

چارچوب ملی نظام پیشنهادها

National Suggestion System Framework

فرزاد خندان

(مدیرعامل شرکت داده پردازي سيميگران)

fkhandan@simiagaran.net

۰۹۱۹۳۱۰۳۳۱۶

چکیده

نظام پیشنهادها چند سالی است که در سازمان های ایرانی، از دولتی و خدماتی گرفته تا صنایع تولیدی خصوصی، به عنوان یکی از روش های مدیریتی برای بهبود سازمان و افزایش تعلق سازمانی کارکنان به کار گرفته شده است. با ابلاغ رسمی لزوم به کارگیری این روش توسط شورای عالی اداری در سال ۱۳۷۹ و اعلام آیین نامه های مربوطه (سازمان مدیریت، ۱۳۸۱) و همچنین تکلیف دستگاه ها به استقرار نظام پیشنهادها در ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۶)، طی سالیان گذشته این نظام به صورتی فراگیر در سازمان های کشور خصوصاً بخش دولتی و اخیراً در بخش های خدماتی و علمی در حال بهره برداری و یا در آغاز استقرار می باشد. در حال حاضر، بسیاری از سازمان ها یا در حال استفاده از سامانه های الکترونیک برای مدیریت نظام پیشنهادهای خود هستند و یا در حال بررسی تهیه چنین سامانه ای می باشند و حتی تجربیات خوبی نیز در زمینه پیاده سازی چنین سیستم هایی در کشور وجود دارد (خندان، ۱۳۸۶). بسیاری از دستگاه های کشور (مانند وزارتخانه ها، نهادها، شرکت های بزرگ دولتی و غیره) دارای واحدهای مختلف و اکثراً دارای پراکندگی جغرافیایی گسترده در سطح کشور می باشند و نیز دستگاه های نظارتی نیز (مانند معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهور) نیازمند اخذ اطلاعات عملکرد نظام و ارزیابی آن ها از همه دستگاه های اجرایی هستند. بعلاوه، به نظر می رسد برای مدیریت بهتر پیشنهادهای مطرح شده در سازمان ها که قابلیت اجرا در سطح ملی دارند و انتقال این پیشنهادها و طرح های مربوطه به شبکه مدیریت نوآوری کشور، زمان آن رسیده است که شبکه اطلاعاتی جامعی برای ایجاد امکان تبادل اطلاعات و ایجاد ارتباط بین سامانه های موجود مدیریت نظام پیشنهادها در سازمان های مختلف ایجاد گردد. هدف این مقاله نیز ارائه راهکاری برای ایجاد یک چارچوب ملی نظام پیشنهادها به عنوان یک بستر نرم افزاری برای ارتباط سامانه های مختلف نظام پیشنهادها و همچنین ارتباط با مراجع نظارتی موجود می باشد.

کلمات کلیدی: نظام پیشنهادها، دولت الکترونیک، سامانه مدیریت گردش کار، تجارت الکترونیک، نظام ملی پیشنهادها

مقدمه

نظام پیشنهادها چند سالی است که در سازمان های ایرانی، از دولتی و خدماتی گرفته تا صنایع تولیدی خصوصی، به عنوان یکی از روش های مدیریتی برای بهبود سازمان و افزایش تعلق سازمانی کارکنان به کار گرفته شده است. با ابلاغ رسمی لزوم به کارگیری این روش توسط شورایی عالی اداری در سال ۱۳۷۹ و اعلام آیین نامه های مربوطه (سازمان مدیریت، ۱۳۸۱) و همچنین تکلیف دستگاه ها به استقرار نظام پیشنهادها در ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری (مجلس شورای اسلامی، ۱۳۸۶)، طی سالیان گذشته این نظام به صورتی فراگیر در سازمان های کشور خصوصاً بخش دولتی و اخیراً در بخش های خدماتی و علمی در حال بهره برداری و یا در آغاز استقرار می باشد. در حال حاضر، بسیاری از سازمان ها یا در حال استفاده از سامانه های الکترونیک برای مدیریت نظام پیشنهادهای خود هستند و یا در حال بررسی تهیه چنین سامانه ای می باشند و حتی تجربیات خوبی نیز در زمینه پیاده سازی چنین سیستم هایی در کشور وجود دارد (خندان، ۱۳۸۶). با ایجاد چنین جزیره های اطلاعاتی در سازمان ها، به نظر می رسد در صورتیکه امکان ایجاد ارتباط بین این سامانه ها برای ایجاد یک شبکه ملی مدیریت نظام پیشنهادها وجود داشته باشد، می توان به صورت مناسبتری از این توان بالقوه ملی در خلاقیت و نوآوری بهره برد. به علاوه، در صورت ایجاد این بستر اطلاعاتی، با گسترش آن در آینده می توان از آن به عنوان بستر استاندارد ارتباط سازمان های دولتی در دولت الکترونیک نیز استفاده نمود.

