

## قانون مدیریت خدمات کشوری

### فصل پنجم- فناوری اطلاعات و خدمات اداری

ماده ۳۶- دستگاه‌های اجرائی موظفند فرآیندهای مورد عمل 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 تامین رضایت و کرامت مردم و بر اساس دستورالعمل سازمان تهیه و به مورد اجراء گذارند 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 بر اساس شاخصهایی که با پیشنهاد دستگاه‌های اجرائی به تایید 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 ذی‌ربط اقدامات زیر را به ترتیب انجام دهند:

۱- اطلاع رسانی الکترونیکی در خصوص شیوه ارائه خدمات همراه با زمان‌بندی انجام آن و مدارکی که متقاضی باید ارائه نماید.

۲- ارائه فرمهای مورد نیاز جهت انجام خدمات از طریق ابزار و رسانه‌های الکترونیکی

۳- ارائه خدمات به شهروندان به صورت 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.