



دوره آموزشی

آشنایی با دایره خانه و وظایف سازمانی آن

مدیریت خدمات پشتیبانی رفاهی و تامین تجهیزات پزشکی

سال ۱۴۰۰

بِسْمِ اللَّهِ
الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان اصفهان

مدیریت امور پشتیبانی رفاهی و تائین تجهیزات پزشکی

عنوان آموزش :	دبیرخانه و وظایف سازمانی آن
هدف کلی آموزش :	تحقق اهداف سازمان
اهداف رفتاری :	ارتقای سطح آگاهی مسئولین مربوط و افزایش اطلاعات تخصصی گروه هدف
گروه هدف :	شاغلین دبیرخانه (دارا بودن پست سازمانی و یا ابلاغ انشایی) مقصدی و قری و بایگانی، اپراتور ماشین نویس، نامه رسان، بایگانی، مسئول دفتر
تاریخ تنظیم :	سال ۱۴۰۰
تهیه و تدوین :	آقای مظاهری معاون مدیریت امور پشتیبانی، خانم شاهرودی
	خانم سعیدی زاده سرپرست دبیرخانه مرکزی
امتیاز ساعت آموزش :	۸ ساعت
نوع دوره :	شغلی-الزامی
زمان آزمون الکترونیک :	

صفحه	عنوان
۶	پیشگفتار.....
۸	مقدمه.....
۱۰	فصل اول - سیر تاریخی و جایگاه ادب دیوانی و اداری.....
۱۱	سیر تاریخی و جایگاه ادب دیوانی و اداری.....
۱۳	ارتباط.....
۱۵	فصل دوم - دبیرخانه و جایگاه آن در سازمان.....
۱۶	مقدمه.....
۱۷	تعریف دبیرخانه.....
۱۷	وظایف دبیرخانه.....
۱۹	توانمندیهای سرپرست دبیرخانه.....
۲۰	جایگاه سازمانی دبیرخانه.....
۲۱	انواع ساختار دبیرخانه ها.....
۲۳	انواع دبیرخانه.....
۲۵	امور جاری دبیرخانه.....
۳۰	اتوماسیون اداری.....
۳۹	فصل سوم - فرایندهای گردش مکاتبات.....
۴۰	ساختار.....
۴۱	مکاتبات اداری.....
۴۷	انواع مکاتبات اداری.....
۴۷	بخشنامه.....
۴۹	شیوه نامه.....
۵۰	آیین نامه.....
۵۰	حکم.....
۵۰	برگه (فرم).....
۵۲	صورت جلسه.....
۵۴	گزارش نویسی.....

فصل چهارم- نقش پست در ارسال مرسولات	۵۹
آشنایی با خدمات شرکت پست جمهوری اسلامی ایران	۶۰
انواع پست	۶۰
انواع صندوق پستی	۶۴
بیمه مرسولات	۶۵
بازار الکترونیکی (خرید و فروش اینترنت)	۶۵
پست جواب قبول	۶۶
تمبرها	۶۶
رهگیری مرسولات	۶۷
تفاوت پست سفارشی و پش‌تاز	۶۸
فصل پنجم- بایگانی و ارزش آن در سازمان	۶۹
مقدمه	۷۰
هدف	۷۱
تعاریف و اصطلاحات	۷۱
روش ساماندهی فیزیکی اسناد	۷۳
بایگانی و آرشیو	۷۴
طبقه بندی از نظر بایگانی	۷۴
اصول بایگانی	۷۶
ویژگیهای تخصصی مسئولان بایگانی	۸۰
وظایف بایگانی	۸۱
فصل ششم- ارزشیابی اسناد و امحای اوراق زاید در سازمان	۸۲
مقدمه	۸۳
تعاریف ارزشیابی	۸۴
ارزشیابی اسناد	۸۴
جایگاه ارزشیابی در مدیریت اسناد	۸۶
تئوری های ارزشیابی اسناد	۸۸
وظایف واحد امحاء	۸۹
منابع و مآخذ	۹۰

پیش گفتار

زبان نوشتاری وسیله ای ارزشمند برای تبادل افکار، اندیشه ها، دیدگاه ها و همچنین پیام رسانی، آگاهی بخشی و اطلاع رسانی در سطحی بسیار وسیع است. از این رو، داشتن اطلاعات جامع و مفید درباره عمده ترین مسائل ادب فارسی و خطوط کلی و ویرایش زبانی در متون نوشتاری، به ویژه مکاتبات و نامه نگاری های اداری و رسمی و شیوه درست نگارش واژه ها با در نظر گرفتن مفهوم مورد نظر برای انتقال اندیشه به صورت مکتوب امری ضروری است و یکی از نیازهای مهم انسان در جهان امروز آشنایی با روش نگارش و بیان مفاهیم ذهنی به صورت کتبی است.

یکی از آرمان های دبیرخانه ها از گذشته تاکنون این بوده است که بتوانند مکاتبات و اطلاعات مورد نظر سازمان را به گونه ای ثبت، ضبط، ارجاع و سازماندهی کنند که به سرعت و سهولت قابل دسترسی باشد. اما تنوع راه های های اطلاع رسانی، روش های ارائه و گوناگونی درخواست های مدیران و کاربران موانعی بر سر راه یکپارچه سازی بازیابی اسناد و مکاتبات قرار داده است که جز با استفاده از الگویی مناسب در مرحله ثبت و ذخیره سازی، دست یافتن به آرمان عرضه خدمات مناسب محقق نخواهد شد. لذا هر دستگاه برای دستیابی به اهداف و مقاصد خود ناگزیر از برنامه ریزی، هماهنگی و پیگیری امور است و در این راه، بهره مندی از سیستمی منظم، قوی و سهل الوصول در عرصه مکاتبات اداری، بسیار موثر و راه گشا خواهد بود.

با توجه به توسعه روز افزون فناوریها و به تبع آن اهمیت "سرعت توأم با دقت و کیفیت" در روند امور، روش های قدیمی ساماندهی مکاتبات در وزارت خانه ها و سازمان ها، نیازهای روزمره این مراکز را برآورده نمی کند، زیرا علاوه بر زمان بر و پرهزینه بودن، به نیروی انسانی بیشتری نیاز دارند. بنابراین با توجه به لزوم ارتباطات برون سازمانی، استفاده از سیستم هایی با استاندارد مشترک ضروری است.

امروزه اکثر دستگاهها سیستم مکاتبات اداری خود را به نرم افزارهای دبیرخانه کم یا بدون کاغذ تجهیز کرده اند و با این کار افزون بر اینکه به خدمات تشکیلات مجموعه خود نظم و کیفیت قابل توجهی بخشیده اند، هزینه ها را کاهش و در نتیجه، میزان بهره وری را در موسسه تحت مدیریت خود بالا برده و گام های بلندی در راستای مشتری مداری، تکریم ارباب رجوع، جلب رضایت عمومی، یکسان سازی ارتباطات درون و برون سازمانی و ایجاد محیطی شفاف تر در کلیه تعاملات برداشته اند.

با توجه به هدف مورد نظر یعنی حرکت به سمت دولت الکترونیک به ویژه در زمینه مکاتبات و اسناد الکترونیکی، امیداست مطالب مجموعه حاضر به ارتقای کمی و کیفی فرآیند گردش مکاتبات در این راستا کمک نماید.

مدیریت امور پشتیبانی رفاهی و تامین

تجهیزات پزشکی

۱۴۰۰

مقدمه

درباره مکاتبات اداری کتاب ها و جزوه های آموزشی فراوانی انتشار یافته است و شاید عنوان شیوه نامه مکاتبات اداری برای خواننده، مکرر و ملال آور باشد، اما آنچه تدوین شده، دارای محتوایی کاربردی و سودمند برای نظام اداری است که از سه وجه مهم به آن نگریسته می شود.

اول اینکه مکاتبات اداری بر پایه شیوه ای نظام مند و برخوردار از دستور خط و قاعده نگارش یکپارچه، زبان مکتوبی در نظام اداری سازمان می آفرینند که از مسیر آن انتقال پیام ها و تصمیم ها و دستور ها و به طور کلی چرخه ارتباطات اداری آسان، سریع، دقیق و کارآمد خواهد شد. این دقیقاً رکن مهمی از برنامه توسعه و تحول اداری کشور است. بی شک، برخورداری از یک زبان اداری گویا و رسا، لازمه یک نظام اداری چابک و مترقی است.

دوم اینکه آنچه امروزه دستگاه های اداری کشور به عنوان مکاتبات اداری پدید می آورند، سه دهه دیگر به مثابه سند اداری، اقتصادی، سیاسی، قضایی، علمی و فرهنگی و ... ارزش تاریخی می یابد و برای آیندگان همچون آئینه است که وضع و حال سازمان و چگونگی اداره آن در روزگار ما را در وجوه گوناگون بازتاب می دهد. نسل آینده در این آئینه کیفیت تلاش و میزان همت و حمیت گذشتگان خود را به نظاره می نشیند. لذا چنان در دستگاه اداری بنگاریم که برگ های درخشانی از ادبیات گرانمایه اداری و اسناد روشن تاریخی به فرزندان آینده هدیه کرده باشیم، به گونه ای که به میراث تاریخی افتخار کنند.

