

بسمه تعالی

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات، شرکت‌های دولتی و شرکت‌ها، سازمان‌ها و مؤسساتی که شمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام و یا تصریح نام است و مؤسسات و نهادهای عمومی غیردولتی و نهادهای انقلاب اسلامی که از بودجه عمومی دولت استفاده می‌کنند.

کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری وابسته به شورای عالی اطلاع‌رسانی در جلسه هفدهم مورخ ۱۳۸۲/۸/۱۲، به استناد ماده ۵ مصوبه شماره ۱۳/۷۲۲.ط مورخ ۱۳۸۱/۴/۲۲ شورای عالی اداری موضوع ایجاد هماهنگی در استقرار سیستم‌های مکانیزه در زمینه فرآیندهای عمومی دستگاه‌های اجرایی، ضوابط و ویژگی‌های مورد انتظار سیستم دبیرخانه را به شرح پیوست تصویب نمود.

کلیه دستگاه‌های مشمول این بخشنامه مکلفند در تهیه سیستم دبیرخانه خود، ضوابط مذکور را رعایت نمایند.

من ... التوفیق

محمود عسگری آزاد

معاون توسعه مدیریت و سرمایه انسانی

و

رئیس کمیسیون تخصصی اتوماسیون نظام اداری

• اطلاعات پایه

- ۱- امکان تعریف انواع نامه مانند: نامه، فاکس، تلگرام، یادداشت، حکم و ...
- ۲- امکان تعریف انواع طبقه‌بندی نامه مانند: عمومی، عادی، محرمانه، خیلی محرمانه و ...
- ۳- امکان تعریف ارجحیت نامه مانند: عادی، فوری و آنی
- ۴- امکان تعریف انواع موضوع نامه مانند: عمومی، بخشنامه، صورتجلسه، ارسال فرم و ...
- ۵- امکان تعریف شیوه ارسال نامه مانند: دستی، پیک، ارباب رجوع، پستی و ...
- ۶- امکان تعریف انواع دبیرخانه‌های محلی
- ۷- امکان تعریف انواع بایگانی‌های محلی
- ۸- امکان تعریف انواع وضعیت کنونی نامه مانند: اصل، کپی و المثنی
- ۹- امکان تعریف انواع شرح رونوشت نامه
- ۱۰- امکان تعریف دستگاه‌ها و اشخاص (حقیقی و حقوقی) طرف مکاتبه
- ۱۱- امکان تعریف مسئولان سازمان به همراه مشخصات فردی و سمت هر یک
- ۱۲- امکان تعریف نام و سمت مسئولان دستگاه‌ها و اشخاص (حقیقی و حقوقی) طرف مکاتبه در خارج از سازمان
- ۱۳- امکان تعریف گروه‌های طرف مکاتبه و تخصیص کارکنان یا واحدهای سازمانی به گروه‌ها (جهت تسهیل در امر تبادل مکاتبات)
- ۱۴- امکان تعریف جانشین برای هر یک از مسئولان ارجاع و پیگیری و امکان تفویض اختیار کاربران
- ۱۵- امکان تعریف انواع شرح ارجاع (در مورد علت ارجاع نامه توضیح داده شود)
- ۱۶- امکان تعریف پایه شاخص سال (دستور شروع سال جدید را تعیین می‌کند)
- ۱۷- امکان تعریف قالب شماره نامه (وارد، داخلی و صادره) در هر دبیرخانه
- ۱۸- امکان تعریف و مدیریت اسناد سازمانی (غیر از نامه) مانند صورتجلسات، روش‌ها و دستورالعمل‌های اداری، آیین‌نامه‌ها، فرم‌ها و ...
- ۱۹- امکان تعریف آدرس پست الکترونیکی، آدرس پستی و شماره تلفن کاربر (دفتر تلفن) و امکان وجود تقویم به صورت شخصی و عمومی

