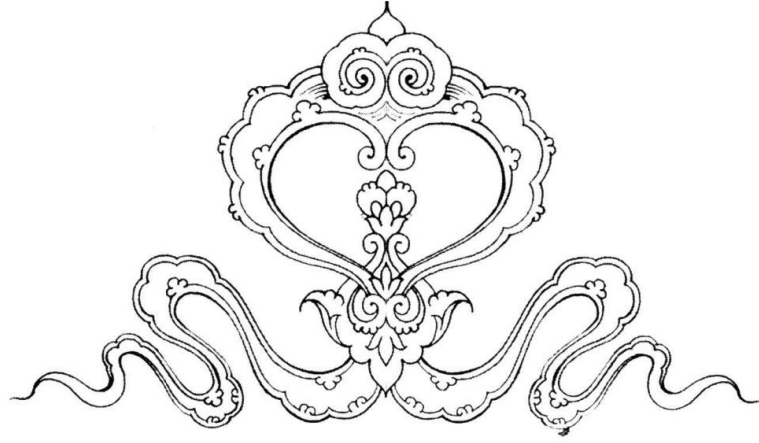


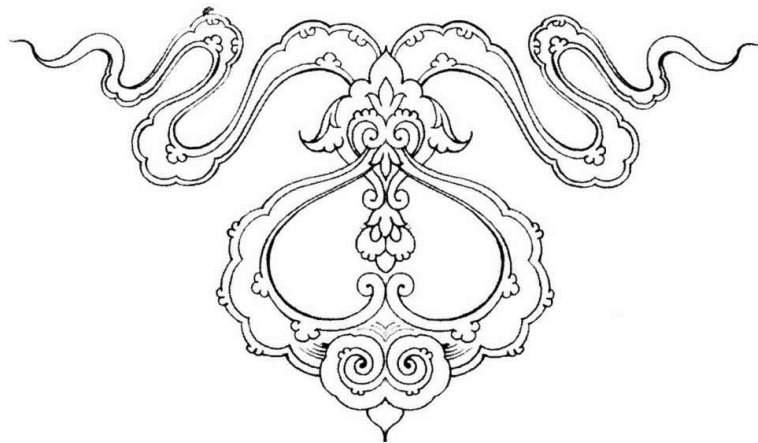


انگومی مهر، مستم

(ویرایش دوم ۹۷-۹۶)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



فهرست جزئی جلد دوم

بخش سوم: فرآیندهافصل نهم: فرآیندهای مالی

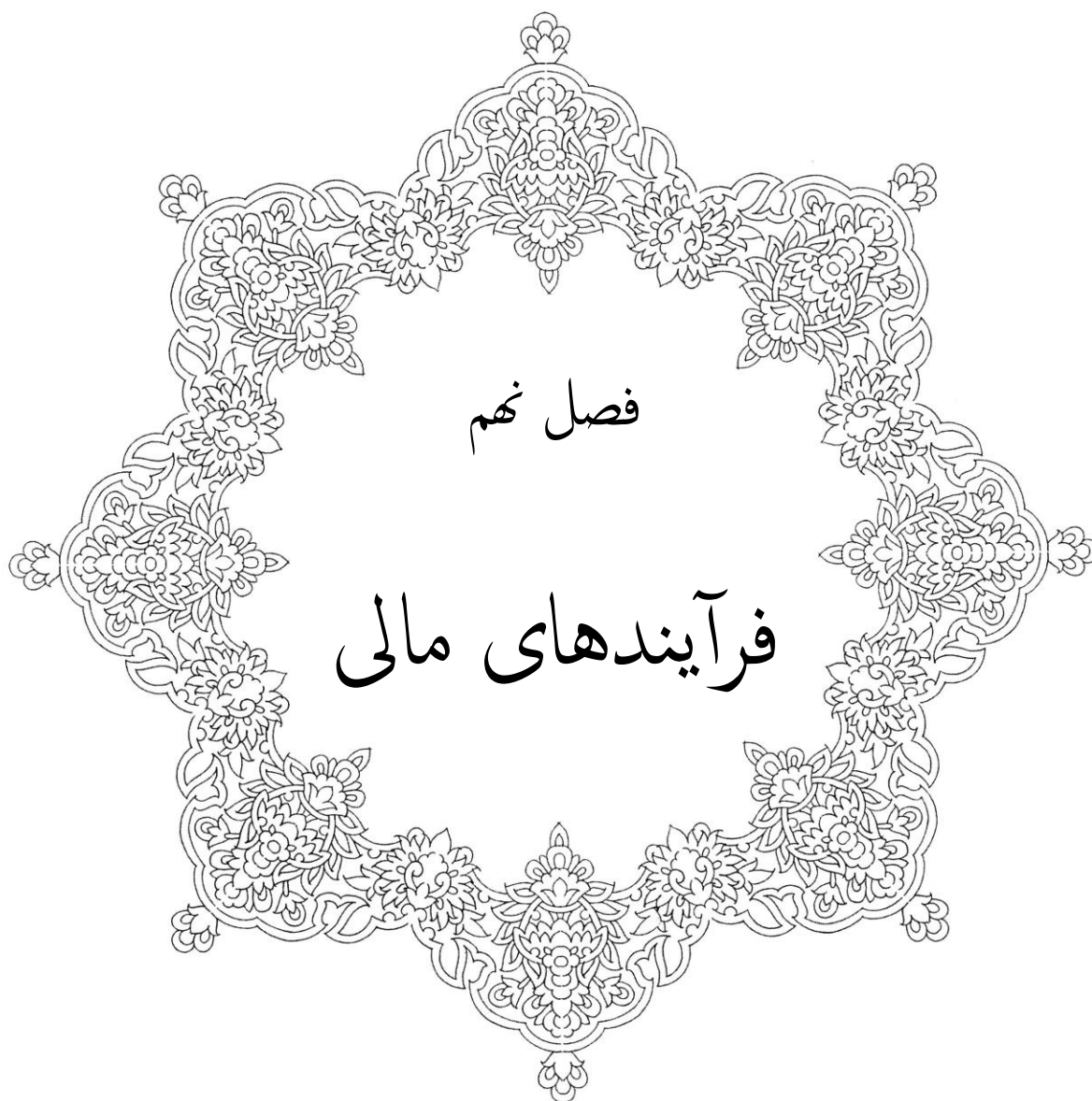
۲۵۰	H ۱	۱. فرآیند آماده سازی لیست حقوقی کارکنان
۲۵۴	H ۲	۲. فرآیند پاداش همکاران
۲۵۶	H ۳	۳. فرآیند پرداخت وام
۲۵۹	H ۴	۴. فرآیند تسویه سنواتی
۲۶۲	H ۵	۵. فرآیند تنخواه داری
۲۶۸	H ۶	۶. فرآیند تخفیف ثبت نام
۲۷۱	H ۷	۷. فرآیند صدور چک
۲۷۴	H ۸	۸. فرآیند سفارش خرید و خدمات
۲۷۸	H ۹	۹. فرآیند خرید خدمات توسط مراکز
۲۸۲	H ۱۰	۱۰. فرآیند فروش خدمات توسط مراکز

فصل دهم: فرآیندهای اداری

۲۸۶	۱	۱۱. فرآیند اموال داری
۲۸۹	۲	۱۲. فرآیند گزینش همکاران
۲۹۳	۳	۱۳. فرآیند عقد قرارداد همکاران
۲۹۷	۴	۱۴. فرآیند همکاری
۳۰۰	۵	۱۵. فرآیند آموزش
۳۰۳	۶	۱۶. فرآیند حضور کارکنان
۳۰۶	۷	۱۷. فرآیند اخذ مرخصی
۳۱۰	۸	۱۸. فرآیند انفصال از خدمت
۳۱۴	۹	۱۹. فرآیند ثبت نام
۳۲۱	۱۰	۲۰. فرآیند سرویس
۳۲۶	۱۱	۲۱. فرآیند تماس با اولیاء
۳۳۰	۱۲	۲۲. فرآیند انتقال دانش آموز
۳۳۴	۱۳	۲۳. فرآیند صدور نامه
۳۳۷	۱۴	۲۴. فرآیند ورود نامه
۳۴۰	۱۵	۲۵. فرآیند تولید الگوی مهره‌شتم

بخش سوم

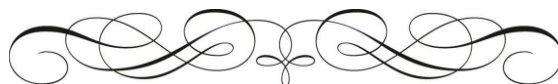
فرآیندها



فصل نهم

فرآیندهای مالی

۱. آماده سازی لیست حقوقی کارکنان



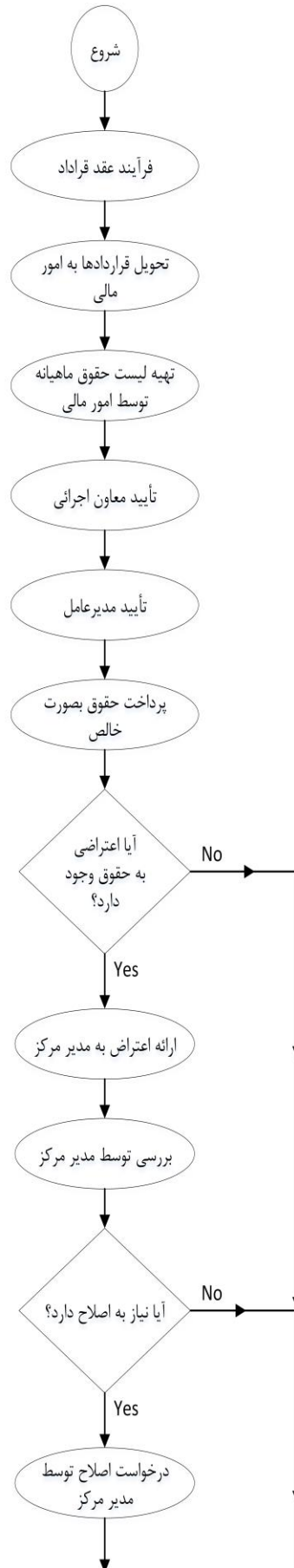
شناسنامه فرآیند:

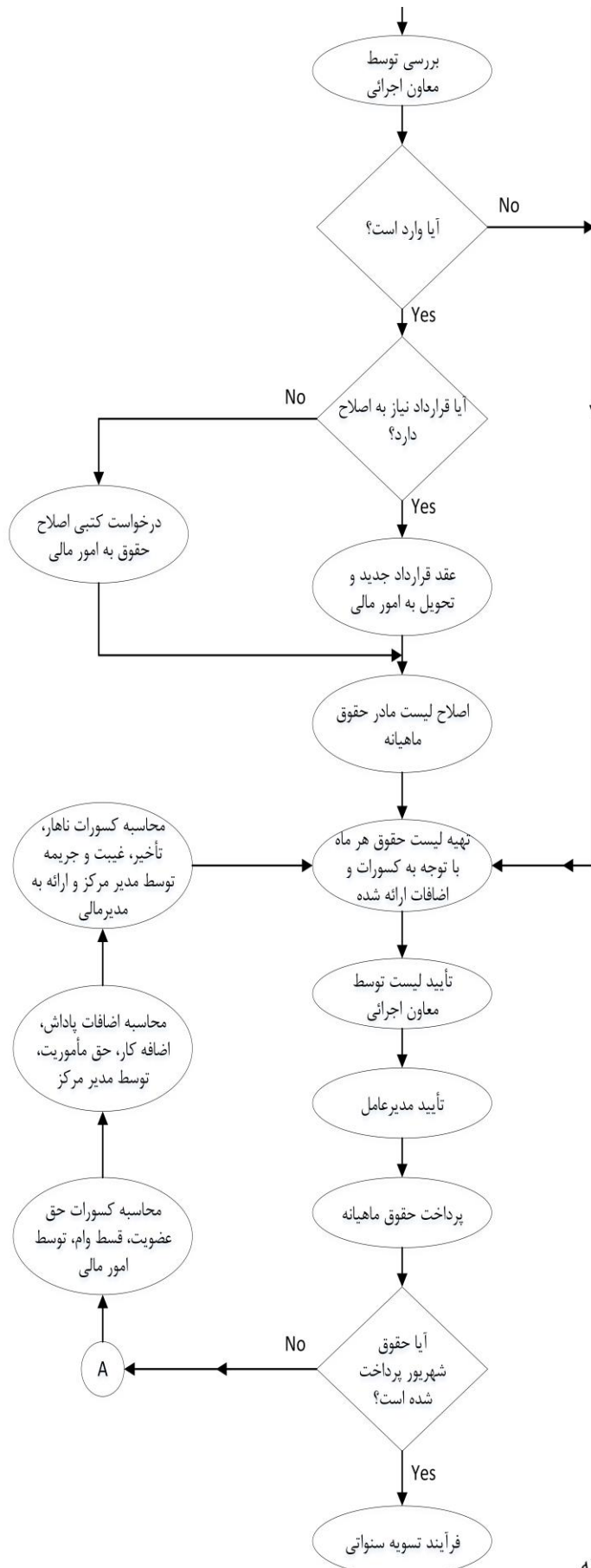
- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر |
| <input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه | <input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه |

عنوان فرآیند: آماده سازی لیست حقوقی کارکنان			
اهداف: آماده سازی لیست حقوقی، جهت پرداخت به موقع حقوق کارکنان.			
مسئول اجرا: معاون اجرایی مؤسسه		عوامل مرتبط: مدیران مراکز و مدارس	
ورودی: قرارداد کارکنان به علاوه لیست اضافات و کسورات ماهانه			
خروجی: لیست حقوقی ماهیانه			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول

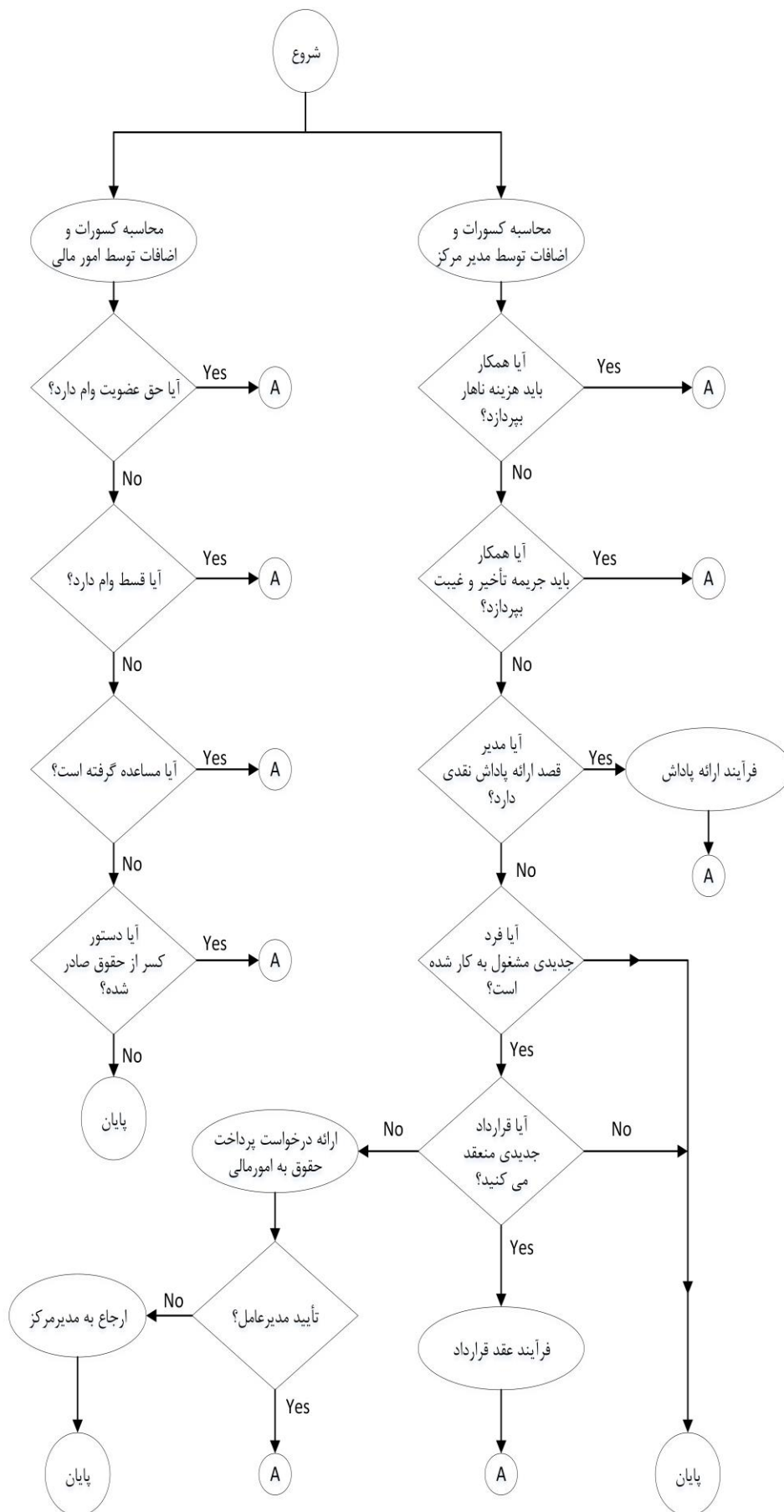
جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه قرارداد، سنوات و پرداخت به کارکنان	F ۱۰	
آیین‌نامه حقوق و دستور العمل محاسبات	F ۱۱	
آیین‌نامه حضور، مرخصی، مأموریت و خدمات رفاهی	G ۲	

چارت:





فرآیند تهیه لیست حقوق ماهیانه



فرآیند کسورات و اضافات حقوق ماهیانه

۲. پاداش همکاران



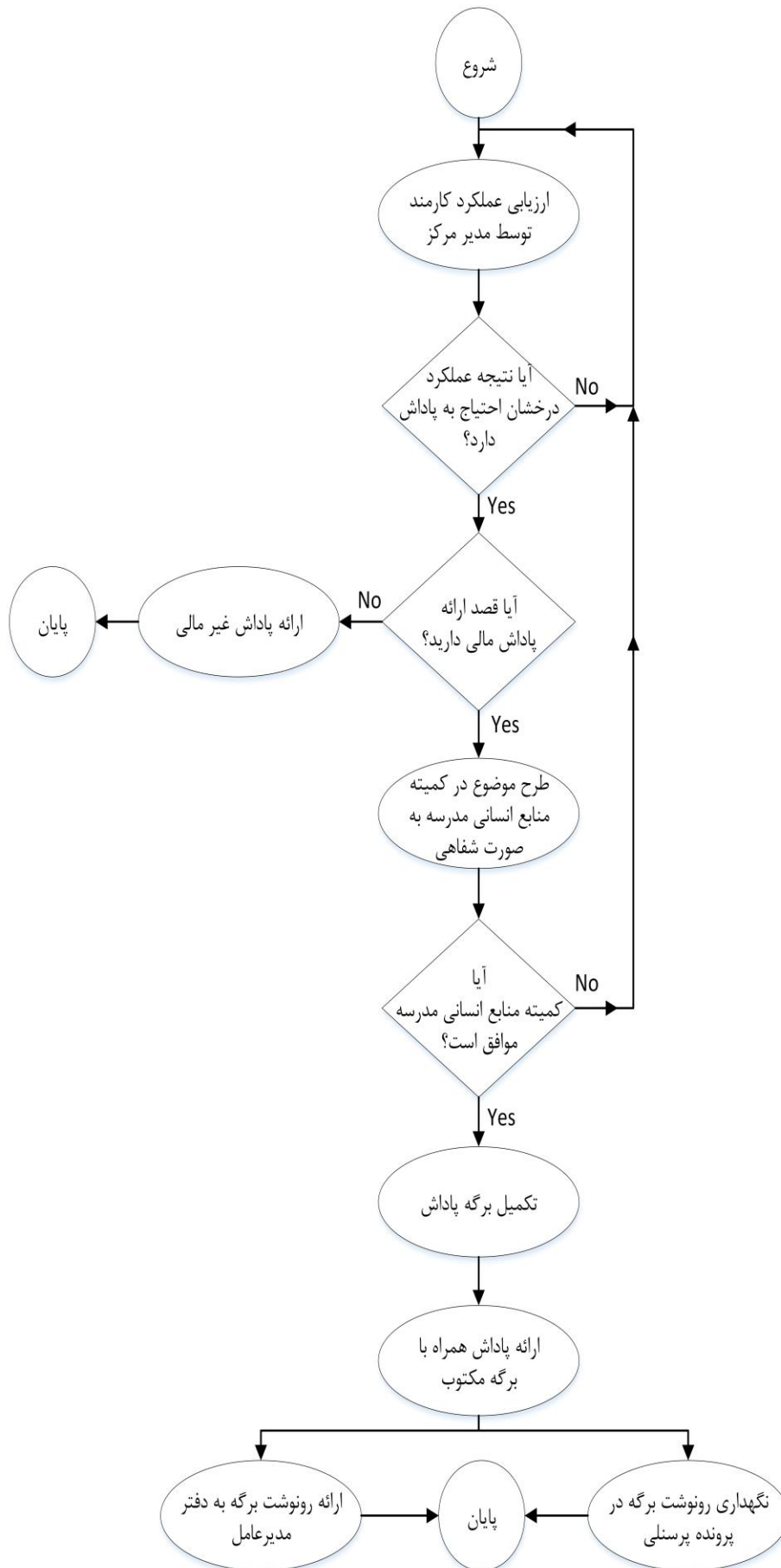
شناسنامه فرآیند:

- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: پاداش همکاران			
اهداف: تشویق عملکرد عالی همکاران			
مسئول اجرا: مدیر مرکز		عوامل مرتبط: امور مالی مؤسسه	
ورودی: عملکرد عالی همکاران			
خروجی: ارائه پاداش مالی و تقدیر کتبی			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه‌گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	قدردانی	نرخ پاسخگویی به سوال قدردانی از زحمات	

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه پاداش عملکرد	E ۶	
آیین‌نامه ارزیابی عملکرد مالی مدارس (پاداش صرفه‌جویی)	G ۷	
آیین‌نامه ارزیابی عملکرد کیفی مدارس (پاداش بهره‌وری)	G ۸	
برگه پاداش	J ۲	

چارت:



۳. پرداخت وام



شناسنامه فرآیند:

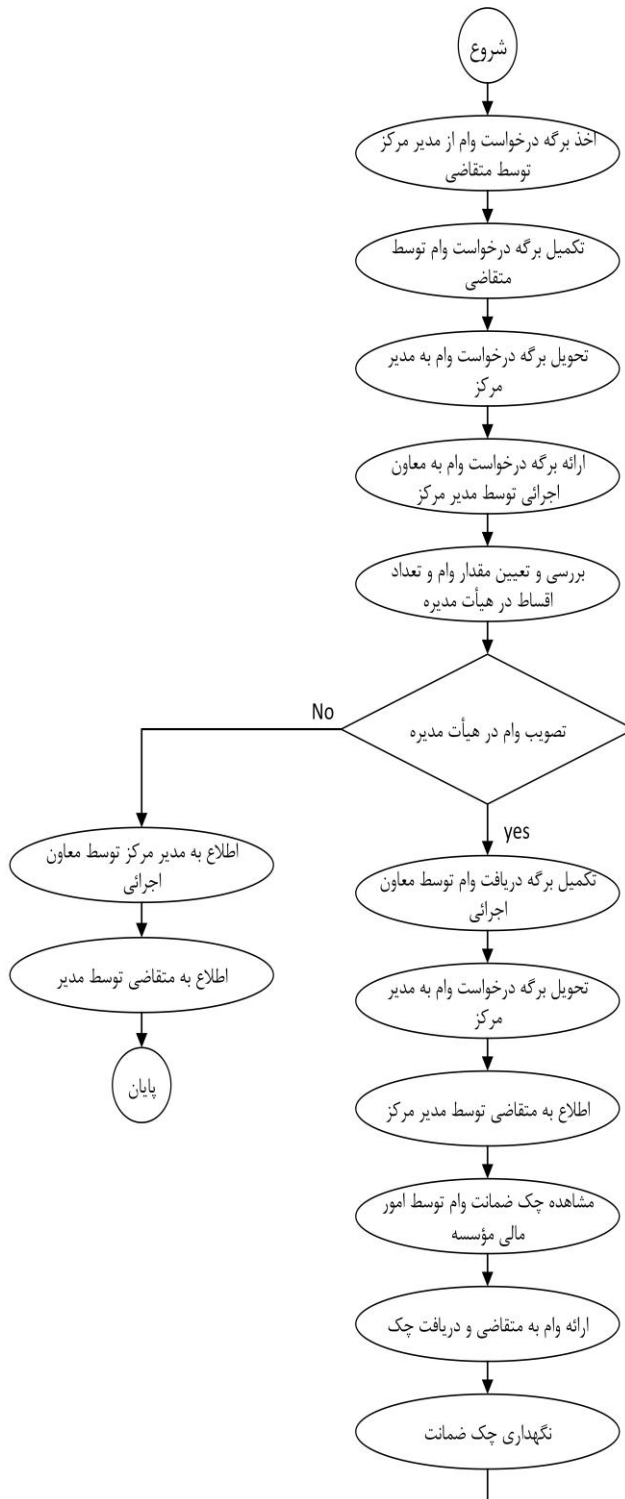
- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر |
| <input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه | <input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه |

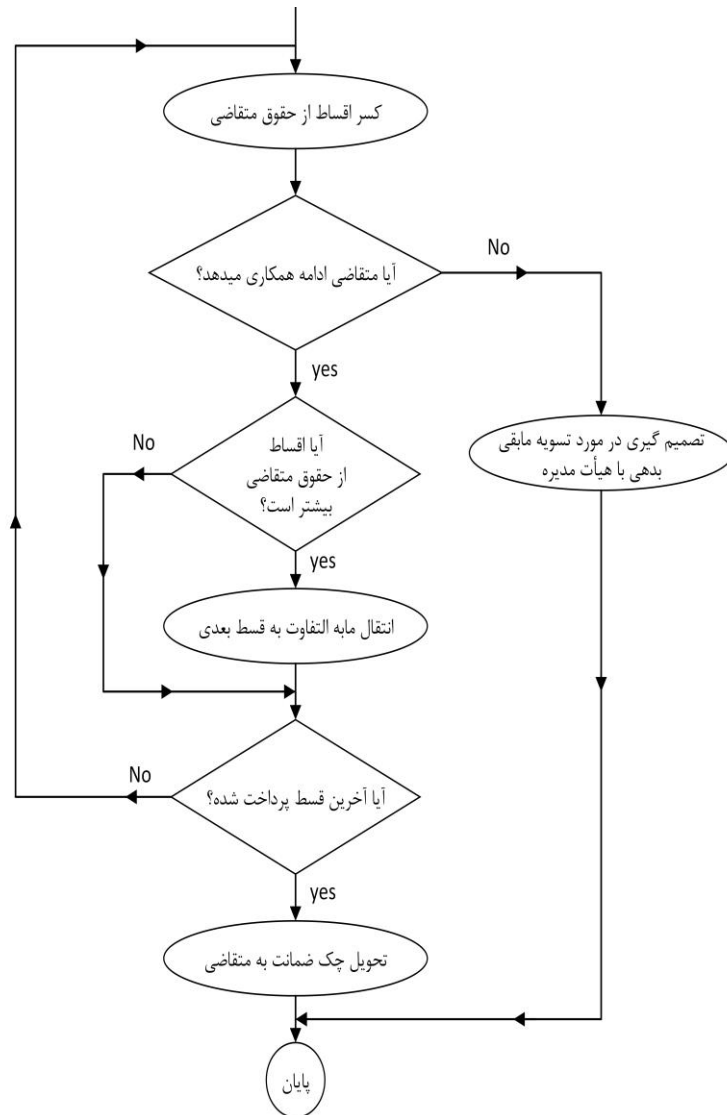
عنوان فرآیند: پرداخت وام			
اهداف: ارائه وام به کارکنان نیازمند			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: مدیران مراکز، امور مالی	
ورودی: درخواست کتبی اخذ وام			
خروجی: پرداخت وام			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	رکود نقدینگی	متمم درصد نرخ مانده حساب	٪۹۰

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)

توضیح	شماره شناسایی	عنوان
	G ۶	اساسنامه و آیین نامه صندوق قرض الحسنه شمس
	J ۱۳	فرم عضویت صندوق قرض الحسنه
	J ۱۴	فرم درخواست وام صندوق قرض الحسنه
	J ۱۵	فرم کمک به صندوق قرض الحسنه
	J ۱۶	فرم لغو عضویت صندوق قرض الحسنه

