



دستورالعمل مکاتبات

پیشگفتار

با استعانت از درگاه باری تعالی و صلوات بر پیامبر و آل مطهرش (ص) و در راستای همگرایی روند های عملیاتی و اطلاعاتی در شرکت و حرکت به سوی روال ها و مکاتبات غیر مکتوب، دستورالعمل مکاتبات شرکت دخانیات ایران در شش فصل مفاهیم پایه، مفاهیم ساختاری، قالب و چارچوب، مفاهیم امنیتی، گردش کار اداری و آرشیو اسناد، با لحاظ حداقل های لازم برای ساماندهی تبادل مکتوبات در شرکت تبیین گردیده است.

فصل ۱: مفاهیم پایه

۱. انواع مکتوبات : انواع پیام های کاغذی و یا الکترونیکی حامل دستور، اطلاع رسانی و درخواست که به صورت اداری یا غیر اداری تهیه شده و در گردش قرار می گیرد.
- ۱.۱. نامه : مکتوبی حاوی یک یا چند موضوع اداری خاص که به عنوان وسیله ارتباطی به امضای یک فرستنده، به یک گیرنده ارسال می گردد.
- ۱.۱.۱. رونوشت : نسخه ای از نامه که با اطلاع گیرنده اصلی نامه و به امضای فرستنده، به یک گیرنده دیگر ارسال می گردد.
- ۱.۱.۲. رونوشت مخفی : نسخه ای از نامه که بدون اطلاع گیرنده اصلی نامه و به امضای فرستنده، به یک گیرنده دیگر ارسال می گردد.
- ۱.۲. دستنویس : مکتوبی (نوشته شده با قلم معمولی یا قلم نوری) که به طور معمول توسط مقام بالاتر، جهت تسریع در امور اداری مورد استفاده قرار می گیرد.
- ۱.۳. اساسنامه : به عنوان اصلی ترین مکتوب رسمی قابل استناد شرکت محسوب می گردد.
- ۱.۴. سند : مکتوبی دارای امضای مجاز حاوی اطلاعات اداری، مالی و یا حقوقی که در مقابل طرف حساب و معامله ایجاد یا لغو تعهد نموده و یا مبین پرداخت وجهی جهت خرید کالا یا خدمات یا حاکی از انعقاد قرارداد یا وقوع عقدی باشد و یا از حقوق خاصی حکایت نماید.

۱.۵. صورت جلسه : مکتوبی حاوی نتایج نهایی جلسات اداری که به امضای اعضای جلسه تهیه می گردد.

۱.۶. مصوبه : تصمیماتی که به امضای اعضای جلسه رسیده و توسط مدیر عامل (یا مقام دارای تفویض اختیار وی در این امر) تأیید شده و الزام آور می باشد.

۱.۷. آیین نامه : مکتوبی حاوی اطلاعات مربوط به شیوه های اجرای قوانین و مقررات که به امضای اعضای مجمع عمومی شرکت تهیه و به کل شرکت ابلاغ می گردد.

۱.۸. دستور العمل : مکتوبی حاوی اطلاعات مربوط به روش انجام امور اداری که به امضای اعضای هیأت مدیره تهیه و توسط مدیر عامل به کل شرکت ابلاغ می گردد.

۱.۹. بخشنامه : مکتوبی حاوی اطلاعات مربوط به نحوه انجام امور اداری در مقام تفسیر و بیان شیوه اجرای قوانین و مقررات و یا به منظور حسن اجرا و تنظیم امور داخلی که به امضای مدیر عامل (یا مقام دارای تفویض اختیار وی در این امر) تهیه و به کل شرکت ابلاغ می گردد.

۱.۱۰. فرم : مکتوبی حاوی اطلاعات، با عنوان و ساختار ویژه و ثابت که در جهت انجام هدف خاص طراحی می گردد.

۱.۱۱. حکم : مکتوبی حاوی اطلاعات، با عنوان و ساختار ویژه که در جهت ابلاغ هدف خاص با امضای سمت صلاحیت دار صادر می گردد.

