

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شیراز

معاونت بهداشتی دانشگاه

کتاب امور اداری و تعاملات سازمانی

از مجموعه کتب آموزشی ویژه بهورزان

تدوین و گردآوری :

آقایان : محمدحسین سرایداران ، عبدالصمد اشرف ، صادق یونسی
خانمها نیکو قربانی ، زرافشان زارع ، لیلا قوامی

بهار ۱۳۸۹

بسم الله الرحمن الرحيم

مجموعه آموزش بهورزی ، امور اداری و تعاملات سازمانی / برای بهورزان شاغل و دانش
آموزان بهورزی ، معاونت بهداشتی ، شیراز ، ۱۳۸۹

مجموعه کتب آموزش بهورزی
امور اداری و تعاملات سازمانی

بهار ۱۳۸۹

تهیه و تدوین کتاب امور اداری و تعاملات سازمانی

تدوین:

آقای محمدحسین سرایداران (مدیر منابع انسانی دانشگاه علوم پزشکی شیراز)

و

لیلا قوامی (کارشناس امور بهورزی معاونت بهداشتی)

و

آقایان عبدالصمد اشرف و صادق یونسی (کارشناسان بهورزی شهرستانهای ممسنی و

مرودشت)

و

خانمها نیکو قربانی ، زرافشان زارع (مدیر و مربی مرکز آموزش بهورزی شهرستان

مرودشت)

جهت استفاده بهورزان شاغل و آموزش به دانش آموزان بهورزی انجام
گرفته است.

فهرست

صفحه	عنوان
	بخش اول : حقوق و امور اداری پیشگفتار
۵	اهداف بخش اول
۶	مرخصی
	۷ .
۱۱	خدمت نیمه وقت بانوان
	آشنایی با نظام رسیدگی به تخلفات اداری
۱۶	انواع بازنشستگی
۲۰	نظام آموزش کارکنان
۲۴	

تمرین نظری - عملی

۲۶

بخش دوم : آئین نگارش و مکاتبات اداری

اهداف بخش دوم

۲۷

نامه

.....

۲۸

اهمیت و نقش مکاتبات اداری

۳۰

جدول خلاصه اجزای نامه های اداری

۳۲

مراحل تهیه نامه اداری

۳۳

شناسه ها

۳۶

قالب و چها چوب

۳۸

تمرین نظری - عملی

۳۹

بخش سوم : نحوه تعاملات سازمانی

اهداف بخش سوم

۴۰

تعریف سازمان

۴۱

ویژگیهای یک سازمان

۴۱

خانه بهداشت به عنوان یک سازمان

۴۳

مرکز بهداشتی درمانی نمونه ای دیگر از سازمان

۴۶

۴۷

مدیریت در مرکز بهداشتی درمانی

۵۱.....

تمرین نظری - عملی

۵۵

منابع

.....
۵۶. ...

پیشگفتار

تحولات اجتماعی و اقتصادی بعد از انقلاب مشروطیت در ایران موجب پیدایش تدریجی سازمانهای دولتی مشابه سازمانهای کشورهای پیشرفته جهان گردید و بوجود آمدن سازمانهای دولتی نیازمند جذب نیروی انسانی لازم و کارآمد بود و این امر مقدور نبود مگر با داشتن موازین قانونی که بتواند راهگشای نحوه جذب و بکارگیری، پرداخت حقوق و مزایا، تکالیف، بازنشستگی و نحوه رسیدگی به تخلفات نیروی انسانی مورد نیاز باشد. اولین مقدمات قانون و مقررات استخدامی و اداری در ایران در سال ۱۳۰۱ به تصویب مجلس شورای وقت رسید و پس از بررسی نواقصات و تغییر و تحولات و اضافه کردن بند و تبصره های الحاقی در خرداد ۱۳۴۲ موجبات اجرای آن فراهم گردید. در بخش اول این مجموعه سعی شده است قوانین و مقررات اداری مورد نیاز بهورزان بصورت خلاصه مطرح شود. با توجه به نیاز روزانه بهورزان به مکاتبات اداری در بخش دوم این مجموعه مراحل و نحوه تهیه و تنظیم نامه های اداری و رعایت نکات آیین نگارش در این نامه ها ذکر شده است.

با توجه به ارتباط تنگاتنگ خانه بهداشت و بهورزان با مرکز بهداشتی درمانی در بخش سوم نیز ، نحوه تعاملات سازمانی ذکر شده است . امید است این مجموعه مورد استفاده شما عزیزان قرار گیرد.

بخش اول:

حقوق و امور

اداری

اهداف : پس از مطالعه این بخش انتظار می رود بتوانید :

۱- حقوق اداری مستخدمین نظیر مرخصی ها ، بازنشستگی ،

ارزشیابی ، تشویقات ، تنبیهات و ... را ذکر توضیح دهید.

۲- استخدام پیمانی را تعریف کرده و ضوابط و شرایط آن را توضیح

دهید.

۳- آموزش نیروی انسانی و تقسیم بندی آن را توضیح دهید.

مرخصی

یکی از حقوق کارکنان دولت حق استفاده از مرخصی می باشد .
مستخدمین رسمی می توانند از سه نوع مرخصی در طول خدمت خود بهره مند شوند:

■ الف- مرخصی استحقاقی

■ ب- مرخصی استعلاجی

■ ج- مرخصی بدون حقوق

الف : مرخصی استحقاقی

• براساس ماده ۸۴ فصل دوازدهم حقوق تکالیف کارکنان دولت کارمندان دستگاه های اجرایی سال ۳۰ روز حق مرخصی کاری با استفاده از حقوق و مزایای مربوط رادارند .

حداکثر نیمی از مرخصی کارمندان در هر سال قابل ذخیره شدن است.

• حداکثر مدتی که مستخدم در یک سال تقویمی می تواند از مرخصی همان سال و مرخصی های ذخیره شده خود استفاده نماید جمعاً از چهار ماه در سال تجاوز نخواهد کرد.

عدم حضور مستخدم در محل خدمت که مدت آن از سه روز تجاوز نماید، در صورتی که مستند به دلایل موجه باشد و مورد پذیرش اداره متبوعه وی قرار گیرد خود مرخصی استحقاقی وی منظور می شود؛ این موارد عبارتند از:

۱- بیماری او

۲- صدمات ناشی از حوادث که به او، پدر و مادر، همسر یا فرزندان او وارد آمده باشد.

۳- فوت همسر یا اقربای نسبی یا سببی تا طبقه سوم

۴- بیماری شدید پدر یا مادر یا همسر یا فرزندان

۵- دارا شدن فرزند

۶- ازدواج او یا فرزندانش

۷- احضار مستخدم توسط مراجع قضائی برای ادای شهادت و انجام تحقیقات تشخیص صحت و سقم جهات ادعائی مستخدم به عهده رئیس اداره است در صورتی که صحت ادعا تصدیق شود، غیبت مستخدم بر حسب علت جزء مرخصی استحقاقی یا استعلاجی وی محسوب و حکم لازم در این مورد صادر خواهد شد.

ب- مرخصی استعلاجی

- برابر با تبصره ۲ ماده ۸۴ فصل دوازدهم حقوق و تکالیف اداری کارمندان کارکنان دستگاه های اجرایی طبق گواهی پزشک معتمد حداکثر از ۴ ماه مرخصی استعلاجی در سال استفاده خواهند نمود.
- هرگاه مستخدم شاغل بیمار شود و آن بیماری مانع از خدمت او باشد باید مراتب را در کوتاهترین مدت ممکن به اداره متبوع اطلاع دهد.
- بیماری های صعب العلاج به تشخیص وزارت بهداشت ، درمان و آموزش پزشکی از محدودیت زمانی ۴ ماهه مستثنی می باشد .
- تشخیص ابتلا مستخدم به بیماری صعب العلاج و تعیین مدت معذوریت وی به عهده کمیسیون پزشکی است.
- به جز خانمهای باردار حفظ پست ثابت سازمانی مستخدمی که از مرخصی استعلاجی استفاده می کنند بیش از چهار ماه الزامی نیست .
- مشمولین مقررات تامین اجتماعی از نظر استفاده از مرخصی استعلاجی تابع مقررات همان سازمان می باشند.
- به بانوان باردار برای هر وضع حمل تا سه فرزند ، شش ماه معذوریت و برای فرزند چهارم به بعد دو ماه معذوریت و برای وضع حمل دو قلو شش ماه و برای وضع حمل دوقلو به بالا یکسال معذوریت و با استفاده از حقوق و فوق العاده های مربوط داده می شود.

- معذوریت وضع حمل جزو مرخصی استعلاجی محسوب می شود و تشخیص تاریخ شروع آن بر عهده پزشک معالج است
- مادران شیرده پس از شروع بکار مجدد می توانند حداکثر تا ۲۴ ماهگی کودک روزانه یک ساعت مرخصی (بدون کسر از مرخصی استحقاقی) استفاده کنند. جهت فرزندان دوقلو و بیشتر روزانه دو ساعت مرخصی بلامانع می باشد)

(۱)

دانشگاه علوم پزشکی
و خدمات بهداشتی درمانی استان فارس
فارس

درخواست مرخصی

دولت جمهوری اسلامی ایران فرم ع ۱۳ (۸-۵۲) سازمان امور استخدامی کشور

۱- وزارت / مؤسسه	
۲- شماره مستخدم	۳- نام
۴- نام خانوادگی	۵- عنوان پست سازمانی
۶- واحد سازمانی	۷- مدت مرخصی * روز
۸- تاریخ شروع و خاتمه مرخصی از لغایت:	۹- مدارک پیوست
۱۰- نوع مرخصی: <input type="checkbox"/> استحقاقی <input type="checkbox"/> استعلاجی <input type="checkbox"/> بدوق حقوق علت مرخصی بدون حقوق تاریخ امضاء	
۱۱- اظهار نظر مقام مسئول <input type="checkbox"/> موافقت میشود <input type="checkbox"/> موافقت نمیشود علت عدم موافقت نام و نام خانوادگی عنوان پست ثابت سازمانی تاریخ امضاء	
* مستخدم باید بطریق مقتضی قبل از درخواست مرخصی از استحقاق خود برای از مرخصی مورد نظر اطمینان حاصل کند.	

(۳)

جمهوری اسلامی ایران

درخواست مرخصی کمتر از یک روز
فرم ع (۸-۵۲) سازمان امور اداری و استخدامی کشور

۱- وزارت یا مؤسسه:		۲- واحد سازمانی:	
۳- تاریخ استفاده:	۴- نوع استفاده: <input type="checkbox"/> شخصی <input type="checkbox"/> اداری	۵- زمان شروع و خاتمه: از ساعت تا ساعت	۶- شماره کارت:
۷- نام و نام خانوادگی درخواست کننده: تاریخ: امضاء:		۸- اظهار نظر مقام مسئول: <input type="checkbox"/> موافقت میشود <input type="checkbox"/> موافقت نمیشود تاریخ: امضاء:	

(۲)

حکم مرخصی

بسمه تعالی
جمهوری اسلامی ایران
دولت جمهوری اسلامی ایران
فرم ع - ۱۴ (۸ - ۵۲) ت سازمان امور اداری و استخدامی کشور

۱ - وزارت / اداره	
۲ - شماره مستخدم	۳ - نام آقای/خانم
۴ - نام خانوادگی	۵ - عنوان پست سازمانی
۶ - واحد سازمانی	۷ - محل جغرافیائی
۸ - مدت مرخصی روز	۹ - تاریخ استفاده از مرخصی از : لغایت :
۱۰ - نوع مرخصی <input type="checkbox"/> استحقاقی <input type="checkbox"/> استعلاجی	۱۱ - توضیحات :
۱۲ - تاریخ و شماره حکم	تاریخ : شماره :
۱۳ - نام و نام خانوادگی مقام مسئول	عنوان پست سازمانی
امضاء	تاریخ
نسخه کارگزینی	

ج - مرخصی بدون حقوق

همانگونه که از عنوان آن مشخص است در مدت این مرخصی حقوقی به مستخدم تعلق نخواهد گرفت و این مدت جزء سابقه خدمت وی محسوب نخواهد شد.

مدت مرخصی بدون حقوق تنها در یک مورد جزء سابقه خدمت رسمی مستخدم قابل احتساب است و آن موردی است که مستخدم برای ادامه تحصیل عالی و تخصص در رشته مورد نیاز دستگاه متبوع خود و در صورتی که منجر به اخذ مدرک تحصیلی شود، از این مرخصی استفاده نماید که در این صورت با پرداخت کسور بازنشستگی صرف از لحاظ بازنشستگی و وظیفه محاسبه خواهد گردید.

حداکثر مدتی که یک مستخدم رسمی می تواند از مرخصی بدون حقوق استفاده نماید سه سال در طول خدمت است لکن برای ادامه تحصیلات عالی تا دو سال دیگر قابل تمدید است.

حفظ پست سازمانی در ایام مرخصی بدون حقوق الزامی نیست در صورتی که پس از پایان مرخصی بدون حقوق پست مناسبی برای ارجاع به وی موجود نباشد، مستخدم به حال آمادگی به خدمت در خواهد آمد.

- مستخدمین پیمانی برابر مدت قرارداد از مرخصی بدون حقوق استفاده نمایند و تمدید مرخصی بدون حقوق منوط به تمدید قرارداد پیمانی میباشد و از نظر مدت استفاده از مرخصی مذکور مانند پرسنل رسمی می باشد .