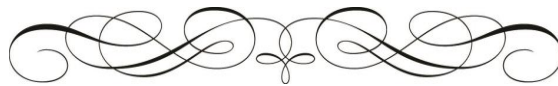
چارت:





فرآیند وام از درخواست تا تسویه

۴. تسویه سنواتی



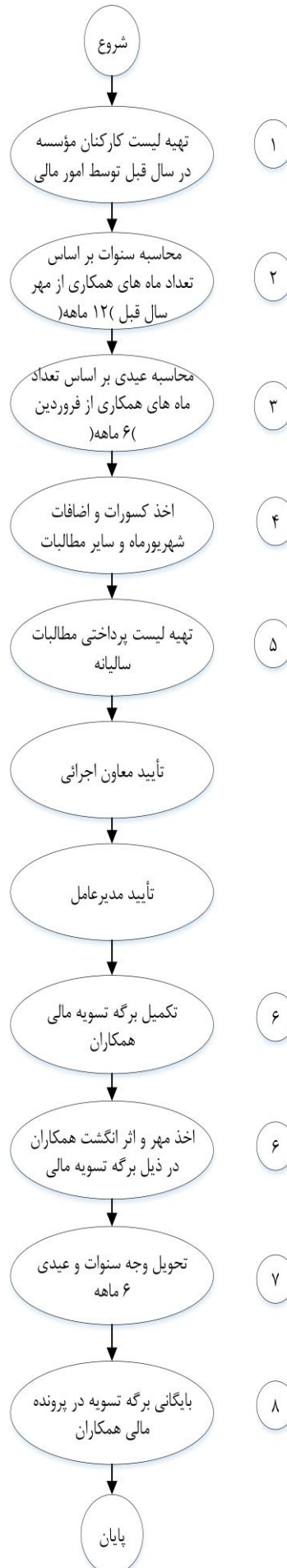
شناسنامه فرآیند:

- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: تسویه سنواتی			
اهداف: محاسبه سنوات و تسویه سنوات سالیانه			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: امور مالی	
ورودی: لیست کارکنان مؤسسه			
خروجی: برگه های تکمیل شده			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
سالیانه	محاسبه سنوات	ارائه لیست قطعی سنوات تا ۲۵ شهریور ماه هر سال	
تصادفی	برگه تسویه ۱	ارائه برگه های تسویه به صورت تصادفی	
سالیانه	برگه تسویه ۲	تکمیل برگه های تسویه سنوات و اخذ امضاء و اثر انگشت کلیه کارکنان تا ۱۵ مهر ماه	
سالیانه	پرداخت سنوات	پرداخت سنوات تا ۲۰ مهر هر سال	

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه قرارداد، سنوات و پرداخت به کارکنان	F ۱۰	
برگه تسویه سنوات و مطالبات	J ۳	

چارت:



دستورالعمل:

۱. لیست کارکنان سال قبل مؤسسه که حداقل یک ماه حقوق دریافت کرده اند به تفکیک مراکز توسط امور مالی تهیه خواهد شد. این لیست شامل نام و نام خانوادگی، میزان اشتغال هفتگی، تعداد ماه‌های همکاری و آخرین حقوق بیمه و کل حقوق می باشد.
۲. سنوات افراد بر اساس میانگین دریافتی ۱۲ ماهه محاسبه و جهت تصمیم‌گیری به مدیرعامل مؤسسه ارائه خواهد شد.
۳. عیدی شش ماهه اول سال بر اساس دریافتی محاسبه خواهد شد.
۴. کسورات و اضافات شهریور و سایر مطالبات سالیانه توسط مدیر مرکز محاسبه و بصورت کتبی به امور مالی ارائه خواهد شد.
۵. لیست پرداختی مطالبات سالیانه بر اساس سنوات و کسورات و اضافات و عیدی شش ماهه توسط امور مالی تهیه خواهد شد.
۶. امور مالی برگه تسویه را برای کلیه کارکنان تهیه و امضاء و اثر انگشت آنان را در ذیل برگه اخذ خواهد کرد.
۷. امور مالی مطالبات سالیانه کارکنان را با توجه به دستورالعمل معاون اجرایی پرداخت خواهد کرد.
۸. برگه‌های تسویه در پرونده‌های پرسنلی در دبیرخانه مؤسسه نگهداری خواهند شد. بدیهی است به دلیل اهمیت بالای این برگه‌ها، معاون اجرایی خود بر نگهداری آنها نظارت خواهد کرد.

۵. تنخواه داری



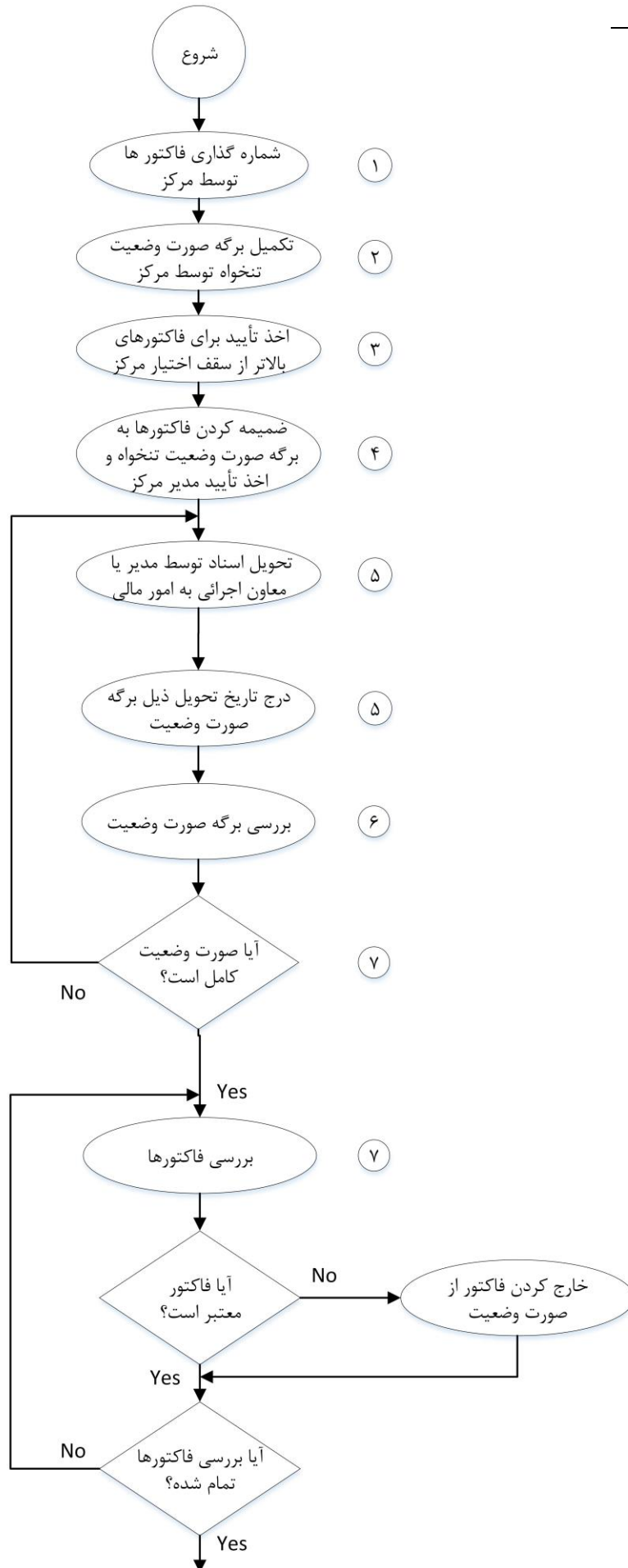
شناسنامه فرآیند:

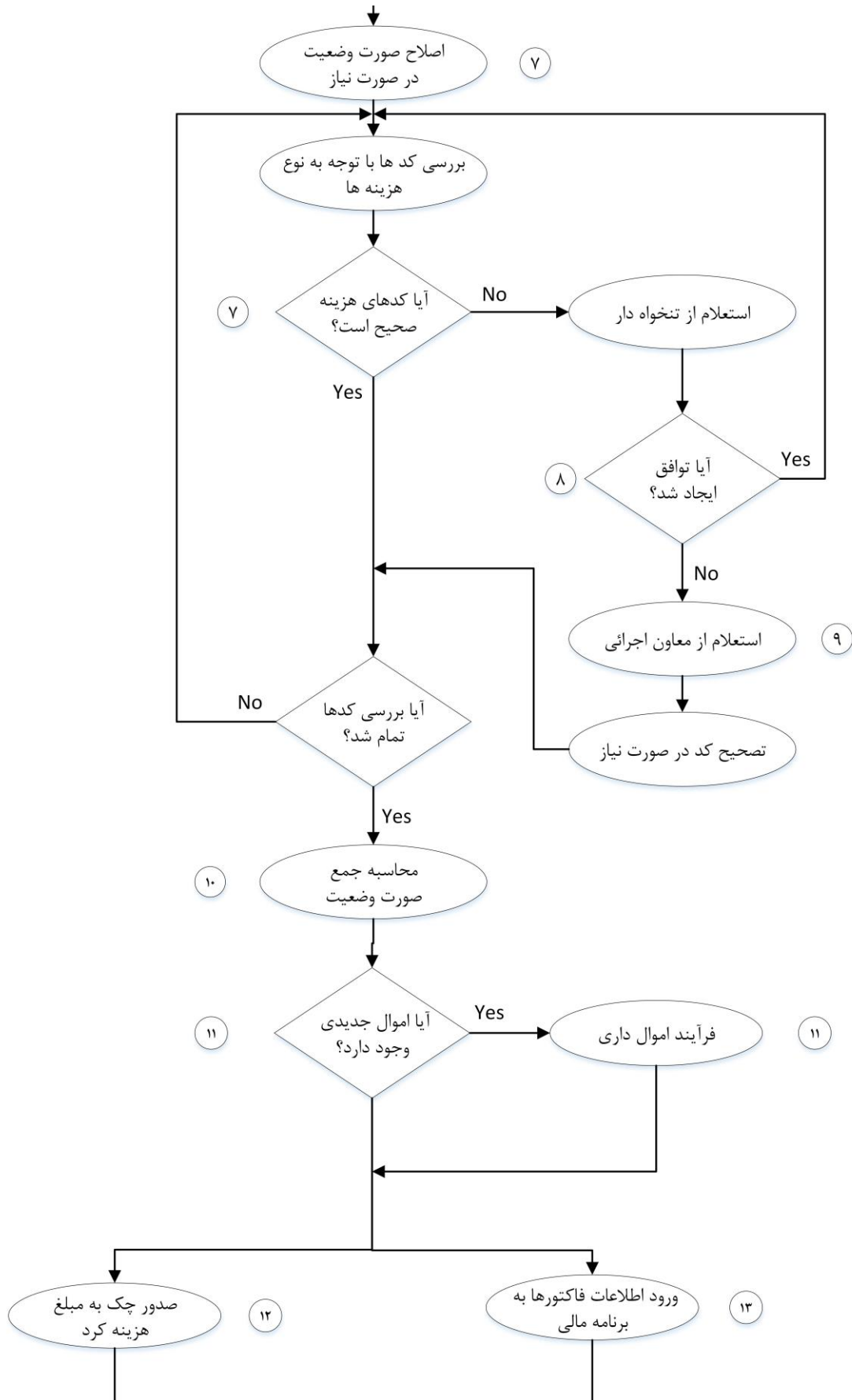
<input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر
<input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه	<input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه

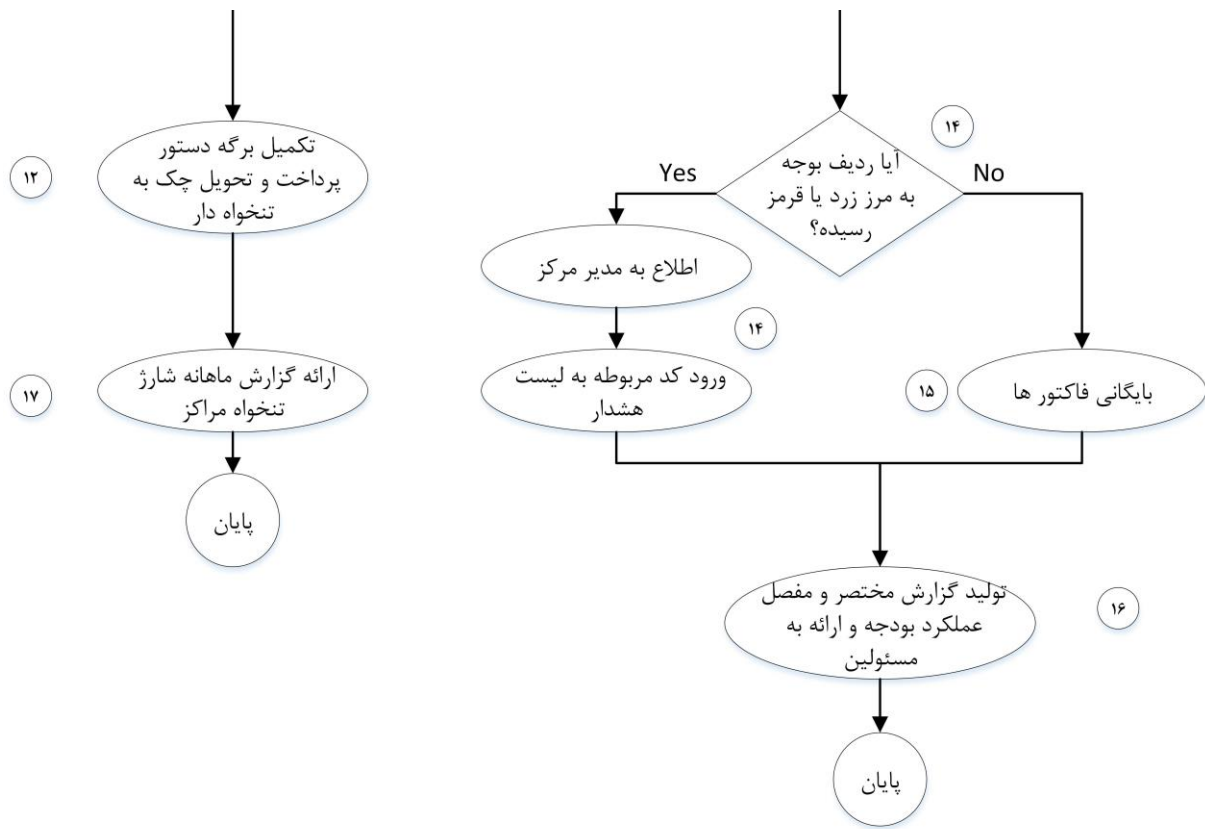
عنوان فرآیند: تهیه تنخواه، بررسی، شارژ و تولید گزارش هزینه کرد			
اهداف: شارژ به موقع تنخواه مرکز، دسته بندی اطلاعات، رعایت بودجه، تولید گزارش عملکرد مراکز			
مسئول اجرا: معاون اجرائی		عوامل مرتبط: مدیران مراکز، امور مالی	
ورودی: فاکتورهای خرید و تأییدات موارد خارج از اختیار و برگه هزینه کرد تنخواه			
خروجی: صدور چک در وجه تنخواه دار، ارائه گزارش ماهیانه عملکرد بودجه			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
ماهیانه	گزارش بودجه	ارائه گزارش مختصر و مفصل به تفکیک مراکز تا پنجم هر ماه	٪۱۰۰
دوره ای	شارژ تنخواه	شارژ تنخواه مراکز در سه روز کاری	٪۱۰۰
فصلی	صحت فاکتورها	بررسی صحت فاکتورها به صورت تصادفی	٪۱۰۰
سه ماهه	صحت تنخواه داری	تعداد صورت وضعیت های بررسی شده به کل تعداد صورت وضعیت های ارائه شده	٪۱۰۰

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه تنخواه در اختیار مراکز	F ۶	
آیین نامه روال های مالی، خرید، خدمات و فاکتورها	F ۷	
برگه صورت وضعیت تنخواه مرکز	J ۱۰	
برگه گزارش بررسی صورت وضعیت تنخواه	J ۱	
برگه گزارش شارژ صورت وضعیت ها	J ۱۱	

چارت:





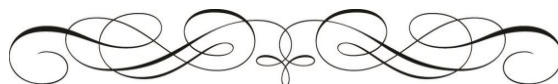


دستورالعمل:

۱. تنخواه دار فاکتورها را شماره گذاری کرده و به ترتیب شماره مرتب می‌کند.
۲. تنخواه دار مشخصات فاکتورها را در برگه صورت وضعیت تنخواه ثبت نموده و کدهای مربوطه را مقابل آنها درج مینماید.
۳. در مورد فاکتورهای بیش از سقف اختیار، مدیر مرکز تأیید مراجع صلاحیت دار را ذیل فاکتور اخذ می‌کند.
۴. مجموعه برگه صورت وضعیت تنخواه و فاکتورها را در یک کاور قرار داده و به تأیید مدیر مرکز می‌رساند.
۵. تاریخ تحویل برگه صورت وضعیت توسط امور مالی ذیل برگه ثبت و به تأیید نماینده مرکز می‌رسد.
۶. امور مالی محتویات کاور را مطابق دستورالعمل ذیل بررسی می‌نماید.
 - ۶,۱. فاکتورها خط خوردگی نداشته باشند.
 - ۶,۲. فاکتورها ممهور باشند.
 - ۶,۳. فاکتورها دارای آدرس و تلفن باشند.
 - ۶,۴. برگه صورت وضعیت بدون خط خوردگی و به صورت کامل تکمیل شده باشد.
 - ۶,۴,۱. تایپ شده باشد.
 - ۶,۴,۲. کد گذاری شده باشد.
 - ۶,۴,۳. جمع مبلغ ذکر شده باشد.
 - ۶,۴,۴. فرد تکمیل کننده و مدیر مرکز آن را امضاء کرده باشند.
 - ۶,۴,۵. تأیید مدیر مرکز را داشته باشد.
 - ۶,۵. برای فاکتورهای بالای سقف اختیار تأیید مراجع بالاتر را داشته باشد.
 - ۶,۶. ردیف‌های هزینه‌ای بودجه لازم را داشته باشند. (با توجه به لیست هشدار)
۷. در صورت بروز خطا در صورت وضعیت، موارد برای اصلاح به تنخواه دار ارائه داده شود.
 - ۷,۱. وضعیت در موارد زیر اصلاح می‌شود:
 - ۷,۱,۱. برخی فاکتورها معتبر نباشند که باید از صورت وضعیت خارج شوند.
 - ۷,۱,۲. برخی فاکتورها موجود نباشند که اگر با قاعده هزینه‌های بدون فاکتور سازگار نباشند صورت وضعیت اصلاح می‌گردد.
 - ۷,۳. خریدهای جزئی مصرفی (زیر ۵۰۰,۰۰۰ ریال) می‌توانند فاقد فاکتور باشند مشروط بر آنکه جمع آنها از ۱۰٪ صورت وضعیت تجاوز نکند، در غیر این صورت باید به تأیید و مهر معاون اجرائی رسانده شود.
 - ۷,۴. مبالغ فاکتورها با صورت وضعیت همخوانی نداشته باشد.
 - ۷,۵. آدرس و تلفن فروشنده در آن قید شده باشد.
 - ۷,۶. دارای مهر و امضای فروشنده باشد.
 - ۷,۷. بدون قلم خوردگی باشد.

- ۷.۸. کدهای هزینه‌ها با نوع هزینه و فاکتورها تطبیق داده می‌شود و خطای احتمالی استخراج می‌شود.
۸. خطا به اطلاع تنخواه‌دار رسانده و در صورت توافق، موضوع خاتمه می‌یابد.
۹. در صورت عدم توافق، موضوع به اطلاع معاون اجرائی رسیده و طبق دستور وی کدها اصلاح می‌شود.
۱۰. جمع مبالغ در صورت وضعیت مجدداً توسط امور مالی محاسبه می‌شود.
۱۱. در صورت مشاهده خرید اموال جدید، شماره و مشخصات آن در لیست اموال مرکز وارد شود.
۱۲. در صورت صحت موارد، چک در وجه شماره حساب تنخواه دار صادر شده و به وی تحویل گردیده و تاریخ تحویل، ذیل برگه دستور پرداخت درج شده و به تأیید تنخواه دار می‌رسد.
۱۳. اطلاعات فاکتورها در نرم افزار مالی وارد می‌شود.
۱۴. کدهایی که به رمز ۸۰٪ بودجه مصوب (زرد) و یا ۱۰۰٪ بودجه مصوب (قرمز) رسیده‌اند در لیست هشدار وارد و به مرکز اطلاع رسانی می‌شود.
۱۵. فاکتورها بایگانی می‌شود.
۱۶. گزارش مختصر و مفصل عملکرد بودجه مراکز و مؤسسه تا پنجم هر ماه به مدیران مراکز و مدیرعامل ارائه خواهد شد.
۱۷. امور مالی گزارش ماهیانه شارژ تنخواه مراکز را در برگه گزارش صورت وضعیت در پنجم هر ماه به معاون اجرائی ارائه خواهد داد.

۶. تخفیف ثبت نام



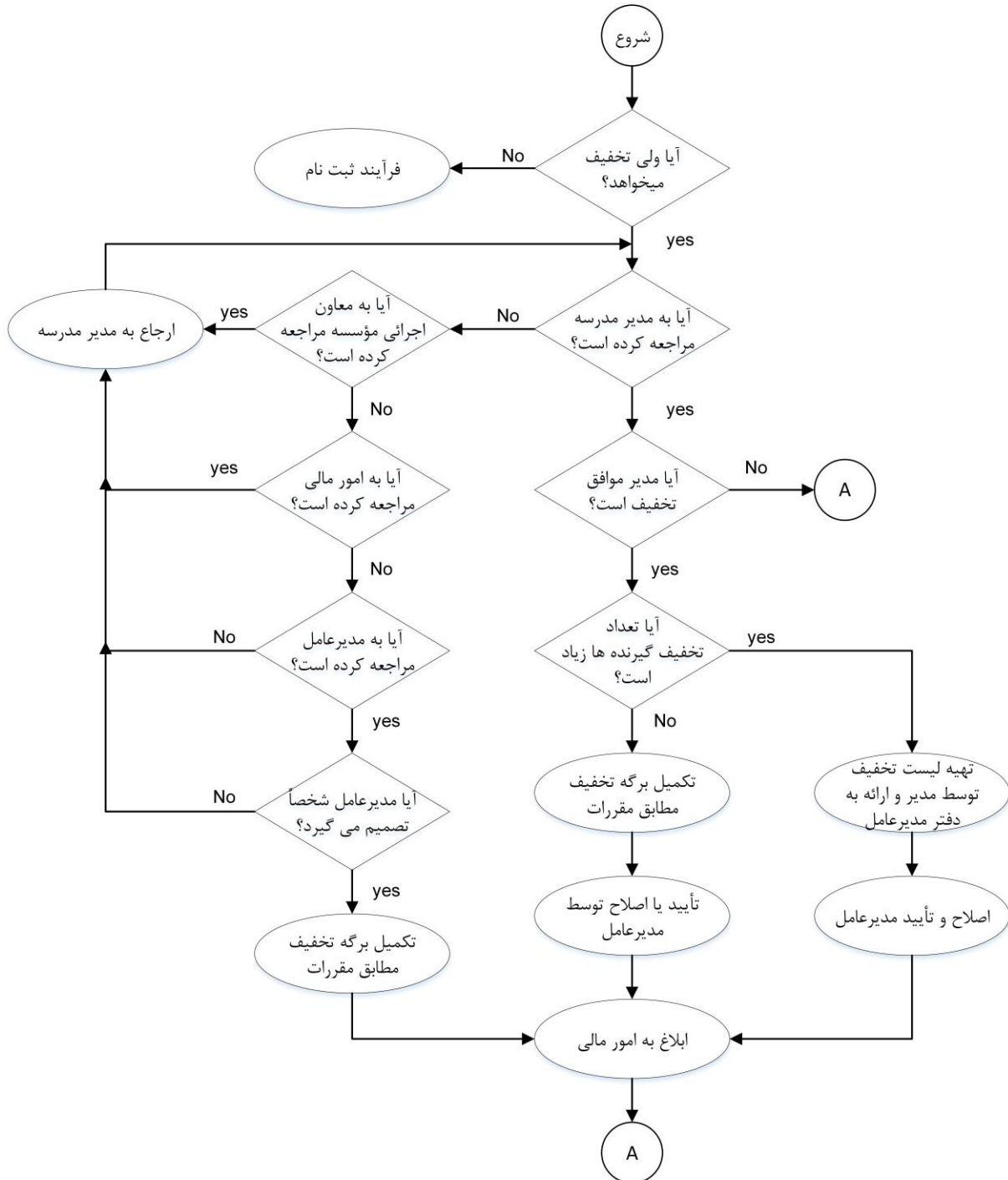
شناسنامه فرآیند:

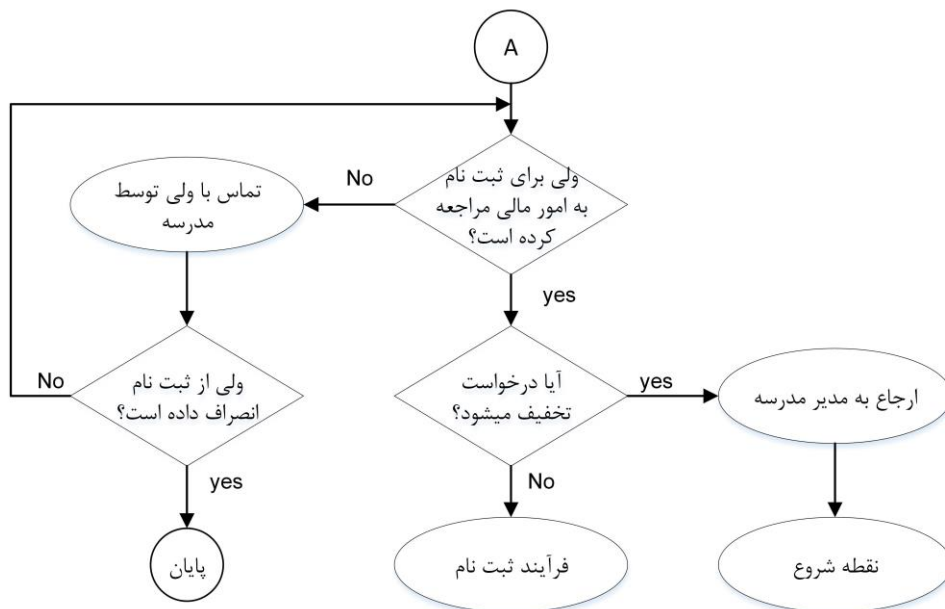
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: تخفیف ثبت نام			
اهداف: ارائه تخفیف جهت ثبت نام، به اولیایی که دارای مشکلات مالی می‌باشند.			
مسئول اجرا: مدیر عامل مؤسسه		عوامل مرتبط: معاون اجرایی، مدیران مدارس، امور مالی	
ورودی: اولیایی که دارای مشکلات مالی جهت ثبت نام می‌باشند.			
خروجی: ارائه تخفیف و ثبت نام			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه‌گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول

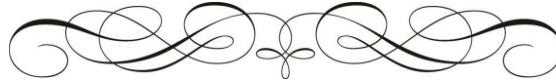
جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه ضوابط تخفیف	F ۵	
برگه درخواست تخفیف شهریه	J ۴	

چارت:





۷. صدور چک



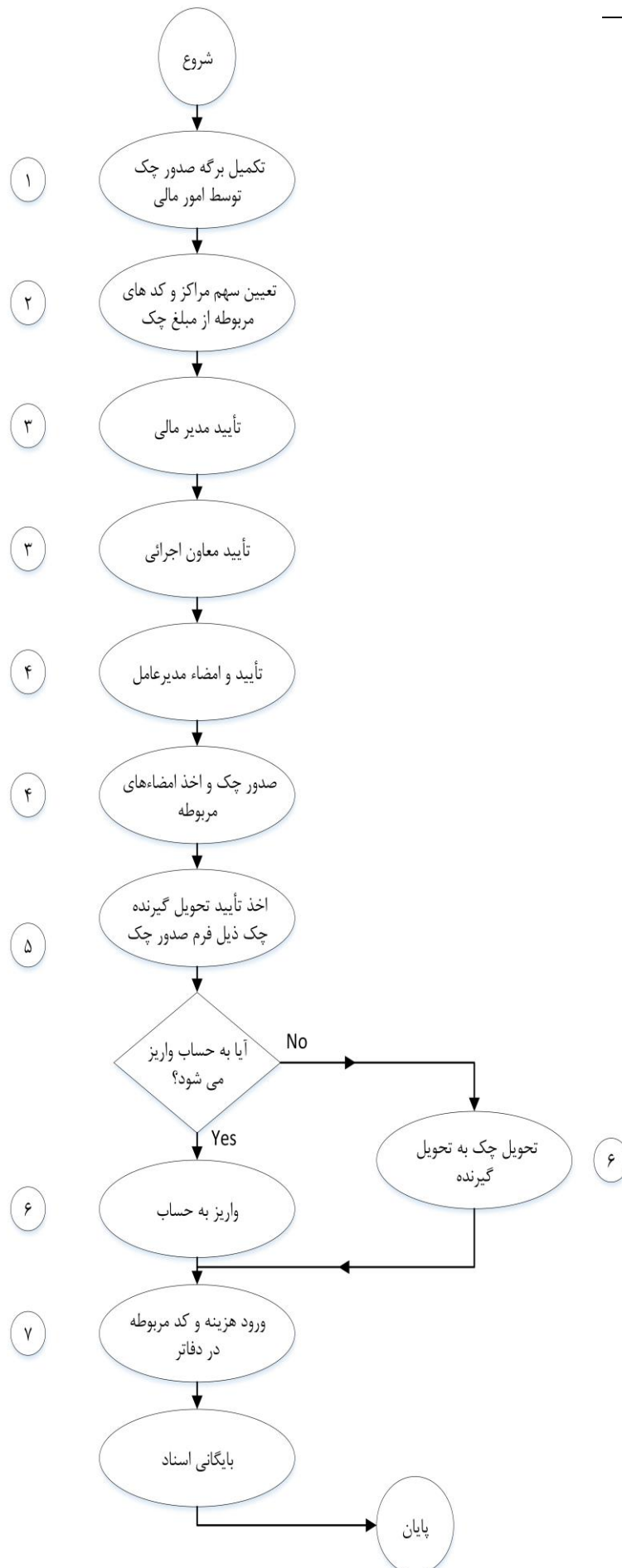
شناسنامه فرآیند:

- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: صدور چک			
اهداف: صدور چک به صورت صحیح و به موقع جهت پرداخت هزینه های مؤسسه			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: امور مالی	
ورودی: درخواست پرداخت هزینه خدمات			
خروجی: چک			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	نگهداری اسناد	موجود بودن اسناد صدور چک	

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه شرح وظائف حوزه مالی	F ۱	
برگه های دستور پرداخت بانک	J ۱۲	

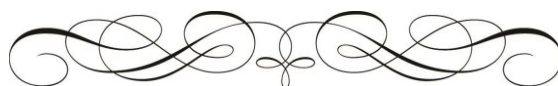
چارت:



دستورالعمل:

۱. امور مال جهت انجام خرید و یا شارژ تنخواه مراکز، پرداخت حقوق، بیمه و مانند آن فرم پرداخت چک را تکمیل می نماید.
- ۱.۱. بدیهی است مدیر مالی و معاون اجرایی قبل از تنظیم چک، موارد را به تأیید مدیرعامل می رساند تا از ابطال چک جلوگیری شود.
۲. جهت تعیین دقیق محل هزینه چک صادر شده، کد های مربوطه توسط امور مالی در برگه درج می گردد.
۳. مدیر مالی و معاون اجرایی با امضاء ذیل برگه صدور چک، صحت موارد را تأیید خواهند کرد.
۴. در صورت تأیید مدیرعامل، چک توسط امور مالی تنظیم و به امضاء مدیرعامل خواهد رسید.
۵. تحویل گیرنده بایستی ذیل برگه را امضاء کند.
۶. چک ها به صاحب چک تحویل و یا به حساب مشخص شده در چک واریز می گردند.
۷. اطلاعات مربوط به چک در اسناد هزینه ای ثبت می گردند.

