

۲۲/۴۲۳۰۱/۹۹۹



جمهوری اسلامی ایران
ریاست جمهوری

دفتر هیئت دولت

شماره
تاریخ
پیوست
۱۳۸۸ / ۱ / ۲۲

بسمه تعالی

"با صلوات بر محمد و آل محمد"

اعضای محترم کمیسیون امور زیربنایی، صنعت و محیط زیست (سرکار خانم واعظ جوادی و آقایان آقازاده، اسکندری، بهبهانی، بشارتی، بهمنی، سعیدی کیا، سعیدلو، فتاح، محرابیان، محصولی، محمدنجار و نوذری)

با سلام و دعای خیر،

به پیوست تصویر نامه شماره ۱/۳۷۷۰۵ مورخ ۱۳۸۷/۱۲/۲۸ وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات و ضمائم آن در خصوص "دستورالعمل ضوابط وب سایت ها و پرتال ها دستگاههای حاکمیتی جمهوری اسلامی ایران"، برای بررسی و اعلام نظر ارسال می شود.

با احترام؛

سید عباس جزایری

دبیر کمیسیون امور زیربنایی، صنعت و

محیط زیست

رونوشت :

- سایر اعضای محترم هیئت دولت، برای استحضار و در صورت لزوم اعلام نظر.
- جناب آقای برقی معاون محترم برنامه ریزی و نظارت راهبردی رییس جمهور، برای استحضار.
- جناب آقای رحیمی معاون محترم حقوقی و امور مجلس رییس جمهور، برای استحضار و اعلام نظر.
- جناب آقای سلیمانی وزیر محترم ارتباطات و فناوری اطلاعات، برای استحضار.
- دفتر کمیسیون امور زیربنایی، صنعت و محیط زیست هیئت دولت.

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
توزیران

شماره: ۱۲۴۴
تاریخ: ۱۳۸۸/۱/۲۳

جمهوری اسلامی ایران
وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
وزیر

بسمه تعالی

شماره: ۱۳۷۷۰۵
تاریخ: ۸۷-۱۲-۲۸
پست:

جناب آقای دکتر داودی
معاون اول محترم رئیس جمهور

دکتر محمد سلیمانی
۸۷/۱۲/۲۸
۱۳۷۷/۱۲/۲۸

با سلام

احتراماً به استحضار می‌رسانده است. استانداردسازی وب سایت‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های اجرایی در ارائه خدمات الکترونیکی آنها و ارتقای رتبه ایران در گزارشات سازمان‌های بین‌المللی نقش عمده‌ای دارد. در این راستا این وزارتخانه با مطالعه استانداردهای مختلف بین‌المللی اقدام به تدوین دستورالعمل ضوابط و وبسایت‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های حاکمیتی جمهوری اسلامی ایران که به پیوست می‌باشد نموده است. پیش‌نویس این دستورالعمل برای دستگاه‌های اجرائی ارسال و مورد تأیید و تأکید آنها قرار گرفته است. خواهشمند است دستور فرمائید جهت سیر مراحل تصویب در دستور کار هیأت محترم وزیران قرار گیرد. ۱۳۷۷/۱۲/۲۸

۴۰

محمد سلیمانی

وزیر و معاونان اول رئیس جمهور
تاریخ: ۸۷-۱۲-۲۸

تقریبات دولت
شماره: ۴۴۳۰۱
تاریخ: ۱ فروردین ۱۳۸۸

دفترخانه مرکزی ریاست جمهوری (معاون اول)
شماره: ۲۴۶۰۱۶
تاریخ: ۱۳۸۷/۱۲/۲۸

www.ict.gov.ir

۲۱۹۳

وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات

معاونت فناوری اطلاعات

دستورالعمل ضوابط وبسایت ها و پورتال های دستگاه های حاکمیتی جمهوری اسلامی ایران

پیش نویس - غیرقابل استناد

نسخه: ۱۳

تهیه کننده:

دکتر امور زیربنایی فناوری اطلاعات

۱۳۸۷

Doc.Governmental.Websites.and.Portals.870715.BV.V13.1.doc

فهرست مطالب

ب	مقدمه توجیهی
۱	بخش اول: تعاریف
۱	بخش دوم: اهداف، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی ایجاد وب‌سایت و پورتال
۴	بخش سوم: دامنه و میزبانی
۵	بخش چهارم: محتوا
۸	بخش پنجم: فنی
۱۳	بخش ششم: پشتیبانی، نگهداری و به‌روز رسانی
۱۵	بخش هفتم: سایر موارد

مقدمه توجیهی

موج فراگیر اینترنت امروزه تمامی ابعاد زندگی بشر را تحت تاثیر خود قرار داده است. این پدیده نوظهور به حدی در جوامع بشری رسوخ نموده است که دیگر به سختی نطفه‌ای از کره خاکی را می‌توان یافت که تحت پوشش و تاثیر آن قرار نگرفته باشد. استفاده روز افزون از اینترنت تحولات شگرفی در فضای کسب و کار به وجود آورده و در پی آن شاهد پیدایش دولت الکترونیک هستیم. دولت الکترونیک تنها به یک عبارت و واژه جدید محدود نمی‌گردد بلکه رویکرد جدیدی در دولت‌ها برای آرایه خدمات دولتی از حالت سنتی و مرسوم فعلی به آرایه اطلاعات و خدمات در قالب‌های الکترونیکی به وجود آورده است. از مزایای دولت الکترونیک می‌توان به خدمات‌دهی بدون محدودیت زمان و مکان و به صورت ۲۴/۷، کاهش چشمگیر سفرهای درون و برون شهری و کسک به کاهش آلودگی هوا و کاهش مصرف سوخت، صرفه‌جویی در وقت و هزینه شهروندان، کاهش هزینه‌های دولت، افزایش سرعت انجام کارها، بالا رفتن کارایی کارمندان و سازمان‌ها، کاهش فساد اداری و افزایش شفافیت شهروندان اشاره نمود.

دولت الکترونیک می‌تواند نقش به‌سزایی در گسترش عدالت اجتماعی و توزیع یکسان فرصت‌ها در جامعه ایفا نماید. این در حالی است که در ساختارهای سنتی فعلی افراد زیادی عملاً به دلایل مختلف مانند عدم مسافت و فواصل متفاوت تا مراکز خدمات، محدودیت ساعت کار ادارات و غیره امکان استفاده برایشان از خدمات را از دست می‌دهند. این مشکل حتی به تراکم جمعیت در نقاط خاصی از شهرها و حتی در کلان‌مساله به شهرهای خاصی از کشورها انجامیده است.

و اما وب‌سایت‌ها/پورتال‌ها به عنوان نمود بیرونی سازمان‌ها نقش بسزایی در پیشبرد اهداف دولت الکترونیک و آرایه خدمات برخط دارا می‌باشند. یکی از آسان‌ترین، گسترده‌ترین و پرمعنی‌ترین حال ارزاترین روشها در ایجاد تعاملات ملین دستگاه‌های حاکمیتی با مردم، بنگاه‌ها، دیگر دولت‌ها و دستگاه‌های دولتی و همچنین کارمندان، وب‌سایت‌ها/پورتال‌ها می‌باشند. به طور خلاصه می‌توان گفت گیشه آرایه خدمات و اطلاعات دولتی در دولت الکترونیک وب‌سایت‌ها/پورتال‌ها می‌باشند.

ایجاد وب‌سایت‌های کارا اولین مرحله از بلوغ الکترونیکی دولت است. همچنین پیش شرط ایجاد پورتال‌های مناسب نیز، ایجاد وب‌سایت‌های کارا است. مطمئناً چنانچه وب‌سایت‌ها از کارایی لازم برای احاد مختلف جامعه برخوردار نباشند در عمل باعث دولت الکترونیک به نقطه بن‌بست خواهد رسید. بنابراین اولین وظیفه دستگاه‌های حاکمیتی در مواجهه با دولت الکترونیک، ایجاد وب‌سایت‌های کارا است. وب‌سایت/پورتال باید به عنوان یک بخش از پدیده اصلی سازمان انعکاس دهنده تمام وجوه سازمان و فعالیت‌های آن بر روی فضای اینترنت بوده و زمینه مناسبی برای آرایه خدمات به صورت الکترونیکی و نتیجتاً کاهش مراجعات حضوری به سازمان‌ها ایجاد نماید.

بر اساس مطالعات صورت گرفته بسیاری از کشورها برای تعامل بهتر و مفیدتر وب‌سایت/پورتال دستگاه‌ها با یکدیگر و با شهروندان، قوانین، استانداردها و راهنماهایی را وضع نمودند که باعث افزایش کارایی سایت‌ها/پورتال‌ها و رضایت کاربران و نیز ضمن خدمات‌رسانی بهتر می‌شوند. در این کشورها این قوانین هم‌زمان و همگام با پیاده‌سازی برنامه‌های دولت الکترونیک و آرایه خدمات به صورت الکترونیکی، تدوین و پیاده‌سازی شده است.