سومین و شاید مهم ترین وجه، جنبه انشایی و ادبی در نظام مکاتبات اداری می باشد. ما در کشوری زندگی می کنیم که مهد ادب پارسی است و زبان پارسی که به اذعان و اعتراف زبان شناسان بزرگ جهان به لحاظ غنای ادبی و زیبایی معنایی یکی از کم مانندترین و شیرین ترین زبان های دنیاست و با وجود این

همه میراث و آثار مکتوب و گران سنگ ادبی که بزرگان ادب پارسی برایمان بر جا نهاده اند که فقط صد یک آن چون گلستان سعدی برای اصلاح ادبیات نوشتاری ما کافی است.

دهه های متمادی اندیشه و تلاش معطوف به یافتن راه های تجمیع، یکپارچه سازی و اطلاع رسانی مکاتبات و گزارش ها بوده است. دبیرخانه، مدیریت راهبردی مکاتبات و اسناد، مرکز سندپردازی، مرکز اطلاع رسانی مکاتبات و مانند آن، نام هایی است که به تناسب یافتن گزینه های مناسب و با توجه به نیازهای جدید به آن واحد اطلاق شده است، ولی با توجه به شرایط و امکانات مالی و فنی موجود هر دوره، گرچه کامیابی هایی را در پی داشته، اما تا رسیدن به آرمان ترسیم شده مورد نظر راه درازی در پیش است.

در سالیان اخیر با ورود فناوری های نوین اطلاعاتی و ارتباطی، تحولی در دبیرخانه و مدیریت راهبری اسناد پدید آمده است. این فناوری ها بسیار سریع به عرصه پردازش، بازیابی اطلاعات، تبادل سریع مکاتبات راه یافت و بخش قابل توجهی از آرمان های دبیرخانه ها را تحقق بخشید، اما طولی نکشید که مطالبات کاربران نیز همپای رشد فناوری افزایش یافت که بارزترین جلوه آن "دبیرخانه دیجیتال" در درون سازمان الکترونیک است.

نوشتار شخص، نشانه عقل و دلیل فضل اوست.

امام علی (ع)

فصل اول

سیرتاریخی و جایگاه ادب دیوانی و اداری

■ سیر تاریخی و جایگاه ادب دیوانی و اداری

در ایران از گذشته های دور، روش پرورش دبیر و کاتب و نیز عامل و دفتردار و منشی و محاسب، با تمرین و دست آموزی و شاگردی و آموزش عملی همراه بوده و این افزون بر فراگرفتن زبان و ادبی در مدرسه و مکتب بوده است. شاگرد بایستی نزد استاد تمرین می کرد و سال هایی را در دیوان و دربار می گذارند و کار استاد را می دید و نوشته های پیشینیان و اسناد گذشتگان را می خواند تا به تدریج و اندک اندک به مهارت کتابت و دبیری دست یابد.

در ایران پیش از اسلام، نه فقط نامه های فراوانی نوشته و فرستاده می شد که نویسندگان کارآموده ای نیز برای نامه نگاری پرورش یافتند. این امر از چنان جایگاه و اهمیتی برخوردار بود که دبیران توانسته بودند جای خود را در جامعه به عنوان طبقه باز کنند.

اهمیت پرورش دبیران در ایران باستان چنان بود که برای آموزش آنان متون آموزشی خاصی فراهم می آمد از جمله می توان به رساله کوچکی به نام آیین نامه نویسی اشاره کرد که هدف آن فراهم آوردن الگوهایی برای دبیران بوده که چگونه در موارد و مناسبت های گوناگون نامه بنویسند. نگارش کتاب احتمالاً مربوط به اواخر دوران ساسانی است و از نظر سیر تحول نامه نگاری در ایران در خور توجه است این رساله در مجموعه متون پهلوی به چاپ رسیده و به فارسی نیز ترجمه شده است. این رساله را می توان به چند گروه تقسیم کرد که هر یک نیز به گروه های کوچک تری قابل تقسیم است: نمونه یک: با نام و لقب و القاب مخاطب و جمله ای دعایی آغاز می شود و غالباً با دعا برای مخاطب، پایان می پذیرد.

نمونه دو: با القاب ستایش آمیز آغاز و به دنبال آن جمله ای دعایی و سپس نام مخاطب ذکر می شود.

نمونه سه: فقط شامل القاب ستایش آمیز در آغاز و سپس نام مخاطب است.

نمونه چهار: نخست القاب ستایش آمیز ذکر می شود و پس از آن مخاطب و سپس جمله ای دعایی می آید.

نمونه پنج: با ستایش خدا آغاز و به دنبال آن القاب ستایش آمیز و نام مخاطب ذکر می شود.

نمونه شش: با جمله ای دعایی آغاز می شود که در آن نام و لقب مخاطب ذکر شده است.

امام علی (ع) کتاب و فرهنگ مکتوب را تبلور خرد انسانی می داند و در روزگاری که فرهنگ شفاهی در جامعه قبیله ای تازیان مرسوم و پسندیده بود، در ستایش نوشتار و کتاب، سخن های بسیار گفته است. از نظر امام "نوشته رساتر از سخن است" (غررالحکم و دررالکیم) و "نوشتار شخص، نشانه عقل و دلیل فضل اوست" (همان مرجع). علاقه امام علی (ع) به نویسندگی و فرهنگ مکتوب چنان است که افزون بر تاکید بر ارزش کلی نوشتار و ستایش کتاب، در کیفیت نگارش نیز بیاناتی ابراز نموده اند. ایشان می فرمایند: "در دوات خویش لایقه بگذار و حروف را به ردیف بنویس؛ که این کارها به زیبایی خط می افزاید". این سخن از باب زیبایی و با تکیه بر شکل و صورت نوشتار ابراز شده است. اما در بیانی دیگر ایشان خطاب به

کارگزاران خود، از منظر بیت المال و رعایت حقوق و اموال عمومی، برخی نکات ویژه

در باب شکل و محتوای نوشتار را بدین گونه وصف می کنند و این شیوه نامه و سفارشی

است برای نگارش نامه های اداری: "قلم هایتان را نازک کنید. فاصله بین سطرها را کم

سازید. زیاده گویی را واگذارید. به معانی پردازید، زیرا دارایی مسلمانان تاب زیان

ندارد. (علامه مجلسی ۱۴۰۳ق، ۴۱: ۱۰۵)"

ارتباط

اصلی ترین و مهم ترین کارکرد زبان نوشتاری ایجاد ارتباط و تبادل اطلاعات است. ارتباط را فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از فرستنده به گیرنده و اساس شکل گیری جوامع دانسته اند. این ابزار در طول رشد و تکوین خود از ابزار اشاره، آتش و دود و ... به صورت کامل ترین خود یعنی زبان بشری تغییر و تحویل یافته است. زبان نیز خود به دو صورت گفتار و نوشتار بروز یافته است.

امروزه برای ایجاد ارتباط به مدد تلاش دانشمندان و پژوهشگران رشته های گوناگون، ابزارهایی در اختیار ما انسانها قرار گرفته است. با کمک این ابزارها، فاصله بین تولید و دریافت اطلاعات به صفر رسیده و نیز همه موانع اطلاع رسانی به طور نسبی از میان رفته است.

به طور کلی یک ارتباط کامل دارای اجزای پیام دهنده و گیرنده پیام است. و پیام ممکن است شامل اطلاعات، اخبار، دستور، درخواست یا ... باشد. وسایل ارتباط پیام به شکل علایم دیداری، گفتار، نوشتار یا تصویر است که با ابزارهایی همچون تلفن، رادیو، تلویزیون و نمابر و رایانه منتقل می شود. به نتایج و آثار ارتباط که در واقع واکنس ناشی از انتقال پیام است بازخود گویند.

ارتباط در نظام مدیریتی و اداری عبارت است از انتقال اطلاعات و دستورها، و نیز بررسی بازخورد آنها به منظور ایجاد حرکت در جهت هدایت رفتار انسانی در مجموعه نظام سازمانی برای رسیدن به اهداف و ماموریتها. این ارتباط لازمه نظام مدیریتی و تضمین کننده روابط صحیح اداری خواهد بود.

در تشکیلات اداری انواع مکاتبات از قبیل نامه، بخشنامه، گزارش، فرم و صورتجلسه به دلیل دقت و ماندگاری به عنوان رسمی ترین، قانونی ترین و معتبرترین شکل ارتباط مورد استفاده قرار می گیرد.

انتقال درست اطلاعات بستگی به دو عامل دارد: نخست عامل اجرایی یا هماهنگی کننده که توسط دبیرخانه انجام می شود و عامل دوم وسایل ارتباطی می باشد.

