

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

دوره آموزشی:

وظایف اداری و دفتری مسئول دفتر

مجری:

مرکز آموزش مجتمع فنی مازندران

آدرس: بابابل - ح-دفاصل بین کارگر و کشوری - سرداران ۱۰ - پلاک ۱۳ تلفن: ۰۱-۳۲۲۵۱۸۰۰

ساری - خیابان معلم - کوچه مدیریت - روبروی ساختمان مدیریت و برنامه ریزی سابق تلفن: ۰۱۷-۳۳۲۵۳۳۱۶

E-mail: mfmbabol@yahoo.com

website: www.mfmbabol.com

پیشرفت روز افزون علم در جوامع بشری اقتضا میکند که جهان را بهتر بشناسیم و فنونی را به کار بگیریم که همیشه کارایی لازم را داشته باشند و رشد اجتماعی جامعه را هموار سازند. منابع انسانی یکی از بزرگترین سرمایه های اقتصادی هر کشور محسوب می شود که با دادن آموزش های لازم می توان قابلیت های آن ها را ارتقا بخشید تا با نظام های اجتماعی و تکنولوژی همسو شوند. این امر عملکرد آن ها را در حوزه مدیریت سازمان مؤثرتر می کند...

در عصر حاضر انجام امور سازمان ها ایجاب می کند که مسئولیت اجرایی به عهده افراد مختلف با تخصص های متفاوت سپرده شود. فردی که این فعالیت ها را برنامه ریزی، هدایت و کنترل می کند ((مدیر)) نامیده می شود. مدیر باید فرصت کافی برای فکر کردن داشته باشد تا بتواند با کم ترین هزینه و متناسب با برنامه ریزی دقیق به نتیجه مطلوب و موثر برای سازمان برسد. نظر به محدودیت زمان و حجم وظایف حوزه مدیریت لازم است این امور طبق یک برنامه منظم و روش صحیح اداری اجرا شود تا برای اعمال مدیریت فرصت کافی وجود داشته باشد. به همین دلیل در سازمان ها جایگاهی به نام مسئول دفتر ایجاد گردیده که متصدی آن باید با استفاده از معلومات و تجربیات اداری خود عهده دار قسمتی از وظایف و مسئولیت های حوزه مدیریت شود و اغلب اطلاعات سازمان از طریق وی به مدیر انتقال یابد.

مسئولین دفاتر ضمن پذیرش قسمتی از وظایف مدیران برقراری ارتباط اداری بین واحد های مختلف سازمان و مراجعان داخلی و خارجی با حوزه مدیریت را عهده دار هستند. بنابراین، متصدی این باید علاوه بر داشتن اطلاعات لازم در زمینه اداره امور سازمان دارای ویژگی های خاصی باشد تا مورد قبول مدیریت و سازمان های ذی بط قرار گیرد. تحول در ساختار های نوین مدیریتی و به دنبال آن تغییر در نیازها و انتظارات مدیران، نشان از پویایی محیط کار و ضرورت همگامی کارکنان با این روند دارد. در همین خصوص مجهز کردن مسئولین دفاتر به علوم و فنون به روز و کاربردی ضرورتی انکار ناپذیر و قابل توجه است که می بایست در اولویت های کاری سازمان های کوچک قرار گیرد، چرا که حرکت یک سازمان تابع عملکرد مدیریت آن بوده و به طور مستقیم با نحوه تصمیم گیری سرعت و دقت فعالیت های وی مرتبط می باشد و این در حالی است که وظیفه تأمین و سازمان دهی منابع و اطلاعات کاری مورد نیاز مدیران با مسئولین دفاتر بوده و از جمله وظایف بنیادی آن ها می باشد. در همین خصوص با بررسی روند تکامل این حوزه شغلی می توان پی برد که گرچه در گذشته مسئولین دفاتر تلفنچی و گاه مسئول نگارش نامه بوده اند، ولی امروز گستره وظایف آن ها بسیار وسیع تر و از جمله شامل موارد زیر است:

برنامه ریزی و تنظیم امور دفتری مدیر، پاسخ به تماس های تلفنی و گرفتن پیغام ها، استقبال از مراجعین و ارائه راهنمایی های لازم به آن ها، رسیدگی به نامه های وارده و صادره، بایگانی اسناد و مدارک، جمع آوری اطلاعات درخواست شده، حضور در جلسات و تنظیم صورتجلسات، مطالعه و تحلیل گزارش های واصله، تنظیم برنامه های سفر و ملاقات ها، پیگیری امور اداری، رسیدگی به مشکلات موجود و تلاش برای بهتر و سریع تر به ثمر رسیدن کارها و...

صفات، ویژگی ها و توانمندی ها

مسئولین دفاتر باید درک صحیحی از مدیر و محیط کاری خود داشته و با هر کس مطابق جایگاه و موقعیت شغلی خودش برخورد نمایند. از آن جا که اطلاعات زیادی در مورد سازمان و کارکنان آن به دست می آورند باید افرادی رازدار

و امانت دار باشند و هرگز اطلاعات را به بیرون از سازمان انتقال ندهند. علاوه بر این یک مسئول دفتر باید همواره ظاهری آراسته و پاکیزه داشته باشد تا بتواند شخصیت مقبولی از خود ارائه داده و تأثیر خوبی بر دیگران بگذارد. از سوی دیگر، یک مسئول دفتر حرفه ای از انجام کارهای مخل فعالیت های سازمان، از جمله مکالمات شخصی بیش از حد، قرارهای مکرر با دوستان و آشنایان در محل کار، و یا بی احترامی به همکاران و مراجعین اجتناب می کند. همچنین، باید شیوه درست صحبت کردن را نیز بیاموزد تا مبادا نوع سخن گفتن وی باعث از بین رفتن شأن و شخصیت سازمان بشود. داشتن صبر و حوصله فراوان نیز برای یک مسئول دفتر بسیار جالب است چرا که از چند سو با افراد بالادست، زیردست، ارباب رجوع، و همتایان خود در داخل و خارج سازمان ارتباط دارد که درست کنار آمدن با هر یک از آن ها جز با خونسردی و داشتن صبر و حوصله امکان پذیر نمی باشد. وقت شناسی و استفاده مطلوب از زمان از جمله ویژگی های یک مسئول دفتر حرفه ای است. او باید قبل از ورود مدیر سر کار حاضر و بعد از مدیر خارج شود. در ضمن باید کارهای ارجاعی را در زمان تعیین شده به انجام برساند. از طرفی میل به یاد دادن و یاد گرفتن نیز از جمله نکاتی است که یک مسئول دفتر حرفه ای را از نوع غیر حرفه ای آن متمایز می کند. یک مسئول دفتر خوب باید همواره دیگران را در انجام وظایف سازمانی کمک و راهنمایی کند و در عین حال دانش و مهارت های خود را روز به روز افزایش دهد.

و به عنوان نکته پایانی باید گفت که تسلط به استفاده از کامپیوتر و اینترنت، آگاهی از اصول مکاتبات رسمی اداری، و شناخت اصول بایگانی مکاتبات سازمانی نیز از جمله مهارت های لازم برای مسئولین دفاتر است. با توجه به نقش و اهمیت شغل مسئول دفتری در سازمان ها به نظر می رسد که تقویت و بهبود مهارت ها و دانش نظری و اجرایی این گروه از کارکنان نقش اساسی در بقای سازمان ها و ایجاد تصویری مقبول در ذهن جامعه ایفا می کند و از همین رو سازمان ها باید با جدیت تمام به تربیت مسئولین دفاتر ((حرفه ای)) اقدام نمایند.

به ساده ترین بیان، مدیریت دفتری را می توان بعنوان نگهداری، سازماندهی و کنترل روند کاری در درون یک سازمان، تعریف کرد. مدیریت امور دفتری و عضویت پذیری به تساوی قابل اعمال در سازمانهای کوچک و بزرگ، می باشند، چرا که اصولاً اعمال آنان به روند امور تجاری جریان داده و به عملکرد روان کارها در زمان سرویس دهی شرکت، کمک می کنند. مدیریت عضویت پذیری شامل رسیدگی به پذیره نویسی ها، سرویس دهی به اعضا و دیگر امور مربوطه، است.

مدیریت دفتری و اهداف آن

مدیریت دفتری ذاتاً شامل فراهم آوردن گزارشات و وارد کردن داده ها در راستای سلسله مراتب و سیاست های شرکت است. در شرکت های کوچک تر، مدیریت دفتری و عضویت پذیری به پشتیبانی امور حقوقی و تنظیم قرار ملاقات ها، تعمیم می یابد. در شرکت های بزرگ، مدیران دفتری وظایف فرعی مشخص دیگری را نیز بر عهده دارند. هدف اصلی از مدیریت دفتری و عضویت پذیری، ایجاد هماهنگی و توازن در محیط کار، حداکثر کارآمدی و سوددهی تجارت ها است. در اغلب شرکت ها، کار مدیریت دفتر، بصورت دستی، توسط مدیر دفتری که در نهایت دقت و صحت چندین وظیفه و فعالیت را همزمان انجام می دهد، تا امور شرکت روان تر باشند، انجام می پذیرد.

در حالیکه شرح وظایف مدیران دفتری از شرکت های کوچک به بزرگ، متفاوت تعریف می شوند، در مجموع وظایف کلی شان در هر دو مورد بسیار شبیه است. در همه شرکت ها، از تمامی مدیران دفاتر انتظار می رود که بر فعالیت های خاصی نظارت داشته و اطمینان حاصل نمایند که آن فعالیت ها بسیار روان و در نهایت کارآمدی، انجام می شوند. یکی از مهم ترین مسئولیت های یک مدیر دفتر، نظارت بر عملکرد پرسنل، بطور مستمر و عاری از حب و بغض است. این وظایف احتمالاً شامل استخدام کارکنان جدید یا در صورت لزوم، پایان دادن به کار برخی کارمندان، حل و فصل هر گونه مشکلی که احتمالاً در شرکت بروز کند، می باشد.

