



# شیوه نامه تهیه فرایند

دانشگاه خوارزمی

معاونت اداری، مالی و توسعه منابع

کمیته ارتقاء رتبه کارکنان

۱۳۹۷



## به نام خدا

همکار گرامی:

هدف از تهیه این شیوه نامه یکسان سازی و وحدت رویه در شناسایی و اصلاح فرایندهای سازمانی و اخذ امتیاز لازم در ارتقاء رتبه می باشد. خواهشمند است ضمن مطالعه کامل این شیوه نامه **فرمهای ۱ و ۲ (پیوست)** را تکمیل و **فلوچارت فرایند مزبور را تهیه فرمائید.**

مقدمه:

به طور کلی، فرآیندها از مهمترین ارکان هر سازمان هستند که فعالیتهای اجرایی، سازماندهی نیروی انسانی و حتی ساختار تشکیلاتی را تحت تأثیر قرار میدهند. فرآیندها به دنبال تحقق اهداف اساسی سازمان هستند، بنابراین بررسی و تحلیل مراحل فرآیند و بهبود مستمر آن کارآیی، بهره‌وری، و اثر بخشی را در سازمان افزایش خواهد داد. در ادامه توضیح مختصری در خصوص فرایند، انواع فرایندها و اجزای فرایند و طرز تهیه فلوچارت آورده شده است.

**تعریف فرآیند:** فرآیند مجموعه‌ای از یک سری فعالیتهای مرتبط با هم که در هر مرحله با مصرف یک یا چند منبع ورودی‌ها را به خروجی‌ها تبدیل می‌نماید این خروجی‌ها به عنوان ورودی‌های سایر فرآیندها ارائه میگردد تا در نهایت به نتیجه نهایی یا یک هدف مشخص دست یابد. به عبارتی دیگر فرآیند مجموعه فعالیتهای متوالی و مرتبط بوده که محصولی را بوجود می‌آورد و یا خدمت خاصی را ارائه می‌دهد برای ایجاد این محصول و یا خدمت به درون دادهای خاصی نیاز دارد.

### انواع فرآیند:

- **فرآیند اصلی:** فرآیندی است که فلسفه وجودی دستگاه یا سازمان مربوطه را تشکیل داده و در ارتباط مستقیم با مشتری نهایی قرار دارد. به گامهای اصلی فرآیندهای اصلی فرآیند فرعی گفته می‌شود.
- **فرآیند پشتیبانی:** فرآیندی است که بطور غیر مستقیم و با تأمین منابع مورد نیاز فرآیندهای اصلی در جهت تأمین نیازها و انتظارات مشتری‌های نهایی عمل می‌کند.
- **فرآیند مدیریتی:** فرآیندهایی هستند که وظیفه هدایت و رهبری نیروی انسانی در دستیابی به اهداف سازمانی را دنبال می‌کنند.

### تعریف اجزای فرایند:

**عنوان (نام) فرایند:** نامی است که فرآیند را با آن می‌شناسیم. عنوان فرایند باید ساده و در بر گیرنده مفهوم باشد (مانند ثبت نام دانشجویان در شروع ترم تحصیلی یا خرید اقلام مورد نیاز واحد سازمانی و ...).

**واحد مسئول اجرای فرایند (صاحب فرایند):** هر فرایند حداقل یک صاحب فرایند دارد. صاحب فرایند بیشترین اطلاعات را از عملکرد فرایند دارد که مسئول اصلی اجرای فرایند، حل مسائل، مشکلات و گزارش‌دهی در فرایند می‌باشد و بیشتر از سایرین از نیازمندی‌ها اطلاع دارد.

**شرح فرایند:** توضیح جامع در خصوص فرایند مورد نظر.

**ورودی فرایند:** منابع انسانی و غیر انسانی لازم که برای عملکرد فرایند ضروری هستند. (دانشجویان ورودی سال... یا درخواست خرید ..)

**خروجی فرایند:** نتیجه مستقیم از اجرای فرایند یا هدف اصلی از اجرای فرایند. (مانند ثبت نام نهایی دانشجویان ورودی و... یا تحویل اقلام به انبار و ...).

