

سازمان دامپزشکی کشور

برنامه اجرایی توسعه خدمات الکترونیکی و اصلاح فرایندها*

چشم انداز دستگاه در حوزه توسعه خدمات الکترونیکی:

ایجاد سازمان الکترونیکی که تمام فرآیندهای تخصصی و عمومی آن به صورت الکترونیکی و بدون نیاز به مراجعه مشتری (ارباب رجوع) با رعایت اصول امنیت و در بستری مناسب با سرعت و دقت و شفافیت قابل قبول ارائه شود.

به منظور تحقق

۱. بند ۱۲ سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری
۲. برنامه ششم توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران
۳. ماده ۳۶ قانون مدیریت خدمات کشوری
۴. برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری موضوع نقشه راه اصلاح نظام اداری ابلاغی ریاست محترم جمهور به شماره ۲۰۶/۹۳/۵۶۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۱/۲۰
۵. دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار به شماره ۱۳۷۰۴۷ مورخ ۱۳۹۳/۱۱/۰۷ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
۶. آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی مصوبه شورای عالی اداری به شماره ۲۰۶/۹۳/۷۷۴۰ مورخ ۱۳۹۳/۰۶/۱۰

اهداف دستگاه:

۱. تأمین بهداشت، سلامت و فراهم کردن رفاه دام، کنترل، پیشگیری و مبارزه با بیماری های دامی.
۲. تأمین و تضمین بهداشت و سلامت فرآورده های دامی.
۳. پیشگیری و مبارزه با بیماری های مشترک انسان و دام.
۴. فراهم کردن شرایط ورود به بازارهای جهانی، توسعه پایدار و سرمایه گذاری در بخش دام
۵. اجرای الزامات، مقررات و دستورالعمل های بهداشتی سازمان های بین المللی مرتبط

دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری دارای ۴۴ پست به تفکیک ذیل می باشد:

- مدیر کل ۱
- معاون ۲
- رییس اداره ۶
- پست های کارشناسی: ۳۵

شیوه و مراحل اصلاح و بهبود فرایندها و روش های انجام کار

- ۱) سازماندهی و تعیین تیم های بهبود
- ۲) برگزاری دوره های آموزشی
- ۳) تهیه فهرست تمام خدمات سازمان به مراجعان و انتخاب خدمت اولویت دار جهت بهبود
- ۴) انتخاب مشاور حقیقی یا حقوقی با تایید کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی
- ۵) مستند سازی و تکمیل شناسنامه خدمات
- ۶) مدل سازی فرآیند
- ۷) تعیین گردش کار ارائه خدمت بین واحدهای سازمانی بر اساس مدل BPMN در چارچوب فرآیندها
- ۸) شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه حل های اجرایی
- ۹) تدوین شناسنامه فرآیند خدمات
- ۱۰) اجرای راه حل ها در جهت بهبود فرآیندها
- ۱۱) ارزیابی نتایج بهبود فرآیندها
- ۱۲) بازگشت به گام سه و تکرار چرخه بصورت مداوم

معیارهای انتخاب و اصلاح فرآیندها

- اهمیت استراتژیک خدمت برای سازمان
- قابلیت ارائه خدمت به صورت الکترونیکی
- تعداد واحدهای مشارکت کننده در ارائه خدمت
- میزان نارضایتی مدیران ارشد سازمان از کارایی و اثربخشی ارائه خدمت
- میزان هزینه زایی و یا درآمد زایی خدمت
- میزان توجه شهروندان ، ذینفعان به کیفیت خدمت ارائه شده
- فراوانی مراجعه کنندگان برای دریافت خدمت
- میزان شکایات و نارضایتی شهروندان یا دستگاه های نظارتی از ارائه خدمت

مدلسازی فرآیندها

❖ مدل فرآیند بر اساس IDEFO

❖ مدل فرآیند بر اساس Business Process Management Common Body of (BPM CBOC)

Knowledge

اهداف و سیاست های دستگاه:

- تأمین بهداشت، سلامت و فراهم کردن رفاه دام، کنترل، پیشگیری و مبارزه با بیماری‌های دامی.
- تأمین و تضمین بهداشت و سلامت فرآورده‌های دامی.
- پیشگیری و مبارزه با بیماری‌های مشترک انسان و دام.
- فراهم کردن شرایط ورود به بازارهای جهانی، توسعه پایدار و سرمایه گذاری در بخش دام
- اجرای الزامات، مقررات و دستورالعمل‌های بهداشتی سازمان‌های بین‌المللی مرتبط

تحلیل SWOT دستگاه در حوزه توسعه خدمات الکترونیکی و اصلاح فرایندها:

۱. نقاط قوت:

- ا. وجود ساختار تشکیلاتی مصوب و منسجم سازمانی
- ب. وجود نیروهای متخصص فنی
- ج. وجود ردیف بودجه مستقل
- د. وجود زیرساخت خدمات الکترونیکی سازمان و ادارات کل استان
- ه. وجود فرهنگ سازمانی و آمادگی لازم مدیران و کارکنان برای توسعه خدمات الکترونیک
- و. وجود دستاوردهای موفق در ارائه خدمات الکترونیک در سازمان

