

گزارش عملکرد سازمان دامپزشکی کشور

در حوزه توسعه دولت الکترونیک

دفتر فناوری اطلاعات، ارتباطات و تحول اداری

1402

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.

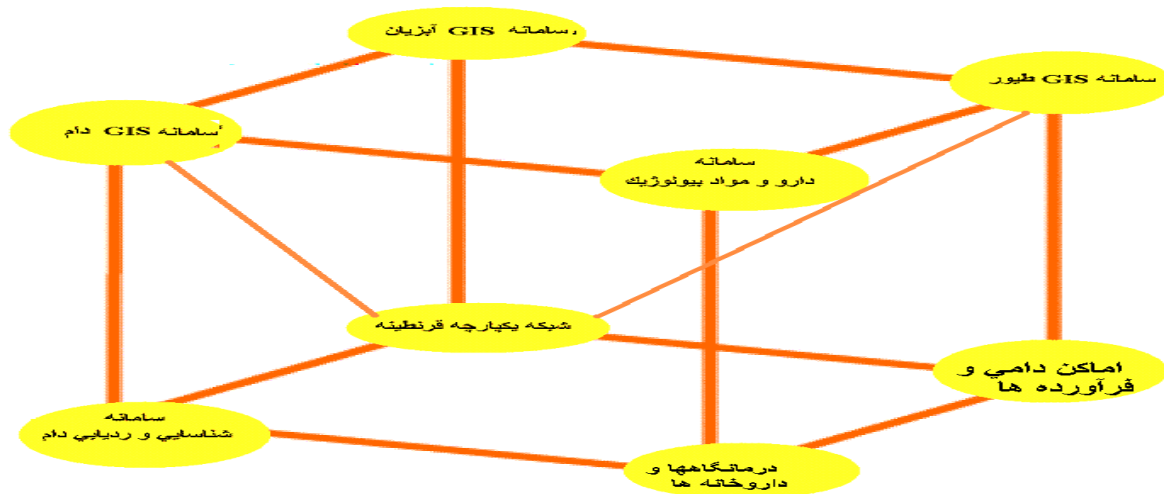
سازمان دامپزشکی کشور نیز مانند سایر نهاد ها و سازمان های کشور در دهه گذشته تلاش ها و اقدامات موفقیت آمیز و چشمگیری در زمینه اطلاعات و ارتباطات داشته است. بر همین سبیل سامانه پایش و مراقبت بیماری های دامی، سامانه یکپارچه قرنطینه، سامانه پایش و مراقبت بیماری های طیور، سیستم اتوماسیون مکاتبات اداری و چند سامانه اداری محدود دیگر طراحی و مستقر شده بود. ولی به علت اینکه سامانه های مذکور عمدتاً براساس نیازهای موردی دفاتر مرتبط و بدون داشتن تحلیل کامل و یکپارچه ملی و حتی بین الملل و به صورت جزایر مستقل طراحی شده بودند و از سوی دیگر اکثر سامانه های مذکور تحت وب نبوده و امکان ارائه خدمات الکترونیکی برای ذی نفع های خارج سازمانی وجود نداشت، در عمل با اشکالات و نواقص عدیده ای مواجه بود.

همچنین 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.

که الگوی وضعیت موجود و هدف 5 ساله در دو گام متفاوت در شکل زیر ارائه شده است

شکل (2) (نمای کلی حوزه وظایف سازمان و نحوه ارتباط آنها در دوره زمانی 5 ساله)



1- توسعه خدمات الکترونیک

1-2- پایگاه اینترنتی اطلاع رسانی

با توجه به الزام دستورالعمل استانداردسازی پایگاه های اطلاع رسانی دستگاه های اجرایی، نسخه اولیه پایگاه اینترنتی اطلاع رسانی در سازمان دامپزشکی کشور WWW.IVO.IR با اهداف زیر راه اندازی شد:

- 1- اطلاع رسانی و خدمات الکترونیکی.
- 2- ارتقاء رضایت مندی شهروندان.
- 3- ایجاد تحول در سازمان برای تسهیل و تسریع در امور مردم و مسؤولیت پذیری مدیران .
- 4- ارتقاء سلامت نظام اداری.
- 5- اصلاح سیستمها و روش های انجام کار .
- 6- کاهش تردد شهروندان در شهرها .

سازمان دامپزشکی کشور با طراحی و اجرای ساختار و محتوا، ضمن تثبیت جایگاه اینترنتی (portal-website) در بین ادارات دولتی، نسبت به راه اندازی آن اقدام کرد و با استانداردسازی و به روزرسانی محتوی در سال های بعد از آن شاخص های ذیل را به کار گرفته است :

الف - دستیابی به شاخص های محتوایی:

الف-1- اطلاع رسانی خدمات

- 1- راه اندازی 54 پورتال و زیرپورتال براساس نیازهای سازمان دامپزشکی کشور و مطابق با استانداردها شامل زیرپورتال های استانی و ستادی.
- 2- جایگذاری آرم، معرفی، تشکیلات و ساختار کلی سازمان دامپزشکی کشور.
- 3- معرفی و شرح وظایف دستگاه و واحدهای وابسته سازمان دامپزشکی کشور.
- 4- اطلاعات آمار پایه.
- 5- بروزرسانی اخبار و رویدادهای مهم دستگاه به تفکیک زمانی - در حال حاضر بیش از 24000 خبر در این قسمت وجود دارد.
- 6- ایجاد بانک مقالات مرتبط با دامپزشکی بیش از 1000 مقاله مرتبط.
- 7- ایجاد بانک تصاویر مربوط به دامپزشکی بیش از 400 مجموعه عکس مرتبط.