■ استفاده از مرخصی بدون حقوق فقط در موارد ذیل امکان پذیر است:

- ۱- مستخدم استحقاق مرخصی نداشته باشد و احتیاجش به استفاده از مرخصی مسلم باشد.
- ۲- مستخدم قصد ادامه تحصیل داشته باشد و مدارک لازم را ارائه نماید.
- ۳- مستخدم ناگزیر باشد به اتفاق همسرش به خارج از محل خدمت خود مسافرت کند.
- ۴- مستخدم پس از استفاده از چهار ماه مرخصی استحقاقی سالانه به سبب ادامه همان بیماری یا ابتلاء به بیماری دیگر قادر به خدمت نباشد و بیماری او هم صعب العلاج تشخیص داده نشود.
- اعطاء مرخصی بدون حقوق به مستخدم آزمایشی با ارائه مدارک و به تشخیص مؤسسه متبوع وی حداکثر تا دو ماه متوالی امکان پذیر می باشد.
- مستخدمین پیمانی می توانند در صورت نیاز با موافقت دستگاه استخدام کننده هر سال یک ماه از مرخصی بدون حقوق استفاده نمایند. مدت مرخصی بدون حقوق جزو سوابق خدمت و تجربه منظور نمی گردد.
- تبصره ۳ — محفوظ ماندن پست سازمانی مستخدم رسمی در مدتی که از مرخصی بدون حقوق استفاده می نماید الزامی نیست . در صورتیکه پس از پایان دوران مرخصی پست سازمانی مناسب برای ارجاع به مستخدم مذکور موجود نباشد به حال آماده به خدمت در می آید .
- تبصره ۴ — مدت مرخصی بدون حقوق مستخدم برای ادامه تحصیلات عالی و تخصصی در رشته های مورد نیاز وزارتخانه یا موسسه مربوط مشروط به اینکه منجر به اخذ مدرک تحصیلی بشود . از لحاظ بازنشستگی و وظیفه یا پرداخت کسور مربوط جزو سابقه خدمت رسمی مستخدم محسوب می شود .
- تبصره ۵ — آن دسته از مستخدمین رسمی که همسر آنان در مشاغل حساس دولتی در داخل کشور اشتغال دارند به تبعیت از محل کار همسر می توانند حداکثر

تا ۶ سال از مرخصی بدون حقوق استفاده نمایند . تشخیص مشاغل حساس با پیشنهاد دستگاه مربوطه و تأیید سازمان امور اداری و استخدامی کشور خواهد بود .

قانون راجع به خدمت نیمه وقت بانوان مصوب ۱۳۶۲/۹/۱۰

■ ماده واحده — وزارتخانه ها و موسسات مشمول قانون استخدام کشوری و شرکتهای دولتی و موسساتی که مشمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است ، می توانند در صورت تقاضای بانوان کارمند رسمی و ثابت خود و موافقت بالاترین مقام مسئول خدمت آنها را نیمه وقت تعیین نمایند .

مدت و نحوه و ترتیب انجام خدمت نیمه وقت و وضع پست سازمانی و میزان حقوق و مزایا و نحوه محاسبه سنوات خدمت و بازنشستگی و اعطاء پایه و ارتقاء گروه و مرخصی به موجب قانونی که از طرف سازمان امور اداری و استخدامی کشور تهیه شده و به تصویب مجلس شورای اسلامی خواهد رسید مشخص خواهد گردید .

■ قانون فوق مشتمل بر ماده واحده در جلسه روز پنجشنبه دهم آذر ماه یک هزار و سیصد و شصت و دو مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۶۲/۹/۱۷ به تأیید شورای نگهبان رسیده است .

■ تبصره — به دستگاههای موضوع این قانون اجازه داده می شود در صورت تقاضای بانوان کارمند رسمی و ثابت خود و موافقت بالاترین مقام مسئول ، هم چنین بتوانند بجای نیمه وقت ، ساعات خدمت آنان را به سه چهار ساعات کار مقرر تقلیل دهند .

■ قانون نحوه اجرای قانون مربوط به خدمت نیمه وقت بانوان مصوب ۱۳۶۴/۱/۱۸

■ ماده ۱ — در اجرای بندهای ۱ و ۲ از اصل ۲۱ قانون اساسی بانوان رسمی و ثابت وزارتخانه ها و موسسات و شرکتهای دولتی و شهرداریها و نیروهای مسلح و موسساتی که مشمول قانون بر آنها مستلزم ذکر نام است می توانند در صورت موافقت وزیر یا بالاترین مقام موسسه متبوع خود از خدمت نیمه وقت استفاده نمایند .

■ ماده ۲ — خدمت نیمه وقت خدمتی است که ساعات کار آن طبق مقررات این قانون نصف ساعات کار مقرر هفتگی وزارتخانه و موسسات مربوط باشد . نحوه و ترتیب

انجام خدمت نیمه وقت بر اساس ساعات کار وزارتخانه و موسسه ذیربط و طبق نظر بالاترین مقام مسئول دستگاه تعیین خواهد گردید و در هیچ مورد کمتر از نصف ساعات کار مقرر هفتگی وزارتخانه و موسسه و شرکت مربوط نخواهد بود.

■ ماده ۳ — کارمندانی که از خدمت نیمه وقت استفاده می کنند نصف حقوق گروه و پایه و یا حقوق ثابت و فوق العاده شغل و یا مزایای شغل و یا عناوین مشابه دیگر و فوق العاده ها و مزایائی که بطور مستمر پرداخت می شود به آنان تعلق خواهد گرفت و لیکن فوق العاده های محل خدمت ، بدی آب و هوا و محرومیت از تسهیلات زندگی از محدودیت مذکور مستثنی بوده و بطور کامل پرداخت می شود .

■ ماده ۴ — میزان حقوق و مزایائی که بر اساس مقررات این قانون به کارمندان نیمه وقت تعلق خواهد گرفت مشمول مقررات مربوط به حداقل پرداختی به کارکنان شاغل دولت نخواهد بود .

■ ماده ۵ — حداقل استفاده از خدمت نیمه وقت یک سال می باشد و در مورد مشمولین طرح طبقه بندی مشاغل معلمان کشور تاریخ انقضاء خدمت مزبور مقارن با اتمام سال تحصیلی خواهد بود .

■ ماده ۶ — کارمندان پیمانی و غیر ثابت دستگاههای اجرائی مشمول مقررات این قانون نیستند و استفاده مستخدمین رسمی و ثابت از این قانون موقوف به پایان یافتن خدمت آزمایشی یا مشابه آن خواهند بود.

■ ماده ۷ — سنوات خدمت نیمه وقت بانوان از لحاظ سابقه خدمت لازم برای بازنشستگی و استفاده از حقوق وظیفه یا مستمری ، بطور کامل محسوب خواهد شد لیکن در احتساب حقوق بازنشستگی و وظیفه یا مستمری و نیز دریافت پایه این گونه کارمندان (علاوه بر مدت خدمت تمام وقت) نصف مدت خدمت نیمه وقت منظور و محسوب خواهد گردید . کسور بازنشستگی یا حق بیمه مربوط به سهم کارمندان مذکور به نسبت حقوق ثابت و مزایائی که براساس این قانون به آنان تعلق می گیرد ، کسر و به صندوق مربوط واریز خواهد شد .

■ تبصره — سنوات خدمت نیمه وقت بانوان به شرط پرداخت کسور بازنشستگی و حق بیمه و به نسبت تمام حقوق گروه و پایه و یا حقوق ثابت و فوق العاده شغل و یا عناوین مشابه تا سه سال از لحاظ حقوق بازنشستگی در حکم خدمت تمام وقت محسوب می شود

■ ماده ۸ — دوران استفاده از مرخصی استحقاقی طبق مقررات مربوط به کارمندان تمام وقت بوده و فقط میزان حقوق فوق العاده شغل و نیز سایر مزایای مستمر این گونه مستخدمین نصف مبالغ مربوط به کارمندان تمام وقت خواهد بود .

■ ماده ۹ — مدت استفاده از مرخصی استعلاجی و زایمان برای بانوان مشمول خدمت نیمه وقت مانند کارمندان تمام وقت خواهد بود و در آن مدت از لحاظ حقوق و مزایا تابع قوانین مربوط به خدمت نیمه وقت خواهند بود .

■ ماده ۱۰ — سنوات خدمت کارمندان نیمه وقت و ارتقاء گروه به نسبت سوابق تجربی مقرر در طرح طبقه بندی مشاغل و مقررات مربوط محاسبه خواهد گردید .

■ ماده ۱۱ — در صورتی که کارمندان نیمه وقت قبل از پایان مدت خدمت نیمه وقت درخواست انجام خدمت تمام وقت را بنمایند در صورت ضرورت و موافقت وزارتخانه و موسسه مربوط ، خدمت نیمه وقت آنان به خدمت تمام وقت تبدیل خواهد گردید و در هر حال خدمت نیمه وقت کمتر از یک سال نخواهد بود .

■ نکته :

■ باعنایت به مقررات قانون راجع به خدمت نیمه وقت بانوان مصوب ۱۳۶۲/۹/۱۰ و قانون نحوه اجرای این قانون در ارتباط با حداکثر مدت استفاده مستخدمین زن از خدمت غیر تمام وقت موضوع قانون فوق محدودیتی وجود ندارد .

■ ماده ۱۲ — استفاده از خدمت نیمه وقت موکول به درخواست کتبی مستخدم و صدور حکم جداگانه در این مورد است و در حکم باید نحوه و ترتیب خدمت نیمه وقت و مدت استفاده از خدمت نیمه وقت و سایر موارد مشخص گردد

■ نکته :

■ قانون نحوه اجرای قانون مربوط به خدمت نیمه وقت بانوان مصوب ۱۳۶۴/۱/۱۸ قابل تسری به ماده ۲۹ آیین نامه استخدام پیمانی موضوع تصویبنامه شماره ۲۸۵۷۶/ت ۳۱۶۶۵۷/هـ — مورخ ۸۴/۵/۱۰ هیأت محترم وزیران می باشد ضمناً در صورتی که مدت قرارداد آن دسته از مستخدمین پیمانی که تقاضای بهره مندی از خدمت نیمه وقت بانوان می نمایند یکسال بوده باشد و از مدت قرارداد مستخدمین مورد نظر کمتر از یکسال باقی مانده باشد در آنصورت موافقت با خدمت نیمه وقت مستخدمین مورد نظر صرفاً تا پایان قرارداد امکان پذیر می باشد .

■ ماده ۱۳ — مشمولین این قانون به هیچ وجه و تحت هیچ عنوان نمی توانند در وزارتخانه ها و موسسات و شرکت های دولتی یا غیر دولتی دیگر به کار اشتغال ورزند و در صورت اشتغال در واحدهای مذکور از دستگاه متبوع خود اخراج شده و حقوق و مزایای آنان تا تاریخ اشتغال قطع می گردد .

■ ماده ۱۴ — استخدام جدید به هر شکل بجای کارمندان نیمه وقت ممنوع است .

■ ماده ۱۵ — پرداخت فوق العاده اضافه کار ساعتی و فوق العاده روزانه به این قبیل کارکنان ممنوع می باشد .

■ ماده ۱۶ — سایر موارد استخدامی که در این قانون پیش بینی نشده است تابع مقررات مربوط بخود خواهد بود .

■ ماده ۱۷ — از تاریخ تصویب این قانون کلیه مقررات مغایر با آن لغو می گردد .

■ قانون فوق مشتمل بر هفده ماده و یک تبصره در جلسه روز یکشنبه هجدهم فروردین ماه یک هزار و سیصد و شصت و چهار مجلس شورای اسلامی تصویب و در تاریخ ۱۳۶۴/۱/۲۱ به تأیید شورای نگهبان رسیده است .

■ نظریه دفتر حقوقی سازمان امور اداری و استخدامی در خصوص قانون خدمت نیمه وقت بانوان شماره ۱/۳۱/۴۵۴۲ مورخ ۷۶/۴/۲۳

■ با توجه به اینکه ساعات کار مقرر در حال حاضر ، بموجب لایحه قانونی یکسان شدن ساعات کار کارکنان و کارگران در سراسر کشور و میزان آن مصوب ۵۹/۴/۲۳

شورای انقلاب اسلامی ایران ، ۴۴ ساعت در هفته می باشد بنابراین منظور از تقلیل ساعات کار به $\frac{3}{4}$ ساعات کار موضوع قانون الحاق یک تبصره به قانون راجع به خدمت نیمه وقت بانوان مصوب ۷۶/۱/۱۹ مجلس شورای اسلامی اینست که بانوان کارمند رسمی متقاضی از خدمت غیر تمام وقت می توانند بجای ۴۴ ساعت کار در هفته ۳۳ ساعت در هفته خدمت نمایند و در دستگاههاییکه ساعات کار روزانه ۸ ساعت می باشد ساعات کار اینگونه کارکنان با صدور حکم لازم به ۶ ساعت تقلیل می یابد . بدیهی است که در اینصورت مدت خدمت غیر تمام وقت از لحاظ پرداخت حقوق و مزایای ماهانه موضوع ماده ۳ قانون نحوه اجرای قانون مربوط به خدمت نیمه وقت بانوان مصوب سال ۱۳۶۴ و محاسبه سنوات خدمت موضوع ماده ۷ و تبصره آن و نیز ماده ۱۰ قانون اخیر الذکر به همان نسبت ($\frac{3}{4}$) محاسبه خواهد شد .

■ ضمناً تا سه سال خدمت غیر تمام وقت بشرط پرداخت کسور بازنشستگی به نسبت تمام حقوق و فوق العاده شغل و عناوین مشابه از لحاظ حقوق بازنشستگی در حکم خدمت تمام وقت محسوب می شود .