• عملیات مربوط به نامه‌های وارده

- ۱- امکان ثبت مشخصات نامه وارده شامل شماره، تاریخ، موضوع، شرح، اطلاعات دستگاه یا شخص (حقیقی یا حقوقی) فرستنده، تاریخ و ساعت ورود نامه، نوع تحویل و ...
- ۲- امکان ثبت مشخصات فرستنده، گیرنده، توزیع کننده و ثبت کننده نامه (جهت ردیابی فیزیکی نامه)
- ۳- اختصاص شماره اندیکاتور به همراه تاریخ ثبت به صورت خودکار
- ۴- امکان ثبت نامه‌های مرتبط اعم از پیرو، بازگشت و عطف
- ۵- امکان ثبت پیوست‌های نامه
- ۶- امکان ثبت رونوشت‌های نامه
- ۷- امکان ثبت ارجاعات به هر تعداد، اطلاعات مربوط به بخش یا شخصی که نامه به وی ارجاع شده، تاریخ و ساعت ارجاع و تاریخ مهلت اقدام
- ۸- امکان خواندن نامه از طریق فایل و یا از طریق اسکن کردن نامه و یا دریافت از طریق فاکس توسط سیستم
- ۹- امکان ایجاد ارتباط مابین نامه‌های دارای پیرو، بازگشتی و عطفی
- ۱۰- امکان ثبت نامه با شماره آزاد
- ۱۱- امکان تهیه و چاپ رسید نامه برای ارائه به تحویل دهنده
- ۱۲- امکان الصاق انواع ضmannم و پیوست‌ها شامل متن، عکس، فیلم و صدا به نامه مورد نظر
- ۱۳- امکان تهیه و ثبت متن هامش
- ۱۴- امکان هامش نویسی متعدد با سطح دسترسی کنترل شده (هر هامش فقط توسط شخص مورد نظر قابل رؤیت باشد و یا هامش عمومی باشد)

• عملیات مربوط به نامه‌های صادره

- ۱- امکان ثبت مشخصات نامه صادره شامل شماره، تاریخ، موضوع، شرح، اطلاعات دستگاه یا شخص (حقیقی یا حقوقی) گیرنده نامه، نوع تحویل و ...
- ۲- امکان ثبت اطلاعات مربوط به ارجاع نامه صادره
- ۳- امکان صدور نامه صادره به دستگاه‌های اجرایی و اشخاص (حقیقی و حقوقی) با حفظ سابقه
- ۴- امکان تایپ و ویرایش نامه‌ها در داخل برنامه
- ۵- امکان تعریف و ذخیره موضوع و کلید واژه برای نامه به منظور عدم تایپ مجدد
- ۶- امکان تهیه پیش نویس نامه و تصحیح مکرر آن تا مرحله نهایی

- ۷- امکان تبدیل پیش‌نویس تأیید شده به نامه
- ۸- امکان تشکیل فهرست مخاطبان برای نامه‌هایی با موضوعات و متون یکسان و ارسال گروهی نامه‌ها
- ۹- امکان تأیید نامه صادره از طرف مقامات مربوط
- ۱۰- امکان ثبت نامه‌های مرتبط اعم از پیرو، بازگشت و عطف
- ۱۱- امکان شماره گذاری نامه صادره مطابق ساختار شماره گذاری مورد نظر سازمان
- ۱۲- اختصاص شماره اندیکاتور به همراه تاریخ ثبت به نامه صادره
- ۱۳- امکان ارسال نامه از طریق فاکس توسط سیستم
- ۱۴- امکان تعیین تعداد و نوع پیوست‌های نامه صادره
- ۱۵- امکان ارسال تصویر نامه ارسالی به صورت اسکن شده
- ۱۶- امکان تهیه و چاپ رسید نامه برای ارائه به تحویل گیرنده

