



دستورالعمل مکاتبات اداری

شماره سند: WI-HR-01/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۱ از ۷

۱- هدف:

مهمترین هدف از تدوین این دستورالعمل افزایش کارایی در مورد پاسخگویی به مکاتبات می باشد.

سایر اهداف مورد نظر:

۱. اجرای رویه صحیح و یکسان گردش نامه درون شرکت؛
۲. افزایش سرعت و دقت در پاسخگویی به مشتریان؛
۳. عدم نیاز به ارسال و دریافت فیزیکی نامه مگر در موارد استثنا و اسناد مالی
۴. پایین آوردن هزینه جابه‌جایی، ارسال و تحویل نامه؛
۵. بهینه‌سازی گردش نامه‌ها در جهت اجرای فرآیندهای کاری و افزایش بهره‌وری شرکت؛
۶. محدود کردن مکاتبات کاغذی به کمترین تعداد ممکن؛
۷. دسترسی سریع و امن به مکاتبات بایگانی شده؛
۸. گزارش گیری از اطلاعات و گردش نامه‌ها در شرکت.

۲- دامنه کاربرد:

دامنه کاربرد این دستورالعمل تمامی واحدها و شعب بیمه آرمان می باشد.

۳- مسئولیت:

مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل برعهده کلیه کارکنان ستاد و شعب بیمه آرمان است.

۴- مدارک ذیربط:

۴-۱- آیین نامه استخدامی و اداری بیمه آرمان

۵- تعاریف:

اتوماسیون اداری: فضایی مجازی برای دریافت، ارسال و گردش مکاتبات اداری در سطح شرکت و با طرف‌های ذینفع است.



دستور العمل مکاتبات اداری

شماره سند: WI-HR-01/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۲ از ۷

دبیرخانه اتوماسیون اداری: فضایی مجازی است که نامه به صورت الکترونیکی در آن تولید، شماره، ثبت و بایگانی می‌شود

نکته: در اتوماسیون اداری علاوه بر دبیرخانه مرکزی به عنوان دبیرخانه اصلی شرکت، سایر مدیریت‌ها به عنوان دبیرخانه فرعی در نرم افزار تعریف شده اند و برای هر یک از شعب در سراسر کشور دبیرخانه جداگانه ایی تعریف شده که به صورت *Web base* با یکدیگر در ارتباط می باشند.

نامه رسمی: نامه‌ای است که شماره و تاریخ داشته و امضاءکننده نامه سمت سازمانی دارد.

نکته: مکاتباتی که بعضی از مدیران حسب نوع کار با شرکت های خارجی انجام می دهند، فقط از طریق *Email* که شرکت بیمه آرمان در اختیار آنها قرار داده، دارای اعتبار خواهد بود.

نامه وارده: هر نوع نامه اعم از نامه رسمی یا غیررسمی که از طریق ارسال مستقیم یا دورنگار که توسط اشخاص حقیقی یا حقوقی خارج از شرکت برای هر یک از واحدهای شرکت (معاونت‌ها، مدیریت‌ها، سرپرستی‌ها و شعب) ارسال می‌شود.

نامه صادره: نامه رسمی است که توسط یکی از واحدهای شرکت (معاونت‌ها، مدیریت‌ها، واحدها و شعب) به اشخاص حقیقی و حقوقی دیگری خارج از شرکت ارسال می‌شود.

سلسله مراتب اداری: فرایندی است که در آن هر شخصی مکلف است از مسئول مستقیم خود دستور بگیرد و گزارش خود را به وی ارسال نماید.

بر اساس تبصره ۳ ماده بیست و یکم آیین نامه استخدامی و اداری بیمه آرمان " همکاران ، موظف به رعایت سلسله مراتب اداری بوده و قبل از مراجعه به مقام ارشد ، می بایست مدیر یا مسئول خود را مطلع نماید.

نامه داخلی: نامه رسمی است که توسط یکی از دبیرخانه‌های داخلی تعریف شده در نرم افزار اتوماسیون اداری شرکت تهیه و پس از انجام عملیات ثبت به دبیرخانه داخلی دیگری از نرم افزار اتوماسیون اداری داخل شرکت ارسال می‌شود.

