



# گزارش اقدامات توسعه دولت الکترونیک

## معاونت فناوری اطلاعات و امنیت فضای مجازی

اداره کل هوشمند سازی و مدیریت سامانه ها

سال ۱۴۰۱



## مقدمه:

در راستای تحقق اهداف توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی در شرکت ارتباطات زیرساخت و به منظور برآورده سازی شاخص های ارزیابی پایش کیفیت خدمات الکترونیکی و درگاه ها و پرتال های دستگاه های اجرایی در شرکت ارتباطات زیرساخت و نظام مند نمودن فرآیند تکمیل اطلاعات و اقدامات آن متناسب با شرح وظایف و مأموریت محوله واحدها اقدامات لازم انجام شده است. بدیهی است که توجه لازم و کافی به آن رتبه شرکت را در ارزیابی مذکور ارتقاء خواهد بخشید.

## رویکرد:

در راستای حفظ و ارتقاء رتبه شرکت در ارزیابی کیفیت خدمات الکترونیکی سطح دستگاه و تحقق اهداف توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری است.

## گزارش اقدامات توسعه دولت الکترونیک

۱\_ استقرار و کاربردی شدن امضای الکترونیک در کلیه تبادلات و اسناد

۲\_ احراز هویت هوشمند اشخاص حقوقی و حقیقی

۳\_ استعلام های الکترونیکی ( مدرک تحصیلی و ... )

۴\_ ارائه همه خدمات شرکت به طور الکترونیکی

۵\_ تعاملات الکترونیکی بین دستگاهی مثل G۴B

۶\_ کارپوشه ملی ایرانیان

۷\_ سامانه مدیریت خدمات

۸\_ سامانه داده باز و شفافیت و دسترسی آزاد به اطلاعات

۹\_ سامانه ستاد

۱۰\_ پنجره واحد ارائه خدمات

۱۱\_ اتصال به سامانه نظر سنجی سازمان امور اداری و استخدامی کشور

۱۲\_ سامانه یکپارچه اداری، مالی، اداری، تدارکاتی و بودجه



## امضای الکترونیک

۱- پروژه پیاده سازی امضای دیجیتال برای بهره برداری در سامانه های اتوماسیون اداری جدید، سیستم جامع مالی، اداری، تدارکاتی و بودجه، سامانه CRM و ایمیل در دست اجرا است.

۲- آماده سازی بستر لازم برای اعمال در سامانه های اتوماسیون اداری، ارتباط با مشتریان و ایمیل

۳- ارائه و تحویل توکن به مدیران دارای حق امضاء

۴- حوزه های درگیر پروژه:

اداره کل هوشمندسازی و مدیریت سامانه ها : مباحث فنی و نرم افزاری و اعمال در سامانه ها

معماری سازمانی و مدیریت سامانه های اطلاعاتی: اصلاح فرآیندهای لازم با توجه به درج امضاء دیجیتال در اسناد و

مکاتبات

اداره کل حراست: صدور مجوزهای لازم

دفتر حقوقی و بازرسی: بررسی و اعلام نظر در خصوص اسناد با امضاء الکترونیکی



## احراز هویت الکترونیکی

### اقدامات انجام شده در خصوص احراز هویت الکترونیکی اشخاص حقوقی:

آخرین نامه پیگیری پاسخ با شماره ۱۰۹۳۵۷ مورخ ۹۹/۵/۲۸ به کارگروه تعامل پذیری ارسال شده و تاکنون به صورت تلفنی با آقای مرادی به شماره ۸۸۱۱۷۰۰۵ به صورت مرتب مذاکره شده است. که نتایج آن به شرح ذیل می باشد:

سوابق نامه های متعدد به سازمان ثبت اسناد، سازمان فناوری و وزارت ارتباطات (کارگروه تعامل پذیری، آقای مهندس باقری اصل) ارسال شده و طبق آخرین پیگیری ها، آقای مهندس باقری اصل دستور دادند که این سامانه را مستقیماً از طرف سازمان فناوری در اختیار ما قرار دهند و کارگروه با سازمان فناوری مذاکرات لازم را انجام دادند و قرار بود نامه ای که به سازمان زده می شود برای ما هم رونوشت داده شود ولی طی تماس مورخ ۹۹/۸/۲۴ با کارگروه اعلام نمودند که سازمان فناوری بدون اجازه از ثبت اسناد نمی تواند سامانه را در اختیار ما قرار دهد لذا سوابق نامه های ارسالی به ثبت اسناد را خواستند که شماره سوابق نامه ها که قبلاً ارسال شده بود به ایشان تحویل گردید و نهایتاً اتصال الکترونیکی با سازمان مذکور در راستای تحقق اهداف دولت الکترونیکی انجام شد.



