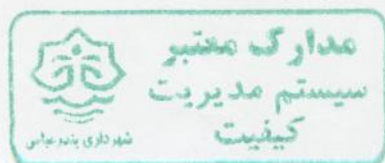


WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۱	شماره صفحه:		

تهیه کنندگان	تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نو سازی و تحول اداری)	(مدیر حراست) معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:	محمد رضا کهنوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:		
فاطمه اهل کون تاریخ و امضاء:		
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:		
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:		

فهرست اصلاحیه های صادره

شماره بازنگری	تاریخ بازنگری	شماره صفحه اصلاح شده	شرح اصلاحیه
01	۱۴۰۱/۰۷/۱۶	۳	۱- در شهرداری مرکز مسئول امور دبیرخانه و اسناد و در مناطق و سازمانها کارشناس دبیرخانه و اسناد باید نظارت کامل بر حسن جریان گردش نامه های وارده و صادره را داشته و در صورت مشاهده نقص موظف است نامه را عودت و واحد مربوطه نیز موظف است نسبت به رفع نقص در اسرع وقت اقدام نماید و در صورت مشاهده تخلف در دبیرخانه ها موضوع را به صورت کتبی به مقام مافوق گزارش نمایند.
		۱۱	۲- معاونین مناطق و سازمانها تنها امکان امضای نامه به زیر مجموعه خود را دارند و در صورتیکه ابلاغ تفویض اختیار را کتباً از مسئول مربوطه (مدیر منطقه یا رئیس سازمان) داشته باشد از طرف امضاء می نمایند. -تمامی تفویض اختیارات مرکز، مناطق و سازمانها باید به تایید معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی برسد.
		۱۲	۳- درخواست تعریف امضاء الکترونیکی "از طرف" در نرم افزار اتوماسیون اداری یا ثبت و صدور نامه ها مطابق مراحل زیر انجام می گیرد: -ارسال نامه تفویض اختیار و مسئولیت ها از سوی بالاترین مقام مافوق به معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی -تایید موارد تفویض اختیار شده توسط معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی -تایید تعریف امضای "از طرف" توسط معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی -ارجاع به رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت اقدام



WF601	کد مدرک:	 دستور العمل مکاتبات اداری
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:	
۲ از ۲۲	شماره صفحه:	

وضعیت کنترل			
بازنگری سالانه	منسوخ	معتبر	مسئول امور بهبود روشها
		مدارک معتبر سیستم مدیریت کیفیت	نام و نام خانوادگی: آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:
هرگونه ایجاد، بازنگری، ویرایش و یا تغییر در محتوا، قالب و شکل دستورالعمل منوط به بررسی تخصصی و تأیید مدیریت نوسازی و تحول اداری می باشد.			

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان	
شهردار بندرعباس	معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	(مدیر حراست)	(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)
مهدی نوبانی	محمدرضا کهوری	شهرام شهیدی	فرحناز نوابی
تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:
			علی کمالی زاده
			فاطمه اهل کوت
			آزاده رنجبر
			علیرضا مدرس
			تاریخ و امضاء:

WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره مدرک:		
شماره صفحه: ۲۲ از ۳	شماره صفحه:		

۱- هدف و دامنه کاربرد

هدف از تدوین این روش اجرایی ارایه رویه صحیح تهیه، تصویب، ارسال و دریافت نامه های اداری و اطمینان از تحویل به موقع و دسترسی سریع به سوابق نامه ها در شهرداری بندرعباس می باشد.

دامنه کاربرد این دستورالعمل شامل شهرداری بندرعباس، مناطق و سازمانهای تابعه می باشد.

۲- مسئولیتها و اختیارات

مسئولیت اجرای بهینه این روش با مسئول امور دبیرخانه و اسناد مرکز و مدیر سرمایه انسانی می باشد.

مسئولیت نظارت بر حسن اجرای آن با معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی می باشد.

مسئولیت تغییر و به روز آوری با پیشنهاد مدیر سرمایه انسانی و تایید معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی و تصویب شهردار می باشد.

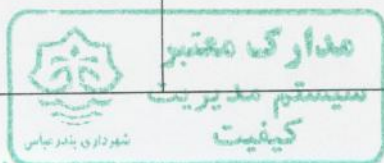
تبصره ۱: در شهرداری مرکز مسئول امور دبیرخانه و اسناد و در مناطق و سازمانها کارشناس دبیرخانه و اسناد باید نظارت کامل بر حسن جریان گردش نامه های وارده و صادره را داشته و در صورت مشاهده نقص موظف است نامه را عودت و واحد مربوطه نیز موظف است نسبت به رفع نقص در اسرع وقت اقدام نماید و در صورت مشاهده تخلف در دبیرخانه ها موضوع را به صورت کتبی به مقام مافوق گزارش نماید.

تبصره ۲: با توجه به اینکه انجام فعالیت های این روش اجرایی (شامل ثبت و صدور، ارسال، ابطال و ...) مبتنی بر استفاده از نرم افزار اتوماسیون اداری می باشد مسئولیت های اجرایی زیر جهت اجرای این فرایند به شرح زیر می باشد:

۱- مسئولیت طراحی، پیاده سازی، نگهداری و به روز رسانی پایگاه داده و تنظیمات نرم افزار اتوماسیون اداری مطابق استانداردهای روز و الزامات این روش اجرایی بر عهده رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد.

۲- بررسی، تشخیص و اعمال موارد و ملاحظات حفاظتی و امنیتی این نرم افزار و تأییدیه حراستی مسئولان

تهیه کنندگان	تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)	معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:		
فاطمه اهل کوث تاریخ و امضاء:		
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:		
علیرضا مدریس تاریخ و امضاء:		



WF601	کد مدرک:	دستورالعمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۴	شماره صفحه:		

دبیرخانه، بایگانی و راهبر اصلی سیستم به عهده مدیر حراست شهرداری مرکز می باشد.

۳- تعاریف

— **دبیرخانه:** واحد سازمانی مشخصی در سازمان تحت نظارت مدیریت سرمایه انسانی که مسئولیت فرایند مکاتبات و حفظ و نگهداری اسناد و مدارک آن در شهرداری بندرعباس را بر اساس روش های تدوین شده و معین بر عهده دارد.

— **فرستنده نامه:** فردیست که نامه با امضاء وی ارسال می گردد.

— **گیرنده نامه:** فردیست که مورد خطاب نامه قرار گرفته و نامه را دریافت می کند.

— **پیش نویس نامه:** نامه ای که به عنوان متن اولیه تهیه و توسط پیشنهاد دهنده موضوع نامه آماده می گردد.

— **پیرو:** نامه ایست صادره که نامه و یا نامه های صادره قبلی را تا حصول نتیجه پیگیری می نماید.

— **عطف:** نامه ایست صادره که در پاسخ نامه وارده تهیه می گردد.

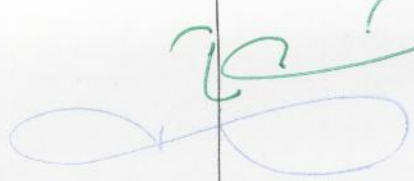
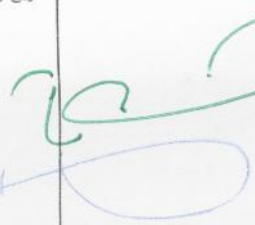
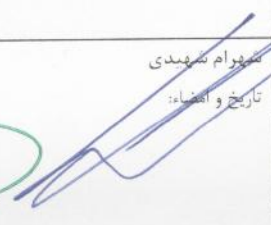
— **نامه های طبقه بندی شده:** طبقه بندی نامه ها در نرم افزار اتوماسیون اداری شامل عادی، محرمانه، خیلی محرمانه و سری می باشد.

