

جناب آقای دکتر اکبر پور
مدیرعامل محترم روزنامه رسمی کشور

موضوع: درج مصوبات بیست و ششمین جلسه کارگروه تعامل پذیری دولت الکترونیکی

سلام علیکم

با احترام، در اجرای مصوبه جلسه ۵۴ شورای عالی فضای مجازی و آیین نامه داخلی کارگروه تعامل پذیری دولت الکترونیکی به پیوست متن مصوبات جلسه بیست و ششم (۱۸ آبان ۱۴۰۰) کارگروه تعامل پذیری دولت الکترونیکی جهت انتشار در روزنامه رسمی کشور ارسال می گردد.

خواهشمند است دستور فرمایید تا به منظور آگاهی کلیه دستگاه های اجرایی و آحاد مردم، مصوبات فوق الذکر در اولین شماره روزنامه رسمی کشور چاپ گردد. پیشاپیش از همکاری روزنامه رسمی کشور تشکر می گردد.

رئیس هیات مدیره
دبیرخانه شورای اجرایی فناوری اطلاعات

رونوشت:

جناب آقای اشرف مشاور محترم وزیر و سرپرست دفتر وزارتی - جهت استحضار
معاون محترم تدوین و تنقیح قوانین - معاونت حقوقی رئیس جمهور - جهت استحضار

دبیرخانه مرکزی ریاست جمهوری

شماره: ۹۴۷۶۳

www.ict.gov.ir

تاریخ: ۱۴۰۰ / ۰۸ / ۲۵

تهران خیابان شریعتی، بعد از چهارراه شهید قدوسی (قصر)، ورودی شماره ۴ مجموعه وزارت، ساختمان مرکزی وزارت، طبقه هشتم، کد پستی: ۱۶۳۱۷۱۳۴۶۱

ساعت: ۱۰:۱۵

تلفن: ۰۲۱۸۸۱۱۳۶۵۷ - پست الکترونیک:

ecit@ict.gov.ir

۲۴	آزمایش و استقرار خودکار
	امروزه، توسعه دهندگان سناریوهای خودکاری می نویسند که می تواند هزاران آزمایش را در چند دقیقه تست و اعمال کند و سپس کدهای به روز شده را پیاده سازی و مستقر کند. آن ها هم چنین برای شناسایی گلوگاه های عملکردی از آزمون های عملکرد خودکار استفاده می کنند که برای مثال افزایش ترافیک را شبیه سازی می کند. آزمایش های خودکار قابلیت اطمینان را بسیار بهتر از حالت دستی تست کرده و این امکان را برای توسعه دهندگان فراهم می کنند که با اطمینان خاطر به روزرسانی های مکرر خدمت را منتشر کنند.
۲۵	اطمینان از موفق شدن کاربران با اولین تلاش
	استفاده از خدمات دولتی باید یک تجربه ی شهودی و بدون استرس باشد. خدمات خوب باید بسیار ساده باشند تا کاربران بتوانند در اولین تلاش خود بدون نیاز به کمک موفق شوند.
۲۶	نگهداری از داده ها
	در راستای پایش همیشگی وضعیت سیستم و دریافت بازخورد جهت بهبود خدمات، نیاز است سیستم داده های مجاز را جمع آوری کرده و ذخیره و نگهداری کند.
۲۷	توانمندسازی کارکنان برای ارائه ی خدمات بهتر
	برای ارتقا و بهبود خدمات متناسب با شرایط روز و پیشرفت جامعه، نیاز است کارکنان نیز تعلیم داده شده و دانش خود را ارتقا دهند. لذا توانمندسازی کارکنان برای رفع مشکلات و ارائه ی خدمات بهتر، بخش مهمی از کیفیت محصول نهایی را تأمین می کند.
۲۸	تست در حضور مسئولین رده بالا
	تست در حضور مسئولین دولت، علاوه بر کمک به رواج استفاده از خدمات و پذیرفته شدن آن در جامعه، می تواند در زمینه ی دریافت کمک های مالی و پشتیبانی نیز مؤثر باشد.
۲۹	تأیید اعتبار (احراز هویت) هنگام ورود به سیستم
	برای رعایت مسائل امنیتی و هم چنین ارائه ی خدمات مناسب، افراد باید برای دسترسی به خدمات احراز هویت شوند.
۳۰	کاستن از حجم کارهایی که باید توسط مردم انجام شود
	برای استفاده از اطلاعاتی که کاربران قبلاً در اختیار مقامات عمومی قرار داده اند و جلوگیری از درخواست مجدد اطلاعات از افراد، باید قابلیت همکاری با سازمان های مختلف وجود داشته باشد.
۳۱	ایجاد طراحی بصری و دسترسی عالی
	باید با تشخیص و احترام به سبک موردپسند مردم، اعتماد کاربران را جلب کرد و برای ترویج خدمات دیجیتال، استفاده از خدمات را برای افراد به تجربه ای لذت بخش تبدیل کرد. لذا باید از الگوها و سبک های مبتنی بر مطالعات شناخت کاربر استفاده شود.
۳۲	ایجاد امکان انجام همه ی کارها به صورت آنلاین

خدمات‌های دیجیتال باید امکان انجام آنلاین همه‌ی عملیات‌ها از جمله اجازه‌ی بازگذاری، امضا و بررسی اسناد را به عموم بدهند.