## احراز هویت الکترونیکی

### اقدامات انجام شده در خصوص احراز هویت الکترونیکی در خصوص اشخاص حقیقی:

۱- پیرو بخشنامه ۳۰۹۶۲۸ مورخ ۱۷/۶/۹۹ سازمان اداری و استخدامی مبنی بر ممنوعیت دریافت تصویر مدارک هویتی از خدمت گیرندگان، نامه در خواست اتصال به سامانه مذکور به ثبت احوال با شماره ۱۴۰۴۰۵ در تاریخ ۲/۷/۹۹ ارسال شد و پاسخ ارسال گردید.

**نکته:** در حال حاضر پروژه CRM با پروژه OSS/BSS یکپارچه شده است و موضوع احراز هویت الکترونیکی شاهکار و ثبت احوال نیز در آن دیده شده است.

حوزه های درگیر موضوع:

اداره کل هوشمند سازی و مدیریت سامانه ها: اعمال استحقاق سنجی و اصالت سنجی از طریق سرویس احراز هویت الکترونیکی در سامانه های CRM و سیستم جامع مالی و اداری  
اداره کل معماری سازمانی: اصلاح فرآیندهایی که مستلزم احراز هویت الکترونیکی از سازمان ثبت اسناد و ثبت احوال می باشد.  
اداره کل حراست: امنیت ارتباط وب سرویسی سامانه ها با سازمان های خارج از شرکت و اعلام ملاحظات مربوطه  
دفتر حقوقی: بررسی واعلام نظر برای هویت سنجی الکترونیکی



## استعلام های الکترونیکی

۱- استعلام الکترونیکی مدرک تحصیلی از سوی اداره کل هوشمند سازی و مدیریت سامانه ها موضوع در طرح جامع مالی، اداری، تدارکاتی و بودجه دیده شده است .

۲- موضوع کاری و بهره برداری آن در حوزه منابع انسانی و معاونت توسعه منابع می باشد که نیاز به استعلام مدرک تحصیلی و سایر مدارک مشابه از دانشگاه ها و سازمانی های ذیربط دارند

حوزه های درگیر:

معاونت توسعه منابع: هماهنگی با دانشگاه و سازمانهای ذیربط  
اداره کل هوشمندسازی و مدیریت سامانه ها: برای اعمال وب سرویس های مربوطه در سامانه



## ارائه خدمات شرکت به طور الکترونیکی

- ۱- الکترونیکی نمودن خدمت شرکت در سامانه ارتباط با مشتریان CRM
- ۲- تولید، ارائه، تحویل و پشتیبانی خدمات الکترونیکی طبق برنامه اعلامی پیش رفته است.
- ۳- تعداد ۳ خدمت اصلی و تعداد کلی ۳۱ خدمت

**Customer Relationship Management  
Billing System**  
Comprehensive financial, administrative, logistical and budget plan

حوزه ها:  
اداره کل امور تجاری  
اداره کل هوشمند سازی مدیریت سامانه ها  
معاونت راهبردی و توسعه کسب و کار  
معاونت توسعه منابع





## سامانه داده باز و شفافیت و دسترسی آزاد به اطلاعات

۱- اطلاعات در سامانه داده باز و کاربردی ۱۰ قلم [data.gov.ir](http://data.gov.ir) ثبت و بروز رسانی شده است

۲- سامانه شفاف راه اندازی و اطلاعات مربوطه در آن بارگزاری شده است [Shafaf.tic.ir](http://Shafaf.tic.ir).

۳- شرکت ارتباطات زیر ساخت از طریق دسترسی آزاد به اطلاعات پاسخگوی به موقع مردم می باشد. [foia.iran.gov.ir](http://foia.iran.gov.ir)



## پاسخگویی به استعلامات زیرساخت G<sup>۴</sup>B

- ۱- سامانه های دادور و یاور برای امور استانها برقرار شده است و نماینده آن آقای ایزدپناه ۸۶۰۸۸۱۱۸۰-می باشد .
- ۲- هماهنگی با امور استانها و معاونت فنی و دریافت اکانت لازم برای کار یا سامانه G<sup>۴</sup>b برای خدمات بین دستگاهی G<sup>۴</sup>B و تجمیع پاسخ به استعلام های مسیر فیبر نوری و ارتفاع ابنیه. ( دکل )
- ۳- در خصوص استعلام موقعیت مکانی فیبرنوری و دید امواج رادیویی مراکز SC/PC طبق آخرین پیگیری مورخ ۹۹/۲۵/۸ و اعلام خانم مرتضوی پرسنل محترم وزارت اقتصاد و دارایی پیاده سازی شده است و کار در معاونت فنی شرکت انجام می شود.

