

ZARZĄDZENIE NR 22/2016/FA

Prezesa Zarządu

z dnia 08.07.2016 r.

w sprawie

zasad przetwarzania korespondencji w RPWiK Tychy S.A.

Na podstawie § 22 ust. 1 Regulaminu Organizacyjnego Przedsiębiorstwa Spółki, zarządzam, co następuje:

Rozdział I. Obsługa Korespondencji przychodzącej do Spółki

§ 1

1. W spółce występują następujące typy korespondencji przychodzącej, ze względu na formę ich wpływu do spółki :
 - a. korespondencja papierowa, przekazywana za pośrednictwem poczty i kurierów,
 - b. korespondencja papierowa, przekazywana osobiście przez kontrahentów,
 - c. korespondencja elektroniczna przesyłana z wykorzystaniem poczty mailowej, w tym:
 - przesyłana z wykorzystaniem prywatnych kont mailowych kontrahentów,
 - przesyłana z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie www.rpwik.tychy.pl,
 - Przesyłane z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie ibok.rpwik.tychy.pl.
 - d. korespondencja przekazywana za pośrednictwem faksów.
2. Miejscem składania poczty, są następujące miejsca w spółce:
 - a. dla korespondencja papierowej, przesyłanej za pośrednictwem poczty i kurierów:
 - Dział Administracyjno-Gospodarczy
 - Sekretariat Zarządu
 - b. dla korespondencja papierowej, przekazywana osobiście przez kontrahentów:
 - Biuro Obsługi Klienta
 - Sekretariat Zarządu
 - c. dla korespondencji elektronicznej przesyłanej z wykorzystaniem prywatnych kont mailowych kontrahentów:
 - skrzynka odbiorcza wskazanego przez kontrahenta adresu mailowego,
 - d. dla korespondencji elektronicznej przesyłanej z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie www.rpwik.tychy.pl, skrzynka odbiorcza zapytania@rpwik.tychy.pl, obsługiwana przez Sekretariat Zarządu
 - e. dla korespondencji elektronicznej przesyłanej z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie ibok.rpwik.tychy.pl, skrzynka odbiorcza biuro_ibok@rpwik.tychy.pl, obsługiwana przez Sekretariat Zarządu
 - f. dla korespondencji przekazywanej za pośrednictwem faksu:
 - dla numeru 32-325-70-05: Sekretariat Zarządu
 - dla numeru itd.

§ 2

1. Korespondencja papierowa złożona w miejscach składania, przekazywana jest niezwłocznie do Sekretariatu Zarządu celem dokonania dekretacji przez Zarząd Spółki.
2. Zadekretowana korespondencja papierowa przekazywana jest do Działu Administracyjno-Gospodarczego celem rejestracji w dzienniku korespondencji i wprowadzeniu jej do Systemu Obiegu Dokumentów (SOD) z zastosowaniem procedury „Wpływ dokumentu do spółki”.
3. Następnie Dział Administracyjno-Gospodarczy, przekazuje korespondencję papierową do komórki organizacyjnej wskazanej przez Zarząd, jako dział prowadzący sprawę.
4. Komórki organizacyjne wskazane przez Zarząd, jako dział prowadzący sprawę jak też działy, które powinny zapoznać się ze złożoną korespondencją, dołączane są przez Dział Administracyjno-Gospodarczy, jako uczestnicy sprawy w SOD, którą ta korespondencja została wprowadzona do systemu.
5. W przypadku, gdy komórka organizacyjna wskazana przez Zarząd jako dział prowadzący sprawę, po zapoznaniu się z przekazaną korespondencją, dojdzie do uzasadnionego wniosku, iż należy wprowadzić korektę w zakresie dekretacji przekazanej korespondencji, zobowiązany jest niezwłocznie najpóźniej w następnym dniu roboczym od przekazania, przekazać ją Zarządowi, celem naniesienia uzasadnionych korekt w dekretacji korespondencji.
6. Korespondencje papierową ze skorygowaną dekretacją, Sekretariat Zarządu, przekazuje do Działu Administracyjno-Gospodarczego, celem rejestracji zmian w dekretacji i przekazania jej do komórki organizacyjnej wskazanej w korekcie dekretacji jako dział odpowiedzialny za prowadzenie sprawy.

