



روش اجرایی تجزیه و تحلیل داده‌ها و مدیریت عملکرد فرآیندهای
اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان

ECCIM.COM

روش اجرایی تجزیه و تحلیل داده‌ها و مدیریت عملکرد فرآیندهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	نام مدرک
SY-PR-07-00-01	کد مدرک
۱۴۰۴/۱۰/۱۰	تاریخ ایجاد مدرک
۰۱	شماره بازنگری
۱۴۰۴/۱۰/۱۰	تاریخ آخرین بازنگری
۰۹	تعداد صفحات
عمومی	سطح امنیت
کلیه کارکنان در اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان	دسترسی

موضوع و ماهیت تغییر	شماره بازنگری

امضا	تاریخ	سمت	نام	
		مدیر برنامه ریزی استراتژیک و تحول سازمانی	پدرام برومند	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.....	گزارش هفتگی.....	۱
۱-۴-۳.....	گزارش خلاصه عملکرد.....	۲
۱-۴-۴.....	گزارش دوماهه.....	۲
۱-۴-۵.....	مصوبه.....	۲
۱-۴-۶.....	شاخص خوداظهاری.....	۲
۱-۴-۷.....	شاخص برون واحدی.....	۲
۱-۴-۸.....	اثر بخشی.....	۲
۱-۴-۹.....	نمودارهای Trend Chart.....	۲
۱-۴-۱۰.....	سامانه ثبت گزارشات.....	۲
۱-۵.....	منابع.....	۲
۲.....	فصل دوم: اقدامات.....	۳
۲-۱.....	تدوین و تعیین شاخص‌ها.....	۳
۲-۲.....	ثبت اطلاعات هفتگی در سامانه.....	۳
۲-۲-۱.....	ثبت اقدامات و مصوبات جلسات برگزار شده.....	۴
۲-۲-۲.....	پروژه‌های جاری و درصد پیشرفت.....	۵
۲-۲-۳.....	اقدامات هفتگی.....	۷
۲-۲-۴.....	ثبت اقدامات در سامانه.....	۷
۲-۲-۵.....	گزارش دهی.....	۸
۲-۳.....	پیوست.....	۹



۱. فصل اول

۱-۱. هدف (Purpose)

هدف از تدوین این روش اجرایی، تعیین و تبیین فرآیند جمع‌آوری، ثبت، تجزیه و تحلیل، پایش و گزارش‌دهی شاخص‌های عملکرد فرآیندهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان است. این فرآیند شامل نحوه ورود اطلاعات در سامانه، تهیه گزارش‌های هفتگی، گزارش‌های خلاصه عملکرد برای اعضا، و گزارش‌های دوره‌ای دوماهه مبتنی بر شاخص‌ها، آمار و داده‌های تجمیعی می‌باشد. این روش اجرایی با ایجاد چارچوبی یکپارچه و نظام‌مند، نحوه ثبت اطلاعات، کنترل عملکرد واحدها، پایش میزان تحقق شاخص‌ها و تهیه گزارش‌های مدیریتی را تبیین نموده و زمینه نمایش تناسب و اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت و بهبود مستمر را فراهم می‌سازد.

۲-۱. دامنه کاربرد (Scope)

این روش اجرایی برای کلیه واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان که موظف به ثبت فعالیت‌ها، اقدامات، جلسات، پروژه‌ها و شاخص‌ها در سامانه هستند، کاربرد دارد. دامنه این مستند شامل تمامی فعالیت‌ها و فرآیندهای واحدهای اتاق بازرگانی، صنایع، معادن و کشاورزی اصفهان می‌باشد.

۳-۱. مسئولین (Interested party)

- دبیرکل: 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.

۴-۱. تعاریف و واژگان

۴-۱-۱. اتاق

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

۴-۱-۲. گزارش هفتگی

گزارشی است که بر اساس اطلاعات ثبت‌شده توسط واحدها تا پایان روز مشخص‌شده (طبق اعلام دبیرکل اتاق در ابتدای دوره) تهیه می‌گردد و شامل جلسات، اقدامات، پروژه‌ها و آمار و ارقام مرتبط است.

