



استاندارد راهبردی و مدیریت اسناد

نسخه ۲.۱

اجلاس مدیران دبیرخانه های قوای سه گانه

کمیته فناوری اطلاعات و ارتباطات - مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک

تابستان ۱۳۸۹

عنوان: استاندارد راهبری و مدیریت اسناد نسخه ۲۰۱
تهیه و تدوین: اجلاس مدیران دبیرخانه‌های قوای سه گانه
مؤلفین: اعضای کمیته فناوری اطلاعات و ارتباطات
ویراستاری و طراحی جلد: اداره خدمات ماشینی و پشتیبانی
دبیرخانه اداره کل دبیرخانه مرکزی ریاست جمهوری
ناشر: معاونت تدوین، تنقیح و انتشار قوانین و مقررات معاونت حقوقی
ریاست جمهوری
تاریخ انتشار: تابستان ۱۳۸۹

تقدیم به معاون ممتزح پششیبانی و تمول اداری
نهاد ریاست جمهوری، جناب آقای ممدعلی زهره‌ای که همواره با
ممایت‌های ارزنده فویش راهگشای برنامه‌های اجلاس بوده اند.

هیئت رئیسه اجلاس
تابستان ۱۳۸۹

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	مقدمه
۱	کلیات
۲	Workflow engine (موتور گردش کار)
۳	اطلاعات پایه
۵	تنظیمات
۶	مدیریت جستجو و بررسی
۸	مدیریت گزارشات
۱۰	زیر سیستم مدیریت اسناد و مکاتبات
۱۰	پشتیبانی فنی
۱۱	ارتباط کاربر و سرور تحت وب
۱۲	امنیت
۱۷	نیازمندیهای کیفی نرم افزار
۱۸	مستندات سیستم
۱۹	پروتکل ارتباطی
۱۹	امکان ارسال و دریافت دورنگار (ارتباط مستقیم با فاکس سرور)
۱۹	امکان ارسال و دریافت مستقیم از طریق پیام دولت
۱۹	امکان ارسال و دریافت مکاتبات از طریق پروتکل ارتباطی (FCF، ECE و ...)
۱۹	امکان ارسال و دریافت ایمیل سازمانی
۱۹	مدیریت مکاتبات
۱۹	درج شناسه ملی حقیقی و حقوقی
۲۰	مدیریت ثبت و ارتباط
۲۰	ثبت مکاتبات
۲۰	نامه صادره
۲۲	نامه وارده
۲۴	نامه های داخلی
۲۵	امکانات دورنگار
۲۵	پست الکترونیک
۲۵	پیگیری مکاتبات

صفحه	عنوان
۲۵	عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری
۲۷	اقدام و پیگیری داخلی
۲۸	اقدام و پیگیری خارجی
۲۸	پیامک
۲۸	تلفن گویا
۲۸	اینترنت
۲۹	ارسال پیام (تبادل اطلاعات غیر رسمی)
۲۹	اتصال به پرینتر و اسکنر
۳۰	بایگانی الکترونیکی
۳۱	بایگانی فنی
۳۱	Help Online (راهنمای بروز)
۳۲	مدیریت دسترسی
۳۳	کارتابل
۳۵	ویرایشگر متن
۳۵	پشتیبانی اجرایی
۳۵	سایر امکانات

مقدمه

... وَأَمْرُهُمْ شُورَى بَيْنَهُمْ ...

آیه ۳۸ سوره شوری

آری برآستی که آیه شریفه فوق آغازگر "فناوری اطلاعات و ارتباطات" می‌باشد و اینک مهمترین سر فصل فناوری‌های عصر نوین همین آیه است.

با توکل و استعانت از ایزدمنان، کمیته فناوری اطلاعات و ارتباطات اجلاس مدیران دبیرخانه‌های قوای سه گانه، در جهت نیل به هدف اجلاس با مضمون "به سوی دولت الکترونیکی" و با تکیه بر منویات مقام معظم رهبری در سیاست‌های کلی نظام اداری کشور ابلاغ شده در سال ۸۹، علی‌الخصوص بندهای ۱۵^۱ و ۱۶^۲ آن و به منظور یکپارچه‌سازی، هماهنگی و استانداردسازی اتوماسیون گردش مکاتبات، اقدام به تهیه و تدوین "استاندارد راهبری و مدیریت اسناد" نمود که پس از صرف بیش از هزار نفر ساعت، در مدت زمانی قریب به شش ماه و با کمترین هزینه مالی به بیت‌المال و با همکاری مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک، ویرایش ۲۰۱ آن برای بهره برداری تقدیم می‌گردد. باشد که مورد توجه حضرت باری تعالی و خدمتگزاران این مرز و بوم قرار گرفته و موجبات سربلندی هر چه بیشتر ایران عزیز را فراهم آورد.

۱. توسعه نظام اداری الکترونیک و فراهم آوردن الزامات آن به منظور ارائه مطلوب خدمات عمومی.

۲. دانش بنیان کردن نظام اداری از طریق بکارگیری اصول مدیریت دانش و یکپارچه‌سازی اطلاعات، با ابتناء بر ارزشهای اسلامی.