همچنین، مدیران دفتری، فروش ماهیانه را گزارش، نحوه عملکرد گروه فروش را پیگیری و در صورت نیاز گزارش نقاط پیشرفت را تهیه می نمایند. کار مدیریت دفتری شامل نظارت بر سیستم های کامپیوتری، رسیدگی به پرداخت حقوق ها و مخارج، رسیدگی به کاغذبازی ها و همچنین فاکتورهای فروش، نیز می باشد.

تعریف متصدی :

متصدی کسی که مباشر کار و شغلی است.

متصدیان این شغل تحت نظارت مقام مافوق عهده دار مطالعه و بررسی و یا سرپرستی فعالیت های مربوط به امور اداری و استخدامی در وزارتخانه ها و سازمان های دولتی می باشند.

شرح وظایف متصدی امور دفتری

- ۱- نامه های وارده را مطالعه نموده سپس ترتیب ثبت و الصاق سوابق مربوطه را توسط متصدیان ذیربط می دهد.
- ۲- پیش نویسها و گزارشات مربوطه را تهیه می کند.
- ۳- نامه های ماشین شده را مطالعه و در ثبت و ارسال نامه ها نظارت مستمر می نماید.
- ۴- به منظور حسن انجام کار کارکنان امور دفتری نظارت لازم بعمل می آورد.
- ۵- در صورت مشاهده بی ترتیبی و نارسائی ، آموزشهای لازم را به افراد مربوطه داده و گزارش جهت مقام مافوق تهیه می کند.
- ۶- در ثبت نامه ها و ارسال آنها به سایر واحدها نظارت می نماید.
- ۷- پیش نویسهای امضاء شده را دریافت و ترتیب ماشین کردن و ارسال آنها را طبق دستور مافوق می دهد.
- ۸- کلیه نامه های وارده را پس از مطالعه تفکیک نموده پس از قید شماره واحد مربوطه جهت ارسال به مامور مربوطه تحویل می دهد.
- ۹- نامه های صادره را تفکیک نموده پس از الصاق ضمائم جهت ارسال به متصدی مربوطه تسلیم می نماید.
- ۱۰- سایر امور مربوطه را برابر قوانین و مقررات طبق دستور مافوق انجام می دهد.
- ۱۱- کسب دستور و برنامه کار از سرپرست مربوطه
- ۱۲- ثبت نامه های وارده ، صادره و داخلی در سیستم اتوماسیون اداری
- ۱۳- قرائت نامه های وارده و صادره و تلخیص مطالب آنها
- ۱۴- تفکیک و توزیع نامه های وارده و صادره برای ارجاع به اقدام کننده

۱۵- تنظیم برنامه نامه رسانی و تقسیم نامه ها بین آنها با توجه به گردش کار هر یک

۱۶- کمک در بایگانی پرونده ها و اوراق اداری

۱۷- پاسخگویی به مراجعین و راهنمایی آنها و در صورت لزوم فراهم آوردن امکانات انجام درخواست متقاضیان

۱۸- تهیه گزارش از فعالیتهای و مشکلات جهت سرپرست مربوطه

۱۹- انجام سایر امور در زمینه شغل مورد تصدی طبق دستور مقام مافوق

مباحث رفتاری - سازمانی و مدیریتی

- مباحث تکنیکی و اجرایی (نگارش نامه ها ، تلفن ، جلسات)

برخی از مهارت‌ها : تایپ ، ثبت و پیگیری نامه ها ، بایگانی ، نگارش نامه و گزارشات ، تند نویسی ، تنظیم کارتابل مدیر ، تنظیم جلسات و ملاقاتها ، چیدمان اتاق و فضا ، مهارت کار با تجهیزات ، تنظیم سفر مدیران .

نقش و تاثیر امور دفتری در بهبود امور سازمان :

به عنوان وسیله و ابزار کار در سازمان

به عنوان تکمیل کننده جریان امور طبیعی مکاتبات و انجام امور سازمانی

وسیله ی خبری سازمان که اطلاع از انجام امور در واحد های مختلف سازمان را دارا است

وسیله هماهنگ کننده امور و مکاتبات بین واحد های سازمان و دیگر سازمان ها

وسیله ای است جهت حفظ و نگهداری اسناد و مدارک سازمانی

وسیله و نشان گر میزان فعالیت های مکاتبه ای سازمان است که در حقیقت نوعی امار و کارگر سازمان ها را نشان می دهد

وسیله ای است جهت پاسخ گویی مراجعات سازمانی اعم از مدیران ، کارکنان و یا سازمان ها و اشخاص (مراجعه کننده

(خارج از سازمان

امور دفتری بهترین وسیله و ابزار بر قرار کننده ارتباطات داخل و خارج سازمان و بین واحد های سازمان و دیگر سازمان ها با یکدیگر است .

انواع روشهای اداره امور دفتری :

روش متمرکز امور دفتری

روش غیر متمرکز امور دفتری

روش متمرکز : در این روش به غیر از واحد دبیرخانه هیچ یک از واحد های سازمان اجازه انجام و اداره امور دفتری

سازمان را ندارند و به طور خلاصه می توان گفت هر سه مسئله دریافت نامه ها ، ثبت نامه ها ، توزیع نامه ها به صورت

متمرکز و در یک مکان خاص (واحد دبیرخانه) و با یک شیوه و مدیریت یکسان انجام می پذیرد.

موارد مورد استفاده از روش متمرکز امور دفتری :

تعداد مکاتبات سازمان محدود باشد

سازمان و واحد های درون آن فاقد مراجعه کننده باشد یا تعداد آنها محدود باشد

تعداد نیروی انسانی بودجه و امکانات سازمان محدود باشد

کلیه واحدهای سازمان در یک ساختمان استوار داشته باشند

اختیارات مسئولان واحدهای سازمان ها در مورد امضاء مکاتبات محدود باشد

تصمیم مدیریت در مورد انتخاب این روش

خدمات	امور اداری	امر مالی
امور فنی	آموزش	تشکیلات
روابط عمومی	انتشارات	امور رفاهی
کارگزینی	امور حقوقی	امور تحقیقات

طبق کار سنجی انجام شده توسط سازمان امور اداری و استخدامی زمان تقریبی لازم جهت انجام امور دفتری یک نامه وارده یا صادره ۶ دقیقه می باشد

و ساعت کار مفید کارکنان سازمان در هر روز ۵ ساعت و یا ۳۰۰ دقیقه می باشد

• مکاتبات اداری :

• مکاتبات اداری یکی از وسایل انتقال اطلاعات برای اجرای وظایف در هر سازمان است که در نهایت قسمت عمده ی آن به اسناد و مدارک با ارزش سازمان تبدیل می شود .

• در هر سازمانی واحدی وجود دارد که یکی از وظایف عمده آن برقراری رابطه اداری سازمان متبوع با واحد های داخلی و سایر سازمانها از طریق تبادل اطلاعات مکتوب می باشد که به آن دبیرخانه یا دفتر می گوئیم .

• یکی دیگر از وظایف دبیر خانه یا دفتر تهیه نامه های ساده اداری (مانند اعلام وصولها) نگهداری و در دسترس قرار دادن مکاتبات و اسناد مورد نیاز می باشد .

• مجموعه اقدامات و عملیات که منجر به دریافت و ثبت و توزیع مکاتبات (نامه های وارده به سازمان و یا صادره از سازمان به سازمان های دیگر) می گردد.

• تشریح عملیات دریافت نامه ها:

• هر گونه نوشته ویا اطلاعاتی که به سازمان ها میرسد به آنها نامه های اداری گفته می شود که باید مراحل راطی نماید.

• کنترل اطلاعات وارده از لحاظ (شماره- تاریخ- عنوان- امضا و ضمائم)

• تفکیک و طبقه بندی اطلاعات وارده از لحاظ (موضوع- ارجاع نامه های عادی- طبقه بندی شده)

• بخشی از مدیریت اسناد است که شامل :

• مراحل گردش . بایگانی مکاتبات و در نهایت امحاء اوراق غیر ضروری می باشد .

• مدیریت اسناد : عبارت است از تهیه و تنظیم و اجرای برنامه ی لازم برای تسهیل و تسریع، در دست یافتن به مکاتبات و اسناد مورد نیاز از مرحله ایجاد تا امحاء اوراق زاید .

• نیروی انسانی: شامل مدیریت و کارکنان سازمان.

• وسایل و ابزار کار : تجهیزات مورد نیاز در سازمان جهت انجام امور ، ابزار عمومی ، ابزار اختصاصی

• روش های انجام کار : روشهایی که بر اساس آن نیرو های انسانی سازمان وظایف خود را انجام می دهند

ارتباطات سازمانی:

ارتباطات شفاهی که به اصطلاحا (مکالمات) می گوئیم یا غیر نوشتاری.

ارتباطات کتبی که از طریق نوشتن انجام می شود و به آن (مکاتبات) می گوئیم

محاسن ارتباطات نوشتاری یا مکاتبات:

سندیت

قابلیت حفظ و نگهداری

رایج بودن

تلقی نوشته به عنوان زبان رسمی جامعه

امور دفتری یا گردش مکاتبات:

برقراری ارتباطات اداری به صورت کتبی باید از قاعده و قانون و نظم خاصی بر خوردار باشد که اصطلاحاً به آن اداره ی امور دفتری یا گردش مکاتبات سازمانی می گویند.

تعریف امور دفتری :

مجموعه اقدامات و عملیات که منجر به دریافت و ثبت و توضیح مکاتبات (نامه های وارده به سازمان و یا صادره از سازمان به سازمان های دیگر) می گردد.

