**وظایف اداری و دفتری مسئول دفتر**

**مدرس: علی برزآبادی فراهانی**

فهرست مطالب :

**عنوان صفحه**

مقدمه 3

وظایف مسئول دفتر 6

وظایف اساسی مدیریت وسازمان 7

صفات لازم برای منشی 8

آیین نگارش 11

بایگانی 17

وظایف مسئول دفتر در تعیین وقت ملاقات 23

جلسات 26

منابع 27

**مقدمه**

انجام دادن برنامه های عظیم در سازمان های وسیع ایجاب می کند که اجرای عملیات به عهده افراد مختلف و متخصص سپرده شود.

اجرای این وظایف نیاز به تخصص دارد و فردی که این فعالیتها را هماهنگ، کنترل و هدایت می نماید و قدرت اخذ تصمیم دارد «مدیر» نامیده می شود.

از نظر واحدهای تولیدی مدیریت را ضمن وظایف نامبرده، هنر دستیابی به حداکثر کیفیت و کمیت فراورده با صرف حداقل هزینه کار می دانند.

به علت گسترش فعالیتها در سازمانها و تخصصی شدن فنون و دانش ها، هیچ نیرویی به تنهایی قادر نخواهد بود که نظارت و کنترل موثر در اداره امور حوزه مدیریت خود داشته باشد.

به همین لحاظ اهمیت تقسیم کار و وظایف که از اصول قاطع مدیریت به شمار می آید، اهمیت ویژه خود را حفظ کرده و خواهد کرد.

**یکی از مشاغل که یار و یاور و شاید نزدیکترین فرد با مدیر می باشد مسئولان دفاتر هستند.**

در زندگي اداري امروز كار مسئول دفتري جنبه فني و تخصصي پيدا كرده است، مسئول دفتري كاري بسيار دقيق و حساس است كه كمترين بي‌دقتي از طرف مسئول دفتر مي‌تواند باعث از بين رفتن حيثيت اداري يك سازمان و مديران آن شده و به علاوه ممكن است موقعيت مسئول دفتر را از هر جهت به خطر اندازد.

شرط موفقيت در اين شغل، تلاش زياد براي تكامل تمامي شخصيت، رسيدن به آگاهي سازنده براي شروع و ادامه هر كار، برخورداري از سرعت عمل در تصميم‌گيري به موقع و داشتن انعطاف و   
حسن‌ همكاري در امور است. از سوي ديگر ضروري است نقش واقعي شما در قالب توقعاتي كه سازمان از شما دارد مشخص شود. شناخت اين نقش بستگي به اين خواهد داشت كه بدانيد اصولاً سازمان چيست و نهايتاً در مقابل انتظارات سازمان و برآورده كردن آنها چگونه و از چه راهي مي‌توانيد مهارت‌هاي فردي و حرفه‌اي خود را افزايش دهيد.

**مسئول دفتر چه كسي است؟**مسئول دفتر شخصي است كه كليه امور مربوط به دفتر زير نظر او انجام مي‌گيرد و بايد اين فرد از نحوه و ميزان پيشرفت انجام امور محوله به كاركنان اطلاع داشته باشد تا امور مربوط به دفتر با نظم و ترتيب انجام پذيرد و در صورت نياز مدير بتواند اطلاعات مورد نظر در خصوص وظايف محوله به همكاران يا غيره را در اختيار او قرار دهد.

**بنابراين به طور خلاصه مي‌توان گفت امور دفتري:**

بهترين وسيله و ابزار برقرار كننده ارتباط‌هاي داخل و خارج سازمان مي‌باشد.  
وسيله‌اي است جهت حفظ و نگهداري اسناد و مدارك سازماني.  
وسيله و ابزار كار در سازمان است.  
نشان دهنده ميزان فعاليت‌هاي مكاتبه‌اي سازمان است كه آمار و كاركرد آنها را نشان مي‌دهد.  
وسيله‌اي جهت پاسخ‌گويي مراجعان سازمان، اعم از ارباب‌رجوع مديران و كاركنان سازمان مي‌باشد.وسيله‌اي است براي جلوگيري از تكرار و تداخل مكاتبات اداري سازمان.  
وسيله هماهنگ كننده انجام امور مكاتبات بين واحدهاي سازمان و ديگر سازمان‌ها با يكديگر است.  
مجموعه اقدام‌ها و عملكردهايي است كه منجربه دريافت، ثبت و توزيع مكاتبه مي‌شود.

**تعريف اداره و وظايف آن**

اداره عبارتست از همكاري مشترك افراد براي مقاصد مشتركي كه در پيش رو دارند.  
سازمان مجموعه‌اي است از ارتباطات متقابل ميان افرادي كه براي رسيدن به اهداف خاصي آنرا ايجاد كرده‌اند كه خود آن اهداف اساسي ايجاد سازمان بوده است.

با توجه به تعاريف بالا، وجود هدف مشترك ميان افراد يك سازمان يا اداره و ارتباط متقابل اين افراد ايجاب مي‌كند كه فعاليت‌هاي جهت يافته براي تحقق هدف مشترك تابع اصول خاصي باشند و به طرزي منظم و منطقي تقسيم شوند.  
اگر سازمان بخواهد با موفقيت انجام وظيفه كند بايد همواره از يك مديريت خوب در جهت هماهنگ كردن فعاليت‌هاي سازماني بهره‌مند باشد. از سوي ديگر اجراي عمليات سازماني مستلزم پذيرش مسئوليت‌هايي است كه بسته به نوع مسئوليت، اختيارات خاصي هم دارد و حدود اختيارات و ميزان آن منشاء به وجود آمدن سلسله مراتب سازمان‌هاست كه بدين ترتيب سطوح سازماني مشخص و روشن مي‌شوند.

