

اداره ی امور دفتری

❖ ارتباط

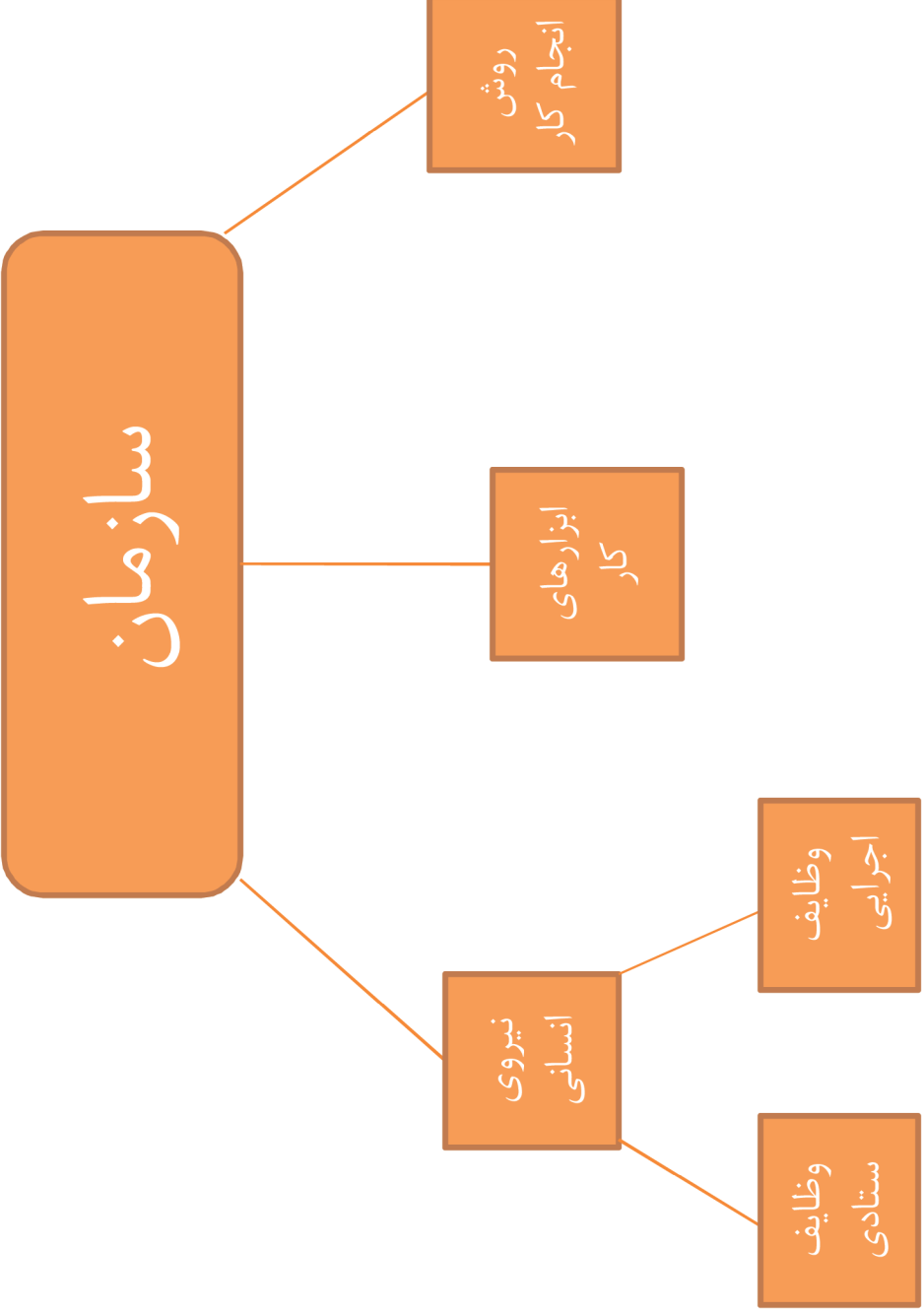
روش مکاتبات در سازمان های دولتی:

❖ انتقال اطلاعات: معمولاً انتقال اطلاعات در وزارت خانه ها و موسسات دولتی از طریق مکاتبات اداری انجام می پذیرد. در نتیجه در داخل سازمان ها یعنی بین واحد های مختلف سازمان و هم چنین خارج از سازمان، سازماند های مختلف با یکدیگر ارتباط برقرار نموده و در حقیقت اقدام به نامه نگاری می کنند. که منظور از آن در نهایت رفع نیاز سازمانی می باشد. این حرکت را در هر سازمان گردش مکاتبات و یا امور دفتری می گویند.