در حال حاضر در کشور ما قوانین، استانداردها و یا راهنماهایی جامع و مدونی که به دستگاه‌های حاکمیتی و با غیر حاکمیتی، شرکت‌های طراحی وب‌سایت‌ها/پورتال‌ها و نهایتاً بهره‌برداران، از وب‌سایت‌ها/پورتال‌ها کمک نماید وجود ندارد. همین مساله باعث سردرگمی و ناتوانی پروژه‌های طراحی و ساخت وب‌سایت/پورتال گردیده است. همچنین سازمان‌های نظارتی نیز ابزار مناسب، شناخته شده و یکپارچه برای ارزیابی کمی و کیفی وب‌سایت‌ها/پورتال‌ها در اختیار ندارند. این خلأ باعث گردیده که شناخت و تعریف یکسانی از پروژه‌های طراحی وب‌سایت/پورتال در کشور وجود نداشته باشد. از همین روی تدوین دستورالعمل استانداردسازی وب‌سایت‌ها و پورتال‌های دستگاه‌های حاکمیتی جمهوری اسلامی ایران با مشارکت متخصصین امر در دستور کار قرار گرفته و پس از انجام مطالعات و تحقیقات بسیار منتهی به دستورالعمل حاضر گردید.

- این دستورالعمل آثار مثبت بسیار زیادی در ایجاد وب‌سایت‌ها/پورتال‌های کارا تر خواهد داشت که برخی از آن‌ها عبارتند از:
- نظام‌مند نمودن مراحل مختلف تعریف، مدیریت، طراحی، ساخت، به‌روزرسانی، نگهداری و پشتیبانی وب‌سایت‌ها/پورتال‌ها
- جلوگیری از اتلاف منابع و هزینه نامرست آن در خصوص موضوعات بند قبل
- کمک به مدیران جهت تصمیم‌گیری مناسب و به موقع و تعریف ایجاد و مدیریت صحیح وب‌سایت
- کمک به جلب اعتماد و رضایت شهروندان
- کمک به آرایه موثرتر خدمات و اطلاعات
- کمک به تثبیت موقعیت جمهوری اسلامی ایران در فضای سایبر (بسط خط و زبان فارسی و ترمیم مرزهای سایبر کشور)
- بهبود جایگاه کشور در مجامع بین‌المللی و رتبه کشور در شاخص آمادگی دولت الکترونیک و دیگر شاخص‌های مرتبط

بخش اول: تعاریف

ماده ۱. تعاریف

دستگاههای حاکمیتی؛ منظور از دستگاه در این دستورالعمل بخشهای مختلف حکومت، اعم از قوه مجریه، قوه مقننه و قوه قضاییه شامل کلیه وزارتخانهها، سازمانها، مؤسسات و شرکتهای دولتی و سایر شرکتهایی که بیش از ۵۰٪ سرمایه و سهام آنها متعلق به دولت است و شرکتهای و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر یا تصریح نام است از جمله نیروی انتظامی، شهرداری تهران و سایر شهرداریها، بانکها، شرکتهای بیمه و همچنین مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده مینمایند، است.

وبسایتهای و پرتالهای موضوع این دستورالعمل؛ منظور وبسایتها و پرتالهای عمومی کلیه دستگاههای حاکمیتی است که منبذ در این آییننامه به اختصار وبسایت نامیده میشود.

وزارت؛ منظور وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات است.

وبسایت؛ وبسایت عبارت است از مجموعه‌ای از صفحات و محتوای وب که در زیر یک صفحه خانه سازماندهی میشوند. پرتال؛ پرتال به وبسایتی که مجموعه‌ای از پیوندها و دیگر منابع اطلاعات و خدمات برخط را سازماندهی و دسته‌بندی نماید اطلاق می‌گردد.

پرتال استانی؛ منظور پرتال خدمات الکترونیکی استانها است که توسط استانداریها برای ارایه اطلاعات و خدمات استانی ایجاد میشود. این پرتال غیر از وبسایت و پرتال سازمانی استانداری می‌باشد.

پرتال ملی؛ منظور پرتال خدمات الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران (<http://www.irandf>) است.

صفحه؛ صفحه به هر فایل متنی از یک آدرس اینترنتی گفته میشود، که با یک زبان نشانه گذاری مانند HTML نوشته و با تولید شده و از طریق مرورگر دیده شود. نظیر فایل‌های PDF، zip، doc و... اما پنجره‌های popup و پنجره‌های محاوره، فایل‌هایی که توضیحات متنی برای محتوای غیر متن به منظور افزایش قابلیت دسترسی آماده مینمایند (dhtml)، صفحات راهنمای پیچیده، اسلایدهای تک ارایه به عنوان یک صفحه شناخته نمی‌شوند.

صفحه خانه؛ صفحه‌ای که به عنوان ورودی به یک وبسایت عمل می‌کند. هر وبسایتی تنها یک صفحه خانه دارد.

بخش دوم: اهداف، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی ایجاد وبسایت و پرتال

ماده ۲. به منظور سیاست‌گذاری و راهبردی وبسایت دستگاهی در هر دستگاه کمیته راهبردی وبسایت با حضور افراد زیر تشکیل می‌شود.

۱. بالاترین مقام اجرایی دستگاه یا نماینده تام‌الاختیار وی به عنوان رئیس کمیته
۲. مسؤول نوسازی و تحول اداری دستگاه به عنوان دبیر
۳. مسؤول روابط عمومی دستگاه
۴. مسؤول فناوری اطلاعات دستگاه
۵. مسؤول اداری و مالی دستگاه
۶. مسؤول برنامه‌ریزی دستگاه
۷. مسؤول حراست دستگاه

ماده ۳. کمیته راهبری وبسایت موظف است، قبل از هرگونه اقدام اجرایی سند سیاست‌گذاری وبسایت را که در برگیرنده موارد زیر می‌باشد، تدوین، تصویب و به کلیه افراد مسؤول و مرتبط با وبسایت دستگاه ابلاغ نماید:

۱. اهداف ایجاد وبسایت
۲. سیاست‌های مربوط به تامین منابع مالی سالانه وبسایت
۳. گروه‌های مخاطب و کاربران وبسایت
۴. سیاست‌های مربوط به ارائه اطلاعات، خدمات و محتوا به مخاطبین
۵. سیاست‌های مربوط به به‌روز رسانی وبسایت
۶. رویه نظارت بر عملکرد وبسایت
۷. سیاست‌های پیوندهای وبسایت
۸. انتخاب زبان اصلی وبسایت و سیاست‌های مربوط به پشتیبانی وبسایت از زبان‌های دیگر
۹. رویه پاسخگویی به پست‌های الکترونیکی
۱۰. سیاست‌های مربوط به حفظ محرمانگی اطلاعات خصوصی کاربران با ملحوظ نمودن موارد زیر:
 - ۱-۱۰. طبقه‌بندی اطلاعات شخصی کاربران و اعمال تدابیر لازم برای حفاظت از آن
 - ۲-۱۰. امکان دسترسی به اطلاعات شخصی کاربران از طریق موتور جستجوی وبسایت و یا سایر موتورهای جستجو تنها در صورت رضایت کاربر
 - ۳-۱۰. عدم دریافت اطلاعات غیر ضروری از کاربران
 - ۴-۱۰. دسترسی به اطلاعات شخصی کاربران فقط با دستور مراجع ذیصلاح و مطابق با سیاست‌های کمیته راهبری
 - ۵-۱۰. آگاه نمودن کاربران نسبت به حفظ و صیانت اطلاعات شخصی آنان
۱۱. سیاست‌های مربوط به فراهم‌سازی زمینه برای دسترسی افراد ناتوان به وبسایت مطابق با توصیه‌های 'WAI'
۱۲. سیاست‌های مربوط به بررسی نیاز کاربران و پشتیبانی وبسایت از این نیازها
۱۳. سیاست‌های مربوط به آموزش مستمر کارشناسان مرتبط با وبسایت

ماده ۴. کمیته راهبری وبسایت موظف است، ساختار سازمانی لازم برای به‌روزرسانی، پشتیبانی و نگهداری وبسایت را تدوین و پس از تایید بالاترین مقام اجرایی دستگاه ابلاغ نماید.

ماده ۵. دستگاه متولی وبسایت موظف است سالانه ردیف بودجه مشخصی را به منظور توسعه، نگهداری، به‌روزرسانی و پشتیبانی وبسایت جهت انجام اموری نظیر موارد زیر پیش‌بینی نماید.

۱. توسعه وبسایت
۲. توسعه خدمات بر خط
۳. نگهداری و به‌روز رسانی وبسایت
۴. تامین و آموزش کارکنان مورد نیاز مطابق سیاست‌های نگهداری، به‌روز رسانی، پشتیبانی و پاسخ‌گویی مطروپ کمیته راهبری وبسایت
۵. برون‌سپاری فعالیت‌های مرتبط با وبسایت در صورت لزوم
۶. انجام نیازسنجی و ارزیابی وبسایت
۷. توسعه کاربران وبسایت و ترویج وبسایت از طریق اطلاع‌رسانی، تبلیغ و تشویق به استفاده از آن

ماده ۶. کلیه قوانین، آیین‌نامه‌ها و مقررات جاری جمهوری اسلامی ایران در خصوص تعامل کارمندان با دستگاه، دستگاه با شهروندان، دستگاه با دستگاه و دستگاه با دستگاه در وبسایت لازم‌الاجرا است.

