



دانشگاه علوم پزشکی مشهد

شناسنامه فرآیند

سازمان :	دانشگاه علوم پزشکی مشهد	معاونت :	درمان
مدیریت :	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه	بخش/واحد :	واحد روابط عمومی اورژانس ۱۱۵

عنوان:

«فرآیند وصول گزارش و رویداد در حوزه روابط عمومی»

کد مدرک: MP۲۴۰۴۰۵

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

جدول تغییرات

ردیف	شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شرح تغییرات
۱	۰۱	۱۴۰۰/۳/۳۰	شاخص فرآیند نوشته شد.

توزیع نسخ :

رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه	روابط عمومی اورژانس ۱۱۵				

تهیه کننده :	مسئول واحد روابط عمومی اورژانس ۱۱۵	تایید کننده :	مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه	تصویب کننده :	معاون درمان
تاریخ:		تاریخ:		تاریخ:	
امضاء		امضاء		امضاء	



شناسنامه فرآیند

وصول گزارش و رویداد در حوزه روابط عمومی

کد مدرک: MP۲۴۰۴۰۵

شماره بازنگری: ۰۲

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

صفحه ۱ از ۲

۱- تعریف / هدف فرآیند:

وصول گزارش و درخواست از مسئولین و ادارت و سازمانها و روزنامه و رادیو و تلویزیون در خصوص حوزه مدیریت

۲- مالک/صاحب فرآیند:

مسئول روابط عمومی اورژانس ۱۱۵

۳- خدمت گیرندگان / خدمت دهندگان فرآیند:

شرح خدمت گیرندگان	شرح خدمت دهندگان
۱- مردم ۲- کارکنان	۱- مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه

۴- شرایط انجام فرآیند:

وصول گزارش و دریافت اطلاعات از مسئول یا کارشناس مربوطه، تهیه مستندات و هماهنگی روابط عمومی دانشگاه جهت انجام مصاحبه یا تهیه پاسخ مورد نظر

۵- شروع و خاتمه فرآیند:

شروع فرآیند: وصول گزارش
خاتمه فرآیند: انجام مصاحبه یا ارائه اطلاعات

۶- لیست مستندات مورد نیاز:

۶-۱ فرم مصاحبه و یا درخواست مصاحبه از طریق تماس و یا پیامک و تلفنی

۷- قوانین، مقررات و دستورالعمل ها

۷-۱ طرح تکریم

۷-۲ دستورالعمل ها

۷-۳ شرح وظایف وزارتخانه ای



شناسنامه فرآیند
وصول گزارش و رویداد در حوزه روابط عمومی

کد مدرک: MP۲۴۰۴۰۵
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۲ از ۲

۸- سیستم ها و نرم افزارهای مرتبط

۸-۱ اتوماسیون اداری

۹- تعاملات و ارتباطات :

خروجی ها:			ورودی ها:		
ردیف	نام خروجی	مشتري / مخاطب خروجی	ردیف	تأمین کننده ورودی	ورودی نام
۱	انجام مصاحبه یا تهیه گزارش	مسئول روابط عمومی	۱	منبع خبر یا گزارش	خبر یا گزارش
۲			۲		
۳			۳		
۴			۴		
۵			۵		
۶			۶		

۱۰- مستندات پیوست شناسنامه :

