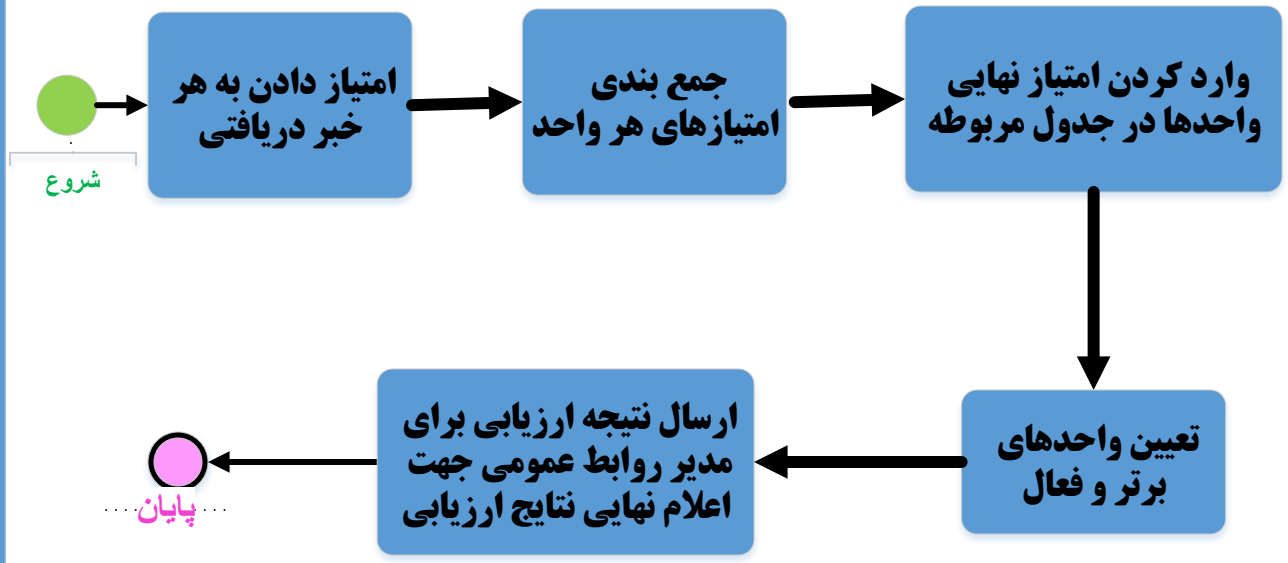
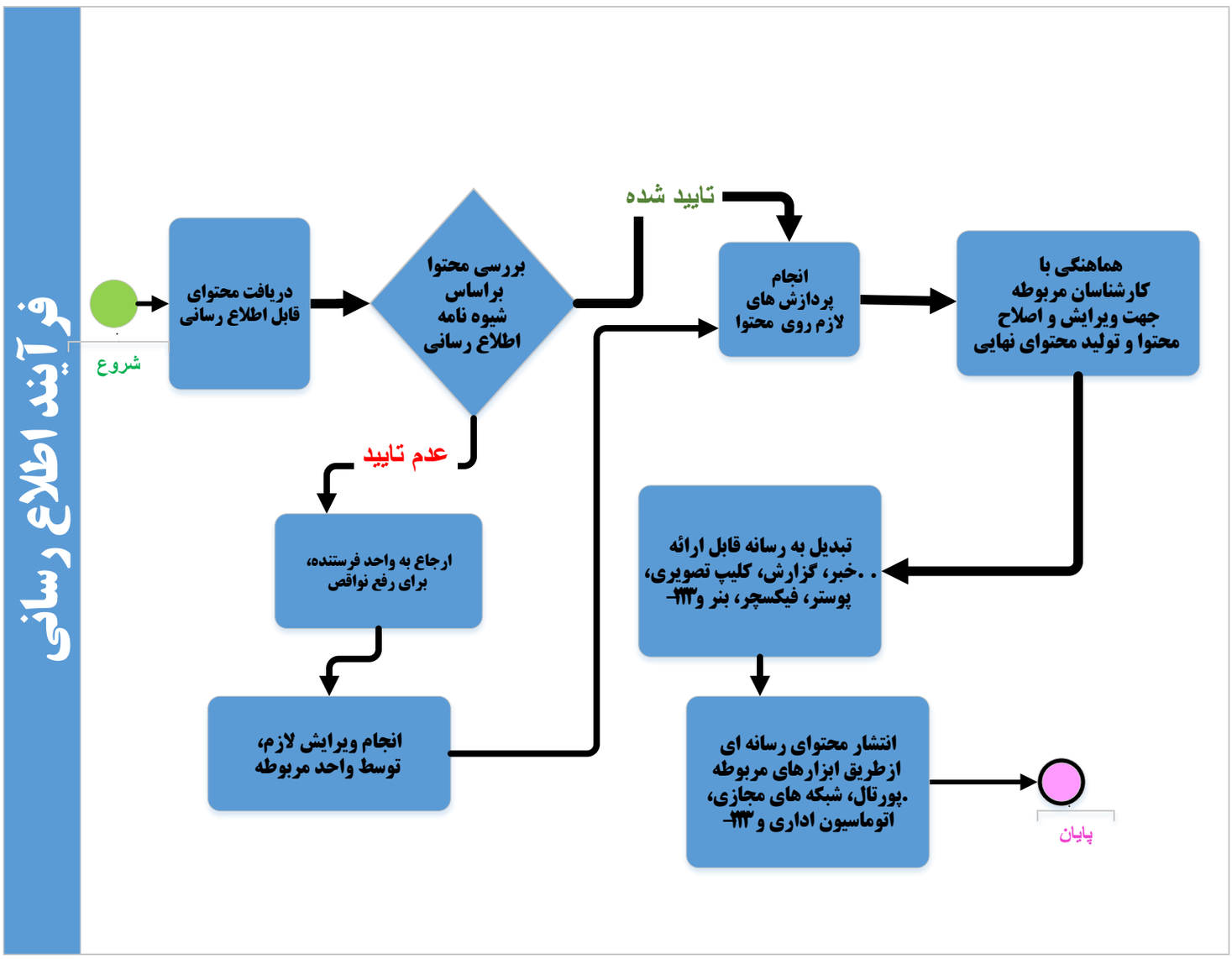
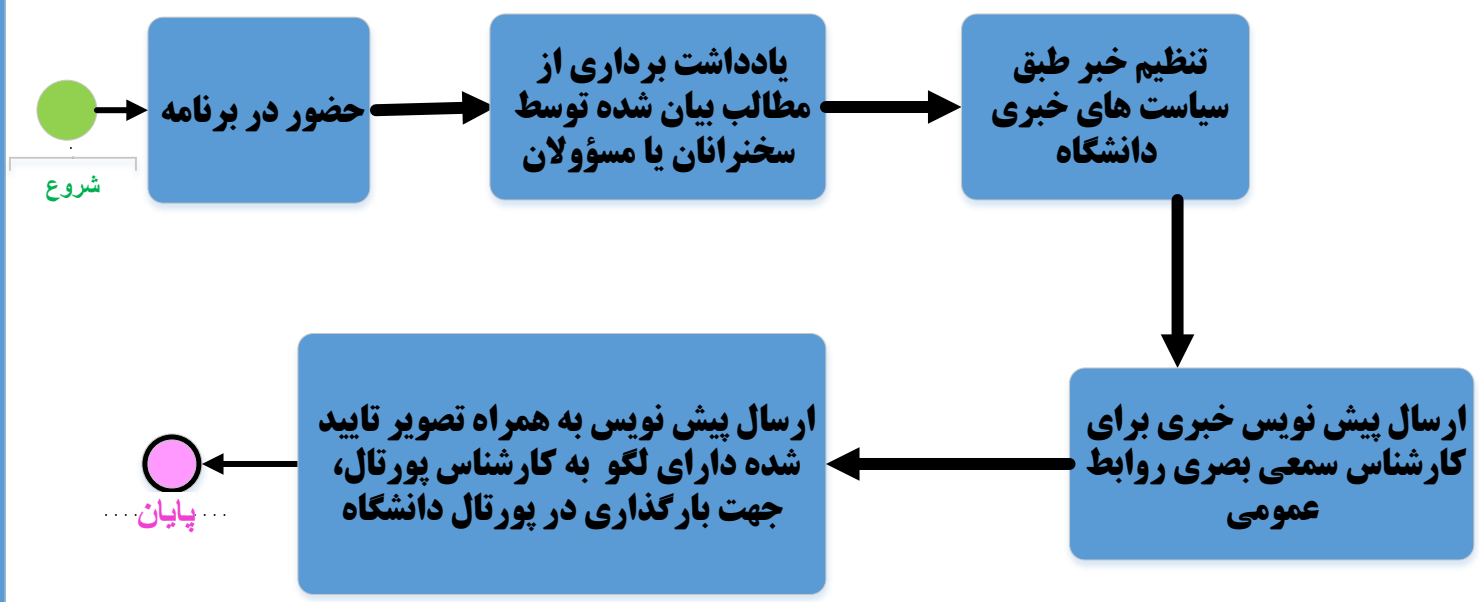
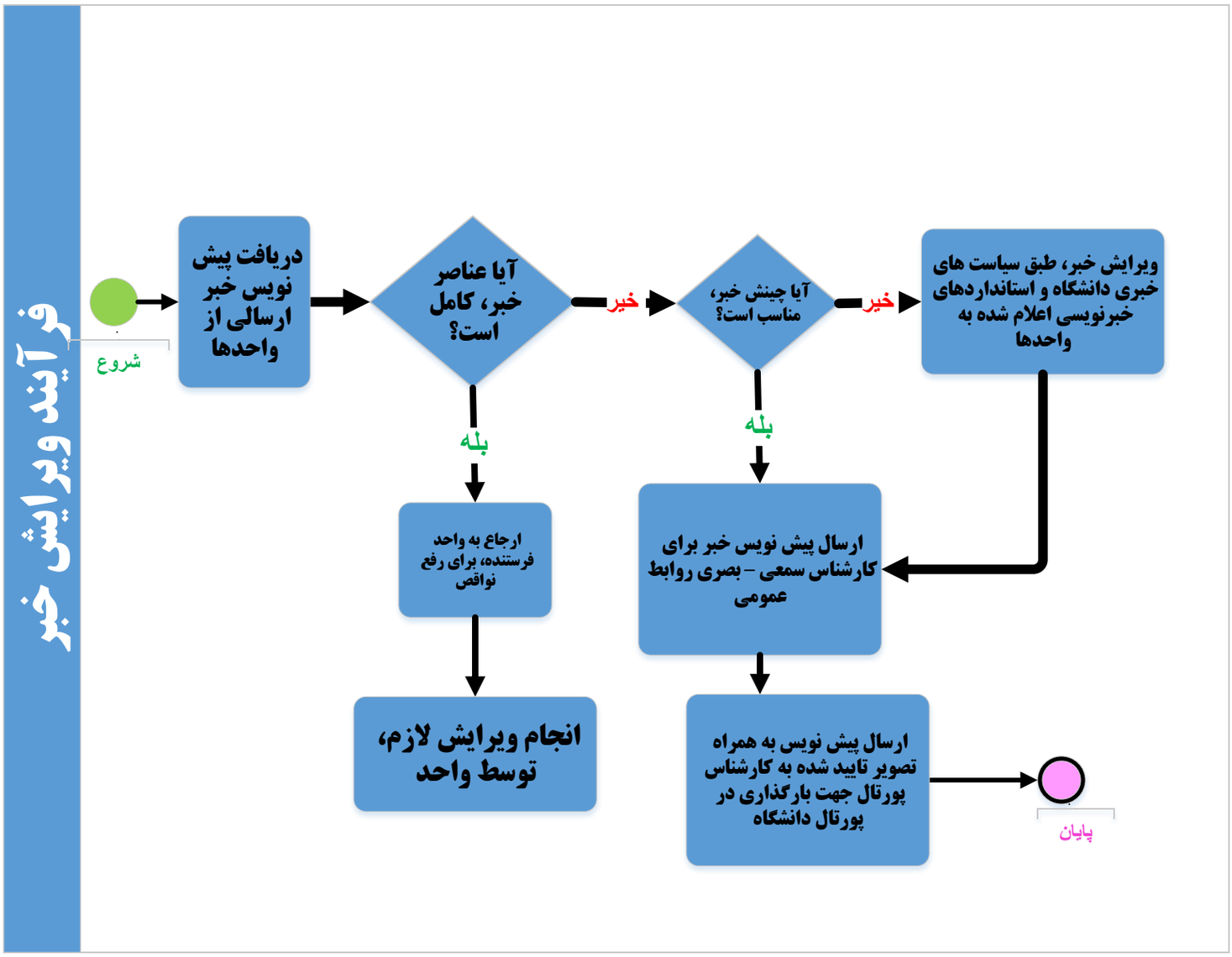
فرآیند ارزیابی خبرها