به این ترتیب دبیران از جمله طبقات مهم جامعه بوده اند. چنان که حکیم فردوسی فرموده است:

دبیری است از پیشه ها ارجمند
وزومرداکنده کرد و بلند

فردوسی

فصل دوم

دیرخانه و جایگاه آن در سازمان

مقدمه :

هر سازمان برای انجام مأموریت و رسیدن به اهداف معینی تشکیل می‌گردد و این اهداف، تعیین کننده فعالیت‌های اساسی آن است. فعالیت‌های سازمان در چارچوب برنامه‌هایی شکل می‌گیرد که در قالب امکانات و محدودیت‌های سازمان تعیین می‌شود و مسیر گردش و پیشرفت فعالیت‌ها را مشخص می‌نماید.

در هر سازمان، به ویژه سازمان‌های خدماتی، مدیران سطوح مختلف آن هر روز با مسائل مختلف و متعددی مواجه می‌گردند که تصمیم‌گیری صحیح آن‌ها، نیاز به دسترسی به اطلاعات دقیق دارد تا از اتلاف امکانات و منابع جلوگیری گردد و ارائه خدمات به نحو مطلوب و به موقع انجام شود.

با توجه به این که نتیجه اندیشه‌ها، فعالیت‌ها و اقدامات انجام شده در هر سازمان به صورت اسناد و مدارک نگهداری می‌شوند و این سوابق با صرف وقت و هزینه‌های زیاد فراهم می‌آیند، حاوی اطلاعات و تجربیات گرانبهایی بوده که در تعالی هدف یا اهداف سازمان نقش مهمی دارند و یکی از ابزار مهم مدیریت در تهیه برنامه‌ها و تصمیم‌گیری‌های اداری محسوب می‌شوند.

بدون تردید، نبودن یک سیستم و برنامه منظم و مدون برای طبقه‌بندی، تنظیم و نگهداری و در نهایت استفاده از اسناد و مدارک، موجب تراکم پرونده‌ها، کندی در مراحل انجام کار، دوباره کاری‌ها و در نتیجه اختلاف در گردش مکاتبات و اجرای وظایف مربوط به آن سازمان می‌گردد.

بنابراین باید در تنظیم اسناد و مدارک توجه داشت که اولاً در وضعی قرار گیرند که دسترسی سریع به آن‌ها امکانپذیر باشد و ثانیاً در نگه داری اسناد با ارزش، نهایت کوشش به عمل آید.

تحقق این اهداف، مستلزم داشتن اطلاعات و تجربیات کافی در زمینه تهیه و تنظیم و نگهداری اسناد است که در ادامه به طور مختصر مطالبی ارائه می‌گردد.

■ تعریف دبیرخانه

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

❖ سه وظیفه مهم دبیرخانه

- دریافت
- ثبت
- توزیع نامه ها

نکته: هیچ گونه نوشته ای در اداره، بدون ثبت در دبیرخانه جنبه سند اداری پیدا نمی کند و از طرفی چون دبیرخانه مهم ترین نقش را در گردش اسناد اداری برعهده دارد و گردش اسناد حول محور دبیرخانه حرکت می کند، وظیفه مدیریت اسناد حکم می کند که در انجام امور دبیرخانه و بهینه سازی کار آن دقت لازم را داشته باشد.

❖ وظایف دبیرخانه

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 ضمیمه)
- ثبت اطلاعات نامه در دفتر اندیکاتور یا اتوماسیون اداری و اختصاص تاریخ و شماره وارده به نامه توسط کاربران دبیرخانه.
- راییه 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. آشنایی با مسئولیت نیروی انسانی دبیرخانه ها
۳. آشنایی با توانمندی نیروی انسانی
۴. شناسایی اصول کنترل و نظارت فعالیت های نیروی انسانی
۵. توانایی برنامه ریزی و سازماندهی امور دبیرخانه

۶. آشنایی با برنامه های نرم افزار در دبیرخانه ها
۷. شناسایی اصول گردآوری اسناد و مدارک مورد نیاز
۸. شناسایی اصول تهیه و تدوین برنامه های دبیرخانه
۹. آشنایی با عوامل موثر فیزیکی محیط کار
۱۰. توانایی برقراری ارتباط با واحدهای مختلف سازمان
۱۱. توانایی انجام امور فنی دبیرخانه
۱۲. توانایی اجرای مقررات و آیین نامه های مربوط به دبیرخانه
۱۳. توانایی تهیه گزارش و ترسیم نمودار فعالیت ها
۱۴. توانایی آموزش نیروی انسانی دبیرخانه ها

نکته ۱ : یک سرپرست باید از توانمندیهای اولیه جسمی، حواس جمعی، احساس مسئولیت، داشتن روحیه کار جمعی، تقسیم صحیح وظایف برخوردار باشد.

نکته ۲ : 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 کارآیی و کارآمدی آن سازمان .

نکته ۳ : 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.

♦ مراحل دریافت ، ارجاع و تقسیم کارین کارکنان تحت سرپرستی

مسئول دبیرخانه سازمان علاوه بر کنترل کلیه نامه های وارده ، صادره، داخلی و سایر وظایف محوله، باید بر امور ارجاع نامه ها به واحد یا افراد اقدام کننده نامه ها نظارت داشته باشد.

- مطالعه دقیق متن نامه های وارده (به استثنای نامه های محرمانه) و اطلاع از واحد و یا شخص اقدام کننده آن.

- ثبت نامه ها در دفتر اندیکاتور یا اتوماسیون
- ثبت نامه ها در دفتر ارسال مراسلات و تحویل آن به اقدام کننده و در صورت لزوم دریافت رسید.

✓ **یادآوری:** در بعضی از سازمانها، قبل از ثبت نامه در اندیکاتور، مدیران علاقه دارند که خود محل ارجاع اقدام کننده را تعیین کنند و سپس نامه شماره گذاری شود. این روش مناسب نمی باشد. زیرا ممکن است در فرایند اخذ دستور، نامه جهت ثبت به دبیرخانه ارسال نگردد که در این صورت مشکلاتی به همراه خواهد داشت.

■ 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.

بسته به کوچکی یا بزرگی یک سازمان وظایف و مسئولیت های واحد دبیرخانه در یکی از حالت های زیر امکان پذیر می باشد.

گروه اول:

شامل وزارتخانه ها و سازمان های دولتی است که دبیرخانه علاوه بر امور دفتری و ثبت و بایگانی و تحریرات و تکثیر، امور ترجمه دستگاه را نیز انجام داده و تحت عنوان اداره دبیرخانه یا دفتر وزارتی زیر نظر وزیر یا قائم مقام یا معاون کل، امور محوله را بصورت متمرکز انجام می دهد.

گروه دوم:

سازمانهایی که واحد دبیرخانه، زیر مجموعه گروه معاونت اداری و مالی پیش بینی شده است.

گروه سوم:

بسته به نوع سازماندهی و نقش معاونتها و ادارات کل در سازمانها، برای هر معاونت یا اداره و واحد مستقل یک دبیرخانه مجزا پیش بینی گردیده است که این دبیرخانه در مواقع ضرورت با دبیرخانه مرکزی و بالاترین مقام سازمان در ارتباط خواهند بود.

به طور کلی در امر سازماندهی واحد دبیرخانه هر دستگاه دولتی، علاوه بر عوامل مختلف از قبیل: ماهیت کار، وظایف، کیفیت و کمیت فعالیتها و حیطه نظارت واحد و قلمرو آن و ساختمانها موجب خواهد گردید که از هر یک از سیستمهای متمرکز و نیمه متمرکز استفاده گردد.

■ انواع ساختار دبیرخانه ها

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

۱. دبیرخانه متمرکز
۲. دبیرخانه غیرمتمرکز
۳. دبیرخانه نیمه متمرکز

◆ 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.
- ۶- تصمیم مدیران در انتخاب این روش به عنوان روش مطلوب پذیرفته شده باشد.

۷- تشکیلات سازمان محدود و از گستردگی زیادی برخوردار نباشند.

♦ 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 وسایر 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 سازمانی گسترده و دارای واحدهای سازمانی متعدد و نیروی انسانی زیاد باشد.

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

♦ 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

فرم تشکیلاتی هر دبیرخانه ارتباط مستقیم با حجم کار، وظایف کار سازمان و نحوه ارتباط واحدهای داخلی آن سازمان با یکدیگر دارد. با توجه به این مطالب، معمولاً چهار روش برای دریافت، ثبت و صدور مکاتبات در وزارتخانه ها و سازمان ها انجام می شود.

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 بازننگری 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.

