

ISFAHAN
CHAMBER OF COMMERCE
INDUSTRIES, MINES & AGRICULTURE



اتاق بازرگانی
صنایع، معادن و کشاورزی
اصفهان

واحد توسعه خدمات اعضا

Member Services Development Unit

مستندات سیستم‌های اطلاعاتی

Information Systems Documents



دستورالعمل زمان بندی بهره‌برداری از پاتوق تجار در
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

Address: Isfahan Chamber of Commerce, Industries, Mines
and Agriculture, Faiz Sq, Isfahan - Iran.

Tel: +98 31 36560000 Email: Info@eccim.com

آدرس: ایران، اصفهان، میدان فیض،
ساختمان اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان.
تلفن: (۰۳۱-۳۶۵۶۰۰۰۰) ایمیل: Info@eccim.com

دستورالعمل زمان بندی بهره برداری از پاتوق تجار در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
MM-WI-01-00-02	کد مدرک
۱۴۰۳/۰۹/۲۱	تاریخ ایجاد مدرک
۰۲	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۱/۲۷	تاریخ آخرین بازنگری
۰۷	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه واحدها و اعضای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری
اضافه نمودن روند اجرایی استفاده از پاتوق تجار	۰۲
اصلاح و ویرایش کلی متن	

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر توسعه خدمات به اعضا	غلامرضا آقا طاهری	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تأیید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر



فهرست

۱.....	فصل اول.....
۱.....	۱-۱. هدف (Purpose).....
۱.....	۱-۲. دامنه کاربرد (Scope).....
۱.....	۱-۳. مسئولین (Interested party).....
۱.....	۱-۴. تعاریف و واژگان.....
۱.....	۱-۴-۱. اتاق.....
۱.....	۱-۴-۲. پاتوق تجار.....
۱.....	۱-۴-۳. رزرو کامل.....
۲.....	۱-۴-۴. منوی منابع انسانی.....
۲.....	۱-۴-۵. منوی آزاد.....
۳.....	۲. فصل دوم: اقدامات.....
۳.....	۲-۱. رزرو جلسات مدیران و پرسنل.....
۳.....	۲-۲. استفاده اعضا.....
۴.....	۲-۳. ارائه خدمات مشاوره‌ای.....
۴.....	۲-۴. فرآیند مالی و ثبت فاکتورها.....
۴.....	۲-۵. قوانین اجرایی مربوط به پاتوق تجار.....
۶.....	۲-۵-۱. قوانین و شرایط استفاده پرسنل.....
۶.....	۲-۵-۲. قوانین استفاده مدیران واحدها.....
۶.....	۲-۶. کنسلی جلسات و وعده‌های غذایی.....
۶.....	۲-۷. ثبت بازخوردها و نظرات.....
۷.....	۲-۸. پیوست.....

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

این دستورالعمل باهدف تشریح فرآیند برنامه ریزی، رزرو، اجرا، کنترل و پایش استفاده از فضای «پاتوق تجار» در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان تدوین شده است. مقصود اصلی از تدوین آن، بهینه سازی استفاده از فضای ایجاد نظم و سهولت در برگزاری نشست ها و برنامه ها و نیز فراهم سازی بستری مناسب برای تعامل، هم افزایی و برگزاری جلسات میان اعضا، مدیران و پرسنل در راستای تحقق استراتژی های سازمانی می باشد.

۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)

دامنه کاربرد این دستورالعمل کلیه اعضا، واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان، مشاورین و تمامی ذی نفعانی را در برمی گیرد که از فضای «پاتوق تجار» برای برگزاری جلسات، نشست های تخصصی و ارائه خدمات استفاده می نمایند.

۱-۳. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این مستند را بر عهده دارد.
- واحد برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی: مسئولیت تدوین، تأیید و به روزرسانی این مستند را بر عهده دارد و همچنین نظارت بر حسن اجرای آن بر عهده این واحد می باشد.
- واحد توسعه خدمات به اعضا: مسئولیت تهیه، اصلاح، به روزرسانی و اجرا این مستند را بر عهده دارد.

۱-۴. تعاریف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

منظور از اتاق در این مستند، اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۱-۴-۲. پاتوق تجار

فضای اختصاصی در اتاق که برای برگزاری جلسات مشاوره ای، نشست های تخصصی و جلسات مدیران و اعضا در نظر گرفته شده است.