فرآیند اطلاع رسانی
شروع
دریافت محتوای قابل اطلاع رسانی
بررسی محتوا براساس شیوه نامه اطلاع رسانی
تایید شده
عدم تایید
انجام پردازش های لازم روی محتوا
هماهنگی با کارشناسان مربوطه جهت ویرایش و اصلاح محتوا و تولید محتوای نهایی
تبدیل به رسانه قابل ارائه خبر، گزارش، کلیپ تصویری، پوستر، فیکسچر، بنر و... .
ارجاع به واحد فرستنده، برای رفع نواقص
انجام ویرایش لازم، توسط واحد مربوطه
انتشار محتوای رسانه ای ازطریق ابزارهای مربوطه پورتال، شبکه های مجازی، اتوماسیون اداری و... .
پایان

فرآیند تهیه حضوری خبرها




فرآیند ویرایش خبر
شروع
دریافت پیش نویس خبر ارسالی از واحدها
آیا عناصر خبر، کامل است؟
خیر
آیا چینش خبر، مناسب است؟
خیر
ویرایش خبر، طبق سیاست های خبری دانشگاه و استانداردهای خبرنویسی اعلام شده به واحدها
بله
بله
ارجاع به واحد فرستنده، برای رفع نواقص
ارسال پیش نویس خبر برای کارشناس سمعی – بصری روابط عمومی
انجام ویرایش لازم، توسط واحد
ارسال پیش نویس به همراه تصویر تایید شده به کارشناس پورتال جهت بارگذاری در پورتال دانشگاه
پایان

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) اطلاع رسانی و آگاهی رسانی مردم استان					
کد فرآیند		شماره بازنگری		تاریخ بازنگری	خرداد ۱۴۰۳
خدمت تولید شده	اطلاع رسانی	شناسه خدمت تولید شده			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	ارتقاء فرهنگ سلامت از طریق نشر حداکثری آموزه‌های سلامت محور برای جامعه ارتقاء توانمندسازی همکاران روابط عمومی ستاد و دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور افزایش آگاهی افکار عمومی از اقدامات حوزه سلامت افزایش استفاده از ظرفیت دستگاه‌ها برای ترغیب به فرزندآوری افزایش استفاده از ظرفیت رسانه‌ها برای روشنگری افکار عمومی فزایش اطلاع رسانی و ارتقاء آموزه‌ها و مهارت‌های عمومی در مواجهه با حوادث و بلایا افزایش اعتماد سازی و آرامبخشی افکار عمومی نسبت به آمادگی نظام سلامت در مواجهه با بحران‌ها				
نوع فرایند	☑ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	افزایش ۲۵درصدی فعالیت‌های روابط عمومی در راستای ارتقای سواد سلامت مردم استان – کاهش هزینه‌های روابط عمومی در حوزه تولید محصولات رسانه‌ای ۱۰درصد سال پایه – افزایش سرانه آموزش‌های ویژه روابط عمومی برای مدیران و کارکنان ۲۰درصد سال پایه – افزایش فعالیت‌های روابط عمومی در راستای ترویج جوانی جمعیت به میزان ۱۰درصد سال پایه				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	آیین نامه نحوه همکاری روابط عمومی‌ها				
زیرفرایندهای مرتبط	فرآیند تولید رسانه‌های آموزشی (اطلاع رسانی و ارتقای سواد سلامت) فرآیند تهیه حضوری خبرها(تهیه، پوشش و انتشار اخبار) فرآیند ویرایش خبر فرآیند ارزیابی خبرها				
دامنه کاربرد	محل استفاده: دانشگاه علوم پزشکی و استان قزوین		زمان بکارگیری: روزانه (تمام روزهای سال)		
	گستره استفاده (سایر مناطق): وزارت بهداشت؛ استان قزوین، دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناسان روابط عمومی		واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: مدیر روابط عمومی		واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه		
ذینفعان فرایند	اساتید، دانشجویان، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و عموم مردم استان				
محرک(های) فرایند	رویدادها، اتفاقات، گزارشات، عناصر خبری، درخواست‌های رسانه‌ها – نیازهای روز جامعه				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	شیوه نامه اطلاع رسانی دانشگاه – مکاتبات و دستورالعمل‌ها				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	پورتال دانشگاه، فضای مجازی داخلی(پیام رسان‌های: بله و ایتا) ، سامانه پیام کوتاه دانشگاه، اتوماسیون اداری، سامانه رسانه و سلامت، صدا و سیما، جایگاه‌های اداری و شهری جهت انتشار رسانه های مرتبط				
تعاریف و اصطلاحات (keyword)	خبر، رویداد، اتفاقات، فرهنگ سلامت، مناسبت‌ها				
دریافتی‌ها / تامین کنندگان	محتواها – کارشناسان مرتبط برنامه		خروجی‌ها / مشتریان		تولید محتواهای رسانه‌ای – مردم و رسانه‌ها