■ دستورالعمل شماره ۳۷ سازمان امور اداری و استخدامی کشور راجع به خدمت نیمه وقت بانوان

■ در اجرای قانون خدمت نیمه وقت بانوان مصوب دهم آذرماه ۱۳۶۲ بمنظور ایجاد تسهیلات لازم در امر درخواست استفاده از خدمت نیمه وقت بانوان و نیز جهت یکنواخت کردن اینگونه درخواستها ، فرم ع — ۸۰ (۲ — ۶۵) درخواست استفاده از خدمت نیمه وقت بانوان " تهیه و از تاریخ ۶۵/۵/۱۵ به مورد اجرا گذارده خواهد شد .

■ آن قسمت از فرم که مربوط به متقاضی است توسط کارمند درخواست کننده تکمیل و جهت اظهار نظر به مسئول واحد مربوط ارائه می گردد .

■ مسئول واحد موافقت قسمت مربوط را تکمیل و فرم را به کارگزینی ارسال می کند .

■ در صورت عدم موافقت ، مسئول واحد علت عدم موافقت را در فرم توضیح داده و فرم را جهت بایگانی در پرونده متقاضی به کارگزینی ارسال می کند .

■ ۳-۱ — موارد عدم موافقت توسط مسئول واحد شفاهاً به اطلاع کارمند برسد.

■ کارگزینی پس از دریافت فرم درخواست ، آنرا جهت اظهار نظر بالاترین مقام سازمان ارسال می دارد .

■ در صورت موافقت بالاترین مقام سازمان ، فرم درخواست به کارگزینی عودت داده شده و حکم کارگزینی صادر می گردد .

آشنایی با نظام رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان دولت

مجموعه قوانین و مقررات رسیدگی به تخلفات اداری (تشکیلات و حدود وظایف هیأت ها) :

ماده ۱ قانون رسیدگی به تخلفات اداری :

به منظور رسیدگی به تخلفات اداری در هر یک از دستگاههای مشمول این قانون هیأت هایی تحت عنوان هیأت رسیدگی به تخلفات اداری کارمندان تشکیل خواهد شد هیأت های مزبور شامل هیأت های بدوی و تجدید نظر می باشند .

ماده ۲ قانون رسیدگی به تخلفات اداری :

هریک از هیأت های بدوی و تجدیدنظر اداری سه عضو اصلی و یک یا دو عضو علی البدلی می باشد که با حکم وزیر یا بالاترین مقام سازمان مستقل دولتی مربوط و یا سایر دستگاههای موضوع تبصره ماده یک برای مدت سه سال منصوب می شوند و انتصاب مجدد آنان بلامانع است .

ماده ۱۳ : وزراء یا معاونان آنان در صورت تفویض وزیر ، رئیس مجلس شورای اسلامی بالاترین مقام سازمانهای مستقل دولتی و سایر دستگاههای موضوع تبصره ۱ ماده ۱ این قانون ، شهردار تهران ، استانداران و روسای دانشگاهها و مراکز مستقل آموزش عالی و تحقیقاتی و معاونان آنان می توانند کارمندانی را که پرونده آنان به هیأت های رسیدگی ارجاع شده یا می شود را حداکثر به مدت سه ماه آماده به خدمت نمایند .

فرایندها

در صورتیکه پرسنل در دانشگاه ع . پ و خدمات بهداشتی درمانی دچار تخلف ماده ۸ گردد واحد مربوطه موظف است مدارک ذیل را در اسرع وقت به مدیریت منابع انسانی ارسال نماید .

- گزارش تخلف کارمند و مدارک مستند

- تصویر آخرین حکم حقوقی

- تصویر خلاصه پرونده (سابقه دولتی)

مدیریت منابع انسانی مدارک ارسالی را به جهت تصمیم گیری به هیأت بدوی رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان ارسال می نماید .

هیأت در جلساتی که به منظور رسیدگی به تخلفات کارکنان تشکیل می دهد اقدامات زیر را انجام میدهد :

۱- طی ابلاغیه ای از متهم می خواهد تا برای دفاع از خود بصورت حضوری یا با ارسال تقاضای کتبی به هیأت ، دفاعیه خود را اعلام نماید .

۲- پس از بررسی مدارک ارسالی یا استماع سخنان متهم در جلساتی که بدین منظور تشکیل می دهد رأی خود را صادر می نماید .

۳- آراء صادره از سوی هیأت بدوی به مدیریت منابع انسانی ارسال می گردد .

۴- مدیریت منابع انسانی طی ابلاغ رأی مذکور را به محل خدمت متهم ارسال میدارد . در صورتیکه رأی قطعی باشد قابل اجرا است و کارگزین مکلف به اجراء حکم می باشد . بندهای (الف ، ب ، ج ، و ، ز ، از ماده ۹) و در مورد اجرای آرای قابل پژوهش (ماده ۹) متهم به مدت یک ماه از زمان رویت رأی فرصت دارد تا اعتراض خود را به همراه مدارک مستند به مدیریت منابع انسانی ارسال دارد . (در صورتی که کارگزینی در مهلت مقرر قانونی مدارک را به هیأت ارجاع ندهد برابر بند ۱۴ ماده ۸ به مسئول مربوطه رفتار خواهد شد) (بند ۱۴ کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محوله)

۵- مدارک ارسالی در ارتباط با اعتراض به رأی صادره از طریق مدیریت منابع انسانی به هیأت تجدید نظر رسیدگی به تخلفات اداری کارکنان جهت اتخاذ تصمیم ارسال میگردد.

۶- هیأت تجدید نظر طی ابلاغیه ای که به واحد متهم ارسال میدارد از مشارالیه میخواهد که دفاعیات خود را ظرف مدت ۱۰ روز به هیأت مذکور ارسال نماید . در صورت عدم مراجعه یا ارسال مدارک مستند در مهلت مقرر قانونی هیأت مذکور رأی نهایی را صادر می نماید .

۷- رأی صادره به مدیریت منابع انسانی ارجاع می گردد . مدیریت منابع انسانی طی ابلاغی رأی به واحدهای دانشگاه جهت رویت متهم ارسال میدارد . این رأی از تاریخ رویت قابل اجرا است و کارگزینی واحد مربوطه بایستی ضمن تسویه حساب با متهم یکبرگ از رأی مذکور را جهت صدور حکم به مدیریت منابع انسانی ارسال نماید . در صورتیکه متهم به رأی خود اعتراض داشته باشد از تاریخ رویت به مدت یکماه به دیوان

- عدالت اداری شکایت نماید . در صورتیکه رأی صادره از هیأت تجدید نظر از سوی دیوان عدالت اداری لغو گردد مدیریت منابع انسانی ملزم به اجرای رأی دیوان می باشد .
- ماده ۱۵ قانون رسیدگی به تخلفات اداری :
- هیأت های بدوی و تجدید نظر در صورت شکایت یا اعلام اشخاص ، مدیران ، سرپرستاران اداری یا بازرسان هیأت عالی نظارت شروع به رسیدگی می کنند .
- تخلفات اداری موضوع ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری عبارتند از :
- ۱- اعمال و رفتار خلاف شوون شغلی و اداری
 - ۲- نقض قوانین و مقررات مربوطه
 - ۳- ایجاد نارضایتی در ارباب رجوع یا انجام ندادن یا تأخیر در انجام امور قانونی آنها بدون دلیل.
 - ۴- ایراد تهمت و افترا هتک حیثیت
 - ۵- اخاذی
 - ۶- اختلاس
 - ۷- تبعیض یا اعمال غرض یا روابط غیر اداری در اجرای قوانین و مقررات نسبت به اشخاص
 - ۸- ترک خدمت در خلال ساعات موظف اداری
 - ۹- تکرار در تأخیر ورود به محل خدمت یا تکرار خروج از آن بدون کسب مجوز
 - ۱۰- تسامح در حفظ اموال و اسناد و وجوه دولتی ، ایراد خسارات به اموال دولتی
 - ۱۱- افشای اسرار و اسناد محرمانه اداری
 - ۱۲- ارتباط و تماس غیر مجاز با اتباع بیگانه
 - ۱۳- سرپیچی از اجرای دستورهای مقامهای بالاتر در حدود وظایف اداری
 - ۱۴- کم کاری یا سهل انگاری در انجام وظایف محول شده
 - ۱۵- سهل انگاری روسا و مدیران در ندادن گزارش تخلفات کارمندان تحت امر
 - ۱۶- ارائه گواهی یا گزارش خلف واقع در امور اداری
 - ۱۷- گرفتن وجوهی غیر از آنچه در قوانین و مقررات تعیین شده یا اخذ هرگونه مالی که در عرف رشوه خواری تلقی می شود .
 - ۱۸- تسلیم مدارک به اشخاصی که حق دریافت آن راندارند یا خودداری از تسلیم مدارک به اشخاص که حق دریافت آن را دارند
 - ۱۹- تعطیل خدمت در اوقات مقرر اداری
 - ۲۰- رعایت نکردن حجاب اسلامی
 - ۲۱- رعایت نکردن شوون اسلامی

- ۲۲- اختفاء ، نگهداری ، حمل ، توزیع و خرید و فروش مواد مخدر
- ۲۳- استعمال یا اعتیاد به مواد مخدر
- ۲۴- داشتن شغل دولتی دیگر به استثنای سمتهای آموزشی و تحقیقاتی
- ۲۵- هر نوع استفاده غیر مجاز از شوون شغلی و امکانات و اموال دولتی
- ۲۶- جعل یا مخدوش نمودن و دست بردن در اسناد و اوراق رسمی یا دولتی ، دست بردن در سوالات ، اوراق ، مدارک و دفاتر امتحانی ، افشای سوالات امتحانی یا تعویض آنها
- ۲۷- دادن نمره یا امتیاز برخلاف ضوابط
- ۲۸- غیبت غیر موجه به صورت متفاوت یا متوالی
- ۲۹- سوء استفاده از مقام و موقعیت اداری
- ۳۰- توقیف ، اختفاء ، بازرسی یا باز کردن پاکتها و محصولات پستی یا معدوم کردن آنها و استراق سمع بدون مجوز قانونی
- ۳۱- کارشکنی و شایعه پراکنی ، وادار ساختن یا تحریک دیگران به کارشکنی یا کم کاری و ایراد خسارت به اموال دولتی و اعمال فشارهای فردی برای تحصیل مقاصد غیر قانونی
- ۳۲- شرکت در تحصن ، اعتصاب و تظاهرات غیر قانونی ، یا تحریک به برپائی تحصن ، اعتصاب و تظاهرات غیر قانونی و اعمال فشارهای گروهی برای تحصیل مقاصد غیر قانونی
- ۳۳- عضویت در یکی از فرقه های منافق که از نظر اسلام مردود شناخته شده اند
- ۳۴- همکاری با ساواک منحل به عنوان مأمور یا منبع خبری و داشتن فعالیت یا دادن گزارش ضد مردمی
- ۳۵- عضویت در سازمانهایی که مرامنامه یا اساسنامه آنها مبتنی بر نفی ادیان الهی است یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها
- ۳۶- عضویت در گروههای محارب یا طرفداری و فعالیت به نفع آنها
- ۳۷- عضویت در تشکیلات فراماسونری
- ماده ۹ تنبیهات اداری به ترتیب عبارتند از :
- الف) اخطار کتبی بدون درج در پرونده استخدامی
- ب) توبیخ کتبی با درج در پرونده استخدامی
- ج) کسر حقوق و فوق العاده شغل یا عناوین مشابه حداکثر تا یک سوم از یک ماه تا یک سال
- د) انفصال موقت از یک ماه تا یک سال

هـ) تغییر محل جغرافیایی خدمت به مدت یک تا پنج سال
و) تنزل مقام و یا محرومیت از انتصاب به پستهای حساس و مدیریتی در دستگاههای
دولتی و دستگاههای مشمول این قانون

ز) تنزل یک یا دو گروه و یا تعویض در اعطای یک یا دو گروه به مدت یک یا دو سال
ح) بازخرید خدمت در صورت داشتن کمتر از ۲۰ سال سابقه خدمت دولتی در مورد
مستخدمین زن و کمتر از ۲۵ سال سابقه خدمت دولتی در مورد مستخدمین مرد با
پرداخت ۳۰ یا ۴۵ روز حقوق مبنای مربوط در قبال هر سال خدمت به تشخیص هیأت
صادر کننده رأی

ط) بازنشستگی در صورت داشتن بیش از بیست سال سابقه خدمت دولتی برای
مستخدمین زن و بیش از ۲۵ سال سابقه خدمت دولتی برای مستخدمین مرد بر اساس
سنوات خدمت دولتی با تقلیل یک یا دو گروه
ی) اخراج از دستگاه متبوع

ک) انفصال دائم از خدمات دولتی و دستگاههای مشمول این قانون

سایر مقررات

هیأت‌ها موظفند موارد اتهام را شخصاً و به صورت کتبی به کارمند ابلاغ و از تاریخ ابلاغ
۱۰ روز برای دفاع آنها منظور نمایند.

کارمند متهم یا نماینده وی می‌تواند به منظور ارائه دفاعیه خود از هیأت مربوطه
تقاضای تمدید مهلت نماید. در این مورد اتخاذ تصمیم با هیأت است در هر حال مدت
تمدید از ۵ روز تجاوز نخواهد کرد.

دفاعیه باید به زبان فارسی نوشته شود و حاوی نکات زیر باشد:

الف) نام و نام خانوادگی

ب) آخرین اقامتگاه شخصی

ج) ذکر ادله و مواردی که متهم برای رد اتهام یا اتهامات انتسابی لازم دارد.