مدیریت مناسب تغییرات

۳۳

باید انتقال بین خدمت غیر دیجیتالی فعلی و خدمت دیجیتال جدید به‌سادگی امکان‌پذیر باشد. هنگامی که یک خدمت دیجیتال جایگزین می‌شود، یک طرح انتقال مناسب برای تغییر از خدمت قدیمی به خدمت جدید نیاز است تا مواردی همچون انتقال داده‌ها و اسناد موجود به قالب‌های جدید خدمت دیجیتال به‌درستی انجام شود؛ بدون اینکه هرگونه وقفه‌ای در دسترسی عمومی پیش بیاید. برای تشویق استفاده از خدمت جدید نیز باید طرحی ارائه شود.

جدول ۳- قواعد و ملاحظات پس از الکترونیکی شدن خدمات

۱	مشخص کردن تعریف موفقیت و انتشار داده‌های عملکردی
	باید داده‌های عملکردی از همه‌ی کانال‌ها، شامل آنلاین و آفلاین جمع‌آوری و استفاده شوند. با کسب اطلاعات بیشتر درباره نیازهای کاربر و تعریف معیارهای مناسب سنجش عملکرد می‌توان خدمات را همواره بهبود داد.
۲	شفاف و پاسخگو بودن در مقابل مردم
	اثربخشی، ارزش و پیامدهای خدمات باید ارزیابی شده و به‌صورت علنی گزارش شود. با اجرای آزمایش‌ها می‌توان در پاسخ به بازخورد کاربران، بهبود مستمر خدمات را ارائه داد. همچنین، در تصمیم‌گیری‌ها و در مورد چگونگی تأمین هزینه‌های مالیات‌دهندگان برای منافع شهروندان، جوامع و جامعه‌ی اقتصادی باید شفاف بود.
۳	سنجش عملکرد
	هدف هر خدمت باید بهبود مستمر باشد. معیارها نقطه‌ی شروع بحث در مورد نقاط قوت و ضعف یک خدمت هستند. با شناسایی و در نظر گرفتن معیارهای مناسب -با ابزارهای مناسب- می‌توان اطمینان حاصل کرد که تمام تصمیمات منجر به بهبود خدمت‌دهی و خدمات می‌شوند.
۴	تشویق به استفاده از خدمت دیجیتال
	با ایجاد خدمات دولتی ساده‌تر، شفاف و سریع، استفاده از خدمات دیجیتال برای کاربران از کانال‌های غیر دیجیتالی مانند پست، تلفن و مغازه‌ها راحت‌تر خواهد بود. افزایش استفاده از امکانات دیجیتال به این معنی است که کاربران می‌توانند زمان کمتری را برای تعامل با دولت (برای رفع نیازها) صرف کنند؛ که این امر منجر به بهره‌وری بیشتر دولت می‌شود.
۵	دریافت بازخورد مداوم از کاربران
	باید طرحی برای ارزیابی و آزمایش تجربه‌ی کاربران به‌منظور بهبود خدمات بر اساس بازخوردشان ارائه شود؛ که بتوان برای بهبود خدمات بر اساس نیازهای آن‌ها اقدام کرد.
۶	استفاده از تحلیل داده‌ها برای تصمیم‌گیری‌ها



در هر مرحله از یک پروژه، باید میزان عملکرد خدمت برای کاربران سنجش شود؛ که شامل ارزیابی کیفیت عملکرد سیستم و نحوه‌ی تعامل افراد با آن است. تیم‌ها و رهبرانشان باید با دقت این معیارها را مشاهده کنند تا مشکلات را پیدا کرده و تشخیص دهند کدام اشکالات و اصلاحات باید در اولویت قرار بگیرند. همراه با ابزارهای نظارت، سازوکار بازخورد نیز باید در اختیار افراد باشد تا بتوانند مسائل را مستقیماً گزارش دهند.

تداوم کسب‌وکار

۷

باید طرحی برای ارائه‌ی خدمات در زمان بحران وجود داشته باشد تا حتی موقع پیش آمدن مشکلات، ارائه‌ی خدمات متوقف نشده و کاربران دچار مشکل نشوند که منجر به نارضایتی عمومی شود.

