجود باشد.

لازم است در صفحه خدمات امکان جستجوی خدمت حداقل براساس عنوان خدمت و دستگاه ارائه دهنده خدمت فراهم آید.



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

۳) آشنایی با استان

لازم است منوی آشنایی با استان در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه آشنایی با استان رهنمون سازد. اطلاعات مورد نیاز شهروندان و گردشگران باید در قالب ۶ دسته کلی اطلاعات عمومی استان؛ تجارت و صنعت؛ آموزش، فرهنگ و هنر؛ کشاورزی و محیط زیست؛ بهداشت و درمان؛ امور قضایی و قوانین گروه بندی شده و در اختیار کاربران قرار گیرند. لازم به ذکر است که میزان جزء شدن در منوی آشنایی با استان در نوار پیمایشگر باید حداقل یک سطح، یعنی تا سطح عناوین ۶ گروه مختلف باشد به گونه ای که هر یک از عناوین کاربر را به صفحه (یا قسمت مربوط به) اطلاعات موجود در همان گروه هدایت نماید. وجود جزئیات بیشتر در منوی آشنایی با استان به تشخیص استانداری بستگی دارد.

حداقل اطلاعات موجود در هر یک از ۶ دسته مطابق ماده ۵ این مصوبه تعیین می شود.

۴) دستگاه های استانی

لازم است منوی دستگاه های استانی در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه دستگاه های استانی که شامل پیوند به کلیه دستگاه های استانی می باشد، رهنمون سازد.

۵) تماس با ما

لازم است منوی تماس با ما در نوار پیمایشگر موجود باشد و کاربر را به صفحه تماس با ما که شامل کانال های ارتباطی با استانداری می باشد، رهنمون سازد. کانال های ارتباطی باید حداقل شامل نشانی، کد پستی، تلفن، نمابر، رایانامه باشد.

منوی سمت راست

منوی سمت راست باید حداقل شامل موارد خدمات، دفاتر پیشخوان دولت، و مصوبات و بخشنامه ها باشد. وجود منوی آشنایی با استان به دلیل اهمیت، در منوی سمت راست پیشنهاد می شود لکن ضروری نیست.

زیرمنوی خدمات در منوی سمت راست کاربر را مستقیماً به صفحه خدمات هدایت می کند. لکن در این زیرمنوی یک تقسیم بندی از خدمات براساس نحوه ارائه آنها (شامل الکترونیکی، غیر الکترونیکی، دفاتر پیشخوان دولت) باید وجود داشته باشد که کاربر را مستقیماً به لیست خدمات براساس این تقسیم بندی هدایت کند.

زیرمنوی دفاتر پیشخوان دولت کاربر را به صفحه دفاتر پیشخوان دولت هدایت می کند. در این صفحه حداقل اطلاعات مربوط به لیست دفاتر پیشخوان به همراه نشانی و شماره تماس آنها باید وجود داشته باشد.



ریاست جمهوری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

در نهایت زیرمنوی مصوبات و بخشنامه‌ها کاربر را به صفحه مصوبات و بخشنامه‌ها که شامل مصوبات و بخشنامه‌ها در سطح استانی و یا ملی می‌باشد رهنمون می‌سازد.

نقشه استان

لازم است نقشه استان با قابلیت نمایش دادن کلیه شهرستان‌های استان بر روی درگاه استان قرار گیرد. به گونه‌ای که با کلیک کردن روی هر شهرستان اطلاعات مربوط به آن شهرستان از جمله قابلیت‌های شهرستان، شهرداری، فرمانداری، دستگاه‌های مربوطه، و غیره نمایش داده شود.



