




| | | | |
|---|------------------------|----|---|
|  | مشخصات فرایند | |  |
| | مدیریت عملکرد فرایندها | | عنوان فرایند |
| | PI-DP-07-00 | | شماره فرایند |
| | ۱۴۰۳/۰۶/۲۴ | | تاریخ تنظیم اولیه |
| | | ۰۰ | شماره ویرایش |

| سوابق بازنگری فرایند | |  |
|----------------------------------|---------------|---|
| مستندات، سوابق و گزارش های مرتبط | تاریخ بازنگری | |
| -- | -- | |
| | | |
| | | |

| تصویب کننده | تأیید کننده | تهیه کننده |  |
|-------------|-------------------|-------------------|---|
| مدیر عامل | مدیر طرح و برنامه | مدیر طرح و برنامه | سمت |
| مرتضی ترابی | امیرحسین چرمچی | امیرحسین چرمچی | نام و نام خانوادگی |
| | | | امضا |

| |
|---|
| نوع فرایند |
| <input type="checkbox"/> اصلی <input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی <input type="checkbox"/> پشتیبانی |
| محدوده فرایند |

مدیریت عملکرد کلیه فرایندهای جاری در سازمان

هدف فرایند



تشریح روند پایش عملکرد فرایندها، تشخیص انحرافات و اعمال اصلاحات و تغییرات در موارد مورد نیاز

| | | | | | |
|--|--------------|--|-------------------|--|-----------|
| | ناظر | | مجری | | مالک |
| | طرح و برنامه | | مدیر طرح و برنامه | | مدیر عامل |

ورودی فرایند




| شرح ورودی | ورودی از | ابزار ارتباط | دوره ارتباط |
|---|--|------------------------|-------------|
| گزارشات اجرایی اهداف استراتژی | فرایند جاری سازی، پایش و اندازه گیری اقدامات راهبردی | سند کاغذی | شش ماهه |
| گزارشات میزان انطباق محصولات و خدمات | -فرایند سنجش رضایت مشتریان -فرایند نمونه گیری و انجام آزمون های کنترل کیفیت | سند کاغذی / الکترونیکی | شش ماهه |
| نتایج ممیزی های داخلی و خارجی | جلسات بازنگری مدیریت | سند کاغذی | شش ماهه |
| اقدامات اجرایی کنترل ریسک ها و فرصت ها | فرایند شناسایی، ارزیابی و مدیریت ریسک | سند کاغذی / الکترونیکی | شش ماهه |
| گزارشات میزان رضایتمندی ذینفعان | فرایند تعریف و توسعه استراتژی سازمان | سند کاغذی | شش ماهه |
| گزارشات میزان اثربخشی سیستم های کیفی | صاحبان فرایندهای کیفی | سند کاغذی / الکترونیکی | شش ماهه |
| گزارشات شناسایی ریشه یابی و پیامدهای انحراف عملکرد فرایندها | فرایند مدیریت رویداد، عدم انطباق و اقدام اصلاحی | سند کاغذی | شش ماهه |
| مستندات بهبود فرایندها | فرایند شناسایی و بهبود فرایندها | سند کاغذی | شش ماهه |


خروجی فرایند



| شرح خروجی | خروجی به | ابزار ارتباط | دوره ارتباط |
|------------------------------|---|-----------------------|-----------------------------------|
| گزارشات جامع عملکرد فرایندها | -جلسات بازنگری مدیریت -فرایند شناسایی و بهبود فرایندهای سازمانی | سند کاغذی/ الکترونیکی | زمان برگزاری جلسات بازنگری مدیریت |
| اقدامات اصلاحی | فرایند مدیریت رویداد، عدم انطباق و اقدام اصلاحی | سند کاغذی/ الکترونیکی | شش ماهه |

| سنجه ها  | | | | | |
|---|-----------|-------|-----------|--------------------------|--|
| شاخص اثربخشی فرایند | واحد سنجش | معیار | دوره پایش | مسئول پایش و اندازه گیری | نحوه اندازه گیری |
| میزان اثربخشی اقدامات اصلاحی صادر شده | درصد | | شش ماهه | مدیر طرح و برنامه | مقایسه میزان انحراف عملکرد فرایندها قبل و بعد از صدور اقدامات اصلاحی |
| میانگین انحراف عملکرد فرایندهای سازمان | درصد | | شش ماهه | مدیر طرح و برنامه | میزان تفاوت معیار پذیرش عملکرد هر فرایند و وضعیت اجرایی آن |

| فهرست فرم‌ها / رویه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط  | | | |
|---|--|-------------|---------|
| ردیف | شرح | شماره مستند | نوع سند |
| ۱ | فرم های پایش و اندازه گیری عملکرد فرایندها | -- | فرم |
| ۲ | فرم اقدام اصلاحی | -- | فرم |

| منابع مورد نیاز  |
|--|
| منابع انسانی، تجهیزات اداری، نرم افزار اتوماسیون اداری، سیستم کامپیوتر و پرینتر، تجهیزات تماس، اینترنت |

