

جزوه

[www.jozve.org](http://www.jozve.org)

[Type the  
document  
title]

گزارش کارآموزی

---

[Type the abstract of the document here. The abstract is typically a short summary of the contents of the document. Type the abstract of the document here. The abstract is typically a short summary of the contents of the document.]

فهرست مطالب

کلیات و تصریح

تعریف کاروری

تعریف مدیریت

سازماندهی

اهم وظایف سازمانی کارشناسی دبیر خانه

مراحل کنترل نامه ها

کنترل مکاتبات

تعاریف، اصطلاحات، گردش مکاتبات

اسناد

ارزش اسناد برای دبیرخانه

تنوع پست سازمانی دبیر خانه

دفاتر اندیکاتور و اندکس

وسایل دبیرخانه

انواع قفسه ها

شرح وقایع

آشنایی با مکان

چارت سازمان

تحلیل مسائل اداری سازمان

جمع بندی

منابع وماخذ

## کلیات، تصریحات

سازماندهی مستلزم آنست که منابع یعنی افراد، سرمایه ها و تجهیزات به مؤثرترین شیوه برای حصول اهداف فراهم گردد، بنابراین دیدگاه سازماندهی شامل ترکیب و یگانه سازی منابع است. برخی از صاحب نظران نیز سازماندهی را تقسیم کار و طبقه بندی وظایف دانسته اند. سازمان نظم و ترتیبی نسبتاً ثابت و همیشگی است که یک مؤسسه در چارچوب آن به فعالیت می پردازد.

در واقع ساختاری است که واحد اجرایی برنامه به خود می دهد تا در آن بتواند وظایف متعدد و متفاوت خود را در راه نیل به هدف یا اهداف تعیین شده تفکیک و ضمن تجزیه آن به جزئی ترین حد معقول یعنی تقسیم کار برحسب تخصص لازم بین افراد و گروهها پردازد تا با ساده کردن و آسان ساختن وظایف ضمن سرعت بخشیدن به فعالیتها، از مسائل و مشکلات و علی الخصوص خستگی روحی و جسمی کارکنان بکاهد و با ایجاد پیوندی منطقی از راه سلسله مراتب با غیر از آن و هماهنگی بین گروههای متخصص روابط کاری و روش انجام دادن وظایف را تا حد ممکن مشخص نماید و نهایتاً مکان هر فعالیت را مشخص سازد.

هر مدیری باید خلاقیت داشته باشد، خلاقیت یعنی به کارگیری توانایی های ذهنی برای ایجاد یک فکر یا مفهوم جدید. تداوم حیات سازمانها به بازسازی آنها بستگی دارد. بازسازی سازمان ها از طریق هماهنگ کردن اهداف با وضعیت روز و اصلاح و بهبود روش های حصول این اهداف انجام می شود.

هر انسان مدیر یا غیر مدیری از استعداد خلاقیت برخوردار است. بنابراین نباید خلاقیت فقط در انحصار مدیران خاصی باشد زیرا آنچه که محکمتر از وجود استعداد خلاقیت است جلوگیری از عوامل بازدارنده ظهور آن است که در صورت آزادسازی ذهن از پیش فرض ها و الگوهای زنجیرهای ذهنی در مدت کوتاهی توان خلاقیت و به کارگیری فکرهای نو در عمل را می توان دو برابر افزایش داد.

برای موفق و مؤثر بودن توانایی های ذاتی و اکتسابی معینی لازم است. مدیر مؤثر نیاز به توانایی های فنی، انسانی، ادراکی، طراحی و حل مسائل دارد. یک مدیر موفق، نگرش و انگیزه های معینی دارد. پاداش های سازمانی (اضافه حقوق، ارتقاء و ...) و جو سازمانی بر انگیزه و انگیزش وی اثر دارد. یکی دیگر از عوامل موفقیت، رویدادهای

پیش بینی نشده و امدادهای غیبی است؛ زیرا همیشه توانایی های افراد نیست که برای ایشان موفقیت می آورد. بررسی میزان موفقیت و مؤثر بودن هر مدیر براساس دیدگاه و معیارهای سازمانی صورت می گیرد.