با توجه به بررسی های کمیته پیگیری و ارزیابی عملکرد اجلاس مدیران دبیرخانه های نظام اداری کشور، در سال ۱۳۸۹ در استان تهران، بیش از ۹۰ درصد دستگاه ها دارای دبیرخانه سنتی - الکترونیکی بوده و کمتر از ۱۰ درصد از دبیرخانه الکترونیکی استفاده می کردند که این موضوع اهمیت برنامه ریزی گذار از حوزه سنتی الکترونیکی به حوزه الکترونیکی را دو چندان می نماید.

■ امور جاری دبیرخانه :

از وظایف منشی، اپراتور یا پرسنل دبیرخانه‌های هر سازمان، آشنایی با اصول دریافت، ثبت و صدور نامه‌های وارده و صادره سازمان و توزیع آن‌ها بین سرپرست‌ها، واحدها و پرسنل است.

لازم به یادآوری است که روش‌های مختلفی در دریافت و توزیع نامه در سازمانها رایج است که با توجه به ساختار سازمان، فرم تشکیلاتی و اختیارات تفویض شده باید نسبت به اجرای آن اقدام کرد.

◆ کنترل مکاتبات :

با مطالعه و آشنایی به مراحل گردش نامه‌های وارده و صادره در یک سازمان، توجه به این نکات به منظور کنترل نامه‌ها توصیه می‌شود:

- کلیه نامه‌های وارده به هر روش که به سازمان وارد شود (پستی، ایمیل، اتوماسیون، فاکس و ...) باید قبل از ارایه رسید یا 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 نامه‌ها ضروری است. همچنین در صورت داشتن پیوست، از کامل بودن آن باید اطمینان حاصل نمود.
- ✓ نامه‌ها پس از دریافت در دبیرخانه ثبت گردد و به واحد یا شخص اقدام کننده به صورت الکترونیکی یا دستی ارسال شود.
- ✓ نامه‌های محرمانه، شب‌نامه‌ها، نامه بدون هویت ارسال کننده، نباید در دبیرخانه عادی شماره شود. می‌بایست اینگونه نامه‌ها تحویل مدیریت حراست گردد.
- کلیه نامه‌های 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، سربگ و امضا مجاز و سایر نکات لازم نسبت به رایحه 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 فیزیکی نامه به واحد گیرنده، سابقه در بایگانی نگه داری میشود.
- ✓ در صورت نیاز به ارسال فیزیکی، 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 و یا مسئول اقدام ، تحویل و رسید 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

کلی‌مراحلی که یک نامه وارده در سازمان گیرنده، طی می‌نماید به یکی از روشهای ذکر شده در ادامه مطالب می‌باشد :

• 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) و یا (ملاحظه شد) آن را روی نامه ، به بایگانی جهت ضبط و نگهداری ارسال می‌کند.

لازم به یادآوری است که مسئول بایگانی موظف است نامه هایی را به دستور بایگانی روی آن صادر شده باشد ، بایگانی 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 می‌شود :

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

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

✓ پیش نویس نامه ، جهت تایپ ارسال می‌شود. (یا از طریق سیستم پیش نویس تهیه میشود یا تایپست هر واحد)

✓ پیش نویس تایپ شده مجدداً به تهیه کننده ارایه می‌شود 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 و در غیر این صورت ، نسخه دوم یا سوم نامه را پاراف کرده جهت امضای نهایی به مسئول و مقام امضا کننده ارسال می‌کند.

✓ 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 و اطمینان 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. لازم به ذکر است نحوه ارسال مکاتبات به بیرون از سازمان میتواند به روش پست، فاکس، ارسال از طریق شبکه دولت یا اتوماسیون وزارت یا تحویل به ارباب رجوع باشد.

• 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.

مقدمه

ارتباطات سازمانی، همواره از مباحث عمده و مورد توجه در سازمان‌ها بوده است. با ظهور فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات، تغییرات شگرفی در این حوزه در سازمان‌ها به وجود آمد. ارتباطات از لحاظ اطلاعات تجاری از اهمیت بسزایی برخوردار است و رمز بقای سازمانها و تداوم فعالیتهای آنها مجهز شدن این سازمانها به ابزارهای رقابتی عصر اطلاعات ارتباطات؛ یعنی سیستم‌های اطلاعاتی و فناوری اطلاعات است. امروزه با گسترده تر شدن تعاملات درونی و بیرونی سازمان و ضرورت افزایش ارتباطات داخلی و نظارت مستمر بر پیشرفت کارها، مدیران سازمان‌ها نیاز دارند که با سرعت و دقت بیشتری روند انجام امور را نظارت و پیگیری نمایند. تعاملات روزمره سازمان و حجم تبادل اطلاعات در دوره‌های کاری فشرده به اندازه‌ای افزایش پیدا می‌کند، که انجام و پیگیری آنها به صورت دستی و سنتی عملاً خارج از توان نیروی انسانی بوده و ممکن است با مشکلات زیادی همراه شود.

◆ سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت

در سال‌های اخیر، سیستم‌های اطلاعات از مهم‌ترین و کاراترین راه حل‌ها برای تسهیل، کنترل و نظارت بر گردش اطلاعات در سازمان‌ها است. سیستم‌های اطلاعاتی، برنامه‌های نرم افزاری هستند که با استفاده از رایانه و بانک‌های اطلاعات (DATA BASE)، کار جمع‌آوری، ذخیره، بازیابی و کنترل اطلاعات را در سازمان‌ها تسهیل می‌نمایند.

یکی از پرکاربردترین انواع سیستم‌های اطلاعاتی که مدیران را در کنترل گردش اطلاعات در سازمان یاری می‌دهد، سیستم اتوماسیون اداری (OFFICE AUTOMATIONS SYSTEM) است. در این سیستم، عموماً گردش مکاتبات اداری در سازمان مورد توجه قرار می‌گیرد. ولی معمولاً دارای ابزارهای ارتباطی متعددی همچون ارسال و دریافت نامه‌ها و دستورالعمل‌ها، ارسال و دریافت پیام‌های شخصی و فوری، ارسال و دریافت نامه‌های الکترونیکی داخلی و ... است.

♦ اهمیت اطلاعات و سیستم های اطلاعاتی

اطلاعات یکی از منابع با ارزش و اصلی مدیران یک سازمان است. همان طور که منابع انسانی، مواد اولیه و منابع مالی در روند تولید دارای نقش و ارزش خاصی هستند لکن در عصر اطلاعات و ارتباطات، اطلاعات دارای ارزش ویژه ای هستند. از طرفی اطلاعات کلید جامعه مردمی است و انتشار و استفاده از آن یک شاخص اجتماعی به شمار می رود. رشد این شاخص به معنای ارتقای ملی خواهد بود. اطلاعات به طور محسوسی بر بینش و رفتار ما اثر می گذارد.

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

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 پا گیر 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

واژه‌پردازها را بر عهده دارند (داده کاران)، کاربران اصلی و دائمی سیستم‌های اتوماسیون اداری و سایر سیستم‌های ارتباطی (نظیر سیستم‌های مدیریت اسناد) هستند.

اتوماسیون اداری به افزایش بهره‌وری سازمان در حوزه امور دفتری کمک شایانی کرده است. امور دفتری در گذشته معمولاً مورد بی‌اعتنایی در سازمانها قرار می‌گرفت. علیرغم اینکه سهم بزرگی از نیرو و انرژی را به خود اختصاص می‌داد، ولی هیچ‌گاه مورد یک بازبینی اصولی در جهت بهبود و افزایش بهره‌وری قرار نگرفته بود.

در اواخر دهه ۱۹۸۰، نتایج یک بررسی در یک دوره ۱۰ ساله بر روی بهره‌وری سازمان‌ها در ابعاد مختلف نشان داد که علیرغم رشد ۹۰ درصدی بهره‌وری در حوزه صنعت، بهره‌وری در بخش امور دفتری، تنها ۴ درصد رشد داشته است. این در حالی بود که در همین دوره، هزینه‌های امور دفتری از حدود ۳۰-۲۰ درصد به رقمی حدود ۴۰-۳۰ درصد از کل هزینه‌های سازمان افزایش یافته بود.

نتایج این تحقیق و تحقیقات مشابه نشان داد که در حالی که افزایش بهره‌وری در حوزه‌های مختلف سازمانی به طور روز افزون مورد توجه قرار گرفته و ارتقا یافته است، لکن بهره‌وری در حوزه امور دفتری مورد بی‌توجهی واقع شده است. از این زمان بود که ارائه سیستم‌های اطلاعاتی تسهیل کننده امور دفتری و ارتباطات روزمره، مورد توجه قرار گرفت.

