

کد فرآیند		نام فرآیند	
MP_MA02		پایش و اندازه گیری رضایت ذینفعان	
دامنه کاربرد فرآیند (Scope)	تاریخ بازنگری فرآیند	شماره بازنگری فرآیند	جایگاه فرآیند
کلیه ارباب رجوع و دریافت کنندگان خدمات از اداره	-	-	ارزیابی عملکرد
ناظر فرآیند	صاحب فرآیند (Owner)	محدوده و مرز شروع و پایان فرآیند	
خواجه رضایی	عسکری	توزیع پرسشنامه - نتایج تحلیل پرسشنامه	
			همکار(ان) فرآیند
نوع فرآیند			
<input type="checkbox"/> کلیدی	<input type="checkbox"/> اصلی	<input type="checkbox"/> پشتیبانی	<input checked="" type="checkbox"/> مدیریتی
مأموریت فرآیند			
بهبود خدمات ارائه شده به ارباب رجوع از طریق طراحی و بازنگری پرسشنامه نظرسنجی از ارباب رجوع، توزیع و گردآوری پرسشنامه نظرسنجی، طبقه بندی و تحلیل پرسشنامه و ارائه گزارش تحلیلی نتایج نظرسنجی از ارباب رجوع صورت می پذیرد.			
خط مشی فرآیند			
راهبردهای مرتبط با فرآیند			
-			
اصطلاحات (واژه های کلیدی) در فرآیند			
- ذینفعان - ارباب رجوع - پرسشنامه - تحلیل نتایج نظرسنجی			
مدل SIPOC			
واحد های مرتبط	مدیرک پردازش فرآیند (Process)	مشتری فرآیند (Customer)	تأمین کننده فرآیند (Supplier)
- روابط عمومی	روش اجرایی اندازه گیری رضایت ذینفعان P-MA02	- نماینده مدیریت	- روابط عمومی - ذینفعان
مقصد (To)	خروجی فرآیند (Output)	مبدأ (From)	ورودی فرآیند (Input)
- نماینده مدیریت - اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	- نتایج نظرسنجی از ذینفعان - عناوین اقدامات اصلاحی	روابط عمومی - تهیه و کنترل مدارک و داده ها	- پرسشنامه نظرسنجی ذینفعان - روش اجرایی اندازه گیری رضایت ذینفعان

سوابق و مستندات مورد نیاز فرآیند (Documents)

	فرم نظر سنجی از ارباب رجوع F-MA05	P-MA02 رضایت ذینفعان
		W-MA01 دستورالعمل ارتباط با ذینفعان
		فرم نظر سنجی از کارکنان F-MA06
		فرم نظر سنجی از بهره برداران F-MA07
		فرم اقدام اصلاحی/پیشگیرانه F-QA01

عنوان آمار و شاخص پایش و اندازه گیری فرآیند (Index)	افزایشی /کاهشی	درجه اهمیت	معیار پذیرش	مسئول پایش، اندازه گیری و ارائه آمار	دوره پایش و اندازه گیری
متوسط زمان اندازه گیری رضایت ذینفعان	افزایشی		حداکثر ۱۵ روز	؟	شش ماهه

تعاملات فرایندی

نام فرآیند	خرید	مدیریت فناوری اطلاعات
تعامل	درخواست خرید	درخواست خدمات IT
نام فرآیند		
تعامل		
نام فرآیند		
تعامل		
نام فرآیند		
تعامل		
نام فرآیند		
تعامل		
نام فرآیند		
تعامل		
نام فرآیند		
تعامل		
نام فرآیند		
تعامل		
نام فرآیند		
تعامل		
نام فرآیند		
تعامل		

زیر فرآیندها (Sub Process)

نمودار فرایند



بازگشت به نقشه فرآیندها
(کلیک کنید)

رجوع به شاخص فرآیند
(کلیک کنید)

رجوع به دستورالعمل
(کلیک کنید)

تحت کنترل
Under Control

وضعیت اعتبار:

نام و امضای نماینده مدیریت:

نام و امضای ناظر فرایند:
خواجه رضایی

نام و امضای صاحب فرآیند:
عسکری