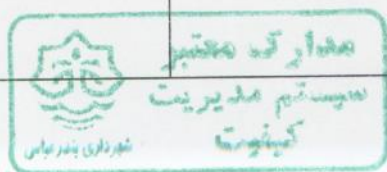
— **نامه محرمانه:** نامه های اداری با مضامین محرمانه است که مهر "محرمانه" بر روی پاکت آن حک شده و یا در رسیدگی به نامه مذکور می بایست مطابق بند ۵-۶ همین دستورالعمل باشد. نامه های محرمانه شامل محرمانه و خیلی محرمانه و ... می باشد.

— **دفتر ارسال و مراسلات:** به منظور اخذ رسید از گیرندگان نامه ها استفاده می شود.

— **نامه ابطال شده:** نامه هایی که مطابق بند ۵-۹ این دستورالعمل باید باطل گردند.

— **واحد سازمانی:** از اجزای ساختار سازمانی است که در یکی از سطوح سازمانی با عناوینی چون معاونت،

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان	
شهردار بندرعباس	معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	(مدیر حراست)	(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)
مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	شهرام شهیدی تاریخ و امضاء:	فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:
			علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:
			فاطمه اهل کوث تاریخ و امضاء:
			آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:
			علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۵	شماره صفحه:		

مدیریت، اداره، گروه و امور در شهرداری بندرعباس انجام وظیفه می نمایند.

– **سطوح سازمانی:** هر یک مقاطع تشکیل دهنده سلسله مراتب سازمانی که در شهرداری بندرعباس شامل موارد زیر می باشند:

۱. شهردار
۲. معاونان شهردار
۳. مدیریت ها (شامل مدیریت های حوزه شهردار و مدیران زیرمجموعه معاونت ها)
۴. اداره/گروه
۵. امور

همچنین در مناطق و سازمانها سطوح سازمانی به شرح زیر می باشد:

۱. رئیس سازمان/مدیر منطقه
۲. معاونت ها
۳. اداره/گروه
۴. امور

۴- مراجع و مبانی قانونی

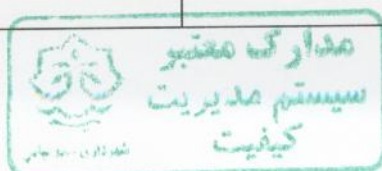
– دستورالعمل نگارش مکاتبات اداری استان

۵- شرح فعالیتها (روند عملیات)

عبارات استاندارد در مکاتبات اداری:

با توجه به نوع نامه به شرح ذیل می باشد:

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:		محمدرضا کهنوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:			
فاطمه اهل حوت تاریخ و امضاء:			
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:			
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:			



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01			
شماره صفحه: ۲۲ از ۲۲			

نامه های اطلاع رسانی و بیان موضوع:

به مقامات بالاتر: به استحضار می رساند

به مقامات هم رده: اعلام می گردد

به مقامات پایین تر: ابلاغ می گردد

نامه های دستور یا تقاضای انجام کار:

به مقامات بالاتر: استدعا می شود، مقرر فرمایند، اجازه فرمایند

به مقامات هم رده: خواهشمند است دستور فرمائید

به مقامات پایین تر: دستور دهید یا دستور داده می شود.

اشاره به پیوست نامه ها:

به مقامات بالاتر: تقدیم می گردد

به مقامات هم رده: ارسال می گردد

به مقامات پایین تر: ارسال می گردد

زمان پاسخگویی به مکاتبات:

کلیه واحدها موظفند مکاتبات اداری را در زمانهای تعیین شده به شرح ذیل پاسخ دهند:

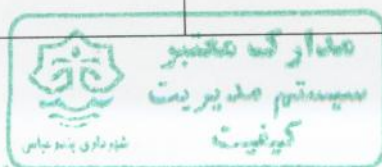
نامه های عادی: حداکثر زمان پاسخگویی به نامه های عادی ۵ روز اداری می باشد.

نامه های فوری: حداکثر زمان پاسخگویی به نامه های فوری ۳ روز اداری می باشد.

نامه های خیلی فوری: حداکثر زمان پاسخگویی به نامه های خیلی فوری ۱ روز اداری می باشد.

نامه های آنی: زمان پاسخگویی به نامه های آنی بلافاصله بعد از دریافت می باشد.

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مستول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مستول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:		محمدرضا کپوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:			
فاطمه اهل حوت تاریخ و امضاء:			
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:			
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:			



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۷	شماره صفحه:		

تبصره ۱: زمان پاسخگویی به نامه های اداری ایام تعطیل را در بر نمی گیرد.

تبصره ۲: چنانچه برای پاسخگویی به نامه ای مهلت زمانی در نامه ذکر گردیده، ضروری است مهلت یاد شده با در نظر گرفتن دو عامل اولویت موضوع نامه و تناسب حجم نامه های دریافتی و ارسالی واحد منتخب باشد و با در نظر گرفتن این دو عامل در تعیین زمان پاسخگویی برای نامه، دریافت نامه های خارج از بازه های زمانی تعیین شده با هماهنگی مسئول امور دبیرخانه و اسناد مقدور می باشد.

تبصره ۳: کلیه مکاتبات دریافت شده باید در مهلت های زمانی فوق پاسخ داده و تعیین تکلیف گردند و مسئولیت پاسخگویی در قبال نامه های بدون پاسخ در بازه های زمانی پیش از مهلت های تعیین شده به عهده حوزه مخاطب بوده و در صورت استعلام، مسئول امور دبیرخانه و اسناد موظف به ارائه گزارش به مدیر منابع انسانی و مقامات بالاتر می باشد.

تبصره ۴: ارتباط با برخی حوزه های برون سازمانی:

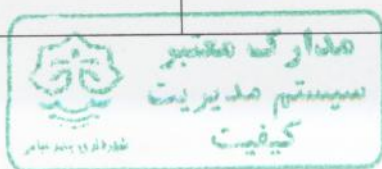
جهت ارتباط با برخی حوزه های برون سازمانی سامانه ارسال ایمیل از طریق آدرس www.webmail.bandarabbas.ir ایجاد گردیده همچنین جهت ارتباط با دستگاه ها و نهادهای برون سازمانی نظیر استانداری، فرمانداری، اداره کل راه و شهرسازی و ... سامانه ارسال و دریافت مکاتبات به صورت الکترونیکی از طریق شبکه الکترونیک دولت به آدرس shahr@hormozgan.gov.ir ایجاد گردیده که مسئول امور دبیرخانه و اسناد مرکز وظیفه بازبینی آنلاین دریافت و ارسال مکاتبات در این سامانه را برعهده دارد.

۵-۱- نحوه نگارش و ثبت و ارسال نامه ها

نکاتی که در هنگام نگارش، ثبت و ارسال نامه های صادره و وارده باید رعایت گردد به شرح ذیل می باشد:

تنظیم نامه های ارسالی

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوآوری و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوایی تاریخ و امضاء: علی کمالی زاده تاریخ و امضاء: فاطمه اهل کلا تاریخ و امضاء: آزاده رنجبر تاریخ و امضاء: علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:	شهرام شهیدی تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:

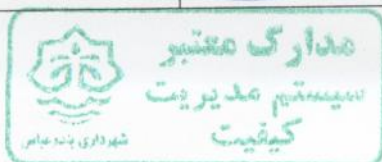


WF601	کد مدرک:	دستورالعمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره مدرک:		
شماره صفحه: ۲۲ از ۸	شماره مدرک:		

الگوی پیش نویس نامه ها در شهرداری بندرعباس تهیه و به صورت پیش فرض در نرم افزار اتوماسیون اداری جهت سهولت و کاهش خطا برای کاربران ایجاد گردیده و در دسترس می باشد. لذا رعایت نکات زیر جهت تاکید در اجرای اصول مکاتبات ضروری می باشد:

- ۱- درج بسمه تعالی در زیر آرم جمهوری اسلامی ایران با فونت B Zar 14 به صورت برجسته (Bold) برای کاغذ A4، با فونت B Zar 12 به صورت برجسته Bold برای کاغذ A5
- ۲- سطر اول نام با فونت B Zar 14 به صورت برجسته (Bold) برای کاغذ A4، با فونت B Zar 12 به صورت برجسته Bold برای کاغذ A5
- ۳- سطر دوم عنوان پست سازمانی با فونت B Zar 14 به صورت برجسته (Bold) برای کاغذ A4، با فونت B Zar 12 به صورت برجسته Bold برای کاغذ A5
- ۴- سطر سوم موضوع نامه با فونت B Zar 14 به صورت برجسته (Bold) برای کاغذ A4، با فونت B Zar 12 به صورت برجسته Bold برای کاغذ A5
- ۵- درج فاصله با سایز B Zar 7
- ۶- درج سلام علیکم با فونت B Zar 13
- ۷- درج با احترام، با فونت B Zar 14 کلمه با احترام دقیقاً زیر آخرین حرف سلام علیکم شروع شود. بین کلمه یا احترام و کاما هیچ فاصله ای نباشد.
- ۸- متن نامه باید با فونت B Zar 14 و به صورت برجسته Bold باشد.
- ۹- درج نام و پست سازمانی امضاء کننده نامه پائین و سمت چپ با فونت B Zar 14 به صورت برجسته (Bold) برای کاغذ A4، با فونت B Zar 12 به صورت برجسته Bold برای کاغذ A5
- ۱۰- درج کلمه رونوشت با فونت B Zar 10 و اسامی رونوشتها با فونت B Zar 11
- ۱۱- فاصله متن با خطوط دیوار یک سانتی متر فاصله داشته باشد.
- ۱۲- فاصله بین خطوط ۱،۱۵ باشد.

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:	شهرام شهیدی تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:			
فاطمه اهل کوث تاریخ و امضاء:			
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:			
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:			



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۹	شماره صفحه:		

۱۳- بین کلمات دو قسمتی مانند می تواند، نیم فاصله گذاشته شود (برای نیم فاصله: Ctrl و خط فاصله را همزمان بگیرید).

۱۴- بین کلمات و علائم نگارشی فاصله گذاشته نشود. (نمونه درست: با احترام، نمونه نادرست: با احترام،)

۱۵- خودداری از لاک گرفتگی و خط خوردگی نامه ها و هامش ها

۱۶- پیوست نامه: اگر نامه دارای پیوست باشد حتما باید پیوست ها کامل و خوانا به نامه ضمیمه گردد و به عنوان مثال CD، گزارش و ...

۱۷- نامه هایی که مربوط به کارکنان شاغل در شهرداری می باشد مانند احکام پرسنلی، ابلاغ و مانند آن، حتما شماره پرسنلی، نوع قرارداد و محل خدمت قید گردد.

۱۸- رونوشت نامه ها: رونوشت نامه ها حتماً به واحدهای مرتبط ارسال گردد و از ارتباط موضوع نامه با لیست رونوشت اطمینان به عمل آمده و از ارسال به واحدهای غیرمرتبط خودداری گردد.

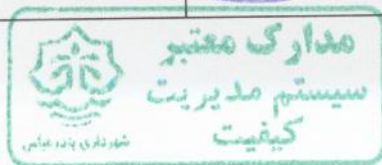
تبصره ۱: ارسال رونوشت نامه به مقام مافوق برای تهیه نامه الزامی می باشد. همچنین برای مقام مافوق مخاطب نامه، نیز باید رونوشت نامه ارسال گردد. به عنوان مثال چنانچه تهیه کننده نامه یکی از مدیریت های ذیل معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی و مخاطب نامه یکی از مدیریت های ذیل معاونت مالی اقتصادی باشند، ضروری است علاوه بر واحدهای مرتبط معاونان مدیریت های فوق در رونوشت نامه درج گردند.

۱۹- ارسال نامه بر اساس موضوع آن باید دقیقاً با توجه به شرح وظایف و مسئولیت های مخاطب نامه باشد و به جهت جلوگیری از موازی کاری و بهبود در انجام امور از ارسال نامه ها به صورت موضوعات کلی و یا بدون توجه به مسئولیت های مخاطب خودداری گردد.

۲۰- پیش نویس نامه های صادره درون سازمانی و برون سازمانی، باید بر روی سربرگ آرم دار تدوین گردد.

تبصره ۲: ارسال نامه ها به صورت گروه گیرندگان نامه: در صورت عمومیت ارسال موضوع نامه ای به واحدهای سازمانی و جهت سهولت و کاهش خطا، امکان ارسال نامه به گروه مخاطبان در اتوماسیون اداری تعریف گردیده است. لذا عناوین گروه های مدیریتی با توجه به آخرین ویرایش سازمان تفصیلی توسط مدیریت نوسازی و تحول

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:		محمدرضا کهنوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:			
فاطمه اهل قوت تاریخ و امضاء:			
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:			
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:			



WF601	کد مدرک:	دستورالعمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۱۰	شماره صفحه:		

اداری تهیه و با تأیید معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی به سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت تعریف این گروه ها ابلاغ می گردد. نمونه این گروه ها به شرح ذیل می باشد:

- معاونین شهردار
- مدیریت های حوزه شهردار
- مدیران زیرمجموعه معاونت ها
- مدیران مناطق
- روسای سازمان ها
- روسای ادارت

....

۲۱- ضروری است تهیه کننده نامه برای سهولت در جستجوهای آینده در قسمت چکیده یا موضوع نامه حداقل پنج کلمه کلیدی نامه را درج نماید.

۲۲- در صورتی که نامه صادره دارای سابقه و اشاره ای به نامه ثبت قبلی داشته باشد، حتما باید شماره ثبت اتوماسیون در قسمت سوابق نامه درج گردد تا نامه های مربوطه به هم متصل گردند.

۲۳- مدیران و اشخاصی که حق امضاء دارند پیش از ثبت و صدور نامه، حتماً گزینه پیش نمایش نامه را انتخاب نموده تا از نحوه نمایش امضاء و اسامی گیرندگان اصلی نامه یا رونوشت ها اطمینان حاصل نمایند.

۲۴- در صورت پیوست و یا ضمیمه نمودن فایل به نامه اصلی به این نکته توجه گردد که حجم فایل مورد نظر بیش از ۲ مگابایت نبوده و در صورت افزایش حجم بیش از حد مجاز فایل مورد نظر بصورت CD تحویل واحد گیرنده و چنانچه واحد مخاطب در خارج از شهرداری باشد به واحد دبیرخانه تحویل نماید.

تبصره ۳: واحد اقدام کننده نامه هایی که دارای پیوست می باشد، مسئولیت ارسال و تحویل کلیه ضمیمه را بر عهده دارند و در شرایط نامه های برون سازمانی در صورت نقص در ضمیمه، مسئول امور دبیرخانه و اسناد ابتدا موارد نقص را اعلام و واحد متولی باید ظرف مدت یک روز کاری نقائص را رفع نموده و در غیر این صورت با توجه

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی	تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری	مهدی نوبانی
علی کمالی زاده	تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:
فاطمه اهل کوه	تاریخ و امضاء:		
آزاده رنجبر	تاریخ و امضاء:		
علیرضا مدرس	تاریخ و امضاء:		

WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۱۱	شماره صفحه:		

بند ۵-۹ همین روش اجرایی اقدام گردیده و نامه باطل می گردد.