۳-۴-۱. گزارش خلاصه عملکرد

گزارشی که شامل تحلیل و جمع‌بندی عملکرد فرآیندهای اتاق بوده و به صورت هفتگی برای اعضا ارسال می‌شود، این گزارش حاصل جمع‌آوری، تجزیه و تحلیل و ارائه اطلاعات مربوط به عملکرد اتاق است.

۴-۴-۱. گزارش دوماهه

گزارشی مبتنی بر شاخص‌ها، آمار و ارقام و درصد تحقق اهداف هر فرآیند که از تجمیع و تحلیل گزارش‌های هفتگی استخراج می‌شود.

۵-۴-۱. مصوبه

دستور، تصمیم یا خروجی جلسات که در چهار سطح مدیریتی ثبت، پیگیری و تأیید می‌گردد.

۶-۴-۱. شاخص خوداظهاری

شاخصی که مقدار آن توسط واحد مربوطه به صورت مستقیم تعیین و در سامانه ثبت می‌شود.

۷-۴-۱. شاخص برون واحدی

شاخصی که مقدار آن توسط واحد دیگری (مانند بودجه، منابع انسانی، روابط عمومی و ...) بر اساس نوع فرآیند ثبت می‌شود.

۱-۷-۴-۱. شاخص کلیدی عملکرد (KPI)

معیاری که میزان موفقیت سازمان یا فرآیند را در دستیابی به اهداف مشخص نشان می‌دهد.

۸-۴-۱. اثربخشی

عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده.

۹-۴-۱. نمودارهای Trend Chart

نمودار روند که میزان عملکرد شاخص‌ها در دوره‌های مختلف ارزیابی شده را به صورت نمودار نمایش می‌دهد.

۱۰-۴-۱. سامانه ثبت گزارشات

نرم‌افزاری است که از طریق آن اطلاعات عملکردی واحدها جمع‌آوری و استخراج می‌گردد. آدرس آن <http://192.168.4.195:3000> تعریف شده است.

۵-۱. منابع

ISO9001:2015

۲. فصل دوم: اقدامات

به منظور اطمینان از یکپارچگی در ثبت اطلاعات، پایش فعالیت‌ها و تهیه گزارش‌های مدیریتی، فرآیند گزارش‌دهی و مدیریت شاخص‌ها بر اساس مجموعه‌ای از مراحل مشخص و نظام‌مند اجرا می‌شود. این مراحل، چارچوب اجرایی لازم برای ثبت داده‌ها، پیگیری مصوبات، مدیریت پروژه‌ها، تهیه گزارش‌های هفتگی و استخراج شاخص‌های دوماهه را فراهم می‌نماید. روند اجرای این فرآیند به شرح زیر ارائه می‌گردد:

۲-۱. تدوین و تعیین شاخص‌ها

شاخص‌های کلیدی اندازه‌گیری عملکرد، بر اساس اهداف استراتژیک اتاق و میزان اثربخشی و کارایی فرآیندهای واحدها، توسط واحد برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی تدوین می‌گردد. این شاخص‌ها پس از تأیید و هدف‌گذاری توسط دبیرکل، به‌عنوان مبنای ارزیابی عملکرد فرآیندها و میزان تحقق اهداف استراتژیک تعیین می‌شوند.

تبصره: شاخص‌های اندازه‌گیری فرآیندها و میزان تحقق اهداف استراتژیک، متناسب با تغییرات داخلی و خارجی سازمان، قابل بازنگری و به‌روزرسانی است.

تبصره: شاخص‌های تأییدشده توسط واحد برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی در سامانه ثبت و تعریف می‌گردد.

۲-۲. ثبت اطلاعات هفتگی در سامانه

به منظور یکپارچگی در ثبت و پایش اطلاعات، برای هر واحد سازمانی یک نام کاربری و رمز عبور اختصاصی در سامانه شاخص‌ها توسط واحد برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول‌سازمانی ایجاد شده است.

تبصره: مدیر هر واحد، مسئول اصلی ورود اطلاعات صحیح و به‌موقع در سامانه است.

ورود به سامانه صرفاً از طریق حساب‌های کاربری تعریف‌شده امکان‌پذیر بوده و کلیه عملیات مربوط به ثبت، اصلاح یا تأیید اطلاعات باید صرفاً از همین حساب‌ها انجام پذیرد.