ردیف	نام مدرک	شماره مدرک
۱		
۲		
۳		
۴		
۵		
۶		
۷		
۸		
۹		
۱۰		

شماره نمودار : MP۲۴۰۴۰۵ شماره بازنگری : ۰۲ تاریخ بازنگری : ۱۴۰۰/۳/۳۰		نمودار جریان فرآیند (FPC) عنوان فرآیند : وصول گزارش ورودی در حوزه روابط عمومی			
سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد		معاونت: درمان		شرح زیر فرآیند / فرآیند:	
مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث دانشگاه		بخش: واحد روابط عمومی واحد:		شرح کلی و هدف از انجام فرآیند:	
مالک/صاحب فرآیند: مسئول واحد روابط عمومی		وصول گزارش و دریافت اطلاعات از مسئول یا کارشناس مربوطه، تهیه مستندات و هماهنگی روابط عمومی دانشگاه جهت انجام مصاحبه یا تهیه پاسخ مورد نظر		شرایط انجام فرآیند	
اتفاق افتادن یک رویداد یا سوال از حوزه مربوط درجراید یا تلویزیون و رادیو		سیکل انجام فرآیند (روزانه / ماهانه / سالانه) : بنا به درخواست		مشتری فرآیند : شخص / سازمان	
ردیف	شرح مرحله / گام	☐ عملیات ☐ انتقال ☐ کنترل ☐ تأخیر ☐ انبارش	مسئول / مسئولی	فرمهای مستندات مربوط به فعالیت	امکان افزایش امکان برون سپاری
وصول گزارش و درخواست از سازمان و ادارت ...			مسئول سازمانی	فرمهای مستندات مربوط به فعالیت	ملاحظات
۱	وصول گزارش و درخواست از مسئولین و ادارت و سازمانها و روزنامه و رادیو و تلویزیون درخصوص حوزه مدیریت	*	کارشناس روابط عمومی ۱۱۵	روابط عمومی	تلفنی / اتوماسیون اداری / دستی
۲	دریافت اطلاعات از مسئول و کارشناس مربوطه	*	کارشناس روابط عمومی ۱۱۵	روابط عمومی	ترکیبی
۳	تهیه مستندات و هماهنگی جهت برگزاری جلسه با مدیریت و اخذ مجوز لازم	*	کارشناس روابط عمومی ۱۱۵	روابط عمومی	ترکیبی
جمع بندی، تایید نهایی					
۴	هماهنگی با روابط عمومی دانشگاه اخذ مجوز و تایید صلاحیت درخواست کننده	*	کارشناس روابط عمومی ۱۱۵	روابط عمومی	ترکیبی
۵	تهیه پاسخ براساس موارد خواسته شده و مستندات موجود در اتوماسیون	*	کارشناس روابط عمومی ۱۱۵	روابط عمومی	نرم افزاری
۶	ارسال به مدیریت حوادث و فوریتهای پزشکی جهت تایید و امضاء	*	مدیر مرکز	مرکز اورژانس ۱۱۵	نرم افزاری
۷	ارسال به دبیرخانه جهت اقدام لازم	*	مسئول دبیرخانه	دبیرخانه	نرم افزاری
۸	ارسال جواب به مرجع ذیصلاح	*	مسئول دبیرخانه	دبیرخانه	نرم افزاری
جمع					



