



روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی

| | |
|---------------|------------|
| کد مدرک: | P-__1-1-02 |
| شماره ویرایش: | 00 |
| شماره صفحه: | ۱ از ۸ |

۱- هدف :

هدف از تدوین این روش اجرایی مشخص کردن رویه ارائه خدمات پشتیبانی درون سازمانی به کلیه واحدهای صف و ستاد جهت تأمین شرایط مناسب در محیط کار در راستای عملکرد هرچه بهتر سایر فرآیندها، مطابق با قوانین و مقررات درون-سازمانی شهرداری شیراز، در سطح شهرداری منطقه است.

۲- دامنه کاربرد :

دامنه این فرآیند کلیه فعالیت‌های خدماتی، تأسیساتی، نقلیه و فناوری شامل، پذیرایی، نظافت و آراستگی محیط کار، تعمیرات و نگهداری تأسیسات ساختمان منطقه، حفظ و نگهداری تجهیزات رایانه‌ای، خدمات موتورسیکلت و حمل و نقل، اسباب‌کشی و جابجایی محل کار، پیگیری امور پرینت و تکثیر و جابجایی مکاتبات درون سازمانی در سطح شهرداری منطقه را در برمی‌گیرد.

۳- تعاریف و اصطلاحات :

- منطقه : شهرداری منطقه که در این روش اجرایی به اختصار «منطقه» نامیده می‌شوند.
- معاونت : معاونت اداری و مالی شهرداری شیراز که در این روش اجرایی به اختصار «معاونت» نامیده می‌شود.
- اموراداری : اداره اموراداری شهرداری منطقه، که در این روش اجرایی به اختصار «اموراداری» نامیده می‌شود.
- انبار : انبار مرکزی شهرداری منطقه که در این روش اجرایی به اختصار «انبار» نامیده می‌شود.
- اموال : کلیه اقلامی که جهت ارائه خدمات مورد نیاز باشد و بیش از یک دوره مالی مورد استفاده قرار گیرد.
- هیأت انبارگردانی : هیأتی متشکل از نماینده مدیریت امور مالی، حسابرس و انباردار شهرداری منطقه که جهت انبارگردانی دوره‌ای یا سالیانه تشکیل شده و در این روش اجرایی به اختصار «هیأت انبارگردانی» نامیده می‌شود.
- مدیریت : مدیریت زیباسازی و تأسیسات شهرداری شیراز که در این روش اجرایی به اختصار «مدیریت» نامیده می‌شود.
- تأسیسات درون سازمانی : کلیه ساختمان‌های ستادی و تأسیسات ساختمانی مثل تأسیسات شوفاژخانه، تابلوهای برق، آسانسورها، سیستم لوله‌کشی و شیرآلات، سیستم فاضلاب، شبکه داخلی برق، شبکه تلفن داخلی، سیستم سرمایش و گرمایش و غیره، که در این روش اجرایی به اختصار «زیرساخت تأسیساتی درون سازمانی» نامیده می‌شوند.

| | | | | |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|
| تاریخ اولین صدور : | ۱۳۹۲/۰۴/۲۲ | مهر اعتبار : | تاریخ آخرین ویرایش : | ****/00/00 |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|



روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی

| |
|---------------------|
| کد مدرک: P-__1-1-02 |
| شماره ویرایش: 00 |
| شماره صفحه: ۲ از ۸ |

- **مسئول کامپیوتر**: کارشناس مسئول کامپیوتر شهرداری منطقه، که در این روش اجرایی به اختصار «مسئول کامپیوتر» نامیده می شود.

- **سازمان فاوا**: سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) شهرداری شیراز که در این روش اجرایی به اختصار «سازمان فاوا» نامیده می شود.

۴- مسؤلیت ها و اختیارات:

- مسؤلیت اجرای این روش اجرایی در خصوص فعالیت های خدماتی، نقلیه و رایانه، برعهده اداره اموراداری شهرداری منطقه است.

- مسؤلیت اجرای این روش اجرایی در خصوص فعالیت های تأسیساتی، برعهده واحد تأسیسات منطقه، زیرمجموعه معاونت اجرایی شهرداری منطقه است.

