



1-هدف: در ارکان سازمانی، مکاتبات اداری به عنوان سند محسوب شده و در مراجع ذیصلاح رسیدگی، نظارتی یا حقوقی قابل استناد می باشند و نیز ممکن است به تعهدات مالی و غیرمالی برای سازمان منجر شوند و در برخی موارد وجود اشتباه در یک مکاتبه، از دست رفتن فرصت و منافع سازمان یا مخدوش شدن چهره یا ایجاد ضرر و زیان به سازمان را به دنبال خواهد داشت. به منظور ایجاد نظم در مکاتبات اداری، صرفه جویی در وقت مدیران و کارکنان، افزایش اثربخشی مکاتبات و کاهش تعارضات بین اجزای سازمان در بیمارستان نیکان غرب، این سند تهیه گردیده است.

2-دامنه کاربرد: اجرای این سند توسط تمام بخشهای درمانی و واحد های پشتیبانی، مدیران ارشد، مسئولین بخشها و واحدهای بیمارستان نیکان غرب الزامی می باشد.

3-تعاریف:

1-3-مکاتبه: به معنای بیان کتبی مطلبی است که به وسیله آن نظر یا خواسته هایی به طرف مقابل انتقال داده می شود .

2-3-مکاتبات اداری: نوعی از مکاتبه است که بین دستگاههای اجرایی، بخش خصوصی، اشخاص حقیقی و حقوقی از طریق نوشتن نامه و یا دادن پاسخ، بر اساس روش خاص انجام می شود. معمولاً جریانی دو طرفه و قالبی و از پیش تعیین شده است. از این رو هر گونه شتابزدگی، اهمال و سطحی نگری در نگارش نه تنها به اهداف سازمان ضربه می زند، صدماتی جبران ناپذیر به حیثیت و پیشرفت آن سازمان وارد می سازد.

3-3-مکاتبات درون سازمانی: مجموعه ای از درخواستها، گزارشات از سوی یک مسئول یا فرد به مقامات ارشد داخل یک سازمان می باشد.

4-3-گزارش: مکاتبه اداری است که از سوی واحدهای سازمانی و یا کارکنان زیردست تهیه و طی آن خواسته ها یا پیشنهادهای و نظرات و یا نتیجه اقداماتی که در اجرای دستورات صادره انجام شده است، برای آگاهی از جریان امور و یا تصمیماتی که باید اتخاذ گردد، به مقام بالاتر ارائه میشود .

5-3-بخشنامه: مطلبی است که جنبه عمومی دارد و از طرف مقام مسئول و ذیصلاح به منظور آگاهی و یا اجرا برای واحدها و کارکنان زینفع یا ذیربط ارسال می گردد .

6-3-پیش نویس: نوشته ای است به شکل مکاتبه نهایی که به منظور تایید یا اظهار نظر و اصلاحات احتمالی، به مقام بالاتر

7-3-پیوست: مدرکی است که امکان وارد کردن آن در متن نیست و بر حسب ضرورت، همراه نوشته اصلی ارسال می گردد.

8-3-رونوشت: در مواقعی که غیر از مخاطب اصلی افراد دیگری باید از متن نامه به دلایلی خاصی اطلاع داشته باشند و یا در انجام درخواست نقش بر عهده آنها باشد " نام و نام خانوادگی و یا عنوان واحد- در آخر نامه و بعد از امضا با ذکر واژه " رونوشت به: فرد نوشته شده و وظیفه و کاری را که باید بر عهده داشته باشد قید می گردد. ارائه می شود.

9-3-مکاتبات برون سازمانی: مجموعه ای از درخواستها، گزارشات از سوی یک سازمان با امضای بالاترین مقام ارشد آن سازمان به سازمانهای بالادستی، سازمانها و ارگانهای خارج از سازمان می باشد.

4-مسئولیتها و اختیارات:

1-4-مدیران ارشد مسئولیت نظارت بر رعایت اجرای سند فوق از سوی مجموعه های تحت نظر خود را دارند.



2-4- تیم مدیریتی مسئولیت تدوین، بازنگری در بازه زمانی مشخص شده و نظارت بر اجرای صحیح این دستورالعمل را بر عهده دارند.