**ساختار سازماني**  
ساختار سازمان نمودار روابطي است كه بين اجزاي آن وجود دارد. سطوح سازمان در ارتباط با يكديگر به طور عادي به صورت هرمي است كه قاعده آن سطح كاركنان اجرايي و راس هرم در واقع نمايش دهنده سطح مديريت بالاي سازمان است.  
موقعيت مسئولين دفاتر در سازمان

مسئول دفتر به منزله عاملي مهم و غير قابل انكار براي مدير در تسهيل كارهاي اداري است. در سازمان‌هاي بزرگ ممكن است براي سرعت بخشيدن به كار مسئولين دفاتر بخصوص مسئول دفتر رئيس سازمان يك يا چند تايپيست در اختيار او بگذارند. در اين حالت كار مسئول دفتر مي‌تواند نظارت و سرپرستي كارهاي مهمتر باشد، مثلاً نامه‌هاي رسيده را پس از ورود به دفتر به منظور رساندن به اطلاع مدير مربوطه در كارتابل قرار دهد، با اشخاصي كه به ملاقات مدير مي‌آيند روبرو شده و براي آنان وقت ملاقات تعيين كند، نامه‌هاي تايپ شده را جهت امضاي رئيس آماده و ويرايش كند. پرونده‌هاي محرمانه را در فايل مخصوص با در نظر گرفتن اصول بايگاني نگهداري كند، پاسخ‌گوي تلفن‌ها باشد، پيغام‌ها را براي مدير ثبت نموده و به اطلاع وي برساند، نامه‌هايي را كه نياز به پيگيري دارند پيگيري كند و ...

با توجه به موارد فوق و وظايف سنگيني كه مسئول دفتر در سازمان به عهده دارد، وي كسي است كه مستقيماً با مديران و سايرين در ارتباط بوده و از تمام اسرار و اهداف سازمان مطلع است

. بنابر آنچه كه توضيح داده شد مسئول دفتر بايد به موقعيت حساس خود در سازمان واقف باشد و وظايف محوله را به بهترين شكل انجام داده و در حفظ اسرار سازمان بكوشد. به طور كلي براي كسب موفقيت، لازم است مسئول دفتر فروتن، با شهامت و منظم بوده، و از سرعت عمل در تصميم‌گيري به موقع و حس همكاري و انعطاف‌پذيري به اندازه كافي بهره‌مند باشد.

**وظايف مسئول دفتر**  
مهمترين وظايف مسئول دفتر عبارتند از:  
بايگاني مكاتبات و اسناد خصوصي يا محرمانه اداري  
دريافت و تفكيك و دسته‌بندي نامه‌هاي پستي   
توانايي در استفاده از تلفن و ارتباط صحيح با طرف مكالمه  
تعيين قرارهاي ملاقات و نگهداشتن و يادداشت اين اوقات  
تنظيم پاسخ مكاتبات از طريق دريافت پيش‌نويس تهيه شده يا دستورات شفاهي  
تايپ كليه مكاتبات اداره مربوطه  
حسن برخورد با مراجعين و ارتباط صحيح با آنها  
انجام وظايف عادي اداري بدون نياز به سرپرستي  
جمع‌آوري اطلاعات لازم براي گزارش‌ها و سخنراني‌ها   
ثبت پيغام‌هاي تلفني مدير مربوطه  
انجام بايگاني كليه سوابق مربوطه در جايي مناسب  
پيگيري نامه‌هاي ارجاع شده توسط مدير به ديگران  
يادآوري جلسات، قرارهاي ملاقات و اولويت‌نامه‌ها و كارهاي در دست اجرا  
تهيه يك «چك ليست» براي كارهاي در دست اجراء براساس اولويت‌بندي و پيگيري به موقع آنه

**وظایف ا سا سی مدیریت و سر پرستی**

اهم وظایف مدیر عبارت از :

**ا لف : برنامه ریزی**

برنامه ریزی یعنی از پیش تصمیم گرفتن در مورد این که چه کاری ، چگونه و درچه زمانی انجام شود چه کسی ، با چه امکاناتی آن را انجام دهد . در برنامه باید روش اجرای عملیات تعیین شود

ب **: سازمان دهی**

سازمان دهی موضوعات ذیل را دربر می گیرد:

* + تعیین فعالیت های که برای رسیدن به هدف ضروری است.
  + دسته بندی این فعالیت ها در بخش های مختلف سازمان
  + واگذار کردن اختیار برای فعالیت ها به هریک از مدیران

فراهم آوردن هماهنگی فعالیت ها ، اختیارات و ارتباطات در خطوط عمودی و افقی سازمان

ج **) به کار گماردن نیروی انسانی**

عبارت است از پر کردن و نگه داشتن جایگاه های شغلی در ساخت و تشکیلات سازمان

**رهبری :** یعنی نفوذ کردن در مردم تا آن ها با خواست و شوق باطنی و با انگیزه برای کسب هدف های سازمان ، به فعالیت مشغول شوند .