۸. سفارش خرید و خدمات



شناسنامه فرآیند:

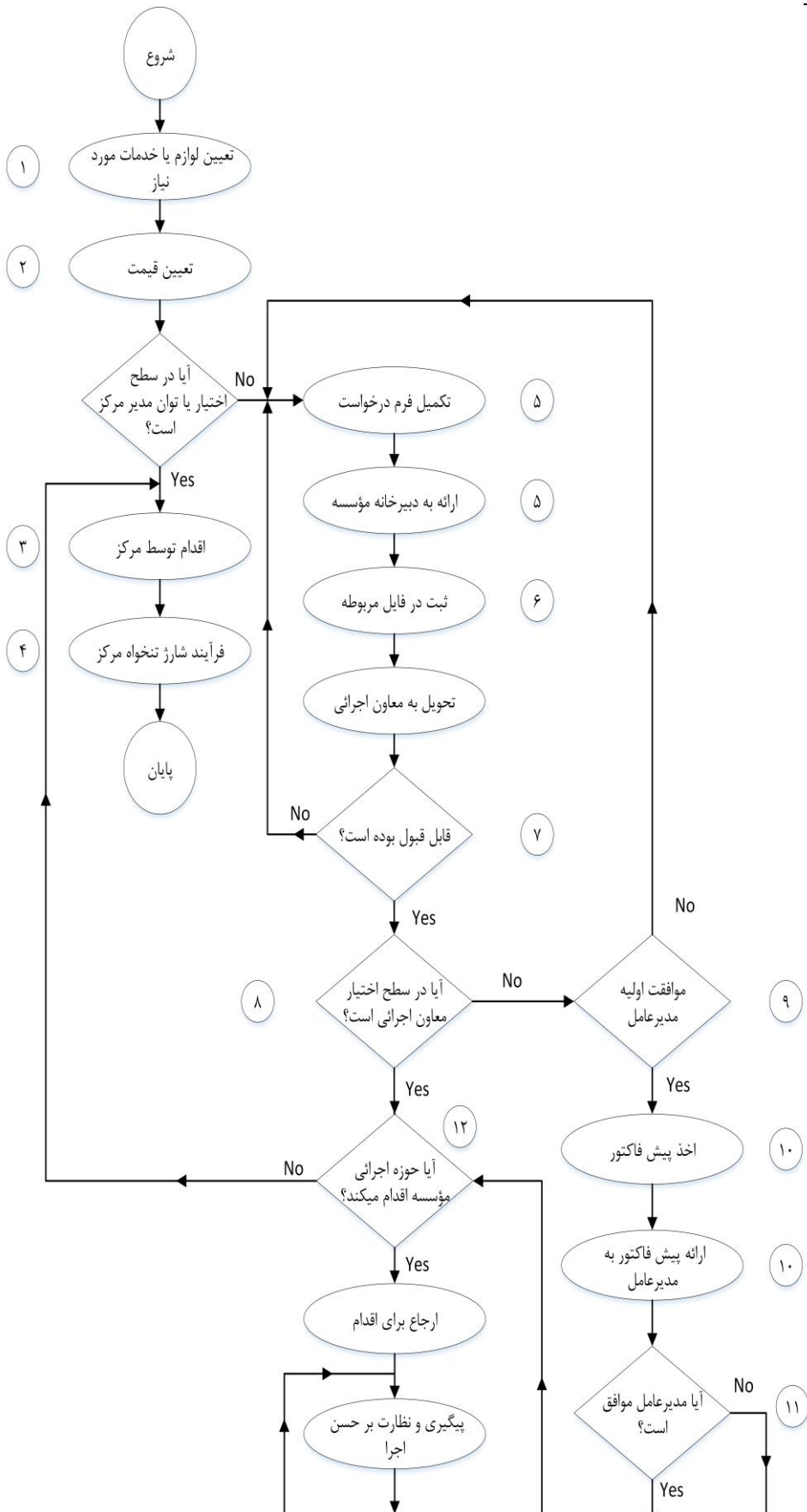
- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر |
| <input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه | <input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه |

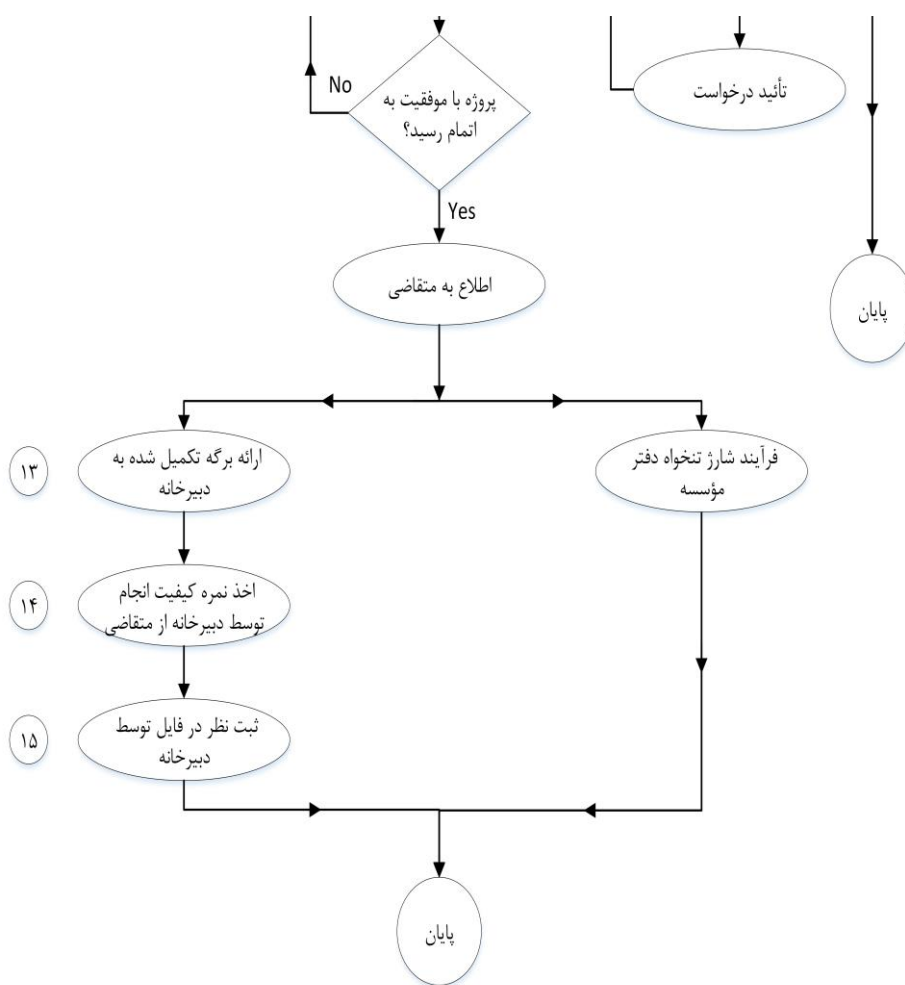
عنوان فرآیند: خرید و خدمات			
اهداف: انجام خدمات و خریدهایی که در حیطه اختیار و یا توانایی مراکز نمی باشد.			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: مدیران مراکز، حوزه اجزائی مؤسسه و مراکز	
ورودی: فرم تکمیل شده درخواست خرید و خدمات			
خروجی: انجام خدمات مورد درخواست با بهترین کیفیت در کوتاهترین زمان			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
مستمر	کیفیت خدمات دهی	نظر مدیر مرکز سفارش دهنده	
مستمر	سرعت خدمات دهی	نظر مدیر مرکز سفارش دهنده	
مستمر	کمیت خدمات دهی	نرخ خدمات انجام شده به کل سفارشات	

جدول پیوستها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)

عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه روال های مالی، خرید، خدمات و فاکتورها	F ۷	

چارت:



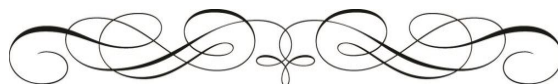


فرآیند درخواست و انجام خرید و خدمات

دستورالعمل:

۱. تعیین و تشخیص لوازم، تجهیزات و خدمات مورد نیاز هر مرکز با مدیر مرکز می باشد.
۲. مدیر مرکز احتیاجات مورد نظر خود را قیمت یابی خواهد کرد.
۳. در صورتی که انجام خرید و خدمات در حوزه اختیار و توان مرکز باشد، عوامل مرکز آن را انجام خواهند داد.
۴. هزینه ها طبق فرآیند شارژ تنخواه، به حساب تنخواه مدیر عودت داده خواهد شد.
۵. در صورتی که انجام خرید یا خدمات از عهده و یا اختیار مرکز خارج باشد، مدیر مرکز فرم درخواست را تکمیل و به دبیرخانه مؤسسه تحویل خواهد داد.
- ۵.۱. برگه های درخواست باید به تأیید (مهر و امضاء) مدیر مرکز رسیده باشد. در غیر این صورت دبیرخانه از پذیرش آن معذور است.
- ۵.۲. برگه های درخواست بدون خط خوردگی به دبیرخانه مؤسسه تحویل داده خواهد شد.
۶. دبیرخانه اطلاعات برگه را در فایل مشخص شده وارد و سپس برگه را ممهور کرده و به معاون اجرایی تحویل خواهد داد.
۷. معاون اجرایی اطلاعات درخواست را بررسی و در صورت لزوم با گفتگو با مدیر مرکز آنرا اصلاح خواهد کرد. بدیهی است در صورت اصلاح بایستی نتیجه در برگه ثبت شود و بهتر است این مشورت قبل از تکمیل برگه بین مدیر مرکز و معاون اجرایی صورت گیرد.
۸. معاون اجرایی مؤسسه در مورد خرید و خدمات در سقف اختیار خود تصمیم گیری و مابقی را از مدیرعامل استعلام خواهد کرد.
۹. مدیرعامل در مورد موارد بالاتر از سطح اختیار معاون اجرایی به دلیل هزینه های بالا ممکن است مخالفت کند.
۱۰. در صورت موافقت اولیه مدیرعامل، حوزه اجرایی می بایست برای انجام خرید حداقل ۳ پیش فاکتور اخذ کند.
 - ۱۰.۱. پیش فاکتورها باید به تاریخ یک ماه گذشته باشند.
 - ۱۰.۲. از شرکت و محل های معتبر باشند.
۱۱. با توجه به قیمت های پیش فاکتور ممکن است مدیرعامل با انجام خرید مخالفت کند.
 - ۱۱.۱. در صورت موافقت مدیرعامل، مدیرعامل ذیل برگه درخواست را ممهور و به معاون اجرایی عودت خواهد داد.
۱۲. معاون اجرایی مؤسسه با توجه به توان حوزه اجرایی و مراکز و تخصصی بودن خرید و خدمات ممکن است اقدام را به حوزه اجرایی و یا مرکز درخواست کننده ارجاع دهد.
۱۳. پس از انجام تصمیم گیری در مورد درخواست ها نتیجه ذیل برگه نوشته شده و تأیید معاون اجرایی، به دبیرخانه جهت بایگانی تحویل می شود.
۱۴. دبیرخانه در مورد برگه هایی که کد نتیجه ۱ دارند از متقاضی (مدیر مرکز) نمره کیفیت و سرعت انجام درخواست را اخذ خواهد کرد. این نظرات باید به صورت کتبی در ذیل برگه ثبت شود.
۱۵. دبیرخانه برگه را بایگانی و نتیجه را در فایل مربوطه وارد خواهد کرد. بدیهی است امکان مشاهده فایل برای مدیران مراکز فراهم خواهد بود.

۹. خرید خدمات توسط مراکز



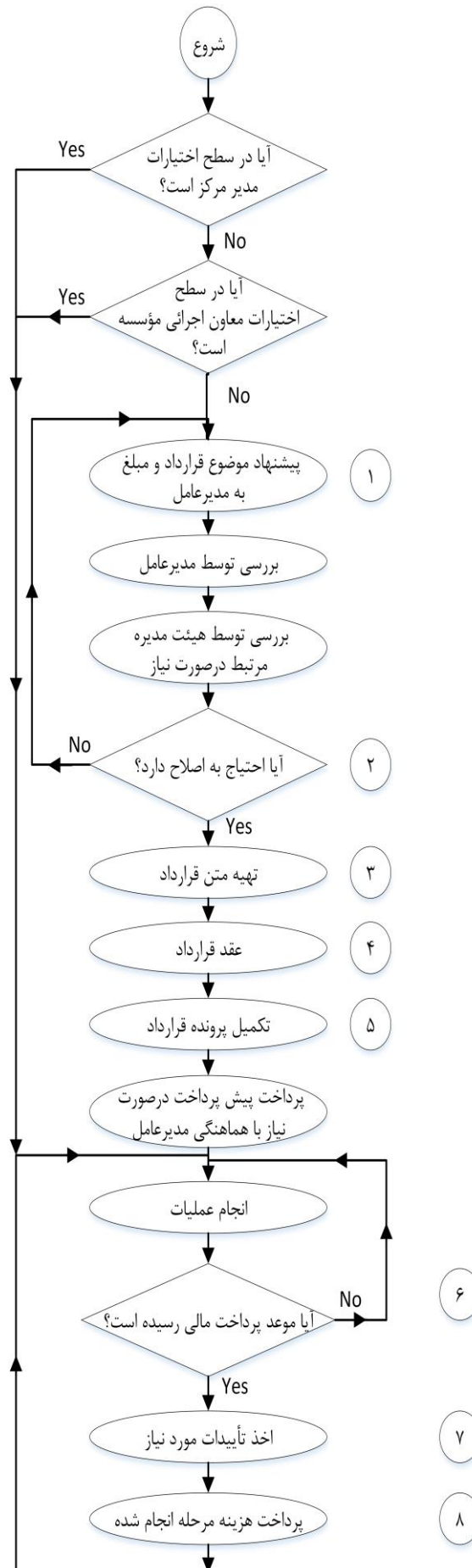
شناسنامه فرآیند:

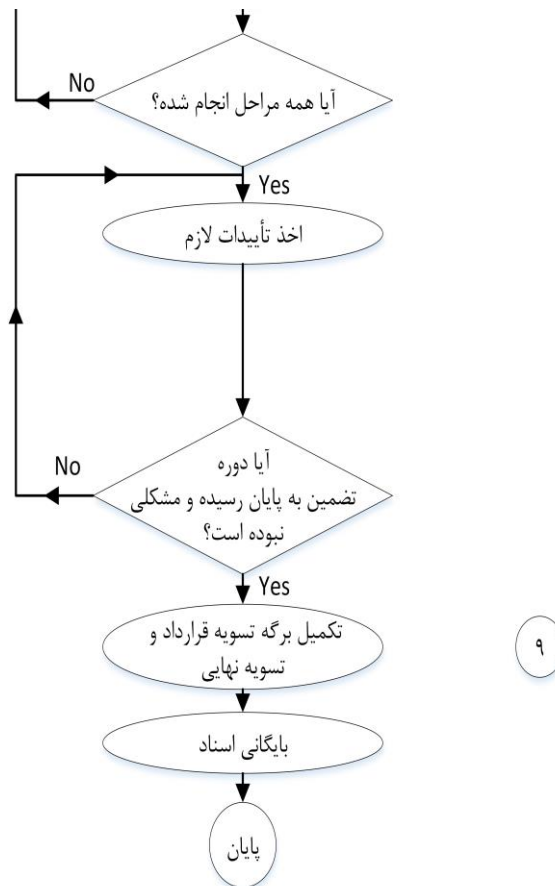
- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر |
| <input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه | <input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه |

عنوان فرآیند: عقد و تسویه قرارداد با پیمانکاران جهت خرید خدمات			
اهداف: کمک به تصمیم‌گیری صحیح و حفظ حقوق مؤسسه			
مسئول اجرا: معاون اجرائی		عوامل مرتبط: مدیران مراکز، امور مالی	
ورودی: درخواست خرید خدمات			
خروجی: عقد قرارداد و اخذ خدمات مطلوب و تسویه مالی			
تعریف مختصر: جهت خرید خدمات از مؤسسه‌ها افراد بیرونی می‌بایست قرارداد منعقد گردد که مراحل آن توضیح داده می‌شود.			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه‌گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	کارآیی	بررسی وجود قراردادها در امور مالی	٪ ۱۰۰

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه عقد قراردادهای پیمانکاری بین مراکز داخلی و یا مؤسسات و افراد بیرونی	F ۸	جهت آشنایی
برگه پیشنهاد عقد قرارداد	K ۱۴	
برگه گزارش پیشرفت کار و تسویه قرارداد با پیمانکاران	J ۶	جهت روشن بودن گردش مالی

چارت:





دستورالعمل:

۱. کلیه قراردادهای پیمانکاری بین مراکز داخلی و یا هریک از مراکز داخلی با مؤسسات بیرونی در خارج از اختیارات مالی مدیر مرکز، می بایست به اطلاع مدیرعامل مؤسسه شمس الشموس و در صورت نیاز به تصویب مدیرعامل یا هیأت مدیره های مراکز مطابق آئین نامه مالی رسانده شود.
۲. دستور اصلاح توسط مدیرعامل مؤسسه شمس الشموس صادر خواهد شد.
۳. پس از تأیید موضوع و مبلغ قرارداد، متن آن توسط مدیر مرکز تهیه و به تأیید معاون اجرائی مؤسسه خواهد رسید.
۴. صاحبان امضاء در قراردادها مطابق اختیارات مالی قید شده در آئین نامه مالی می باشند.
۵. پرونده قرارداد شامل کپی متن قرارداد و ضامم و برگه گزارش مالی قرارداد، کپی چک های ارائه شده، گزارشات ارائه شده و برگه تسویه قرارداد پیمانکاری می باشد.
۶. درخواست پرداخت مبلغ به پیمانکار باید توسط کارفرما به امور مالی به صورت کتبی ارائه شود.
۷. جهت ارائه مبلغ هر مرحله از قرارداد، اخذ تأییدات مقرر در برگه گزارش مالی ضروری است.
۸. هزینه های ارائه شده در قبال دریافت رسید از پیمانکار توسط مالی صورت خواهد گرفت.
۹. در صورت تسویه نهائی، برگه تسویه نهائی تکمیل و توسط پیمانکار، ناظر و کارفرما تأیید و در پرونده قرارداد بایگانی خواهد گردید.

۱۰. فروش خدمات توسط مراکز



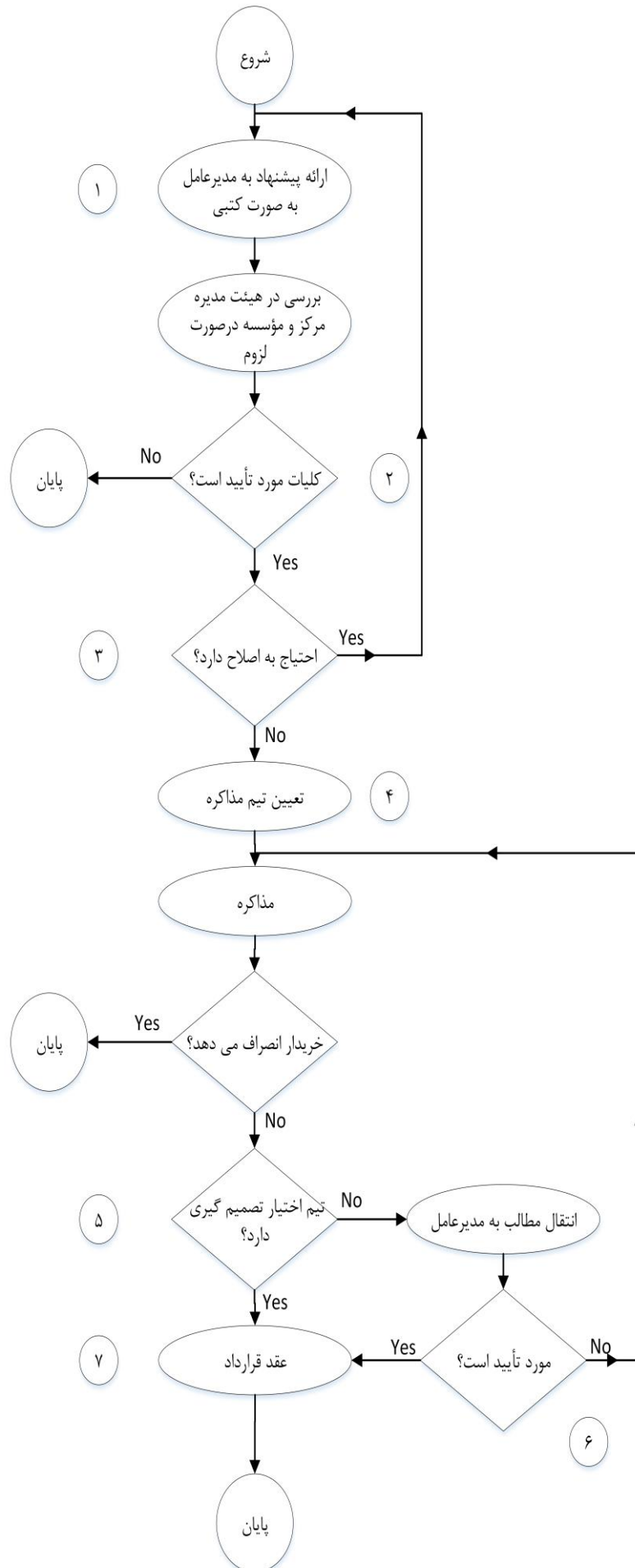
شناسنامه فرآیند:

<input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر
<input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه	<input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: فروش خدمات توسط مراکز و عقد قرارداد			
اهداف: عقد قرارداد مناسب و حفظ حقوق مادی و معنوی مؤسسه			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: امور مالی	
ورودی: پیشنهاد عقد قرارداد توسط مدیر مرکز			
خروجی: قرارداد منعقد شده			
تعریف مختصر: مدیران مراکز جهت فروش خدمات خود می‌بایست قرارداد منعقد کرده و در این راستا مطابق آئین نامه عمل نمایند.			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	نگهداری اسناد		
	اجرای صحیح فرآیند		

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه عقد قراردادهای پیمانکاری بین مراکز داخلی و یا مؤسسات و افراد بیرونی	F ۸	جهت آشنایی
برگه پیشنهاد عقد قرارداد	K ۱۴	
برگه گزارش پیشرفت کار و تسویه قرارداد با پیمانکاران	J ۶	جهت روشن بودن گردش مالی

چارت:



دستورالعمل:

۱. مدیران مراکز جهت فروش خدمات و درآمد زائی می بایست بازاریابی کرده و پس از تبلیغات مناسب با مشتریان وارد گفتگو شده و خدمات خود را عرضه خواهند کرد.
 - ۱,۱. ارائه پیشنهاد خرید متناسب با اختیارات مالی و در صورت لزوم طرح موارد با مدیرعامل مؤسسه.
 - ۱,۲. در مورد مبالغ بالا و یا خدماتی که احتیاج به سرمایه گذاری دارد مطابق با آئین نامه مالی و سقف اختیارات در صورت لزوم موارد در هیئت مدیره مرکز و یا مؤسسه مطرح خواهد شد.
۲. در صورت عدم تأیید مدیرعامل گفتگو پایان خواهد پذیرفت.
۳. اصلاحات مورد نظر مدیرعامل با خریدار مطرح خواهد گردید و نتیجه مجدداً مورد ارزیابی مدیرعامل قرار خواهد گرفت.
۴. مسئولیت مذاکره با مدیر مرکز خواهد بود لیکن در صورت صلاحدید مدیرعامل، افرادی به تیم مذاکره اضافه و مسئولیت تیم مذاکره کننده همواره با بالاترین فرد عضو تیم خواهد بود.
۵. تیم مذاکره در حدود اختیارات خود تصمیم گیری خواهند نمود.
۶. تیم مذاکره کننده در موارد خارج اختیارات خود را به مدیرعامل انتقال خواهند داد.
۷. در صورت تأیید مدیرعامل و یا تیم مذاکره در حدود اختیارات، قرارداد عقد خواهد شد.
 - ۷,۱. این قرارداد در ۳ نسخه تنظیم و یک نسخه در مرکز و یک نسخه در امور مالی مؤسسه نگهداری خواهد شد.
 - ۷,۲. معاون اجرایی مؤسسه به عنوان ناظر می بایست متن قرارداد را تأیید و نسخه مربوط به امور مالی را امضاء نماید.
 - ۷,۳. صاحبان امضاء مطابق با بند ۸ آئین نامه مالی می باشند که در ذیل تکرار می شود.

