

شناسه سند: SP-WR-۰۰۵

شماره بازنگری: ۰۰۰

دستورالعمل پشتیبانی و تدارکات

دستورالعمل روند تحویل، ثبت، پیگیری و دریافت پاسخ نامه‌های صادرة شرکت به
ادارات، سازمان‌ها و کارفرمایان

شناسه سند: SP-WR-۰۰۵

کپی، تکثیر و یا تغییر این سند به هر طریق توسط هر فرد درون یا خارج شرکت مجاز نیست.
در موقع استناد به این سند توجه گردد که آخرین بازنگری دارای ارزش بوده و نسخ قدیمی فاقد اعتبار است.
(اسناد معتبر، دارای مهرسبز "معتبر است" و اسناد منسوخ، به مهر قرمز "منسوخ است" مهور می‌گردد.)

آخرین ویرایش:	تهیه کننده	تأیید کننده	تصویب کننده
نام و نام خانوادگی	علی پوراکبر	محمد حسین فیروزی	محمد حسین فیروزی
سمت	مسئول پشتیبانی و تدارکات	مدیر عامل	مدیر عامل
تاریخ	۱۴۰۵/۰۱/۰۱	۱۴۰۵/۰۱/۰۱	۱۴۰۵/۰۱/۰۱
امضاء			

سایر ویرایشها

جدول تغییرات ویرایش	تاریخ	شرح تغییر	شماره صفحات تغییر یافته	منشاء تغییرات	امضاء		
					تهیه کننده	تایید کننده	تصویب کننده

شناسه سند : SP-WR-۰۰۵

شماره بازنگری : ۰۰۰

دستورالعمل پشتیبانی و تدارکات

۱. هدف

هدف از تدوین این فرآیند، ایجاد روشی منظم، یکپارچه و قابل پیگیری برای تحویل نامه‌های صادره شرکت به ادارات، سازمان‌ها، کارفرمایان و سایر مراجع بیرونی و همچنین پیگیری ثبت، ارجاع، اقدام، اخذ امضاها و دریافت پاسخ آن‌ها می‌باشد؛ به نحوی که:

- نامه‌های صادره شرکت به صورت رسمی و صحیح به مرجع مربوطه تحویل گردد؛
- روند ثبت و گردش نامه در اداره مقصد به درستی پیگیری شود؛
- مسئولیت افراد در داخل شرکت و مرجع دریافت‌کننده مشخص باشد؛
- پاسخ نامه در کوتاه‌ترین زمان ممکن اخذ گردد؛
- سوابق مکاتبات و پیگیری‌ها به صورت مستند و قابل ردیابی نگهداری شود.

۲. دامنه کاربرد

این فرآیند در کلیه مواردی کاربرد دارد که شرکت نیاز به تحویل حضوری یا پیگیری نامه‌های صادره به سازمان‌ها، ادارات، نهادهای کارفرمایان، دستگاه‌های اجرایی و سایر مراجع بیرونی داشته باشد. دامنه این فرآیند شامل موارد زیر است:

- نامه‌های اداری صادره برای کارفرمای پروژه
- مکاتبات با دستگاه‌های اجرایی و نظارتی
- نامه‌های مربوط به امور قراردادی، مالی، فنی، اجرایی و بیمه‌ای
- نامه‌هایی که دریافت پاسخ، ثبت دبیرخانه، ارجاع داخلی و امضاها مستولین برای آن‌ها ضروری است

۳. تعاریف

۳٫۱. **نامه صادره:** هرگونه مکاتبه رسمی شرکت که پس از ثبت در سیستم یا دبیرخانه داخلی، برای ارائه به یک مرجع بیرونی صادر می‌گردد.

۳٫۲. **مرجع مقصد:** اداره، سازمان، نهاد، کارفرما یا هر واحد بیرونی که نامه شرکت به آن تحویل می‌شود.