**ه : نظارت**

نظارت یعنی اندازه گیری کوشش های پرسنل و زیر دستان برای کسب اطمینان از اجرای صحیح برنامه های از پیش تعیین شده ، نظارت در حقیقت سنجیدن نتیجه کارکرد با انتظارات و هدف هاست و هم چنین نشان دادن نکاتی که ممکن در آن انحرافاتی وجود داشته باشد .

**موقعیت مسئول دفتر در سازمان**

منشی به منزله کمک بزرگ و غیر قابل انکاری برای کارفرما در تسهیل کارهای اداری است .کارمنشی می تواند نظارت وسرپرستی کارهای مهمتر باشد ،منشی،کسی است که مستقیما با روسا وسایرین در ارتباط بوده و منشی ها معرف مدیریت وسازمان خود هستند و نوع برخوردآنان نه تنها نشانگرشخصیت خودشان است بلکه نشانه محیط صمیمی حوزه ومدیریت نیز محسوب می شود.

اواز تمام اسرار و اهداف سازمان مطلع است .وباید به موقعیت حساس خود در سازمان واقف باشند و وظایف محوله را به نحو احسن انجام دهد و در حفظ اسرار سازمان بکوشد

.به طور کلی برای کسب موفقیت ،لازم است منشی فروتن ،با شهامت و منظم بوده ،و از سرعت عمل در تصمیم گیری به موقع وحس همکاری و ا نعطاف پذیری به اندازه کافی بهره مند باشد.

3-**صفات لازم برای مسئول دفتر**

و**ضع ظا هری**

رعایت اصول نظافت وپاکیزگی از نکات بسیار مهم است که در نظر گرفتن آن برای هر کارمند جه در محیط کار و جه در سایر مواقع لازم و ضروری است .

وضع ظاهری منشی اولین عاملی است که که دیگران مبنای قضاوت اولیه خود را بر آن قرار می دهند ،چه بسا دارابودن آرا مش و ملایمت در برخورد با دیگران ،طرز تکلم خوب و معلومات کافی نتواند اثری را طرز لباس پوشیدن نامناسب به جای گذاشته بر طرف کند استفاده از لباس ساده ،داشتن چهره گشاده،نظافت دست و صورت ،از عوامل مهمی است که موجب جلب احترام دیگران می شود .

**اعتماد به نفس**

یکی از خصوصیات بارز منشی ،اعتماد به نفس وخودداری وقدرت تطبیق دادن خود با محیط است .کسی که اعتماد به نفس ندارد از معاشرت با دیگران دوری می جوید واز هرگونه تغییر چه درمحیط کار ،وچه در زندگی شخصی خود وحشت دارند . اعتماد به نفس و قدرت سازگاری با موقعیت های متفاوت بدون بروز هر گونه اضطراب ونگرانی سبب می شود شخص در مواجهه با دیگران راحت تر عمل کند وبه آسانی خود را با اشخاص جدید از طریق نشان دادن علاقه به مشکلا ت آنهاوفق دهد.

**شخصیت**

شخصیت به عواملی گفته می شود که در دیگران اثر مطلوب بر جای می گذارد ،مانند داشتن حس همکاری .وحسن سلیقه،اجتماعی ومبتکربودن ،بدون تظاهر به فکر دیگران بودن بهترین راه برای جلب صمیمیت و ابراز شخصیت است.داشتن وجدان اخلاقی ،مردم داری ،رعایت آداب معاشرت وتوانایی درایجاد رابطه های مناسب با اطرافیان ازویژگی های شخصیت سالم به شمار می رود

**حس همکاری وحسن سلیقه**

کارهای یک سازمان،زمانی به بهترین نحو پیشرفت می کند که دوستی و همکاری بین کارکنان برقرار باشد.در اختیار قرار دادن اطلاعات مورد نیاز کارمندان، ورعایت نزاکت واحترام ،نقش مهمی را در سازمان دارا است .

**حافظه:**  حافظه عبارتست از نگاهداری وقایع گذشته ویادآوری آن در مواقع لزوم .حساسیت شغل مسئول دفتر ایجاب می کند که از حافظه ی خوبی برخوردار باشد.بهترین معیار هوشیاری درکار ،داشتن قدرت درک تشخیص اولویت ها و پی گیری دستور العمل های کتبی ویا شفاهی است.ه وحضورذهن

**رازداری و ومتعهدبودن** seccret است که از اصل scccretary منشی ترجمه کلمه به معنی محرمانه گرفته شده است بنابراین کلمه منشی به معنی رازدار کسی است.معتمد یا امین کسی است که قابل اعتماد،سرنگه دار،وظیفه شناس ،درستکارودقیق باشد.از آنجایی که اکثریت کارها از طریق منشی به مدیریت ارجاع می شود،بنابراین منشی از طریق مطالب پرونده ها وبرنامه ها،شنیدن مذاکرات تلفنی،شرکت درجلسات کنفرانس ها،از نکاتی مطرح می شود که نه در محیط کار ونه در خارج از اداره حتی با نزدیکان خود نباید آنها را بازگو کند.. افشای یکی از اسرار ،ممکن است سازمان به ورشکستگی کشیده شود.یکی ازمهمترین صفاتی است که یک منشی باید داشته باشد.