پیوست ۴: سهولت کار افراد کم توان با تارنما

خطوط راهنمای تنظیمی توسط کنسرسیوم وب جهان گستر در خصوص سهولت کار افراد کم توان با تارنما تحت عنوان WCAG 2.0، اصول زیر را در بر می گیرد:

۱. محتوای قابل دریافت^۸:

محتوای تارنما می بایست از طریق حس بینایی، شنوایی یا لامسه در دسترس باشد. در این راستا می بایست موارد زیر در طراحی تارنماها مورد لحاظ قرار گیرد:

۱-۱ جایگزین های متنی را برای هر محتوای بدون متن (تصاویر) در نظر بگیرید. طبق این روش، محتوای مورد نظر می تواند به سایر فرمهایی که کاربران به آن نیازمندند نظیر خط بریل، فایل صوتی، چاپ بزرگ، نشانگان یا زبان ساده تر تغییر یابد.

۲-۱ جایگزین هایی را برای رسانه های مبتنی بر زمان پیش بینی کنید.

۳-۱ محتوای تارنما را طوری تنظیم کنید که بتواند به روشهای مختلف و بدون از دست دادن اطلاعات یا ساختار، قابل ارائه باشد.

۴-۱ از طریق ایجاد تمایز بین متن و زمینه یا صدا و زمینه، دیدن و شنیدن محتوای تارنما را برای کاربران آسان کنید.

۲. محتوای قابل استفاده^۹:

۱-۲ تمامی عملیات وب گردی می بایست با استفاده از کیبورد در دسترس باشد.

۲-۲ زمان لازم را برای خواندن و استفاده از محتوا برای کاربران فراهم کنید.

۳-۲ محتوا را به گونه ای طراحی نکنید که برای افراد مبتلا به بیماری صرع، تشنج ایجاد کند.

۴-۲ روشهایی را طراحی کنید تا به کاربران در پیمایش تارنما و یافتن محتوای مورد نظر کمک کند و در هر لحظه

موقعیت خود را در تارنما بدانند.



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

۳. محتوای قابل درک^{۱۰}:

۱-۳ محتوای متنی را به طور خوانا و قابل درک تنظیم کنید.

۲-۳ به کاربران کمک کنید تا از انجام عملیات خطا اجتناب ورزند و در صورت لزوم قادر به تصحیح آن باشند.

۴. محتوای سازگار^{۱۱}:

۱-۴ سازگاری تارنما را با ابزارهای فعلی و آتی کاربران نظیر فناوری‌های جانبی به حداکثر برسانید.

10- Understandable

11- Robust

۲۱ از ۲۳

صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۲۳۴۴

تهران- خیابان شهید بهشتی- نبش خیابان میرمعاذ- شماره ۱۶- ساختمان شهید سلیمی

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

دورنگار: ۸۸۵۴۶۹۲۹

تلفن: ۸۵۲۵۰

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹



پیوست ۵: راهنمای مدیریتی و تکنیکی

برخی نکات فنی که برای طراحی تارنما لازم است رعایت شود به تفکیک موضوع بصورت زیر بیان می شود:

(۱) پیمایش

- لینک های مختلف نوار پیمایشگر باید توسط "فاصله + | + فاصله" از هم جدا شوند تا مشکلات دسترس پذیری به وجود نیاید.
- نوار پیمایشگر باید از قابلیت های کلید فوری^{۱۲} استفاده کند.
- امکان دسترسی به محتویات مهم تارنما از صفحه خانه وجود داشته باشد.
- باید از هر صفحه ای در تارنما به صفحه خانه دسترسی وجود داشته باشد.
- باید مکان کاربر در هر صفحه ای از تارنما با مبدأ قرار دادن صفحه خانه، در بالای صفحه مشخص باشد.
- لینک به صفحاتی که در دست ساخت هست تا حد امکان وجود نداشته باشد.
- عنوان صفحه در تارنما یکتا باشد.
- عنوان صفحه مرتبط با محتوای صفحه باشد.
- اطلاعات بطور مناسب طبقه بندی شوند.
- امکان پیمایش بدون موس وجود داشته باشد.
- کاربران تارنما برای دیدن منوها و لینک های مهم و اصلی نباید نیاز به اسکرول کردن داشته باشند.
- در صفحات طولانی باید لینک هایی برای برگشت به بالا و پایین در همان صفحه برای پیمایش سریع ایجاد شود.