۲-۵- تأیید و امضاء نامه ها:

۱- پس از تأیید واحد اقدام کننده، مسئول صادر کننده نامه باید نامه تنظیم شده را به عنوان پیش نویس با رعایت اصول مطروحه در بندهای فوق و راهنمای نرم افزار اتوماسیون اداری، به صورت پیش نویس به کارتابل مراجع تأیید کننده جهت امضاء ارسال نماید. و در صورتی که نامه دستی باشد، اصل و پیش نویس نامه را به منظور تأیید مراجعی که رونوشت نامه ها برای آنها ارسال می گردد امضاء اصلی نماید و مابقی صفحات چنانچه با مهر امضاء گردد بلا اشکال است.

۲- نامه ها ضرورتاً می بایست توسط مسئول صادر کننده نامه (که نامه با نام ایشان ارسال می گردد) امضاء گردد و در صورت امضا توسط فرد دیگر، در صورتیکه تفویض اختیار در حوزه تخصصی مربوطه را کتباً از مسئول مربوطه داشته باشد، از طرف امضاء نموده و عبارت "از طرف" در تمام نسخه ها باید قید گردد.

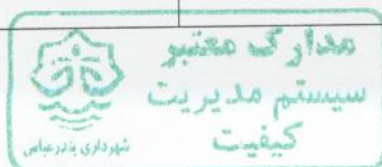
تبصره ۱: معاونین مناطق و سازمانها تنها امکان امضای نامه به زیر مجموعه خود را دارند و در صورتیکه ابلاغ تفویض اختیار در حوزه تخصصی مربوطه را کتباً از مسئول مربوطه (مدیر منطقه یا رئیس سازمان) داشته باشند، از طرف امضاء نموده و عبارت "از طرف" در تمام نسخه ها باید قید گردد.

- تمامی تفویض اختیارات در مرکز، مناطق و سازمانها باید به تأیید معاون ریزی و توسعه سرمایه انسانی برسد.

تبصره ۲: عنوان گیرنده یا مخاطب نامه باید بر اساس سمت سازمانی بوده و از کاربرد عناوین غیر پست های سازمانی خودداری گردد. همچنین مقام و یا سمت تهیه کننده نامه باید مطابق چارت سازمانی و سمت ابلاغی صادر کننده نامه باشد.

تبصره ۳: لیست سطوح و سمت های سازمانی کلیه کارکنان شهرداری بندرعباس توسط مدیریت سرمایه انسانی تهیه و با تأیید معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی جهت اجرا در اختیار سازمان فناوری اطلاعات و

تهیه کنندگان		تأیید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء: علی کمالی زاده تاریخ و امضاء: فاطمه اهل کور تاریخ و امضاء: آزاده رنجبر تاریخ و امضاء: علیرضا مدرک تاریخ و امضاء:	شهرام شهیدی تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:



WF601	کد مدرک:	دستورالعمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۱۲	شماره صفحه:		

ارتباطات جهت پیاده سازی در نرم افزار اتوماسیون اداری قرار می گیرد. کلیه تغییرات نیز طی همین سلسله مراتب اعمال می گردد.

تبصره ۴: چنانچه مخاطب نامه اشخاص حقیقی برون سازمانی باشند و برای اولین بار برای این دسته اشخاص نامه ارسال می گردد، نام و عناوین سمت مخاطب مورد نظر از طریق امکانات نرم افزار اتوماسیون اداری (شخص حقیقی) درج گردیده و پس از تایپ شخص حقیقی در محل مربوطه، روی آن کلیک راست و شرح عنوان نمایشی را انتخاب نماید و نام و پست سازمانی فرد مخاطب را تایپ و تأیید نماید. در این حالت ضروری ست در قسمت "چکیده یا موضوع" همان نامه، اسم شخص و یا اسم نهاد برون سازمانی مورد نظر ذکر گردد.

همچنین چنانچه نامه ای برای مخاطب برون سازمانی که پیش از آن سوابق مکاتبه در اتوماسیون اداری وجود داشته ارسال می گردد، ضروری ست عنوان دستگاه، سمت و نهاد برون سازمانی به صورت کامل و صحیح درج گردد.

تبصره ۵: راهنمای استفاده از نرم افزار اتوماسیون اداری، در نوار ابزار اصلی و گزینه راهنما در دسترس کلیه کاربران می باشد.

۵-۳- دسترسی به امضاء الکترونیکی در نرم افزار اتوماسیون اداری (ثبت و صدور مکاتبات)

درخواست تعریف امضاء الکترونیکی در نرم افزار اتوماسیون اداری یا ثبت و صدور نامه ها به غیر از معاونان و مدیران مطابق مراحل زیر انجام می گیرد:

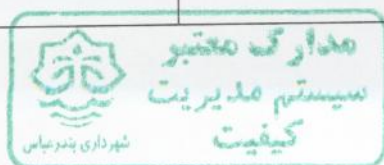
-درخواست کتبی بالاترین مقام مافوق به معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

-تأیید درخواست توسط معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی

-ارجاع به رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت اقدام

درخواست تعریف امضاء الکترونیکی "از طرف" در نرم افزار اتوماسیون اداری یا ثبت و صدور نامه ها به غیر از

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان	
شهردار بندرعباس	معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	(مدیر حراست)	(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)
			فرحناز نوابی
			تاریخ و امضاء:
			علی کمالی زاده
			تاریخ و امضاء:
			فاطمه اهل کوت
مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:	محمدرضا کپوری تاریخ و امضاء:	شهرام شهیدی تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:
			آزاده رنجبر
			تاریخ و امضاء:
			علیرضا مدرس
			تاریخ و امضاء:



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01			
شماره صفحه: ۱۳ از ۲۲			

معاونان و مدیران مطابق مراحل زیر انجام می گیرد:

- ارسال نامه تفویض اختیار از سوی بالاترین مقام مافوق به معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی
- تایید موارد تفویض اختیار شده توسط معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی
- تایید تعریف امضای " از طرف " توسط معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی
- ارجاع به رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات جهت اقدام
- در مواردی که مراجع صادر کننده نامه در قالب هایی خارج از چارت مصوب سازمانی مانند ستاد یا کمیته باشند، کلیه مکاتبات با واحدهای درون و برون سازمانی بر اساس ماده پنجم قانون مدیریت خدمات کشوری تنها با امضاء شهردار محترم و یا نماینده حوزه ایشان مجاز می باشد.
- از گزینه شخص حقیقی برای مکاتبات درون سازمانی به هیچ عنوان نباید استفاده نمود.
- کارکنان مناطق و سازمانها امکان ارسال مکاتبات شخصی با مدیران و معاونان ستادی را ندارند و ضروری است این مکاتبات از طریق مدیر مربوطه با رعایت سلسله مراتب این دستورالعمل انجام گردد.

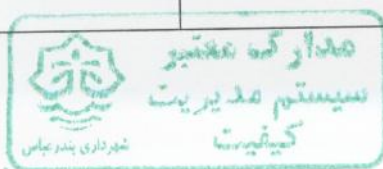
۴-۵- رعایت سطوح مجاز در مکاتبات اداری

کلیه مدیران و مسئولان تنظیم کننده نامه های سازمانی موظفند سطوح مجاز در ارسال مکاتبات را مطابق "جدول سطوح مجاز مکاتبات اداری درون سازمانی- پیوست دو همین دستورالعمل" در مکاتبات درون سازمانی، و همچنین "جدول سطوح مجاز مکاتبات اداری برون سازمانی- پیوست سه همین دستورالعمل"، در مکاتبات برون سازمانی رعایت نمایند. در این راستا سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات نیز موظف است سطوح دسترسی در مکاتبات را در نرم افزار اتوماسیون اداری تنظیم نماید تا امکان ارسال نامه های خارج از سطوح دسترسی مجاز، مقدور نباشد.