**قدرت تصمیم گیری و ا بتکار**

ابتکار عبارت است از طرح نقشه واجرای آن وبهترین وسیله .ا بتکار ونوگرایی منشی وکارمندان دریک سازمان،مدیران را در حل مشکلات یاری کرده وامکان ترقی آنان را در موسسه فراهم می آورد.ابتکار،باعث افزایش تحرک ودقت می شود .

**صمیمی وخوشروبودن**

دوست داشتن اطرافیان ،نشان دادن عواطف انسانی ،خوشرو ودرعین حال جدی بودن ،اعتقاد به اصل برابری،تواضع وفروتنی،از ارکان مهم موفقیت ورضایت خاطر به شمار می رود

**وقت شناسی و ا نضباط در کار**

یک منشی موظف است زودتر از مدیر در سر کار حاضر و دیر تر از دیگران محل کار خود را ترک کندتا بتواند وظایف خود را به موقع انجام دهد . .فعالیت کار منشی باید به روز با شد.کار امروز را به فردا افکندن روش درستی نیست وباعث می شود کارهای روی هم انباشته شده ودر نتیجه کارها به موقع وصحیح انجام نگیرد.

**4-روا بط ا داری**

از آنجا که دامنه روابط یک منشی به لحاظ شرایط خاص کاری بسیار گسترده است وبا افرادی در سطوح مختلف وشرایط متفاوت در ارتباط است،بنابراین رفتارها نیز ویژگی های خاصی را ایجاب می کند که در قسمت ذیل به طور خلاصه به آن اشاره می شود

**روابط با مدیر**

منشی یا سرپرست باید به عنوان اولین قدم ،مدیر خود را بشناسد.اگر مدیر او از افراد پر تحرک وپر انرژی است،مسلما مسئول دفتر هم باید مانند او از تحرک کافی برخوردار باشد.ویا.ممکن است مدیر بسیار موشکاف و وسواسی باشد،در این صورت هر چه سرپرست دقیق تر باشد او راضی تر خواهد بود.

**روابط با همکاران**

از آنجایی که یک مسئول دفتر با همکاران وارباب رجوع بیشتری در ارتباط است

- هم گام شدن با دیگران یکی ازراه های ایجاد ارتباط موثر است برای رسیدن به این منظوربا روحیه شاد و با زبان مناسب صحبت کردن موفقیت شما را تضمین می کند.

**آیین نگارش**

**نامه های اداری**

نامه های اداری به گونه های زیادی در سازمانها رایج می باشد . مهمترین نوشته های اداری که در حال حاضر از کاربردی موثر در سازمانها برخوردار می باشند عبارتند از : نامه ، گزارش یادداشت ، بخشنامه ، صورت جلسه ، حکم ، دستورالعمل ، آئین نامه ، اساس نامه ، انواع صورتحساب و دفاتر مالی اداری .

**شناخت نامه های اداری**

**نامه در مفهوم کلی به معنی نوشته و در عرف اداری عبارتست از :**

هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ارتباط در داخل یا خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد اصطلاحاً نامه اداری نامیده میشود .

**مشخصات نامه های اداری**

نامه های اداری دارای مشخصات ویژه ای است که آنرا از سایر نامه ها متمایز می سازد .

ویژ گی هایی که باعث مشخص شدن نامه های اداری می شوند عبارتند از : شماره ، تاریخ ، عنوان واحد گیرنده ، عنوان واحد فرستنده ، موضوع نامه ، نام و عنوان امضاء کننده نامه و سرانجام امضای نامه بوسیله ی شخص صلاحیت دار . فقدان هر یک از موارد فوق باعث می شود نامه از جنبه ی اداری خود خارج گردد .**اجزا و ارکان نامه های اداری**

هر نامه اداری حداقل از پنج قسمت به قرار ذیل تشکیل می شود .

- سرلوحه

- عناوین گیرنده ، فرستنده و موضوع نامه

- متن نامه

- امضای نامه

- گیرندگان رونوشت

پنج قسمت تشکیل دهنده نامه در حقیقت ارکان نامه های اداری می باشد چرا که با نبود هر یک از آنها نامه از اعتبار افتاده و حالت رسمیت خود را از دست می دهد ،

**سرلوحه**

سرلوحه نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است . در وزارت خانه ها و موسسات دولتی ، آرم جمهوری اسلامی ایران ، نام وزارت خانه ، نام موسسه یا سازمان ، شماره ، تاریخ و پیوست می باشد برخی از سازمانهای وابسته به دولت ، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می کنند .

**عنوان های گیرنده ، فرستنده و موضوع**

**الف – عنوان گیرنده نامه :**

منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص ، مقام سازمانی ، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود . عنوان گیرنده با کلمه به مشخص می شود .

**ب – عنوان فرستنده نامه :**

منظور از فرستنده نامه عبارت است از شخص ، مقام سازمانی یا واحد سازمانی که نامه از طرف آن نوشته می شود . بیان کننده ی عنوان فرستنده نامه کلمه « از » می باشد .

**ج – موضوع نامه**

منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد . موضوع نامه با کلمه « موضوع » مشخص می گردد .

**متن نامه :**

متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود در حقیقت هدف نامه است متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چند بند « پاراگراف » تهیه و تنظیم گردد .