د) تصاویر مدارک مورد استناد

هـ) امضاء

در صورتی که متهم به آراء قطعی صادره توسط هیأت‌های رسیدگی به تخلفات اداری
اعتراض داشته باشد می‌تواند حداکثر تا یک ماه پس از ابلاغ رأی به دیوان عدالت اداری
شکایت نماید. در غیر این صورت، رأی قابل
رسیدگی در دیوان نخواهد بود.

فقط مجازاتهای بند های د - ه - ح - ط - ی - ک - ماده ۹ این قانون قابل تجدید نظر در هیأت‌های تجدید نظر هستند و بندهای الف - ب - ج - و - ز - رأی هیأت بدوی قابل اجرا است .

انواع بازنشستگی

۱. توافقی

۲. اختیاری (اختیار دستگاه ، اختیار مستخدم)

۳. قهری

۴. اجباری

۵. مشاغل سخت و زیان آور

۶. ناشی از فوت عادی

۷. بازنشسته متوفی

۸. ناشی از فوت به سبب انجام وظیفه

ماده ۱۰۳) قانون مدیریت خدمات کشوری)

الف- حداقل سی سال خدمت برای شاغلین غیر تخصصی و ۳۵ سال برای مشاغل تخصصی با مدرک تحصیلی کارشناس ارشد و بالاتر

ب- حداقل ۶۰ سال سن و حداقل ۲۵ سال سابقه با ۲۵ روز حقوق

ج- سقف سنی برای متصدیان مشاغل تخصصی ۷۰ سال می باشد.

کارمند رسمی ، پیمانی وزارتخانه ها در صورت دارا بودن حداقل ۲۵ سال خدمت قابل قبول (بدون رعایت شرایط سنی) می توانند در مهلت پیش بینی شده در قانون با ارائه درخواست کتبی مبنی بر بازنشستگی پیش از موعد و موافقت دستگاه متبوع با استفاده از حداکثر ۵ سال سنوات ارفاقی تا سقف ۳۰ سال بازنشسته شوند.

تبصره ۱ : بانوان شاغل که فاقد شرط سابقه خدمت در این ماده می باشند به شرط داشتن حداقل ۲ سال سابقه خدمت قابل قبول می توانند با ارائه درخواست کتبی و موافقت دستگاه متبوع با استفاده از حداکثر ۵ سال سنوات ارفاقی بازنشسته شوند.

- هرگاه مستخدمی فوت شود خواه به سن بازنشستگی رسیده یا نرسیده باشد بازنشسته محسوب و کلیه حقوق بازنشستگی او به وراث قانونی وی پرداخت میشود

- در صورت از کار افتادگی مستخدم به علت حادثه ناشی از کار تمام حقوق و تفاوت تطبیق و فوق العاده شغل او به عنوان حقوق وظیفه در مورد وی برقرار می گردد و اگر مستخدم بعد از مدتی سلامتی خود را بازدید به شرط اینکه به سن ۶۰ سالگی نرسیده باشد اعاده به کار او بلا مانع است.

فسخ قرارداد

فسخ قرارداد استخدامی پیمانی توسط هر یک از طرفین قرارداد با یک ماه اعلام قبلی امکان پذیر خواهد بود مگر آن که در قرارداد مدت کمتری تعیین شده باشد.

خاتمه قرارداد

قرارداد به یکی از طرق زیر خاتمه می یابد:

۱. فوت طرف قرارداد

۲. بازنشستگی طرف قرارداد

۳. از کار افتادگی طرف قرارداد

۴. انقضای مدت در قراردادهایی که کار با مدت موقت وعدم تجدید سریع یا ضمنی آن

۵. پایان کار قراردادهایی که مربوط به کار معین است.

۶. انصراف یا استعفا

در صورت خاتمه قرارداد کار، کار معین با مدت موقت کارفرما مکلف است به کارگری که مطابق قرارداد یک سال یا بیشتر به کار اشتغال داشته است برای هر سال سابقه اعم از متوالی یا متناوب براساس آخرین حقوق مبلغی معادل یک ماه حقوق به عنوان مزایای پایان کار به وی پرداخت نماید.

ترک خدمت

ترک خدمت عبارت است از گسستن رابطه استخدامی فرد با سازمان بدون اطلاع سازمان و بنا به دلخواه فرد مستخدم

خاتمه خدمت

به طور کلی خاتمه خدمت عبارت است از هر عمل کارگزینی که به موجب آن به خدمت یک کارمند خاتمه داده می شود. از قبیل انفصال دائم از خدمات دولتی، بازنشستگی، استعفاء، لغو قرارداد، اخراج، از کار افتادگی کلی و بالاخره مرگ

اخراج

اخراج عبارت است از برکناری موقت مستخدم از پست ثابت سازمانی که بر اثر عدم نیاز سازمان و یا به موجب حکم دادگاههای صلاحیتدار بعلت کیفرخواست از طرف مقامات قضائی به عمل می آید.

تعلیق

تعلیق عبارت است از برکناری موقت مستخدم از پست ثابت سازمانی که بر اثر عدم نیاز سازمان و یا به موجب حکم دادگاههای صلاحیتدار به علت کیفرخواست از طرف مقامات قضائی به عمل می آید.

آماده به خدمت

آماده به خدمت عبارت است از تغییر وضع مستخدمی که بنا به عدم نیاز سازمان به وجود وی برای مدتی از تصدی پست ثابت سازمانی کنار گذاشته می شود و در انتظار ارجاع شغل و یا تصدی همان پست و یا پست دیگری باشد بدون آنکه رابطه مستخدم با سازمان قطع گردد.

پاداش ازدواج

- قانون پرداخت برخی هزینه های ضروری به کارکنان دولت مصوب ۷۵/۰۲/۲۶ مجلس شورای اسلامی

شامل کارکنان (رسمی ، پیمانی) بازنشستگان - مستمری بگیران می شود پرداخت مبلغی ۲۰ برابر حداقل حقوق مبنای جدول نظام هماهنگ هر سال بصورت بلا عوض بابت ازدواج کارکنان و فرزندان آنها .

- تاریخ شروع اجرای این قانون این قانون برای کارکنان از ۷۵/۰۲/۲۷ و برای بازنشستگان و مستمری بگیران از ۷۹/۰۱/۰۱ می باشد .

کمک هزینه فوت

- مصوبه ۷۵/۰۵/۲۶ مجلس شورای اسلامی

- شامل کارکنان (رسمی ، پیمانی) بازنشستگان می شود .

پرداخت مبلغی ۲۰ برابر حداقل حقوق مبنای جدول نظام هماهنگ هر سال بصورت بلا عوض بابت ازدواج کارکنان و فرزندان آنها .

- تاریخ شروع اجرای این قانون این قانون برای کارکنان از ۷۵/۰۱/۲۷ و برای بازنشستگان از ۷۶/۱۰/۰۳ می باشد .

صندوق پس انداز کارکنان دولت (صندوق ذخیره) مصوبه قانونی

۳۶۴۴۶/ت/۶۷۲۰۲ مورخ ۷۶/۱۱/۱۷ هیات محترم وزیران

موضوع: همه ماهه مبلغی به عنوان حق عضویت از حقوق افراد داوطلب که نسبت به تکمیل فرم تقاضا مبادرت نموده اند کسر و در حساب جداگانه ای که به نام خود اعضا در بانک رفاه شیراز گشایش می یابد واریز می شود. از طرفی معادل همین مبلغ نیز به عنوان کمک یارانه ای دولت ماهانه به موجودی کارمند اضافه می شود. در نهایت و در هنگام تسویه حساب افراد، کلیه وجوه جمع آوری شده به همراه سود بانکی دراز مدت بصورت یکجا به نفع ذینفع مسترد می گردد.

مشمولین: کارکنان رسمی یا پیمانی

نظام آموزش کارکنان دولت :

آموزش کارکنان دولت که مؤثر ترین وسیله برای تربیت و تجهیز نیروی انسانی و تأمین تخصصهای مورد نیاز دولتی است بر اساس قانون استخدام کشوری بعهده سازمان امور اداری و استخدامی کشور است. با تحولات فرهنگی و سیاسی و اجتماعی و اقتصادی که در نتیجه انقلاب اسلامی روی داده است ، اکنون علاوه بر آموزش شغلی و تخصصی ، وظیفه ای دیگر در زمینه هدایت فکری و هماهنگ

ساختن برداشتها و گرایشهای ذهنی کارکنان دولت پدید آمده است که امید است با همکاری سازمانهای دولتی بطور جدی مورد توجه قرار گیرد و اقدامات مؤثر به منظور تأمین وسایل نشر و گسترش معارف و فرهنگ اسلامی بین کارکنان دولت انجام گیرد .

در نظام آموزشی کارکنان دولت چهار دوره کلی پیش بینی شده است که از آن میان آموزشهای بهبود مدیریت با توجه به اهمیتی که در نظام جمهوری اسلامی ایران دارند از اولویتی خاص برخوردارند لکن با توجه به اهمیت امر آموزش در مقاطع مختلف دوران خدمت کارمند ، نحوه برگزاری دوره های آموزشی و شکل و محتوی آنها به ترتیب زیر در نظر گرفته شده است .

۱- آموزشهای توجیهی : که در بدو خدمت به افراد جدید الاستخدام ارائه می گردد. هدف این دوره آشنا ساختن کارکنان جدید با اهداف و وظایف سازمان محل خدمت آنها ، قوانین و مقررات استخدامی ، حقوق فردی و شغلی ، محیط کار ، قانون اساسی نظام جمهوری اسلامی ایران و نظام اداری است. مدت این دوره ۶۰ ساعت است و مجری برگزاری آن مرکز آموزش مدیریت دولتی و کلیه مراکز آموزشی که صلاحیت آنها به تایید سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور رسیده است.

۲- دوره های شغلی : به دو دسته زیر تقسیم می گردد:

- دوره های مشترک اداری : به آموزشهایی اطلاق می گردد که توانمندیهای مورد نیاز مشاغل مشترک بین کلیه دستگاههای اجرایی را به شاغلین انتقال می دهد. هدف این دوره ها ایجاد و توسعه دانش و توانمندی در شاغلان مشاغل مشترک اداری و روزآمد کردن اطلاعات و تواناییهای آنان با توجه به تغییرات علمی و فن آوری در زمینه شغل مورد تصدی.

- دوره های شغلی اختصاصی : به آموزشهایی اطلاق می گردد که توانمندیهای مورد نیاز مشاغل ویژه یک یا چند دستگاه اجرایی را به شاغلین انتقال می دهد. هدف این دوره ها ارتقاء سطح معلومات و مهارت های شغلی کارکنان و متناسب ساختن اطلاعات و توانایی های آنان با وظایف مورد تصدی منطبق با پیشرفت های دانش و فن آوری در زمینه مربوطه.

۳- آموزش بهبود مدیریت : به آموزش هایی اطلاق می گردد که در راستای توانمندسازی کارکنان و مدیران در زمینه های بهبود وظایف مدیریتی و توسعه

توانایی های انسانی ، ادراکی و فنی ارائه می گردد. هدف این دوره ها ارتقاء مهارت های فنی ، انسانی و ادراکی مدیران و متناسب ساختن اطلاعات و توانایی های آنان با پیشرفت های دانش و فن آوری در زمینه برنامه ریزی ، سازماندهی ، هدایت و ارزشیابی و نیز آماده ساختن مدیران برای پذیرش مسوولیت های جدید و یا کارکنان برای پذیرش مسوولیت در آینده می باشد. برنامه ریزی و محتوی و اجرای این دوره ها با مرکز آموزش مدیریت دولتی است .

۴- آموزشهای عمومی: دوره های عمومی به ۲ دسته زیر تقسیم می گردد:

- دوره های فرهنگی و اجتماعی: به آموزشهایی اطلاق می گردد که به مستخدمین در طول خدمت خود به منظور رشد فضایل اخلاقی ، فرهنگ پذیری سازمانی و بهینه سازی روابط انسانی کارکنان در نظام اداری ارائه می گردد.
- دوره های توانمندی های عمومی: به آموزشهایی اطلاق می گردد که به مستخدمین در طول خدمت خود به منظور افزایش توان تخصصی و سازگاری با محیط جدید ارائه می گردد.

اهداف آموزش کارکنان :

- ۱- افزایش کارایی و اثربخشی در ارائه خدمات دولتی و بهبود میزان پاسخگویی به مردم
- ۲- ارتقاء سطح کیفی سرمایه انسانی بخش دولتی از طریق افزایش سطح دانش و مهارت کارکنان دولت
- ۳- توسعه آگاهی های عمومی کارکنان دولت به منظور افزایش کیفیت ارائه خدمات
- ۴- توانمندسازی مدیران در زمینه های بهبود وظایف مدیریتی
- ۵- آماده سازی کارکنان دولت برای ارتقاء به رده های بالاتر شغلی
- ۶- رشد فضایل اخلاقی ، فرهنگ سازمانی و بهبود روابط انسانی کارکنان دولت
- ۷- ایجاد ارتباط شفاف و مشخص بین نظام آموزش کارکنان با سایر نظام های استخدامی

تمرین نظری:

- ۱- انواع مرخصی را نام ببرید .
- ۲- قانون خدمت نیمه وقت در مورد چه کسانی است ؟ توضیح دهید.
- ۳- برای رسیدگی به تخلفات اداری چه مراحل وجود دارد؟
- ۴- دوره های شغلی به چند دسته تقسیم می شوند ؟ نام ببرید.

