

## آشنایی با دبیرخانه و شرح وظایف آن

### ■ تعریف دبیرخانه

تشکیلات تعریف شده ای که وظایف دریافت، ثبت، حفظ، توزیع اسناد و پرونده های یک سازمان را برعهده دارد و موظف به ارائه خدمات به افراد معین است.

### ❖ سه وظیفه مهم دبیرخانه

۱- دریافت      ۲- ثبت      ۳- توزیع نامه ها

نکته: هیچ گونه نوشته ای در اداره، بدون ثبت در دبیرخانه جنبه سند اداری پیدا نمی کند.

### وظایف اساسی دبیرخانه در سازمان به شرح زیر است:

- دریافت، کنترل نامه های وارده از نظر وجود امضاء، ارتباط نامه با سازمان دریافت کننده و صحت تعداد پیوست ها (در صورت داشتن پیوست یا ضمایم)
  - ثبت اطلاعات نامه در دفتر اندیکاتور یا اتوماسیون اداری و اختصاص تاریخ و شماره وارده به نامه توسط کاربران دبیرخانه.
  - رایبه نامه به مقام یا مسئول واحد اقدام کننده یا واحد مربوطه، جهت تعیین محل و نوع اقدام که در اصطلاح اداری «ارجاع» گفته می شود. ارجاع می تواند به صورت دستی بر روی فیزیک نامه و یا به صورت الکترونیکی در اتوماسیون اداری صورت پذیرد.
  - ثبت شماره نامه و تاریخ در دفتر ارسال مراسلات و تحویل فیزیک مکاتبات به واحد یا شخص اقدام کننده نامه وارده . در صورتی که این فرایند الکترونیکی صورت گیرد، فیزیک در محل از قبل تعیین شده نگهداری می گردد.
- ✓ در مورد نامه های صادره نیز تمامی مراحل دریافت، ثبت و توزیع طی می شود.

- دریافت و کنترل نامه های صادره از نظر وجود پاراف، تعداد نسخ مورد نیاز، امضاء، صحت تعداد پیوست ها (در صورت داشتن پیوست یا ضمایم). لازم به ذکر است این فرایند می تواند به صورت الکترونیکی در اتوماسیون اداری در سازمانها شکل گیرد. به این صورت که پیش نویس الکترونیکی توسط تایپیست یا کارشناسان مربوطه تهیه و با گذر از کارتابل هر کارشناس، آن مرحله پاراف محسوب شده تا مرحله نهایی که امضاء نامه می باشد.

• ثبت اطلاعات نامه در دفتر اندیکاتور یا اتوماسیون اداری و اختصاص تاریخ و شماره وارده به نامه توسط کاربران دبیرخانه.

• ارسال نامه به گیرندگان برون سازمانی که از طریق پست، ایمیل، شبکه دولت، اتوماسیون اداری، فاکس، تحویل ارباب رجوع و یا غیره انجام می گیرد.

#### ◆ برخی از توانمندی های سرپرست دبیرخانه :

۱. توانایی کنترل فعالیت ها و فرآیندهای دبیرخانه
۲. توانایی برنامه ریزی و سازماندهی امور دبیرخانه
۳. توانایی انجام امور فنی دبیرخانه
۴. توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های مربوط به دبیرخانه
۵. توانایی تهیه گزارش و ترسیم نمودار فعالیت ها
۶. توانایی آموزش نیروی انسانی دبیرخانه ها

نکته : سرپرست دبیرخانه نقش روابط عمومی مکتوب هر سازمان را ایفا می کند. در واقع اگر دبیرخانه از سازمانی حذف شود پل ارتباطی مکتوب بین آن سازمان با سازمان های دیگر حذف می شود و این مقطع ارتباط یعنی عدم کارایی و کارآمدی آن سازمان .

نکته : فردی که بتواند از قدرت نظارت و کنترل فکری خود کمک بگیرد برای سرپرستی دبیرخانه مناسب است، داشتن روحیه برنامه ریزی، ارتباط با واحدهای دیگر و خلاقیت در بهینه کردن کارها بسیار مدد رسان خواهد بود.

#### ■ جایگاه سازمانی دبیرخانه :

دبیرخانه ابزار نیرومندی برای آسان سازی کارها، افزایش دقت و سرعت امور و بخصوص بستری مناسب برای ایجاد ارتباط شفاف و سازنده بین مدیران، کارکنان و مراجعان سازمان می باشد.

دبیرخانه یکی از مهمترین واحدهای هر سازمان چه در سیستم دستی و چه در سیستم اتوماسیون اداری است. این امر بخصوص در واحد اتوماسیون اداری مشهودتر می باشد. به عبارت دیگر قلب تپنده یک سیستم سازمانی از نظر مکاتبات واحد دبیرخانه می باشد.

#### ■ انواع ساختار دبیرخانه ها

دبیرخانه ها از نظر ساختار به شرح زیر تقسیم می شود:

#### ◆ ۱- دبیرخانه متمرکز

در این روش کلیه عملیات مربوط به دریافت، ثبت و توزیع مکاتبات در دبیرخانه مرکزی انجام میشود. در این روش هیچ واحدی حق ثبت نامه را ندارد.

### ✓ موارد استفاده از روش متمرکز :

- ۱- تعداد مکاتبات سازمان محدود باشد.
- ۲- تعداد مراجعه کنندگان سازمان به دبیرخانه محدود باشند.
- ۳- نیروی انسانی و بودجه و امکانات سازمان محدود باشد.
- ۴- کلیه واحدهای سازمانی در یک ساختمان مستقر باشند.
- ۵- اختیارات مسئولان واحدهای سازمان ها در مورد امضای مکاتبات محدود باشد.

### ◆ ۲- دبیرخانه غیر متمرکز

در این روش کلیه عملیات مربوط به دریافت و ثبت توزیع مکاتبات به طور مستقل و جداگانه در هریک از واحدهای سازمانی انجام می شود. به عبارتی هر یک از واحدهای سازمانی دارای دبیرخانه می باشد و کلیه امور دفتری را رأساً انجام می دهند.

### ✓ موارد استفاده از روش غیر متمرکز:

۱. تعداد مکاتبات سازمان زیاد باشد.
۲. سازمان دارای مراجعه کنندگان بسیاری باشد.
۳. تعداد نیروی انسانی و بودجه و سایر امکانات کافی باشد.
۴. واحدهای سازمانی پراکنده و یا در چند ساختمان قرار گرفته باشد.
۵. اختیارات مسئولان در مورد امضای مکاتبات گسترده بوده و تفویض اختیار شده باشد.
۶. واحدهای سازمانی وظایف بسیار تخصصی انجام دهند.

### معایب روش غیر متمرکز :

۱. سرگردانی مراجعه کنندگان به سازمان ها به علت عدم آشنایی با وظایف کارکنان
۲. استفاده از امکانات و نیروی انسانی و وسایل فراوان برای سازمان

### ◆ ۳- دبیرخانه نیمه متمرکز

در این روش انجام عملیات مربوط به دریافت و توزیع مکاتبات سازمان به صورت متمرکز در واحدی به نام مرکز دریافت و توزیع انجام می گیرد. و با توجه به تصمیم گیری مدیران و نوع فعالیت سازمان و نیاز مجموعه، در این گونه دبیرخانه ها نوع کار به صورت تلفیقی از روش متمرکز و غیر متمرکز انجام می گیرد.

با توجه به راه اندازی سیستم های اتوماسیون اداری در سازمان ها امکان استفاده از این روش به وجود آمده است.

در این روش کلیه نامه های وارده در دبیرخانه مرکزی ثبت و به گیرنده آن ارسال می گردد. لازم به ذکر است در صورتی که اتوماسیون اداری در آن سازمان استقرار داشته باشد، انتخاب گیرنده یا گیرندگان به صورت الکترونیکی انجام و فیزیک نامه در صورتی که بار مالی یا حقوقی نداشته باشد در محل دبیرخانه بایگانی می گردد.

### ■ انواع دبیرخانه

با توجه به نوع فرایند مکاتبات و مراسلات سازمان ها، دبیرخانه ها به شرح زیر تقسیم می شوند:

- دبیرخانه سنتی (بستر ارتباطی کاغذ و انسان)
- دبیرخانه سنتی - الکترونیکی (بستر کاغذ، انسان و فناوری اطلاعات و ارتباطات)
- دبیرخانه الکترونیکی (مدیریت انسان و بستر فناوری اطلاعات و ارتباطات)
- سازمان الکترونیکی (مدیریت تمام ارتباطات اداری دستگاه به صورت یکپارچه و کاملاً الکترونیکی)

#### ◆ دبیرخانه سنتی

در این نوع دبیرخانه کلیه امور ارسال و مراسلات مانند ثبت و صدور، دریافت و ارسال و بایگانی، به صورت دستی و کاغذی و به دست نیروی انسانی انجام می شود.

بدیهی است به دلیل انجام امور توسط انسان به عنوان رکن اصلی کنترل فرایندها، وجود خطا جزء لاینفک و بارز این نوع دبیرخانه هاست.

شایان ذکر است که دبیرخانه سنتی می تواند در چارچوب متمرکز، نیمه متمرکز و غیر متمرکز عمل نماید.

#### ◆ دبیرخانه سنتی - الکترونیکی

با پیشرفت فناوری و لزوم ذخیره و بازیابی حجم بسیاری از اطلاعات، رایانه و نرم افزار جزئی از الزامات و تکنولوژی جدایی ناپذیر دبیرخانه ها شده است. به طور کلی دستگاهی که بخشی از مراسلات خود را به صورت دستی و بخشی را به صورت الکترونیکی انجام می دهد، دبیرخانه سنتی - الکترونیکی نامیده می شود.

به طور مثال، دستگاهی که مراحل ثبت، صدور و ارجاع را الکترونیکی اما مرحله تهیه پیش نویس، پاراف، امضا را دستی و کاغذی انجام می دهد در این حوزه قرار می گیرد.

#### ◆ دبیرخانه الکترونیکی

همان گونه که از نام این نوع دبیرخانه مشخص است، نگرش و تفکری الکترونیکی بر روند گردش مکاتبات اداری این دبیرخانه حاکم است. در این گونه دبیرخانه ها فرایندهای احصا شده براساس اتوماسیون اداری و ساختار سازمانی بازنگاری و بهینه گردیده و اجرا می شود. یکپارچگی بانک اطلاعات، عدم وابستگی به زمان و مکان در عرضه خدمات، سرعت و سهولت در امور، مدیریت یکپارچه و ... از نشانه های بارز این نوع دبیرخانه هاست.