ماده ۷. درج نشان و مالکیت مادی و معنوی جمهوری اسلامی ایران:

۱. وبسایت‌ها باید به صورت واضح و مشخص نام دستگاهی را که عهده دگر کفالت و پشتیبانی از آن است و بیانگر دولتی بودن آن وبسایت می‌باشد را در سرآیند^۱ تمامی صفحات وبسایت نشان دهند. این وبسایت‌ها می‌توانند از یکی از طرق عملی زیر در رابطه با معرفی دستگاه مربوطه استفاده نمایند:

- ۱-۱- آرم و نام کامل دستگاه چنانچه نام دستگاه شامل عبارت «جمهوری اسلامی ایران» یا مخفف آن باشد
- ۲-۱- نام دستگاه، به همراه عبارتی که مفهوم آن بیانگر یک وبسایت رسمی جمهوری اسلامی ایران باشد. در صورتی که نام دستگاه شامل عبارت «جمهوری اسلامی ایران» نمی‌شود.
- ۳-۱- آرمی که ترکیبی از نام رسمی دستگاه به علاوه نشان جمهوری اسلامی ایران باشد.
۲. برچسب عنوان^۲ در تمامی صفحات وبسایت‌ها باید شامل نام دستگاه باشد.
۳. پرتال‌های استانی باید در سرآیند و برچسب عنوان تمامی صفحات، عبارت «درگاه الکترونیکی استان ((نام استان))» را درج نمایند.
۴. پرتال ملی باید در سرآیند و برچسب عنوان تمامی صفحات، عبارت «پرتال خدمات الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران» را درج نماید.
۵. در پایین تمامی صفحات وبسایت‌ها باید عبارتی نظیر «کلیه حقوق مادی و معنوی این سایت متعلق به ((نام دستگاه)) است» درج شود.

ماده ۸. زبان وبسایت‌ها

۱. زبان اصلی کلیه وبسایت‌ها زبان فارسی است. صفحه خانه و صفحه ورودی اصلی وبسایت‌ها باید به زبان فارسی بارگذاری شود. تبصره ۱: وبسایت‌ها بسته به منطقه جغرافیایی مربوطه باید زبان بومی منطقه را نیز پشتیبانی نمایند.
- تبصره ۲: وبسایت دستگاه‌های حاکمیتی خارج از کشور باید زبان فارسی و زبان رسمی آن کشور را پشتیبانی نموده و در انتخاب زبان اصلی سایت مختار می‌باشند.
۲. در وبسایت‌هایی که به صورت چند زبانه می‌باشند باید امکان تغییر زبان برای کاربران در تمام صفحات فراهم شود.
۳. صفحات وبسایت باید مطابق با استاندارد ISO/IEC 10646 و با استفاده از کاراکتر سنت یونیکد (UTF-8) طراحی و قابل نمایش باشند.

ماده ۹. حفظ محرمانگی اطلاعات اشخاص:

۱. مالکین وبسایت‌ها در حفظ و نگهداری اطلاعات شخصی اشخاص مسؤول بوده و حق افشای آنها را بدون رضایت ایشان و یا مجوزهای قانونی نداشت و در صورت تخلف برابر مقررات جاری جمهوری اسلامی ایران با آنها برخورد خواهد شد.
۲. وبسایت‌ها برای جلوگیری از افشای اطلاعات شخصی اشخاص باید حداقل موارد زیر را در نظر گیرند:
 - ۱-۲- اطلاعات شخصی اشخاص باید تحت اقدامات حفاظتی موثری نگهداری گردند.
 - ۲-۲- اطلاعات شخصی اشخاص نباید توسط موتور جستجوی وبسایت و یا سایر موتورهای جستجو قابل دسترسی باشد.
 - ۳-۲- از دریافت اطلاعات شخصی اشخاص در موارد غیر ضروری به شدت پرهیز گردد.
 - ۴-۲- دسترسی به اطلاعات شخصی اشخاص فقط در مورد استفاده‌های قانونی امکان پذیر باشد و در غیر این موارد امکان دسترسی به این اطلاعات برای هیچ کس میسر نباشد.
 - ۵-۲- وبسایت‌ها باید اشخاص را نسبت به حفظ و صیانت اطلاعات شخصی ایشان و استفاده از این اطلاعات در کاربردهای قانونی از پیش اعلام شده مطلع سازند.

^۱ Header
^۲ Title tag

بخش سوم: دامنه و میزبانی

ماده ۱۰. نام دامنه:

۱. کلیه وبسایت‌ها باید از پسوند دامنه کشوری ".ir" و "ایران" با رعایت موارد زیر استفاده نمایند:
 - ۱-۱- وزارتخانه‌ها و سازمان‌های مستقل و سازمان‌ها و ادارات تابعه آن‌ها ".gov.ir"
 - ۲-۱- سازمان‌ها و نهادهای غیردولتی و غیرانتفاعی مانند شهرداری‌ها، انجمن‌ها و غیره. ".org.ir"
 - ۳-۱- دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی عالی ".ac.ir"
 - ۴-۱- مدارس ".sch.ir"
 - ۵-۱- شرکت‌ها و وبسایت‌های تجاری و مالی مانند بانک‌ها، بیمه‌ها و غیره ".co.ir"
 - ۶-۱- شبکه‌ها، فراهم‌کنندگان خدمات اینترنتی و غیره ".net.ir"
 - ۷-۱- سایر زیر دامنه‌ها در صورت نیاز توسط مرکز مدیریت دامنه‌های کشوری اعلام می‌شود.
۲. نام دامنه باید با هویت و مشخصات حقوقی دستگاه اجرایی مربوطه ثبت شود و مالکیت مادی و معنوی وبسایت باید متعلق به دستگاه مذکور باشد.
۳. دستگاه‌ها باید پیش از انقضای اعتبار نام دامنه خود نسبت به تمدید آن اقدام نمایند.
۴. دستگاه‌ها باید کلیه ضوابط شیوه‌نامه نام‌گذاری وبسایت‌ها را در انتخاب نام دامنه خود رعایت کنند. تبصره: وزارت موظف است با همکاری کلیه دستگاه‌ها شش ماه پس از تصویب این دستورالعمل نسبت به تدوین شیوه‌نامه نام‌گذاری نام دامنه وبسایت‌ها اقدام و ابلاغ نماید.
۵. چنانچه وبسایت‌ها علاوه بر پسوند‌های موضوع بند یک از پسوند‌های دامنه دیگری نیز استفاده می‌نمایند، باید کلیه این نام‌های دامنه به نام دامنه اصلی به صورت اتوماتیک هدایت شود.

ماده ۱۱. درگاه واحد سازمانی:

۱. چنانچه دستگاهی بنا به نیاز بیش از یک وبسایت داشته باشد، موظف است نسبت به ایجاد یک وبسایت / پورتال به عنوان درگاه واحد سازمانی اقدام نماید.
۲. کلیه خدمات و اطلاعات قابل آرایه از سوی هر دستگاه باید از طریق درگاه واحد سازمانی قابل دسترسی و استفاده برای کاربران باشد.
۳. در صورت نیاز یک دستگاه به ایجاد وبسایت‌های مختلف برای واحدهای خود باید موارد زیر در آن‌ها رعایت گردد:
 - ۱-۲ هر یک از وبسایت‌ها دارای اهداف و وظایف خاص خود باشد و این اهداف و وظایف نباید با یکدیگر همپوشانی و یا تناقض داشته باشند.
 - ۲-۲ اطلاعات و خدمات آرایه شده بر روی این وبسایت‌ها با یکدیگر همپوشانی و یا تناقض نداشته باشد.
 - ۳-۲ هر کدام از وبسایت‌ها توضیحات کافی در مورد اهداف خود را به کاربران عرضه کنند
 - ۴-۲ لینک سایر وبسایت‌های دستگاه مربوطه در هر یک از وبسایت‌ها آورده شود.

ماده ۱۲. پورتال‌های ملی و استانی:

۱. وبسایت‌ها باید کلیه خدمات خود را علاوه بر درگاه واحد سازمانی خود از طریق پورتال ملی نیز آرایه نمایند.
۲. استانداری‌ها موظف‌اند نسبت به راه‌اندازی پورتال استانی اقدام نمایند و وبسایت‌های دستگاه‌های استان باید کلیه خدمات خود را علاوه بر درگاه خود از طریق پورتال استانی نیز آرایه نمایند. تبصره: وزارت موظف است ظرف شش ماه از تاریخ تصویب این دستورالعمل، شیوه‌نامه‌های آرایه خدمات بر روی پورتال ملی و پورتال‌های استانی را تصویب و ابلاغ نماید.

ماده ۱۳. میزبانی وبسایت:

میزبانی کلیه وبسایت‌ها باید در مراکز داده داخل کشور انجام گیرد.
تبصره: در صورت رامنفاذی مراکز داده استانی میزبانی وبسایت‌ها و پرتال‌های سطح استان باید در مرکز داده استانی انجام گیرد.

