

МАПА ПОСЛОВНИХ ПРОЦЕСА – ДОКУМЕНТАЦИЈА О ПРОЦЕСУ

ЦЕНТАР ЗА ПОРОДИЧНИ СМЕШТАЈ И УСВОЈЕЊЕ НОВИ САД			
• Организациона јединица:	/	• Шифра процеса:	/
• Шифре организационих јединица:	/	• Верзија:	1
• Руководилац установе:	Директор		

Главни део

1. Носилац пословног процеса (одговорно лице)	Секретар Центра
--	-----------------

2. Назив пословног процеса
Одржавање рачунара и софтвера у Центру за породични смештај и усвојење Нови Сад

3. Циљ пословног процеса
Одржавање рачунара и софтвера врши се у складу са Законом и подзаконским прописима, утврђивањем јасних смерница о комуникацији са ангажованим екстерним привредним друштвом овлашћеном за одржавање рачунарске опреме.

4. Ризици
<ul style="list-style-type: none"> - Квар рачунарске опреме - Губитак података

5. Подручје примене
Центар за породични смештај и усвојење Нови Сад

6. Кратак опис пословног процеса
Запослени обавештавају путем електронске поште Секретара о евентуалном квару рачунара или софтвера. Секретар прослеђује информацију путем електронске поште екстерном привредном друштву које је уговорено за те послове. Секретар прати процес решавања проблема и укључује се уколико се проблем не реши у примереном року. Екстерно привредно друштво подноси извештај о извршеним радовима и извештава Секретара да ли је проблем решен. Секретар обавештава запосленог о коначном статусу његовог поднетог захтева.

7. Ресурси за остваривање пословног процеса
<ul style="list-style-type: none"> - Сви запослени - Екстерно привредно друштво за одржавање рачунара - Време

8. Учесници, одговорности и овлашћење
<ul style="list-style-type: none"> - Запослени - Секретар - Представник екстерног привредног друштва - Секретар - Запослени

9. Закони, прописи и остала акта по којима послује субјекат ревизије

- Правилник о раду Центра
- Одлука о распоређивању лица на послове вршења комуникације са екстерним привредним друштвом за одржавање рачунарске опреме

10. Активности пословног процеса са временским роковима

- Пријем захтева за интервенцију, 1 дан;
- Прослеђивање захтева екстерном привредном друштву, 1 дан;
- Извештавање Секретара о отклањању проблема, 1-10 дана;
- Извештавање запосленог о коначном статусу његовог захтева, 1-3 дана;

11. Контролне активности у пословном процесу

- Праћење од стране Секретара тока отклањања проблема;
- Контрола од стране Директора целокупног поступка;

12. Документација у пословном процесу**13. Упутства која се користе у пословном процесу**

/

ТАБЕЛА 1.

Активност	Фазе у активности	Учесници	Рок	Документи	Улаз	Резултат
Пријем захтева за интервенцију	Подношење захтева	Запослени	1 дан	Е-mail запосленог		Поднет захтев
	Пријем захтева	Секретар	1 дан	Е-mail запосленог		Примљен захтев
Прослеђивање захтева екстерном привредном друштву	Слање захтева	Секретар	1 дан	Е-mail секретара		Послат захтев

Извештавање Секретара о отклањању проблема	Одговор о статусу захтева	Представник екстерног привредног друштва	1-10 дана	Е-mail представника екстерног привредног друштва		Послат одговор
Извештавање запосленог о коначном статусу његовог захтева	Одговор запосленом о статусу захтева	Секретар	1-3 дана	Е-mail секретара		Послат одговор

ТАБЕЛА 2.

Контролна активност	Учесници	Фаза активности која претходи	Фаза активности након контроле	Ризици
Праћење од стране Секретара тока отклањања проблема	Секретар	Слање захтева екстерном привредном друштву	Слање одговора запосленом	Неблаговремено слање захтева
Контрола од стране Директора целокупног поступка	Директор	Слање захтева	Одговор екстерног привредног друштва	Неблаговремено вршење контроле

ТАБЕЛА 3.

Учесник	Активност	Контролна активност
Запослени	Слање захтева	
Секретар	Пријем захтева	
Представник екстерног привредног друштва	Одговор на захтев	
Секретар	Слање одговора запосленом	
Запослени	Пријем одговора	
Директор		Контрола реализације целокупног поступка