نامه آنی: نامه (نامه رسمی یا یادداشت) یا دورنویسی است که باید بدون فوت وقت پاسخ داده شود.

نامه فوری: نامه (نامه رسمی یا یادداشت) یا دورنویسی است باید حداکثر ظرف روز کاری بعد از دریافت پاسخ داده شود.

نامه عادی: نامه (نامه رسمی یا یادداشت) یا دورنویسی است که آنی یا فوری نباشد.



دستورالعمل مکاتبات اداری

شماره سند: WI-HR-01/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۳ از ۷

نکته: نامه‌ای که در آن زمان مشخصی برای پاسخ تعیین نشده است جزو نامه های عادی است و باید در موعد مقرر پاسخ داده شوند.

نامه محرمانه: نامه (نامه رسمی یا یادداشت) است که به دلایلی بنا به صلاحدید واحد صادر یا دریافت کننده نامه، محرمانه تشخیص داده شده است و فقط توسط دبیرخانه محرمانه دریافت و ارسال می‌گردد.

دبیرخانه محرمانه: فضایی مجازی برای ثبت مکاتبات محرمانه شرکت است در دفتر مدیرعامل مستقر می‌باشد.

پیام: امکانی است که از طریق آن می‌توان با سایر کاربران سیستم جهت اطلاع رسانی یا تنظیم جلسات و... ارتباط برقرار کرد.

موضوعاتی که به صورت رسمی اعلام می‌گردمانند: بخشنامه، دستورالعمل و نامه های اداری، نمی‌تواند از طریق پیام ارسال شود و باید به طوررسمی درنامه سربرگ دار و دارای امضاء مدیر مسئول و درج شماره و تاریخ باشد.

۶- روش اجرا:

فصل اول: ضوابط نگارش و نگهداری نامه

کارشناسان واحدها موظفند اقدامات انجام شده برای هر نامه را در سیستم ثبت نمایند.

۶-۱-۱- نامه های صادره توسط مدیر یا مقام مافوق (فرستنده نامه) به صورت الکترونیکی امضا می‌شود. با امضا الکترونیکی، نامه رسمی شده و در شرکت معتبر می‌باشد.

۶-۱-۲- تمامی صفحه‌های نامه‌های وارده و صادره و پیوست‌های آن‌ها باید درحافظه (از طریق اسکن یا فایل) سیستم نگهداری و به پیوست نامه به صورت الکترونیکی ارسال شود. مواردی که اصل آن‌ها برای واحدها ارسال می‌گردد به قرار ذیل می‌باشد:

الف - اصل اوراق بهادار (چک، سفته و برات)

ب - اصل اسناد معاملاتی

پ - اصل فاکتورها و رسیدهای دریافت و پرداخت

ت - گزارش‌های بالای ۱۰ صفحه بصورت فایل در قسمت فایل‌های پیوست قرار گیرد.

ث - گزارشات مجلد، کتاب، مجلات، نشریات و CD

ج - پرونده (شامل پرونده خسارتی، مدارک و...)



دستور العمل مکاتبات اداری

شماره سند: WI-HR-01/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۴ از ۷

نکته ۱: اصل قراردادهای حقوقی، مصوبات هیات مدیره، مجوزها و صورت جلسات در محل مرجع صادرکننده نگهداری می شود.

نکته ۲: در مواردی که اصل نامه ارسال می شود می بایست در پی نوشت نامه اشاره شود که نامه شامل چه پیوست هایی است و به چه طریق برای مخاطب ارسال می شود.

۶-۱-۳- هر مدیریتی باید کلید واژه های مناسب به منظور دسته بندی نامه ها را تعریف و از آن استفاده نماید

۶-۱-۴- ارسال پیام شخصی از طریق اتوماسیون اداری مجاز نیست و کاربران نباید برای موارد شخصی، اطلاع رسانی و تبریک مناسبت ها به همکاران از پیام استفاده کنند.

۶-۱-۵- ضوابط تهیه و تایپ مکاتبات فارسی

استفاده از سربرگ های استاندارد نامه در تنظیم صفحات تایپ با مشخصات ذیل انجام خواهد شد.

الف - نامه می بایست با استفاده از الگوهای تعریف شده در سیستم متناسب با متن نامه تهیه شود.