پس از ورود به سامانه، کارتابل اختصاصی هر واحد نمایش داده می‌شود که شامل بخش‌های جلسات، مصوبات، اقدامات هفتگی، پروژه‌ها و شاخص‌ها است.

هر واحد موظف است تا پایان روز یکشنبه هر هفته، کلیه اطلاعات مربوط به فعالیت‌های خود را در سامانه ثبت و نهایی نماید. اطلاعات قابل ثبت شامل موارد زیر است:

- ثبت اقدامات و مصوبات جلسات برگزارشده.
- ثبت پروژه‌های جاری و درصد پیشرفت آن‌ها.
- ثبت اقدامات انجام‌شده هفتگی.

- ثبت آمار و ارقام (شاخص‌های واحد).

۱-۲-۲. ثبت اقدامات و مصوبات جلسات برگزار شده

به منظور ایجاد شفافیت، یکپارچگی، قابلیت پیگیری و تسهیل در مدیریت جلسات برگزار شده و مصوبات مرتبط، کلیه مصوبات جلسات واحدها و سطوح مدیریتی اتاق بر اساس یک ساختار چهار سطحی طبقه‌بندی و در سامانه ثبت می‌گردد. این سطح‌بندی امکان می‌دهد تا تصمیمات از زمان طرح، ثبت، بررسی، تأیید، اجرا و بسته‌شدن، در چرخه‌ای مشخص و قابل ردیابی حرکت کنند و مسئولیت هر مرحله به طور واضح تعیین شود. سطح‌بندی مصوبات به شرح زیر است:

۱-۱-۲-۲. سطح یک: ثبت و ایجاد مصوبه توسط واحد

این سطح مربوط به مصوبات جلساتی است که توسط مدیر واحد برگزار می‌شود و مسئولیت ثبت مصوبه بر عهده مدیر واحد است. مدیر واحد موظف است موارد زیر را در سامانه ثبت و تکمیل نماید:

- شرح کامل مصوبه.
- موضوع جلسه.
- مسئول اجرای مصوبه.
- تاریخ انجام / مهلت اقدام.
- اسناد یا پیوست‌های مرتبط.

پس از ثبت، مصوبه به صورت خودکار به سطح بعدی ارجاع می‌شود.

تبصره: مدیر واحد باید از ثبت کامل و صحیح اطلاعات اطمینان حاصل کند.

۲-۱-۲-۲. سطح دو: بررسی و تعیین تکلیف در کارتابل دبیرکل

کلیه مصوبات سطح یک به صورت خودکار برای بررسی و تأیید به کارتابل دبیرکل ارسال می‌شود. دبیرکل در این

مرحله موارد زیر را بررسی می‌کند:

- صحت محتوای مصوبه.
- تناسب مسئول تعیین شده برای اجرا.
- رعایت الزامات زمانی.
- انطباق با سیاست‌ها و تصمیمات سازمان.
- دبیرکل می‌تواند اقدامات زیر را انجام دهد:
- تأیید مصوبه و انتقال آن به مرحله اجرا (سطح سه).

۱۴۰۴/۱۰/۱۰

- رد مصوبه و بازگرداندن آن به واحد مربوطه.

- اعمال اصلاحاتی مانند تغییر مسئول، تغییر مهلت یا تغییر شرح مصوبه.

تبصره ۵: وضعیت مصوبه (تأیید شده یا اصلاح خورده) در کار تابل مدیر واحد نیز قابل مشاهده است.

۲-۲-۱-۳. سطح سه: اجرای مصوبه در واحد مربوطه (ابلاغ شده)

مصوبات تأیید شده در سطح دو توسط دبیر کل به کار تابل واحد مسئول ارسال می‌شوند. مدیر واحد موظف است:

- اقدامات انجام شده در راستای مصوبه را ثبت کند.

- تاریخ انجام اقدام یا علت عدم انجام را درج نماید.

- مدارک یا مستندات اجرای مصوبه را (در صورت وجود) بارگذاری کند.

این مرحله مهم‌ترین بخش اجرای مصوبه بوده و مبنای ارزیابی عملکرد واحدها مطابق دستورالعمل ارزیابی عملکرد به شماره (ST-PR-09-00-02) نیز تلقی می‌شود. پس از ثبت اقدامات، مصوبه برای ارزیابی نهایی به سطح چهار ارجاع می‌شود.