• عملیات مربوط به مکاتبات داخلی

- ۱- امکان ایجاد، پیگیری و کنترل مکاتبات داخلی بین واحدها
- ۲- امکان شماره گذاری نامه‌های داخلی مطابق ساختار شماره گذاری سازمان
- ۳- امکان ثبت نام و سمت فرستنده و گیرنده
- ۴- امکان تعیین تعداد و انواع پیوست‌های نامه
- ۵- امکان تعیین نامه‌های مرتبط اعم از پیرو، بازگشت و عطف
- ۶- امکان تنظیم جلسات داخلی سازمان توسط سیستم (مشخص کردن زمان، مکان، موضوع، افراد مدعو و در جلسه، تعیین مسئول جلسه و تجهیزات مورد نیاز و فعال کردن یادآوری برای اطلاع افراد مدعو و در جلسه)
- ۷- امکان ثبت وظایف به همراه اطلاعات آن نظیر ارجاع کننده، زمان انجام و ...

• عملیات مربوط به گردش مکاتبات و کارهای اداری

- ۱- امکان پشتیبانی روش‌های مختلف گردش مکاتبات (متمرکز، نیمه متمرکز و غیرمتمرکز) (متمرکز شامل یک دبیرخانه مرکزی و چند دبیرخانه محلی، نیمه متمرکز شامل چند دبیرخانه مرکزی و هر دبیرخانه مرکزی شامل چند دبیرخانه داخلی، غیرمتمرکز شامل چند دبیرخانه داخلی مستقل)
- ۲- امکان ایجاد کارتابل الکترونیکی و امکان مشاهده کارتابل توسط افراد مجاز

- ۳- توزیع نامه‌های وارده به کارتابل مسئولان و ارجاع نامه‌های وارده و کارهای مرتبط از طریق کارتابل
- ۴- امکان اعلام دریافت نامه جدید
- ۵- امکان تعیین نامه‌های مرتبط اعم از صادره، وارده و داخلی و تعیین نوع اقدام و اولویت زمانی انجام کار
- ۶- تشکیل پرونده برای کارها و نامه‌های مرتبط به آن و رؤیت و پیگیری گردش پرونده‌ها در سازمان
- ۷- امکان طبقه‌بندی نامه‌ها براساس نوع نامه، نوع طبقه‌بندی، نوع ارسال، ارجحیت و ... به همراه طبقه‌بندی درختی موضوعات نامه
- ۸- امکان پاسخگویی به کارهای ارجاع شده و اعلام خاتمه کار از طریق ارجاع کننده
- ۹- امکان ارجاع نامه به صورت تصویر، صوت، پیغام تلفنی و ...
- ۱۰- استفاده و کنترل مرکزی تاریخ در کلیه مراحل گردش مکاتبات (درج تاریخ مشاهده توسط مسئول انجام کار، تعیین تاریخ شروع اقدام، تاریخ انتظار پاسخ، دوره پیگیری و ...)
- ۱۱- امکان استفاده از امضای دیجیتال
- ۱۲- امکان اعلام موافقت یا عدم موافقت با کارهای انجام شده و صدور دستورهای بعدی
- ۱۳- اعلام وضعیت کارهایی که عملیات آن خاتمه نیافته است
- ۱۴- امکان کنترل، پیگیری و مشاهده گردش ارجاعات شامل فهرست ارجاع دهندگان و اقدام کنندگان به صورت درختواره
- ۱۵- امکان تأثیرگذاری تغییرات تشکیلاتی در ساختار دبیرخانه‌ها (انحلال، تشکیل، ادغام و تجزیه)
- ۱۶- امکان ثبت نامه‌های بدون شماره مانند درخواست‌های شخصی یا نامه‌های ارباب رجوع و دسترسی سریع به این نامه‌ها در آینده
- ۱۷- امکان استفاده از قلم نوری در پاراف و ارجاع نامه
- ۱۸- امکان ایجاد مهر و امضای اشخاص درون سیستم و استفاده از آنها