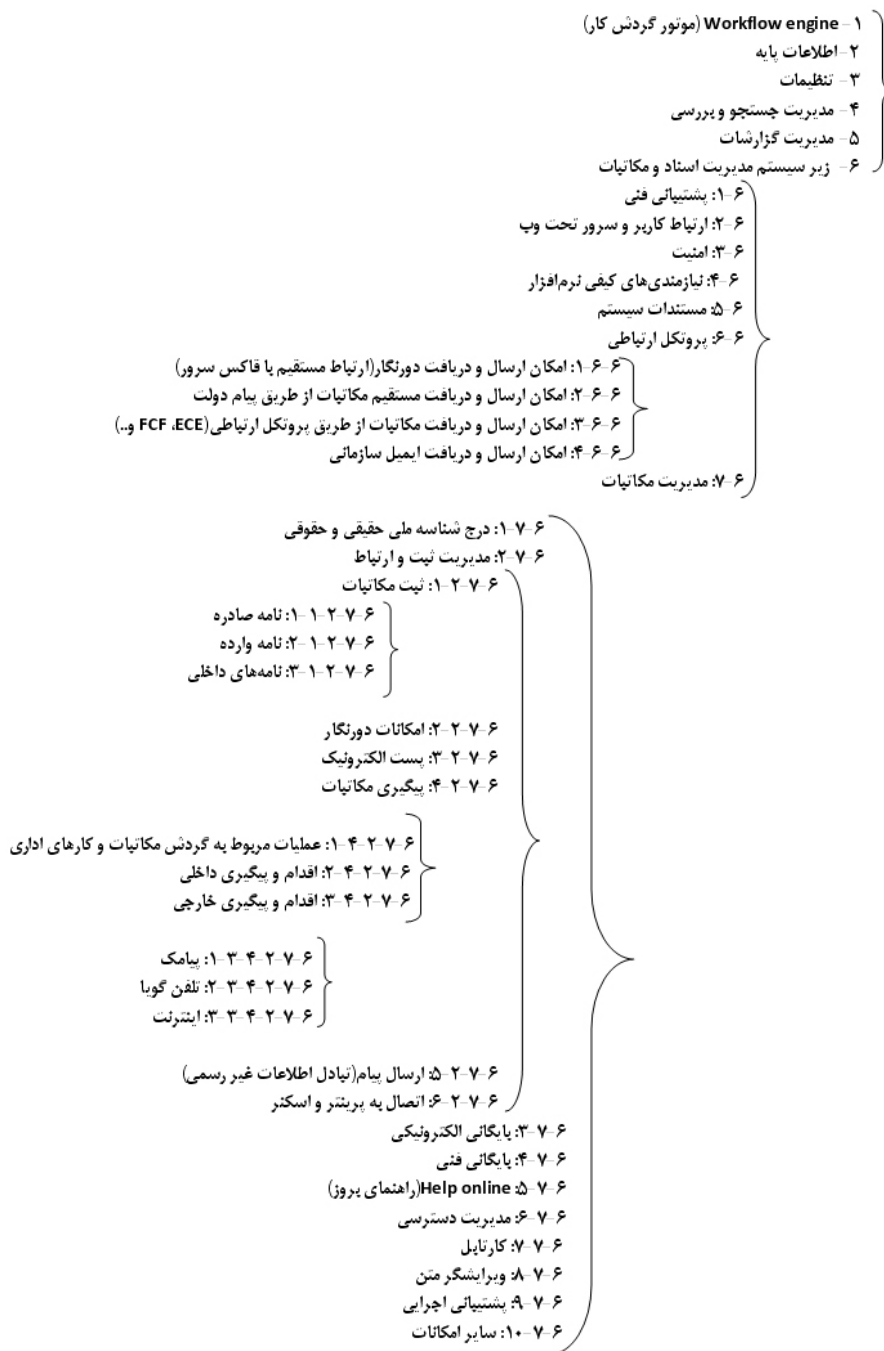
با عنایت به برگزاری جلسات مشترک کارشناسی با معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور، استاندارد حاضر در آینده نزدیک به صورت بخشنامه ابلاغ خواهد شد.

ضمناً می توانید نظرها، پیشنهادهای و انتقادهای خود را به نشانی پست الکترونیکی officecms@govir.ir (از طریق اینترنت)، ارسال نمایید. بدیهی است نقطه نظرات ارزنده شما راهگشای ما در ارائه نسخه های آتی این مجموعه خواهد بود.

مؤلفین

تابستان ۱۳۸۹

استاندارد راهبری و مدیریت اسناد نسخه ۲.۱



۱- Workflow engine (موتور گردش کار)

ردیف	عملیات مربوط به موتور گردش کار	توضیحات
۱	قابلیت به گردش انداختن کلیه اسناد و مدارک سازمانی که با موتور تولید فرم ایجاد شده باشند	موتور تولید فرم به عنوان یک امکان اضافی در سیستم در نظر گرفته شود. سیستم حتماً باید دارای فرم‌های استاتیک و الگوهای ثابت فرم باشد.
۲	انجام کلیه امکانات مذکور در جداول فوق (ثبت‌وارده/صادره، گردش اسناد و پیگیری‌های لازم، بایگانی) در مورد هر نوع سند و مدرک سازمانی	
۳	پشتیبانی از BPMN.۲ ^۱ جهت پیاده‌سازی فرآیندهای دبیرخانه	جهت مدل‌سازی فرآیندها و اجرای نمودار BPD ^۲ جهت پیاده‌سازی فرآیندها
۴	استفاده از چارت سازمانی جهت مدیریت گردش کار	امکان تعریف و مدیریت افرادی که در گردش کار شرکت می‌کنند و لزوماً باید از پرسنل باشند.
۵	امکان مدیریت و تنظیم قوانین گردش کار (Rule Engine)	
۶	پشتیبانی از معماری S.O.A ^۳ جهت ارتباط با نرم‌افزارهای دیگر موجود در سازمان	
۷	پشتیبانی از معماری سه لایه در موتور گردش کار	امکان تغییر و جایگزینی هر کدام از لایه‌ها در صورت نیاز

^۱ Business Process Model Notation

^۲ Business Process Diagram

^۳ Service Oriented Architect

۲- اطلاعات پایه

توضیحات	عملیات مربوط به اطلاعات پایه	ردیف
اطلاعات پایه شامل: ۱- امکان تعریف انواع نامه مانند فکس، تلگرام، انواع حکم و ... ۲- امکان تعریف انواع طبقه‌بندی نامه مانند: عادی، محرمانه، فوق محرمانه و ... ۳- امکان تعریف اولویت برای نامه مانند: عادی، فوری و ... ۴- امکان تعریف انواع موضوع نامه مانند: عمومی، بخشنامه، صورتجلسه ۵- امکان تعریف شیوه ارسال نامه مانند: دستی، پیک، ارباب رجوع، پست، ایمیل و ... ۶- امکان تعریف انواع بایگانی محلی ۷- امکان تعریف انواع وضعیت نامه مانند: اصل، کپی، المثنی و ... ۸- امکان تعریف نام و سمت مسئولان دستگاه‌ها و اشخاص حقیقی و حقوقی طرف مکاتبه در خارج سازمان ۹- امکان تعریف گروه‌های طرف مکاتبه، تخصیص کارکنان یا واحدهای سازمانی به گروه‌ها ۱۰- امکان تعریف جانشین برای هر یک از مسئولان ارجاع و پیگیری و امکان تفویض اختیار کاربران	امکان وارد کردن، حذف و ویرایش اطلاعات پایه	۱