(۲) گرافیک تارنما

- باید دقت شود که همه کاربران اینترنت به رایانه های مجهز به آخرین امکانات گرافیکی دسترسی ندارند.
- باید بین رنگ های پس زمینه و رنگ فونت ها تضاد قابل ملاحظه ای وجود داشته باشد.
- باید به ازاء هر تصویر یک معادل متنی وجود داشته باشد.
- تصاویر باید شماره گذاری شده باشند.
- ابعاد تصاویر باید بطور دقیق برحسب پیکسل در برنامه نویسی مشخص باشد.



- اندازه (حجم) تصاویر باید به نحوی باشد که مانع بارگذاری سریع تارنما نشود.
- در صورت نیاز به تصاویر بزرگ، جهت پیش نمایش از آیکن تصاویر^{۱۳} استفاده کنید.
- از تصاویر برای رساندن پیام متنی خودداری شود.
- در صورت نیاز به استفاده از تصاویر باید قوانین، مقررات و شئون اسلامی رعایت گردد.
- از بکار بردن صفحات گرافیکی معرفی^{۱۴} جلوگیری کنید.
- برای صدا، انیمیشن و فیلم ابزار کنترل قرار داده شود. کاربر باید بتواند در صورت تمایل از پخش آنها جلوگیری نماید.

۳) دسترس پذیری

- امکان در تماس بودن با کاربر از طریق فناوری‌های مختلف^{۱۵}
- در نظر گرفتن ظرفیت ارسال و دریافت اطلاعات در هنگام طراحی تارنما
- صفحات باید در حالت غیر فعال کردن CSS هم قابل فهم و خوانا باشند.
- متن موجود در تارنما باید به خوبی قابل تشخیص از رنگ‌های پس زمینه باشد.
- تمامی تصاویر باید مجهز به خصیصه alt باشد.
- از تصاویر به منظور نمایش گزینه‌های متنی ابریوند استفاده نشود.
- اگر از دکمه پیمایشی استفاده می‌کنید، باید عملیات مرتبط با دکمه را در مقدار alt تصویر مربوطه بصورت متنی نشان دهید.
- از بکاربردن جدول به منظور هم‌ترازی^{۱۶} متن‌ها و دیگر اجزاء در طراحی صفحات جلوگیری کنید.
- هر جدول باید عنوانی که نشان‌دهنده اطلاعات موجود در جدول می‌باشد را داشته باشد.

۴) ساختار فایل

- تارنماهای دولتی باید فرمت مستندات را با در نظر گرفتن کاربرد مستند مربوطه، توالی استفاده از آن، دسترس‌پذیر بودن فرمت انتخاب شده، هزینه و زمان مورد نیاز برای تبدیل مستند به فرمت مورد نظر انتخاب نمایند.
- فرمت ارجح HTML و بعد از آن pdf است.

13 -thumbnail
14 -flash introduction page
15 -Feed, RSS
16 -alignment



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

- در صورت استفاده از فرمت pdf باید لینک دانلود رایگان نرم افزار را نیز در تارنما و در نزدیکی مستند مورد نظر موجود باشد.
- از فرمت‌هایی که نرم افزار مربوطه آنها نیاز به خرید گواهی دارد خودداری کنید.
- لازم است در خصوص نوع فرمت، اندازه فایل و زمان دانلود با سرعت‌های مختلف اتصال به اینترنت به همراه شرح کوتاهی در مورد محتوای فایل، اطلاع‌رسانی صورت پذیرد.
- باید تاریخ ایجاد و یا به‌روزرسانی فایل در پاورقی مستند مشخص باشد.
- بهتر است آدرس ایمیل تهیه کننده یا مسئول مستند مشخص شود.
- بهتر است نام سازمان در مستند آورده شود.
- ورژن مستند مشخص باشد.
- لازم است نام فایل به‌گونه‌ای انتخاب شود که نشان‌دهنده محتوای مستند و یا هدف از آن باشد.
- از فاصله در نام فایل استفاده نکنید.
- به منظور استفاده از نام‌های چند بخشی از (-) استفاده کنید.
- نام فایل باید کوتاه و در عین حال نشان‌دهنده محتوای فایل باشد.
- در مورد فایل‌های با حجم بالا بهتر است فایل به قسمت‌های کوچکتر بر اساس موضوع شکسته شود و بجای انتقال فایل بصورت یکجا و تحت یک فایل، تحت فایل‌های HTML مجزا به سیستم کاربر فرستاده شود.
- در صورت استفاده از امکان بالا لازم است تمهیداتی اندیشیده شود که چنانچه کاربر از طریق موتورهای جستجو و یا طرق دیگر به میانه یک فایل هدایت شد، بتواند بداند که در حال خواندن چه فایل است.