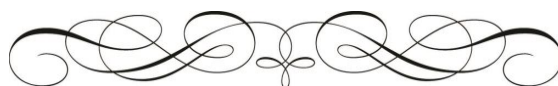
ردیف	سقف قرارداد	تایید کننده نهائی	کارفرما - امضا کننده	امضای دوم
۱	سیصد میلیون ریال	مدیرعامل	مدیر مرکز	معاون اجرایی
۲	ششصد میلیون ریال	نماینده هیأت مدیره	مدیرعامل	معاون اجرایی
۳	بیش از آن	هیأت مدیره	مدیرعامل	نماینده هیأت مدیره



فصل دهم

فرآیندهای اداری

۱۱. اموال داری



شناسنامه فرآیند:

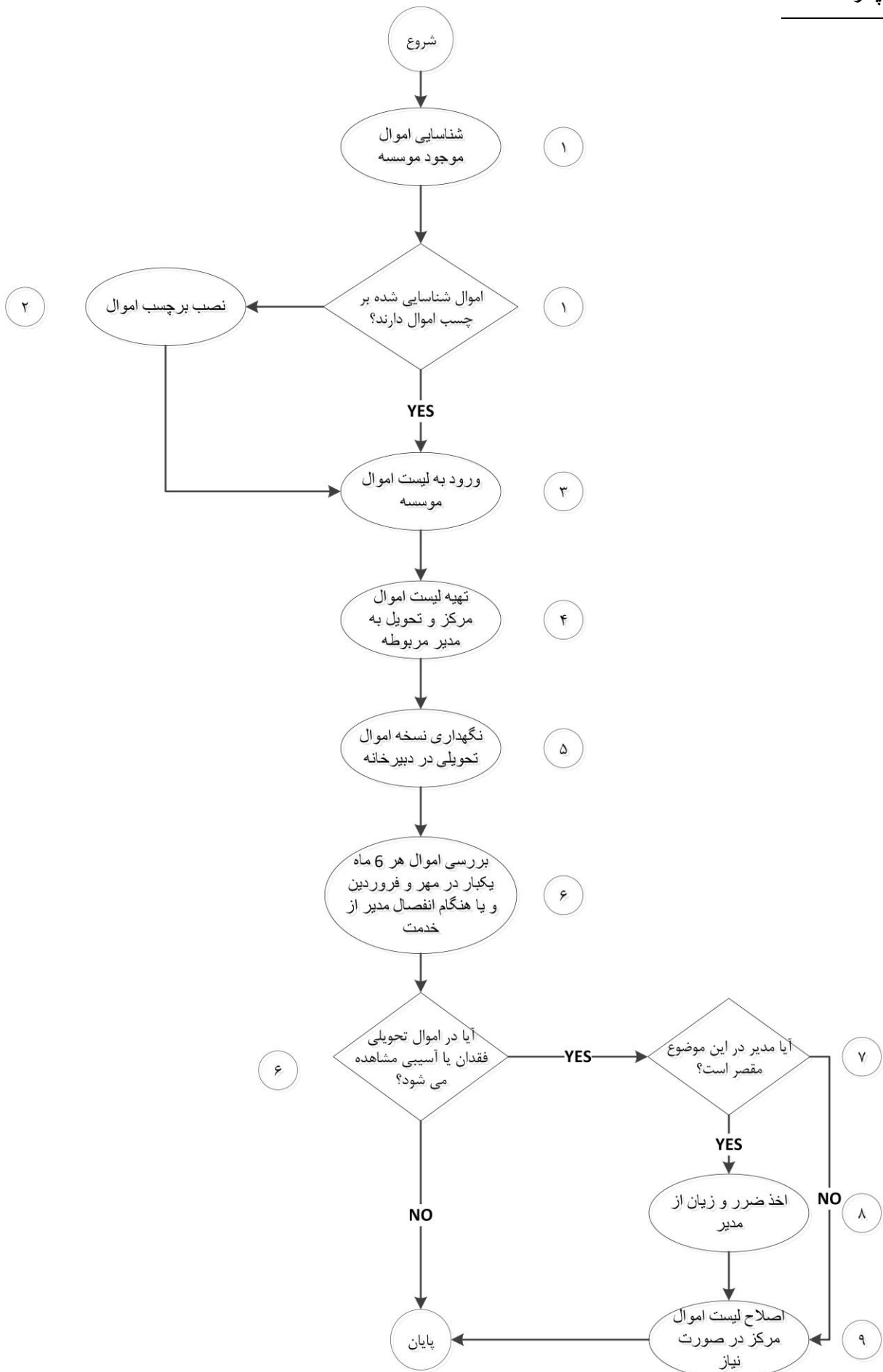
<input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر
<input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه	<input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: اموال داری			
اهداف: حفظ اموال مؤسسه			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: مدیر مالی، کارکنان مالی، دبیرخانه	
ورودی: اموال مؤسسه			
خروجی: نصب برچسب و سرشماری اموال مؤسسه			
تعریف مختصر: کلیه اموال مؤسسه برچسب خورده و به افراد تحویل می‌شوند و با آمارگیری خسارت‌های احتمالی جبران خواهد شد.			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه‌گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
شش ماهه	برچسب اموال	بررسی برچسب اموال موجود و به صورت تصادفی	٪ ۱۰۰
شش ماهه	بررسی اموال کلی	بررسی اموال و مالکین آنها به صورت تصادفی	٪ ۱۰۰
شش ماهه	بررسی اموال کارکنان	بررسی لیست اموال کارکنان به صورت تصادفی	٪ ۱۰۰

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)

عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه اموال داری	G ۳	
لیست اموال	K ۱	اموال در اختیار کارکنان
برگه حذف اموال از لیست	K ۲	در صورت انفصال یا جابه‌جایی

چارت:



دستورالعمل:

۱. کلیه اموال مؤسسه و مراکز شناسایی خواهند شد.
- ۱.۱. به صورت دوره ای وجود برچسب روی اموال مورد بررسی قرار خواهد گرفت.
۲. چنانچه برچسب اموال ندارند، برچسب لازم نصب خواهد شد.
 - ۲.۱. برچسب ها به نام مؤسسه شمس الشموس خواهد بود.
 - ۲.۲. برای کلیه اموال خریداری شده بایستی حتماً برچسب اموال نصب گردد.
 - ۲.۳. امور مالی با توجه به فاکتور های خرید، خرید اموال جدید را تشخیص داده و شماره گذاری خواهد کرد.
 - ۲.۴. اموال اهدائی اولیاء و خیرین توسط مدیران مراکز جهت شماره گذاری به امور مالی معرفی خواهند شد.
 - ۲.۵. کلیه اموال فاقد برچسب شماره، شماره گذاری گردیده و برچسب لازم نصب خواهد شد.
 - ۲.۶. اموال با قیمت تقریبی بالای ۵۰۰,۰۰۰ ریال نیاز به برچسب اموال دارند.
۳. اطلاعات اموال مؤسسه در لیست های مربوطه ثبت خواهد شد.
۴. اموال تحویلی به هر مرکز در لیست های مشخص ثبت و در دو نسخه به امضای مدیر مرکز خواهد رسید.
۵. نسخه دوم لیست اموال در دبیرخانه نگهداری خواهند شد.
۶. اموال دار مؤسسه هر ۶ ماه یکبار کلیه اموال مؤسسه را با لیست ها تطابق داده و موارد خسارت دیده و یا مفقودی را گزارش خواهد داد.
 - ۶.۱. اموال دار مؤسسه هنگام انفصال مدیر از خدمت در مؤسسه، لیست اموال مرکز را بررسی و موارد خسارت دیده یا مفقودی را در برگه مشخص شده ثبت و گزارش خواهد داد.
۷. در صورت خسارت و یا فقدان اموال، تشخیص تقصیر مدیر به عهده معاون اجرائی است.
۸. در صورت تشخیص تقصیر، خسارت از مدیر اخذ خواهد شد. تعیین مقدار خسارت به عهده معاون اجرائی مؤسسه است.
۹. در صورت فقدان و یا خسارت اموال، لیست اموال در صورت نیاز اصلاح خواهد شد.

۱۲. گزینش همکاران



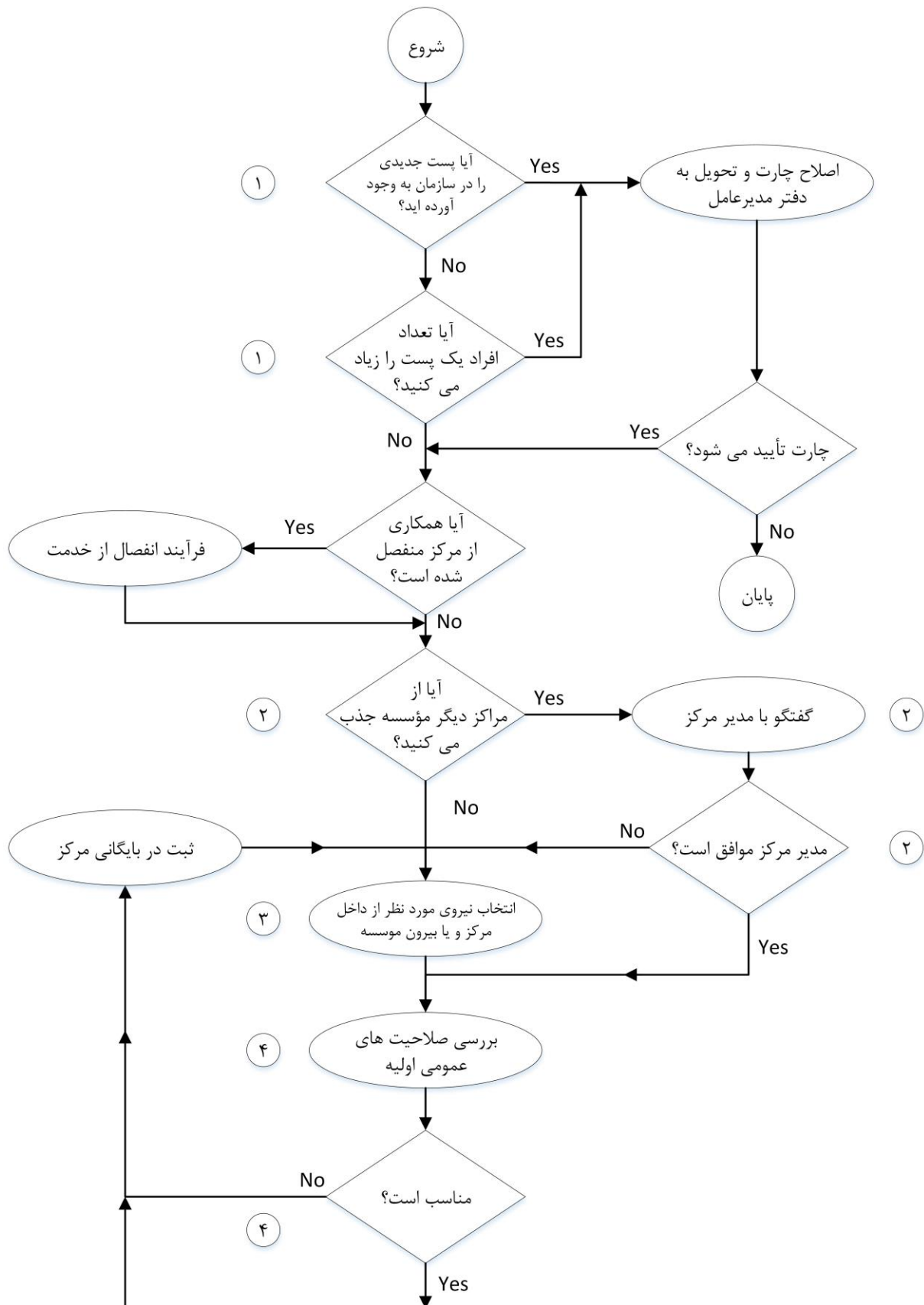
شناسنامه فرآیند:

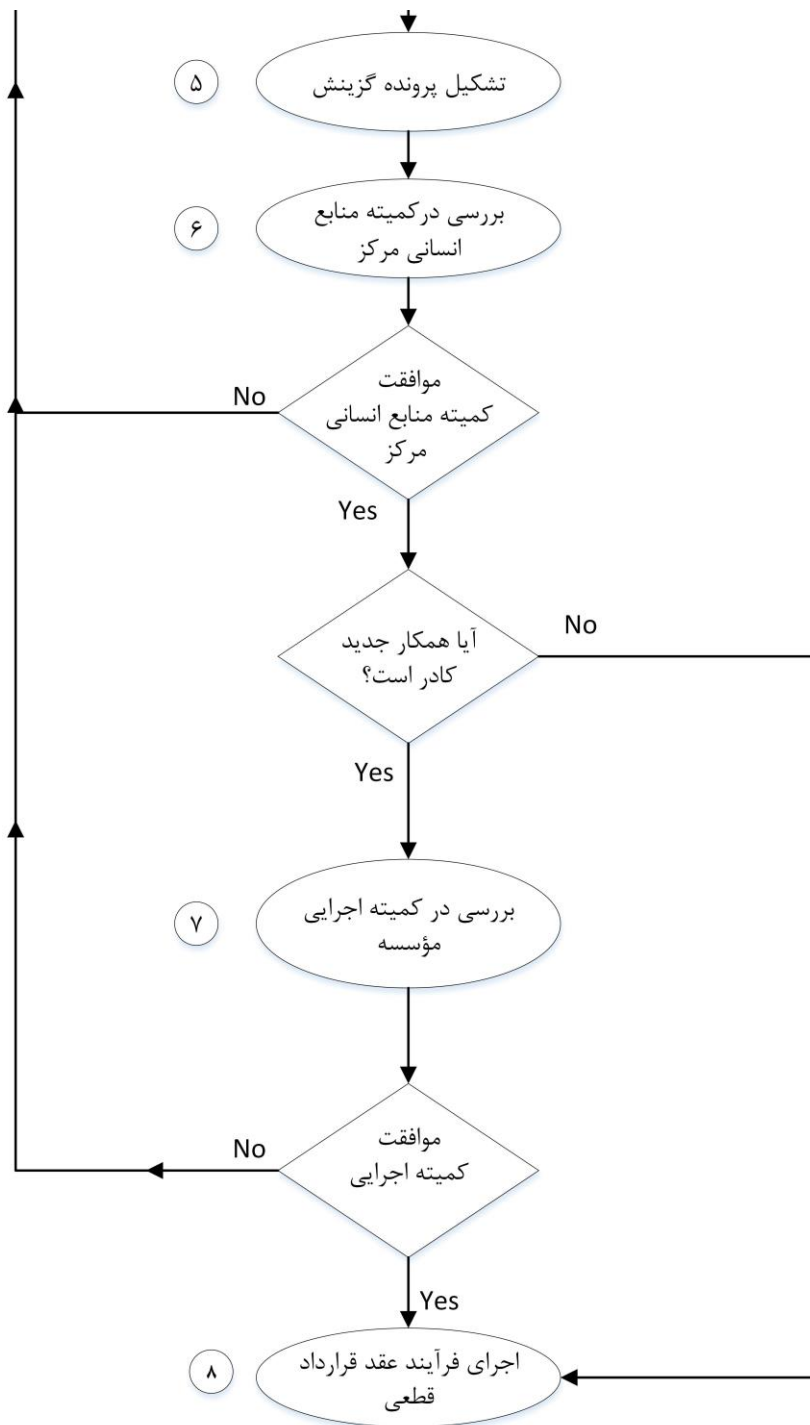
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: گزینش همکاران			
اهداف: انتخاب همکاران مناسب، آماده سازی، ارزیابی، حمایت و پشتیبانی			
مسئول اجرا: مدیر عامل مؤسسه		عوامل مرتبط: مدیران مراکز و مدارس	
ورودی: داوطلبان همکاری و اشتغال			
خروجی: کارکنان شاغل در مؤسسه، مراکز و مدارس			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
سالانه	گزینش بدو ورود	گزینش کارکنان مورد نیاز قبل از ۱۵ تیر ماه هر سال	
سالانه	کیفیت گزینش	نمره ارزیابی کارکنان	
سالانه	ثبات اشتغال	متمم نرخ انفصال از خدمت	٪۹۵

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه جذب، استخدام و اجتماعی سازی	G ۱	
آیین‌نامه قرارداد، سنوات و پرداخت به کارکنان	F ۱۰	
برگه ثبت اطلاعات فرآیند گزینش	K ۱۹	
برگه اطلاعات همکاران	K ۲۰	
فرم مصاحبه جهت احراز صلاحیت عمومی	K ۲۱	
فرم تحقیقات	K ۲۲	
فرم صورتجلسه کمیته منابع انسانی مرکز	K ۲۳	
فرم کارنامه خام کارورزی	K ۲۴	

چارت:





دستورالعمل:

۱. در مورد ایجاد پست جدید و یا افزایش تعداد پرسنل در هر پست، مراتب بایستی به اطلاع و تأیید مدیرعامل رسانده شود.
۲. چنانچه قصد داریم همکار مورد نظر خود را از سایر مراکز مؤسسه جذب نماییم، گفتگوی قبلی و جلب موافقت مدیر آن مرکز، قبل از گفتگو با همکار ضروری است و در صورت موافقت مدیر مرکز و با هماهنگی با وی با همکار وارد گفتگو خواهید شد.
۳. مدیر مرکز در صورت نیاز به جذب همکار از بیرون مرکز، از طریق کانالهای ارتباطی کاندیداهایی را انتخاب می‌نماید.
 - ۳،۱. مدیر مرکز با استعلام از مرکز پویش گزینه‌های مناسب جهت گزینش را جویا می‌شود.
 - ۳،۲. مدیر مرکز با استعلام از مرکز پویش به افرادی که یالهای قبل در گزینش مراکز مردود شده اند توجه می‌نماید.
۴. مدیر مرکز از میان گزینه‌های یافت شده صلاحیت‌های عمومی را مطابق فرم K۲۱، بررسی کرده و در صورت عدم رضایت آنان را حذف خواهد کرد.
۵. برای افراد قابل قبول در بند قبل پرونده گزینش توسط مدیر مرکز تشکیل می‌شود.
۶. صلاحیت افراد در کمیته منابع انسانی مرکز بررسی می‌شود.
 - ۶،۱. در صورت تأیید در کمیته منابع انسانی مرکز برای افراد غیر کادر فرآیند همکاری به صورت آزمایشی و یا قطعی به تشخیص مرکز آغاز می‌شود.
 - ۶،۲. در صورت تأیید در کمیته منابع انسانی مرکز برای افراد کادر، پرونده گزینش جهت بررسی و تأیید به کمیته اجرایی مؤسسه تحویل می‌شود.
۷. کمیته اجرایی دستورات لازم برای پی‌گیری را بصورت کتبی در فرم K۱۹ صادر خواهد داد.
 - ۷،۱. مدیر مرکز متناسب با دستورات کمیته اجرایی، مراحل را پی‌گیری کرده و در پرونده ثبت و تأییدات لازم را اخذ و مراتب را به کمیته جهت تصمیم‌گیری ارائه خواهد داد.
 - ۷،۲. در صورت منفی بودن نتایج، مراتب در پرونده ثبت و با اطلاع کمیته اجرایی از مرحله گزینش خارج خواهد شد.
۸. در صورت موافقت کمیته اجرایی، مدیر مرکز فرآیند عقد قرارداد را عملیاتی خواهد کرد.

۱۳. عقد قرارداد همکاری و پرداخت حقوق ماهیانه



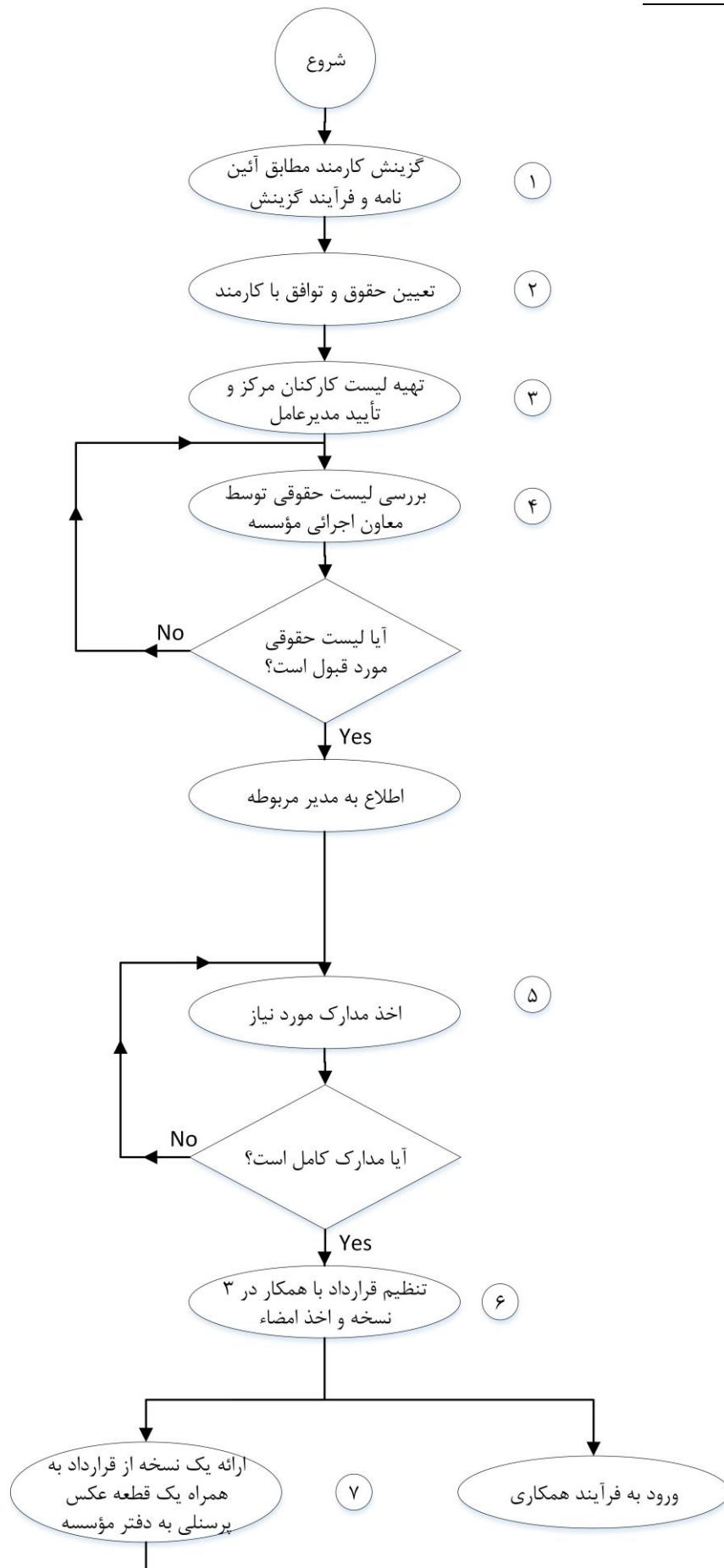
شناسنامه فرآیند:

<input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر
<input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه	<input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: عقد قرارداد و پرداخت حقوق ماهیانه			
اهداف: عقد قرارداد همکاری با کارکنان مؤسسه			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: مدیر مرکز، دبیرخانه مؤسسه	
ورودی: کارکنان			
خروجی: قرارداد			
تعریف مختصر: کلیه افرادی که با مؤسسه همکاری مستمر دارند می بایست قرارداد همکاری داشته باشند.			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
سالانه	قرارداد	ارائه قراردادهای کلیه کارکنان تا ۶ / ۳۰	
ماهیانه	حقوق ۱	پرداخت حقوق در ۲۸ هر ماه یا زودتر	
سالانه	عیدی ۱	پرداخت عیدی قبل از ۱۵ اسفند هر سال	
ماهیانه	حقوق ۲	ارائه لیست های ماهیانه تا ۲۰ هر ماه به مدیرعامل	
سالانه	عیدی ۲	ارائه لیست عیدی تا اول اسفند هر سال	

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه قرارداد، سنوات و پرداخت به کارکنان	F ۱۰	
آیین نامه حقوق و دستورالعمل محاسبات	F ۱۱	
فرم قرارداد بیمه ای کارکنان	K ۱۵	
فرم قرارداد پیمانکاری کارکنان	K ۱۶	
لیست کارکنان مرکز	K ۱۷	

چارت:





دستورالعمل:

۱. مسئولیت‌گزینش کارکنان هر مرکز با مدیر آن مرکز می‌باشد.
- ۱.۱. رعایت آئین نامه و فرآیند‌گزینش برای انتخاب کلیه کارکنان الزامی است و موارد استثناء تنها با مجوز کتبی مدیرعامل قابل قبول می‌باشد که این مجوز با امضای مدیرعامل ذیل برگه اشتغال به کار محرز خواهد شد.
۲. حقوق کارکنان توسط مدیر مرکز و مطابق آئین نامه‌های مرتبط تعیین و موارد استثناء تنها با اجازه مدیرعامل و با امضای وی و توضیح ذیل برگه اشتغال به کار محرز خواهد شد.
۳. لیست کارکنان توسط مدیر مرکز تکمیل و پس از تأیید مدیرعامل، در اختیار معاون اجرایی مؤسسه قرار خواهد گرفت.
۴. معاون اجرایی مؤسسه بر رعایت مراحل تعیین حقوق شامل رعایت بودجه و دستورالعمل‌ها توسط مدیر مرکز توجه خواهد کرد.
۵. مسئولیت اخذ و نگهداری مدارک مورد نیاز و تشکیل پرونده پرسنلی با مدیر مرکز می‌باشد.
۶. مسئولیت تنظیم قرارداد و اخذ امضاء با مدیر مرکز می‌باشد.
۷. یک نسخه از قرارداد باید توسط مدیر مرکز به دبیرخانه مؤسسه تحویل گردد. بدیهی است این نسخه در دبیرخانه نگهداری خواهد شد.
۸. برای افرادی که قرارداد آنها تحویل شده، کارت پرسنلی صادر خواهد شد.
۹. کارت پرسنلی به مدیر مرکز برای تحویل به کارمند طرف قرارداد ارائه خواهد شد.
۱۰. امور مالی حقوق و دستمزد همکار را به لیست‌های حقوقی اضافه خواهد شد.
۱۱. قراردادها در دفتر مؤسسه بایگانی می‌گردند.
۱۲. لیست‌های حقوقی به تأیید معاون اجرایی و مدیرعامل خواهند رسید.
۱۳. در صورت تأیید حقوق افراد به حساب آنها واریز خواهد گردید.
۱۴. بایگانی اسناد مربوط به واریز حقوق جهت ارائه به مراجع دولتی و قضایی در صورت نیاز.