امضای نامه

رکن اساسی هر نامه امضاء آن می باشد نامه بدون امضاء سندیت ندارد و نمی تواند در جریان کار اداری قرار گیرد بنابراین مسئولیت نهایی هر نامه با فرد یا مفاد سازمانی است که نامه به وسیله وی امضاء می شود . در اینجا منظور از مشخصات امضاء کننده ، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می کند .

**نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن نامه نوشته می شود .**

**گیرندگان رونوشت :**

منظور از گیرندگان رونوشت ، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه به عنوان آنها صادر گردد . گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت رونوشت به مشخص می گردد .

**نامه های اداری از نظر سطوح ارتباطی**

نامه های اداری از نظر سطوح ارتباطی در سازمان ها و ادارات اعم از بخش دولتی و یا بخش خصوصی به دو گروه عمده ، نامه های داخلی و نامه های خارجی تقسیم می گردد .

**نامه های داخلی :**

نامه های داخلی به مکاتباتی اطلاق می گردند که در داخل سازمان بین واحد های مختلف جریان داشته که اهم آنها به این شرح است .

- نامه بین دو داحد هم سطح

- نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر

- نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر

- نامه از طرف کارمند به عنوان یک واحد

- نامه از طرف یک واحد سازمانی به کارمند

نظر به اینکه انواع نامه های یاد شده از نظر سطوح ارتباطی و موضوع کاملاً روشن می باشد دیگر به توضیح بیشتر نیاز نداشته و تنها به ذکر انواع آنها اکتفا می گردد .

**نامه های خارجی**

نامه های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می شود اطلاق میگردد .

مراحل تهیه نامه های اداری

پیش از آنکه نامه نوشته شود یا دستور نوشتن صادر گردد ، لازم است با طرح سئوالات ذیل ضرورت نگارش نامه محرز گردد .

- آیا می توان به جای نوشتن ، از وسایل دیگر ایجاد ارتباط استفاده شود ؟

- آیا نوشتن نامه سریعترین و مطمئن ترین وسیله ارتباط می باشد ؟

- آیا هزینه و زمانی که صرف تهیه نامه خواهد شد ، نوشتن آن را ایجاب می کند ؟

بدیهی است پس از تجزیه و تحلیل پاسخ ها ، مشخص خواهد شد که نامه بایستی نوشته شود .

**نگارش مقدماتی ( تهیه پیش نویس )**

پس از آنکه نگارش نامه محرز گردید ، مهمترین مرحله یعنی تهیه و تنظیم نامه آغاز

می گردد . تهیه پیش نویس نامه پایه و اساس نامه و در حقیقت طی کامل مراحل نگارش آن از ابتدا تا پایان کار می باشد .

تعیین چارچوب کار و تنظیم فهرست مطالب

در این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد که در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی نامه در این مرحله آماده می شود .

تدوین نامه :

اصولی که در این فصل عنوان گردیده است فقط از نظر رعایت ضوابط نامه نگاری بوده و همچنانکه گفته شد هر کسی که اقدام به نگارش نامه می نماید بایستی به دستور زبان تسلط کامل داشته که این امر در سطوح مختلف تحصیلی و به فراخور حال به فراگیری آن پرداخته شده است .

تنظیم نامه :

به طور کلی هر نامه دارای سه قسمت متمایز از یکدیگر می باشد . این سه قسمت که در تمام مکاتبات اداری وجود دارد به قرار ذیل است .

- مقدمه

- پیام اصلی

- اختتام مطلب و نتیجه گیری

مقدمه : در فرهنگ زبان فارسی مقدمه ، یعنی آغاز و اول هر چیز که در نامه های اداری نویسنده موضوع مورد نظر را به شکل کلی عنوان می نماید .

پیام اصلی : منظور از پیام اصلی همان مطلبی است که در مقدمه بشکل کلی و بسته عنوان گردیده است . این قسمت با اهمیت ترین بخش نامه می باشد و موفقیت یا عدم موفقیت نگارنده نامه در گرو تنظیم و تدوین همین قسمت از نامه می باشد .

اختتام و نتیجه گیری : نامه های اداری ممکن است به گونه های مختلف پایان پذیرد ولی آنچه در پایان نامه بیشتر به چشم می خورد نشان دهنده اهمیت آن و ترغیب اقدام کننده به انجام درخواست و ارسال پاسخ است . از طرفی بهتر است در نامه های جوابیه چه مثبت و چه منفی . موضوع کاملاً مشخص گردد و از به کار بردن کلمات مبهم و چند پهلو خودداری شود .

**اصول وفنون بايگاني**

**بخش اول: فنون بايگاني Filling Operations**

الف: بايگاني را فن طبقه‌بندي، تنظيم، حفظ و نگهداري اسناد و مدارك گويند، بنحوي كه بتوان با سرعت و سهولت و اطمينان و با درنظر گرفتن توسعه‌پذيري به سند و مدرك موردنياز دسترسي پيدا نمود.

در اين تعريف جامع از فن بايگاني به اصطلاحات و مفاهمي برخورد مي‌شود كه لازم به توضيح است.

**1- طبقه‌بندي (Indexing (classifying) The Records)**

عبارت است از دسته‌بندي اسناد و مدارك به گروههايي كه داراي وجه مشترك بوده و بتوان بعداً با توجه به اين وجه اشتراك از آنها استفاده نمد.