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

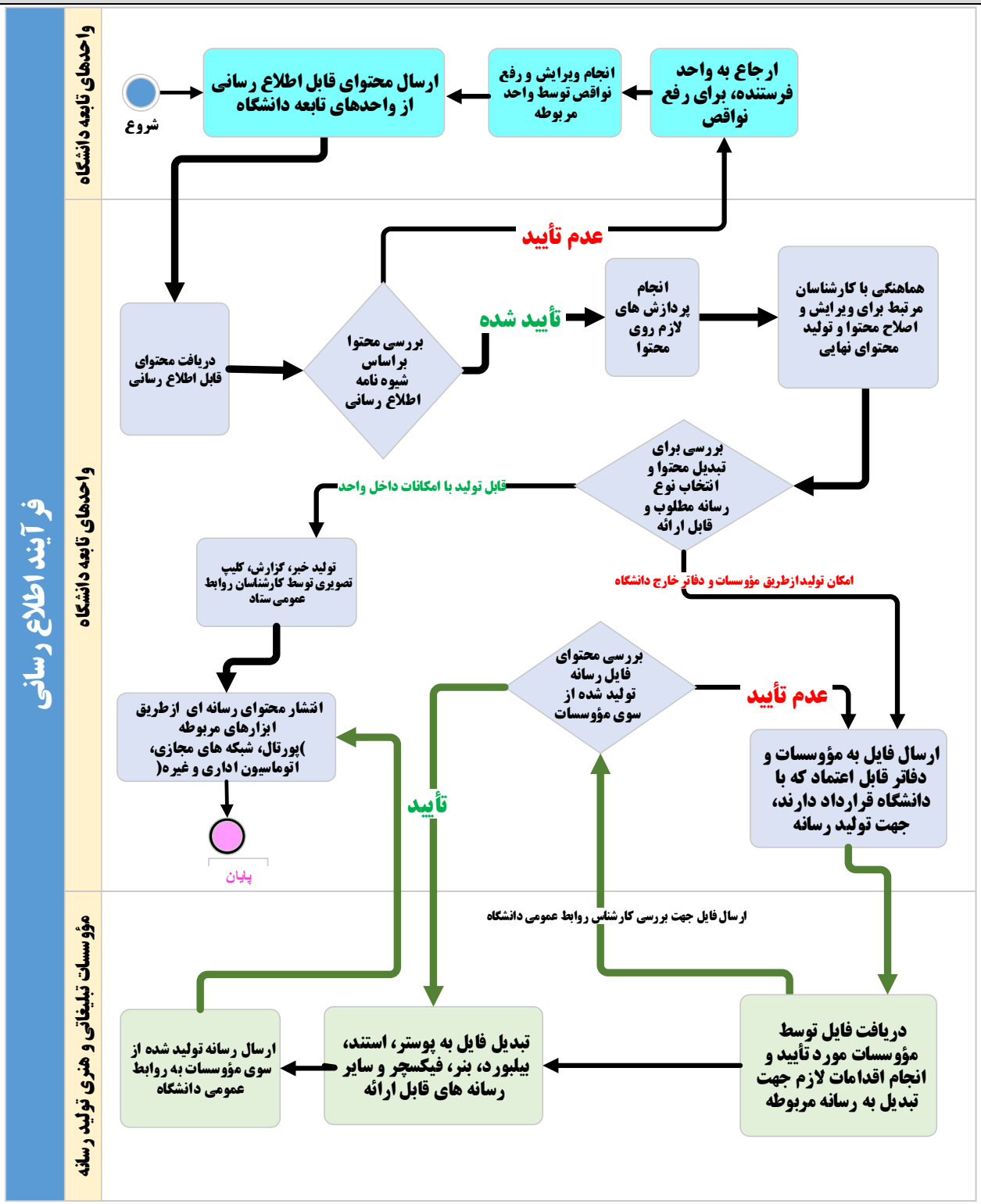
۱- دریافت محتوای اطلاع رسانی
۲- بررسی و پردازش محتوای مربوطه
۳- هماهنگی با کارشناسان مربوطه جهت ویرایش و اصلاح محتوا و تولید محتوای نهایی
۴- تبدیل به رسانه قابل ارائه (خبر، گزارش، کلیپ تصویری، پوستر، فیکسچر، بنر و ...)
۵- انتشار محتوای رسانه‌ای ازطریق ابزارهای مربوطه(پورتال دانشگاه؛ پورتال روابط عمومی، شبکه‌های مجازی داخلی، اتوماسیون اداری، سامانه رسانه و سلامت، رپرتاژهای خبری)

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

ارزیابی خبرها، ویرایش خبرها، بررسی تصاویر ، پوسترها و رسانه‌های قابل انتشار

شاخص‌های پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	دوره پایش و اندازه گیری
درصد انتشار اخبار، مطالب فرهنگ سلامت، انتشار رسانه‌های آگاهی رسانی و ارتقای سلامت، پخش مصاحبه‌ها، پیام‌ها	رضایت دریافت کنندگان و مطالعه کنندگان محتواهای رسانه‌ای	مدیر روابط عمومی	سالانه

نمودار فرایند (براساس BPMN)



نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) تولید رسانه های آموزشی					
کد فرآیند		شماره بازنگری		تاریخ بازنگری	خرداد ۱۴۰۳
خدمت تولید شده	اطلاع رسانی	شناسه خدمت تولید شده			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	ارتقاء فرهنگ سلامت از طریق نشر حداکثری آموزه‌های سلامت محور برای جامعه ارتقاء توانمندسازی همکاران روابط عمومی ستاد و دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور افزایش آگاهی افکار عمومی از اقدامات حوزه سلامت افزایش استفاده از ظرفیت دستگاه‌ها برای ترغیب به فرزندآوری افزایش استفاده از ظرفیت رسانه‌ها برای روشنگری افکار عمومی فزایش اطلاع رسانی و ارتقاء آموزه‌ها و مهارت‌های عمومی در مواجهه با حوادث و بلایا				
نوع فرایند	☑ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	مشارکت و همکاری روابط عمومی در راستای ارتقای سواد سلامت مردم استان – کاهش هزینه‌های روابط عمومی در حوزه تولید محصولات رسانه‌ای – افزایش سرانه آموزش‌های ویژه روابط عمومی برای مدیران و کارکنان – افزایش فعالیت‌های روابط عمومی در راستای ترویج جوانی جمعیت				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	آیین نامه نحوه همکاری روابط عمومی‌ها				
زیرفرایندهای مرتبط	فرآیند تولید رسانه‌های آموزشی (اطلاع رسانی و ارتقای سواد سلامت)				
دامنه کاربرد	محل استفاده: دانشگاه علوم پزشکی و استان قزوین	زمان بکارگیری: روزانه (تمام روزهای سال)			
	گستره استفاده (سایر مناطق): وزارت بهداشت؛ استان قزوین، دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناسان روابط عمومی	واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه			
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: مدیر روابط عمومی	واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه			
ذینفعان فرایند	اساتید، دانشجویان، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و عموم مردم استان				
محرک(های) فرایند	رویدادها، اتفاقات، گزارشات، عناصر خبری، درخواست‌های رسانه‌ها – نیازهای روز جامعه				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	شیوه نامه اطلاع رسانی دانشگاه – مکاتبات و دستورالعمل‌ها				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	پورتال دانشگاه، فضای مجازی داخلی(پیام رسان‌های: بله و ایتا) ، سامانه پیام کوتاه دانشگاه، اتوماسیون اداری، سامانه رسانه و سلامت، صدا و سیما، جایگاه های اداری و شهری جهت انتشار رسانه های مرتبط				
تعاریف و اصطلاحات (keyword)	خبر، رویداد، اتفاقات، فرهنگ سلامت، مناسبت‌ها				
دریافتی ها / تامین کنندگان	محتواها – کارشناسان مرتبط برنامه	**خروجی‌ها / مشتریان**	تولید محتواهای رسانه‌ای – مردم و رسانه‌ها		

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

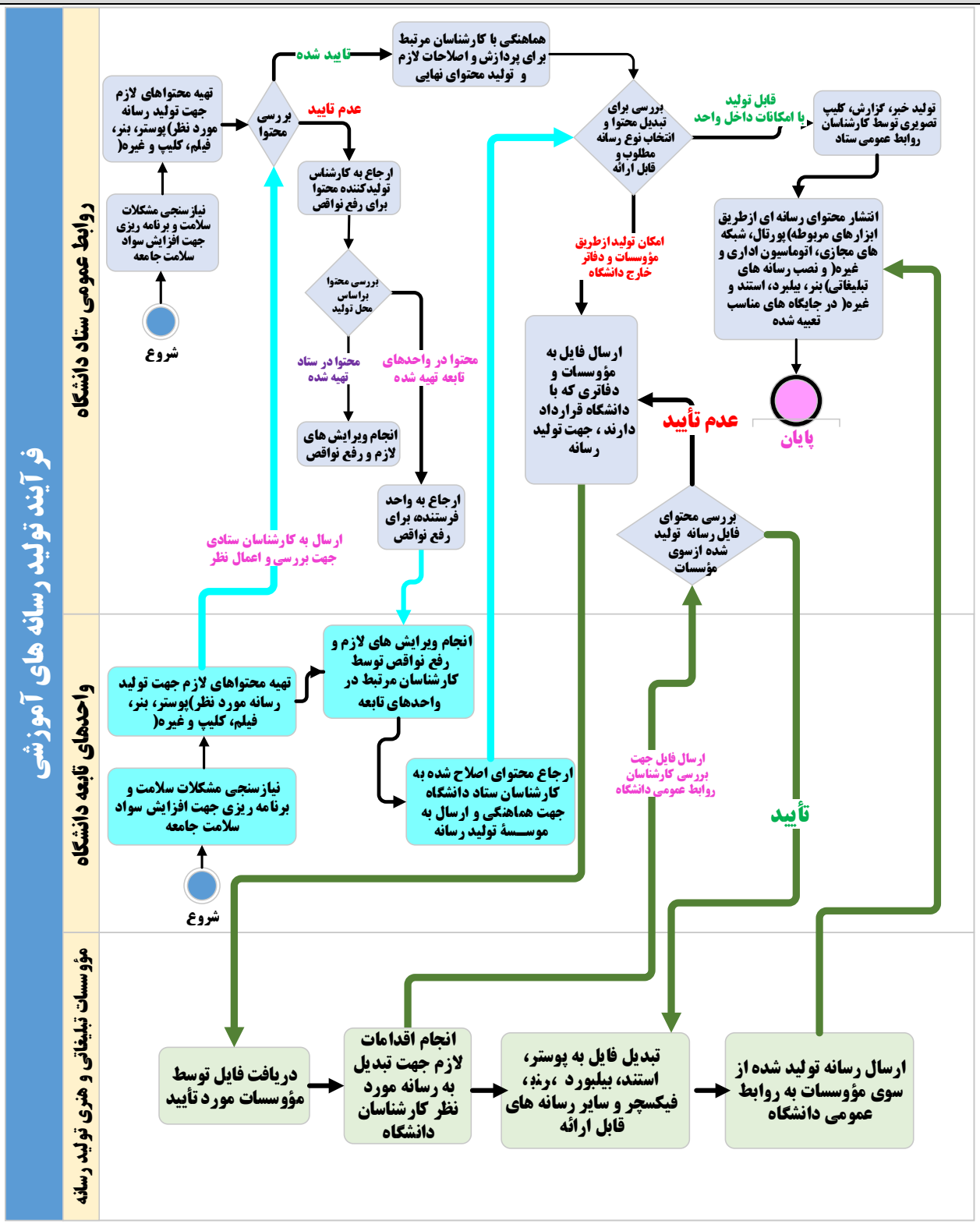
۱- نیازسنجی مشکلات سلامت و برنامه‌ریزی جهت افزایش سواد سلامت جامعه
۲- تهیه محتواهای لازم جهت تولید رسانه مورد نظر(پوستر، بنر، فیلم، کلیپ و غیره)
۳- هماهنگی با کارشناسان مربوطه جهت ویرایش و اصلاح محتوا و تولید محتوای نهایی
۴- تبدیل به رسانه قابل ارائه (خبر، گزارش، کلیپ تصویری، پوستر، فیکسچر، بنر و ...)
۵- انتشار محتوای رسانه‌ای ازطریق ابزارهای مربوطه(پورتال دانشگاه؛ پورتال روابط عمومی، شبکه‌های مجازی داخلی، اتوماسیون اداری، سامانه رسانه و سلامت، رپرتاژهای خبری)