توضیحات	عملیات مربوط به اطلاعات پایه	ردیف
<p>۱۱- امکان تعریف انواع شرح ارجاع</p> <p>۱۲- امکان تعریف شرح رونوشت نامه</p> <p>۱۳- امکان تعریف پایه شاخص سال</p> <p>۱۴- امکان تعریف قالب شماره نامه (وارد، داخلی و صادره) در هر دبیرخانه</p> <p>۱۵- امکان تعریف و مدیریت اسناد سازمانی غیر از نامه مانند صورتجلسات، روش‌ها و دستورالعمل‌های اداری، آئین‌نامه‌ها، فرم‌ها و</p> <p>۱۶- امکان تعریف دفترچه تلفن شامل فیلدهای پست الکترونیکی، آدرس پستی، شماره تلفن کاربر و تقویم عمومی و شخصی</p>		

۳- تنظیمات

توضیحات	عملیات مربوط به تنظیمات	ردیف
	تنظیمات سیستمی مانند: امکان session timeout ، تنظیم کارتابل و امکان تنظیم موتور گردش کار	۱
	تنظیمات دبیرخانه مانند: تعریف چارت سازمانی، مدیریت کاربران، تعریف سطوح دسترسی کاربران ، امکان فعال سازی و غیرفعال سازی دسترسی کاربران	۲
تعیین مدت زمان جانشینی، تعیین وظایف جانشین یا جانشینان با توجه به نوع و اولویت نامه‌ها	تعریف جانشین و تفویض اختیار	۳

۴- مدیریت جستجو و بررسی

توضیحات	عملیات مربوط به مدیریت جستجو و بررسی	ردیف
	<p>پیکربندی و تنظیم موتور جستجوی پیشرفته جهت تعیین فیلدهای مورد جستجو برای هر نوع فرم، سند و یا مدرک موتور جستجوی پیشرفته مدارک در بایگانی‌های مختلف، دفاتر اندیکاتوری، مدارک در حال گردش، پیش‌نویس‌ها و کارتابل (با استفاده از این ابزار جستجوهای هدفمندی بر روی فیلدهای اطلاعاتی نامه‌ها، فرم‌ها، گزارش‌های عملکرد افراد و سازمان و دیگر اسناد سازمانی صورت می‌گیرد.) چارت سازمانی.</p>	۱
	<p>استفاده از موتورهای جستجوی "ساده" و "پیشرفته" در دسترسی به مدارک و اسناد</p>	۲

ردیف	عملیات مربوط به مدیریت جستجو و بررسی	توضیحات
۳	استفاده از موتورهای جستجو در بخش‌های مختلف بایگانی سازمانی و در دیگر بخش‌های مهم سازمان	
۴	امکان جستجو در زونکن‌ها در بایگانی شخصی و سازمانی	
۵	لینک‌شدن فیلدهای وابسته به اشاره‌گر به مرجع خودش در نتایج جستجو	مربوط به سیستم گزارش‌ساز
۶	امکان دسترسی به فرم‌ها هم از طریق ساختار درختی و هم از طریق مشاهده کلیه فرم‌ها به صورت یکجا	
۷	امکان ارتباط با سیستم گزارش‌ساز سیستم اتوماسیون اداری	
۸	امکان جستجوی نامه‌ها به صورت پارامتریک بر اساس کلیه فیلدهای اطلاعاتی به صورت تک‌تک و مجموعه‌ای از فیلدها	
۹	امکان جستجوی موضوع و شرح نامه‌ها اعم از نامه‌های ارسالی و دریافتی و دستیابی سریع به مشخصات نامه	

۵- مدیریت گزارشات

ردیف	عملیات مربوط به مدیریت گزارشات	توضیحات
۱	امکان تهیه گزارشات متنوع به صورت پارامتریک همراه با امکان چاپ، ذخیره سازی و بازیابی نتایج گزارشات	نیاز به وجود Report Generator
۲	امکان گزارش گیری از مکاتبات صادره، وارده و درون سازمانی و گزارش گیری از روند گردش نامه در سازمان	
۳	امکان گزارش گیری از نامه های در دست اقدام و مکاتبات بدون پاسخ	
۴	امکان نمایش نتایج گزارشها به صورت نمودارهای مختلف	
۵	امکان گزارش گیری و مشاهده نامه هایی که تحت عنوانی خاص یا در محدوده زمانی مشخصی ارسال شده اند	
۶	امکان گزارش گیری مربوط به ارجاعات، پیگیری و سوابق نامه ها	

ردیف	عملیات مربوط به مدیریت گزارشات	توضیحات
۷	امکان گزارش گیری از عملکرد کاربران به صورت پارامتریک	
۸	امکان گزارش گیری از حجم مکاتبات انجام شده در واحدهای سازمانی و همچنین تعداد نامه های ارسالی و دریافتی مربوط به سازمان	
۹	امکان گزارش گیری از نامه های دریافتی از بایگانی که هنوز در مقاطع زمانی مورد نظر به بایگانی بازگشت داده نشده اند.	
۱۰	امکان گزارش گیری و مشاهده پارامتریک دفتر تلفن، نشانی های پستی و پست الکترونیکی	
۱۱	امکان ایجاد انعطاف در تصاویر مانند: چرخش، تعیین مقیاس تصویر، بزرگ نمایی، پاک سازی و	از امکانات مربوط به Report Generator

۶- زیر سیستم مدیریت اسناد و مکاتبات

این زیر سیستم قسمت عملیاتی سامانه می باشد که بخش‌های مختلف آن به شرح ذیل است :