۲. شناسه ها

۲.۱. تاریخ : مبین زمان ثبت مکتوب در دبیر خانه مرکزی می باشد.

۲.۲. شماره : شناسه ای منحصر به فرد و هماهنگ، که در دبیرخانه مرکزی در زمان ثبت برای کلیه مکتوبات صادر می گردد.

۲.۳. تاریخ مبدأ : مبین زمان صدور مکتوب از طرف مبدأ برون سازمانی می باشد.

۲.۴. شماره مبدأ : شناسه ای که توسط مبدأ برون سازمانی در مکتوبات تعریف شده و به هنگام ورود به دبیر خانه ثبت می گردد.

۲.۵. گیرنده - فرستنده : مشخصه ای است که شامل اطلاعاتی از قبیل نام و نام خانوادگی، سمت درون سازمانی و یا عنوان اشخاص حقوقی می باشد.

۲.۶. موضوع : شامل واژگان و یا عبارات کلیدی است که از متن هر مکتوب استخراج می شود.

۲.۷. تأیید فرستنده : نشانه یا نشانه هایی که به منظور احراز هویت فرستنده در مکتوب درج شده، شامل موارد ذیل می باشد.

۲.۷.۱. امضا : شناسه ای فردی که شخص به منظور تأیید مکتوب از آن استفاده می نماید.

۲.۷.۲. مهر : نشانه ای انحصاری حاوی علامت تجاری و نام شرکت که جهت تأیید امضاهای

صلاحیت دار در مکاتبات خروجی، با هماهنگی مدیر عامل (یا مقام دارای تفویض اختیار وی در این امر) درج می گردد.

۳. تصویر : نسخه ای از مکتوب اصلی حاوی همان اطلاعات که به یکی از طرق ذیل تهیه می گردد.
 - ۳.۱. دورنگار : ارسال تصویر طی روال معمول که پس از تأیید قابل استناد است.
 - ۳.۲. فایل الکترونیکی : ارسال آن در صورت وجود امضای الکترونیکی در حکم اصل مکتوب است.
 - ۳.۳. روگرفت : در صورت برابر اصل شدن، توسط مبدأ مکتوب و یا دبیرخانه مرکزی، قابل استناد و در حکم اصل مکتوب است.
۴. پی نویسی : متنی که بر روی اصل مکتوب توسط مقام بالاتر و یا موازی با قید امضا و تاریخ، حاشیه نویسی شده و ماهیت مکتوب اصلی را تغییر ندهد.
۵. ارتباط بین مکتوبات
 - ۵.۱. بازگشت : نامه ای که در پاسخ نامه اولیه، به فرستنده آن باز می گردد.
 - ۵.۲. پیرو : نامه ای که در مکتوب ارسالی، مورد استناد و یا اشاره قرار می گیرد.
۶. چرخه مکتوبات : مراحل سیر مکتوبات به یکی از اشکال زیر و بر اساس مفاد مندرج در مفاهیم ساختاری و امنیتی انجام می گردد.
 - ۶.۱. اقدام : با پایان دادن به چرخه مکتوبات و یا ارائه گزارش اجرای آن انجام می پذیرد.
 - ۶.۲. ارجاع : با ارسال مجدد نامه به گیرنده جدید و یا فرستنده نامه، بدون تغییر موضوع متن انجام می گیرد.
۷. الویت : مهلتی که فرستنده، برای اقدام و یا تهیه یک پاسخ مکتوب برای گیرنده در نظر می گیرد که این مهلت می بایستی توسط فرستنده و در هنگام ثبت در دبیرخانه به صورت های ذیل لحاظ گردد.
 - ۷.۱. عادی : مکتوبی که برای اقدام و یا تهیه پاسخ، مهلت مشخص نداشته باشد.
 - ۷.۲. فوری : مکتوبی که گیرنده، موظف به اقدام و یا تهیه پاسخ مکتوب در اسرع وقت (و یا در مهلت تعیین شده در موضوع نامه) می باشد.
 - ۷.۳. خیلی فوری : مکتوبی که گیرنده، موظف به اقدام و یا تهیه پاسخ مکتوب در کوتاه ترین زمان ممکن از دریافت آن باشد.
۸. طبقه بندی : سطح دسترسی که فرستنده برای مشاهده مکتوب برای گیرنده در نظر می گیرد.
 - ۸.۱. مکتوب عادی : مکتوبی که برای مشاهده، سطح دسترسی مشخصی در دبیرخانه محرمانه نداشته باشد.
 - ۸.۲. دبیر خانه مرکزی : مأخذ دریافت، ثبت و ارسال مکتوبات عادی می باشد.
 - ۸.۳. مکتوب محرمانه : مکتوبی است که به تشخیص فرستنده، در دبیر خانه محرمانه ثبت شده و تنها باید توسط گیرنده مشاهده گردد.
 - ۸.۴. دبیرخانه محرمانه : مأخذ دریافت، ثبت، تکثیر، ارسال و پیگیری مکتوبات محرمانه می باشد.

