



دستورالعمل تدوین، بهبود و بازنگری فرآیندها و مستندات
در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

نام مدرک	دستورالعمل تدوین، بهبود و بازنگری فرآیندها و مستندات در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان
کد مدرک	SY-WI-03-00-02
تاریخ ایجاد مدرک	۱۴۰۱/۰۵/۳۱
شماره بازنگری	۰۲
تاریخ آخرین بازنگری	۱۴۰۳/۰۷/۱۸
تعداد صفحات	۷
سطح امنیت	عمومی
دسترسی	کلیه واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری
تغییر در کد مستند	۰۲
تغییر در شناسنامه فرآیند	
ویرایش و بازنگری کلی متن مستند	

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تهیه کننده
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	تایید کننده
		دبیر کل	حمیدرضا امیدان	تصویب کننده

محل مهر

فهرست

۱	فصل اول.....
۱-۱	هدف (Purpose).....
۱-۲	دامنه کاربرد (Scope).....
۱-۳	مسئولین (Interested party).....
۱-۴	تعارف و واژگان.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱. اتاق.....
۱-۴-۱	۱-۴-۱. فرآیند.....
۱-۴-۱	۲-۴-۱. شناسنامه فرآیند.....
۱-۴-۳	۳-۴-۱. شاخص‌های کلیدی عملکرد (KPI).....
۱-۴-۴	۴-۴-۱. مالک فرآیند.....
۱-۵	۵-۱. منابع.....
۲	فصل دوم: اقدامات.....
۲-۱	۱-۲. گام اول: شناسایی نیاز.....
۲-۲	۲-۲. گام دوم: مستندسازی فرآیند.....
۲-۳	۳-۲. گام سوم: تدوین شناسنامه فرآیند.....
۲-۴	۴-۲. گام چهارم: تهیه دستورالعمل اجرای فرآیند.....
۲-۵	۵-۲. گام پنجم: تصویب شناسنامه فرآیند و دستورالعمل اجرای فرآیند.....
۳	پیوست.....

۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از این مستند، توصیف فرآیند تدوین، بهبود و بازنگری مستندات و فرآیندهای موجود در تمامی واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است. این دستورالعمل به منظور ارائه راهنمایی برای تدوین، بهبود و بازنگری فرآیندها و مستندات فعال در سازمان در راستای ارتقاء کیفیت و انطباق با الزامات استاندارد ISO 9001 تدوین شده است.

۱-۲. دامنه کاربرد (Scope)

دامنه کاربرد این دستورالعمل شامل تمامی فرآیندها و مستندات مرتبط با کلیه واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است.

۱-۳. مسئولین (Interested party)

- دبیر کل: مسئولیت تصویب و ابلاغ این روش اجرایی را بر عهده دارد.
- واحد سیستم‌ها و روش‌ها: مسئولیت تهیه، تدوین، تأیید و به‌روزرسانی روش اجرایی را بر عهده دارد و همچنین نظارت بر حسن اجرای این روش اجرایی بر عهده این واحد می‌باشد.
- کلیه واحدها: مسئولیت اجرای این روش اجرایی را بر عهده دارند.

۱-۴. تعارف و واژگان

۱-۴-۱. اتاق

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

۱-۴-۱. فرآیند

فرآیندهای کسب و کار مجموعه‌ای از فعالیت‌های متصل و هدفمند هستند که یک یا چند ورودی را دریافت کرده و با بهره‌گیری از منابع سازمان، بر ارزش این ورودی‌ها می‌افزایند. این فرآیندها از فعالیت‌های مختلف تشکیل شده و در نهایت خروجی مورد انتظار را به مشتریان (اعم از داخلی یا خارجی) ارائه می‌دهند. فرآیندها با تمرکز بر بهره‌وری و کارایی، نقش کلیدی در تحقق اهداف سازمان و تأمین نیازهای مشتریان ایفا می‌کنند.

۱-۴-۲. شناسنامه فرآیند

شناسنامه فرآیند، چک‌لیستی است که مشخصات و ویژگی‌های فرآیندهای کسب و کار را به‌طور دقیق و مستند ثبت می‌کند. در واقع، شناسنامه فرآیند به‌عنوان یک سند رسمی، اطلاعات حیاتی مربوط به فرآیند را گردآوری کرده و آن را در اختیار ذینفعان قرار می‌دهد.

