

## رویه‌های استاندارد عملیاتی (SOP)



SOP ها می‌بایست در یک قالب منطقی متشکل از بخش‌ها و زیربخش‌های مختلف تدوین شوند تا به روشن شدن روابط عملیاتی و نقش‌های گروه‌های مختلف کمک کنند.

اغلب متخصصان پیشنهاد می‌کنند که سازمان‌ها، SOP را در بخش‌های جداگانه اداری و عملیاتی تهیه کنند. در صورت تمایل، SOP های عملیاتی می‌توانند به زیر شاخه‌های دیگری تقسیم شوند که هر کدام به طور جداگانه به قسمت‌های مختلف اهداف و

ماموریت‌های سازمان پردازند. سیاست‌های مربوط به پرسنل نیز می‌توانند به صورت جداگانه و یا مجموعه‌ای مستند شوند.

سازمان‌ها می‌بایست نیازهای خود را اولویت بندی کنند و یک طرح توسعه SOP واقعی را تهیه کنند.

در مورد چگونگی تبیین یک SOP مناسب در حوضه عملیات سازمان های آتش نشانی و خدمات ایمنی مواردی مطرح است نظیر:

- ۱- بخش بندی کامل رویه های عملیاتی طبق دستورات سلسله مراتب تا کف مجموعه
- ۲- توجیه چگونگی جانمایی یکپارچه و همخوان تمامی تجهیزات خودرو های امدادی در کلیه ایستگاه ها
- ۳- تفکیک بندی بین ضوابط در ساعات اداری در یک ایستگاه عملیاتی و غیر از ساعات اداری و الزام رعایت آن
- ۴- الگو برداری از SOP های موفق عملیاتی و مامور کردن افرادی جهت پژوهش و تشکیل کمیته تحقیقات و بروزرسانی حوضه استراتژیک سازمان
- ۵- نزدیک تر شدن مسئولین و نیروهای تحقیقاتی سازمان ، مباحثه و برگزاری سمینارهای دوره ای جهت استفاده از ایده های برتر (تشکیل جشنواره سالیانه ایده های نو و استفاده از آن ها در بطن حوزه عملیات سازمان)



## آمادگی و برنامه‌ریزی سازمانی

- برنامه‌ریزی پیشرفته / استراتژیک (همراه با تحقیقات وسیع در حوضه عملیات)
- توسعه SOP (تشکیل کمیته پژوهش جهت نگهداری، رفع عیوب و تلاش برای بروزرسانی SOP تهیه شده)
- مدیریت ریسک که عملاً با بکارگیری تجارب مسئولین، دانش متخصصین سازمان صورت می‌گیرد
- برنامه‌ریزی عملیات اضطراری (تهیه SOP جهت عملیات‌های اضطراری گسترده که با پیچیدگی خاص خود مواجه است)

## فرآیند مدیریت SOP

اکثر سازمان‌های آتش‌نشانی هیچ‌گاه مجموعه‌ای رسمی از SOP را تهیه نکرده‌اند. در بعضی دیگر از سازمان‌ها رویه‌های عملیاتی ناقص یا قدیمی هستند، بد نوشته شده‌اند، خوب درک نشده‌اند و یا ضعیف اجرا می‌شوند. با دانستن منافع یک SOP خوب، چرا هنوز این شرایط در سازمان‌های خدمات آتش‌نشانی رایج است؟ جواب‌های ممکن برای این سوال در زیر آمده است:

- ۱- فقدان درک کافی از منافع SOP و یا نتایج فاجعه‌آمیز بالقوه ضعف دستورالعمل‌ها و یا سیستم‌های عملیاتی؛
- ۲- اعتقاد به وقت‌گیر و پیچیده بودن اقدامات لازم؛
- ۳- ترس از اینکه دستورالعمل‌های استاندارد عملیاتی نوشته شده باعث ایجاد محدودیت در انعطاف‌پذیری و آزادی عمل فردی شود؛
- ۴- نگرانی از اینکه راه برای تحقیق و موشکافی گروه‌های خارجی باز شود و مسئولیت‌ها در شرایط وخیم سنگین شود.

# SOP

Standard Operating Procedures

در نتیجه لزوم به تشکیل کمیته بخصوص امری است حیاتی که بازدهی آن را می‌توان کاملاً ملموس و محسوس دانست که استناد به بازدهی مثبت آن را عیناً در سازمان‌های بزرگ دنیا و کشور‌های توسعه یافته می‌توان دید و این روند مثبت را خواه ناخواه حسب توسعه کشور باید طی کرد فقط زمان آن را خود ما تعیین خواهیم کرد.