3-4- مسئولین بخشهای درمانی و واحدهای پشتیبانی مسئولیت اجرای صحیح این سند را برعهده دارند.

5- گامهای دستورالعمل:

1-5- امضا و ابلاغ اسناد و مکاتبات درون سازمانی در چارچوب شرح وظایف ابلاغی، باید با رعایت اصول حرفه‌ای نگارش مکاتبات اداری و صرفاً توسط افراد دارای صلاحیت امضای مجاز، صورت پذیرد.

1-1-5- امضای تمامی قراردادهای، پس از انجام فرآیند مربوط از طریق امور قراردادهای بیمارستان و با رعایت بخشنامه 9435/د/ن/99 مورخ 1399/10/02 مدیرعامل محترم مجاز خواهد بود.

2-1-5- تصویب، امضا و ابلاغ تمامی اسناد درون سازمانی از جمله خط مشی ها، روش های اجرایی، دستورالعمل های کاری، فرآیندهای کاری و بخشنامه های داخلی با رعایت روش اجرایی و خط مشی کنترل مستندات، پس از طرح و تایید در کمیته ی موضوعی مربوط، صرفاً با امضای رییس بیمارستان و در موارد مشخص شده با امضای جانشین تعیین شده توسط وی مجاز و معتبر است. اسناد یاد شده بدون رعایت مفاد این بند، فاقد اعتبار و بلا اثر بوده و به عنوان مصداق تخلف اداری محسوب می گردد.

3-1-5- تصویب، امضا و ابلاغ تمامی قراردادهای و احکام سازمانی پرسنلی (اعم از انشایی یا ابلاغی) جهت مسئولیت های بالینی یا اداری بیمارستان اعم از مدیران، مسئولان واحدها، امور کارشناسی پس از طی فرآیند مربوط در کمیته منابع انسانی، صرفاً با امضای رئیس بیمارستان و در موارد مشخص شده با امضای جانشین تعیین شده توسط وی مجاز و معتبر است و اسناد یاد شده بدون رعایت مفاد این بند، فاقد اعتبار و بلا اثر بوده و به عنوان مصداق تخلف اداری محسوب می گردد.

2-5- ارسال مکاتبات (اعم از اصل یا رونوشت) با رعایت سلسله مراتب اداری و از طریق اتوماسیون اداری به شرح ذیل مجاز است:

1-2-5- تمامی مکاتبات و گزارش های اداری با مقصد خارج از بیمارستان (اعم از ادارات، سازمان ها و وزارتخانه ها، مراجع ذیصلاح حقوقی، دانشگاه های علوم پزشکی، سایر بیمارستان ها و مدیران هلدینگ نیکان و ...) صرفاً با امضای رئیس بیمارستان و در موارد مشخص شده با امضای جانشین تعیین شده توسط وی مجاز و معتبر است و اسناد یاد شده بدون رعایت مفاد این بند، فاقد اعتبار و بلا اثر بوده و به عنوان مصداق تخلف اداری محسوب می گردد. در صورت نیاز به انجام مکاتبات خارج سازمانی لازم است حسب تقسیم وظایف سازمانی یا بنا به دستور رئیس بیمارستان، پیش نویس کارشناسی و ویرایش شده توسط بالاترین مقام ارشد حوزه مدیریت سازمان- که در سلسله مراتب سازمانی مستقیماً زیر نظر رئیس بیمارستان قرار می گیرد- به کارتابل ریاست بیمارستان ارسال گردد. ارسال پیش نویس به منزله امضای تایید ذیل نامه (پاراف) و متضمن پذیرش مسئولیت محتوی برای ارسال کننده پیش نویس است.

2-2-5- در تمامی مکاتبات اداری داخلی بیمارستان، رعایت سلسله مراتب سازمانی ضروری است. لذا ارسال مکاتبه در حوزه امور حرفه ای توسط هر یک از پرسنل محترم، مستقیم صرفاً به یک رده مقام بالاتر در همان حوزه کاری (مسئول یا مدیر مستقیم شخص) مجاز است. هر یک از پرسنل صرفاً جهت پیگیری امور اداری شخصی می تواند با مقامات خارج از حوزه کاری مکاتبه نماید.