◆ اتوماسیون اداری و ارتباطات سازمانی

با نگاهی به کاربردهای سیستم اتوماسیون اداری، مشخص می‌شود که اتوماسیون اداری بیشترین کاربرد را در بخش ارتباطات داشته است. این سیستم اکثر حوزه‌های ارتباطی سازمان را در بر گرفته و متحول می‌کند. ارتباط دفتری و مکاتبات اداری، بیشترین حوزه‌های ارتباطی را در سازمان‌ها ایجاد می‌کنند. با استفاده از سیستم اتوماسیون اداری، کلیه مکاتبات اداری و دفتری تحت پوشش این سیستم قرار می‌گیرند. گستردگی کنونی اتوماسیون اداری، به خارج از این مراودات نیز کشانده شده است. با کاربرد این سیستم حتی نیازی نیست که جلسات و کنفرانس‌ها به روش سنتی، یعنی جمع شدن فیزیکی افراد در کنار یکدیگر، انجام شود زیرا کنفرانس از راه دور این محدودیت را برطرف کرده است.

ورود سیستم اتوماسیون اداری به یک سازمان همراه با تحولی عمیق در ارتباطات سنتی و مرسوم سازمان خواهد بود. بسیاری از مراودات و ارتباطات، مانند ارسال یا ارجاع نامه‌ها، با صرف کمترین زمان توسط سیستم، امکان پذیر خواهد بود. این سیستم حتی امکانات جدید ارتباطی را نیز در اختیار کارکنان قرار می‌دهد، مانند ارسال نامه‌های الکترونیک یا پیام‌های شخصی. به نظر می‌رسد این سیستم برای اغلب حوزه‌های سازمانی که به گونه‌ای به ارتباطات وابسته‌اند، راه حلی دارد. بنابراین می‌توان گفت که تأثیر آن بر ارتباطات سازمانی اجتناب ناپذیر است.

◆ مزایا و معایب

به طور کلی، مزایای کاربرد سیستم های اتوماسیون اداری به دو دسته مزایای مستقیم و مزایای غیرمستقیم تقسیم می شود.

◆ مزایای مستقیم استفاده از اتوماسیون اداری

اثر مزایای مستقیم افزایش خدمات یا بهره وری و صرفه جویی در وقت یا نیروی کار را به دنبال داشته و معمولاً قابل اندازه گیری 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
- ✓ کاهش خطرات و مشکلات محیطی و آتش سوزی
- ✓ افزایش ضریب امنیت در نگهداری از اطلاعات و پشتیبانی از امور
- ✓ کنترل بهتر بر کار
- ✓ 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
- ✓ افزایش قابلیت رقابت سازمان
- ✓ 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 می یابد
- ✓ به دلیل ارائه بهتر اطلاعات و خدمات به موقع، رضایت مشتریان بیشتر می شود
- ✓ 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

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
- ✓ حذف کامل کاغذ از فرایند انجام کارها
- ✓ 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

- ✓ 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

◆ امکانات مورد نیاز

سیستمهای اتوماسیون اداری علاوه بر معماری، تکنولوژی مورد استفاده در توسعه، پروسه توسعه و ... از

لحاظ امکانات کاربری دارای قابلیت های گوناگونی هستند ولی اگر تعریف اتوماسیون اداری پشتیبانی از

ارتباطات به معنای عام کلمه در یک سازمان باشد می توان گفت حداقل این امکانات عبارتند از:

۱- پشتیبانی از انواع مکاتبات و ارتباط درون و بین سازمانی بصورت الکترونیک

۲- امکان به اشتراک گذاری وظایف و اطلاعات سازمانی و توانایی پیگیری امور با هدف تحقق

کارگروهی و تیمی.

۳- امکان تعریف فرمهای سازمانی به صورت الکترونیک

۴- موتور گردش کار جهت محقق سازی فرآیندهای سازمانی

۵- بهره گیری از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک جهت پشتیبانی از انواع مستندات سازمانی

۶- بهره گیری از سیستم بایگانی متمرکز سازمانی

۷- پشتیبانی از سازمان های متمرکز و توزیع شده

۸- امکان تبادل اطلاعات با سایر سیستم های اتوماسیون اداری

۹- امکان تبادل اطلاعات با بیرون سازمان از طریق انواع استاندارد داده های ارتباطی نظیر ایمیل، فکس و

اس ام اس.

❖ ویژگی های متمایز شدن سیستم های اتوماسیون اداری از یکدیگر

۱. ارتباط سیستم با سایر سیستمهای عملیاتی بخشهای مختلف سازمان نظیر مالی، دریافت پرداخت، کارگزینی، انبار، فروش، امور خریداران و ...
۲. امکان مدیریت کار در سازمان به مفهوم تعریف و ارجاع کار و پیگیری اقدامات انجام شده روی کار توسط پرسنل مختلف
۳. امکان دور کاری در بستر امن الکترونیک
۴. امکان بروزرسانی در دوره های زمانی کوتاه مدت
۵. رابط کاربری ساده و شفاف به صورتی که کاربر از بالاترین تا پایین ترین سطح به راحتی بدون سردرگمی و با کمترین تعداد کلیک در مراحل مختلف به مقصود مورد نظر برسد.
۶. بهره گیری از مکانیزم ها و ساختارهای مناسب در ساختار پایگاه داده به منظور افزایش سرعت سیستم.

فصل سوم

فرایندهای گردش کتابت

■ ساختار

گردش مکاتبات از دو جنبه ساختاری و رفتاری قابل بررسی است.

◆ جنبه ساختاری :

خود شامل ساختار فیزیکی و ساختار منطقی می باشد.

◆ ساختار فیزیکی :

به منظور راه اندازی فرایند مکاتبات و مراسلات مبتنی بر دبیرخانه سنتی (کاغذی) یا الکترونیکی یکپارچه، برای استقرار فیزیکی هر دستگاه لازم است سرویس دهنده مناسب در نظر گرفته شود تا در بستر ارتباطی فراهم شده بین واحدهای یک دستگاه^۱، مورد بهره برداری قرار گیرد. این سرویس دهنده در دبیرخانه سنتی شامل یک دبیرخانه و گروهی از کارکنان است که کار تهیه، ثبت و توزیع مکاتبات را بر عهده دارد.

◆ ساختار منطقی :

از دیدگاه منطقی بستر شماره گذاری مکاتبات اداری باید محدود به یک استاندارد باشد. طبق این ساختار کلیه واحدها از یک بستر شماره دهی مشترک یا آدرس دهی یک پارچه و منطقی برای عملیات شماره دهی و ثبت مکاتبات استفاده می نمایند. این روش موجب حذف فرایندهای اضافی در گردش مکاتبات، از جمله ثبت شماره های مشابه و ثبت مکاتبات در دفاتر مختلف، و نیز سبب سهولت در رهگیری و پیگیری مکاتبات می شود.

◆ جنبه رفتاری

در جنبه رفتاری نیز به فرایندهای مکاتبات اداری، مراکز کاری و مدل های اتوماسیون اداری توجه شده است. در ادامه مطالب به قسمت هایی از جنبه های رفتاری می پردازیم.

■ مکاتبات اداری

- ✓ نامه های اداری
- ✓ یادداشت های اداری
- ✓ نامه های صادره

✓ نامه های وارده

✓ اسناد محرمانه

◆ 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 برگیرنده 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 نامه های 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 و یا 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 چند سطر 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 می باشد. افزون بر این، گونه های دیگری از نوشتار رواج دارند که عبارت اند از: بخشنامه، صورتجلسه، شیوه نامه، حکم، ابلاغ و برگه. در اینجا نخست تعریفی مختصر از بخشنامه، صورت جلسه، شیوه نامه، حکم، ابلاغ و برگه ارائه می گردد و آن گاه به دلیل اهمیت نامه و گزارش اداری، این دو مقوله به طور مفصل تر مورد بحث و بررسی قرار می گیرد:

◆ 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 می کنند. تعاریف بخشنامه در اصطلاح اداری چنین است:

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

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

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 می شود 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 می باشد، 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 ممتوای 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 می شوند. 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 وزارتتی 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 گردآوری 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 قبلاروی 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.

پس از تبادل افکار و بررسی وضعیت موجود راه حل مناسبی برای موضوع مطرح شده در جلسه جستجو شده و سرانجام به تصمیم گیری درباره اجزای آن منجر می شود.

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.

صورت جلسه در لغت به معنی نوشته ای است که در آن، خلاصه گفتگوهای اعضای جلسه ذکر شده باشد و ورقه ای که در آن شرح واقعه نوشته شود. از دیدگاه حقوقی، صورت جلسه (یا صورت مجلس) ورقه ای است که یک مقام رسمی (قاضی، پلیس یا غیره) در آن یک عمل قضایی یا یک عمل خارجی (مانند ضرب و جرح و قتل و غیره) را به منظور اثبات یک واقعه مدنی یا کیفری یا اداری ثبت می کند. همانطور که از معانی آن برداشت می گردد، صورت جلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته ای گفته می شود که در بردارنده مطالب مطروحه، گفتگوها و یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی و یا یک جلسه اداری باشد.

♦ 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- صورتجلسه 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.

بنابراین ، بیش تر برنامه ریزی ها و تصمیم ها بر مبنای گزارش واطلاعاتی است که ارائه می شود و با توجه به اهمیت گزارش، تهیه کننده گزارش در مقابل سازمان و مدیر خود مسئول است و کوچک ترین سهل انگاری در این مورد ممکن است ضرر جبران ناپذیری را متوجه سازمان کند.