سابقه، ایده اولیه و چشم انداز

شرکت داده پردازی سیمیاگران در سال های گذشته اقدام به ارائه محصولی برای مکانیزه کردن مدیریت نظام پیشنهادها در سازمان های مختلف نموده است. در حال حاضر، این محصول با نام تجاری ژوپیترا با در اختیار داشتن سهم بزرگی از بازار نرم افزارهای مکانیزاسیون نظام پیشنهادها، محبوب ترین نرم افزار نظام پیشنهادهای کشور است. در نتیجه فعالیت های گسترده گروه سیمیاگران در زمینه استقرار، فرهنگ سازی و ترویج نظام پیشنهادها در سازمان های دولتی، گروه تحقیق و توسعه شرکت اقدام به بررسی امکان ایجاد ارتباط بین نسخه های مختلف این سامانه که در سازمان های مختلف و همچنین سازمان های تابعه یک سازمان مادر (مانند ادارات استانی وابسته به وزارتخانه ها) نمود. در طی این بررسی، گروه به این نتیجه رسید که با طراحی یک پروتکل مناسب، می توان نه تنها نسخه نرم افزار ژوپیترا را به هم اتصال داد، بلکه می توان امکانی را فراهم کرد که سایر نرم افزارهای مشابه نیز امکان تبادل اطلاعات با یکدیگر را داشته باشند. بنابراین، شرکت داده پردازی سیمیاگران تدوین استانداردهای زیربنایی برای اتصال کلیه نرم افزارهای نظام پیشنهادها در دستگاه های دولتی و ایجاد نظام ملی پیشنهادهای کشور برای دریافت گزارش های عملکرد و همچنین تبادل پیشنهاد بین دستگاه های مختلف دولتی را در دستور کار خود قرار داد. از سوی دیگر، امکان مدیریت دبیرخانه های متعدد در نرم افزار تولیدی این شرکت، امکان مدیریت نظام پیشنهادها را در سازمان های بزرگ فراهم ساخته است. به این ترتیب، ایده اولیه ایجاد یک چاقوب فراگیر به عنوان بستر تبادل پیام بین نرم افزارهای نظام پیشنهادهای سازمان شکل گرفت.