فصل ۲: مفاهیم ساختاری

۹. تعاریف درون سازمانی

۹.۱. سلسله مراتب اداری: آخرین نسخه رسمی و قانونی نمودار سازمانی شرکت، تنها مأخذ تعریف ساختار و روابط بین پست های سازمانی بوده و توسط اداره کل تشکیلات، بودجه و آموزش در دبیرخانه مرکزی لحاظ می شود.

۹.۱.۱. جایگاه غیر مصوب: از نظر مکاتبات اداری، بر طبق صلاحدید مدیر عامل (یا مقام دارای تفویض اختیار وی در این امر) در سلسله مراتب اداری دبیرخانه مرکزی لحاظ می گردد.

۹.۲. سمت سازمانی: آخرین عنوان رسمی مندرج در حکم کارگزینی کارکنان شرکت، تنها مأخذ تعریف سمت های سازمانی بوده و توسط اداره کل امور اداری و رفاه در دبیرخانه مرکزی لحاظ می گردد.

۱۰. تعاریف برون سازمانی

۱۰.۱. شبکه دولت: مجموعه تعریف شده توسط دولت که شامل نهاد ها، سازمان ها و شرکت های دولتی (بر اساس مصوبه مجلس شورای اسلامی) می باشد و به دبیرخانه مرکزی متصل می گردد.

۱۰.۲. طرف قرارداد: شخص حقیقی و یا حقوقی که با انعقاد قرارداد، عامل و یا پیمانکار شرکت باشد.

۱۰.۳. متفرقه: کلیه اشخاص حقیقی و یا حقوقی که خارج از شمول تعاریف عناوین درون سازمانی و برون سازمانی اشاره شده فوق اند و تنها مجاز به مکاتبه با دبیرخانه مرکزی می باشند.

۱۱. مجرای مکاتبات برون سازمانی: دبیرخانه مرکزی شرکت به عنوان تنها مجرای مکاتبات غیرمحرمانه برون سازمانی شرکت محسوب می گردد.

فصل ۳: قالب و چارچوب

۱۲. قالب:

۱۲.۱. نوع کاغذ: نوع بدون رنگ (سفید رنگ) و عادی (غیر گلاسه و استاندارد) به عنوان کاغذ رسمی مکاتبات شرکت تعریف می گردد.

۱۲.۲. اندازه کاغذ: استاندارد های A4 و A5 به عنوان قطع های کاغذ رسمی مکاتبات شرکت تعریف می گردد.

۱۲.۳. حاشیه چاپ نامه: از همه جهات یک سانتی متر تعیین می گردد.