◆ 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.

◆ تعریف گزارش نویسی

گزارش نویسی عبارت است از فن نگارش اطلاعات، رویدادها، جزییات 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.

◆ 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.

♦ 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

♦ 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 مورد نظر 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.

♦ 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 نویسنده 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 در آوریم 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؟
 - آیا متن گزارش از نظر تایپ و تعداد نسخه های مورد نیاز، دقیقاً واریسی شده است؟
- در مجموع، گزارش باید به آسانی قابل فهم بوده و برخوردار از اثر مثبت بگذارد و فکر او را دچار آشفتگی نکند.

فصل چهارم

نقش پست در ارسال مرسولات

آشنایی با خدمات شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

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

■ انواع پست :

از جمله خدماتی که پست ارائه می‌دهد ارسال مرسولات با توجه به اهمیت و ارزش آن به روشهای متفاوتی می‌باشد که به شرح زیر می‌باشد:

◆ پست رستانت

کسانی که به هر دلیل آدرس دقیق پستی ندارند، می‌توانند 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 می‌گویند.

در محل نشانی این گونه 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 و پیام کوتاه شماره ۲۰۰۴۴۱ برای همگان جهت اطلاع از سرنوشت مرسوله میسر است.

♦ پست اکسپرس

شرکت پست در پاسخ به نیاز مشتریان از اول آبان ماه ۱۳۸۷ سرویس پست اکسپرس را مجدداً ساماندهی و راه اندازی کرد. 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. متقاضیان با استفاده از این سرویس می‌توانند انواع مرسولات اعم از نامه، مطبوعات، کارت پستال، بسته کوچک و امانات را به مقاصد مورد نظر خویش ارسال کنند. 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.

این تبلیغات شامل خدماتی نظیر درج آگهی‌های تبلیغاتی روی سقف، کف، پیشخوان، دیوارهای داخلی و بیرونی واحدهای پستی تلویزیون‌های دفاتر پستی، استند، تابلو اعلانات، صندوق شخصی، کیوسک اینترنتی و مخازن ویژه‌ی توزیع بروشور، بیلبرورهای متعلق به پست، پشت‌بام واحدهای اجرایی، پوشش موزعین و ناوگان حمل و نقل پستی، پاکات و کارتن‌های پستی، نوارچسب، مهر ابطال نقش تبر، سایت شرکت، نشریات پستی نظیر بروشور، کتابچه‌ها و نشریات داخلی، سوش‌ها و اوراق پستی، قبوض پستی، توزیع بروشور و نشریاتی تبلیغاتی شرکت‌ها به صورت بدون نشانی در صندوق‌های شخصی و باجه‌های پستی و هم‌چنین در منازل به صورت با نشانی از طریق تعیین مخاطب و با استفاده از بانک غنی اطلاعاتی پست مستقیم و کدپستی ده رقمی می‌شود.

♦ 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 می دهد تا از طریق بانک های اطلاعاتی ویژه ی این سرویس، با مخاطبان مورد نظر خود به طور مستقیم ارتباط برقرار نمایند.

♦ پست تلفن ۱۹۳ (پیک ویژه)

تردد های غیر ضروری در شهرها، علاوه بر افزایش انواع آلودگی های محیط زیست، از میزان بهره وری نیز می کاهد. به همین منظور شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، با راه اندازی سرویس پست تلفنی این امکان را ایجاد کرده است تا شهروندان بتوانند مرسولات و امانات خود را در کم تر از دو ساعت از منزل به مقصد مورد نظر ارسال کنند.

متقاضیان این سرویس می توانند به جای مراجعه ی 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 بین شهری با تعهد زمان توزیع را که از سریع ترین خدمات پستی به شمار می رود، با هدف پاسخگویی به نیازها و صرفه جویی در وقت و رفاه حال هموطنان ساماندهی کرده است.

در حال حاضر این سرویس بین تمامی مراکز استان های کشور با استفاده از سریع ترین خطوط حمل و نقل و بهره گیری از توزیع کننده 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 می گردد.

پست زمان فوق را تعهد کرده و در صورت تاخیر دو برابر کرایه پستی غرامت پرداخت خواهد کرد. بهره گیری از فن آوری های نوین ارتباطی برای اطلاع فرستنده از تحویل مرسوله به گیرنده و عودت رسید تحویل به گیرنده در صورت نیاز از جمله قابلیت های 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

سفارش هایی که محل تحویل آنها شهرهایی باشد که دارای دفاتر تیپاکس هستند، علاوه بر پست پیشتاز، از این سرویس نیز می توانند استفاده کنند

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

در حال حاضر، شهرهای زیر دارای دفتر تیپاکس هستند:

آبادان - آستارا - آمل - ابهر و خرمدره - اسلام آباد غرب - اراک - اردبیل - ارومیه - اصفهان - انزلی - اهواز - ایلام - بابل - بابلسر - بجنورد - بروجرد - بناب - بندر عباس - بوشهر - بوکان - بهشهر - بیرجند - تاکستان - تالش - تبریز - تربت حیدریه - تنکابن - جهرم - چالوس - خرم آباد - دامغان - دزفول - رامسر - رشت - رفسنجان - رودسر - رودبار - زاهدان - زنجان - ساری - ساوه - سبزوار - سمنان - سنندج - سیرجان - شاهرود - شاهین شهر - شوشتر - شهرضا - شهر بابک - شهرکرد - شهر صنعتی البرز - شیراز - علی آباد - فسا - قائمشهر - قروه - قزوین - قم - کازرون - کاشان - کیش - کرج - کرمان - کرمانشاه - گرگان - گنبد - لاهیجان - لنگرود - مراغه - مرودشت - مشهد - ملایر - مهاباد - میاندوآب - میبد - نجف آباد - نکا - نهاوند - نیشابور - همدان - یاسوج - یزد

در این روش هزینه ی ارسال در محل از مشتری دریافت میشود.

♦ 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 ارائه ی تسهیلات و خدمات رفاهی به هموطنان عزیز در کشور راه اندازی 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، عابر بانک 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.

■ انواع صندوق پستی :

◆ صندوق پست صوتی

در این سرویس تماس گیرنده بدون محدودیت‌های زمانی و مکانی می‌تواند برای مشترکین این سرویس پیغام ارسال کند. مدیران ارشد مسوولان روابط عمومی و بخش بازاریابی سازمان‌ها، وزارتخانه‌ها، شرکت‌ها، نیروهای نظامی، انتظامی و امنیتی، کسبه و بازاریان، رسانه‌های ارتباط جمعی و... با استفاده از این سرویس می‌توانند ارتباط خود را با اقشار مختلف مردم، مشتریان و مصرف‌کنندگان حفظ کرده و ارتباطات مردمی خود را سامان بخشند.

◆ صندوق شخصی

هر فرد می‌تواند با مراجعه به پست، تقاضای اجاره صندوق شخصی کند. کلیه‌ی مرسولاتی که برای فرد واصل می‌شود، در این صندوق قرار داده شده و با مراجعه‌ی مشتری به او تحویل می‌شود. این سرویس در اکثر دفاتر پستی موجود است. امتیاز این سرویس این است که به جای اعلام نشانی کامل شماره‌هایی به عنوان آدرس اعلام می‌گردد.

❖ بیمه مرسولات :

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 منازل مشتریان تحویل دهد.

هم‌چنین مشتریان می‌توانند با استفاده از کارت شتاب هزینه‌ی کالای خریداری شده را پرداخت کنند. آدرس اینترنتی سرویس فوق بر روی وبسایت <http://ebazaar.post.ir> است.

■ پست جواب قبول

پژوهشگران، همواره درباره‌ی موضوعات مختلف از مردم نظرسنجی می‌کنند. علاوه بر این سازمان‌ها، نهادها و بخش‌های اقتصادی - تجاری هم آگاهی از نگرش‌ها، نیازها، علایق و ذائقه‌های مصرف‌کنندگان و مشتریان کالا یا خدمات، از نظرسنجی استفاده می‌کنند.

با این همه شناسایی و دسترسی به همه مشتریان بالقوه، مخاطبان و اقشار مختلف مردم در سراسر کشور به منظور انجام پرسشگری، کاری دشوار و پرهزینه است. شرکت پست جمهوری اسلامی ایران با راه‌اندازی سرویس پست جواب قبول که در واقع مکمل سرویس پست مستقیم است، گردآوری و ارسال فرم‌های

نظرسنجی را برای پژوهشگران و موسسات تحقیقاتی امکان‌پذیر ساخته است. این سرویس امکان ارتباط دوطرفه را برای فرستنده و گیرنده فراهم می‌کند.

