

شناسنامه فرآیند

نام فرآیند (ترکیب فعل + اسم)				
کد فرآیند	به گونه‌ای که نشان‌دهنده سطح فرآیند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	
خدمت تولید شده		شناسنامه خدمت تولید شده		
هدف فرآیند (نیازها و انتظارات مشتری فرآیند)	اولین جزء شناسنامه فرآیند، هدف فرآیند می‌باشد. سازمان باید در تدوین هدف موارد ذیل را مد نظر قرار داده و در شناسنامه آن مدون نماید. هدف فرآیند نتیجه فعالیت‌هایی است که در درون فرآیند انجام می‌گیرد تا باعث رضایت مشتری درون سازمانی (فرآیند بعدی یا در تعامل) یا مشتری برون سازمانی (ارباب رجوع) شود. هدف فرآیند باید به گونه‌ای شفاف و روشن بیان گردد تا سازمان با مطالعه آن بتواند نقش فرآیند در تحقق اهداف استراتژیک و میزان رضایت یا عدم رضایت ارباب رجوع خود را مشاهده نماید.			
نوع فرآیند	سازمان باید برای ساختار مدیریتی فرآیندهای خود از سه نوع فرآیند استفاده نماید. اصلی (تحقق محصول یا خدمت) پشتیبانی و مدیریتی.			
اهداف استراتژیک مرتبط	در این فیلد مشخص می‌شود که فرآیند مورد نظر در تحقق کدام یک از اهداف سازمان نقش ایفا می‌کند.			
فرآیند بالادستی	در این فیلد مشخص می‌شود که فرآیند مورد نظر، زیرمجموعه کدام فرآیند قرار دارد.			
زیرفرآیندهای مرتبط	در این فیلد مشخص می‌شود که فرآیند مورد نظر، دارای چه زیرفرآیندهایی، صرف نظر از توالی آن‌ها می‌باشد.			
دامنه کاربرد	دامنه کاربرد باید محل استفاده، زمان به کارگیری، گستره استفاده را به وضوح بیان کند. چنان چه یک فرآیند در ستاد به گونه‌ای باشد که در مناطق و یا سازمان‌های تابعه قابلیت استفاده داشته باشد. محل‌های به کارگیری آن می‌-بایست به طور کامل مستند گردد.			
متولی و پاسخگوی نتایج فرآیند (صاحب فرآیند)	سازمان باید برای هر فرآیند خود یک صاحب فرآیند مشخص نماید. این عنوان باید بر اساس چارت سازمانی و مطابق پست سازمانی انتخاب و ثبت گردد. دقت شود صاحب فرآیند نزدیک‌ترین فرد مسئول به اجرای فرآیند و تنها یک نفر است. مگر در شرایطی که سازمان در فرآیند خود و بسته به نوع فرآیند، برای فعالیت‌های مختلف یا موازی، صاحبان مختلفی داشته باشد. در این حالت سازمان باید نوع مسئولیت‌ها را در شناسنامه فرآیند به طور شفاف و روشن بیان نماید. در ثبت صاحب فرآیند نباید به نام و نام خانوادگی فرد اشاره شود. در بعضی از فرآیندها صاحب فرآیند از روی چارت سازمانی قابل شناسایی نیست.			
ناظر فرآیند	هر فرآیند در سازمان بسته به نوع آن (تحقق خدمت، پشتیبان و مدیریتی) جهت اجرای صحیح و ارائه خروجی مناسب نیازمند ناظر (ناظرین) می‌باشد. دستگاه باید برای هر یک از فرآیندهای خود ناظر یا ناظرینی به شرح ذیل انتخاب و معرفی نماید. ناظر فرآیند باید بر اساس چارت سازمانی و پست سازمانی، ترجیحاً جدای از واحدی باشد که مسئولیت اجرای فرآیند را دارد. صاحب فرآیند در بعضی از فرآیندها که نتوان مورد اشاره شده را عملی نمود، می‌تواند مدیر، معاون و یا بالاترین مقام سازمان باشد. برای تدوین ناظر فرآیندهای سطح صفر باید از مدیران ارشد سازمان و یا بالاترین مقام سازمان استفاده نمود. ناظر فرآیند از لحاظ سلسله مراتب سازمانی باید بالاتر از صاحب فرآیند مذکور باشد. در بعضی از فرآیندها می‌توان مشتری فرآیند بعدی را به عنوان ناظر فرآیند انتخاب نمود.			
ذینفعان فرآیند و توقعات مربوطه				
محرک فرآیند	محرک فرآیند می‌تواند از نوع محرک‌های زمانی یا وقوع رخدادها مانند درخواست‌ها و ... باشد. در بعضی مواقع فرآیند به تشخیص خود دستگاه آغاز می‌شود.			
قوانین و آیین‌نامه‌های مرتبط با فرآیند	در این بخش از شناسنامه کلیه قوانین و آیین‌نامه‌های داخلی و یا خارج از سازمان که به نحوی بر عملکرد فرآیند تاثیرگذار هستند، ثبت می‌شوند. بدیهی است قوانین برای فرآیندهای سطح بالا به صورت کلی و برای سطح پایین و جریان فرآیند در حد دستورالعمل‌ها و رویه‌های سازمانی می‌باشد. کلیه مستندات مرتبط با اجرای فرآیند را که در هنگام اجرای فعالیت‌ها از آنان استفاده می‌شود، لازم است، شناسایی شده و به عنوان یک منبع در قسمت مستندات مرتبط با فرآیند در شناسنامه فرآیند ثبت شود.			
سیستم‌ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	لازم است تا سیستم‌های اطلاعاتی و یا منابع اطلاعاتی مرتبط با فرآیند در این بخش ثبت شود.			