تشریح عملیات دریافت نامه ها:

هر گونه نوشته ویا اطلاعاتی که به سازمان ها میرسد به آن ها نامه های اداری گفته می شود که باید مراحل راطی نماید.

کنترل اطلاعات وارده از لحاظ (شماره- تاریخ- عنوان- امضا و ضمایم)

تفکیک و طبقه بندی اطلاعات وارده از لحاظ (موضوع- ارجاع نامه های عادی- طبقه بندی شده)

انواع سند: با توجه به آثار حقوقی، سند به سه نوع تقسیم می شود.

سند رسمی: طبق ماده ی ۱۲۸۷ قانون مدنی، هر سندی که در ادارات ثبت اسناد و املاک و دفاتر رسمی بر طبق مقررات قانونی تنظیم شده باشد، رسمی است.

سند عادی: سایر اسناد در زمره ی اسناد عادی تلقی می شوند مشروط بر اینکه دارای امضاء یا مهر طرف باشد.

سند لازم الاجراء: برای اسنادی بکار برده می شود که موجب قانون به آن قوت قانونی و اجرایی داده باشند. لازم الاجراء مستلزم رسمی بودن آن سند می باشد، مثل چک های صادره.

تعریف سند از نظر اداری و بایگانی:

هر نوع سابقه ای که به صورت مکتوب، مانند نامه های اداری و منقوش مانند نقشه ها و نمودارها و مضبوط مانند نوار و CD در یک سازمان برای انجام دادن وظایف اداری و توسط ماموران آن سازمان و حدود وظایف مصوب رسماً ایجاد دریافت و یا صادر شده باشد، اصطلاحاً سند اداری گفته می شود.

تعریف سند از نظر حقوقی و قضایی:

طبق ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی ایران سند عبارت است از (هر نوشته ای که در مقام دعونی یا دفاع قابل اسناد باشد). از نظر حقوقی سند یکی از وسایل اثبات حق است.

تعریف سند از نظر قانون سازمان اسناد ملی ایران :

سند عبارت است از: (کلیه مراسلات، 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 و از لحاظ اداری، مالی، اقتصادی، قضایی، سیاسی، فرهنگی و علمی تاریخی به تشخیص سازمان اسناد ملی ایران دارای ارزش نگاه داری دائمی باشد.

نامه اداری:

به کلیه مکاتباتی که برای وظایف محوله به یک سازمان و توسط یکی از کارکنان آن سازمان و در فرم مخصوص و طی تشریفات اداری تهیه شده باشد، نامه اداری گفته می شود.

نامه اداری رسمی به عنوان سند اداری محسوب شده و در تهیه آن باید به نکات زیر توجه نمود.

روی فرم و کاغذ اداری سازمان مربوط نوشته شود.

محتوای آن با وظایف سازمان مرتبط باشد.

یادداشت اداری :

به دست نوشته ای اطلاق می شود که جهت انتقال پیام سریع مورد استفاده قرار می گیرد، یادداشت اداری باید دارای امضاء و تاریخ باشد ولی رعایت دیگر ضوابط ضرورتی ندارد.

انواع نامه اداری :

نامه های وارده : کلیه نامه هایی که از خارج سازمان یا واحد دریافت شده باشد.

نامه های صادره : کلیه نامه هایی که از سازمان یا واحد به خارج از سازمان فرستاده شده است.

نامه های محرمانه : مکاتباتی هستند که اطلاع از مفاد آن برای همه کس مجاز نمی باشد.

از نظر اداری به چنین مکاتباتی اسناد طبقه بندی شده گفته می شود که با توجه به درجه محرمانه بودن به چهار طبقه تقسیم می شود.

اسناد کاملاً سری : اسناد طبقه بندی شده گفته می شود که با توجه به درجه محرمانه بودن به ۲۴ طبقه تقسیم می شوند. که افشا غیر مجاز آنها منافع کشور ضرر و زیان جبران ناپذیر میزند.

اسناد سری : افشا غیر مجاز آنها امنیت کشور را به خطر انداخته یا باعث لطمه شدید به منافع عمومی کشور بوده یا منافع قابل ملاحظه ای برای عناصر غیر مجاز داشته باشد.

اسناد محرمانه : اسناد طبقه بندی شده ای که افشا آن باعث ضرر زدن به منافع عمومی کشور و یا سازمان باشد.

انواع کارتابل

الف - کارتابل نامه

کارتابل اصلی نامه : هر شخص به عنوان کاربر سیستم مکاتبات ممکن است یک یا چند سمت داشته باشد و به ازای هر سمت، یک کارتابل اصلی نامه دارد. تمام نامه هایی که به یکی از سمت های کاربر ارجاع شود، به کارتابل اصلی مربوط به همان سمت می رود. اگر سمت یک کاربر تغییر کند، او دیگر به کارتابل اصلی سمت قبلی دسترسی نخواهد داشت، بلکه آن کارتابل در اختیار شخصی قرار خواهد گرفت که سمت خالی شده را بر عهده گرفته است.

کارتابل شخصی نامه : این کارتابل وابسته به شخص است و هرسمتی داشته باشد، به این کارتابل دسترسی دارد.

کارتابل پیگیری نامه : در این کارتابل کاربر نامه هایی را می گذارد که می خواهد آن ها را پیگیری کند.

ارجاعات در دست اقدام، نامه : در این کارتابل فهرست ارجاعات اقدامی نامه هایی نشان داده می شود که شما دریافت

کرده ولی هنوز روی آن ها اعلام خاتمه کار نکرده اید، حتی اگر روی آن ها اقدام ثبت کرده باشید.

اقدامات تأیید نشده (توسط من)، نامه : پس از آن که شما نامه را ارجاع اقدامی بزنید، اگر ارجاع گیرنده روی نامه اقدام

خود را ثبت و آن را اعلام خاتمه کار کند، آن ارجاع در کارتابل اقدامات تأیید نشده، نامه شما گذارده می شود تا آن را تأیید و یا رد کنید.

اقدامات منتظر تأیید فرستنده، نامه: در این کارتابل فهرست ارجاعات اقدامی نامه‌هایی نشان داده می‌شود که شما اقدام و اعلام خاتمه کار کرده و منتظرید ارجاع دهنده تأیید کند.

اقدامات تأیید شده، نامه: ارجاعات اقدامی نامه‌هایی که شما روی آن‌ها اعلام خاتمه کار کنید، در کارتابل اقدامات تأیید نشده ارجاع دهنده گذارده می‌شود. هر کدام از این ارجاعات که توسط ارجاع دهنده تأیید شود از کارتابل اقدامات تأیید نشده او خارج شده و در کارتابل اقدامات تأیید شده شما گذارده می‌شود.

پیام‌های ارباب رجوع: نامه‌هایی که ارباب رجوع و یا یکی از کاربران روی آن‌ها برای یکدیگر پیام گذارده‌اند، در این کارتابل نشان داده می‌شود. کاربری این کارتابل را خواهد دید که دسترسی امکان استفاده از سرویس ارباب رجوع را داشته باشد.

پیش‌نویس، نامه: یکی از مشخصه‌های نامه صادره، تهیه کننده نامه است. نامه‌هایی که شما تهیه کننده آن باشید پیش از ثبت نهایی در این کارتابل نشان داده می‌شود.

مکاتبات صادره، نامه: اگر در صفحه مشخصات نامه، سمت شما تهیه کننده، فرستنده و یا یکی از امضا کنندگان تعیین شده باشد، پس از آن که نامه ثبت نهایی شد یک نسخه از نامه در کارتابل مکاتبات صادره شما گذارده می‌شود. همچنین اگر نامه‌ای را از طرف فرستنده و یا از طرف یکی از امضا کنندگان امضا کنید، از آن نامه نیز یک نسخه در کارتابل مکاتبات صادره شما گذارده می‌شود.

پوشه‌های کاری: هر کاربری بدون نیاز به دسترسی، می‌تواند به هر تعداد برای خود پوشه‌های کاری تعریف کرده و نامه‌هایی را از کارتابل‌های دیگر خود، در آن پوشه‌ها بگذارد و یا از یک پوشه به پوشه دیگر ببرد. پوشه‌های کاری مانند بایگانی موقت شخصی است.

ب- کارتابل‌های ایمیل

کارتابل اصلی، ایمیل: هر شخص به عنوان کاربر سیستم مکاتبات ممکن است یک یا چند سمت داشته باشد و به ازای هر سمت، یک کارتابل اصلی ایمیل دارد. تمام ایمیل‌هایی که به یکی از سمت‌های کاربر ارجاع شود، به کارتابل اصلی مربوط به همان سمت می‌رود. اگر سمت یک کاربر تغییر کند، او دیگر به کارتابل اصلی سمت قبلی دسترسی نخواهد داشت، بلکه آن کارتابل در اختیار شخصی قرار خواهد گرفت که سمت خالی شده را بر عهده گرفته است.

کارتابل پیگیری، ایمیل: در این کارتابل کاربر ایمیل‌هایی را می‌گذارد که می‌خواهد آن‌ها را پیگیری کند.

ارجاعات در دست اقدام، ایمیل: در این کارتابل فهرست ارجاعات اقدامی ایمیل‌هایی نشان داده می‌شود که شما دریافت کرده ولی هنوز روی آن‌ها اعلام خاتمه کار نکرده‌اید، حتی اگر روی آن‌ها اقدام ثبت کرده باشید. شما هنگامی این کارتابل را خواهید دید که دسترسی امکان استفاده از سرویس ایمیل را داشته باشید.

اقدامات تأیید نشده (توسط من)، ایمیل: پس از آن که شما ایمیل را ارجاع اقدامی بزنید، اگر ارجاع گیرنده روی ایمیل اقدام خود را ثبت و آن را اعلام خاتمه کار کند، آن ارجاع در کارتابل اقدامات تأیید نشده، ایمیل شما گذارده می‌شود تا آن را تأیید و یا رد کنید.