§ 3

Korespondencja elektroniczna, rejestrowana jest z wykorzystaniem klientów poczty i podlega stałemu przechowywaniu.

§ 4

1. Korespondencja elektroniczna przesyłana na adresy: zapytania@rpwik.tychy.pl, biuro_ibok@rpwik.tychy.pl jest drukowana w Sekretariacie i przekazywana Zarządowi celem dokonania dekretacji.
2. Zadekretowana korespondencja elektroniczna wprowadzana jest przez Sekretariat do SOD z zastosowaniem procedury „Wpływ dokumentu do spółki”.
3. Komórki organizacyjne wskazane przez Zarząd, jako dział prowadzący sprawę, jak też działy, które powinny zapoznać się ze złożoną korespondencją elektroniczną, dołączane są przez Sekretariat, jako uczestnicy sprawy w SOD, którą ta korespondencja została wprowadzona do systemu.
4. W przypadku, gdy komórka organizacyjna wskazana przez Zarząd jako dział prowadzący sprawę, po zapoznaniu się z przekazaną korespondencją elektroniczną, dojdzie do uzasadnionego wniosku, iż należy wprowadzić korektę w zakresie dekretacji przekazanej korespondencji, zobowiązany jest niezwłocznie najpóźniej w następnym dniu roboczym od przekazania, przekazać ją Zarządowi, celem naniesienia uzasadnionych korekt w dekretacji korespondencji elektronicznej.
5. Korespondencje elektroniczna przekazywana jest następnie do Sekretariatu Zarządu, celem rejestracji zmian w dekretacji i przekazania jej do komórki organizacyjnej wskazanej w korekcie dekretacji jako dział odpowiedzialny za prowadzenie sprawy.

§ 5

1. Sposób obsługi korespondencji elektronicznej przesyłanej na indywidualne adresy pracowników i poszczególnych komórek organizacyjnych, uzależniony jest od treści wiadomości, wagi, stopnia skomplikowania i wpływu na funkcjonowanie spółki.
2. Za ocenę nadesłanych wiadomości odpowiadają poszczególni użytkownicy upoważnieni do obsługi kont pocztowych.
3. Jeżeli w ocenie użytkownika nadesłana korespondencja elektroniczna, ze względu na swoją treść powinna być przekazana Zarządowi celem zapoznania, przesyła ją na adres zapytania@rpwik.tychy.pl.
4. Przesłana korespondencja elektroniczna, obsługiwana jest przez Sekretariat, zgodnie z zasadami określonymi § 4