۵-۵- دریافت نامه ها

۱- تاریخ نامه ها به روز بوده و از گرفتن نامه های با تاریخ گذشته خودداری گردد (حداکثر یک ماه) در صورت نیاز

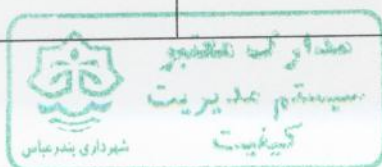
تهیه کنندگان	تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)	معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶	محمدرضا کهریزی تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:		
فاطمه اهل کهر تاریخ و امضاء:		
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:		
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:		



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01			
شماره صفحه: ۱۴ از ۲۲			

- با هماهنگی مسئول امور دبیرخانه و اسناد اقدام گردد.
- تبصره ۱:** نامه هایی که از طریق پست و یا وزارت امور خارجه دریافت می گردد، شامل بند فوق نمی گردد.
- ۲- کلیه نامه های صادره و وارده مجموعه باید از طریق دبیرخانه مرکزی آن واحد ثبت و صادر گردد.
- ۳- کلیه دبیرخانه ها، سازمان ها، مناطق و حوزه های تابعه شهرداری موظف هستند شماره تلفن خاصی را جهت ارسال فکس به دبیرخانه مرکزی شهرداری بندرعباس اعلام نمایند. ضروری ست شماره تلفن اعلامی قابلیت دریافت اتوماتیک دورنگارها را داشته و از تلفن های گویا برای این منظور استفاده نگردد. همچنین دستگاه های دورنگار آنها حتی در مواقع تعطیل و بعد از ساعات کاری بر روی اتوماتیک باشد.
- ۴- از دریافت نامه های کمرنگ و ناخوانا همچنین نمابرهای ناقص و ناخوانا خودداری گردد و در صورت دریافت، پیش از ثبت با فرستنده تماس و اطلاعات کامل اخذ گردد.
- ۵- شماره نامه، نام فرستنده، محل فرستنده و تاریخ خوانا و درست بوده در غیر اینصورت به مبدا نامه اعلام تا اصلاح نماید.
- ۶- پاکت نامه هایی که به صورت شخصاً مفتوح/ محرمانه نمی باشد حتما در دبیرخانه باز و پس از دستور ثبت گردد.
- ۷- نامه هایی که برای توشیح به بالاترین مقام ارسال می گردد، از پیوست نمودن برگه های اضافی و تکراری در آن خودداری گردد.
- ۸- نامه ها و نمابرهای فوری در اولویت قرار گرفته و بر روی آن کلمه آنی، فوری درج گردد. همچنین پس از ارسال نمابر فوری تأییدیه آن اخذ و ضمیمه سوابق گردد.
- ۹- قبل از ثبت نامه ها حتما مشخصات نامه جستجو گردد و در صورت وجود سابقه با سوابق مرتبط گردد و چنانچه در نامه اشاره ای به مکاتبات قبلی شده بود حتما در ثبت مرتبط گردد.
- ۱۰- مهر دبیرخانه در منتهی الیه سمت راست نامه زده شود تا با نوشته ها، مهرها و تصاویر دیگر ادغام و مخدوش نگردد.

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		(مدیر حراست)	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی		محمدرضا کهوری	مهدی نوبانی
تاریخ و امضاء:		تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده			
تاریخ و امضاء:			
فاطمه اهل کور			
تاریخ و امضاء:			
آزاده رنجبر			
تاریخ و امضاء:			
علیرضا مدرس			
تاریخ و امضاء:			



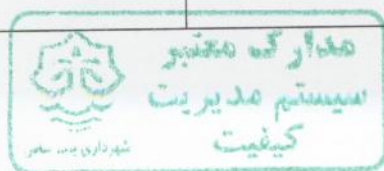
WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۱۵	شماره صفحه:		

- ۱۱- پس از استقرار سیستم اتوماسیون اداری، کلیه نامه ها پس از ثبت حتما بصورت کامل اسکن گردد.
- ۱۲- نامه هایی که بار و تعهد مالی داشته و منجر به پرداخت مالی می گردند و منضم به فاکتور، صورت وضعیت و... یا دارای نقشه و CD و گزارش بیش از ۲۰ برگ می باشند، به صورت سیستمی و کاغذی (موازی با هم) انجام گردد.
- تبصره: در صورتی که پیوست نامه چک و اوراق بهادار باشد به لحاظ رعایت مسایل امنیتی این مدارک در دبیرخانه محرمانه اسکن گردد.
- ۱۳- کلیه نامه های تاریخ دار شامل دعوتنامه، جلسه و ... جزء نامه های فوری و آنی تلقی می گردند.
- ۱۴- در هنگام اخذ رسید حتما نام و مشخصات، ساعت و تاریخ، تعداد پیوست نامه ها، نوع آنها، CD و ... در رسید نامه ها قید گردد.
- ۱۵- کلیه تغییرات مدیریتی در مجموعه می بایست بلافاصله به وسیله راهبر سیستم در سیستم اصلاح گردد تا از ارسال نامه به مدیر قبلی جلوگیری به عمل آید.
- ۱۶- ارجاع نامه های دریافتی تنها به واحد متولی و مسئول انجام کار صورت گیرد و به جهت جلوگیری از موازی کاری از ارجاع یک نامه به چندین واحد خودداری گردد تا واحد متولی نسبت به اقدام یا ابلاغ آن اقدام نماید.
- ۱۷- به جهت جلوگیری از موازی کاری و تداخل در انجام امور توسط واحدهای متفاوت، از پاراف و ارجاع نامه هایی که به صورت کپی یا دورنویس دریافت شده اند خودداری گردد بجز نامه های آنی، فوری، دعوت نامه و ...
- ۱۸- در خصوص نامه های وارده چنانچه نامه دارای رونوشت باشد (به عنوان مثال حراست، بازرسی و معاونت ها)، مسئولین دبیرخانه ها موظفند نامه مزبور را برای تمامی مقامات مندرج در رونوشت نامه ثبت و ارجاع نمایند.

۵-۶- نامه های محرمانه

- ۱- پاکت نامه های محرمانه حتما می بایست در دبیرخانه محرمانه در حراست باز و ثبت گردد.
- ۲- از ثبت و اسکن و همچنین ارسال نامه های محرمانه و سوابق آن توسط نامبر در سیستم اتوماسیون اداری

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶		محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:			
فاطمه اهل کوی تاریخ و امضاء:			
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:			
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:			



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۱۶	شماره صفحه:		

خودداری گردد. این نامه ها در دبیرخانه محرمانه ثبت و اسکن گردیده به صورت پاکت در بسته از طریق همین دبیرخانه ارسال میگردد.

۳- نامه هایی که به صورت محرمانه دریافت می شوند، پاسخ آن نیز به صورت محرمانه ارسال خواهد شد.
 ۴- نامه هایی که به صورت محرمانه دریافت می شوند، تحویل مدیران واحدها شده و به صورت محرمانه ارجاع می شود و باید از ارجاع عادی آن خودداری گردیده و در صورت نیاز به ارجاع به حوزه های دیگر منحصرأ از طریق دبیرخانه محرمانه صورت پذیرد.

۵- نامه هایی که به صورت محرمانه دریافت می شوند، پاسخ آنها نیز در دبیرخانه محرمانه تایپ و شماره شده و از طریق همین دبیرخانه ارسال می شوند و حوزه های دریافت کننده باید از تهیه پاسخ در اتوماسیون اداری به صورت عادی خودداری نمایند.

۶- رونوشت نامه های محرمانه برای مدیران واحدهای سازمانی داخلی شهرداری باید فقط به صورت محرمانه تحویل شود.

