**ΠΙΝΑΚΑΣ 2**

**ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΥΠΟΠΙΝΑΚΑΣ Ι**  **ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ** | |
| **Προσδιορισμός Βημάτων** | Βήμα αποτελεί κάθε ολοκληρωμένη ενέργεια που οδηγεί σε κάποιο αποτέλεσμα. Ενδεικτικά βήματα μπορεί να είναι: - Η παραλαβή ενός εντύπου - Μια φάση επεξεργασίας ενός αιτήματος - Ο έλεγχος πληρότητας δικαιολογητικών μιας αίτησης - Η αποστολή ενός εγγράφου - Η απόφαση αν ικανοποιείται μία συνθήκη - Η εκκαθάριση μιας δήλωσης - Η επικοινωνία με μια υπηρεσία (τυπική ή άτυπη) - Η πρόκληση μιας συνάντησης |
| **Περιπτώσεις Διαδικασιών** | Στην περίπτωση που μέσα σε μια διαδικασία υπάρχουν αποφάσεις που το αποτέλεσμά τους οδηγεί σε σημαντική διαφοροποίηση των επόμενων ενεργειών (βημάτων) προτείνεται οι περιπτώσεις αυτές να διαχωριστούν και να αποτυπωθούν χωριστά. Παράδειγμα: η *Διαδικασία Απόδοσης ΑΦΜ* διαφοροποιείται σημαντικά αν αφορά Φυσικό ή Νομικό Πρόσωπο, οπότε θα πρέπει να αποτυπωθούν χωριστά ως *Απόδοση ΑΦΜ σε Φυσικό Πρόσωπο* και *Απόδοση ΑΦΜ σε Φυσικό Πρόσωπο*, και όχι σε μια διαδικασία με τον τίτλο *Απόδοση ΑΦΜ* |
| **Περιγραφή Βήματος Διαδικασίας** | Περιγράφεται η ενέργεια που αφορά στο βήμα καθώς και ποιος το διεκπεραιώνει (ρόλος/αρμοδιότητα) μέσα από την αρμόδια μονάδα. Ο ρόλος/αρμοδιότητα δεν είναι απαραίτητος για βήματα που διεκπεραιώνονται έξω από την Αρμόδια για τη διαδικασία Διεύθυνση. Σημαντική είναι η ορθή αποτύπωση των περιπτώσεων λήψης απόφασης που οδηγούν σε διαφοροποίηση των βημάτων  Επίσης από την περιγραφή πρέπει να προκύπτουν τυχόν απαραίτητα μέσα υλοποίησης και αν το βήμα διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά. |
| **Βήματα σε άλλη Υπηρεσία** | Όταν το βήμα ή ένα σύνολο βημάτων μιας διαδικασίας εκτελούνται σε υπηρεσία ή φορές εκτός της Διεύθυνσης που πραγματοποιεί την αποτύπωση, τότε δεν αναλύονται τα συγκεκριμένα βήματα. Φροντίζουμε να εμφανίζεται σε ξεκάθαρο βήμα ή μεταφορά της διαδικασίας στην εξωτερική υπηρεσία (π.χ. αποστολή εγγράφου, προώθηση φακέλου), καθώς και σε επόμενο βήμα η επαναφορά της διαδικασίας στη Διεύθυνση, αν αυτό γίνεται (π.χ. παραλαβή ελεγμένου φακέλου, λήψη δικαιολογητικού κλπ) |
| **Έγγραφα/Αρχεία κ.λπ.** | Πρόκειται για τα έγγραφα που λαμβάνονται, στέλνονται ή επεξεργάζονται στο πλαίσιο του συγκεκριμένου βήματος της διαδικασίας.  Ο τρόπος τήρησής τους θα αναφέρει όλες τις πιθανές μορφές που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία (έντυπη ή ηλεκτρονική) |
| **Εκτιμώμενος Χρόνος** | Αν από την εμπειρία προκύπτει ότι ο χρόνος ποικίλει τότε να αποτυπωθεί ένας ρεαλιστικός μέσος χρόνος. Το Σύνολο Χρόνου που πρέπει να συμπληρωθεί στο κάτω μέρος του Πίνακα των Βημάτων της Διαδικασίας, δεν αποτυπώνει απαραίτητα το άθροισμα των επιμέρους Βημάτων, καθώς υπάρχουν πιθανές παραλληλίες, εκτός της περίπτωσης που η διαδικασία είναι καθαρά σειριακή. |
| **Προαπαιτούμενο(α) Βήμα(τα)** | Εδώ συμπληρώνεται ο Α/Α του βήματος που πρέπει να έχει ολοκληρωθεί πριν ξεκινήσει το συγκεκριμένο βήμα. Η συμπλήρωση είναι χρήσιμη για την ανάδειξη παραλληλιών. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ΥΠΟΠΙΝΑΚΑΣ ΙΙ**  **ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΗ ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΤΟΥ ΕΝΤΥΠΟΥ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ** | |
| 1 | Οι διαδικασίες καταγράφονται αποκλειστικά στο συνημμένο έντυπο καταγραφής το οποίο είναι αρχείο **Word**. |
| 2 | Να χρησιμοποιηθεί η γραμματοσειρά CALIBRI με μέγεθος 10 στιγμές. |
| 3 | Χρήση αποκλειστικά πεζών γραμμάτων, εκτός των περιπτώσεων συμπλήρωσης ΝΑΙ και ΟΧΙ που γράφονται με κεφαλαία. |
| 4 | Απλή γραφή των κειμένων (ΟΧΙ BOLD). |
| 5 | Μεγέθυνση κελιών, όπου απαιτείται, προκειμένου να διαβάζεται όλο το κείμενο στην γραπτή του μορφή. |
| 6 | Όπου απαιτείται χρήση αύξοντα αριθμού, τα κείμενα να στοιχίζονται κάθετα:  π.χ. 1)  2)  3) |
| 7 | Να μην γίνονται αλλαγές των χρωμάτων στις στήλες ή στις γραμμές του ΠΙΝΑΚΑ των βημάτων των καταγεγραμμένων διαδικασιών. |