تمرین عملی:

- ۱- با کمک مربی خود یک برگ درخواست مرخصی را تکمیل نمایید.
- ۲- با کمک مربی خود از مسوول مرکز بهداشتی درمانی مربوطه درخواست مرخصی ساعتی کنید.

بخش دوم:

آیین نگارش

ومکاتبات اداری

اهداف : پس از مطالعه این بخش انتظار می رود بتوانید :

- انواع نامه ها و نوشته ها اداری را بیان کنید
- مفهوم دستور العمل و آئین نامه ، بخشنامه و صورتجلسه را شرح دهید
- مراحل و نحوه تهیه و تنظیم نامه های اداری را توضیح دهید
- با رعایت آئین نگارش نامه ها و نوشته های اداری را تهیه نمایید
- ویژگیهای یک نوشته اداری مناسب را توضیح دهید

(تدوین این بخش توسط خانمها نیکو قربانی ، زرافشان زارع و آقای صادق یونسی انجام گرفته است)

نامه : پیامی است که شخص بنا به ضرورت برای کسی یا موسسه ای می فرستد و هر فرد از این طریق با هر

کسی که بخواهد می تواند بدون روبرو شدن ، با فاصله ای دور در هر زمینه ای گفتگو کند .

نامه در کارهای رسمی و اداری گره گشای دشواری هاست و زبان گویای نگارنده آن است ، چنانچه در نامه افکار و عواطف پسندیده منعکس شود جنبه ادبی به خود می گیرد.

همانطور که گفتار، نشانه بارزی از کردار و ظاهر و آئینه ذهن و ضمیر آدمی است ، نامه شخصیت، فرهنگ ، ادب ، اندیشه ، ذوق و سلیقه نویسنده را به نمایش می گذارد .

نکات مهم در نوشتن و مکاتبات اداری :

۱- هدف : باید توجه داشت که جمع شدن معانی و اندیشه ، بدون نوشتن هدف صریح و روشن میسر نیست ،

برای رسیدن به مقصود، لازم است سمت و سوی تفکر و نقطه نظرات اندیشه ، مشخص باشد تا در نگارش دچار پراکندگی نشویم .

۲- صراحت بیان: برای آنکه یک نامه، خوب و روشن باشد، لازم است به نحوی تهیه شود که حاوی نظرهای واقعی نویسنده بوده و نکات مبهمی را در بر نداشته باشد تا موجب سوء تفاهم به استنباط متفاوت بین نویسندگان و گیرنده نامه نگردد. برای این منظور، بهتر است از جملات ساده و کوتاه استفاده شود.

۳- ایجاز در کلام: لازم است بهترین ترکیبات کلمه‌ای و معنایی برای بیان مقصود برگزیده شود و از واژه‌ها و جمله‌های ساده، کوتاه، رسا و قابل فهم برای انتقال پیام استفاده شود.

۴- پرهیز از اغراق و گزافه: نامه و هر نوشته‌ای باید بدون اغراق شخصی یا گروهی و با توجه به واقعیات، و مستدل و منطقی تحریر شود و از گزافه‌گویی که باعث سلب اعتماد خواننده و موجب لطمه به شخصیت نویسنده نامه می‌شود، پرهیز کرد. و از لحن تحکم‌آمیز و یا ملتسمانه خودداری کرد.

۵- وحدت موضوع: هر نامه باید دارای یک موضوع باشد و از درج موضوعات گوناگون که موجب کندی اقدام شود پرهیز کرد.

۶- رعایت احترام: واژه‌ها و عباراتی که در نامه به کار برده می‌شود لازم است در خور شخصیت، شأن و مقام گیرنده نامه باشد.

۷- رعایت قوانین نگارش و ویرایش: جملات و عباراتی که در نامه به کار می‌رود باید مطابق با قواعد و دستور زبان فارسی باشد. از جملات ساده که با فاعل شروع می‌شود استفاده شود. تا حد امکان جملات کوتاه باشد، واژه‌ها از لحاظ املائی صحیح باشد، پاراگراف بندی و اصول نشانه گذاری (کاربرد نشانه‌های خاص در جمله‌ها و تمامی متن نامه مثل هر نوشته دیگر) لازم است. زیرا این اصول به نویسنده کمک می‌کند که مقاصد و مطالب خود را به روشنی بیان کند.

۸- ساختار نامه‌های اداری: شامل شکل و اندازه و قسمت‌های تشکیل دهنده نامه است. کاغذ باید تمیز، متناسب با مقدار مطالب و از نوع مرغوب باشد. اندازه کاغذهایی که برای نامه نگاری استفاده می‌شود بسته به حجم نامه معمولاً ۱۵×۲۰ یا حدود ۲۱×۳۰ سانتیمتر است.

قسمت های تشکیل دهنده نامه شامل سرلوحه ، متن و انتهای نامه است . عنوان نامه در یک یا دو سطر در سمت راست و بعد از عنوان درج می شود . متن نامه ، بخش اصلی نامه است و متضمن بیان کامل موضوع نامه ، شامل ذکر پیشینه ، موضوع ، دقت درباره موضوع مورد نظر ، حقایق مربوط به موضوع، تجزیه و تحلیل عوامل موجود و در نتیجه پیشنهاد می باشد . قسمت هایی که در زیر آخرین خط قرار می گیرد انتهای نامه است و شامل عنوان سازمانی ، نام و نشانی امضا کننده و فهرست گیرندگان نامه است . در نامه اداری شماره و تاریخ در سمت چپ بالای کاغذ ثبت می کنند .

۹- حاشیه نامه : نامه باید تایپ شود و یا با خط خوانا و بدون قلم خوردگی و با قلمی روان و خوب و با مرکب یا جوهر مشکی تحریر شود و در بین سطرها به قدر کافی فاصله گذاری شود . در طرف راست کاغذ دو سانتیمتر و در طرف چپ کاغذ یک سانتیمتر و بالا و پایین نوشته تا لبه کاغذ دو سانتیمتر ، حاشیه گذاری شود .

۱۰- کاربرد عبارات و کلمات متداول : در مکاتبه با مقامات و رده های پایین تر به منظور اطلاع رسانی، از عبارت به اطلاع می رساند و به هنگام در خواست جنس یا خدمات ، از عبارت " خواهشمند است دستور فرمایید" ، استفاده می شود که صحیح آن "دستور دهید" است . در مکاتبه با مقامات هم ردیف به منظور اطلاع رسانی عبارت "به استحضار می رساند" به کار برده می شود و در مکاتبه با مقامات بالاتر به منظور اطلاع رسانی عبارت "به استحضار می رساند" یا "به عرض می رساند" به کار می رود و یا در خصوص در خواست خدمات عبارت "خواهشمند است دستور فرمایید" استفاده می شود .

اهمیت و نقش مکاتبات اداری :

تعریف : مکاتبات عبارت است از نوشته هایی به منظور آگاهی ، اطلاع و خبر بین دو یا چند نفر ، موسسه، شرکت و سازمان که می تواند به وسیله پست یا فرد انجام گیرد . مکاتبات در وهله اول بررسی ، اقدام و سپس بایگانی می گردد .

اهمیت و نقش مکاتبات اداری چیست؟

- دریافت ها و پرداخت های هر سازمان بدون نوشته و نامه صورت نمی گیرد (از نظر مالی)

- در انعقاد قراردادها هر واژه مفهوم خاص خود را دارد و در تنظیم متون نامه ها باید دقت کنیم

(از نظر حقوقی)

- برای راهنمایی کارمندان جدید و یادگیری روش ها و مقررات اداری که کارکنان قبلی انجام داده اند

آنها باید به سوابق مراجعه و در انجام کار از آن استفاده نمایند (از دیدگاه راهنمایی آیندگان در

مطالعه و ادامه جریان کارها)

- آنچه در گذشته به ما می رسد، تاریخ است که سینه به سینه یا بصورت مکتوب به ما می رسد. برای

قضاوت باید به مکاتبات و نوشته های مورخان آزاد مراجعه کنیم. (از دیدگاه تاریخ و قضاوت ها)

شناخت نامه های اداری و انواع آن :

تعریف : در فرهنگ عمید واژه مکتوب را "نوشته شده"، "نوشته"، "نامه" و "مراسله" معنی نموده است.

در یک جمع بندی کلی می توان گفت که آنچه از فکر و گفتار بر روی کاغذ منتقل گردیده است مکتوب نامیده

می شود.

نوشته های اداری : هر مکتوبی که در رابطه با موضوع و مسایل اداری باشد، نوشته اداری گویند.

نامه : در اصطلاح عبارت است از مکاتباتی که با هدف معین و مشخص فی ما بین اشخاص حقیقی و یا

حقوقی و همچنین بین سازمان ها به منظور برقراری ارتباط مبادله می گردد. در تعریف دیگر آمده است

هر نوشته که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ارتباطی در داخل و خارج

وزارتخانه، سازمان یا موسسه مورد استفاده قرار گیرد.

انواع نوشته های اداری عبارتند از : یادداشت، نامه، گزارش، بخشنامه، صورتجلسه، حکم، دستور

العمل، آیین نامه، اساسنامه، انواع صورتحساب، دفاتر اداری و مالی.

نامه های اداری را می توان به دو نوع وارده و صادره تقسیم کرد :

مشخصه های نامه های اداری : شماره ، تاریخ ، عنوان واحد گیرنده ، عنوان واحد فرستنده ، موضوع و

نام و عنوان امضا کننده نامه و امضای نامه به وسیله شخص صلاحیت دار .

اجزا و ارکان نامه های اداری : هر نامه اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل می شود :

۱- سرلوحه (آرم ، تاریخ ، شماره و پیوست)

۲- عناوین گیرنده ، فرستنده و موضوع نامه

۳- متن نامه (مقدمه ، پیام اصلی ، اختتام مطلب و نتیجه گیری)

۴- امضاء نامه

۵- گیرندگان رونوشت

جدول خلاصه اجزای نامه های اداری

<p>سرلوحه: آنچه در بالای نامه چاپ شده است تابع استاندارد ویژه ای است.</p> <p>چاپ سرلوحه در بخش خصوصی بستگی به سلیقه صاحبان موسسه است.</p>	
<p>عناوین: به : گیرنده نامه – ممکن است یک واحد ، یک فرد ، و یا یک فرد با ذکر عنوان و سمت سازمانی وی باشد.</p> <p>از: فرستنده نامه – ممکن است یک واحد ، یک فرد ، و یا یک فرد با ذکر عنوان و سمت سازمانی وی باشد</p> <p>موضوع: جمله ای کوتاه که مبین محتوی نامه است.</p>	
<p>متن:</p> <ul style="list-style-type: none"> - مقدمه : - راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق - کمک به مخاطب در دریافت آسان تر پیام - توجیهی برای ارائه پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه - اصل پیام: - ممکن است درباره یک یا چند موضوع باشد. - بهتر است برای موضوعات مختلف نامه های جداگانه تهیه و تدوین شود. - ممکن است یک موضوع اصلی باشد و چندین موضوع فرعی وابسته ، که در این صورت ابتدا موضوع اصلی نوشته می شود - موضوعات فرعی وابسته به ترتیب اولویت و اهمیت ردیف می شود. - اختتام: - توجیه پیام یا درخواست - تاکید بر آنچه خواسته شده - تشویق مخاطب به انجام درخواست - توجیه قانونی و عاطفی موضوع - تعیین مدت زمان برای پاسخ و یا اثرات موضوع 	
<p>امضاء:</p> <ul style="list-style-type: none"> - قید مشخصات فردی و اداری مقام امضاء کننده (ابتدا مشخصات فردی و بعد مشخصات اداری در سطر دوم و بعد از پایان متن - علامت امضاء وی 	

رونوشت:

- در مواقعی که غیر از مخاطب اصلی افراد دیگری باید از متن نامه به دلایل خاصی اطلاع داشته باشند و یا در انجام درخواست عهده آنان باشد
- در آخر نامه و بعد از امضاء با ذکر " رونوشت به " نام و نام خانوادگی و یا عنوان واحد سازمانی نوشته شده و وظیفه و کار بر عهده داشته باشد قید می گردد.
- گیرندگان رونوشت به ترتیب اهمیت و یا به ترتیب اهمیت کاری که در مشارکت در انجام درخواست بر عهده دارند قید می

مراحل تهیه نامه اداری :

آمادگی : نخستین مرحله برای هر نوع نوشتن ، آمادگی است . برای نوشتن یک نامه باید هم از نظر فکری آمادگی لازم را داشته باشیم و هم از نظر فیزیکی .

آمادگی فکری : که خود شامل مراحل چون پرسش از خود و بررسی خوانندگان می شود . در آمادگی فکری ، هدف از نوشتن نامه پیدا کردن مناسب ترین و متخصص ترین شخص در حیطه سازمان مطرح است و شناخت کافی از سازمان و خوانندگان نامه نیز مهم است .

آمادگی فیزیکی : پیگیری وضعیت نامه دریافتی راجع به موضوع که آیا قبلاً راجع به این موضوع در سازمان کار شده و سوابقی موجود می باشد ، بسیار مهم است که این کار باعث احاطه بیشتر و اطلاعات بیشتر راجع به موضوع می شود .

سپس اطلاعات بدست آمده را به صورت منطقی طبقه بندی می کنیم .

با توجه به آمادگی هایی که ذکر شد یک شخص می تواند در سه مرحله زیر یک نامه اداری تهیه کند :

مرحله اول : بررسی قبل از نگارش

مرحله دوم : نگارش مقدماتی (تهیه پیش نویس)

مرحله سوم : بررسی پیش نویس

پیش از آن که نامه نوشته شود و یا دستور نوشتن صادر گردد ، لازم است با طرح چند سوال ضرورت نوشتن نامه محرز شود . به این مرحله از کار بررسی قبل از نگارش اطلاق می شود . این کار باعث خواهد شد که از مکاتبات اضافی و بیهوده جلوگیری گردد.