بخش چهارم: محتوا

ماده ۱۴. نگارش متون و محتوای سایت:

۱. وبسایت‌ها در خصوص نگارش متون و محتوا باید موارد زیر را رعایت نمایند:
 - ۱-۱- رعایت قواعد نگارشی و دستوری خط و زبان فارسی و توصیه‌های فرهنگستان زبان و ادب فارسی الزامی است
 - ۲-۱- نباید از کلمات و اصطلاحات نامأنوس و یا اختصاری استفاده نمایند در صورت نیاز به استفاده، این گونه کلمات و اصطلاحات باید به نحو شایسته‌ای تشریح شوند.
 ۲. در مواردی که از متون و مطالب طولانی استفاده می‌شود، قبل از ارائه کل مطلب خلاصه و کلید واژه‌های آن و سایر اطلاعات مهم آورده شود.
 ۳. اطلاعات باید به گونه‌ای کاملاً واضح و در قالب دسته‌بندی‌های مشخص و مجزا تدوین و به بازدیدکنندگان عرضه شود. عناصر و اطلاعات مربوط به هم در یک گروه قرار گرفته و به صورت پراکنده و نامشخص ارائه نشود.

ماده ۱۵. صفحه خانه^۱:

۱. صفحه خانه باید کلیه قابلیت‌های وبسایت را ارائه نماید و به تمام خدماتی که بر روی سایت ارائه می‌شود اشاره نماید.
۲. فقط خلاصه‌ای از اطلاعات و خدمات وبسایت بر روی صفحه خانه آورده شده و برای ارائه توضیحات بیشتر و دیگر اطلاعات مورد نیاز و یا خدمات مرتبط به صفحات مربوطه پیوند داده شود.
۳. پیش از صفحه خانه نباید یک صفحه واسط نظیر «صفحه انتخاب زبان، نمایش صفحات گرافیکی، پویانمایی و خوشامدگویی و یا موارد دیگر قرار بگیرد.
۴. طول صفحه خانه باید محدود باشد. بخش‌های اساسی آن باید در یک نگاه قابل دیدن بوده و بازدیدکننده برای دیدن این بخش‌ها نیز به اسکرول کردن نداشته باشد.
۵. صفحه خانه نباید برای نمایش تصاویر، اهداف، پیام‌ها و برنامه‌های مدیران و کارمندان دستگاه مورد استفاده قرار گیرد. این گونه اطلاعات باید در صفحات دیگر نظیر «درباره ما»، «اخبار» و... آورده شوند.
۶. با توجه به این که بیشتر بازدیدکنندگان در بدو ورود به سایت به اسکن (خواندن سریع) صفحه برای یافتن عناوین مهم و مورد نیاز خود می‌پردازند. فضای منطقی‌ای برای کلیه بخش‌های ارائه شده توسط وبسایت متناسب با اهمیت هر یک از آنها در صفحه خانه اختصاص داده شود.

ماده ۱۶. اطلاعات پایه مورد نیاز در وبسایت:

وبسایت‌ها باید صفحات و اطلاعات زیر را به عنوان حداقل اطلاعات پایه ارائه نمایند:

۱- صفحه تماس با ما^۲؛

یک صفحه تحت عنوان «تماس با ما» یا «تماس با (نام دستگاه)» داشته باشند. صفحه تماس با ما باید حداقل دارای اطلاعات زیر باشد.

۱-۱- نشانی پستی دستگاه، ساختمان‌ها و واحدهای تابعه

^۱ Home page
^۲ First screen
^۳ Scroll
^۴ Contact us

- ۲-۱- شماره تلفن‌ها: شامل تلفن‌های دستگاه و واحدهای تابعه، شماره تلفن‌های رایگان، تلفن‌های گویا و شماره نمابر
- ۳-۱- فرم ارتباط با بخش‌های مختلف دستگاه از طریق وب‌سایت
- ۴-۱- روش‌های پاسخگویی به پست‌های الکترونیکی مراجعه‌کنندگان و زمان‌بندی آن‌ها
- ۵-۱- فرم ارتباط با مسئولان وب‌سایت جهت اعلام مشکلات فنی و یا محتوایی
- ۶-۱- ساعات کار و ایام تعطیلات دستگاه
- ۲- صفحه درباره ما^۱:
- یک صفحه تحت عنوان «درباره ما» یا «درباره ((نام دستگاه))» داشته باشند. این صفحه باید اطلاعات اساسی درباره دستگاه را عنوان نماید. حداقل اطلاعات مورد نیاز در این صفحه عبارت‌اند از:
- ۱-۲- قانون تشکیل اساسنامه دستگاه
- ۲-۲- شرحی از ماموریت و وظایف دستگاه
- ۳-۲- اهداف ایجاد وب‌سایت یا پرتال و طیف مخاطبین آن
- ۴-۲- برنامه‌ها و طرح‌های کلان دستگاه
- ۵-۲- ساختار سازمانی به صورت ابر متنی^۲ و فرا پیوند^۳
- ۶-۲- معرفی دستگاه‌های بالادستی، زیر مجموعه و دیگر دستگاه‌های مرتبط
- ۷-۲- معرفی رئیس، مدیران ارشد و مدیران واحدهای مختلف دستگاه
- ۳- صفحه نقشه سایت^۴ یا فهرست موضوعی^۵:
- صفحه «نقشه سایت» یا «فهرست موضوعی» صفحه‌های به‌روز است که نشان دهنده طرحی از طبقه‌بندی محتوای اصلی روی وب‌سایت می‌باشد.
- ۴- صفحه پرسش‌های متداول^۶:
- صفحه‌های برای پاسخ به سؤالاتی که اغلب پرسیده می‌شوند تحت عنوان «پرسش‌های متداول» داشته باشند.
- ۵- بخش اطلاع‌رسانی فرآیندها:
- در این بخش باید کلیه فرآیندهای خدمات دستگاه اعم از خدمات سنتی و الکترونیکی به طور واضح و روشن بیان گردد، به‌طوری که مراجعه‌کننده به آسانی و به صورت ابر متنی^۲ و فرا پیوندی^۳ به کلیه فرم‌های هر خدمت دسترسی پیدا نماید.
- ۱-۵- فرم‌ها باید بر روی وب‌سایت قابل بازبینی و چاپ باشد.
- ۲-۵- در موارد مقتضی امکان دانلود فرم‌ها را از روی وب‌سایت فراهم باشد.
- ۳-۵- فرم‌ها در صورت امکان با قابلیت تکمیل شدن بر روی وب‌سایت ارائه گردند.
- ۴-۵- چنانچه فرم‌ها به دلایلی از قبیل دریافت هزینه و یا دریافت مدارک خاصی قادر به ارائه از طریق وب‌سایت یا پرتال نباشند، باید شیوه درخواست و دست‌یابی به آنها ارائه شود.
- ۶- بخش خدمات برخط^۷:
- در این بخش باید کلیه خدماتی که دستگاه به صورت برخط ارائه می‌کند، برای مراجعه‌کنندگان قابل دسترسی باشد به صورتی که به آسانی بتوانند از خدمات مربوطه استفاده نمایند.
- ۱-۶- برای دسترسی به خدمات برخط می‌توان صفحه‌های مختص به آنها و تحت همین نام ایجاد نمود. همچنین می‌توان بخش ثابتی از تمامی صفحات را به خدمات برخط اختصاص داد.
- ۲-۶- دستگاه‌ها باید خدمات جدید برخط ارائه شده بر روی وب‌سایت را به صورت کاملاً مشخص و برجسته‌ای به شهروندان و بازدیدکنندگان معرفی نمایند.