شرح فعالیت ها

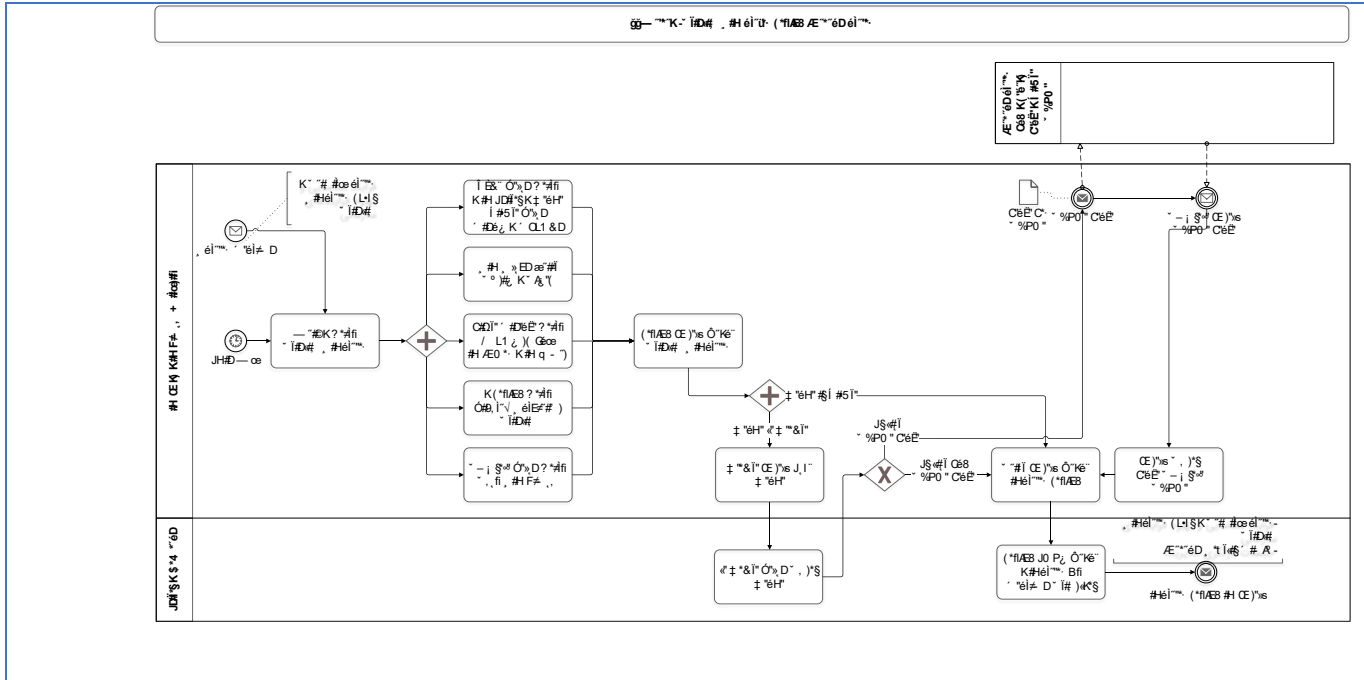


| ردیف | شرح | مسئولیت |
|------|--|---------------------------|
| ۱ | کنترل و پایش فرایندهای سازمانی بصورت ادواری | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۲ | کنترل میزان تحقق اهداف و برنامه ها | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۳ | کنترل میزان انطباق محصولات و خدمات | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۴ | نتایج ممیزی های داخلی و خارجی | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۵ | کنترل اقدامات انجام شده در خصوص ریسک ها و فرصت ها | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۶ | کنترل عملکرد و رضایتمندی ذینفعان سازمانی | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۷ | کنترل میزان اثربخشی سیستم های کیفی | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۸ | تدوین گزارشات عملکرد کلیه فرایندهای سازمان و تعیین انحرافات مرتبط با آنها | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۹ | صدور و ابلاغ اقدامات اصلاحی در شرایط لازم | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۱۰ | پیگیری اجرای اقدامات اصلاحی و بررسی میزان اثربخشی اقدامات | کارشناس سیستم ها و روش ها |
| ۱۱ | بروزرسانی مستندات مربوط به مدیریت عملکرد فرایندها و ارائه گزارشات لازم در جلسات بازنگری مدیریت | مدیر طرح و برنامه |

نمودار گردش کار فرایند



فرایند مدیریت عملکرد فرایندها - ویرایش ۰۰



موانع و مشکلات فرایند



- ۱- مکانیزه نبودن اکثریت فرایندها و نبود سهولت و دقت در محاسبه سنجه ها
- ۲- تغییرات زیاد سازمان و در پی آن تغییرات زیاد در حوزه فرایندها

عوامل بحرانی موفقیت فرایند



- ۱- بکارگیری استانداردهای بین المللی در خصوص بهبود فرایندها

نقاط قابل بهبود فرایند



- ۱- پیاده سازی و اجرای کامل فرایند مدیریت عملکرد فرایندها در سازمان