

برنامه مشترک بهبود خدمات، فرآیندها و روش های  
انجام کار دانشگاه های علوم پزشکی ۹۹

## IMPROVE WORK PROCESSES AND METHODS

مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری  
زمستان ۹۹





# الزامات و قوانین بالادستی

بند ۱۲ سیاست  
های کلی نظام  
اداری ابلاغی مقام  
معظم رهبری

توجه به اثربخشی و کارایی  
در فرآیندها و روشهای  
اداری به منظور تسریع و  
تسهیل در ارائه خدمات  
کشوری

ماده ۳۶ قانون  
خدمات کشوری

افزایش بهره‌وری نیروی  
انسانی و کارآمدی  
فعالیتها نظیر سرعت،  
دقت، هزینه، کیفیت،  
سلامت و صحت امور و  
تأمین رضایت و کرامت  
مردم

برنامه توسعه دولت  
الکترونیک و  
هوشمندسازی  
نقشه راه اصلاح  
نظام اداری

مدیریت سیستمها و  
فرآیندهای سازمانی

حقوق  
شهروندی در  
نظام اداری

حق مصون بودن از  
تبعیض در نظامها،  
فرآیندها و تصمیمات

ماده ۱۱۵ قانون  
خدمات کشوری

ساده سازی مراحل انجام  
کار، خود کارسازی و  
کاهش میزان ارتباط  
کارمندان با مراجعه  
کنندگان، افزایش رضایت  
مراجعان، کاهش هزینه  
های اداری و اقتصادی  
نمودن فعالیتها

ماده ۷ قانون  
بهبود مستمر  
کسب و کار

بهبود فضای کسب و  
کار و اصلاح و  
الکترونیکی نمودن  
فرآیندهای مرتبط با  
محیط کسب و کار و  
الزامات آن از جمله  
صدور مجوز فعالیتها

G2C G2B G2E G2G

G2C G2B G2E G2G

G2C G2B

G2C

G2C

G2B

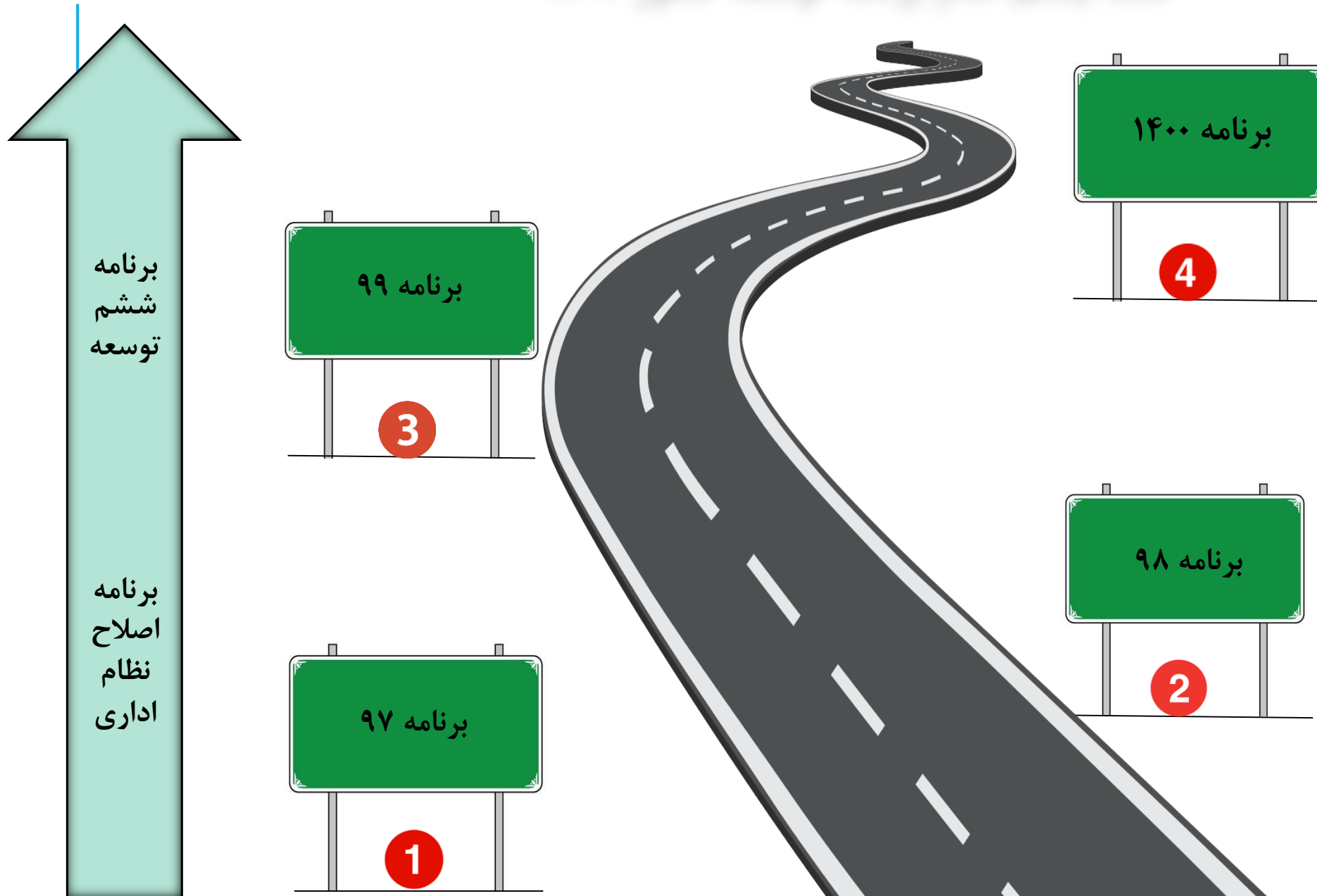
دستورالعمل اصلاح فرآیندها و  
روشهای انجام کار