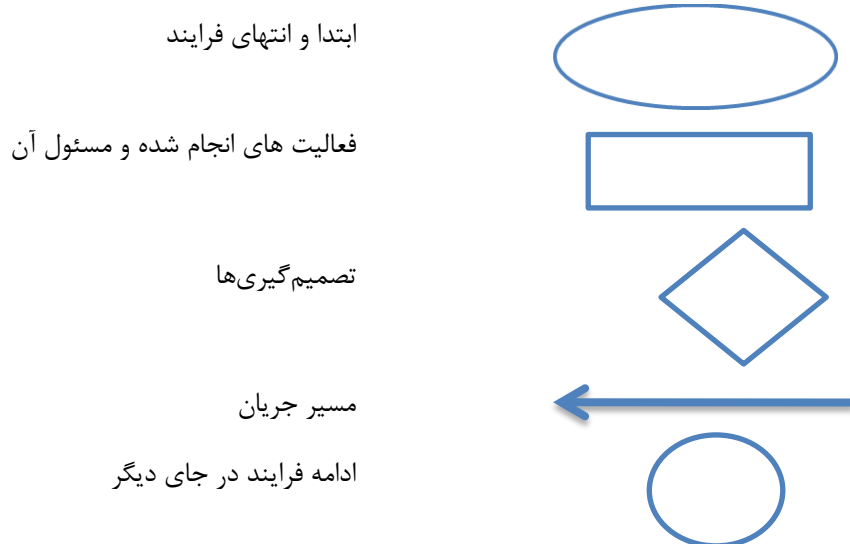
**نوع فرایند:** فرایند مورد نظر می‌تواند اصلی، پشتیبانی و یا مدیریتی باشد. (طبق تعریف بالا).  
**افراد و یا واحدهای همکار (خدمت دهنندگان):** واحدها و یا افرادی که حداقل در یک مرحله از مراحل فرایند درگیر باشند. (کارشناس آموزش، کارشناس سیستم گلستان، بایگانی و...)

**ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (منابع فرایند):** اعم از تجهیزات، لوازم مورد نیاز، فرمها و سیستم های سخت افزاری و یا افزاری مورد عمل برای اجرای فرایند.

**متوسط زمان اجرای فرایند:** زمان مورد نظر از شروع تا پایان فرایند.  
**قوانین و مقررات حاکم بر فرایند:** مستندات قانونی مانند آئین نامه ها، دستورالعملها و مقررات مورد عمل در اجرای فرایند.  
**اهداف فرایند:** نتیجه اجرای فرایند چیست؟

**خدمت گیرندگان یا ذینفعان فرایند:** اشخاص، واحدها و یا سازمان هایی که نتیجه فرایند را دریافت می‌کنند.  
**پیشنهاد اصلاح فرایند:** در صورتی که فرایند از کارآیی و اثربخشی کافی برخوردار نمی‌باشد لطفا موارد خطا و وقفه ها را توضیح داده و پیشنهاد اصلاح و فلوچارت آن را نیز تهیه فرمائید.