۶-۱: پشتیبانی فنی

ردیف	عملیات مربوط به پشتیبانی فنی	توضیحات
۱	کنترل و تست کیفیت نسخه‌های جدید قبل از راه‌اندازی در سازمان بر اساس استاندارد مدیریت اسناد و راهبری	
۲	کنترل پایگاه داده به‌صورت بررسی روزانه، تهیه و کنترل فایل‌های پشتیبان و پیش‌بینی نیازهای سخت‌افزاری و نرم‌افزاری آینده	
۳	مستندسازی رویه‌های نصب برنامه (سرور و کلاینت) کنترل و رفع خطا، تهیه فایل پشتیبان، بازیابی فایل‌های پشتیبان و راه‌اندازی مجدد سیستم	
۴	امکان برقراری تعامل و ارتباط با سایر سازمان‌هایی که قسمت‌های مختلف سیستم را طراحی و پیاده‌سازی نموده‌اند	

۶-۲: ارتباط کاربر با سرور تحت وب

ردیف	عملیات مربوط به ارتباط کاربر با سرور	توضیحات
۱	قابلیت اتصال مدیران و کاربران سیستم به نرم افزار از هر جای دنیا	
۲	واسط کاربر، سیستم فارسی باشد. امکانات فارسی به نحوی در سیستم پیاده سازی شده باشد که وجود یک سیستم عامل فارسی برای کاربران الزامی نباشد.	
۳	پشتیبانی کامل از مرورگرهای مختلف (حداقل ۳ مرورگر)	
۴	پشتیبانی از utf-۸	
۵	ویرایشگر متن، حداقل سازگار با Office ۲۰۰۳	

۶-۳: امنیت

توضیحات	عملیات مربوط به ارتباط کاربر با سرور	ردیف
<p>می‌بایست ویژگی‌های امنیتی Functionality در محصول رعایت شده باشد؛ مانند:</p> <p>۱- شناسایی؛ فرآیند تشخیص هویت کاربر با استفاده از شناسه‌ای که به User-id اشاره دارد، صورت پذیرد. تمام عملیاتی که کاربر در سیستم انجام می‌دهد به User-id و role-id او مربوط است که باید در سیستم ثبت شود تا قابل پیگیری باشد.</p> <p>۲- تائید؛ فرآیند بررسی ادعای کاربر به‌وسیله پسورد، توکن صورت پذیرد.</p> <p>۳- حفظ محرمانگی؛ طراحی سیستم باید به‌گونه‌ای باشد که از داده‌ها در مقابل دسترسی‌های نابه‌جا جلوگیری کند. این امکان در هنگام تولید، ذخیره، تغییر و ارسال داده می‌بایست وجود داشته باشد.</p> <p>۴- صحت داده؛ کاربران نباید توانایی ایجاد تغییرات غیر مجاز بر روی سیستم و شبکه را داشته باشند و در صورت رخداد، این عمل می‌بایست توسط سیستم شناسایی و کشف گردد.</p>	<p>ضوابط و معیارهای مدیریتی و عملکردی محصول منطبق با اصول مطرح شده در استاندارد ISO ۱۵۴۰۸</p>	<p>۱</p>

توضیحات	عملیات مربوط به ارتباط کاربر با سرور	ردیف
<p>۵- ثبت لاگ‌ها؛ تمام فعالیت‌ها در سیستم می‌بایست لاگ‌برداری شده و توسط مدیر تعریف شده قابل بررسی و پیگیری باشند.</p> <p>۶- انهدام داده؛ اطلاعات ذخیره شده نباید توسط افراد غیر مجاز قابل بازیابی باشند</p> <p>۷- صحت سیستم؛ سیستم باید به صورت یکپارچه عمل کند. این یکپارچگی شامل مراحل نصب، عملکرد نرم‌افزار و داده‌ها است.</p> <p>۸- مدیریت امنیت؛ تعیین و ایجاد قابلیت‌هایی که در سیستم باید برای مدیر فعال باشد تا بتواند سیستم را مدیریت کند.</p> <p>۹- راهنما؛ جوانب تضمینی امنیتی سیستم در مستند یا مستندات گردآوری شوند.</p> <p>۱۰- عدم انکار؛ سیستم باید دارای قابلیت باشد که در آن کاربران نتوانند عملکردهای خود را انکار کنند.</p>		
	مقابله با حمله‌های متعارف و پیشرفته مانند XSS, DOS, SQL injection و Sniffer ...	۲
	پشتیبانی از مکانیزم امنیت اشتراکی (Secret Directory)	۳

توضیحات	عملیات مربوط به امنیت	ردیف
<p>امکان رمزنگاری بر اساس کلید نامتقارن</p> <p>سیستم باید از چندین الگوریتم رمزنگاری استاندارد و طول کلید پشتیبانی کند تا تضمین کننده سطوح امنیتی مناسب باشد. مدیر سیستم باید بتواند الگوریتم و طول کلید پیش فرض را پیکربندی کند.</p> <p>امکان تعیین دسترسی و تاریخ انقضا به کلیدهای رمزنگاری. امکان انهدام کلیدهای رمزنگاری.</p>	<p>رمزنگاری داده‌ها و فایل (Data Encryption)</p>	۴
	<p>حمایه‌ت از روش هویت‌سنجی SSO با پشتیبانی از: LDAP و Active Directory</p>	۵
<p>۱- دریافت مجوز CA از مراکز مجاز</p> <p>۲- امکان استفاده از گواهی دیجیتال به منظور احراز هویت کاربر</p> <p>۳- امکان بررسی وضعیت گواهی و مرجع صادرکننده آن</p> <p>۴- قابلیت پشتیبانی از PKI</p>	<p>پشتیبانی از امضای دیجیتال به منظور حصول اطمینان از صحت اطلاعات ارائه شده توسط کاربر، اطمینان از تمامیت داده‌های موجود در پایگاه داده، تشخیص دسترسی و تغییر غیرمجاز اطلاعات و</p>	۶

ردیف	عملیات مربوط به امنیت	توضیحات
		<p>۵- پشتیبانی از استاندارد DOD و CC در مبحث PKI</p> <p>۶- امکان تعریف طول کلید از ۱۰۲۴ تا ۴۰۹۶ بیت</p> <p>۷- پشتیبانی از حداقل سه الگوریتم رمزنگاری</p> <p>۸- پشتیبانی از پروتکل های امن دسترسی از راه دور</p>
۷	پشتیبانی از SSL، TLS در محیط وب	
۸	مکانیزم های قوی در هویت سنجی، احراز اصالت (Kerberos و شناسه های سخت افزاری)	
۹	امکان ثبت وقایع در سیستم	<p>۱- امکان بررسی لاگ های سیستم</p> <p>۲- امکان تعریف نحوه پیکربندی فایل لاگ تا بتواند اطلاعات خاص را ذخیره کند</p> <p>۳- امکان محافظت از فایل لاگ</p> <p>۴- امکان بازیابی فایل لاگ</p> <p>۵- امکان گزارش گیری از فایل لاگ</p> <p>۶- امکان جلوگیری از گم شدن فایل لاگ</p>
۱۰	اجبار تغییر کلمه عبور در اولین ورود کاربر به نرم افزار و بعد از دوره زمانی معینی	

