

اهداف اختصاصی

۱.شناسایی و انتخاب فرآیندهای اولویت‌دار و قابل اندازه‌گیری

۲.تدوین توافق‌نامه سطح خدمت و شاخص‌های زمانی و کیفی برای فرآیندهای منتخب

۳.اجرای بازرسی مبتنی بر شواهد و سنجش انطباق عملکرد با SLA

۴.تحلیل مغایرت‌ها، پیگیری اقدامات اصلاحی و ارائه الگوی قابل توسعه برای سایر فرآیندها

دامنه و رویکرد اجرا

طرح در سال ۱۴۰۵، به‌صورت پایلوت محدود، مرحله‌ای و قابل کنترل در یک یا چند فرآیند منتخب و با همکاری واحدهای تخصصی و استان یا استان‌های منتخب اجرا می‌شود. فرآیندهای پایلوت بر اساس معیارهایی از جمله اهمیت خدمت، حجم عملیات، ریسک فرآیندی، دسترسی به داده، وجود مالک مشخص و قابلیت اندازه‌گیری انتخاب خواهند شد.

بازرسی در این مدل، صرفا به کشف تخلف یا گزارش تاخیر محدود نمی‌شود؛ بلکه بر سنجش انطباق عملکرد واقعی با سطح خدمت مصوب، تحلیل علل مغایرت‌ها و پیگیری اصلاح فرآیند تمرکز دارد.

خروجی‌ها و دستاوردهای مورد انتظار

اجرای طرح، خروجی‌های زیر را به همراه خواهد داشت:

- فرآیندهای منتخب و اولویت‌دار برای اجرای پایلوت
- شناسنامه فرآیند و سند توافق‌نامه سطح خدمت
- شاخص‌های زمانی، کیفی و عملیاتی قابل سنجش
- چک‌لیست تخصصی ارزیابی انطباق
- گزارش‌های بازرسی مبتنی بر شواهد
- برنامه‌های اقدام اصلاحی برای مغایرت‌های شناسایی‌شده
- گزارش پایش و پیشنهاد توسعه تدریجی طرح در سازمان

دستاوردهای مورد انتظار شامل افزایش شفافیت، پاسخ‌گویی، قابلیت ردیابی عملکرد، شناسایی گلوگاه‌های فرآیندی، کاهش تاخیرهای قابل اجتناب، بهبود کیفیت خدمت و ارتقای اثربخشی بازرسی خواهد بود.

جمع‌بندی

این طرح، با هدف تبدیل بازرسی از رویکرد صرفا موردی و گزارش‌محور به رویکردی فرآیندمحور، داده‌محور، مبتنی بر شواهد و اصلاح‌گرا ارائه شده است. اجرای آزمایشی SLA در فرآیندهای منتخب، زمینه تعیین استانداردهای روشن خدمت، سنجش انطباق عملکرد، شناسایی گلوگاه‌ها و پیگیری موثر اقدامات اصلاحی را فراهم می‌کند و می‌تواند پس از ارزیابی نتایج، به‌صورت تدریجی در سایر فرآیندهای سازمان توسعه یابد.