

## 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

1. بند 12 سیاست های کلی نظام اداری ابلاغی مقام معظم رهبری
2. برنامه ششم توسعه اقتصادی اجتماعی و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران
3. ماده 36 قانون مدیریت خدمات کشوری
4. برنامه توسعه دولت الکترونیک و هوشمند سازی اداری موضوع نقشه راه اصلاح نظام اداری ابلاغی ریاست محترم جمهور به شماره 206/93/560 مورخ 1393/01/20
5. دستورالعمل اصلاح فرآیندها و روش های انجام کار به شماره 137047 مورخ 1393/11/07 سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور
6. آیین نامه توسعه خدمات الکترونیکی دستگاه های اجرایی مصوبه شورای عالی اداری به شماره 206/93/7740 مورخ 1393/06/10

#### اهداف دستگاه:

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

#### دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری دارای 44 پست به تفکیک ذیل می باشد:

- مدیر کل 1
- معاون 2
- رییس اداره 6
- پست های کارشناسی: 35

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

- (1) سازماندهی و تعیین تیم های بهبود
- (2) برگزاری دوره های آموزشی
- (3) تهیه فهرست تمام خدمات سازمان به مراجعان و انتخاب خدمت اولویت دار جهت بهبود
- (4) انتخاب مشاور حقیقی یا حقوقی با تایید کارگروه توسعه خدمات الکترونیکی
- (5) مستند سازی و تکمیل شناسنامه خدمات
- (6) مدل سازی فرآیند
- (7) تعیین گردش کار ارائه خدمت بین واحدهای سازمانی بر اساس مدل BPMN در چارچوب فرآیندها
- (8) شناسایی مسائل و مشکلات مرتبط با خدمات منتخب و ارائه راه حل های اجرایی
- (9) تدوین شناسنامه فرآیند خدمات
- (10) اجرای راه حل ها در جهت بهبود فرآیندها
- (11) ارزیابی نتایج بهبود فرآیندها
- (12) 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 Knowledge (BPM CBOC)

## اهداف و سیاست های دستگاه:

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

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

### 1. 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

### 2. 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 شهرستان ها و بخش ها و پست های قرنطینه
- ج. یکپارچه نبودن مطلوب سامانه های الکترونیکی
- د. عدم کفایت بودجه های اختصاص یافته برای توسعه خدمات الکترونیکی
- ه. عدم وجود اعتبار و عزم کافی برای آموزش تیم بهبود
- و. فرسودگی زیر ساخت های موجود فاوا و کمبود اعتبار برای نوسازی سخت افزاری و نرم افزاری زیر ساخت
- ز. قدیمی بودن فناوری های استفاده شده در طراحی نرم افزارهای موجود

### 3. 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

### 4. 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

- 1 کاهش بروز بیماری های مشترک
- 2 کاهش تلفات در گله های مرغ گوشتی و کاهش بروز بیماری ها در گله های صنعتی طیور
- 3 کاهش بروز بیماری ها در مزارع پرورشی آبزیان و کاهش تلفات در مزارع پرورش آبزیان
- 4 کاهش بروز بیماری در کلنی های زنبور عسل و کاهش بروز بیماری در کرم ابریشم
- 5 کاهش بروز بیماری های واگیر دام در واحدهای اپیدمیولوژیک
- 6 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)
- 7 افزایش موارد ارزیابی خطرات فراورده های خام دامی و خوراک دام، دارو و فراورده های بیولوژیک، منابع ژنتیکی دام و موجودات تراریخته
- 8 توسعه آزمایشگاه ها
- 9 افزایش تعداد ناوگان اختصاصی و بهداشتی حمل و نقل

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

11) افزایش صدور کد IR و EC و ...

12) افزایش تعداد واحدهای دارای رتبه A

13) رتبه بندی انواع واحدهای تحت نظارت دامپزشکی

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

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

ویژه

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

17) 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 37، 38، 39 قانون مدیریت خدمات کشوری و مواد 46، 47، 48 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 1):

ردیف	عناوین کلیه خدمات دستگاه	خدمات مورد تفاهم	شماره ردیف اقدامات و پروژه های سال 99 در ارتباط با خدمات مورد تفاهم از جدول 2	توضیحات
1	ارائه پروانه های بهداشتی اماکن دامی و صنایع وابسته به دام (13012551000)	<input type="checkbox"/>	5-1	
2	ارائه پروانه های تاسیس و بهره برداری کارخانجات و کارگاه های دامپزشکی (13012552000)	<input type="checkbox"/>	5-1	
3	ارائه پروانه تاسیس و فعالیت مراکز و شرکت های خدمات دامپزشکی (13012553000)	<input type="checkbox"/>	5-1	
4	ارائه گواهی بهداشتی کالاهای تحت نظارت دامپزشکی (13012554000)	<input type="checkbox"/>	5-1	
5	ارائه پروانه ساخت و تولید کالاهای تحت نظارت دامپزشکی (13012555000)	<input type="checkbox"/>	3-1	
6	ارائه گواهی های بهداشتی اماکن دامی و کالاهای دامپزشکی (13022556000)	<input type="checkbox"/>	5-1	
7	ارائه گواهی ثبت و فروش کالاهای دامپزشکی (13022557000)	<input type="checkbox"/>	5-1	
8	ارائه پروانه اشتغال دامپزشکی (13012558000)	<input type="checkbox"/>	5-1	
9	نظارت بهداشتی بر اماکن، دام و محصولات دامی (13012559000)	<input type="checkbox"/>	5-1	
10	ارائه خدمات بهداشتی، درمانی و حمایتی دامپزشکی (13011204000)	<input type="checkbox"/>	5-1	

پروژه های سال 99 دستگاه (جدول 2):

ردیف	عناوین اقدامات و پروژه های سال 99	شماره ردیف خدمت مرتبط از جدول 1	توضیحات
1	اجرای سامانه تحت وب تیکتینگ	10-1	
2	پروژه احصاء مدل فرآیندی و داده ای سازمان	10-1	
3	طراحی و اجرای سامانه تحت وب جامع دامپزشکی کشور	10-1	
4	طراحی و اجرای سامانه نرم افزاری تحت وب مسئولین فنی و بهداشتی دامپزشکی (ماده 34)	9-8-6-4-1	
5	طراحی و اجرای نرم افزار کاربردی تلفن همراه مسئولین فنی و بهداشتی دامپزشکی (ماده 34)	9-8-6-4-1	