توضیحات	عملیات مربوط به امنیت	ردیف
	غیرفعال شدن نام کاربری در صورتی که کاربر بیش از چند بار کلمه عبور را اشتباه وارد نماید	۱۱
	ارائه گزارش ممیزی امنیتی	۱۲

۶-۴: نیازمندی‌های کیفی نرم‌افزار

توضیحات	عملیات مربوط به رعایت نیازمندی‌های کیفی نرم‌افزار	ردیف
<p>۱-وظیفه‌مندی محصول؛ نرم‌افزار باید بتواند در شرایط مشخص و معلوم شده قابلیت جوابگویی به نیازهای کارفرما را داشته باشد.</p> <p>۲-قابلیت اطمینان؛ نرم‌افزار در شرایط مشخص شده باید دارای سطح مشخصی از کارایی بوده، معیوب نباشد.</p> <p>۳-قابلیت استفاده؛ نرم‌افزار باید قابل فهم و استفاده، جذاب و به راحتی قابل یادگیری برای کاربر باشد.</p> <p>۴-اثربخشی؛ نرم‌افزار باید دارای جواب مناسب، سرعت پردازش مناسب و حداکثر سرعت در اجرا باشد.</p> <p>۵-قابلیت نگهداری؛ امکان اصلاح نرم‌افزار شامل تصحیح، بهبود، اضافه کردن و اعمال تغییرات وجود داشته باشد.</p> <p>۶-قابلیت انتقال؛ نرم‌افزار می‌بایست قابل انتقال به محیط‌های دیگر بدون انجام فعالیت خاص و اعمال ملزومات جدید باشد.</p>	<p>در نظر گرفتن مشخصه‌های کیفیت نرم‌افزار و پیاده‌سازی آنها</p>	<p>۱</p>

۵-۶: مستندات سیستم

توضیحات	عملیات مربوط به مستندات سیستم	ردیف
<p>۱- حاوی فهرستی از خطاها و خرابی‌ها باشد که در نرم‌افزار مدیریت می‌شود و موجب خرابی یا توقف برنامه کاربردی است. علی‌الخصوص مواردی که منجر به از دست رفتن داده می‌شود.</p> <p>۲- حاوی اطلاعاتی مربوط به کلیه کارکردهای حساس نرم‌افزار باشد.</p>	تهیه مستندات راهنمای سیستم	۱
<p>۱- حاوی اطلاعات لازم برای استفاده از نرم‌افزار.</p> <p>۲- اطلاعات لازم را جهت یادگیری استفاده از نرم‌افزار ارائه دهد.</p> <p>۳- فهرست داشته باشد و اصطلاحات و مخفف‌های غیر متداول را تعریف کند.</p>	تهیه مستندات راهنمای کاربری	۲

۶-۶ پروتکل ارتباطی

پروتکل ارتباطی از مهمترین امکانات سامانه جهت نیل به هدف دبیرخانه الکترونیکی و نهایتاً دولت الکترونیکی می‌باشد. این پروتکل که در چهار بند ذیل قابل پیاده‌سازی است امکان ارسال نامه به صورت الکترونیکی بین دستگاه‌های مختلف را فراهم می‌نماید و در صورت عدم پیاده‌سازی آن می‌بایست نسخه کاغذی در مکاتبات خارجی مورد استفاده قرار گیرد که با اهداف فوق مغایرت دارد .

۶-۶-۱: امکان ارسال و دریافت دورنگار (ارتباط مستقیم با فاکس سرور)

۶-۶-۲: امکان ارسال و دریافت مستقیم مکاتبات از طریق پیام دولت

۶-۶-۳: امکان ارسال و دریافت مکاتبات از طریق پروتکل ارتباطی

(ECE ، FCF و ...)

۶-۶-۴: امکان ارسال و دریافت ایمیل سازمانی

۶-۷: مدیریت مکاتبات

مهمترین وظیفه سامانه پوشش دادن این بخش می‌باشد.

۶-۷-۱: درج شناسه ملی حقیقی و حقوقی

به منظور ثبت کد منحصر به فرد برای تمام افراد حقیقی و حقوقی مورد استفاده

قرار می‌گیرد که مصوباتی نیز در الزام پیاده‌سازی آن وجود دارد.

۶-۷-۲: مدیریت ثبت و ارتباط

عمده‌ترین وظایف دبیرخانه ثبت نامه‌ها اعم از صادره و وارده و ارتباط برقرار کردن بین نامه‌ها و اعضای مجموعه‌هاست.

۶-۷-۲-۱: ثبت مکاتبات

۶-۷-۲-۱-۱: نامه صادره

ردیف	عملیات مربوط به نامه‌های صادره	توضیحات
۱	امکان ثبت مشخصات نامه صادره شامل، تاریخ، موضوع، شرح، اطلاعات دستگاه یا شخص (حقیقی یا حقوقی)، گیرنده نامه، نوع تحویل، امضای دیجیتال و ...	لازم به ذکر است امضای دیجیتال خود بیشتر مشخصات را شامل می‌شود.
۲	امکان صدور نامه صادره به دستگاه‌های اجرائی و اشخاص (حقیقی و حقوقی) با حفظ سابقه	
۳	امکان تایپ و ویرایش نامه‌ها در داخل برنامه حداقل تحت مجموعه Office	
۴	امکان تعریف و ذخیره موضوع و کلیدواژه برای نامه به منظور عدم تایپ مجدد	
۵	امکان تهیه پیش‌نویس و تصحیح مکرر آن تا مرحله نهایی	
۶	امکان تبدیل پیش‌نویس تایید شده به نامه	