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

ارزیابی خبرها، ویرایش خبرها، بررسی تصاویر، پوسترها و رسانه‌های قابل انتشار

شاخص‌های پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	دوره پایش و اندازه گیری
درصد انتشار اخبار، مطالب فرهنگ سلامت، انتشار رسانه‌های آگاهی‌رسانی و ارتقای سلامت، پخش مصاحبه‌ها، پیام‌ها	رضایت دریافت کنندگان و مطالعه کنندگان محتواهای رسانه‌ای	مدیر روابط عمومی	سالانه

نمودار فرایند (براساس BPMN)



نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) تهیه حضوری خبرها (تهیه، پوشش و انتشار اخبار)					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	**خرداد ۱۴۰۳**
خدمت تولید شده	**اطلاع رسانی**	**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	پوشش اطلاع رسانی فعالیت‌های دانشگاه				
نوع فرایند	☑ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	پوشش اطلاع رسانی فعالیت‌های دانشگاه در زمینه‌هایی مانند: ارتقای سواد سلامت مخاطبان – جوانی جوانی جمعیت و غیره				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	آیین نامه نحوه همکاری روابط عمومی‌ها				
زیرفرایندهای مرتبط	فرآیند تهیه حضوری خبرها(تهیه و پوشش اخبار)				
دامنه کاربرد	محل استفاده: دانشگاه علوم پزشکی و استان قزوین	زمان بکارگیری: روزانه (تمام روزهای سال)			
	گستره استفاده (سایر مناطق): وزارت بهداشت؛ استان قزوین، دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناسان روابط عمومی	واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه			
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: مدیر روابط عمومی	واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه			
ذینفعان فرایند	اساتید، دانشجویان، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و عموم مردم استان				
محرک(های) فرایند	رویدادها، اتفاقات، گزارشات، عناصر خبری، درخواست‌های رسانه‌ها – نیازهای روز جامعه				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	شیوه نامه اطلاع رسانی دانشگاه – مکاتبات و دستورالعمل‌ها				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	پورتال دانشگاه، فضای مجازی داخلی(پیام رسان‌های: بله و ایتا) ، نشریه الکترونیکی پژواک، اتوماسیون اداری، سامانه رسانه و سلامت، صدا و سیما، جایگاه‌های اداری و شهری جهت انتشار رسانه‌های مرتبط				
تعاریف و اصطلاحات (keyword)	خبر، رویداد، اطلاعیه‌ها، فرهنگ سلامت، مناسبت‌ها				
دریافتی ها / تامین کنندگان	محتواها – کارشناسان مرتبط برنامه	**خروجی‌ها / مشتریان**	تولید خبرها – مردم و رسانه‌ها		

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

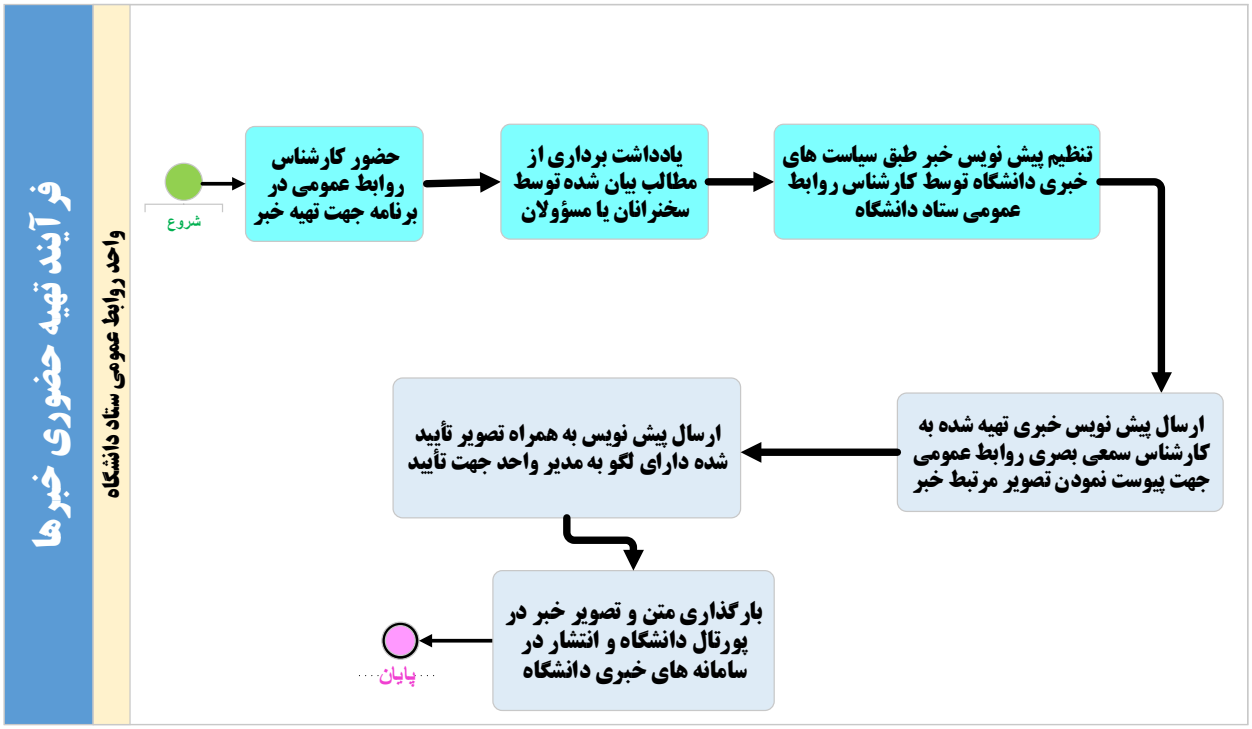
۱- حضور کارشناس روابط عمومی در برنامه جهت تهیه خبر و یادداشت برداری از مطالب بیان شده توسط سخنرانان یا مسؤولان
۲- تهیه و تنظیم پیش نویس خبر طبق سیاست های خبری دانشگاه توسط کارشناس روابط عمومی ستاد دانشگاه
۳- ارسال پیش نویس خبری تهیه شده به کارشناس سمعی بصری روابط عمومی جهت پیوست نمودن تصویر مرتبط خبر
۴- ارسال پیش نویس به همراه تصویر تأیید شده دارای لگو به مدیر واحد جهت تأیید.
۵- انتشار خبر در سامانه های خبری دانشگاه(پورتال، فضای مجازی، نشریه الکترونیکی پژواک دانشگاه)

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

ارزیابی خبرها، ویرایش خبرها، بررسی تصاویر

شاخص‌های پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	دوره پایش و اندازه گیری
تعداد خبرهای کارشده	پیام های بازخوردی مخاطبان	مدیر روابط عمومی	سالانه

نمودار فرایند (براساس BPMN)



نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) ویرایش خبرها					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	**خرداد ۱۴۰۳**
خدمت تولید شده	**اطلاع رسانی**	**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	پوشش اطلاع رسانی فعالیت‌های دانشگاه				
نوع فرایند	☑ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	پوشش اطلاع رسانی فعالیت‌های دانشگاه در زمینه‌هایی مانند: ارتقای سواد سلامت مخاطبان – جوانی جوانی جمعیت و غیره				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	آیین‌نامه نحوه همکاری روابط عمومی‌ها				
زیرفرایندهای مرتبط	فرآیند ویرایش خبرها (ویرایش پیش نویس‌های خبری مطابق استانداردهای تهیه خبر)				
دامنه کاربرد	محل استفاده: دانشگاه علوم پزشکی و استان قزوین		زمان بکارگیری: روزانه (تمام روزهای سال)		
	گستره استفاده (سایر مناطق): وزارت بهداشت؛ استان قزوین، دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناسان روابط عمومی		واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: مدیر روابط عمومی		واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه		
ذینفعان فرایند	اساتید، دانشجویان، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و عموم مردم استان				
محرک(های) فرایند	رویدادها، اتفاقات، اطلاعیه‌ها، گزارشات، عناصر خبری، درخواست‌های رسانه‌ها، نیازهای روز جامعه				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	شیوه نامه اطلاع رسانی دانشگاه – مکاتبات و دستورالعمل‌ها				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	پورتال دانشگاه، فضای مجازی داخلی(پیام رسان‌های: بله و ایتا) ، سامانه پیام کوتاه دانشگاه، اتوماسیون اداری، سامانه رسانه و سلامت، صدا و سیما، جایگاه‌های اداری و شهری جهت انتشار رسانه های مرتبط				
تعاریف و اصطلاحات (keyword)	خبر، رویداد، اطلاعیه‌ها، فرهنگ سلامت، مناسبت‌ها				
دریافتی ها / تامین کنندگان	محتواها – کارشناسان مرتبط برنامه		**خروجی‌ها / مشتریان**		تولید اخبار – مردم و رسانه‌ها

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

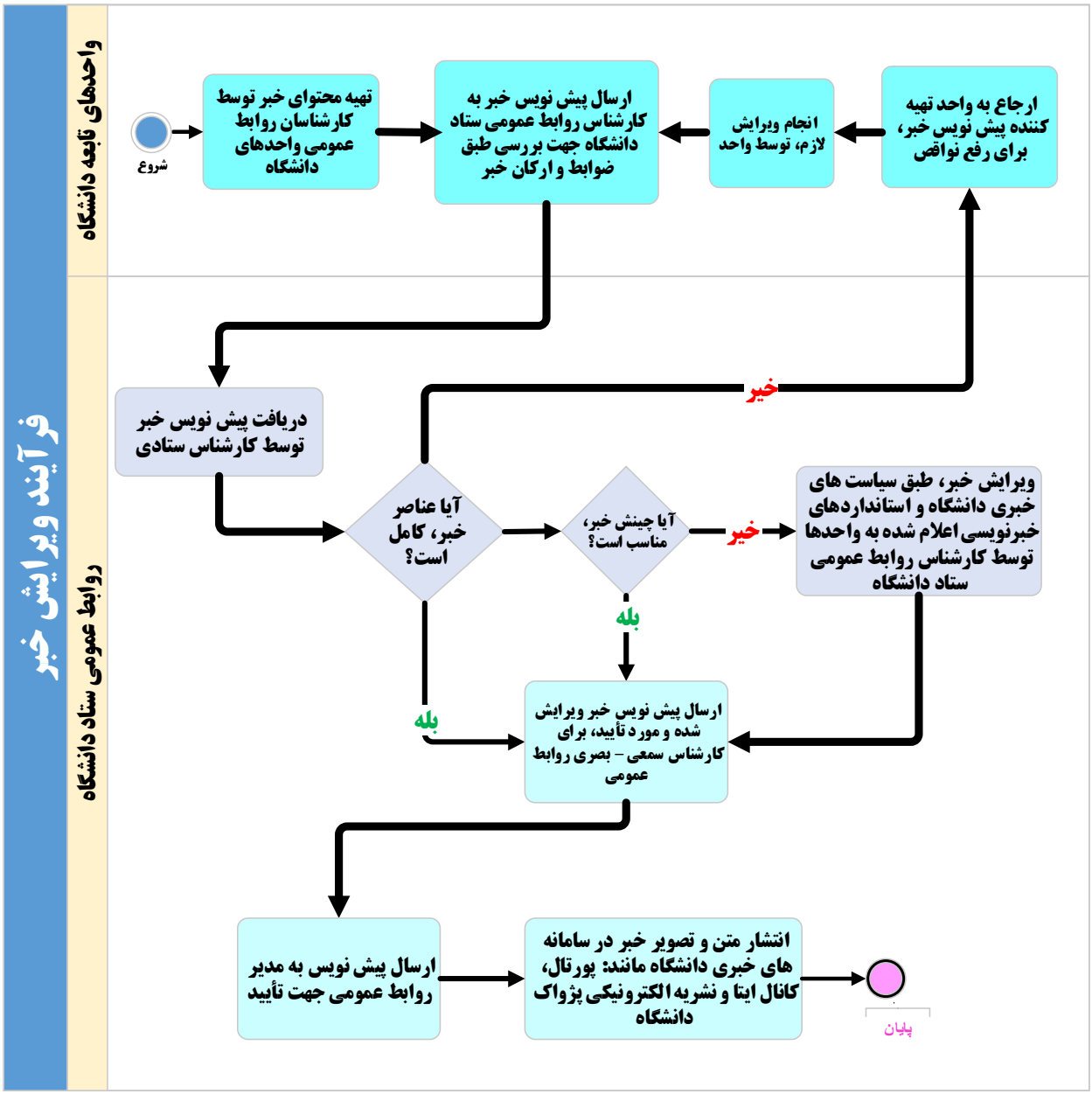
۱- تهیه محتوای خبر توسط کارشناسان روابط عمومی واحدهای دانشگاه
۲- ارسال پیش نویس خبر به کارشناس روابط عمومی ستاد دانشگاه جهت بررسی طبق ضوابط و ارکان خبر
۳- ارجاع خبر به واحد درصورت داشتن نواقص
۴- انجام ویرایش توسط واحد تهیه کننده پیش نویس خبر و ارسال مجدد به روابط عمومی ستاد دانشگاه
۵- ویرایش نهایی خبر توسط کارشناس روابط عمومی ستاد
۶- ارسال پیش نویس اصلاح شده برای کارشناس سمعی بصری روابط عمومی ستاد
۷- ارسال پیش نویس به مدیر روابط عمومی برای تأیید
۸- انتشار خبر در سامانه‌های خبری داانشگاه (پورتال، فضای مجازی، نشریه الکترونیکی پژواک دانشگاه)

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

ارزیابی خبرها، ویرایش خبرها، بررسی تصاویر

شاخص‌های پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	دوره پایش و اندازه گیری
تعداد خبرهای ارسال شده	پیام های بازخوردی مخاطبان	مدیر روابط عمومی	سالانه

نمودار فرایند (براساس BPMN)



نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) ارزیابی خبرها					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	**خرداد ۱۴۰۳**
خدمت تولید شده	**اطلاع رسانی**	**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	پوشش اطلاع رسانی فعالیت‌های دانشگاه				
نوع فرایند	☑ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	ارزیابی اطلاع‌رسانی فعالیت‌های دانشگاه در زمینه‌هایی مانند: ارتقای سواد سلامت مخاطبان – جوانی جوانی جمعیت و غیره				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	آیین‌نامه نحوه همکاری روابط عمومی‌ها				
زیرفرایندهای مرتبط	فرآیند ارزیابی خبرها				
دامنه کاربرد	محل استفاده: دانشگاه علوم پزشکی و استان قزوین		زمان بکارگیری: شش ماهه و سالانه		
	گستره استفاده (سایر مناطق): وزارت بهداشت؛ استان قزوین، دانشگاه‌های علوم پزشکی سراسر کشور				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناسان روابط عمومی		واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: مدیر روابط عمومی		واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه		
ذینفعان فرایند	مسؤولان و کارشناسان روابط عمومی واحدهای تحت پوشش دانشگاه علوم پزشکی قزوین				
محرک(های) فرایند	ایجاد انگیزه برای واحدهای دارای رتبه برتر – ایجاد رقابت در بین واحدها جهت فعالیت در زمینه تهیه خبر صحیح‌تر و بیشتر				
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	مکاتبات و دستورالعمل‌ها				
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	اتوماسیون اداری دانشگاه – فایل اکسل آمار اخبار واحدهای تحت پوشش دانشگاه				
تعاریف و اصطلاحات (keyword)	واحدهای برتر – واحدهای فعال				
دریافتی ها / تامین کنندگان	محتواها – کارشناسان روابط عمومی واحدها	**خروجی‌ها / مشتریان**	تعیین واحدهای برتر و فعال – واحدهای دانشگاه		