۱۴. همکاری



شناسنامه فرآیند:

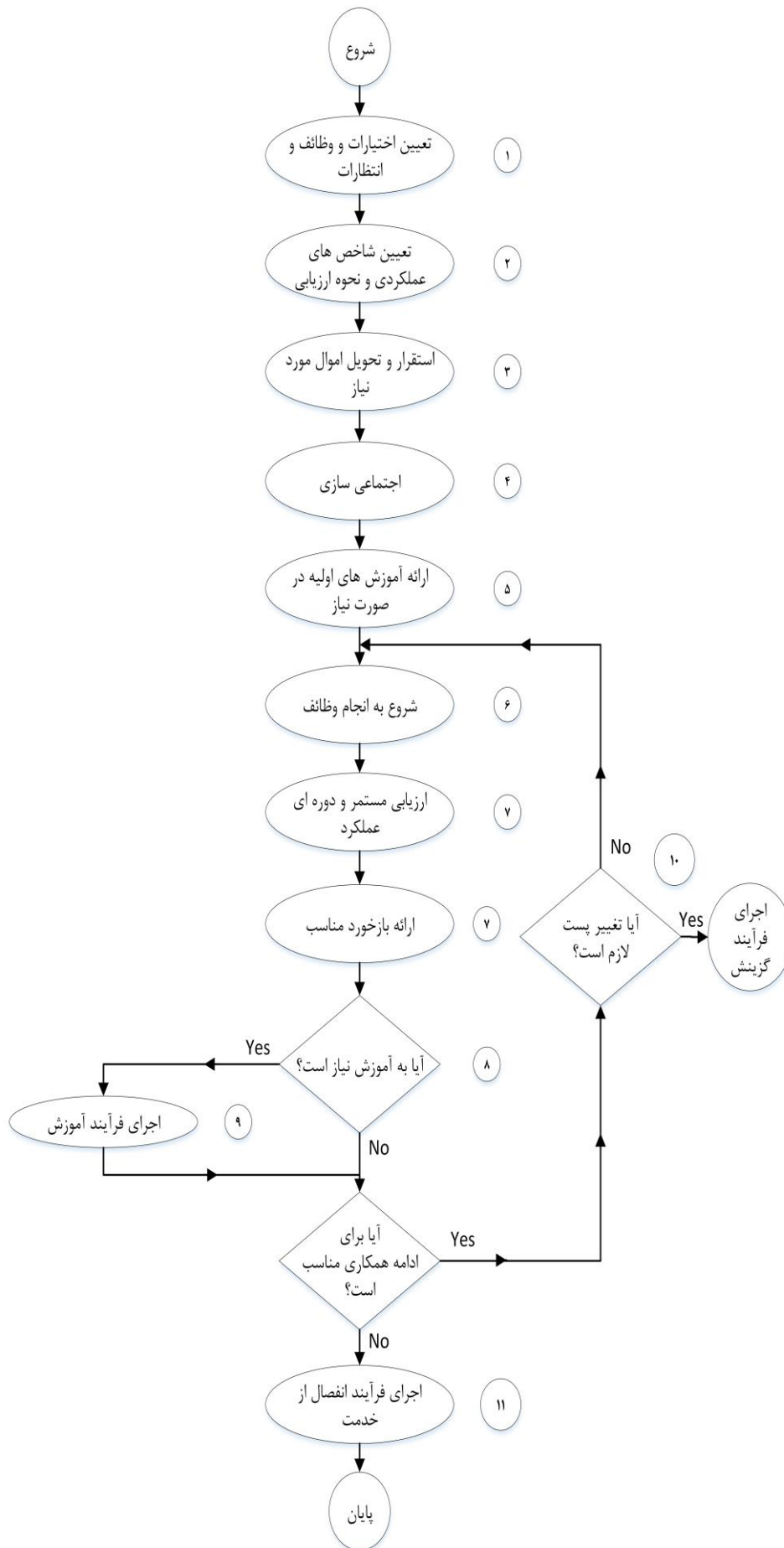
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: همکاری			
اهداف: توجیه و آماده سازی کارکنان جهت انجام وظائف			
مسئول اجرا: مدیر مرکز		عوامل مرتبط: -	
ورودی: همکار تازه وارد			
خروجی: همکار توسعه یافته			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	رضایت همکاران ۱	نرخ پاسخگویی به سوالات مربوط به توجیه اولیه همکاران	
	رضایت همکاران ۲	نرخ پاسخگویی به سوالات مربوط به ارائه آموزش های مناسب	
	رضایت همکاران ۳	نرخ پاسخگویی به سوالات مربوط به کیفیت خدمات	

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)

عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه جذب، استخدام و اجتماعی سازی	G ۱	

چارت:



دستورالعمل:

۱. مدیر مرکز اختیارات، وظائف و انتظارات را بصورت مکتوب در اختیار همکار قرار خواهد داد و نسخه ای از آن را ضمیمه پرونده جذب خواهد کرد.
۲. مدیر مرکز شاخص های ارزیابی عملکرد همکار را به وی اطلاع داده و نسخه ای از آن را در پرونده وی قرار خواهد داد.
۳. مدیر مرکز محل کار و استقرار همکار را به وی ارائه و اموال مورد نیاز وی را تحویل خواهد داد.
۴. مدیر مرکز مراحل اجتماعی سازی همکار را مطابق شرح ذیل انجام خواهد داد.
 - ۴,۱. آشنایی با مکان های مؤسسه و مرکز
 - ۴,۲. آشنایی با مدیران و کارکنان
 - ۴,۳. معرفی همکار به کارکنان
 - ۴,۴. آشنایی با سابقه مؤسسه و مرکز
 - ۴,۵. آشنایی با اهداف مؤسسه و مرکز
 - ۴,۶. آشنایی با فرهنگ سازمانی مرکز
 - ۴,۷. آشنایی با آئین نامه ها، روال ها و فرم های مرکز
۵. مدیر مرکز آموزش های اولیه مورد نیاز قبل از شروع کار را به همکار ارائه خواهد داد.
۶. همکار وظائف محوله را انجام و مدیر حمایت لازم را از وی به عمل خواهد آورد.
۷. مدیر بصورت مستمر و دوره ای عملکرد کاری همکار را مطابق شاخص های توافق شده، و رفتار وی را مورد توجه قرار داده، بازخورد مناسب را به وی خواهد داد و نتایج ارزیابی را در پرونده وی ضبط خواهد کرد.
۸. در صورت نیاز به تشخیص همکار و یا مرکز، آموزش های لازم برای همکار تدارک دیده خواهد شد.
۹. همکار در دوره های آموزشی شرکت کرده و گواهی موفقیت در آزمون را اخذ و در پرونده پرسنلی همکار ثبت خواهد شد.
۱۰. در صورت تغییر پست، این فرآیند باید از ابتدا کلید بخورد.
۱۱. فرآیند انفصال از خدمت شروع خواهد شد.

۱۵. آموزش



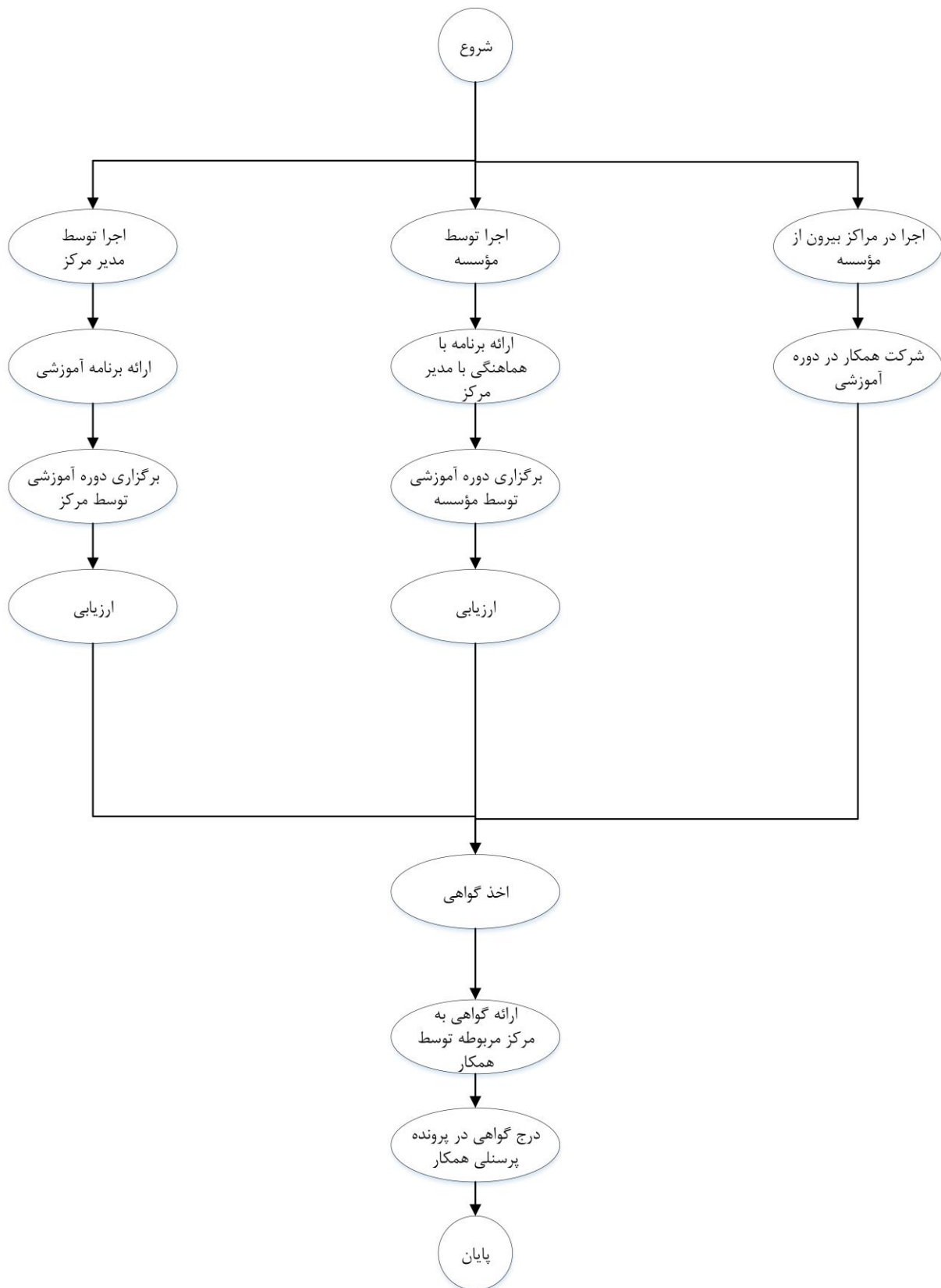
شناسنامه فرآیند:

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر |
| <input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه | <input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه |

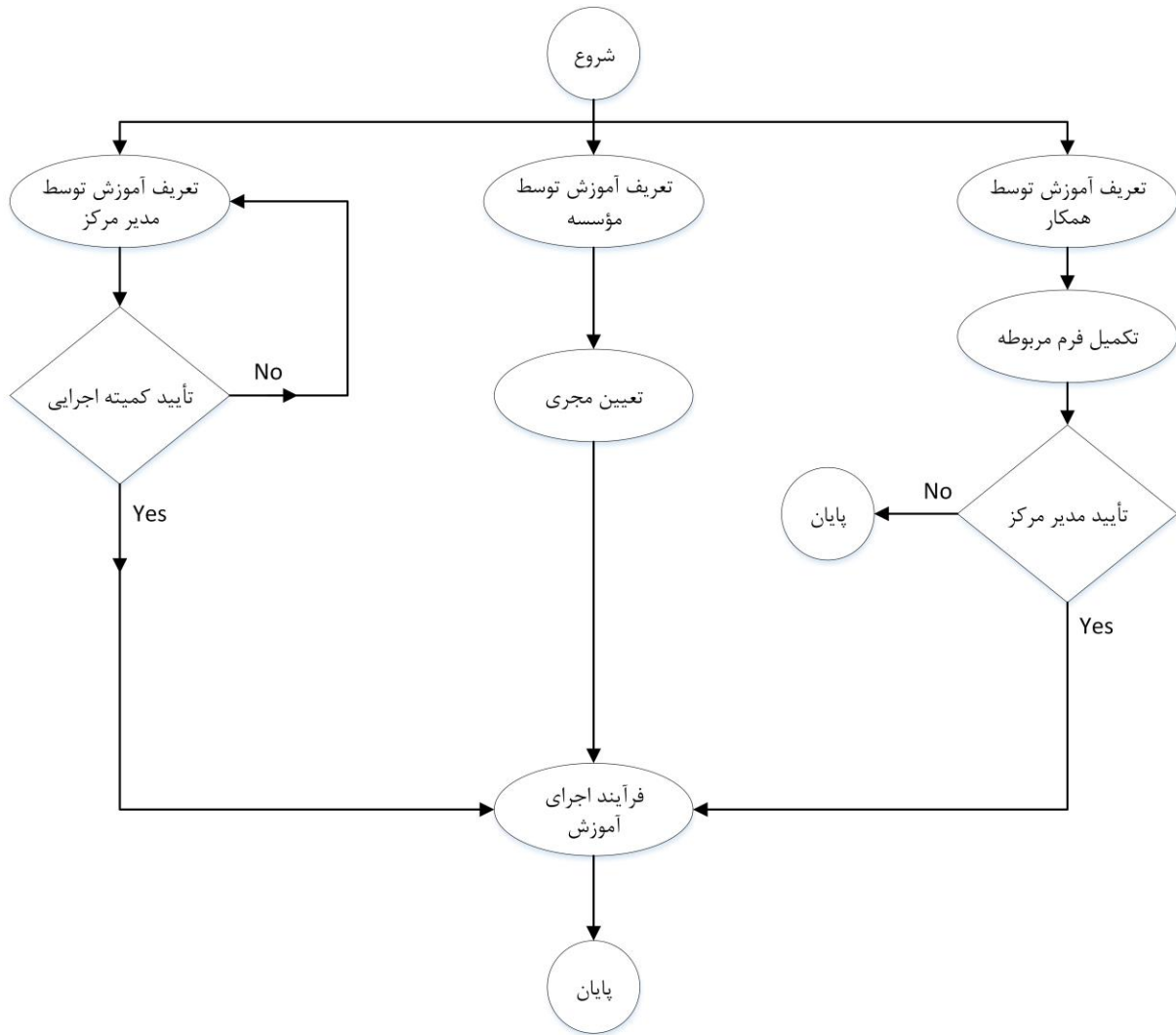
عنوان فرآیند: فرآیند آموزش			
اهداف: تسهیل در تعریف و اجرای آموزش های مورد نیاز همکاران			
مسئول اجرا: مرکز پویش		عوامل مرتبط: مدیران مراکز و مدارس	
ورودی: همکاران فاقد برخی توانمندی‌ها			
خروجی: همکاران توانمند شده			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه آموزش و پژوهش همکاران	E ۹	

چارت:

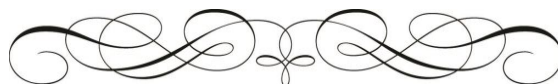


فرآیند اجرای آموزش



فرآیند تعریف آموزش

۱۶. حضور کارکنان



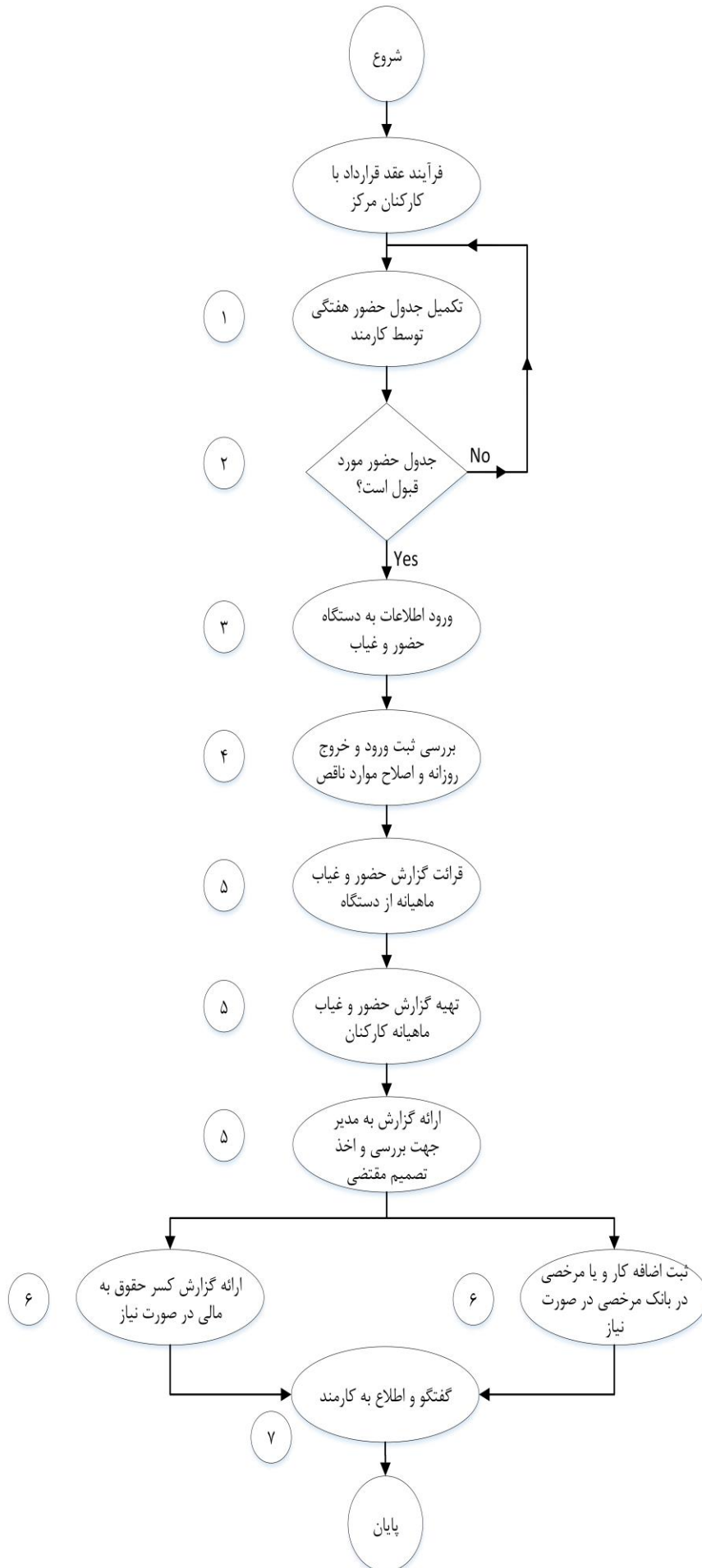
شناسنامه فرآیند:

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش | <input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر |
| <input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه | <input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه | <input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه |

عنوان فرآیند : فرآیند حضور و غیاب کارکنان			
اهداف: ایجاد نظم در ورود و خروج و دقت در حضور کافی کارکنان			
مسئول اجرا: مدیران مراکز		عوامل مرتبط: امور اداری	
ورودی: جدول ورود و خروج کارکنان			
خروجی: جدول عملکرد حضور کارکنان			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	نظم در آمد و شد	نرخ متمم تأخیر	%۹۹
	نظم در حضور	نرخ متمم غیبت	%۹۹

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه حضور، مرخصی، مأموریت و خدمات رفاهی کارکنان	G ۲	

چارت:



دستورالعمل:

۱. پس از عقد قرارداد با کارمندان، کلیه کارکنان موظفند که جدول حضور هفتگی را تکمیل نموده و به روئیت مربوطه برسانند.
۲. مسئول مربوطه با توجه به میزان ساعات قرارداد و دور کاری احتمالی، جدول را بررسی خواهد کرد.
۳. اطلاعات جدول برای کلیه کارکنان در دستگاه حضور و غیاب وارد خواهد شد.
۴. امور اداری با مشاهده روزانه ثبت ورود و خروج در دستگاه، اشکالات را متذکر خواهد شد.
۵. در اول هر ماه گزارش عملکرد کارکنان در ماه قبل از روی دستگاه قرائت شده و برگه عملکرد ماهیانه کارکنان مرتب و در اختیار مدیر قرار خواهد گرفت.
۶. مدیر با بررسی عملکرد کارکنان دستور لازم در رابطه با ثبت مرخصی، اضافه کار و یا کسر از حقوق را صادر خواهد کرد.
۷. بدیهی است این موضوع به نحو مناسب و قبل از واریز حقوق به اطلاع کارمند خواهد رسید.

۱۷. اخذ مرخصی



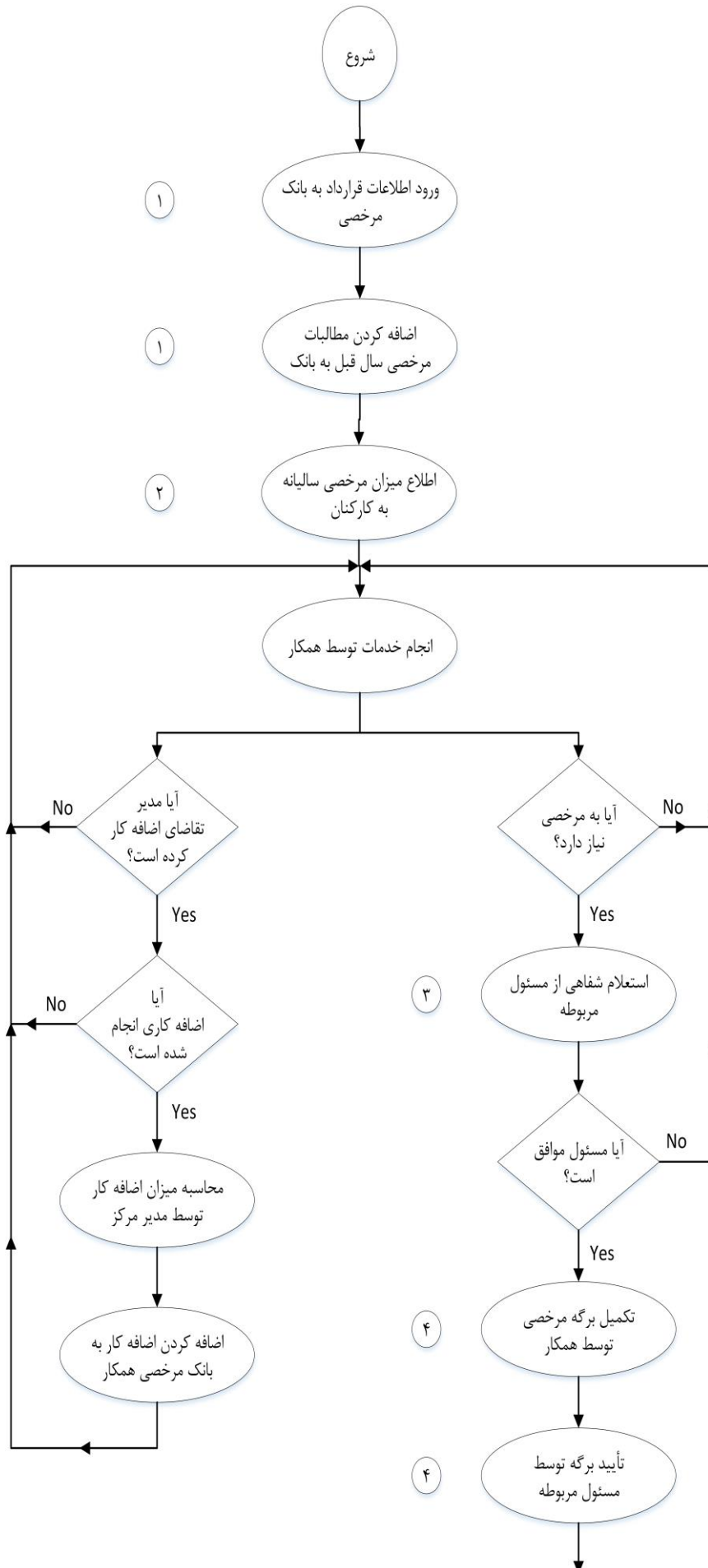
شناسنامه فرآیند:

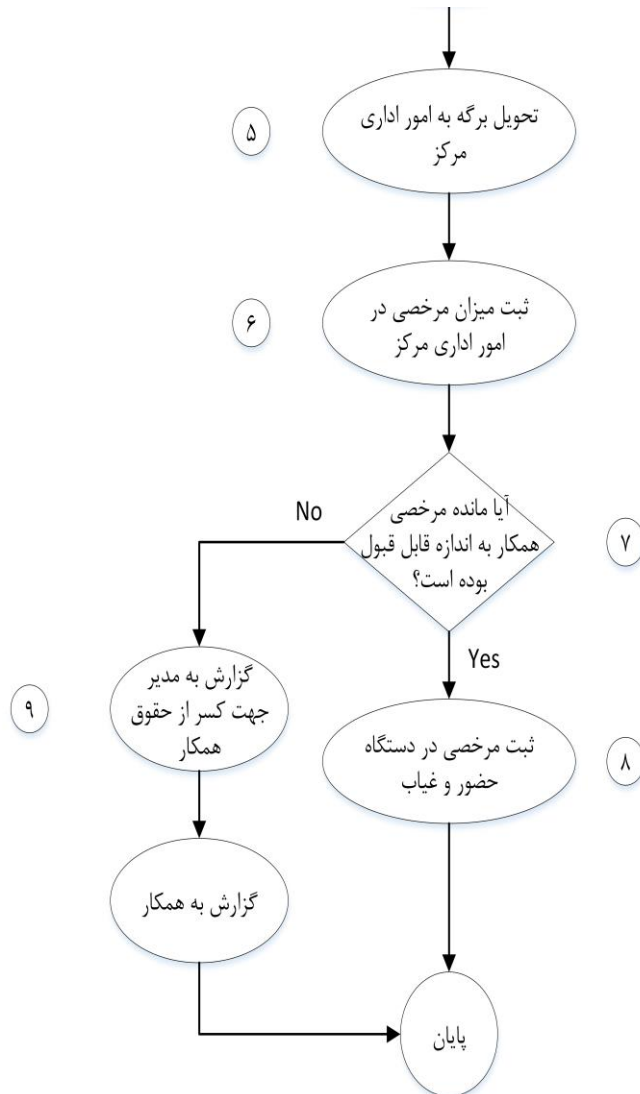
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: مرخصی			
اهداف: محاسبه و نگهداری میزان مرخصی و اضافه کاری کارکنان و ارائه مرخصی به آنان			
مسئول اجرا: مدیر مرکز		عوامل مرتبط: امور اداری	
ورودی: خدمات کارکنان			
خروجی: ارائه مرخصی، تکمیل بانک مرخصی			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه‌گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
سالانه	توزیع مرخصی	متمم نرخ مرخصی استفاده شده در ۸ ماه اول سال	٪۸۰
تصادفی	ثبت مرخصی	ارائه اطلاعات مربوط به مرخصی کارکنان	٪۱۰۰

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه حضور، مرخصی، مأموریت و خدمات رفاهی کارکنان	G ۲	
فرم مرخصی	K ۱۸	

چارت:



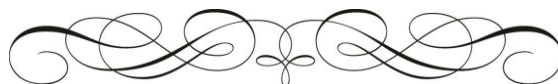


فرآیند اخذ مرخصی

دستورالعمل:

۱. در مهر ماه هر سال بانک مرخصی سالیانه کارکنان مرکز آماده و اطلاعات کارکنان مطابق با قرارداد در آن وارد می شود.
 - ۱,۱. ساعات تدریس در متوسطه مشمول مرخصی نمی شود.
 - ۱,۲. مانده مرخصی سال قبل کارکنان که حداکثر ۳۰٪ کل مرخصی قرارداد سال قبل آنها بوده در بانک مرخصی وارد میشود.
۲. میزان مرخصی کارکنان در ابتدای سال به آنان اعلام می شود.
 - ۲,۱. در طول سال کارکنان جهت اطلاع از میزان مانده مرخصی خود می توانند به امور اداری مراجعه و کسب اطلاع نمایند.
۳. کارکنان در صورت نیاز به مرخصی مراتب را با توجه به مقررات داخلی هر مرکز حداقل ۲ روز زودتر به اطلاع مسئول مربوطه خواهند رساند.
 - ۳,۱. در صورت نیاز با هماهنگی با سایر کارکنان و ذیل نظر مسئول مربوطه، جانشینی جهت انجام امور در زمان مرخصی تعیین خواهند نمود.
۴. برگه مرخصی را تکمیل و به اطلاع مسئول مربوطه خواهند رساند.
۵. برگه به امور اداری مرکز تحویل خواهد شد.
۶. امور اداری میزان مرخصی را در بانک مرخصی، همچنین در برگه گزارش ماهیانه مرخصی وارد خواهد کرد.
۷. امور اداری بررسی می نماید که مانده مرخصی همکار اجازه استفاده از مرخصی را به وی می دهد.
۸. در صورت مثبت بودن اطلاعات مرخصی را در دستگاه حضور و غیاب وارد می نماید.
۹. در صورت منفی بودن در لیست گزارش ماهیانه مرخصی ثبت می نماید تا از حقوق همکار کسر گردد.