• عملیات مربوط به پیگیری و ردیابی مکاتبات و کارهای ارجاع شده

- ۱- امکان پیگیری نامه وارده و روند حرکت یک نامه در تمام واحدهای سازمان
- ۲- تعیین مهلت اقدام پاسخ برای هر نامه وارده، داخلی، کارها، دستورها و یا پیام‌های ارجاع شده
- ۳- پیگیری مراحل مختلف کار از طریق کارتابل، دستیابی به علل تأخیر در انجام کارها، ردیابی وضعیت فعلی آن و نتایج اقدامات انجام شده روی نامه

- ۴- انجام پیگیری توسط خود سیستم به صورت خودکار، ارسال پیام‌های پیگیری، جویا شدن نتیجه کار و ارائه هشدار در مورد دیرکرد اقدامات (هم به شخص ارجاع‌دهنده و هم به شخص ارجاع‌شونده)
- ۵- امکان پیگیری کلیه دستورها و پیام‌های ارسال شده و پیگیری مستمر اقداماتی که باید تا تاریخ معینی انجام شوند و تأخیر دارند
- ۶- امکان پیگیری و ردیابی مکاتبات سال‌های قبل
- ۷- امکان پیگیری ارجاع نامه‌ها از طریق جستجو در شماره، تاریخ، موضوع، نام دستگاه یا شخص (حقیقی و حقوقی) فرستنده، نام دستگاه یا شخص (حقیقی و حقوقی) گیرنده و ...

• عملیات مربوط به بایگانی

- ۱- امکان ایجاد و انجام امور مربوط به بایگانی سازمان توسط سیستم
- ۲- امکان ایجاد پرونده‌های کارکنان در کامپیوتر
- ۳- امکان بایگانی نمودن مکاتبات تحت شماره‌های دلخواه
- ۴- امکان کنترل درخواست و ارسال نامه‌ها از بایگانی و بازگشت آنها به بایگانی و امکان بازیابی محل نامه در هر لحظه
- ۵- امکان ایجاد طبقه‌بندی موضوعی (موضوع اصلی و زیرموضوع) جهت پرونده‌های بایگانی
- ۶- امکان به گردش انداختن نامه‌های بایگانی شده
- ۷- امکان ثبت اطلاعاتی همچون تاریخ خروج پرونده‌ها از بایگانی، بخش یا شخص تحویل گیرنده پرونده و تاریخ بازگشت مجدد پرونده به بایگانی (جهت پیگیری گردش پرونده‌ها)
- ۸- امکان ایجاد پرونده‌های شخصی برای هر یک از کاربران و ذخیره‌سازی نامه‌های مربوط در آنها
- ۹- امکان ایجاد کپی‌های متعدد از یک نامه و بایگانی آنها در پرونده‌های مختلف

• عملیات مربوط به ارتباطات

- ۱- امکان تعریف انواع شبکه مورد پشتیبانی سیستم جهت اتصال کاربران سازمان به سیستم از طریق شبکه محلی موجود در ساختمان مرکزی
- ۲- امکان ارجاع مکاتبات به واحدهای مختلف با توجه به شبکه بودن سیستم
- ۳- امکان ثبت و ارسال پیغام‌ها (از طریق متن، صوت و تصویر) و نمایش پیغام‌های موجود و دریافت شده
- ۴- امکان ارسال پیام‌های اطلاعاتی در سطح گروه‌ها، واحدها و کاربران

- ۵- مشخص کردن زمان، موضوع و مکان قرارهای ملاقات با فعال کردن یادآوری توسط سیستم
- ۶- امکان کنترل دسترسی به ارسال پیامها
- ۷- امکان مبادله اسناد با استفاده از فاکس توسط سیستم
- ۸- امکان اتصال کاربران از طریق خطوط تلفن و یا از طریق شبکه جهانی اینترنت
- ۹- امکان استفاده همزمان چند ایستگاه (کاربر) و تغییر همزمان اطلاعات