❖ تعریف سازمان: مجموعه ای است در اجتماع که جهت رسیدن به هدف خاصی به وجود آمده است.

❖ اجزا تشکیل دهنده ی سازمان:

- ۱- نیروی انسانی شامل مدیران و سایر کارکنان
- ۲- وسایل و ابزارهای کار شامل تجهیزات
- ۳- روش انجام کار: بر اساس این روش ها نیروی انسانی سازمان وظایف خود را انجام داده و در نتیجه مفاهیم سازمانی قوانین ومقررات را شامل می گردد.



طبقه بندی وظایف سازمانی

سازمان ها از لحاظ اجرای امور محوله ی خود دارای دو نوع طبقه بندی وظایف هستند:

(۱) **وظیفه ی ستادی:** عبارت است از وظیفه ای که به منظور پشتیبانی از واحد اجرایی سازمان صورت می پذیرد.

(۲) **وظیفه های اجرایی:** عبارت است از وظیفه ای که مستقیماً در ارتباط با اهداف سازمان صورت می پذیرد.



هدف و وظایف اداره ی امور دفتری مفهوم ارتباط

الف) ارتباط چیست؟ ارتباط عبارت است از انتقال اطلاعات و پیام.

❖ ارتباط نیاز به عناصر تشکیل دهنده ی زیر را دارد :

(۱) پیام گیرنده : گیرنده ی نامه

(۲) پیام دهنده : فرستنده ی نامه

(۳) پیام قابل انتقال : موضوع و کلیه ی اطلاعات مندرج بر روی کاغذ

(۴) ابزار و وسیله ی انتقال : کاغذ یا فرم مخصوص نامه های اداری

(۵) نتیجه و حاصل انتقال : اقدامی که از طرف گیرنده ی نامه روی آن صورت می گیرد.

❖ در روز هزاران مکاتبه بین موسسات و سازمان های مختلف صورت می گیرد.



ب) نحوه ی برقراری ارتباطات سازمانی
❖ شفاهی : تشکیل یک جلسه ی اداری، همایش، دستور شفاهی، مکالمات روز
مره بین کارکنان، مکالمات بین ارباب رجوع و کارکنان و مکالمات تلفنی.

❖ نوشتاری (کتبی) : از جمله نامه های اداری، صورت جلسه، بخش
نامه، گزارشات، احکام، ابلاغ و ...

۱- سندیت داشتن

۲- قابلیت حفظ و نگهداری نوشته

۳- زبان مشترک ارتباطات جامعه

علت برتری و ارجحیت نوشتاری



ارتباط نوشتاری سه مرحله دارد:

(۱) مرحله ی تهیه ی مکتوب و نوشته (آئین نگارش مکاتبات اداری)

(۲) گردش تهیه ی مکتوب و نوشته (اداره ی امور دفتری)

(۳) حفظ و نگهداری مکتوب و نوشته (اصول بایگانی)

✓ مجموعه اصولی که تحت قواعد و ضوابط خاص در ارتباطات نوشتاری سازمان ها حاکم بوده تا محاسن فوق را به دنبال داشته باشد، به صورت اصطلاحی اداره ی امور دفتری یا روش های گردش مکاتبات گفته می شود.



تعاریف امور دفتری

الف) مجموعه عملیاتی که نتایج حاصله از آن موجب برقراری نظم و ترتیب در مکاتبات و گردش نامه ها در سازمان می شود.

ب) امور دفتری عبارت است از اداره ی امور مربوط به نامه های وارده، صادره، نظارت در امور نامه های اداری جهت سرعت لازم در گردش نامه ها.

پ) برقراری ارتباط بین کلیه ی واحد های داخل سازمان و بین واحد های اداری یک سازمان با دیگر سازمان ها.

ت) حفظ و نگهداری اسناد

ث) امر دفتری عبارت است از مجموعه ی عملیات و اقداماتی که منجر به دریافت و ثبت و توزیع مکاتبات نامه های وارده به سازمان و یا ارسال از سازمان می گردد.