مرحله دوم : نگارش مقدماتی

تهیه پیش نویس پایه و اساس نامه و در حقیقت طی کامل نگارش آن از ابتدا تا پایان کار می باشد . تهیه پیش نویس به دو قسمت آماده نمودن مقدمات و تدوین برنامه تقسیم می شود .

- آماده نمودن مقدمات : مقدماتی که برای تهیه نامه اداری و یا اصولاً هر نوع نوشته علمی دیگر باید فراهم شوند عبارتند از : تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و تعیین چارچوب و یا تنظیم فهرست .
- تدوین نامه : در تدوین نامه مهمترین بخش نامه اداری عناوین و متن آن است که باید تنظیم گردد.

مرحله سوم : بررسی پیش نویس

بعد از آنکه پیش نویس تهیه گردید ، لازم است قبل از ماشین شدن مورد بررسی قرار گیرد این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارایی و تاثیر مطلوب طرح شده است . در بررسی باید توجه داشت که آیا قبل از نوشتن ، موضوع به خوبی بررسی شده و یا متن نوشته شده به راحتی قابل فهم و خواندن است و یا مرتبط با موضوع اصلی نامه است و مسایلی از این قبیل که ما را در بررسی کمک خواهد کرد تا یک نامه کامل اداری تهیه کنیم .

در کل برای نوشتن نامه های اداری سبک های مختلفی وجود دارد . برخی از سازمانها برای خود سبکی خاص دارند و کارمندان آنها ملزم اند که از همان سبک پیروی کنند . باید بخاطر داشته باشیم که

مهمترین اصل و قاعده برای هر نامه اداری ایجاد ارتباط موثر با خواننده است . بطور کلی برای نوشتن یک نامه اداری باید سه اصل را رعایت کنیم .

- دقت

- اختصار

- وضوح

با توجه به اصول و مواردی که در نگارش نامه اداری ذکر شد مشخصات یک نامه اداری استاندارد و گویا عبارت است از : یک متن کوتاه هدفمند و رسا با رعایت نکات آیین نگارش و دستوری و قابل فهم به دور از اصطلاحات دور از ذهن و سلیس و روان و متناسب با درک خواننده که پرسشی بدون پاسخ باقی نماند .

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 که به عنوان وسیله ارتباطی به امضای یک فرستنده ، به 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 با امضای فرستنده ، به یک گیرنده دیگر ارسال می گردد .

۱-۲- دست نویس : 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 .

۳-۱- اساسنامه : به عنوان اصلی ترین مکتوب رسمی قابل استناد شرکت محسوب می گردد .

۴-۱- سند : مکتوبی که 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 .

۵-۱- صورت جلسه : مکتوبی که حاوی نتایج نهایی جلسات اداری که به امضای اعضای جلسه تهیه می گردد .

۶-۱- مصوبه : تصمیماتی که به امضای اعضای جلسه رسیده و توسط مدیر عامل (یا مقام دارای تفویض اختیار وی در این امر) تایید شده و الزام آور باشد .

۷-۱- آیین نامه : مکتوبی که حاوی اطلاعات مربوط به شیوه های اجرای قوانین و مقررات اداری که به امضای اعضای مجمع عمومی شرکت تهیه و به کل شرکت ابلاغ می گردد .

۸-۱- دستور العمل : مکتوبی حاوی اطلاعات مربوط به روش انجام امور اداری که به امضای اعضای هیات مدیره تهیه و توسط مدیر عامل به کل شرکت ابلاغ می گردد .

۹-۱- 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 .

۱۰-۱- فرم : مکتوبی حاوی اطلاعات با عنوان و ساختار ویژه که در جهت ابلاغ هدف خاص طراحی می گردد .

۱۱-۱- حکم : مکتوبی حاوی اطلاعات ، با عنوان و ساختار ویژه که در جهت ابلاغ هدف خاص با امضای سمت صلاحیتدار صادر می گردد .

۲- شناسه ها :

۲-۱- تاریخ : مبین زمان ثبت مکتوب در دبیرخانه 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 در 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- تایید 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 تایید مکتوب از آن استفاده می نماید .

۲-۷-۲- مهر : نشانه ای انحصاری حاوی علامت تجاری و نام شرکت که جهت تایید 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 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 تایید قابل استناد است .

۳-۲- فایل الکترونیکی : ارسال آن در صورت وجود امضای الکترونیکی در حکم اصل مکتوب است.

۳-۳- رو گرفت : در صورت برابر اصل شدن ، توسط مبدأ مکتوب و یا دبیرخانه مرکزی ، قابل استناد و در حکم اصل مکتوب است .

۴- پی نویس : 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 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- اولویت : 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- دبیرخانه مرکزی : مأخذ دریافت ، ثبت و ارسال مکتوبات عادی می باشد .

۸-۳- مکتوبات محرمانه : مکتوبی است که به تشخیص فرستنده ، در دبیرخانه محرمانه ثبت شده و تنها باید توسط تحویل گیرنده مشاهده گردد .

۸-۴- دبیرخانه محرمانه مأخذ دریافت ، ثبت ، تکثیر ، ارسال و پیگیری مکتوبات محرمانه می باشد .

قالب و چارچوب

قالب :

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

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

- حاشیه چاپ نامه : از همه جهات یک سانتیمتر تعیین می گردد .

- قلم : تیترا برای عناوین و موضوع نامه ، لوتوس بولد برای متن نامه و یاقوت بولد برای امضای نامه با حد و اندازه ۱۳ به عنوان قلم های رسمی مکاتبات شرکت تعیین می گردد .

- نشان : تصویر درج شده در منتهی الیه سمت راست بالای برگ پیوست ، به عنوان نشان رسمی شرکت تعیین می گردد .

چارچوب :

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 .

- 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 .

تمرین نظری

۱- انواع نامه های اداری را نام ببرید.

۲- یک نامه اداری از چه اجزایی تشکیل شده است؟

۳- مراحل تهیه یک نامه اداری را توضیح دهید.

تمرین عملی:

۱- با هدایت مربی خود یک صورتجلسه شورای بهداشتی روستا تهیه کنید.

۲- با کمک مربی خود یک نامه اداری به مسوول مرکز بهداشتی درمانی خود

نوشته و تقاضای رنگ آمیزی خانه بهداشت نمایید.

۳- یک نامه اداری جهت ارسال آمار به مرکز بهداشتی درمانی خود تهیه کنید.

بخش سوم:

نحوه تعاملات

سازمانی

اهداف : پس از مطالعه این بخش انتظار می رود بتوانید :

- سازمان را تعریف کرده و مشخصات سازمان را توضیح دهید.

- تیم سلامت و شرح وظایف آن را توضیح دهید.

- نحوه ارتباطات خانه بهداشت و مرکز بهداشتی درمانی را بیان کنید.

تعریف سازمان : برای اینکه با نشانه های سلامت و بیماری یک سازمان آشنا شویم ، ابتدا باید با تعریف سازمان آشنا شویم ، باید بگوییم که ارائه یک تعریف جامع از سازمان کار مشکلی است . همه ما بخشی از زندگی خود را در سازمانهای گوناگون مثل مدرسه ، گروههای اجتماعی ، خانواده باشگاههای ورزشی و ... گذرانده ایم با وجود این اگر از ما سوال شود که سازمان چیست و تعریف آن کدام است ، نمی توانیم برای آن تعریف ساده ای ارائه دهیم . سازمان عبارتست از هماهنگی یا هماهنگ سازی برنامه ریزی شده فعالیت های گروهی از افراد که به منظور دستیابی به بعضی هدفهای مشترک و روشن و از طریق تقسیم کار و وظیفه و رعایت سلسله مراتب قدرت و مسئولیت انجام می گیرد (شاین ۱۹۸۵) بنابراین می توان گفت که هر سازمان ساختاری مشخص و رسمی دارد که در آن فعالیت های افراد در رابطه با یکدیگر گروه بندی می شوند و همه این فعالیت ها در جهت دستیابی به یک هدف مشترک انجام می گیرند و در تعریف دیگر گفته شده است که «سازمان عبارتست از یک نظام پیچیده اجتماعی که از افراد ، وسایل و محصولاتی که بدست می دهد تشکیل یافته است و در آن فعالیت های کارکنان با رعایت سلسله مراتب قدرت ، در جهت نیل به هدفهای مشترک هماهنگ می شوند (شاین) در ادامه تعریف خود از سازمان اضافه

می کند که اولاً باید به سازمان به عنوان یک نظام باز بنگریم که پیوسته با محیط در حال تعامل است و طی آن مواد خام ، افراد ، انرژی و اطلاعات را از محیط می گیرد ، این عوامل را تغییر شکل می دهد یا به صورت محصولات و خدمات تبدیل می کند و سپس به محیط پس می دهد ، تعامل ، بنابراین می توان گفت که سازمان عبارست از همکاری گروهی از افراد که با استفاده از مواد خام و داده هایی که به اطلاعات تبدیل می شود انجام می گیرد و هدف آن دستیابی به هدف یا اهداف مشخص می باشد .

ویژگیهای یک سازمان سالم :

۱- هدفهای موسسه برای اکثریت کارکنان سازمان روشن است و کلیه فعالیت ها در جهت حصول به اهداف انجام می پذیرد .

۲- کارکنان نسبت به سازمان احساس تعلق می کنند و علاقه مند به اعلام نظرات خود در مورد مشکلات هستند، زیرا نسبت به حل آنها با خوش بینی اقدام می شود .

۳- مسائل در چارچوب امکانات موجود به صورت فعال و واقع بینانه بر طرف می گردد .

۴- تصمیم گیری برای افزایش کارایی موسسه بر اساس عواملی از قبیل توانایی ، احساس مسئولیت ، وجود اطلاعات ، حجم کار ، زمان مناسب ، تجزیه و تحلیل منطقی صورت می گیرد .

۵- برنامه ریزی در موسسه بر اساس واقعیتها و آینده نگری ، عملکرد و برقراری نظم صورت می گیرد و در این مورد در روحیه همکاری کامل وجود دارد ، به عبارت دیگر ، قبول مسئولیت توسط مشارکت فعال کلیه اعضا به خوبی مشاهده می شود .

۶- قضاوت و خواسته های منطقی کارکنان سطوح پایین سازمان مورد توجه و احترام است .

۷- مسائلی که در موسسه مورد بررسی و حل و فصل قرار می گیرد شامل نیازهای شخصی و روابط انسانی نیز می شود .

۸- تضاد در امر تصمیم‌گیری مهم تلقی می‌شود و به طور موثر با همکاران مطرح می‌گردد .

۹- انتقاد گروهی در ارتباط با پیشرفت کارها به طور عادی انجام می‌گیرد .

۱۰- مدیریت و رهبری به صورت انعطاف پذیر در موسسه اعمال می‌شود و در مواقع لزوم

نیز مدیریت سازمان خود را با موقعیتها و تغییرات محیط تطبیق می‌دهد .

۱۱- حسن اعتماد ، آزادی و مسئولیت متقابل در بین همکاران زیاد است ، افراد عموماً واقف

هستند که چه چیزهایی برای سازمان مهم است و چه چیزهایی کم اهمیت .

۱۲- قبول ریسک به عنوان یکی از شروط توسعه و تغییر مورد قبول مدیریت و کارکنان

موسسه می‌باشد .

۱۳- عملکرد ضعیف در موسسه به فوریت تشخیص داده می‌شود و به طور دسته جمعی

برای رفع آن اقدام می‌گردد .

۱۴- ساخت سازمانی و دستورالعملها و خط مشی کاملاً روشن است .

۱۵- بین مسئولیت و اختیار تعادل و توازن منطقی وجود دارد .

یکی از سودمندیهای بزرگ مدیریت بر پایه هدف آن است که مردم را بر می‌انگیزاند تا خود

را به هدفهایشان متعهد سازند در این سیستم کارکنان کسانی هستند که با هدفهای روشن

و معین اختیار خود را خوب می‌شناسند و بر سرنوشت خود نیز به نوعی نظارت پیدا می

کنند .

خانه بهداشت به عنوان نمونه ای از یک سازمان :

خانه بهداشت : محیطی ترین واحد ارائه خدمت در نظام شبکه های بهداشتی درمانی کشور است. هر خانه بهداشت بسته به شرایط جغرافیایی - به ویژه راههای ارتباطی و جمعیت - ممکن است یک یا چند روستا را در پوشش خدمات خود داشته باشد.

هر خانه بهداشت بسته به جمعیت تحت پوشش توسط یک یا چند بهورز اداره می شود. همه بهورزان در قبال انجام وظایف خانه بهداشت مسوولیت یکسانی دارند. استثنا فقط مربوط به مواردی می شود که موضوع خدمت ، معاینه سنین نوجوانی و بالاتر ، آموزش های تنظیم خانواده و بالاخره انجام تزریقات و پانسمان باشد. در این موارد رعایت همجنس بودن خدمت دهنده و خدمت گیرنده موجب آرامش و آسایش مراجعه کننده می گردد. می توان گفت بهورزان خانه بهداشت را مدیریت می کنند . بهورزان برای انجام شرح وظایف خود اصول مدیریتی شامل برنامه ریزی ، سازماندهی، کنترل و پایش، هدایت و رهبری و ... را دنبال می کنند.