حمایت از کسانی که نیاز به کمک در استفاده از امکانات دیجیتالی دارند

۸

برای حمایت از افرادی که نمی‌توانند به‌تنهایی از خدمات دیجیتالی یا محصولات استفاده کنند، باید ابزارهایی در سرتاسر کانال‌های خدماتی قرار گیرد. پشتیبانی دیجیتالی به معنای ارائه‌ی پشتیبانی از کسانی است که نمی‌توانند به‌تنهایی از خدمات یا محصولات دیجیتال استفاده کنند.

ارزیابی ابزارها، سیستم‌ها و خدمات

۹

جمع‌آوری و ارائه امتیازهای شاخص به‌صورت منسجم، ساختار یافته، قابل فهم و در دسترس برای عموم ضروری است. برای استفاده از شاخص‌های عملکردی برای بهبود مداوم خدمات باید یادگیری در مورد نقاط قوت و ضعف سیستم و استفاده از داده‌ها به‌عنوان مبنای پیشرفت‌های موردنظر انجام شود.

پرورش یک جامعه‌ی یادگیری

۱۰

باید اطمینان حاصل شود که کارکنان به ابزارها، آموزش‌ها و فن‌آوری‌های موردنیاز دسترسی دارند. این‌گونه تیم‌ها قادر می‌شوند در طول طراحی، ساخت و بهره‌برداری از خدمت مناسب‌ترین تصمیم‌گیری را اعمال کنند.

پشتیبانی از فروشندگانی که بتوانند برای کاربران ارزش‌آفرینی کنند

۱۱

همکاری با سازمان‌ها و فروشندگانی که بتوانند واقعاً کار مؤثری انجام داده و بهبودی در سیستم ایجاد کند، برای کاربران ارزش‌آفرینی کرده و اعتماد آن‌ها را جلب می‌کند. این‌گونه می‌توان با همکاری با سازمان‌های مختلف و با حمایت مردم خدمات را توسعه داد.

Digitally signed
by Reza
Bagheriasl
[Sign]

مصوبات جلسه بیست و ششم کارگروه تعامل پذیری دولت الکترونیکی کشور

تاریخ جلسه ۱۸ آبان ماه ۱۴۰۰

مصوبه شماره یک

در اجرای بند یک مصوبه شماره یک جلسه شانزدهم کارگروه و درخواست‌های واصله در خصوص ایجاد دسترسی به برخی سرویس‌های موجود در مرکز ملی تبادل اطلاعات با توجه به توافق خدمت دهنده و موافقت دبیرخانه شورا برقراری سرویس‌های زیر به دستگاه‌های ذی ربط ابلاغ می‌شود:

- ۱- سازمان جمعیت هلال احمر ایران: سرویس کد پستی و شرح نشانی از شرکت ملی پست ج.ا.ا.
- ۲- کمیته امداد امام خمینی: سرویس استعلام گواهی‌نامه مهارتی فنی و حرفه‌ای از سازمان فنی و حرفه‌ای، سرویس احراز اصالت گواهی عدم سوء پیشینه از قوه قضائیه، استعلام آخرین مدرک تحصیلی و استعلام وضعیت دانشجویان از وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، استعلام نظام وظیفه از نیروی انتظامی ج.ا.ا.
- ۳- وزارت نیرو: سرویس شاهکار از سازمان تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی
- ۴- سازمان بیمه سلامت ایران: سرویس شاهکار از سازمان تنظیم مقررات ارتباطات رادیویی

مصوبه شماره دو

پیرو درخواست سازمان خصوصی‌سازی به منظور تقویت نظارت بر بنگاه‌های در حال واگذاری یا واگذار شده و تأمین اطلاعات سامانه‌های الکترونیکی نظارتی سازمان خصوصی‌سازی مقرر شد:

- ۱- ایجاد سرویس استعلام وضعیت لیست بیمه توسط سازمان تأمین اجتماعی در مرکز ملی تبادل اطلاعات شامل ورودی (شناسه ملی بنگاه، کد کارگاه، کد شعبه و سال و ماه پرداخت بیمه) و خروجی فهرست افرادی که در ماه مذکور توسط بنگاه در لیست بیمه برای آن‌ها بیمه پرداخت شده است شامل اقلام داده‌ای: نام و نام خانوادگی و کد ملی، شماره بیمه، تعداد روز کارکرد، سهم سازمان تأمین اجتماعی، سال و ماه پرداخت حق بیمه و تاریخ ارسال لیست حق بیمه
- ۲- سازمان خصوصی‌سازی در مرکز ملی تبادل اطلاعات اقدام به انتشار ماهانه لیست بنگاه‌های مشمول واگذاری، در حال واگذاری و واگذار شده تحت نظارت سازمان خصوصی‌سازی یا شرایط زیر نماید:
 - ۱- در لیست برای شناسایی دقیق هر بنگاه درج شناسه ملی و نام بنگاه و وضعیت واگذاری الزامی است و فقط بنگاه‌های دارای شناسه در این لیست منتشر می‌شود.
 - ۲- برای آن دسته از بنگاه‌های که طبق قوانین و مقررات مقرر می‌شود در فرایند واگذاری قرار گیرند ابتدا با راهنمایی سازمان خصوصی‌سازی در صورتی که فاقد شناسه ملی باشند سریعاً از سازمان ثبت اسناد و املاک کشور یا سازمان امور اداری استخدامی شناسه بنگاه دریافت شود.



