

<p>عنوان فرایند: ثبت نامه های وارده و ارسال نامه های صادره و فرایند میز خدمت</p>	<p>نام واحد/گروه: سیستم ها و روشها</p>	
<p>صاحبان فرایند</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p> <p>میز خدمت</p>	<p>فلوچارت فرایند</p> 	<p>برآورد زمان</p> <p>۵ دقیقه</p> <p>۵ دقیقه</p> <p>۵ دقیقه</p> <p>۱۰ دقیقه</p> <p>۵ دقیقه</p> <p>۵ دقیقه</p> <p>۱۰ دقیقه</p> <p>۱۰ دقیقه</p> <p>۱۰ دقیقه</p> <p>۵ دقیقه</p>
<p>صفحه : ۱ از ۱</p>	<p>نام و نام خانوادگی مسئول فرایند گروه / واحد: رئیس گروه سیستمها و روشها</p>	<p>زمان کل: ۱ ساعت و ۱۴ دقیقه</p>



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی  
مازندران

کارشناس مربوطه: مرضیه باقری

شماره تماس: ۰۱۱-۳۴۵۳۲۶۵۲

زمان ملاقات: از شنبه تا چهارشنبه - ۷:۳۰ الی ۱۵:۳۰

آدرس: مازندران- بهشهر- بلوار شهید هاشمی نژاد - کوچه شهید سیدی- دانشکده پرستاری بهشهر

نام مرکز: دانشکده پرستاری  
شهرستان: بهشهر - واحد میز خدمت

### شناسنامه فرآیند در وضعیت موجود

تاریخ بازنگری:

نام فرآیند: ثبت نامه دریافتی و ارسال نامه های صادره به ارباب رجوع و ادارات	نوع فرایند: اصلی <input type="checkbox"/> پشتیبانی <input type="checkbox"/> + مدیریتی <input type="checkbox"/>
هدف فرآیند(نیازها و انتظارات مشتری فرایند): ارتقا خدمات بهداشتی و رضایت مشتریان	صاحبان فرآیند: واحد دبیرخانه - اداری - مالی
نام اولین فعالیت فرایند: دریافت نامه از ارباب رجوع	ذینفعان فرایند: دانشجویان - پرسنل
نام آخرین فعالیت فرایند: دریافت نامه و ارسال آن در کارتابل رییس دانشکده	مشتریان(خدمت گیرندگان) فرایند: پرسنل و دانشجویان
دامنه کاربرد فرایند: محل استفاده: مراکز - ادارات - دانشگاه - معاونت بهداشتی زمان بکارگیری: در طول سال	اسناد بالادستی فرایند: سازمانها - ادارات
زمان کل فرایند:	خدمت تولید شده: رضایت گیرندگان خدمت

منابع بکار رفته در فرایند: تعداد نیروی انسانی: ۱ نفر نام تجهیزات و دستگاه ها: کامپیوتر - پرینتر - فکس

مبنای انجام اقدام	مسئول اجرا	* اقدامات زمینه ای
	میز خدمت	۱- ارسال نامه در کارتابل رییس یا معاونین ۲- ارسال پیش نویس در کارتابل کارشناس مسئولان ۳- ارسال فکس به ادارات و سازمانها ۴- ارسال نامه ها از طریق نامه رسان به ادارات و سازمانهای دولتی و غیر دولتی ۵- دریافت پاسخ نامه و تحویل آن به ارباب رجوع (دانشجویان و پرسنل) ۶- ارسال مکاتبات از طریق دانشکده به ادارات

ردیف	عنوان شاخص	معیار/ میزان	دوره اندازه گیری	دوره گزارش دهی
۱	سرعت بخشیدن به امور ارباب رجوع - صرفه جویی در کاغذ	کاهش زمان و صرفه جویی		

\* فعالیتهای لازم برای اجرای فرایند / فعالیتهای لازم برای استمرار فرایند

رییس: دکتر حسین محسنی پویا

تهیه و تنظیم: مرضیه باقری خلیلی