- ۱۲.۴. قلم : قلم برای عناوین و موضوع نامه، لوتوس بولد برای متن نامه و یاقوت بولد برای امضای نامه با حد اندازه ۱۳ به عنوان قلم های رسمی مکاتبات شرکت تعیین می گردد.
- ۱۲.۵. نشان : تصویر درج شده در منتهای الیه سمت راست بالای برگ پیوست، به عنوان نشان رسمی شرکت تعیین می گردد.
- ۱۲.۶. شعار سازمانی : در هر دوره توسط مدیریت عامل تبیین و ابلاغ می گردد.
۱۳. چارچوب :
- ۱۳.۱.۱. آیین نگارش : با رعایت ایجاز و همچنین اولویت استفاده از واژگان فارسی، نگارنده نامه می بایست علامت گذاری، ارتباط موضوعی جملات و عدم استفاده از القاب غیر اداری را در مکتوب خود لحاظ کند.
- ۱۳.۱.۲. موضوع : عدم استفاده از کلمات تکراری و استفاده از کلید واژه های موجود در متن نامه، جامعیت و مانعیت می بایست در تعیین موضوع نامه لحاظ گردد.
- ۱۳.۲. مکان نمایی : سربرگ رسمی شرکت به شکل پیوست تعریف می شود.
- ۱۳.۲.۱. محل درج تاریخ می باشد.
- ۱۳.۲.۲. محل درج شماره می باشد.
- ۱۳.۲.۳. محل درج پیوست می باشد.
- ۱۳.۲.۴. محل درج شعار سازمانی می باشد.
- ۱۳.۲.۵. محل درج پیام مناسبت ها می باشد.
- ۱۳.۲.۶. محل درج مشخصات گیرنده (نام و نام خانوادگی) می باشد.
- ۱۳.۲.۷. محل درج مشخصات گیرنده (سمت سازمانی) می باشد.
- ۱۳.۲.۸. محل درج موضوع می باشد.
- ۱۳.۲.۹. محل درج متن نامه می باشد.
- ۱۳.۲.۱۰. محل درج مشخصات فرستنده (نام و نام خانوادگی) می باشد.
- ۱۳.۲.۱۱. محل درج مشخصات فرستنده (سمت سازمانی) می باشد.
- ۱۳.۲.۱۲. محل درج مشخصات فرستنده (نشانی پستی-تلفن-نمابر) می باشد.
- ۱۳.۲.۱۳. محل درج نشانی سایت شرکت می باشد.

فصل ۴ : مفاهیم امنیتی

۱۴. طبقه بندی مکاتبات

- ۱۴.۱. تشخیص محرمانه بودن مکاتبات در هر بخش بر طبق "دستورالعمل حفاظت اسناد و مدارک طبقه بندی شده" با مقام صلاحیتدار بخش می باشد.

- ۱۴.۲. ثبت مکاتبات محرمانه در دبیرخانه عادی ممنوع است.
- ۱۴.۳. مهر ارسال به دبیرخانه محرمانه از طریق دفتر مرکزی حراست تحویل مقام صلاحیتدار می گردد.
۱۵. ارتباطات مجاز برون سازمانی
- ۱۵.۱. مأخذ تعریف مجوز برای انجام مکاتبات برون سازمانی، مدیر عامل (یا مقام دارای تفویض اختیار وی در این امر) می باشد.
- ۱۵.۲. مأخذ تأیید شخص امضا کننده در مکاتبات برون سازمانی، مدیر عامل (یا مقام دارای تفویض اختیار وی در این امر) می باشد.
۱۶. نظارت بر رفتار کاربران
- ۱۶.۱. کاربر دبیرخانه عادی : به کارگیری کارکنان در امور مربوط به مکتوبات عادی با هماهنگی دبیرخانه مرکزی و تأیید دفتر مرکزی حراست قابل انجام است.
- ۱۶.۲. کاربر دبیرخانه محرمانه : به کارگیری و اشتغال کارکنان در امور مربوط به مکتوبات محرمانه، بدون گذراندن دوره های آموزشی تخصصی و توجیهات حفاظتی مربوطه و تأیید صلاحیت توسط دفتر مرکزی حراست ممنوع می باشد.
- ۱۶.۳. گردش مکتوبات : نظارت بر گردش مکتوبات عادی و محرمانه هر بخش بر عهده مقام صلاحیتدار آن بخش می باشد.
- ۱۶.۴. پیگیری مکتوبات : در موارد خارج از مکتوبات درون بخشی و یا مرتبط با اشخاص، پیگیری صرفاً با مجوز مدیر عامل قابل انجام می باشد.