الف-2- تعامل با کاربران

- 1- دستیابی به رتبه اول در صفحه اینترنتی گوگل.
- 2- اطلاعات تماس با دستگاه و واحدهای وابسته به تفکیک آدرس پستی، تلفن، نمابر و آدرس پست الکترونیک
- 3- اعلام نحوه ارتباط مدیران ارشد دستگاه با مخاطبان از اولین صفحه تمامی پورتالها.
- 4- معرفی مدیران ستادی و استانی هر واحد به تفکیک مسئولیت.
- 5- مجموعه قوانین، مقررات، آیین نامه‌ها و ضوابط مربوط به وظایف و فعالیت‌های دستگاه به تفکیک موضوع
- 6- شمارشگر تعداد مراجعان در طول روز. در حال حاضر روزانه نزدیک به 40000 نفر میانگین بازدید روزانه است.
- 7- نظرسنجی از مراجعان به سایت در رابطه با خدمات دستگاه و ارایه آن به مدیران مربوط برای اقدام لازم .
- 8- پرسش‌های متداول با دامپزشکی و بیماری‌های دام، طیور و آبزیان در پایگاه برای بهره‌برداری مراجعان .
- 9- رعایت کیفیت ظاهری و محتوای صفحات از قبیل : تطابق عناوین مطالب با موضوع ، جذابیت صفحات، استفاده از تصاویر متناسب و مرتبط با موضوع ، وضوح اطلاعات و رعایت آیین نگارش، همخوانی مفاهیم با تصاویر و بکارگیری قالب مناسب .
- 10- فهرست عناوین خدمات قابل ارایه دستگاه به مردم و دیگر نهادها و دستگاه‌های اجرایی
- 11- بروزرسانی تمامی دستورالعمل‌های موجود با تفکیک دفتر مربوطه.
- 12- قابل دسترس بودن فرم‌های اداری مورد نیاز که برای ارایه خدمت به شهروندان لازم می باشد.
- 13- قابلیت مشاهده فرآیند گردش کار و روش‌های انجام خدمات به شهروندان همراه با زمان بندی انجام آنها و آدرس‌های مورد مراجعه و امکان ارایه اطلاعاتی از قبیل شرح خدمت، قوانین و مقررات مربوط به ارایه خدمت، فرم‌ها در مورد هر خدمت .
- 14- استفاده از آخرین اخبار و عناوین جایگاه‌های اینترنتی مرتبط با وظایف دستگاه (RSS)

الف-3- پیوندها (links)

- 1- قرارگیری آدرس پایگاه اطلاع رسانی دفتر مقام معظم رهبری، ریاست محترم جمهوری و پایگاه اطلاع رسانی دولت.
- 2- لینک به جایگاه‌های اینترنتی مرتبط با فعالیت های دستگاه .
- الف-4- دسترسی به تمام سامانه های الکترونیکی خدمات رسانی (e-service) سازمان از طریق سایت

- 1- سامانه مدیریت اخبار
- 2- سامانه مدیریت اموال
- 3- سامانه خدمات دارو و درمان

- 4- سامانه شناسایی ردیابی دام زنده و فرآورده های خام دامی
- 5- سامانه یکپارچه قرنطینه
- 6- سامانه یکپارچه پایش و مراقبت بیماری های دام ، پرندگان و آبزیان
- 7- سامانه ورود اطلاعات تولیدکنندگان ، واردکنندگان و ارائه دهندگان خدمات مرتبط با دامپزشکی
- 8- سامانه پاسخگویی به شکایات

ب - دستیابی به شاخص های فنی:

- 1- استقرار سرور اختصاصی برای پورتال مرکزی و 53 زیرپورتال مرتبط.
- 2- افزایش سرعت مناسب برای بالا آمدن جایگاه اینترنتی و دسترسی به آن ؛که با کنترل حجم اطلاعات صفحه اصلی و استفاده از پهنای باند لازم میسر است. در حال حاضر این سرعت تا 6 مگابایت بر ثانیه افزایش یافته است.
- 3- وجود موتور جستجوی جایگاه اینترنتی
- 4- وجود منوی دایم در تمام صفحات
- 5- پیش بینی برنامه های پشتیبان برای امنیت شبکه
- 6- آموزش به ادمین های زیرپورتال ها در سراسر کشور.

1-3- اتوماسیون مکاتبات اداری :

استفاده از سیستم مکاتبات اداری سازمان از سال 1386 شروع شده بود لیکن به دلیل اینکه سیستم مزبور تحت وب نبود و همچنین به علت اشکال در زیرساخت، کمبود امکانات، نقص آموزش و فرهنگ سازی لازم، فقط در داخل مجموعه ستاد سازمان و درهریک از ادارات کل دامپزشکی استان به صورت مستقل استفاده می شد و عملاً ارسال مکاتبات با استفاده از روش های معمول قبلی انجام می شد. اقدامات انجام شده برای بهبود توسعه مکاتبات الکترونیک به شرح زیر می باشد.

1. کسب اطلاعات و هماهنگی در استفاده از سیستم های الکترونیکی مکاتبات در سطح کل واحدهای تابعه سازمان
2. متمرکز کردن دبیرخانه ستاد سازمان و استفاده از سیستم الکترونیک دریافت و ارسال نمابر
3. استفاده از سیستم اتوماسیون تحت وب در ستاد سازمان و ادارات کل دامپزشکی استان
4. خرید و نصب سیستم ارجاع بین سازمانی
5. راه اندازی و استفاده از VPN و ایجاد امکان مکاتبات خارج از سازمان برای مدیران سازمان و ادارات دامپزشکی شهرستان

1-4- توسعه سامانه ها

1-4-1- توسعه سامانه پایش و مراقبت بیماری های دامی :

سامانه پایش و مراقبت بیماری های دامی که به صورت یک نرم افزاری ویندوزی طراحی و مستقر شده بود. یکی از موفق ترین و بهترین سامانه های الکترونیکی بود که گزارش پایش و مراقبت بیماری های دامی براساس مکان یابی جغرافیایی (GIS) در آن ثبت می شد ولی به علت تحت وب نبودن و عدم طراحی آن برای ارائه خدمات الکترونیکی اشکالات عدید، از جمله موارد زیر وجود داشت .

1. عدم امکان بهره برداری ذی نفع های خارج از سازمانی

2. هزینه بالای به روز رسانی و مدیریت سامانه

3. فقدان یکپارچگی و هماهنگی با سایر سامانه های سازمان

بنابراین سامانه تحت وب پایش و مراقبت بیماری های دامی و با امکانات وسیع تر و با استفاده از فناوری ها جدیدتر طراحی و مستقر شد.