نام فرآیند (ترکیب فعل + اسم)				
کد فرآیند	به گونه‌ای که نشان‌دهنده سطح فرآیند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	
تعاریف و اصطلاحات				
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند				
سازمان باید ضمن تعیین مراحل کاری، در نقشه فرآیندها (Process Map)، در هر کجا که لازم باشد و بسته به نوع فرآیند، نظارت‌ها و کنترل‌های لازم را که توسط ناظر (ناظرین) فرآیند انجام می‌گیرد، به وضوح مشخص و مدون نماید. این نظارت‌ها بایستی با شاخص پایش و اندازه‌گیری فرآیند را معین و مشخص سازد و باید مدون گردد.				
شاخص‌های پایش و اندازه‌گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	دوره پایش و اندازه‌گیری	
سازمان باید برای کلیه فرآیندهای تعریف شده در هر سطح و نوع که در اختیار دارد، شاخص پایش و اندازه‌گیری را مشخص و مدون نماید. شاخص‌های پایش باید این قابلیت را داشته باشند تا پذیرش یا عدم پذیرش، مثبت یا منفی بودن عملکرد یک فرآیند را پس از به کارگیری شاخص پایش، به درستی مشخص نمایند. شاخص‌های پایش باید هم برای فرآیند و هم برای خروجی (محصول یا خدمت) تعریف شوند.	سازمان باید به ازای هر یک از شاخص‌های اندازه‌گیری تعریف شده در شناسنامه فرآیند، معیار پذیرش تعریف و مدون نماید. این معیار پذیرش باید عددی بوده و حد پذیرش یا رد عملکرد فرآیند را به وضوح مشخص نماید. سازمان برای تعریف و تدوین معیارهای پذیرش باید استدلال‌های منطقی و روشن در اختیار داشته باشد.	سازمان باید به ازای هر یک از شاخص‌های پایش و اندازه‌گیری تعریف شده، مسئول اندازه‌گیری و پایش را نیز مشخص کند. مسئول اندازه‌گیری می‌تواند ناظر فرآیند و یا هر فرد دیگری که در تعامل با فرآیند مربوطه است، باشد. مسئول اندازه‌گیری را می‌توان بر اساس پست سازمانی یا عنوان مسئول فرآیند بعدی انتخاب و مدون گردد.	سازمان باید به ازای هر یک از شاخص‌های اندازه‌گیری و پایش تعریف شده، پریود (بازه زمانی)، پایش و اندازه‌گیری را مشخص و مدون نماید. پریود اندازه‌گیری باید با زمان اجرای فرآیند، تواتر اجرا و سایر ترتیبات سازمان نظیر بازه اندازه‌گیری اهداف تناسب داشته و مطابق نیاز در سال، شاخص مرتبط اندازه‌گیری و پایش شود.	
شرح فرآیند و فعالیت‌های اصلی آن				
تبیین ویژگی‌هایی از فرآیند که در قالب نمودارهای فرآیندی امکان نمایش ندارند، در این بخش به صورت مشروح آورده می‌شود. به گونه‌ای که مخاطب بتواند، تصویری مشخص از رویه اجرایی فرآیند به دست آورد.				

نام فرآیند (ترکیب فعل + اسم)				
کد فرآیند	به گونه‌ای که نشان‌دهنده سطح فرآیند باشد	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	
ورودی‌ها / تامین‌کننده	ورودی‌ها: سازمان باید به ازای هر یک از فرآیندهای خود در هر سطح و نوعی که هستند ورودی‌های مرتبط را شناسایی و مستند نماید. این ورودی‌ها شامل موضوعاتی هستند که فرآیند برای مصرف یا استفاده از آن‌ها بهره می‌برد که می‌تواند بسته به نوع فرآیند اطلاعاتی باشد که پردازش می‌شود، حالت‌هایی باشد که تغییر پیدا می‌کند و یا موادی است که تغییر می‌کنند، مانند اطلاعات، نامه، مصوبات، دستورات، راهنمایی‌ها ... دقت شود برای آن دسته از قوانین و مقرراتی که جنبه عمومی داشته و دائماً در فرآیند استفاده می‌شوند، جزء ورودی‌های سازمان نبوده و در منابع منظور می‌شود. تامین‌کننده ورودی‌ها: مبدأ و یا تامین‌کننده ورودی‌ها باید دربرگیرنده مبدأ از درون و بیرون از سازمان باشد. تامین‌کننده یا از جنس فرآیندی است که در این صورت می‌بایست به نام و کد فرآیند اشاره کرد و یا جنس افراد و پست‌های سازمانی و یا گروه خاصی از شهروندان و یا سازمان‌های خارج از شهرداری است. نحوه ثبت اطلاعات به شکل زیر می‌باشد: • ورودی ۱ / تامین‌کنندگان ورودی ۱ • ورودی ۲ / تامین‌کنندگان ورودی ۲			مطابق ورودی‌ها / تامین‌کننده
نمودار فرآیند (بر اساس BPMN2)				