دستورالعمل میز خدمت  
حضوری و الکترونیک



### سند چشم انداز برنامه توسعه کشور ۱۴۰۴



## برنامه مشترک کدگذاری، اولویت گذاری و بهبود فرآیندها و روش های انجام کار دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی

### کشور ۹۸

- ارتقا عملکرد فرآیند
- احصاء شاخص عمومی و اختصاصی
- بررسی علل ریشه ای نقص عملکرد فرآیند
- پیشنهاد اقدامات اصلاحی
- آموزش کارشناسان بهبود سیستم ها
- توانمندسازی مرکز توسعه سازمان در دانشگاه ع پ
- ترغیب به ایجاد تعامل درون قطبی در تحقق برنامه
- عدم آشنایی دانشگاه ع پ با متدلوژی استاندارد بهبود فرآیندها
- عدم کدینگ استاندارد در حوزه فرآیندها
- عدم بازطراحی و مهندسی مجدد فرآیندها به صورت سالیانه
- فقدان اطلاعات در موضوع معرفی خدمات و فرآیندها جدید به سازمان اداری استخدامی به منظور دریافت کدشناسه
- تغییرات مدیریتی در سطح کلان و مرکز تحول



CHALLENGE

## برنامه مشترک احصاء فرآیندها و روش های انجام کار دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی کشور ۹۷

- ایجاد وحدت رویه و یکپارچگی
- استانداردسازی در مدل مشترک
- آموزش کارشناسان بهبود سیستم ها
- توانمندسازی مرکز توسعه سازمان در دانشگاه ع پ
- ترغیب به ایجاد تعامل درون قطبی در تحقق برنامه
- عدم یکپارچگی فرآیندها در دانشگاه های ع پ
- عدم پیروی از مدل مشترک در احصاء فرآیندها
- پیچیدگی گردش کار
- برخورد سلیقه ای در مستندسازی فرآیندها



CHALLENGE

احصاء، بهبود و اصلاح خدمات و فرآیندهای اولویت گذاری شده در حوزه های تخصصی دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی (خدمات شناسه دار + فرآیندهای تفویض شده به قطب آمایشی) ۱۴۰۰

- ارتقا عملکرد خدمات و فرآیند
- احصاء شاخص عمومی و اختصاصی
- بررسی علل ریشه ای نقص عملکرد خدمات و فرایندها
- پیشنهاد اقدامات اصلاحی
- آموزش کارشناسان بهبود سیستم ها
- توانمندسازی مرکز توسعه سازمان در دانشگاه ع پ
- ترغیب به ایجاد تعامل درون قطبی در تحقق برنامه