1-4-2- استقرار و توسعه سامانه پایش و مراقبت بیماری های طیور:

سامانه پایش و مراقبت بیماری های طیور از سال 1390 عملاً مستقر شده و مورد استفاده قرار گرفت. در طی دو سال گذشته افزایش میزان ثبت اطلاعات و ارائه خدمات سامانه در دستور کار بوده و اکنون تا حدود 90 درصد اهداف تعیین شده برای این سامانه تحقق شده است برخی از اقدامات انجام شد، بررسی این سامانه عبارتند از :

1- اطلاعات پایه ای مربوط به بیماری ها، سویه ها، واکسن ها، نمونه گیری

2- اطلاعات مربوط به انواع واحدهای اپیدمیولوژیک، مالک، مستاجر، مسئول فنی، مجوز بهره برداری

3- اطلاعات مربوط به بیماری های مشاهده شده

4- اطلاعات مربوط به مجوز های بهداشتی (جوجه ریزی، آماده سازی بهداشتی و ...)

5- اطلاعات مربوط به اقدامات کنترلی پیشگیری و درمان (پایش و مراقبت)

6- اطلاعات مربوط به نمونه گیری و آزمایش ها

7- اطلاعات مربوط به معدوم سازی

8- اطلاعات مربوط به دوره پرورش و تولید

9- اطلاعات مربوط به غرامت و بیمه

1-4-3- سامانه یکپارچه قرنطینه :

این سامانه یکی از سامانه های موفق سازمان بوده که عملاً خدمات الکترونیکی و مدیریت نظارت فرآیندهای واردات ، صادرات ، ترانزیت و حمل و نقل دام و فراورده های خام دامی را در سطوح کشور تحت پوشش دارد. برای بهبود استفاده از سامانه مذکور اقدامات زیر انجام شده است.

1. انتقال میزبانی سامانه از یک شرکت خصوصی به مرکز داده های سازمان
2. ایجاد دسترسی و تفویض اختیار گواهی بهداشتی حمل به بخش غیر دولتی
3. ایجاد ارتباط با سامانه صدور مجوز ترخیص کالای ستاد مبارزه با قاچاق کالا و ارز
4. ایجاد ارتباط و یکپارچه سازی با سامانه پایش و مراقبت بیماری های طیور
5. ایجاد امکان پرداخت آنلاین توسط متقاضیان دریافت مجوز
6. برنامه ریزی جهت باز سازی بانک اطلاعاتی مطابق آخرین فن آوری نرم افزاری موجود
7. ایجاد امکانات نرم افزاری جهت اتصال به سامانه سازمان حمل و نقل پایانه ها

1-4-4- سامانه الکترونیکی خدمات دارو و درمان

این سامانه یکی از سامانه های نوپای سازمان بوده که عملاً خدمات الکترونیکی و مدیریت فرایند چرخه داروهای دامی را از واردات تا توزیع در سطح کشور تحت پوشش دارد. از آنجا که ارتباط این سامانه با سامانه مبارزه با قاچاق کالا و ارز فراهم شده است امکان ورود داروی غیر مجاز به حداقل می رسد. در ضمن با وجود این خدمات ، تقاضای ارباب رجوع با سرعت بیشتری انجام خواهد شد و میزان رضایت آنها بیشتر است. برخی از توانمندی های این سامانه عبارتند از :

- 1- کدگذاری دارو و فراورده های بیولوژیک
- 2- ارائه خدمات الکترونیک برای واردات ، صادرات ثبت ، پخش و توزیع دارو
- 3- ثبت اطلاعات شرکتهای تولید کننده
- 4- ثبت اطلاعات شرکتهای توزیع کننده
- 5- ثبت کد دارو واکسن
- 6- ثبت اطلاعات ثبت سفارش دارو و واکسن
- 7- صدور مجوز واردات دارو و واکسن
- 8- ثبت اطلاعات ترخیص دارو و واکسن

9- صدور مجوز ترخیص دارو و واکسن

10- ثبت اطلاعات پروانه تولید دارو و واکسن

11- صدور پروانه تولید دارو و واکسن

12- ثبت اطلاعات توزیع سراسری دارو و واکسن

13- صدور مجوز توزیع سراسری دارو و واکسن

14- ثبت اطلاعات توزیع استانی دارو و واکسن

15- صدور مجوز توزیع استانی دارو و واکسن

16- ثبت اطلاعات نسخه دارو در داروخانه

و در نهایت حذف کاغذ و الکترونیکی کردن پروسه کلیه خدمات ارائه شده در دفتر دارو و درمان

1-4-5- سامانه جامع دامپزشکی :

1. نیاز به اطلاعات یکی از اساسی‌ترین نیازهای انسان در جوامع توسعه یافته است. سازمان به عنوان دستگاه مادر دامپزشکی کشور ، وظیفه خود می‌داند که به این نیاز اساسی مردم در حوزه دامپزشکی پاسخ دهد. سامانه اطلاعات جامع دامپزشکی به منظور گردآوری اطلاعات و معرفی اشخاص حقیقی و حقوقی در تمام حوزه های مرتبط دامپزشکی طراحی شده است . برخی از توانمندی ها و خدماتی که توسط این سامانه ارائه می شود به شرح زیر می باشد:

1. ثبت نام افراد حقیقی و حقوقی
2. بررسی و تأیید اطلاعات توسط واحدهای مرتبط در سازمان
3. به روز رسانی اطلاعات با استفاده از اطلاعات ثبت شده و به روز در سایر سامانه های سازمان
4. امکان جستجو بر اساس مشاغل مرتبط با دامپزشکی

1-4-6- سامانه اموال سازمان :

ضرورت وجود اطلاعات دقیق و شفاف به منظور مدیریت فرآیند تأمین ، تجهیز و حفظ اموال سازمان اجتناب ناپذیراست. به منظور امکان تمرکز اطلاعات و همچنین کاهش هزینه های نگهداری و پشتیبانی، سامانه اموال سازمان به صورت یک نرم افزار تحت وب با مشخصات زیر تهیه و در مرکز دیتای سازمان مستقر شد.

1. تمرکز اطلاعات در مرکز سازمان
2. مدیریت مستقل و ثبت اطلاعات هریک از ادارات کل به صورت مستقل

1-5- مدیریت سخت افزار و شبکه ارتباطات

با توجه به توسعه روزافزون خدمات الکترونیکی و استفاده از سامانه های متعدد الکترونیکی به ویژه سیاست سازمان مبنی بر توسعه سامانه های تحت وب و تمرکز بانک های اطلاعاتی دامپزشکی کشور در مرکز دیتای سازمان، مدیریت سخت افزار و شبکه ارتباطی و مرکز سرور سازمان اهمیتی حیاتی دارد. ضرورت رعایت استانداردها و الزامات قانونی و مبنای امنیتی، همچنین پایداری و ارائه خدمات تمام وقت بدون وقفه، اهمیت این حوزه را افزایش می دهد. برخی از اقدامات و پروژه های اجرایی در حوزه مدیریت سخت افزار و شبکه به شرح زیر است.

