



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΥΓΕΙΑΣ  
7<sup>Η</sup> ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΗ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΚΡΗΤΗΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΓΕΝΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ -  
Γ.Ν. "ΒΕΝΙΖΕΛΕΙΟ"  
Λεωφ. Κνωσσοῦ, Τ.Θ. 44, Ηράκλειο Κρήτης  
ΑΦΜ 999161766, Α' ΔΟΥ Ηρακλείου



---

#### ΤΜΗΜΑ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ

Πληρ.: Αβραμάκη Μαρία  
Τηλ.: 2813408846  
FAX : 2810214459  
e-mail: mavramaki@venizeleio.gr

### «Διαδικασία Διαχείρισης Αλληλογραφίας»

Το τμήμα γραμματείας, στο πλαίσιο της απλούστευσης των διαδικασιών και της πάταξης της γραφειοκρατίας, αλλά και της εξοικονόμησης πόρων, έχει θέσει ως άμεσο στόχο τον εκσυγχρονισμό και τη βελτίωση της διαδικασίας διαχείρισης αλληλογραφίας με την προσθήκη ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης (παράδοση και παραλαβή).

Τα έγγραφα εξυπηρετούν την επικοινωνία των Υπηρεσιών μεταξύ τους. Θα προσπαθήσουμε να αποτυπωθεί βήμα - βήμα η διαδικασία διαχείρισης της αλληλογραφίας με σκοπό την αποτελεσματική επικοινωνία, μέσω των εγγράφων που έχουν αποδεικτική ισχύ και αφετέρου τη διασφάλιση της ομαλής και αποδοτικής λειτουργίας και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι κύριες λειτουργίες του Τμήματος είναι:

1. Παραλαβή εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας
2. Χαρακτηρισμός αλληλογραφίας;
3. Χρήση Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου
4. Διεκπεραίωση απόρρητης ή και εμπιστευτικής αλληλογραφίας.
5. Διανομή εγγράφων (εισερχομένων και εξερχομένων)
6. Διανομή εγγράφων με απόδειξη επίδοσης
7. Επίβλεψη λειτουργίας των φωτοτυπικών μηχανημάτων του τμήματος
8. Ηλεκτρονική τήρηση αρχείου εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων

Το τμήμα διαθέτει ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Στη βάση δεδομένων καταχωρούνται τα στοιχεία των εισερχομένων και των εξερχομένων εγγράφων και συγκεκριμένα ο αποστολέας του εγγράφου, η ημερομηνία, ο αριθμός πρωτοκόλλου, το θέμα του εισερχομένου εγγράφου και ο αποδέκτης / παραλήπτης του εγγράφου.

Το Πρωτόκολλο του Τμήματος δεν διασυνδέεται με άλλο Πρωτόκολλο άλλης Υπηρεσίας, Τμήματος ή Γραφείου. Έτσι, ο αριθμός πρωτοκόλλου που τίθεται επί του εγγράφου (εισερχομένου ή εξερχομένου) είναι μοναδικός για κάθε τρέχον έτος.

#### ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ-ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ

Η υπηρεσιακή αλληλογραφία διακρίνεται σε εισερχόμενη και σε εξερχόμενη.

Εισερχόμενη είναι η αλληλογραφία που περιέρχεται στην Γραμματεία με οποιοδήποτε τρόπο ή με οποιοδήποτε μέσο.

Εξερχόμενη είναι η αλληλογραφία που συντάσσεται από τις υπηρεσίες ως απάντηση εισερχομένου εγγράφου ή προορίζεται για οποιονδήποτε αποδέκτη για οποιονδήποτε υπηρεσιακό λόγο.

Στις Δημόσιες υπηρεσίες και στα Ν.Π.Δ.Δ, διακινούνται κυρίως διοικητικά έγγραφα.

Ως Διοικητικό έγγραφο σύμφωνα με τον 2690/99 ορίζεται το έγγραφο που συντάσσεται από Δημόσιες Υπηρεσίες, οι εκθέσεις, οι μελέτες, τα πρακτικά, τα στατιστικά στοιχεία, οι εγκύκλιες οδηγίες, οι απαντήσεις της Διοίκησης, οι γνωμοδοτήσεις και οι αποφάσεις.

Δημόσιο έγγραφο σύμφωνα με τον κώδικα Πολιτικής Δικονομίας είναι το έγγραφο που συντάσσεται κατά τύπους, που ορίζει ο Νόμος από δημόσιο υπάλληλο ή λειτουργό ή πρόσωπο που ασκεί δημόσια υπηρεσία, εφόσον το εκδίδον το έγγραφο όργανο είναι καθ' ύλην και κατά τόπο αρμόδιο για πιστοποίηση όσων βεβαιώνονται στο έγγραφο ότι έγιναν από το πρόσωπο που συνέταξε το έγγραφο ή ότι έγιναν ενώπιον του.