۱۸. انفصال از خدمت



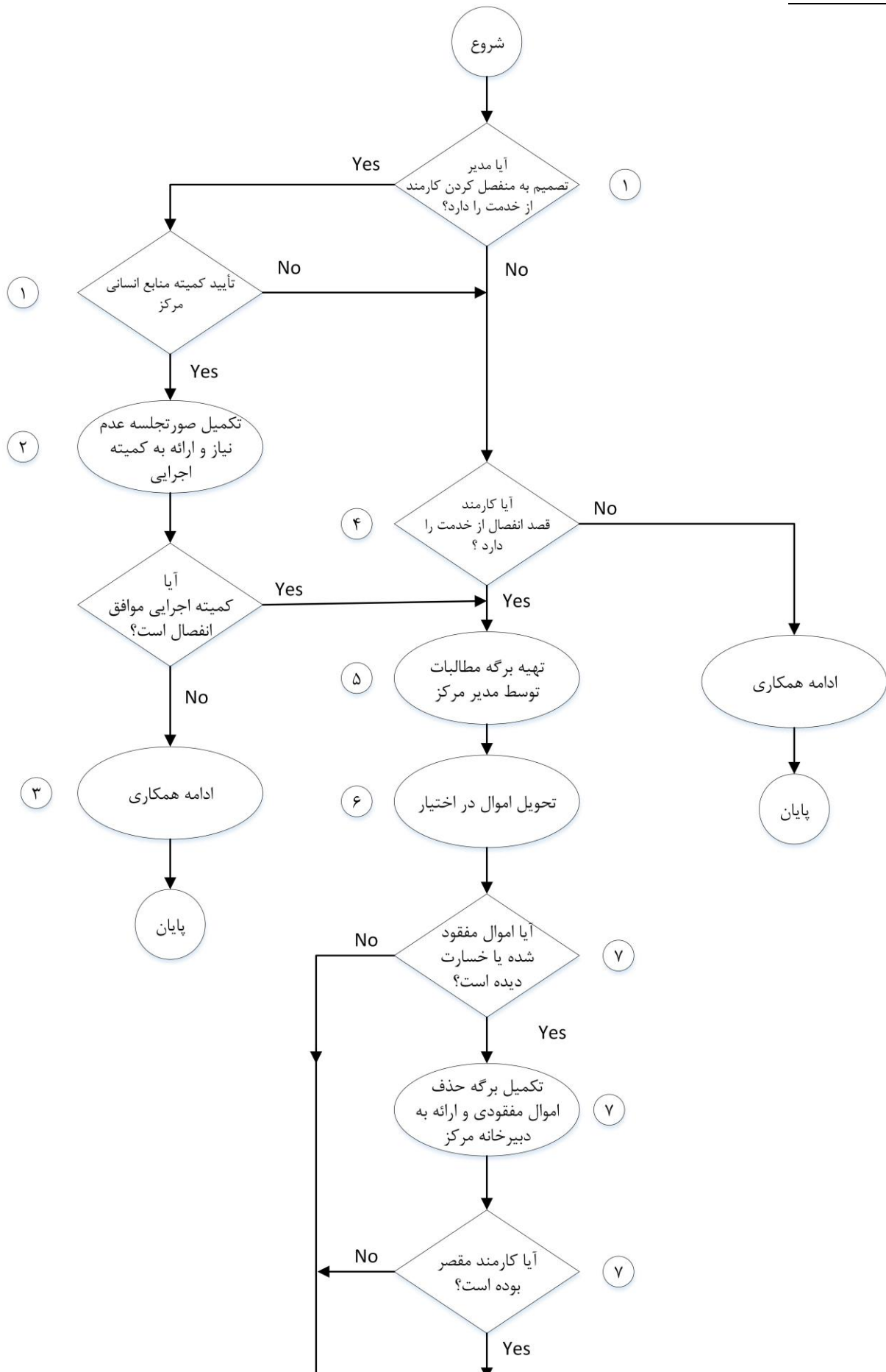
شناسنامه فرآیند:

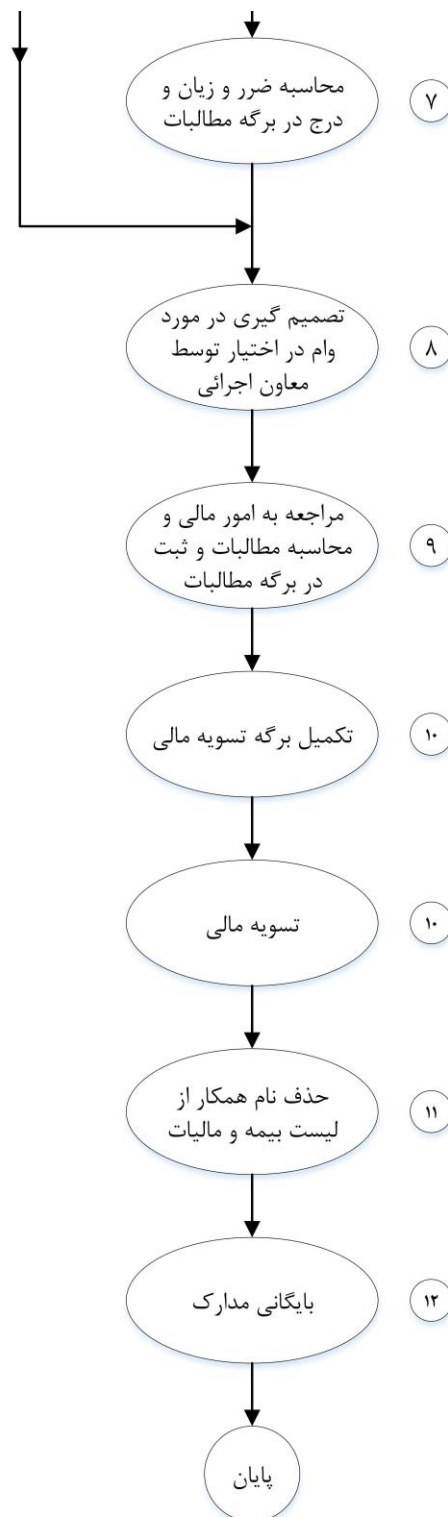
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: انفصال از خدمت			
اهداف: تحویل اسناد و اموال و تسویه با کارکنانی که از خدمت منفصل می شوند.			
مسئول اجرا: مدیر مرکز		عوامل مرتبط: امور مالی - صندوق شمس	
ورودی: کارمند منفصل از خدمت			
خروجی: تکمیل برگه تسویه - اخذ اموال و مدارک مؤسسه، تسویه مالی با کارمند			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	عدم انفصال کارکنان	نرخ ماندگاری کارکنان مرکز	٪۸۵
	عدم انفصال کادر	نرخ ماندگاری کادر مرکز	٪۹۰

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه انفصال و تنزل کارکنان از خدمت در مؤسسه	G ۵	
برگه عدم نیاز	K ۷	
برگه مطالبات	K ۸	
برگه حذف اموال از لیست	K ۲	
برگه تسویه سنوات و مطالبات	J ۳	
فرم صورتجلسه کمیته منابع انسانی مرکز	K ۲۳	

چارت:





دستورالعمل:

۱. مدیر مرکز چنانچه قصد منفصل کردن هر یک از کارکنان مرکز را دارد می‌بایست موضوع را در کمیته منابع انسانی مرکز بررسی و به تصویب برساند.
 - ۱.۱. کمیته منابع انسانی میتواند موضوع را تایید و یا رد کند.
۲. در صورت تصویب موضوع در کمیته منابع انسانی مرکز، موضوع جهت تصمیم‌گیری نهائی همراه با صورتجلسه تنظیمی به دفتر مدیرعامل جهت طرح در کمیته اجرائی موسسه تحویل میشود.
۳. در صورت عدم تایید توسط کمیته اجرائی، همکار در مرکز مربوطه به کار ادامه خواهد داد.
۴. کارمندانی که قصد انفصال از خدمت دارند می‌بایست با مدیر مرکز گفتگو کرده و مراتب را به اطلاع ایشان برسانند.
۵. در صورت تأیید انفصال، مدیر می‌بایست برگه مطالبات را تکمیل نماید.
۶. مدیر مرکز مطابق لیست اموال در اختیار می‌بایست اموال را تحویل گرفته و خسارت‌های احتمالی را تشخیص و مطابق آیین‌نامه در مورد آن تصمیم‌گیری و تصمیم خود را در برگه درج نماید.
۷. در صورت مفقودی اموال، مراتب را به اموالداری اطلاع دهد تا اموال داری از لیست اموال خارج نماید. (برگه پیوست)
۸. چنانچه وام در اختیار کارمند است، هیئت مدیره صندوق می‌بایست در مورد مانده وام تصمیم‌گیری نماید.
۹. امور مالی می‌بایست مطالبات کارمند را محاسبه نماید.
۱۰. کارمند برگه تسویه مالی را تکمیل و مطالبات خود را اخذ می‌نماید.
۱۱. توسط امور مالی نام کارمند از لیست های بیمه و مالیات حذف می‌گردد.
۱۲. برگه های تسویه مالی و مطالبات در پرونده همکاران بایگانی می‌شود.

۱۹. ثبت نام



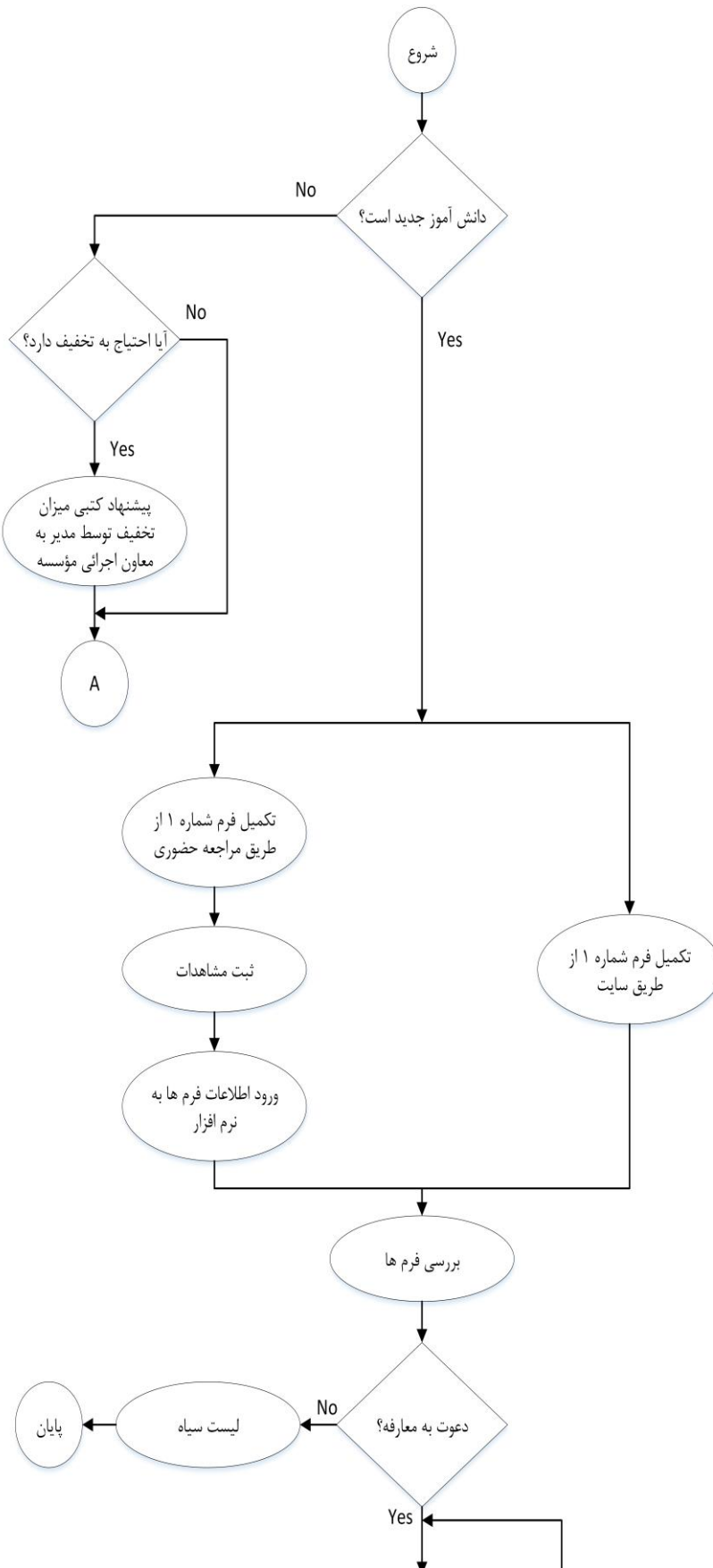
شناسنامه فرآیند:

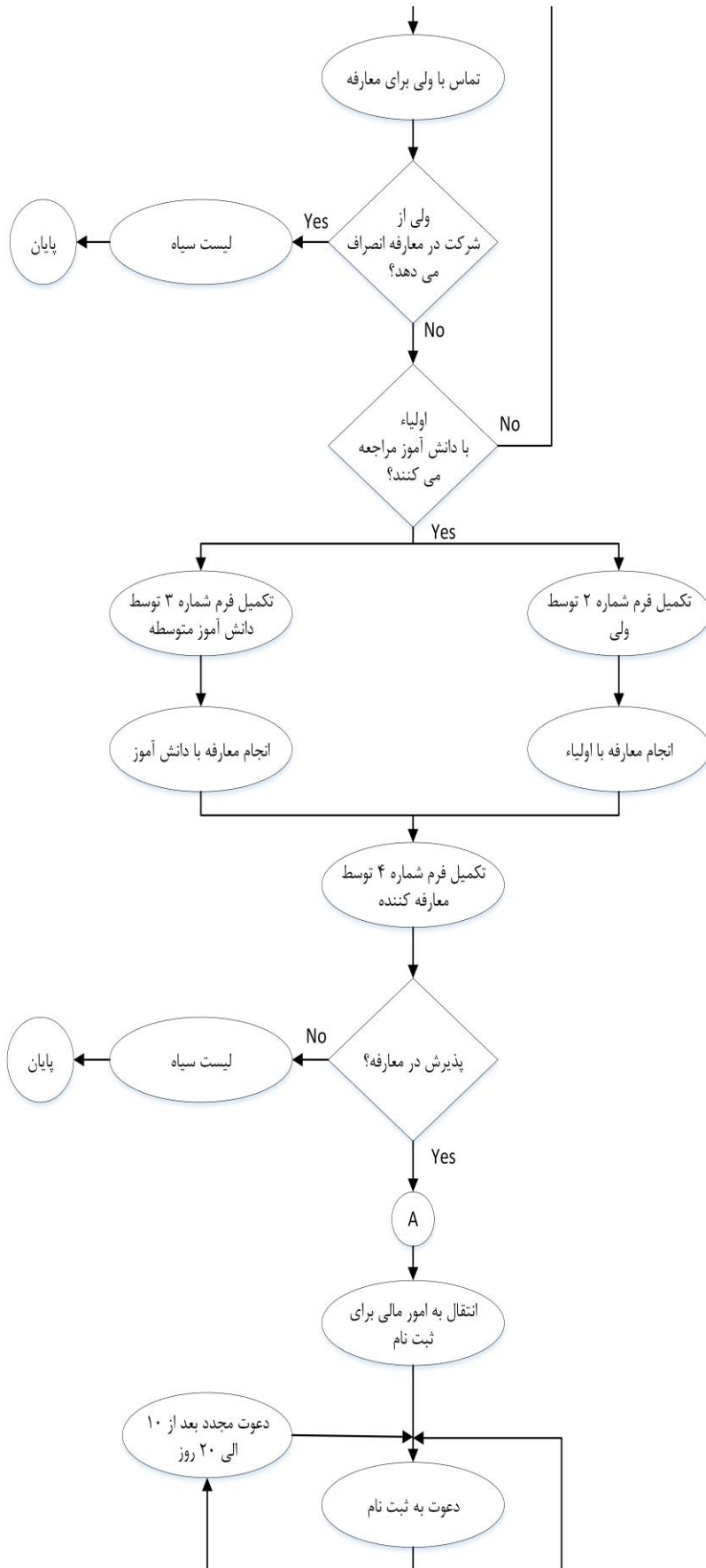
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

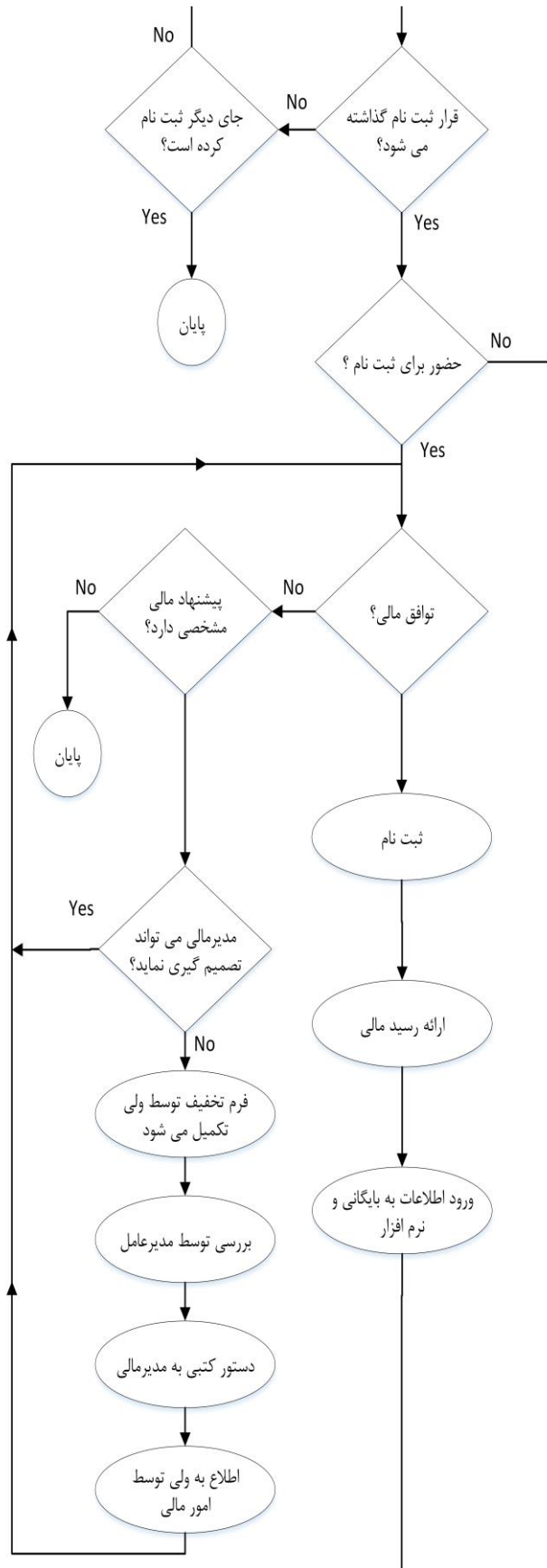
عنوان فرآیند: ثبت نام			
اهداف: ثبت نام دانش آموز متناسب با فرهنگ و ظرفیت مدرسه			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: مدیران مدارس، امور مالی مؤسسه	
ورودی: متقاضیان ثبت نام			
خروجی: لیست دانش آموزان ثبت نام شده جدید			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	تکمیل ظرفیت	نسبت دانش آموزان ثبت نام شده به کل ظرفیت	
	تحصیل درآمد	نسبت درآمد اخذ شده به درآمد قابل اخذ از ثبت نام شدگان	٪۹۰
	کیفیت ثبت نام ۱	متمم نسبت تعداد اولیای مانتویی به کل اولیاء	٪۸۰
	کیفیت ثبت نام ۲	متمم نسبت دانش آموزان انتقالی آخر سال به کل دانش آموزان	٪۹۵

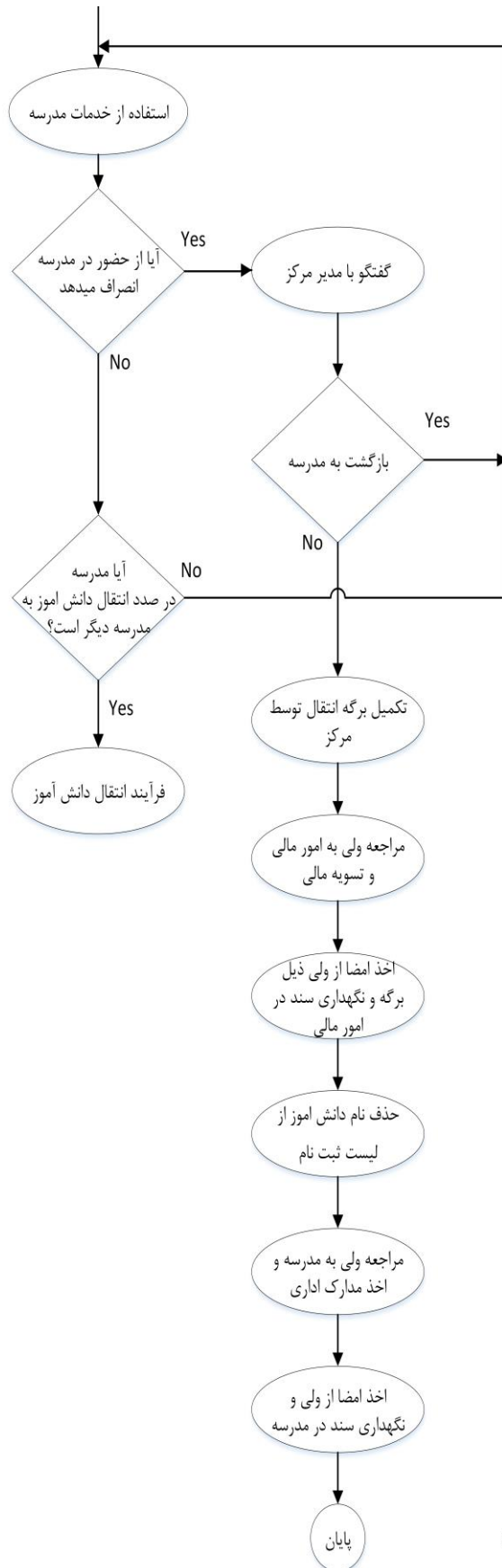
جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین‌نامه مقررات مالی ثبت نام	F ۴	
آیین‌نامه ضوابط تخفیف	F ۵	
برگه پیش ثبت نام	K ۱۰	
برگه معارفه با خانواده	K ۱۱	
برگه معارفه با دانش آموز	K ۱۲	
برگه جمع بندی معارفه	K ۱۳	
فرم درخواست تخفیف	J ۴	
فرم ثبت نام سرویس	J ۷	
فرم رسید مالی ثبت نام	J ۸	

چارت:









فرآیند ثبت نام دانش آموز

دستورالعمل:

۱. فرم K ۱۰ روی سایت مؤسسه قرار گرفته که اولیا با مراجعه به سایت آنرا پر خواهند کرد. (پیوست شماره ۱) دقت شود که اگر کد ملی تکراری است فرم مجدد پر نشود و امکان اصلاح فرم قبلی را به ولی بدهد. امکان پرینت فرم رایانه ای روی برگه A4 و مطابق فرم های مدرسه وجود داشته باشد.
۲. اولیا بتوانند با مراجعه به مدرسه فرم K ۱۰ را تکمیل نمایند. محل مراجعه بایستی آراسته و منظم و همچنین مسئول پذیرش بایستی مرتب و منظم باشد. امکان پذیرایی، نشستن، خودکار و وسائل نوشتن مهیا باشد.
۳. مسئول پذیرش یک کد چهار رقمی را با دقت می گذارد.

وضعیت آراستگی پدر	چادری بودن مادر	وضعیت آراستگی مادر	وضعیت آراستگی دانش آموز
۱ - ۲ - ۳	۱ - ۲	۱ - ۲ - ۳	۱ - ۲ - ۳

آراستگی:

- ۱ - عالی و منطبق با فرهنگ مذهبی مدرسه
- ۲ - متوسط
- ۳ - غیر منطبق با فرهنگ مدرسه (کراوات، یقه باز، طلا برای مردها، حجاب نامناسب و ...)

چادری:

۱ - چادری

۲ - مانتو

۴. اطلاعات فرم K ۱۰ بلافاصله بصورت روزانه توسط مدارس به نرم افزار وارد می شود.
۵. فرم های پر شده توسط مدیر مدرسه بررسی و بر اساس اطلاعات برگه ها و کدها تصمیم گیری خواهد شد.
۶. تماس با ولی از طرف مدرسه انجام خواهد شد.
۷. در صورت مراجعه ولی، ابتدا فرم K ۱۱ را تکمیل خواهد کرد. (پیوست شماره ۲)
۸. با اولیایی که فرم را تکمیل کرده اند، معارفه به عمل خواهد آمد.
۹. دانش آموزان متوسطه همراه با اولیا قبل از معارفه فرم K ۱۲ را تکمیل خواهند کرد. (پیوست شماره ۳)
۱۰. از دانش آموزان مدارس متناسب با سن آنان فعالیت تشخیصی (بازی، آزمون، گفتگو، ...) به عمل خواهد آمد.
۱۱. معارفه کننده حین یا بعد از معارفه فرم K ۱۳ را تکمیل خواهد کرد. (پیوست شماره ۴)
۱۲. معارفه های انجام شده به صورت گروهی بررسی شده و قبول شدگان مشخص می شوند.
۱۳. قبول شدگان بصورت کتبی به امور مالی معرفی می شوند. (پیوست شماره ۵)
- قبول شدگان در نرم افزار مشخص خواهند شد.
۱۴. امور مالی با تماس با اولیاء قبول شده از آنها برای ثبت نام دعوت به عمل می آورد.

۱۵. ثبت نام در امور مالی مؤسسه انجام خواهد شد.
- شهریه ها به اطلاع ولی رسیده و در صورت توافق مالی فرم های ثبت نام توسط وی امضاء میگردد. (پیوست شماره ۶ و ۷)
۱۶. ثبت نام طبق آیین نامه ثبت نام انجام می شود. (پیوست شماره ۸)
- ثبت نام ناهار در هنگام ثبت نام انجام خواهد شد. (پیوست شماره ۹)
- در صورت تمایل فرم درخواست سرویس توسط ولی تکمیل خواهد شد. (پیوست شماره ۱۰)
۱۷. به اولیاء رسید ثبت نام و ثبت نام احتمالی ناهار داده خواهد شد. (پیوست شماره ۱۱ و ۱۲)
- به اولیا مقررات سال تحصیلی ارائه خواهد شد. (پیوست شماره ۱۳)
- به اولیا لیست مدارک لازم و نواقص آن اطلاع داده خواهد شد. (پیوست شماره ۱۴)
۱۸. اطلاعات مالی ثبت نام به لیست های مربوطه و همچنین نرم افزار وارد خواهد شد. لیست کلاسها و لیست ناهار و سرویس از روی این بانک ها توسط امور مالی به مدارس تحویل خواهد شد.
۱۹. در صورت عدم توانایی مالی و درخواست تخفیف، طبق آیین نامه تخفیف عمل شود. (پیوست شماره ۱۵)
- مدیر مالی به صورت کتبی درخواست ولی را اخذ و تصمیم را منوط به جلسه با مدیرعامل خواهد کرد. (پیوست شماره ۱۶)
- به اولیا گفته شود که در صورت عدم ثبت نام و تکمیل ظرفیت عذری پذیرفته نمی شود.
۲۰. فرم های تخفیف توسط مدیر عامل بررسی و نتیجه به صورت کتبی به مدیر مالی ارائه خواهد شد.
۲۱. نتیجه توسط امور مالی به ولی اطلاع داده خواهد شد.

