

سیاست‌های کلان صندوق در راستای اجرای دولت الکترونیک

(همسو با دستورالعمل‌های سازمان فناوری اطلاعات و سند دولت هوشمند)

۱. مقدمه

با توجه به ضرورت تحول دیجیتال در نظام اداری کشور و تحقق اهداف دولت الکترونیک، صندوق بازنشستگی کشوری به عنوان یکی از مهم‌ترین نهادهای ارائه‌دهنده خدمات به قشر بازنشسته و وظیفه‌بگیران، متعهد است با توسعه زیرساخت‌های فناوری، بهینه‌سازی فرآیندها، و ارتقای کیفیت خدمات، نقش مؤثری در تحقق دولت هوشمند ایفا نماید.

۲. مأموریت

توسعه و ارائه خدمات الکترونیکی یکپارچه، امن، و کاربرمحور به ذینفعان صندوق، در راستای کاهش مراجعات حضوری، افزایش شفافیت، و ارتقای رضایت‌مندی ذینفعان.

۳. چشم‌انداز

تا سال ۱۴۰۶، صندوق به‌عنوان مرجع پیشرو در ارائه خدمات دیجیتال در حوزه بازنشستگی، به درگاه ملی خدمات دولت هوشمند متصل شده و کلیه خدمات قابل‌ارائه را به‌صورت برخط و امن در اختیار ذینفعان قرار دهد.

۴. اهداف کلان

۱. یکپارچه‌سازی سامانه‌ها و داده‌ها در چارچوب تعامل‌پذیری ملی
۲. کاهش مراجعات حضوری از طریق ارائه خدمات برخط
۳. افزایش شفافیت و ردیابی خدمات با استفاده از سامانه‌های رهگیری و گزارش‌دهی برخط
۴. ارتقای امنیت و محرمانگی اطلاعات در سطح استانداردهای ملی و بین‌المللی
۵. توانمندسازی سرمایه انسانی در بهره‌برداری از فناوری‌های نوین
۶. افزایش رضایت‌مندی کاربران خدمات

۵. سیاست‌های کلان

۵.۱. زیرساخت

- ایجاد و توسعه بستر ارتباطی امن (VPN/MPLS) بین کلیه دفاتر استانی و واحدهای ستادی صندوق
- بهره‌گیری از زیرساخت ابری خصوصی و ترکیبی برای مقیاس‌پذیری خدمات
- پیاده‌سازی الزامات امنیت اطلاعات مطابق ISO/IEC 27001 و چارچوب‌های مرکز ماهر

۵.۲. فرآیندها

- بازطراحی و مهندسی مجدد فرآیندها بر مبنای معماری سرویس‌محور (SOA)
- پیاده‌سازی کامل اتوماسیون اداری و امضای دیجیتال معتبر جهت حذف گردش کاغذی اسناد
- تطبیق کلیه سامانه‌ها با چارچوب تعامل‌پذیری دولت (EIF)
- پیاده‌سازی سیستم‌های مدیریت گردش کار برای حذف فعالیت‌های تکراری
- استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی برای تحلیل داده‌های جمعیتی و مالی

۵.۳. خدمات

- طراحی درگاه واحد خدمات صندوق (Single Window) متصل به "درگاه ملی خدمات دولت هوشمند"
- ارائه خدمات ۲۴×۷ و قابل رهگیری با قابلیت شخصی سازی تجربه کاربر
- رعایت استانداردهای دسترسی پذیری WCAG برای کاربران دارای نیاز ویژه

۵,۴. حاکمیت و پایش

- تدوین و به روزرسانی نقشه راه فناوری اطلاعات صندوق
- تعریف و اندازه گیری شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) در حوزه دولت الکترونیک
- مدیریت ریسک و تداوم کسب و کار (BCP) برای اطمینان از پایداری خدمات

۵,۵. امنیت اطلاعات و حریم خصوصی

- پیاده سازی چارچوب های امنیت سایبری بر اساس استانداردهای ملی و بین المللی
- تعریف سطوح دسترسی بر اساس نقش و نیاز کاربران
- رعایت قوانین حفاظت از داده ها و حریم خصوصی ذی نفعان

۶. اقدامات کلیدی

۱. اتصال کامل به شبکه ملی اطلاعات و بستر تبادل داده GSB
۲. یکپارچه سازی پایگاه داده های صندوق و ایجاد مرکز داده پشتیبان
۳. توسعه اپلیکیشن موبایلی خدمات صندوق با قابلیت احراز هویت سراسری (SSO)
۴. برگزاری دوره های آموزش سواد دیجیتال برای کارکنان و ذینفعان

۷. شاخص های کلیدی عملکرد

- درصد خدمات الکترونیکی نسبت به کل خدمات صندوق
- درصد کاهش مراجعات حضوری سالانه
- میانگین زمان پاسخ گویی به درخواست های برخط
- سطح انطباق با استانداردهای امنیت اطلاعات
- میزان رضایت مندی کاربران از خدمات الکترونیکی