اقدامات منتظر تأیید فرستنده، ایمیل : در این کارتابل فهرست ارجاعات اقدامی ایمیل‌هایی نشان داده می‌شود که شما اقدام و اعلام خاتمه کار کرده و منتظرید ارجاع دهنده تأیید کند.

اقدامات تأیید شده، ایمیل : ارجاعات اقدامی ایمیل‌هایی که شما روی آن‌ها اعلام خاتمه کار کنید، در کارتابل اقدامات تأیید نشده ارجاع دهنده گذارده می‌شود. هر کدام از این ارجاعات که توسط ارجاع دهنده تأیید شود از کارتابل اقدامات تأیید نشده او خارج شده و در کارتابل اقدامات تأیید شده شما گذارده می‌شود.

پیش‌نویس، ایمیل : اگر ایمیلی برای فرستادن آماده نباشد و بخواهید بعداً آن را ویرایش و بفرستید، می‌توانید آن را به عنوان پیش‌نویس ثبت کنید. ایمیل‌های پیش‌نویس تا هنگامی که آن‌ها را نفرستید و یا پاک نکنید، در پیش‌نویس می‌مانند

ایمیل‌های در حال ارسال : ایمیل‌هایی که شما ایجاد کرده و فرمان فرستادن داده‌اید ولی در سرور پست الکترونیک در صف هستند تا در فواصل زمانی معین ارسال شوند. هر کدام از ایمیل‌های در حال ارسال، پس از آنکه فرستاده شد، از این فهرست به مکاتبات صادره، ایمیل منتقل می‌شود.

مکاتبات صادره، ایمیل: ایمیل‌هایی که فرستاده شده باشد، در مکاتبات صادره، ایمیل گذارده می‌شود.

تدوین صورت جلسه

- معنی و مفهوم :

کنفرانس: کنفرانس یعنی مجلسی که تشکیل می‌شود برای آنکه کسی مطالب علمی را برای دیگران بیان کند. معنی دیگر آن اجتماع و انجمنی از عده معدودی برای بحث در مسایل سیاسی، اجتماعی و فنی می‌باشد. کنفرانس کوچکتر از کنگره است. ضمناً "به اجتماع گروهی از متخصصان فن برای شور و بحث در باب مسائل فنی و یا اجتماع جمعی از سیاستمداران، روسای دولتها، وزیران به منظور حل یک مسأله سیاسی داخلی و بین‌المللی کنفرانس نیز اطلاق می‌شود."

سمینار : دسته‌ای از دانشجویان که تحت نظر یک استاد، در رشته‌ای خاص به تحقیق و تتبع بپردازند و سخنرانی‌هایی در آن رشته ترتیب دهند، همچنین به دوره‌ای از تحصیلات، که توسط چنین دانشجویانی تثبیت شود سمینار گفته می‌شود. معنی دیگر سمینار، اطلاقی است که دانشجویان در آن گرد هم آیند و به تشریح موضوعی بپردازند.

در کشورمان واژه "همایش" جایگزین سمینار شده است. اما دیده می‌شود بسیاری از مجامع با اهداف متفاوت از معنی، با عنوان "همایش" برگزار می‌گردند.

کمیته یا کمیسیون نوعی ساختار مشورتی کوچک است که وابسته به یک ساختار مشورتی بزرگتر است (مانند کمیسیون‌های مختلف مجلس شورای ملی یا مجلس شورای اسلامی). هر اقدامی در کمیته نیازمند رأی‌گیری است. کمیته‌ها از نظر عملکرد به چند نوع دسته‌بندی می‌شوند:

مناظره یا مناظره کردن، روش رسمی استدلال تعاملی و نمایش‌یافتنی است. نام علمی که در آن قوانین مباحثه مندرج است.

مناظره در لغت به معنی با هم نظر کردن، یعنی فکر کردن در حقیقت و ماهیت چیزی است. در واقع به مجادله و نزاع با همدیگر و بحث با یکدیگر در حقیقت و ماهیت چیزی مناظره گویند.

میزگرد رویدادی است که در آن افرادی متخصص پیرامون یک موضوع علمی، اقتصادی یا اجتماعی در برابر بیننده‌ها و شنونده‌ها مباحثه می‌کنند. میزگرد تخصصی به صورت سنتی در یک سالن همایش و بر روی سن در برابر ناظرین برگزار می‌شود اما همچنین می‌تواند در یک برنامه تلویزیونی یا در فضای مجازی اجرا شود.

جلسه: جلسه در لغت به معنی نشستن برای رسیدگی و گفتگو درباره امری نکات قابل توجه در هماهنگی و تنظیم جلسات : موضوع - زمان (تاریخ ، ساعت) - مکان - حاضرین - دستور جلسه - ملزومات (پذیرایی ، چگونگی ارائه جلسه و ...)

اقدامات و ملزومات برای ارائه جلسه : با هماهنگی مدیر و در نظر گرفتن چگونگی نحوه ارائه جلسات : هماهنگی با نگهبانی درب ورودی در خصوص پارکینگ و یا گرفتن ماشین جهت بردن و آوردن میهمان ها . در صورت لزوم در یک گردهمایی یا کنفرانس در تابلوی اعلانات ورودی خیر مقدم نصب شود . آماده کردن برخی پرونده ها که در جلسات نیاز میباشد . پذیرایی

میز گرد (میکروفن ، ضبط و نوار ، ویدئو پروژکشن ، وایت برد ، کاغذ و قلم)

با عنایت به تعریف فوق ، جلسه هنگامی مصداق پیدا می کند که تجمع ارکان چهارگانه یعنی : اعضاء جلسه ، دستور جلسه ، در زمان معین و مکان مشخص حاصل شده باشد .

دستور جلسه : هدف از تشکیل جلسه قبلا مشخص گردیده و به طور مکتوب تحت عنوان دستور جلسه برای شرکت کنندگان ارسال می گردد .

زمان جلسه : زمان و تاریخ تشکیل جلسه و هم چنین ساعت شروع آن به طور دقیق از قبل تعیین و به اطلاع شرکت کنندگان ضمن ارسال دعوت نامه و یا به طرق مقتضی دیگر رسانیده می شود .

مکان جلسه : مکان جلسه به محل برگزاری جلسه اطلاق می شود . محل برگزاری جلسه در جلسات عادی و اداری از پیش تعیین و ضمن دعوت نامه به استحضار شرکت کنندگان می رسد .

سازمان جلسه : معمولا در هر جلسه ای یک نفر به عنوان رئیس ، چند نفر هم به سمت دبیر جلسه شرکت دارند . سازمان مزبور عمومیت داشته و در کلیه جلسات رسمی می تواند صادق باشد . اداره امور جلسه با رئیس جلسه است . رئیس ممکن است در همان جلسه به وسیله شرکت کنندگان انتخاب گردیده باشد . یا اینکه به موجب مقررات و قوانین خاص از قبل تعیین گردیده باشد . هدایت و رهبری جلسه با رئیس است

دبیر جلسه ممکن است از بین اعضاء جلسه به عنوان دبیر در همان جلسه انتخاب شود . در عمل این نوع انتخاب نتیجه مناسبی نداشته چون اغلب مشاهده گردیده است که دبیری که سمت عضویت داشته است نتوانسته در انجام

وظایف محوله بی طرفی خود را حفظ نماید . بنابراین بهتر است که دبیر جلسه از بین اعضاء جلسه نبوده و حق رای هم نداشته باشد .

وظایف دبیر جلسه عبارتند از :

- تهیه دعوت نامه برای هر یک از اعضاء و ارسال آن و حصول اطمینان از اینکه دعوت نامه به دست عضو رسیده است .

- نظارت بر آماده شدن محل جلسه و حصول اطمینان از اینکه لوازم و ابزار کار اعضاء در دسترس است .

-تنظیم صورت جلسه و به امضاء رساندن آن .

-ارسال نسخه ای از صورت جلسه برای اعضاء جلسه .

-بایگانی سوابق جلسه در صورت لزوم .

حضور تمامی اعضاء در جلسه الزامی است . در صورت غیبت هریک از اعضاء مراتب در صورت جلسه منعکس می گردد . معمولاً برای رسمیت یافتن جلسه حضور تعداد معینی از اعضاء الزامی است .

- در دعوت نامه معمولاً ، دستور جلسه ، زمان شروع ، زمان خاتمه ، محل جلسه قید می شود و طوری ارسال می گردد که حداقل ۷۲ ساعت قبل از تشکیل جلسه به دست شرکت کنندگان برسد .

— صورت جلسه : صورت جلسه در لغت به معنی ، نوشته ای که در آن خلاصه گفتگوهای اعضاء مجلسی ذکر شده باشد ، ورقه ای که در آن شرح واقعه شود همان طور که از معانی آن مستناد 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 .

طرح یا چارچوب صورت جلسه : هر جلسه رسمی با تجمع ارکان که قبلاً بیان گردید تحقق می یابد . مکمل تحقق جلسه تنظیم صورت جلسه است که رسمیت جلسه را تأمین می نماید . هر صورت جلسه دارای ارکانی است که بدون تردید در آن باید ذکر شود . برخی از این ارکان بسایر مهم بوده که بدون آن صورت جلسه تحقق پیدا نمی کند . برخی دیگر در درجه دوم قرار دارد . ارکان صورت جلسه به طور عادی به شرح زیر است :

- مشخصات اعضاء شرکت کننده

- امضاء شرکت کنندگان

- دستور جلسه

- مطالب مطروحه

- تصمیمات اتخاذ شده

- زمان جلسه

- مکان جلسه

- تکلیف جلسه بعدی

مشخصات اعضای شرکت کننده - مشخصه های فردی و شغلی هر یک از شرکت کنندگان و هم چنین شماره معرفی نامه و یا مجوز شرکت آنان در صورت جلسه نوشته می شود . در صورتی که فرد شرکت کننده به نمایندگی از طرف شخص حقیقی دیگری در جلسه حضور یافته باشد . نام هر دو نفر با توجیه کامل مطلب قید می شود .