### **تعریف مدیریت**

مدیریت فرآیند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی، سازماندهی، بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و براساس نظام آموزشی مورد قبول صورت می گیرد. واقعاً باید گفت؛ که در ابتدا انسانها درباره مدیریت چقدر میدانند؟ دانش مدیریت تا چه حد علمی است و آیا مدیریت علم است یا هنر؟ بخشی از مدیریت را میتوان از طریق مدیریت آموزش فرا گرفت و بخشی دیگر را ضمن کار باید آموخت. در واقع بخشی را که با آموزشی فرا گرفته می شود علم مدیریت است. و بخشی را که موجب به کار بستن اندوختها در شرایط گوناگون می شود، هنر مدیریت می نامند. «به عبارتی دیگر سخن علم دانستن است و هنر توانستن»

### **مقدمه**

### **تعریف کارورزی**

این عمل به معنی فراگیری تخصصها، مهارتها و نیز به دست آوردن شناخت و آگاهی از طریق عمل است که فرد را برای پذیرش شغل جدید و یا انجام دادن وظایف مختلف در مقطع زمانی خاص، که از پیش تعیین شده است، آماده و تجهیز می کند. به عبارت دیگر، مهارت آموزی فعالیتی است که سازمانها برای تغییر رفتار یا ایجاد کردن رفتار و مهارت جدید در افراد از طریق فرآیند یادگیری با هدف افزایش اثربخشی و کارایی انجام می دهند.

### **تعاریف سازمان**

سازمان عبارتست از مجموعه ای از نیروهای انسانی و سرمایه های مادی برای یک برنامه که به جهت تولید در یک محل استقرار می یابند. سازمان عبارتست از فرآیندهای ترکیب یافته ای که در آن افراد انسان با یکدیگر سلوک و رفتار متقابلی برای نیل با اهداف خود بروز می دهند. سازمان عبارتست از فرآیندهای متشکلی که براساس آن کلیه اعضا برای نیل به اهداف عینی و واقعی گروه به همکاری یکدیگر آیند.

سازمان عبارتست از شکل و ساختمان هر گروه متشکل که برای نیل به یک هدف مشترک فعالیت می کند.

سازمان عبارتست از سیستم آگاهانه هماهنگ شده فعالیتها یا نیروهای یک گروه متشکل از دو یا چند نفر.

سازمان عامل نظارت است.

پس میتوان گفت که سازمان یعنی ترتیب قسمتها در کنار هم به طوری که جمعاً بتوانند چون یک واحد عمل کنند. در کلیه تعاریفی که از سازمان به عمل آمده عواملی چون هدف و رسیدن به آن، تشکل گروهی، هماهنگ بودن آنها، وجود یک سیستم نظارتی، تشکل و نظم مشترک است.

### **انواع مختلف سازمانها**

سازمان رسمی و غیررسمی: سازمان رسمی را مسئولین به طور قانونی بنیانگذاری و تصویب می کنند و در آن تعداد مشاغل، حدود وظایف و اختیارات و چگونگی انجام آن مشخص می شود. ساختارهای رسمی در واقع تخیلی هستند زیرا سازمان آن گونه که پیش بینی می کند، عمل نمی کند؛ اما سازمان های غیررسمی بیانگر حالت واقعی است، یعنی چگونگی عمل سازمان غیررسمی به طور طبیعی در چارچوب آن پدیدار می گردد؛ سازمان غیررسمی حاصل تعامل اجتماعی مداوم است و ساختار رسمی را تعدیل، تحکیم یا گسترش می دهد.

### **سازماندهی**

سازماندهی عبارتست از: محول کردن وظایف و اختیارات متعدد به افراد مختلف و هماهنگ کردن روابط آنان در جهت تامین هدف مشترک سازمان. به عبارت دیگر تشکیل سازمان (سازماندهی) مستلزم اجرای سه عمل زیر است که شرح داده می شود:

- تقسیم کار و طبقه بندی وظایف

- تفویض اختیار و مسئولیت
- برقراری ارتباطات مناسب بین افراد و پست های مختلف (مقام ها) و هماهنگی بین مقام های سازمان به منظور کسب هدف مشترک.

