




	مشخصات فرایند		
	مدیریت روابط عمومی، تبلیغات و امور رسانه ای		عنوان فرایند
	PI-PR-01-00		شماره فرایند
	۱۴۰۳/۰۶/۲۸		تاریخ تنظیم اولیه
	**		شماره ویرایش


سوابق بازنگری فرایند			
مستندات، سوابق و گزارش های مرتبط		تاریخ بازنگری	
--		--	
تأیید کننده	تأیید کننده	تهیه کننده	
مدیر عامل	مدیر روابط عمومی	مدیر روابط عمومی	سمت
مرتضی ترابی			نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضا

نوع فرایند	
<input type="checkbox"/> اصلی <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی	
محدوده فرایند	
مدیریت کلیه امور مربوط به روابط عمومی، تبلیغات و امور رسانه ای	
هدف فرایند	
تعیین نحوه درخواست، بررسی، اجرا و تامین خدمات مربوط به روابط عمومی، تبلیغات و امور رسانه ای	

 ناظر	 مجری	 مالک
مدیر عامل	رئیس روابط عمومی	مدیر روابط عمومی

ورودی فرایند 


شرح ورودی	ورودی از	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
درخواست خدمات حوزه روابط عمومی	-واحدهای سازمانی -نظام پیشنهادهای	-سند کاغذی -نرم افزار اتوماسیون اداری	---
درخواست چاپ و تکثیر	-واحدهای سازمانی -نظام پیشنهادهای	-سند کاغذی -نرم افزار اتوماسیون اداری	---
درخواست انتشار آگهی و اطلاع رسانی	-واحدهای سازمانی -نظام پیشنهادهای	-سند کاغذی -نرم افزار اتوماسیون اداری	---
درخواست تامین کتب، نشریات و مجلات	-واحدهای سازمانی -نظام پیشنهادهای	-سند کاغذی -نرم افزار اتوماسیون اداری	---
نمونه های اولیه طراحی و چاپ	انبار	---	---
اخبار و اطلاعات	رسانه ها و مطبوعات	رسانه ها	روزانه
اطلاعیه ورود کالا	فرایند دریافت و انبارش کالا و قطعات	نرم افزار اتوماسیون اداری	---


خروجی فرایند 


شرح خروجی	خروجی به	ابزار ارتباط	دوره ارتباط
اصلاحات مربوط به خدمات درخواستی	درخواست کننده مربوطه	-سند کاغذی -نرم افزار اتوماسیون اداری	---
درخواست محتوا	انبار	-نرم افزار اتوماسیون اداری	---
برنامه های واکنشی	رسانه ها	رسانه ها	موارد انتشار اخبار سوء برعلیه سازمان
درخواست خرید	فرایند برنامه ریزی سفارشات	-نرم افزار اتوماسیون اداری	---
درخواست پرداخت های مالی	فرایند ثبت اسناد مالی و پرداخت ها	-نرم افزار اتوماسیون اداری	---
سفارشات درخواستی	درخواست کننده مربوطه	سند کاغذی	---

---	سند کاغذی / الکترونیکی	درخواست کننده مربوطه	تاییدیه های عضویت
---	سند کاغذی / الکترونیکی	درخواست کننده مربوطه	آرشیو وقایع سازمانی
---	---	درخواست کننده مربوطه	اطلاع انتشار آگهی
---	-سند کاغذی -نرم افزار اتوماسیون اداری	درخواست کننده مربوطه	اطلاعیه ورود کالا

سنجه ها 					شاخص اثربخشی فرایند
نحوه اندازه گیری	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش	معیار	واحد سنجش	
میانگین زمان دریافت درخواست تا اتمام فرایند	روابط عمومی	سه ماهه	۷	روز	میانگین زمان رسیدگی به درخواست ها
گزارش نظرسنجی کارکنان	روابط عمومی	شش ماهه	۸۵	درصد	درصد رضایت کارکنان از حوزه روابط عمومی

فهرست فرم ها / رویه ها و دستورالعمل های مرتبط 			ردیف
نوع سند	شماره مستند	شرح	
فرم	--	فرم برنامه ریزی خرید کالا	۱