حوزه های درگیر:

متولی کار: اداره کل ارتباطات زیر ساخت شهرستان های استان تهران و امور هماهنگی استانها  
اداره کل هوشمندسازی و مدیریت سامانه ها: هماهنگی های فنی و بستر شبکه  
معاونت فنی: پاسخگویی به استعلام های گذاشته شده بر روی سایت [www.g4b.ir](http://www.g4b.ir)



## کارپوشه ملی ایرانیان

۱- پس از ارسال نامه درخواست و پیگیری های صورت گرفته ، اتصال به کارپوشه ملی ایرانیان برقرار شد .

۲- تراکنش های لازم در کارپوشه ملی ایرانیان وارد شده است / <https://ebox.iran.gov.ir/>

۲- اطلاعیه هایی برای همراه اول و ایرانسل و .... انجام شده است.

حوزه های درگیر:

اداره کل هوشمندسازی و مدیریت سامانه ها : اعمال سرویس **SendLetter** در سامانه های اتوماسیون اداری و ارتباط با

مشتریان **CRM**

اداره کل بازرگانی و امور تجاری

اداره کل معماری سازمانی و مدیریت سامانه های اطلاعاتی: اصلاح فرایند و دولت الکترونیک



## سامانه مدیریت خدمات

۱\_ سامانه مدیریت خدمات و ارتباط با مشتریان شرکت برقرار می باشد و همواره در حال بهبود می باشد .

حوزه های درگیر:

اداره کل هوشمندسازی و مدیریت سامانه ها : سامانه ارتباط با مشتریان CRM و الکترونیکی نمودن سرویس ها  
اداره کل بازرگانی و امور تجاری



## سامانه ستاد

- ۱\_ کلیه مناقصه و مزایده های شرکت از طریق سامانه ستاد انجام می شود.
- ۲- معاملات خرید و خدمات از طریق سامانه ستاد صورت می گیرد .

حوزه های درگیر:

اداره کل تدارکات

کمیسیون معاملات

اداره کل هوشمندسازی و مدیریت سامانه ها: هماهنگی های فنی و شبکه

ادارت مالی و اداری حوزه معاونت های شرکت

ادارات کلی که نیاز به خرید تجهیزات و سرویس دارند



## پنجره واحد ارائه خدمات

سامانه ارتباط با مشتریان شرکت ( CRM ) به پنجره واحد ارائه خدمات دولت ( my.gov.ir ) در موعد مقرر متصل شده است و از آن طریق نیز می توان به سامانه متصل گردید.

### همچنین برای خدمات کارکنان:

۱- سامانه MTP درگاه کارکنان که همه خدمات کارکنان در آن یکپارچه انجام می شود.

۲- سامانه ارتباط با مشتریان ( CRM ) شرکت جهت ارائه خدمات به طور الکترونیکی و در قالب پنجره واحد الکترونیکی مورد

استفاده قرار می گیرد و کل فرآیند از درخواست سرویس تا پرداخت الکترونیکی از طریق آن انجام می شود.

۳- موضوع پنجره واحد فیزیکی ( حضوری ) در حوزه اداره کل بازرگانی و امور تجاری و معاونت ذیربط می باشد.

حوزه درگیر

اداره کل امور تجاری



## اتصال به سامانه نظر سنجی سازمان امور اداری و استخدامی کشور

- اتصال سامانه ارتباط با مشتریان شرکت ارتباطات زیرساخت از طریق درگاه **pgsb** برقرار شده است و مشتریان می توانند برای بهبود ارائه خدمات نقطه نظرات خود را ارائه دهند
- همچنین برای ترغیب مشتریان برای شرکت در نظر سنجی در ابتدای ورود به سامانه اطلاع رسانی لازم صورت می گیرد.
- نتایج نظر سنجی مشتریان در سامانه **crm** اعمال می شود.

حوزه های درگیر:

اداره کل هوشمندسازی و مدیریت سامانه ها

اداره کل امور تجاری

بازگشت



## سامانه یکپارچه اداری و مالی، اداری، تدارکاتی و بودجه

۱- سامانه یکپارچه حسابداری، مالی و ... که همان طرح جامع مالی، اداری، تدارکاتی و بودجه است و در حال بهره برداری می باشد.

۲- یکپارچه سازی نرم افزارهای حوزه معاونت توسعه منابع و بودجه مد نظر این طرح می باشد.

حوزه های درگیر:  
اداره کل هوشمندسازی و مدیریت سامانه ها  
ادارات کل حوزه معاونت توسعه منابع  
دفتر مدیریت پروژه و بودجه



**با تشکر**

**بازگشت**