



تحلیل سیستم و بهینه سازی در دفتر خدمات الکترونیک کد ۴۰۲

رعنا علیخانی حصاری، جناب دکتر سیامک نوری



شرح فعالیت انجام شده و نتایج

- انجام سه فاز شناخت، تحلیل و بهبود در راستای بهینه‌سازی فرآیندها در دفتر
- استفاده از موازین تحلیل سیستم در طی مراحل
- به کارگیری BPMN در فاز تحلیل جهت درک بهتر فرآیندها
- استفاده از تئوری صف در فاز مشاهده
- بررسی رقبا (بازدید از دو دفتر خدمات دیگر)
- تهیه گزارش در راستای شرح طرح‌ها و راهکارهای پیشنهادی

ویژگی‌ها/مزایای فرآیند

- تاکید بر رعایت موازین رضایت مشتری و مشتری مداری
- تعهد و مسئولیت‌پذیری کارمندان نسبت به وظایف مقرر

کاستی‌ها / چالش‌های صنعتی موجود

- عدم وجود امکانات مناسب و متناسب با کار (نظیر سیستم‌های بسیار قدیمی و مستهلک)

دستاوردها/پیشنهادها برای رفع چالش‌ها

- ایجاد هماهنگی و یکپارچگی درون واحدی
- (موارد دیگر به تفصیل در گزارش آورده شده)

خلاصه کارآموزی

- آشنایی با تحلیل سیستم اعم از:
 - ۱- فاز شناخت
 - ۲- فاز تحلیل
 - ۳- فاز بهبود و پیشنهادات
- انجام تمامی فازهای ذکر شده در دفتر
- آشنایی با ضوابط شهرداری در حوزه مجوزهای ساخت و ساز و دیگر خدمات
- ارائه گزارش و طرح‌های پیشنهادی جهت بهبود فعالیت‌های دفتر

معرفی محل کارآموزی

- نام شرکت: دفتر خدمات الکترونیک شهرداری کد ۴۰۲
- ارائه خدمات شهرداری اعم از:
 - ۱- مجوز ساخت
 - ۲- مجوز پایان کار
 - ۳- خدمات کارت و بلیط مترو
 و ...

مراحل فرآیند ساخت / تولید

- مراحل ارائه خدمات به این گونه است که:
 - ۱- اخذ نوبت، پس از ورود به سیستم
 - ۲- فراخواندن شماره به یکی از باجه‌ها
 - ۳- انجام خدمات درخواست شده توسط اپراتور