### طبقه بندی وظایف و تقسیم کارها

- **تقسیم کار:** همزمان با توسعه عملیات سازمان، تقسیم کار و تخصص اهمیت بیشتری پیدا کرده، برای اجرای کارهای مختلف از افراد متخصص و ماهر آن کار استفاده می شود و یا آن که می توان با کوچک کردن کارها، مهارت و صلاحیت افراد را افزایش داد.

برای تقسیم عادلانه و مناسب کار بین کارکنان لازم است اقدامات زیر صورت گیرد.

1- فعالیت های سازمان مشخص شود و در واحدهایی به نام اداره طبقه بندی شود.

2- مبنای طبقه بندی ادارات مشخص شود مانند زمان کاری محل کار.

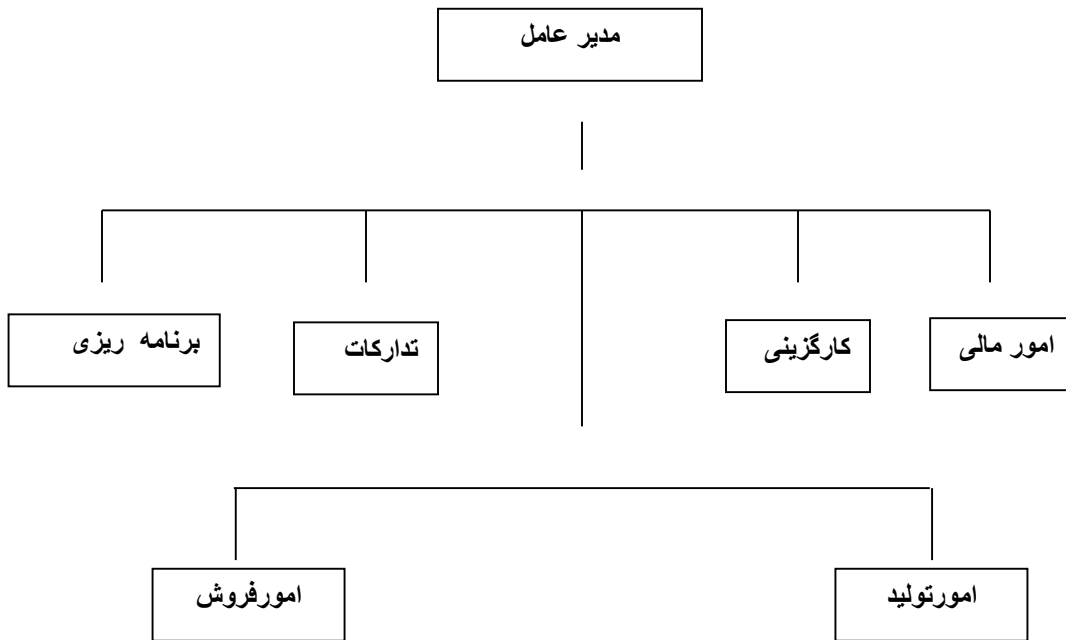
3- کارها و فعالیت های مختلف به عنوان وظایف به متخصصان واگذار گردد.

4- اجازه اجرای کار یا اختیار لازم برای اجرای کارها داده شود.

5- مسئولیت اجرای کارها از کارکنان خواسته شود.

- **سازماندهی بر مبنای وظیفه:** در سازماندهی بر مبنای وظیفه، واحدها بر اساس وظایف محوله به آنها طبقه بندی می شود و چون وظایف هر واحد با دیگری متفاوت است، طبقه بندی بر حسب وظیفه را گاهی طبقه بندی بر حسب تخصص هم می گویند. مثلا وظایف یک موسسه تولیدی را می توان به چند واحد اصلی تقسیم و هر واحد اصلی را نیز به چند واحد فرعی تقسیم کرد. مانند سازماندهی اکثر ادارات دولتی

-



نمودار سازمانی طبقه بندی سازمان ها برحسب وظیفه

### تفویض اختیار

اندیشمندان مدیریت، تفویض اختیار را واگذاری قسمتی از وظایف مدیر به فرد یا افراد دیگر تعریف کرده و برای آن اصول به شرح زیر قائل شده اند.