- ۳-۶- در صورتی که خدمتی نیاز به تعامل و استفاده از منابع سایر دستگاه‌ها داشته باشد، این تعاملات باید به صورت الکترونیکی و خودکار انجام گیرد.
- ۷- صفحه مشاغل و فرصت‌های شغلی:
- صفحه‌ای با عنوان «فرصت‌های شغلی» و یا اسامی مشابه و با ذکر شرایط عمومی و اختصاصی، نحوه اشتغال در دستگاه مربوطه، فرصت‌های شغلی آتی مانند فرصت‌های استخدام، کارآموزی، طرح سربازی و دعوت به همکاری و... داشته باشند.
- ۸- بخش اطلاعات قوانین و مقررات:
- نسخه‌ای از قوانین و مقررات مرتبط با وظایف دستگاه به همراه توضیحات کافی و قابل فهم برای عموم را داشته باشد.
- ۹- بخش مزایده‌ها، مناقصه‌ها و فراخوان‌ها:
- دستگاه‌ها باید اطلاعات مزایده‌ها، مناقصه‌ها و فراخوان‌ها را به همراه کلیه اسناد و اطلاعات مورد نیاز جهت شرکت در آن‌ها را همزمان با انتشار در رسانه‌ها و پرتال ملی مناقصات کشور بر روی وبسایت خود ارایه نموده و تا آنجا که ممکن است برای اجتناب از فرایندهای برگزاری مزایده‌ها، مناقصه‌ها و فراخوان‌ها را به صورت خدمات بر خط ارایه و انجام نمایند.
- ۱۰- بخش مجوزها، گواهینامه‌ها و پروانه‌ها:
- در صورت صدور گواهینامه، مجوز، پروانه و نظایر آن توسط یک دستگاه باید اطلاعات مورد نیاز درباره چگونگی دریافت، اسامی و نشانی دارندگان این نوع مجوزها و دیگر اطلاعات لازم به صورت دقیق و کامل بر روی وبسایت ارایه شود. تبصره: در مورد گواهینامه‌هایی که به عموم و یا جمع کثیری از شهروندان ارایه می‌گردد و معرفی اسامی و نشانی دارندگان آن به نفع ارایه اطلاعات شخصی اشخاص تلقی می‌شود، مانند پروانه‌های ساختمانی و نظایر آن دستگاه مربوطه ملزم به معرفی اسامی و نشانی دارندگان این نوع مجوزها نیست.
- ۱۱- صفحه سیاست‌های وبسایت:
- باید سیاست‌های کلان مصوب کمیته راهبری وبسایت در صفحه‌ای تحت عنوان «سیاست‌های وبسایت» و با نگارشی قابل فهم برای عموم ارایه شود. پیوند به این صفحه باید در پایین تمامی صفحات قرار داده شود. حداقل اطلاعات ارایه شده در این صفحه عبارت است از:
- ۱-۱۱- اهداف ایجاد وبسایت و مخاطبین آن
- ۲-۱۱- پذیرش مسؤلیت محتوای ارایه شده بر روی وبسایت
- ۳-۱۱- سیاست‌های پیوند دهی وبسایت
- ۴-۱۱- سیاست‌های به‌روز رسانی وبسایت
- ۵-۱۱- نحوه استفاده و محافظت از اطلاعات شخصی دریافت شده از اشخاص
- ۶-۱۱- فهرست سخت‌افزارها و نرم‌افزارهایی که وبسایت برای استفاده بر روی آن‌ها طراحی گردیده از جمله سیستم‌های عامل، مرورگرهای اینترنت، سرعت اتصال به اینترنت، نرم‌افزارهای مورد نیاز، رزولوشن تصویر و نظایر آن
- ۱۲- صفحه و یا بخش پیوندهای مهم:
- وبسایت‌ها باید نسبت به ایجاد پیوند به دیگر وبسایت‌ها و پرتال‌های مرتبط اقدام نمایند. برای دسترسی به پیوندهای مهم می‌توان روش‌های زیر را استفاده نمود:
- ۱-۱۲- ایجاد صفحه پیوندها
- ۲-۱۲- اختصاص بخش ثابتی از هر صفحه به منظور ارایه پیوندهای مرتبط با محتوای آن
- ۱۳- صفحه و یا بخش نشریات:
- وبسایت‌ها باید در قالب صفحه و یا بخش نشریات قابلیت ارایه کلیه نشریات دستگاه را به طیف‌های مختلف مراجعه کننده داشته باشند و چنانچه نشریات به دلایلی از قبیل دریافت هزینه و یا دریافت مدارک خاصی قادر به ارایه از طریق وبسایت نباشد، باید شیوه درخواست و دسترسی به آن‌ها ارایه شود.

ماده ۱۷. پیوند به دیگر وبسایت‌ها:

۱. وبسایت‌ها باید سیاستی جامع، کامل و واضح در خصوص نحوه پیوند شامل معیارها و راهنمایی‌هایی برای انتخاب پیوند به دیگر وبسایت‌ها و پرتال‌های حاکمیتی و غیرحاکمیتی و برنامه زمان‌بندی بازبینی پیوندها داشته باشند.
۲. وبسایت‌ها باید به وبسایت دستگاه‌های بالادستی، وبسایت دستگاه‌های زیرمجموعه، وبسایت سازمان‌های همکار و مرتبط و همچنین به پرتال‌های ملی و استانی مرتبط پیوند داشته باشند.
۳. وبسایت‌ها باید بازدیدکنندگان را نسبت به خروج از وبسایت دستگاه و ورود به یک وبسایت دیگر با استفاده از راه‌حل‌هایی نظیر موارد زیر مطلع نمایند:
۱-۳- قرار دادن آپکونی در جلوی هر پیوند
۲-۳- معرفی مقصد وبسایت در متن پیوند و یا در شرح آن
۳-۳- ایجاد یک صفحه حایل و نمایش آن به بازدیدکنندگان پس از کلیک بر روی لینک سایت مقصد
۴. وبسایت‌ها نباید مسؤلیت محتوا و سیاست‌های حفظ حریم خصوصی به‌کار برده شده توسط وبسایت‌های دیگر را عهده‌دار شوند.
۵. چنانچه لازم است بازدید کنندگان از وبسایت دستگاه به وبسایت دیگری مراجعه نمایند، وبسایت‌ها باید لینک مستقیم جهت و یا بند مربوطه در وبسایت دستگاه مقصد را قرار دهند.
۶. وبسایت‌ها باید شرح مختصر و کوتاهی برای پیوندها آورده و وبسایت مقصد را برای بازدید کنندگان معرفی نمایند.


بخش پنجم: فنی**ماده ۱۸. امکان دسترسی عمومی:**

- وبسایت‌ها باید در خصوص امکان دسترسی عمومی موارد زیر را رعایت نمایند:
۱. باید در تمام مرورگرهای متعارف و عمومی از قبیل Opera, Internet Explorer و Firefox قابل دسترسی و استفاده باشند.
 ۲. باید بروی سیستم عامل‌های مختلف قابل دسترسی و استفاده باشند.
 ۳. باید متناسب با سبک و درجات وضوح مانیتور مخاطبین طراحی شده و در رزولوشن‌های مختلف مانیتور قابل دسترسی و استفاده باشند.
 ۴. با توجه به سرعت‌های مختلف اتصال اینترنت مخاطبین باید طراحی شوند.
 ۵. حجم صفحات تا حد امکان پایین باشد. پیشنهاد می‌شود حجم صفحه خانه ۴۰ کیلوبایت و حجم صفحه دیگر ۱۲۰ کیلوبایت بیشتر نباشد.
 ۶. حداکثر زمان بارگذاری سایت ۱۰ ثانیه باشد.
 ۷. از فناوری‌های خاص طراحی وبسایت نظیر Flash و غیره پرهیز شود.
 ۸. از pop up استفاده نشود.

تبصره: وزارت موظف است ضوابط حداقل فناوری‌های سخت افزاری، نرم افزاری و ارتباطی که وبسایت‌های موضوع این دستورالعمل باید پشتیبانی نمایند را حداکثر ظرف ۶ ماه شناسایی و ابلاغ نموده و سالیانه نسبت به بازنگری آن اقدام نماید و دستگاه‌های موضوع این دستورالعمل موظفاند هر دو سال یکبار نسبت به به‌روزرسانی وبسایت‌ها خود مطابق با آخرین ضوابط ابلاغی اقدام نمایند.

ماده ۱۹. قابلیت استفاده^۱:

وبسایت‌ها باید در خصوص قابلیت استفاده موارد زیر را رعایت نمایند:

۱. فرآیند انجام کار کاربر در وبسایت باید ساده، کم حجم و با توضیحات واضح و کافی و در صورت نیاز با بیان مثال‌های مناسب آورده شود.
۲. برای کلیه صفحات یک نسخه قابل چاپ آماده نمایند و یک دکمه تحت عنوان «نسخه قابل چاپ» و یا عبارات مشابه در صفحه قرار دهند.
۳. نسخه چاپی اطلاعات فرم‌های کاری، اسناد و غیره باید از لحاظ شکل ظاهری، محتوا و غیره دقیقا مانند نسخه‌های مورد استفاده در دستگاه‌ها باشند.
۴. کاربران را در هنگامی که منتظر انجام عملیاتی می‌باشند با جملاتی مانند «لطفا منتظر بمانید» و غیره و با توجه به روش‌هایی زیر از زمان بر بودن عملیات مطلع نمایند.
 - ۴-۱. اگر مدت زمان انتظار کاربر حدود ۱۰ ثانیه است، با استفاده از جملات کوتاه و با ساعت شنی وضیعت به اطلاع کاربر رسانده شود.
 - ۴-۲. اگر مدت زمان انتظار کاربر تا حدود ۶۰ ثانیه افزایش یابد با یک نشانگر گرافیکی مانند  انجام عملیات نشان داده شود.
 - ۴-۳. در مواقعی که مدت زمان انتظار کاربر بیش از ۶۰ ثانیه است، حتما مراحل انجام کار را توضیح داده و پس از پایان هر مرحله به اطلاع کاربر رسانده شود.
 - ۴-۴. پس از تکمیل عملیات پایان یافتن مراحل انجام کار با صدایی مانند بپ^۲ به کاربر اطلاع داده شود.
۵. باید از مقیاس‌ها، واحدها و زبان مورد استفاده کاربر برای ارایه و یا دریافت اطلاعات استفاده نمود و چنانچه نیاز به تبدیل واحدها و یا تغییر مقیاس^۳ و غیره است، این عمل توسط خود وبسایت صورت بگیرد.
۶. امکان درخواست راهنمایی به صورت فرم‌ها و روش‌های پو^۴خط^۴ و یا غیر پو^۴خط^۴ برای کاربران فراهم شود.