۱-۴-۳. رزرو کامل

ثبت و اختصاص زمان و مکان مشخص برای استفاده کننده، به گونه ای که در همان بازه زمانی امکان رزرو مجدد برای دیگران وجود نداشته باشد.

۴-۴-۱. منوی منابع انسانی

فهرست غذا یا پذیرایی تعیین شده‌ای که کارکنان می‌توانند در وعده‌های کاری از آن استفاده نمایند.

۵-۴-۱. منوی آزاد

فهرست غذا یا پذیرایی که استفاده از آن برای کارکنان و سایر افراد مراجعه کننده با پرداخت هزینه شخصی امکان پذیر است.



۲. فصل دوم: اقدامات

۲-۱. رزرو جلسات مدیران و پرسنل

مدیران واحدها جهت برگزاری جلسات خود (اعم از جلسات خصوصی، صبحانه، ناهار و شام) موظف‌اند درخواست رزرو پاتوق را با واحد توسعه خدمات به اعضا هماهنگ نمایند. سپس، درخواست کالا و خدمت به شماره مستند (FI-FR-01-03-02) از طریق اتوماسیون اداری برای دبیرکل ارسال می‌گردد. در این درخواست، می‌بایست درج نوع جلسه (خصوصی، مشاوره‌ای یا اداری)، تاریخ و ساعت دقیق برگزاری جلسه به صورت کامل درج گردد.

تبصره: رزرو اولیه پاتوق تجار صرفاً از طریق واحد توسعه خدمات به اعضا امکان‌پذیر است و فاصله زمانی بین ثبت رزرو اولیه تا تأیید نهایی توسط دبیرکل، حداکثر ۷۲ ساعت خواهد بود.

پس از تأیید دبیرکل، کارشناس توسعه خدمات به اعضا موظف است با مراجعه به فایل اکسل برنامه‌ریزی رزرو پاتوق تجار به شماره (ME-FR-01-01-01)، نسبت به بررسی ظرفیت و زمان‌بندی اقدام نماید. در صورت تأیید، پیام تأییدیه رزرو از طریق کارتابل اداری به مدیر متقاضی ارسال خواهد شد.

چنانچه به دلیل تداخل رزرو یا عدم رعایت ضوابط امکان برگزاری جلسه در زمان پیشنهادی وجود نداشته باشد، کارشناس توسعه خدمات موظف است موضوع را از طریق کارتابل به اطلاع مدیر متقاضی رسانده و زمان دیگری را پیشنهاد نماید.

تبصره: در صورت لغو جلسه، مراتب باید حداکثر تا ۲۴ ساعت قبل از زمان برگزاری جلسه، از طریق نامه اتوماسیون اداری به واحد توسعه خدمات به اعضا اعلام شود.

۲-۲. استفاده اعضا

اعضای اتاق در صورت تمایل به استفاده از فضای پاتوق تجار برای برگزاری جلسات، موظف‌اند درخواست کتبی خود را از طریق ثبت نامه در دبیرخانه به دبیرکل ارائه نمایند. پس از بررسی و در صورت تأیید دبیرکل، درخواست جهت هماهنگی و انجام اقدامات لازم به واحد توسعه خدمات به اعضا ارجاع خواهد شد.

کارشناس توسعه خدمات پس از بررسی ظرفیت، در صورت امکان، تأییدیه رزرو را به عضو متقاضی ابلاغ می‌کند.

چنانچه عضوی از خدمات پاتوق استفاده نماید، باید همان لحظه از طریق کارت‌خوان موجود در پاتوق تجار هزینه را

پرداخت نماید.

۲-۳. ارائه خدمات مشاوره‌ای

جلسات مشاوره‌ای در پاتوق تجار همه‌روزه (شنبه تا چهارشنبه) از ساعت ۱۶:۰۰ تا ۱۸:۰۰ برگزار می‌شود. برنامه‌ریزی این جلسات توسط واحد توسعه خدمات به اعضا انجام شده و رزرو آن در صورتی که با سایر جلسات تداخل نداشته باشد، تأیید می‌گردد.

بودجه مربوط به خدمات مشاوره‌ای از محل بودجه واحد توسعه خدمات به اعضا کسر شده و کلیه هزینه‌ها مطابق دستورالعمل مربوطه مدیریت می‌گردد. در صورت عدم رزرو، مشاوره مطابق برنامه عمومی در فضای پاتوق تجار برگزار می‌شود.