۳- در لیست انتشاری تاریخ آخرین ورود (الزامی) و خروج (اختیاری) به روز ماه و سال برای بنگاه درج می‌شود.

۴- از آنجاکه برخی بنگاه‌ها در مقاطعی از زمان از لیست واگذاری خارج و در زمان دیگری مجدد وارد لیست می‌شوند در لیست انتشاری ماهانه اقلام اطلاعات تاریخ ورود و خروج‌های قبلی (در سال ۱۴۰۰ برای سه مرتبه) پیش‌بینی شده و حسب مورد دارای مقدار خواهد بود.

۵- سازمان خصوصی‌سازی برای موارد استثناء یا پیش‌بینی نشده در این مصوبه بررسی لازم را ظرف مدت سه هفته انجام و نتیجه را به دبیرخانه برای انعکاس به کارگروه اعلام نماید.

۶- سازمان خصوصی‌سازی این سرویس را ظرف مدت یک ماه در مرکز ملی تبادل اطلاعات ایجاد و آماده ارائه خدمت نماید.

۳- سازمان تأمین اجتماعی با بهره‌برداری از سرویس انتشاری لیست واگذاری، موظف است فقط به استعلام‌هایی که شناسه ملی بنگاه در زمان درخواست شده مشمول شرایط واگذاری باشد به سازمان خصوصی‌سازی پاسخ دهد.

مصوبه شماره سه

در اجرای مصوبه جلسه ۲۲ شورای اجرایی فناوری اطلاعات مشخصاً ماده (۳) و تبصره (۱) ماده (۲) موضوع ایجاد پنجره واحد و پایگاه داده مشترک سازمان تأمین اجتماعی با سازمان امور مالیاتی و تعیین اقلام داده‌ای موردنیاز سازمان تأمین اجتماعی از پایگاه امور مالیاتی در اجرای مصوبه شماره ۳۹۱۴۱/ت/۵۸۴۰۳ هـ مورخ ۱۴۰۰/۴/۱۲ هیئت محترم وزیران مقرر شد سازمان تأمین اجتماعی اقلام داده‌ای موردنیاز خود را در دو گروه به شرح زیر برای بررسی و تأیید به کارگروه ارائه نماید:

- ۱- به منظور تسریع در راه‌اندازی پنجره واحد و پایگاه داده مشترک، سازمان تأمین اجتماعی با همکاری سازمان امور مالیاتی اقدام به تهیه فهرست اقلام داده‌ای پنجره واحد و پایگاه داده مشترک (موضوع ماده (۳) مصوبه جلسه (۲۲) شورای اجرایی) نموده و ظرف مدت دو هفته برای تصویب به کارگروه ارائه نماید.
- ۲- سایر اقلام اطلاعاتی علاوه بر بند یک با ذکر جزئیات را ظرف مدت یک ماه برای اتخاذ تصمیم به کارگروه ارائه نماید.

مصوبه شماره چهار

به منظور پیشگیری از فساد و مقابله با جعل در مشخصات هویتی اشخاص حقیقی دارای تابعیت ایرانی، تکالیف زیر برای کلیه دستگاه‌های خدمت‌دهنده و سازمان ثبت‌احوال کشور مصوب شد:

- 1- دستگاه‌های خدمات دهنده موظف به توقف ارائه خدمت حسب تشخیص دستگاه به اشخاصی که ارقام داده‌های پایه هویتی یا وضعیت حیات آن‌ها تغییر نموده، می‌باشند. برقراری خدمات توسط دستگاه‌های خدمت دهنده منوط به استعلام مجدد و احراز هویت از طریق متدهای سازمان ثبت‌احوال کشور در مرکز ملی تبادل اطلاعات است.
- 2- سازمان ثبت‌احوال موظف است سرویسی را در مرکز ملی تبادل اطلاعات ایجاد و فراهم نماید تا دستگاه‌های خدمت دهنده از تغییر مشخصات هویتی شخص - بدون اطلاع از داده یا داده‌های هویتی تغییر یافته - در همان روز ثبت تغییر مشخصات در پایگاه اطلاعات هویت ایرانیان مطلع شوند.
- 3- دستگاه‌های خدمت دهنده موظف‌اند به محض اطلاع از تغییر مشخصات یک شخص (کد ملی) اقدام به استعلام مجدد و احراز هویت شخص برای رفع توقف و برقراری ارائه خدمات می‌باشند.
 - 1- تغییر وضعیت حیات با استفاده از سرویس انتشاری فوت‌شدگان اجرایی شده است.
 - 2- سرویس انتشاری کد ملی و تاریخ تغییر مشخصات (توکنایز شده مشابه الگوریتم سرویس فوت‌شدگان) به صورت روزانه منتشر و دستگاه‌های خدمت دهنده بایستی برای ارائه خدمات خود استعلام مجدد و احراز هویت نمایند.
 - 3- فاز اول راه اندازی این سرویس توسط سازمان ثبت‌احوال کشور ابتدا برای بانک مرکزی و بانک‌ها و مؤسسات اعتباری دارای مجوز، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، وزارت اطلاعات، سازمان هدمندی یارانه، سازمان ثبت‌اسناد و املاک کشور، سازمان تأمین اجتماعی و سازمان بیمه سلامت ایران، نیروی انتظامی ج.ا.ا و قوه قضاییه بوده و پس بررسی بازخوردها و نتایج حاصل از اجرا به تدریج برای سایر دستگاه اجرایی ارایه خواهد شد.