- مسؤلیت نظارت بر حسن اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری منطقه، برعهده معاون اداری و مالی شهرداری منطقه است.

- مسؤلیت نظارت عالی بر حسن اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری شیراز، در خصوص فعالیت های خدماتی و نقلیه، برعهده مدیریت اداری و منابع انسانی زیر مجموعه معاونت اداری و مالی شهرداری شیراز است.

- مسؤلیت نظارت عالی بر حسن اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری شیراز، در خصوص فعالیت های رایانه، شبکه و زیرساخت های فناوری، برعهده معاونت برنامه ریزی شهرداری شیراز و سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) شهرداری شیراز است.

- مسؤلیت نظارت عالی بر حسن اجرای این روش اجرایی در سطح شهرداری شیراز، در خصوص فعالیت های تأسیساتی ساختمان منطقه، برعهده مدیریت زیباسازی و تأسیسات زیرمجموعه معاونت اجرایی و خدمات شهری شهرداری شیراز است.

۵- مراجع:

ندارد.

| | | | | |
|-------------------|------------|-------------|---------------------|----------|
| تاریخ اولین صدور: | ۱۳۹۲/۰۴/۲۲ | مهر اعتبار: | تاریخ آخرین ویرایش: | ۰۰/۰۰/۰۰ |
|-------------------|------------|-------------|---------------------|----------|



روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی

| | |
|---------------|-------------|
| کد مدرک: | P-__-1-1-02 |
| شماره ویرایش: | 00 |
| شماره صفحه: | ۳ از ۸ |

۶- شرح روش :

۶-۱- خدمات موتور سبک :

مطابق «دستورالعمل ارائه خدمات موتور سبک» (W-__-1-1-06) و «دستورالعمل نحوه بکارگیری خودروهای استیجاری» (W-__-1-1-09)

۶-۲- خدمات پذیرایی :

مطابق «دستورالعمل ارائه خدمات پذیرایی» (W-__-1-1-07).

۶-۳- خدمات نظافت و پاک‌سازی :

مطابق «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (نظافت و پاک‌سازی)» (D-__-1-1-02).

مطابق «دستورالعمل بهداشت کارکنان خدماتی» (W-__-1-1-08).

۶-۴- نگهداری و انبارش کالا و اموال :

مطابق «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (انبارش کالا/اموال)» (D-__-1-1-02).

تبصره ۱: در صورتی که کالای درخواست شده جزء اموال باشد، کد اموال صادر شده و پس از درج روی برچسب اموال، بر روی کالای اموالی الصاق می‌شود. اخذ تاییدیه دریافت کالای اموالی از درخواست کننده نیز در فرم خروجی نرم‌افزار انجام می‌شود.

تبصره ۲: در صورت تغییر کاربر اموال و تحویل اموال به کاربر جدید، «فرم تحویل و تحول اموال» () تکمیل می‌شود.

تبصره ۳: در دوره‌های یک‌ساله (سال مالی)، مقدار موجودی عینی در انبار (پس از شمارش توسط هیأت انبارگردانی) با لیست موجودی کالا در نرم‌افزار تطابق داده شده و کسری‌ها یا مازاد هریک از اقلام توسط هیأت انبارگردانی شناسایی و جهت تعیین تکلیف به اداره انبارها گزارش می‌شود. همچنین کالاهایی که غیرقابل استفاده (ضایعات) شده باشند نیز توسط انباردار به منظور تعیین تکلیف گزارش می‌شوند.

| | | | | |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|
| تاریخ اولین صدور : | ۱۳۹۲/۰۴/۲۲ | مهر اعتبار : | تاریخ آخرین ویرایش : | ****/00/00 |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|



روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی

| | |
|---------------|-------------|
| کد مدرک: | P-__-1-1-02 |
| شماره ویرایش: | 00 |
| شماره صفحه: | ۴ از ۸ |

تبصره ۴: در دوره‌های یک‌ساله، کلیه اموال سازمان با لیست تحویلی اموال به کاربران مطابقت داده می‌شود و گزارش کسری یا مزاد هریک از اموال، توسط انباردار به معاون اداری و مالی ارائه می‌شود تا تعیین تکلیف شود.