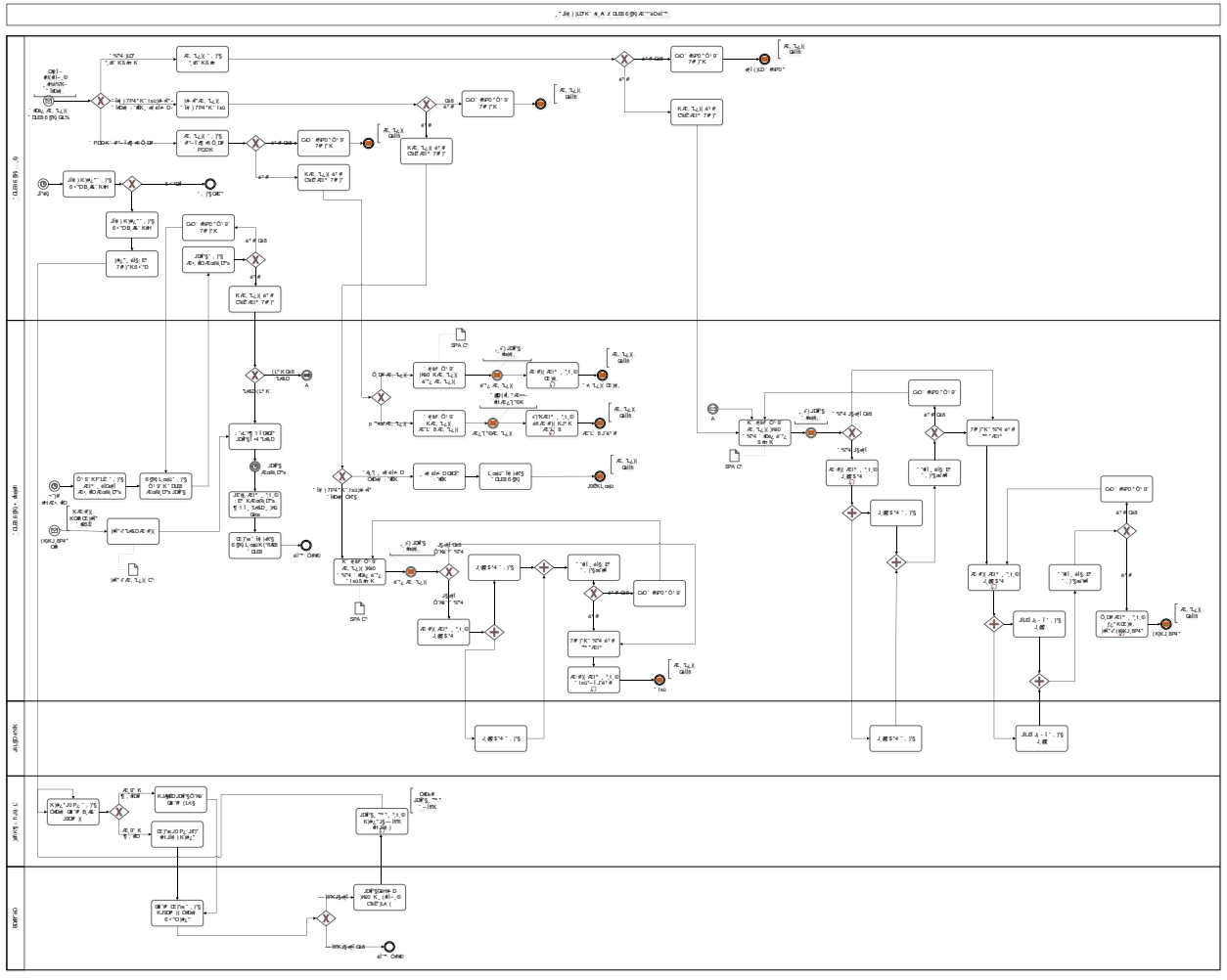
منابع مورد نیاز 
کامپیوتر، نوشت افزار، نرم افزار اتوماسیون اداری، زیرساخت های اطلاعاتی و ارتباطی، دوربین

شرح فعالیت ها 		ردیف
مسئولیت ها	شرح	
رئیس روابط عمومی	بررسی درخواست های مربوط به حوزه روابط عمومی و تعیین اصلاحات لازم در این خصوص	۱

رئیس روابط عمومی	بررسی اخبار و رسانه ها و انجام تحلیل لازم	۲
رئیس روابط عمومی	بررسی اخبار و تحلیل موقعیت سازمان در جامعه و تدوین برنامه های مقابله در شرایط لازم و پیگیری اجرای آنها	۳
مدیرعامل	بررسی جایگاه سازمان در جامعه و صدور دستورات لازم جهت اجرای برنامه های واکنشی	۴
کارشناس روابط عمومی	بررسی مناسبت ها و تعیین برنامه های گرامیداشت	۵
رئیس روابط عمومی	بررسی برنامه های گرامیداشت و تعیین اصلاحات لازم در این خصوص	۶
کارشناس روابط عمومی	دریافت محتوای مربوط به برنامه های گرامیداشت، انجام نصب/ توزیع آن در سازمان	۷
کارشناس روابط عمومی	جمع آوری محتوای نصب شده در فضای سازمان و بروز رسانی گزارشات عملکرد و آرشیو روابط عمومی	۸
کارشناس روابط عمومی	درخواست تامین/ اشتراک کتب ، نشریات و مجلات، پیگیری پرداخت ها و دریافت خدمات مورد نظر در این زمینه	۹
کارشناس روابط عمومی	مستندسازی داخلی وقایع سازمان و بروز رسانی آرشیو روابط عمومی	۱۰
کارشناس روابط عمومی	درخواست خرید خدمات طراحی و چاپ، پیگیری دریافت طرح اولیه	۱۱
کارشناس روابط عمومی -مدیر مربوطه	بررسی طرح های اولیه طراحی و چاپ	۱۲
کارشناس روابط عمومی	جمع بندی نتایج بررسی طرح های اولیه طراحی و چاپ و تعیین اصلاحات لازم	۱۳
کارشناس روابط عمومی	پیگیری لازم جهت تامین سفارشات درخواستی	۱۴



فرایند مدیریت روابط عمومی، تبلیغات و امور رسانه ای - ویرایش - ۰۰



موانع و مشکلات فرایند



- ۱- نامشخص بودن ماتریس ارتباطات و اختیارات روابط عمومی
- ۲- نامناسب بودن توزیع نامه های دریافتی در دبیرخانه

عوامل بحرانی موفقیت فرایند



- ۱- تدوین، تصویب و اجرای کامل ماتریس ارتباطات و اختیارات

نقاط قابل بهبود فرایند



۱- پیاده سازی و اجرای کامل فرایند مدیریت روابط عمومی، تبلیغات و امور رسانه ای