1-5-1 : SAN Storage

خرید یک دستگاه HP San Storage MSA P2000 برای راه اندازی Clustering (راه اندازی افزونگی برای سرورها و سرویس ها) و همچنین قرار دادن یکسری بکاپ بر روی آن به عنوان استاندارد Short-term backup.

1-5-2 : Tape Device

خرید یک دستگاه Tape و تهیه backup بر روی آن تحت استاندارد Long-term backup، بکاپ های گرفته شده بر روی Tape بر اساس ویژگی که برخوردار هستند قابلیت نگهداری بلند مدت و آرشیو کردن داده ها را می دهد، همچنین برای جلوگیری از دست رفتن اطلاعات بکاپ های تهیه شده بر روی Tape خارج از ساختمان مرکزی نگهداری می شود.

1-5-3 : Virtualization

خرید 2 عدد سرور HP DL580 G7 و راه اندازی تکنیک مجازی سازی و استفاده بهینه از سرور ها و منابع مهم آن مانند RAM, CPU و بکار گیری از جدید ترین نرم افزارهای مجازی سازی شرکت VMware.

1-5-4 : Cisco Firewall

خرید و راه اندازی یک دستگاه فایروال Cisco ASA برای امن کردن ارتباطات اینترنت با سرورهای درون سازمانی و همچنین امن سازی پورتال هایی مانند سایت قرنطینه، مبارزه با قاچاق، دارویی و ...

1-5-5- لینک وایرلس بین ساختمان مرکزی و ساختمان شماره 2 :

با راه اندازی این لینک ارتباطی میان این دو ساختمان با سرعت 20 مگ امکان پذیر شده است که باعث افزایش سرعت در ارتباط و انتقال فایل میان کامپیوترهای این دو ساختمان شده است.

1-5-6- لینک وایرلس بین ساختمان مرکزی و ساختمان مرکز تشخیص :

با راه اندازی این لینک ارتباطی میان این دو ساختمان با سرعت 12 مگ امکان پذیر شده است که باعث افزایش سرعت (6 برابر) در ارتباط و انتقال فایل میان کامپیوترهای این دو ساختمان شده و هزینه شارژ ماهانه مخابرات (ماهانه 700 هزار تومان) نیز حذف می گردد است.

1-5-7- لینک ارتباطی با شبکه دولت

این لینک مخابراتی با پهنای باند 2 مگ برای ارتباط با شبکه دولت بوده و جهت تبادل نامه ، بخشنامه و دستورالعمل ها استفاده خواهد شد.

8-5-1- فیبر نوری

پهنای باند فعلی خط mpls در سازمان مرکزی 4 مگابیت است. این مقدار باید تا 10 مگابیت افزایش یابد و برای آن می بایست بستر سیم مسی به فیبر نوری تغییر یابد. از دو سال پیش پیگیریها از طریق مخابرات انجام شد . در حال حاضر کابل فیبر از مرکز مخابراتی تا سازمان کشیده شده و آماده تست و تحویل می باشد.

9-5-1- آموزش مسئولین IT استانها

دوره آموزشی mpls برای مسئولین IT استانها برگزار شد. این دوره به مدت 45 ساعت بوده و طی آن مراحل نصب و راه اندازی و عیب یابی خطوط mpls آموزش داده شد.

1-5-10- افزایش پهنای باند mpls

در ابتدای راه اندازی خطوط mpls ، پهنای باند هر استان 256 کیلوبیت بود و پهنای باند سازمان مرکزی نیز 4 مگابیت در نظر گرفته شد . با عنایت به افزایش ترافیک خطوط ، طی نامه ای از شرکت مخابرات درخواست شد که پهنای باند هر استان به 1 مگابیت افزایش یابد . با عنایت به محدودیت های مخابرات ، در حال حاضر پهنای باند 12 استان به 1 مگابیت افزایش یافته است و بقیه استانها در صف انتظار می باشند.

1-6- آمار و اطلاعات :

آمار صحیح و معتبر به مثابه مصالح مرغوب برنامه ریزی و تصمیم گیری سازمانی است. ولی گردآوری داده ها و تولید آمار به عنوان یک فرآیند مجرد و مستقل از سایر برنامه ها منجر به تولید ارزش افزوده نمی شود. شیوه های سنتی جمع آوری داده ها مستلزم صرف وقت و هزینه زیادی است. در سازمان دامپزشکی کشور نیز نیروی انسانی زیادی در سطح شبکه های دامپزشکی، ادارات کل استانی و دفاتر ستادی سازمان مسئولیت گردآوری، طبقه بندی داده ها را برعهده داشتند. علیرغم تلاش مجدانه پرسنل و بهره گیری از برخی روش های فناوری اطلاعات مانند پست الکترونیک و نرم افزارهای مانند EXCEL همچنان مدیریت آمار سازمان با اشکالات و نواقص زیادی مواجه است. لذا با تشکیل دفتر فناوری دو راهبرد اساسی در مدیریت آمار سازمان مورد نظر قرار گرفت .

(1) داده های آماری هم زمان با انجام کار و توسط هر فرد مسئول انجام آن وظیفه تولید و ثبت می شود.

(2) مدیریت آمار و اطلاعات مبتنی بر فناوری اطلاعات و ارتباطات

بر مبنای دو راهبرد مذکور اقدامات ذیل انجام شده است .

(1) بازنگری فرم های گزارش عملکرد

(2) توسعه گزارشات و تکمیل گزارشات سامانه های الکترونیک

(3) طراحی و تولید سامانه مدیریت آمار برای حوزه های فعالیتی که تحت پوشش سامانه های الکترونیکی موجود نیست .