۳٫۳. **کارپرداز:** نماینده شرکت که مسئول تحویل حضوری نامه، پیگیری ثبت، اخذ دستور، پیگیری گردش داخلی، دریافت پاسخ و تحویل آن به شرکت می‌باشد.

۳٫۴. **دبیرخانه:** واحد ثبت، شماره‌گذاری، گردش و بایگانی مکاتبات در سازمان یا اداره مقصد.

۳٫۵. **مسئول مربوطه:** شخص، کارشناس، ناظر، مدیر یا واحدی در اداره مقصد که نامه پس از ثبت دبیرخانه به او ارجاع داده می‌شود تا بررسی و اقدام لازم را انجام دهد.

۳٫۶. **پاسخ نامه:** مکاتبه، نتیجه اقدام، دستور، تأییدیه یا هرگونه جواب رسمی که از سوی مرجع مقصد در پاسخ به نامه شرکت صادر می‌گردد.

شناسه سند : SP-WR-۰۰۵

شماره بازنگری : ۰۰۰

دستورالعمل پشتیبانی و تدارکات

۳,۷. **امضاهای مربوطه:** امضاها و تأییدات موردنیاز مسئولین ذی‌ربط در اداره مقصد که برای نهایی شدن پاسخ نامه الزامی است. این امضاها ممکن است به صورت فیزیکی یا از طریق اتوماسیون اداری انجام شود.

۴. مسئولیت‌ها

۴,۱. واحد صادرکننده نامه در شرکت

- تهیه و صدور نامه با موضوع، پیوست و مخاطب صحیح
- تحویل نامه رسمی به کارپرداز جهت ارائه به مرجع مقصد
- ثبت و بایگانی نسخه نامه در سوابق شرکت
- پیگیری نتیجه نهایی از کارپرداز

۴,۲. کارپرداز شرکت

- مراجعه به مرجع مقصد و ارائه نامه
- اخذ دستور ثبت نامه از رئیس، معاون یا مقام مسئول در صورت لزوم
- پیگیری ثبت نامه در دبیرخانه
- پیگیری ارجاع نامه به مسئول مربوطه
- پیگیری روند اقدام، تنظیم پاسخ و اخذ امضاها
- دریافت پاسخ نهایی از دبیرخانه یا مسئول مربوطه
- تحویل پاسخ به واحد مربوطه در شرکت
- ثبت گزارش پیگیری و وضعیت نامه

۴,۳. دبیرخانه مرجع مقصد

- ثبت رسمی نامه وارده
- تخصیص شماره و تاریخ ثبت
- ارجاع نامه به واحد یا مسئول مربوطه بر اساس دستور مقام مسئول یا روال داخلی سازمان

۴,۴. رئیس / معاون / مقام مسئول در اداره مقصد

- بررسی اولیه نامه در صورت نیاز
- صدور دستور لازم برای ثبت، ارجاع یا اقدام

شناسه سند : SP-WR-۰۰۵

شماره بازنگری : ۰۰۰

دستورالعمل پشتیبانی و تدارکات

۴/۵. مسئول مربوطه در مرجع مقصد

- بررسی محتوای نامه
- انجام اقدامات لازم در خصوص موضوع نامه
- تهیه و تنظیم پاسخ یا اعلام نتیجه
- اخذ هماهنگی‌ها و تأییدات داخلی موردنیاز

۴/۶. مسئولین تأییدکننده در مرجع مقصد

- بررسی و امضای پاسخ یا تأیید مدارک وفق روال اداری آن اداره

۵. فرآیند اجرایی

۵/۱. تحویل نامه صادره جهت پیگیری

پس از صدور نامه توسط واحد مربوطه در شرکت از طریق اتوماسیون اداری، چاپ نامه مهر شده به کاربرداز تحویل می‌گردد تا نسبت به ارائه آن به مرجع مقصد و پیگیری فرآیند اداری مربوطه اقدام نماید.