ج) به طور تشریحی عمل فوق یعنی دریافت، ثبت، توزیع نامه ها



شرح عملیاتی دریافت نامه

از طرف دستگاه های دولتی

نامه های وارده

از باب رجوع

❖ مراحل نامه های وارده:

شماره ی نامه ی وارده

تاریخ نامه ی وارده

عنوان گیرنده ی نامه ی وارده

عنوان فرستنده ی نامه

امضا نامه

ضمائم و پیوست همراه نامه



نامه های طبقه بندی شده (محرمانه) -

محرمانه مستقیم - سری - به کلی سری)

نامه های فوری و اقدام سریع

تفکیک و طبقه بندی نامه های وارده

نامه های اشخاص حقوقی

نامه های اشخاص حقیقی



شرح عملیات ثبت نامه

❖ ثبت نامه عبارت است از سندیت دادن به نامه های وارده و صادره یک سازمان.

(۱) دفتر اندیکاتور: یا نام فارسی آن دفتر ثبت نامه های وارده و صادره
(۲) پرونده: عبارت است از مجموعه اسناد و مدارکی که وجه مشترک داشته باشند.

(۳) کامپیوتر: در بخش اتوماسیون اداری توضیحات لازم ارائه می گردد.

❖ ثبت نامه های اشخاص حقیقی باید پس از دستور مقام مجاز ثبت گردد و در گردش قرار گیرد.

❖ کلیه ی نامه های ثبت شده به عنوان یک سند در دستگاه اداری باید نگهداری شود. (بایگانی)



دلایل ثبت نامه های وارده و صادره

- ۱) شماره ی نامه های اداری می تواند سندیت داشتن آن را ثبت نماید.
- ۲) شماره ی نامه های اداری جهت پیگیری مکاتبات قبلی (پیرو) ضروری است.
- ۳) شماره ی نامه های اداری جهت پاسخ گویی نامه های وارده (بازگشت) ضرورت دارد.
- ۴) شماره ی نامه های اداری باعث دسترسی سریع به سند مورد نظر می گردد.
- ۵) شماره ی نامه های اداری اجرای مقررات و ضوابط اداری است.
- ۶) شماره ی نامه های اداری باعث ایجاد نظم و ترتیب در مکاتبات سازمان می گردد.
- ۷) شماره ی نامه های اداری باعث ایجاد هماهنگی در امور مکاتبات سازمان است.
- ۸) شماره ی نامه های اداری آمار و ارقام مکاتبات یک سازمان خواهد بود.
- ۹) شماره ی نامه های اداری به منظور جلوگیری از دخل و تصرف در مکاتبات و

اسناد اداری ضروری است.

- ۱۰) شماره ی نامه های اداری و اصولاً هر سندی میتواند تعقیب و پیگیری گردش مکاتبات سازمان ها، ادارات، نهادهای مسدود شده اثبات کننده ع

روش های ثبت نامه های اداری

به طور کلی جهت ثبت نامه های وارده و صادره ی یک سازمان و به عبارت ساده تر تخصیص یک شماره به این گونه نامه ها بر اساس دستورالعمل نحوه ی ثبت نامه های اداری به شکل زیر است:

نامه های وارده

پیرو
بازگشت
ابتدا به ساکن

❖ که در هر کدام یک شماره ی جدید استفاده می شود و باعث می شود نظم در ابزار ثبت رعایت گردد.

نامه های صادره

پیرو
بازگشت
ابتدا به ساکن

توزیع مکاتبات

- ارجاع : پس از ثبت در دبیرخانه به فردی ارجاع می شود که مسئولیت اقدام لازم درباره ی نامه را عهده دار است.
- ارسال: فرستادن نامه ی صادره به یک سازمان به مرجع گیرنده ی آن.

عوامل ارسال

- (۱) نامه رسان داخلی
- (۲) نامه رسان (پیک)
- (۳) پست
- (۴) ارباب رجوع



عملیات توزیع مکاتبات

گیرندگان رو نوشت، واحد مربوطه، شماره ی تاریخ،
نسخه ی بایگانی

عنوان گیرنده ی نامه قانونی باشد

بازبینی و کنترل نامه های صادره

امضای نامه و پست سازمانی

پیوست نامه

در صورت پیرو یا بازگشتی

موضوع نامه



تفکیک و طبقه بندی نامه های صادره

انواع نامه های صادره ی طبقه بندی شده:

محرمانه-محرمانه مستقیم-سری-به کلی سری-از طریق پست و یا پیک با رسید

دانشتن شماره ی فاکس که قبلا شناسایی شده باشد.