۵-۶- حفظ و نگهداری زیرساخت‌های تأسیساتی درون سازمانی:

سرویس و نگهداری زیرساخت‌های تأسیساتی درون سازمانی منطقه در واحد تأسیسات به دو صورت انجام می‌پذیرد:
۱- اتفاقی؛ و ۲- دوره‌ای.

۱-۵-۶- بازدیدهای اتفاقی:

بازدیدهایی که در پی خرابی هریک از دستگاه‌ها، تأسیسات و ماشین‌آلات و پس از تماس تلفنی یا درخواست کتبی واحد متقاضی، توسط واحد تأسیسات انجام می‌شود و در صورت محرز شدن خرابی، تعمیرات مورد نیاز انجام می‌شود.

مطابق «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (تعمیر تأسیسات درون سازمانی)» (D-__-1-1-02).

۲-۵-۶- بازدیدهای دوره‌ای:

بازدیدهایی که به صورت منظم و در بازه‌های زمانی مشخص توسط کارکنان واحد تأسیسات از زیرساخت‌های تأسیساتی به عمل آمده و نتایج آن در فرم‌های بازدید دوره‌ای برای کلیه زیرساخت‌ها و تجهیزات تکمیل می‌شود و به عنوان سوابق بایگانی می‌شوند.

کلیه زیرساخت‌های تأسیساتی به صورت ماهیانه چک و بازدید می‌شود و سوابق آن‌ها در چک‌لیست‌های مربوطه ثبت می‌شود.

مطابق «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (نگهداری تأسیسات درون سازمانی)» (D-__-1-1-02).

۶-۶- حفظ و نگهداری زیرساخت‌های فناوری و رایانه‌ای:

سرویس و نگهداری زیرساخت‌ها و تجهیزات فناوری و رایانه‌ای شهرداری منطقه در واحد رایانه به دو صورت انجام می‌پذیرد: ۱- اتفاقی؛ و ۲- دوره‌ای.

۱-۶-۶- بازدیدهای اتفاقی:

| | | | | |
|-------------------|------------|-------------|---------------------|------------|
| تاریخ اولین صدور: | ۱۳۹۲/۰۴/۲۲ | مهر اعتبار: | تاریخ آخرین ویرایش: | ****/00/00 |
|-------------------|------------|-------------|---------------------|------------|



روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی

| | |
|---------------|-------------|
| کد مدرک: | P-__-1-1-02 |
| شماره ویرایش: | 00 |
| شماره صفحه: | ۵ از ۸ |

بازدیدهایی که در پی خرابی هریک از زیرساختها و تجهیزات فناوری و پس از تماس تلفنی یا درخواست کتبی واحد متقاضی، توسط مسؤول کامپیوتر انجام می شود و در صورت محرز شدن خرابی، مسؤول کامپیوتر نسبت به تعمیر تجهیزات مربوطه اقدام می کند.

مطابق «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (تعمیر تجهیزات فناوری)» (D-__-1-1-02).

۶-۲- بازدیدهای دوره ای :

بازدیدهایی که به صورت منظم و در بازه های زمانی مشخص توسط کارشناس مسؤول کامپیوتر از تجهیزات فناوری و رایانه ها به عمل آمده و نتایج آن در فرم های بازدید دوره ای ارائه شده از سازمان فاوا ثبت می شود.

مطابق «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (نگهداری تجهیزات فناوری)» (D-__-1-1-02).

۷- مدارک مرتبط :

۷-۱- مدارک زیر مجموعه :

- «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (نظافت و پاک سازی)» (D-__-1-1-02) «۰۲~۰۱».
- «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (انبارش کالا/اموال)» (D-__-1-1-02) «۰۲~۰۱».
- «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (تعمیر تأسیسات درون سازمانی)» (D-__-1-1-02) «۰۳~۰۱».
- «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (نگهداری تأسیسات درون سازمانی)» (D-__-1-1-02) «۰۳~۰۱».
- «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (تعمیر تجهیزات فناوری)» (D-__-1-1-02) «۰۳~۰۱».
- «فلوچارت فرآیند ارائه خدمات پشتیبانی (نگهداری تجهیزات فناوری)» (D-__-1-1-02) «۰۲~۰۱».
- «دستورالعمل ارائه خدمات موتور سیکل» (W-__-1-1-06).
- «دستورالعمل ارائه خدمات پذیرایی» (W-__-1-1-07).
- «دستورالعمل بهداشت کارکنان خدماتی» (W-__-1-1-08).
- «دستورالعمل نحوه بکارگیری خودروهای استیجاری» (W-__-1-1-09).