(4) خودداری از گردآوری گزارشات موازی خارجی از سامانه های الکترونیکی

(5) جمع بندی و طبقه بندی الکترونیکی داده ها و تولید گزارشات آماری

(7) طراحی سامانه داشبورد مدیریتی سازمان برای ارائه گزارشات آماری به صورت آنلاین به تمام مدیران سازمان و سایر دستگاه ها و نهادهای

سیاسی و اجرایی دولتی و غیر دولتی مرتبط (سامانه در دست طراحی است)

ه- توسعه خدمات الکترونیکی و کاهش مراجعات حضوری

- 1- سیاستگذاری و برنامه ریزی به منظور تجهیز، پشتیبانی و استفاده بهینه از سخت افزار و نرم افزار مورد نیاز و سازماندهی و به روزرسانی سیستم های اتوماسیون اداری و سایر سیستم ها و یکپارچه سازی آنها، اجرای طرح های تبدیل و ارتقاء سیستم های رایانه ای و نرم افزار، طراحی، ایجاد و نگهداری جایگاه اینترنتی و اینترنتی سازمان دامپزشکی و مدیریت رفع نواقص سیستم های موجود.
- 3- برنامه ریزی و پیش بینی آموزش های لازم درخصوص فناوری اطلاعات و امنیت و افزایش مهارت های تخصصی مدیران و کارکنان و تدوین و ابلاغ ضوابط و دستورالعمل های بهره برداری از تجهیزات انفورماتیکی.
- 4- تعیین خط مشی و چشم انداز، اهداف کمی و کیفی و برنامه ریزی منظور تحقق سازمان الکترونیک، عرضه خدمات الکترونیکی، کار از راه دور و اجرای سیاست های کلان در حوزه دولت الکترونیک با استناد به اسناد بالا دستی، آیین نامه و مصوبات ابلاغی.

- 5- برنامه ریزی، مطالعه و اقدامات لازم در جهت استقرار سیستم های بدون کاغذ در سازمان، ایجاد داشبرد مدیریتی برای مدیران ارشد سازمان به منظور دسترسی به آخرین وضعیت فعالیت های اصلی سازمان و ایجاد و توسعه سیستم مدیریت دانش به منظور امکان تبادل اطلاعات کارشناسان سازمان.
- 6- سیاست گذاری و برنامه ریزی به منظور تدوین و ابلاغ ضوابط امنیتی مربوط به اتصال رایانه ها و شبکه سازمان به شبکه های خارج از سازمان و نظارت بر حسن اجرای آن، تجزیه و تحلیل شبکه و تعیین مخاطرات امنیتی، ارائه راه حل ها برای کاهش آسیب پذیری، تهدیدات و ریسک ها، طراحی ساختار مطمئن برای شبکه و تعیین تجهیزات و فناوری های امنیتی مورد نیاز و رفع اشکالات در عملکرد سیستم امنیتی.
- 7- برنامه ریزی و پیگیری بمنظور ارائه و اجرای طرح جامع امنیت شبکه و اطلاعات با توجه به مصوبات، آیین نامه ها و قوانین ابلاغی، دادن آگاهی به کارکنان سازمان در حفظ امنیت مسائل مرتبط با حوزه کاری، برای حفاظت از دسترسی غیر مجاز به سرویس های شبکه، حفاظت از داده ها و حریم خصوصی شهروندان
- 8- آگاهی رسانی به کاربران شبکه در خصوص روش های جدید نفوذ به سیستم ها و روش های مقابله با آن و اعمال تغییرات لازم در سیستم امنیتی شبکه در راستای مقابله با تهدیدهای جدید و نظارت بر عملکرد آن ها برای انطباق با سیاست های امنیتی حفاظتی.
- 9- پوشش الکترونیکی تمامی فرآیندهای نظارتی و اجرایی و ارائه تمام خدمات بصورت الکترونیکی
- 10- ایجاد سیستم یکپارچه ، پنجره واحد خدمات و داشبورد مدیریتی
- 11- ارتباط و مبادله اطلاعات با سامانه های الکترونیک سایر دستگاه های اجرایی
- 12- شناسنامه دار کردن و ردیابی دام و فرآورده های دامی کشور
- 13- الکترونیکی و مکانیزه کردن سیستم های اداری طراحی، توسعه و نظارت بر عملیاتی شدن طرح های امنیت اطلاعات
- 14- مقابله با حوادث و حملات فضای مجازی و تحلیل، ارزیابی و مدیریت مخاطرات و اجرای آزمون مانور و تست نفوذ
- 15- ایجاد ساز و کار ثبت وقایع امنیت اطلاعات و رصد وقایع و رویدادهای سایبری
- 16- تهیه دستورالعمل ها و آگاهی های امنیتی آموزشی جهت ارتقا، آگاهی کارکنان با همکاری واحدهای متولی امنیت سایبری در سطح ملی
- 17- پشتیبانی سامانه های پایش دام، طیور، آبزیان و زنبور عسل و سامانه مدیریت نظارت بهداشتی (GIS.ivo.ir)
- 18- پشتیبانی و توسعه پرتال سازمان دامپزشکی کشور (IVO.ir)
- 19- پروژه تدوین مدل فرآیندی و مدل داده ای نرم افزار جامع سازمان دامپزشکی
- 20- طراحی و توسعه سامانه جامع دامپزشکی (SADA.ivo.ir)
- 21- بهره برداری از سرویس ویدئو کنفرانس (شوکا) و برگزاری جلسات ویدئو کنفرانس
- 22- پشتیبانی سامانه خدمات دارو درمان (D.ivo.ir)
- 23- پشتیبانی سامانه صدور مجوزها (CERT.ivo.ir)
- 24- پشتیبانی سامانه مامورسرای سازمان (INN.ivo.ir)
- 25- توسعه سامانه قرنطینه (E.ivo.ir)
- 26- پشتیبانی سامانه قرنطینه و اپلیکیشن اسب (E.ivo.ir)
- 27- پشتیبانی سامانه آموزش کارکنان (TRAIN.ivo.ir)
- 28- پشتیبانی سامانه ردیابی و شناسایی دام (TRACE.ivo.ir)
- 29- توسعه سامانه ردیابی و شناسایی دام (TRACE.ivo.ir)
- 30- پشتیبانی سامانه پرداخت آنلاین (OPS.ivo.ir)
- 31- پشتیبانی سامانه مدیریت اخبار (NAMAD.ivo.ir)
- 32- پشتیبانی سامانه مدیریت خدمات آماری (STAT.ivo.ir)
- 33- پشتیبانی سامانه اتوماسیون اداری مروارید (ERP.ivo.ir)
- 34- پشتیبانی سامانه مدیریت عملکرد دستگاه اجرایی (TESMA.ivo.ir)
- 35- پشتیبانی سامانه مالی و بودجه و اعتبارات ، حسابداری ، حقوق و دستمزد (چارگون)

36- پشتیبانی سامانه اعزام کارشناسان به خارج از کشور (EZAM.ivo.ir)