• امکانات جستجو و بررسی

- ۱- امکان جستجوی نامهها به صورت پارامتریک براساس کلیه فیلدهای اطلاعاتی به صورت تک فیلد و یا ترکیب چندین فیلد انتخابی
- ۲- امکان جستجو و دسترسی سریع به اطلاعات نامههای وارده و صادره و کلیه مکاتبات در گردش، بایگانی شده و کارتابل
- ۳- امکان جستجوی موضوع و شرح نامهها اعم از نامههای ارسالی و دریافتی و دستیابی سریع به مشخصات نامه
- ۴- امکان جستجوی سریع و آسان نام اشخاص در شرح نامهها

• عملیات مربوط به گزارشها و مشاهدات

- ۱- امکان تهیه گزارشهای دلخواه به صورت پارامتریک (Report Generator) و امکان چاپ، ذخیره سازی و بازیابی نتایج گزارش گیری
- ۲- امکان گزارش گیری از مکاتبات صادره، وارده و داخلی و گزارش از گردش نامه در سازمان
- ۳- امکان گزارش گیری از نامههای در دست اقدام و مکاتبات بدون پاسخ
- ۴- امکان ایجاد انواع گزارشهای اجرایی، آماری، مدیریتی و پویا
- ۵- امکان نمایش نتایج گزارشها به صورت نمودارهای مختلف
- ۶- امکان گزارش گیری و مشاهده نامههایی که تحت عنوانی خاص یا در محدوده زمانی مشخص ارسال شده اند
- ۷- امکان تهیه گزارش مربوط به ارجاعات، پیگیری و سوابق نامهها
- ۸- امکان گزارش گیری از دفتر اندیکاتور
- ۹- امکان گزارش گیری از حجم مکاتبات انجام شده در واحدها و همچنین تعداد نامههای ارسالی و دریافتی مربوط به سازمان

- ۱۰- امکان مشاهده عملکرد کاربران (وضعیت سرعت یا تأخیر در انجام کارها و علل آن)
- ۱۱- امکان مشاهده و گزارش گیری از پیام‌ها و دستورها و امکان مشاهده کارتابل مکاتبات و پیام‌های ارسالی و حذف شده
- ۱۲- امکان گزارش از نامه‌های دریافتی از بایگانی که هنوز در مقاطع زمانی موردنظر به بایگانی بازگشت داده نشده‌اند
- ۱۳- امکان گزارش گیری و مشاهده دفتر تلفن و نشانی‌های پستی و پست الکترونیک
- ۱۴- امکان ایجاد انعطاف پذیری در تصاویر مانند: چرخش، تعیین مقیاس تصویر، بزرگ نمایی، کوچک نمایی و ...

• ارتباط سیستم دبیرخانه با سایر سیستم‌ها

- ۱- امکان ارتباط با سایر سیستم‌های کاربردی با توجه به یکپارچه بودن سیستم
- ۲- امکان ارتباط و تبادل اطلاعات با سیستم پرسنلی
- ۳- امکان ارتباط و تبادل اطلاعات با سیستم تشکیلات
- ۴- امکان ارتباط و تبادل اطلاعات با سیستم اموال
- ۵- امکان ارتباط و تبادل اطلاعات با سیستم مالی
- ۶- امکان ارتباط و تبادل اطلاعات با سیستم انبار

• امنیت و حدود دسترسی

- ۱- امکان ایجاد و تعریف کاربران و تعیین محدوده مجاز اجرای عملیات کاربری
- ۲- امکان تعریف سطوح دسترسی سمت‌ها به انواع مکاتبات طبقه‌بندی شده (جهت حفاظت اسناد)
- ۳- امکان تهیه پشتیبان کامل از اطلاعات سیستم
- ۴- امکان ایجاد تدابیر امنیتی برای جلوگیری از دسترسی‌های غیرمجاز
- ۵- امکان ثبت کلیه وقایع سیستم

• بازسازی اطلاعات

- ۱- امکان بازسازی اطلاعات در مواردی که سیستم با مشکلاتی مواجه می‌شود