



وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات  
سازمان فناوری اطلاعات ایران

# استانداردها و الزامات فنی درگاه‌ها

(پرتال‌ها، وبسایت‌ها، وبگاه‌ها و رسانه‌های برخی)

نسخه : ۲۲

۱۳۹۱

## فهرست مطالب

۲	مقدمه
۲	بخش اول: تعاریف
۳	بخش دوم: اهداف، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی ایجاد درگاه
۶	بخش سوم: دامنه و میزبانی
۸	بخش چهارم: محتوا
۱۱	بخش پنجم: فنی
۱۶	بخش ششم: پشتیبانی، نگهداری و به‌روز رسانی

## مقدمه

به استناد بخشنامه شماره ۱/۴۷۰۸۳ مورخه ۱۳۹۱/۱۰/۳۰ در رابطه با بند ۱ تصویب‌نامه شماره ۱۹۲۶۳۰/ت/۴۲۶۳۵/ک مورخ ۱۳۹۱/۱۰/۰۳ هیات محترم وزیران در خصوص استانداردها و الزامات فنی درگاه‌ها (پرتال‌ها، وبسایت‌ها، وبگاه‌ها و رسانه‌های برخط) دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری به شرح زیر ابلاغ می‌شود:

## بخش اول: تعاریف

## ماده ۱. تعاریف

**دستگاه‌ها:** منظور از دستگاه در این دستورالعمل دستگاه‌های موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری است.

**سازمان:** منظور سازمان فناوری اطلاعات ایران است.

**صفحه:** صفحه به هر فایل متنی از یک آدرس اینترنتی<sup>۱</sup> گفته می‌شود، که با یک زبان نشانه‌گذاری مانند HTML نوشته و یا تولید شده و از طریق مرورگر دیده شود. نظیر فایل‌های `html`، `php`، `PDF` و . . . اما پنجره‌های `pop-up` و پنجره‌های محاوره<sup>۲</sup>، فایل‌هایی که توضیحات متنی برای محتوای غیر متن به منظور افزایش قابلیت دسترسی آماده می‌نمایند (`d-link`)<sup>۳</sup>، صفحات راهنمایی مجدد<sup>۴</sup>، اسلایدهای یک آرایه به عنوان یک صفحه شناخته نمی‌شوند.

**صفحه خانه:** صفحه‌ای که به عنوان ورودی به یک درگاه عمل می‌کند. هر درگاهی تنها یک صفحه خانه دارد.

**وبسایت:** وبسایت عبارت است از مجموعه‌ای از صفحات و محتوای وب که در زیر یک صفحه خانه سازماندهی می‌شوند.

**درگاه (پرتال):** درگاه به وبسایتی که مجموعه‌ای از پیوندها و دیگر منابع اطلاعات و خدمات برخط را سازماندهی، دسته‌بندی و آرایه نماید، اطلاق می‌شود.

**درگاه (پرتال) استانی:** منظور پرتال خدمات الکترونیکی استان‌ها است که برای آرایه اطلاعات و خدمات استانی ایجاد می‌شود، این پرتال غیر از درگاه سازمانی است.

**درگاه (پرتال) ملی:** منظور درگاه ملی خدمات الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران (<http://www.iran.ir>) است.

**درگاه‌های موضوع این دستورالعمل:** منظور پرتال‌ها، وبسایت‌ها، وبگاه‌ها و رسانه‌های برخط با دسترسی عمومی دستگاه است که در این دستورالعمل به اختصار درگاه نامیده می‌شود.

<sup>1</sup> URL

<sup>2</sup> Dialog windows

<sup>3</sup> Discription Link

<sup>4</sup> Redirection

**بخش دوم: اهداف، سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی ایجاد درگاه**

**ماده ۲.** هدف از این دستورالعمل نظام‌مند نمودن مراحل مختلف سیاست‌گذاری، راهبری، طراحی، پیاده‌سازی، به‌روزرسانی، نگهداری و پشتیبانی درگاه در راستای توسعه خدمات الکترونیکی، جلوگیری از اتلاف منابع و هزینه‌ها، جلب اعتماد و رضایت مردم در دریافت خدمات الکترونیکی و همچنین ارتقای جایگاه کشور در مجامع بین‌المللی است.

**ماده ۳.** به‌منظور سیاست‌گذاری و راهبری درگاه دستگاه، لازم است در هر دستگاه شورای سیاست‌گذاری و راهبری درگاه با حضور افراد زیر تشکیل شود:

۱. بالاترین مقام اجرایی دستگاه یا نماینده تام‌الاختیار وی به عنوان رئیس شورا
۲. مسئول روابط عمومی دستگاه
۳. مسئول فناوری اطلاعات دستگاه
۴. مسئول نوسازی و تحول اداری دستگاه
۵. مسئول حراست دستگاه
۶. دو نفر از مدیران و یا کارشناسان دستگاه با انتخاب بالاترین مقام اجرایی دستگاه

**ماده ۴.** شورای سیاست‌گذاری و راهبری درگاه موظف است، قبل از هرگونه اقدام اجرایی سند و یا اسناد سیاست‌گذاری و اجرایی درگاه را که در برگیرنده موارد زیر باشد، تدوین، تصویب و به کلیه افراد مسئول و مرتبط با درگاه دستگاه ابلاغ نماید:

۱. اهداف ایجاد و توسعه درگاه
۲. سیاست‌های مربوط به تامین منابع مالی سالیانه درگاه
۳. گروه‌های مخاطب و کاربران درگاه
۴. سیاست‌های مربوط به ارائه اطلاعات، خدمات و محتوا به مخاطبان
۵. سیاست‌های مربوط به به‌روزرسانی درگاه
۶. رویه نظارت بر عملکرد درگاه
۷. سیاست‌های پیونددهی درگاه
۸. انتخاب زبان اصلی درگاه و سیاست‌های مربوط به پشتیبانی درگاه از زبان‌های دیگر
۹. رویه پاسخگویی به پست‌های الکترونیکی
۱۰. سیاست‌های مربوط به حفظ محرمانگی اطلاعات خصوصی اشخاص حقیقی و حقوقی
۱۱. سیاست‌های مربوط به فراهم‌سازی زمینه برای دستیابی افراد ناتوان به درگاه مطابق با توصیه‌های WAI<sup>۱</sup>
۱۲. سیاست‌های مربوط به بررسی نیاز کاربران و پشتیبانی درگاه از این نیازها
۱۳. سیاست‌های مربوط به آموزش مستمر کارشناسان مرتبط با درگاه

**ماده ۵.** شورای سیاست‌گذاری و راهبری درگاه موظف است، فرآیندهای لازم برای ایجاد، به‌روزرسانی، پشتیبانی و نگهداری درگاه را تدوین و پس از تایید بالاترین مقام اجرایی دستگاه ابلاغ نماید.

**ماده ۶.** دستگاه موظف است سالیانه بودجه مشخصی را به منظور ایجاد، توسعه، نگهداری، به‌روزرسانی و پشتیبانی درگاه جهت انجام اموری نظیر موارد زیر پیش‌بینی نمایند.

۱. توسعه درگاه
۲. توسعه خدمات بر خط
۳. نگهداری و به‌روزرسانی درگاه
۴. تامین و آموزش نیروی انسانی مورد نیاز مطابق سیاست‌های مصوب شورای راهبری درگاه
۵. برون‌سپاری فعالیت‌های مرتبط با درگاه در صورت لزوم

<sup>1</sup> Web Accessibility Initiative

۶. انجام نیازسنجی و ارزیابی درگاه

۷. اخذ گواهی فنی تصدیق کیفیت درگاه از آزمایشگاه‌های مورد تایید سازمان، مرکز ملی توسعه و بکارگیری نرم افزارهای بومی و آزاد/متن باز ایران

۸. توسعه کاربران درگاه و ترویج درگاه از طریق اطلاع‌رسانی، تبلیغ و تشویق به استفاده از آن

**ماده ۷.** کلیه قوانین، آیین‌نامه‌ها و مقررات جاری جمهوری اسلامی ایران در خصوص تعامل کارکنان با دستگاه، دستگاه با شهروندان، دستگاه با دستگاه و دستگاه با بنگاه در درگاه لازم‌الاجرا است.

#### **ماده ۸. درج نشان و مالکیت مادی و معنوی جمهوری اسلامی ایران:**

۱. دستگاه‌ها باید به صورت واضح و مشخص نام و نشان خود را در سرآیند<sup>۱</sup> درگاه دستگاه درج نمایند. لازم است تعلق درگاه به جمهوری اسلامی ایران مشخص باشد.

۲. برچسب عنوان<sup>۲</sup> در تمامی صفحات درگاه‌ها باید شامل نام دستگاه باشد.

۳. پرتال‌های استانی باید در سرآیند و برچسب عنوان تمامی صفحات، عبارت «پرتال الکترونیکی استان ((نام استان))» را درج نمایند.

۴. پرتال ملی باید در سرآیند و برچسب عنوان تمامی صفحات، عبارت «درگاه ملی خدمات الکترونیکی جمهوری اسلامی ایران» را درج نماید.

۵. در پایین تمامی صفحات درگاه‌ها عباراتی نظیر «کلیه حقوق مادی و معنوی این سایت متعلق به ((نام دستگاه)) است» درج شود.

#### **ماده ۹. زبان درگاه‌ها**

۱. زبان اصلی کلیه درگاه‌ها زبان فارسی است. صفحه خانه و صفحه ورودی اصلی درگاه‌ها باید به زبان فارسی بارگذاری شود.

تبصره ۱: درگاه‌ها بسته به منطقه جغرافیایی مربوط می‌توانند زبان بومی منطقه را نیز پشتیبانی نمایند.

تبصره ۲: درگاه دارای مخاطب خارج از کشور باید زبان فارسی و زبان خارجی متناسب را پشتیبانی نموده و در انتخاب زبان اصلی سایت مختار می‌باشند.

۲. در درگاه‌هایی که به صورت چند زبانه می‌باشند باید امکان تغییر زبان برای کاربران در تمام صفحات فراهم شود.

۳. صفحات درگاه باید مطابق با استاندارد ISO/IEC 10646 و با استفاده از کاراکتر ست یونیکد (UTF-8) طراحی و قابل نمایش باشند.

#### **ماده ۱۰. امنیت درگاه و حفظ محرمانگی اطلاعات اشخاص:**

۱. درگاه‌ها باید با هدف حفظ دقت اطلاعات، حفظ اطلاعات در برابر هرگونه تحریف و یا دستکاری، حفظ محرمانگی اطلاعات (در سطوح لازم) و همچنین در اختیار بودن به موقع اطلاعات و خدمات، اقدامات کنترلی کافی و مناسبی به عمل آورند.

۲. دستگاه‌ها باید کنترل‌های مدیریتی را برای جلوگیری و ممانعت از افشای بی مورد اطلاعات حساس، به مورد اجرا گذارند.

۳. امنیت درگاه با حفظ امنیت حداقل موارد زیر تامین می‌شود:

۳-۱- نرم افزار وب سرور<sup>۳</sup>

۳-۲- سیستم عامل رایانه وب سرور

۳-۳- شبکه LAN رایانه وب سرور

۳-۴- نرم افزارهای کمکی وب سرور (مانند پایگاه داده‌ها<sup>۴</sup>)

۳-۵- DNS<sup>۵</sup> معتبر برای شبکه وب سرور

۳-۶- مدیریت و کنترل از راه دور وب سرور (مواردی مانند استفاده از FTP و استفاده از سرورهای اضافی)

۳-۷- حفاظت فیزیکی و شخصی از محل برای اطمینان از امنیت تجهیزات وب سرور

۴. درگاه‌ها باید از دریافت اطلاعات خصوصی اشخاص حقیقی و حقوقی در موارد غیر ضروری اجتناب نمایند.

<sup>1</sup> Header

<sup>2</sup> Title tag

<sup>3</sup> Web server application

<sup>4</sup> Database

<sup>5</sup> Domain Name Server

---

۵. درگاه‌ها حق افشای اطلاعات خصوصی اشخاص حقیقی و حقوقی را بدون مجوزهای قانونی نداشته و در صورت تخلف برابر مقررات جاری جمهوری اسلامی ایران با آنها برخورد خواهد شد.

---

**بخش سوم: دامنه و میزبانی****ماده ۱۱. نام دامنه :**

۱. کلیه درگاهها 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 "co.ir"
  - ۶-۱- شبکه‌ها، فراهم‌کنندگان خدمات اینترنتی و غیره "net.ir"
  - ۷-۱- سایر زیر دامنه‌ها در صورت نیاز توسط سازمان، مرکز توسعه و مدیریت اینترنت (متما) کشوری اعلام می‌شود.
۲. نام دامنه باید با هویت و مشخصات حقوقی دستگاه اجرایی مربوط ثبت شود و مالکیت مادی و معنوی درگاه 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 درگاهها را در انتخاب نام دامنه خود رعایت کنند.
۵. **تبصره:** شیوه‌نامه نام‌گذاری نام دامنه درگاهها ظرف سه ماه توسط سازمان، مرکز توسعه و مدیریت اینترنت (متما) تدوین و ابلاغ خواهد شد. چنانچه درگاهها علاوه بر پسوندهای موضوع بند یک از پسوندهای دامنه دیگری نیز استفاده می‌نمایند، باید کلیه این نام‌های دامنه به نام دامنه اصلی هدایت<sup>۱</sup> شود.

**ماده ۱۲. درگاه واحد سازمانی:**

۱. هر دستگاه موظف است با درگاه واحد، دسترسی به کلیه درگاه‌های بخش‌های زیر مجموعه خود را امکان پذیر سازد.
۲. کلیه خدمات و اطلاعات قابل ارایه 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 درگاه‌های مختلف برای واحدهای خود اهداف، وظایف، اطلاعات و خدمات آنها همپوشانی و یا تناقض نداشته باشند.

**ماده ۱۳. پرتال‌های ملی و استانی**

۱. درگاهها باید کلیه خدمات خود را علاوه بر درگاه واحد سازمانی خود از طریق پرتال ملی که توسط سازمان ایجاد شده است، نیز ارایه نمایند.
۲. استانداری‌ها موظف‌اند نسبت به راه‌اندازی پرتال استانی اقدام نمایند و درگاه‌های دستگاه‌های استان باید کلیه خدمات خود را علاوه بر درگاه خود از طریق پرتال استانی نیز ارایه نمایند.
۳. **تبصره:** شیوه‌نامه‌های ارایه خدمات بر روی پرتال ملی و پرتال‌های استانی ظرف شش ماه توسط سازمان، مرکز توسعه و مدیریت اینترنت (متما) تدوین و ابلاغ می‌شود.

**ماده ۱۴. میزبانی درگاه:**

۱. میزبانی کلیه درگاهها باید در مراکز داده داخل کشور انجام گیرد.
۲. در راستای جداسازی ترافیک داخلی و اینترنت از یک‌دیگر در لایه‌ی دسترسی، میزبانی درگاه‌های موضوع این دستورالعمل باید خدمات خود را علاوه بر آدرس‌های عمومی IP از طریق آدرس‌های خصوصی IP نیز ارایه نمایند.
۳. مدیران درگاهها لازم است ضمن مراجعه به سایت ثبت دامنه‌های کشوری (www.nic.ir) در خصوص ثبت nsهای اینترنتی علاوه بر ثبت nsهای اینترنتی اقدام مقتضی را انجام دهند.

<sup>1</sup> Redirect

- 
۴. تبدیل نام دامنه‌های سایت‌های میزبانی شده به آدرس‌های عددی خصوصی اینترنتی متناظر با آن‌ها از طریق سرورهای DNS (Domain Name Server) که متعاقباً توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران اعلام خواهد شد.
  ۵. متناسب به راه‌اندازی مراکز داده استانی به منظور کاهش ترافیک شبکه لازم است میزبانی درگاه‌های سطح استان در مرکز داده استانی انجام گیرد.
-



## بخش چهارم: محتوا

## ماده ۱۵. نگارش متون و محتوای سایت:

۱. درگاه‌ها در خصوص نگارش متون و محتوا باید موارد زیر را رعایت نمایند:

- ۱-۱- قواعد نگارشی و دستوری خط و زبان فارسی و توصیه‌های فرهنگستان زبان و ادب فارسی رعایت شود.
- ۲-۱- نباید از کلمات و اصطلاحات یا اختصارات نامانوس 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 به‌گونه‌ای کاملا 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 ۱۶. صفحه خانه:

۱. صفحه خانه باید قابلیت‌های درگاه را ارائه نماید.
۲. فقط خلاصه‌ای از اطلاعات و فهرست خدمات درگاه بر روی صفحه خانه آورده شود.
۳. پیش از صفحه خانه نباید یک صفحه واسط نظیر صفحه انتخاب زبان، نمایش صفحات گرافیکی، پویانمایی و خوش‌آمدگویی و یا موارد دیگر قرار بگیرد.
۴. طول صفحه خانه باید محدود باشد. بخش‌های اساسی آن حتی‌الامکان در یک نما قابل دیدن باشد.
۵. فضای منطقی‌ای برای کلید بخش‌های ارائه شده توسط درگاه متناسب با اهمیت هر یک از آن‌ها در صفحه خانه اختصاص داده شود.
۶. در صورت نیاز به نام کاربری و شناسه ورود پنجره آن در صفحه خانه آورده شود.

## ماده ۱۷. بخش‌های مورد نیاز در درگاه:

درگاه باید بخش‌های زیر را ارائه نماید:

۱- صفحه تماس با ما<sup>۱</sup>:

یک صفحه تحت عنوان «تماس با ما» داشته باشد. صفحه تماس با ما باید حداقل دارای اطلاعات زیر باشد.

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

۲-۱- شماره تلفن‌ها ضروری شامل تلفن‌های دستگاه، گویا و نمابر

۳-۱- نشانی‌های پست الکترونیکی

۴-۱- ساعات کار و ایام تعطیلات دستگاه

۲- صفحه درباره ما<sup>۲</sup>:

یک صفحه تحت عنوان «درباره ما» داشته باشد. 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 درگاه

۴-۲- برنامه‌ها و طرح‌های کلان دستگاه

۵-۲- ساختار سازمانی به صورت ابرمتنی<sup>۳</sup> و فراپیوند<sup>۴</sup>

۶-۲- معرفی دستگاه‌های بالادستی، زیرمجموعه و دیگر دستگاه‌های مرتبط

۷-۲- معرفی رییس، مدیران ارشد و مدیران واحدهای مختلف دستگاه

<sup>1</sup> Contact us

<sup>2</sup> About us

<sup>3</sup> Hypertext

<sup>4</sup> Hyperlink

۳- صفحه نقشه سایت<sup>۱</sup> یا فهرست موضوعی<sup>۲</sup>:

صفحه «نقشه سایت» یا «فهرست موضوعی» صفحه‌ای به‌روز است که نشان دهنده طرحی از طبقه‌بندی محتوای اصلی روی درگاه می‌باشد.

۴- صفحه پرسش‌های متداول<sup>۳</sup>:

صفحه‌ای برای پاسخ به سوالاتی که اغلب پرسیده می‌شوند تحت عنوان «پرسش‌های متداول» داشته باشند.

## ۵- بخش اطلاع‌رسانی خدمات دستگاه:

در این بخش باید کلیه خدمات دستگاه اعم از خدمات سنتی و الکترونیکی شامل مواردی نظیر فهرست عناوین خدمات دستگاه، اعلام مدارک مورد نیاز برای انجام هر خدمت، قابل دسترس بودن فرم‌های اداری مورد نیاز هر خدمت و روال ارایه خدمت به طور واضح و روشن بیان شود به طوری که مراجعه کننده به آسانی و به صورت ابر متنی و فرا پیوندی به اطلاعات هر خدمت دسترسی پیدا نماید.

۱-۵- فرم‌ها باید بر روی درگاه قابل بازبینی و چاپ باشد.

۲-۵- در موارد مقتضی امکان دانلود فرم‌ها از روی درگاه فراهم باشد.

۳-۵- فرم‌ها در صورت امکان با قابلیت تکمیل شدن بر روی درگاه ارایه شوند.

۴-۵- چنانچه فرم‌ها به دلایلی از قبیل دریافت هزینه و یا دریافت مدارک خاصی قادر به ارایه از طریق درگاه نباشد، باید شیوه درخواست و دستیابی به آنها ارایه شود.

## ۶- بخش خدمات الکترونیکی:

در این بخش باید کلیه خدماتی که دستگاه به صورت الکترونیکی ارایه می‌کند، برای مراجعه‌کنندگان قابل دسترس باشد به صورتی که به آسانی بتوانند از خدمات مربوطه استفاده نمایند.

۱-۶- دستگاه باید خدمات جدید الکترونیکی ارایه شده بر روی درگاه را به صورت کاملاً مشخص و برجسته‌ای به شهروندان و بازدیدکنندگان معرفی نماید.

۲-۶- 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 قوانین و مقررات:

نسخه‌ای از قوانین، مقررات، دستورالعمل‌ها و ضوابط 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 درگاه خود ارایه نموده و مطابق مقررات جاری کشور فرآیندهای برگزاری مزایده‌ها، مناقصه‌ها و فراخوان‌ها را به صورت الکترونیکی ارایه نمایند.

## ۱۰- بخش مجوزها، گواهینامه‌ها و پروانه‌ها:

در صورت صدور گواهینامه، مجوز، پروانه و نظایر آن توسط دستگاه باید اطلاعاتی نظیر اسامی و نشانی دارندگان این نوع مجوزها به صورت دقیق و کامل با رعایت ماده ۹ این دستورالعمل بر روی درگاه ارایه شود.

## ۱۱- صفحه سیاست‌های درگاه:

<sup>1</sup> Site map

<sup>2</sup> Site index

<sup>3</sup> FAQ: Frequently Asked Questions

باید سیاست‌های کلان مصوب شورای راهبری درگاه در صفحه‌ای تحت عنوان «سیاست‌های درگاه» 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 سیاست‌های مربوط به:

۱-۱۱- ایجاد درگاه و مخاطبان آن

۲-۱۱- پذیرش مسئولیت محتوای ارایه شده بر روی درگاه

۳-۱۱- پیوند دهی درگاه

۴-۱۱- به‌روز رسانی درگاه

۵-۱۱- نحوه استفاده و محافظت از اطلاعات شخصی دریافت شده از اشخاص

۱۲- صفحه و یا بخش پیوندهای مهم:

درگاه‌ها باید نسبت به ایجاد پیوند به دیگر درگاه‌ها 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:

درگاه‌ها 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 درگاه نباشد، باید شیوه درخواست و دستیابی به آن‌ها ارایه شود.

#### ماده ۱۸. پیوند به دیگر درگاه‌ها:

۱. درگاه‌ها باید سیاستی جامع، کامل و واضح در خصوص نحوه پیوند به دیگر درگاه‌ها داشته باشند. این سیاست شامل معیارها و راهنمایی‌هایی برای انتخاب پیوند و برنامه زمان‌بندی بازبینی پیوندها است.
۲. درگاه‌ها باید به درگاه دستگاه‌های بالادستی، درگاه دستگاه‌های زیرمجموعه، درگاه سازمان‌های همکار و مرتبط و همچنین به پرتال‌های ملی و استانی در قالب دسته بندی‌های مشخص پیوند داشته باشند.
۳. درگاه‌ها باید بازدیدکنندگان را نسبت به خروج از درگاه دستگاه و ورود به یک درگاه دیگر با استفاده از راه‌حل‌هایی نظیر موارد زیر مطلع نمایند:
  - ۱-۳- قرار دادن آیکنی در جلوی هر پیوند
  - ۲-۳- معرفی مقصد درگاه در متن پیوند و یا در شرح آن
  - ۳-۳- ایجاد یک صفحه حایل و نمایش آن به بازدید کنندگان پس از کلیک بر روی لینک سایت مقصد
۴. درگاه‌ها نباید مسئولیت محتوا و سیاست‌های حفظ حریم خصوصی به‌کار برده شده توسط درگاه‌های دیگر را عهده‌دار شوند.
۵. درگاه‌ها باید شرح مختصر و کوتاهی برای پیوندها آورده و درگاه مقصد را برای بازدید کنندگان معرفی نمایند.

## بخش پنجم: فنی

ماده ۱۹. امکان دسترسی<sup>۱</sup> عمومی:

درگاه‌ها باید در خصوص امکان دسترسی عمومی موارد زیر را رعایت نمایند:

۱. باید در تمام مرورگرهای متعارف و عمومی از قبیل **Opera, Safari, Chrome** و **Firefox** قابل دسترسی و استفاده باشند.
۲. باید متناسب با اندازه و درجات وضوح<sup>۲</sup> صفحه نمایشگر مخاطبان طراحی شود.
۳. در صورت امکان با توجه به سرعت‌های مختلف اتصال اینترنت مخاطبان طراحی شوند.
۴. زمان بارگذاری صفحه خانه با حداقل سرعت اتصال کاربران نباید از ۱۰ ثانیه بیشتر باشد.
۵. حجم زبان نشانه گذاری صفحات تا حد امکان پایین باشد. پیشنهاد می‌شود حجم صفحه خانه ۴۰ کیلوبایت و حجم صفحات دیگر ۱۲۰ کیلوبایت بیش‌تر نباشد.
۶. از فناوری‌های خاص در طراحی درگاه نظیر **Silver Light, Flash** پرهیز گردیده و به جای آنها از استانداردهایی نظیر **HTML5** و **CSS3** استفاده گردد.
۷. از **Pop Up** استفاده نشود.

ماده ۲۰. قابلیت استفاده<sup>۳</sup>:

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

۱. فرآیند انجام کار کاربر در درگاه 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» در صفحه قرار دهند.
۳. نسخه چاپی اطلاعات فرم‌های کاری، اسناد و غیره باید از لحاظ شکل ظاهری، محتوا و غیره دقیقاً مانند نسخه‌های مورد استفاده در دستگاه‌ها باشند.
۴. کاربران را در هنگامی که منتظر انجام عملیاتی می‌باشند با جملاتی مانند «لطفاً منتظر بمانید» و غیره و با توجه به روش‌هایی زیر از زمان‌بر بودن عملیات مطلع نمایند.
- ۴-۱- اگر مدت زمان انتظار کاربر حدود ۱۰ ثانیه است، با استفاده از جملات کوتاه و یا ساعت شنی وضعیت به اطلاع کاربر رسانده شود.
- ۴-۲- اگر مدت زمان انتظار کاربر تا حدود ۶۰ ثانیه افزایش یافت با یک نشانگر گرافیکی پیشرفت کار (**Progress Bar**) مانند  انجام عملیات نشان داده شود.
- ۴-۳- در مواقعی که مدت زمان انتظار کاربر بیش از ۶۰ ثانیه است، حتماً 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 می‌تواند با صدایی مانند بپ<sup>۴</sup> به کاربر اطلاع داده شود.
۵. باید از مقیاس‌ها، واحدها و زمان مورد استفاده کاربر برای آرایه و یا دریافت اطلاعات استفاده نمود و چنانچه نیاز به تبدیل واحدها و یا تغییر مقیاس و غیره است، این عمل توسط خود درگاه صورت بگیرد.
۶. امکان راهنمایی کاربر برای کلیه بخش‌های درگاه فراهم شود.

ماده ۲۱. طرح بندی و چیدمان صفحات<sup>۵</sup>:

درگاه‌ها باید در طرح‌بندی و چیدمان صفحات موارد زیر را رعایت نمایند:

۱. محل مشخص و ثابتی برای عناصر مشترک (یکسان) در صفحات مختلف درگاه در نظر گرفته شود.

<sup>1</sup> Accessibility

<sup>2</sup> Resolution

<sup>3</sup> Usability

<sup>4</sup> Beep

<sup>5</sup> Page layout

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. دسته‌بندی مطالب موجود در سایت به ترتیب اهمیت و اولویت قرار گیرد.
۴. موارد و منوهای مهم نظیر «صفحه خانه» و لینک صفحات مربوط به ماده ۱۶ در بالای صفحه قرار گیرد.
۵. منوها و پیوندهای مهم نظیر «صفحه خانه» و لینک صفحات مربوط به ماده ۱۶ در پایین تمامی صفحات درگاه به صورت پیوند نوشتاری تکرار شود.
۶. در صفحات فارسی زبان، سایر منوها در سمت راست صفحه قرار گیرد
۷. در مواردی که تعداد منوها زیاد می‌باشد، آن‌ها در گروه‌های مرتبط تقسیم و برای هر گروه یک عنوان مناسب انتخاب شود.
۸. زیرمنوهای هر منو زیرمجموعه منوی مربوطه قرار گیرد.
۹. کلیه عناصر، اطلاعات و لینک‌های اصلی بدون اسکرول کردن و یا با حداقل اسکرول در وضوح نمایش استاندارد ۱۰۲۴ در ۷۶۸ پیکسل، قابل دیدن باشند.
۱۰. سرتیترها و نکات مهم متمایز و مشخص شود.
۱۱. برجسب عنوان<sup>۱</sup> تمام صفحات باید علاوه بر نام دستگاه دارای یک نام متناسب با محتوای آن صفحه باشد.
۱۲. عنوان و نشان دستگاه در صفحات فارسی گوشه بالا سمت راست قرار گیرد.
۱۳. عناصر و متون یک صفحه با یک‌دیگر همتراز بوده، در یک خط قرار گیرند.
۱۴. 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.
۱۵. 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.
۱۶. تعداد کاراکترها در هر خط از صفحه باید با توجه به کاربرد متن انتخاب شود.
۱۷. طرح‌بندی درگاه، شناور و قابل انطباق با وضوح صفحه نمایش‌های<sup>۲</sup> مختلف طراحی شود.
۱۸. در درگاه‌های چند زبانه باید در تمام زبان‌ها از طرح و شمایی مشابه پیروی شود.
۱۹. حتی‌الامکان صفحات معادل کاملاً نوشتاری<sup>۳</sup>، از درگاه ایجاد و در دسترس باشد.

## ماده ۲۲. صفحه بندی و اسکرول:

در درگاه‌ها باید از اسکرول افقی پرهیز شود، در خصوص صفحات بلند به جای اسکرول‌های طولانی عمودی از تعداد صفحات بیش‌تر استفاده نمایند، پیشنهاد می‌شود متون طولانی موجود در درگاه را به بخش‌های کوچک‌تر تقسیم و هر بخش را در یک صفحه جداگانه<sup>۴</sup> قرار دهند.

## ماده ۲۳. پیمایش<sup>۵</sup>:

درگاه‌ها در خصوص پیمایش در سایت باید موارد زیر را رعایت نمایند:

۱. عناصر پیمایشی باید از سایر موارد در صفحات درگاه متمایز شده و در قالب گروه‌های مشخص ارائه شوند.
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 نمای 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<sup>۶</sup>
۴. بازدیدکننده برای دیدن منوها و لینک‌های مهم و اصلی نیاز به اسکرول کردن نداشته باشد.
۵. بازدیدکننده از موقعیت صفحه جاری<sup>۷</sup> در سایت مطلع شود.
۶. پیمایش اصلی درگاه نباید بر اساس ساختار سازمانی دستگاه ایجاد شود.

<sup>1</sup> Page Title

<sup>2</sup> Resolution

<sup>3</sup> Text only pages

<sup>4</sup> Paging

<sup>5</sup> Navigation

<sup>7</sup> Bread Crumbs

<sup>۶</sup> به این فهرست لینک‌های لنگر anchor و یا صفحات داخلی within-page گویند

۷. در درگاه‌هایی که مخاطبان خاص داشته و مخاطبان با ساختار سازمانی دستگاه آشنایی دارند، می‌توان از ساختار سازمانی دستگاه به عنوان پیمایش فرعی درگاه 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 ۲۴. نمایش متون (فرمت، فونت و اندازه) :

درگاه‌ها باید در خصوص نمایش متون موارد زیر را رعایت نمایند:

۱. رنگ متون نسبت به رنگ پس زمینه<sup>۱</sup> از کنتراست رنگی بالا برخوردار باشد. استفاده از متون به رنگ سیاه و بر روی پس زمینه سفید توصیه می‌شود.
۲. در تمام صفحات از فرمت، فونت یونیکد (استاندارد UTF-8) و اندازه سازگار و نیز متناسب برای مخاطبان استفاده شود. پیشنهاد می‌شود از حداقل سایز ۱۲ استفاده شود.
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.

#### ماده ۲۵. پیوندهای<sup>۲</sup> داخلی و منوها<sup>۳</sup>:

در درگاه‌ها در خصوص پیوندهای داخلی و منوها باید موارد زیر رعایت شود:

۱. قرار دادن منوها، دکمه‌ها<sup>۴</sup> 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<sup>۵</sup> استفاده شود.
۳. از منوها و دکمه‌هایی که برای اجرا نیاز به برنامه‌های کمکی<sup>۶</sup> و خاص (مانند **Flash player**، **Silver Light** 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، متناسب و نیز هماهنگ با صفحات مقصد انتخاب شود.
۶. پیوند اطلاعات و محتوای مرتبط و تکمیل کننده مورد نیاز کاربر در همان صفحه آورده شود.
۷. رنگ پیوندهای دیده شده، تغییر داده شود.
۸. عناصر قابل کلیک در متن و مناطق قابل کلیک از عکس‌ها متمایز شود و از قابل کلیک نمودن تمام یا یک بخش طولانی از یک متن و یا پاراگراف پرهیز شود.

<sup>1</sup> Background

<sup>2</sup> Links

<sup>3</sup> Menus

<sup>4</sup> Buttons

<sup>5</sup> Alternate text

<sup>6</sup> Plug in

**ماده ۲۶. دریافت اطلاعات از کاربران:**

در درگاه‌ها برای دریافت اطلاعات از کاربران رعایت موارد زیر الزامی است:

۱. بخش‌هایی از فرم دریافت اطلاعات که تکمیل آن برای بازدیدکننده الزامی است، با استفاده از علامت «\*» و با رنگ قرمز از دیگر بخش‌ها متمایز شود.
۲. در صورت نیاز به دریافت اطلاعات به زبان انگلیسی، ورود اطلاعات نباید به حروف کوچک و بزرگ حساس باشد.
۳. برای کلیه فیلدهای دریافت اطلاعات باید برچسب‌های مناسب، مرتبط و نزدیک به فضاهای ورود اطلاعات انتخاب شود.
۴. حداقل اطلاعات از بازدیدکنندگان دریافت شود و از دریافت اطلاعات غیر ضروری پرهیز شود.
۵. فضای ورود اطلاعات در هر فیلد متناسب با تعداد کاراکترهای مورد نیاز کاربر بوده و به اندازه‌ای در نظر گرفته شود که بازدیدکننده بتواند اطلاعات ورودی خود را به آسانی ببیند.
۶. تا حد امکان از صحنه گذاری (Validation) بر روی نوع داده‌های ورودی کاربر استفاده گردد.
۷. در صورت نیاز به انتخاب یک گزینه از بین حداقل دو انتخاب از دکمه‌های رادیویی<sup>۱</sup> استفاده شود.
۸. در صورت نیاز به انتخاب یک یا چند گزینه از میان گزینه‌ها از دکمه‌های انتخابی<sup>۲</sup> استفاده شود.
۹. برای انتخاب یک گزینه از بین تعداد زیاد گزینه‌ها از فهرست‌های باز<sup>۳</sup> یا فهرست‌های آشناری<sup>۴</sup> استفاده شود.
۱۰. خطاهای احتمالی کاربران در هنگام پرکردن فرم‌ها را باید پیش‌بینی نموده و تمهیدات لازم اندیشیده شود.
۱۱. مکان نما<sup>۵</sup> در اولین فیلد ورود اطلاعات قرار گرفته و ترتیب حرکت روی فیلدهای فرم<sup>۶</sup> نیز لحاظ شود.

**ماده ۲۷. ابزارهای چند رسانه‌ای<sup>۷</sup>، گرافیک و تصاویر:**

در درگاه‌ها برای استفاده از ابزارهای چندرسانه‌یی رعایت موارد زیر ضروری است:

۱. پس زمینه درگاه به صورت ساده، روشن و غیر گرافیکی باشد و در صورت ضرورت استفاده از تصویر، با رزولیشن کم و حجم پایین و محو استفاده شود.
۲. برای عناصر غیر نوشتاری، توضیحات نوشتاری آماده شده، پیام و اطلاعات این عناصر به بازدید کنندگان ارائه شود. این توصیفات همچنین در قالب کد ALT نیز آورده شود.
۳. استفاده از عناصر غیر نوشتاری محدود به زمانی شود که وجود آنها برای انتقال مفاهیم و موفقیت سایت موثر است.
۴. در هنگام استفاده از تصاویر دقت شود تا صفحات درگاه حجیم و زمان بارگذاری صفحات درگاه طولانی نشود.
۵. هنگام نمایش تصاویر با اندازه بزرگ و یا حجیم از یک عکس با سایز کوچک (Thumbnail) به عنوان پیش نمایش عکس با سایز واقعی استفاده شود و در صورت نیاز به مشاهده تصویر در سایز بزرگ‌تر و یا زوایای متفاوت و یا مواردی مشابه موضوع با بیان عباراتی مانند «مشاهده در سایز واقعی»، «نمای پشت» و... یادآوری شود.
۶. برای صدا، پویانمایی و فیلم ابزار کنترل قرار داده شود. کاربر باید بتواند در صورت تمایل اقدام به پخش آن‌ها نماید.

**ماده ۲۸. جست‌وجو:**

۱. کلیه موتورهای جست‌وجوی درگاه باید درونی باشد.
۲. در درگاه‌ها باید بخشی تحت عنوان «جست‌وجو» در تمامی صفحات قرار گیرد، همچنین باید امکان جست‌وجوی پیشرفته برای بازدیدکنندگان فراهم شود.
۳. محل کادر بخش جست‌وجو در نمای اول و در یک سوم بالای صفحه تعبیه شود.
۴. زمان پیشنهادی برای ارائه نتایج جست‌وجو حداکثر ۳ ثانیه می‌باشد.

<sup>1</sup> radio button

<sup>2</sup> check box

<sup>3</sup> Open lists

<sup>4</sup> combo box

<sup>5</sup> cursor

<sup>6</sup> Tab order

<sup>7</sup> Multimedia

۵. راهنمایی جهت چگونگی جست‌وجوی بهینه بر روی سایت باید قرار داده شود و چگونگی استفاده و عملکرد عباراتی مانند «و»، «یا» و سایر نشانه‌ها شرح داده شود.
۶. موتور جست‌وجوی درگاه‌ها نباید به حروف کوچک و بزرگ حساس باشد. در صورتی که موتور جست‌وجو به این مسأله حساس بود باید موارد به اطلاع بازدیدکنندگان رسانده شود.
۷. در درگاه‌های چند زبانه باید امکان جست‌وجو بر روی هر یک از زبان‌ها ایجاد شود.

#### ماده ۲۹. متادیتا:

درگاه‌ها باید از متادیتا<sup>۱</sup> استاندارد جهت تشریح اطلاعات موجود در یک سند و متناسب با محتوای هر صفحه 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 صفحه

#### ماده ۳۰. فایل‌ها و اسناد:

درگاه‌ها باید اطلاعات را در قالب فرمت‌های قابل استفاده توسط عموم و با رعایت موارد زیر ارائه نمایند:

۱. استفاده از فرمت‌های استاندارد نظیر
  - ۱-۱- استاندارد صنعتی **HTML** و **XML** برای کلیه اسناد، اطلاعات و محتوای ارائه شده بر روی درگاه
  - ۲-۱- فرمت اسناد منقول (**PDF**)<sup>۲</sup> جهت مواقعی که حجم محتوای ارائه شده زیاد بوده و استفاده از آنها برای کاربران بر روی درگاه مشکل می‌باشد و یا در مواقعی که فرمت و شکل اولیه اطلاعات و اسناد باید حفظ شود. در هنگام استفاده از این فرمت درگاه‌ها باید یک لینک برای دانلود نرم‌افزار آزاد/متن‌باز مورد نیاز برای اجرای این فرمت برقرار نمایند.
  - ۳-۱- فرمت‌هایی مانند **odf**. 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 ۳۱. افراد ناتوان:

کلیه دستگاه‌ها در هنگام طراحی درگاه‌ها، روش‌های دسترسی افراد ناتوان و کم‌توان نظیر محدودیت‌های جسمی، حرکتی، بینایی، کورنگی و غیره را در نظر گرفته و به نیازهای آنها در طراحی درگاه بر اساس استانداردهایی نظیر راهنمای دسترسی درگاه **W3C**<sup>۳</sup> تحت عنوان **WAI**<sup>۴</sup> در نظر گرفته و بنابر ضرورت مخاطبان درگاه پیاده‌سازی نمایند.

<sup>۱</sup> اطلاعاتی در مورد اطلاعات

<sup>۲</sup> Portable Document Format

<sup>۳</sup> W3C: The World Wide Web Consortium

<sup>۴</sup> WAI: Web Accessibility Initiative



**بخش ششم: پشتیبانی، نگهداری و به‌روز رسانی****ماده ۳۲. به‌روز رسانی و پشتیبانی:**

دستگاه‌ها باید موارد زیر را در خصوص به‌روز رسانی و پشتیبانی درگاه‌های خود رعایت نمایند:

۱. کلیه محتوای درگاه‌ها از قبیل اطلاعات، اخبار، خدمات، فرم‌ها و غیره باید به روز، معتبر، دقیق و قابل استناد باشند.
۲. سیاست‌های به‌روز رسانی درگاه که دارای حداقل موارد زیر است، باید در سند و یا اسناد سیاست‌گذاری و اجرایی درگاه درج شود:
  - ۱-۲ متولی و مسئول تهیه و بازنگری هر بخش از محتوا
  - ۲-۲ متولی و مسئول پاسخگویی به بازخوردهای مخاطبان
  - ۳-۲ متولی و مسئول بازگزاری هر بخش از درگاه
۳. درگاه‌ها باید تاریخ آخرین به‌روز رسانی و یا بازنگری درگاه را حداقل در صفحه خانه ارایه نمایند.
۴. کلیه قوانین و مقررات، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و فرم‌های منسوخ شده باید با برچسب منسوخ شده در آرشیو ذخیره شود به صورتی که برای کاربران قابل دسترس باشد.

**ماده ۳۳. تغییرات در درگاه:**

- ۱- از تغییر نام دامنه درگاه و یا نشانی صفحات درگاه پرهیز نمایند. در مواردی که انجام این تغییرات اجتناب ناپذیر است، در نشانی قبلی سایت و یا صفحات باید تغییرات انجام شده به بازدید کننده اطلاع داده شده و بعد از چند ثانیه (حداکثر ۱۰ ثانیه) بازدید کننده به صورت خودکار به صفحه جدید منتقل شود.
- ۲- درگاه‌ها 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<sup>۱</sup> و تغییرات نشانی صفحات پر مخاطب درگاه<sup>۲</sup>
  - ۲-۲ تغییرات اصلی در پیمایش یا ساختار درگاه
  - ۳-۲ طراحی مجدد درگاه
  - ۴-۲ هر گونه اختلال در خدمات رسانی درگاه به همراه توضیح آن
  - ۵-۲ اطلاعات و خدمات جدید
- ۳- اطلاعات و خدمات جدید باید با عباراتی نظیر «جدید» مشخص شوند.

**ماده ۳۴. توجه به نیاز کاربران:**

مسئولان درگاه‌ها باید با استفاده از روش‌های متعدد نظیر موارد زیر بهترین راه ساماندهی اطلاعات برای مخاطبان 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 ۳۵. آمار و شمارشگر درگاه:**

درگاه‌ها باید آماری از وضعیت بازدید کنندگان که شامل حداقل موارد زیر است، تهیه نمایند:

۱. تعداد کاربران یکتا<sup>۱</sup>
۲. تعداد بازدیدها
۳. تعداد صفحات دیده شده<sup>۴</sup>
۴. درخواست‌های موفق<sup>۱</sup>

<sup>۱</sup> Domain name

<sup>۲</sup> URL: Uniform Resource Locator

<sup>۳</sup> Unique users

<sup>۴</sup> Page view or page impression

۵. درخواست‌های ناموفق<sup>۲</sup>
۶. صفحاتی که بیش‌ترین بازدید را داشته‌اند
۷. صفحاتی که کم‌ترین بازدید را داشته‌اند
۸. صفحات ورودی درجه یک<sup>۳</sup>
۹. صفحاتی که به آن‌ها از دیگر صفحات سایت و یا صفحات درگاه‌های دیگر ارجاع داده شده است.
۱۰. آمار تعاملات ناتمام<sup>۴</sup>

#### ماده ۳۶. پاسخ به نیاز کارکنان دستگاه:

دستگاه‌ها موظف‌اند نیازمندی خاص کارکنان خود را از طریق شبکه داخلی مستقل تامین نمایند.  
**تبصره:** چنانچه دستگاه دارای شبکه و یا درگاه داخلی نباشد، می‌تواند خدمات خاص مورد نیاز کارکنان را از طریق درگاه اصلی دستگاه با استفاده از کلمه عبور ارایه نماید.

#### ماده ۳۷. تشویق مخاطبان و رونق درگاه:

- دستگاه‌ها باید برای تشویق مخاطبان و رونق درگاه‌های خود اقداماتی نظیر موارد زیر را انجام دهند:
۱. اقدامات تشویقی به منظور استفاده از خدمات الکترونیکی از طریق درگاه
  ۲. درج نشانی درگاه در کلیه سربرگ‌ها، بروشورها، نشریات، فرم‌ها، کارت‌های ویزیت و نظایر آن
  ۳. ثبت درگاه در موتورهای جست‌وجو<sup>۵</sup> و فهرست‌ها<sup>۶</sup>
  ۴. بهینه‌سازی رتبه درگاه در موتورهای جست‌وجو با توجه به نحوه رتبه بندی آنها
  ۵. استفاده از متادیتای استاندارد برای یافتن اطلاعات توسط موتور جست‌وجوی درگاه و سایر موتورهای جست‌وجو

#### ماده ۳۸. ارزیابی و گواهی تصدیق کیفیت

کلیه دستگاه‌های اجرایی موظفند علاوه بر رعایت موارد ذکر شده، نسبت به اخذ گواهی فنی تصدیق کیفیت از سازمان، مرکز ملی توسعه و بکارگیری نرم‌افزارهای بومی و آزاد/متن باز ایران، بر اساس شاخص‌های فنی اعلام شده از سوی سازمان، اقدام نمایند.  
 سازمان، به صورت دوره‌ای فهرست شاخص‌های فنی ارزیابی درگاه‌ها را از طریق [نمایگاه اطلاع رسانی مرکز ملی توسعه و بکارگیری نرم افزارهای بومی و آزاد/متن باز ایران](#) به نشانی [opnsourciran.ir](http://opnsourciran.ir) ارایه و به روزرسانی می‌نماید.

<sup>۱</sup> در خواست‌هایی که متجر به تحویل موفق صفحات وبسایت به بازدید کنندگان شده‌اند.

<sup>۲</sup> در خواست‌هایی که متجر به تحویل موفق صفحات وبسایت به بازدید کنندگان نشده‌اند.

<sup>۳</sup> صفحاتی که بیش‌ترین بازدید کنندگان از آن‌ها وارد سایت شده‌اند.

<sup>۴</sup> Dropped baskets

<sup>۵</sup> search engines

<sup>۶</sup> directories

**بخش هفتم: سایر موارد****ماده ۳۹. سازمان:**

۱- نسبت به آرایه شاخص‌های ارزیابی درگاه‌های موضوع این دستورالعمل و همچنین سنجش سالیانه آن‌ها اقدام می‌نماید.

۲- با اعمال سازوکار لازم بر حسن اجرای این دستورالعمل نظارت می‌نماید.

تبصره: به منظور ارتقای میزان شاخص‌ها سازمان جشنواره سالانه معرفی برترین درگاه‌های دستگاه‌های موضوع این دستورالعمل و اعطای نشان‌های الکترونیکی به آن‌ها را با همکاری معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری برگزار نماید.

**ماده ۴۰. وب‌سایت‌ها و پرتال‌های دستگاه‌های موضوع این دستورالعمل،** نماد آن‌ها در فضای مجازی است. مسئولیت محتوای آن‌ها به عهده دستگاه متولی است.

**ماده ۴۱. کلیه دستگاه‌های موضوع این دستورالعمل موظفانند با همکاری معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی ریاست جمهوری بودجه مشخصی را در بودجه سنواتی خود به منظور توسعه، نگهداری و به‌روزرسانی درگاه خود لحاظ نمایند.**

**ماده ۴۲. از تاریخ تصویب این دستورالعمل سایر دستورالعمل‌ها و بخش‌نامه‌های مغایر با این دستورالعمل لغو می‌شوند.**