۲-۴. فرآیند مالی و ثبت فاکتورها

پس از برگزاری هر جلسه (اعم از جلسات مدیران، اعضا یا جلسات مشاوره)، فاکتور مربوط به خدمات و پذیرایی مصرف‌شده توسط مدیر واحد مربوطه تأیید و می‌بایست شماره نامه تأیید شده، در آن قید شود، و به واحد توسعه خدمات ارسال می‌شود.

کارشناس توسعه خدمات موظف است بر اساس این فاکتورها، فرم درخواست کالا و خدمت به شماره (FI-FR-01-03-02) را تکمیل و مطابق با دستورالعمل درخواست کالا و خدمت به شماره مستند (FI-WI-03-00-02) کسر هزینه از بودجه واحد انجام شود.

۲-۵. قوانین اجرایی مربوط به پاتوق تجار

۱. ساعات جلسات کاری:

روزهای شنبه تا چهارشنبه، از ساعت ۱۵ الی ۲۰ به برگزاری جلسات کاری و شخصی اعضا اختصاص دارد.
تبصره: اعضای هیئت‌نمایندگان می‌توانند جلسات و ملاقات‌های کاری و شخصی خود را طبق اطلاعات ردیف هزینه‌ها و تأییدکنندگان دسته به شماره (FI-OT-02-00-03) و مطابق با ساعات تعیین شده در پاتوق تجار برنامه‌ریزی نمایند.

۲. نشست‌های صمیمانه:

نشست‌های هم‌اندیشی بین اعضا، رئیس، هیئت‌رئیس و هیئت‌نمایندگان به منظور ارتقای بهره‌وری و بهینه‌سازی فرآیندها می‌تواند در این فضا برگزار شود.

تبصره: این نشست‌ها باید خارج از ساعات تعیین شده در بند یک برگزار شوند.

۳. برنامه‌های ویژه:

نشست‌ها و برنامه‌های خاص اتاق با محوریت حضور اعضا، در این فضا قابل برگزاری است.

۱۴۰۴/۱۱/۲۷

تبصره ۵: بیش از ۹۰ درصد مدعوین باید از اعضای اتاق باشند. درخواست برگزاری باید حداقل ۱۰ روز قبل توسط واحد درخواست کننده به واحد توسعه خدمات به اعضا اعلام گردد. این برنامه‌ها صرفاً در ساعات صبح تا حداکثر ۱۲ ظهر (شنبه تا پنجشنبه) برگزار می‌شوند.

۴. سرو صبحانه برای جلسات ویژه:

صبحانه جلسات ویژه اتاق، طبق روش اجرایی پذیرایی و تدارکات جلسات به شماره مستند (PO-PR-01-00-02) و با محوریت اعضای اتاق، از ساعت ۶:۳۰ الی ۷:۳۰ و با هماهنگی حداقل چهار روز قبل امکان پذیر است.
تبصره ۵: اطلاع رسانی قبلی به منظور آماده سازی فضا (سرمایش، گرمایش و نظم محیطی) الزامی است.

۵. سرو صبحانه برای شورای گفت و گو:

صبحانه جلسات شورای گفت و گو، ۴۵ دقیقه قبل از آغاز رسمی جلسه و با ذکر در دعوت نامه‌ها ارائه می‌شود.

۶. پخش مسابقات:

مسابقات تیم ملی فوتبال و سایر تیم‌های ملی کشورمان باشگاه سپاهان در تورنمنت‌های بین‌المللی با اعلام فراخوان قبلی برای اعضا و پرسنل پخش می‌شود.

۷. برنامه‌های فرهنگی ورزشی:

برگزاری برنامه‌هایی نظیر پیاده‌روی، ورزش صبحگاهی، دوچرخه سواری و فعالیت‌های مشابه در حاشیه زاینده رود و پل خواجه برای اعضا امکان پذیر است و در پایان این برنامه‌ها، صبحانه، عصرانه و یا پذیرایی میان‌وعده در پاتوق تجار با اعلان فراخوان و ثبت نام قبلی، سرو خواهد شد.

۸. برنامه‌های فرهنگی ملی و آیینی:

اجرای برنامه‌هایی نظیر شاهنامه خوانی، حافظ خوانی، مولانا شناسی، سعدی شناسی و اصفهان شناسی با همکاری انجمن‌های شناخته شده و بر اساس مناسبت‌های تقویمی امکان پذیر است.

تبصره ۵: اطلاع رسانی این برنامه‌ها باید حداقل ۱۵ روز کاری قبل صورت گیرد.