۵) ثبت در موتورهای جستجو

دستگاه‌های اجرایی باید تارنمای خود را در موتورهای جستجو^{۱۷} و فهرست‌های راهنما^{۱۸} به‌گونه‌ای ثبت کنند که جستجوی نام دستگاه در موتور جستجو، تارنمای دستگاه را در صفحه اول جستجو نمایش دهد. به‌منظور ثبت تارنما در موتورهای جستجو انجام موارد زیر پیشنهاد می‌گردند:

استفاده از فرابرجسب^{۱۹} منحصر به فرد که شامل عنوان صفحه^{۲۰}، توضیحات صفحه^{۲۱} و کلمات کلیدی^{۲۲} است.

17 - Search engines

18 - directories



- عنوان، توضیح و کلمات کلیدی در صفحه با محتویات واقع در آن صفحه سازگار و مشابه باشند.
- استفاده از لینک‌های داخلی و خارجی مناسب
- استفاده و ثبت نقشه تارنما در موتورهای جستجو
- استفاده موثر از لینک‌های متقاطع^{۳۳} بین صفحات
- به‌روزرسانی مستمر صفحات تارنما

۶) تست و آزمون

تست و آزمون موارد زیر بصورت بررسی تارنما و یا با استفاده از نرم‌افزارهای موجود قبل از بارگذاری تارنمای دستگاه توسط مسئولین مربوطه الزامی می‌باشد:

- تست لینک بین صفحات
- تست رنگ
- تست امنیت
- تست دسترس پذیری
- تست قابلیت استفاده موثر از تارنما
- تست‌های فنی مرتبط
- تست صحت محتوا

۷) مدیریت تغییرات و مستندات

- مدیر تارنمای دستگاه (موضوع ماده ۲ این مصوبه) باید یک یا بیش از یک کپی از تارنمای دستگاه را بر روی یک سیستم داخلی نگهداری نماید. این کپی، تارنمای دستگاه سایه نام دارد و این امر فرایند توسعه، به‌روزرسانی و تست محتویات تارنمای دستگاه را پیش از اعمال نهایی آن بر روی تارنمای برخط سازمان تسهیل می‌کند.
- مدیر تارنمای دستگاه (موضوع ماده ۲ این مصوبه) باید آرشیوی از سوابق و اطلاعات تارنما را نگهداری نماید.



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

- مدیر تارنمای دستگاه (موضوع ماده ۲ این مصوبه) موظف است کلیه موارد مربوط به ساخت و ایجاد تارنمای دستگاه را که توسط نیروهای داخلی و یا نیروهای بیرونی انجام شده باشد را با جزئیات مستند نمایند.



پیوست ۶: مشخصات میز خدمت

میز خدمت منبع یا منابعی است که با هدف ارائه اطلاعات به مخاطبان و همچنین پشتیبانی از آنها در رابطه با خدمات ارائه شده، در نظر گرفته می شود. هدف یک میز خدمت عموماً عیب یابی مسائل پیش آمده و یا پشتیبانی از مخاطبان در ارائه اطلاعات است. دستگاه های اجرایی موظفند تارنماها را به "میز خدمت الکترونیکی" به یکی از روش های گفتگوی برخط^{۳۳}، مرکز تلفن^{۳۵} و یا رایانامه مجهز نمایند تا در صورتی که کاربران تارنما در گرفتن خدمات و یا اطلاعات از تارنما با مشکلی مواجه شدند بتوانند از این طریق مسائل خود را مطرح کنند.

