

طبقه بندی فرآیندهای

تأمین و توزیع

بر اساس مدل PCF

۱۴۰۰

عنوان و نام پدیدآور

طبقه‌بندی فرآیندهای شهرداری مشهد براساس مدل pcf / نویسندگان مرتضی رضوی‌نژاد... [و دیگران]؛ مدیر طرح هدا پیروی؛ به سفارش معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری مشهد. مشهد: سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری مشهد، انتشارات بوی شهر بهشت، ۱۴۰۰.

مشخصات نشر

مشخصات ظاهری

شابک

وضعیت فهرست نویسی

یادداشت

یادداشت

موضوع

موضوع

موضوع

شناسه افزوده

شناسه افزوده

شناسه افزوده

شناسه افزوده

رده بندی کنگره

رده بندی دیویی

شماره کتابشناسی ملی

۳۷۶ ص: ۲۲×۲۹ س.م.

۹۷۸-۶۰۰-۳۷۰-۲۸۳-۷

فیفا

نویسندگان مرتضی رضوی‌نژاد، محمد قنبری، مهدی امامی‌کشفی، عطیه غلامی، سمیرا اسماعیل‌زاده، رابعه کوشا.

کتابنامه: ص. ۳۷۶.

شهرداری مشهد — برنامه‌ریزی

شهرداری — ایران — مشهد — مدیریت

Municipal government -- Iran -- Mashhad -- Management

رضوی‌نژاد، مرتضی، ۱۳۶۴ -

پیروی، هدا، ۱۳۵۶ -

شهرداری مشهد. معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری مشهد. انتشارات بوی شهر بهشت

۷۴۶۹

۳۵۱/۵۵۸۲۲۲

۸۴۵۲۳۷۶

شناسنامه

نام کتاب

به سفارش

مدیر طرح

نویسندگان

همکاران

مشاوران

گرافیک و صفحه آرایی

سال و نوبت چاپ

شمارگان

شابک

ناشر

طبقه بندی فرآیندهای شهرداری مشهد براساس مدل PCF معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری مشهد نشانی: مشهد، میدان شهدا، ساختمان توسعه، طبقه چهارم، معاونت برنامه‌ریزی و توسعه سرمایه انسانی شهرداری مشهد هدا پیروی

مرتضی رضوی‌نژاد، محمد قنبری، مهدی امامی‌کشفی، عطیه غلامی، سمیرا اسماعیل‌زاده، رابعه کوشا

سید محمد جاودانی ادهمی، بنت الهدی علی‌اکبری، محمد حسین رجاییان، سیحان کریمی آغویی، سمیه اسماعیل مقدم، سید روح‌الله حسینی، مهسا شایسته مقدم، فرزانه علی‌دوست

شرکت اندیشه پژوهان تدبیر پایا، مهدی محمدزاده، سپیده صرافان، فاطمه سلطانی، عالیہ مینا، حسین عبدی، مریم نامی، علی عباسی طلایی،

هما نظری

کانون آگهی و تبلیغات هدا

تابستان ۱۴۰۰ - اول

جلد ۲۰۰

۹۷۸-۶۰۰-۳۷۰-۲۸۳-۷

انتشارات بوی شهر بهشت (وابسته به سازمان فرهنگی و اجتماعی شهرداری مشهد) نشانی: مشهد، چهارراه دکتر، سازمان فرهنگی و اجتماعی شهرداری مشهد نمابر: ۰۵۱-۳۸۴۰۱۰۰۴ | وبسایت: ketab.etefaq.org | پست الکترونیک: ketab1@mashhad.ir

مقدمه

کلان فرآیند ۱: تدوین چشم انداز و برنامه ریزی شهر

۳۴

کلان فرآیند ۱: تا سطح فعالیت

۵۳

کلان فرآیند ۲: توسعه خدمات و محصولات

کلان فرآیند ۲: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۲: تا سطح گام

۵۹

کلان فرآیند ۳: نظارت و صدور مجوزهای شهری

کلان فرآیند ۳: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۳: تا سطح گام

۸۵

کلان فرآیند ۴: ارائه خدمات و محصولات

کلان فرآیند ۴: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۴: تا سطح گام

۲۰۴

کلان فرآیند ۵: مدیریت و توسعه سرمایه های انسانی

کلان فرآیند ۵: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۵: تا سطح گام

۲۲۷

کلان فرآیند ۶: مدیریت فناوری اطلاعات

کلان فرآیند ۶: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۶: تا سطح گام

۲۴۶

کلان فرآیند ۷: مدیریت منابع مالی

کلان فرآیند ۷: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۷: تا سطح گام

۲۶۶

کلان فرآیند ۸: احداث، تجهیز، نگهداری و تعمیرات

کلان فرآیند ۸: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۸: تا سطح گام

۲۷۵

کلان فرآیند ۹: مدیریت دارایی ها و سرمایه گذاری

کلان فرآیند ۹: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۹: تا سطح گام

۳۰۲

کلان فرآیند ۱۰: مدیریت تعاملات و ارتباطات

کلان فرآیند ۱۰: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۱۰: تا سطح گام

۳۳۷

کلان فرآیند ۱۱: مدیریت تحول و توسعه سازمانی

کلان فرآیند ۱۱: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۱۱: تا سطح گام