- عامل اصلي طبقه‌بندي در اسناد و مدارك، استفاده از يك روش مدون بايگاني است كه در نهايت باعث كدگذاري پرونده‌ها مي‌شود.

- مفهوم ديگر طبقه‌بندي عبارتست از دسته‌بندي اسناد و مدارك در يك موضوع و يا اسم خاص كه وجه مشترك اسناد بوده و در اين حالت ما به ابزاري دسترسي پيدا خواهيم نمود كه نام آن «پرونده» است.

**2- تنظيم (Arrangement of The Records)**

مفهوم تنظيم كه مرتب و منظم بودن است در بايگاني عبارت است از تقدم و تأخر اسناد

اين عمل مانند هر وظيفه‌اي در سازمان ميبايستي شامل نظم خاص خود باشد.

براي مثال تنظيم مي‌تواند شامل موارد زير گردد.

الف – اسناد هر پرونده نظم و ترتيب تاريخي داشته باشند.

مثل:

اسناد مختلف پرونده كارگزيني يك فرد شاغل:

ب – اسناد و مدارك در مواردي ميبايستي نظم شماره داشته باشند.

مثال:

- پرونده يك وام گيرنده در نظام بانكي

- پرونده اسناد سجلي افراد در سازمان ثبت احوال

- چيدن پرونده‌ها در قفسه‌ها براساس روش كدگذاري مدون نيز تنظيم خواهد بود.

- انتخاب رنگ‌هاي مختلف پوشه‌هاي بايگاني نيز شامل تنظيم مي‌شود.

3- حفظ و نگهداري (Keeping the records)

عبارتست از ضبط اطلاعات دريافتي (نامه‌هاي وارده) و يا اطلاعات ارسالي (نامه‌هاي صادره) كه در نهايت تبديل به اسناد شده‌اند و به منظور استفاده در زمان حال و بخصوص زمان آينده.

معمولاً اسناد و مدارك در بايگاني به اين علت نگهداري مي‌شوند كه در آينده بشر به اطلاعات گذشته نياز دارد و اين اسناد هستند كه اينگونه اطلاعات را به آيندگان منتقل مي‌نمايند.

عمل نگهداري مي‌تواند بوسيله ابزارهاي كاربردي بايگاني صورت پذيرد.

مثال:

- انواع دفاتر بايگاني

- انواع فرم‌ها و كارت‌هاي بايگاني

- انواع قفسه‌ها و ابزارهاي پيشرفته‌اي چون «كامپيوتر)

4**-صفات و ويژگي‌هاي بايگاني:**

الف – سرعت

يعني دسترسي به اسناد و مدارك موردنياز در حداقل زمان ممكن.

ب – سهولت:

يعني انتخاب روش مناسب براي طبقه‌بندي اسناد با توجه به كميت (تعداد پرونده‌ها) وكيفيت اسناد و مدارك (اسناد موضوعي يا اسناد اسمي) و قابليت فهم و درك بودن روش انتخاب شده براي كاركنان بايگاني.

پ – اطمينان:

يعني جلوگيري از اعمال سليقه‌هاي شخصي در امور بايگاني و بكارگيري قواعد و روشهاي مدون بايگاني از آغاز تا انتها بنحوي كه محل دقيق سند شناسائي گردد.

ت – توسعه‌پذيري:

يعني انتخاب روش مناسب بوسيله كارشناس مديريت اسناد براي وضعيت موجود بايگاني و درنظر گرفتن گسترش و افزايش اسناد و مدارك و پرونده‌هاي سازمان در آينده.

**آرشيو**

عبارت است از مجموعه اسناد و مداركي كه براساس قانون ارزش نگهداري دائمي و هميشگي داشته باشند:

**انواع بايگاني (جا و مكان)**

چون يكي از مفاهيم لغت و واژه بايگاني نيز، بيان جا و مكان و بعبارتي واحدي در سازمان‌ها مي‌باشد كه مسئوليت حفظ و نگهداري اسناد و مدارك مؤسسه را عهده‌دار است، لذا مي‌توان از نظر محل استقرار آن در سازمان‌ها به سه گونه تقسيم‌بندي گردد:

الف – پرونده جاري (Current Files)

منظور پرونده‌اي است كه در جريان اقدام اداري قرار داشته و كاربرد و استفاده اين پرونده در سازمان جنبه استمرار و مستمر داشته باشد.

مثال:

- پرونده درخواست وام

- پرونده فرد شاغل در سازمان

ب – پرونده نيمه جاري (Semi – Current – Files)

منظور پرونده‌اي است كه جريان اقدام اداري آن به پايان رسيده و اين پرونده بمنظور استفاده در آينده نگهداري مي‌گردد.

يعني اينكه براساس ضرورتي و يا به صورت گهگاه مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

مثال:

- پرونده وام پرداخت شده

- پرونده فرد بازخريد شده در سازمان

پ – پرونده راكد (Non – Current Files)

منظور پرونده‌اي است كه بعلل گذشت زمان و رعايت موارد قانوني، كاربرد و استفاده آن از نظر سازمان و مؤسسه دارنده و قانون، بكلي بپايان رسيده است.