ارسال نامه از طریق دورنگار

در صورت نیاز به اصل سند تاییدیه نیز ارسال گردد.

آدرس الکترونیکی

ارسال از طریق الکترونیکی

ECE

کنترل مشخصات نامه ی اداری



اهمیت و هدف امور دفتری در سازمان ها

❖ نظم و ترتیب در گردش مکاتبات

❖ رضایت ارباب رجوع در هنگام پیگیری

❖ پیدایش اسناد و طبقات فعالیت های گذشته ی سازمان

❖ ایجاد ارتباطات نوشتاری صحیح و هماهنگی و یکنواختی در امور سازمان ها



نقش و تاثیر امور دفتری در بهبود امور سازمان

- ۱) تکمیل کننده ی جریان امور طبیعی ارتباطات و انجام امور سازمانی
- ۲) وسیله ی خبری سازمان که اطلاع از انجام امور گذشته و حال را نشان می دهد.
- ۳) وسیله ی هماهنگ کننده ی انجام امور مکاتبات بین سازمانی
- ۴) وسیله ی حفظ و نگهداری اسناد و مدارک
- ۵) وسیله و نشان گر میزان فعالیت های مکاتبه ای (آمار کارکرد سازمان ها)
- ۶) وسیله ای جهت پاسخ گویی مراجعات سازمانی
- ۷) وسیله ای برای جلوگیری از تکرار و تداخل اشتباهات مکاتبات اداری
- ۸) برقرار کننده ی ارتباط داخل و خارج سازمان و بین واحدها



انواع روش های اداره ی امور دفتری در سازمان ها

(۱) روش متمرکز

(۲) روش غیر متمرکز

(۳) روش نیمه متمرکز

❖ روش متمرکز: در این روش کلیه ی عملیات مربوط به دریافت، ثبت و توزیع مکاتبات در دبیرخانه ی مرکزی انجام می شود. در این روش هیچ دفتری حق ثبت نامه را ندارد.

❖ موارد استفاده از روش متمرکز:

(۱) تعداد مکاتبات سازمان محدود باشد.

(۲) مراجعه کنندگان محدود باشند.

(۳) نیروی انسانی و بودجه و امکانات سازمان محدود باشد.

(۴) کلیه ی واحد های سازمانی در یک ساختمان مستقر باشند.

(۵) اختیارات مسئولان واحد های سازمان ها در مورد امضای مکاتبات محدود

باشد.

(۶) تصمیم مدیران در انتخاب این روش به عنوان روش مطلوب پذیرفته شده باشد.

(۷) تشکیلات سازمان محدود و از گستردگی زیادی برخوردار نباشد.

❖ روش غیر متمرکز: در این روش کلیه ی عملیات مربوط به دریافت و ثبت توزیع مکاتبات به طور مستقل و جداگانه در هر یک از واحدهای سازمانی انجام می شود. به عبارتی هر یک از واحدهای سازمان دارای دبیرخانه می باشد و کلیه ی امور دفتری را راسا انجام می دهند.

❖ موارد استفاده از روش غیر متمرکز:

- ۱) تعداد مکاتبات سازمان زیاد باشد.
- ۲) سازمان دارای مراجعہ 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.
- ۷) تشکیلات سازمان گسترده و دارای واحدهای سازمانی متعدد و نیروی انسانی زیاد باشد.

❖ معایب:

- ۱) سرگردانی مراجعہ کنندگان به سازمان ها به علت عدم آشنایی با وظایف کارکنان
- ۲) استفاده از امکانات و نیروی انسانی، وسایل، فرآیند، مدار، سازمانی.

❖ روش 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 تلفیقی از دو روش قبل است.

❖ 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 ی نامه های وارده در دبیرخانه ی مرکزی ثبت و ارجاع می گردد.



واحد مسئول اداره ی امور دفتری در سازمان ها

❖ نظر به این که اداره ی امور دفتری هر سازمان دارای خصوصیات اداری می باشد بنابراین تحت نظارت مدیریت امور اداری در اختیار واحدهای ستادی است.