- عدم آشنایی دانشگاه ع پ با متدلوژی استاندارد بهبود خدمات و فرآیندها
- اجرای مدل های اصلاحی در دانشگاه/دانشکده



CHALLENGE

برنامه مشترک احصاء و بهبود خدمات و فرآیندهای دانشگاه/دانشکده علوم پزشکی ۹۹

- ایجاد وحدت رویه و یکپارچگی
- استانداردسازی در مدل مشترک
- ترغیب به ایجاد تعامل درون قطبی در تحقق برنامه
- اصلاح و بهبود خدمات استانی

- عدم پیروی از مدل مشترک در بهبود خدمات و فرایندها
- پیچیدگی گردش کار
- برخورد سلیقه ای در مستندسازی
- بیماری کووید ۱۹
- زیرساخت برگزاری جلسات وینار



CHALLENGE

# اقدامات و خروجی برنامه خدمات و فرآیندها



## برنامه ۹۷

تشکیل کارگروه کشوری  
تدوین متادولوژی و شاخص  
تشکیل کارگاه آموزشی (۹۰ نفر)  
پایش و نظارت عملکرد

احصاء ۱۱۰۰ عنوان فرآیند به  
همراه شناسنامه فرآیند و  
دیاگرام استاندارد

## برنامه ۹۸

تشکیل جلسات با سازمان اداری  
استخدامی  
تهیه فهرست پیشنهادی خدمات  
همکاری با دفتر آمار و فناوری اطلاعات

بازنگری خدمات شناسه دار  
وزارت بهداشت  
تفاهم نامه برنامه ۳ ساله

## برنامه ۹۹

تدوین و ارائه فایل های آموزشی  
اصلاح و بهبود خدمات شناسه دار  
پایش و نظارت

اصلاح و بهبود خدمات شناسه  
دار در سطح دانشگاه

## برنامه ۱۴۰۰

تدوین پیشنویس برنامه عملیاتی

بازبینی و بازنگری خدمات شناسه دار  
اصلاح و بهبود خدمات شناسه دار  
اصلاح فرآیندهای اولویت دار

# انتظارات و وظایف دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی

دانشگاه سر قطب

حداکثر تا پایان فروردین ۱۴۰۰

جمع بندی و ارسال مستندات احصاء و اصلاح خدمات شناسه دار  
طبق فرمت مورد درخواست مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری  
وزارت متبوع



عنوان خدمات شناسه دار اولویت گذاری شده (فهرست برنامه سه ساله)

**اقدامات انجام شده**

شناسنامه خدمت (دستورالعمل اصلاح فرآیندها)

عنوان زیر خدمت یا فرآیندهای مشخص شده

شناسنامه فرآیند (دستورالعمل اصلاح فرآیندها)