مثال:

- پرونده وام مستهلك شده

- پرونده فوت شده فاقد وارث قانوني

جمع‌بندي

مجموعه پرونده‌هاي جاري را «بايگاني جاري»، مجموعه پرونده‌هاي نيمه جاري را «بايگاني نيمه جاري» و مجموعه پرونده‌هاي راكد را «بايگاني راكد» گويند.

بخش سوم : پرونده (File – Dossier)

الف – تعريف

پرونده عبارتست از مجموعه اسناد و مداركي كه داراي وجه اشتراك خاص بوده و اين اسناد و مدارك در يك پوشه و با رعايت اصول تشكيل پرونده، تنظيم و حفظ و نگهداري گردند.

اين وجه اشتراك خاص مي‌تواند يك «موضوع» و يا يك «اسم» باشد. (تا چند دهه قبل به جاي واژه از لفظ فرنگي آن يعني «دوسيه» استفاده مي‌شده است.)

بايگاني داراي دو گروه پرونده خواهد بود:

1- پرونده‌هاي موضوعي (Subject Indexing of Records)

2- پرونده‌هاي اسمي (Name Indexing Records)

ب – اصول تشكيل پرونده

بمنظور تشكيل هر پرونده در بايگاني علاوه بر وسايل و ابزارهاي ضروري كه در بخش وسايل و ابزارهاي بايگاني به آنها اشاره خواهد شد، در درجه اول وصول سند به بايگاني است.

چنانچه سندي به بايگاني تحويل گردد (نامه‌هاي وارده و يا نسخ نامه‌هاي صادره سازمان)، مسئولين بايگاني با كنترل اسم و يا موضوع سند (پرونده‌هاي اسمي – پرونده‌هاي موضوعي)، چنانچه در بايگاني قبلاً سابقه وجود داشته باشد، سند وصولي را در همان پرونده مربوطه ضبط خواهند نمود.

در غيراينصورت مبادرت به تشكيل پرونده ميگردد.

چون پرونده به عنوان يكي از ابزارهاي مهم هر سازمان سالها كاربرد و استفاده خواهد داشت لذا ميبايستي از قواعد معين و صحيح برخوردار باشد كه اين قواعد را اصول تشكيل پرونده مي‌گو.يند كه عبارتند از:

1- تعيين عنوان پرونده (عنوان موضوعي – عنوان اسمي) منظور مفهوم و يا يك اسم مي‌باشد كه رونده بدان شناخته خواهد شد.

در شكل صحيح اين عنوان روي برچسب الصاقي به پوشه پرونده و يا برآمدگي بعضي پوشه‌‌هاي خاص نوشته مي‌شود. (پوشه‌هاي لبه‌د ار) = (Folder Tabs)

2- تعيين كد پرونده كه بر اثر عمليات طبقه‌بندي پرونده‌هاي بايگاني و با استفاده از يكي از روش‌هاي مدون بايگاني و بوسيله مسئول با تجربه و درنظر گرفتن تعداد و يا موضوع و يا اسم پرونده‌هاي مشخص و به آن تخصيص داده مي‌شود. (بحث كدگذاري در اصول بايگاني و روشهاي طبقه‌بندي و سيستم‌هاي بايگاني)

3- از هر سند فقط يك نسخه در پرونده نگهداري گردد.

چون تعداد اسناد مشابه و يا نسخ اضافي و يا پيش‌نويس نامه‌هاي صادره كه نسخه بايگاني (File Copy) دارند باعث قطور شدن بيهوده پرونده مي‌گردد.

4- رعايت نظم و ترتيب اسناد از ابتداي پرونده تا انتهاي آن كه بهترين روش رعايت نظم تاريخ اسناد و مدارك بخصوص تاريخ ثبت‌نامه‌هاي وارده و صادره هر پرونده است.

5- در صورتي كه تاريخ اسناد و مدارك نامعلوم و يا مشابه باشد، تقدم و تأخر كاربردي سند در پرونده رعايت شود.

6- پيوست و ضمائم هر نامه همراه سند در پرونده ضبط گردد.

چون پيوست‌ها مكمل اطلاعات نامه هستند.

7- در صورتي كه پيوست و ضمائم نامه‌ها قابل نگهداري در پرونده نباشد (مثل اشياء و يا ضمائم داراي حجم زياد و يا وزن زياد و تعداد زياد) ماهيت آنها تبديل به سند شده و در پرونده ضبط گردد (مثل رسيد كتابهاي واصله كه به كتابخانه تحويل شده و از آن رسيد اخذ ميگردد).

8-برگ شماري اسناد هر پرونده از آغاز تشكيل آن كه به منظور كنترل اسناد و مدارك و جلوگيري از دخل و تصرف در اسناد پرونده مي‌گيرد (اطلاعات بيشتر در محاسن برگ شمارة ذيل توضيح 1 ذكر گرديده‌اند).

9-هر پيوست مانند يك سند و با رعايت نظم و ترتيب وصول اينگونه اسناد برگ شماري گردند.

10- تعداد اسناد و مدارك هر پرونده با توجه به ظرفيت پوشه موجود حداكثر 150 برگ باشد.

11- در صورتي كه تعداد اسناد و مدارك هر پرونده بيش از مقدار فوق باشد، براي هر 150 برگ بعدي يك جلد به تعداد جلدهاي پرونده افزوده گردد (به توضيح شماره 2 مراجعه شود)

12- استفاده از فرم‌ها، برگه‌ها، كارت‌ها و يا اوراقي كه جهت هر پرونده در صورت ضرورت نياز مي‌باشد.