ردیف	عملیات مربوط به نامه‌های صادره	توضیحات
۷	امکان ثبت نامه های مرتبط اعم از پیرو، عطف و بازگشت و جستجوی آنها	
۸	امکان شماره گذاری نامه صادره مطابق ساختار شماره گذاری مورد نظر سازمان	
۹	اختصاص شماره اندیکاتور به همراه تاریخ ثبت به نامه صادره	
۱۰	امکان الصاق انواع ضمائم و پیوست‌ها شامل متن، تصویر، فیلم و صدا به نامه	
۱۱	امکان ایجاد ارتباط مابین نامه‌های دارای پیرو، بازگشتی و عطفی	
۱۲	امکان تفکیک اسناد بر اساس اولویت زمانی	
۱۳	افزوده شدن نام در جلوی سمت مربوط به ارسال کننده سند در صفحه ارجاع	
۱۴	امکان تعریف قالب نامه توسط کاربر	
۱۵	امکان ارتباط مستقیم با دورنگار و ایمیل	
۱۶	امکان ارسال مستقیم مکاتبات از طریق شبکه پیام دولت	
۱۷	امکان ارسال مکاتبات از طریق پروتکل‌های متداول ارتباطی	سایر پروتکل‌های مورد تایید اجلاس مدیران دبیرخانه‌های قوای سه گانه

۶-۷-۲-۱-۲: نامه وارده

ردیف	عملیات مربوط به نامه های وارده	توضیحات
۱	امکان ثبت مشخصات نامه وارده شامل شماره، تاریخ، موضوع، شرح، اطلاعات دستگاه یا شخص (حقیقی یا حقوقی)، فرستنده نامه، تاریخ و ساعت ورود نامه، نوع تحویل، شماره ملی، کد پستی و ...	طبق مصوبه شماره ۱۴/۱۱۵ مورخ ۷۸/۶/۷ سازمان مدیریت استفاده از شماره ملی حقیقی یا حقوقی الزامی می باشد.
۲	امکان ثبت مشخصات فرستنده، گیرنده، توزیع کننده و ثبت کننده نامه (جهت ردیابی فیزیکی نامه)	
۳	اختصاص شماره اندیکاتور به همراه تاریخ ثبت به صورت خودکار	
۴	امکان ثبت نامه های مرتبط اعم از پیرو، عطف و بازگشتی	
۵	امکان ثبت نامه های پیوست	
۶	امکان ثبت رونوشت های نامه	
۷	امکان ثبت ارجاعات به هر تعداد، اطلاعات مربوط به بخش یا شخصی که نامه به وی ارجاع داده شده، تاریخ و ساعت ارجاع و تاریخ مهلت اقدام	
۸	امکان ایجاد ارتباط مابین نامه های دارای پیرو، عطف و بازگشتی	
۹	امکان ذخیره نامه در بایگانی الکترونیکی سازمان (در زونکن مورد نظر)	

ردیف	عملیات مربوط به نامه های وارده	توضیحات
۱۰	امکان تهیه و چاپ رسید نامه برای ارائه به تحویل دهنده	
۱۱	امکان الصاق انواع ضمائم و پیوستها شامل متن، تصویر، فیلم و صدا به نامه	
۱۲	امکان تهیه و ثبت متن هامش یا هامش های متعدد	
۱۳	جلوگیری خودکار سیستم از ثبت اسنادی که قبلاً ثبت وارده شده اند	
۱۴	امکان تفکیک اسناد بر اساس اولویت زمانی	
۱۵	ثبت کلید واژه جهت جستجو و طبقه بندی نامه ها	

۶-۷-۲-۱-۳: نامه های داخلی

ردیف	عملیات مربوط به نامه های داخلی	توضیحات
۱	امکان ایجاد، پیگیری و کنترل مکاتبات داخلی بین واحدهای سازمانی	
۲	امکان شماره گذاری نامه های داخلی مطابق با ساختار شماره گذاری سازمان	استفاده از پیش کد و پس کد برای واحدهای سازمانی
۳	امکان ثبت نام و سمت فرستنده و گیرنده	
۴	امکان تعیین تعداد و انواع پیوست های نامه	
۵	امکان تعیین نامه های مرتبط اعم از پیرو، بازگشت و عطف	
۶	امکان ارتباط سیستم تنظیم جلسات	
۷	امکان ثبت وظایف به همراه اطلاعات آن نظیر ارجاع کننده، زمان انجام و....	

۶-۷-۲-۲: امکانات دورنگار

این قابلیت امکان مستقیم کاربر جهت ارسال و دریافت دورنگار را فراهم می‌نماید.

۶-۷-۲-۳: پست الکترونیک

این قابلیت امکان ارسال و دریافت پست الکترونیک از داخل سامانه فراهم می‌نماید.

۶-۷-۲-۴: پیگیری مکاتبات

یکی از اصول اولیه تکریم ارباب رجوع و تصریح در پیگیری روند گردش مکاتبات را فراهم می‌نماید.

۶-۷-۲-۴-۱: عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری

ردیف	عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری	توضیحات
۱	امکان پشتیبانی از تغییر روش‌های مختلف گردش کار	
۲	امکان ایجاد کارتابل الکترونیکی و امکان مشاهده کارتابل توسط افراد مجاز	
۳	توزیع نامه‌های وارده به کارتابل مسئولان و ارجاع نامه‌های وارده و کارهای مرتبط از طریق کارتابل	
۴	امکان اعلان دریافت نامه جدید	
۵	امکان تعیین نامه‌های مرتبط اعم از صادره، وارده و داخلی و تعیین نوع اقدام و اولویت زمانی انجام کار	

ردیف	عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری	توضیحات
۶	تشکیل پرونده برای کارها و نامه‌های مرتبط به آن و رویت و پیگیری گردش پرونده‌ها در سازمان	
۷	امکان طبقه‌بندی نامه‌ها بر اساس نوع نامه، نوع طبقه‌بندی، نوع ارسال، ارجحیت و ... همراه با طبقه‌بندی درختی	
۸	امکان پاسخگویی به کارهای ارجاع شده و اعلام خاتمه کار از طریق ارجاع شونده	
۹	امکان ارجاع نامه به صورت تصویر، صوت، پیام تلفنی و ...	
۱۰	امکان درج تاریخ مشاهده توسط مسئول انجام کار، تعیین تاریخ شروع اقدام، تاریخ انتظار پاسخ، دوره پیگیری و	
۱۱	امکان اعلام موافقت یا عدم موافقت با کارهای انجام شده و صدور دستورهای بعدی	
۱۲	اعلام وضعیت کارهایی که عملیات آن خاتمه نیافته است	