نوع تمرکز فرایندها با درصد پاسخگویی به نیازهای یک سازمان رابطه مستقیم داشته و هرچه تمرکز فرایندها در سیستم بیشتر باشد پاسخگویی و رضایت مندی درون و برون سازمانی بالاتر خواهد رفت.

#### ◆ سازمان الکترونیکی (دیجیتال)

در این حوزه ضمن گسترش قلمرو تفکر الکترونیکی در کلیه فرایندهای جاری دستگاه، امکان ارتباط الکترونیکی سامانه مکاتبات با سایر سامانه های آن دستگاه فراهم می گردد و همه امور مکاتبات درون و برون سازمانی به صورت الکترونیکی شکل می گیرد.

## ◆ کنترل مکاتبات :

با مطالعه و آشنایی به مراحل گردش نامه های وارده و صادره در یک سازمان، توجه به این نکات به منظور کنترل نامه ها توصیه می شود:

- کلیه نامه های وارده به هر روش که به سازمان وارد شود (پستی، ایمیل، اتوماسیون، فاکس و ...) باید قبل از ارایه رسید ویا دریافت آن از جهات زیر مورد بررسی قرار گیرند :
- ✓ برای جلوگیری از اشتباه نامه رسان در توزیع مکاتبات دریافت شده از پست، دقت در عنوان دریافت کننده و نام سازمان گیرنده از اهمیت خاصی برخوردار است.
- ✓ موضوع نامه باید با سازمان گیرنده آن ارتباط داشته باشد.
- ✓ وجود امضا، تاریخ و شماره روی نامه ها ضروری است. همچنین در صورت داشتن پیوست، از کامل بودن آن باید اطمینان حاصل نمود.
- ✓ نامه ها پس از دریافت در دبیرخانه ثبت گردد و به واحد یا شخص اقدام کننده به صورت الکترونیکی یا دستی ارسال شود.
- ✓ نامه های محرمانه، شب نامه ها، نامه بدون هویت ارسال کننده، نباید در دبیرخانه عادی شماره شود. می بایست اینگونه نامه ها تحویل مدیریت حراست گردد.
- کلیه نامه های صادره به هر روش که تهیه شده باشد (الکترونیکی یا دستی) باید قبل از صدور آن از جهات زیر مورد بررسی قرار گیرند:
- ✓ کسب اطمینان از مشخصات امضا کننده نامه (داشتن حق امضا) ضرورت دارد.
- ✓ صحت تعداد اوراق تایپ شده و رونوشت ها، سوابق و پیوستها، باید بررسی شود.
- ✓ وجود شماره و تاریخ روی نامه الزامی است.
- ✓ پس از صدور نامه، بررسی شود نامه به چه نحوی ارسال گردد تا هم سریعتر به مقصد برسد و هم اینکه در هزینه ارسال صرفه جویی شود.

## ◆ کنترل نامه های وارده و صادره

مراحل مشروحه زیر در امر کنترل دریافت، ثبت و صدور مکاتبات اداری به روش سنتی بدون استفاده از اتوماسیون اداری در یک سازمان طی می شود :

- ✓ کلیه نامه های وارده به سازمان به واحد دبیرخانه ارسال و در صورت لزوم رسیداخذ می شود.
- ✓ کارشناس دبیرخانه نامه های وارده را دریافت و پس از کنترل آن از نظر ارتباط نامه با سازمان، صحت تعداد پیوست ها، وجود شماره، تاریخ، سربرگ و امضا مجاز و سایر نکات لازم نسبت به ارایه رسید اقدام می کند.
- ✓ متصدی ثبت، بر روی نامه های دریافت شده مهر ورود زده و اطلاعات آن را در اتوماسیون مکاتبات وارد می نماید و کلیه نکات اعم از مراجع، پیوستها و سابقه های قبلی در اتوماسیون الصاق می گردد.
- ✓ پس از ثبت نامه ها و اختصاص شماره و تاریخ به آنها، در صورت عدم نیاز به ارسال فیزیک نامه به واحد گیرنده، سابقه در بایگانی نگه داری میشود.

✓ در صورت نیاز به ارسال فیزیک، نامه ها بر حسب واحد های اقدام کننده ، در دفاتر (ارسال مراسلات) یا (دفتر رسید) ثبت شده و پس از تقسیم آن ها بین توزیع کنندگان نامه (نامه رسان ها) به واحد ویا مسئول اقدام ، تحویل ورسید اخذ می شود یا پست میگردد.

### ◆ پاسخ به مکاتبات وارده

نامه های صادره از سازمان، جوابیه ای است حاوی اقدام های انجام گرفته در خصوص موضوعات مطروحه در نامه وارده که می تواند به صورت پی نوشت، یادداشت اداری یا نامه صادره باشد. به طور کلی مراحل که یک نامه وارده در سازمان گیرنده، طی می نماید به یکی از روشهای ذکر شده در ادامه مطالب می باشد :

#### • الف : نامه های وارده ای که نیاز به پاسخ ندارند.

پس از دستور، مسئول اقدام کننده با قید عبارتی از قبیل : (اقدام گردید)، (پاسخ ندارد) ویا (ملاحظه شد) آن را روی نامه ، به بایگانی جهت ضبط ونگهداری ارسال می کند.

#### • ب : نامه های وارده ای که باید به آن ها پاسخ داده شود.

مراحل زیر برای پاسخ دادن و صدور (ارسال) نامه ها طی می شود :

✓ بر اساس مفاد موضوع نامه وارده ، مسئول اقدام کننده ، پیش نویس نامه صادره را پس از مطالعه سوابق نامه واز طریق مراجعه به پرونده (در صورت وجود سابقه در بایگانی) تهیه کرده وآن را پاراف (امضای موقت) می کند.

✓ پس از تهیه پیش نویس در صورت لزوم ، مسئول مستقیم و مافوق ، آن را مطالعه ودر صورت تایید متن پیش نویس تهیه شده ، دستور تایپ آن را صادر می کند.

✓ پیش نویس تایپ شده مجدداً به تهیه کننده ارایه می شود تا مورد کنترل و بازدید قرار داده شود. (الکترونیکی یا دستی)

✓ پس از کسب اطمینان از صحت نامه تایپ شده ، مسئول اقدام کننده در صورت داشتن حق امضا ، نامه را امضا ودر غیر این صورت ، نسخه دوم یا سوم نامه را پاراف کرده و جهت امضای نهایی به مسئول و مقام امضا کننده ارسال می کند.

✓ پس از انجام تشریفات مذکور ، نامه های صادره همراه نسخه وارده به دبیرخانه ارسال می شود. یا اگر پیش نویس الکترونیکی تهیه شده، بعد از امضاء نهایی، از طریق اتوماسیون اداری در انتظار دبیرخانه ها قرار میگیرد.

✓ لازم به ذکر است در صورت تهیه پاسخ به صورت الکترونیکی، گذر پیش نویس از کارتابل هر کارشناس و ارسال به مافوق خود، تایید یا پاراف آن کارشناس محسوب می شود.

✓ مسئول دبیرخانه پس از تحویل گرفتن نامه به صورت دستی واطمینان از تعداد نسخ، پیوست ها و امضای مجاز، آن را به همراه نامه وارده به متصدی ثبت ارایه می کند. در صورتیکه پیش نویس در انتظار دبیرخانه قرار بگیرد، پیوستها و سوابق نیز باید الکترونیکی توسط تهیه کننده یا تایید کننده پیش نویس انتخاب شده باشد.

✓ بعد از اختصاص شماره و تاریخ به نامه و ثبت آن در اتوماسیون اداری مکاتبات (یا دفتر اندیکاتور) و الصاق کلیه سوابق و پیوستها در سیستم، نامه تفکیک و نسخ اصل و رونوشت و نسخه مربوط به بایگانی مشخص و به مسئول توزیع نامه های صادره تحویل تا مراحل ارسال آن را مهیا نماید..

## • نامه های صادره ای که در پاسخ نامه وارده نباشد.

به این سری نامه های صادره « نامه های صادره ابتدا به ساکن » نیز گفته می شود.

در این نامه ها پیش نویس نامه با توجه به مطالب مورد نیاز تهیه و پس از تایید پیش نویس، نامه تایپ و پس از کسب اطمینان از صحت تایپ آن ها و مراحل اخذ پاراف و امضا (فیزیکی یا الکترونیکی) به دبیرخانه جهت ثبت و ارسال مکاتبات، ارجاع می گردد

### ■ اتوماسیون اداری:

یکی از پرکاربردترین انواع سیستم های اطلاعاتی که مدیران را در کنترل گردش اطلاعات در سازمان یاری می دهد، سیستم اتوماسیون اداری (OFFICE AUTOMATIONS SYSTEM) است. در این سیستم، عموماً گردش مکاتبات اداری در سازمان مورد توجه قرار می گیرد. ولی معمولاً دارای ابزارهای ارتباطی متعددی همچون ارسال و دریافت نامه ها و دستورالعمل ها، ارسال و دریافت پیام های شخصی و فوری، ارسال و دریافت نامه های الکترونیکی داخلی و ... است. مهمترین شرط کاربرد و استفاده از اتوماسیون در اکثر سازمانها، صرف نظر از موارد استفاده دیگر آن، مربوط به لزوم سرعت و دقت و صحت در کار آنها است. و به خاطر توسعه دامنه عملیات سازمان است که این امر احتیاج به گسترش مجاری ارتباطات با سرعت بیشتر است. اتوماسیون اداری موجب می گردد که مجاری ارتباطی کوتاه و ارتباطات لازم به سهولت در اختیار مدیران قرار گیرد.

اتوماسیون اداری عبارت است از: متصل کردن اطلاعات کامپیوترهای موجود در یک سازمان به کمک شبکه و یا استفاده از یک برنامه نرم افزاری مشترک، تا انتقال اطلاعات، آمارها، نامه ها و مکاتبات و نیز دستورالعمل ها به صورت کاملاً یکپارچه و آسان انجام پذیرد و بدین ترتیب فرمولی جدید جهت طبقه بندی، تبادل، تنظیم و تصحیح اطلاعات درون سازمانی و تسریع بخشیدن به امر اجراء بدون نیاز به روش های دست و پاگیر و مرسوم اداری و با صرفه جوئی در زمان و لوازم و تجهیزات مصرفی ایجاد شود.

اتوماسیون اداری شامل تمام سیستم های الکترونیکی است که انواع ارتباطات داخلی و خارجی سازمان را برقرار کرده یا تسهیل می کند.