برنامه ریزی: یعنی از پیش تصمیم گرفتن بر اینکه چه کاری انجام شود ، چگونه انجام شود ، چه زمانی انجام شود و چه کسی آن را انجام دهد ، برنامه ریزی شکاف بین جایی را که هم اکنون در آن هستیم تا جایی که در آینده دلخواه می خواهیم در آنجا باشیم پر می کند .

خانه بهداشت باید برای خدمات زیر برنامه ریزی کند:

- سرشماری سالانه
- بازدید منازل برای پیگیری مراقبت ها و پیگیری درمان بیمارانی که کنترل مصرف دارو در آنها ضروری است مثل مالاریا . سل و ...
- بازدید از روستاهای اقماری
- بازدید از مدارس
- بازدید از اماکن عمومی و کارگاهها

- نظارت بر سمپاشی در مناطقی که لازم است.

- و ...

این برنامه ها باید به تایید مرکز بهداشتی درمانی برسد و نشان دهنده نظم ، استمرار و پوشش کامل فعالیت های مذکور در محدوده روستاهای تحت پوشش خانه بهداشت باشد.تنظیم و اجرای این برنامه ها بخشی از وظایف خانه های بهداشت است .

سازماندهی: آن بخش از مدیریت است که بر پایه یک ساخت عمومی از نقشهایی که افراد در یک سازمان بر گردن می گیرند در بر می گیرد.

در هر خانه بهداشت که بهورزان توفیق جلب مشارکت مردم را داشته باشند، سازماندهی داوطلبان و جلب مشارکت مردم ، نیاز به اختیار خاصی ندارد، مگر در مواردی که مشارکت جامعه در زمینه فعالیت های ساختمانی باشد و مرکز بهداشت تامین قسمتی از مصالح یا هزینه را به عهده گیرد. همچنین در مناطقی که برای انجام فعالیتی اجیر کردن گروهی از جامعه روستایی ضرورت می یابد - مثل سم پاشی بر ضد پشه ناقل مالاریا و انتخاب افراد مناسب برای سمپاشی - سازماندهی و نظارت بر کار آنها بهتر است توسط بهورزان انجام گیرد. بنابراین نظارت بر فعالیتهای ساختمانی و بهسازی محیط که مرکز بهداشت در محدوده خانه های بهداشت اجرا می کند، بهتر است به عهده بهورزان همان خانه های بهداشت گذاشته شود.

نظارت کردن: نظارت عبارت است از اندازه گیری و درست کردن کوششها تا جایی که از سازگاری رویدادها یا برنامه ها اطمینان پیدا شود ، نظارت در حقیقت سنجیدن ، کار کردن با هدفها و برنامه ها و نشان دادن جاهایی است که در آنها کثرت راهها وجود دارد و برداشتن گامها برای درست کردن آنها و یاری دادن به اجرای درست برنامه ها .

مهمترین پایشی که به عهده خانه بهداشت قرار دارد نظارت بر تحقق مراقبت های بهداشتی در گروههای هدف است. در واقع پیگیری مراقبتها و فعالیتهای علاوه بر پایش خدمات فنی نوعی پایش مدیریتی خدمات مذکور نیز به شمار می رود.

هدایت و رهبری : عبارت است از نفوذ کردن در مردم ، تا آنها با خواست و شوق برای به دست آوردن هدفهای گروه و سازمان بکوشند و رهبری ، بیشتر با جنبه انسانی مدیریت سر و کار دارد.

تشکیل گروههای مردمی از زنان ، مردان ، دانش آموزان داوطلب و هدایت آنها برای فعالیتهای بهداشتی ، هدایت مردم به دستگاهها و سازمانهای دیگر - اعم از دولتی و غیر دولتی - و جلب مشارکت آنها در فعالیتهای بهداشتی و عمرانی از نقشهای عمده ای است که بهورزان می توانند و باید به عهده گیرند.

خانه بهداشت به عنوان جزیی از سیستم بهداشتی با سایر اجزاء این سیستم ارتباط دارد ، اما عمده ارتباطات آن با مرکز بهداشتی درمانی است.

ارتباط سازمانی : به طور معمول مکاتبه های خانه بهداشت باید با مرکز بهداشتی درمانی مربوط باشد ، جز در مواردی که مرکز بهداشتی درمانی تعطیل و یا مکاتبه با آن (حداقل دو مکاتبه متوالی) پس از ۱۵ روز ، بی جواب مانده باشد و یا ضرورت امر و شرایط خاص ، گزارش مستقیم خانه بهداشت به مرکز بهداشت شهرستان را ایجاب کند. همچنین در مورد فوریت های پزشکی ، به ویژه حوادث ، خانه بهداشت می تواند بیمار را بطور مستقیم به بیمارستان شهر اعزام دارد. مکاتبه در زمینه خدمات فنی با مرکز آموزش بهورزی شهر و سایر خانه های بهداشت مانعی ندارد. مکاتبه خانه بهداشت با واحدهای محیطی سایر دستگاهها و ارگانهای دولتی و غیردولتی (مثل شوراهای

روستایی و مربیان مدارس منطقه تحت پوشش (مانعی ندارد ، ولی مکاتبه با سطوح بالای سایر ارگانها باید از طریق مرکز بهداشتی درمانی مربوطه صورت گیرد.

بنابراین کلیه نامه ها و درخواست های روزمره پرسنلی مرخصی ، ماموریت ، انتقالی و... (مرخصی های استحقاقی باید در مرکز بهداشتی درمانی صادر و رونوشت آن در همان روز به امور پرسنلی مرکز بهداشت شهرستان ارسال گردد- مرکز بهداشتی درمانی می تواند حداکثر به مدت ۳ روز در هر ماه مرخصی استعلاجی کارکنان خود را پذیرفته و صادر نماید . در این مورد نیز رونوشت مرخصی باید در همان روز برای امور پرسنلی مرکز بهداشت شهرستان ارسال گردد) ، درخواست کمک های فنی و اجرایی مورد لزوم (دارو ، وسایل ، تجهیزات و ...) ، گزارش کار و آمارهای مربوط و ... باید به عنوان مرکز بهداشتی درمانی مافوق تنظیم و اعلام گردد.

(جهت اطلاع از نحوه انجام مکاتبات اداری به بخش ۲ مراجعه شود)

مرکز بهداشتی درمانی نمونه ای دیگر از سازمان:

مرکز بهداشتی درمانی روستایی ، واحد پزشکی دولتی مستقر در مناطق روستایی است که به وسیله پزشک عمومی اداره می شود. این واحد ضمن نظارت بر فعالیت خانه های بهداشت و هدایت آنها ، نیازهای درمان تخصصی و بستری جمعیت تحت پوشش خود را از طریق ارجاع و ارتباط با بیمارستان شهرستان تامین می کند.

تیم سلامت:گروهی از صاحبان دانش و مهارت در حوزه خدمات بهداشتی درمانی هستند که خدمات بهداشتی درمانی سطح اول را در روستاها و نقاط شهری زیر ۲۰ هزار نفر با مسوولیت پزشک به جمعیت تحت پوشش ارائه می دهند. بطور متوسط هر تیم سلامت تا ۴۰۰۰ نفر از جمعیت را تحت پوشش خود دارد. تیم سلامت متشکل از بهورز ، کاردانهای بهداشتی (کاردان بهداشت خانواده ، ماما ، کاردان بهداشت محیط ، کاردان مبارزه با

بیماریها ، تکنسین دارویی و...) می باشند که سرپرستی این تیم به عهده پزشک خانواده می باشد. دندانپزشک ، کاردان آزمایشگاه و رادیولوژی نیز در صورت فعال بودن این واحدها در مرکز ، عضو تیم سلامت محسوب می شوند. علاوه بر آن کارکنان خدمات پشتیبانی نظیر راننده ، مسوول پذیرش ، نگهبان و متصدی خدمات عمومی نیز بعنوان عضو تیم سلامت می باشند.

وظایف تیم سلامت:

اصول برقراری عدالت اجتماعی ، همکاری بین بخشی ، مشارکت مردمی و استفاده از تکنولوژی مناسب، مهمترین اصولی هستند در تمامی مراحل ارائه خدمات بهداشتی درمانی به شکلی اجرایی باید مورد توجه اعضای تیم سلامت قرار گیرد.

اعضای تیم سلامت به سرپرستی پزشک ، مسوول حفظ و ارتقای سطح سلامت جمعیت تحت پوشش می باشند .

وظایفی که به عهده تیم سلامت مرکز بهداشتی درمانی روستایی قرار می گیرد، عبارت خواهد بود از :

۱- جمع آوری ، کنترل و دسته بندی اطلاعات و آمارها:

هر مرکز موظف است کلیه اطلاعات جمعیتی و بهداشتی مربوط به روستاهای تحت نظارت خود را توسط خانه های بهداشت وابسته و تیم های سیار جمع آوری کند. مهمترین نکته در جمع آوری این اطلاعات ، اطمینان از صحت و به روز بودن آنها است. این مقصود با آموزش صحیح و مستمر بهورزان حاصل می شود. ممکن است علاوه بر آموزش و کنترل منظم آمارها و اطلاعات ثبت شده در خانه های بهداشت ، مرکز بهداشتی درمانی روستایی مجبور باشد تا مدتها در تهیه و تنظیم این اطلاعات و آمارها مشارکت داشته باشد. یکی از روش هایی که می توان ، برای کسب اطمینان از صحت

آمار و اطلاعات جمع آوری و ثبت شده ، به کار بست ، کنترل آنها در جریان بازدیدها است . بدین ترتیب که ، در بازدید از روستاهای تحت پوشش ، بازدید کننده باید ، از طریق مصاحبه با مردم ، از وقایع حیاتی و تاریخ تقریبی آنها آگاهی یابد و ثبت آنها را در فرم خانوار خانه بهداشت مربوط کنترل کند . به این ترتیب ، امید می رود که اطلاعات جمع آوری شده ، در هر مقطع زمانی منطبق با واقعیت های روز باشد .

مرکز بهداشتی درمانی پس از جمع آوری کلیه آمارهای خانه های بهداشت مربوط باید به دقت آنها را بررسی و پس از اطمینان از صحت آنها ، آمار فعالیت های خود را نیز ضمیمه و به مرکز بهداشت شهرستان گزارش کند .

۲- کنترل و پیگیری اجرای برنامه ها :

یکی از مهمترین وظایف مراکز بهداشتی درمانی بازدیدهای منظم و مستمر از خانه های بهداشت تابعه است . پزشک عضو ثابت بازدید از خانه های بهداشت است ، تا هم تیم بازدید را هدایت و هم بیماران ارجاع غیرفوری را در محل خانه بهداشت ویزیت کند . هر خانه بهداشت باید حداقل هفته ای یکبار توسط مرکز بهداشتی درمانی مربوطه خود مورد بازدید قرار گیرد . بازدید از خانه های بهداشت باید از چنان نظم و استمراری برخوردار باشد که به تدریج منجر به ایجاد اطمینان و عادت در مردم شود . رعایت بعضی از نکات ظریف در تطبیق روزهای بازدید با عادات منطقه (مثلا تشکیل بازارهای روز) می تواند به این مقصود کمک کند . هدفهای هر بازدید را می توان به شرح زیر خلاصه کرد .

- کنترل اجرا و پیشرفت برنامه های بهداشتی (به تفکیک برنامه ها) از طریق بازدید مستقیم از فعالیت های در حال اجرا و مذاکره با مردم و نمایندگان آنها . این کنترل ها باید به نوعی انجام گیرد که بدون لطمه زدن به شان و ارج بهورزها بتواند مرکز

بهداشتی درمانی را بطور دقیق در جریان جزء به جزء نحوه اجرا ، پیشرفت و نواقص برنامه ها و عملکردهای عوامل مذکور قرار دهد.

- معاینه بیمارانی که توسط خانه بهداشت برای کسب نظر پزشک دعوت شده اند.
- کنترل کمی و کیفی کمکهای اولیه درمانی که در غیاب پزشک توسط خانه بهداشت ارائه شده است. این کنترل بایستی در کمال بردباری و دقت صورت گیرد. تذکر نواقص و اصلاح عملکردها باید با آموزش کافی ، ساده و دلسوزانه توأم باشد. توجه و دقت کافی در اجرای این وظیفه ، آموزش حین خدمت مداوم و چهره به چهره عوامل کمکی را که ضامن پایداری و ارتقای کیفیت خدمات بهداشتی است ، تحقق خواهد بخشید.

- کنترل نحوه ثبت و کسب اطمینان از صحت آمارهایی که جمع آوری و به مرکز بهداشتی درمانی گزارش می شود.

- دریافت درخواست ها و فهرست نیازمندیهای تدارکاتی خانه بهداشت در هر بازدید و پیگیری انجام و تامین آنها در مرکز بهداشتی درمانی.

- بازدیدهای اتفاقی از روستاهای تحت پوشش خانه های بهداشت و تیم های سیار به طوری که حداقل ماهی یکبار کلیه روستاهای مذکور مورد بازدید قرار گیرد و فعالیت های بهداشتی انجام شده در این روستا ، کنترل و ارزیابی شود.

۳- پذیرش بیماران:

بیماران مرکز بهداشتی درمانی روستایی از سه گروه تشکیل می شود:

- فوریت های پزشکی که می توانند بدون ارجاع مراجعه کنند.
- ارجاع شدگان فوری از خانه های بهداشت ، این دو گروه در محل استقرار مرکز بهداشتی درمانی مراجعه می نمایند.

- ارجاع شدگان غیر فوری که هنگام بازدید از خانه های بهداشت در همان محل خانه بهداشت مراجعه می کنند.

