

## قانون مدیریت خدمات کشوری

**ماده ۳۶ -** دستگاههای اجرائی موظفند فرآیندهای موردعمل و روشهای انجام کار خود را با هدف افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و کارآمدی فعالیتها نظیر سرعت، دقت، هزینه، کیفیت، سلامت و صحت امور و تأمین رضایت و کرامت مردم و براساس دستورالعمل سازمان تهیه و به‌مورد اجراءگذارند و حداکثر هر سه سال یک بار این روشها را مورد بازبینی و اصلاح قرار دهند.

تبصره - میزان بهره‌وری و کارآمدی فعالیتها، صحت امور و رضایت مردم از خدمات دولتی براساس شاخصهایی که با پیشنهاد دستگاههای اجرائی به تأیید سازمان می‌رسد، سالیانه توسط سازمان با همکاری دستگاههای ذی‌ربط مورد اندازه‌گیری قرار گرفته و نتایج آن در ارزیابی عملکرد آنها لحاظ می‌شود.

**ماده ۳۷ -** دستگاههای اجرائی موظفند با هدف بهبود کیفیت و کمیت خدمات به مردم و با رعایت دستورالعمل‌های ۱ - اطلاع رسانی الکترونیکی درخصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.

۲ - ارائه فرمهای موردنیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی.

۳ - ارائه خدمات به شهروندان به‌صورت الکترونیکی و حذف لزوم مراجعه حضوری مردم به دستگاه اجرائی برای دریافت خدمت.

تبصره - مدت زمان اجراء بندهای (۱) و (۳) این ماده از تاریخ تصویب این قانون به ترتیب یک، دو و سه سال تعیین می‌گردد.

**ماده ۳۸ -** به‌منظور تسریع و سهولت در ارائه خدمات به مردم، واحدهای خدمات‌رسانی الکترونیکی از طریق بخش دولتی و غیر دولتی در مراکز شهرستانها ایجاد می‌گردد. کلیه دستگاههای اجرائی موظفند حداکثر تا پایان سال ۱۳۸۷ انجام آن دسته از خدماتی که از این طریق قابل ارائه می‌باشد را توسط این مراکز ارائه نمایند. دستورالعمل اجرائی این ماده به‌تصویب شورای عالی اداری می‌رسد.

**ماده ۴۰ -** به منظور ایجاد زیر ساخت اطلاعاتی و تمرکز امور مربوط به استفاده از فناوری اطلاعات در خدمات اداری، دولت موظف است از طریق سازمان ثبت احوال و شرکت پست جمهوری اسلامی ایران و مشارکت کلیه دستگاههای اجرائی پایگاه اطلاعات ایرانیان را طراحی، ساماندهی و اجراء نماید.

تبصره ۱ - این پایگاه با استفاده از شماره ملی و کد پستی از طریق ساماندهی، هدایت و اتصال داده‌ها و اطلاعات موجود دستگاهها تشکیل می‌گردد.

تبصره ۲ - کلیه دستگاههای اجرائی موظفند تا پایان سال ۱۳۸۶ پایگاههای اطلاعات داده‌های مربوط به خود را با استفاده از شماره ملی و کد پستی آماده نمایند.

تبصره ۳ - آئین‌نامه این ماده توسط سازمان تهیه و به تصویب هیأت وزیران خواهد رسید.

تبصره ۴- سازمان مسؤؤل پیگیری و نظارت بر حسن انجام تکالیف مصرح در این ماده می باشد. هرگونه ارائه خدمات و برقراری ارتباط با مراجعانی که نیاز به شناسایی افراد و آدرس محل استقرار آنها می باشد از سال ۱۳۸۸ بدون استفاده از شماره ملی و کدپستی توسط دستگاههای اجرائی ممنوع می باشد.