حجم بزرگی از امور روزمره سازمانها، امور دفتری هستند. می توان گفت امور دفتری از جمله کارهایی در سازمان است که تمامی کارکنان و سطوح مختلف مدیران (اجرایی، عملیاتی، میانی، ارشد) با آن سروکار دارند. از این میان، کارکنانی که مسئولیتهایی از قبیل انتشار یا ذخیره (بایگانی) اطلاعات و کار با واژه پردازها را بر عهده دارند (داده کاران)، کاربران اصلی و دائمی سیستم های اتوماسیون اداری و سایر سیستم های ارتباطی (نظیر سیستم های مدیریت اسناد) هستند.

اتوماسیون اداری به افزایش بهره وری سازمان در حوزه امور دفتری کمک شایانی کرده است. امور دفتری در گذشته معمولاً مورد بی اعتنایی در سازمانها قرار می گرفت. علیرغم اینکه سهم بزرگی از نیرو و انرژی را به خود اختصاص می داد، ولی هیچ گاه مورد یک بازبینی اصولی در جهت بهبود و افزایش بهره وری قرار نگرفته بود.

### ◆ مزایای مستقیم استفاده از اتوماسیون اداری

اثر مزایای مستقیم افزایش خدمات یا بهره‌وری و صرفه‌جویی در وقت یا نیروی کار را به دنبال داشته و معمولاً قابل اندازه‌گیری بوده و ممکن است تاثیر مستقیم و کوتاه مدت بر جریان امور مالی داشته باشد. این مزایا عبارتند از:

- ✓ حذف کاغذ از امور بایگانی و دفتری
- ✓ رفع محدودیت فضا جهت بایگانی پرونده‌ها و ابزار آن مانند زونکن و پوشه
- ✓ افزایش ضریب امنیت در نگهداری از اطلاعات و پشتیبانی از امور
- ✓ کم شدن فعالیت‌های غیر مولد مانند بایگانی و نگهداری سوابق
- ✓ کنترل و نظارت بهتر بر کارکنان
- ✓ کم شدن هزینه مسافرتها و گردهماییها
- ✓ افزایش رضایت شغلی کارکنان به دلیل افزایش اثربخشی
- ✓ افزایش رضایت مشتریان به دلیل خدمات به موقع و ارائه بهتر اطلاعات
- ✓ رشد پدیده دور کاری (کار از راه دور)

#### ◆ مزایای غیر مستقیم استفاده از اتوماسیون اداری

این مزایا غیرکمی هستند و ممکن است از طریق سودآوری و رشد در بلندمدت سازمان را غنی سازند، این مزایا عبارتند

از:

- ✓ کاهش وابستگی به ادارات دیگر برای تهیه کپی، چاپ و امور مشابه دیگر
- ✓ نیاز کمتر به تشریفات و کنترل جهت نظارت بر جریان کار بین ادارات
- ✓ به دلیل افزایش اثربخشی کارکنان در انجام کارهای خاص، رضایت شغلی آنها افزایش می‌یابد
- ✓ به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع، رضایت مشتریان بیشتر می‌شود
- ✓ رقابت بیشتر سازمانها از طریق استفاده از منابع اطلاعاتی و قابلیت لازم برای عکس العمل نسبت به فشارها و فرصتها.

#### ◆ معایب

اما کاربرد سیستم های اتوماسیون اداری معایبی را نیز دربردارد که عبارتند از :

- ایجاد تغییرات در محیط انسانی
- نادیده گرفته شدن برخی از روابط اجتماعی و انسانی در کارها و به صورت مکانیزه درآمدن فعالیتها
- پیچیده شدن و سختی کار با سیستم ها
- ایجاد اخلاق توجیه اشتباهات صورت گرفته و نسبت دادن آنها به سیستم
- مشکلات جسمانی کارکنان در کار با رایانه
- نپذیرفتن سیستم های مکانیزه توسط برخی از مدیران و یا کارکنان
- کم شدن امنیت اطلاعات هم از نظر دسترسی و هم از نظر تخریب.



## دستاورد‌های بکارگیری سیستم های نوین اتوماسیون اداری :

- ✓ امکان انجام کارهای اداری در خارج از محل کار و در هر زمان
- ✓ کاهش فعالیت های غیر مولد مانند بایگانی فیزیکی اسناد و غیره
- ✓ نگهداری سوابق عملیات در حجم کمتر، ایمنی بالا و مراجعه آسان
- ✓ قابلیت تولید گزارش های مورد نیاز به همراه نمودارهای متعدد
- ✓ امکان پیگیری تلفنی کارها در هر مکان و هر زمان
- ✓ اعمال کنترل بر اطلاعات طبقه بندی شده
- ✓ دقت در فرایند انجام عملیات و ثبت تمامی امور
- ✓ ردیابی امور و پیگیری به موقع مراحل کار
- ✓ سهولت و سرعت در گردش عملیات
- ✓ امنیت بالا در نگهداری از اسناد و امکان دسترسی به آن

## ◆ پیش نیازهای پیاده سازی اتوماسیون اداری:

- ✓ اعتقاد مدیریت ارشد سازمان به ضرورت ایجاد تحول در سازمان
- ✓ شناخت وضع موجود گردش و نگهداری اسناد در سازمان
- ✓ فراهم ساختن بستر ارتباطی و تجهیزات سخت افزاری
- ✓ تهیه و تدوین متدولوژی استقرار سیستم
- ✓ ارائه آموزش های پایه به کاربران

## ◆ نامه های اداری :

نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری و وسیله برقراری ارتباط محدود در داخل یا خارج از یک سازمان باشد و در برگه های مخصوص و استاندارد نامه نگاری یا نشانه و عنوان دستگاه مربوط و در قالب ارکان و اجزای مشخصی تهیه شود، اصطلاحاً نامه اداری نامیده می شود.

این گونه نامه های ویژگی هایی از جمله سرلوحه، آرم نامه، شماره، تاریخ، پیوست می باشند و دارای عنوان گیرنده که با کلمه "به" شروع می شود و موضوع که دربرگیرنده یک جمله یا شبه جمله کوتاه و گویا و شفاف است که خلاصه ای از متن نوشته شده را در بر دارد.

موضوع نامه هم برای گیرنده نامه از لحاظ پی بردن به مفهوم نامه در کوتاه ترین زمان و هم برای کاربران دبیرخانه که اطلاعات آن را در دفتر اندیکاتور یا در اتوماسیون اداری مکاتبات وارد می نمایند به لحاظ تسریع در ثبت، اهمیت دارد.

یک نامه اداری علاوه بر موارد پیشگفت باید دارای امضا، تاریخ، شماره باشد و نیز نوع نگارش در آن رعایت شده و در ضمن باید در رابطه با کارها و وظایف اداری بوده و مراحل تشکیل یک نامه‌های اداری را طی کرده باشد.

### ◆ یادداشت های اداری

به نوشته هایی می گویند که تمام ویژگی های نامه های اداری را ندارد. در شرایطی مسئول ذیصلاح به منظور سرعت بخشیدن به کاری، یا توقف کاری می تواند آنچه مورد نظرش است، به صورت یادداشت اداری به مقام دیگر بنویسد و درخواست کند.

◆ **نامه های صادره:** شامل نامه هایی است که از یک سازمان به سازمان دیگر فرستاده می شود.

◆ **نامه های وارده:** شامل نامه هایی است که از سازمانهای و یا افراد دیگر وارد سازمان شده است.

◆ **اسناد محرمانه:** شامل اسنادی است که برملا کردن و افشای آن غیر مجاز بوده و باعث بروز خساراتی شده یا این که همه افراد مجاز به آگاهی از آنها و یا باز کردن آنها نباشند. محل توزیع و ثبت نامه های محرمانه اداره حراست است.

### • انواع اسناد محرمانه

- ۱- اسناد به کلی سری: افشای غیر قانونی آن باعث خسارت جبران ناپذیری می شود.
- ۲- اسناد سری: اسنادی که امنیت جامعه و کشور را از بعد اقتصادی - فرهنگی - آموزشی بررسی می نماید.
- ۳- نامه های خیلی محرمانه: افشای زودهنگام آن باعث ضرر و زیان شده و یا اگر منافی برای بیگانگان یا افراد ناصالح داشته باشد باعث سوء استفاده آنها می شود.
- ۴- نامه های محرمانه: اهمیت و اثر آن از نامه های خیلی محرمانه کم تر است و به مسائل و منافع افراد و اشخاص مربوط است که لازم نیست سایر افراد از موضوع آن باخبر شوند، بدیهی است نوع آن در پشت پاکت با مهر مشخص می شود.

**نکته:** بدیهی است که طریقه نگهداری اسناد محرمانه با دیگر نامه ها تفاوت دارد و مسئولیت ثبت و نگهداری این گونه نامه ها در دفتر بایگانی نمی باشد بلکه در دفتر حراست هر اداره می باشد و تا هر زمانی که لازم باشد نگهداری می شوند و چنانچه قرار باشد به سازمان دیگری فرستاده شود باید در دو پاکت با لایه سیاه ارسال شود که در یک پاکت مخصوص دفتر حراست و یک پاکت مخصوص گیرنده نامه است. به اسناد محرمانه اسناد طبقه بندی شده هم گفته می شود.

### ❖ انواع نامه اداری :

پرکاربردترین مکاتبه ها در سازمان ها را نامه های اداری تشکیل می دهند. این نامه ها را می توان با توجه به الگوهای مختلفی از جمله سطح سازمانی، مقام اداری گیرنده، پایگاه اداری و امنیتی تقسیم بندی کرد.

• **از نظر سطح سازمانی:** نامه های اداری را از نظر سطوح سازمانی یعنی از این منظر که نویسنده و گیرنده نامه داخل یا خارج از یک سازمان باشد، می توان به دو دسته نامه های داخلی و خارجی تقسیم کرد.

○ **نامه های داخلی:** به مکاتباتی گفته می شود که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت می گیرد که اهم آنها به شرح زیر است:

- ✓ نامه بین دو واحد هم سطح
- ✓ نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر
- ✓ نامه واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر
- ✓ نامه از طرف یک کارمند به یک واحد
- ✓ و نامه از طرف یک واحد به یک کارمند.