ماده ۲۰. طرح بندی و چیدمان صفحات^۵:

وبسایت‌ها باید در طرح بندی و چیدمان صفحات موارد زیر را رعایت نمایند:

۱. محل مشخص و ثابتی برای عناصر مشترک و غیر مشترک صفحات مختلف وبسایت در نظر گرفته شود.
۲. اطلاعات مهم باید در قسمت بالاتری نسبت به سایر عناصر و اطلاعات قرار گیرد تا کاربر بتواند به سادگی و با سرعت به آنان دسترسی داشته باشد.
۳. موارد و منوهای مهم نظیر «صفحه خانه» و لینک موارد مربوط به بخش «اطلاعات پایه مورد نیاز در وبسایت» در بالای صفحه قرار گیرد.
۴. منوها و پیوندهای مهم نظیر «صفحه خانه» و لینک موارد مربوط به بخش «اطلاعات پایه مورد نیاز در وبسایت» در پایین تمامی صفحات وبسایت به صورت پیوند نوشتاری تکرار شود.
۵. در صفحات فارسی زبان، سایر منوها در سمت راست صفحه قرار گرفته و زیرمنوها نیز درون آنها قرار گیرد.
۶. در مواردی که تعداد منوها زیاد می‌باشد، آنها در گروه‌های مرتبط تقسیم و برای هر گروه یک عنوان مناسب انتخاب شود.
۷. کلیه عناصر، اطلاعات و انتخاب‌های اصلی بدون اسکرول کردن و یا با حداقل اسکرول قابل دیدن باشند.
۸. دسته بندی مطالب موجود در سایت به ترتیب اهمیت و اولویت قرار گیرد.
۹. موارد و نکات مهم و سرتیترها کاملا متمایز و مشخص شود.
۱۰. برچسب عنوان^۶ تمام صفحات باید علاوه بر نام دستگاه دارای یک نام متناسب با محتوای آن صفحه باشد.

^۱ Usability

^۲ Beep

^۳ Online

^۴ Offline

^۵ Page layout

^۶ Title

۱۱. عنوان و نشان دستگاه در صفحات فارسی گوشه بالا سمت راست قرار گیرد.
۱۲. عناصر و متون یک صفحه با یکدیگر به صورت افقی و یا عمودی همتراز بوده، در یک خط قرار گیرند.
۱۳. تراکم و چگالی عناصر نمایش داده در سایت بهینه سازی شده و از فضای صفحات به خوبی استفاده شود. اطلاعات باید به‌طور یکنواخت در صفحه توزیع شود.
۱۴. طول هر صفحه کنترل و بهینه شود و فضاهای خالی صفحات به صورت متناسب قرار داده شده و فضاهای خالی بی‌استفاده در پایین صفحات حذف شود.
۱۵. طول صفحات با یکدیگر هماهنگ و متناسب باشد.
۱۶. تعداد کاراکترها (کلمات) در هر خط از صفحه باید با توجه به کاربرد متن انتخاب شود.
۱۷. طرح‌بندی وبسایت، شناور و قابل انطباق با رزولیشن‌های^۱ مختلف طراحی شود.
۱۸. در وبسایت‌های چند زبانه باید وبسایت در تمام زبان‌ها از طرح و شمای مشابه پیروی نماید.
۱۹. صفحات مقابل کاملاً نوشتاری^۲ از وبسایت ایجاد و در دسترس باشد.

ماده ۲۱. صفحه‌بندی و اسکرول:

وبسایتها باید از استفاده از اسکرول افقی پرهیز نمایند، در خصوص صفحات بلند به جای اسکرول‌های طولانی عمودی از تعداد صفحات بیشتر استفاده^۳ نمایند، همچنین باید متون طولانی موجود در وبسایت را به بخش‌های کوچکتر تقسیم و هر بخش را در یک صفحه جداگانه قرار دهند.

ماده ۲۲. پیمایش^۴:

وبسایتها در خصوص پیمایش در وبسایت باید موارد زیر را رعایت نمایند:

۱. عناصر پیمایشی باید از سایر موارد در صفحات وبسایت متمایز گردیده و در قالب گروه‌های مشخص آرایه گردند.
۲. در صفحات طولانی باید لینک‌هایی برای برگشت به بالا و پایین در همان صفحه برای پیمایش سریع ایجاد شود.
۳. در صفحات طولانی با چندین قسمت مطلب مجزا، در جای اول یک فهرست کوتاه از تمام عناوین صفحه به صورت قابل کلیک به ابتدای هر عنوان در همان صفحه و در بالای صفحات ایجاد شود^۴.
۴. بازدیدکنندگان برای دیدن منوها و لینک‌های مهم و اصلی نباید نیاز به اسپکرول کردن داشته باشند.
۵. بازدیدکننده باید از صفحه‌ای که در آن قرار دارد و موقعیت صفحه در سایت مطلع شود.
۶. پیمایش اصلی وبسایت نباید بر اساس ساختار سازمانی دستگاه ایجاد شود.
۷. در وبسایت‌هایی که مخاطبین خاص داشته و مخاطبین با ساختار سازمانی دستگاه آشنایی دارند می‌توان از ساختار سازمانی دستگاه به عنوان پیمایش فرعی وبسایت استفاده نمود.
۸. تمامی صفحات باید حداقل پیوند و منوی ثابتی به «صفحه خانه» و دیگر صفحات و بخش‌های آورده شده در «بخش اطلاعات پایه مورد نیاز» داشته باشند.

ماده ۲۳. نمایش متون (قرمت و فونت و سایز):

- وبسایتها باید در خصوص نمایش متون موارد زیر را رعایت رعایت نمایند:
۱. استفاده از متون به رنگ سیاه و بر روی پشت زمینه سفید با توجه به کنتراست رنگی بالای این دو رنگ توصیه می‌شود.
 ۲. ظاهر، قالب پیام‌ها و اطلاعاتی که به بازدیدکنندگان آرایه می‌شود در تمام صفحات سازگار و یکسان باشند.
 ۳. از حروف و نوشته‌های **bold** یا *italic* تنها در موارد ضروری و جهت ایجاد تمایز در بخش‌های مهم و کوتاه از متون و با هدف جلب توجه بازدیدکنندگان استفاده شود.
 ۴. از فونت‌های یکسان، هم‌خانواده و آشنا برای مخاطبین و حداقل سایز ۱۲ استفاده شود.

^۱ Resolution
^۲ Text only pages
^۳ Navigation

^۴ به این فهرست لینک‌های **anchor** و با صفحات **within-page** می‌تواند

ماده ۲۴. پیوندهای داخلی و منوها^۱

- در وبسایتها در خصوص پیوندهای داخلی و منوها باید موارد زیر رعایت شود:
۱. قرار دادن منوها، دکمه‌ها^۲ و پیوندها به صورت متنی و نوشتاری نسبت به صورت گرافیکی ارجحیت دارد.
 ۲. در منوها و دکمه‌هایی که از عکس استفاده شده است از کد ALT^۳ استفاده شود.
 ۳. از منوها و دکمه‌هایی که برای اجرا نیاز به برنامه‌های کمکی^۴ و خاص (مانند Flash player و ...) دارند استفاده نشود.
 ۴. برای اشاره به زیر منوها در منوهای آبخاری، از علائم متداول مانند (←) استفاده شود.
 ۵. برای پیوندها و منوها و دکمه‌ها باید نام مناسب و متناسب انتخاب شود.
 ۶. نام پیوندها یا صفحات مقصد هماهنگ باشد.
 ۷. به دیگر صفحات وبسایت که دارای اطلاعات و محتوای مرتبط می‌باشد و به اطلاعات اضافه و تکمیل کننده مورد نیاز کاربران پیوند برقرار شود.
 ۸. پیوندهای داخلی مهم تکرار شود.
 ۹. رنگ پیوندهای دیده شده تغییر داده شود.
 ۱۰. المان‌های قابل کلیک در متن و مناطق قابل کلیک از عکس‌ها متمایز شود.
 ۱۱. در طراحی المان‌های غیر قابل کلیک دقت شود تا با المان‌های قابل کلیک اشتباه نشود.
 ۱۲. یک بخش خاص، واضح و مرتبط از یک متن قابل کلیک شود. از قابل کلیک نمودن تمام یا یک بخش طولانی از یک متن و یا پاراگراف پرهیز شود.