37- مرکز تماس پشتیبانی و رفع مشکلات مراجعین و استانها

38- پشتیبانی ارتباط سامانه های سازمان با سامانه ستاد مبارزه با قاچاق کالا ، ارز و گمرک و پنجره واحد جهاد کشاورزی و سازمان راهداری کشور(کاوا)

39- طراحی و راه اندازی ماژول ماده 34 در سامانه جامع دامپزشکی

40- راه اندازی سرویس استعلام مدارک تحصیلی

41- راه اندازی بستر PGSB و استفاده از بستر دولت همراه

42- دریافت استفاده از سرویس های استعلام بین دستگاهی «EPL گمرک»، «کارپوشه ملی ایرانیان»، «شاهکار»، «اتباع خارجی» و «رصد» ریاست جمهوری، پیاده سازی شناسه ملی سند (شمس) در اتوماسیون اداری

43- استقرار سامانه پرسنلی و رفاه

44- پشتیبانی سامانه پیامک مگفا

6- پشتیبانی و توسعه شبکه

1- ارتقاء پهنای باند و راه اندازی دکل جدید برای ارتباطات رادیوی مرکز تشخیص و ساختمان شماره 2

2- طراحی سرویس IP Telephony جهت سرویس دهی و ارتباط با سانترال سازمان و ارتباط بین تلفن ها معمولی و IP Phone ها، راه اندازی IVR، شامل صف انتظار مکالمات کاربران، voice mail، ضبط مکالمات، گزارش گیری و محاسبه هزینه های تلفن، راه اندازی زیرساخت تماس تصویری بین IP Phone

3- طراحی و عقد قرارداد نصب و راه اندازی دستگاه pos برای پرداخت های بخش مالی

4- طراحی جایگزینی MPLS استان ها با شبکه سراسری اینترنت (برقراری ارتباط بر روی بستر اینترنت برای مراکز استان ها و شهرستان های کل کشور)

5- راه اندازی اتاق سرور جدید مرکز ملی تشخیص

6- پشتیبانی ارتباط با بستر (NIX) و GSB وزارت فناوری

7- پشتیبانی سامانه پست الکترونیک (MAIL.ivo.ir)

8- کلیه امور مربوط به پشتیبانی سخت افزاری و نرم افزاری رایانه های سازمان و ارتقاء و تجهیز کامپیوتر های کاربران سازمان، ساختمان شماره 2 و مرکز تشخیص.

9- پشتیبانی کاربران داخلی اینترنت و پست الکترونیکی (و افزایش پهنای باند اینترنت به مقدار ضرورت).

10- پایش و مانیتورینگ تمامی سامانه ها، ارتباطات و تجهیزات.

11- پیگیری و راه اندازی sip trunk با مخابرات.

12- طراحی و پیاده سازی رایانش ابری.

13- پیگیری و دریافت خطوط E1 برای سازمان.

14- تست امنیت سامانه های نرم افزاری سازمان.

15- جمع آوری ویندوزهای xp در سطح سازمان.

16- راه اندازی همزمان Anti virus و port security جهت امنیت کاربران شبکه.

17- بروزرسانی ویندوز سرورهای تمامی سامانه ها.

18- تعویض سویچ های قدیمی.

19- راه اندازی سرورهای backup در مرکز تشخیص.

20- تجهیز منابع سخت افزاری دیتاسترهای سازمان مرکزی و مرکز ملی تشخیص (هارد و رم).

21- تعویض باتری های ups و قرارداد با شرکت پشتیبان برای بررسی ماهیانه.

22- پشتیبانی سیستم سرمایشی دیتاستر با بررسی ماهیانه.

23-مدیریت دسترسی شرکت های پشتیبان سامانه های سازمان.

24-بروزرسانی مستمر نرم افزار تجهیزات امنیتی نظیر فایروال و waf .

7-توسعه آمار و اطلاعات

1-مطالعه سیاستگذاری،برنامه ریزی،نظارت و پیگیری برای استقرار سیستم اصولی و علمی جمع آوری، آنالیز و تحلیل آمارها و گزارش عملکرد

ایجاد و راهبری سیستم مدیریت امنیت اطلاعات

2-اصلاح گزارشات آماری سامانه های الکترونیک

3-افزودن گزارشات آماری الکترونیک به سامانه های سازمان دامپزشکی کشور

4-شروع فرایند استانداردسازی آمار

5-تنظیم فیلترینگ گزارشات

6-افزودن خروجی اکسل برای اخذ گزارشات آماری

7-تهیه RFP و پروپوزال گزارش ساز پویا و داشبورد مدیریتی جهت مدیریت آمار و اطلاعات از دانشگاه بهشتی

8-تهیه RFP و پروپوزال گزارش ساز پویا و داشبورد مدیریتی جهت مدیریت آمار و اطلاعات از شرکت آفرینش سامانه مهر