○ **نامه های خارجی:** به مکاتباتی گفته می شود که با خارج از سازمان انجام می شود. اهم نامه های خارجی براساس مخاطبان آنها عبارتند از:

- ✓ نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارتخانه
- ✓ نامه به یک وزارتخانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن
- ✓ نامه به یک شخص حقوقی
- ✓ نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی

● **از نظر مقام اداری گیرنده:** یکی دیگر از تقسیم بندی های ارائه شده برای نامه های اداری از لحاظ مقام اداری گیرنده است از این منظر می توان نامه های اداری را در سه سطح زیر بازشناخت:

- **سطح یک:** نامه های اداری که با عناوین مقام معظم رهبری، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام، رؤسای قوای سه گانه، وزراء، معاونین رئیس جمهور، مقام های همتراز صادر می شوند.
- **سطح دو:** نامه های اداری که با عناوین روسای دفتراهای مقام معظم رهبری و سران قوای سه گانه، مشاوران رئیس جمهور، معاونان وزراء، استانداران، رؤسا و معاونان اداری و مالی و دیگر معاونان سازمان ها و مراکز مستقل و مقام های همتراز آنها صادر می شوند.
- **سطح سه:** نامه های اداری که با عنوان هایی جدا از عنوان های بالا صادر می شوند.

● **از نظر پایگاه اداری:** نامه های اداری از نظر پایگاه اداری به نامه های دستوری، هماهنگی، بازدارنده، درخواستی قابل تقسیم می باشند.

- **نامه های دستوری:** محتوای مثبت دارند و از مقام بالا به پایین نوشته می شوند.
- **نامه های هماهنگی:** محتوای مثبت دارند و دو جایگاه مساوی را به لحاظ مقام شامل می شوند.
- **نامه های بازدارنده:** این نامه ها محتوای منفی دارند و توسط مقام های بالا به پایین نوشته می شوند.
- **نامه های درخواستی:** محتوای مثبت دارند و از سوی مقام پایین تر نوشته می شوند.
- **از نظر امنیتی:** نامه های اداری از نظر امنیتی به دو نوع کلی نامه های عادی و طبقه بندی شده (محرمانه و خیلی محرمانه، سری و فوق سری) تقسیم می شوند.

◆ **اجزای نامه های اداری:**

هر نامه اداری از ۶ بخش تشکیل می شود:

- ۱- سرلوحه                      ۲- عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع نامه                      ۳- متن نامه                      ۴- امضاء نامه                      ۵ - گیرنده رونوشت                      ۶- نشانی و تلفن
- **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 وزارتخانه، نام موسسه ویا سازمان، شماره و تاریخ و پیوست می باشد.

• **عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع نامه:**

منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص یا مقام سازمانی یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود. عنوان گیرنده نامه با کلمه (به) شروع می شود.

• **عنوان فرستنده نامه:**

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

• **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 و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چندسطر باشد و یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد.

• **امضای نامه:**

مسئولیت نهایی هر نامه بر عهده فرد یا مقام سازمانی است که نامه به وسیله وی امضا می شود. در اینجا منظور از مشخصات امضاء کننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می کند و عبارت است از 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 و اشخاصی هستند که می بایست رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد.

• **نشانی و تلفن :**

شامل نشانی کامل پستی، کد پستی، صندوق پستی، تلفن، دورنگار و پست الکترونیکی می باشد.

## ■ انواع مکاتبات اداری

بیشترین حجم مکاتبات اداری از دو گونه نامه و گزارش اداری می‌باشد. افزون بر این، گونه های دیگری از نوشتار رواج دارند که عبارت اند از: بخشنامه، صورتجلسه، شیوه نامه، حکم، ابلاغ و برگه.

### ◆ بخشنامه

بخشنامه در لغت به معنای حکم یا دستوری است که از طرف وزارت خانه یا موسسه ای در نسخه های متعدد تنظیم و به شعب و کارمندان ابلاغ می‌کنند. تعاریف بخشنامه در اصطلاح اداری چنین است:

الف) نامه ای است که در یک یا چند نسخه برای آگاهی چند نفر فرستاده می‌شود.

ب) نامه ای است که از طرف رئیس اداره برای آگاهی همه یا قسمتی از کارکنان اداره و انجام دستور معینی نوشته می‌شود.

ج) بخشنامه عبارت است از تعلیم یا تعلیمات کلی و یکنواخت ( به صورت کتبی) که از طرف مقام ارشد اداری به روسا و مدیران میانی برای ارشاد به سرپرستان و کارکنان و طرز تطبیق قانون یا شیوه نامه ها داده می‌شود و نباید مخالف قانون یا شیوه نامه باشد و مادام که مخالف صریح با آنها نباشد، از حیث لزوم پیروی مدیران از آن الزامی است.

گرچه بخشنامه یکی از نامه های اداری است، که تقریباً از همان ویژگی های مربوط به آن برخوردار میباشد، اما چون مخاطب بخشنامه (گیرنده) معمولاً بیش از یک نفر است، کاربرد آن با نامه تفاوت دارد.

• برخی از هدف ها از صدور بخشنامه را می توان چنین برشمرد:

- ✓ ابلاغ قوانین و مقررات
- ✓ ارائه اطلاعات، مانند انتصاب ، تغییراتی در روال و وضع اداری
- ✓ ابلاغ شیوه نامه ها
- ✓ درخواست گزارش
- ✓ ابلاغ رویه های کاری به منظور ایجاد هماهنگی
- ✓ ارائه آموزش های لازم به منظور اجرای یکنواخت امور

### ◆ انواع بخشنامه

الف) انواع بخشنامه از حیث محتوای مطالب: از این منظور بخشنامه ها را می توان به بخشنامه های درخواستی، دستوری، هماهنگی، ابلاغ قوانین، ابلاغ مصوبات داخلی سازمان و بازدارنده تقسیم کرد.

ب) انواع بخشنامه از لحاظ سطح سازمانی: در این تقسیم بندی بخشنامه ها در آغاز به دو گروه عمده بخشنامه های خارجی و داخلی تقسیم می‌شوند. این تقسیم بندی با استفاده از عنوان های خارجی و داخلی فقط در ارتباط با خارج و داخل

سازمان می باشد. بنابراین، بخشنامه های که از خارج سازمان برای اجرا به سازمان ابلاغ می شوند، خارجی هستند و بخشنامه هایی که در داخل سازمان تهیه می شوند و در جریان قرار می گیرند با عنوان بخشنامه داخلی مشخص می شوند.

بخشنامه های خارجی معمولاً ابلاغ کننده مصوبات مجلس، تصویب نامه های هیأت دولت یا سایر مراجع ذیصلاح کشور به وزارتخانه ها و سازمان های دولتی یا سازمان های خصوصی می باشند از طرف دیگر وظایف برخی از وزارتخانه ها ایجاب می کند که آنها برای دیگر وزارتخانه ها و موسسات اعم از دولتی، خصوصی اقدام به صدور بخشنامه کنند.

بخشنامه های داخلی به دو گروه عمده تقسیم می شوند:

- گروه اول: بخشنامه هایی که توسط بالاترین مقام سازمانی امضا می شوند که در وزارتخانه ها به این گونه بخشنامه ها عنوان وزارتی داده شده است.
- گروه دوم بخشنامه هایی هستند که توسط واحدهای داخلی برای ادارات هم سطح صادر می شوند. در این مورد می توان به بخشنامه های امور اداری در مورد ساعات کار و بخشنامه های کارگزینی در مورد مسائل استخدامی اشاره کرد.

#### ◆ شیوه نامه

در اصطلاح عبارت است از انجام کار به ترتیبی که به صورت مکتوب تدوین و براساس موازین خاصی برای اجرا به وسیله مقام های دارای صلاحیت و در حدود وظایف و مسئولیت ها و مأموریت های سازمان به متصدیان ذی ربط ابلاغ می شود. شیوه نامه ها سه دسته اند:

الف) قانونی: شیوه نامه های قانونی در اجرای مفاد یا موادی از قانون به طور عام یا خاص تهیه، تنظیم و ابلاغ می شوند. این گونه شیوه نامه ها که گاه نیاز به تصویب مقام خاص یا هیأت وزیران دارند، در فرهنگ اداری ایران با نام شیوه نامه اجرایی شناخته می شوند.

ب) اداری: شیوه نامه های اداری در واقع روش های مختلف اجرای کارند که در سازمان ها و موسسات تدوین می شوند و در اختیار کارکنان قرار می گیرند.

ج) فنی: شیوه نامه های فنی برای راه اندازی و بهره برداری و کار با انواع ماشین آلات و ابزارها تهیه می شوند تا علاوه بر آموزش اولیه، با مراجعه به آن بتوان به طور سالم، بهره وری مطلوب و موثر را از ابزار مزبور به دست آورد.

#### ◆ آیین نامه

آیین نامه از لحاظ لغوی به معنی دستورهایی است که برای اجرای قانون یا انجام کارهای اداری نوشته می شود مانند مواردی که در شرح و تفسیر یا دستور اجرایی مرام نامه یا اساس نامه نوشته شده باشد.

#### ◆ حکم

در اصطلاح اداری نوشته ای است که به موجب آن فردی از سوی مقام های صلاحیت دار سازمان یا دستگاه اداری به سمتی منصوب و یا انجام کاری به وی محول شود.

#### ◆ برگه (فرم)

کاغذی است دارای عنوان مخصوص که برخی از قسمت های آن برای ثبت اطلاعاتی همچون نام، مشخصات، تاریخ و دیگر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می شود.

• **استفاده از برگه (فرم) در سازمان فایده های بسیاری در بر دارد که برخی از آنها به قرار زیر است :**

- کمک به مدیریت و کارکنان درباره اتخاذ تدابیر صحیح اداری به هنگام نگارش و انتقال اطلاعات
- جلوگیری از سرگردانی مراجعه کنندگان در مراحل و روند امور
- تسریع در جریان امور
- ایجاد هماهنگی در روش های انجام کار
- سهولت در ضبط اطلاعات به صورت مکتوب به هنگام گرد آوری آنها و همچنین ایجاد سهولت در استخراج اطلاعات گردآوری شده از طریق استفاده از برگه به هنگام تحقیقات علمی و اداری
- صرفه جویی در وقت و هزینه ها

• **برگه های (فرم های) رایج در سازمان های دولتی به انواع زیر تقسیم می شوند:**

- **برگه های عمومی:** برای ایجاد هماهنگی و انجام امور به طور یکسان در همه سازمان های دولتی، معمولاً سازمان های ذیربط شیوه نامه هایی را تهیه و به همراه سازمان های دولتی ابلاغ می کنند، مانند برگه حکم استخدامی و برگه تقاضای مرخصی.
- **برگه های اختصاصی:** به برگه هایی گفته می شود که توسط یک سازمان یا واحد سازمانی ویژه برای انجام وظایف خود تهیه می شود و در جریان قرار می گیرد. مانند برگه مصاحبه برای استفاده در کارگزینی یا گزینش، برگه پیگیری نامه ها در دبیرخانه، برگه تقاضای وام ضروری و ...