مصوبه شماره پنج

در اجرای تکالیف مندرج در جلسه ۵۴ شورای عالی فضای مجازی و به منظور ارائه خدمات کارآمد و چابک خدمات دولت الکترونیکی، پیرو برگزاری جلسه با مشارکت اعضا و نماینده سازمان نظام صنفی در این خصوص، اصول حاکم بر «استانداردهای عرضه خدمات دولت الکترونیکی» به عنوان توصیه‌نامه کارگروه به شرح زیر تأیید و به پیوست نسخه آزمایشی آن جهت بهره‌برداری دستگاه‌های اجرایی و ذینفعان منتشر می‌شود. دستگاه‌های اجرایی و سازمان‌های تخصصی ظرف مدت سه ماه نظرات تکمیلی یا اصلاحی خود را به کارگروه ارائه نمایند. کارگروه با ارائه این سند برای طی مراحل تصویب به عنوان استاندارد ملی موافقت نمود.

اصول حاکم:

- 1- تدوین دقیق محدوده و تعریف خدمتی که قرار است الکترونیکی شود (با تدقیق شناسنامه خدمت مربوط)

- ۲- شناسایی و دسته‌بندی تمام ذینفعان خدمت اعم از حوزه‌ها یا کارکنانی که مستقیماً درگیر عرضه خدمت بوده یا از آن تأثیر می‌گیرند و حوزه‌هایی که به‌طور غیرمستقیم پیش‌پس از ارائه خدمت تحت تأثیر آن هستند. (مثال: کاربران نهایی، دستگاه‌های اجرایی خدمت دهنده و خدمت گیرنده، حوزه‌های داخلی دستگاه ذی‌ربط و کارکنانی که به‌طور مستقیم درگیر تأمین خدمت هستند).
- ۳- شناسایی و دسته‌بندی نیازمندی‌های هر یک از ذینفعان شامل نیازهای اولیه و نیازهای آتی پس از دریافت خدمت
- ۴- تدوین استراتژی نحوه تأمین نیازمندی‌های ذینفعان
- ۵- تعیین الزامات فنی، امنیتی، ایمنی و عملیاتی الکترونیکی شدن خدمت
- ۶- تعیین نیازمندی‌ها و الزامات تداوم ارائه خدمت در بازه زمانی تعیین شده
- ۷- تعیین راهبردهای اصلاح و تغییر نحوه ارائه خدمت
- ۸- سه دسته قواعد و الزامات زیر را در طی کل مراحل الکترونیکی شدن خدمات به دستگاه‌های اجرایی توصیه می‌شود:

- ۱- اقدامات لازم پیش از الکترونیکی کردن خدمات به شرح جدول شماره یک
- ۲- الزامات طراحی و پیاده‌سازی خدمات به‌صورت الکترونیکی به شرح جدول شماره دو
- ۳- اقدامات لازم پس از الکترونیکی شدن خدمات به شرح جدول شماره سه

جدول ۱- قواعد و الزامات پیش از الکترونیکی کردن خدمات الکترونیک

۱	شناخت کاربران و نیازهای آنان
	روند دیجیتال‌سازی با کاوش و مشخص کردن نیازهای افراد استفاده‌کننده از این خدمت شروع می‌شود. درک افرادی که از خدمات استفاده می‌کنند (کاربران) از دیدگاه خودشان به‌منظور ساخت خدمات مناسب آن‌ها.
۲	ارائه‌ی تجربه‌ای مشترک در تمام جنبه‌ها و بررسی مداوم تجربه‌ی کاربری
	فراهم کردن کانال‌های گوناگون به آن معنی است که بتوان تجربه‌ای را طراحی کرد که برای کاربر منطقی باشد، مستقل از اینکه چگونه از این خدمت استفاده می‌کند؛ یعنی به دلیل عدم دسترسی به فناوری یا مهارت‌های استفاده از خدمات، کاربران نباید از خدمات مستثنی شوند. حل کامل این مسئله نیازمند دریافت بازخورد از تجربیات کاربران است.
۳	شناخت ابزارها و سیستم‌ها
	شناخت ابزارها و سیستم‌های لازم برای ساخت، میزبانی، بهره‌برداری و ارزیابی خدمات و نحوه‌ی اتخاذ، انطباق و تهیه‌ی آن‌ها ضروری است. فناوری‌ای که برای ساخت خدمت انتخاب می‌شود، باید پاسخگویی سریع و منظم نیازها و انتظارات کاربران را فراهم کند.