ب - اولین سطر متن نامه دو سطر با عنوان مخاطب فاصله داشته باشد.

فصل دوم: ضوابط ثبت نامه های وارده

نامه هایی که به هر طریق (دورنویس، دستی، پست و ...) وارد شرکت شده است باید در دبیرخانه مرکزی یا از طریق دفتر ثبت مدیریت یا واحد که مخاطب نامه است، اسکن، ثبت و شماره شود و شماره ثبت و تاریخ ثبت نامه بر روی سند نامه درج شود. تمام نامه های وارده به دبیرخانه که فاقد قید محرمانه بوده و یا ذکر مخاطب خاص نداشته باشد در دبیرخانه مفتوح و پس از ثبت به صورت سیستمی به واحد مربوطه ارجاع و مجموعه اسناد در دبیرخانه جمع آوری و در پایان هرروز به واحد مربوطه ارسال خواهد شد.

نکته: نامه اسکن شده در دبیرخانه مرکزی یا دفاتر ثبت باید بلافاصله به صورت الکترونیکی برای مخاطب اصلی نامه ارسال شود.

نکته: اگر نامه توسط دبیرخانه مرکزی دریافت شده باشد دبیرخانه مرکزی موظف است نامه اسکن شده را به صورت الکترونیکی برای دبیرخانه یا دفتر ثبت مخاطب نامه (کارتابل متصدی دفتری) ارسال نماید و سندی نامه را برای واحد مخاطب ارسال کند در این صورت فیلد مربوط به « اصل اسناد ارسال گردید » پر شود.



دستور العمل مکاتبات اداری

شماره سند: WI-HR-01/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۵ از ۷

۶-۲-۱- سند نامه باید در بایگانی دبیرخانه واحد مخاطب نامه بر اساس شماره ثبت سیستم اتوماسیون اداری، بایگانی شود.

نکته: اگر اصل نامه مورد نیاز باشد یا این که ضمایم نامه به گونه‌ایی باشد که امکان اسکن آن ها وجود نداشته باشد، باید علاوه بر ارسال نامه به صورت الکترونیکی به مخاطب سند نامه نیز برای مخاطب ارسال شود. در این صورت فیلد مربوط به « اصل اسناد ارسال گردید » پر شود.

۶-۲-۲- تمامی ارجاع‌ها و هامش‌نویسی‌ها بر روی نامه باید به صورت الکترونیکی در فیلد مربوطه در سیستم اتوماسیون انجام شود. در این صورت نامه وارده تنها یک‌بار در سیستم اسکن خواهد شد.

فصل سوم : ضوابط ثبت نامه های صادره

برای ارسال نامه به گیرنده یا مخاطب نامه باید نکات زیر رعایت شود:

نکته ۱: اگر یکی از گیرندگان نامه از مدیریت‌ها، شعب و واحدهای درون شرکت است، باید نامه تنها به صورت الکترونیکی به کارتابل متصدی دفتری مخاطب نامه ارسال شود .

نکته ۲: اگر گیرنده نامه شخص حقیقی یا حقوقی خارج از سیستم اتوماسیون اداری شرکت است که امکان ارسال نامه برقرار نیست، باید نامه پس از طی کامل فرآیند تهیه نامه در سیستم اتوماسیون اداری شرکت تهیه و در فرم سربرگ‌دار چاپ و با امضاء مدیر و ممهور به مهر مدیریت صادر کننده شود و برای مخاطب ارسال شود.



دستور العمل مکاتبات اداری

شماره سند: WI-HR-01/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۶ از ۷

جهت مزید اطلاع کاربران، بخشی از واژه ها و اصطلاحات به شرح زیر عنوان می گردد:

واژه نامه نامه نگاری و اصطلاحات اداری:

آیین نامه :

مجموعه مقرراتی است که هر مؤسسه اعم از عمومی یا خصوصی به منظور تنظیم امور مؤسسه خود تهیه و تصویب می کند.

ابلاغ :

ابلاغ، در لغت به معنای رساندن است؛ در اصطلاح اداری و قضایی کاربردهای مختلفی دارد. در اصطلاح اداری، حکمی است که از مقام بالا به مقام پایین تر، به منظور انتصاب، مأموریت و غیره نوشته می شود. در اصطلاح قضایی و حقوقی عبارت است از : “تسلیم رونوشت حکم غیابی به محکوم علیه غایب یا قائم مقام قانونی او”

اعلام :

اعلام، به معنای “آگاهی دادن” و “آگاه کردن” و “شناساندن” است و با افعال “می دارد” و “می نماید” و “می شود” و “می گردد” به کار می رود. “اعلام نظر” هم زمانی به کار می رود که فرستنده برای اجرای کار، نیاز به نظر مشورتی شخص ثانوی دارد و با ذکر آن از مخاطب یا مقام بالاتر نظر خواهی می کند.

تلگرافی:

این ترکیب، صفت نسبی و منسوب به تلگراف است که از واژه فرانسوی تلگراف و حرف “ی” فارسی ساخته شده است. در اصطلاح به مفهوم “شیوه تلگراف یا وسیله تلگراف” است و بیشتر وقتی به کار می رود که کوتاه کردن صحبت یا سرعت در عمل مورد نظر باشد.

دستور العمل:

نوشته ای است که چگونگی اجرای کار و وظیفه رده های پایین تر را در ادای وظایف اداری و مأموریت ها بیان می کند. دستور العمل، بررسی جزئیات و مسؤولیت ها و طریق اجرای آنهاست. دستور العمل در حقیقت، دستور و شیوه چگونگی اجرا کردن آیین نامه ها و مقررات اداری است. ناگفته نماند که ترکیب “دستور” (فارسی) با “عمل” (عربی) درست نیست، لکن این ترکیب سال هاست به کار می رود و دیگر نمی توان آن را از زبان فارسی بیرون راند. فارسی این کلمه “دستور کار” است که به لحاظ معنا، جامع نیست.

شرح وظایف:

تعیین و تبیین حدو وظایف، اختیارات و مسؤولیت های هر جزو اداری را با توجه به اهداف هر مجموعه که در قالب ضوابط و مقررات و قوانین مربوط باشد، شرح وظایف می نامند.



دستور العمل مکاتبات اداری

شماره سند: WI-HR-01/01

تاریخ: ۱۳۹۶/۱۲/۲۲

پیوست: ندارد

صفحه: ۷ از ۷

هامش:

واژه‌ای است عربی و در لغت به معنای حاشیه و مرز، در برابر انضباط متن نامه و کتاب و در اصطلاح اداری مترادف با "پی نوشت" و "حاشیه" است.

اندیکاتور (= نامه‌نما) :

در اصطلاح اداری، اندیکاتور یا نامه‌نما دفتری است که تاریخ و شماره و خلاصه نامه‌های وارد و صادر در آن ثبت و شماره ترتیب دفتر به روی نامه‌ها زده می‌شود.

ایفاد:

ایفاد در لغت به معنای فرستادن و روانه کردن است. در برخی از مکاتبات برای ادای احترام بیشتر مرسوم است در نامه‌های اداری به مدیر ارشد به جای واژه "ارسال" از واژه "ایفاد" استفاده می‌نمایند

پیرو:

وقتی نامه یا نامه‌هایی به جایی ارسال می‌شود و پاسخ دریافت نمی‌گردد، در نامه یا نامه‌های بعدی با ذکر شماره و تاریخ نامه قبلی، از لفظ "پیرو" استفاده می‌کنند.

عطف، بازگشت، پاسخ :

هرگاه نامه‌ای به ما رسیده باشد و مابخواهیم به آن پاسخ دهیم، با ذکر شماره و تاریخ نامه فرستنده از واژه "عطف به" و یا "بازگشته به" و یا "درپاسخ" استفاده می‌کنیم

پی نوشت:

از دو جزء "پی" (اسم) و "نوشت" (فعل ماضی ساده سوم شخص) ساخته شده است. یعنی صفت مفعولی مرکب مرخم (کوتاه شده) است که به معنای "پایین نوشته شده"، یعنی مطلبی که در پایین نامه نوشته شده به کار می‌رود.

پیوست:

به مفهوم "پیوستن" و "الحاق نمودن" است و بهتر است آن را به جای ضمیمه به کار نبریم. مترادف این واژه، "ضمیمه" و "به انضمام" می‌باشد. برخی از کلمه "به همراه" استفاده می‌کنند.