۵/۲. اخذ دستور ثبت نامه در اداره مقصد

کارپرداز پس از مراجعه به اداره یا مرجع مقصد، در مواردی که روال آن اداره ایجاب می‌نماید، ابتدا به رئیس، معاون یا مقام مسئول مراجعه کرده و دستور لازم برای ثبت نامه در دبیرخانه را اخذ می‌نماید.

تبصره ۱: در برخی ادارات، ثبت نامه منوط به صدور دستور مقام مسئول بوده و بدون این دستور، دبیرخانه از ثبت یا ارجاع نامه خودداری می‌نماید.

تبصره ۲: ثبت نامه‌های اداره علوم پزشکی شیراز از طریق سامانه PMIS طبق دستورالعمل به شناسه TO-WR-۰۰۳۱ صورت می‌پذیرد.

۵/۳. ثبت نامه در دبیرخانه

پس از اخذ دستور لازم، کارپرداز نامه را به دبیرخانه مرجع مقصد تحویل داده و نسبت به ثبت رسمی آن اقدام می‌نماید. پیشنهاد می‌گردد از نامه‌ی ثبت شده یک برگ کپی تهیه شود. شماره، تاریخ و مشخصات ثبت نامه باید توسط کارپرداز دریافت و ثبت شود و الزاماً به دبیرخانه شرکت تحویل گردد.

۵/۴. ارجاع نامه به مسئول مربوطه

پس از ثبت در دبیرخانه، نامه مطابق روال داخلی اداره مقصد به واحد، کارشناس یا مسئول مربوطه ارجاع می‌شود. این ارجاع ممکن است از طریق اتوماسیون اداری، دستور مکتوب یا گردش فیزیکی نامه انجام شود.

شناسه سند : SP-WR-۰۰۵

شماره بازنگری : ۰۰۰

دستورالعمل پشتیبانی و تدارکات

۵.۵. انجام امور مربوطه توسط مسئول مربوطه

مسئول مربوطه در اداره مقصد، موضوع نامه را بررسی نموده و اقدامات لازم را متناسب با درخواست مندرج در نامه انجام می‌دهد. این اقدامات ممکن است شامل بررسی پرونده، هماهنگی داخلی، اعلام نظر، تهیه مستندات یا اتخاذ تصمیم اداری باشد.

۵.۶. تنظیم پاسخ نامه

پس از انجام بررسی‌ها و اقدامات لازم، مسئول مربوطه در مرجع مقصد نسبت به تنظیم پاسخ رسمی به نامه شرکت یا آماده‌سازی نتیجه اقدام برای پیمانکار اقدام می‌نماید.

۵.۷. اخذ امضاهای مسئولین ذی‌ربط

پاسخ تنظیم‌شده باید حسب روال آن اداره، به تأیید و امضای مسئولین ذی‌ربط برسد. اخذ این امضاها ممکن است به یکی از دو روش زیر انجام شود:

به صورت اتوماسیونی: در اداراتی که گردش و تأیید مکاتبات از طریق سامانه اتوماسیون اداری انجام می‌شود؛

به صورت پیگیری حضوری: در مواردی که نیاز به مراجعه، پیگیری و اخذ امضا توسط کارپرداز وجود دارد.

نکته: نحوه اخذ امضاها بسته به ساختار اداری هر سازمان، نوع نامه، اهمیت موضوع و رویه مسئول مربوطه متفاوت خواهد بود.

۵.۸. تحویل پاسخ نامه از دبیرخانه یا مرجع مربوطه

پس از تکمیل امضاها و نهایی شدن پاسخ، کارپرداز نسبت به دریافت نامه پاسخ از دبیرخانه یا واحد مربوطه اقدام می‌نماید.

۵.۹. تحویل پاسخ به شرکت و ثبت سوابق

کارپرداز موظف است پاسخ دریافتی را ابتدا به دبیرخانه شرکت دهد تا ایشان اطلاعات آن شامل شماره، تاریخ، وضعیت و نتیجه پیگیری را در سوابق مکاتبات ثبت نماید و سپس به واحد مربوطه در شرکت تحویل داده شود.

