



 motamedema.ir	مسئولیت پذیری و پاسخگویی اجتماعی	عنوان فرایند
	PI-PR-03-00	شماره فرایند
	۱۴۰۳/۰۶/۲۸	تاریخ تنظیم اولیه
	♦♦	شماره ویرایش

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

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
مسئولیت پذیری و پاسخگویی اجتماعی در قبال نیازها و انتظارات کلیه ذینفعان سازمان
هدف فرایند 
تعیین نحوه طرح ریزی، اجرا و ارزیابی برنامه های مسئولیت پذیری و پاسخگویی اجتماعی در سازمان

	ناظر		مجری		مالک
	مدیر عامل		مدیر روابط عمومی		مدیر روابط عمومی

ورودی فرایند				
دوره ارتباط	ابزار ارتباط	ورودی از	شرح ورودی	
---	سند کاغذی/الکترونیکی	تعریف و توسعه استراتژی های سازمان	نیازها و انتظارات ذینفعان	
---	سامانه نظام پیشنهادها	نظام پیشنهادها	پیشنهادات پرسنل	
---	سند کاغذی/الکترونیکی	مجریان	گزارشات اجرایی	
---	---	سازمان ها	الگوهای مسئولیت پذیری	
خروجی فرایند				
دوره ارتباط	ابزار ارتباط	خروجی به	شرح خروجی	
---	سند کاغذی/الکترونیکی	-درخواست کننده -کمیتیه مربوطه	پاسخ رد درخواست های مربوطه	
---	سند کاغذی/الکترونیکی	مجریان	ابلاغیه اجرای برنامه عملیاتی	
---	سند کاغذی/الکترونیکی	فرایند مدیریت رویداد، عدم انطباق و اقدام اصلاحی	اقدامات اصلاحی	
---	سند کاغذی/الکترونیکی	کارشناس روابط عمومی	گزارش اجرای اقدامات	

سنجه ها						
نحوه اندازه گیری	مسئول پایش و اندازه گیری	دوره پایش	معیار	واحد سنجش	شاخص اثربخشی فرایند	
-	روابط عمومی	سالانه		درصد	میزان رضایت جامعه از سازمان	



فهرست فرم‌ها / رویه‌ها و دستورالعمل‌های مرتبط

ردیف	شرح	شماره مستند	نوع سند
۱	ماتریس تحلیل عوامل درون سازمانی و برون سازمانی	--	ماتریس
۲	فرم اقدام اصلاحی	--	فرم
۳	فرم درخواست استفاده از مزایای رفاهی	--	فرم