۳-۴-۱. شاخص های کلیدی عملکرد (KPI¹)

شاخص های کلیدی عملکرد (KPI) مفاهیمی قابل اندازه گیری هستند که به سازمان ها این امکان را می دهند تا وضعیت و عملکرد فرآیندها و فعالیت های خود را تحلیل کنند. این شاخص ها معمولاً بر اساس اهداف استراتژیک سازمان طراحی می شوند و اطلاعاتی ارزشمند درباره کارایی و اثربخشی فرآیندها فراهم می آورند.

۴-۴-۱. مالک فرآیند

منظور از مالک فرآیند، فردی است که مسئولیت اصلی در اجرای فرآیند را بر عهده دارد و به عنوان رهبر آن فرآیند شناخته می شود. مالک فرآیند وظیفه دارد کارایی و اثربخشی فرآیند را بهینه سازی کرده و اطمینان حاصل کند که اهداف تعیین شده در راستای استانداردهای ایزو ۹۰۰۱ محقق می شوند. این فرد با نظارت بر مراحل مختلف فرآیند و به کارگیری رویکردهای بهبود مستمر، نقش کلیدی در ارتقاء کیفیت و موفقیت سازمان ایفا می کند.

۵-۱. منابع

ISO9001:2015

¹ Key Performance Indicator

۲. فصل دوم: اقدامات

۲-۱. گام اول: شناسایی نیاز

واحدهای اتاق در صورت نیاز به مستندسازی و طراحی یک فرآیند جدید یا بازنگری و بهبود فرآیندها و مستندات پیشین، ابتدا باید فرم «درخواست تدوین و بازنگری فرآیند و مستند» به شماره مستند (SY-FR-01-03-02) را تکمیل نمایند. این اقدام به منظور ایجاد یک روند منظم و ساختار یافته در فرآیند مستندسازی و بهبود مستمر انجام می‌شود و تضمین می‌کند که تمامی تغییرات به‌طور دقیق و مؤثر ثبت و پیگیری شوند.

نحوه تکمیل فرم «درخواست تدوین و بازنگری فرآیند و مستند» به شرح زیر است:

تدوین فرآیند یا سند جدید: در صورت نیاز به تدوین یک فرآیند یا سند جدید، گزینه «تدوین فرآیند یا سند جدید» انتخاب می‌شود. در فیلد مربوط به نام پیشنهادی فرآیند یا مستند، عنوانی که نمایان‌گر کلیت فعالیت انجام شده توسط فرآیند پیشنهادی است، درج می‌شود.

بهبود/ بازنگری فرآیند یا سند موجود: در صورت نیاز به بهبود یا بازنگری فرآیند یا سندی که مصوب و در حال اجرا است، گزینه «بهبود/ بازنگری فرآیند یا سند موجود» را انتخاب می‌شود. سپس در سلول‌های مربوط به نام و کد مصوب فرآیند یا سند، به ترتیب نام و کدی که در شناسنامه فرآیند مصوب شده است، درج می‌شود.

در فیلد «شرح فرآیند یا سند»، شرحی مختصر و دقیق از فرآیند یا سند جدید و همچنین تغییرات مورد نیاز برای بهبود یا بازنگری فرآیند و سند موجود ارائه می‌شود. این توضیحات باید به گونه‌ای نوشته شوند که کلیت فرآیند و اهداف تغییرات پیشنهادی به وضوح قابل درک باشند. رعایت این جنبه‌ها نه تنها به تسهیل فهم موضوع کمک می‌کند، بلکه با توجه به استاندارد ایزو ۹۰۰۱، موجب ارتقای کیفیت و شفافیت در مستندسازی فرآیندها خواهد شد.

پس از تکمیل تمامی موارد فوق و درج نام مدیر واحد متقاضی، نام واحد متقاضی و تاریخ ارائه درخواست، فرم درخواست باید توسط مدیر واحد متقاضی به مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی ارسال گردد. این ارسال به صورت پیشنویس انجام می‌شود تا مراحل بعدی بررسی و تایید انجام گیرد.

مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی پس از دریافت و بررسی درخواست، تطابق آن را با استانداردهای فرآیندی و الزامات سیستم مدیریت کیفیت ارزیابی می‌کند. پس از انجام این بررسی، نظر خود را در خصوص درخواست واحد متقاضی مستند کرده و به دبیر کل به صورت پیشنویس ارجاع می‌نماید. این فرآیند اطمینان حاصل می‌کند که تمامی درخواست‌ها با استانداردهای مورد نظر سازگاری دارند و نقاط قوت و ضعف آن‌ها به خوبی شناسایی می‌شود.

دبیر کل پس از دریافت و بررسی درخواست و با توجه به نظر مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی، اقدام به تعیین تکلیف درخواست می‌نماید. در صورتی که دبیر کل تصمیم به عدم تایید درخواست بگیرد، این درخواست به مدیر

واحد متقاضی ارجاع داده می شود تا توضیحات اضافی یا اصلاحات لازم انجام گیرد. این روند اطمینان حاصل می کند که تمامی درخواست ها به دقت مورد بررسی قرار گرفته و تصمیم گیری ها بر اساس استانداردهای موجود انجام می شود. در صورتی که دبیر کل درخواست را تایید نماید، اقدام به امضای آن خواهد کرد. پس از امضاء، درخواست به مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی جهت انجام اقدامات لازم ارجاع داده می شود. این مرحله، فرایند اجرایی را آغاز کرده و تضمین می کند که تغییرات یا بهبودهای مورد نظر به طور مؤثر و طبق دستورالعمل های موجود پیاده سازی شوند.

۲-۲. گام دوم: مستندسازی فرآیند

پس از دریافت درخواست تایید شده، مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی آن را به کارشناس سیستم ها و روش ها ارجاع می دهد. کارشناس با در نظر گرفتن تدابیر لازم، اقدامات مورد نیاز به منظور احصا و یا بازنگری فرآیند را انجام می دهد.

در این مرحله، کارشناس سیستم ها و روش ها اقدام به برگزاری جلسه ای با واحد متقاضی یا ذی نفعان احتمالی می نماید و منابع اطلاعاتی مورد نیاز برای تدوین فرآیند و مستندسازی آن را جمع آوری می نماید.

تبصره: ممکن است جلسه احصا/بهبود فرآیند به دلیل پیچیدگی موضوع بیش از یک بار برگزار شود.

تبصره: در صورتی که تدوین یا بهبود/بازنگری فرآیند واحد متقاضی با مالک فرآیند مغایرت داشته باشد، حضور مالک فرآیند و مدیر واحد متقاضی در جلسه احصای فرآیند الزامی است.

پس از برگزاری جلسه احصا یا بازنگری فرآیند و جمع آوری اطلاعات مورد نیاز، کارشناس سیستم ها و روش ها اقدام به ترسیم نقشه فرآیند می کند. همچنین به منظور حفظ سوابق اجرای فرآیند و اطمینان از گردش صحیح اطلاعات در حین اجرای فرآیند، فرم های لازم برای اجرای فرآیند نیز در صورت نیاز طراحی می شود.

تبصره: در صورتی که بخشی از فرآیند توسط یکی دیگر از واحدهای سازمان انجام شود، نظرات و بازخوردهای مدیر آن واحد در خصوص نحوه انجام آن قسمت از فرآیند دریافت می شود. لازم به ذکر است که این نکته برای انجام یک یا چند فعالیت جزئی که در شرح وظایف واحدهای اتاق قرار دارد، صدق نمی کند. این اقدام به منظور تضمین هماهنگی و یکپارچگی در اجرای فرآیندها و بهره برداری بهینه از منابع سازمانی ضروری است.

۲-۳. گام سوم: تدوین شناسنامه فرآیند

در این گام، فرم شناسنامه فرآیند به شماره مستند (SY-FR-02-03-02) توسط کارشناس سیستم ها و روش ها تکمیل می شود. مندرجات شناسنامه فرآیند شامل موارد زیر است:

عنوان فرآیند: نام دقیق فرآیند مستند شده که هویت آن را مشخص می کند، در این فیلد درج می شود.