### اصول تفویض اختیار

- پس از واگذاری مسئولیت اجرای وظایف خاصی از طرف مقام بالاتر به مقام پایین تر(علاوه بروظایف قبلی) لازم است اختیارات متناسب با آن مسئولیت به زیر دست داده شود. عدم تناسب بین مسئولیت و اختیار موجب کاهش بازده سازمان می گردد.
- جریان تفویض اختیار هر زمان که مقام واگذار کننده(مافوق) صلاح بداند لغومی شود.

- چگونگی اجرای کار و وظایف باید روشن شود و آزان ها مسئولیت اجرای کار خواسته شود.

- تفویض اختیار همواره شامل قسمتی از وظایف است نه همه وظایف

### اهم وظایف کارشناسی دبیرخانه آموزش و پرورش:

#### کنترل نامه های وارده و صادره

مراحل مشروحه زیر در امر کنترل دریافت ، ثبت و صدور مکاتبات اداری در یک سازمان طی می شود.

#### نامه های وارده به سازمان

★ کلیه نامه های وارده به سازمان به واحد دبیرخانه ارسال و در صورت لزوم رسید اخذ می شود(به استثنای نامه هایی که از طریق پست به سازمان ارسال می گردد).

★ مسئول دبیرخانه (در بعضی از سازمان ها متصدی دریافت نامه ) نامه های وارده را دریافت و پس از کنترل آن از نظر ارتباط نامه با سازمان ، صحت تعداد پیوست ها، وجود امضا و سایر نکات لازم نسبت به رایحه رسید اقدام می کند.

★ نامه های دریافت شده به مسئول ویا رئیس دبیرخانه رایحه شده و روی نامه مهر ورود نامه زده می شود.

★ مسئول دبیرخانه ، واحد ویا شخص اقدام کننده را مشخص و روی نامه (در محل مهر دبیر خانه )ثبت می کند در بعضی از سازمانها کار شناس و یا پرسنل اقدام کننده توسط مسئول ویا مدیر واحد مشخص می شود.

★ پس از تعیین محل اقدام ( ارجاع نامه ) نامه ها به متصدی ثبت نامه ( اندیکاتور نویس ) تحویل داده می شود.

مسئول ثبت نامه ها در دفتر اندیکاتور ، نامه ها را در ستون های تعیین شده دفتر اندیکاتور ثبت و شماره تاریخ ثبت نامه در دفتر مزبور را در محل های تعیین شده در مهر ورود نامه (مهر اندیکاتور) وارد می کند.



★ پس از ثبت نامه ها و اختصاص شماره و تاریخ به آنها ، در بعضی از موسسات این نامه ها را در دفتر دیگری به نام (اندکس دبیرخانه ) یا (دفتر بازرسی) ثبت می کنند(فرم دفتر اندیکاتور و دفتر اندکس دبیرخانه ونحوه استفاده از این دفاتر در این واحد کار توضیح داده می شود)

هدف از ثبت نامه ها در دفتر اندکس دبیرخانه ، سهولت دسترسی به شماره اندیکاتورثبت نامه های وارده از طریق شماره نامه هاست.

★ پس از طی این مراحل ، نامه ها بر حسب واحد های اقدام کننده ، در دفاتر (ارسال مراسلات) یا (دفتر رسید) ثبت شده وپس از تقسیم آن ها بین توزیع کنندگان نامه (نامه رسان ها)به واحد ویا مسئول اقدام ، تحویل ورسید اخذ می شود.

### ● کنترل نامه های وارده

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

**1- کلیه نامه های وارده باید قبل از ارایه رسید ویا دریافت آن از این جهات مورد بررسی قرار گیرند:**

- برای جلوگیری از اشتباه نامه رسان در تحویل واریه نامه ، توجه مسئول دبیرخانه به نام سازمان و عنوان دریافت کننده نامه از اهمیت خاصی برخوردار است.