وظایف و تعریف دبیرخانه

○ واحد سازمانی مشخصی است که اداره ی امور دفتری سازمان را بر اساس روش های تدوین شده و معین عهده دار گردیده است. و گردش مکاتبات و مراسلات اداری را انجام میدهد و مراقبت و نظارت بر حسن جریان گردش نامه های وارده و صادره را در داخل و خارج سازمان تقبل می نماید.

○ تعریف: دبیرخانه واحدی است در سازمان که تحت نظارت مدیریت امور اداری عهده دار وظایف امور دفتری و وظایف حفظ و نگه داری اسناد و مدارک است.



وظایف دبیر خانه

- ۱) دریافت نامه های وارده
- ۲) کنترل و بازبینی نامه های وارده
- ۳) تفکیک و طبقه بندی نامه های وارده
- ۴) ثبت نامه های وارده و صادره
- ۵) ارجاع نامه های وارده به مسئولین
- ۶) ارسال نامه های صادره به مرجع گیرنده
- ۷) پیگیری مکاتبات
- ۸) پاسخ گویی امور مکاتبات سازمان به کارکنان، ارباب رجوع و دیگر سازمان ها
- ۹) در اختیار داشتن آمار و ارقام مکاتبات و انواع مکاتبات سازمان
- ۱۰) ایجاد کننده ی نظم و ترتیب در امور مکاتبات
- ۱۱) ایجاد کننده ی هماهنگی در امور مکاتبات
- ۱۲) مشارکت در حفظ و نگه داری اسناد و مدارک
- ۱۳) برقرار کننده ی ارتباطات نوشتاری داخل و خارج سازمان
- ۱۴) به گردش در آوردن اطلاعات ورودی و خروجی سازمان جهت رسیدن به هدف سازمان
- ۱۵) اثبات کننده ی فعالیت های گذشته و حال سازمان بر اساس اسناد و مدارک

سطح سازمانی و تشکیلات دبیرخانه در سازمان

❖ چنانچه فعالیت‌های مربوط به امور مکاتبات در سازمان بسیار گسترده باشد می‌توان از سطح اداره جهت دبیرخانه استفاده نمود. معمولاً وزارت خانه‌ها و سازمان‌های بزرگ دولتی واحد دبیرخانه‌ی خود را تحت عنوان اداره‌ی دبیرخانه در تشکیلات سازمان مشخص می‌نمایند. در غیر این صورت با اسامی دیگری نظیر دایره‌ی دبیرخانه یا واحد دبیرخانه نام برده می‌شود.

❖ مشاغل واحد دبیرخانه

تعیین تعداد مشاغل سازمانی واحد دبیرخانه مانند هر یک از واحدهای سازمانی مثل حسابداری، کارگزینی و... بستگی به میزان و حجم فعالیت‌های متوسط آن واحد به‌طور روزانه می‌باشد. علاوه بر آن زمان تقریبی انجام کار در هر یک از واحدهای سازمانی که از طریق کارسنجی به دست می‌آید می‌تواند در تعداد پست‌های سازمانی آن واحد و یا عناوین شغلی کارکنان موثر باشد. مثلاً مقدار زمان تقریبی انجام کار بر روی نامه‌های وارده و صادره در تعیین تعداد پست‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرد.

✓ زمان تقریبی لازم جهت انجام ثبت یک نامه‌ی وارده یا صادره ۶ دقیقه
✓ ساعت کار مفید کارکنان سازمان در هر روز ۵ ساعت و ۳۰۰ دقیقه

تنوع مشاغل و کارکنان واحد دبیر خانه

○ با توجه به چگونگی وظایف واحد دبیر خانه و با ملاحظه ی طرح طبقه بندی مشاغل کارکنان به طور عموم، کارکنان یک واحد دبیر خانه در سازمان می توانند دارای عناوین شغلی زیر باشند که بر حسب نیاز، تعداد و یا عناوین شغلی آنان قابل تغییر و یا ادغام در یکدیگر است.

- (۱) مدیر و مسئول واحد دبیر خانه
- (۲) متصدیان امور دفتری مانند :
 - (۱-۲) متصدی ثبت نامه های وارده
 - (۲-۲) متصدی پیگیری
 - (۳-۲) متصدی ارسال و مراسلات
 - (۴-۲) متصدی توزیع نامه های وارده
- (۳) بایگان: متصدیان طبقه بندی، حفظ و نگه داری اسناد
- (۴) مشاغل وابسته نظیر: ماشین نویس ها
- (۵) متصدی چاپ و تکثیر

ویژگی ها و خصوصیات کارکنان دبیر خانه

- ▶ کارکنان دبیر خانه می بایستی دارای ویژگی هایی باشند که بتوانند نقش مهمی در کارایی و رضایت مدیران ، کارکنان و مراجعه کنندگان را ایفا نمایند.
- (۱) دارای اطلاعات کافی در زمینه ی وظایف محوله باشند.
- (۲) علاقه به کار محوله داشته و به حرفه و تخصص خود اهمیت دهند.
- (۳) با طی دوره ی آموزشی تخصصی در رشته ی شغلی خود فنون و اطلاعات و دانش جدید شغلی را بیاموزند.
- (۴) روحیه ی ملایم و خوش رویی با مراجعه کنندگان سازمان را داشته باشند.
- (۵) دقت در امور و آشنایی در به کار بردن وسایل و ابزار های جدید را داشته باشند.
- (۶) دارای ویژگی مناسب فردی و شخصی مانند طرز رفتار مناسب با ارباب رجوع ، نحوه ی صحبت کردن صحیح، رازداری، هوش و حافظه ی مناسب، منظم و مرتب بودن، وقت شناسی و ... باشند.



موقعیت و محل دبیرخانه در سازمان

○ با توجه به این که کلیه ی امور مربوط به دریافت، ثبت، توزیع نامه های وارده و صادره می بایستی از محاسنی مثل سرعت و سهولت در انجام امور دفتری، پاسخ گویی سریع به مراجعه کنندگان و مراجعات سازمان ها اعم از نامه ها و یا مراجعات شخصی و هم چنین مبادله ی نامه بر خوردار باشد لذا جهت استقرار واحد دبیرخانه مکانی خاص پیش بینی می شود که جهت برنامه ریزی می بایست از نکته های زیر پیروی نماید:

- ۱) نزدیک ترین محل جهت مراجعان خارج از سازمان.
- ۲) امکان دسترسی سریع مراجعان و جلوگیری از سرگردانی آنان.
- ۳) نسبت به سایر واحد های سازمان دارای مرکزیت باشد.
- ۴) وجود تابلوی راهنما
- ۵) از لحاظ وسایل و امکانات و تجهیزات در حد مطلوبی قرار داشته باشد.
- ۶) از نظر جا و مکان و فضای مناسب جهت استقرار کارکنان و مراجعه ی آسان ارباب رجوع برخوردار باشد.

وسایل و ابزار های مورد استفاده در دبیر خانه

انواع مهر ها

- ❖ **تعریف:** مهر عبارت است از علامت و نشانه هایی که بر اساس قانون و مقررات تصویب شده ی دولت و یا مقررات داخلی سازمان ها حک شده و به وسیله ی اشخاص مسئول جهت پاره ای از مکاتبات و یا انجام گردش مکاتبات در سازمان ها مورد استفاده قرار می گیرد.
- ✓ **مهر ورود نامه:** این مهر مخصوص نامه های وارده به سازمان است که تحت شماره ی ۴۹۷ موسسه ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران به ثبت رسیده است.
- ✓ **ویژگی مهر:** ابعاد این مهر ۶۰ در ۳۰ میلی متر و به شکل مستطیل است و محل استفاده ی آن حاشیه ی سمت راست وارده به سازمان است. اقلام داخلی مهر عبارت اند از: واحد اقدام کننده-شماره-تاریخ

واحد اقدام کننده:

شماره:

تاریخ:

۳۰ میلی متر

دفاتر دبیرخانه

- ۱) دفتر اندیکاتور: دفتری است که کلیه ی اطلاعات نامه های وارده و صادره ی سازمان در ارتباط با نیازهای گردش مکاتبات سازمانی و به منظور امکان مراجعه ی بعدی به سوابق و مکاتبات سازمان ها یا واحد های دیگر در آن ثبت شده است که به آن دفتر ثبت نامه های وارده و صادره نیز گفته می شود.
- ۲) دفتر اندکس: دفتر اندکس و راهنما اسامی دیگری چون دفتر تفتیش و یا دفتر بازرسی و دفتر راهنمای نامه های وارده را نیز دارد.
- ✓ این دفتر نشان دهنده ی ورود یا عدم ورود هر یک از نامه های وارده ی شماره دار به سازمان گیرنده ی نامه می باشد. و محل ثبت آن را در دفتر اندیکاتور مشخص می نماید.
- ۳) دفتر اندکس بایگانی: این دفتر شماره ی اندیکاتور نامه را به شماره ی پرونده ی بایگانی یا محل نگه داری فیزیکی پرونده تبدیل می نماید.
- ۴) دفتر ارسال و مراسلات: به منظور اخذ رسید از گیرندگان نامه ها استفاده میشود.
- ۵) کار تابل: دفتر کار تابل دفتری است که جهت نظم و ترتیب امور مکاتبات اداری کلیه ی نامه ها و اسناد و مدارک به کار گرفته می شود.

