| **نام فرآيند** | **رسيدگي به اسناد ارسالي ..................... (نام فرآيند بايد حتما با يك فعل شروع شود.)** | **كد فرآيند** | **MSO\_P01.02** |
| --- | --- | --- | --- |
| **هدف فرآيند** | بررسي، كنترل و تعيين ميزان كسورات و مبلغ ......................  هدف اصلي از انجام فرآيند در اين قسمت ذكر مي‌شود. بهتر است از تكرار اسم يا خروجي به عنوان هدف فرآيند خودداري شود. | | |
| **مالك فرايند** | * اداره رسيدگي به صورتحساب‌ .................... | | |
| **واحد سازماني درگير در فرايند** | * اداره رسيدگي به صورتحساب...............   كميته‌ها، شوراها و . . . به عنوان متولي انجام كار محسوب مي‌شوند.  در يك واحد سازماني، تنها مدير آن واحد مي‌تواند به عنوان يك متولي انجام كار جدا محسوب شود. ساير اعضا كه اصولا كارشناسان آن واحد هستند، با عنوان واحد سازماني، متولي انجام كار هستند.  ممكن است يك گام توسط تمام واحدهاي سازماني قابل انجام باشد، در اين‌صورت از «واحد سازماني» به عنوان متولي انجام كار استفاده مي‌شود.  اگر در گامي از فرآيند، هر يك از پرسنل سازمان بتواند به‌عنوان متولي انجام كار در نظر گرفته شود، در اين‌صورت از «پرسنل» به عنوان متولي انجام كار استفاده مي‌شود. به عنوان مثال، گام «درخواست استعفا» در فرآيند استعفا | | |
| **پست‌هاي سازماني** | * كارشناس رسيدگي به ................ (اداره رسيدگي به صورتحساب..............) * كارشناس مسئول رسيدگي به ............ (اداره رسيدگي به .................) * رئيس (اداره رسيدگي به ..............)) | | |
| **مشتريان فرايند** | * بيمارستان‌هاي طرف قرارداد * امور مالي | | |
| **محرك فرايند** | * اسناد و نسخ بيمارستاني به‌همراه صورتحساب   در صورتي كه با فرارسيدن زمان مشخصي، فرآيند آغاز شد. از محرك «فرا رسيدن موعد زماني» استفاده مي‌شود، سپس دوره زماني آن كه سالانه، ماهانه يا … است، آورده مي‌شود. سپس فعل آن به همراه موجوديت‌ اطلاعاتي مرتبط با فعل آورده مي‌شود. به عنوان مثال: فرا رسيدن موعد زماني ماهانه دريافت گزارش كاركرد پرسنل.  در غير اين‌صورت، بايد فعلي كه شروع كننده انجام فرآيند است، به همراه موجوديت اطلاعاتي مرتبط با فعل آورده شود. به عنوان مثال: دريافت گزارش كاركرد پرسنل | | |
| **ورودي‌ فرآيند** | * برگه .......... * درخواست .................. * فرم درخواست ................ * فرم گردش كار.............. | | |
| **خروجي فرآيند** | * صورتحساب ...............   بهترين نام براي خروجي، نام سندي است كه نتيجه اصلي اجراي فرآيند است. در حالتي كه چنين سندي را نتوان در فرآيند شناخت، عمليات اصلي كه در فرآيند، نتيجه اصلي آن است، به عنوان خروجي ذكر مي‌شود. به عنوان مثال، در فرآيند انجام طرح‌هاي پژوهشي، مستندات نتايج اجراي طرح پژوهشي در سازمان به عنوان سند نتيجه اجراي فرآيند است و خروجي مناسبي است. اما در فرآيند استخدام پرسنل، حكم كارگزيني استخدام پرسنل، به عنوان سند نتيجه اجراي فرآيند خروجي مناسبي نيست و شروع به كار پرسنل، خروجي مناسب‌تري قلمداد مي‌شود. | | |
| **شرح فرآيند** | | | |
| اسناد، نسخ و صورتحساب ...................................................................  توضیحات اضافی خارج از روال و گردش کار موجود در نمودار و گام های فرایندی در این قسمت ثبت میشود. امکان دارد در آینده نیاز به توضیحات اضافه قید شده در این قسمت پیدا شود. | | | |
| **مراحل اصلي اجراي فرآيند** | | | |
| 1. اسناد و نسخ بيمارستاني به‌همراه صورتحساب (محرك) 2. ثبت دريافت اسناد و صورتحساب و ارائه آن به كارشناس مربوطه 3. ...... 4. ...........   اولين گام فرآيند، محرك آن است كه به صورت « (ورودي) » مشخص مي‌شود.  يك فرآيند مي‌تواند بيش از يك محرك داشته باشد.  اگر ورودي فرآيند موعد زماني نبود، گام بعد از ورودي، همان ورودي خواهد بود كه مسوول آن مشخص شده است.  هر گام بايد شامل يك فعل و موجوديتي كه اين فعل بر روي آن انجام مي‌شود، باشد.  بهتر است در هر گام بيش از يك عمل اطلاعاتي انجام نشود. (يعني بهتر است تنها بر روي يك موجوديت، عمليات ايجاد يا به‌ روز‌رساني انجام شود.)  گام‌هاي ارجاع به علت اينكه توليد اطلاعات نكرده و تنها به دستور اشاره دارند، به عنوان يك گام در نظر گرفته نمي‌شوند و تنها در شرح فرايند ذكر مي‌شود.  از گام‌هاي ارسال و دريافت استفاده نمي‌شود، مگر در حالتي كه يك سند به خارج از مجموعه قرارگيري واحد ارسال شود و يا يك سند از خارج مجموعه قرارگيري واحد دريافت شود.  فعاليت‌ها و ارسال و دريافت‌هاي دبيرخانه و بايگاني به عنوان گام‌هاي فرآيند در نظر گرفته نمي‌شوند.  ذكر نام سندي (موجوديت‌) كه فعل بر روي آن انجام مي‌شود، به صورت كامل ضروري است. يعني گام‌هاي «دريافت نامه»، « بررسي پرونده»، «صدور سند» درست نيست. بلكه بايد نام موجوديت به صورتي بيان شود كه قابل تفكيك از نام موجوديت‌هاي ديگر باشد. « دريافت نامه عدم تاييد طرح پژوهشي»، «بررسي پرونده بازنشستگي»، «صدور سند حسابداري» | | | |
| **برآورد تعداد اجراي فرايند در ماه / سال** | | | |
| * 70 تا 150 مورد در ماه | | | |
| **فرم‌هاي مرتبط** | | | |
| * فرم .... * چک لیست ..... * گزارش ....... * نامه ............ | | | |
| **دستورالعمل‌ها و آيين‌نامه‌هاي مورد استفاده در اجراي فرايند** | | | |
| * دستورالعمل اجرايي رسيدگي............ * دستورالعمل اجرايي تاييد ............ * دستورالعمل اجرايي رسيدگي به اسناد ........ | | | |
| **الگوهاي قابل بررسي (سازمان‌هاي مشابه)** | | | |
|  | | | |
| **مشكلات فرايند** | | | |
|  | | | |
| **سيستم‌هاي اطلاعاتي مرتبط فرايند** | | | |
| * سيستم ............ | | | |
| **فهرست موانع و مشکلات فرایند** | | | |
| **معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند ( نحوه سنجش):** | | | |
| **ایده‌های بهبود فرایند**  **( ابعاد زمان – هزینه- کیفیت و انعطاف‌پذیری)** | | | |
| **معیارهای کنترل و ارزیابی فرایند ( نحوه سنجش):** | | | |