دستور جلسه - طرح موضوعی که جلسه برای حل و فصل آن تشکیل گردیده است ، می باشد . دستور جلسه مبین هدف جلسه است . منطقی است که دستور جلسه از قبل تعیین و ضمن دعوت نامه برای اعضای ارسال می گردد . به این ترتیب شرکت کننده علاقمند با مطالعه و آمادگی کافی در جلسه حضور خواهد یافت .

مطالب مطروحه - درج مذاکرات در صورت جلسه الزامی است . ممکن است مشروح مذاکرات منعکس گردد و یا اینکه خلاصه و یا رئوس مطالب عنوان شده نوشته شود .

تصمیمات اتخاذ شده - بعد از انجام مذاکرات و جمع بندی آن ، نتیجه به عنوان تصمیمات متخذه در یک یا چند جمله مستقل تدوین و در صورت جلسه قید می گردد .

زمان جلسه - تاریخ دقیق (روز-ماه-سال) و هنگام شروع و خاتمه جلسه است . می توان تاریخ و ساعت شروع را از قبل تعیین نمود . علاوه بر آنچه بیان گردید جلساتی وجود دارد که به طور مستمر باید تشکیل گردد. در این گونه جلسات شماره جلسه نیز مشخص می شود . بعد از قید زمان و نوبت جلسه معمولاً تاریخ نشست بعدی تعیین و در صورت جلسه نوشته می شود .

مکان جلسه - به محل تشکیل جلسه اطلاق می شود . محل تشکیل جلسه باید در صورت جلسه قید شود . در برخی از جلسات استفاده از مکانی از خاص الزامی است . (جلسات مجلس شورای اسلامی که باید در خود مجلس برگزار گردد .)

تکلیف جلسه بعدی - به دلیل اهمیت ویژه و وسعت دامنه موضوع جلسه ، ممکن است بحث و بررسی و نتیجه گیری در یک جلسه انجام نشود. بنابراین ناگزیر به تشکیل جلسات بعدی خواهد بود . در این صورت تاریخ و زمان جلسه آینده و عندالزوم دستور جلسه بعدی معین و در صورت جلسه قید می گردد.

انواع صورت جلسه

هنوز در کشور ما نحوه تنظیم صورت جلسه به صورت استاندارد در نیامده است . بنابراین تنظیم آن بر اساس سلیقه مسئولان و متصدیان امور می باشد . گاهی در کاغذهای معمولی و به مانند نوشته های عادی تنظیم گردیده و در برخی از موارد بر اساس نمونه های ارائه شده که از طرف سازمان ذیربط و یا موجب آئین نامه ای خاص تجویز گردیده است ، تنظیم می شود . قدر مسلم در هر مورد ذوق و سلیقه تنظیم کننده و رئیس جلسه تاثیر بارزی در تنظیم آن داشته است . به همین دلیل گونه های متفاوتی از نحوه تنظیم صورت جلسه وجود دارد . برای سهولت در امر مطالعه آنها را به صورت زیر طبقه بندی می نمایم .

- صورت جلسه مشروح .

- صورت جلسه نیمه مشروح .

- صورت جلسه خلاصه .
- صورت جلسه به شکل فرم .

صورت جلسه مشروح :

در این گونه از صورت جلسه ها مشروح مذاکرات هر یک از اعضاء جلسه به طور کامل نوشته می شود . در گذشته تنظیم این گونه صورت جلسه بسیار مشکل بود . چراکه باید چند نفر تند نویس (۱) با سرعت مطالب عنوان شده را به روی کاغذ آورند . بعد از پایان جلسه نوشته های تند نویس با یکدیگر تطبیق داده می شد تا نوشته ای کامل به دست آید .

صورت مشروح مذاکرات معمولاً در جلسات دادگاه و یا به هنگام تصمیم گیری های مهم به رشته تحریر در می آید . اما بارزترین نمونه آن در مجالس قوه مقننه مثل مجلس خبرگان (۲) ، مجلس شورای اسلامی و شورای نگهبان بر اساس یک سنت دیرین پارلمانی وجود دارد .

گرچه در زمان حال با استفاده از دستگاه ضبط صوت بیانات اعضاء ضبط و سپس به روی کاغذ منتقل می شود اما در بیشتر پارلمان ها به عنوان یک تشریفات و سنت از وجود تند نویسان حرفه ای که در استخدام دارند استفاده به عمل می آید . با این تفاوت که شیوه کار آسانتر بوده و چنانچه کلیمه یا جمله ای از قلم افتاده باشد با استفاده از دستگاههای صوتی و یا تصویری نسبت به تکمیل نوشته اقدام می نمایند .

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 . در آخر صورت جلسه و بعد از یک جمع بندی نهایی تصمیمات متخذه بر اساس اولویت ها درج و یا امضاء کلیه حاضرین رسمیت پیدا می کند .

صورت جلسه خلاصه :

در این گونه ، خلاصه مطالب و یا فقط نتیجه مذاکرات به طور خلاصه درج می شود . سپس تصمیمات اتخاذ شده منعکس می گردد. معمولاً در صورت جلسه های نیمه مشروح خلاصه مطالب عنوان شده از طرف هر یک اعضاء در مقابل نام وی نوشته می شود . اما در صورت جلسه های خلاصه ، فقط چکیده کل مطالب مطرح شده قید می گردد . به این ترتیب که با ذکر جمله ، " بعد از انجام مذاکرات لازم تصمیماتی ، به شرح زیر اتخاذ گردید . " تصمیمات اتخاذ شده نوشته می شود . سپس با امضاء اعضاء ، صورت جلسه شکل می گیرد.

صورت جلسه

۱- شماره جلسه :	۲- زمان جلسه :	۳- مکان جلسه :
۴- دستور جلسه :		
۵- اعضاء جلسه :	نام و نام خانوادگی	سمت و عنوان در جلسه
		شماره معرفی نامه

-	-	-
-	-	-
۶- مطالب مطروحه :		
۷- تصمیمات متخذه :		
۸- جلسه بعدی :	- مکان	- دستور جلسه بعدی :
۹- امضاء :		

فرم شماره ۱۴

برای صورت جلسه های کلی و مختصر

نحوه تنظیم فرم صورت جلسه

۱- شماره جلسه : در صورتی که جلسات به طور مستمر یا دوره ای به صورت روزانه یا هفتگی و یا ماهانه و تشکیل گردد ، در این قسمت شماره هر جلسه نوشته می شود .

۲- زمان جلسه : در این قسمت تاریخ تشکیل جلسه و زمان شروع جلسه و خاتمه آن قید می گردد .

۳- مکان جلسه : منظور آدرس محل برگزاری جلسه است که در این قسمت نوشته می شود .

۴- دستور جلسه : قدر مسلم هر جلسه برای نیل به هدف ویژه ای تشکیل می گردد . تشریح هدف مزبور همان دستور جلسه بوده که از قبل مشخص گردیده است و در این قسمت نوشته می شود .

۵- اعضاء جلسه : در صورتی که اعضاء جلسه قبلا معرفی شده باشند به ترتیب اهمیت مقام آنان نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی و شماره معرفی نامه آنان ذکر می شود . - چنانچه افراد از نظر مقام هم سطح باشند می توان بر اساس حروف الفبا این قسمت را تکمیل نمود .

در جلساتی که برای اولین مرتبه تشکیل می شود ، دبیر جلسه موظف است معرفی نامه شرکت کنندگان را مطالبه نموده و در صورت لزوم اطلاعات لازم را شفاهاً از آنان دریافت داشته و در این قسمت قید نماید .

۶- مطالب مطروحه : در این قسمت خلاصه مطالب مطروحه از طرف شرکت کنندگان نوشته می شود . برای سهولت در امر مطالعه ابتدا نام بیان کننده نوشته شده و سپس بعد از خط فاصل خلاصه و یا چکیده مطالب ایشان قید می گردد .

۷- تصمیمات متخذه : در این قسمت چکیده تصمیمات اتخاذ شده به ترتیب اهمیت و به تفکیک زیر هم نوشته می شود ، در صورتی که دبیر جلسه لازم بداند می تواند برای هر مورد شماره ردیف که از یک شروع می شود اختصاص دهد .

۸- جلسه بعدی : در این قسمت زمان ، مکان و دستور جلسه بعدی - در صورتی که نیاز به جلسه بعدی بوده باشد - نوشته می شود .

۹- امضاء : شرکت کنندگان در جلسه ذیل صورت جلسه را امضاء می نمایند . (قدر مسلم نخست نام و نام خانوادگی خود را به طور خوانا مرقوم داشته و در کنار آن امضاء خواهند نمود .)
اشاره :

- ۱- در مواردی که صورت جلسه در چند صفحه تنظیم می گردد امضاء ذیل تمام صفحات به وسیله شرکت کنندگان الزامی است و قید نام در جنب امضاء فقط در صفحه آخر خواهد بود .
 - ۲- دبیر جلسه با ذکر نام و نام خانوادگی با عنوان دبیر جلسه ذیل صورت جلسه را امضاء خواهد نمود .
- یادآوری می نماید که دبیر جلسه قسمت های یک تا پنج را قبل از شروع جلسه می تواند تکمیل نماید .
ردیف ۷۶ را در همان جلسه تکمیل می نماید . در آخر جلسه مطالب را برای شرکت کنندگان قرائت نموده و پس از امضاء آنان فوراً تکثیر و به هر یک نسخه ای تقدیم می دارد .

جانشین پروری – برنامه ریزی سفر مدیران و همراهان – چیدمان فضای کاری

جانشین پروری : مسئول دفتر بایستی همواره برای کارهای خویش ، فرد جانشین یا جایگزینی را در نظر بگیرد . آموزش یکی از همکاران یا کارکنان حوزه مدیریت با اطلاع و موافقت مدیر مربوطه ، به دلیل اینکه در شرایط خاص ، جانشین بتواند با آشنایی و آگاهی کامل وظایف او را انجام دهد و وقفه ای در کارها پیش نیاید .

نکات لازم در امر جانشین پروری :

pass word کامپیوتر و ...

هر چیز در کجا قرار دارد . فایل های تایپ شده و ...

از فرمت و تیپ پرونده ها اطلاع داشته باشد .

برنامه روزانه کاری زمان جایگزینی به او منتقل شود .

نکته : هرگز مسئول دفتر نباید نگران باشد که وقتی کارها را به دیگری واگذار میکند ، ممکن است او جایگاه سازمانی را بگیرد .

برنامه ریزی سفر مدیر :

مدیران برای انجام وظایف خود گاهی به شهرها یا کشورهای دیگر سفر میکنند . مسئول دفتر بایستی برنامه سفر مدیران را به دقت تنظیم و هماهنگ نماید . در صورتی که در سازمان شما واحدی نظیر تدارکات امور مسافرت ها باشد - لازم است اطلاعات سفر مدیر را در اختیار آنها قرار داده و مدام پیگیری نمایید .

نکات مهم در برنامه ریزی سفر مدیران :

نحوه مسافرت (هوایی ، زمینی)

تاریخ و ساعت رفت و برگشت سفر

مقصد و موضوع مسافرت و همراهان

داشتن اطلاعاتی در خصوص وضعیت جغرافیایی محل سفر (آب و هوا ، بهداشت ، غذا و ...)

مشخصات دقیق و قرار ملاقات های مدیر (تاریخ ، ساعت ، مدت زمان جلسات ، محل ، موضوع ، اسناد و مدارک مورد نیاز)

رزرو هتل

مشخصات پرواز

داشتن شماره تماس و فاکس یا پست الکترونیکی برای برقراری ارتباط در صورت لزوم
کلیه اسناد و مدارک و پرونده هایی که مدیر باید در این سفر به همراه داشته باشد ، جمع آوری کرده و در پوشه ای قرار داده و روی پوشه لیست اسناد را ذکر کنیم .

حصول اطمینان از اعتبار پاسپورت و ویزای دریافتی تا تاریخ خاتمه مسافرت کنترل بلیط (تأیید زمان - نام مسافر - مسیر - ... درج صحیح اطلاعات)

از مدیر درخواست کنیم جانشین خود را در مدت سفر معرفی نماید

از یک هفته بوسیله نامه مدت زمان سفر ایشان را به واحد های مختلف اعلام و جانشین موقت را معرفی نمائید .

از مدیر سؤال شود در غیبت ایشان چه اموری حتماً باید صورت گیرد .

برخی ملزومات سفر مدیران : کارت ویزیت - کاتالوگ سازمان و هدایای مناسب - سربرگ سازمان - دفتر یادداشت - ارز و ماشین حساب - اسناد مورد نیاز - فکس های مربوط به تأیید قرار ملاقات ها و تأیید مورد ملاقات - مشخصات کامل پرواز ، هتل ها و قرار ملاقات ها

اطلاعات لازم جهت برنامه ریزی یک سفر :

پرونده اطلاعاتی (جدول های مسافرتی) در خصوص امکانات پروازها و امتیازات گوناگونی که آژانس های مختلف داخلی و خارجی ارائه مینمایند .

آدرس برخی از آژانس های مسافرتی

آدرس برخی از هتل ها در مکان های مختلف و معمول

پرونده اطلاعاتی مربوط به نقشه کشورها و شهرهای مختلف

برخی اقدامات پس از سفر :

ارائه گزارش کاملی از اموری که در غیاب مدیر صورت گرفته .

تهیه بخشی از گزارش سفر

تحویل بلیط و لیست سفر و ارائه به امور مالی

ارسال نامه تشکر جهت میزبان

بایگانی مجدد کلیه اسناد و مواردی که به مدیر در جریان سفر تحویل شده است .

فرم های اداری و روش به کارگیری آنها :

فرم های امور اداری مورد استفاده عموماً سه دسته هستند :

فرم های درون سازمانی (مرخصی ، درخواست کالا از انبار ، درخواست آژانس)

فرم های درون سازمانی یک واحد (فرم پیگیری ، دعوت به جلسه ، پیام تلفنی و ...) که به ابتکار خود واحد طرح ریزی میشود .

فرم برون سازمانی (نام سازمان ، نام واحد ، آدرس کامل و اینترنتی ، شماره تلفن و فکس ، فرم اعلام وصول ، سفارش خرید ، فرم صورتحساب و ...) . فرم ها باید در محل و قابل دسترسی کارکنان نگهداری شود .

چیدمان و آراستگی فضای کار :

فعالیت های کاری شما باید مرتب باشد .

فضا آرام و آراسته باشد .

از نظر رنگ و ترتیب set باشد .

لوازم سر جای خودش قرار گیرد .

کمد یا کشوی لوازم شخصی داشته باشید .

محلی که پرونده ها نگهداری میشود ، امنیت داشته باشد .

در آخر وقت اداری هر چیزی در سر جای خود قرار بگیرد و همه چیز مرتب باشد .

لوازم التحریر مناسب و اولیه کار در دسترس باشد و ضمناً تمیز باشد .

بایگانی به روز باشد .

زونکن ها مرتب و یک دست باشد .

چیدمان وسایل به گونه ای باشد که تردد خود و دیگران را دچار مشکل نکند .

تقویم کاری ، دفتر یادداشت ، کاغذ یادداشت و ... حتماً داشته باشید .

در صورت امکان یک شاخه گل .

سایر توصیه ها جهت بهبود فضای کاری :

تا جایی که ممکن است دور بریزید یا بازیابی کنید .

فوراً تصمیم بگیرید و کاغذ ها را زیر و رو کنید .

چیز های مشابه را با هم و کنار هم قرار دهید .

پرونده های اداری دارای کد و عناوین ساده باشد .

فقط وسایلی که اغلب از آنها استفاده میکنید نزدیک خود قرار دهید .

فقط در سر رسید و فهرست طرح ها و یا کارهای روزانه یادداشت پیگیری بنویسید .

همه چیز را به سرعت بایگانی ، و در جای خود قرار دهید .

بایگانی خود را ساده و همان روز صفر کنید .

در پایان روز میز کار خود را تمیز کنید .

ارتباطات :

تعریف : هر نوع تماس بین دو یا چند نفر به منظور انتقال اطلاعات و یا احساسات .

اصول برجسته در ارتباطات و رفتار :

همه کارهای ما نوعی ارتباط است :

کلمات و زبان بین ۸ تا ۲۴ درصد پیام را تشکیل میدهد .

لباس ، طرز نگاه ، نوع راه رفتن و ... همه در انتقال احساس و ذهنیت ما مؤثرند .

۳۸٪ از استنباط اولیه از هر عبارت مربوط به لحن و آهنگ بیان است . رفتار ، رفتار مشابه می آفریند .

آنگونه که با دیگران ارتباط برقرار میکنیم با ما ارتباط برقرار میکنند . (مقابل به مثل روانی)

مهم نوع دریافت پیام است نه ارسال آن .

ارتباط واقعی پیامی است که گیرنده دریافت میکند .

مهمترین تأثیر ارتباط بستگی به آغاز ارتباط و انتقال پیام دارد .

ارتباط یک خیابان دو طرفه است .

کافی نیست که خوب و منطقی بگوییم ، بایستی نظر گیرنده را هم در مورد پیام شنوا باشیم .

نکاتی پیرامون روابط اداری

روابط اداری با مدیر - روابط اداری با همکاران - روابط اداری با کارکنان جدید الاستخدام - روابط با مراجعان عادی

ارتباط با مدیر :

دقت کنید مدیر چه میخواهد و چه دستوری صادر کرده است . (با دقت به او گوش دهید)

پرهیز از سؤالاتی بی مورد و تکراری و مراجعه مکرر به مدیر .

سرعت عمل در ارائه اطلاعات و گزارش های درخواستی مدیر .

همیشه مدیر را در جریان امور قرار دهید .

در صورت لزوم و ضرورت اضافه کاری را قبول کنید .

در صورت نیاز از او بخواهید که توضیح بیشتری دهد .

سعی کنید که روحیات و عادات او را بشناسید .

در رابطه با همکاران باید :

در انجام وظایف ، خود را با مقررات و قوانین اداری تطبیق دهید .

به آنها نشان دهید که با هم عضو همان گروه هستیم و تفاوتی با ایشان نداریم .

حقوق و خواسته هایشان را مورد نظر قرار میدهیم و با ایفای نقش اساسی خود در جلب همکاری ، دوستی ، احترام ،

پذیرش مسئولیت ها و وظایف آنها را یاری کنیم .

نقوذ دیگران با استفاده از برنامه ریزی عصبی - کلامی NLP

افراد دیداری : جهان را به صورت تصویر ادراک میکنند . به هنگام شنیدن به بالا نگاه میکنند . به سرعت سخن

میگویند . به هنگام صحبت کردن دستها را به بالا حرکت میدهند .

افراد شنیداری : به لغات و واژه ها تکیه دارند . به هنگام تفکر به اطراف خود مینگرند . آرام و آهسته سخن میگویند . دست خود را تا نیمه کمر بالا آورده و ژست میگیرند .

افراد احساسی : مفاهیم احساسی در جملات آنها زیاد به کار میرود . به هنگام تفکر به پائین و طرف راست نگاه میکنند . کلمات را شمرده بیان میکنند . حرکات دست و چهره آنها زیاد است .

افراد حسابگر : کلمات آنان آمیخته با استدلال و منطق است . به هنگام تفکر پائین و سمت چپ را نگاه میکنند . آرام و شیوا صحبت میکنند . حرکات دست و تغییرات چهره در آنها خیلی کم است .

نظریه مارلو : منشاء همه نیازها مادیات است - امنیت - احساس تعلق گروه - نیاز به حس و اقدام - خود شکوفایی

نظریه مک کلوز : میل به پیشرفت میل به قدرت میل به ارتباط

انگیزه : نیرویی که پتانسیل های درونی و ذهنی افراد را به سوی موضوع خاصی معطوف میدارد ، انگیزه گویند .

نگرش : باورها و چارچوب های پذیرفته شده ذهنی هر فردی است .

فراگرد تلفنی

داشتن یک شخصیت تلفنی مناسب :

شما دیده نمی شوید ، حنجره مکانیکی تلفن صدای شما را خشک و بم میکند و به شما شخصیتی سنگین و گرفته میدهد .

مراقب باشید .

شاداب باشید .

مؤدب باشید .

صمیمی و صریح الهجه صحبت کنید .

عبارات عامیانه به کار نبرید .

از پشت خط گذاشتن افراد به مدت طولانی پرهیز کنید .

قبل از برداشتن گوشی تلفن ، صحبت خود را با دیگران قطع کنید .

نکته : مکالمه تلفنی نباید موجب قطع کار و ایجاد وقفه شود ، بلکه باید قسمت عمده ای از آن و به عبارتی همه آن باشد .

نکات لازم در چگونگی اتمام مکالمات تلفنی :

با ملایمت و تأنی یک مکالمه را پایان دهید .

از قطع ناگهانی مکالمه بپرهیزید .

پس از قطع کردن از سوی فرد مخاطب ، گوشی تلفن را بگذارید .

جملات تشکر آمیز بگویید .

حتماً خداحافظی کنید .

استفاده از عبارات مؤثر (عبارات جادویی) :

سلام و احوالپرسی .

از تماس شما متشکرم .

مجدداً سپاسگزارم .

خیلی خوشحال خواهم شد اگر بتوانم دوباره کمکتان کنم .

در صورتی که اشتباه گفتید ، ببخشید و معذرت میخواهم بگویند .

اصول لازم در پیام های تلفنی :

پیام ها به صورت صحیح دریافت شود .

پیام ها نوشته و یادداشت شود .

درست و به موقع منتقل شود .

پیگیری شود که آیا دریافت شده یا خیر .

در صورتی که به مدت طولانی مدیر نبود ، فرم پیگیری و پاسخ تهیه شود .

در صورتی که باید با کسی تماس گرفته شود و فرد در دفترش نبود ، از کسی که گوشی را برداشته بخواهید پیام شما را

بگیرد و به محض ورود به شخص مورد نظر برساند .

نحوه معرفی افراد به یکدیگر :

اگر هر دو هم سن و هم سمت باشند مهم نیست ، کدامیک اول معرفی می شوند .

همیشه مردان به زنان معرفی می شوند .

همیشه جوانتر به مسن تر معرفی می شود .

شخصی که معروفیت زیادی ندارد به شخص معروفتر معرفی می شود .

شخصی که سمت پائین تر دارد به سمت بالاتر معرفی می شود .

دلایل خوب گوش نکردن :

غرور به دانسته های خویش .

عدم ایجاد انگیزه شنیدن توسط گوینده .

تصور اشرافی قبلی بر آنچه که قرار است گفته شود .

نامناسب بودن شرایط محیط و پرت شدن حواس .

عدم علاقه به موضوع بحث .

عدم علاقه به گوینده پیام .

بسته نگه داشتن ذهن .

کسالت های روحی و جسمی .

شتاب در نتیجه گیری ذهنی .

ترجیح به صحبت کردن .

عدم تمرکز به هنگام شنیدن .

شنیدن برای مخالفت کردن (بگو تا مخالفت کنم) .

در رابطه با مراجعان بیرونی :

با آگاهی کاملی که از امور کار و سازمان دارید ، مراجعه کننده را راهنمایی کنید.

خیرخواه و همکاری کننده باشید . (روحیه همکاری و کمک در مسئول دفتر ، موجب می شود که کاری را فراموش و یا از سر باز نکند) .

تقاضای مراجعه کننده را یادداشت کنید و برای او پاسخ مناسب تهیه و در وقت مقتضی وی را به اطلاع برسانید.

به ویژگی های شخصیتی و موقعیتی مراجعان توجه کنید.

نحوه برخورد با کسانی که با وقت قبلی به ملاقات مدیر می آیند:

قبل از رسیدن وقت ملاقات به مدیر یادآوری کنید.

با فرا رسیدن وقت ملاقات ، مدیر را از حضور فرد یا افراد مطلع سازید.

اگر ملاقات کننده تاخیر داشت (به هر دلیلی) علل لغو ملاقات را توضیح دهید و در صورت تمایل برای او وقت دیگری تعیین نمایید.

اگر زودتر از موعد حاضر شده لازم است با او رفتار محترمانه داشته باشید.

تعارف چای ، روزنامه یا مجله ای در دسترس و یا کمی صحبت و احوالپرسی.

نحوه برخورد با کارکنان جدید الاستخدام

سعی کنید احساس خوشایندی از همکاری با سازمان داشته باشند .

به تدریج قابلیت ها و توانمندی های آنها را بشناسید .

آنها را به همکاران معرفی کنید .

باورهای مسئول دفتر

- بر این باورم که حرفه ام سهمی سرنوشت ساز در توفیق سازمانم دارد .

- به اشتغال در سازمانم افتخار میکنم .

- به فرهنگ و روابط سازمانی حاکم بر آن احترام میگذارم .

- رفتارم نقش عمده ای در معرفی سازمانم دارد .

- نظم ، دقت و برنامه ریزی را سرلوحه کارم قرار میدهم .

- راز داری و قابل اعتماد بودن را از اصول اصلی کارم میدانم .

- به اصل یادگیری دائم و آموزش دهی اعتقاد دارم .

- به چند بعدی بودن مسئولیتم واقفم .

- بازوی اجرائی مدیرم هستم .

- با رعایت مدیریت زمان امکان تحقق وظایف محوله به مدیرم را توسعه دهم .
- در انجام امور محوله بر میزان کارایی ام می افزایم . به ابتکار خود از کلیه فرصت ها برای توسعه امور استفاده مینمایم .
- تلاش برای توسعه قابلیت فردی ، الگو برداری از نقاط قوت همکاران موفق .
- همکاری صمیمانه با مدیر و مجموعه درون و برون سازمانم دارم .

مدیریت اسناد و فن بایگانی

اصول روش های بایگانی

منطقی ترین نوع طبقه بندی مربوط به بایگانی

۱. طبقه بندی بر مبنای شاخص هایی بر اساس نام افراد، سازمان ها و مناطق جغرافیایی
۲. طبقه بندی بر اساس موضوع و مفاد نامه
۳. طبقه بندی بر اساس تاریخ

روشهای تنظیم پرونده های اسمی:

روش الفبایی ساده

ترتیب ثبت اسامی پوشه ها و دفاتر راه نما

روش شماره گذارمتوالی یا مسلسل

روش شماره گذاری بر اساس حرف اول و دوم نام خانوادگی

روش شماره ی رمز الفبایی

روش حرف و عدد

روش هایی که برای تنظیم مکاتبات اداری و پرونده های موضوعی مورد استفاده قرار می گیرد:

روش الفبایی

روش شماره ای مسلسل

روش شماره گذاری مرکب یا روش موضوعی

روش شماره گذاری محدود یا مقطع و روش کارتن - جزوه دان

روش اعشاری یا دسیمال

روش جغرافیایی: تشکیل پرونده به نام یک واحد خاص مانند شهر، منطقه و یا استان

روش شماره ای محض: این روش فقط شماره ی پرونده یا شماره سند ملاک تنظیم است. این روش در بایگانی

حسابداری اسناد هزینه، بانک ها، پرونده ی اشتراک آب و برق و تلفن یا در بایگانی خودروها می توان مشاهده کرد

روش تاریخی: اساس طبقه بندی مکاتبات در روش تاریخی، زمان ایجاد، مراجعه و یا تعقیب پرونده یا سند مورد نظر می

باشد. بنابراین اسناد و پرونده هایی که ملاک مراجعه به آن ها ، سال ، ماه ، هفته یا روز است، تنظیم و بایگانی می

گردند.

تسجیل راکد بودن پرونده ها:

۱. عنوان پرونده
۲. تاریخ اولین و آخرین برگ موجود در پرونده
۳. شماره یا کد پرونده

۴. سایر اطلاعات مورد نیاز

در بایگانی راکد پرونده ها به دو طریق تنظیم می گردد.
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..

مدیریت اسناد و بایگانی :

آشنایی با تعاریف :

مکاتبات اداری : یکی از وسایل انتقال اطلاعات برای اجرای وظایف در هر سازمان است که در نهایت قسمت عمده ی آن به اسناد و مدارک با ارزش سازمان تبدیل می گردد .

دبیر خانه: در هر سازمانی واحدی وجود دارد که وظایف عمده آن برقراری رابطه اداری سازمان متبوع با واحد های داخلی و سایر سازمانها از طریق تبادل اطلاعات مکتوب می باشد که به آن دبیر خانه یا دفتر می گوئیم .
یکی دیگر از وظایف دبیر خانه یا دفتر تهیه نامه های ساده اداری (مانند اعلام وصولها) نگهداری و در دسترس قرار دادن مکاتبات و اسناد مورد نیاز می باشد .

گردش مکاتبات : بخشی از مدیریت اسناد است که شامل :

مراحل گردش . بایگانی مکاتبات و در نهایت امضای اوراق غیر ضروری می باشد .

مدیریت اسناد : عبارت است از تهیه و تنظیم و اجرای برنامه ی لازم برای تسهیل و تسریع و دست یافتن به مکاتبات و اسناد مورد نیاز از مرحله ایجاد تا امضای اوراق زاید .

مدیریت اسناد از پنج شاخه به شرح زیر تشکیل شده است :

۱- مدیریت ارسال و مراسلات

۲- مدیریت فرمها

۳- مدیریت گزارشها

۴- مدیریت دستورالعملها.

۵- مدیریت مکاتبات

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

ارکان سند: اعتبار سند به ترتیب اولویت در اکثر مواقع به وجود امضاء، تاریخ و شماره و در بعضی از اسناد به مهر سازمان بستگی دارد .

مسئول متن و محتوای نامه امضاء کننده آن می باشد .

تاریخ هر نامه در بعضی از موارد اعتبار زمانی آن را تعیین می کند ، مانند اجرای مفاد یک بخش نامه .

شماره ی نامه برای رعایت نظم و ترتیب و سهولت مراجعه به آن است .

نامه رسمی : نامه هایی که در دفتر اند یکتاتور و یا سایر دفاتر رسمی محسوب می گردند. نوشته ی بدون امضاء فاقد ارزش می باشد .

پاراف: به علامت و نشانه ای که مسئول یک واحد و یا مجری برنامه در ذیل اسناد و مکاتبات به عنوان رویت یا تایید مطالب آنها می گذارد، (پاراف) می گویند، که نوعی امضاء موقت است. در نامه های رسمی اداری پیش نویس توسط تهیه کننده ی پاراف می شود. ارزش اسناد: درجه اهمیتی است که اشیاء و افکار در رفع حوائج فردی و اجتماعی دارد، و از نظر اقتصادی معیار و تعیین کننده ی اهمیت اشیاء در خدمات است. اسناد از نظر ارزش، به طبقات مختلف تقسیم شده اند که عبارت اند از: ارزش اسناد برای سازمانها دولتی یا سایر موسسه ها از لحاظ اجرای وظایف. ارزش اسناد برای مردم متعارف، از نقطه نظر فائده علمی ناشی از اطلاعات مندرج در آنها. ارزش اسناد برای استفاده محققان و پژوهشگران در فعالیت های تحقیقی. تقسیم بندی دیگری که از درجه ارزش اسناد شده است:

اداری، حقوقی مالی تاریخی و علمی نام برد. فلسفه سند نویسی: هدف از نوشتن اسناد، انوار ساختن اساس مالکیت، و امنیت قضایی است اگر تامین قضایی نباشد، اساس مالکیت متزازل و حقوق افراد دست خوش امیال دیگران می شود، از این رو قضاوت صحیح، فقط بر مبنای سند و مدارک مورد قبول استوار است. سند رسمی باید دارای شرایط زیر باشد: ترد مراجع رسمی تنظیم شده باشد، (اداری ثبت اسناد، و املا، ثبت احوال) صلاحیت مامور در تنظیم ان محرز باشند. مقررات مربوط در تنظیم ان رعایت شده باشد.

بایگانی: تعریف: بایگانی به مفهوم فن طبقه بندی، تنظیم و نگاهداری و حفاظت اسناد و مدارک بر طبق روشی معین است، به نحوی که در اسرع وقت، به سهولت و حداقل هزینه و نیروی انسانی بتوان به اسناد دست یافت. **پرونده:** مجموعه ای است 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 کلاسور نگاهداری شده باشد. محتویات یک پرونده مبین موضوع ان و یا مشخصات یک فرد است. تعریف طبقه بندی از نظر بایگانی: تقسیم بندی اسناد به دسته هایی که حداقل میان آنها یک موضوع خاص و مشترک وجود داشته باشد.

یک طبقه بندی منطقی باید دارای خصوصیات زیر باشد: سرعت، سهولت، اطمینان. نکات مورد توجه در تنظیم پرونده:

جایگزینی صحیح محتویات پرونده ها به طور که ارتباط منطقی بین عنوان پرونده و موضوع نامه وجود داشته باشد. در تنظیم محتویات داخلی پرونده تقدم و تاخر شماره و تاریخ اندیکاتور نامه رعایت شود. قطر جلد هر پرونده (به استثنا کلاسور زونکن) نباید از ۲ س م تا حدود ۱۵۰ برگ تجاوز کند. **اداره ی امور بایگانی:** اداره امور بایگانی هر سازمان با استفاده از سه شیوه صورت می گیرد.

الف. نظام متمرکز بایگانی

ب. نظام غیر متمرکز

ج. نظام پراکنده

شرح فرج دفتر ارسال مراسلات: از این فرم برای تحویل و گرفتن رسید نامه استفاده می شود.

در مرحله ی اول ، کلیه پرونده ها را با توجه به حروف اول آنها به ۳۲ قسمت تقسیم می کنیم .
در مرحله دوم ، ۳۲ حرف زبان فارسی را به چهار گروه زیرین تقسیم بندی کرده و به هر یک از گروهها یک کد اختصاصی داده می شود .

شماره رمز(پرونده)	نام خانوادگی نام
۱-۱	احمدی - احمد
۱-۲	احمدی - حسن
۲-۱	اسدی - سیمین
۲-۲	ازادی - علی

جدول (۱)

جدول (۲)

حروف اول اسم	حروف دوم اسم	کد
الف	الف تا خ	۱
الف	د تا ش	۲
الف	ص تا گ	۳
الف	ل تا ی	۴

نظام بایگانی متمرکز:

در این شیوه ، کلیه امور بایگانی از قبیل : طبقه بندی ، کد گذاری ، تنظیم و نگهداری پرونده ها در بایگانی مرکزی (بایگانی کل) صورت می گردد. مزایای این شیوه بایگانی عبارت است از :
صرفه جویی در تعداد کارکنان بایگانی
اعمال صحیح مدیریت و تقسیم کار به طور عادلانه بین کارکنان بایگانی
صرفه جویی در محل و وسایل بایگانی
جلوگیری از تشکیل پرونده های متعدد و مشابه

نظام غیر متمرکز:

در این روش هر یک از واحد های سازمانی دارای بایگانی مستقل بوده و پرونده های مربوط به خود را تنظیم و نگهداری می کنند .

مزایای این شیوه : نزدیک بودن پرونده ها به استفاده کنندگان - آشنا بودن با عناوین پرونده ها - احساس تعلق بیشتر بایگان به اداره خود و در نتیجه کارایی بیشتر.

شرح فرم اندکس (راهنمای نامه های وارده) : (فرم ۴-۵۴ (۱۰-۵۴) سازمان امور اداری

برای پیدا کردن شماره اندیکاتور ، با در دست داشتن شماره نامه در دبیرخانه از این دفتر استفاده می شود .

هر صفحه این دفتر از سه - ۳ قسمت تشکیل شده که هر کدام قسمت ان از (۰۰۰) الی (۹۹۹) شماره گذاری شده است .

و هر قسمت نیز دارای سه - ۳ ستون می باشد . (ستون فرستنده ، ستون دفتر اندیکاتور، ستون هزار)

شرح فرم دفتر اندیکاتور : ثبت نامه های وارده : مشخصات نامه ها پس از بررسی و تعیین محل ارجاع برای سهولت در شناسایی آنها و همچنین اطلاع دقیق از محل آنها و تاریخ پاسخ لازم در دفتری به نام اندیکاتور یا دفتر (ثبت نامه های وارده و صادره) ثبت گردیده و با توجه به ردیف دفتر به هر یک از نامه ها شماره اختصاصی داده می شود . نمونه ای از کد گزاری واحد ها بر حسب تشکیلات و نمودار سازمانی .

نظام پراکنده :

در این شیوه هر یک از اقدام کنندگان موظف به نگهداری اسناد و مدارک و سوابق اداری خود می باشند . این شیوه مورد توجه و توصیه سازمانها ی اداری نیست .

ویژگیهای تخصصی ، شخصیتی و رفتاری مسئولان بایگانی و دفتری

امانت داری و قابل اعتماد بودن

داشتن روحیه انتقاد پذیری

برخورداری از حافظه قوی

علاقه مندی به حرفه بایگانی

داشتن حضور و تمرکز ذهن

حوصله ، صبر و خونسردی و تسلط بر اعصاب

قدرت تصمیم گیری و تفکر و ابتکار

داشتن حس همکاری

سرعت انتقال

طی دوره های مختلف آموزشی در زمینه مسئولیت محوله

وقت شناسی

دقت در کار

اشنایی به سازمان و تشکیلات و واحدهای حوزه تحت نظارت

مسئولیت پذیری

انجام وظایف بر اساس یک برنامه ی منظم و مدون

سلامتی و نظافت

نحوه ی کد گزاری واحد های سازمانی : برای سهولت شناسایی واحد های صادر کننده نامه و همچنین تسریع در امور

ارجاع نامه های وارده به واحد های اقدام کننده و ذیرلط از کد گزاری استفاده می شود .

هر سازمانی با توجه به نیاز و نوع کار و تعداد واحد های سازمانی می نمایند .

کدگزاری به منظور تشخیص سریع محل اقدام و بایگانی سابقه های نامه های صادره صورت می گیرد .

روش های کد گزاری :

کد حرف : در این روش از حروف های الفبا برای مشخص کردن واحد های درمورد نظر استفاده می شود . مانند : کار

گزینی = ک ، حسابداری = ح و ۰۰۰۰

کد شماره ای یا عددی : مناسب ترین روش کد گزاری واحد ها می باشد .

نحوی کاربردین ترتیب است که با توجه به نمودار سازمانی هر موسسه ابتدا به هر یک از واحد های اصلی سازمانها کد یک

رقمی اختصاص داده شود و برای واحد هایی .