ثبت نام تکمیلی:

۲۲. در مرداد ماه ثبت نام سرویس شروع شده و به اولیائی که فرم مربوطه را تکمیل کرده اند جهت عقد قرارداد سرویس اطلاع رسانی خواهد شد.
۲۳. این اولیا با مراجعه به امور مالی و پرداخت هزینه سرویس بصورت نقد و اقساط، برگه تایید ثبت نام سرویس را دریافت خواهند نمود. (پیوست شماره ۱۷)
۲۴. به این اولیا مقررات سرویس هم ارائه خواهد شد. (پیوست شماره ۱۸)

۲۰. سرویس ایاب و ذهاب دانش آموزان



شناسنامه فرآیند:

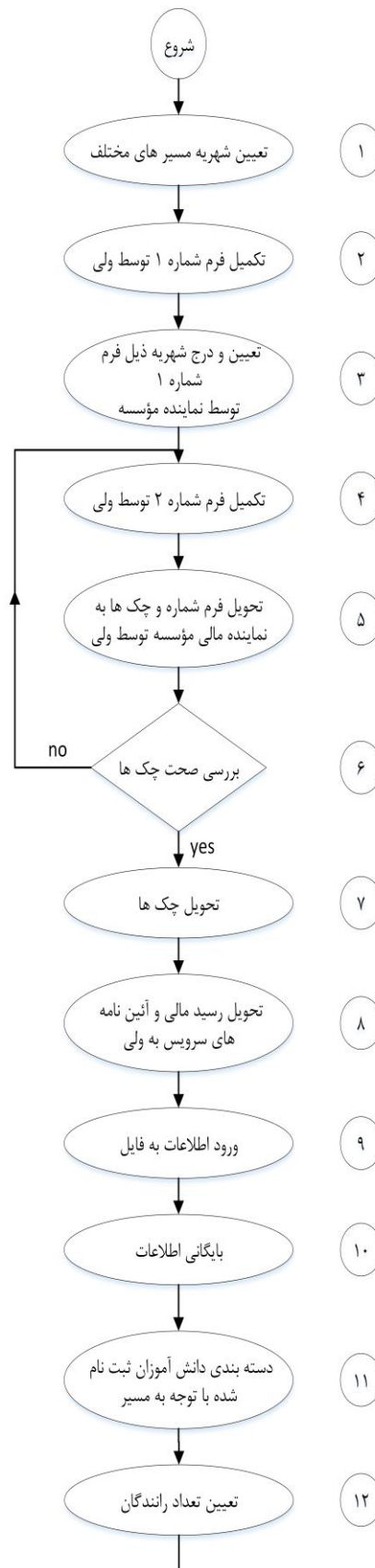
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

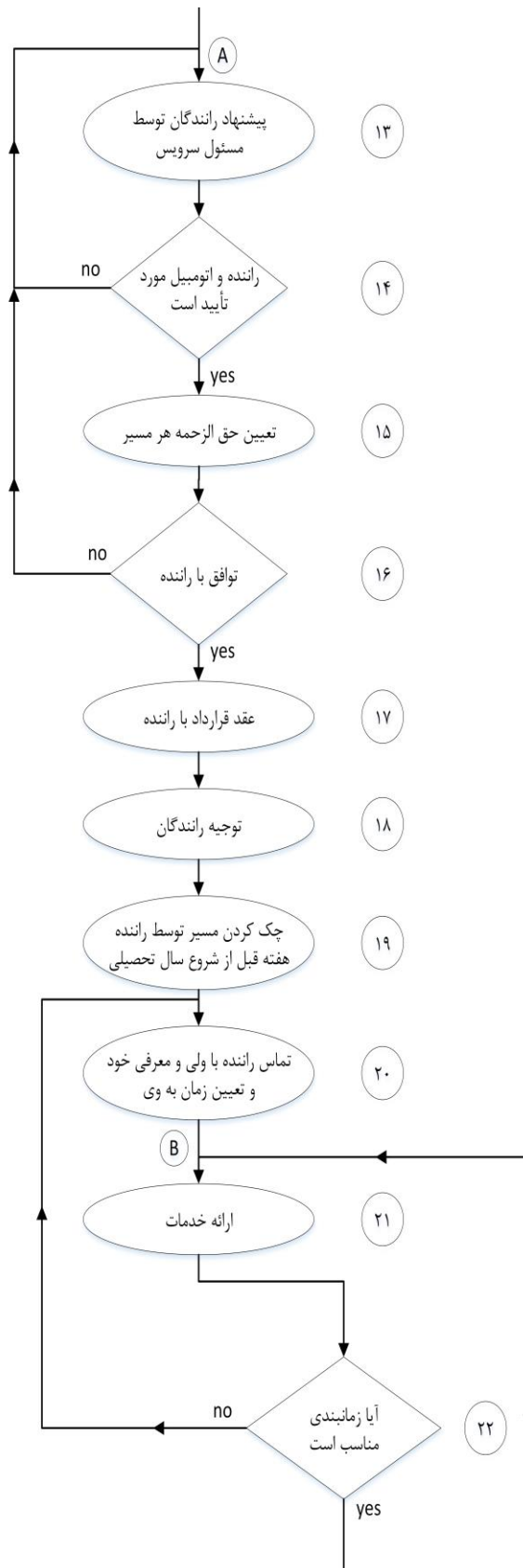
عنوان فرآیند: سرویس ایاب و ذهاب دانش آموزان			
اهداف: ارائه خدمت ایاب و ذهاب به دانش آموزان			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: حوزه اجرایی مؤسسه، حوزه اجرایی مدارس، دفتر ارزیابی مؤسسه	
ورودی: دانش آموزان، اولیاء، رانندگان سرویس			
خروجی: خدمت ایاب و ذهاب به دانش آموزان			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
ماهیهانه	نظم	$100 \times \left(\frac{\text{تعداد سرویس های تأخیر یا تعجیل}}{\text{تعداد کل سرویس ها}} - 1 \right)$	٪ ۹۰
ماهیهانه	رضایت شفاهی اولیاء	$100 \times \left(\frac{\text{تعداد اولیاء ناراضی}}{\text{تعداد اولیاء تماس گرفته شده}} - 1 \right)$	٪ ۸۰
سالیهانه	رضایت کتبی	نمره نظر سنجی کتبی	٪ ۸۰
ماهیهانه	فنی - ظاهری	$100 \times \left(\frac{\text{تعداد نقص فنی و ظاهری}}{\text{تعداد کل اتومبیل ها}} - 1 \right)$	٪ ۹۰
ماهیهانه	رفتاری	$100 \times \left(\frac{\text{تعداد رفتار ناهنجار مشاهده شده}}{\text{تعداد رانندگان}} - 1 \right)$	٪ ۹۰

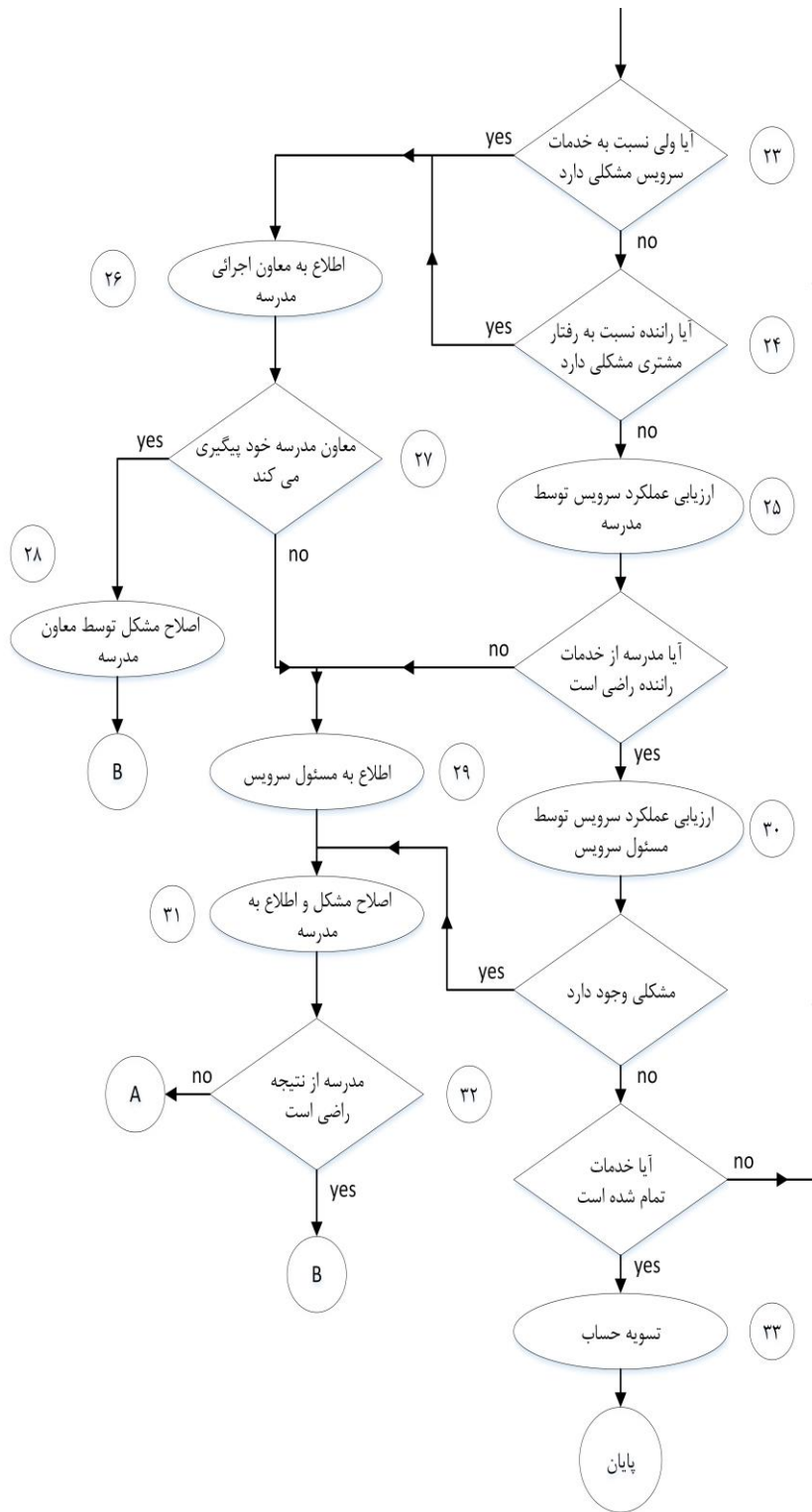
جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)

عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه سرویس ایاب و ذهاب دانش آموزان (ویژه اولیاء و رانندگان)	G ۱۳	
آیین نامه ارزیابی عملکرد رانندگان		
فرم ثبت نام سرویس	J ۷	
فرم رسید مالی ثبت نام	J ۸	

چارت:







فرآیند سرویس

دستورالعمل:

۱. شهریه های سرویس و حق الزحمه پیمانکار به پیشنهاد معاون اجرایی و تصویب مدیرعامل می باشد.
- ۲ و ۳. فرم J ۷ شامل مشخصات و آدرس و کروکی است که ذیل آن مبلغ ثبت می شود که نماینده حوزه اجرایی با ولی گفتگو کرده و در صورت نیاز مسئول سرویس هم حضور خواهد داشت.
- ۴ و ۵. فرم شماره ۲ توسط نماینده مؤسسه به ولی تحویل و پس از تکمیل فرم و نوشتن چک ها توسط ولی، جهت تحویل چکها به نماینده امور مالی مراجعه خواهد کرد.
- ۶ الی ۸. نماینده مالی مبالغ و زمانهای چکها را بررسی و در صورت صحت مبالغ و محتویات فرم شماره ۲، ضمن تحویل چکها، رسید مالی و آئین نامه های سرویس ویژه اولیاء و رانندگان را به ولی تحویل می دهد. (فرم ۳ و آئین نامه های ۱ و ۲)
- ۹ و ۱۰. اطلاعات مالی سرویس وارد فایل مربوطه شده و اوراق بایگانی خواهند شد.
- ۱۱ الی ۱۳. توسط مسئول سرویس
۱۴. توسط معاون اجرایی مؤسسه
۱۵. به پیشنهاد مسئول سرویس و تصویب معاون اجرایی مؤسسه
- ۱۶ و ۱۷. توسط مسئول سرویس
۱۸. توسط معاون اجرایی مدارس
- ۱۹ الی ۲۲. توسط راننده سرویس
۲۳. در صورت تماس و اعتراض احتمالی اولیاء، معاون مدرسه موضوع را پیگیری می کند.
۲۴. در صورت اعتراض احتمالی راننده ها نسبت به رفتار دانش آموز و یا ولی (مشتری)، راننده موضوع را به معاون اجرایی مدرسه منتقل می کند.
۲۵. ارزیابی عملکرد رانندگان توسط معاون اجرایی مدارس و مطابق شاخص های ارزیابی صورت می گیرد.
- ۲۶ الی ۲۹. مدیر مدرسه مشکلات متقابل رانندگان در قبال اولیاء و برعکس را به مسئول سرویس برای کمک به وی منتقل می کند.
۳۰. مسئول سرویس بایستی عملکرد رانندگان را مطابق آئین نامه ارزیابی بررسی و بر آن نظارت داشته باشد.
- ۳۱ و ۳۲. اگر مشکلات به صورت رضایت بخش حل شد که راننده به خدمات خود ادامه می دهد، در غیر این صورت تعویض راننده با نظر معاون اجرایی مؤسسه می باشد.
۳۳. پس از اتمام خدمات تسویه حساب با رانندگان و تسویه حساب با مسئول سرویس

۲۱. ارتباط دفتر مؤسسه با اولیاء



شناسنامه فرآیند:

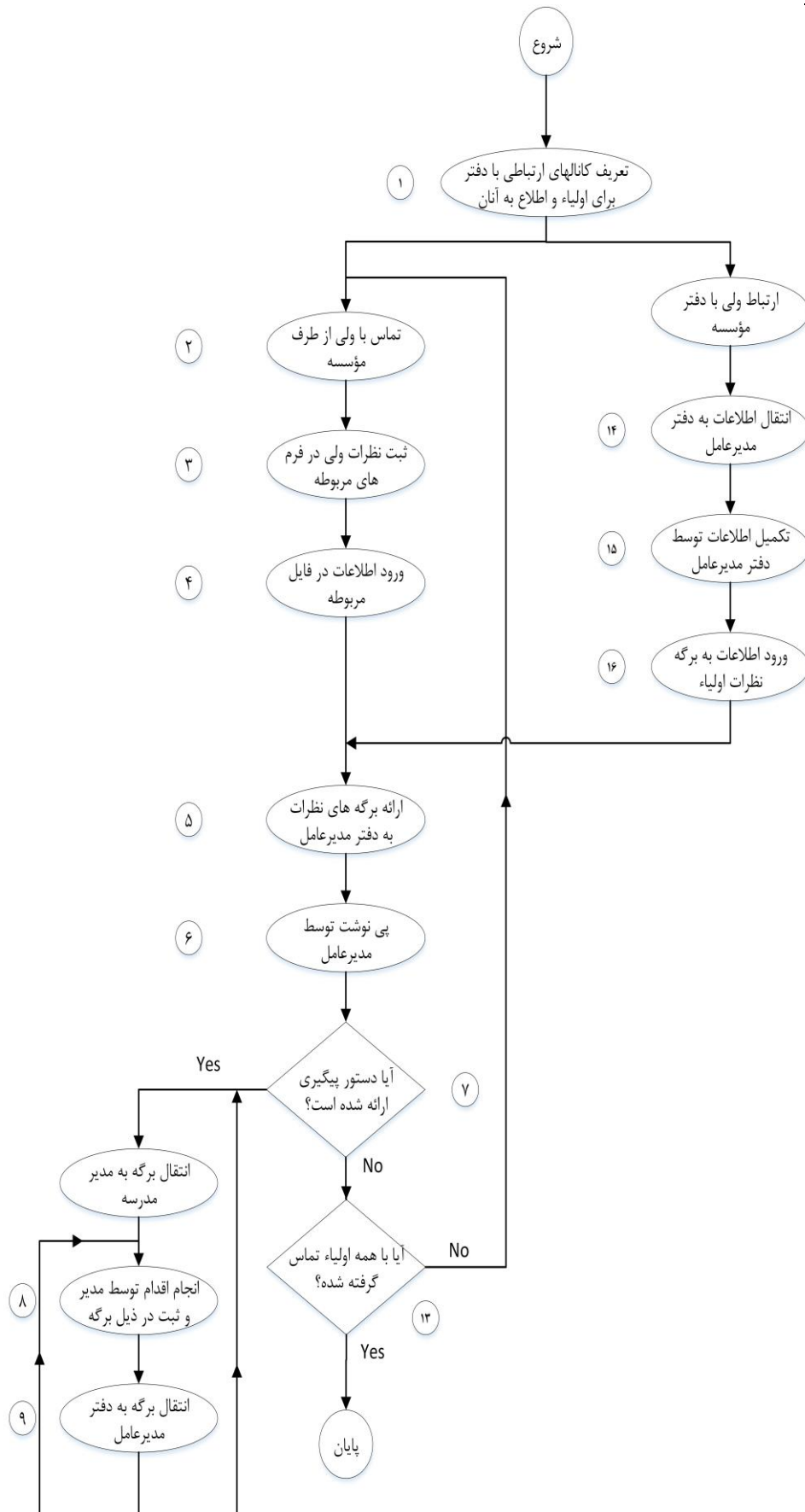
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

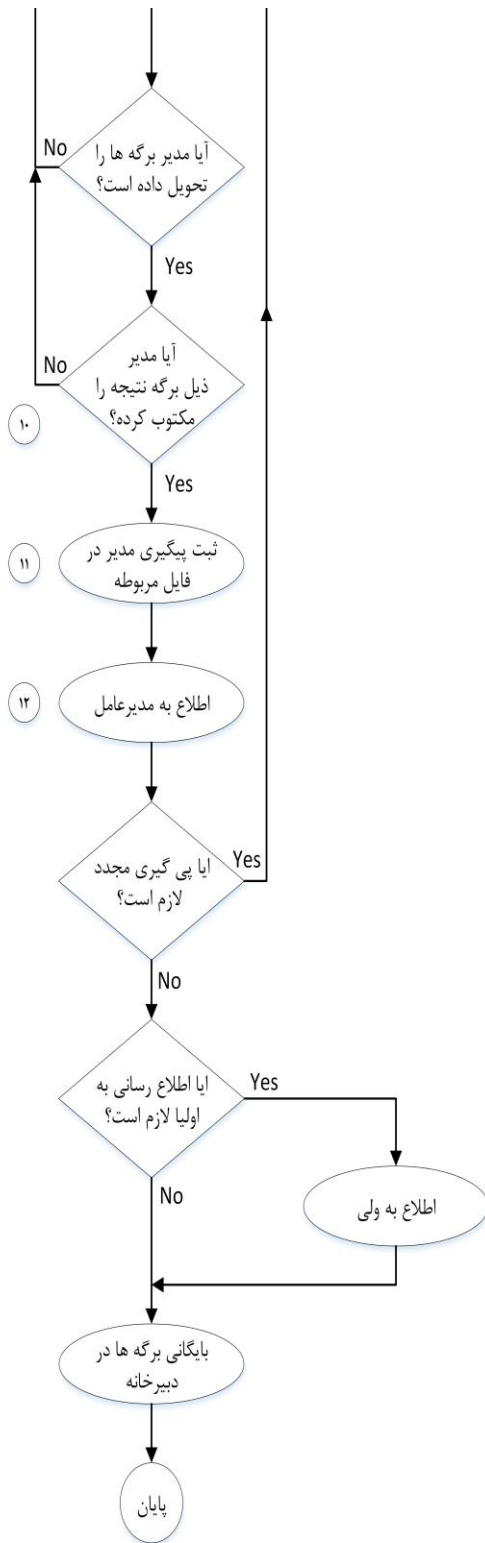
عنوان فرآیند: ارتباط دفتر مؤسسه با اولیاء			
اهداف: بهبود مستمر فعالیت های مؤسسه و مراکز با توجه به نظرات اولیاء			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: روابط عمومی، دبیرخانه، رئیس دفتر مدیرعامل	
ورودی: نظرات اولیاء			
خروجی: نظرات مکتوب اولیاء و پی گیری در صورت نیاز و پاسخگویی لازم به ولی			
تعریف مختصر: جهت بهبود مستمر فعالیت های مجتمع، ضمن تعریف کانالهای ارتباطی برای اولیاء به صورت مستمر با آنان تماس، بازخوردهای لازم اخذ، پی گیری لازم انجام و در صورت نیاز به آنان اطلاع داده خواهد شد.			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	رضایت اولیاء	میانگین نمرات ارائه شده در تماس تلفنی	۸۵٪

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)

عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه ارتباط با ذی نفعان	G ۱۰	
برگه اطلاعات تماس با اولیاء	K ۹	

چارت:



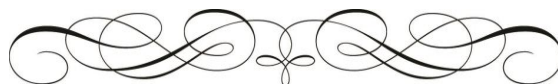


فرآیند ارتباط دفتر با اولیاء و اخذ بازخورد

دستورالعمل:

۱. به صورت مکتوب و به نحو مناسب کانالهای ارتباطی اولیاء با مؤسسه به اطلاع آنان خواهد رسید.
 - ۱,۱. این کانالهای ارتباطی شامل: تلفن مؤسسه، ایمیل مؤسسه، ایمیل مدیرعامل و تلفن مستقیم دفتر مدیرعامل می باشد.
 ۲. زیر نظر معاون اجرایی با کلیه اولیاء تماس گرفته خواهد شد و نظرات ایشان در مورد فعالیت های مدرسه و مؤسسه در برگه های مخصوص ثبت خواهد گردید.
 - ۲,۱. در این تماس سعی خواهد شد که در صورت وجود فرصت کافی مکالمه انجام شود و در غیر این صورت قرار برای تماس بعدی گذاشته شود.
 - ۲,۲. در این تماس شأن اولیاء و احترام به ایشان در گفتار رعایت خواهد شد.
 - ۲,۳. تماس گیرنده درصدد پاسخگویی به مطالب ولی نخواهد بود و فقط نقش ثبت کننده و اطلاع دهنده را خواهد داشت.
 ۳. نظرات اولیاء در برگه های مشخص شده ثبت خواهد شد. (به ازای هر ولی یک برگه)
 ۴. نظرات اولیاء در فایل تعیین شده ثبت خواهد شد.
 ۵. برگه های تماس بصورت هفتگی پس از ورود اطلاعات در فایل مربوطه تحویل خواهد شد.
 - ۵,۱. موارد حاد و نگران کننده بدون فوت وقت و به سرعت تحویل مدیرعامل خواهد گردید.
 ۶. مدیرعامل ذیل برگه ها دستور لازم را کتباً خواهند نوشت.
 ۷. در صورت دستور پیگیری توسط مدیرعامل، رئیس دفتر برگه را به مدیر مرکز تحویل و در دستور پی گیری قرار خواهد داد.
 ۸. مدیر مرکز بنابر دستور کتبی مدیرعامل، موارد را پیگیری و نتیجه را ذیل برگه خواهند نوشت.
 - ۸,۱. بدیهی است انتقاد حق اولیاء است و ارتباط با اولیاء سیاست مؤسسه، لذا پیگیری مدیر مرکز این سیاست نباید تضعیف شود.
 ۹. مدیر مرکز برگه های پی گیری شده را به دفتر مدیرعامل تحویل خواهند داد.
 ۱۰. رئیس دفتر بر پیگیری به موقع توسط مدیر مرکز نظارت داشته و برگه ها را به موقع جمع آوری خواهند کرد.
 ۱۱. نظرات مدیر در فایل مربوطه ثبت خواهد شد.
 ۱۲. برگه به نحو مناسب در دبیرخانه نگهداری خواهد شد.
 ۱۳. این جریان تا تماس با همه اولیاء ادامه خواهد یافت.
 - ۱۳,۱. در صورت نیاز به تماس مجدد با برخی اولیاء، ذیل برگه دستور لازم صادر خواهد شد.
 ۱۴. روابط عمومی مؤسسه تماس های مربوط به اولیاء را به دفتر مدیرعامل وصل خواهد کرد.
 - ۱۴,۱. روابط عمومی و سایر کارکنان دفتر نقطه نظرات اولیا را به دفتر مدیر عامل منتقل خواهند کرد.
 ۱۵. دفتر مدیرعامل در صورت نیاز جهت تکمیل اطلاعات با اولیاء تماس خواهد گرفت.
 ۱۶. دفتر مدیرعامل اطلاعات را در برگه نظرات اولیاء ثبت خواهد کرد.

۲۲. انتقال دانش آموز



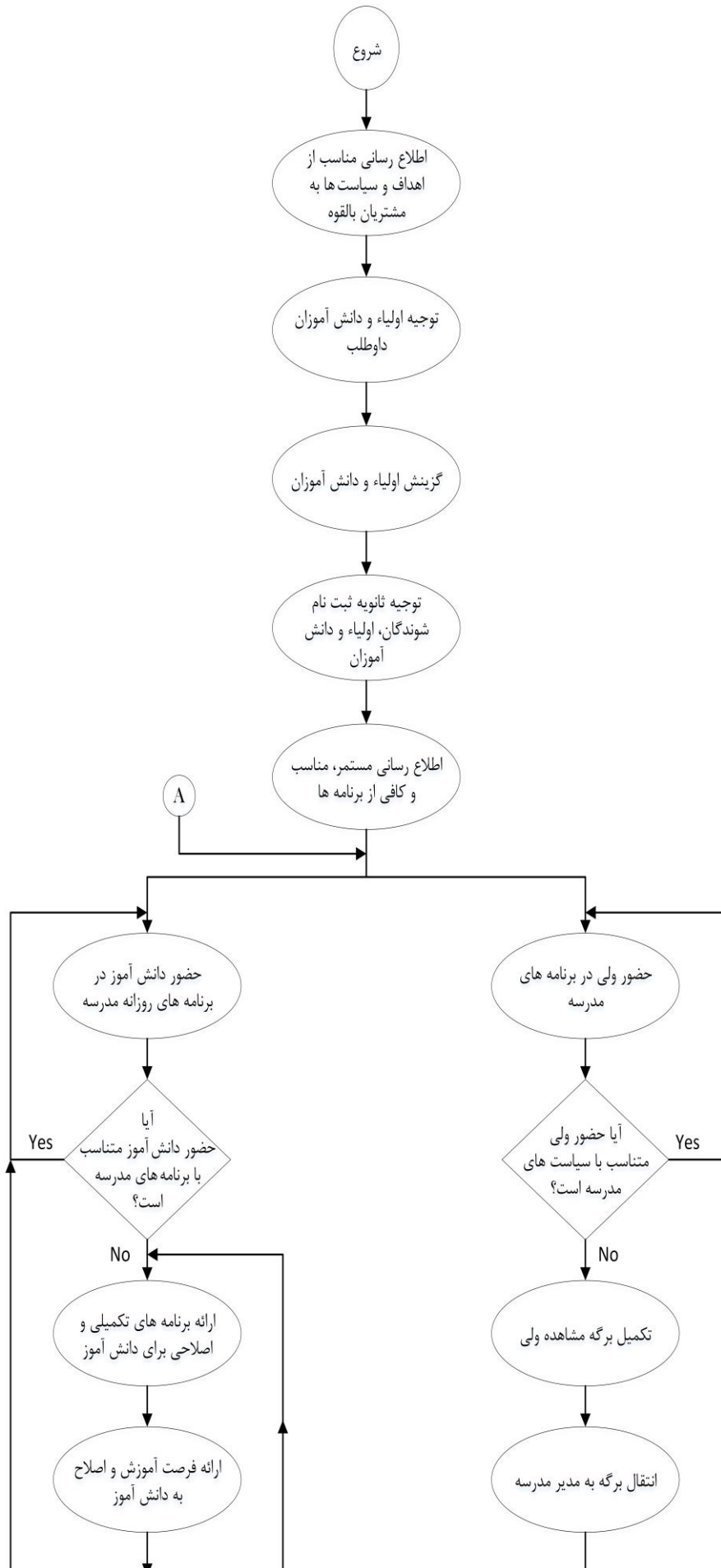
شناسنامه فرآیند:

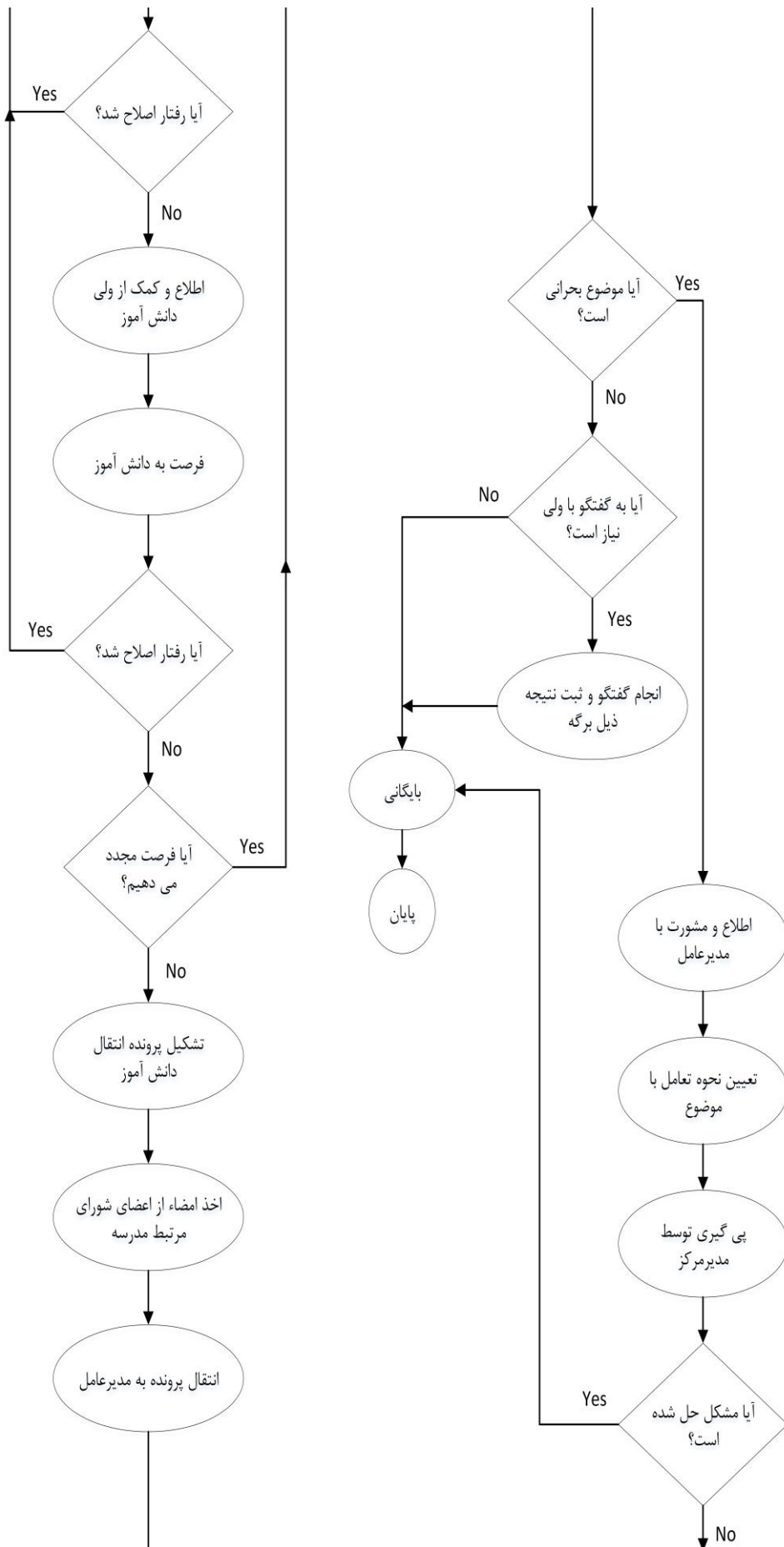
- دفتر مؤسسه مرکز پویش مرکز دانش مرکز رویش مهر
 مرکز مهرازی دبستان پسرانه دبستان دخترانه متوسطه پسرانه

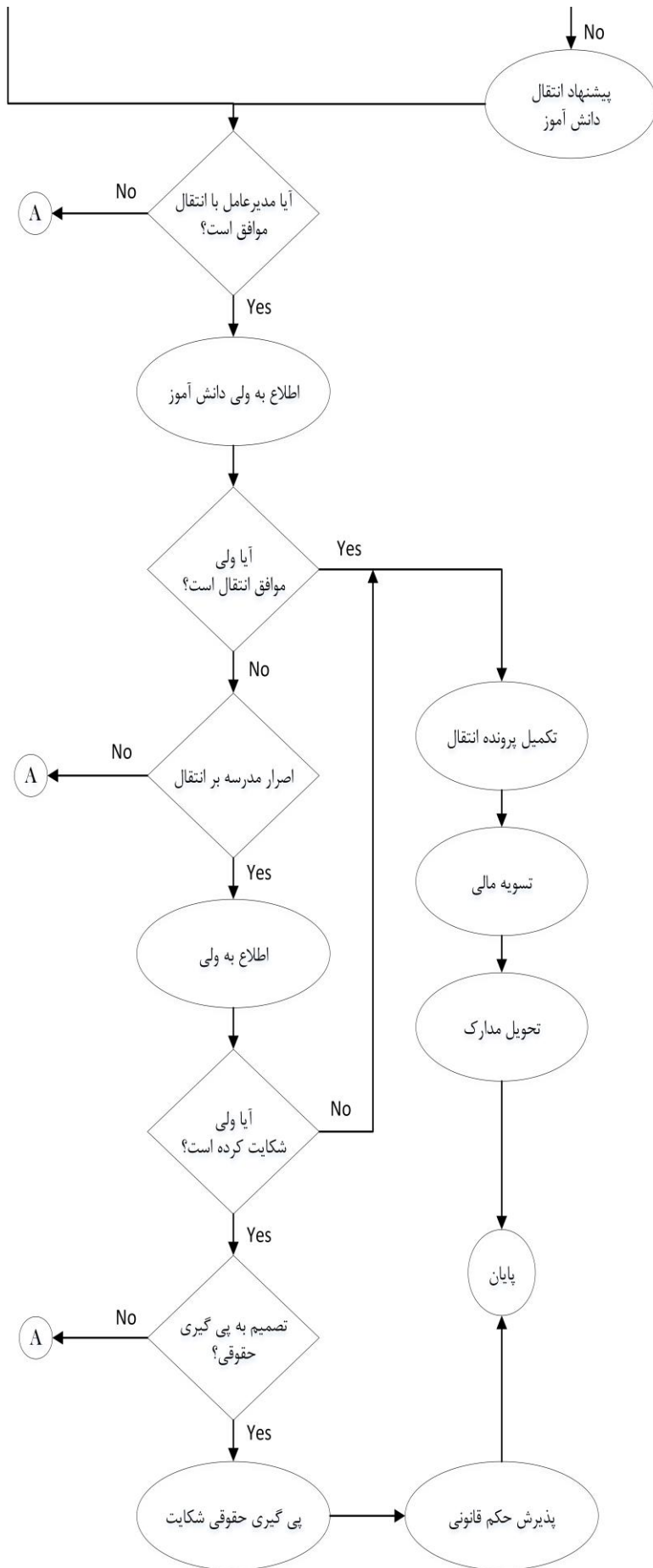
عنوان فرآیند : انتقال دانش آموز			
اهداف: حداقل کردن آسیب های انتقال دانش آموزان			
مسئول اجرا: معاون اجرایی		عوامل مرتبط: مدیران و کادر مدارس	
ورودی: تقاضای انتقال دانش آموز			
خروجی: انتقال دانش آموز			
تعریف مختصر:			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
	انتقال	متمم نرخ دانش آموزان انتقال یافته	٪۹۷

جدول پیوست‌ها (آیین نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه گزینش و انتقال دانش آموز و خانواده	G ۹	
برگه مشاهده	K ۳	
پرونده انتقال	K ۴	
صورتجلسه مدرسه	K ۶	
صورتجلسه تحویل مدارک	K ۵	

چارت:







فرآیند انتقال دانش آموز

۲۳. صدور نامه



شناسنامه فرآیند:

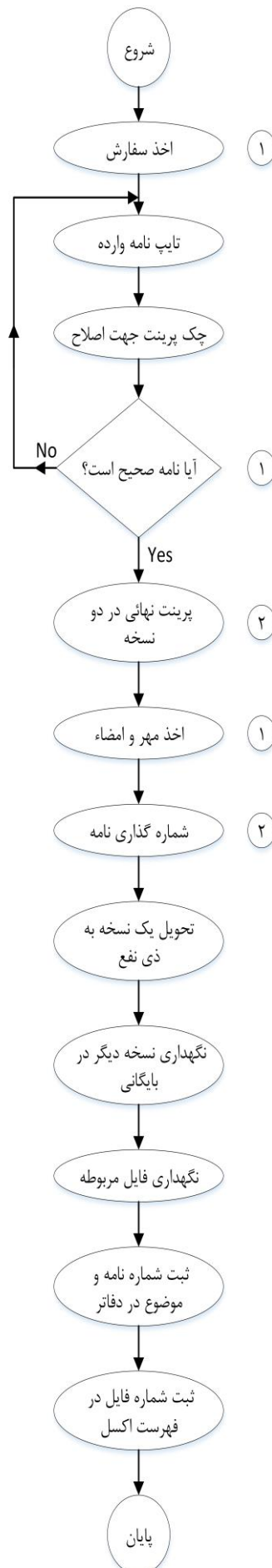
- دفتر مؤسسه
 مرکز پویش
 مرکز دانش
 مرکز رویش مهر
 دبستان پسرانه
 دبستان دخترانه
 متوسطه پسرانه
 مجتمع مهرهشتم

عنوان فرآیند: صدور نامه			
اهداف: ارتقاء کیفیت صدور نامه و ثبت و بایگانی جهت دسترسی بعدی			
مسئول اجرا: دبیرخانه مؤسسه		عوامل مرتبط: -	
ورودی: درخواست صدور متن نامه			
خروجی: نامه تایپ شده در سر برگ همراه با مهر و امضاء، شماره گذاری شده و ثبت شده			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
فصلی	تشخیص شماره نامه ها	ارائه شماره و درخواست متن نامه به صورت تصادفی	
فصلی	تشخیص موضوع نامه ها	ارائه مختصر متن و درخواست شماره نامه به صورت تصادفی	
فصلی	نظم در نگهداری نامه ها	نظم در نگهداری اسناد و فایل ها	

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)

عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه نامه نگاری	G ۱۱	

چارت:



دستورالعمل:

۱. سفارش تأیید و امضاء نامه مطابق جدول زیر:

نام مرکز	سفارش دهنده	امضاء کننده اصلی	امضاء از طرف
مؤسسه شمس الشموس	مدیرعامل	مدیرعامل	معاونین مدیرعامل
مجتمع مهر هشتم	مدیرعامل	مدیرعامل	معاونین مدیرعامل
مرکز پویش	مدیر مرکز	مدیر مرکز	-
مرکز دانش	مدیر مرکز	مدیر مرکز	-
مرکز رویش مهر	مدیر مرکز	مدیر مرکز	-
مرکز مهرازی	مدیر مرکز	مدیر مرکز	-

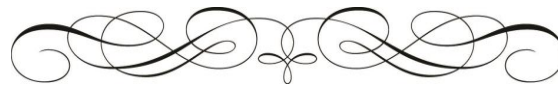
۱.۱. امضاء از طرف باید با هماهنگی صاحب امضاء اصلی باشد.

۱.۲. ذیل نامه حتماً باید نام امضاء کننده اصلی تایپ شده و امضاء کننده از طرف نام خود را در ذیل آن نوشته و با ذکر کلمه از طرف امضاء نماید.

۲. شماره گذاری مطابق فرمت ذیل است.

نام مرکز	صادر
مؤسسه شمس الشموس	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۱۲ / سال
مجتمع مهر هشتم	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۲۲ / سال
پویش	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۳۲ / سال
دانش	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۴۲ / سال
دبستان پسرانه	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۵۲ / سال
متوسطه پسرانه دوره اول	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۷۲ / سال
متوسطه پسرانه دوره دوم	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۸۲ / سال
دبستان دخترانه	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۹۲ / سال
رویش مهر	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۲۰۲ / سال
مهرازی	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۲۱۲ / سال

۲۴. ورود نامه



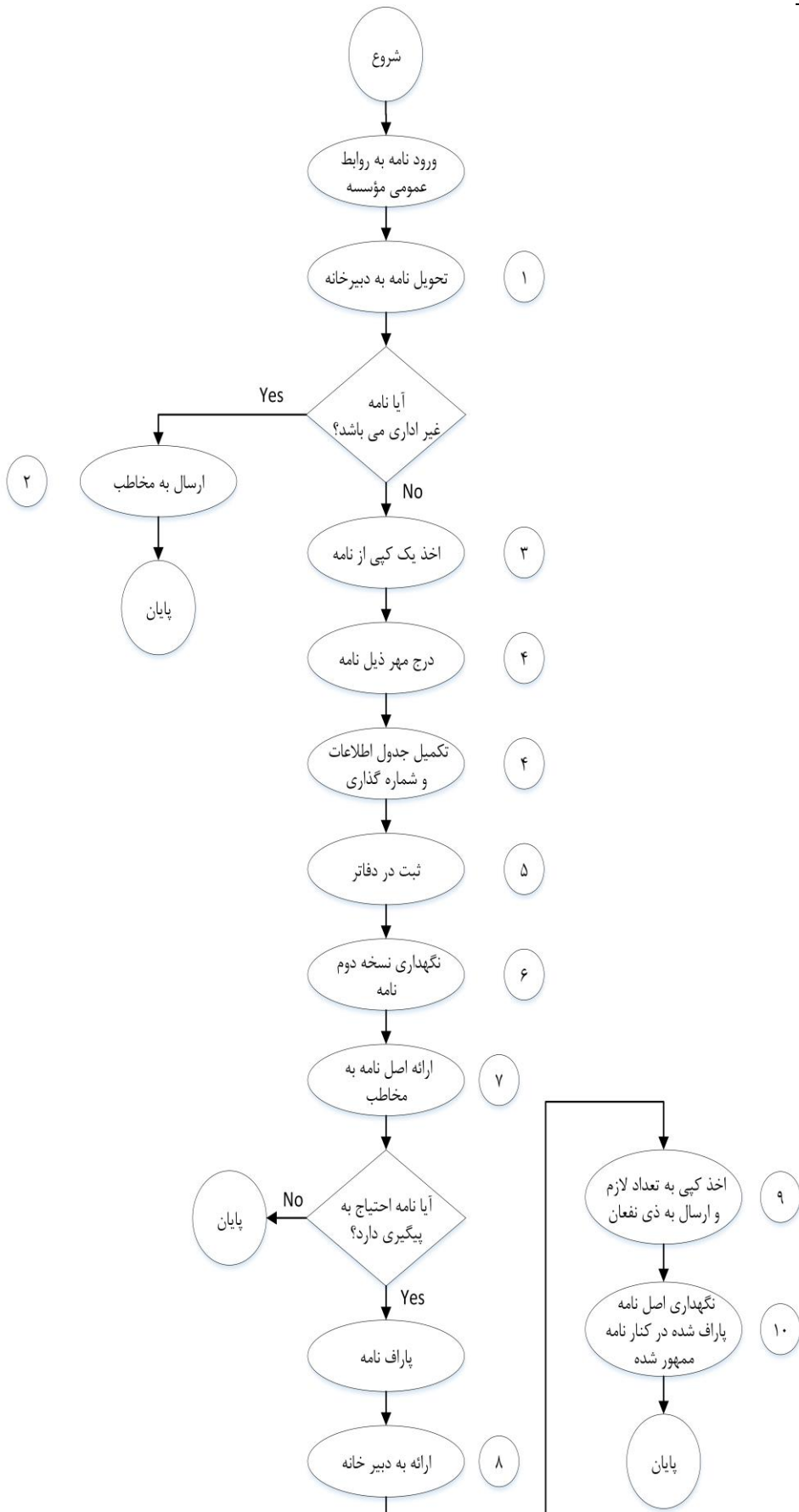
شناسنامه فرآیند:

- دفتر مؤسسه
 مرکز پویش
 مرکز دانش
 مرکز مهرازی
 دبستان پسرانه
 دبستان دخترانه
 مجتمع مهرهشتم
 مرکز رویش مهر
 متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: ورود نامه			
اهداف: ثبت و بایگانی نامه های وارده و ارجاع به مرکز مربوطه			
مسئول اجرا: دبیرخانه مؤسسه		عوامل مرتبط: روابط عمومی - دبیرخانه	
ورودی: نامه های اداری			
خروجی: ثبت اطلاعات نامه و انتقال به مسئول مربوطه			
تعریف مختصر: -			
شاخص های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
فصلی	تشخیص شماره نامه ها	ارائه نامه از روی شماره به صورت تصادفی	٪۱۰۰
فصلی	تشخیص موضوع نامه ها	ارائه از روی موضوع یا ارسال کننده به صورت تصادفی	٪۱۰۰
فصلی	نظم در نگهداری نامه ها	نظم در نگهداری اسناد طبق دستورالعمل (ممهور بودن، نگهداری نسخه های دوم نامه های پاراف شده)	٪۹۵

جدول پیوست ها (آیین نامه ها - فرم ها و چک لیست ها و ...)		
عنوان	شماره شناسایی	توضیح
آیین نامه نامه نگاری	G ۱۱	

چارت:



دستورالعمل:

۱. روابط عمومی مؤسسه نامه های وارده مدارس را به مدارس و سایر نامه ها را به دبیرخانه تحویل خواهد داد.
۲. دبیرخانه نامه های حقیقی را به افراد ذینفع تحویل خواهد داد.
۳. دبیرخانه از نامه های حقوقی یک نسخه کپی خواهد گرفت.
۴. دبیرخانه اطلاعات نامه های حقوقی شامل تاریخ ورود، ارسال کننده، دریافت کننده و موضوع را در ذیل کپی نامه ثبت و شماره گذاری مینماید. در این راستا مهری مناسب برای دبیرخانه تهیه گردیده است.
۵. دبیرخانه اطلاعات نامه را در دفاتر مربوطه ثبت خواهد کرد.
۶. دبیرخانه پس از مهرنامه و ورود اطلاعات، نسخه کپی از نامه را در بایگانی ذخیره خواهد کرد.
۷. دبیرخانه اصل نامه را به مخاطب تحویل خواهد داد.
۸. چنانچه مخاطب دستور پیگیری در هاشم نامه مرقوم نمودند، جهت پیگیری نامه را به دبیرخانه تحویل می دهند.
۹. دبیرخانه از نامه هایی که احتیاج به پیگیری دارند به تعداد ذینفعان کپی تهیه، و به دست آنان می رساند و اصل نامه پاراف شده را به ضمیمه نامه ممهور شده نگهداری می نماید.
۱۰. شماره گذاری نامه های وارده مطابق فرمت ذیل است.

نام مرکز	وارده
مؤسسه شمس الشموس	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۱۱ / سال
مجتمع مهرهشتم	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۲۱ / سال
پویش	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۳۱ / سال
دانش	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۴۱ / سال
دبستان پسرانه	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۵۱ / سال
متوسطه پسرانه دوره اول	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۷۱ / سال
متوسطه پسرانه دوره دوم	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۸۱ / سال
دبستان دخترانه	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۱۹۱ / سال
مرکز رویش مهر	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۲۰۱ / سال
مرکز مهرازی	شماره سریال از ۱۰۰۱ / ۲۱۱ / سال

اطلاعات نامه های وارده:	
ارسال کننده:	تاریخ ارسال:
دریافت کننده:	تاریخ دریافت:
موضوع:	شماره دبیرخانه:
	دبیرخانه مؤسسه



۲۵. تولید و استقرار مدل مهرهشتم



شناسنامه فرآیند:

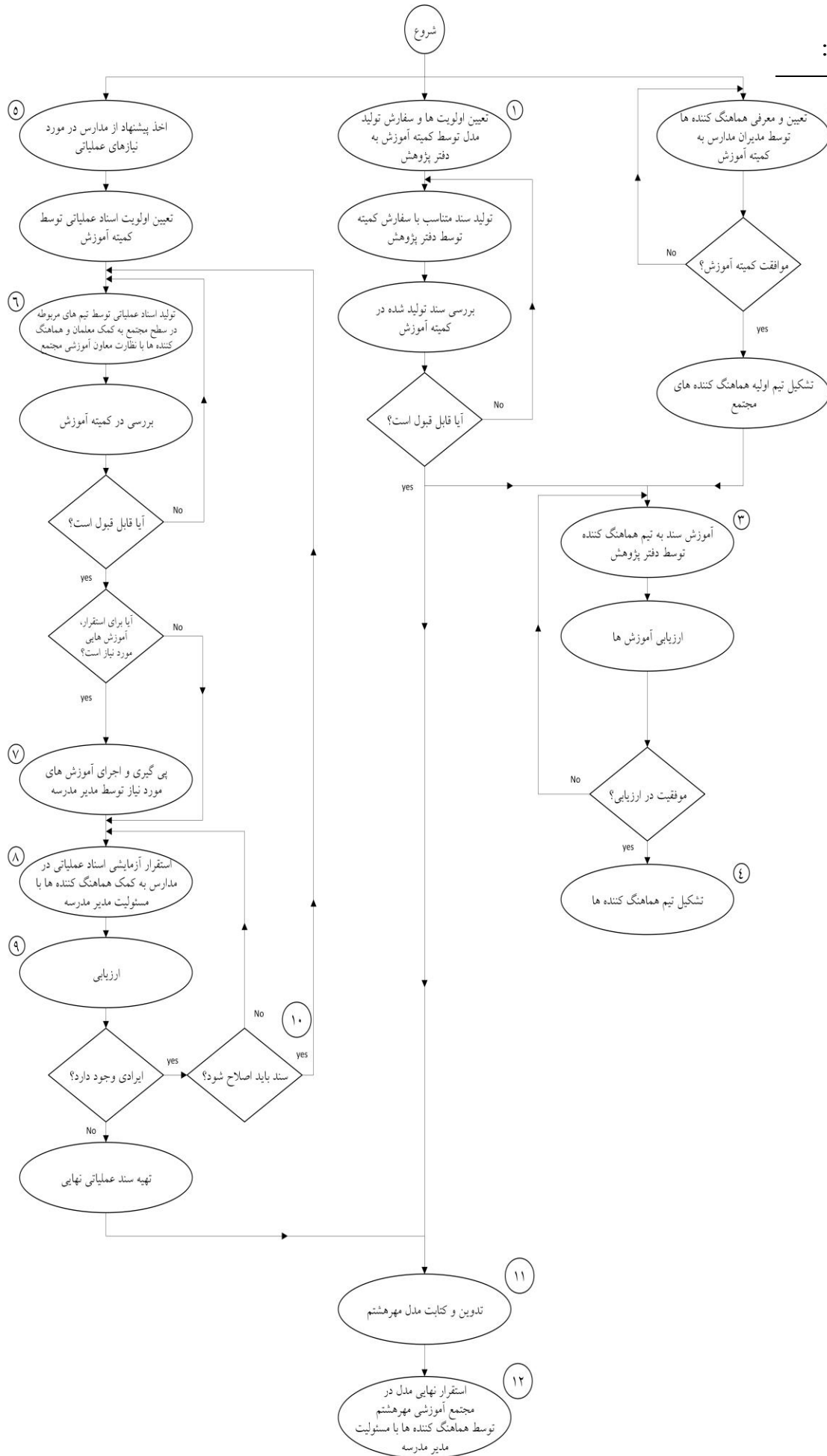
<input checked="" type="checkbox"/> دفتر مؤسسه	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز پویش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز دانش	<input checked="" type="checkbox"/> مرکز رویش مهر
<input checked="" type="checkbox"/> مرکز مهرازی	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان پسرانه	<input checked="" type="checkbox"/> دبستان دخترانه	<input checked="" type="checkbox"/> متوسطه پسرانه

عنوان فرآیند: تولید و استقرار مدل مهرهشتم			
اهداف: تولید مدل تربیتی مهرهشتم و استقرار آن در مدارس مجتمع مهرهشتم			
مسئول اجرا: معاون آموزشی		عوامل مرتبط: مدیر دفتر پژوهش - مدیران مدارس	
ورودی: دانش‌های مرتبط با امور آموزشی و تربیتی در مدارس			
خروجی: اسناد مرتب شده در مورد مسائل آموزشی و تربیتی - مدارس فعال و هماهنگ ذیل این اسناد			
تعریف مختصر: -			
شاخص‌های ارزیابی فرآیند:			
دوره اندازه‌گیری	نام شاخص	نحوه محاسبه	حداقل قابل قبول
سالانه	تولید مدل مهرهشتم	میزان اسناد تولید شده به میزان اسناد مقرر برای تولید در ابتدای سال	٪ ۹۰
سالانه	شاخص‌های ۱۲، ۱۳ و ۱۴ از ارزیابی کیفی مدارس		٪ ۸۰

جدول پیوست‌ها (آیین‌نامه‌ها - فرم‌ها و چک لیست‌ها و ...)

عنوان	شماره شناسایی	توضیح
مأموریت دفتر پژوهش		

چارت:



دستورالعمل:

۱. دفتر پژوهش بر اساس الویت‌هایی که توسط کمیته آموزش برای آن مشخص می‌شود به مطالعه می‌پردازد.
 ۲. تیم هماهنگ‌کننده‌ها شامل حداقل یک هماهنگ‌کننده به عنوان راهبر اصلی در هر مدرسه است و در ضمن لازم است برای هر یک یا چند گروه درسی مشخص شده در کمیته آموزش در هر مقطع یک هماهنگ‌کننده به عنوان مسئول گروه تربیت گردد. انتخاب این افراد پس از تصویب چارت به پیشنهاد مدیران و تصویب کمیته آموزش می‌باشد.
 ۳. برنامه دفتر پژوهش جهت تبیین و آموزش اسناد بالادستی به تیم هماهنگ‌کننده‌ها در کمیته آموزش بررسی و تصویب میگردد. پس از آن دفتر پژوهش یا مدیر مدرسه یا مرجع بیرونی بنا به تشخیص کمیته آموزش برنامه مصوب را اجرا کرده و عملکرد حاضران را ارزیابی میکند و در صورت نیاز مدرک در اختیار اعضا قرار میدهد.
 - مدیران مدارس بنابر تشخیص کمیته آموزش در برخی از دوره‌ها شرکت کرده و مدارک لازم را کسب مینمایند.
 ۴. پس از اتمام دوران آمادگی و آموزش، تیم هماهنگ‌کننده‌ها با مجوز مرکز پژوهش امکان طراحی اسناد عملیاتی را در مدارس خواهند داشت و این اسناد ذیل نظر معاون آموزشی مؤسسه تدوین خواهد گردید.
 ۵. اسناد عملیاتی دو سویه بوده که از طرفی ناظر به مدرسه بوده و پیشنهاد مدرسه را اعمال می‌کند و از سوی دیگر نقشه‌ای کلی که کمیته‌ی آموزش طراحی نموده است را پی‌گیری می‌نماید. بر اساس این دو مبنا الویت‌هایی برای ساخت اسناد عملیاتی پیشنهاد می‌شود.
 - ۵,۱. اسناد عملیاتی: اسناد جزئی‌تری در ذیل اسناد بالادستی هستند که تکلیف مربی را در عمل روشن می‌نماید و البته از عمل نشأت می‌گیرند. مانند برنامه درس فارسی سوم دبستان.
 ۶. اسناد عملیاتی با نظارت معاون آموزشی مؤسسه تدوین می‌شود؛ چراکه این اسناد در مدارس مهره‌ششم مشترک است. مسئولیت ساخت این اسناد بر عهده‌ی معاون آموزشی مؤسسه بوده و باید با هماهنگی مدارس به ساخت اسناد پرداخته و مستند نماید.
 ۷. مسئولیت آموزش اسناد بالادستی و عملیاتی به مربیان برعهده‌ی مدیر مدرسه می‌باشد. البته اسناد عملیاتی با کمک مربیان ساخته خواهد شد، بنابر این در حین ساخت و حتی قبل از آن باید آموزش‌های اولیه به ایشان ارائه گردد. آموزش به دیگر مربیان نیز باید توسط مدیر مدرسه تدارک دیده شود.
 ۸. برای اجرائی شدن یک سند احتیاج به بررسی مداوم در عرصه‌ی عمل می‌باشد؛ لذا هماهنگ‌کننده‌ها به استقرار این اسناد همت می‌گمارند.
 ۹. ارزیابی‌ها در این مرحله توسط مربیان و هماهنگ‌کننده‌ها و دفتر پژوهش انجام میشود. بدیهی است که دفتر پژوهش با حضور در گروه‌ها در هنگام تهیه اسناد عملیاتی، نظر خود را ارائه خواهد داد.
 ۱۰. در صورت تأیید معاون آموزشی مؤسسه، سند بازنویسی خواهد شد.
 ۱۱. اسناد بالادستی و اسناد عملیاتی و ارتباط آنها توسط دفتر پژوهش مؤسسه و تحت عنوان مدل مهره‌ششم مدون، مستند و ارائه می‌شوند.
- تصمیم‌گیری در مورد ویرایش اسناد نهائی به عهده کمیته آموزش میباشد.

۱۲. مسئولیت استقرار بخش های نهائی شده مدل در مدرسه بصورت ثابت و پایدار بر عهده مدیر مدرسه و با کمک و نظارت هماهنگ کننده ها میباشد.