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

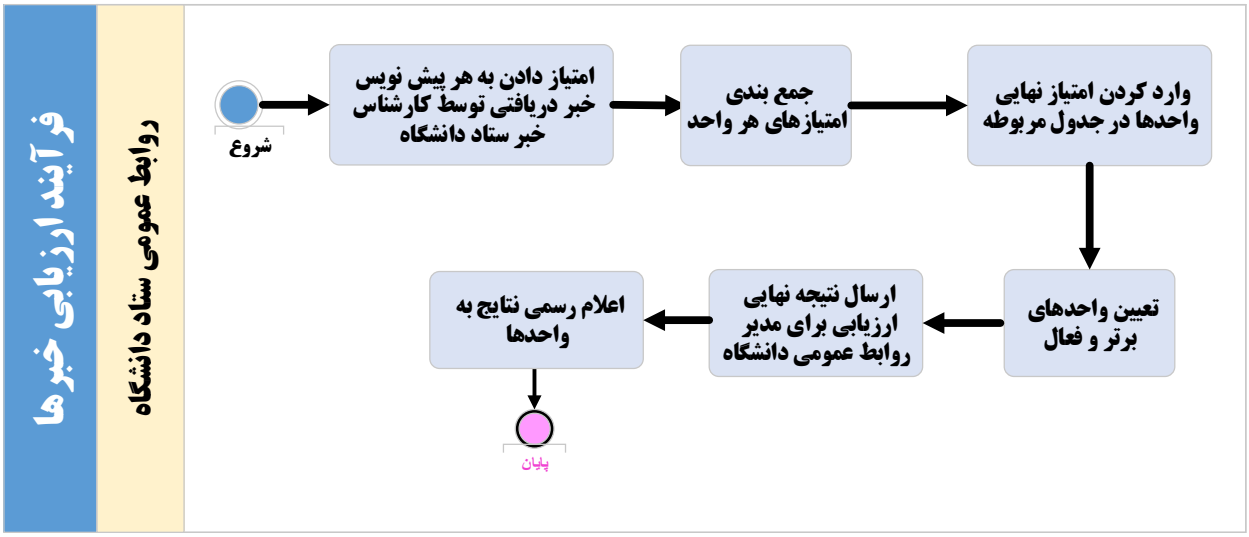
۱- امتیاز دادن به هر پیش‌نویس خبر دریافتی توسط کارشناس خبر ستاد دانشگاه
۲- جمع بندی امتیازهای هر واحد
۳- وارد کردن امتیاز نهایی واحدها در جدول مربوطه
۴- تعیین واحدهای برتر و فعال
۵- ارسال نتیجه ارزیابی برای مدیر روابط عمومی
۶- اعلام رسمی نتایج به واحدها

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

ارزیابی خبرها، ویرایش خبرها، بررسی تصاویر

شاخص‌های پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	دوره پایش و اندازه گیری
تعداد واحدهای مورد ارزیابی	پیام‌های بازخوردی مخاطبان	مدیر روابط عمومی	سالانه

نمودار فرایند (براساس BPMN)



۱- عنوان خدمت: اطلاع رسانی و آگاهی رسانی مردم استان	۲- شناسه خدمت: اطلاع رسانی و آگاهی رسانی مردم استان

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی

نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	اطلاع‌رسانی به مردم استان در رابطه با موضوعات مختلف حوزه سلامت و ارتقاء فرهنگ سلامت از طریق نشر حداکثری آموزه‌های سلامت محور برای جامعه
نوع خدمت	☑ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)
نوع مخاطبین	اساتید، دانشجویان، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و عموم مردم جامعه
ماهیت خدمت	☑ حاکمیتی ☐ تصدی گری
سطح خدمت	☐ ملی ☐ منطقه ای ☑ استانی ☐ شهری ☐ روستایی
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ☑ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☑ سایر
نحوه آغاز خدمت	☐ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☑ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...
مدارک لازم برای انجام خدمت	خبر، گزارش، عکس، کلیپ، فیلم، پوستر، استند، فیکسچر، بیل بورد
قوانین و مقررات بالادستی	شیوه نامه اطلاع رسانی

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان در: ☑ ماه ☑ فصل ☑سال		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:			
تواتر	☑براساس نیاز سازمان ☐ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ☐ماه ☐فصل ☐ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	–	–	☐
	–	–	☐
	–	–	☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

پورتال دانشگاه: https://qums.ac.ir پیامرسان بله: https://ble.ir/qazvinwebda پیامرسان ایتا: https://eitaa.com/QazvinUMS

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☑ الکترونیکی	☑ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس ☑ پیام کوتاه ارسال پستی ☑ سایر (باذکرنحوه دسترسی) اتوماسیون اداری – شبکه‌های مجازی ایتا و بله – نشریه الکترونیکی پژواک		
	غیرالکترونیکی		☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☑ سایر: (پوستر، استند، فیکسچر، بل بورد	مراجعه به دستگاه: ملی ☑ استانی شهرستانی
در مرحله درخواست خدمت	☑الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐دفاتر پیشخوان – شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: – عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☑ سایر(باذکرنحوه دسترسی) مکاتبه با واحدهای تابعه جهت دریافت اطلاعات ازطریق اتوماسیون اداری		
	☐ غیرالکترونیکی		☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ملی ☑ استانی شهرستانی

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی	اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP) پست الکترونیک سایر (باذکرنحوه دسترسی)		
	☑ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	مراجعه حضوری برای دریافت پوسترهای اطلاع‌رسانی	
در مرحله ارائه خدمت	☑ الکترونیکی	☑ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☑ پیام کوتاه دفاتر پیشخوان – شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: – عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☑ سایر (باذکرنحوه دسترسی) اتوماسیون اداری – شبکه‌های مجازی ایتا و بله ☐		
	☑ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☑ سایر: دریافت رسانه‌های اطلاع‌رسانی	☐ مراجعه به دستگاه: ☐ ملی ☑ استانی شهرستانی

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاه

نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
پورتال دانشگاه	بارگذاری اخبار، فرهنگ سلامت، رویدادها، اطلاعیه ها، مطالب مناسبتی	☑	☐	☐
پورتال واحدهای تابعه دانشگاه	ارزیابی محتواهای بارگذاری شده، ویرایش اخبار و محتواها	☑	☐	☐
شبکه های مجازی دانشگاه (ایتا و بله)	بارگذاری اخبار و اطلاعیه های آموزشی و مناسبتی	☑	☐	☐
اتوماسیون اداری	اطلاع‌رسانی دوره‌های آموزشی، کارگاه‌ها، جلسات اداری، مناسبت‌ها و ..	☑	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر

نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
صداو سیمای استان	–	ارسال پیام‌های آموزشی جهت پخش زیرنویس در سیمای استان	–	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده
شهرداری	–	هماهنگی محل‌های نصب بیل بوردها در سطح شهر	–	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده

۹- عناوین فرآیندهای خدمت

۱- دریافت محتوای اطلاع رسانی

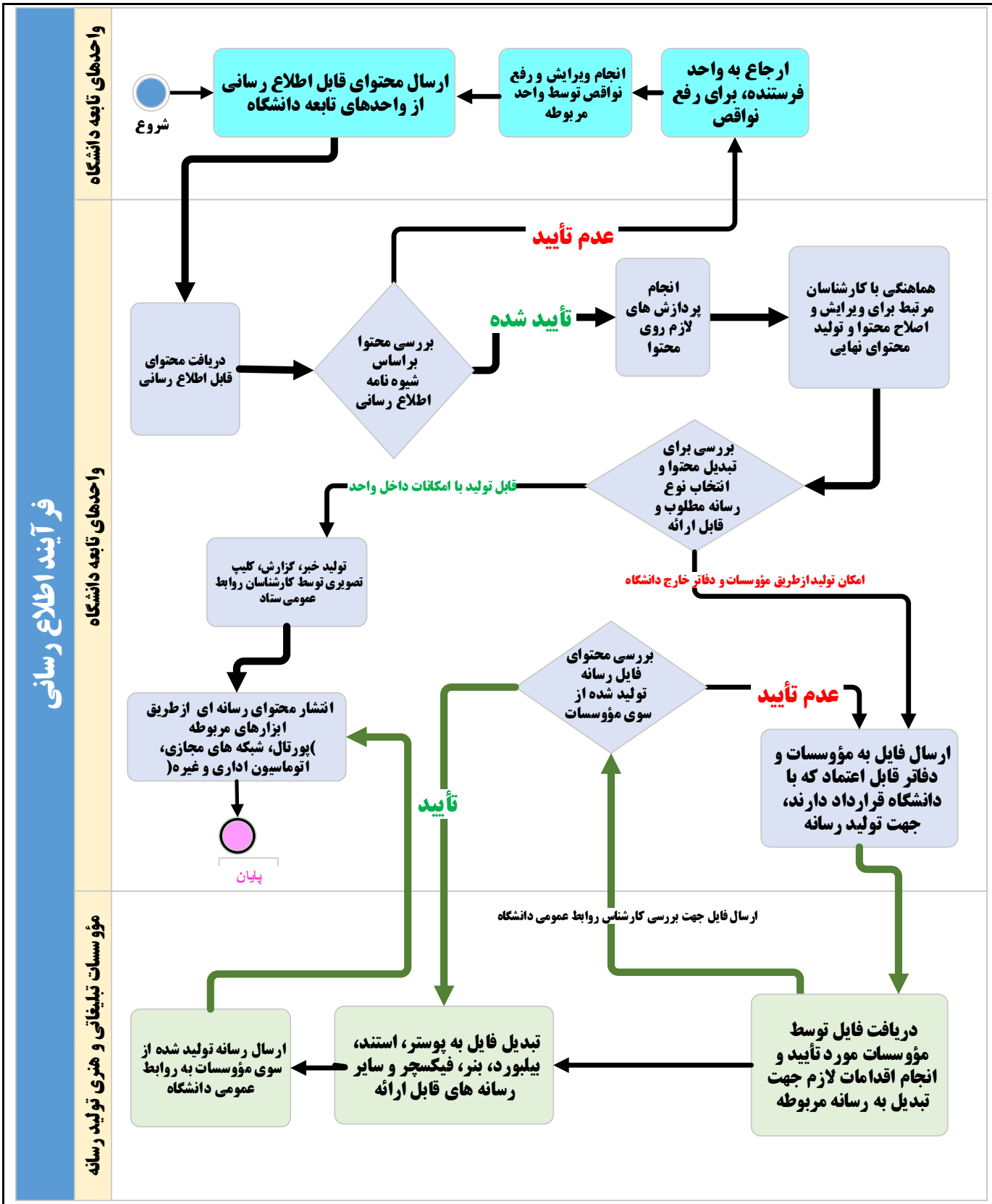
۲ – بررسی و پردازش محتوای مربوطه

۳ – هماهنگی با کارشناسان مربوطه جهت ویرایش و اصلاح محتوا و تولید محتوای نهایی

۴ – تبدیل به رسانه قابل ارائه(خبر، گزارش، کلیپ، فیلم، پوستر، فیکسچر، بنر و ...)