۲-۲-۱-۴. سطح چهار: ارزیابی نهایی و تأیید توسط دبیر کل

اقدامات ثبت شده در سطح سه برای بررسی نهایی توسط دبیر کل قرار می‌گیرد. دبیر کل می‌تواند:

- مصوبه را تأیید و پرونده را بسته اعلام کند.

- عدم تأیید و بازگرداندن مصوبه به سطح سه برای اصلاح، تکمیل یا اقدام مجدد.

تبصره ۵: در صورت عدم تأیید اقدامات توسط دبیر کل و بازگشت مصوبه، چرخه بین سطح سه و سطح چهار تا تکمیل صحیح اقدام ادامه خواهد داشت. در صورت عدم توافق جهت بسته شدن اقدامات، جلسه‌ای فی‌مابین دبیر کل و مسئول واحد مطابق روش اجرایی اقدام اصلاحی به شماره مستند (SY-PR-05-00-02) برگزار می‌شود.

تبصره ۵: پس از تأیید نهایی، مصوبه در سامانه بسته شده و به‌عنوان "اقدام انجام شده" در گزارش‌های مدیریتی ثبت می‌گردد.

تبصره ۵: تمامی مراحل و سوابق مرتبط با چهار سطح، دارای وضعیت مشخص، تاریخچه اقدام، نام مسئول و سوابق وضعیت در سامانه شاخص می‌باشد.

۲-۲-۲. پروژه‌های جاری و درصد پیشرفت

پروژه‌ها به فعالیت‌هایی اطلاق می‌شوند که اجرای آن‌ها بیش از یک هفته زمان نیاز داشته و معمولاً شامل چند مرحله اجرایی، چندین اقدام وابسته یا همکاری بین واحدها هستند.

مدیریت صحیح پروژه‌ها در سامانه شاخص‌ها نقش مهمی در پایش عملکرد واحدها، گزارش دهی هفتگی و استخراج شاخص‌های دوره‌ای دارد؛ بنابراین، تمامی مدیران واحدها موظف‌اند اطلاعات پروژه‌های خود را به صورت مستمر و دقیق در سامانه ثبت و به‌روزرسانی نمایند.

۱-۲-۲-۲. تعریف و ماهیت پروژه

به هر فعالیتی که زمان اجرای آن بیش از یک هفته باشد، «پروژه» اطلاق می‌شود. پروژه‌ها باید دارای هدف مشخص، شرح فعالیت‌ها، مراحل اجرایی، مهلت انجام و مسئول مشخص باشند و معمولاً در حوزه اقداماتی قرار می‌گیرند که نیازمند پیگیری، هماهنگی‌های بین واحدی یا تحقق چند خروجی عملیاتی هستند.

۲-۲-۲-۲. ثبت پروژه در سامانه شاخص‌ها

مدیر واحد موظف است هنگام آغاز یک پروژه، اطلاعات زیر را در سامانه ثبت نماید:

- عنوان پروژه.
- شرح پروژه و اهداف آن.
- مسئول پروژه.
- تاریخ شروع و مهلت پایان.
- مراحل کلیدی اجرای پروژه.
- مستندات مرتبط (در صورت وجود).
- میزان پیشرفت اولیه (در صورت شروع قبل از ثبت).

تبصره: تمامی پروژه‌ها باید پیش از آغاز یا در اولین گزارش هفتگی، در سامانه تعریف شده باشند.

۳-۲-۲-۲. به‌روزرسانی هفتگی پروژه‌ها

مدیر واحد موظف است حداقل هفته‌ای یک‌بار وضعیت پروژه را بررسی و میزان پیشرفت آن را در سامانه شاخص‌ها

ثبت کند. به‌روزرسانی باید شامل موارد زیر باشد:

- درصد پیشرفت.
- توضیح اقدامات انجام شده در هفته.
- مشکلات یا موانع احتمالی.
- مستندات تکمیلی مراحل انجام شده.

تبصره: درصد پیشرفت باید واقعی، مستند و هم‌راستا با اقدامات ثبت شده باشد.