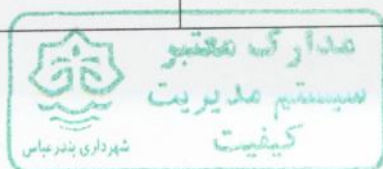
۷- کلیه نامه هایی که به صورت محرمانه ارسال می شوند، بعد از ارجاعات و اقدامات نهایی جهت بایگانی به دبیرخانه محرمانه ارسال شود و از بایگانی این گونه نامه ها توسط دیگران خودداری گردد.
تبصره ۱: نامه های طبقه بندی شده تنها توسط گیرنده نامه و مخاطبینی که نامه به آنها ارجاع شده و همچنین مسئول امور دبیرخانه و اسناد مرکز قابل دسترسی می باشد.

۷-۵- دریافت نامه های مردمی

نکاتی که در هنگام دریافت نامه های مردمی باید رعایت گردد به شرح ذیل میباشد:

- ۱- در نامه های مردمی حتما نشانی و منطقه جغرافیایی (شهری) مربوطه مشخص گردد.
- ۲- در تقاضاهای مردمی اگر اشاره ای به تخفیف عوارض و... شده، حتما تصویر فرم عوارض و ... ضمیمه گردد.
- ۳- در هنگام اخذ نامه از متقاضیان حتما شماره پرونده، پلاک ثبتی، شماره شناسایی ملک، تلفن تماس و آدرس

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان
شهردار بندرعباس	معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)
		فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:
		علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:
		فاطمه اهل کوث تاریخ و امضاء:
		آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:
مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	سهرام شهیدی تاریخ و امضاء:
		علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:



WF601	کد مدرک:	دستورالعمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۱۷	شماره صفحه:		

دقیق ملک دریافت گردد.

۴- اگر متقاضی شکایتی از فردی، پرسنلی یا ملکی داشته باشد باید پس از رویت کارت شناسایی و صحت امضاء اقدام به اخذ و ثبت نامه نمود.

۵- در نامه هایی که متقاضی درخواست مساعدت مالی دارد حتماً ۱- شماره تماس ۲- نشانی ۳- تصویر کارت ملی اخذ گردد.

۶- درخواستهایی که متقاضی در آن وقت ملاقات از مقام بالاتر را خواستار است حتماً سوابق و درخواست خود را ضمیمه نامه نماید.

۷- اگر نماینده محله، مجتمع و ... به عنوان نماینده مکاتبه نموده باید امضاء نمایندگان آن محل نیز ضمیمه گردد در غیر این صورت نامه شخصی محسوب شده و ثبت می گردد.

۸- پس از شماره زدن نامه های مردمی، شماره آن تحویل متقاضی گردیده و از تحویل تصویر آن به متقاضی خودداری گردد.

۹- از ثبت نامه های تکراری، بدون عنوان، ناخوانا و بدون امضاء خودداری گردد.

۱۰- کاربران موظفند متن کامل کلیه نامه ها را پیش از ثبت مطالعه نمایند.

۱۱- در هنگام ثبت نامه های موسسات، هیاتها، و ... حتماً شماره ثبت آن موسسات درج گردد.

۱۲- قبل از ثبت نامه ها حتماً مشخصات نامه جستجو گردد و در صورت وجود سابقه با سوابق مرتبط گردد و

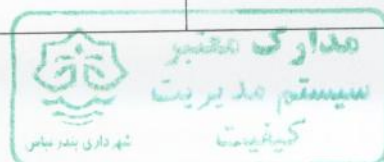
چنانچه در نامه اشاره ای به مکاتبات قبلی شده بود حتماً در ثبت مرتبط گردد.

۱۳- در صورتی که درخواست کننده نامه از خانواده ایثارگران باشند حتماً تصویر کارت معتبر پیوست گردد.

۵-۸- دسترسی به امکانات نرم افزار اتوماسیون اداری (چاپ مکاتبات، تحت وب و ...)

دسترسی به امکانات نرم افزار اتوماسیون اداری نظیر چاپ مکاتبات، ذخیره تصاویر، شرح گردش مکاتبات و تحت وب مطابق ماتریس زیر می باشد:

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶ علی کمالی زاده تاریخ و امضاء: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶ فاطمه اهل کوب تاریخ و امضاء: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶ آزاده رنجبر تاریخ و امضاء: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶ علیرضا مدرس تاریخ و امضاء: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶	شهرام شهیدی تاریخ و امضاء: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء: ۱۴۰۲/۰۷/۱۶



دستورالعمل مکاتبات اداری

تحت وب	شرح گردش مکاتبات	چاپ مکاتبات، ذخیره تصاویر	
*	*	*	شهردار
*	*	*	مدیریت های حوزه
*	*	*	مدیریت حوزه شهردار
*	*	*	مدیریت حراست
*	*	*	مدیریت بازرسی
*	*	*	مدیریت حقوقی
*	*	*	مدیریت ارتباطات و امور بین الملل
*	*	*	مدیریت حسابداری
*	*	*	معاونان شهردار
*	*	*	مدیران ستادی
*	*	*	روسای ادارات
*	*	*	مناطق و سازمان
*	*	*	مدیران مناطق/روسای سازمان ها
*	*	*	معاونان مناطق و سازمان ها
*	*	*	روسای ادارات مناطق و سازمان ها
*	*	*	مسئولین دبیرخانه

تبصره یک: مسئولین دفاتر (مطابق سازمان تفصیلی مصوب) با درخواست مدیر مافوق و تأیید معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی از امکان چاپ مکاتبات برخوردار می گردند.

تبصره دو: مسئولین اموری که مستقیماً تحت نظر مدیریت ها فعالیت می نمایند با درخواست مدیر مربوطه و تأیید معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی از امکان چاپ مکاتبات برخوردار می گردند.

تبصره سه: کلیه پرسنل مدیریتهای حراست و بازرسی با استعلام و تأیید معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه

تصویب کننده	تایید کننده	تهیه کنندگان
شهردار بندرعباس	معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	(مدیر حراست)
مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	شهرام شهیدی تاریخ و امضاء:
		(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)
		فرحناز نوبانی تاریخ و امضاء:
		علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:
		فاطمه اهل کون تاریخ و امضاء:
		آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:
		علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:

WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01			
شماره صفحه: ۱۹ از ۲۲			

انسانی از امکان چاپ مکاتبات برخوردار می گردند.

تبصره چهار: امکان استفاده از قابلیت تحت وب اتوماسیون اداری منوط به تاییدیه امنیتی آن از جانب حراست و مسئولیت برقراری امنیت با سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات می باشد و سازمان موظف است پس از حصول اطمینان از امنیت سیستم، این سرویس را ارائه دهد و در غیر این صورت، این سرویس می بایست غیر فعال گردد.

تبصره پنج: امکان استفاده از چاپ گردش کار و ذخیره تصاویر برای مسئول امور دبیرخانه و اسناد مرکز مجاز می باشد و در صورت درخواست هر یک از حوزه ها به چاپ گردش مکاتبه، ضروری است همان مکاتبه از جانب مدیریت حوزه متقاضی به مسئول امور دبیرخانه و اسناد مرکز ارجاع گردد تا حوزه متقاضی و علت دسترسی به گردش مکاتبه مستند گردد.

تبصره شش: امکان ارائه گردش کار به مخاطبان بیرون سازمان توسط کلیه مقامات ممنوع می باشد.

تبصره هفت: فعال سازی امکانات اتوماسیون اداری نظیر چاپ مکاتبات و شرح گردش مکاتبات، تحت وب و ذخیره تصاویر برای سایر مقامات خارج از ماتریس فوق صرفاً با درخواست کتبی مقام مافوق و تأیید معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی و مدیریت حراست امکان پذیر می باشد.

۵-۹- ابطال نامه ها:

جهت جلوگیری از گردش یک مکاتبه اشتباه در بیرون یا درون سازمان با دستور مقامات مجاز می توان نامه را باطل نمود. از آنجا که به دلیل تخصیص یک شماره به هر مکاتبه ای (بعد از شماره شدن و ثبت در دفتر اندیکاتور)، امکان از بین رفتن سوابق نامه آن وجود دارد، مسئول امور دبیرخانه و اسناد مجاز به حذف فیزیکی مکاتبات نبوده و باید مهر ابطال روی آنها درج گردد.