نامه های اداری در بحث اداره ی امور دفتری و گردش مکاتبات

نامه های اداری به ۳ دسته تقسیم می شوند:

الف) نامه های وارده

ب) نامه های صادره

ج) نامه های داخلی

هر یک از نامه های فوق به ۲ دسته تقسیم می گردد:

۱) نامه های عادی: نامه هایی هستند که از طبقه بندی خاصی برخوردار نمی باشند.
۲) نامه های طبقه بندی شده: این گونه مکاتبات به نامه های محرمانه معروف هستند و به ۴ دسته تقسیم می شوند که عبارت اند از:

❖ نامه های محرمانه: دسترسی تا سطح رئیس اداره

❖ نامه های محرمانه مستقیم: دسترسی در سطح مدیر کل و معاونین سازمان

❖ نامه های سری: دسترسی در سطح معاونین وزیر

❖ نامه های به کلی سری: دسترسی در سطح وزیر

نامه های اشخاص حقیقی

- این گونه نامه ها که در اصطلاح به نامه های بدون شماره نیز معروف هستند از طرف اشخاص به سازمان ها و موسسات فرستاده می شوند. مانند عریضه ها، شکواییه، درخواست ها، تقاضا نامه و ... که می توانند از طرف مراجعه کنندگان و یا کارکنان سازمان نیز باشند.

نامه های سازمان ها و موسسات دولتی

- این نامه ها به نامه های اداری معروف هستند و یا نامه های شماره دار نیز گفته می شوند. که بر روی اوراق چاپی و با آرم وزارت خانه و سازمان های دولتی تهیه و دارای ارکان نامه های اداری شماره، تاریخ، امضای مقام مسئول و با اجزای نامه ی اداری سرلوحه، عنوان، موضوع، متن، امضا، رونوشت میباشد .

نامه های اشخاص حقوقی

- این گونه نامه ها عبارت است از نامه هایی که نه خصوصیت نامه های اشخاص حقیقی و نه خصوصیت های نامه های دولتی را داراست و در برخی موارد ممکن است فاقد شماره باشد. مثلا نامه های دفتر و کلا، کارگاه ها، شرکت ها و موسسات خصوصی و کارخانه جات.

طریقه ی وصول نامه های وارده و صادره

نامه ی صادره	نامه ی وارده
ارباب رجوع	ارباب رجوع
پست	پست
نامه رسان	نامه رسان
دورنگار	دورنگار
پست الکترونیک	پست الکترونیک



نامه های عادی و فوری

- ▶ نامه های عادی مسیر حرکت آن بر اساس عملکرد کارکنان سازمان و با توجه به حجم کار و روش های جاری صورت می گیرد.
- ▶ نامه های فوری و آنی نسبت به نامه های عادی از اقدامات تقدم دار برخوردار می شوند.

نامه های بازگشتی، پیرو، ابتدا به ساکن

- (۱) تعریف نامه ی بازگشتی (عطف): نامه ای است صادره که در پاسخ نامه ی وارده تهیه و تنظیم و صادر شده باشد.
- (۲) تعریف نامه ی پیرو: نامه ای است صادره که نامه و یا نامه های صادره ی قبلی را تا حصول نتیجه پیگیری می نماید.
- (۳) تعریف نامه های ابتدا به ساکن: نامه ای است وارده و یا صادره که سابقه ی مکاتبات قبلی نداشته باشد.



کد گذاری در بحث اداره ی امور دفتری

○ معنی و مفهوم واقعی کد گذاری در درجه ی اول به منظور تشخیص سریع محل اقدام صورت می پذیرد.

☑ کد مکاتبات : این کد جهت شناسایی سریع فرستنده ی نامه می باشد. و بر اساس نیاز و تعداد واحدهای سازمانی اختصاص یافته است.