۲-۲-۲-۴. طبقه‌بندی وضعیت پروژه‌ها

پروژه‌ها در سامانه در دو وضعیت طبقه‌بندی می‌شوند:

در حال انجام: پروژه‌هایی که در مراحل اجرایی هستند و هنوز به خروجی نهایی نرسیده‌اند. این پروژه‌ها باید هفته‌ای یک‌بار به روزرسانی شوند.

تمام یافته: پروژه‌هایی که کلیه اقدامات آن‌ها تکمیل، خروجی نهایی ارائه و نتیجه در سامانه ثبت شده است. تغییر وضعیت پروژه به حالت «تمام یافته» تنها پس از ثبت مستندات تکمیلی و تأیید مدیر واحد امکان‌پذیر است.

۲-۲-۳. اقدامات هفتگی

اقدامات هفتگی به مجموعه فعالیت‌ها و کارهایی اطلاق می‌شود که در بازه زمانی یک هفته برنامه‌ریزی، اجرا و تکمیل می‌شوند. این اقدامات نشان‌دهنده عملکرد جاری واحدها بوده و مبنای تهیه گزارش‌های هفتگی و تحلیل‌های دوره‌ای محسوب می‌گردند. ثبت صحیح و کامل اقدامات، امکان پایش دقیق فعالیت‌ها و سنجش میزان تحقق اهداف فرآیندی را فراهم می‌سازد.

۲-۲-۳-۱. تعریف اقدامات هفتگی

به فعالیت‌ها و وظایفی که در همان هفته آغاز و خاتمه می‌یابند، اقدامات هفتگی گفته می‌شود. اقدامات هفتگی می‌توانند از نوع:

- روتین: فعالیت‌های ثابت و تکرار شونده واحد.
 - غیرروتین: فعالیت‌های موردی، ویژه یا مرتبط با شرایط خاص.
- این اقدامات معمولاً شامل فعالیت‌هایی هستند که نیازمند زمان کوتاه، تصمیم‌گیری سریع یا اجرای تک‌مرحله‌ای هستند.

۲-۲-۴. ثبت اقدامات در سامانه

هر واحد موظف است کلیه اقدامات هفته را در سامانه ثبت و نهایی نماید. اطلاعات قابل ثبت شامل موارد زیر است:

- عنوان اقدام.
- شرح کامل اقدام.
- تاریخ انجام اقدام.
- پیوست‌ها یا مستندات مرتبط (در صورت وجود).

۵-۲-۲. گزارش دهی

گزارش دهی یکی از مراحل اصلی فرآیند مدیریت عملکرد است و نقش تعیین کننده‌ای در ارائه تصویر دقیق از وضعیت اجرای فعالیت‌ها، مصوبات، پروژه‌ها و شاخص‌های واحدها دارد. خروجی این مرحله به‌عنوان مبنای تصمیم‌گیری مدیریت ارشد، اطلاع‌رسانی سازمانی و تحلیل‌های دوره‌ای مورد استفاده قرار می‌گیرد. گزارش دهی در سه سطح انجام می‌شود:

۱-۵-۲-۲. گزارش هفتگی (برای دبیر کل و رئیس اتاق)

گزارش هفتگی بر مبنای اطلاعات ثبت‌شده واحدها در سامانه شاخص تهیه و برای دبیر کل و رئیس اتاق ارسال می‌گردد. مراحل اجرای این بخش به شرح زیر است:

ثبت اطلاعات توسط واحدها: مدیران فرآیندها موظف‌اند تا پایان روز یکشنبه کلیه اطلاعات هفتگی شامل جلسات، مصوبات، اقدامات، پروژه‌ها و شاخص‌ها را در سامانه تکمیل و نهایی کنند.

تهیه گزارش توسط واحد برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی: واحد برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی بر اساس اطلاعات ثبت‌شده، گزارش هفتگی را تا پایان روز دوشنبه استخراج، بررسی و در قالب استاندارد سازمان تدوین می‌نماید. کنترل‌های لازم شامل کامل بودن داده‌ها، صحت نگارشی و ساختاری در این مرحله انجام می‌شود. **ارسال گزارش به دبیر کل:** گزارش تهیه‌شده توسط واحد برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی برای دبیر کل ارسال می‌گردد تا بررسی و در صورت لزوم تأیید یا اصلاح گردد.

ارسال گزارش از سوی دبیر کل به رئیس اتاق: پس از تأیید دبیر کل، گزارش برای رئیس اتاق ارسال می‌شود تا در جلسات مدیریتی مورد بررسی قرار گیرد.

طرح گزارش در هیئت‌رئیس: رئیس اتاق گزارش نهایی را در جلسه هیئت‌رئیس ارائه و تصمیمات لازم در صورت جلسات مربوطه ثبت و پیگیری می‌شود.

۲-۵-۲-۲. گزارش خلاصه عملکرد (برای اعضا)

گزارش خلاصه عملکرد، خروجی فشرده و ساختارمند گزارش هفتگی است که باهدف ارائه اطلاعات کلیدی عملکرد فرآیندها برای اعضا تهیه و منتشر می‌گردد. مراحل اجرا به شرح زیر است:

خلاصه‌سازی گزارش توسط واحد برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی: گزارش هفتگی واحدها توسط واحد سیستم‌ها و روش‌ها خلاصه‌سازی شده و تنها محتوای مرتبط با عملکرد کلی فرآیندها استخراج می‌شود.

حذف اطلاعات محرمانه: کلیه اطلاعات حساس شامل نام اشخاص، شماره پرونده‌ها، مشخصات اعضا و موارد مشابه توسط واحد برنامه‌ریزی استراتژیک و تحول سازمانی بررسی و از گزارش حذف یا به‌صورت دیگری مطرح می‌شود. **ارسال نسخه اولیه برای دبیر کل:** نسخه گزارش تهیه‌شده جهت بررسی و تأیید اولیه برای دبیر کل ارسال می‌شود.

۱۴۰۴/۱۰/۱۰

ارسال برای رئیس اتاق: نسخه تأیید شده دبیر کل برای رئیس اتاق ارسال و تأیید نهایی اخذ می‌شود.

انتشار گزارش: پس از تأیید رئیس اتاق، گزارش توسط حوزه ریاست از طریق ایمیل برای کلیه اعضای اتاق ارسال

می‌گردد و همچنین نسخه نهایی توسط حوزه دبیر کل در سایت رسمی بارگذاری می‌شود.

۲-۲-۳. گزارش دومانه (مبتنی بر شاخص‌ها)

گزارش دومانه بر اساس تجمیع داده‌های ثبت شده در گزارش‌های هفتگی تهیه می‌گردد و وضعیت تحقق شاخص‌های عملکرد هر فرآیند را در یک دوره دومانه نشان و بر اساس آن نمره‌ای از صفر تا یک را به فرآیند مربوطه اختصاص می‌دهد.

مراحل و اجزای گزارش دومانه:

منبع داده‌ها: گزارش بر پایه اطلاعات ثبت شده در سامانه شاخص طی دو ماه و خروجی گزارش‌های هفتگی تهیه می‌شود.

استخراج شاخص‌ها: شاخص‌های هر فرآیند بر اساس آمار و ارقامی که واحدها ثبت کرده‌اند محاسبه و استخراج می‌شوند. شاخص‌ها شامل موارد زیر است.

- شاخص‌های خوداظهاری: ثبت شده توسط واحد مربوطه.
- شاخص‌های برون واحدی: ثبت شده توسط واحدهای پشتیبان مانند بودجه، منابع انسانی، روابط عمومی و ارتباط با اعضا.

تبصره: شاخص‌های برون واحدی شاخص‌هایی هستند که تحقق یا اندازه‌گیری آن‌ها وابسته به عملکرد یک واحد پشتیبان است و مقدار آن توسط همان واحد در سامانه ثبت می‌شود.

محتوای گزارش دومانه: گزارش دومانه برای هر فرآیند شامل موارد زیر است:

- مقدار شاخص در دوره دومانه.
- هدف تعیین شده برای شاخص.
- درصد تحقق هدف.
- تحلیل عملکرد شاخص.

فرمت گزارش: گزارش در قالب نمونه به پیوست تهیه و توسط واحد سیستم‌ها و روش‌ها تجمیع، ثبت و برای استفاده مدیریتی ارائه می‌شود.

۲-۳. پیوست

ST-PR-09-00-02	دستورالعمل ارزیابی عملکرد
----------------	---------------------------

ECCIM.COM