Συστημένοι φάκελοι αλληλογραφίας, που αφορούν προσωπικά σε υπαλλήλους του Νοσοκομείου, καθώς και προσωπική αλληλογραφία δεν παραλαμβάνονται από την Γραμματεία.

## **ΣΧΕΔΙΟ ΚΑΙ ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ**

Για όλα τα διοικητικά έγγραφα συντάσσεται «Σχέδιο», το οποίο προσυπογράφεται από όλη την ιεραρχία, ανάλογα με την Υπηρεσία και «Ακριβές Αντίγραφο» αυτού θεωρείται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας ή άλλο εξουσιοδοτημένο υπάλληλο.

«Σχέδιο είναι κάθε κείμενο που φέρει ιδιόχειρη υπογραφή του συντάκτη και των ιεραρχικά προϊσταμένων του μέχρι την τελική υπογραφή του αρμοδίου οργάνου έκδοσης του εγγράφου ή από το όργανο που είναι νόμιμα εξουσιοδοτημένο (π.χ. Διοικητής Αν. Διοικητής, Διευθυντής κ.λπ.)

«Ακριβές Αντίγραφο» είναι το αντίγραφο που παράγεται από την ακριβή αντιγραφή του «Σχεδίου» και θεωρείται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας ή τον νόμιμο αναπληρωτή του. Επί του «Ακριβούς Αντιγράφου» δεν απαιτείται ή ιδιόχειρη υπογραφή από εκείνον που τελικά υπογράφει το «σχέδιο». Σε εξαιρετικές περιπτώσεις και σύμφωνα με την κρίση αυτού που στέλνει το έγγραφο το έγγραφο είναι δυνατόν να υπογράφεται και το αντίγραφο του «Σχεδίου». Σε αυτή την περίπτωση το «Ακριβές αντίγραφο» δεν θεωρείται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας ή το νόμιμο αναπληρωτή του.

Κάθε υπάλληλος - συντάκτης προσυπογράφει το «Σχέδιο». Με την προσυπογραφή δηλώνεται η συμφωνία προς το περιεχόμενο όλων.

Σε περίπτωση που κάποιος από τους υπογράφοντες λόγω αρμοδιότητας, δεν συμφωνεί με το περιεχόμενο του «Σχεδίου» διατυπώνει επιφυλάξεις που ενσωματώνονται στο σώμα του «Σχεδίου» και στην συνέχεια υπογράφει.

Αρμόδιος για τη μεταφορά τυχόν παρατηρήσεων, διορθώσεων και σημειώσεων από το «Σχέδιο» στο «Ακριβές Αντίγραφο» είναι ο συντάκτης του εγγράφου, καθ' υπόδειξη του τελικού υπογράφοντος.

## **ΕΙΔΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ**

Η αλληλογραφία διενεργείται με τα παρακάτω είδη εγγράφων:

A) Τα ευρείας χρήσης. Με αυτά μεταβιβάζονται οι υπηρεσιακές εντολές.

Συντάσσεται «Σχέδιο» και Ακριβές Αντίγραφο, που θεωρείται από το Τμήμα Γραμματείας.

B) Την εισήγηση. Η εισήγηση γίνεται για ενημέρωση ανωτέρων οργάνων.

Συντάσσεται από κάθε Υπηρεσία ή Τμήμα ή μετά από εντολή του ιεραρχικά Προϊσταμένου και αποβλέπει στην τεκμηριωμένη ενημέρωση και συνήθως λαμβάνεται απόφαση από τα ανώτερα κλιμάκια της ιεραρχίας.

Γ) Την απόφαση. Είναι Διοικητική Πράξη που εκδίδεται με βάση εξουσιοδότηση νόμου ή κανονισμού, είναι έγγραφη αναφέρει την αρχή που την εξέδωσε, τις κείμενες διατάξεις, φέρει χρονολογία και υπογραφή.

Συντάσσεται «Σχέδιο» και Ακριβές Αντίγραφο, που θεωρείται από το τμήμα Γραμματείας.

Δ) Τις αιτήσεις - αναφορές πολιτών. Συνήθως υποβάλλονται αιτήσεις πολιτών για έκδοση Ιατρικών Πιστοποιητικών, βεβαιώσεων ή για θέματα σχετικά με την νοσηλεία ή την εξέταση τους κ.λπ.

Υποβάλλονται επίσης αναφορές πολιτών, στις οποίες καταγράφονται σχόλια για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (π.χ. ευχαριστήρια, καταγγελίες κ.α.)