نکته: نامه‌های مربوط به پروژه‌ها باید در پوشه‌ی مدارک آن پروژه به صورت سیستمی و فیزیکی بایگانی گردد.

۶. ورودی‌ها و خروجی‌ها

۶.۱. ورودی‌ها

- نامه صادرة شرکت
- اطلاعات مخاطب و مرجع مقصد
- پیوست‌ها و مستندات مرتبط
- دستور یا نیاز داخلی شرکت برای پیگیری پاسخ

شناسه سند : SP-WR-۰۰۵

شماره بازنگری : ۰۰۰

دستورالعمل پشتیبانی و تدارکات

۶.۲. خروجی‌ها

- ثبت نامه در دبیرخانه مرجع مقصد
- ارجاع نامه به مسئول مربوطه
- پاسخ رسمی یا نتیجه اقدام از سوی مرجع مقصد
- ثبت سوابق پیگیری و بایگانی پاسخ در شرکت

۷. مدارک و مستندات مرتبط

- نامه صادره شرکت
- رسید یا شماره ثبت دبیرخانه
- نام و مشخصات مسئول مربوطه در اداره مقصد
- پاسخ رسمی مرجع مقصد
- سوابق پیگیری کارپرداز
- نسخه بایگانی شده نامه و پاسخ در شرکت

۸. نکات کنترلی و اجرایی

۸.۱. ثبت اطلاعات پیگیری

کارپرداز موظف است حداقل اطلاعات زیر را ثبت نماید:

- تاریخ مراجعه
- نام اداره یا مرجع مقصد
- نام شخص یا واحد تحویل‌گیرنده
- شماره ثبت دبیرخانه
- مسئول ارجاع شده
- وضعیت اقدام
- تاریخ دریافت پاسخ

۸.۲. کنترل زمان پاسخگویی

برای جلوگیری از معطل شدن نامه‌ها، لازم است مدت زمان پیگیری پاسخ بر اساس اهمیت موضوع و نوع نامه کنترل شود و در صورت تأخیر، پیگیری مجدد صورت گیرد.

۸.۳. کنترل نحوه اخذ امضا

چنانچه اخذ امضاها به صورت حضوری باشد، کارپرداز باید از ترتیب و سلسله مراتب امضاها اطلاع داشته باشد تا از رفت و برگشت و اتلاف زمان جلوگیری شود.

شناسه سند : SP-WR-۰۰۵

شماره بازنگری : ۰۰۰

دستورالعمل پشتیبانی و تدارکات

۸.۴. پیگیری مکاتبات اتوماسیونی

در مواردی که نامه یا پاسخ از طریق اتوماسیون اداری در حال گردش است، پیگیری تلفنی یا حضوری برای اطمینان از مشاهده و اقدام توسط مسئول مربوطه ضروری است.

۸.۵. بایگانی سوابق

کلیه نسخه‌های دریافتی، شماره‌های ثبت، پاسخ‌ها و نتایج پیگیری باید در پرونده مربوطه بایگانی شود تا در مراجعات بعدی قابل استناد باشد.

۹. ریسک‌ها و موارد قابل توجه

ریسک‌های احتمالی

- عدم اخذ دستور اولیه از مقام مسئول
- ثبت نشدن نامه در دبیرخانه
- توقف نامه در فرآیند ارجاع
- عدم پیگیری به موقع توسط مسئول مربوطه
- تأخیر در اخذ امضاها و نهایی
- گم شدن سوابق یا ثبت نشدن اطلاعات پیگیری

اقدامات پیشگیرانه

- ثبت دقیق زمان و نتیجه هر مراجعه
- دریافت شماره ثبت و نام مسئول رسیدگی
- پیگیری مستمر تا مرحله دریافت پاسخ
- تهیه چک لیست تحویل و دریافت نامه
- نگهداری تصویر یا نسخه از نامه و پاسخ در بایگانی شرکت