■ تمبرها :

• تمبرهای جاری

این تمبرها برای پرداخت هزینه‌های پستی استفاده می‌شوند. تمبرهای جاری در تیراژهای میلیونی چاپ می‌شوند. قیمت آنها متفاوت است و بنا به مسافت ارسال نامه از تعداد مختلف آنها استفاده می‌کنند.

• تمبرهای یادگاری

این‌ها تمبرهایی هستند که به مناسبت‌های خاص، موضوع‌های معین، بزرگداشت یک شخصیت و یا نشان دادن یک واقعه‌ی مهم منتشر می‌شوند. معمولاً شاخصه یا نماد فرهنگی خاصی دارند و نشانه‌هایی از مردم‌شناسی کشور در آن دیده می‌شود. از نظر تنوع رنگ و طرح، ارزش هنری بیشتری نسبت به تمبرهای جاری دارند. این تمبرها به ندرت به مصارف پستی می‌رسند. تعداد کمی داشته، در مدت محدودی منتشر می‌شوند و ارزش کلکسیونری دارند.

• تمبرهای شخصی

هرکسی می‌تواند از عکس و یا طرح مورد نظر خود یک تمبر شخصی سفارش دهد. این تمبر به تعداد محدود و براساس سفارش مشتریان به مناسبت‌های مختلف مانند اعیاد جشن‌ها مناسبت‌های شخصی مثل تولد یا ازدواج یا حتی قبولی کنکور در کنار تمبرهای ویژه که به همین منظور تهیه شده‌اند چاپ و منتشر می‌شوند.

هر تمبر شخصی از دو قطعه تشکیل شده است. یک قطعه ثابت و یک قطعه متغیر، قطعه‌ی ثابت همان قطعه‌ی دارای ارزش است. در واقع این قطعه، تمبرهای جاری ارائه شده توسط شرکت پست است تا با سلیقه‌ی خودتان یکی را انتخاب کنید تا در کنار تصویری که شما در نظر گرفتید، قرار گیرد.

قطعه دیگر قطعه‌ی متغیر یا همان تصویر آرم یا لوگوی دلخواه شماست. باید بدانید که اگر مایلید تمبرهای شخصی خود را بر روی مرسولاتتان استفاده کنید باید هر دو قطعه را با هم بر روی پاکت الصاق کنید.

مشتریان شرکت پست می‌توانند با مراجعه به دفاتر پستی و یا سایت شرکت پست به آدرس <http://stamp.post.ir> درخواست چاپ تمبر شخصی کنند.

■ 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.

■ تفاوت پست سفارشی و پیشتاز

مقایسه مختصر ارسال به روش پست پیشتاز و پست سفارشی بدین ترتیب می باشد :

پست سفارشی	پست پیشتاز	
حدود یک هفته	۲۴ الی ۷۲ ساعت	زمان تحویل
۴۰ کیلو گرم	۲۵ کیلو گرم	حداکثر وزن محموله
زمینی	هوایی	روش ارسال
بر اساس تعرفه شرکت پست به نسبت وزن (تقریباً نصف هزینه پیشتاز)	بر اساس تعرفه شرکت پست به نسبت وزن	هزینه

- پیشنهاد میشود در صورتی که تعداد و وزن محصولات مورد نظرتان زیاد است ، از پست سفارشی استفاده نمایید .
- زمانی که محصول برای شما ارسال می گردد ، مامورین اداره پست تا دو مرتبه به آدرس شما رجوع می کنند و در صورت عدم دریافت پاسخ از محل مورد نظر ، مرسوله به اداره پست مرکزی شهرتان ارجاع داده میشود و شما میتوانید تا حد فاصل یک هفته با مراجعه به اداره پست آنرا دریافت نمایید. در صورت عدم مراجعه، مرسوله به مبدا عودت می گردد.

فصل پنجم

بایگانی و ارزش آن در سازمان

مقدمه

توجه به نظام تولید اطلاعات و ساماندهی وضعیت مدارک و پرونده ها، امری بدیهی و لزوم توجه به این مهم، مسئله ای کاملاً در خور توجه و حیاتی است. چنانچه این کار به درستی سامان گیرد بسیاری از مشکلات مدیریتی و برنامه ریزی مرتفع، و از هدر رفت وقت و انرژی و بودجه جلوگیری می شود.

امروزه تردیدی وجود ندارد که مهمترین ابزار برای استفاده بهینه از فرصت ها و مقابله با تهدیدها در تمام عرصه های فعالیت بشری، وجود اطلاعات صحیح و به هنگام است. دسته بندی و پردازش صحیح اطلاعات و مدارک مربوط به سازمان از ضرورت های اصلی به شمار می رود از این رو است که دستیابی به شیوه های نوین اطلاع رسانی و به کارگیری مناسب و مطلوب آن از سوی تمامی دست اندرکاران سازمان ها ضروری می نماید.

ساماندهی اسناد و پرونده ها موجب می شود اطلاعات صحیح، به روز، دسته بندی شده و برای انجام فعالیت ها و تصمیم گیری ها در اختیار دست اندرکاران و مدیران مربوطه قرار گیرد و از بسیاری از هزینه های جاری بکاهد.

دستیابی به اهداف فوق الذکر به شرط فراهم شدن امکانات زیربنایی لازم، قابل حصول خواهد بود.

هدف

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

۱- ایجاد سهولت در آرشيو، 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

■ تعاریف و اصطلاحات

◆ 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.

◆ پرونده

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.

پرونده مجموعه اسناد و سوابقی است که پیوستگی و موضوع واحد دارد و با روش منطقی، برای استفاده های جاری با کاربرد آرشیوی، در پوشه یا پوشه هایی تنظیم شده باشد.

■ روش ساماندهی فیزیکی اسناد

◆ جمع آوری اسناد و پرونده ها:

قبل از هرگونه اقدام برای ساماندهی اسناد توصیه می شود تمامی مدارک و اسناد جمع آوری شود تا اجرای مراحل چون پاکسازی، کدبندی و امثالهم به طور کامل انجام پذیرد.

◆ تفکیک، دسته بندی و طبقه بندی اسناد:

تعیین نوع دسته بندی اسناد در طراحی و پیاده سازی روش های جستجوی مدارک، نقش بسیار مهمی خواهد داشت. اسناد به لحاظ امنیتی به دو طبقه عادی و محرمانه طبقه بندی می شوند. دراین مرحله با توجه به این طبقه بندی تعیین شده، تمامی اسناد و مدارک تفکیک می گردند.

■ 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.

در تعاریف دیگر:

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.

یا بایگانی عبارت است از محل نگهداری دائمی اسناد و مدارک گران بهایی که از نظر اداری، حقوقی، مالی، علمی، تاریخی و فرهنگی ارزش نگهداری دائمی را دارند.

♦ 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.

برای نیل به موارد فوق، رعایت موارد یاد شده در زیر الزامی است:

(الف) باید در نظر داشت که در غالب موارد، هدف و منظور از تهیه نامه، تحت یک عنوان خلاصه شده و ملاک طبقه بندی قرار گیرد.

(ب) مکاتباتی که در باره موضوع یا نام اشخاص صورت می گیرد، بر حسب نام موضوع یا نام اشخاص تفکیک شده و هر یک را در طبقه ای مجزا قرار دهند.

(ج) بخشنامه ها، دستورالعملها، مقررات و همچنین سایر اسناد مشابه، معمولاً در یک طبقه جداگانه قرار داده شوند.

(د) در مورد نامه هایی که موضوع آنها نامعلوم و پیچیده است و تعیین طبقه آن به آسانی میسر نیست، از مسئولان مربوط که مسبوق به سابقه هستند باید کسب تکلیف گردد.

♦ فواید بایگانی در سازمان

با پیشرفته و پیچیده تر شدن ارتباطات تجاری، سازمانها برای از دست ندادن یکی از منابع ورودی (اطلاعات) لاجرم دست به ایجاد سیستم هایی در درون خود زدند تا بتوانند از اطلاعات موجود در اطراف خود استفاده

بهینه کنند و با پردازش مناسب این اطلاعات را به مشتریان و در جهت جلب رضایت آنان عرضه کنند. به همین جهت بحث سیستم های اتوماسیون اداری که نوعی از انواع سیستم های اطلاعاتی است روز به روز اهمیت بیشتری می یابد. چنانکه امروز سازمانهایی می توانند در اغلب اوقات خود را در بالاترین میزان آمادگی برای مقابله با تغییرات محیطی و داخلی ببینند که از درجه بالایی از اتوماسیون سود برده باشند.