**وظایف مسئول دفتردرارتباط باتعیین وقت مناسب برای ملاقات بامدیر**

نکاتی که مسئول دفتردراین ارتباط بایدموردتوجه قراردهدعبارتنداز:

-یادداشت نام.نام خانوادگی وعنوان سازمانی(درصورت امکان)وتعیین تاریخ.ساعت.وموضوع ملاقات وثبت ان درفرم فهرست ملاقات کنندگان

- درصورت موافقت مدیراطلاع به درخواست کننده ملاقات ویاداوری مجددتاریخ وساعت ملاقات به وی

ارایه لیست جهت نظرخواهی مدیروموافقت باملاقات کننده -

- ارایه اطلاعات لازم درباره موضوع موردبحث ملاقات کننده وتهیه اطلاعات موردنیازمدیردراین زمینه

- حداکثرمدت ملاقات معمولا**15**دقیقه است مگراینکه مدیرتمایل به ادامه مدت ملاقات داشته باشد

- منشی ویامسئول دفترموظف است پس ازپایان ساعت تعیین شده به نحوی مراتب رابه ملاقات کننده اطلاع دهد (شیوه ی این کاربستگی به مهارت وهمکاری مدیربامنشی خواهدداشت).

- درصورت لغوملاقات ازطرفین.مراتب بایدبلافاصله به اطلاع ملاقات کننده ویامدیر برسد.

- ملاقات کارکنان حوزه مدیریت برای انجام کارهای جاری نیازبه وقت قبلی ندارد.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **کار های ضروری** | | | | | |
| **شماره ردیف** | **نام ونام خانوادگی متقاضی ملافات** | **سمت محل کارو تلفن** | **موضوع ملافات** | **تاریخ وساعات ملافات** | **سایر اطلاعات** |
|  |  |  |  |  |  | |

**تغییرقرارملاقات**

ممکن است به دلیل پیش امدن حوادثی طرفین ملاقات نتوانندیکدیگر راملاقات کنند.دراین صورت لازم است که کلیه وقت ملاقاتها راتغییردادویاحتی بعضی ازانها رالغوکرد.

بنابراین لازم است کلیه افرادبه وسیله تلفن ازجریان آگاه شوندودرصورت امکان وقت دیگری راتعیین کردویاتعیین وقت رابه آینده موکول کرد.چه بسا که دراخرین دقایق ممکن است تصمیم گرفته شودکه ملاقاتی لغو شوددرصورت مواجه شدن باناراحتی افراد نهایت کوشش رابرای موجه نشان دادن موقعیت به کارببرید.

**ردکردن تقاضای ملاقات**

عده ای از مراجعان صرفابه این دلیل که فکرمی کنندروساهمیشه مشکل آنهارابهتروسریعترمرتفع میکنندازمراجعه به اشخاص دیگرامتناع می ورزند.می توانیدیکی ازچندروش زیررابرای قانع کردن شخص مراجعه کننده انتخاب کنید.

--ازمراجعه کنده بخواهیدمقصودش رادریک نامه به عنوان رئیس بنویسد وازاوتقاضای ملاقات کند.

--شماره تلفن وآدرس اورابگیریدواورامطمئن سازیددرصورتی که رئیس مربوطه وقت دادبه او تلفن خواهیدکرد.

--درغیراین صورت بایدبطورصریح به مراجعان مزاحم تذکرداد که دیدن شخص موردنظرشان میسرنیست وازانهاخواست که بیشتروقت خودراتلف نکنند.

**وظیفه منشی درارتباط بااصول تنظیم جلسات عبارتنداز:**

**تنظیم جلسات:**

**الف: قبل از تشکیل جلسه**

- ارسال دعوتنامه به افرادی که باید در جلسه شرکت کنند.

- یادآوری مجدد به شرکت کنندگان یک روز قبل از تشکیل جلسه و کسب اطمینان از حضور آنان

- ارسال دستور جلسه جهت آمادگی شرکت کنندگان برای بحث و گقتگو

**ب:هنگام تشکیل جلسه**

- قطع تلفن های اتاق جلسه هنگام بحث و گفتگوی اعضا

- جلوگیری ازپذیرایی توسط مستخدمین در زمان تشکیل جلسه

- کنترل کامل ایاب و ذهاب افراد غیر مجاز به داخل جلسه

**ج:بعد از جلسه**

- جمع آوری پیش نویس ومطالب مطروحه درجلسات جهت تایپ

- تایپ نتایج تصمیمات ومذاکرات انجام شده(صورت جلسه)

ارسال مطالب به افرادی که درجلسه شرکت داشته اند،جهت تایید و امضای صورت جلسه -

تفکیک صورت جلسه وابلاغ ان به مقامات شرکت کننده ودریافت رسیدازانان -

فهرست منابع

1. برزآبادی فراهانی ،علی (1387). *اصول سرپرستی*. چاپ دوم. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
2. برزآبادی فراهانی ،علی (1390)مهارت های کاربردی اداره امور دفاتر مدیران.. چاپ اول. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران
3. امیرشاهی، منوچهر (1388). *اصول و فنون اداره حوزه مدیریت*. تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی
4. امینی، سیدکاظم (1384). *آیین نگارش، مکاتبات اداری*. تهران: موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی