



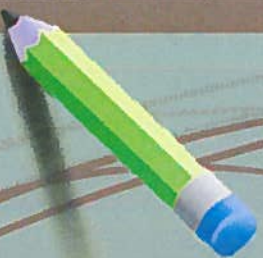
# اصطلاح، شناسایی و مستندسازی فرآیندهای معاونت امور شهری و

محیط زیست

اداره زیرساختی

مجموعه اسکیلات و بهبود روشها

معاونت برنامه ریزی و توسعه شهری منطقه ۱۹



الله أكبر

## مقدمه:

در سالهای اخیر موضوعی که بیش از پیش سازمانها و ذهن مدیران آنها را سخت درگیر نموده است، تغییر، اصلاح و بهبود وضعیت سازمان هاست، دلایل آن هم دو دلیل اساسی و بدیهی است:

اول اینکه محیط سازمان ها به طور مستمر و با شتاب دستخوش تغییر و تحول بوده و سازمان های سازگار و هماهنگ با الزامات و مقتضیات محیط، قادر به تداوم حیات و بقای خود هستند. دوم اینکه سازمانها برای رشد و تکامل خود باید از درون متحول شوند و به سوی تعالی برتری و بلوغ حرکت کنند و این فلسفه تکامل و ضرورت موجود در این سازمانهاست که بیش از اینکه انرژی وقت و منابع خود را صرف حفظ وضع موجود نمایند بیشتر صرف بهبود و توسعه و بالندگی سازمان کنند.

سازمان بدلیل پویایی و پیچیدگی های محیط درونی و بیرونی خود، همواره در معرض چالش ها، مسائل و مشکلاتی است که مقدار محدودی از انرژی سازمان را به خود اختصاص می دهند. مواجهه صحیح با موارد مذکور به عنوان بقا و تمهیدی برای توسعه و تحول سازمان مطرح می شود. اولین گام چنین مواجهه ای، شناخت دقیق و معتبر مسائل یا مشکلات موجود با آینده، مبتلا به سازمان است. لذا لازم است چالش ها، مسائل و مشکلات مذکور یک رویکرد عملی، تحلیل و الویت بندی تا مبنای عینی برای فعالیت های تصمیم گیری و مشکل گشای سازمان فراهم آید.

توسعه یا تحول سازمانی یک تلاش استراتژیکی (برنامه ریزی شده و نظام مند) در جهت تغییر است که با هدف افزایش اثر بخشی و کارایی سیستم در محل سازمان یا بخش های عمده ای از آن به عمل می آید. اصولاً تحول از جهت شکل گیری، اقدام و تحقق یک فرآیند تدریجی و مستمر است با این حال ناچار می شویم به شکلی واکنشی عکس العمل نشان می دهیم چنین حالتی غالباً ناشی از غفلت یا ضعف در شناسایی محیط درونی و بیرونی و عکس العمل آگاهانه و به موقع در مقابل آن است.

شناسایی و مستند کردن فرایندها و روش های اجرایی می تواند از جهات چندی کمک های مهمی به تحقق موارد فوق الذکر نماید.

الف) آنکه از طریق گرد آوری اطلاعات وسیع و معتبر به طریقی علمی، موجب ارتقای کیفیت اطلاعات مبنای تصمیمات و کاهش تردیدهای پیرامون آنها می شود.

ب) از طریق درگیر کردن (مشارکت) افراد در شناسایی، بیان، تحلیل و تعریف روابط بین فرایندها می تواند به نوعی آگاهی، ادراک و اعتماد روانی در زمینه ای لازم و بالتبع نظر جهت همکاری در اجرای تصمیمات (استراتژیهای) متخذه را در افراد ایجاد نماید، ضمن آنکه موجب ارتقای کیفیت تصمیمات نیز شود.

ج) با شناسایی، استخراج و مدون کردن فرایندها و روش های اجرایی، زمینه لازم برای انجام اقدامات لازم برای تعریف و اجرایی پروژه های بهبود، روابط کاری، کاهش تنش ها و ارتقاء رضایت ذینفعان ای ایجاد می گردد.

بدین منظور پروژه شناسایی، استخراج فرایندها، تعریف توالی و تعامل فرایندها، شاخص های کلیدی عملکرد و مدون کردن روش های اجرایی در اداره تشکیلات منطقه ۱۹ شهرداری ایران تعریف گردید.

در راستای اجرایی پروژه اقدامات ذیل تعریف و اجرایی گردید:

الف) تشکیل تیم

ب) شناسایی فرایندها

به منظور شناسایی فرایندها با کلیه کارشناسان و روسای ادارات حوزه خدمات شهری و محیط زیست طی ۲۰ نفر ساعت مصاحبه حضوری انجام گردید. پس از مصاحبه با استفاده از مدل EFQM و الزامات استاندارد مدیریت کیفیت ISO9001 تعداد ۷ فرایند اصلی و ۷ فرایند فرعی شناسایی گردید.

ج) تعریف توالی و تعامل فرایندها، شاخص های کلیدی عملکرد و روش های اجرایی

پس از شناسایی فرایندها طی ۱۲۰ نفر ساعت توالی و تعامل فرایندها، شاخص ها و تعداد ۲۰ روش های اجرایی مدون گردید.



## فهرست مطالب

### بخش اول

آذین بندی.....۲-۷

### بخش دوم

نام گذاری و پلاک کوبی معابر.....۲-۸

### بخش سوم

تبلیغات تجاری.....۲-۵

### بخش چهارم

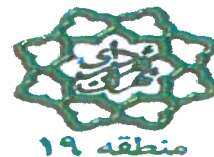
تبلیغات فرهنگی.....۲-۵

### بخش پنجم

رنگ آمیزی.....۲-۶

### بخش ششم

نقاشی دیواری.....۲-۶



**عنوان مدرک: روش اجرایی آذین بندی**

**حوزه: امور شهری و محیط زیست (اداره زیبا سازی)**


**کد مدرک: CSB-P-05**

**شماره بازنگری: صفر**

**تعداد صفحات: ۷ صفحه**

شرح تغییرات	تاریخ آخرین بازنگری	شماره آخرین بازنگری

وضعیت کنترل	تصویب کننده	تأیید کننده		تهیه کننده		
	پیمان قربانی	مسعود سلیمی	رستم عزیزی	غلامرضا کاظمی	عباس نور راسنگو	نام و نام خانوادگی
	شهردار منطقه ۱۹	معاون امور شهری وفضای سبز	معاون برنامه ریزی وتوسعه شهری	رئیس اداره تشکلات	رئیس اداره زیبا سازی	عنوان
						تاریخ
						امضاء

کد مدرک : CSB-P-05	عنوان : روش اجرایی آذین بندی	 منطقه ۱۹
شماره بازنگری : 00		
تاریخ بازنگری : ۹۴/۱۱/۱۷		
صفحه ۲ از ۷		

### فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۳	هدف
۳	دامنه کاربرد
۳	مسئولیت ها
۳	تعاریف
۴ و ۵ و ۶ و ۷	روش اجرا
ندارد	مدارک مرتبط