۲. نقاط ضعف:

- ا. عدم کفایت تعداد نیروهای فنی در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات
- ب. عدم کفایت زیرساخت و تجهیزات لازم فناوری اطلاعات و ارتباطات در واحدهای عملیاتی در سطح شهرستان‌ها و بخش‌ها و پست‌های قرنطینه
- ج. یکپارچه نبودن مطلوب سامانه‌های الکترونیکی
- د. عدم کفایت بودجه‌های اختصاص یافته برای توسعه خدمات الکترونیکی
- ه. عدم وجود تیم بهبود
- و. عدم وجود اعتبار و عزم کافی برای آموزش تیم بهبود
- ز. فرسودگی زیرساخت‌های موجود فاوا و کمبود اعتبار برای نوسازی سخت‌افزاری و نرم‌افزاری زیرساخت
- ح. قدیمی بودن فناوری‌های استفاده شده در طراحی نرم‌افزارهای موجود

۳. فرصتها:

- ا. ابداع و اختراع فناوری های جدید برای تعامل سازمانی و ارائه خدمات الکترونیکی
- ب. عزم جدی دولت برای تحقق دولت الکترونیکی
- ج. ارتباط رسمی سازمان با نهادهای بهداشتی بین المللی

۴. تهدیدها:

- ا. عدم کفایت بودجه های اختصاص یافته برای توسعه خدمات الکترونیکی
- ب. سرعت بالای تحولات در زمینه فناوری اطلاعات و خدمات الکترونیکی در جهان
- ج. عدم وجود تعامل مناسب الکترونیکی بین دستگاه های مرتبط در ارائه خدمات.
- د. عدم آمادگی فرهنگی و علمی مناسب مشتریان سازمان برای خروج از شیوه های سنتی ارائه خدمات
- ه. عدم وجود مقررات منسجم و متمرکز بر فناوری الکترونیکی (اینترنت، پرداخت غیر حضوری و امضای الکترونیکی)
- و. ضعف قانونی در پذیرش خدمات الکترونیکی به عنوان اسناد قابل قبول
- ز. کم رنگ شدن یا از بین رفتن تجارب و حافظه سازمانی به دلیل عدم وجود سیستم های مدیریت دانش
- ح. تحمیل هزینه های اضافی بر سازمان به دلیل عدم استمرار، تاخیر در احصا و به روز رسانی فرآیندهای تخصصی سازمان به دلیل عدم وجود تیم بهبود
- ط. کند شدن گسترش فرهنگ فناوری اطلاعات و ایجاد نگرش منفی یا بی تفاوتی شدن کارکنان و مراجعان به دلیل مشکلاتی مثل تاخیر در تامین منابع توسعه و تجهیز فناوری، قدیمی شدن فناوری های مورد استفاده و تاثیر بر کارایی پرتال ها و نرم افزارها

انتظارات ذینفعان

- ۱) کاهش بروز بیماری های مشترک
- ۲) کاهش تلفات در گله های مرغ گوشتی و کاهش بروز بیماری ها در گله های صنعتی طیور
- ۳) کاهش بروز بیماری ها در مزارع پرورشی آبزیان و کاهش تلفات در مزارع پرورش آبزیان
- ۴) کاهش بروز بیماری در کلنی های زنبور عسل و کاهش بروز بیماری در کرم ابریشم
- ۵) کاهش بروز بیماری های واگیر دام در واحدهای اپیدمیولوژیک
- ۶) افزایش سطح پایش و کنترل سموم (کلره، فسفره) و فلزات سنگین (سرب، کادمیوم، جیوه، آرسنیک)، باقیمانده های دارویی (آنتی بیوتیک ها، هورمون ها)، آفلاتوکسین ها در فراورده های دامی (دام، طیور، آبزیان)
- ۷) افزایش موارد ارزیابی خطرات فراورده های خام دامی و خوراک دام، دارو و فراورده های بیولوژیک، منابع ژنتیکی دام و موجودات تراریخته
- ۸) توسعه آزمایشگاه ها
- ۹) افزایش تعداد ناوگان اختصاصی و بهداشتی حمل و نقل

۱۰) افزایش تعداد واحدهای دارای گواهی های استقرار سامانه های GMP, HACCP و ..

۱۱) افزایش صدور کد IR و EC و ...