نمودار گردش فرآیند طبق استاندارد BPMN

**گلوگاه و نمودار استخوان ماهی**

**جدول اولویت بهبود**

**برنامه عملیاتی**

**\*پایش و نظارت پس از اجرا**

ارزیابی  
انطباق  
HOP

# انتظارات و وظایف دانشگاه/دانشکده های علوم پزشکی

دانشگاه سر قطب

حداکثر تا پایان فروردین ۱۴۰۰

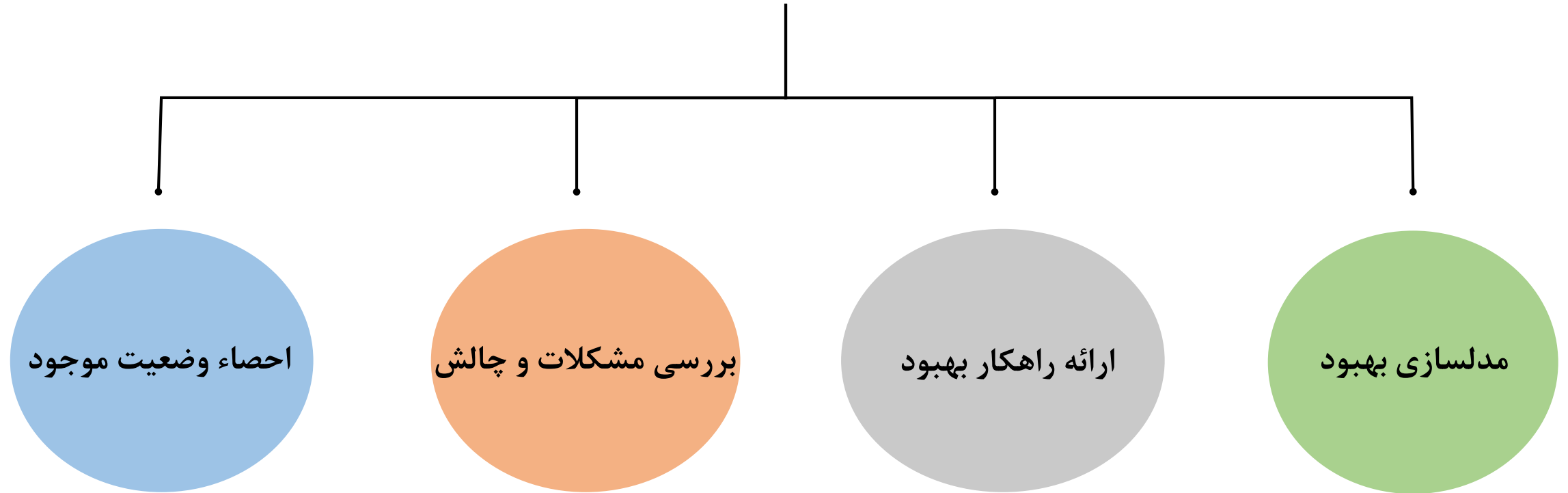
بررسی و اعلام نظر در خصوص برنامه عملیاتی ۱۴۰۰



تشریح برنامه عملیاتی و آموزش کارشناسان بهبود سیستم ها و روش ها (آموزش)  
اولویت گذاری، احصاء خدمات و فرآیندهای اولویت دار (بازنگری خدمات و انتخاب)  
بررسی علت خطاهای خدمات و فرایندها در پنل های تخصصی  
ارائه راهکارهای بهبود، مدل اصلاحی، برنامه عملیاتی و پایش آن