فصل ۵: گردش کار اداری

۱۷. روال: روندی که طی آن امور اداری با استفاده از یک فرم و یا یک گردش ثابت اداری در چند بخش تأیید و محول می گردد و نتیجتاً به ایجاد یک مجوز و یا دستور منجر می شود،
- ۱۷.۱. روال اداری : روالی که توسط اداره کل امور اداری و رفاه برای انجام امری خاص ایجاد می گردد.
- ۱۷.۲. روال مالی : روالی که توسط اداره کل امور مالی در راستای انجام امور مالی ایجاد می گردد.
- ۱۷.۳. روال ویژه : که توسط هر بخش جهت کاهش مکاتبات حوزه مربوطه ایجاد می گردد.
۱۸. گردش روال ها :
- ۱۸.۱. روال نرم افزاری : روالی که در نرم افزارهای موجود شرکت قابل گزارش گیری باشد، می بایست از چرخه مکاتبات خارج گردد.

- ۱۸.۲. روال دستی : روالی که در نرم افزارهای موجود شرکت قابل گزارش گیری نباشد، می بایست به صورت فرم از چرخه مکاتبات خارج گردد.
- ۱۸.۳. حذف کاغذ : همه بخش های شرکت مکلفند با هماهنگی اداره کل سیستم های کیفیت، در راستای حرکت به سوی حذف کاغذ، روال های جدید را شناسایی و از طریق یک فرم و یا یک نرم افزار از چرخه مکاتبات خارج نمایند.

فصل ۶ : آرشیو اسناد

۱۹. طبقه بندی اسناد : سطح دسترسی که ایجاد کننده، برای مشاهده یک سند در نظر می گیرد.
- ۱۹.۱. سند عادی : سندی که برای مشاهده، سطح دسترسی مشخصی در آرشیو محرمانه نداشته باشد.
- ۱۹.۲. سند محرمانه : سندی است که به تشخیص ایجاد کننده آن در آرشیو اسناد محرمانه ثبت شده و تنها باید توسط سمت های خاص مشاهده گردد.
۲۰. آرشیو اسناد :
- ۲۰.۱. آرشیو اسناد مرکزی : به موازات دبیرخانه مرکزی، توسط اداره کل امور اداری و رفاه ایجاد می شود.
- ۲۰.۲. آرشیو اسناد محرمانه : به موازات دبیرخانه محرمانه، توسط اداره کل دفتر مرکزی حراست ایجاد می شود.
۲۱. تمایز سند و مکتوب :
- ۲۱.۱. تفریق : بخش های شرکت مکلفند اسناد را شناسایی کرده و از چرخه مکاتبات شرکت خارج نمایند.
- ۲۱.۲. چرخه اسناد : شماره دهی، پیگیری و نسخه برداری از اسناد شرکت، صرفاً در آرشیو اسناد انجام می پذیرد.

این دستورالعمل در تاریخ ۱۳۸۸/۰۱/۲۶ در ۲۱ بند و یک برگ پیوست تهیه گردید و به تأیید اعضای شورای تدوین دستورالعمل مکاتبات رسید.



شرکت دخانیات ایران

13.2.1 تاریخ:

به نام خدا

13.2.2 شماره:

13.2.4

13.2.3 پیوست:

13.2.5

13.2.6

13.2.7

13.2.8

موضوع:

با سلام

13.2.9

13.2.10

13.2.11

13.2.12

13.2.13