۹. جشن‌های پرسنلی:

جشن‌های پرسنلی از جمله روز زن، روز مرد، اعیاد ملی و مذهبی و سایر مناسبت‌ها در این فضا قابل برگزاری است.
تبصره ۵: کلیه موارد فوق و سایر برنامه‌های مشابه، صرفاً با هماهنگی قبلی با واحد توسعه خدمات به اعضا و تأیید دبیرکل قابل اجرا می‌باشد.

۲-۵-۱. قوانین و شرایط استفاده پرسنل

پرسنل سازمان می توانند در روزهای کاری (شنبه تا چهارشنبه) از پاتوق تجار بر اساس «منوی مصوب منابع انسانی» استفاده نمایند. هزینه این خدمات (یک نوبت در هفته برای هر نفر) از بودجه واحد مالی و پشتیبانی تامین خواهد شد. استفاده پرسنل از منوی آزاد، صرفاً با پرداخت شخصی هزینه امکان پذیر است.

تبصره: مدت زمان استفاده پرسنل از پاتوق تجار جهت صرف میان وعده، ۲۰ دقیقه تعیین شده است. لازم است مدیران واحدها زمان بندی حضور پرسنل را به گونه ای مدیریت نمایند که در طول این مدت، همواره یک نفر از کارکنان برای انجام امور جاری در واحد حضور داشته باشد.

ثبت استفاده پرسنل از خدمات مذکور بر عهده واحد توسعه خدمات به اعضا و مدیریت آن توسط واحد مالی و پشتیبانی است.

۲-۵-۲. قوانین استفاده مدیران واحدها

مدیران واحدها مجاز هستند در طول هفته حداکثر یک جلسه رایگان در فضای پاتوق تجار برگزار نمایند. در این جلسات، امکان پذیرایی از حداکثر سه نفر مهمان از «منوی آزاد» فراهم است.

پس از جلسه، هزینه های پذیرایی توسط مدیر واحد تأیید و به واحد توسعه خدمات به اعضا ارسال می گردد. این فاکتورها در فرم درخواست کالا و خدمت شماره (FI-FR-01-03-02) ثبت و پس از تأیید، هزینه ها در پایان هفته از بودجه واحد مربوطه کسر خواهد شد.

تبصره: اعضای هیئت نمایندگان نیز می توانند جلسات و ملاقات های کاری و شخصی خود را در ساعات تعیین شده در پاتوق تجار برگزار نمایند.

۲-۶. کنسلی جلسات و وعده های غذایی

لغو رزرو صرفاً از طریق ثبت درخواست لغو جلسات در سامانه اتوماسیون و با رعایت ضوابط اعلام شده امکان پذیر است. کنسلی وعده های غذایی (صبحانه، ناهار، شام) در همان روز مجاز نبوده و هزینه مربوطه به حساب بودجه واحد ذی ربط منظور خواهد شد. سایر موارد لغو رزرو نیز مطابق روند ثبت شده پیگیری و اجرا می گردد.

۲-۷. ثبت بازخوردها و نظرات

به منظور اطمینان از کیفیت خدمات و افزایش رضایت استفاده کنندگان «پاتوق تجار»، بازخوردها از سه طریق جمع آوری می شود:

- پرسنل سازمان می توانند از طریق شماره تماس واحد توسعه خدمات به اعضا (نصب شده در فضای پاتوق) پیشنهادات و شکایات خود را مطرح نمایند.

- دریافت شکایات و پیشنهادهای اعضا از طریق واحد ارتباط با اعضا مطابق با دستورالعمل رسیدگی به شکایات اعضا به شماره مستند (ME-PR-02-00-02).
- اجرای نظرسنجی های دوره ای (حضوری یا آنلاین) پس از برگزاری جلسات خصوصی به منظور ارزیابی کیفیت خدمات و ثبت میزان رضایت از ذی نفعان.

۲-۸. پیوست

ME-FR-01-01-01	فایل اکسل برنامه ریزی رزرو پاتوق تجار	۱
FI-FR-01-03-02	فرم درخواست کالا و خدمت	۲
FI-WI-03-00-02	دستورالعمل درخواست کالا و خدمت	۳
PO-PR-01-00-02	روش اجرایی پذیرایی و تدارکات جلسات	۴
ME-PR-02-00-02	دستورالعمل رسیدگی به شکایات مشتریان	۵
FI-OT-02-00-03	اطلاعات ردیف هزینه ها و تأیید کنندگان دسته	۶

ECCIM.COM