Ε) Τις αιτήσεις αναφορές. Υποβάλλονται αιτήσεις προσωπικού για έκδοση βεβαιώσεων πάσης φύσεως, για δικαιολόγηση αναρρωτικής άδειας, για λήψη εκπαιδευτικής άδειας, αναφορές για διάφορα υπηρεσιακά θέματα, κ.α.

ΣΤ) Το τηλεμοιότυπο ( FAX ). Πρόκειται για αναπαραγωγή εγγράφων από απόσταση. Συνήθως είναι εγκύκλιοι, αιτήσεις πολιτών, κ.λ.π.

Συχνά επανυποβάλλονται και ως πρωτότυπα έγγραφα σε δεύτερο χρόνο.

Ζ) Το μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail). Μπορεί να αποστέλλεται μήνυμα μέσω δικτύου από την ηλεκτρονική διεύθυνση των χρηστών. Πρόκειται συνήθως για εγκύκλιο ή αίτηση ή αναφορά πολιτών.

Συχνά επανυποβάλλονται και ως πρωτότυπα έγγραφα σε δεύτερο χρόνο.

Η) Τα προτυπωμένα έντυπα (τιμολόγια, λογαριασμοί ΔΕΚΟ). Υποβάλλονται μέσω ταχυδρομείου, ή ταχυμεταφορών (courier) από ιδιωτικές εταιρίες ή ΔΕΚΟ και προωθούνται συνήθως στην Οικονομική Υπηρεσία για περαιτέρω ενέργειες.

Θ) Έγγραφα με απόδειξη παραλαβής. Μπορεί να είναι δικαστικές ή εξώδικες πράξεις (αγωγή, μήνυση, εξώδικος πρόσκληση, σύμβαση ενεχυρίασης κ.α.) Τέτοιου είδους έγγραφα διεκπεραιώνονται κατά προτεραιότητα.

Όλα τα έγγραφα καταχωρούνται, συνήθως αυθημερόν στην εφαρμογή του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου και λαμβάνουν αριθμό εισόδου ή εξόδου.

Ο αριθμός πρωτοκόλλου του εγγράφου αποτελεί την “ταυτότητα” του και το σημείο αναφοράς, για την ικνηλασιμότητα της μετέπειτα διαχείρισης του.

### **ΒΑΘΜΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

Βαθμός Ασφαλείας είναι η ένδειξη επί του εγγράφου, που χαρακτηρίζει αυστηρότερες διαδικασίες διακίνησης. Ο Βαθμός Ασφαλείας τίθεται από τον συντάκτη του εγγράφου.

Ανάλογα με το βαθμό ασφαλείας, το έγγραφο χαρακτηρίζεται ως:

Α) άκρως απόρρητο (όταν περιλαμβάνονται στοιχεία που δεν πρέπει να γνωστοποιηθούν σε μη εξουσιοδοτημένο προσωπικό, διότι δυνητικά μπορεί να προκαλέσουν βλάβη ή ζημιά).

Β) απόρρητο (όταν πρόκειται να λαμβάνουν γνώση μόνο συγκεκριμένοι αποδέκτες).

Γ) εμπιστευτικό (όταν οι πληροφορίες μπορούν να προκαλέσουν δυσλειτουργίες αν περιέλθουν σε γνώση αρμοδίων).

Δ) αδιαβάθμητο (όταν δεν έχει χαρακτηριστεί και πρόκειται να λάβουν γνώση του εγγράφου μόνο οι αποδέκτες).

Τα έγγραφα που φέρουν βαθμό ασφαλείας (εξαιρείται το αδιαβάθμητο) διακινούνται εντός φακέλου. Ο φάκελος φέρει τον αριθμό πρωτοκόλλου, την ημερομηνία, τον αποδέκτη και τον βαθμό ασφαλείας.

### **ΒΑΘΜΟΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ**

Όταν το έγγραφο χαρακτηρίζεται για το χρόνο που πρέπει να διεκπεραιωθεί τίθεται βαθμός προτεραιότητας, ανάλογα με τα στοιχεία και τη φύση του περιεχομένου του εγγράφου. Την ευθύνη για τον βαθμό προτεραιότητας την φέρει ο συντάκτης ή άλλος από την ιεραρχία των συνυπογραφόντων, βάσει αντικειμενικών στοιχείων.

Ο βαθμός προτεραιότητας είναι:

Α) Εξαιρετικά Επείγον (για άμεση διεκπεραίωση εγγράφου, που η καθυστέρηση του μπορεί να επιφέρει σοβαρές ζημιές).

Β) Επείγον (για διεκπεραίωση σε εύλογο χρονικό διάστημα το πολύ τριών ημερών)

Γ) Κοινό (για διεκπεραίωση κατά τη φυσιολογική σειρά).