**برگه های عمومی و اختصاصی خود به دو صورت می باشند:**

- **برگه های دائم:** برگه هایی هستند که استفاده از آنها برای مدتی نسبتاً زیاد و لااقل تا زمان قدرت و اعتبار یک ماده قانونی با یک تصویب نامه می باشد مانند برگه های استخدام و مرخصی.
- **برگه های موقت:** به برگه هایی گفته می شود که برای انجام امور دوره ای یا اموری که در یک برهه از زمان انجام می شوند، به کار می روند مانند برگه های مربوط به سرشماری یا برگه های مربوط به جمع بندی اطلاعات برای انجام یک بررسی علمی یا اجتماعی.
- **برگه (فرم نامه):** به مکاتباتی اطلاق می شود که حالت یکنواختی داشته و مقداری از متن نامه قبلاً روی کاغذ چاپ شده و فقط نویسنده نامه جاهای خالی آن را پر می کند و در جریان کار قرار می دهد. برگه (فرم) ممکن است در داخل یا خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد که بیشتر بخشنامه ها، درخواست ها یا دستورهای قانونی یا اطلاعیه ها از طریق آن صورت می گیرد.
- **برگه های ویژه:** این برگه ها برای موارد خاص توسط یک واحد یا سازمان تهیه می گردد و مورد استفاده می گیرد.

◆ **صورت جلسه**

جلسه به معنای گرد هم آمدن و نشستن دورهم است. معنای خاص جلسه عبارت است از گردهمایی صاحب نظران و مسئولان براساس وظایف یا مأموریت های محوله در زمان و مکان معین و مشخص. این گردهمایی به منظور گفتگو و رسیدگی درباره حل و فصل یک معضل اداری و کاری در حوزه مسئولیت های سازمانی و اداری می باشد.

براین اساس، صورت جلسه نوشته ای است که خلاصه ی گفتگوی اعضای یک مجلس در آن ثبت شده باشد. از لحاظ حقوقی و اداری صورت جلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته ای گفته می شود که در یک نشست رسمی یا یک جلسه اداری تهیه می گردد.

#### ◆ انواع صورت جلسه:

- ۱- صورت جلسه مشروح
  - ۲- صورت جلسه نیمه مشروح
  - ۳- صورت جلسه خلاصه
  - ۴- صورت جلسه به شکل فرم
- ۱- صورت جلسه مشروح: در این گونه از صورت جلسه ها، مشروح مذاکرات هر یک از اعضای جلسه به طور کامل نوشته می شود. صورت مشروح مذاکرات به طور معمول در جلسات دادگاه و یا به هنگام تصمیم گیری های مهم به رشته تحریر درمی آید.
- ۲- صورت جلسه نیمه مشروح: در این نوع صورت جلسه، خلاصه و یا رئوس مطالب عنوان شده از طرف هر یک از شرکت کنندگان درج می گردد.
- ۳- صورت جلسه خلاصه: در این گونه، خلاصه مطالب و یا فقط نتیجه مذاکرات به طور خلاصه درج می شود. سپس تصمیمات اتخاذ شده منعکس می گردد.
- ۴- صورت جلسه به شکل فرم: در حال حاضر یکی از متداولترین گونه های صورت جلسه استفاده از فرم های مخصوص است. این فرم ها به وسیله سازمان های ذیربط تهیه و تدوین شدن و در جریان کار همان سازمان قرار می گیرد.
- ✓ تهیه صورت جلسه توسط دبیر یا منشی جلسه تنظیم و تهیه می شود، به امضای اعضا می رسد.

#### • وظیفه های دبیر جلسه عبارتند از :

- تهیه دعوت نامه، ارسال و حصول اطمینان از دریافت آن به وسیله اعضا
- تدارک محل و امکانات مورد نیاز
- هماهنگی و تنظیم وقت جلسه
- تنظیم صورت جلسه به روش های پیشگفت و به امضا رساندن آن
- ارسال صورت جلسه برای اعضای جلسه
- بایگانی سوابق جلسه در صورت لزوم

■ گزارش نویسی



یکی از وظایف عمده هر سازمان، گردآوری و ارائه اطلاعات درست، دقیق و سریع به مدیر و مقام های تصمیم گیرنده است. به گونه ای که این مقام ها در سطوح مختلف سازمانی بتوانند با استفاده از اطلاعات به دست آمده تصمیم های لازم را اتخاذ کنند.

## ۲- تعریف گزارش

گزارش را می توان انتقال اطلاعات، رویدادها، نتایج تحقیق ها و بررسی های انجام شده به مقام بالاتر و یا هم تراز اداری برای تصمیم گیری و استفاده علمی، فنی، یا اداری تعریف کرد.

## ۳- تعریف گزارش نویسی

گزارش نویسی عبارت است از فن نگارش اطلاعات، رویدادها، جزئیات و مسائل با رعایت ترتیب و توالی منطقی و تشخیص اولویت های مطالب و توجه به چارچوب گزارش، رعایت دستور زبان، نشانه گذاری و پاراگراف بندی که با صحت و سرعت به خواننده آن منتقل شود. در گزارش نویسی این مهم است که نویسنده گزارش بتواند تصویر روشنی از فکروهدف خود در ذهن خواننده ترسیم کند.

## ۴- گزارش اداری

هر نوشته ای که براساس سلسله مراتب اداری از رده پایین تر به رده بالاتر و به منظور ارائه نتایج دستورهای صادره تهیه می شود، گزارش اداری نامیده می شود.

هر مدیریتی در هر سطحی از سطوح، برای آن که بتواند از جریان امور حوزه خود آگاهی پیدا کند و بر پایه این آگاهی واکنش منطقی نشان دهد و تصمیمی درست و موثر بگیرد، ناگزیر باید گزارش هایی را دریافت کند.

در این گزارش محتوا و نتایج مطالعات و تحقیقات و بازرسی ها، نحوه میزان پیشرفت اجرای برنامه ها و دستورها، ثمرات فعالیت ها و پیامدها و بازتابهای آنها، کنش و واکنش های درونی و بیرونی خلاصه هر واقعه مهم و حساسی که در محدوده سازمان و حریم و محیط آن روی داده یا بر آن اثر گذاشته منعکس می شود.

## ۵- فایده و اهداف گزارش

اهداف گزارش را می توان فهرست وار به این شرح بیان کرد:

- ✓ برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی مدیریت
- ✓ اطلاع مدیریت از کمیت و کیفیت فعالیت های انجام شده در واحد تحت نظر خود
- ✓ اطلاع مدیریت از چگونگی اجرای دستورهای صادره
- ✓ ارائه آمار فعالیت ها به مقام های بالاتر

✓ انتقال اطلاعات و تجربیات به سایر مدیریت های سازمان

## ۶- انواع گزارش

گزارش را می توان از نظر اندازه، محتوا و نحوه و فوریت ارائه آن تقسیم بندی کرد:

• **گزارش از نظر اندازه:** از این منظر گزارش را می توان به گزارش کوتاه (حدود سه صفحه) و گزارش مفصل ( بیش از سه صفحه) تقسیم کرد. معمولاً گزارش کوتاه و مفصل جداگانه تهیه و منضم به یک نامه برای مقام بالاتر ارسال می شود.

○ گزارش مفصل و رسمی دارای ده قسمت می باشد: ۱. نامه پیوست، ۲. جلد گزارش ۳. صفحه عنوان گزارش ۴. فهرست جامع مطالب ۵. خلاصه گزارش ( برای مقامات عالی رتبه) ۶. مقدمه ۷. متن ۸. نتیجه یا پیشنهاد ۹. پیوست ها و ۱۰. منابع و مأخذ.

• **گزارش از نظر محتوا:** گزارش از نظر محتوا شامل گزارش های اطلاعی (مانند گزارش کارکرد ماهانه و سالانه)، تحقیقی (مانند گزارش بررسی علل حادثه) و تحلیلی است. گزارش تحلیلی، کامل ترین نوع گزارش محسوب می شود مانند گزارش علل کاهش کیفیت یا کمیت تولید. در این نوع گزارش ضمن بررسی، اطلاع رسانی شده و علل موردنظر هم تجزیه و تحلیل میشود. ضمن اینکه نظرات گزارش دهنده نیز به عنوان پیشنهاد ارائه می گردد.

• **گزارش از نظر نحوه و فوریت ارائه:** گزارش را از نظر نحوه ارائه می توان به گزارش های عادی (اشکار) یا طبقه بندی شده (محرمانه و نظایر آن) و از نظر فوریت ارائه به گزارش عادی، فوری و خیلی فوری (آنی) تقسیم بندی کرد.

## ۷- مراحل گزارش نویسی

نویسندگان کتاب های پایه و معتبر گزارش نویسی، مراحل چهارگانه شامل: تهیه و تدارک، طرح ربط منطقی مطالب، نگارش و تجدیدنظر را در تنظیم هر نوع گزارش ضروری دانسته اند.

**الف) مرحله تهیه و تدارک:** پیش از اینکه آغاز به نوشتن کنیم، باید تمام اطلاعات، حقایق، علل و عوامل مربوط به گزارش را مورد نظر قرار دهیم و برای این کار باید تعیین کنیم که هدف ما از نوشتن گزارش چیست. خواننده آن کیست. چه اطلاعاتی دارد و به چه اطلاعاتی نیاز دارد. افزون بر آن، داشتن آمادگی ذهنی، روانی و جسمانی برای نگارش دارای اهمیت بسیار است. همچنین دارا بودن ذوق، شوق، قریحه نویسندگی، تسلط و آشنایی کافی به موضوع مورد بحث، شناخت منابع و استفاده از آیین نگارش از اهمیت خاصی برخوردار است.

**ب) مرحله طرح ربط منطقی مطالب:** در هر طرحی، رعایت ترتیب و توجه به توالی و اولویت ها و ارتباط منطقی مطالب اهمیت بسیار دارد و هنر نویسندگان را نشان می دهد.

**ج) مرحله نگارش :** مهم ترین قسمت گزارش، نگارش اطلاعات گردآوری شده و ایجاد ارتباط منطقی بین مطالب است. برای اینکه گفتارمان را به صورت نوشته ای قابل قبول در آوریم، باید درست بیندیشیم و چیزی را که می خواهیم بگوییم یا بنویسیم با نظم و ترتیب منطقی و اسلوب طبیعی، در قالب کلمات مناسب و درست درآوریم تا خواننده به مفهوم و اندیشه نوشته به درستی پی ببرد. نوشتن یکی از ابزارهای مهم ارتباطات است و به یاری آن می توان اندیشه ها، احساسات، افکار و باورهای خود را به دیگران منتقل نمود. بنابراین نویسنده گزارش باید ساختار و ترکیب نوشته خود را مشخص کند.

\* مواردی که برای تهیه رئوس مطالب هر گزارش ارائه می شود عبارت است از :

✓ عناوین مطالب در گروه های فکری اصلی طبقه بندی شود.

✓ مطالب گروه های فکری، به ترتیب منطقی و حسب درجه اهمیت و اولویت آنها تنظیم شود.

✓ قسمت های تنظیم شده به ترتیب منطقی نوشته شود.

**د) مرحله بازنگری و تجدیدنظر :** برای اطمینان از نحوه تهیه گزارش و مطالب تهیه شده پاسخ به پرسش های زیر

راهنمایی مناسبی برای اصلاح، تکمیل و رفع کاستی های گزارش است:

- آیا عنوان و موضوع گزارش درست انتخاب شده است؟

- آیا مطالب گزارش با عنوان آن مطابقت دارد؟

- آیا مطالب گزارش روشن و قابل فهم است؟

- آیا مطالب گزارش به صورت منطقی و براساس اولویت تنظیم شده است ؟

- آیا همه اطلاعات لازم در مورد گزارش گردآوری و ارائه شده است ؟

- آیا نتیجه و پیشنهادهای ارائه شده قابل اجرا و پیگیری است؟

- آیا گزارش از نظر دستور زبان، پاراگراف بندی و نشانه گذاری درست تنظیم شده است؟

در مجموع، گزارش باید به آسانی قابل فهم بوده و برخوردار از اثر مثبت بگذارد و فکر او را دچار آشفتگی نکند.

### نقش پست در ارسال مرسولات:

شرکت پست با هدف دستیابی عموم مردم به خدمات پستی در عرصه ارتباطات خدمات مختلفی ارائه می دهد که به مواردی از آن اشاره می شود .

### ■ انواع پست :

#### ◆ پست رستانت

کسانی که به هر دلیل آدرس دقیق پستی ندارند، می توانند از فرستندگان مرسولات تقاضا کنند تا مرسولات خود را به آدرس یک دفتر ارسال و گیرنده با ارائه کارت شناسایی معتبر، دریافت کنند. به این قبیل مرسولات، پست رستانت می گویند.

در محل نشانی این‌گونه مرسولات رستانت، باید نام گیرنده، نام شهر و یا دفتری که باید مرسوله در آن جا نگهداری شود، درج و عبارت رستانت نیز با حروف درشت در کنار نشانی نوشته شود. این سرویس می‌تواند انتخاب مناسبی برای گردشگران، مسافران و کسانی که اقامت دائمی در جایی ندارند، باشد.

#### ◆ پست پیشتاز

پست پیشتاز سریع‌ترین سرویس پستی است که کلیه عملیات پستی مربوط به آن از لحظه قبول تا توزیع مرسوله در داخل و یا خارج از کشور در کوتاه‌ترین زمان ممکن انجام می‌شود؛ سرویس پیشتاز، تحویل و توزیع نامه‌ها را در سطح کشور حداقل در ۲۴ ساعت و حداکثر در ۴۸ ساعت انجام می‌دهد.

هر مرسوله پیشتاز دارای یک بارکد ۱۰ و یا ۲۰ رقمی است که امکان رهگیری آن از طریق سایت اینترنتی [www.post.ir](http://www.post.ir) و پیام کوتاه شماره ۲۰۰۰۴۴۱ برای همگان جهت اطلاع از سرنوشت مرسوله میسر است.

#### ◆ پست اکسپرس

این سرویس، قابلیت توزیع ویژه‌ی مرسولات را دارد. سرویس پست اکسپرس خدمت خاصی است که در آن مرسولات پستی به درخواست فرستنده و در قبال پرداخت هزینه‌ی مربوطه، با اولویت و حق تقدم بیشتری نسبت به سایر مرسولات توزیع می‌شود.

#### ◆ پست سفارشی

در سرویس پست سفارشی، در ازای دریافت مرسولات مشتریان، به آنان رسید یا قبض داده می‌شود. ماموران پست در هنگام رسیدن مرسوله به دست گیرنده از آن‌ها تاییدیه دریافت می‌کنند و فرستنده می‌تواند سرنوشت مرسوله‌ی خود را پیگیری کند.

#### ◆ پست تبلیغ

در این سرویس شرکت پست جمهوری اسلامی ایران با بهره‌گیری از امکانات موجود و فضاهای تبلیغاتی درون و برون سازمانی شبکه پستی، نسبت به انجام تبلیغات گسترده و موثر برای اشخاص حقوقی اقدام می‌کند.

#### ◆ پست مستقیم

یکی از سرویس‌های نوینی که در شرکت پست راه‌اندازی شده و حلقه‌ی اتصال تولیدکنندگان و عرضه‌کنندگان کالا و خدمات با مصرف‌کنندگان و مشتریان است، پست مستقیم می‌باشد. پست مستقیم تنها روش تبلیغاتی است که به عوامل کسب و کار اجازه می‌دهد تا از طریق بانک‌های اطلاعاتی ویژه‌ی این سرویس، با مخاطبان مورد نظر خود به‌طور مستقیم ارتباط برقرار نمایند.

#### ◆ پست تلفن ۱۹۳ (پیک ویژه)

ترددهای غیرضروری در شهرها، علاوه بر افزایش انواع آلودگی‌های محیط زیست، از میزان بهره‌وری نیز می‌کاهد. به همین منظور شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، با راه‌اندازی سرویس پست تلفنی این امکان را ایجاد کرده است تا شهروندان بتوانند مرسولات و امانات خود را در کم‌تر از دو ساعت از منزل به مقصد مورد نظر ارسال کنند.

متقاضیان این سرویس می‌توانند به جای مراجعه مستقیم به پست، با شماره تلفن ۱۹۳ تماس گرفته و تمامی عملیات را به کارکنان پست واگذار کنند.

#### ◆ پست ویژه

شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، سرویس پست ویژه بین‌شهری با تعهد زمان توزیع را که از سریع‌ترین خدمات پستی به‌شمار می‌رود، با هدف پاسخگویی به نیازها و صرفه‌جویی در وقت و رفاه حال هموطنان ساماندهی کرده است.

در حال حاضر این سرویس بین تمامی مراکز استان‌های کشور با استفاده از سریع‌ترین خطوط حمل و نقل و بهره‌گیری از توزیع‌کننده گان ویژه دایر شده و براساس آن مرسولات مشتریان حداکثر تا ساعت ۱۰ فردای روز بعد از تحویل به پست در مقصد و در نشانی گیرنده توزیع می‌گردد.

پست زمان فوق را تعهد کرده و در صورت تاخیر دو برابر کرایه پستی گرامت پرداخت خواهد کرد. بهره‌گیری از فن‌آوری‌های نوین ارتباطی برای اطلاع فرستنده از تحویل مرسوله به گیرنده و عودت رسید تحویل به گیرنده در صورت نیاز از جمله قابلیت‌های این سرویس است.

#### ◆ پست تیپاکس

تیپاکس نام سرویس پستی سریعی است که تمام مرسولات را با سریع‌ترین روش ممکن از ۱۲ الی ۴۸ ساعت به دست

مشتریان می‌رساند

شرکت پست دارای بیش از ۵۰ سال سابقه کاری در این زمینه بوده و تمام کالای ارسالی را قبل از ارسال بیمه میکند تا هر دو طرف (فروشنده و مشتری) در صورت بروز اتفاقات ناشی از عوامل طبیعی و یا غیر طبیعی دچار زیان مالی نگردند سفارش‌هایی که محل تحویل آنها شهرهایی باشد که دارای دفاتر تیپاکس هستند، علاوه بر پست پیشتاز، از این سرویس نیز می‌توانند استفاده کنند

تیپاکس بهترین گزینه برای ارسال کالاهایی همانند تبلت و موبایل است و از نظر سرعت و امنیت بهترین گزینه می‌باشد

#### ◆ پست یافته :

سرویس پست یافته با هدف استرداد مدارک و اسناد یافته شده از سوی مردم و بازگرداندن آن به صاحبانش از سوی شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، در راستای ارائه‌ی تسهیلات و خدمات رفاهی به هموطنان عزیز در کشور راه‌اندازی شده است.

اطلاعات مربوط به این اسناد و مدارک شامل شناسنامه، گواهینامه، گذرنامه، کارت‌های نظامی، اسناد ازدواج و مالکیت مدارک خودرو، چک و دسته‌چک، دفترچه پس‌انداز، عابرانک و دفترچه بیمه از طریق سایت رسمی شرکت پست قابل دسترسی است.

برای استفاده از سرویس پست یافته، مردم می‌توانند با مراجعه به دفاتر پستی و پرکردن فرم مشخصات و تعیین نوع سند گم‌شده، از شرکت پست درخواست کنند تا مدارک یافته شده برایشان ارسال شود و با پرداخت هزینه‌ی ارسال این اسناد، پست پیشتاز سند یا مدرک یافته شده را به دست آنان برساند.

## سرویس بیمه مرسولات با ارزش اظهارشده

این سرویس به منظور تامین نیاز مشتریان، برای ارسال وجه نقد، اسناد و اوراق بهادار و در جهت تضمین و امنیت محتویات مرسولات راه اندازی شده است. فرستندگان براساس نیاز و با توجه به ارزشمند بودن محتویات مرسوله‌ی خود می‌توانند از سرویس فوق استفاده کنند.

در این سرویس فرستنده، ارزش واقعی مرسوله‌ی خود را اعلام می‌کند و در ازای آن مبلغی از ارزش اظهارشده مرسوله را به تفکیک داخله و خارجه می‌پردازد؛ در صورت آسیب، فقدان یا ضایع شدن این مرسولات، ادارات پست موظفند علاوه بر کرایه پرداخت شده، حداکثر برابر ارزش اظهار شده مرسوله را به فرستنده یا حسب مورد گیرنده، غرامت پرداخت کنند.

### ■ بازار الکترونیکی (خرید و فروش اینترنت)

با استفاده از این سرویس، مشتری می‌تواند از طریق خطوط اینترنتی در فروشگاه‌های مجازی حضور یافته و کالاهای مورد نیاز خود را خریداری کند و سپس طرف قرارداد با اطلاع از خرید مشتریان در فروشگاه‌های مربوطه حاضر و کالای خریداری شده را دریافت و آن را در در منزل مشتریان تحویل دهد.

### ■ رهگیری مرسولات :

برای پیگیری مرسوله و یا نامه پستی باید یکی از موارد زیر را داشته باشید :

- شماره ۱۰ یا ۲۰ رقمی مرسوله پیشتاز
- شماره ۱۰ یا ۲۰ رقمی قبض دوم مرسوله پیشتاز
- شماره ۱۳ رقمی آی. پی. اس مربوط به مرسولات خارجه

اطلاعات مربوط به جابجایی مرسولات پستی بصورت لحظه ای در این سامانه ثبت می گردد.

اطلاعات مربوط به مرسولات پستی حداکثر ۶ ماه در این سامانه نگهداری و قابل رهگیری می باشد.

### بایگانی و ارزش آن در سازمان:

هدف از ایجاد بایگانی در سازمان ها، دستیابی و تحقق اهداف ذیل می باشد:

- ۱- ایجاد سهولت در آرشیو، طبقه بندی و دسترسی به اطلاعات
- ۲- بالا بردن ایمنی اسناد
- ۳- حذف عملیات تکراری و غیر ضروری
- ۴- دسترسی به اطلاعات با سرعت و سهولت با امکان تعریف سطوح مختلف امنیتی
- ۵- امکان تبادل اسناد به صورت الکترونیکی جهت افزایش سرعت دسترسی، سهولت در تکثیر با حفظ ایمنی و رعایت حدود دسترسی
- ۶- افزایش کارایی مدیران در تصمیم گیری و سرویس دهی و اطلاع رسانی براساس اطلاعات طبقه بندی شده

## ♦ مدیریت اسناد:

مدیریت اسناد عبارت است از تهیه و تنظیم و اجرای برنامه لازم برای تسهیل و تسریع و دست یافتن به مکاتبات و اسناد و مدارک مورد نیاز از مرحله ایجاد نامه تا امحای اوراق زائد.

## ♦ سند:

سند در لغت به معنای تکیه گاه و هر چیزی است که بتوان به آن استناد جست. در فرهنگ اداری به طور کلی حاصل خدمت و فعالیتی است که از طرف افراد و سازمانهای مختلف به صورت نوشته و یا صور مختلف دیگر که با رعایت موازین و مقررات تهیه و تنظیم شده و برای مراجعات بعدی قابل نگهداری باشد اطلاق می شود.

### • انواع سند از نظر ارزش :

ارزش اولیه (اداری یا استنادی) : ارزش از نظر ایجاد کننده آن که از نظر زمانی در مرحله جاری و نیمه جاری است مانند اسناد اداری، مالی، حقوقی و ...

ارزش ثانویه (بایگانی یا اطلاعاتی): ارزش از نظر محققان، پژوهشگران و آرشیویست ها

زمانی که کلیه اقدامات لازم بر روی سند انجام شده باشد و فعالیت یا عملی که منجر به ایجاد آن گردیده، تمام و کامل شود و در صورتی که در مراجع قضایی و قانون مطرح نبوده و همچنین مورد نیاز دستگاه یا فرد ایجاد کننده آن نباشد ارزش اولیه سند پایان می یابد و سند دارای ارزش ثانویه می گردد.

### • انواع سند از نظر اعتبار قانونی:

✓ سند رسمی : عبارت است سندی که نزد مأمورین رسمی و در حدود صلاحیت و وظایف ایشان و برطبق مقررات قانونی تنظیم می شود مثل شناسنامه، گواهینامه، احکام استخدام و ...

✓ سند عادی : عبارت است از سندی که از جانب اشخاص غیررسمی بدون دخالت مأمورین رسمی تنظیم شده و تابع تشریفات خاص نمی باشد مانند دفاتر و اسناد تجاری (غیر از دفاتر که شرایط اسناد رسمی را دارد) نظیر دفتر روزنامه، دفتر دارایی، دفتر کل.

\* سند از نظر حقوقی یکی از وسایل اثبات حق است. به موجب ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی ایران، سند عبارت است از هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد. منظور از نوشته ها یا خط، علامتی است که در روی صفحه خود را نشان دهد و مبین پیام یا مفهوم خاصی باشد.

\* به موجب تبصره ماده ۱ قانون تاسیس سازمان اسناد ملی ایران مصوب ۱۳۹۴/۲/۱۷، سند عبارت است از کلیه مرسولات، دفاتر، پرونده ها، عکسها و ... سایر اسنادی که در دانشگاه و دولت تهیه، صادر و یا دریافت شود و به طور مداوم یا غیر مداوم در تصرف دولت بوده از لحاظ اداری، مالی، اقتصادی، قضایی، سیاسی، فرهنگی و علمی تاریخی به تشخیص سازمان اسناد ملی ایران دارای ارزش نگاه دارای دائم باشد.

مجموعه ای از اسناد و مدارک مربوط به یک موضوع، شخص یا سازمان که به ترتیب خاصی در یک پوشه یا کلاسور نگهداری شده است.

پرونده مجموعه ای از اسناد مربوط به یک موضوع مشخص و یا یک شخص خاص که با رعایت نظم و ترتیب و با رعایت حق تقدم در یک پوشه و یا زونکن نگه داری شده باشد. محتویات یک پرونده مبین آن موضوع یا مشخصات یک فرد است.

### ■ بایگانی و آرشیو

بایگانی مجموعه ای از اسناد و یا پرونده های تاریخی یا اولیه است. این کلمه همچنین ممکن است به محل نگهداری اسناد اشاره کند. بایگانی برای حفظ دائم یا طولانی مدت مدارکی که دارای ارزش فرهنگی، تاریخی و یا حقوقی دارند استفاده می شود.

بایگانی عبارت است از فن اداره، نظارت و حفاظت اسناد و مدارک سازمان به منظور نگهداری و مراجعه که در اسرع وقت و با کمال سهولت و با صرف حداقل هزینه، نیروی انسانی و وقت بتوان به آن اسناد دست یافت.

### ◆ طبقه بندی از نظر بایگانی :

یک طبقه بندی منطقی و صحیح که اساس تشکیل پرونده است، باید دارای این خصوصیات زیر باشد:

- ✓ اطمینان : طبقه بندی اسناد باید طوری پی ریزی شود که محل دقیق سند مشخص گردد.
- ✓ سرعت : طبقه بندی باید موجبات دست یافتن به اسناد مورد لزوم را در حداقل زمان فراهم سازد.
- ✓ سهولت : نحوه طبقه بندی باید به سهولت قابل فهم بوده و اجرای آن امکانپذیر باشد.
- ✓ قابلیت انعطاف : طبقه بندی باید طوری طرح ریزی شده باشد که با تغییرات احتمالی قابل انعطاف باشد.

### ◆ اصول بایگانی

- اصل آسان بودن : به موجب این اصل سیستم بایگانی و نحوه تنظیم مدارک و پرونده ها بایستی آسان و قابل درک بوده و با صرف اندکی وقت مفهوم گردد.
- اصل قابلیت اجرا : براساس این اصل سیستم مورد استفاده بایستی با توجه به نوع و ماهیت کار و امکانات در دسترس و در عمل قابل پیاده شدن باشد.
- اصل قابلیت انعطاف : به موجب این اصل سیستم بایگانی باید قابلیت تطابق با تغییرات و تحولات را داشته باشد و در این زمینه نیز پیش بینی لازم را انجام داده باشد.
- اصل دقت و سرعت : سیستم بایگانی و روشهای مورد عمل بایستی به نحوی باشد که در عین دقت و صحت، امکان تسریع در عمل را نیز میسر سازند.



• **اصل افراد با صلاحیت:** کارکنان بایگانی بایستی دارای شرایط لازم برای احراز این شغل بوده و مهارت و تجربه کافی را در این زمینه داشته باشند.

• **اصل نظم اصولی و منطقی:**

در تشکیل پرونده ها و تنظیم مطالب آنها، بایستی از یک نظام اصولی و منطقی پیروی کند در این رابطه رعایت نکات زیر توصیه می شود:

الف) وجود ارتباط منطقی بین عنوان پرونده و موضوع نامه های مندرج در آن

ب) رعایت تقدم و تاخر در شماره و تاریخ نامه ها

ج) حفظ یک نسخه از هر نامه و حذف نسخه های اضافی

د) رعایت حد متعارف برای قطر هر پرونده

#### ◆ **منطقی ترین نوع طبقه بندی مربوط به بایگانی**

۱- طبقه بندی بر مبنای شاخص هایی براساس نام افراد، سازمان ها و مناطق جغرافیایی

۲- طبقه بندی براساس موضوع و مفاد نامه

۳- طبقه بندی براساس تاریخ

#### ◆ **انواع بایگانی**

۱- بایگانی جاری: به روشهای مورد عمل در مورد پرونده های جاری و محل حفظ و نگهداری اسنادی است که به طور روزمره مورد استناد دستگاه ایجاد کننده سند است. به عبارتی بایگانی جاری واحدی اداری است که عهده دار ثبت و ضبط سوابق جاری و نیمه جاری دستگاه ذیربط و ارائه اطلاعات آنها به افراد ذیصلاح می شود.

۲- بایگانی نیمه جاری: محل نگهداری اسنادی است که گاهی مورد استفاده دستگاه ایجاد کننده قرار می گیرد. محل آن در دستگاه ایجاد کننده سند و دور از اسناد جاری است و با همان روش بایگانی جاری، بایگانی نیمه جاری نیز عمل می نمایند.

۳- بایگانی راکد: محل نگهداری اسناد راکد است روش مورد استفاده در بایگانی جاری و نیمه جاری در این بایگانی استفاده ای ندارد. در واقع این بایگانی مورد استفاده اداره ایجاد کننده و محقق نمی باشد و فقط در این محل پرونده ها از نظر آرشیوی و امحایی مورد ارزشیابی قرار می گیرند. به بایگانی راکد انبار یا پیش آرشیوی نیز می گویند.

• **در بایگانی راکد پرونده ها به دو طریق تنظیم می شود.**

✓ با همان شماره و کد جاری در قفسه ها نگهداری می شود.

✓ شماره و کد جدید با تنظیم دفتر راهنمای بایگانی راکد در قفسه ها نگهداری می شود.

#### ◆ **محل مناسب بایگانی**

اتاق های بایگانی، مهم ترین بخش از ساختمانی است که به موضوع حفظ و نگهداری سوابق اختصاص داده شده است. به دلیل وزن سنگین پرونده ها، مناسب ترین محل برای استقرار بایگانی، طبقات پایین تر ساختمان می باشد.

• **محوطه هایی که دارای مشخصات زیر می باشند، برای بایگانی مناسب نیست**

۱) محیط های غیر سالم، مانند سردابهای مرطوب و محوطه های زیر شیروانی

۲) محیط های خطرناک، مانند محوطه هایی که نزدیک دیگ بخار است.