منابع مورد نیاز

کامپیوتر، نوشت افزار، نرم افزار اتوماسیون اداری، اینترنت



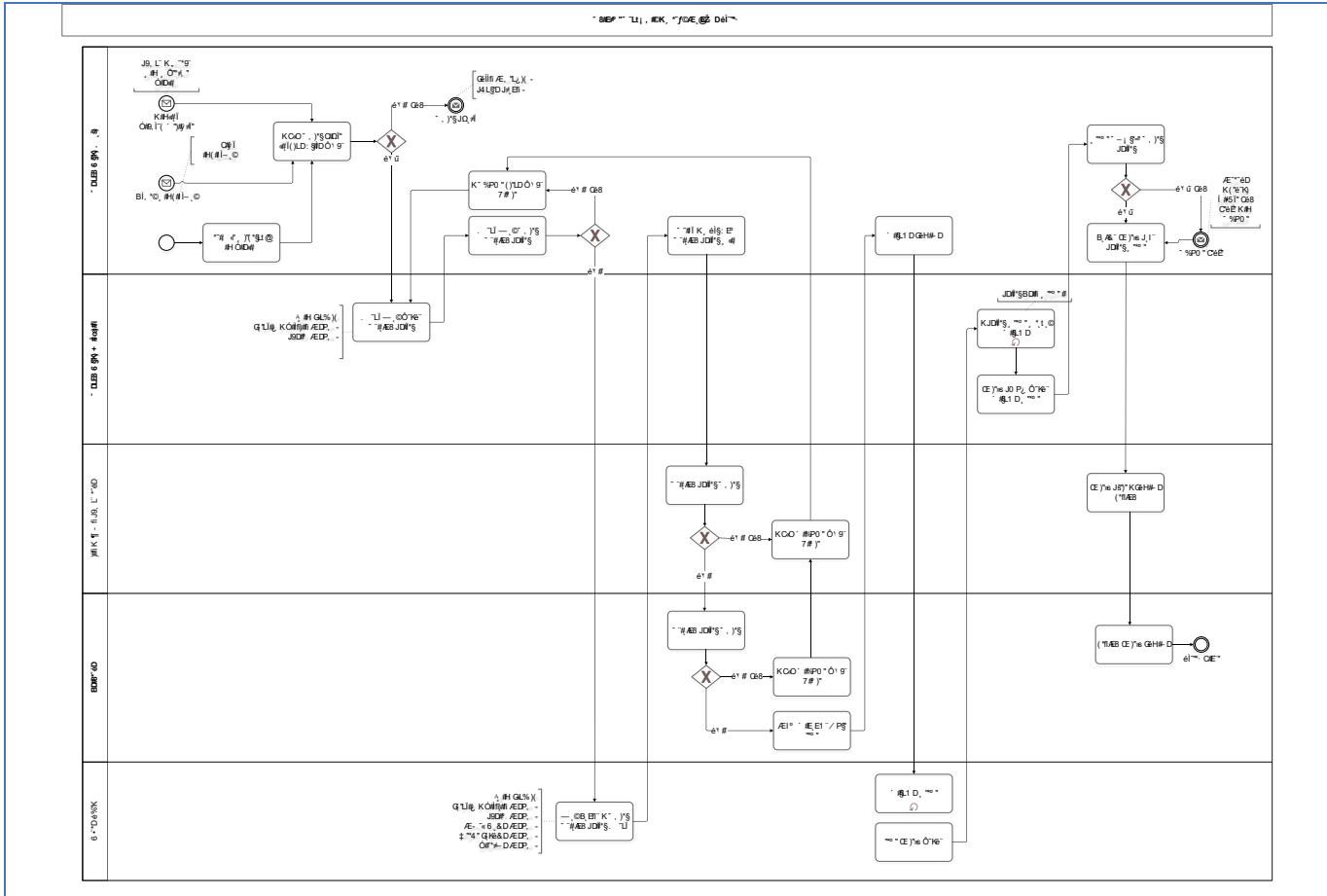
شرح فعالیت‌ها

ردیف	شرح	مسئولیت‌ها
۱	انجام بررسی درخواست‌ها و نیازمندی‌های اعلام شده و تعیین منابع مورد نیاز جهت ترفیع آنها	رئیس روابط عمومی
۲	بررسی برنامه‌های مسئولیت اجتماعی در سایر سازمان‌ها	رئیس روابط عمومی
۳	تدوین پیش‌نویس برنامه عملیاتی مسئولیت اجتماعی در حوزه‌های مربوطه	کارشناس روابط عمومی
۴	بررسی پیش‌نویس برنامه عملیاتی و تعیین موارد اصلاحی در این خصوص	رئیس روابط عمومی
۵	بررسی و تکمیل پیش‌نویس برنامه عملیاتی در حوزه‌های مربوطه	واحد مربوطه
۶	جمع‌بندی و نهایی‌سازی برنامه عملیاتی	رئیس روابط عمومی
۷	بررسی و تایید برنامه عملیاتی و تعیین موارد اصلاحی در این خصوص	مدیرعامل
۸	ابلاغ برنامه عملیاتی مصوب به مجریان مربوطه و بررسی اثربخشی اجرای برنامه‌ها و صدور اقدامات اصلاحی در شرایط لازم	رئیس روابط عمومی
۹	اجرای مصوبات و ارائه گزارش اجرا	واحد مربوطه
۱۰	پیگیری اجرای برنامه‌ها و تدوین گزارشات اجرا	کارشناس روابط عمومی
۱۱	تهیه گزارشات تحلیلی از اجرای برنامه‌ها	رئیس روابط عمومی
۱۲	رویت گزارشات تحلیلی از اجرای برنامه‌ها و ارائه گزارشات عملکرد به مدیرعامل سازمان	مدیر مدیرعامل،



نمودار گردش کار فرایند

فرایند مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی اجتماعی - ویرایش ۰۰



موانع و مشکلات فرایند



۱- نبود ماتریس ارتباطات و اختیارات در خصوص مسئولیت های اجتماعی

عوامل بحرانی موفقیت فرایند



۲- توجه ویژه به استانداردهای حوزه SRM

نقاط قابل بهبود فرایند



۳- پیاده سازی و اجرای کامل فرایند مسئولیت پذیری و پاسخگویی اجتماعی