۳۵۵

کلان فرآیند ۱۲: پشتیبانی و راهبری معاملات

کلان فرآیند ۱۲: تا سطح فعالیت

کلان فرآیند ۱۲: تا سطح گام

۳۷۶

منابع

۳۵

۳۹

۵۴

۵۵

۶۰

۶۵

۸۶

۱۰۸

۲۰۵

۲۰۹

۲۲۸

۲۳۱

۲۴۷

۲۵۱

۲۶۷

۲۶۹

۲۷۶

۲۸۱

۳۰۳

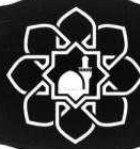
۳۰۹

۳۳۸

۳۴۱

۳۵۶

۳۶۰

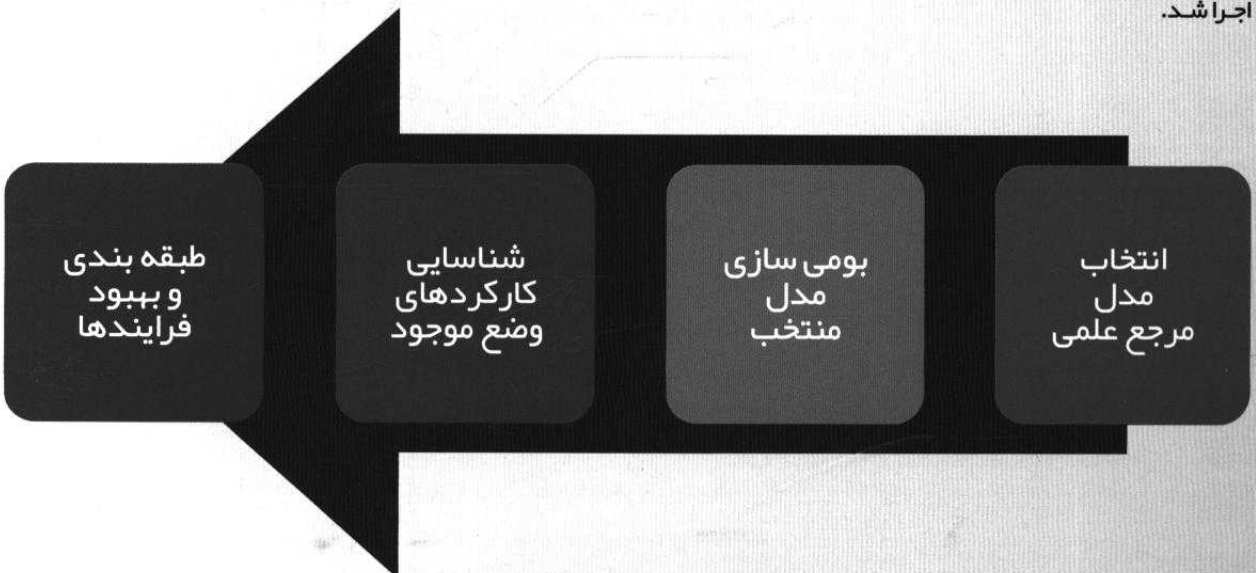


دیباجه

۱

فرآیندها اجزای در هم تنیده سازمان‌ها هستند که ماهیت واقعی سازمان را شکل داده و تمامی سطوح عملیاتی، میانی و راهبردی سازمان، از تأمین‌کنندگان تا مشتریان را در بر می‌گیرند. فرآیندها عملیات روزانه سازمان را شکل داده، برنامه‌های میان‌مدت و بلندمدت را عملیاتی کرده و ابزار تحقق استراتژی‌ها و اهداف سازمان محسوب می‌شوند. در واقع فرآیندها مرزهای کارکردی و وظیفه‌ای در سازمان را طی کرده و محصولات و خدمات موردنیاز مشتریان را با افزودن ارزش به ورودی‌ها ارائه می‌دهند. از این رو، مدیریت فرآیندهای سازمانی به منزله در اختیار گرفتن کنترل حرکتی سازمان است که می‌تواند به صورت پیشگیرانه و هوشمندانه از جهت‌گیری نامناسب فعالیت‌ها و انحراف در اجرای آن‌ها جلوگیری نموده و موجب می‌شود سازمان به طور متوازن و متناسب در جهت اهداف خود گام بردارد.

ایجاد یک سازمان شفاف و چابک با فرآیندهای بهینه که با حداکثر کارایی و اثربخشی فعالیت‌ها را به اهداف خود برساند همواره مورد تأکید بوده است؛ رویکرد فرآیندی و استانداردسازی مراحل انجام فعالیت‌های اجرایی در مجموعه‌ها و سازمان‌های بزرگ در حال حاضر به عنوان یک الزام اثبات شده به جهت نیاز به اهداف مذکور مورد توجه اکثر ابرسازمان‌ها قرار دارد. از این رو با توجه به اهمیت موضوع و نیاز مجموعه شهرداری مشهد؛ «طرح شناسایی، طبقه‌بندی و بهبود فرآیندها» در دستور کار قرار گرفت. این طرح در قالب ۴ مرحله انتخاب مدل مرجع علمی، بومی‌سازی مدل منتخب مطابق با الزامات شهرداری مشهد، شناسایی کارکردهای وضع موجود شهرداری مشهد اعم از مجموعه‌های ساختاری، مناطق، سازمان‌ها، مؤسسه و شرکت‌های تابعه و در نهایت طبقه‌بندی و بهبود فرآیندها، با مشارکت کارشناسان تمامی مجموعه‌های شهرداری مشهد و با حمایت‌های مدیران شهری، اجرا شد.



شکل ۱- مراحل پیاده‌سازی طرح شناسایی، طبقه‌بندی و بهبود فرآیندها در شهرداری مشهد