**طریقه رسم نمودار (فلوچارت):** برای تفسیر بهتر عملکرد یک فرایند از نمودار جریان فرایند (فلوچارت) استفاده می‌شود.

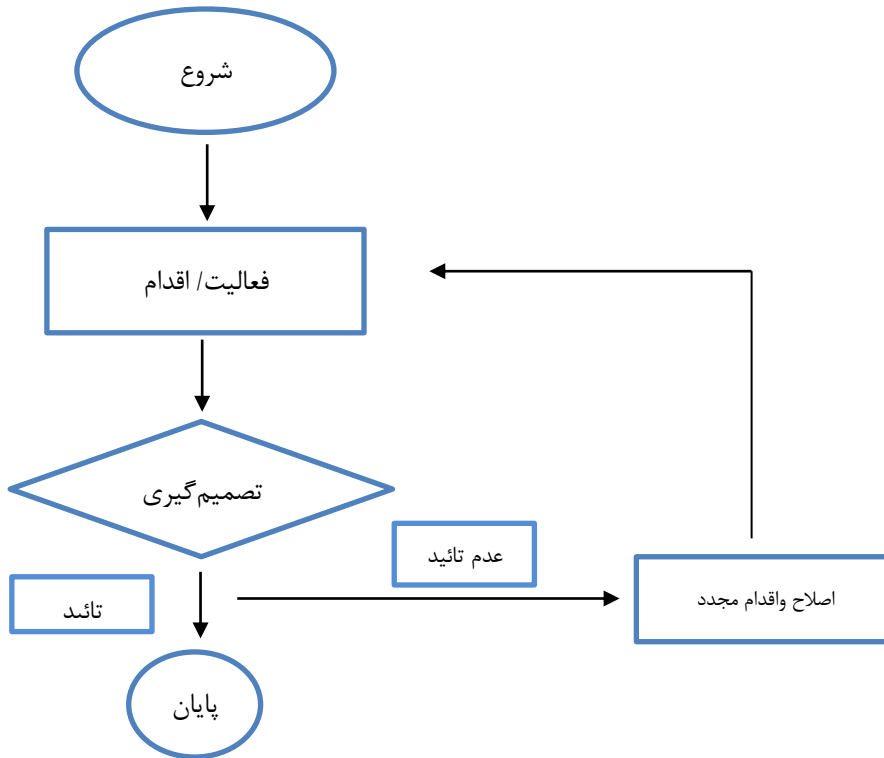




راهنمای تهیه فرم شناسنامه فرایند:

عنوان	تعریف
نام فرایند	نامی است که فرآیند را با آن می شناسیم. عنوان فرایند باید ساده و در بر گیرنده مفهوم باشد (مانند ثبت نام دانشجویان در شروع ترم تحصیلی یا خرید اقلام مورد نیاز واحد سازمانی و ...).
واحد مسئول	هر فرایند حداقل یک صاحب فرایند دارد. صاحب فرایند بیشترین اطلاعات را از عملکرد فرایند دارد که مسئول اصلی اجرای فرایند، حل مسائل، مشکلات و گزارش دهی در فرایند می باشد و بیشتر از سایرین از نیازمندی ها اطلاع دارد.
شرح	توضیح جامع در خصوص فرایند مورد نظر.
ورودی فرایند	منابع انسانی و غیر انسانی لازم که برای عملکرد فرایند ضروری هستند. (دانشجویان ورودی سال... یا درخواست خرید ..)
خروجی فرایند	نتیجه مستقیم از اجرای فرایند یا هدف اصلی از اجرای فرایند. (مانند ثبت نام نهایی دانشجویان ورودی و... یا تحویل اقلام به انبار و ...).
نوع فرایند	فرایند مورد نظر می تواند اصلی، پشتیبانی و یا مدیریتی باشد. (طبق تعریف بالا).
واحدهای همکار	واحدها و یا افرادی که حداقل در یک مرحله از مراحل فرایند درگیر باشند. (کارشناس آموزش، کارشناس سیستم گلستان، بایگانی و ...)
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرمها و...)	اعم از تجهیزات، لوازم مورد نیاز، فرمها و سیستم های سخت افزاری و یا افزاری مورد عمل برای اجرای فرایند.
متوسط زمان اجرا	زمان مورد نظر از شروع تا پایان فرایند.
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	مستندات قانونی مانند آئین نامه ها، دستورالعملها و مقررات مورد عمل در اجرای فرایند.
اهداف فرایند	نتیجه اجرای فرایند چیست؟
ذینفعان (خدمت گیرندگان)	اشخاص، واحدها و یا سازمان هایی که نتیجه فرایند را دریافت می کنند.
پیشنهاد اصلاح فرایند	در صورتی که فرایند از کارآیی و اثربخشی کافی برخوردار نمی باشد موارد خطا و وقفه ها را توضیح داده و پیشنهاد اصلاح آن را نیز بیان فرمائید.