Η χρήση υψηλού βαθμού προτεραιότητας πρέπει να γίνεται με φειδώ. Ο χαρακτηρισμός του εγγράφου ως “Εξαιρετικά Επείγον” πρέπει να τίθεται υπό αντικειμενικές προϋποθέσεις, συγκριτικά με άλλα έγγραφα κοινής φύσεως. Η Γραμματεία δεν δύναται πάντα να διαπεραιώσει έγγραφο που παραλαμβάνεται μετά τις 12.30 το μεσημέρι με την ένδειξη “Εξαιρετικά Επείγον”.

Δικαίωμα έγκρισης του βαθμού προτεραιότητας που απαιτείται έχει ο τελικός υπογράφων του “Σχεδίου”.

Έγγραφο που δεν φέρει βαθμό προτεραιότητας θεωρείται κοινό.

Για τη διακίνηση ΟΛΩΝ ανεξαιρέτα των εγγράφων πρέπει απαραίτητα να τίθεται η υπογραφή του Διευθυντή Διοικητικής Υπηρεσίας και κατά περίπτωση του Διοικητή του Νοσοκομείου.

Οι χειριστές των εγγράφων που πρέπει άμεσα και κατεπειγόντως να διακινήσουν τα έγγραφα τους πρέπει απαραίτητα να λάβουν την υπογραφή του Διευθυντή Διοικητικής Υπηρεσίας και κατόπιν να τα υποβάλουν για διεκπεραίωση στη Γραμματεία του Νοσοκομείου.

### **ΔΙΕΚΠΑΙΡΑΙΩΣΗ**

Είναι το σύνολο των ενεργειών που μεσολαβούν μεταξύ της υποβολής του σχεδίου και της παράδοσης του Ακριβούς Αντιγράφου του στον παραλήπτη και της παραλαβής της αλληλογραφίας και της παράδοσης της στους παραλήπτες προς ενέργεια.

Η διαδικασία περιλαμβάνει την παραλαβή, το σφράγισμα, τον χαρακτηρισμό την πρωτοκόλληση τη διανομή και την ενυπόγραφη παράδοση.

#### **Ειδική Διεκπεραίωση**

Σε ορισμένα έγγραφα επιβάλλεται να χρησιμοποιηθεί ειδική ένδειξη, όπως:

A) Προσωπικό, όταν αναγράφεται ότι πρέπει να παραδοθεί στα χέρια του αποδέκτη μέσα σε κλειστό φάκελο.

B) Με απόδειξη, όταν αναγράφεται ότι ο παραλήπτης πρέπει να παραλάβει το έγγραφο, αφού υπογράψει ειδικό έντυπο «Αποδεικτικό Επίδοσης», διότι καθυστέρηση ή απώλεια μπορεί να επιφέρει συνέπειες. Το αποδεικτικό με την υπογραφή του παραλήπτη λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου και παραδίδεται στον εκδότη/ συντάκτη του εγγράφου.

### **ΣΦΡΑΓΙΔΕΣ**

Σε κάθε πρωτότυπο έγγραφο τίθεται πάντα η Στρογγυλή Σφραγίδα ΜΟΝΟ δίπλα από την υπογραφή του Διοικητή, του Αναπληρωτή Διοικητή του Νοσοκομείου ή του Διευθυντή Διοικητικής Υπηρεσίας.

Στο «Ακριβές Αντίγραφο» η στρογγυλή σφραγίδα τίθεται δίπλα στην υπογραφή του Προϊσταμένου της Γραμματείας ή του νόμιμου αναπληρωτή του που κάνει την επικύρωση / θεώρηση.

### **ΔΙΑΚΙΝΗΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ**

Η διακίνηση της αλληλογραφίας διεξάγεται με υπαλλήλους της Γραμματείας, με τα Ελληνικά Ταχυδρομεία και με εταιρίες ταχυμεταφοράς (courier).

Κατά την διακίνηση των εγγράφων χρησιμοποιούνται οι εξής όροι:

- Αριθμός Πρωτοκόλλου, είναι ο αριθμός που δίνει το πρόγραμμα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, όταν ο χρήστης εισάγει τα στοιχεία του εγγράφου.
- Εισερχόμενο έγγραφο, είναι το έγγραφο που περιέρχεται στο τμήμα Γραμματείας.
- Εξερχόμενο έγγραφο, είναι κάθε έγγραφο που αποστέλλεται σε άλλη Υπηρεσία μέσω Γραμματείας.
- Ορθή Επανάληψη, πρόκειται για επανυποβολή εγγράφου, στο οποίο αναγράφεται υποχρεωτικά ο αριθμός πρωτοκόλλου που διαφοροποιείται. Συνήθως εμφανίζεται η διόρθωση του στοιχείου ή των στοιχείων που διαφοροποιεί το αρχικό έγγραφο από αυτό που επανυποβάλλεται. Στην ορθή επανάληψη αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου και η ημερομηνία καταχώρησης και ακολουθεί η τρέχουσα ημερομηνία.