§ 6

1. Korespondencja przekazywana za pośrednictwem faksów, rejestrowana jest w miejscu jej złożenia określonym w § 1, pkt. 2., lit. f.
2. Sposób obsługi korespondencji przekazywanej za pośrednictwem faksów, uzależniony jest od treści korespondencji, wagi, stopnia skomplikowania i wpływu na funkcjonowanie spółki.
3. Za ocenę przesłanej korespondencji odpowiadają Kierownicy komórek organizacyjnych, które upoważnione są do odbierania faksów.
4. Za ocenę korespondencji przesłanej na numer 32-325-70-05, odpowiada pracownik obsługując Sekretariat Zarządu.
5. Jeżeli w ocenie osób wskazanych w pkt.3. i pkt.4. korespondencja przesłana faksem, ze względu na swoją treść powinna być przekazana Zarządowi celem zapoznania, faks taki jest drukowany i przekazywany do Sekretariatu Zarządu, celem przekazania Zarządowi i dokonania dekretacji.
6. Zadekretowana korespondencja, rejestrowana jest w rejestrze faksów prowadzonym przez Sekretariat Zarządu, następnie wprowadzana jest przez Sekretariat do SOD z zastosowaniem procedury „Wpływ dokumentu do spółki”.
7. Komórka organizacyjna wskazane przez Zarząd, jako dział prowadzący sprawę, jak też działały które powinny zapoznać się z przesłaną faksem korespondencją, dołączane są przez Sekretariat Zarządu, jako uczestnicy sprawy w SOD, którą ta korespondencja została wprowadzona do systemu.
8. W przypadku, gdy komórka organizacyjna wskazana przez Zarząd jako dział prowadzący sprawę, po zapoznaniu się z przekazaną korespondencją, dojdzie do uzasadnionego wniosku, iż należy wprowadzić korektę w zakresie dekretacji przekazanej korespondencji, zobowiązany jest niezwłocznie najpóźniej w następnym dniu roboczym od przekazania, przekazać ją Zarządowi, celem naniesienia uzasadnionych korekt w dekretacji korespondencji.
9. Korespondencje przekazywana jest następnie do Sekretariatu Zarządu, celem rejestracji zmian w dekretacji i przekazania jej do komórki organizacyjnej wskazanej w korekcie dekretacji, jako dział odpowiedzialny za prowadzenie sprawy.

§ 7

1. Za prowadzenie sprawy wynikającej ze złożonej przez kontrahenta korespondencji oraz przygotowaniu ewentualnej odpowiedzi, odpowiedzialny jest Kierownik komórki organizacyjnej, wskazanej przez Zarząd jako dział prowadzący sprawę.
2. Jeżeli złożona korespondencja, wymaga przygotowania odpowiedzi, odpowiedź musi być wysłana najpóźniej w ciągu 14 dni kalendarzowych, od daty wpływu korespondencji do Spółki.
3. Za terminowe wysłanie odpowiedzi, odpowiedzialny jest Kierownik komórki organizacyjnej, wskazanej przez Zarząd jako dział prowadzący sprawę.

4. Odpowiedź wysyłana do kontrahenta, musi być bezwzględnie zaakceptowana przez Zarząd Spółki, a w przypadku odpowiedzi wysyłanej w formie papierowej, musi być przez Zarząd podpisana.
5. Sposób realizacji sprawy wynikającej ze złożonej przez kontrahenta korespondencji oraz ewentualna odpowiedź, jak również wszelkie dokumenty powiązane ze złożoną korespondencją, podlegają przetwarzaniu na postać elektroniczną i wprowadzeniu do SOD z wykorzystaniem odpowiednich procedur funkcjonujących w SOD.
6. Za prawidłowe wprowadzenie do SOD danych określonych w pkt.4., odpowiedzialny jest Kierownik komórki organizacyjnej, wskazanej przez Zarząd jako dział prowadzący sprawę.

Rozdział II. Przekazywanie korespondencji do wysyłki.

§ 1

1. W zależności od rodzaju korespondencji, ustala się następujące sposoby przekazywania korespondencji kontrahentowi:
 - a. za pośrednictwem poczty lub kuriera,
 - b. za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 - c. bezpośredni odbiór przez kontrahenta.
2. Sposób przekazania korespondencji kontrahentowi, ustala się z Zarządem Spółki.