۳) محیط های دارای مشکل از نظر دسترسی

۴) محیط های فاقد نظارت

• **محل بایگانی باید دارای شرایط زیر باشد**

۱. کف اتاق بایگانی، باید تحمل ۱۲۰۰ کیلوگرم بار را در هر متر مربع با ارتفاع استاندارد دو متر و بیست سانتیمتر با قفسه های ثابت را داشته باشد.

۲. برای جلوگیری از برخاستن گرد و خاک، کفپوش اتاق بایگانی، باید از نوع ضدسایش و قابل شستشو باشد حتی الامکان باید از پوشش سنگ یا سرامیک استفاده شود.

۳. پوشش داخلی و خارجی دیوارهای بایگانی، باید از مصالح ضد رطوبت و ضد آتش ساخته شده و از نظر حرارتی عایق بندی شده باشد.

۴. باید از تابش مستقیم نور خورشید به اسناد جلوگیری گردد.

۵. برای روشنایی محل بایگانی پرونده ها از لامپهای با نور سفید کم مصرف تایمردار استفاده شود.

۶. دیوارها دارای رنگ روشن باشند که انعکاس نور بالایی دارد.

۷. ابزارهای اندازه گیری رطوبت محیط در محل نگهداری اسناد نصب و کنترل شود و رطوبت نسبی برای کاغذ حدود ۵۵ درصد و برای میکروفیلم و میکروفیش حدود ۳۵ درصد باشد.

۸. نباید از محل نگهداری پرونده ها لوله های آب سرد یا گرم عبور کند.

۹. با استفاده از عایق پوشی مناسب دیوارها، از نفوذ رطوبت جلوگیری گردد.

۱۰. میزان دما برای بایگانی، به طور متوسط ۱۸ تا ۲۰ درجه با رطوبت ۵۰ درصد می باشد.

۱۱. به منظور جلوگیری از تابش خورشید، بهترین روش چیدمان پرونده ها و قفسه ها، پشت به آفتاب و مخالف جهت راهروهای بین قفسه هاست.

۱۲. حفاظت پرونده ها از گزند حشرات و قارچها، با تنظیم رطوبت و نور ارتباط مستقیم دارد.

۱۳. نصب دستگاه های سنسور حساس به دود و کپسول های اطفاء حریق مناسب برای محل بایگانی پرونده ها الزامی است.

۱۴. برای اسناد حجیم و سنگین از قفسه های ثابت که تحمل بار بیش تری را دارند استفاده و در مراکزی که کمبود فضا وجود دارد از قفسه های متحرک، استفاده شود.

■ **ویژگیهای تخصصی مسئولان بایگانی**

اهم این خصوصیات فهرست وار عبارت است از:

✓ امانت دارای و قابل اعتماد بودن

✓ برخورداری از حافظه قوی

- ✓ داشتن حضور و تمرکز ذهن و قدرت تصمیم‌گیری و تفکر و ابتکار
- ✓ دقت در کار
- ✓ انجام وظایف براساس یک برنامه منظم و مدون
- ✓ مسئولیت‌پذیری
- ✓ داشتن روحیه انتقادپذیری
- ✓ علاقه‌مندی به حرفه بایگانی
- ✓ حوصله، صبر و خونسردی
- ✓ علاقه مند به یادگیری و افزایش معلومات خود
- ✓ آشنایی به سازمان و تشکیلات و واحدهای حوزه تحت نظارت
- ◆ **وظایف بخش بایگانی** : وظیفه بایگانی در هر سازمان طبقه بندی اسناد، ثبت و ضبط و کنترل آنهاست و این وظیفه از مرحله دریافت سند آغاز و تا زمانی که به علت سلب ارزش و برطبق مقررات ازبین می رود و یا به علت ارزش استثنایی در محل معینی برای همیشه نگهداری می شود دوام خواهد یافت.
- ✓ نظارت و کنترل بر تحویل و دریافت پرونده ها و مکاتبات از قسمت‌های مختلف
- ✓ تشکیل پرونده ها برابر کدهای تعیین شده در قسمت‌های مربوطه
- ✓ شماره گذاری کلیه سوابق ارسالی به بایگانی
- ✓ تحویل گرفتن پرونده ها و نامه ها از دبیرخانه و بررسی شماره صادره آن پرونده
- ✓ برگ شماری و شماره گذاری پرونده های وارد به بایگانی
- ✓ تعویض زونکن های فرسوده و پشت نویسی پرونده ها و زونکن ها
- ✓ بررسی زمان امحاء اوراق

## ارزشیابی اسناد و امحای اوراق زاید در سازمان

### تعاریف ارزشیابی

۱. ارزشیابی تعیین میزان ضرورت نگهداری اسناد یک سازمان است.
۲. فرایندی است که براساس آن عمر مفید هر ردیف از اسناد یک سازمان مشخص می شود
۳. ارزشیابی تلاش است به منظور یافتن فواید آتی یک سند
۴. ارزشیابی انتخابی اسناد ویژه برای آرشیو ملی و تشخیص اوراق امحایی است
۵. ارزشیابی عبارت است از تجزیه و تحلیل موضوعی اسناد به منظور تعیین مدت نگهداری آنها برای دستگاه ایجاد کننده

### پنج نکته در ارزشیابی اسناد برای تشخیص امحایی بودن پرونده‌ها :

- ۱- آیا اسناد به منظور برآوردن اهداف زیر مورد نیاز هستند؟

- عملکرد اداری

- انجام ممیزی

- احتیاجات قانونی

۲- آیا این اسناد در مورد خط مشی‌های سازمانی است؟

۳- آیا این اسناد ارزشهای تاریخی و پژوهشی دارند؟

۴- آیا قانون، دستورالعمل و رویه‌ای راجع به امحای این سری از اسناد موجود است؟

۵- پیشنهادهای بعدی (آیا دلیل دیگری برای نگهداری این اسناد موجود است؟)

#### ◆ نمونه ای از اسناد واجد ارزش :

- سوابق سازمانها و وزارتخانه‌ها

- ساختار سازمانی مؤسسات

- روند رشد و توسعه وظایف، سیاستها و فعالیتهای دستگاهها

- روش تدوین قوانین و مقررات و رویه های سازمانی

- گزارش میزان تأثیر برنامه ها و فعالیتهای دستگاهها

- اسناد مربوط به صاحبان مشاغل مهم

- اسناد مربوط به روابط قدرتها

- سوابقی که نشان دهنده تمایلات فکری افراد مهم و با نفوذ باشد

- سوابق جاری اطلاعات مهم و روشنگر نکات تاریک برخی حوادث

- اسناد مشاهیر

- سوابق محللهای مشهور

- سوابق رخدادهای مهم

- سوابق اختراعات و اکتشافات

- اسناد مغایر با عقاید متداول در جامعه

- سوابقی که از حقوق شهروندی، مالی و قانونی جوامع و دولتها حمایت می کند

- اسناد مالکیت، موافقتنامه و قراردادهای مهم دولتی

- سوابقی که اطلاعات آنها مکمل اطلاعات سایر اسناد می باشد
- سوابقی که در تحلیل های آماری مورد استفاده قرار می گیرد
- تاریخچه دستگاهها
- سوابق فعالیتهای فرهنگی، اجتماعی، سیاسی، علمی و اقتصادی
- اسناد و منابع منحصر به فرد و نسخه های کمیاب
- اسناد تغییر مرزهای جغرافیایی

### ■ جایگاه ارزشیابی در مدیریت اسناد

آرشیوها همواره به دنبال جمع آوری و تکمیل اطلاعات خود بوده و عمدتاً اطلاعات یا موارد آرشیوی خود را از دستگاه های دولت که منبع اولیه این اسناد می باشند تأمین می نمایند زیرا تمام اطلاعات در دستگاه های دولتی واجد ارزش نگهداری دائمی نیستند و همیشه درمورد ضبط و روشهای دریافت اسناد، معضلات و بحثی جدی مطرح است ، لذا تعیین جایگاه ارزشیابی در مدیریت اسناد مستلزم مراحل یا چرخه زیر است:

۱. مرحله ایجاد

۲. مرحله به کارگیری و استفاده

۳. مرحله امحاء

#### ● مرحله ایجاد

در این مرحله هدف، کنترل و کاهش تولید اسناد است و اهم تعهداتی که برای رسیدن به این هدف لازم است به شرح زیر می باشد:

۱. کنترل و جلوگیری از تکثیر بی رویه اسناد

۲. کنترل دریافت اسناد

۳. به کارگیری روشهای استاندارد و متحدالشکل در مکاتبات اداری

۴. استاندارد نمودن فرم نامه ها و کاغذها

#### ● مرحله بکارگیری و استفاده

در این مرحله ،هدف دسترسی آسان به اطلاعات و به کارگیری روش های مناسب برای تشکیل پرونده،راکد سازی اسناد و تهیه تجهیزات مناسب است.

#### ● مرحله امحاء : در این مرحله هدف از بین بردن اسناد غیر ضروری براساس مراحل اداری، یا وجود کنترل شدید در

ایجاد اسناد و اتخاذ بهترین روش برای تشکیل پرونده، و استفاده از مناسب ترین تجهیزات است.

در مرحله امحاء وظایف مدیران اسناد به شرح زیر است:

۱. ایجاد واحد بایگانی راکد و تدوین مقررات آن
۲. تنظیم دستورالعمل های اجرایی برای مدیران قسمتهای مختلف و جهت انتقال پرونده های راکد به بایگانی
۳. تعیین ارزشهای اولیه و استنادی اسناد
۴. هماهنگی با آرشیو ملی جهت ارزشیابی ثانویه و انتقال اسناد واجد ارزش دائمی به آرشیو ملی
۵. تعیین مدت زمان نگهداری اوراق و پرونده ها در دستگاه
۶. اخذ مجوز امحاء از شورای آرشیو
۷. اجرای مصوبات شورای آرشیو، جهت از بین بردن اوراق زائد

- پرونده های راکد پس از ارزشیابی اگر واجد ارزش باشند اسناد نامیده می شوند و اگر فاقد ارزش باشند اوراق زائد نام دارند.

#### ♦ وظایف واحد امحاء

- ۱- همکاری با کارشناس اسناد و آرشیو ملی در تشخیص اسناد واحد ارزش نگهداری دائمی
- ۲- کمک به سازمانهای دولتی در تنظیم جدولهای زمانی اوراقی که ارزش دائمی ندارند و پیشنهاد تعیین مدت زمان نگهداری آنها
- ۳- تخلیه مرکز بایگانی راکد از اوراق قابل امحا با پیشنهاد سازمان ایجاد کننده و کسب موافقت و مجوز امحای آنها از آرشیو ملی