ماده ۲۵. دریافت اطلاعات از کاربران

- در وبسایتها برای دریافت اطلاعات از کاربران رعایت موارد زیر الزامی است:
۱. بخش‌هایی از فرم دریافت اطلاعات که بازدیدکنندگان لزوماً باید تکمیل نمایند را با استفاده از علامت «*» و با رنگ قرمز از دیگر بخش‌ها متمایز شود.
 ۲. در موارد دریافت اطلاعات به زبان انگلیسی نباید به حروف کوچک و بزرگ حساس باشند.
 ۳. برای کلیه فیلدهای دریافت اطلاعات باید برجسب‌های واضح، راهنما و مرتبط با آن انتخاب شود.
 ۴. حداقل اطلاعات از بازدیدکنندگان دریافت شود و از دریافت اطلاعات غیر ضروری پرهیز شود.
 ۵. برجسب‌های ورود اطلاعات باید نزدیک به فضاهای ورود اطلاعات قرار گیرد.
 ۶. فضای ورود اطلاعات در هر فیلد به اندازه‌ای در نظر گرفته شود که بازدیدکنندگان بتوانند اطلاعات ورودی خود را بدون نیاز به اسکرول کردن ببینند.
 ۷. در صورت نیاز به انتخاب یک گزینه از بین حداقل دو انتخاب از radio button استفاده شود.
 ۸. در صورت نیاز به انتخاب یک یا چند گزینه از میان گزینه‌ها از check box استفاده شود.
 ۹. برای انتخاب یک گزینه از بین تعداد زیاد گزینه‌ها از لیست‌های باز^۵ یا combo box استفاده شود.
 ۱۰. خطاهای احتمالی کاربران در هنگام پر کردن فرم‌ها را باید پیش‌بینی نموده و تمهیدات لازم اندیشیده شود.
 ۱۱. مکان نما^۶ در اولین خانه ورود اطلاعات قرار گیرد.

^۱ Links
^۲ Menus
^۳ Buttons
^۴ Alternate text
^۵ Plug in
^۶ Open lists
^۷ cursor

ماده ۲۶. ابزارهای چند رسانه‌ای^۱، گرافیک و تصاویر:

- در وبسایتها برای استفاده از ابزارهای چندرسانه‌یی رعایت موارد زیر ضروری است:
۱. از پس زمینه‌های ساده و ترجیحا سفید استفاده شود و از استفاده از تصاویر، طرح‌های پیچیده و نقش و نگارها در پس زمینه صفحات پرهیز شود. چنانچه ناگزیر به استفاده از تصاویر به عنوان پس زمینه با هدف آرایه یک مفهوم خاص باشند، باید از عکس‌های با رزولوشن کم و حجم پایین و محو استفاده نمایند که استفاده از متون سایت برای بازدید کنندگان دشوار نگردد.
 ۲. برای عناصر غیر نوشتاری، توصیفات نوشتاری آماده شده، پیام و اطلاعات این عناصر به بازدید کنندگان آرایه شود. این توصیفات همچنین در قالب کد ALT نیز آورده شود.
 ۳. استفاده از تصاویر محدود به زمانی شود که وجود آنها برای انتقال مفاهیم و موفقیت سایت موثر است و از استفاده تصاویر به دلایل تزئینی پرهیز شود.
 ۴. هنگام استفاده از تصاویر دقت شود تا صفحات وبسایت حجیم و زمان بارگزاری صفحات وبسایت طولانی نشود.
 ۵. هنگام نمایش تصاویر از یک عکس با سایز کوچک به عنوان پیش نمایش عکس با سایز واقعی استفاده شود و در صورت ضرورت امکان مشاهده تصویر در سایز بزرگتر و با زوایای متفاوت و با مواردی مشابه موضوع با بیان عباراتی مانند «مشاهده در سایز واقعی»، «نمای پشت» و ... یادآوری شود.
 ۶. در صورت نیاز به استفاده از تصاویر باید قوانین، مقررات و شئون اسلامی رعایت گردد.
 ۷. صدا، تصویر، پویانمایی و فیلم زمانی باید استفاده شود که نیاز به انتقال معنا یا مفهوم خاصی به بازدید کنندگان باشد و پیش از نمایش پویانمایی و فیلم به بازدید کنندگان توضیحات کافی در مورد آنها آرایه شود.
 ۸. برای صدا، پویانمایی و فیلم ابزار کنترل قرار داده شود. کاربر باید بتواند در صورت تمایل از پخش آنها جلوگیری نماید.

ماده ۲۷. جستوجو:

۱. در وبسایتها باید بخشی تحت عنوان «جستوجو» در تمامی صفحات قرار گیرد، همچنین باید امکان جستوجوی پیشرفته برای بازدید کنندگان فراهم شود.
۲. محل کادر بخش جستوجو در نمای اول و در یک شوم بالای صفحه تعبیه شود.
۳. زمان پیشنهادی برای آرایه نتایج جستوجو حداکثر ۳ ثانیه می باشد.
۴. راهنمایی جهت چگونگی جستوجوی بهینه بر روی سایت باید قرار داده شود و چگونگی استفاده و عملکرد عباراتی مانند «و»، «یا» و ... شرح داده شود.
۵. موتور جستوجوی وبسایتها نباید به «روف کوچک و بزرگ حساس باشد». در صورتی که موتور جستوجو به این مسأله حساس بود باید موارد به اطلاع بازدید کنندگان رسانده شود.
۶. در وبسایت‌های چند زبانه باید امکان جستوجو بر روی هر یک از زبانها ایجاد شود.

ماده ۲۸. متا دیتا:

وبسایتها باید از متادیتا^۲ استاندارد جهت تشریح اطلاعات موجود در یک سند با حداقل اطلاعات زیر استفاده نمایند:

۱. عنوان (منظور از این عنوان HTML title tag نیست)
۲. شرح
۳. تولید کننده (مالک مطلب، نام دستگاه)
۴. تاریخ تولید (تاریخ تولید اولیه)
۵. تاریخ آخرین بازنگری
۶. زبان نگارش

^۱ Multimedia

^۲ اطلاعات در مورد اطلاعات

ماده ۲۹. فایل‌ها و اسناد:

۱. وبسایت‌ها باید اطلاعات را در قالب فرمت‌های قابل استفاده توسط عموم و یا رعایت موارد زیر ارائه نمایند:
 - ۱-۱- استفاده از فرمت‌های استاندارد نظیر HTML و XML برای کلیه اسناد، اطلاعات و محتوای ارائه شده بر روی وبسایت
 - ۲-۱- فرمت اسناد منقول (PDF) جهت مواقعی که حجم محتوای ارائه شده زیاد بوده و استفاده از آنها برای کاربران بر روی وبسایت مشکل می‌باشد و یا در مواقعی که فرمت و شکل اولیه اطلاعات و اسناد باید حفظ شود. در هنگام استفاده از این فرمت وبسایت‌ها باید یک لینک برای دانلود نرم‌افزار آزاد مورد نیاز برای اجرای این فرمت برقرار نمایند.
 - ۳-۱- فرمت‌هایی مانند doc و غیره در مواردی که کاربر نیازمند ویرایش و یا تکمیل اطلاعات در فایل مربوطه باشد.
۲. اطلاع‌رسانی در خصوص نوع فرمت، اندازه فایل و زمان دانلود با سرعت‌های مختلف اتصال به اینترنت به همراه شرح کوتاهی در مورد محتوای فایل
۳. استفاده از نام فایل متناسب با محتوای آن

ماده ۳۰. افراد ناتوان:

کلیه دستگاه‌ها در هنگام طراحی وبسایت‌ها، روش‌های دسترسی افراد ناتوان و کم‌توان نظیر محدودیت‌های جسمی، حرکتی، بینایی، کوررنگی و غیره را در نظر گرفته و به نیازهای آنها در طراحی وبسایت باید توجه داشته باشند. تبصره: استفاده از استانداردهایی نظیر راهنمای دسترسی وبسایت W3C^۲ تحت عنوان WAI^۳ ضروری است.

بخش ششم: پشتیبانی، نگهداری و به‌روزرسانی

ماده ۳۱. به‌روزرسانی و پشتیبانی:

- دستگاه‌ها باید موارد زیر را در خصوص به‌روزرسانی و پشتیبانی وبسایت‌های خود رعایت نمایند:
۱. اطلاعات، اخبار، محتوا و خدمات وبسایت‌ها باید به‌روز، دقیق و موثق باشند.
 ۲. اطلاعات، اخبار، فرم‌ها و دیگر اطلاعات موجود بر روی وبسایت باید همانند نسخه‌های کتبی آنها دقیق، معتبر و قابل استناد برای بازدیدکنندگان باشند.
 ۳. کلیه اخبار و اطلاعات مورد نظر دستگاه باید ابتدا در وبسایت و سپس در سایر رسانه‌ها منتشر شود.
 ۴. سیاست‌های به‌روزرسانی وبسایت که دارای حداقل موارد زیر است، باید در اسناد سیاست‌گذاری وبسایت درج شود:
 - ۱-۴- مسئول / مسؤولان تهیه و به‌روزرسانی مطالب
 - ۲-۴- مسئول / مسؤولان پاسخگویی به بازخوردهای مخاطبان
 - ۳-۴- مسئول / مسؤولان پشتیبانی و تهیه مطالب هر بخش از سایت
 - ۴-۴- مسئول / مسؤولان به‌روزرسانی هر بخش از سایت
 ۵. تمامی صفحات، اسناد و اطلاعات منتشره در وبسایت باید دارای موارد زیر باشند:
 - ۱-۵- تاریخ انتشار بر روی وبسایت (در هنگام انتشار اطلاعات بر روی وبسایت تاریخ انتشار قید شود).
 - ۲-۵- تاریخ آخرین اصلاحات و به‌روزرسانی (اگر صفحه و یا سندی نیازمند اصلاحات و به‌روزرسانی بود، علاوه بر تاریخ انتشار تاریخ آخرین اصلاحات و به‌روزرسانی نیز قید شود. برای تصحیحات اصلاحی و غلط‌های تایپی نیازی به ذکر تاریخ آخرین اصلاحات و به‌روزرسانی نیست).
 - ۳-۵- تاریخ آخرین بازبینی و بازنگری (صفحات، اسناد و اطلاعاتی که یک سال از تاریخ انتشار آنها و یا تاریخ آخرین اصلاحات و به‌روزرسانی آنها گذشته است ممکن است از رده خارج شده باشند. کلیه این صفحات و اسناد باید