۷-۲- سوابق کیفیت :

| | | | | |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|
| تاریخ اولین صدور : | ۱۳۹۲/۰۴/۲۲ | مهر اعتبار : | تاریخ آخرین ویرایش : | ****/00/00 |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|



روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی

| | |
|----------------------|--|
| کد مدرک: P-__-1-1-02 | |
| شماره ویرایش: 00 | |
| شماره صفحه: ۸ از ۶ | |

| ردیف | مشخصات فرم / سابقه | | نوع سابقه | | مدت بایگانی (سال) | محل بایگانی | مسئول بایگانی |
|------|---|-------------|------------|-------|-------------------|--------------|---------------|
| | عنوان | کد | الکترونیکی | کاغذی | | | |
| ۱ | لیست زیرساخت های تأسیساتی منطقه | F-__-1-1-41 | √ | | دائمی | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۲ | فهرست اطلاعات زیرساخت ها، تجهیزات و تأسیسات | F-__-1-1-42 | √ | | دائمی | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۳ | شناسنامه فنی دستگاه ها | F-__-1-1-43 | √ | | دائمی | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۴ | برنامه بازدید دوره ای تجهیزات و تأسیسات | F-__-1-1-44 | √ | | دائمی | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۵ | برنامه نگهداری زیرساخت های ساختمان منطقه | F-__-1-1-45 | √ | | دائمی | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۶ | فرم درخواست / گزارش تعمیرات | F-__-1-1-46 | √ | | ۲ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۷ | لیست پیگیری درخواست های تعمیرات | F-__-1-1-47 | √ | | ۲ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۸ | لیست پیگیری امور تأسیساتی | F-__-1-1-48 | √ | | ۱ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۹ | چک لیست سرویس دوره ای تأسیسات داخلی منطقه | F-__-1-1-49 | √ | | ۲ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۱۰ | چک لیست سرویس دوره ای تأسیسات خارجی منطقه | F-__-1-1-50 | √ | | ۲ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۱۱ | نتایج بازدید دوره ای تأسیسات داخلی منطقه | F-__-1-1-51 | √ | | ۲ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۱۲ | نتایج بازدید دوره ای تأسیسات خارجی منطقه | F-__-1-1-52 | √ | | ۲ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۱۳ | تاییدیه سلامت فنی اجناس خرید شده | F-__-1-1-53 | √ | | ۱ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۱۴ | صور تجلسه تحویل کالا و اجناس واحد تأسیسات | F-__-1-1-54 | √ | | ۱ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |
| ۱۵ | فرم شماره ۲ واحد تأسیسات | F-__-1-1-55 | √ | | ۳ سال | واحد تأسیسات | مسئول تأسیسات |

| | | | | | |
|------------|---------------------|--|-------------|------------|-------------------|
| ۰۰۰۰/۰۰/۰۰ | تاریخ آخرین ویرایش: | | مهر اعتبار: | ۱۳۹۲/۰۴/۲۲ | تاریخ اولین صدور: |
|------------|---------------------|--|-------------|------------|-------------------|



روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی

| | |
|-------------|---------------|
| P-__-1-1-02 | کد مدرک: |
| 00 | شماره ویرایش: |
| ۸ از ۷ | شماره صفحه: |