- موضوع نامه باید با سازمان گیرنده آن ارتباط داشته باشد.

- وجود امضا ، تاریخ و شماره روی نامه ها ضروری است.

- نامه ها از طریق اداری دریافت وپس از ثبت در دفتر اندیکاتور یا کامپیوتر، شماره گذاری شده وبه واحد یا شخص اقدام کننده تحویل داده شود.

**2- کلیه نامه های صادره باید قبل از صدور آن از این جهات مورد بررسی قرار گیرند:**

- نامه از نظر صحت تایپ و مطابقت آن با پیش نویس باید کنترل شود.

- کسب اطمینان از مشخصات امضا کننده نامه (داشتن حق امضا) ضرورت دارد.

- وجود شماره و تاریخ روی نامه الزامی است.
- صحت تعداد اوراق تایپ شده و رونوشت ها (در صورت داشتن رونوشت) باید بررسی شود.

### ☐ کنترل نامه ها از نظر تایپ

با توجه به اهمیت تایپ نامه ها در مکاتبات اداری ، کلیه نامه های تایپ شده طبق دستورالعمل های صادره باید توسط مسئول دبیرخانه ، مجدداً از دیدگاه های دیگری مورد توجه و دقت قرار گیرد:

- کسب اطمینان از مطابقت متن نامه با پیش نویس تهیه شده
- کسب اطمینان از نظر صحت لغات و جملات تایپ شده
- کسب اطمینان از نظر فرم استاندارد تایپ نامه
- کسب اطمینان از نظر صحت تایپ شماره و تاریخ نامه ها مطابق با پیش نویس
- کسب اطمینان از تایپ نام گیرندگان رونوشت (در صورت وجود رونوشت)
- ثبت علایم اختصاری مشخصات تایپ کننده نامه

### ② مراحل و کنترل نامه های صادره

نامه های صادره از سازمان با توجه به نوع نامه وارده مراحل را طی می کنند:

**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 می کند.

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 نامه ها طی می شود:

\* 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) می کند.

\* 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 می کند.

\* پیش نویس نامه ، جهت تایپ ارسال می شود.

\* پیش نویس تایپ شده مجدداً به تهیه کننده ارایه می شود تا مورد کنترل و بازدید قرار داده شود.

\* 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 و سوم نامه را پاراف کرده و جهت امضای نهایی به مسئول و مقام امضا کننده ارسال می کند.

**توجه:** در صورت پاراف نسخه دوم و سوم نامه توسط تهیه کننده پیش نویس ، نیازی به نگهداری نسخه پیش نویس نخواهد بود.

- پس از انجام تشریفات مذکور ، نامه های صادره همراه نسخه وارده به دبیرخانه ارسال می شود.

- مسئول دبیرخانه پس از تحویل گرفتن نامه و اطمینان از تعداد نسخ، پیوست ها و امضای مجاز، آن را با ضمیمه نسخه نامه وارده به متصدی اندیکاتور ارایه می کند.

- مسئول اندیکاتور، نامه های صادره را در ستون های پیش بینی شده دفتر اندیکاتور ثبت و شماره و تاریخ نامه را در بالای فرم نامه که قبلاً در نامه های

اداری محل های آن مشخص شده است ، ثبت می کند و به متصدی توزیع نامه های صادره ( نامه رسان های خارجی ) تحویل می دهد.

- متصدی نامه های صادره مشخصات نامه های صادره مانند شماره نامه، تاریخ ، دریافت کننده و تعداد پیوست ها (در صورت ضمیمه بودن پیوست به نامه) را در دفتر ارسال مراسلات صادره ثبت می کند و به گیرنده تحویل داده و رسید می گیرد.

### **ج: 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 به ماشین نویس ارایه

می شود ، پس از تایپ و کسب اطمینان از صحت تایپ آن ها ، به دبیرخانه جهت ثبت در اندیکاتور و اختصاص شماره و تاریخ به آن ها ، به دبیرخانه جهت ثبت در اندیکاتور و اختصاص شماره و تاریخ به آن ها ارسال شده و نسبت به صدور آن مانند سایر نامه های صادره اقدام می شود.