کد فرآیند: کد فرآیند بر اساس دستورالعمل کدگذاری مستندات سیستم مدیریت یکپارچه به شماره مستند (SY-WI-01-00-02) در این فیلد درج می شود.

تاریخ بازنگری: تاریخ آخرین بازنگری فرآیند در این فیلد درج می شود.

نام واحد و کد واحد: نام و کد واحد اجرای فرآیند بر اساس دستورالعمل کدگذاری مستندات در این فیلد درج می شود.

مالک فرآیند: نام واحد مالک فرآیند در این فیلد درج می شود.

نوع فرآیند: فرآیندها بر اساس مدل زنجیره ارزش پورتر به سه دسته مدیریتی، عملیاتی یا خدماتی و پشتیبانی تقسیم می شوند. هر فرآیند با توجه به ارزشی که برای سازمان ایجاد می کند، در یکی از این انواع دسته بندی می شود.

تعداد تکرار و دوره زمانی: اگر فرآیند دارای تکرار بر اساس زمان باشد، اطلاعات تعداد تکرار و دوره زمانی آن در این فیلد درج می شود.

ناظر فرآیند: ناظر فرآیند، واحد مسئول بررسی حسن اجرای فرآیندهاست که در اتاق، واحد سیستم ها و روش ها این مسئولیت را بر عهده دارد.

ذی نفعان و مخاطبین فرآیند: افرادی در داخل و خارج از سازمان که به سبب انجام دادن یا ندادن این فرآیند دچار سود یا ضرر می شوند.

اهداف استراتژیک مرتبط با فرآیند: هدف استراتژیکی که انجام این فرآیند دنبال می کند، در این فیلد درج می شود.

ورودی های فرآیند: مواد، اطلاعات، منابعی یا درخواست ها و هر موردی که به فرآیند وارد می شوند و باعث شروع اجرای فرآیند می شود، در این فیلد درج می شود.

خروجی های فرآیند: اطلاعات، خدمات، نتایج و غیره که پس از اتمام فرآیند به دست می آید، در این فیلد درج می شود.

تأمین کننده فرآیند: شخص، سازمان یا منبعی که ورودی فرآیند را تأمین می کند، در این فیلد درج می شود.

مشتری فرآیند: شخص، سازمان یا منبعی که مشتری خروجی فرآیند است، در این فیلد درج می شود.

سیستم ها و منابع اطلاعاتی فرآیند: در این فیلد هرگونه سیستم و منبع اطلاعاتی که جهت اجرای فرآیند مورد نیاز است، درج می شود.

هدف فرآیند: توضیحی از اهداف و مقاصد اصلی فرآیند در این فیلد درج می شود.

مراحل اصلی اجرای فرآیند: گام ها و فعالیت هایی که در طول فرآیند انجام می شوند، در این فیلد نوشته می شود.

فرم‌های مرتبط: نام و کد فرم‌های استفاده شده در اجرای فرآیند در این فیلد درج می‌شود و این موارد به صورت پیوست به شناسنامه فرآیند افزوده می‌شود.

دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های مرتبط: عنوان و کد مصوب شده هرگونه دستورالعمل و آیین‌نامه که در اجرای فرآیند استفاده می‌شود، در این فیلد درج می‌شود.

مسئولیت‌ها: افراد یا واحدهایی که مسئول اجرای فرآیند هستند.

شاخص پایش و اندازه‌گیری: اطلاعات مربوط به شاخص‌های مرتبط با پایش و اندازه‌گیری فرآیند در این قسمت درج می‌شود.

۲-۴. گام چهارم: تهیه دستورالعمل اجرای فرآیند

پس از ارسال دستورالعمل اجرای فرآیند از سمت واحد مالک فرآیند به کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها، مراحل زیر انجام می‌گیرد:

- **بررسی تطبیق:** کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها متن دستورالعمل را با شناسنامه فرآیند مقایسه و بررسی می‌کند تا اطمینان حاصل کند که تمامی جزئیات و مراحل به‌درستی در آن درج شده است.
- **استانداردسازی:** در صورت تأیید دستورالعمل، کارشناس استانداردسازی آن را طبق مستندات مربوط به روش اجرایی کنترل و نگارش مستندات سیستم مدیریت یکپارچه به شماره مستند (SY-PR-02-00-01) آغاز می‌کند تا هم‌راستایی و انسجام لازم در تمامی مستندات سازمان برقرار شود.
- **بازخورد به مالک:** در صورتی که نیاز به اصلاحات یا تغییراتی در متن دستورالعمل باشد، کارشناس این موارد را به واحد مالک فرآیند بازخورد داده و اصلاحات لازم انجام می‌شود.
- **تأیید نهایی:** پس از انجام اصلاحات و استانداردسازی، دستورالعمل به صورت نهایی تأیید و به واحد مالک فرآیند مراجعه می‌شود.

تبصره: در صورتی که فرآیند تهیه شده، زیر فرآیندی از یک کلان فرآیند باشد، تهیه دستورالعمل برای زیرفرآیند الزامی نمی‌باشد.

۲-۵. گام پنجم: تصویب شناسنامه فرآیند و دستورالعمل اجرای فرآیند

پس از آماده‌سازی شناسنامه فرآیند و دستورالعمل اجرای فرآیند، مراحل تصویب به شرح زیر دنبال می‌شود:

بررسی اولیه: شناسنامه فرآیند و دستورالعمل تدوین شده به مدیر برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی ارسال می‌شود. مدیر جلسه‌ای با کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها برگزار کرده و نقاط قوت و ضعف مستندات را بررسی می‌کند.

اصلاحات نهایی: پس از بررسی، مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی اصلاحات نهایی مورد نیاز را مشخص کرده و آن‌ها را به کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها اعلام می‌کند. این اصلاحات می‌تواند شامل ویرایش متن، افزودن نکات کلیدی یا تغییر در مراحل اجرایی باشد.

اعمال اصلاحات: کارشناس سیستم‌ها و روش‌ها اصلاحات نهایی را در شناسنامه فرآیند و دستورالعمل اجرا می‌کند و نسخه جدیدی از مستندات را تهیه می‌نماید.

نهایی کردن مستندات: نسخه‌های اصلاح شده شناسنامه فرآیند و دستورالعمل اجرای فرآیند برای تأیید نهایی آماده می‌شوند و به مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی دوباره ارسال می‌شوند.

تأیید نهایی: پس از بررسی مجدد، در صورت تأیید، مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی اقدام به تأیید نهایی شناسنامه فرآیند و دستورالعمل اجرای فرآیند می‌کند.

تصویب: مستندات تأیید شده به دبیر کل ارسال می‌شود. دبیر کل، آن‌ها را بررسی می‌کند و در صورت موافقت، اقدام به امضای مستندات می‌کند. تمامی مراحل تصویب مستندات مطابق روش اجرایی کنترل و نگارش مستندات سیستم مدیریت یکپارچه به شماره مستند SY-WI-01-00-02 صورت می‌گردد.

نکته: شناسنامه فرآیند به ترتیب توسط مالک فرآیند (در جایگاه تهیه کننده مستند)، مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی (در جایگاه تأیید کننده مستند) و دبیر کل (در جایگاه تصویب کننده و ابلاغ کننده) بررسی و در صورت تأیید امضا می‌شود.

ابلاغ مستندات: پس از تصویب، مستندات بنابر نحوه دسترسی تعیین شده توسط دبیر کل، به همه ذی‌نفعان مرتبط ابلاغ می‌شود تا در اجرای فرآیندها به کار گرفته شوند.

سندیت مستندات: نسخه‌های تصویب شده در سیستم مدیریت مستندات ثبت و بایگانی می‌شوند تا در دسترس کلیه ذی‌نفعان قرار گیرد و از این پس به عنوان مستندات معتبر سازمان شناخته شود.

۳. پیوست

SY-FR-01-03-02	فرم درخواست تدوین و بازنگری فرآیند و مستند	۱
SY-FR-02-03-02	فرم شناسنامه فرآیند	۲
SY-WI-01-00-02	دستورالعمل کدگذاری مستندات سیستم مدیریت یکپارچه	۳
SY-PR-02-00-01	روش اجرایی کنترل و نگارش مستندات سیستم مدیریت یکپارچه	۴

ECCIM.COM