به منظور طراحی و بهره برداری مناسب از میز خدمت لازم است میز خدمت حداقل شامل اجزاء ذیل باشد:

الف) مدیریت خدمات

ب) مدیریت کاربران

ج) ارتقاء و بهبود

الف) مدیریت خدمات: در زمینه مدیریت خدمات فعالیت های ذیل قابل تعریف هستند:

- توزیع درخواست های ورودی: به منظور حصول اطمینان از اینکه درخواست های وارد شده به سرعت تحلیل شده و در صورت نیاز به فرد متخصص مورد نظر ارجاع داده می شود، لازم است سیستمی برای توزیع درخواست های ورودی وجود داشته باشد.
- مدیریت درخواست های وارد شده: لازم است یک رویه مشخص برای رسیدگی به درخواست های وارد شده وجود داشته باشد. این رویه می تواند خیلی ساده و تنها شامل یک فعالیت باشد.
- حفظ یکپارچگی: چنانچه بیش از یک کانال ارتباطی در میز خدمت در نظر گرفته شده است لازم است مدیریت آنها بصورت یکپارچه انجام پذیرد و برنامه ای برای برقراری ارتباط بین کانال های میز خدمت، کاربر نهایی و در صورت نیاز پشتیبان های میز خدمت تدوین شود.
- نگهداری سابقه: لازم است امکان ردیابی و نگهداری سابقه کلیه درخواست های وارد شده وجود داشته باشد تا در صورت نیاز بتوان براساس آنها گزارشات تحلیلی تهیه نمود.



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

- مدیریت دانش: لازم است سیستم‌ها و روش‌هایی برای دریافت، ضبط و به اشتراک گذاری دانش بدست آمده به منظور پاسخ به سؤالات رایج، جستجوی مشکلات شناخته شده و بهبود خدمت به کاربر نهایی وجود داشته باشد. بعنوان مثال می‌توان برخی سؤالات را پس از انجام تحلیل‌های لازم به گروه سؤالات پرتکرار^{۲۶} اضافه نمود.

ب) مدیریت کاربران: در زمینه مدیریت کاربران فعالیت‌های ذیل قابل تعریف هستند:

- اولویت‌بندی: رویه‌ای برای اولویت‌بندی درخواست‌های وارد شده وجود دارد تا از انتساب مؤثر به منابع پشتیبانی و استفاده مؤثر از آنها اطمینان حاصل شود.
- مدیریت رضایت کاربر: لازم است فرایند یا رویه‌ای برای اندازه‌گیری و مدیریت رضایت کاربر وجود داشته باشد. (این فرایند می‌تواند در نظرسنجی پیش‌بینی شده برای تارنما - موضوع ماده ۲۱ - ادغام شود)
- تعامل دو سویه: لازم است امکان پیگیری درخواست مطرح شده توسط کاربر و آگاهی وی از وضعیت آن وجود داشته باشد.

ت) ارتقاء و بهبود: در زمینه ارتقاء و بهبود، فعالیت‌های ذیل قابل تعریف هستند:

- دسته‌بندی درخواست‌ها: لازم است رویه‌ای برای دسته‌بندی درخواست‌های وارد شده وجود داشته باشد تا به منظور بهبود خدمات و در صورت نیاز تعیین رویه‌های خاص از آنها استفاده شود.
- عوامل بحرانی موفقیت: لازم است عوامل بحرانی موفقیت برای میز خدمت که مهم‌ترین آن برای یک تارنما متوسط زمان پاسخگویی به مسائل و مشکلات شهروندان است، براساس اهداف میز خدمت و سطح خدمت مورد نظر تعیین شوند.
- مدیریت عملکرد: لازم است عملکرد میز خدمت و واحدهای پشتیبان آن در صورت وجود، به‌طور منظم بررسی و تحلیل شود و نتایج اعلان عمومی شود.