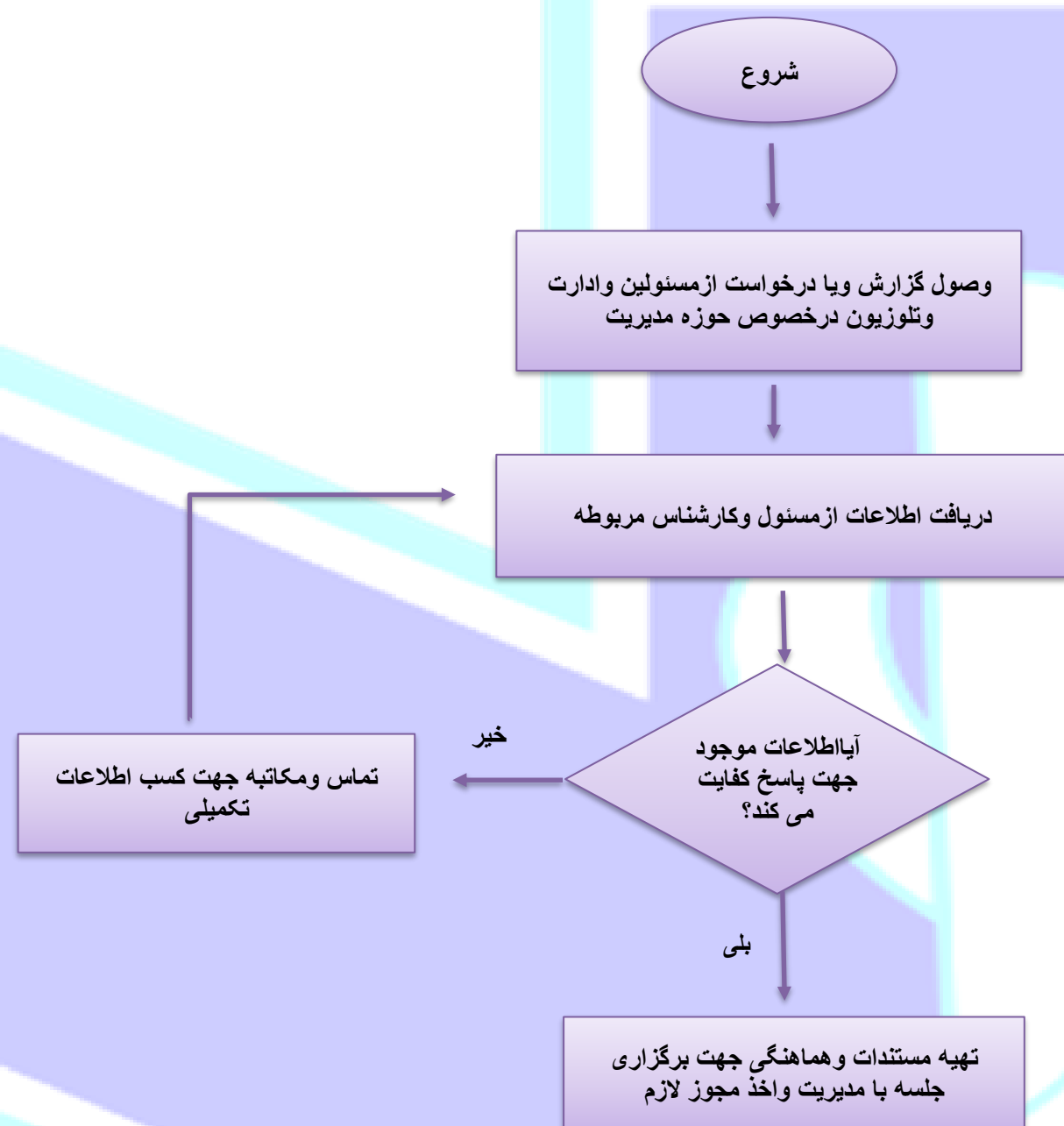
نمودار گردش کار

فرآیند وصول گزارش و رویداد در حوزه روابط عمومی اورژانس پیش بیمارستانی

کد نمودار: MP۲۴۰۴۰۵
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰

روابط عمومی مرکز اورژانس پیش بیمارستانی

مرحله اول:
وصول گزارش ویا درخواست از سازمان و...



مرحله دوم :
جمع بندی، تایید نهایی





لیست شاخص های فرآیند

نام سازمان: دانشگاه علوم پزشکی مشهد - معاونت درمان

کد مدرک: MP۲۴۰۴۰۵
شماره بازنگری: ۰۲
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۳/۳۰
صفحه ۱ از ۱

مدیریت: مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث

نام فرآیند: وصول گزارش و رویداد در حوزه روابط عمومی

بخش/واحد: روابط عمومی

گزارشات		دادهای مورد نیاز					فرمول محاسبه	عنوان شاخص	ردیف
مسئول مرتبط	شکل / قالب گزارش	دوره محاسبه	عنوان گزارشات	دوره تهیه / گردآوری	مسئول تهیه / گردآوری	عنوان داده			
رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	گزارش	شش ماه	کل تعدادخبرها	موردی	مسئول روابط عمومی	تعدادخبرهای مرتبط با حوادث ویژه	کل تعدادخبرهای مرتبط با حوادث ویژه	تولید و ارسال خبر حوادث ویژه	۱
رئیس مرکز اورژانس پیش بیمارستانی و مدیریت حوادث	گزارش	شش ماهه	کل تعدادخبرها	موردی	مسئول روابط عمومی	تعدادمحتوای تولید شده	کل تعدادمحتوای تولید شده	اطلاع رسانی و ارسال خبریه حوزه صدا و سیما، فضای مجازی و...	۲