Εάν το εξερχόμενο έγγραφο εκδίδεται σε απάντηση εισερχομένου σχετικού, τότε το εξερχόμενο έγγραφο φέρει τον (ίδιο) αριθμό πρωτοκόλλου του σχετικού εισερχομένου στην Υπηρεσία.

Οι δύο αριθμοί διακρίνονται από το χαρακτηριστικό «ΕΙΣ. Αρ. πρωτ./ημερομηνία», για το εισερχόμενο και «ΕΞ. Αρ. πρωτ./ημερομηνία», για το εξερχόμενο.

### **Διακίνηση Εισερχομένων Εγγράφων**

A) Το έγγραφο

- ✓ Παραλαμβάνεται από την Γραμματεία, με τη δομή και την εμφάνιση που απαιτείται (λογότυπο, αποστολέας, αποδέκτες προς ενέργεια, θέμα, αναφορά σχετικών εγγράφων, κείμενο, σφραγίδες, αποδέκτες για κοινοποίηση, συνημμένα, βαθμός ασφαλείας, βαθμός προτεραιότητας, κ.α.)
- ✓ Καταχωρείται στο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο. Τα στοιχεία που καταχωρούνται είναι ο αποστολέας, το θέμα του εγγράφου και οι αποδέκτες για ενέργεια και για κοινοποίηση.
- ✓ Λαμβάνει αριθμό πρωτοκόλλου και την τρέχουσα ημερομηνία.

- ✓ Σκανάρεται ώστε να κοινοποιείται στους αποδέκτες προς ενέργεια και προς κοινοποίηση και να αρχειοθετείται στο αρχείο της Γραμματείας.
- ✓ Ο υπάλληλος της Γραμματείας διακινεί το έγγραφο. Ενημερώνονται οι αποδέκτες προς ενέργεια και προς κοινοποίηση δια του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου οι έχοντες πρόσβαση, ή από τους προϊσταμένους ή τους Δ/ντές και για τα έγγραφα που είναι προσωπικά ή απαιτείται αποδεικτικό παραλαβής με τον κλητήρα είτε εντός είτε εκτός του Νοσοκομείου.

Β) Κάθε άλλο έγγραφο εισερχόμενο από εξωτερικό φορέα είτε από υπηρεσία του Νοσοκομείου, είτε αίτηση ασθενή είτε αίτηση εργαζομένου παραλαμβάνεται από την Γραμματεία.

Το τμήμα Γραμματείας:

- ✓ παραλαμβάνει τα έγγραφα
- ✓ ανοίγει ταχυδρομικούς φακέλους που δεν έχουν κάποια ένδειξη εμπιστευτικού ή προς το Διοικητή και Αναπληρωτή Διοικητή (τα οποία σε συνεννόηση με τον Διευθυντή Διοικητικής Υπηρεσίας παραδίδει με τον κλητήρα στο γραφείο του Διοικητή)
- ✓ για τους φακέλους με έγγραφα ειδικής διαβάθμισης και προτεραιότητας, ή με τακτές προθεσμίες εφαρμόζεται η διαδικασία της άμεσης παράδοσης.
- ✓ Αναγράφει την ημερομηνία λήψης, μονογράφει και σφραγίζει την πρώτη σελίδα του εγγράφου με την σφραγίδα του πρωτοκόλλου και την σφραγίδα «Ενέργεια και Κοινοποίηση», όταν δεν αναφέρεται ή κρίνεται να προστεθούν και άλλοι αποδέκτες.
- ✓ Συγκεντρώνει τα έγγραφα της τρέχουσας ημέρας και τα παραδίδει σε φάκελο στον Διευθυντή Διοικητικής Υπηρεσίας ή στο νόμιμο αναπληρωτή του.
- ✓ Ο Διευθυντής Διοικητικής Υπηρεσίας ή ο νόμιμος αναπληρωτής του, λαμβάνει γνώση όλων ανεξαιρέτως των εγγράφων και επιστρέφει το φάκελο με χαρακτηρισμένα τα εν λόγω έγγραφα στη Γραμματεία. Σε περίπτωση που κριθεί αναγκαίο λαμβάνει γνώση ορισμένων εγγράφων και ο Διοικητής του Νοσοκομείου.
- ✓ Η Γραμματεία καταγράφει την ημερομηνία και την ώρα παραλαβής των εγγράφων από τον Διευθυντή Διοικητικής Υπηρεσίας ή και τον Διοικητή καταχωρεί τα έγγραφα στο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο όπου τα έγγραφα χρεώνονται στους αποδέκτες για ενέργεια και για κοινοποίηση.