۵- انتشار محتوای رسانه‌ای ازطریق ابزارهای مربوطه (پورتال روابط عمومی – پورتال دانشگاه- شبکه‌های مجازی داخلی – اتوماسیون اداری- نشریه الکترونیکی پژواک)

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای حمایت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
مژگان کاکاوند	۰۲۸۳۳۳۷۹۹۹۵	Info@qums.ac.ir	روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

۱- عنوان خدمت: اطلاع رسانی و آگاهی رسانی مردم استان	۲- شناسه خدمت:

۳- ارائه دهنده خدمت

نام دستگاه اجرایی: دانشگاه علوم پزشکی

نام دستگاه مادر: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۴- مشخصات خدمت

شرح خدمت	اطلاع‌رسانی به مردم استان در رابطه با موضوعات مختلف حوزه سلامت و ارتقاء فرهنگ سلامت از طریق نشر حداکثری آموزه‌های سلامت محور برای جامعه	
نوع خدمت	☑ خدمت به شهروندان (G2C) ☐ خدمت به کسب و کار (G2B) ☐ خدمت به دیگردستگاه های دولتی(G2G)	نوع مخاطبین: اساتید، دانشجویان، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و عموم مردم جامعه
ماهیت خدمت	☑ حاکمیتی	☐ تصدی گری
سطح خدمت	☐ ملی ☐ منطقه ای ☑ استانی ☐ شهری ☐ روستایی	
رویداد مرتبط با:	☐ تولد ☐ آموزش ☑ سلامت ☐ مالیات ☐ کسب و کار ☐ تامین اجتماعی ☐ ثبت مالکیت ☐ تاسیسات شهری ☐ بیمه ☐ ازدواج ☐ بازنشستگی ☐ مدارک و گواهینامه‌ها ☐ وفات ☑ سایر	
نحوه آغاز خدمت	☐ تقاضای گیرنده خدمت ☐ فرارسیدن زمانی مشخص ☐ رخداد رویدادی مشخص ☑ تشخیص دستگاه ☐ سایر: ...	
مدارک لازم برای انجام خدمت	خبر، گزارش، عکس، کلیپ، فیلم، پوستر، استند، فیکسچر، بیل بورد	
قوانین و مقررات بالادستی	شیوه نامه اطلاع رسانی	

۵- جزییات خدمت

آمار تعداد خدمت گیرندگان	میانگین خدمت گیرندگان در: ☑ ماه ☑ فصل ☑سال		
متوسط مدت زمان ارایه خدمت:			
تواتر	☑براساس نیاز سازمان ☐ یکبار برای همیشه میانگین ۲ بار در: ☐ماه ☐فصل ☐ سال		
تعداد بار مراجعه حضوری			
هزینه ارایه خدمت(ریال) به خدمت گیرندگان	مبلغ(مبالغ)	شماره حساب (های) بانکی	پرداخت بصورت الکترونیک
	–	–	☐
	–	–	☐
	–	–	☐

۶- نحوه دسترسی به خدمت

آدرس دقیق و مستقیم خدمت در وبگاه در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن

پورتال دانشگاه: https://qums.ac.ir | پیامرسان بله: https://ble.ir/qazvinwebda | پیامرسان ایتا: https://eitaa.com/QazvinUMS

نام سامانه مربوط به خدمت در صورت الکترونیکی بودن همه یا بخشی از آن:

مراحل خدمت	نوع ارائه	رسانه ارتباطی خدمت		
در مرحله اطلاع رسانی خدمت	☑ الکترونیکی	☑ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) پست الکترونیک تلفن گویا یا مرکز تماس ☑ پیام کوتاه ارسال پستی ☑ سایر (باذکرنحوه دسترسی) اتوماسیون اداری – شبکه‌های مجازی ایتا و بله		
	غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک ☐ نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☑ سایر: (پوستر، استند، فیکسچر، بل بورد	مراجعه به دستگاه: ملی ☑ استانی شهرستانی
در مرحله درخواست خدمت	☑الکترونیکی	☐ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) ☐ تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ☐ ارسال پستی ☐تلفن گویا یا مرکز تماس ☐ پیام کوتاه ☐دفاتر پیشخوان – شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: – عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☑ سایر(باذکرنحوه دسترسی) مکاتبه با واحدهای تابعه جهت دریافت اطلاعات ازطریق اتوماسیون اداری		
	☐ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐جهت احراز اصالت فرد ☐جهت احراز اصالت مدرک ☐نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☐سایر:	مراجعه به دستگاه: ملی ☑ استانی شهرستانی

مرحله تولید خدمت (فرایند داخل دستگاه یا ارتباط با دیگر دستگاه ها)	الکترونیکی	اینترنتی (مانند درگاه دستگاه) اینترانتی (مانند اینترانت داخلی دستگاه یاERP)	
		پست الکترونیک سایر (باذکرنحوه دسترسی)	
	☑ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	مراجعه حضوری برای دریافت پوسترهای اطلاع‌رسانی
در مرحله ارائه خدمت	☑ الکترونیکی	☑ اینترنتی (مانند وبگاه دستگاه) تلفن همراه (برنامه کاربردی) ☐ پست الکترونیک ارسال پستی ☐ تلفن گویا یا مرکز تماس ☑ پیام کوتاه دفاتر پیشخوان – شماره قرارداد واگذاری خدمات به دفاتر پیشخوان: – عناوین مشابه دفاتر پیشخوان ☑ سایر (باذکرنحوه دسترسی) اتوماسیون اداری – شبکه‌های مجازی ایتا و بله ☐	
	☑ غیرالکترونیکی	ذکر ضرورت مراجعه حضوری	☐ جهت احراز اصالت فرد ☐ جهت احراز اصالت مدرک نبود زیرساخت ارتباطی مناسب ☑ سایر: دریافت رسانه‌های اطلاع‌رسانی ☐ مراجعه به دستگاه: ملی ☑ استانی شهرستانی

۷- ارتباط خدمت با سایر سامانه‌ها (بانک‌های اطلاعاتی) در دستگاه

نام سامانه های دیگر	فیلدهای موردتبادل	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	استعلام غیر الکترونیکی
پورتال دانشگاه	بارگذاری اخبار، فرهنگ سلامت، رویدادها، اطلاعیه ها، مطالب مناسبتی	☑	☐	☐
پورتال واحدهای تابعه دانشگاه	ارزیابی محتواهای بارگذاری شده، ویرایش اخبار و محتواها	☑	☐	☐
شبکه های مجازی دانشگاه (ایتا و بله)	بارگذاری اخبار و اطلاعیه های آموزشی و مناسبتی	☑	☐	☐
اتوماسیون اداری	اطلاع‌رسانی دوره‌های آموزشی، کارگاه‌ها، جلسات اداری، مناسبت‌ها و ..	☑	☐	☐

۸-ارتباط خدمت با سایر دستگاه‌های دیگر

نام دستگاه دیگر	نام سامانه‌های دستگاه دیگر	فیلدهای موردتبادل	مبلغ (درصورت پرداخت هزینه)	استعلام الکترونیکی: برخط online	استعلام الکترونیکی: دسته‌ای (Batch)	اگر استعلام غیرالکترونیکی است، استعلام توسط:
صداو سیمای استان	–	ارسال پیام‌های آموزشی جهت پخش زیرنویس در سیمای استان	–	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده
شهرداری	–	هماهنگی محل‌های نصب بیل بوردها در سطح شهر	–	☐	☐	دستگاه مراجعه کننده