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پیوست:

پیوست ۷: ماتریس انطباق با استاندارد ارائه شده

ماتریس انطباق ابزاری برای خود ارزیابی تارنماهای دستگاه‌های اجرایی و درگاه‌های استانی در اختیار آنها قرار می‌دهد. در قسمت اول ماتریس (شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها) ۵۸ شاخص مشترک در ۹ گروه استخراج شده است. در مقابل هر شاخص باید میزان انطباق بصورت کاملاً منطبق، تا حدودی منطبق، و غیر منطبق ذکر شود. در قسمت دوم ماتریس (شاخص‌های اختصاصی درگاه استان) ۳۹ شاخص خاص درگاه‌های استانی وجود دارد که در مقابل هر یک باید میزان انطباق بصورت کاملاً منطبق، تا حدودی منطبق، و غیر منطبق تعیین شود.

شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
دولتی بودن تارنما / درگاه	۱	پرچم جمهوری اسلامی ایران در تارنما درج شده است.		
	۲	نوار پیمایشگر دولت شامل پیوند به پایگاه اطلاع رسانی مقام معظم رهبری، پایگاه اطلاع رسانی ریاست جمهوری، و پایگاه اطلاع رسانی دولت وجود دارد.		
	۳	عنوان تارنما کامل و گویا و متناسب است.		
	۴	دامنه تارنما طبق دستورالعمل تعریف شده است.		
	۵	شمار سال جاری در پاصفحه تارنما قرار داده شده است.		
	۶	کلیه صفحات تارنما مجهز به فرابرجسب هستند.		
	۷	می‌توان تارنما را در موتورهای جستجو به راحتی یافت.		
	۸	می‌توان محتویات تارنما را با جستجوی عبارات موجود در آنها، از طریق موتورهای جستجو یافت.		
	۹	لینک دستگاه‌های مرتبط در تارنما وجود دارد.		
اطمینان دهی درگاه / تارنما	۱۰	بیانیه امنیت اطلاعات وجود دارد.		
	۱۱	بیانیه مربوط به حفظ حریم شخصی وجود دارد.		
	۱۲	بیانیه مربوط به مالکیت معنوی و حق انتشار		
محتویات	۱۳	تمامی اطلاعات مورد نیاز مخاطبان در مورد دستگاه، در بخش درباره ما موجود است. (درمورد سازمان معرفی دستگاه، بیانیه مأموریت، برنامه‌های استراتژیک، تاریخچه، بخش‌ها و دپارتمان‌های موجود، نقش‌ها، وظایف و فعالیت‌های موجود، مدیران سازمان و وظایف، مسئولیتها و رزومه آنها، سازمان‌های وابسته، ساختار سازمانی، رویه‌های استخدام)		
	۱۴	تمامی اطلاعات تماس مورد نیاز مخاطبان در بخش تماس با ما موجود است. (روش تماس با سازمان، آدرس، پست الکترونیکی سازمان، پست الکترونیکی مدیر تارنما، شماره تلفن، فاکس)		
	۱۵	بیانیه هدف تارنما موجود است.		



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:

شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	
محتویات	۱۶	تاریخ آخرین به‌روزرسانی در تارنما وجود دارد.		
	۱۷	بخش پرسش‌های متداول در تارنما وجود دارد.		
	۱۸	نقشه تارنما حاوی حداقل سه سطح از اطلاعات است.		
	۱۹	شناسنامه خدمات دستگاه در تارنما موجود است.		
	۲۰	لیست خدمات به تفکیک ارائه الکترونیکی، غیر الکترونیکی و دفاتر پیشخوان در تارنما موجود است.		
	۲۱	لیست دفاتر پیشخوان به همراه آدرس آنها وجود دارد.		
	۲۲	راهنمای تکمیل فرم‌های موجود در تارنما وجود دارد.		
	۲۳	تالار بحث و گفتگو در تارنما وجود دارد.		
	۲۴	بخش نظرسنجی در تارنما وجود دارد.		
	۲۵	شمارشگر بازدیدکنندگان در تارنما وجود دارد.		
	۲۶	قوانین و مقررات مرتبط با دستگاه در تارنما وجود دارد.		
	طراحی تارنما / درگاه	۲۷	امکان چاپ در صفحات تارنما وجود دارد.	
		۲۸	تعداد کلیک‌های لازم تا رسیدن به جزئی ترین محتویات بیشتر از ۳ عدد نیست.	
		۲۹	نوار پیمایشگر در مکان مناسب قرار دارد.	
۳۰		پیوند صفحه خانه در تمامی صفحات وجود دارد.		
۳۱		نقشه تارنما در مکان مناسب قرار دارد.		
۳۲		نقشه تارنما در فرمت دسترس پذیر در اختیار است.		
۳۳		پیوندهای دستگاه همگی معتبرند.		
۳۴		امکان جستجو وجود دارد و به درستی کار می‌کند.		
۳۵		اسکرول افقی وجود ندارد.		
۳۶		اسکرول عمودی کمتر از ۲ است.		
۳۷		تارنما بر روی مرورگرهای رایج به درستی نشان داده می‌شود.		
۳۸		صفحه اصلی تارنما به زبان انگلیسی در دسترس است.		
۳۹		زمان بارگذاری در کمترین سرعت حداکثر ۱۰ ثانیه است.		
۴۰		تارنما بر روی دستگاه‌های قابل حمل (موبایل، تبلت و غیره) به راحتی قابل استفاده است.		
۴۱		امکان دسترسی به محتوای تارنما صرفاً با استفاده از کیبورد و بدون کاربرد ماوس وجود دارد.		
۴۲		برای برای هر محتوای بدون متن از جایگزین‌های متنی استفاده شده است.		
۴۳		از نورپردازی و تصاویر چشمک‌زن در تارنما استفاده نشده است.		
۴۴		RSS یا تکنولوژی‌های مشابه برای تبادل اطلاعات وجود دارد.		

۳۰ از ۳۳

مزدوق پستی: ۱۵۸۷۵-۲۳۴۴

تهران - خیابان شهید بهشتی - نبش خیابان میرمعاذ - شماره ۱۶ - ساختمان شهید سلیمی

آدرس وبگاه: WWW.MDHC.IR

دورنما: ۸۸۵۴۶۲۹۹

تلفن: ۸۵۲۵۰

کد پستی: ۱۵۸۷۷۷۳۴۹۹

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شاخص‌های مشترک تارنماها و درگاه‌ها				
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق	توضیحات
اطلاعات کیفیت	۴۵	اخبار به روز است.		
	۴۶	اطلاعات موجود به روز هستند.		
	۴۷	خدمات دستگاه بطور مناسب دسته‌بندی شده است.		
خدمات کیفیت	۴۸	امکان ارائه انتقاد، پیشنهاد، و شکایت در تارنما وجود دارد.		
	۴۹	تارنما مجهز به میز خدمت است.		
	۵۰	پیوند پیگیری خدمات با شماره پیگیری وجود دارد و به درستی کار می‌کند.		
طراحی بر اساس نیاز کاربر	۵۱	امکان ثبت نام در تارنما وجود دارد.		
	۵۲	فرایند ثبت نام ساده و با حداکثر ۵ فیلد انجام می‌شود.		
	۵۳	پروفایل شخصی با قابلیت نگهداری سابقه عملیات شهروند وجود دارد.		
	۵۴	امکان شخصی‌سازی وجود دارد.		
قابلیت اطمینان	۵۵	بازگشت تارنما به حالت عادی در صورت بروز مشکل در کمترین زمان صورت می‌گیرد.		
	۵۶	تارنما در ۹۹.۵ درصد مواقع به درستی کار می‌کند.		
	۵۷	بیانیه توافق سطح خدمت در تارنما وجود دارد.		
	۵۸	زمان‌های خروج از دسترس در تارنما موجود است.		