۶-۷-۲-۴-۲: اقدام و پیگیری داخلی

ردیف	عملیات مربوط به اقدام و پیگیری داخلی	توضیحات
۱	امکان پیگیری نامه وارده و روند حرکت یک نامه در تمام واحدهای سازمان	
۲	تعیین مهلت اقدام پاسخ برای هر نامه وارده، داخلی، دستورها و پیامهای ارجاع شده	
۳	امکان پیگیری کلیه دستورها و پیامهای ارسال شده و پیگیری مستمر اقداماتی که باید تا تاریخ معینی انجام شوند و تاخیر دارند	
۴	امکان پیگیری و ردیابی مکاتبات سالهای قبل	
۵	امکان پیگیری ارجاع نامه ها از طریق جستجو در شماره، تاریخ، موضوع، نام دستگاه یا شخص (حقیقی و حقوقی) فرستنده، نام (حقیقی و حقوقی) گیرنده و ...	

۶-۷-۲-۴-۳: اقدام و پیگیری خارجی

ردیف	عملیات مربوط به اقدام و پیگیری خارجی	توضیحات
۱	ارتباط با سیستم پیامک (ارسال و دریافت پیامک برای پیگیری مکاتبات)	از طریق کد رهگیری
۲	ارتباط با تلفن گویا برای پاسخ گویی پیگیری مکاتبات	از طریق کد رهگیری
۳	امکان پیگیری مکاتبات از طریق اینترنت	از طریق کد رهگیری

علاوه بر امکان ارتباط با زیر سیستم های فوق ، تعبیه شدن امکانات ذیل در خود سیستم ، پیاده سازی آن را ساده تر می نماید:

۶-۷-۲-۴-۳-۱: پیامک

۶-۷-۲-۴-۳-۲: تلفن گویا

۶-۷-۲-۴-۳-۳: اینترنت

۶-۷-۲-۵: ارسال پیام (تبادل اطلاعات غیر رسمی)

ردیف	عملیات مربوط به ارسال پیام	توضیحات
۱	امکان ارسال پیام از هر یک از کاربران به کاربران دیگر	
۲	امکان ارسال پیام به صورت گروهی	

۶-۷-۲-۶: اتصال به پرینتر و اسکنر

ردیف	عملیات مربوط به اتصال به پرینتر و اسکنر	توضیحات
۱	چاپ فرم‌ها و اسناد الکترونیکی سازمان (به روش مستقیم و یا از طریق الگوهای قابل تعریف چاپ)	
۲	امکان اسکن اسناد و مدارک در پنجره پیوست، پیرو، در ارتباط با عطف	

۶-۷-۳: بایگانی الکترونیکی

ردیف	عملیات مربوط به بایگانی الکترونیکی	توضیحات
۱	امکان ارجاع یک پرونده و کلیه محتویات آن از درون بایگانی سازمان به کارتابل کاربران	
۲	امکان ایجاد و انجام امور مربوط به بایگانی سازمان توسط سیستم	
۳	امکان ایجاد طبقه‌بندی موضوعی (موضوع اصلی و زیر موضوع) جهت پرونده‌های بایگانی	
۴	امکان به گردش انداختن نامه‌های بایگانی شده	
۵	امکان ایجاد پرونده‌های شخصی برای هر یک از کاربران و ذخیره‌سازی نامه‌های مربوط در آنها	
۶	امکان ثبت اطلاعات تاریخ خروج پرونده‌ها از بایگانی، بخش یا شخص تحویل گیرنده پرونده و تاریخ بازگشت مجدد پرونده به بایگانی	
۷	امکان ایجاد کپی‌های متعدد از یک نامه و بایگانی آن‌ها در پرونده‌های مختلف	

۶-۷-۴: بایگانی فنی

ردیف	عملیات مربوط به بایگانی فنی	توضیحات
۱	قابلیت ثبت و ویرایش شناسنامه اطلاعاتی(نقشه، گزارش‌ها، پایان‌نامه، نقشه‌های جغرافیایی، مقاله، استانداردها، کتاب، CD، کاتالوگ، مجله)	
۲	قابلیت تعریف ساختار زونکن بندی بایگانی به صورت درختواره	
۳	قابلیت ارتباط دادن شناسنامه اسناد و مدارک به طرح‌ها و پروژه‌های فعال و یا غیر فعال سازمانی	
۴	قابلیت ارتباط دادن تعداد نامحدودی فایل، مدرک و سند به هر شناسنامه از مدارک	
۵	قابلیت ثبت وضعیت رزرو و امانت اسناد و مدارک بایگانی	
۶	ارائه گزارش‌های متنوع مدیریتی بر روی اسناد و مدارک بایگانی شده	

۶-۷-۵: Help Online (راهنمای بروز)

ردیف	عملیات مربوط به راهنمای بروز	توضیحات
۱	وجود راهنمای الکترونیکی نرم افزار	

۶-۷-۶: مدیریت دسترسی

ردیف	عملیات مربوط به مدیریت دسترسی	توضیحات
۱	کار کردن بر روی یک سند به صورت گروهی در شبکه (یک نفر در حال ویرایش و سایرین در حال مشاهده)	
۲	تشخیص تغییر در متن سند و دادن آلارم در صورت عدم ثبت تغییرات	
۳	امکان تعیین وضعیت چاپ شدن و یا نشدن سند در ثبت صادره	
۴	امکان تعیین وضعیت ارسال شدن و یا نشدن سند ثبت صادره	
۵	امکان تفکیک و تنظیم مستقل دسترسی ارسال پیام (تبادل اطلاعات غیر رسمی) و مکاتبات رسمی	
۶	امکان تعریف قوانین امنیتی بر روی فیلدها و بخش‌های مختلف فرم	
۷	امکان پشتیبانی از RBAC ^۱	تعیین سطوح دسترسی بر اساس نقش سازمانی افراد باشد.