### Διακίνηση Εξερχομένων Εγγράφων

Το έγγραφο υπογεγραμμένο από τον συντάκτη και την ιεραρχία, ανάλογα με την υπηρεσία υποβάλλονται στο τμήμα Γραμματείας.

- ✓ Το έγγραφο καταχωρείται στο Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο και τίθεται αριθμός πρωτοκόλλου και η τρέχουσα ημερομηνία.
- ✓ Αναπαράγεται σε αριθμό φωτοαντιγράφων ίσο με τους αποδέκτες προς ενέργεια και προς κοινοποίηση.
- ✓ Αρχειοθετείται στο ηλεκτρονικό αρχείο της Γραμματείας
- ✓ Ο υπάλληλος της Γραμματείας διακινεί το έγγραφο που προορίζεται για διανομή. Οι αποδέκτες για ενέργεια και προς κοινοποίηση μπορεί να είναι είτε εντός είτε εκτός του Νοσοκομείου.
- ✓ Το αντίγραφο κοινοποιείται στο συντάκτη, εφόσον αναγράφεται κάτι τέτοιο.
- ✓ Αναζητείται εφόσον παραστεί ανάγκη, από το αρχείο του συντάκτη
- ✓ Τα έγγραφα που προορίζονται για εξωτερική διανομή ταξινομούνται σύμφωνα με τον αποδέκτη, τίθενται σε φάκελο αλληλογραφίας και κοινοποιούνται στον αποδέκτη με ταχυμεταφορά, το συνοδευτικό δελτίο ταχυμεταφοράς τίθεται επί του αντιγράφου που παραδίδεται στον εκδότη/συντάκτη και ένα αντίγραφο επί του αντιγράφου, τηρείται στο Αρχείο της Γραμματείας, ή με τον κλητήρα.
- ✓ Τα ταχυδρομικά τέλη καλύπτονται από τον προϋπολογισμό του Νοσοκομείου.
- ✓ Σε εξερχόμενα έγγραφα που απευθύνονται στην 7<sup>η</sup> ΥΠΕ και σε υπηρεσίες διάφορες της πόλης του Ηρακλείου μπορεί να παραδοθούν και ιδιοχειρώς από τον υπάλληλο της Γραμματείας (κλητήρα).
- ✓ Τα έγγραφα που απευθύνονται στην Νομική Υπηρεσία παραδίδονται μετά από συνεννόηση στην δικηγόρο, προσερχόμενη στην Γραμματεία, είτε με τον υπάλληλο της Γραμματείας (κλητήρα) στο γραφείο της.

- ✓ Σε περίπτωση που τα έγγραφα φέρουν αριθμό FAX, αυτά αποστέλλονται μέσω συσκευής που διαθέτει η Γραμματεία. Ένα αντίγραφο του επιβεβαιωτικού μηνύματος τίθεται επί του αντιγράφου που παραδίδεται στον εκδότη /συντάκτη και ένα αντίγραφο επί του αντιγράφου που τηρείται στο Αρχείο της Γραμματείας.

### **ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ**

Όλοι οι αποδέκτες εισερχομένων ή εξερχομένων εγγράφων προς ενέργεια ή προς κοινοποίηση, καθώς και οι εκδότες/συντάκτες των εγγράφων λαμβάνουν ενημέρωση με αριθμό πρωτοκόλλου (και κατά περίπτωση λαμβάνουν αντίγραφο), με το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο και είναι υποχρεωμένοι να τηρούν το αντίγραφο για το χρονικό διάστημα που ορίζει ο Νόμος για τυχόν ανεύρεση.

Ωστόσο, το τμήμα Γραμματείας τηρεί σε ψηφιακή μορφή (ή σε κάποιες περιπτώσεις το πρωτότυπο) την εισερχομένη και την εξερχόμενη αλληλογραφία.

Ανεύρεση και αντιγραφή φωτοαντιγράφου γίνεται με σημείωμα του Προϊσταμένου του κάθε τμήματος, στο οποίο αναφέρεται ότι το φωτοαντίγραφο δεν ανευρίσκεται στο αρχείο του τμήματος και υποβάλλεται παράκληση στη Γραμματεία να το αναζητήσει.

Η Γραμματεία ανταποκρίνεται στο αίτημα ανάλογα με τον φόρτο εργασίας που αντιμετωπίζει.