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰
تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰
پوست:

شاخص‌های اختصاصی درگاه‌ها			
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق
اطلاعات عمومی	۱	نقشه استان وجود دارد.	
	۲	گزارش برنامه و بودجه استان وجود دارد.	
	۳	معرفی اجمالی تاریخ، فرهنگ، و سنت‌های استان وجود دارد.	
	۴	اطلاعات مربوط به حمل و نقل عمومی وجود دارد.	
	۵	معرفی شهرستان‌ها، شهرها، بخش‌ها، روستاهای استان وجود دارد.	
تجارت و صنعت	۶	اطلاعات مربوط به مراکز صنعتی و صنایع وجود دارد.	
	۷	اطلاعات مربوط به مراکز تجاری و بازرگانی وجود دارد.	
	۸	اطلاعات مربوط به محصولات تولیدی و خدماتی وجود دارد.	
	۹	اطلاعات مربوط به بانکداری و بیمه وجود دارد.	
	۱۰	معرفی فرصت‌های سرمایه‌گذاری استان وجود دارد.	
	۱۱	آگهی‌های استخدام وجود دارد.	
	۱۲	مناقصه‌ها و مزایده‌ها وجود دارد.	
	۱۳	تقویم وضعیت پروژه‌ها و طرح‌های در دست اجرا در استان وجود دارد.	
آموزش، فرهنگ و هنر	۱۴	اطلاعات مربوط به دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی وجود دارد.	
	۱۵	اطلاعات مربوط به حوزه‌ها و مراکز علوم دینی وجود دارد.	
	۱۶	اطلاعات مربوط به مدارس وجود دارد.	
	۱۷	اطلاعات مربوط به مراکز آموزش فنی و حرفه‌ای وجود دارد.	
	۱۸	اطلاعات مربوط به پارک‌های فناوری وجود دارد.	
	۱۹	اطلاعات مربوط به آثار باستانی و تاریخی وجود دارد.	
	۲۰	اطلاعات مربوط به موزه‌ها و مراکز دیدنی وجود دارد.	
	۲۱	اطلاعات مربوط به مراکز ورزشی وجود دارد.	
	۲۲	اطلاعات مربوط به مراکز تفریحی و سرگرمی وجود دارد.	
	۲۳	اطلاعات مربوط به کتابخانه الکترونیکی سمینارها و همایش‌ها وجود دارد.	
کشاورزی و محیط زیست	۲۴	اطلاعات مربوط به جغرافیای استان وجود دارد.	
	۲۵	اطلاعات مربوط به جاذبه‌ها و مکان‌های طبیعی وجود دارد.	
	۲۶	اطلاعات هواشناسی وجود دارد.	
	۲۷	اطلاعات کشاورزی و دامداری وجود دارد.	
بهداشت و درمان	۲۸	اطلاعات مربوط به بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها وجود دارد.	
	۲۹	اطلاعات مربوط به داروخانه‌ها وجود دارد.	
	۳۰	اطلاعات مربوط به مطب پزشکان وجود دارد.	
	۳۱	اطلاعات مربوط به اورژانس وجود دارد.	
	۳۲	اطلاعات مربوط به آمبولانس وجود دارد.	

شماره نامه: ۱۴۵۱۰۰

تاریخ نامه: ۱۳۹۳/۱۱/۲۰

پوست:



ریاست جمهوری
سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

شاخص‌های اختصاصی درگاه‌ها			
گروه	ردیف	شاخص	میزان انطباق
امور قضایی و قوانین	۳۳	اطلاعات مربوط به دفاتر ثبت اسناد رسمی وجود دارد.	
	۳۴	اطلاعات مربوط به دفاتر ازدواج و طلاق وجود دارد.	
	۳۵	اطلاعات مربوط به خدمات انتظامی وجود دارد.	
	۳۶	اطلاعات مربوط به دادگاه‌ها وجود دارد.	
	۳۷	اطلاعات مربوط به شوراهای حل اختلاف وجود دارد.	
	۳۸	اطلاعات مربوط به پزشکی قانونی وجود دارد.	
	۳۹	اطلاعات مربوط به قوانین مرتبط با اتباع خارجی وجود دارد.	