^۱ Portable Document Format
^۲ W3C: The World Wide Web Consortium
^۳ WAI: Web Accessibility Initiative

مجدداً بازبینی و بازنگری گردیده تا هنوز معتبر باشند. تاریخ آخرین بازبینی و بازنگری نیز باید قید شود. اسنادی که تغییر نمی‌یابند و اسناد آرشیوی از این عمل مستثنی می‌باشند.)

۶. وبسایتها باید تاریخ آخرین به‌روزرسانی و یا بازنگری وبسایت را حداقل در صفحه خانه ارایه نمایند.

۷. برای صفحات و اسنادی که هرگز تغییر نمی‌کنند مانند اخبار منتشره، گزارش‌های ادواری، آخرین قوانین، اسناد پایگانی و غیره از عبارتها و عناوینی نظیر «سند تاریخی است»، «معتبر می‌باشد»، «خبر» و غیره استفاده شود.

۸. برای اطلاعات و اسنادی که طبق قوانین و مقررات منسوخ شده و یا نسخه اولیه از اطلاعاتی است که مورد اصلاح و بازبینی قرار گرفته‌اند از عبارت و عناوینی نظیر «غیر معتبر»، «فاقد سندیت» و نظایر آن، به همراه متنی در خصوص علت و تاریخ غیر معتبر شدن آن اطلاعات، استفاده شود. این اطلاعات باید همچنان در دسترس مردم باشند

ماده ۲۲. تغییرات در وبسایت:

- ۱- از تغییر نام دامنه وبسایت و یا نشانی صفحات وبسایت پرهیز نمایند. در مولودی که انجام این تغییرات اجتناب ناپذیر است، در نشانی قبلی سایت و یا صفحات باید تغییرات اطلاع داده شده و بعد از چند تائیه (حداکثر ۱۰ تائیه) بازدید کننده به صورت خودکار به صفحه جدید منتقل شود.
- ۲- وبسایتها هنگام ایجاد تغییرات متناسب با حجم، وسعت و اهمیت تغییرات، قبل و بعد از اعمال تغییرات مهم نظیر موارد زیر از راه‌های مختلف تغییرات را به اطلاع بازدیدکنندگان برسانند:
 - ۱-۲- تغییرات نام دامنه^۱ و تغییرات نشانی صفحات پر مخاطب وبسایت^۲
 - ۲-۲- تغییرات اصلی در پیش یا ساختار وبسایت
 - ۳-۲- طراحی مجدد وبسایت
 - ۴-۲- هر گونه اختلال در خدمات رسانی وبسایت به همراه توضیح آن
 - ۵-۲- اطلاعات و خدمات جدید
- ۳- اطلاعات و خدمات جدید باید با عباراتی نظیر «جدید» مشخص شوند.

ماده ۲۳. توجه به نیاز کاربران:

- مسئولان وبسایتها باید با استفاده از روش‌های متعدد نظیر موارد زیر بهترین راه ساماندهی اطلاعات برای مخاطبین را به کار برند.
۱. ارزیابی قابلیت استفاده از سایت
 ۲. ممیزی رضایت کاربران
 ۳. تجزیه و تحلیل آمارها و گزارش‌ها شامل موارد جست‌وجو، موقعیت جغرافیایی، فناوری‌های استفاده شده و دیگر اطلاعات حاصل از آمار بازدیدکنندگان

ماده ۲۴. آمار و شمارشگر وبسایت:

- وبسایتها باید آماری از وضعیت بازدید کنندگان که شامل حداقل موارد زیر است تهیه نمایند:
۱. تعداد کاربران یکتا^۱
 ۲. تعداد بازدیدها
 ۳. تعداد صفحات دیده شده^۲
 ۴. درخواست‌های موفق^۳

^۱ Domain name
^۲ URL: Uniform Resource Locator
^۳ Unique users
^۴ Page view or page impression

^۵ در فرستگاهی که منجر به تحویل موفق صفحات وبسایت به بازدید کنندگان گردیدند.

۵. درخواست های ناموفق^۱
۶. صفحاتی که بیشترین بازدید را داشته اند
۷. صفحاتی که کمترین بازدید را داشته اند
۸. صفحات ورودی درجه یک^۲
۹. صفحاتی که به آن ها از دیگر صفحات سایت و یا صفحات وبسایت های دیگر ارجاع داده شده است.
۱۰. آمار تعاملات ناتمام^۳

ماده ۳۵. پاسخ به نیاز کارکنان دستگاه:

دستگاهها موظفاند نیازمندی خاص کارکنان خود را از طریق شبکه و یا وبسایت داخلی تامین نموده به صورتی که از طریق وبسایت اصلی دستگاه با استفاده از کلمه عبور قابل دسترسی باشد.

تبصره: چنانچه دستگاه دارای شبکه و یا وبسایت داخلی نباشد، می توانند خدمات خاص مورد نیاز کارمندان را از طریق وبسایت اصلی دستگاه با استفاده از کلمه عبور ارائه نمایند.

ماده ۳۶. تشویق مخاطبان و رونق وبسایت:

دستگاهها باید برای تشویق مخاطبان و رونق وبسایت های خود اقدامات زیر را انجام دهند:

۱. اقدامات تشویقی به منظور استفاده از خدمات الکترونیکی از طریق وبسایت
۲. درج نشانی وبسایت در کلیه سربرگها، بروشورها، نشریات، فرمها، کارت های ویزیت و نظایر آن
۳. ثبت وبسایت در موتورهای جستجو^۴ و فهرست ها^۵
۴. بهینه سازی رتبه وبسایت در موتورهای جستجو به طوری که حداقل جزو ۳۰ نتیجه اول نتایج جستجو قرار گیرد.
۵. استفاده از متادیتای استاندارد برای یافتن اطلاعات توسط موتور جستجوی وبسایت و سایر موتورهای جستجو

بخش هفتم: سایر موارد

ماده ۳۷. کلیه دستگاه های موضوع این دستورالعمل موظف به ثبت اطلاعات وبسایت خود در وبسایت ستاد ساماندهی پایگاه های اینترنتی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی می باشند.

ماده ۳۸. کلیه دستگاه های موضوع این دستورالعمل موظفاند بودجه مشخصی را در بودجه سنواتی خود به منظور توسعه، نگهداری و به روزرسانی وبسایت خود درج کنند و معاونت برنامه ریزی و نظارت، راهبردی ریاست جمهوری و معاونت برنامه ریزی استانداری موظف هستند همکاری لازم به منظور تامین اعتبار برای دستگاهها انجام دهند.

ماده ۳۹. وزارت موظف است، به منظور نظارت بر حسن اجرای این دستورالعمل اقدامات زیر را انجام دهد:

۱. ایجاد کمیته هدایت دستگاهها در خصوص اجرایی نمودن این دستورالعمل به صورتی که دستگاهها بتوانند به راحتی از خدمات کمیته استفاده نمایند.
۲. تدوین و ابلاغ کلیه ضوابط و راهنماهای مورد نیاز برای اجرایی شدن مفاد این دستورالعمل
۳. نظارت کلان بر حسن انجام این دستورالعمل و ارائه گزارش های ادواری سالانه از وضعیت وبسایتها و پرتال های کشور
۴. برگزاری جشنواره سالانه معرفی برترین وبسایتها و پرتال های کشور و اعطای نشان های الکترونیکی به آن ها با همکاری وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی و سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

ماده ۴۰. از تاریخ تصویب این دستورالعمل سایر بخش نامه ها، دستورالعمل ها و آیین نامه های مشابه و مفایر با این دستورالعمل لغو می گردد.

این دستورالعمل مشتمل بر هشت بخش، ۴۰ ماده و ۹ تبصره است که در جلسه روز **** مورخ --/--/۱۳۸۸ کمیسیون **** تصویب شد.

^۱ درخواست هایی که منجر به تحویل موفق صفحات وبسایت به بازدید کنندگان نگردیده اند.
^۲ صفحاتی که بیشترین بازدید کنندگان از آنها وارد سایت گردیده اند.