راهنمای تهیه فلوجارت:





فرم شماره ۱:

فرم احصاء فرایند

نام اداره / واحد:		نام تکمیل کننده:			تاریخ تکمیل:
ردیف	عنوان فرایند	نوع فرایند			توضیحات
		اصلی	پشتیبانی	مدیریتی	
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					

خواهشمند است پس از معرفی (احصاء) فرایندهای آن واحد / اداره مشخصات سه فرایند را به تفکیک در فرم شماره ۲ تکمیل فرمائید.

امضا رئیس اداره

تاریخ:

امضا کارشناس تکمیل کننده فرم

تاریخ:



فرم شماره ۲: شناسنامه فرایند

شناسنامه فرایند	واحد سازمانی:	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تاریخ تکمیل فرم:
نام فرایند			
واحد مسئول انجام فرایند			
شرح			
ورودی فرایند			
خروجی فرایند			
نوع فرایند			
واحدهای همکار			
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرمها و...)			
متوسط زمان اجرا			
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند			
اهداف فرایند			
ذینفعان (خدمت گیرندگان)			
پیشنهاد اصلاح فرایند			
نام و نام خانوادگی کارشناس تکمیل کننده فرم:	نام و نام خانوادگی سرپرست مستقیم:	تاریخ	تاریخ
امضا	امضا		

• در صورت نیاز از پشت فرم استفاده فرمائید.



نمونه تکمیل شده فرم شماره ۲

شناسنامه فرایند:

شناسنامه فرایند	واحد سازمانی: اداره کارگزینی غیر هیات علمی	نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تاریخ تکمیل فرم:
نام فرایند	ارتقاء رتبه اعضای غیر هیات علمی		
واحد مسئول انجام فرایند	کمیته ارتقاء رتبه کارکنان		
شرح	اعضای غیر هیات علمی دانشگاه در بدو استخدام در رتبه مقدماتی قرار می‌گیرند با طی سنوات و پس از احراز شرایط و بر اساس ضوابط و مقررات مربوطه و شاخص‌های ارتقاء رتبه، با تأیید کمیته ارتقاء رتبه و کمیته هیات اجرایی منابع انسانی می‌توانند به رتبه بالاتر ارتقاء یابند.		
ورودی فرایند	درخواست کارکنان / بررسی پرونده		
خروجی فرایند	صدور حکم ارتقاء رتبه کارکنان غیر هیات علمی		
نوع فرایند	پشتیبانی		
واحدهای همکار	مدیریت امور اداری و منابع انسانی (اداره کارگزینی اعضای غیر هیات علمی، اداره آموزش و توانمند سازی کارکنان، مسئول اتوماسیون اداری)، مدیریت برنامه، بودجه، تحول سازمانی و بهره‌وری (گروه تشکیلات، تحول سازمانی و بهره‌وری).		
ابزارهای اجرایی و منابع مصرفی (نرم افزار، سخت افزار، فرم‌ها و...)	کامپیوتر، اتوماسیون اداری، اتوماسیون کارگزینی، اتوماسیون حضور و غیاب، فرم‌های ارزیابی عملکرد، فرم‌های ارتقا رتبه (استعلام، ارزیابی و...)، پرونده کارکنان.		
متوسط زمان اجرا	میانگین دو الی سه ماه		
قوانین و مقررات حاکم بر فرایند	آئین نامه استخدامی اعضای غیر هیات علمی، دستور العمل ارتقاء رتبه		
اهداف فرایند	اجرای آئین نامه استخدامی غیر هیات علمی مربوط به ارتقاء رتبه کارکنان غیر هیات علمی		
ذینفعان (خدمت گیرندگان)	همه کارکنان غیر هیات علمی		
پیشنهاد اصلاح فرایند	ندارد.		
نام و نام خانوادگی کارشناس تکمیل کننده فرم: امضا تاریخ	نام و نام خانوادگی سرپرست مستقیم: امضا تاریخ		



نمونه فلوچارت ارتقاء رتبه کارکنان غیر هیات علمی:

