|  |  |
| --- | --- |
| عنوان پروژه |  |
| تاریخ تهیه |  |
| شرح | |

|  |  |
| --- | --- |
| مرزهای فرآیند | |
| نقطه آغاز فرآیند  تکمیل فرم ها – تشکیل جلسات – عقد قرارداد | نقطه پایان فرآیند  تحویل فاز پروژه یا خاتمه قرارداد |
| ورودی ها   1. نتایج جلسات گذشته بازنگری مدیریت و تجزیه و تحلیل نتایج تصمیم گیری‌ها و فعالیت‌های انجام شده. 2. گزارش‌ها و نتایج ممیزی‌های داخلی و خارجی انجام شده و پیگیری اقدامات لازم برای آن. 3. گزارش‌ها و نتایج حاصل از پايش و اندازه‌گيري خدمات. 4. گزارش شکایات و نظرات كارفرما. 5. وضعيت عملكرد فعاليت‌ها و فرآيندها و انطباق خدمات. 6. نیاز به تغییر و میزان نیل به خط‌مشی شرکت همچنین میزان دستیابی به اهداف کیفیت. 7. نتایج اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه و پروژه‌های بهبود مستمر. 8. تغییراتی که می تواند بر سیستم مدیریت کیفیت تأثیر گذارد. 9. توصیه‌هایی برای بهبود. 10. پيشنهادات مربوط به بهبود و تغييرات سيستم ارائه شده از سوي كاركنان.   گزارشات موردي نماينده مديريت، اين گزارشات برحسب مورد بصورت تحليلي و يا آماري خواهند بود. | خروجی ها   1. راهكارهايي براي بهبود عملكرد فعاليت‌ها و فرايندها 2. روش‌هايي براي بهبود اثربخشي سيستم مديريت كيفيت 3. راهكارهايي براي بهبود كيفيت ارائه خدمات   برآورد نياز و چگونگي تامين منابع براي تامين نيازهاي اجراي سيستم مديريت كيفيت |
| ذینفعان | |
| مالک فرآیند | |
| سایر ذینفعان | |
| شاخص های فرآیند | |
| شاخص | حدود کنترل |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| اهداف بهبود | |
| رویکرد بهبود فرآیند | |

نمودار فرآیند کنونی وفرآیندهای مورد نظر را پیوست دهید .

|  |  |
| --- | --- |
| **مولفه های برنامه بهبود فرآیندها** | |
| عنصر سند | توضیح |
| توصیف فرآیند | شرحی از هدف وگامهای فرآیند است وشامل تمامی اطلاعات مرتبط با فرآیند که برای ایجاد درک در مورد فرآیند ،کمک خواهد کرد ،میباشد |
| نقطه آغاز فرآیند | اقدام ابتدایی |
| نقطه پایان فرآیند | اقدام انتهایی |
| ورودی ها | فهرست عناصر درون داد مورد نیاز برای فرآیند وفعالیت ها را شامل میشود |
| خروجی ها | فهرست بروندادهای حاصل از فرآیند |
| مالک فرآیند | نهاد یا واحد سازمانی که مسئولیت مدیریت فرآیند را بر عهده دارد |
| ذینفعان فرآیند | ذینفعان میتوانند شامل کاربر نهایی ،نگهداری وعملیات یا وسایل وتجهیزات باشند . |
| شاخص ها و محدوده های کنترل | شامل زمان ،تعداد گامها یا رد کردن ایراد ها و نظایر آن باشد |
| اهداف بهبود | شرحی صریح از جنبه های فرآیند هدف گذاری شده برای بهبود وشاخص های از پیش تعیین شده (گاهی اوقات فرایند to-be نامیده میشود) |
| رویکرد بهبود فرآیند | توصیفی از فرآیندها،رویکردها،مهارت ها،ابزار ها وتکنیک هایی که برای بهبود بکار گرفته میشود |