۱۲) افزایش تعداد واحدهای دارای رتبه A

۱۳) رتبه بندی انواع واحدهای تحت نظارت دامپزشکی

۱۴) افزایش میزان دامداران دارای گواهی بهداشتی آموزشی / افزایش میزان شاغلین دارای گواهی آموزش های بهداشتی صنایع

۱۵) افزایش تعداد شاغلین بخش غیر دولتی دامپزشکی در شهرستان ها و مناطق کمتر توسعه یافته، افزایش درمانگاه های دامپزشکی

ویژه

۱۶) افزایش استفاده از فناوری های نوین هوشمند و افزایش تعداد کاربران سامانه های الکترونیکی سازمان

۱۷) به کارگیری فناوری های نو به منظور سهولت دسترسی و استفاده کاربران به خدمات سازمان

معیار استقرار سامانه ها

❖ پیشرفت سریع جهان و ارتقاء سطح زندگی و رفاه انسان مرهون توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات است. برای ماندن در عرصه رقابت جهانی ، چاره ای جز همراه شدن با این موج نیست. از سوی دیگر الزامات قانونی مانند مواد ۳۷، ۳۸، ۳۹ قانون مدیریت خدمات کشوری و مواد ۴۶، ۴۷، ۴۸ قانون برنامه پنج ساله توسعه جمهوری اسلامی، دستگاه های اجرایی را مکلف به اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات کرده است.

❖ سازمان دامپزشکی کشور نیز مانند سایر نهاد ها و سازمان های کشور در دهه گذشته تلاش ها و اقدامات موفقیت آمیز و چشمگیری در زمینه فناوری اطلاعات و ارتباطات داشته است.

❖ زیر ساخت شبکه و سخت افزار با تلاش چندین ساله سازمان تا حدود زیادی ایجاد شده بود، ولی به دلیل فقدان تحلیل کامل و تعیین دقیق نیاز های آتی، پاسخ گوی نیاز رو به افزایش سازمان نبود. لذا با تشکیل دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری با تأکید بر اصلاح فرآیندها و توسعه خدمات الکترونیک و اصلاح و بازمهندسی فرآیندها و ارائه خدمات دامپزشکی با استفاده از امکانات فناوری اطلاعات و ارتباطات براساس ساختار تشکیلات تفصیلی جدید سازمان با تأکید بر وظایف و مسئولیت های حاکمیتی سازمان تحلیلی کلی از وضعیت موجود و نیازهای سازمان انجام شد. با تشکیل گروه های کارشناسی و بهره گیری از مشاوران با گرایش ها و تخصص های متفاوت مانند تحلیل سیستم ، انفورماتیک (نرم افزار و سخت افزار) و مدیریت با هماهنگی و همکاری مدیران و کارشناسان حوزه های مختلف ستادی و استانی سازمان طرح کلی برای توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات در سازمان تهیه شد.

خدمات دستگاه (جدول ۱):

ردیف	عناوین کلیه خدمات دستگاه	خدمات مورد تفاهم	شماره ردیف اقدامات و پروژه های سال ۱۴۰۰ در ارتباط با خدمات مورد تفاهم از جدول ۲	توضیحات
۱	ارائه پروانه های بهداشتی اماکن دامی و صنایع وابسته به دام (۱۳۰۱۲۵۵۱۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	
۲	ارائه پروانه های تاسیس و بهره برداری کارخانجات و کارگاه های دامپزشکی (۱۳۰۱۲۵۵۲۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	
۳	ارائه پروانه تاسیس و فعالیت مراکز و شرکت های خدمات دامپزشکی (۱۳۰۱۲۵۵۳۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	
۴	ارائه گواهی بهداشتی کالاهای تحت نظارت دامپزشکی (۱۳۰۱۲۵۵۴۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	
۵	ارائه پروانه ساخت و تولید کالاهای تحت نظارت دامپزشکی (۱۳۰۱۲۵۵۵۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۳-۱	
۶	ارائه گواهی های بهداشتی اماکن دامی و کالاهای دامپزشکی (۱۳۰۲۲۵۵۶۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	
۷	ارائه گواهی ثبت و فروش کالاهای دامپزشکی (۱۳۰۲۲۵۵۷۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	
۸	ارائه پروانه اشتغال دامپزشکی (۱۳۰۱۲۵۵۸۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	
۹	نظارت بهداشتی بر اماکن، دام و محصولات دامی (۱۳۰۱۲۵۵۹۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	
۱۰	ارائه خدمات بهداشتی، درمانی و حمایتی دامپزشکی (۱۳۰۱۱۲۰۴۰۰۰)	<input type="checkbox"/>	۵-۱	

پروژه های سال ۱۴۰۰ دستگاه (جدول ۲):

ردیف	عناوین اقدامات و پروژه های سال ۱۴۰۰	شماره ردیف خدمت مرتبط از جدول ۱	توضیحات
۱	اجرای سامانه تحت وب تیکتینگ	۱۰-۱	
۲	پروژه احصاء مدل فرآیندی و داده ای سازمان	۱۰-۱	
۳	طراحی و اجرای سامانه تحت وب جامع دامپزشکی کشور	۱۰-۱	
۴	طراحی و اجرای سامانه نرم افزاری تحت وب مسئولین فنی و بهداشتی دامپزشکی (ماده ۳۴)	۹-۸-۶-۴-۱	
۵	طراحی و اجرای نرم افزار کاربردی تلفن همراه مسئولین فنی و بهداشتی دامپزشکی (ماده ۳۴)	۹-۸-۶-۴-۱	