9-تکمیل و ارسال گزارشات درخواستی مرکز آمار ایران

برنامه های اجرایی توسعه خدمات الکترونیکی سازمان دامپزشکی کشور

ردیف	عناوین برنامه /فعاليتها	تا پایان 1401	تا پایان 1402	تا پایان 1403
1	تهیه و استقرار سامانه مدیریت دانش	%	50%	50%
2	تهیه و استقرار سامانه دریافت، پرسش، انتقاد، پیشنهاد و شکایت	100%	%	%
3	توسعه و استقرار سامانه اموال و دارایی های ثابت	70%	30%	%
4	ایجاد و استقرار سامانه آموزش	%	40%	60%
5	تهیه و استقرار سامانه نظام پیشنهادات	%	60%	40%
6	تهیه و استقرار سیستمهای نرم افزاری اداری و مالی	%	70%	30%
7	تهیه و استقرار سیستمهای نرم افزاری امور رفاه پرسنلی	20%	30%	50%
8	توسعه و استقرار سامانه پایش و مراقبت بیماریهای دام	90%	10%	%
9	توسعه و استقرار سامانه پایش و مراقبت بیماریهای طیور	90%	10%	%
10	تهیه و توسعه و استقرار سامانه پایش و مراقبت بیماریهای آبزیان، زنبور غسل و کرم ابریشم	90%	10%	%
11	توسعه و استقرار سامانه یکپارچه قرنطینه	40%	60%	%
12	توسعه و استقرار سامانه ردیابی و شناسایی دام	60%	40%	%
13	تهیه و توسعه و استقرار سامانه تشخیص و درمان	60%	30%	10%
14	تهیه و توسعه و استقرار سامانه صدور پروانه	40%	60%	%
15	تهیه و استقرار سامانه مدیریت نظارت بهداشتی دام و فرآورده های دامی	40%	60%	%
16	توسعه و استقرار سامانه اتوماسیون اداری (ارجاع بین سازمانی)	70%	20%	10%
17	تهیه و استقرار سامانه داشبورد دیجیتال مدیریتی	80%	20%	%
18	توسعه و استقرار سامانه مقالات و پایان نامه های دامپزشکی	100%	%	%
19	توسعه و استقرار سامانه جامع اطلاعات دامپزشکی (VINFO)	70%	30%	%
20	توسعه و استقرار سامانه خدمات آماری	90%	10%	%
21	توسعه و استقرار سامانه مدیریت اخبار(نماد)	100%	%	%
22	توسعه و استقرار سامانه ارزیابی مخاطرات	%	40%	60%
23	مطالعه و تدوین و پیاده سازی سیستم مدیریت امنیت اطلاعات (ISMS)	%	60%	40%
24	مطالعه ، طراحی، پیاده سازی Site Mirror	%	30%	70%
25	توسعه و تکمیل زیر ساخت شبکه رایانه ای و ارتباطات	60%	20%	20%
26	یکپارچه سازی سامانه های الکترونیکی	40%	60%	%

سامانه یکپارچه GIS دام، پرندگان، آبزیان و بهداشت عمومی

این سامانه با هدف کمک به پیشگیری از بیماری ها در سه حوزه اصلی فعالیت سازمان یعنی: پرندگان، دام و آبزیان، طراحی و پیاده سازی گردیده است. این سامانه مکان محور بوده و به کاربران اجازه می دهد بخش عمده ای از فرآیندهای بهداشتی و پیشگیری را از طریق آن، مدیریت نمایند. سرفصل های اطلاعاتی عمده ای که در این سامانه تولید و مورد بهره برداری قرار می گیرد، عبارتند از:

- اطلاعات پایه ای مربوط به بیماری ها، سویه ها، واکسن ها، روش های درمان، روش های آزمایش، انواع حیوان، روش های نمونه گیری، پرفورما، طرح و غیره
- اطلاعات مربوط به انواع واحدهای اپیدمیولوژیک، مالک، مستاجر، مسئول فنی، مجوز بهره برداری و
- اطلاعات مربوط به بیماری های مشاهده شده
- اطلاعات مربوط به واردات
- اطلاعات مربوط به واردات/تولید واکسن
- اطلاعات مربوط به مجوز های بهداشتی (جوجه ریزی، آماده سازی بهداشتی و ...)
- اطلاعات مربوط به حمل و نقل حیوانات (پرندگان، آبزیان و دام)
- اطلاعات مربوط به اقدامات کنترلی پیشگیری و درمان (پایش و مراقبت)
- اطلاعات مربوط به نمونه گیری و آزمایش ها
- اطلاعات مربوط به معدوم سازی
- اطلاعات مربوط به دوره پرورش و چرخه حیات حیوانات
- اطلاعات مربوط به بهداشت و بیمه حیوانات
- و سایر اطلاعات عملیاتی که در این سامانه تولید و مورد بهره برداری قرار می گیرد.

سامانه دارو و درمان

این سامانه با هدف ردیابی دارو و واکسن در مراحل گوناگون (واردات/تولید، توزیع کشوری، توزیع استانی، داروخانه و مصرف کننده (واحد اپیدمیولوژیک)) توسعه یافته است.

ثبت اطلاعات شرکتهای وارد کننده

➤ ثبت اطلاعات شرکتهای تولید کننده

➤ ثبت اطلاعات شرکتهای توزیع کننده

➤ ثبت کد دارو و واکسن

➤ ثبت اطلاعات ثبت سفارش دارو و واکسن

➤ صدور مجوز واردات دارو و واکسن

- ثبت اطلاعات ترخیص دارو و واکسن
- صدور مجوز ترخیص دارو و واکسن
- ثبت اطلاعات پروانه تولید دارو و واکسن
- صدور پروانه تولید دارو و واکسن
- ثبت اطلاعات توزیع سراسری دارو و واکسن
- صدور مجوز توزیع سراسری دارو و واکسن
- ثبت اطلاعات توزیع استانی دارو و واکسن
- صدور مجوز توزیع استانی دارو و واکسن
- ثبت اطلاعات نسخه دارو در داروخانه ها

سامانه قرنطینه

این سامانه با هدف کنترل حمل و نقل محصولات مرتبط با سازمان دامپزشکی توسعه یافته است و از انواع حمل شامل واردات، صادرات، ترانزیت و داخلی (بین استانی) پشتیبانی نموده و گواهی های مربوط به هر یک را صادر مینماید.

محصولات تحت نظارت که حدود 300 قلم میباشند که در شش گروه (فرآورده های خام دامی، طیور، دام زنده، تک سمی، زنبور عسل و نهاده های خوراک دام) طبقه بندی میگردند.

سامانه یکپارچه قرنطینه دارای بخش های مختلف میباشد که عبارتند از :

- اطلاع رسانی آنلاین به کلیه کاربران سیستم
- ثبت شرکت های وارد کننده
- ثبت خودرو ها در سیستم شبکه یک پارچه
- ثبت شرکت های ترانزیت کالا
- ثبت شرکت های صادر کننده کالا
- ثبت جابجایی دام و فرآورده های خام دام (با تخصیص کد رهگیری)
- اطلاعات مربوطه به واردات و صادرات و ترانزیت
- اطلاعات مربوطه به حمل و نقل حیوانات (پرندگان، آبزیان و دام)

بخش اطلاع رسانی عمومی و تخصصی : صفحه اصلی سایت حاوی بخش های ذیل است:

1- اطلاعات عمومی در خصوص دفتر قرنطینه وامور بین الملل ، شامل دستور العمل های مختلف حمل و نقل بهداشتی ، بخش نامه های فنی ، موافقت نامه های سازمان دامپزشکی کشور با نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران وبا سازمان پایانه ها و همچنین قوانین سازمان دامپزشکی کشور و آیین نامه اجرایی حمل و نقل بهداشتی دام وفرآورده های خام دامی و همچنین سایر قوانین مرتبط در اختیار ارباب رجوع وسایر همکاران استان قرار می گیرد همچنین در این بخش تمامی اطلاعات در مورد پست های قرنطینه مرزی ، اسامی مسئولین قرنطینه استان ها وشهرستان ها همراه با آدرس وشماره تلفن آنان و کلیه ضوابط واردات دام وفرآورده های خام دامی درج گردیده است.