§ 2

1. Przekazanie korespondencji za pośrednictwem poczty lub kuriera, realizowane jest przez Dział Administracyjno-Gospodarczy na zlecenie działu odpowiedzialnego za przygotowanie korespondencji.
2. Korespondencja przekazywana do Działu Administracyjno-Gospodarczego, musi być kompletna, uporządkowana, a w przypadku kierowania korespondencji do wiadomości innych adresatów, należy złożyć odpowiednią ilość kopi dokumentów.
3. Korespondencja przekazywana do Działu Administracyjno-Gospodarczego, musi być zoptymalizowana ze względu na stosowanie do pakowania korespondencji, automatycznej kopertownicy.
4. W przypadku przekazywania większej ilości korespondencji do wysyłki, korespondencja ta, musi być posortowana i rozzielona ze względu na ilość stron, która powinna być zapakowana do jednej koperty.
5. Do korespondencji seryjnej, takiej jak:
 - a. faktury,
 - b. wezwania do zapłaty,
 - c. powiadomienia wysyłane do akcjonariuszy,
 - d. inne pisma mające charakter korespondencji seryjnej,przekazanej do wysyłki, należy dołączyć listę przekazanych do wysyłki dokumentów, ze wskazaniem adresata dokumentu i znaku identyfikującego dokument.
6. Korespondencje przekazywaną do wysyłki, należy złożyć w Dziale Administracyjno-Gospodarczym do godziny 12:30
7. Korespondencje seryjną przekazywaną do wysyłki, należy składać w Dziale Administracyjno-Gospodarczym do godziny 11:00.
8. Korespondencja i korespondencja seryjna złożona w Dziale Administracyjno-Gospodarczym po godzinach wskazanych w pkt. 5. i pkt. 6., zostanie wysłana w następnym dniu roboczym.
9. W przypadku przekazywania do wysyłki korespondencji, na którą nałożone są szczególne obowiązki w zakresie daty wysyłki, lub też w sytuacjach wyjątkowych tego wymagających, wysyłkę korespondencji należy uzgodnić z Działem Administracyjno-Gospodarczym telefonicznie, przed przekazaniem jej do wysyłki. Sytuacje takie muszą być wcześniej uzgodnione z Zarządem Spółki.

10. Korespondencja nie przygotowana do wysyłki w sposób określony powyżej, będzie zwracana przez Dział Administracyjno-Gospodarczy celem uporządkowania.
11. Dział Administracyjno-Gospodarczy prowadzi rejestr korespondencji wysłanej.

§ 2

1. Wysyłka korespondencji przekazywanej kontrahentowi za pośrednictwem poczty elektronicznej, realizowana jest przez Sekretariat Zarządu z adresu: sekretariat@rpwik.tychy.pl na zlecenie działu odpowiedzialnego za przygotowanie korespondencji.
2. Korespondencja przekazywana jest do Sekretariatu Zarządu w wersji elektronicznej.
3. W przekazanej korespondencji dział przygotowujący korespondencje wskazuje adresata.

§ 3

1. Korespondencja odbierana przez kontrahenta osobiści, składana jest w Biurze Obsługi Klienta (BOK) przez Dział odpowiedzialny za przygotowanie korespondencji.
2. Do odbioru osobistego przez kontrahenta, może zostać złożona korespondencja, której odbiór osobisty został uzgodniony z kontrahentem lub wynika on z procedur Spółki, lub też innych aktów prawnych.
3. Jeżeli korespondencja złożona w BOK, może zostać wydana kontrahentowi po spełnieniu przez niego określonych wymagań. Wymagania, te powinny być określone w informacji załączonej do złożonej korespondencji.
4. Przed przekazaniem korespondencji kontrahentowi, pracownik BOK powinien kontrahenta zidentyfikować na podstawie dokumentu tożsamości. Jeżeli kontrahent znany jest pracownikowi BOK, może dokonać jego identyfikacji bez konieczności żądania okazania dokumentu tożsamości.
5. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania kontrahenta, pracownik BOK odmawia wydania korespondencji, informując o tym fakcie, dział odpowiedzialny za przygotowanie korespondencji.

Rozdział III. Standaryzacja korespondencji wychodzącej ze Spółki.

§ 1

1. Korespondencja wychodząca ze Spółki, z zastrzeżeniem § 2, drukowana jest na papierze formatu A4, z zachowaniem następujących marginesów strony:
 - wewnętrzny margines 3,5 cm,
 - zewnętrzny margines 1,5 cm,
 - górny margines 2,5 cm,
 - dolny margines 2,5 cm,
2. Na papierze innego formatu może być drukowana tylko i wyłącznie korespondencja o naturalnie niestandardowym formacie, tj. mapy, projekty itp.