^۱ Role Back Access Control

۶-۷-۷: کارتابل

ردیف	عملیات مربوط به کارتابل	توضیحات
۱	امکان ایجاد کارتابل الکترونیکی و امکان مشاهده کارتابل توسط افراد مجاز	
۲	توزیع نامه‌های وارده به کارتابل مسئولان و ارجاع نامه‌های وارده و کارهای مرتبط از طریق کارتابل	
۳	استفاده از TAB در داخل محیط کاری جهت سهولت دسترسی به فعالیت‌های قبلی	
۴	امکان جستجوی نامه‌های در حال گردش	
۵	استفاده و کنترل مرکزی تاریخ در کلیه مراحل گردش مکاتبات (درج تاریخ مشاهده توسط مسئول انجام کار، تعیین تاریخ شروع اقدام، تاریخ انتظار پاسخ، دوره پیگیری و ...)	
۶	امکان اعلام موافقت یا عدم موافقت با کارهای انجام شده و صدور دستورهای بعدی	
۷	امکان کنترل، پیگیری و مشاهده گردش ارجاعات شامل فهرست ارجاع دهندگان و اقدام کنندگان به صورت درختواره.	
۸	امکان ایجاد مهر و امضای اشخاص درون سیستم و استفاده از آنها	

ردیف	عملیات مربوط به کار تابل	توضیحات
۹	امکان تفکیک اسناد دریافت شده، رویت شده، اقدام شده، ارجاع شده و اقدام شده	
۱۰	امکان پوشه‌بندی و جستجو به تفکیک پوشه‌ها	
۱۱	امکان فیلترینگ (جای‌گذاری) نامه‌ها به صورت خودکار	
۱۲	چنانچه فردی بیش از یک سمت سازمانی داشته و وارد پنجره ارجاع گردد حسب سمتی که مرجع کار قبلی شخص باشد گزینه فرستنده به صورت پیش فرض تنظیم شود.	
۱۳	حمایت از قلم نوری در پاراف اسناد	
۱۴	امکان دسترسی آسان به کلیه پیوست‌ها، پیروها، عطف‌ها و مدارک مرتبط مربوط به اسنادی که در کار تابل کاربران وجود دارند.	
۱۵	امکان ویرایش هامش‌ها قبل از اینکه اقدامی روی آن صورت گیرد.	
۱۶	امکان ارجاع گروهی اسناد	
۱۷	امکان تأیید گروهی اسناد	
۱۸	امکان ارسال با تأخیر نامه‌ها	
۱۹	امکان مشاهده کار تابل بصورت Offline	
۲۰	امکان تنظیم جلسات داخلی سازمان توسط سیستم (مشخص نمودن زمان، مکان، موضوع، افراد مدعو در جلسه، صورت جلسه)	

۶-۷-۸: ویرایشگر متن

ردیف	عملیات مربوط به ویرایشگر متن	توضیحات
۱	امکان تایپ و ویرایش نامه در داخل برنامه	حداقل تحت مجموعه Office یا سیستم جایگزین احتمالی

۶-۷-۹: پشتیبانی اجرایی

ردیف	عملیات مربوط به پشتیبانی اجرایی	توضیحات
۱	طرح آموزش	
۲	زمان بندی آموزش	
۳	قرارداد پشتیبانی برای رفع ایرادات احتمالی	
۴	اطمینان از ارزیابی انطباق با استاندارد جاری	

۶-۷-۱۰: سایر امکانات

ردیف	عملیات مربوط به سایر امکانات	توضیحات
۱	امکان تنظیم سند تعداد کاراکترهای قابل نمایش در برخی ستون های دفاتر اندیکاتوری (در کل سازمان)	
۲	امکان تنظیم تعداد نتایجی که در حالت جستجوی کلی قابل نمایش هستند (تعداد اسناد برتر) (در کل سازمان)	
۳	امکان جستجو در درخت سمت های سازمانی	
۴	تنظیم هشدار ورود نامه به کارتابل از طریق صدور پیغام ، لرزش صفحه و ...	

ردیف	عملیات مربوط به سایر امکانات	توضیحات
۵	امکان تعریف سطوح محرمانگی بر روی فرمها	
۶	امکان مدیریت سیستم از طریق وب از هر مکان و در هر زمان	
۷	تولید خروجی در قالب فایل‌های Excel، Word، Xml، Access جهت استفاده‌های خاص و تبادل اطلاعات با سازمان مادر	
۸	پشتیبانی از کیبورد فارسی و حروف گ، چ، پ، ژ، ک، ی	

بدین وسیله از کسانی که در تهیه و تدوین این استاندارد زحمات فراوانی را متقبل شدند علی‌الخصوص اعضای محترم کمیته فناوری اطلاعات و ارتباطات تشکر می‌گردد.

اعضای کمیته فناوری اطلاعات و ارتباطات:

- * ابراهیم مختاری، مدرس دانشگاه و رئیس اداره دبیرخانه مرکزی سازمان انرژی اتمی ایران (دبیر کمیته)
 - * علی رضی، رئیس امور توسعه دولت الکترونیک معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور (عضو اصلی)
 - * مسعود دادگر، عضو هیئت علمی جهاد دانشگاهی (عضو اصلی)
 - * معصومه جدیدی، مدیر دبیرخانه سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای (عضو اصلی)
 - * سهیلا صالحی، معاون برنامه‌ریزی و کامپیوتر اداره کل دفتر شهردار تهران (عضو اصلی)
 - * سعید امیدی، کارشناس مرکز فناوری اطلاعات ریاست جمهوری (عضو علی‌البدل)
 - * مهدی درویش ملا، مدیر امور اداری پروژه اتوماسیون و رئیس اداره دبیرخانه مرکزی گمرک جمهوری اسلامی ایران (عضو علی‌البدل)
 - * فاطمه شجاعی‌مهر، سرپرست اداره خدمات ماشینی و پشتیبانی دبیرخانه اداره کل دبیرخانه مرکزی ریاست جمهوری (نماینده ریاست جمهوری)
- و نیز نمایندگان مرکز تحقیقات صنایع انفورماتیک: علیرضا منافی و مهری یحیایی

هیئت رئیسه اجلاس

تابستان ۱۳۸۹