۴	تعیین بودجه و قراردادهای برای حمایت از تحویل
	برای بهبود شانس موفقیت در هنگام انعقاد قراردادها، باید با کارشناسان باتجربه در حوزه‌ی بودجه و پیمانکاری همکاری شود. در مواردی که از اشخاص ثالث برای کمک به ساخت خدمت استفاده می‌شود، یک قرارداد کاملاً مشخص می‌تواند اقدامات خوب توسعه‌ای مانند انجام یک مرحله تحقیق و نمونه‌سازی، تعیین و تأمین نیازهای محصول هنگام ساخت خدمت، اطمینان از نقاط عطف پروژه و امکان انعطاف‌پذیری برای خرید منابع رایانش ابری را فراهم کند.
۵	تعیین یک رهبر و مسئول دانستن آن شخص
	باید یک صاحب محصول واحد وجود داشته باشد که اختیار و مسئولیت تعیین تکلیف و عناصر کاری را داشته باشد و تصمیمات تجاری، کالایی و فنی را اتخاذ کرده و در مورد موفقیت یا عدم موفقیت کلی خدمت پاسخگو باشد. این صاحب محصول در نهایت مسئولیت تأمین نیازهای کاربران را از طریق خدمت بر عهده دارد که همان نحوه‌ی ارزیابی یک خدمت است. مالک محصول مسئولیت اطمینان از ساخت ویژگی‌ها و مدیریت ویژگی و مشکلات موجود در پروژه را بر عهده دارد.
۶	استفاده از فناوری‌های روز
	تصمیمات فناورانه‌ای که اتخاذ می‌شوند، به تیم‌های توسعه‌دهنده امکان می‌دهند که به‌طور کارآمد کار کنند و ارتقای خدمات به‌راحتی و با صرفه‌ی اقتصادی را ممکن می‌کنند. گزینه‌های انتخاب انواع بخش‌های فناوری باید به دنبال جلوگیری از وابسته شدن به فروشنده‌ها و مطابق با آنچه امروزه شرکت‌های موفق تولیدکننده نرم‌افزارهای مصرف‌کننده و سازمانی انتخاب می‌کنند، باشد.
۷	طراحی خدمت از ابتدا تا انتها
	باید راه‌های مختلف تعامل مردم با خدمات، از جمله اقداماتی که به‌صورت آنلاین انجام می‌دهند، شناسایی و درک شوند. هر برخورد - چه آنلاین باشد و چه آفلاین - باید کاربر را به سمت هدفش نزدیک کند. این مهم است که درک شود کاربران هنگام دسترسی به یک خدمت در تلاش‌اند چه کاری انجام دهند و اینکه چگونه این خدمت در بستر وسیع زندگی آن‌ها قرار می‌گیرد.

جدول ۲- الزامات طراحی و پیاده‌سازی خدمات به‌صورت الکترونیکی

۱	حل کامل مسئله برای کاربران
	با توجه به دشواری استفاده از خدمات‌های پراکنده و صرف تلاش و زمان بیشتری توسط کاربران برای اطمینان از انجام کارهایشان، لزوم تسهیل استفاده از خدمات با حل کامل یک مسئله برای کاربر آشکار می‌شود.
۲	ارائه‌ی خدمات با امکان استفاده‌ی ساده و شهودی برای کاربران
	استفاده از خدمات دولتی نباید استرس‌زا، گیج‌کننده یا دلپره‌آور باشد. وظیفه‌ی خدمت‌دهندگان این است که خدماتی ساده و بصری بسازند که کاربران در اولین استفاده و بدون کمک موفق شوند.
۳	قابل‌استفاده بودن خدمات برای هم‌هی اقشار جامعه



باید اطمینان حاصل شود که همه‌ی کسانی که به خدمات نیاز دارند می‌توانند از آن استفاده کنند؛ که شامل افراد دارای معلولیت، افراد مسن و هر فردی می‌شود که احتمالاً نمی‌تواند از خدمات دیجیتال استفاده کند. خدمات باید صرف‌نظر از آشنایی با امکانات دیجیتالی و میزان دسترسی افراد به یک محیط دیجیتالی، برای کاربران قابل دسترسی باشد؛ که شامل کاربران در مناطق دورافتاده و یا با دستگاه‌های مختلف است.