3-2-5- در صورت نیاز به انجام مکاتبات با مقام های خارج از سلسله مراتب سازمانی لازم است درخواست به یک رده مقام بالاتر در همان حوزه ی کاری (مسئول یا مدیر مستقیم شخص) ارسال شود و در صورت صلاحدید ایشان با ذکر اعلام نظر، درخواست توسط نامبرده به مقام رده بعدی با یک مکاتبه جدید ارجاع می شود.

4-2-5- تمامی گزارش های کاری به یک رده مقام بالاتر در همان حوزه ی کاری (مسئول یا مدیر مستقیم شخص) ارسال شود مگر آن که مقام ارشد دستور دهد گزارش مستقیماً به وی ارسال شود.

6- پایش و نظارت:

1-6- پایش: فرمت و روش گزارش پایش اجرای دستورالعمل با همکاری با دفتر بهبود کیفیت، توسط مسئول دفتر ریاست بیمارستان، طراحی و مطابق فرایند مربوط تصویب و ابلاغ خواهد شد. گزارش پایش اجرای دستورالعمل هر ماه یکبار توسط مسئول دفتر ریاست به رئیس بیمارستان و هر ۶ ماه به دفتر بهبود کیفیت ارسال می گردد و از طرف دفتر مذکور در کمیته اجرایی بیمارستان مطرح خواهد شد.

2-6- نظارت: نظارت بر اجرای دستورالعمل به شرح ذیل خواهد بود:

1-2-6- نظارت بر عملکرد مسئولین بخشهای درمانی و واحدهای بیمارستان در اجرای درست این سند به ترتیب بر عهده مدیر پرستاری و مدیر اجرایی و مدیر درمان خواهد بود.

2-2-6- نظارت بر عملکرد مدیران ارشد در اجرای درست به این سند بر عهده رییس بیمارستان خواهد بود.

7- مرجع تایید، تصویب، ابلاغ، نگهداری، توزیع و بازنگری:

1-7- تایید: پس از تایید اولیه مدیر اجرایی، کمیته سنجش و پایش کیفیت مرجع تایید این دستورالعمل خواهد بود.

2-7- تصویب و ابلاغ: رییس بیمارستان مرجع تصویب و ابلاغ این دستورالعمل خواهد بود.

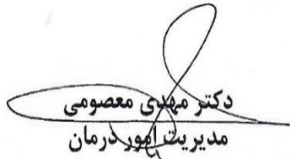
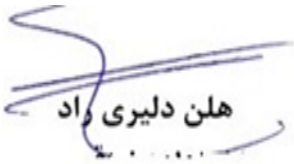
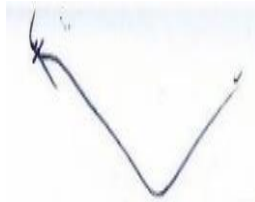
3-7- نگهداری و توزیع: نسخه اصل این دستورالعمل در دفتر سنجش و پایش کیفیت نگهداری خواهد شد. توزیع نسخ این دستورالعمل توسط دفتر سنجش و پایش کیفیت صورت خواهد گرفت.

4-7- بازنگری: این دستورالعمل توسط بهبود کیفیت بصورت سالانه مورد بازنگری قرار خواهد گرفت. رییس بیمارستان، مدیر درمان، مدیر اجرایی و دفتر سنجش و پایش کیفیت می توانند پیشنهاد بازنگری در این دستورالعمل را خارج از بازه زمانی عادی بازنگری مطرح نمایند.

8- منابع و مراجع

1-8- ضوابط داخلی بیمارستان-بخشنامه کشوری به شماره 9435/د/ن/99



 دکتر مهدی معصومی مدیریت امور درمان	مدیر پرستاری  هنا دلیری راد	تکتم سبحانی-مسئول بهبود کیفیت 	تهیه کنندگان		
 دکتر محمد رضا سروش رئیس بیمارستان	تصویب و ابلاغ کننده	مصوب کمیته سنجش و پایش کیفیت مورخ 1402/04/28 	تایید کننده جانشین رئیس کمیته		تأیید اولیه
نسخه کپی  تاریخ بازنگری بعدی بیمارستان نیکان غرب 1405/10/01  کنترل شد بیمارستان نیکان غرب 1404/10/08		دفتر سنجش و پایش کیفیت 		توزیع نسخ	