۹- عناوین فرآیندهای خدمت

۱- دریافت محتوای اطلاع رسانی

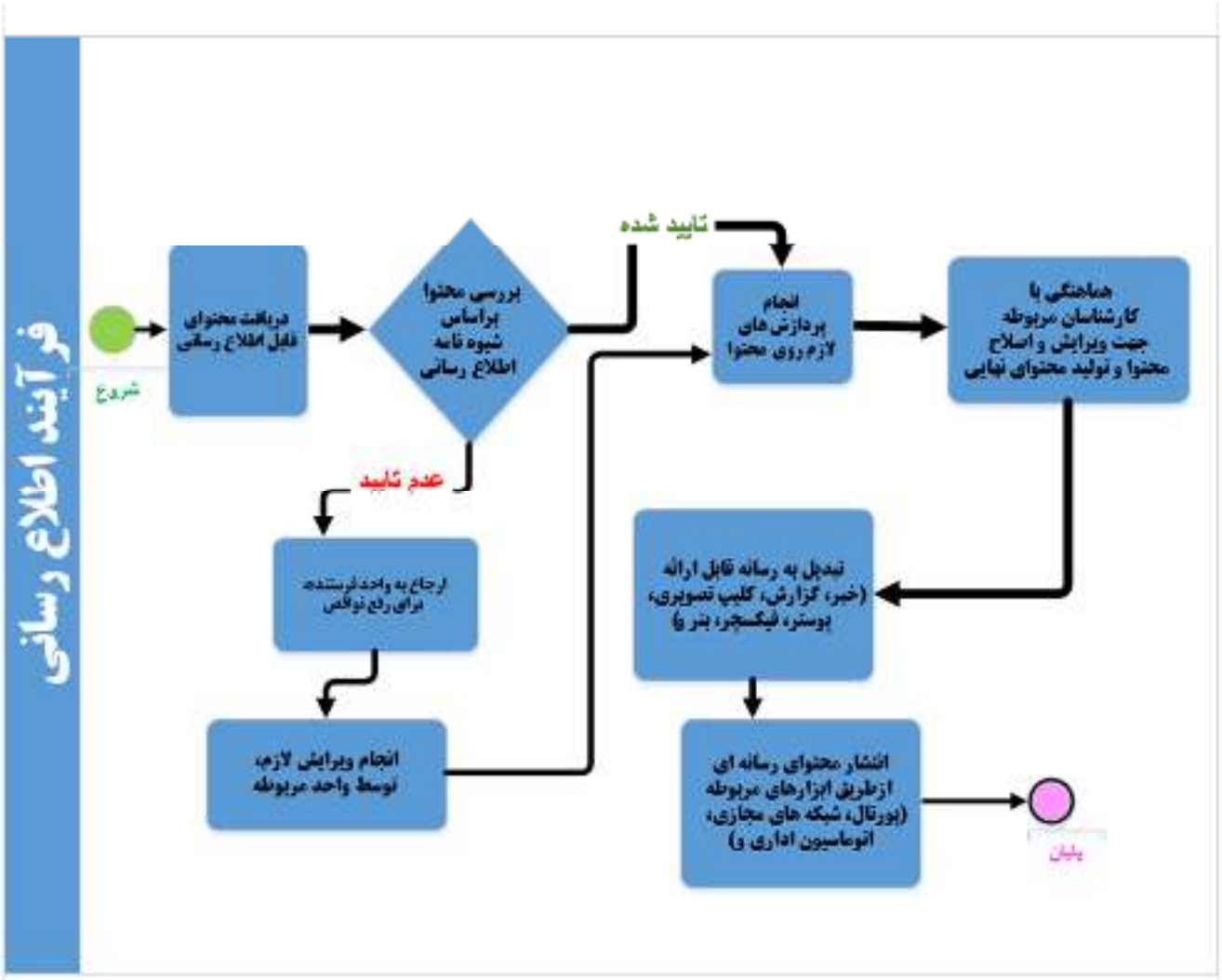
۲ – بررسی و پردازش محتوای مربوطه

۳ – هماهنگی با کارشناسان مربوطه جهت ویرایش و اصلاح محتوا و تولید محتوای نهایی

۴ – تبدیل به رسانه قابل ارائه(خبر، گزارش، کلیپ، فیلم، پوستر، فیکسچر، بنر و ...)

۵- انتشار محتوای رسانه ای ازطریق ابزارهای مربوطه (پورتال روابط عمومی – پورتال دانشگاه- شبکه های مجازی داخلی – اتوماسیون اداری)

۱۰-نمودار ارتباطی فرایندهای خدمت



نام و نام خانوادگی تکمیل کننده فرم:	تلفن:	پست الکترونیک:	واحد مربوط:
مژگان کاکاوند	۰۲۸۳۳۳۷۹۹۹۵	Info@qums.ac.ir	روابط عمومی دانشگاه علوم پزشکی قزوین

نام فرآیند(ترکیب فعل+ اسم) اطلاع رسانی و آگاهی رسانی مردم استان					
کد فرآیند		**شماره بازنگری**		**تاریخ بازنگری**	
خدمت تولید شده	**اطلاع رسانی**	**شناسه خدمت تولید شده**			
هدف فرایند (نیازها و انتظارات مشتری فرایند)	ارتقاء فرهنگ سلامت از طریق نشر حداکثری آموزه‌های سلامت محور برای جامعه ارتقاء توانمندسازی همکاران روابط عمومی ستاد و دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور افزایش آگاهی افکار عمومی از اقدامات حوزه سلامت افزایش استفاده از ظرفیت دستگاه‌ها برای ترغیب به فرزندآوری افزایش استفاده از ظرفیت رسانه‌ها برای روشنگری افکار عمومی فزایش اطلاع رسانی و ارتقاء آموزه‌ها و مهارت‌های عمومی در مواجهه با حوادث و بلایا افزایش اعتماد سازی و آرامبخشی افکار عمومی نسبت به آمادگی نظام سلامت در مواجهه با بحران‌ها				
نوع فرایند	☑ اصلی (تحقق محصول یا خدمت) ☐ پشتیبانی ☐ مدیریتی				
اهداف استراتژیک مرتبط	افزایش ۲۵درصدی فعالیت‌های روابط عمومی در راستای ارتقای سواد سلامت مردم استان – کاهش هزینه‌های روابط عمومی در حوزه تولید محصولات رسانه‌ای ۱۰درصد سال پایه – افزایش سرانه آموزش‌های ویژه روابط عمومی برای مدیران و کارکنان ۲۰درصد سال پایه – افزایش فعالیت‌های روابط عمومی در راستای ترویج جوانی جمعیت به میزان ۱۰درصد سال پایه				
فرایند بالا دستی (عنوان و شناسه)	آیین نامه نحوه همکاری روابط عمومی‌ها				
زیرفرایندهای مرتبط	تولید رسانه‌های آموزشی (شرح خدمت: اطلاع رسانی و ارتقای سواد سلامت) تعامل با رسانه‌ها (صدا و سیما و سایر رسانه‌ها) فضاسازی ستاد و مراکز در مناسبت‌های مختلف پوشش خبری برنامه‌های رئیس محترم دانشگاه ساخت کلیپ‌های تصویری مدیریت فضای مجازی دانشگاه در پیام رسانه‌های داخل (ایتا و بله) تهیه خبر از برنامه‌های مهم و مختلف به صورت حضوری ویرایش خبرهای دریافتی از واحدها ارزیابی ارسال خبر واحدها تهیه‌گزارش تصویری از برنامه‌های دانشگاه بارگذاری اخبار در پورتال اصلی دانشگاه تهیه بولتن «سلامت در رسانه» به‌صورت الکترونیکی تهیه مجله خبری پژواک تهیه گزارش اقدامات و عملکرد دانشگاه با موضوعات و در مناسبت‌های مختلف (ملی، مذهبی، بهداشتی، درمانی و ...) بررسی و پیگیری شکایت‌های مردم در سامانه روابط عمومی				
دامنه کاربرد	محل استفاده: دانشگاه علوم پزشکی و استان قزوین		زمان بکارگیری: روزانه (تمام روزهای سال)		
	گستره استفاده (سایر مناطق): وزارت بهداشت؛ استان قزوین، دانشگاه های علوم پزشکی سراسر کشور				
متولی و پاسخگوی نتایج فرایند (صاحب فرایند)	سمت: کارشناسان روابط عمومی		واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه		
ناظر (ناظرین) فرایند	سمت: مدیر روابط عمومی		واحدمربوطه: روابط عمومی دانشگاه		

ذینفعان فرایند	اساتید، دانشجویان، کارکنان دانشگاه علوم پزشکی و عموم مردم استان
محرک(های) فرایند	رویدادها، اتفاقات، گزارشات، عناصر خبری، درخواست‌های رسانه‌ها – نیازهای روز جامعه
قوانین و آیین نامه های مرتبط با فرایند	شیوه نامه اطلاع رسانی دانشگاه – مکاتبات و دستورالعمل‌ها
سیستم ها و منابع اطلاعاتی مرتبط	پورتال دانشگاه، فضای مجازی داخلی(پیام رسان‌های : بله و ایتا) ، سامانه پیام کوتاه دانشگاه، اتوماسیون اداری، سامانه رسانه و سلامت
تعاریف و اصطلاحات ()keyword	خبر، رویداد، اتفاقات، فرهنگ سلامت، مناسبت‌ها

دریافتی ها / تامین کنندگان	محتواها – کارشناسان مرتبط برنامه	**خروجی‌ها / مشتریان**	تولید محتواهای رسانه‌ای – مردم و رسانه‌ها

شرح فرایند و فعالیت های اصلی آن

۱- دیافت محتوای اطلاع رسانی
۲- بررسی و پردازش محتوای مربوطه
۳- هماهنگی با کارشناسان مربوطه جهت ویرایش و اصلاح محتوا و تولید محتوای نهایی
۴- تبدیل به رسانه قابل ارائه (خبر، گزارش، کلیپ تصویری، پوستر، فیکسچر، بنر و ...)
۵- انتشار محتوای رسانه‌ای ازطریق ابزارهای مربوطه(پورتال دانشگاه؛ پورتال روابط عمومی، شبکه‌های مجازی داخلی، اتوماسیون اداری، سامانه رسانه و سلامت، رپرتاژهای خبری

نقاط نظارتی و کنترلی فرایند

ارزیابی خبرها، ویرایش خبرها، بررسی تصاویر قابل انتشار

شاخص‌های پایش و اندازه گیری	معیارهای پذیرش	مسئول پایش و اندازه‌گیری	دوره پایش و اندازه گیری
درصد انتشار اخبار، مطالب فرهنگ سلامت، پخش مصاحبه‌ها ، پیام‌ها	رضایت دریافت کنندگان و مطالعه کنندگان محتواهای رسانه‌ای	مدیر روابط عمومی	سالانه

نمودار فرایند (بر اساس BPMN)