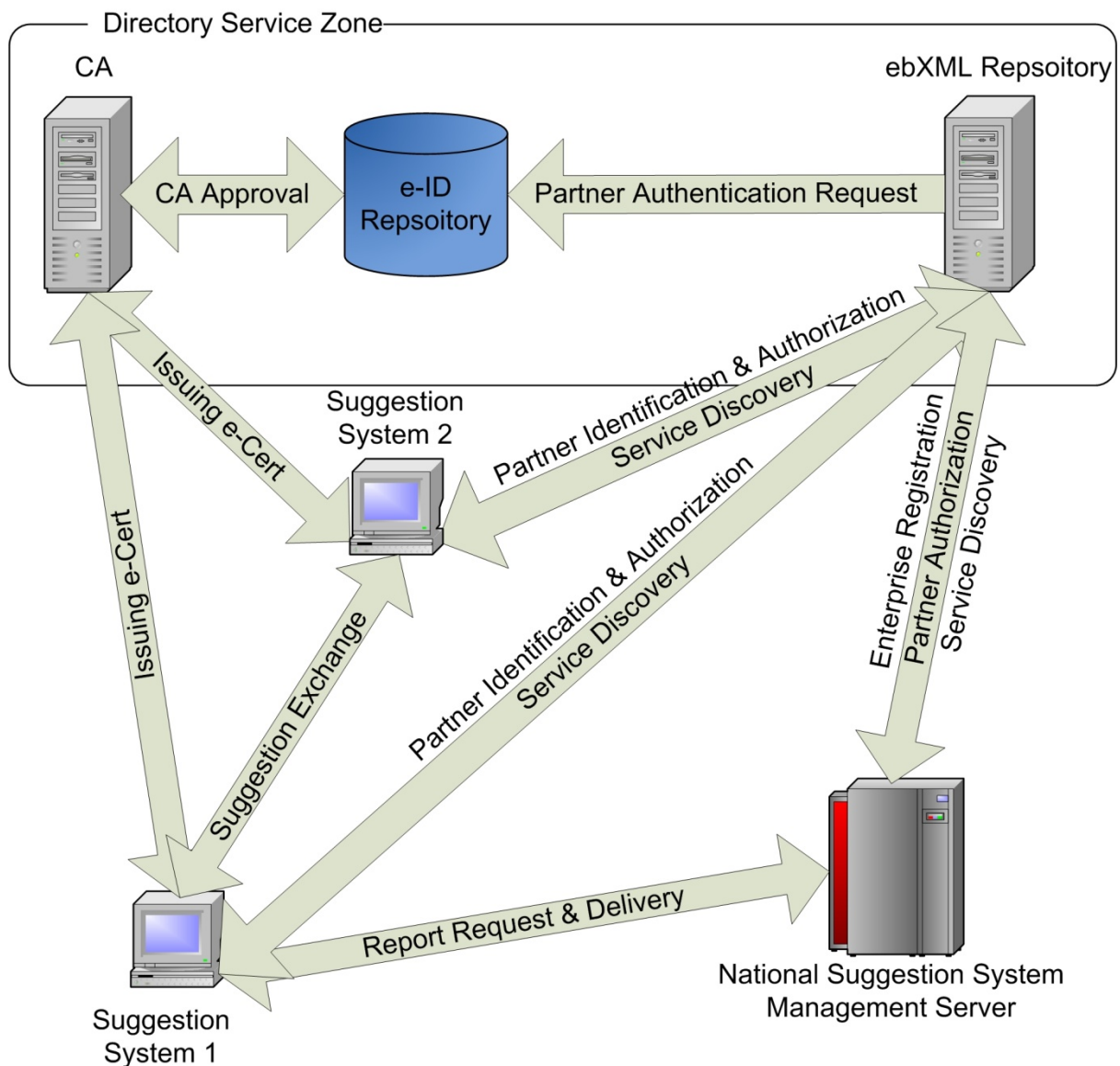
استاندارد تبادل اطلاعات

پس از بررسی های مختلف، استاندارد ebXML به عنوان استاندارد اصلی تبادل پیام^۱ و ثبت و کشف سرویس^۲ انتخاب شد. ebXML، یک استاندارد فراگیر تجارت الکترونیک به زبان XML است (www.ebXML.org). برای برقراری ارتباط بین سیستم ها در این استاندارد غالباً از استاندارد SOAP استفاده شده است. استفاده از این استاندارد، امکان گسترش پروتکل های تعریف شده و همچنین سامانه های طراحی شده را برای ارتباط با سایر زیرساخت های تجارت الکترونیک و دولت الکترونیک فراهم می سازد.

ایجاد بستر ارتباطی نظام ملی پیشنهادی سازمان

برای ایجاد این بستر و با توجه به خصوصیات استاندارد ebXML، پیاده سازی اجزاء زیر ضروری می باشد:

- ایجاد یک سرویس فهرست برای ثبت و کشف دبیرخانه های نظام پیشنهادی سازمان ها و همینطور دبیرخانه مرکزی مدیریت نظام ملی پیشنهادها
 - ایجاد یک سرویس پیام رسانی برای تبادل پیام های سیستم بین دبیرخانه ها
 - ایجاد سرویس مناسب برای اعتبارسنجی پیام ها، فرستندگان و همچنین تضمین امنیت پیام
- با پیاده سازی مناسب این سرویس، دبیرخانه های نظام پیشنهادها در سازمان های مختلف می توانند بر اساس اختیاراتی که در سرویس فهرست برایشان تعیین می شود، با یکدیگر به تبادل پیشنهاد و گزارش های مدیریتی پردازند. شمای کلی سیستم فوق در شکل صفحه بعد نمایش داده شده است.



شکل ۱- بستر نظام پیشنهادها

اعتبار سنجی پیام ها

در استاندارد ebXML، تمهیدات خاصی برای حفاظت از پیام های رد و بدل شده لحاظ شده است. تمهیدات امنیتی این

استاندارد حوزه های زیر را پوشش می دهد:

- احراز هویت سیستم همکار^۳
- تأیید هویت و اعتبار سیستم همکار^۴
- تعیین اختیارات و محدودیت های سیستم همکار^۵

^۳ Identification

^۴ Authentication

^۵ Authorization

- تضمین محرمانگی اسناد و پیام ها^۶
- تضمین حفظ تمامیت و یکپارچگی پیام ها^۷
- عدم انکارپذیری اسناد مبادله شده^۸
- حفظ تاریخچه ارتباطات و تبادلات^۹

برای انجام این امر، چارچوب ملی نظام پیشنهادها از پروتکل‌های امنیتی رایج مانند X.509 (استاندارد امنیتی X.509) استفاده خواهد کرد.