§ 2

1. Pierwsza strona pisma drukowana jest na papierze firmowym formatu A4.
2. Górnny i dolny margines pierwszej strony pisma, musi być dostosowany do papieru firmowego, na którym jest drukowana.

§ 3

Znak pisma umieszczany jest w lewym górnym rogu, pierwszej strony pisma i zbudowany jest zgodnie z następującym wzorem:

**symbol działu/inicjały pracownika/Lp. dziennik spółki/S.Id SOD/znak: dziennik podawczy
działu /rok**

gdzie:

symbol działu - symbol działu, który jest odpowiedzialny za przygotowanie korespondencji.
np. FK – dla Działu Księgowości i Finansów

inicjały pracownika - inicjały pracownika, który w ramach działu odpowiedzialny jest za przygotowanie korespondencji.
np. JT – dla Joanna Tuszyńska

lp. dziennik spółki - lp. dziennika Spółki, prowadzonego przez Dział Administracyjno-Gospodarczy. np. **60524** – dla korespondencji zaewidencjonowanej pod nr 60524 w dzienniku podawczym spółki, prowadzonym przez Dział Administracyjno-Gospodarczy.

S.Id SOD - Id SOD, numer sprawy przypisany do korespondencji w systemie SOD.
Numer sprawy jest tworzony automatycznie przez System Obiegu Dokumentów.
np. S.283456 – dla korespondencji związanej ze sprawą ID 283456.

**znak: dziennik
podawczy działu** - znak, który nadawany jest korespondencji w ramach działu odpowiedzialnego za przygotowanie korespondencji. W większości działów będzie to lp. dziennika podawczego działu, ale w zależności od zasad budowy znaku pisma, które są wdrożone w ramach poszczególnych działów, znak ten może przyjmować bardziej skomplikowaną formę.
np. 128 - dla znaku w ramach działu, który budowany jest na podstawie lp. dziennika podawczego działu.

rok - rok sporządzenia korespondencji

cały znak: **FK/JT/60524/S.283456/128/2014**

§ 4

1. Cała korespondencja wychodząca ze Spółki, znakowana jest kodem kreskowym wygenerowanym przez System Obiegu Dokumentu dla sprawy przypisanej do przygotowywanej korespondencji.
2. Kod kreskowy powinien być umieszczony na pierwszej stronie pisma, bezpośrednio pod znakiem pisma.

§ 5

Miejscowość i data pisma umieszczona jest w prawym górnym rogu pierwszej strony pisma i zbudowana jest zgodnie z jednym z dwóch następujących wzorów:

1. Tychy, dnia 10 grudnia 2014 roku

2. Tychy, dnia 10.12.2014 r.

§ 6

Dane adresowe odbiorcy pisma, muszą być umieszczone w polu tekstowym o wymiarach: szerokość 7,85 cm * wysokość 3,6 cm umieszczonym 4,7 cm od górnej krawędzi strony i 11,5 cm od lewej krawędzi strony.

§ 7

Wzór rozmieszczenia poszczególnych elementów nagłówka pisma, stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Zarządzenia.

Rozdział IV. Postanowienia końcowe

§ 1

Niniejsze Zarządzenie anuluje następujące Zarządzenia:

1. Zarządzenie nr 5/2015/FK z dnia 15.01.2015 r.
2. Zarządzenie nr 21/2007 z dnia 15.03.2007 r.
3. Zarządzenie nr 19/2007 z dnia 01.03.2007r.
4. Zarządzenie nr 37/2007 z dnia 02.07.2007.

§ 2

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

Otrzymuję:
Wszyscy pracownicy

PREZES ZARZĄDU
Dyrektor Naczelny

mgr inż. Krzysztof Załwowski