# تشریح و جمع بندی برنامه احصاء و اصلاح خدمات و فرآیندها دانشگاه/دانشکده علوم پزشکی کشور

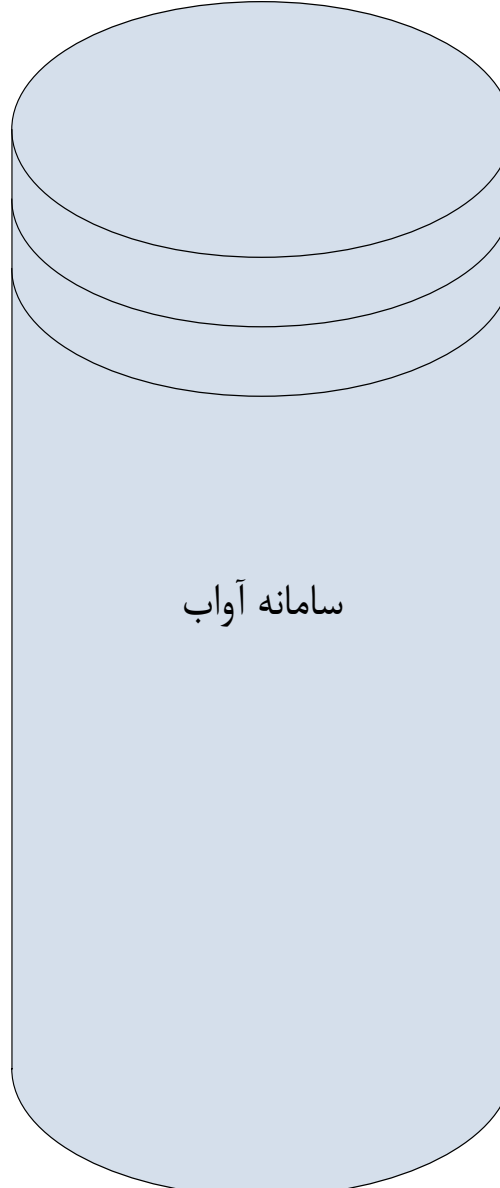
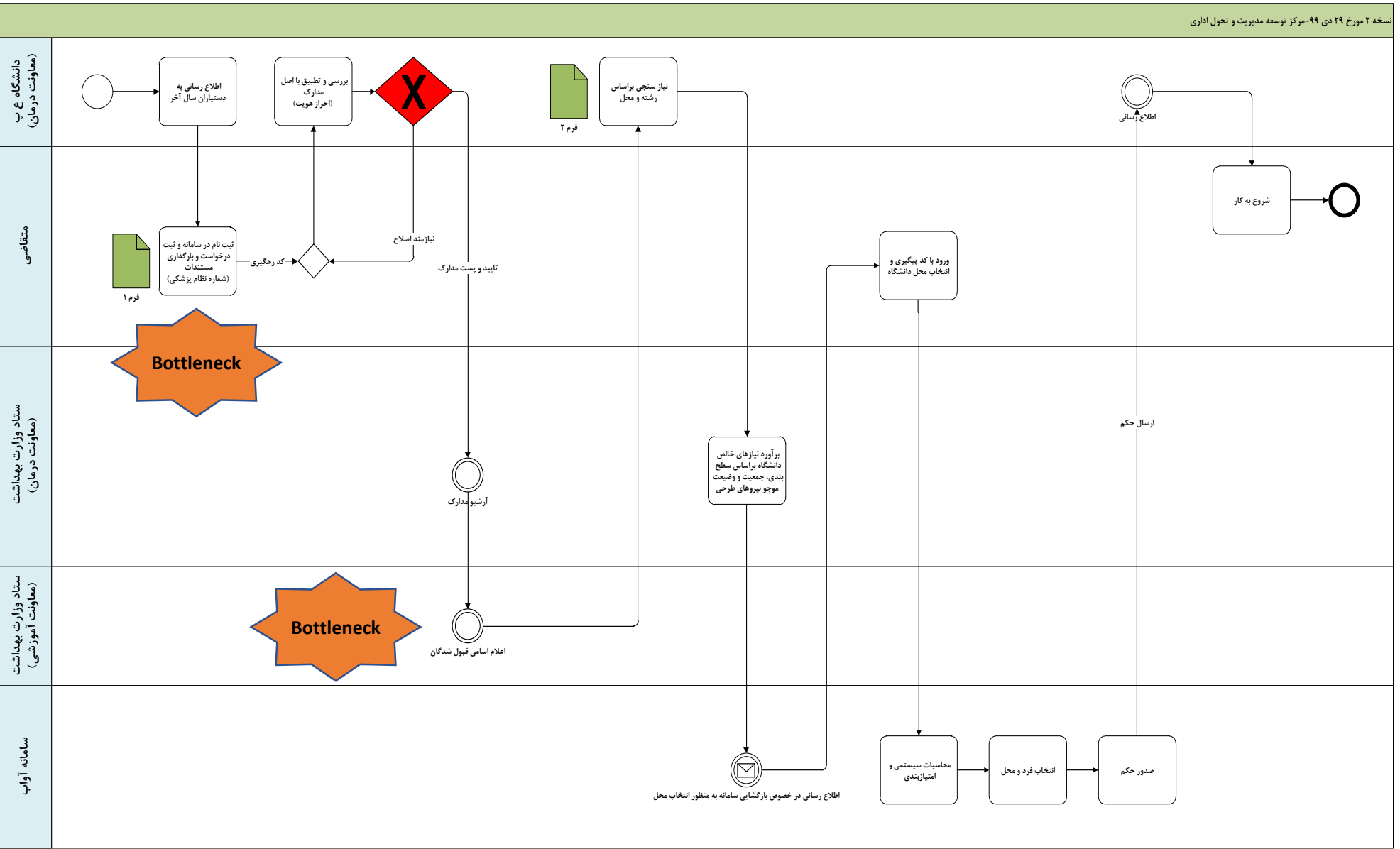