۴ تشکیل تیمی چند رشته‌ای، مناسب، باتجربه و توانمند

باید یک تیم چندرشته‌ای برای طراحی، ساخت، بهره‌برداری و ادامه‌ی خدمات ایجاد شود؛ که هدایت آن توسط یک مدیرمسئول باتجربه که مسئولیت تصمیم‌گیری‌ها را بر عهده دارد، انجام شود. ویژگی‌های یک تیم مناسب به شرح زیر است:

- شامل افرادی با ترکیبی گسترده از مهارت‌ها و نقش‌ها.
- توانمندی تصمیم‌گیری و تغییر و انطباق با تکامل خدمت در فرآیندهای سریع.
- بهره‌مندی از منابع و توانمندی کافی برای تأمین کالا یا خدمات.

۵ استفاده از روش‌های چابک و کاربر محور

طراحی خدمات‌ها به صورت کاربر محور به این معناست که خدماتی که ارائه می‌شود، برای افرادی که نیاز به استفاده از آن دارند آسان است و به آن‌ها کمک می‌کند تا بتوانند همواره از امکانات دیجیتال استفاده کنند. طراحی با استفاده از روش‌های چابک این امکان را می‌دهد که هم در فناوری و هم در سیاست‌های دولت، فعال تر عمل شود و هم پاسخگویی و انطباق با تغییرات راحت شود. چون خدمات باید مرتباً بهبود یابند.

۶ طراحی سیستمی پایدار و تلاش برای بهبود محصول

باید سیستم به گونه‌ای طراحی شود که در برابر خطرات امنیتی و هرگونه مشکل احتمالی که پیش‌بینی می‌شود، پایدار و مقاوم بوده و مسئولان نیز باید همواره به فکر ارتقا و بهبود سیستم باشند.

۷ ایجاد خدماتی ایمن با حفظ حریم خصوصی کاربران

افرادی که از خدمات دولتی استفاده می‌کنند باید از موارد زیر اطمینان داشته باشند:

- محرمانه ماندن و ذخیره‌سازی مناسب هر اطلاعاتی که ارائه می‌دهند.
- ایمن و مطمئن بودن سیستمی که استفاده می‌کنند.
- اطلاع‌رسانی به کاربران راجع به نحوه‌ی استفاده‌ی دولت از اطلاعات آن‌ها.
- امکان بازبینی راحت اطلاعات ارائه‌شده توسط کاربران برای آن‌ها.

اگر یک خدمت نتواند محرمانگی، یکپارچگی و در دسترس بودن سیستم را تضمین کند، مردم از آن استفاده نمی‌کنند.

۸ انتخاب ابزار و فناوری مناسب برای ساخت، میزبانی، بهره‌برداری و ارزیابی خدمات

ارزیابی و سنجش عملکرد به تیم کمک می‌کند تا خدمات را به طور مداوم بهبود بخشند، نقاط قوت و ضعف سیستم را یاد گرفته و با استفاده از امکانات فناورانه‌ی مناسب و داده‌های دریافتی برای پشتیبانی از تغییرات اقدام کنند.

۹	متن باز کردن کدها
	این مسئله مهم است که کدها به اشتراک گذاشته شوند تا دیگران با نیاز مشابه نیز بتوانند از آن‌ها استفاده‌ی مجدد کنند. متن باز بودن به موارد زیر کمک می‌کند: <ul style="list-style-type: none"> کاهش هزینه‌های پروژه‌ی خود و دیگران. استفاده از منابع موجود. افزایش شفافیت. ایجاد امکان استفاده از بهبودهای سایر توسعه‌دهندگان در حین توسعه و بروز رسانی محصول.
۱۰	استفاده از استانداردهای متن باز، پسترها و الگوهای رایج و مشارکت در بهبود آن‌ها
	استفاده از استانداردهای باز و سیستم‌عامل‌های رایج دولتی در موارد زیر کمک می‌کند: <ul style="list-style-type: none"> رفع نیازهای کاربران با استفاده از راهکارهای موجود اثبات شده. صرفه‌جویی در وقت و هزینه با استفاده‌ی مجدد از منابع موجود. افزایش کارآمدی با به اشتراک‌گذاری مناسب داده‌ها. جابجایی بین فناوری‌های مختلف در مواقع لزوم و خودداری از منحصر شدن به یک فروشنده.
۱۱	راه‌اندازی یک خدمت قابل اعتماد
	کاربران انتظار دارند که بتوانند در هر ساعتی و در هر روزی از سال از خدمات آنلاین استفاده کنند. بسیاری از کاربران انتخاب محدودی در چگونگی و زمان دسترسی به خدمات دولتی دارند. به‌عنوان مثال، برخی افراد به خاطر شرایط شغلی‌شان محدودیت زمانی دارند. اگر خدمتی در دسترس نباشد یا کند باشد، این بدان معنی است که این دسته از کاربران قادر به دریافت خدمات لازم نیستند.
۱۲	شفافیت و ارائه‌ی دلیل در مورد تغییرات
	توضیح به کاربران در مورد تغییراتی که روی سیستم اعمال می‌شود و شفاف بودن در مورد علت و نحوه‌ی آن.
۱۳	گنجانیدن امنیت و مسائل حریم خصوصی در طراحی متناسب با میزان خطر
	شناسایی کامل داده‌هایی که خدمت یا محصول ذخیره، استفاده و یا تولید می‌کند. اقدامات قانونی، حریم خصوصی و امنیتی مناسبی باید در نظر گرفته شوند تا کاربران احساس اطمینان کنند که اطلاعات شخصی آن‌ها حفظ خواهد شد و به حریم خصوصی آن‌ها احترام خواهد گذاشت.
۱۴	در اختیار داشتن طراحی مناسب برای تمام طول مدت ارائه‌ی خدمت
	باید بهبود سیستم متناسب با تغییر نیازهای کاربران در طی زمان را به‌عنوان بخشی از تفکر طراحی در نظر داشت؛ و باید برای بهبود مستمر برنامه‌ریزی شده و منابع پایدار برای توسعه‌ی خدمات مداوم فراهم شود. لذا باید پشتیبانی عملیاتی با طراحی و منابع مناسب و حمایت مالی مداوم، در طراحی گنجانده شود.
۱۵	طراحی منحصربه‌فرد و متناسب با فرهنگ و قوانین



