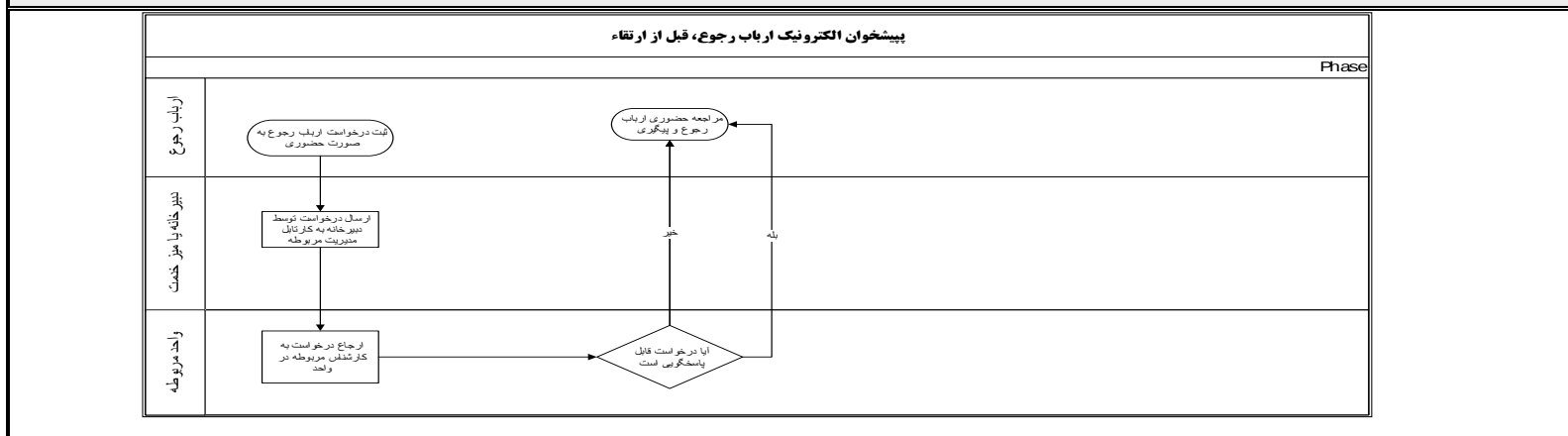


شناسنامه فرآیند					
نام فرآیند	پیشخوان الکترونیک ارباب رجوع			کد استاندارد فرایند	-
کد فرآیند	P 1/1401/01			تاریخ بازنگری	مرداد ۱۴۰۵
خدمت تولید شده	پاسخگویی به درخواست های ارباب رجوع	شناسه خدمت	-		
صاحب فرآیند	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات	معاونت	حوزه ریاست	اداره/مرکز	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات / دانشگاه علوم پزشکی البرز
ناظر فرآیند	حوزه ریاست				
ذینفعان فرآیند	مراجعین و کارمندان دانشگاه علوم پزشکی و کلیه مراکز تابعه				
نوع فرآیند	اصلی				
هدف فرایند و اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند	رضایت ارباب رجوع ، صرفه جویی در زمان ، عدم حضور ارباب رجوع، صرفه جویی در هزینه ها و کمک به کاهش ترافیک و آلودگی هوا				
	احصا فرایندها در راستای سهولت انجام کار ارباب رجوع				
فرآیند بالادستی	مهندسی مجدد روش های انجام کار و بازنگری با هدف ایجاد سهولت و افزایش سرعت آنها با بهره گیری از تکنولوژی و محصولات روز				
فرآیندهای پایین دستی	پاسخگویی به درخواست های ثبت شده الکترونیکی و عدم حضور ارباب رجوع				
دامنه کاربرد	کلیه مراجعین و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی البرز و مراکز تابعه و مراکز وابسته را در بر می گیرد.				
مقررات مرتبط با فرآیند	ابلاغیه شماره ۱۰۱/۲۳۶۱/د تاریخ ۱۴۰۱/۰۹/۲۱				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند	سامانه پیشخوان الکترونیک ارباب رجوع				
ورودی های فرآیند/نامین کننده	۱- دریافت تصویر نامه ارباب رجوع ۲- دریافت اطلاعات هویتی ارباب رجوع ۳- ثبت درخواست ارباب رجوع در سامانه پیشخوان	خروجی های فرآیند/مشتریان		۱- پاسخ به درخواست ۲- ارسال پیامک به ارباب رجوع	
۱- ثبت درخواست توسط ارباب رجوع در پیشخوان الکترونیک ۲- ارسال درخواست به دبیرخانه ۳- بررسی اصول نامه نگاری توسط دبیرخانه ۴- ارسال نامه به واحد مربوطه ۵- پاسخگویی توسط کارشناس مربوطه و ارسال پیامک و یا عودت نامه و عدم پاسخگویی به ارباب رجوع و ارسال پیامک					
نقاط نظارتی و کنترلی فرآیند					
مرحله فرآیند/زیرفرآیند		موضوع کنترل و نظارت			
پایش درخواست ارباب رجوع توسط دبیرخانه		بررسی وجود مستندات - ارزیابی محتوای اولیه - ارجاع به واحد و مدیریت مربوطه			
پایش درخواست ارباب رجوع توسط واحد مربوطه		بررسی از نظر محتوای درخواست ارباب رجوع- تایید و پاسخگویی به درخواست یا رد درخواست			
شاخص پایش و اندازه گیری	معیار پذیرش	مسئول پایش و اندازه گیری		دوره های پایش و اندازه گیری	
تعداد درخواست های ارسال شده از ارباب رجوع بصورت الکترونیکی به کل درخواست ها	۶۰٪	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات		یک ماهه	
تعداد درخواست های پاسخ داده شده به کل درخواست ها	۱۰۰٪	مدیریت آمار و فناوری اطلاعات		یک ماهه	
		ها			

نمودار فرآیند قبل از ارتقاء (بر اساس BPMN)



نمودار فرآیند بعد از ارتقاء (بر اساس BPMN)