♦ اصول بایگانی

- ✓ اصل آسان بودن
- ✓ اصل قابلیت اجرا
- ✓ اصل قابلیت انعطاف
- ✓ اصل دقت و سرعت
- ✓ اصل افراد با صلاحیت
- ✓ اصل نظم اصولی و منطقی

• 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. در مناطقی که تابش خورشید شدید است، از فیلترهای مخصوص که پرتو فرابنفش را از خود عبور نمی دهند بر روی پنجره استفاده شود.
۶. برای روشنایی محل بایگانی پرونده ها از لامپهای با نور سفید کم مصرف تایمردار استفاده شود.
۷. دیوارها دارای رنگ روشن باشند که انعکاس نور بالایی دارد.
۸. ابزارهای اندازه گیری رطوبت محیط در محل نگهداری اسناد نصب و کنترل شود و رطوبت نسبی برای کاغذ حدود ۵۵ درصد و برای میکروفیلیم و میکروفیش حدود ۳۵ درصد باشد.
۹. نباید از محل نگهداری پرونده ها لوله های آب سرد یا گرم عبور کند.
۱۰. با استفاده از عایق پوشی مناسب دیوارها ، از نفوذ رطوبت جلوگیری گردد.
۱۱. از بروز مشکلاتی مانند عیب لوله کشی ، انسداد لوله های فاضلاب و سقفهای معیوب که موجب نشت آب از طبقات فوقانی میگردد ، با بازدید پیوسته جلوگیری شود.
۱۲. پنجره های دیوارهای خارجی باز شو شود.
۱۳. میزان دما برای بایگانی، به طور متوسط ۱۸ تا ۲۰ درجه با رطوبت ۵۰ درصد می باشد.
۱۴. به منظور جلوگیری از تابش خورشید، بهترین روش چیدمان پرونده ها و قفسه ها، پشت به آفتاب و مخالف جهت راهروهای بین قفسه هاست.
۱۵. حفاظت پرونده ها از گزند حشرات و قارچها، با تنظیم رطوبت و نور ارتباط مستقیم دارد. ولی برای مهار جوندگان مسدود کردن منافذ لوله های آب گرم، ورودی هواساز ها و لوله های زهکشی، از مهم ترین اقداماتی است که عموماً توصیه می شود.
۱۶. استعمال دخانیات در محوطه بایگانی پرونده ها اکیدا ممنوع است.
۱۷. باید کلیدهای اصلی برق در بیرون محل نگهداری اسناد تعبیه شود.

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

۱۹. عملیات کشت قارچها و باکتریها به طور منظم انجام شده و در صورت لزوم سمپاشی برای از بین بردن حشرات و جانوران موذی، انجام شود.

۲۰. 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

مسئولان و متصدیان امور بایگانی یک سازمان باید دارای ویژگیهای خاصی باشند که توانایی اداره امور و قبول مسئولیت سنگین طبقه بندی، تنظیم و بالاحص حفظ و نگهداری اسناد و مدارک آن سازمان را داشته باشند. اهم این خصوصیات فهرست وار عبارت است از:

- ✓ امانت داری و قابل اعتماد بودن
- ✓ برخورداری از حافظه قوی
- ✓ دارا بودن هوش بالا
- ✓ داشتن حضور و تمرکز ذهن
- ✓ قدرت تصمیم گیری و تفکر و ابتکار
- ✓ طی دوره های مختلف آموزشی در زمینه مسئولیت محور
- ✓ دقت در کار
- ✓ انجام وظایف براساس یک برنامه منظم و مدون
- ✓ مسئولیت پذیری
- ✓ داشتن روحیه انتقادپذیری
- ✓ علاقه مندی به حرفه بایگانی
- ✓ حوصله، صبر و خونسردی
- ✓ داشتن حس همکاری

- ✓ علاقه مند به یادگیری و افزایش معلومات خود
- ✓ آشنایی به سازمان و تشکیلات و واحدهای حوزه تحت نظارت
- ✓ سرعت انتقال
- ✓ وقت شناسی
- ✓ پشتکار، ثبات عاطفی
- ✓ سلامتی، نظافت

♦ 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

فصل ششم

ارزشیابی اسناد و محای اوراق زاید در سازمان

مقدمه

کلیه سازمانها و موسسات در جهت انجام وظایف و مسئولیتهای قانونی خود ناچار به تولید و نگهداری اطلاعات می باشند. این اطلاعات در قالب اسناد و مدارک سازمانی (کاغذی یا الکترونیکی) در سازمان تشکیل و جاری می گردد. اسناد و مدارکی که در جریان فرایندهای جاری سازمانها ایجاد می گردد، بعد از اتمام فرایند مربوطه در جهت استفاده به دلایل مختلف (اداری، مدیریتی، قانونی و ...) بایستی در سازمان نگهداری گردد. بنابراین مدیریت اسناد و بایگانی به عنوان جزء جدایی ناپذیر در کلیه سازمانها و موسسات همواره مطرح بوده است. به طوری که در تمامی سازمانها، به تناسب حجم و گستردگی فعالیت آنها، فضایی به عنوان بایگانی اسناد و اطلاعات وجود دارد.

در موسسات مراقبت بهداشتی در جریان انجام مراقبت و درمان بیماران حجم وسیعی از اسناد و مدارک به صورت روزانه ایجاد و نگهداریم یک ردد. به واسطه وجود محدودیتهای مالی و محدودیت فضا، اغلب موسسات مراقبت بهداشتی قادر به نگهداری اطلاعات بهداشتی و درمانی بیماران برای مدت طولانی نیستند در نتیجه بایستی به دنبال ایجاد سیاستها و رویه هایی در خصوص زمانبندی نگهداری و امحا پرونده ها و حل این معضل به صورت قانونی بوده و به موازات آن ضروریست به منظور حل مشکل حجم عظیم مکاتبات و سوابق بایگانی خود اقدام به استفاده از سیستم های الکترونیکی نمایند.

بنابراین مسئولیت موسسات بهداشتی درمانی می بایست طبق مجوزهای موجود، در صورت امکان به صورت سالیانه اسناد و یا پرونده های سازمان را بررسی نموده و با هماهنگی و راهنمایی کارشناس اسناد دانشگاه مستقر در حوزه ریاست دانشگاه نسبت به امحای اسناد زائد اقدام نمایند.

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

■ ارزشیابی اسناد

به معنای عام جست و جوی فواید یک مقوله است.

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؟

۴- 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 محللای 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.

■ تئوری های ارزشیابی اسناد

۱. نظریه پردازی به نام شلینرگ از انگلستان، در کتاب آرشیو نوین رشد حجم اسناد دولتی و افزایش جهت و توسعه فعالیت دولتی را موجب افزایش بیش از حد اسناد دانسته و پیش بینی می کند که روش افزایش اسناد به شکل تصاعدی است و نگهداری آنها برای دولتها هزینه های هنگفتی دارد و از طرف

محققان در پیدایش سند و یا مدرک موردنظر سردرگم می مانند. لا ایشان کاهش حجم اسناد و امحاء آن را پس از ارزشیابی پیشنهاد می کنند.

۲. نظریه پردازی استرالیایی خانم باربارید دستیابی اسناد و ارزشیابی نه‌ها را جزء نخستین وظایف آرشیو می داند. وی معتقد است که سوابق راکد بدون شناسایی به آرشیو منتقل نشوند، هیچ گونه مجموعه ای آرشیوی شکل نگیرد، مگر این که قبل برای تولید و ایجاد سند کنترل انجام شده و ارزشیابی صورت پذیرد. وی سیاستهای دریافت اسناد توسط آرشیوها و ادارات را با سیاستهای افراد حقیقی که برای مراقبت از اسناد شخصی است، مشابه می داند زیرا یک فرد اوراق بی ارزش خود را در منزل پالایش و اسنادی را نگهداری می کند که مهم و معتبر باشند.

۳. آن ماری شوید تلش، آرشیویست استرالیایی معتقد است پیمان نامه ها و سایر اسناد به خاطر برخی فاکتورهای ذاتی شایستگی نگهداری دائمی را دارند، این گونه اسناد به دلایل اداری و تاریخی اهمیت نگهداری دارند. به اعتقد این نظریه پرداز ۹۰ تا ۹۵ درصد ارزش اسناد نگهداری دائمی ندارند و باید طی مراحل امحاء شوند. او معتقد است که فقط ۵ تا ۱۰ درصد اسناد، اسناد آرشیوی محسوب می شوند.

❖ 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

منابع و مآخذ

- ۱- سرپرست دبیرخانه، عمرزاده حاکم، پاییز ۱۳۸۹
- ۲- آرشیو اهداف و وظایف و تشکیلات، سازمان اسناد ملی ایران، آبان ۱۳۶۹
- ۳- مدیریت اسناد و مدارک و فن بایگانی، علیزاده مهرانگیز، سال ۱۹۷۸
- ۴- مبانی مدیریت اسناد، امیرشاهی منوچهر، ۱۳۹۲
- ۵- شیوه نامه مکاتبات ریاست جمهوری
- ۶- بردار تعالی دبیرخانه ها، کمیته پیگیری و ارزیابی عملکرد و کمیسیون تلفیق اجلاس مدیران دبیرخانه های نظام اداری کشور - ریاست جمهوری - اردیبهشت ۱۳۹۲
- ۷- سایتهای مختلف اینترنتی