در نظر گرفتن مسئولیت‌های قانونی، قانون اساسی، مسائل سیاسی و جغرافیایی منحصربه‌فرد هر منطقه در طراحی خدمات ضروری است. خدمات طراحی باید با انتظارات فرهنگی و زبانی شهروندان تطابق داشته باشد تا در جامعه پذیرفته شوند.	۱۶
استفاده از فناوری‌های دیجیتال برای ارتقای ارائه خدمات	
از فناوری باید برای ارائه‌ی کارایی بیشتر و صرفه‌جویی در هزینه‌ها استفاده شود. لذا باید ارزیابی شود که چگونه می‌توان از فناوری برای بهبود ارائه، خودکارسازی و افزایش خدمات استفاده کرد. برای این کار، درک چگونگی استفاده از فناوری‌های دیجیتال ضروری است.	
ارائه‌ی رویکردی سریع و کاربر محور	۱۷
باید مهم‌ترین معیار طراحی خدمات، قابلیت استفاده‌ی ساده‌ی آن برای کاربران و پاسخگویی در برابر همه‌ی نیازهای آنان باشد.	
ارائه‌ی یک طراحی سازگار و پاسخگو	۱۸
استفاده از طراحی پاسخگو، پیروی از الگوهای متداول طراحی و اطمینان از در دسترس بودن خدمت به معنای ساده‌تر، شفاف‌تر و سریع‌تر بودن آن برای همه‌ی کاربران است. طراحی مداوم و سازگار با دستگاه‌های مختلف کمک می‌کند تا با استفاده‌ی مجدد از چیزی که قبلاً وجود داشته و مبتنی بر داده‌ها و تحقیقات کاربر است، در وقت و هزینه صرفه‌جویی شود.	
تست خدمات‌ها	۱۹
برای کشف مشکلاتی که مردم را از استفاده از خدمت باز می‌دارد، نمی‌توان صبر کرد تا خدمت فعال شود. بلکه باید در هنگام توسعه، هر قسمت از خدمات را دقیق و جامع آزمایش شود.	
در نظر داشتن خدمات‌های غیر دیجیتالی	۲۰
افراد معمولاً پس از استفاده از یک خدمت، باید بعداً به آن مجدد مراجعه کنند یا برای تکمیل عملیاتشان به یک کانال غیر دیجیتال مراجعه کنند. باید اطمینان حاصل کرد که انتقال کاربران بین کانال‌های دیجیتال و غیر دیجیتال (در صورت نیاز) تا حد ممکن روان است.	
میزبانی داده و مرکز ذخیره‌ی داده‌ها	۲۱
برای رعایت مسائل امنیتی، پشتیبانی و استفاده از داده‌ها توصیه می‌شود داده‌ها در بستری بومی ذخیره و نگهداری شوند.	
داشتن درک و تجربه از کل سیستم	۲۲
شناخت کامل سیستم منجر به رفع اشکالات و بهبود خدمات می‌شود. لازمی شناخت کامل، تجربه و درک وضعیت کل سیستم است.	
فضای میزبانی منعطف	۲۳
خدمات باید در زیرساخت‌های انعطاف‌پذیر مستقر شوند، جایی که منابع می‌توانند به‌صورت آنی به کار گرفته شوند تا میزان ترافیک و تقاضای کاربر را برآورده کنند.	