مسئول امور دبیرخانه و اسناد به دلایلی و ایراداتی مانند موارد زیر باید نامه های ارسالی را ابطال و به حوزه ارسال کننده آن نامه اطلاع رسانی نماید: (با رعایت همین دستورالعمل)

- وجود غلط املائی در متن

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		(مدیر حراست)	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی		محمدرضا کهوری	مهدی نویانی
تاریخ و امضاء:		تاریخ و امضاء:	تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده			
تاریخ و امضاء:			
فاطمه اهل قوت			
تاریخ و امضاء:			
آزاده رنجبر			
تاریخ و امضاء:			
علیرضا مدرس			
تاریخ و امضاء:			



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
شماره صفحه: ۲۰ از ۲۲	شماره صفحه:		

- تاخیر بیش از مهلت تعیین شده
- عدم رعایت سلسله مراتب مکاتبات اداری
شماره پیرو یا پیوست های اشاره شده به نامه اصلی الصاق نگردیده
اشتباه بودن شماره عطف
بر روی کپی و یا فکس دستور داده شده
از سربرگ های مرتبط و تعریف شده استفاده نشده باشد
نامه تهیه شده ولی در زمان مناسب برای گیرنده آن ارسال نشده است و عملاً موضوعیت ارسال نامه از بین رفته است.
و سایر موارد که باید ذکر گردد:

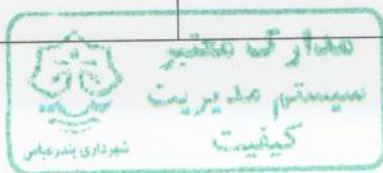
۱- رویت نامه های باطل شده: در صورت ابطال نامه، تنها مدیریت حراست، مدیریت بازرسی و مسئول امور دبیرخانه و اسناد مرکز می توانند دسترسی به رویت آن داشته باشند ولی دیگر امکان هر گونه عملیات روی آن نامه وجود نخواهد داشت.

۲- اطلاع رسانی نامه های باطل شده: همچنین اگر نامه پیش از ابطال در سطح سازمان گردش داشته باشد یعنی ارجاع شده باشد با انجام عملیات "ابطال نامه"، نامه از کارتابل تمام گیرندگان به صورت خودکار جمع آوری خواهد شد و برای تمام مخاطبینی که در گردش نامه قرار داشته باشند، پیغام ابطال نامه ارسال می گردد.

۳- مجوز ابطال نامه با درخواست واحد صادر کننده نامه و دستور معاون برنامه ریزی و تأیید شهردار و یا شخصی که از جانب شهردار تفویض اختیار شده صادر می گردد. لذا واحد صادر کننده با ذکر دلایل و مستندات لازم جهت ابطال، نامه را به معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی ارجاع و درخواست ابطال آن را می نماید. معاون نیز ضمن اخذ دستور شهردار در گردش کار همان نامه، در صورت موافقت با ابطال، نامه را به مسئول امور دبیرخانه و اسناد مرکز جهت اجرا ارجاع می نماید.

۴- چنانچه به دلایل مشروحه نیازمند ابطال باشد، مسئول امور دبیرخانه و اسناد به عنوان واحد درخواست

تهیه کنندگان	تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)	(مدیر حراست)	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:		
فاطمه اهل کتوت تاریخ و امضاء:		
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:		
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:		



WF601	کد مدرک:	دستور العمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01	شماره و تاریخ بازنگری:		
۲۲ از ۲۱	شماره صفحه:		

کننده بوده و مراحل ابطال نامه عیناً مطابق بند فوق اجرا می گردد.

۵- حذف یا جایگزینی تصاویر و مستندات پیوست نامه: از آنجا که یک نامه به همراه ضامنه پس از ثبت و صدور سند قانونی یکپارچه تلقی می گردد و هرگونه حذف و یا ویرایش قسمت هایی از آن غیر قانونی و مصداق امحاء اسناد می باشد، ضروری است هرگونه اصلاح در متن نامه یا در پیوست ها و ضامنه آن با صدور نامه پیرو انجام گرفته و نامه قبل ابطال ولی سوابق آن در سیستم حفظ و نگهداری گردد.

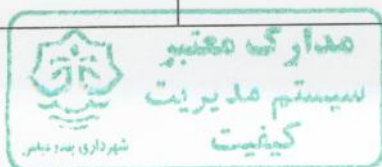
تبصره یک: مسئول امور دبیرخانه و اسناد باید نظارت کامل بر حسن جریان گردش نامه های وارده و صادره داشته و در صورت مشاهده نقص موظف است نامه را عودت و واحد مربوطه نیز موظف است نسبت به رفع نقص در اسرع وقت اقدام نماید.

تبصره دو: جهت رعایت سلسله مراتب اداری و سطوح محرمانگی مکاتبات، دسترسی به کلیه نامه های عادی و طبقه بندی شده اتوماسیون اداری تنها از طریق دبیرخانه مرکزی مستقر در شهرداری بندرعباس امکان پذیر می باشد و کلیه حوزه ها در صورت نیاز به مکاتبات خاص، ضروری است از واحد اقدام کننده نامه مزبور درخواست ارسال رونوشت نمایند. لذا دسترسی دبیرخانه های مناطق، سازمانهای تابعه شهرداری بندرعباس بر اساس این اصل تعریف می گردند و دسترسی به این امکان برای سایر حوزه ها با درخواست کتبی بالاترین مقام هر حوزه و دستور شهردار امکان پذیر خواهد بود.

۶- پیوست

ردیف	مشخصات فرم / سابقه		نوع سابقه		مسئول بایگانی	محل بایگانی	مدت بایگانی (سال)	
	عنوان	کد مدرک	الکترونیکی	کاغذی			جاری	راکد
۱	جدول سطوح مجاز مکاتبات اداری برون استانی شهرداری بندرعباس	TF601	*		کارمند دبیرخانه	رایانه دبیرخانه	۱۰ سال	-
۲	جدول سطوح مجاز مکاتبات اداری درون استانی شهرداری بندرعباس	TF602	*		کارمند دبیرخانه	رایانه دبیرخانه	۱۰ سال	-

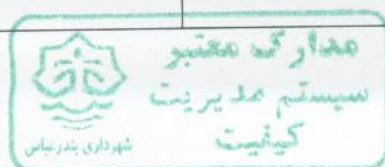
تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی	تاریخ و امضاء:	محمدرضا کهوری	مهدی نوبانی
علی کمالی زاده	تاریخ و امضاء:		تاریخ و امضاء:
فاطمه اهل	تاریخ و امضاء:		
آزاده رنجبر	تاریخ و امضاء:		
علیرضا مدرس	تاریخ و امضاء:		



WF601	کد مدرک:	دستورالعمل مکاتبات اداری	 شهرداری بندرعباس
شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۷/۱۶- 01			
شماره صفحه: ۲۲ از ۲۲			

ردیف	مشخصات فرم / سابقه	نوع سابقه		مسئول	محل	مدت بایگانی (سال)	
		الکترونیکی	کاغذی			بایگانی	جاری
۳	جدول سطوح مجاز مکاتبات اداری درون سازمانی شهرداری بندرعباس	✳		کارمند دبیرخانه	رایانه دبیرخانه	۱۰ سال	-
۴	فرم گزارش عملکرد ماهیانه دبیرخانه		✳	کارمند دبیرخانه	زونکن دبیرخانه	۱ سال	۵ سال
۵	فهرست نامه های مضبوط در پرونده		✳	کارمند دبیرخانه	زونکن دبیرخانه	۱ سال	۵ سال