۴- همکاری با گروههای اعزامی از مرکز بهداشت:

هر مرکز بهداشتی درمانی وظیفه دارد که تسهیلات لازم را برای اجرای برنامه گروههای اعزام شده از مرکز بهداشت فراهم سازد.

۵- مشارکت در فعالیتهای آموزشی:

- آموزش حین خدمت بهورزان خانه های بهداشت تابعه.

- تعیین زمینه بازآموزی ها و درخواست تشکیل دوره های لازم برای بهورزان تابعه و مشارکت در اجرای بازآموزیها (حضور بهورزان در جلسات آموزشی که در مرکز بهداشت شهرستان برگزار می شود می بایست با هماهنگی مرکز بهداشتی درمانی مربوطه باشد).

- هر مرکز بهداشتی درمانی روستایی ، بالقوه می تواند عرصه کارآموزی و کارورزی آموزشی رده های مختلف نیروی انسانی پزشکی باشد.

۶- اعزام تیم های سیار:

هدف نهایی گسترش شبکه در روستاهای کشور تامین پوشش کامل کلیه روستاهای هر شهرستان از طریق مجموعه مراکز بهداشتی درمانی و خانه های بهداشت مربوط به آن شهرستان است. بدون تردید نیل به این هدف در یک بستر زمانی انجام می گیرد. در این فاصله هیچ روستایی نباید به دلیل نداشتن خانه بهداشت از پوشش خدمات بهداشتی محروم بماند. این محرومیت بطور عمده ، به دو علت ممکن است پیش آید: یکی به علت کمبود شدید جمعیت در محلی که نام روستا یا آبادی گرفته است و دیگر به علت نداشتن راه ارتباطی و دور بودن از مجموعه روستاهای یک ناحیه جغرافیایی،

که در هر حال ایجاد یک خانه بهداشت مستقل یا قرار گرفتن در محدوده پوشش یک خانه بهداشت را مقدور نمی سازد. به جبران این کمبود ، در تعدادی از مراکز بهداشتی درمانی ، یا در مرکز بهداشت شهرستان کسائی به نام "تیم سیار" پیش بینی شده اند ، که عهده دار خدمات ایمن سازی، بهداشت محیط ، بیماریابی مالاریا و بهداشت مادر و کودک در روستاهای مذکور باشند. این گونه پوشش را ، که توسط تیم سیار ارائه می گردد ، پوشش غیر مستقیم اصطلاح کرده ایم. توزیع روستاها بین تیم های سیار ، باید بنحوی باشد که هر تیم بتواند حداقل ماهی یکبار به روستاهای تحت پوشش خود مراجعه کند ، مگر آنکه شرایط اقلیمی و جوی موجب قطع ارتباط شده باشد. این تیم ها از بهورزان مرد یا کاردان های بهداشت عمومی مرد تشکیل می شود. در مواقع لزوم تیم های سیار را می توان از کاردانهای بهداشت محیط نیز تشکیل داد.

۶- برنامه های بهداشتی:

مرکز بهداشتی درمانی علاوه بر نقشی که در هدایت ، آموزش ، کنترل و پیگیری اجرای برنامه های بهداشتی خانه های بهداشت و تیم های سیار دارد وظایف زیر را نیز خود به عهده خواهد داشت:

- تنظیم و اجرای برنامه های آموزش بهداشت عمومی در مراکز تجمع مردم
- آموزش چهره به چهره معلمان مدارس روستایی و تشکیل کلاسهای آموزشی برای آنان
- انجام آزمایش های پاراکلینیکی مورد نیاز برای زنان باردار
- کمک به زنان باردار نیازمند مراقبت های ویژه که از خانه های بهداشت ارجاع می شوند.
- فراهم آوردن امکان برخورداری از زایمان سالم ، برای زنان تحت مراقبت

- گذاردن IUD برای زنان داوطلب معرفی شده از خانه های بهداشت
- تهیه پاپ اسمیر از زنان واجد شرایط برای غربالگری زنان در معرض خطر سرطان دهانه رحم (طبق برنامه کشوری)
- جمع آوری نمونه های خلط بیماران مشکوک به سل که توسط بهورزان آماده شده است.
- و ...

۷- پژوهش :

حضور در محل ، آشنایی با فرهنگ و روش زندگی جامعه محل خدمت ، به ویژه برخورد عملی و نزدیک با مسایل بهداشتی درمانی موجود ، همراه با دسترسی به داده های دقیق این امکان را فراهم می آورد که پزشک و سایر کارکنان مرکز ، و نیز استادان و دانشجویانی که به این عرصه ها می آیند ، مقوله های متعددی برای پژوهش های کاربردی در زمینه خدمات بهداشتی ، درمانی و رفتارهای اجتماعی داشته باشند. بررسی این مقوله ها هم پژوهش ها را کاربردی تر می سازد و هم امکان شناخت مسایل و مشکلات عینی جوامع مختلف هر شهرستان را فراهم می کند.

مدیریت در مرکز بهداشتی درمانی

روابط درون مرکز بهداشتی درمانی:

مدیریت مرکز بهداشتی درمانی با یکی از پزشکان خواهد بود . کلیه پرداخت ها ، صدور احکام روزمره پرسنلی (مرخصی ، ماموریت و...) ، و دستورهای مالی و مکاتبه ، به دستور و امضای سرپرست مرکز بهداشتی درمانی خواهد بود.

تقسیم و تنظیم فعالیت ها (تقسیم کار موقت برای جبران کار کارکنانی که به مرخصی رفته اند ، غیبت کرده اند و یا بیمار شده اند) و اعمال موازین انضباطی (تقاضای تشویق یا تنبیه کارکنان) به عهده سرپرست مرکز بهداشتی درمانی است.

چنانچه ، مرکز بهداشتی درمانی برای آموزش رده های مختلف نیروی انسانی پزشکی مورد استفاده قرار گیرد ، سرپرست مرکز مکلف است کلیه تسهیلات ممکن برای پیشرفت برنامه های آموزشی را برای تیم های آموزشی فراهم سازد.

در بازدیدهای تیم سلامت از خانه های بهداشت علاوه بر جنبه فنی فعالیتها ، آراستگی واحدها، چگونگی نگهداری تاسیسات ، وسایل و لوازم موجود در واحدهای مذکور ، پیگیری تعمیر و کنترل آماده به کار بودن وسایل ، تحقق برنامه های تدوین شده برای ده گردشی خانه های بهداشت ، پیگیریها ، توجه به رفتار اجتماعی کارکنان واحدهای مذکور از مواردی است که باید مورد توجه قرار گیرد.

تدارک اصلی خانه های بهداشت به عهده مرکز بهداشتی درمانی مربوط است . هر مرکز بهداشتی درمانی باید به موقع نیازمندیهای مصرفی خانه های بهداشت تحت نظر خود را در اختیار آنها قرار دهد و بتواند قسمتی از نیازمندیها را که تهیه آنها در محل استقرار مرکز بهداشتی درمانی میسر است تامین کند.

گفته شد یکی از هدفهای هر بازدید جمع آوری درخواست ها از خانه های بهداشت است. پس از بازگشت به محل مرکز بهداشتی درمانی ، باید این درخواست ها بررسی و در صورت تایید و دستور سرپرست مرکز ، حداکثر طی مدت ۳ روز کالای درخواست شده ، تهیه و تحویل و یا علت عدم تامین آن به خانه بهداشت اطلاع داده شود.وقتی جنس مورد درخواست در مرکز بهداشتی درمانی موجود نباشد و یا چیزی درخواست شده باشد که تهیه و تامین آن نیازمند وقت بیشتری است ، متصدی امور عمومی و

دارویار مرکز بهداشتی درمانی ، پس از دستور رئیس مرکز ، مکلفند نسبت به انجام درخواست مذکور اقدام کنند که حداکثر ظرف مدت ۱۰ روز از تاریخ درخواست ، روند اداری آن انجام یافته باشد.

نمونه درخواست وسایل مصرفی:

مسوول محترم مرکز بهداشتی درمانی
با سلام
به استحضار می رساند اقلام مصرفی زیر مورد نیاز خانه بهداشت علی آباد می باشد. خواهشمند است دستور فرمایید اقدام شایسته به عمل آید (اقدام مقتضی مبذول گردد).
۱- خودکار آبی ۳ عدد
۲- سرنسخه ۲۰۰ برگ
۳- مایع دستشویی ۱ عدد (۳ لیتری)
۴- تی پلاستیکی ۱ عدد
حسین ابراهیمی
بهورز خانه بهداشت علی آباد

از دیگر وظایف مرکز بهداشتی درمانی تشکیل جلسات شورای بهورزی بصورت ماهانه و با حضور کلیه بهورزان خانه های بهداشت تحت پوشش می باشد. در این جلسات مشکلات و نیازهای آموزشی ، رفاهی ، پیشنهادهای خانه های بهداشت در زمینه بهسازی های محیط و ضرورت های عمرانی روستاهای تحت پوشش جمع آوری و بررسی می شود . مشکلاتی که پیگیری آنها در حیطه وظایف مرکز بهداشتی درمانی نباشد توسط نماینده بهورزان آن منطقه ، در جلسه شورای بهورزی شهرستان که معمولاً بصورت فصلی برگزار می شود مطرح و پیگیری خواهد شد. اگر پیشنهادهای مذکور در حدود اختیار و وظایف مرکز بهداشت باشد ، طرحهای لازم از طریق مرکز بهداشت تهیه و در همان سال یا سالهای بعد به اجرا گذاشته می شود. چنانچه پیشنهادهای مذکور نیاز به همکاریهای بین بخشی داشته باشد

مرکز بهداشت می تواند با جلب هماهنگی سایر بخش ها یا شورای عمران شهرستان و استان اجرای آنها را پیگیری می کند.

این روند کمک خواهد کرد تا برنامه ریزی های مرکز بهداشت شهرستان منطبق با نیاز و واقعیت ها صورت گیرد و مشارکت فعال تر مردم جلب گردد. همچنین بهورزان نیز نقش خود را در برنامه های پیشنهادی باز یافته و مشارکت جدی تری در این باب مبذول خواهند داشت.

رابطه با بیمارستان :

بیمارانی که نیاز به بستری شدن دارند ، با برگه کتبی ارجاع ، به بیمارستان اعزام می شوند. اگر بیمار همراه راننده مرکز به شهر اعزام شده باشد ، راننده وظیفه دارد که قبل از بازگشت به مرکز بهداشتی درمانی ، از بستری شدن بیمار مطمئن شود . بیمارستان باید نتیجه تشخیص و اقدام درمانی انجام شده را به مرکز بهداشتی درمانی اطلاع دهد و در صورت لزوم ، پزشک مرکز را ، در مورد روش ادامه درمان در محل راهنمایی کند.

مرکز بهداشتی درمانی مکلف است ، تسهیلات لازم را برای پیگیری و ادامه درمان بیمارانی که از بیمارستان مرخص می شوند فراهم سازد.

رابطه با شوراهای ده و معتمدان محلی:

برقراری ارتباط مستمر با مردم و استفاده از نظر آنان در باب خدمات عرضه شده و شناخت نیازمندیهای آنها ضروری است ، تا خدمات انجام یافته همواره در جهت خواست مردم ، مورد تایید آنها و پاسخگوی نیازهای مبرم آنان و مرتبط با ضرورت های زندگی شان باشد ، تا بتدریج نقش مردم در شناخت و خواست نیازهای بهداشتی خویش ارتقاء یابد. شرکت در برخی از جلسه های شورای ده و تشکیل شورای بهداشت در کلیه روستاهای تحت پوشش مرکز بهداشتی درمانی ، یکی از راههای اصلی دستیابی به این ارتباط و هدف ها است.

تمرین نظری

- ۱- ویژگیهای یک سازمان سالم را نام ببرید.
- ۲- اعضاء تیم سلامت را نام ببرید.
- ۳- وظایف تیم مرکز بهداشتی درمانی را به اختصار بیان کنید.
- ۴- رابطه بهورز با بیمارستان شهرستان به چه ترتیبی است؟

منابع:

- ۱- اداره کل بیمه خدمات درمانی استان - مکاتبات اداری
- ۲- پيله رودی ، سيروس - شبکه بهداشت و درمان شهرستان - ویرایش سوم
- ۳- دخانیات ایران ۱۳۸۸- دستورالعمل مکاتبات
- ۴- طوسی ، محمدعلی - علوی ، سیدامین - اصول مدیریت (جلد اول)
- ۵- طوسی ، محمدعلی - علوی ، سیدامین - اصول مدیریت (جلد دوم)
- ۶- فصلنامه بهورز (آیین نگارش در مکاتبات اداری)، شماره چهارم ، سال ۱۳۸۵
- ۷- فصلنامه بهورز (استخدام پیمانی و ضوابط تمدید قرارداد آن)، شماره دوم ، سال ۱۳۸۴
- ۸- فصلنامه بهورز(آنچه کارکنان باید بدانند) ، شماره چهارم ، سال ۱۳۸۵
- ۹- فصلنامه بهورز(مسئولیت اعضای تیم سلامت در تحقق اهداف نظام سلامت) ، شماره سوم ، سال ۱۳۸۷
- ۱۰- کبیری ، قاسم - مبانی رفتار سازمانی

۱۱- معاونت امور مدیریت و منابع انسانی ، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور -

مصوبات برنامه آموزش و بهسازی نیروی انسانی از ۷ برنامه تحول در نظام اداری

۱۲- محمدی ، معصومه - مکاتبات اداری و اهمیت نقش آن در سازمانها ، تیرماه

۱۳۸۶