صدور گواهی دیجیتال

همانگونه که قبلاً نیز ذکر شد، تأیید ارسال کننده و محتوای پیام از طریق سیستم های امنیتی با پروتکل X.509 انجام می شود. به همین منظور و برای تطابق با استانداردهای تجارت الکترونیک کشور، برای هر سازمانی که بخواهد در این چارچوب به ارسال و دریافت پیام بپردازد، یک گواهی الکترونیک (e-cert) صادر می شود. با توجه به اینکه گزارشات مدیریتی مبنای ارزیابی عملکرد سازمان در بدنه دولت می باشد و ضمناً گسترش های آینده این سیستم امکان تبادل انواع پیام ها را در قالب دولت الکترونیک بین سازمان های دولتی فراهم می کند، اعتبار این گواهی باید از طرف مراکز صدور گواهی کشور (CA) تأیید شود تا بعداً تخلفات احتمالی از لحاظ قانونی قابل پیگرد باشد. به همین منظور پیشنهاد می شود شرکت داده پردازی سیمیاگران با اخذ مجوز از مبادی رسمی و متولیان تجارت الکترونیک کشور، نسبت به تأسیس دفتر صدور گواهی میانی اقدام نماید.

پیام های قابل تبادل

با راه اندازی چارچوب ملی نظام پیشنهادها، امکان تبادل اطلاعات زیر بین سامانه های مختلف مدیریت نظام پیشنهادها فراهم خواهد شد:

- ارسال پیشنهاد از یک دستگاه بخشی به دستگاه های بالاتر در سطوح دیگر همان سازمان (به عنوان مثال: از فرمانداری شهرستان ورامین به استانداری تهران به معاونت سیاسی وزارت کشور)
- ابلاغ اجرای پیشنهاد برای اجرا از دستگاه های بالاتر به دستگاه های پایین تر
- ارسال پیشنهاد از یک سازمان به سازمان دیگر برای بررسی و اجرا (به عنوان مثال: از یک بیمارستان به شهرداری منطقه)
- ارسال گزارشات مدیریتی از دستگاه های مختلف به سازمان متبوع

^۶ Privacy

^۷ Integrity

^۸ Non-repudiation

^۹ Logging

- ارسال گزارشات مدیریتی کلان از دستگاه های مختلف به نهادهای نظارتی و برنامه ریزی کشور (به عنوان مثال معاونت های رییس جمهور برای ارزیابی عملکرد دستگاه ها، مجلس شورای اسلامی برای نظارت بر حسن اجرای قوانین و یا سازمان بازرسی کل کشور)

نتیجه گیری

با اجرای نظام ملی پیشنهادها، ضمن برقراری ارتباط بین سامانه های مختلف مدیریت نظام پیشنهادها در کشور برای بررسی پیشنهادها در حوزه های ملی، امکان گزارشگیری و ارزیابی عملکرد سازمان ها به صورت الکترونیک برقرار خواهد شد. همچنین این نظام می تواند به عنوان بخشی از نظام جامع مدیریت فن آوری کشور نیز به کار گرفته شود. بعلاوه، برقراری این سامانه می تواند به عنوان یک پروژه پایلوت برای برقراری ارتباطات بین سازمانی در سامانه های دولت الکترونیک کشور نیز به شمار آید.

منابع

۱. اصلاح فرآیندها، روش های انجام کار و توسعه فن آوری اداری، معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور، زمستان ۱۳۸۱
۲. متن قانون مدیریت خدمات کشوری، ابلاغیه مجلس شورای اسلامی به دولت، ۱۳۸۶/۷/۲۴
۳. خندان، فرزاد (۱۳۸۶)، « مکانیزه کردن فرآیندهای پذیرش و بررسی پیشنهاد در سازمان »، اولین همایش ملی نظام پیشنهادها در سازمان های دولتی و مؤسسات خدماتی
۴. استاندارد ebXML: www.ebXML.org و www.oasis-open.org
۵. استاندارد SOAP: www.w3.org/TR/soap
۶. استاندارد امنیتی X.509: tools.ietf.org/html/rfc4158 و www.itu.int/rec/T-REC-X.509/en
۷. مرکز دولتی صدور گواهی ریشه: www.rca.gov.ir