# ACTIONS

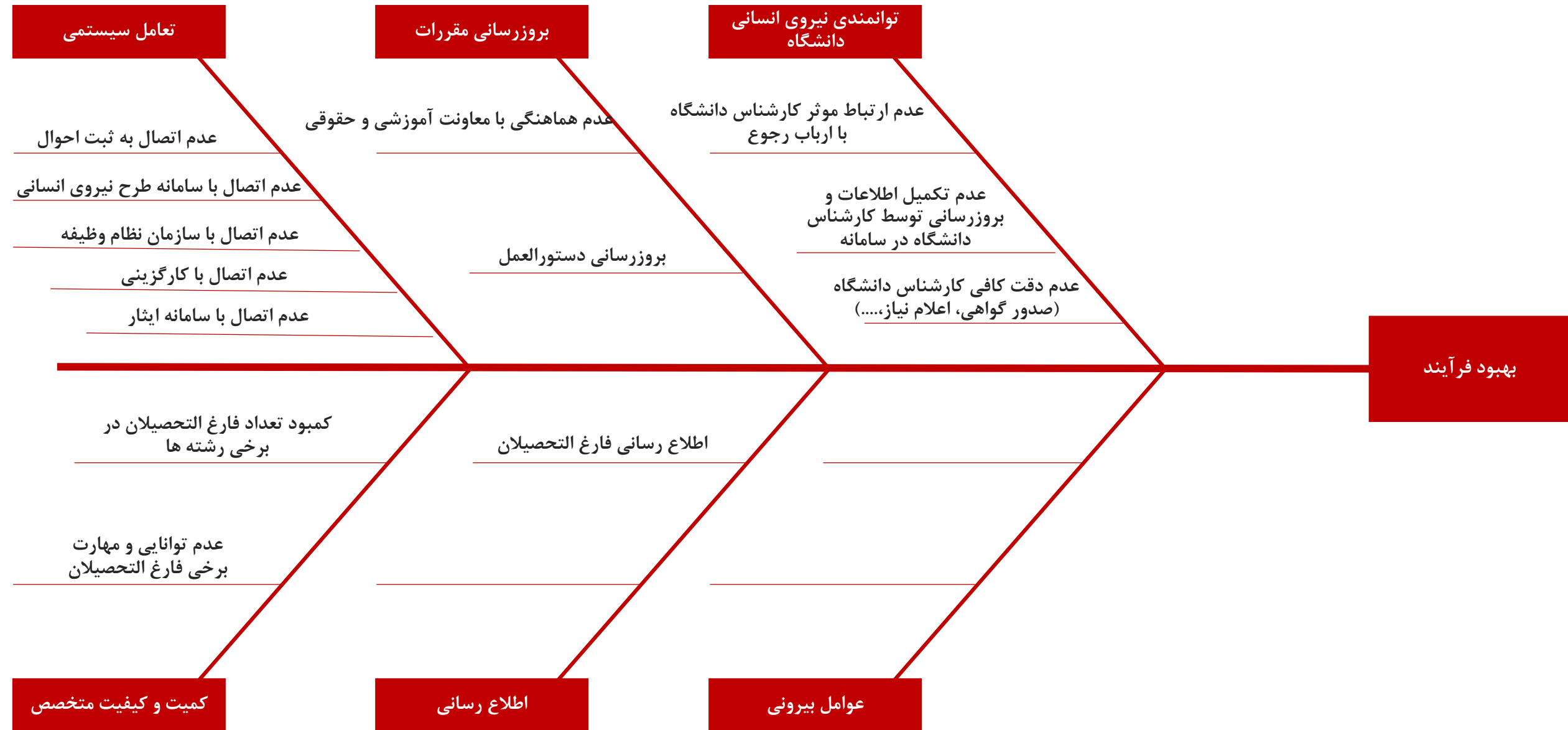
ردیف	تاریخ	شرح اقدام	واحد
۱	-	مکاتبه به منظور معرفی نمایندگان معاونت درمان	مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری
۲	-	تشکیل جلسه و معرفی فرآیندهای اولویت دار	مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری - معاونت درمان
۳	۹۹/۱۰/۲۲	تشریح اولیه وضعیت موجود فرآیند تامین و توزیع نیروی انسانی	مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری - معاونت درمان
۴	۹۹/۱۰/۲۹	بررسی وضعیت موجود احصاء شده	مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری - معاونت درمان
۵	۹۹/۱۱/۰۷	ارائه مشکلات و چالش ها	مرکز توسعه مدیریت و تحول اداری - معاونت درمان

# PROCESS

توزیع نیروی متخصص متعهد خدمات درمانی



# FISHBONE





THANK  
YOU

---

با تشکر و سپاس

مازندران  
همدان  
اصفهان  
شیراز  
کرمان  
اهواز  
تبریز  
زنجان  
رفسنجان  
لرستان  
فسا  
گیلان  
کرمانشاه  
بوشهر  
آبادان  
زاهدان  
شهرکرد  
اراک  
نیشابور