2- بخش اطلاعات عمومی به زبان لاتین : در این بخش اطلاعات در خصوص سازمان دامپزشکی کشور و دفتر قرنطینه ، اخبار دفتر قرنطینه ، مدل های گواهی های بهداشتی جهت واردات به ایران و قوانین و الزامات بهداشتی جهت واردات محموله های مرتبط با دامپزشکی قرار دارد.

3- بخش ورود اعضا : در این بخش با وارد کردن نام کاربری و رمز ورود برای پرسنل امکان دسترسی به سیستم صدور گواهی های الکترونیکی فراهم میگردد. در این بخش کلیه محموله های دامی شامل دام زنده وفرآورده های خام دامی و نهاده های خوراک دام را پوشش داده و جهت حمل نقل آن توسط کاربران سیستم گواهی های بهداشتی منحصر فرد با کد رهگیری یونیک صادر می گردد که قابلیت رهگیری از طریق سیستم پیامک و از طریق اینترنت را دارا خواهد بود و تصویر کاملی از نقل و انتقال محموله ها را به کاربران میدهد. در این قسمت اطلاعات مربوط به جایجایی دام بصورت وب سویس به بانک ردیابی دام ها متصل بوده و اطلاعات نقل و انتقال بین سامانه ها به اشتراک گذاشته میشود

4- بخش کنترل گواهی بهداشتی : از فواید این سیستم این است که برای هرگواهی صادره یک کد رهگیری صادر می کند که با داشتن این کد رهگیری در هر نقطه دنیا می توان گواهی صادره را مشاهده کرد واین امر می تواند جلوی جعل وتزویر گواهی صادره را بگیرد . ضمناً در خصوص گواهی های بهداشتی صادر برای کالاهای صادراتی ، کارشناسان قرنطینه کشور مقصد می توانند با ورود به سایت ودادن کد رهگیری از صحت گواهی صادره مطمئن شوند. با راه اندازی این سایت بیش از سیصد و پنجاه شهرستان کشور بدین سایت مرتبط شده و پس از اخذ نام ورمز عبور قادر هستند که مجوزهای بهداشتی قرنطینه ای حمل ونقل دام وفرآورده های دامی را به صورت الکترونیکی صادر نمایند. صدور گواهی ها در بخش صادرات به زبان لاتین و مطابق با فرم های استاندارد بین المللی بوده و در بخش های واردات و ترانزیت و بین استانی مطابق فرم های مصوب سازمان میباشد که همکارانمان در این مراکز به محض صدور ، این گواهی ها در مرکز استان صادر کننده ، استان و شهرستان مقصد (دریافت کننده کالا) و سازمان مرکزی قابل رویت می باشند. ضمناً با راه اندازی این سایت ، استان های مقصد موظف هستند پس از وصول محموله به شهرستان مقصد ، قسمت اعلام وصول آن را نشان دار نمایند ، که این کار اهمیت زیادی دارد ومی تواند کنترل های نظارتی برای جایجایی محموله های دامی را قوت بخشد واز وصول محموله ها به مقصد اطمینان حاصل نماید. در همین راستا صدور گواهی های بهداشتی حمل و نقل در داخل کشور به مسئولین بهداشتی بخش خصوصی واگذار گردیده است که باعث گسترش نقش نظارتی و کنترلی سازمان گردیده است.

سامانه ردیابی و شناسایی دام زنده وفرآورده های خام دامی

همچنین از توانایی های بسیار مهم این سایت استفاده از بانک های اطلاعاتی سایر دفاتر مانند بانک اطلاعات مربوط به سامانه پایش و مراقبت می باشد که در این بخش هر شهرستانی با مراجعه به این قسمت می تواند از بیماری های شایع در شهر ستان مبدا وشهرستان مقصد مطلع شده و با توجه به وضعیت شیوع بیماریها اجازه نقل و انتقال دام صادر گردد و یا خیر سامانه ردیابی

هدف از توسعه ی این سامانه ردیابی انفرادی دام ها و ثبت کلیه ی اطلاعات و اتفاقات مربوط به آنها از تولید تا توزیع (مصرف کننده) میباشد. این سامانه یکپارچه بوده و می تواند برای هر دام در داخل کشور شناسنامه ای الکترونیکی با یک شماره شناسنامه منحصر بفرد، تولید نماید و در هر لحظه از زمان محل آن دام را تعیین نماید. این سیستم بصورت تحت وب طراحی شده و می توان از سیستم پیام کوتاه (SMS) برای کنترل محموله های دامی نیز استفاده نمود. در این سیستم 4 لایه مدیریتی و نظارتی و اجرایی فعال می باشند که ما آنها را با عناوین ذیل ثبت اطلاعات می نماییم

➤ ثبت اطلاعات مدیر کشوری سیستم

➤ ثبت اطلاعات مدیر استانی سیستم

➤ ثبت اطلاعات مدیر شهرستان

➤ ناظرین و دریافت کنندگان اطلاعات

➤ ثبت اطلاعات شرکتهای پلاک کوب

➤ ثبت اطلاعات مسئولین فنی کشتارگاه

این سیستم می تواند در هر زمان اطلاعات ذیل را دریافت و یا در اختیار کاربران قرار دهد

➤ شماره پلاک دام و مشخصات دام

➤ اقدامات بهداشتی (واکسیناسیون ، ضدعفونی و...)

➤ امکان ارتباط بین شبکه یک پارچه قرنطینه و این سامانه جهت کنترل دقیق حمل و نقل دام ها و فرآورده های خام دامی

➤ امکان درج بارکد بر روی محصولات تحت نظارت و کنترل و ردیابی این محصولات از مبدا تا مقصد

➤ مکان یابی دام زنده و فرآورده های خام دامی

سامانه مدیریت آمار و اطلاعات

ایجاد فرم

امکان دادن دسترسی کاربران به فرمها

گزارش گیری

سامانه مدیریت اخبار دامپزشکی

ساخت بولتن خبری

ساخت خوشه خبری

امكان تعريف کاربر و سطح دسترسی