Στο τμήμα Γραμματείας τα έγγραφα που κρατούνται καθώς επίσης αποδεικτικά επίδοσης και τα σχετικά έγγραφα αρχειοθετούνται σε φακέλους κατά αύξοντα αριθμό ανά έτος.

Όλα τα αρχεία φυλάσσονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι εύκολα προσβάσιμα, ευανάγνωστα και ανακτήσιμα.

Τα αρχεία και τα βιβλία εκκαθαρίζονται σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία περί εκκαθάρισης των Αρχείων.

### **ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΓΝΗΣΙΟΥ ΥΠΟΓΡΑΦΗΣ**

Το τμήμα Γραμματείας βεβαιώνει το γνήσιο της υπογραφής α) του Διοικητή, β) του Αναπληρωτή Διοικητή, γ) των Διευθυντών των Υπηρεσιών, δεδομένου ότι γνωρίζει το δείγμα της υπογραφής τους (έχουν υποβληθεί δείγματα υπογραφής και τηρείται σχετικό αρχείο στη Γραμματεία).

Η βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής των Ιατρών, που υπογράφουν συνταγές φαρμάκων, παραπεμπτικά εξετάσεων και ιατρικές βεβαιώσεις, γίνεται με το δείγμα υπογραφής τους που τηρείται και ανανεώνεται περίπου ανά έτος.

Η βεβαίωση του γνήσιου της υπογραφής Προϊσταμένων Νοσηλευτών, που τυχών υπογράφουν έγγραφα που αφορούν σε νοσηλευόμενους, γίνεται δια της φυσικής παρουσίας των Νοσηλευτών στην Γραμματεία.

### **ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟΥ**

Σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.4250/2014 (ΦΕΚ 74/Α) «Διοικητικές Απλουστεύσεις - Καταργήσεις, Συγχωνεύσεις Νομικών Προσώπων και Υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα- Τροποποίηση Διατάξεων του Π.Δ.318/1992/(161/Α) και λοιπές ρυθμίσεις» καταργήθηκε η υποχρέωση υποβολής πρωτοτύπων ή επικυρωμένων αντιγράφων εγγράφων που έχουν εκδοθεί από τις δημόσιες υπηρεσίες και τους φορείς του Δημοσίου, από τους ενδιαφερόμενους, στο σύνολο των συναλλαγών τους με όλο το Δημόσιο Τομέα. Το Δημόσιο πλέον υποχρεούται να αποδέχεται τα απλά, ευανάγνωστα φωτοαντίγραφα των εγγράφων αυτών.

Οι υπηρεσίες και οι φορείς στους οποίους υποβάλλονται τα φωτοαντίγραφα οφείλουν να διενεργούν δειγματοληπτικό έλεγχο, ανά τρίμηνο, σε ποσοστό τουλάχιστον πέντε τοις εκατό (5%) του συνόλου των φωτοαντιγράφων που έχουν κατατεθεί. Στις περιπτώσεις προσκόμισης παραποιημένων ή πλαστών φωτοαντιγράφων επιβάλλονται οι κυρώσεις του Ν.1599/1986 ή άλλες ποινικές κυρώσεις και ανακαλείται αμέσως η άλλη πράξη, για την έκδοση της οποίας χρησιμοποιήθηκαν τα φωτοαντίγραφα αυτά.

### **ΕΠΙΣΗΜΕΙΩΣΗ ΣΦΡΑΓΙΔΑΣ ΤΗΣ ΧΑΓΗΣ**

Σε περίπτωση που απαιτείται επισήμειωση της Σφραγίδας της Χάγης (Apostille), σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.1497/1984, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, η χορήγηση της επισήμειωσης, που προβλέπεται στα άρθρα 3 και 6 της Σύμβασης της Χάγης, γίνεται από τον Γενικό Γραμματέα της Περιφέρειας για τα έγγραφα των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ) που εδρεύουν

στην Περιφέρεια. Προκειμένου να χορηγηθεί η Σφραγίδα της Χάγης σε έγγραφα που εκδίδονται από τα Δημόσια Νοσοκομεία, τα έγγραφα πρέπει να επικυρώνονται πρώτα από την Γραμματεία του Νοσοκομείου. Σε περίπτωση που απαιτείται μετάφραση, η επισημείωση της Σφραγίδας προηγείται της μετάφρασης.

#### ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

1. Οι Διευθυντές, Υποδιευθυντές, Προϊστάμενοι Τμημάτων παρακαλούνται να ενημερώσουν το προσωπικό αρμοδιότητας τους, για τη διαδικασία διαχείρισης της αλληλογραφίας.
2. Επίσης, παρακαλείσθε να μεριμνήσετε για την έγκαιρη υποβολή των προς διεκπεραίωση και διακίνηση εγγράφων. Ο βαθμός προτεραιότητας των εγγράφων ως «Εξαιρετικά Επείγον» πρέπει να υπογράφεται από τον τελικό υπογράφοντα και να δικαιολογείται.
3. Οι υπάλληλοι των Γραφείων, Τμημάτων και Υπηρεσιών παρακαλούνται να ακολουθούν την προαναφερόμενη διαδικασία και να συμβάλλουν στην τήρηση της και στη διευκόλυνση του έργου της Γραμματείας.
4. Όλα τα προς διεκπεραίωση και διακίνηση έγγραφα παραλαμβάνονται από τους αποδέκτες/παραλήπτες δια του Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου στους έχοντες πρόσβαση ή από τους προϊστάμενους ή Δ/ντές και για τα έγγραφα που είναι προσωπικά ή απαιτείται αποδεικτικό παραλαβής με τον κλητήρα.
5. Κάθε τμήμα είναι υπεύθυνο να δίνει το ίδιο μέσω των υπαλλήλων του, πληροφορίες για τα έγγραφα που συντάσσει, αφού πρωτοκολληθούν και παραληφθούν. Η Γραμματεία δεν δίνει πληροφορίες επί εγγράφων που έχουν συνταχθεί από τα τμήματα του Νοσοκομείου.
6. Σε περίπτωση εσφαλμένης χρέωσης εγγράφων, με ευθύνη του Προϊσταμένου ή του νόμιμου αναπληρωτή του, το έγγραφο επιστρέφεται άμεσα στη Γραμματεία και ακολουθείται η διαδικασία της διαγραφής της χρέωσης και η χρέωση του εγγράφου ξεκινά από τη αρχή.
7. Σε περίπτωση που παραστεί ανάγκη διεκπεραίωσης εγγράφου από άλλον, πλην των υπαλλήλων της Γραμματείας, απαιτείται σχετική έγκριση του Προϊσταμένου για την δικαιολόγηση του επείγοντος και μονογραφή του Διευθυντή Διοικητικής Υπηρεσία ή του νόμιμου αναπληρωτή του. Η διαδικασία δεν είναι ασφαλής και δεν πρέπει να προτείνεται.
8. Αναζήτηση και αντιγραφή εγγράφων από το Αρχείο θα γίνεται εφόσον το ενδιαφερόμενο τμήμα ή ο υπάλληλος καταθέτει σχετικό αίτημα όπου θα αναγράφεται ότι δεν έχει παραληφθεί το προς αναζήτηση έγγραφο ή ότι δεν ανευρίσκεται στο οικείο Αρχείο.
9. Οι συντάκτες/εκδότες των εγγράφων παρακαλούνται να αναγράφουν τον αριθμό πρωτοκόλλου, όταν καταθέτουν έγγραφο που αποτελεί απάντηση σε εισερχόμενο έγγραφο, προκειμένου να γίνεται συσχέτιση και να ολοκληρώνεται η διαδικασία εισερχομένου και εξερχομένου για τον αυτό αριθμό πρωτοκόλλου.
10. Οι συντάκτες/εκδότες των εγγράφων που απευθύνονται σε αποδέκτες εκτός Νοσοκομείου παρακαλούνται να μεριμνούν για την ιεραρχική υπογραφή και να αναγράφουν πλήρη στοιχεία των αποδεκτών, δηλαδή υπηρεσία ή ονοματεπώνυμο ή επωνυμία και πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση (οδός, αριθμός, ή και Ταχυδρομική Θυρίδα, ταχυδρομικός κώδικας, περιοχή). Αυτονόητες θεωρούνται οι ταχυδρομικές διευθύνσεις της Διοίκησης της 7<sup>ης</sup> ΥΠΕ και του Υπουργείου Υγείας.
11. Επίσης οι συντάκτες/εκδότες πρέπει να αναφέρουν εάν επιθυμούν και την ταχυδρομική αποστολή του εγγράφου, όταν στη θέση του αποδέκτη αναγράφεται αριθμός FAX .
12. Όταν πρόκειται για ορθή επανάληψη εγγράφου, πρέπει να αναγράφεται ο αριθμός πρωτοκόλλου του αρχικού εγγράφου, προκειμένου να γίνεται συσχέτιση.
13. Όταν απαιτείται ειδική διεκπεραίωση εγγράφου (προσωπικό με απόδειξη παραλαβής) εκτός από το ονοματεπώνυμο του παραλήπτη και την πλήρη ταχυδρομική διεύθυνση, πρέπει να αναγράφεται τηλέφωνο επικοινωνίας.
14. Η Υπηρεσία πληροφορικής παρακαλείται για την ανάρτησης του σχετικού σε μορφή pdf στο site του Νοσοκομείου (Τμήμα Γραμματείας).