تهیه کنندگان		تایید کننده	تصویب کننده
(مسئول امور دبیرخانه و اسناد) (مدیر سرمایه انسانی) (رئیس سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات) (مسئول امور بهبود روشها) (سرپرست مدیریت نوسازی و تحول اداری)		معاون برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی	شهردار بندرعباس
فرحناز نوابی تاریخ و امضاء:		محمدرضا کپوری تاریخ و امضاء:	مهدی نوبانی تاریخ و امضاء:
علی کمالی زاده تاریخ و امضاء:			
فاطمه اهل کوی تاریخ و امضاء:			
آزاده رنجبر تاریخ و امضاء:			
علیرضا مدرس تاریخ و امضاء:			



۲۴۶۰۱	کد مدرک:
۰۰/۰۳/۲۳-۰۰	شماره و تاریخ بازنگری:
۱ از ۱	شماره صفحه:

جدول سطوح مجاز مکاتبات اداری برون استانی شهرداری بندرعباس



مراکز و سازمان های برون استانی										به (گیرنده)	از (فرستنده)
بانک ها و بیمه ها	نیروی نظامی		وزارتخانه ها			وزارت کشور	شورای نگهبان	ریاست جمهوری	نهاد مقام معظم رهبری		
مدیران کل	فرمانده نیروهای استانی و فرماندهان رده شهرستانی	فرماندهی ارشد استانی سپاه ارتش	روسا و مدیران کل استانی و شهرستانی	مدیران کل ستادی و سازمان های وابسته	معاونین	معاونین و مدیران کل سازمان های وابسته	هیات نظارت در دو سطح استان و شهرستان	مدیران کل سازمان های وابسته به ریاست جمهوری	دفتر ارتباط مردمی نهاد مقام معظم رهبری	شهردار	مرکزی
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	معاونین شهردار	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	مدیران زیر نظر شهردار	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	مدیریت های ذیل معاونین شهردار	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	مدیران مناطق چهار گانه	سایر
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	روسیای نواحی	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	روسیای سازمان های وابسته	

کد مدرک: ۲۴۶۰۳	 شماره و تاریخ بازنگری: ۱۴-۱/۶/۱۴-۰۱ شماره صفحه: ۱ از ۱	جدول سطوح مجاز مکاتبات اداری درون سازمانی شهرداری بندرعباس	 شماره سند:
کد مدرک: ۲۴۶۰۳			
کد مدرک: ۲۴۶۰۳			

روسی سازمان های وابسته	مناطق		مرکزی					به (گرفته)	از (فرستنده)
	روسی نواحی	مدیران مناطق چهارگانه	مدیریت های ذیل معاونان شهردار	مدیران حوزه شهردار	معاونین شهردار	شهردار	شهردار		
+	+	+	+	+	+	-	شهردار	مرکزی	
+	+	+	+	+	+	+	معاونین شهردار		
+	+	+	+	+	+	+	مدیران حوزه شهردار		
+	+	+	+	+	+	+	مدیریت های ذیل معاونین شهردار		
+	+	+	+	+	+	-	مدیران مناطق چهارگانه		
-	+	+	-	-	-	-	روسی نواحی	مناطق	
+	+	+	+	+	+	+	روسی سازمان های وابسته		

معاونان مناطق و سازمانها و روسای ادارات مناطق و سازمانها، امکان ارسال مکاتبات با شهردار بندرعباس، معاونین و مدیران ستادی را ندارند و ضروری است این مکاتبات از طریق مدیر مربوطه با رعایت سلسله مراتب دستورالعمل مکاتبات اداری انجام گردد.

کد مدرک: FF601 شماره و تاریخ بازنگری: ۹۴/۰۲/۱۷-01 شماره صفحه: ۱ از ۱	شهرداری بندرعباس  فرم گزارش عملکرد ماهیانه دبیرخانه
--	---

ردیف	عنوان	نامه		پرونده
		وارد	صادر	
۱	ثبت نامه ها و پرونده ها در کامپیوتر			
۲	ثبت نامه ها و پرونده ها در دفاتر ارسال و مراسلات و تقسیم بین دوایر، مناطق و سازمان های تابعه			
۳	ارسال و توزیع نامه و پرونده به ادارات دولتی استان و سطح کشور			
۴	- تایپ نامه ها - تایپ فرم ارزشیابی و احکام کارکنان - تایپ پرونده های املاک و اراضی			
۵	ثبت سوابق نامه ها و پرونده ها در بایگانی کل و ارسال و توزیع بین دوایر، مناطق و سازمان های تابعه			
۶	توزیع و تقسیم نامه ها و بخشنامه ها و ارجاع بین دوایر دریافت و مخابره فاکس بین دوایر و ادارات دولتی			

رئیس اداره دبیرخانه و بایگانی کل

FF604

کد مدرک:

۹۲/۰۸/۱۳-۰۰

شماره و تاریخ بازنگری:

۱ از ۱

شماره صفحه:

فهرست نامه های مضبوط در پرونده



شهرداری بندرعباس

پروژه:

نام:

شماره بایگانی:

ردیف	شماره نامه	تاریخ	موضوع	ردیف	شماره نامه	تاریخ	موضوع
۱				۲۱			
۲				۲۲			
۳				۲۳			
۴				۲۴			
۵				۲۵			
۶				۲۶			
۷				۲۷			
۸				۲۸			
۹				۲۹			
۱۰				۳۰			
۱۱				۳۱			
۱۲				۳۲			
۱۳				۳۳			
۱۴				۳۴			
۱۵				۳۵			
۱۶				۳۶			
۱۷				۳۷			
۱۸				۳۸			
۱۹				۳۹			
۲۰				۴۰			

تهیه کننده:

دستور العمل نگارش مکاتبات اداری استان

بسمه تعالی (Bzar 14) بُلد برای کاغذ A4 و Bzar 12 بُلد برای کاغذ A5)

فاصله (Bzar 14) بُلد)

جناب آقای / سرکار خانم (Bzar 14) بُلد برای کاغذ A4 و Bzar 12 بُلد برای کاغذ A5)

مدیر کل محترم (Bzar 14) بُلد برای کاغذ A4 و Bzar 12 بُلد برای کاغذ A5)

موضوع: (Bzar 14) بُلد برای کاغذ A4 و Bzar 12 بُلد برای کاغذ A5)

فاصله سایر (Bzar 7)

سلام علیکم؛ (Bzar 13)

با احترام، (Bzar 14) کلمه با احترام دقیقاً زیر آخرین حرف سلام علیکم شروع شود. بین کلمه با احترام

و کاما هیچ فاصله ای نباشد).

شیوه های شروع نامه:

به اطلاع می‌رساند، مقتضی است؛ ابلاغ می‌گردد، پیرو، بازگشت، پیوست..... جهت اطلاع (برای رده های پایین تر)

به استحضار می‌رساند، پیرو، بازگشت، پیوست..... جهت استحضار (برای رده های بالاتر و هم رده)

فاصله (14) بُلد برای کاغذ A4 و Bzar 12 بُلد برای کاغذ A5)

نام مدیر

سمت امضا کننده

(Bzar 14) بُلد برای کاغذ A4 و Bzar 12 بُلد برای کاغذ A5)

فاصله (14) بُلد برای کاغذ A4 و Bzar 12 بُلد برای کاغذ A5)

رونوشت: (Bzar 10) بُلد)

مدیر کل محترم (Bzar 11)

نکات:

۱- فاصله متن با خطوط دیوار یک سانتی متر فاصله داشته باشد.

۲- فاصله بین خطوط ۱،۱۵ باشد.

۳- بین کلمات دو قسمتی مانند می‌تواند، نیم فاصله گذاشته شود (برای نیم فاصل: Ctrl و خط فاصله را همزمان بگیرید).

۴- بین کلمات و علام نگارشی فاصله گذاشت نشود (نمونه درست: با احترام، نمونه نادرست: با احترام،)