

## بیانیه توافق سطح خدمات SLA

فرآیند درخواست خرید کالای معمولی - سازمان ها

### مقدمه

شهرداری زنجان جهت تسهیل در امر خدمت رسانی، نسبت به بررسی فرآیند اجرای کار خدمت " درخواست خرید کالای معمولی در سازمان ها " اقدام و گردش کار ارائه خدمت بین واحد های سازمانی مختلف را بر اساس مدل های علمی و BPMN در چارچوب فرآیند مدل سازی و طراحی نموده است بخشی از فرآیند به صورت الکترونیکی و بخشی به صورت غیر الکترونیکی انجام می پذیرد بدیهی است بازبینی در مفاد این توافقنامه بر اساس نظرات جمع آوری شده و طرح در جلسات بهبود فرآیندهای شهرداری انجام خواهد شد.

### هدف

این توافقنامه با هدف تضمین کیفیت ارائه خدمت و شفافیت و تسریع در فرآیند گردش کار مورد توافق قرار می گیرد.

### مسئولیت

شهرداری زنجان موافقت می نماید که خدمت مورد نظر را به ترتیب زیر به متقاضیان ارائه نماید:

درخواست خرید کالای متقاضی پس از اخذ تأییدیه مدیر یا رئیس مربوطه به امور اداری و مالی ارسال می گردد پس از کنترل انباردار و اطمینان از عدم موجودی اجناس در انبار نسبت به برآورد قیمت توسط کارپرداز و انجام تامین اعتبار در سیستم توسط کارشناسان مالی اقدام و با تأیید رئیس اداره به مدیریت برنامه و بودجه جهت کنترل تامین اعتبار انجام شده ارسال می گردد در نهایت با توجه به سقف و نصاب معاملات کوچک و متوسط و معاملات عمده، پس اخذ امضاهای مجاز (رئیس سازمان، معاون مالی و اقتصادی و یا شهردار) به حوزه کارپردازی و یا واحد حقوقی و یا اداره عقد قراردادها ارسال می گردد.

### تعهدات متقابل خدمت گیرنده و خدمت دهنده

نقش و مسئولیت هریک از حوزه های دخیل در فرآیندها احصا و در قالب نمودارهای BPMN ترسیم شده است که هریک می بایست متعهد به اجرای دقیق وظایف خود در چارچوب قانونی بدون کم و کاست باشند.

### هزینه ها و پرداخت ها

ارائه این خدمت فاقد هزینه در مرحله درخواست می باشد.

### دوره عملکرد

این توافقنامه سطح خدمت تا ویرایش مجدد اعتبار دارد.

### خاتمه توافقنامه

فرآیند با ثبت درخواست خرید حوزه های متقاضی شروع و با ارسال نامه به کارپردازی و یا اداره عقد قراردادها به اتمام می رسد. (پایان این فرآیند و ارسال پیام به شروع فرآیندی دیگر)