| | | | | | | |
|----|--|-------------|---|-----------------|---|---------------------------------|
| ۱۶ | فرم رسید اموال | F-__-1-1-73 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | ۵ سال |
| ۱۷ | لیست موجودی اموال شهرداری منطقه | F-__-1-1-74 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | دائمی |
| ۱۸ | لیست گیرندگان و محل استقرار اموال | F-__-1-1-75 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | دائمی |
| ۱۹ | مجوز خروج اموال از منطقه | F-__-1-1-76 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | ۱ سال پس از برگشت کالا به منطقه |
| ۲۰ | لیست ورود و خروج کالاهای اموالی از منطقه | F-__-1-1-77 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | دائمی |
| ۲۱ | فرم رسید موقت و کنترل کیفیت کالا | F-__-1-1-78 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | ۱ سال |
| ۲۲ | فرم رسید انبار | F-__-1-1-79 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | ۱ سال |
| ۲۳ | فرم رسید مصرف مستقیم کالای ورودی | F-__-1-1-80 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | ۱ سال |
| ۲۴ | کاردکس انبار | F-__-1-1-81 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | دائمی |
| ۲۵ | فرم حواله انبار | F-__-1-1-82 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه | ۱ سال |
| ۲۶ | گزارش انبارگردانی پایان سال | F-__-1-1-83 | ✓ | انباردار | انبار مرکزی منطقه - اداره اموال و انبارها | ۵ سال |
| ۲۷ | چک لیست نظافت ماهیانه شهرداری منطقه | F-__-1-1-84 | ✓ | مسئول آبدارخانه | آبدارخانه | ۱ سال |
| ۲۸ | چک لیست نظافت سالیانه شهرداری منطقه | F-__-1-1-85 | ✓ | مسئول آبدارخانه | آبدارخانه | ۵ سال |
| ۲۹ | درخواست پذیرایی جلسات | F-__-1-1-86 | ✓ | مسئول آبدارخانه | آبدارخانه | ۱ سال |
| ۳۰ | لیست موجودی لوازم نظافت در آبدارخانه | F-__-1-1-87 | ✓ | مسئول آبدارخانه | آبدارخانه | دائمی |
| ۳۱ | برگ اخطار بهداشتی | F-__-1-1-88 | ✓ | مسئول آبدارخانه | آبدارخانه | ۱ سال |

| | | | | |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|
| تاریخ اولین صدور : | ۱۳۹۲/۰۴/۲۲ | مهر اعتبار : | تاریخ آخرین ویرایش : | ****/00/00 |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|



روش اجرایی ارائه خدمات پشتیبانی

| | |
|---------------|-------------|
| کد مدارک: | P-__-1-1-02 |
| شماره ویرایش: | 00 |
| شماره صفحه: | ۸ از ۸ |

| | | |
|---|---|----|
| باتوجه به طراحی کلیه سوابق کیفیت مربوط به حفظ و نگهداری زیرساخت‌ها و تأسیسات، در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات (فاوا) شهرداری شیراز، کدگذاری و کنترل سوابق کیفیت مربوط به تعمیرات و نگهداری تجهیزات فناوری و رایانه‌ای در مناطق شهرداری شیراز، از روش اجرایی کنترل مدارک و مستندات در سازمان فوق‌الذکر تبعیت می‌کند. | لیست تجهیزات فناوری منطقه | ۴۵ |
| | رسید تحویل تجهیزات فناوری به کاربر | ۴۷ |
| | شناسنامه تجهیزات فناوری | ۴۸ |
| | برنامه نگهداری و به‌روزرسانی تجهیزات فناوری | ۴۹ |
| | چک‌لیست تعمیرات و نگهداری تجهیزات فناوری | ۵۰ |

۷-۳- مدارک مرتبط :

- «روش اجرایی کنترل اسناد و مدارک» (P-__-0-1-01).
- «روش اجرایی تأمین و کنترل اعتبار» (P-__-1-2-01).
- «روش اجرایی مدیریت منابع انسانی» (P-__-1-1-01).
- «روش اجرایی انجام معاملات» (P-__-1-2-01).
- «روش اجرایی بررسی و صدور اسناد مالی» (P-__-1-2-03).

۸- تغییرات در سند :

| تاریخ تغییر | مرجع / علت تغییر | خلاصه تغییر |
|-------------|------------------|-------------|
| | | |
| | | |

| | | | | |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|
| تاریخ اولین صدور : | ۱۳۹۲/۰۴/۲۲ | مهر اعتبار : | تاریخ آخرین ویرایش : | ****/00/00 |
|--------------------|------------|--------------|----------------------|------------|