### **③ مراحل دریافت ، ارجاع و تقسیم کار بین کارکنان تحت سرپرستی**

مسئول دبیرخانه سازمان علاوه بر کنترل کلیه نامه های وارده ، صادره، داخلی، امور تایپ 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 و ممهور کردن با مهر اندیکاتور در قسمت پایین نامه و ثبت مشخصات شماره، تاریخ و محل ارجاع در محل های تعیین شده برای مهر.

- ثبت محل ارجاع نامه در ستون تعیین شده دفتر اندیکاتور

- ثبت نامه ها در فرم 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 مندند که خود محل ارجاع و اقدام کننده را تعیین کنند و سپس نامه در دفتر اندیکاتور شماره گذاری شود.

**مدیران پس از دریافت نامه های مربوط به واحد تحت نظر خود، باید اقدامات زیر را انجام دهند:**

- مطالعه دقیق نامه های وارده و کنترل آن از نظر شماره ، تاریخ ، امضا و ارتباط آن با واحد مربوطه
- تشخیص و دستور اقدام ( با صحت و قاطع) به کارشناس و یا فردی که مسئولیت این کار را به عهده دارد.
- کنترل نامه های ارجاع شده در مورد اقدام مناسب و تهیه پاسخ مناسب و لازم

#### **④ کنترل دفتر اندیکاتور**

- کلیه نامه ها اعم از وارده و صادره باید در دفتر اندیکاتور (یا کامپیوتر) ثبت شده و به آن ها شماره و تاریخ اختصاص یابد؛ بنابراین نامه ای که در دفتر اندیکاتور ثبت نشده ، ارزش اداری نخواهد داشت.
- به هر یک از نامه ها یک شماره اختصاص داده می شود.
- اطلاعات کاملی از نامه ها باید در دفتر اندیکاتور ثبت شود.
- لاک گرفتن و یا تراشیدن مطالب نامه در دفتر اندیکاتور مجاز نبوده و غیر قانونی است.

- شماره گذاری نامه ا در آغاز سال بوده و در پایان هر سال باید با تاریخ و شماره جدید آغاز شود.

### 5 ارسال نامه های تایپ شده به نامه رسان ها وارجاع به قسمت های مربوطه

مسئول دبیرخانه پس از دستور تایپ نامه ها باید اقدامات لازم را انجام دهد:

- 1- کنترل دقیق نامه های تایپ شده از نظر صحت تایپ
- 2- ثبت نامه ها در فرم ویا دفاتر رسید
- 3- تحویل نامه ها وپیوست های مربوطه به نامه رسان با قید تاریخ ارایه
- 4- تحویل نامه ها توسط نامه رسان به واحد ویا شخص اقدام کننده ویا منشی مدیر واحد با ذکر تاریخ دریافت

### حروف چینی نامه و نظارت بر کار حروف چین ها

در تایپ نامه ها وگزارشات ، علاوه بر آن که عوامل مختلفی از قبیل قطع نامه ها ، تعداد نسخ،جدول ، آمار، نوع فرم ، سطور وسایر عوامل در زمان سنجی واحتمساب آن موثر است ، مجرب ویا مبتدی بودن حروف چین نیز باید مورد توجه قرار داده شود.

با توجه به نکات فوق وبا در نظر گرفتن مراحل عملیات کار ماشین نویسی وبا رعایت کاربرد تکنیک زمان سنجی ونیز با توجه به اشتغال یک ماشین نویس مجرب در امور تحریرات ، جدول 1-1 تهیه شده است . توضیح آن که در جدول ارایه شده با توجه به ماهیت کار، زمان صرف شده برای ماشین نویس مجرب در حدود 5 ساعت کار پیش بینی شده است.

به طور کلی باید در نظر داشت که یک ماشین نویس مجرب در هر دقیقه 230 حرف تحریر خواهد کرد که به طور متوسط بین 50 تا 60 کلمه راشامل می شود واین اقلام برای یک ماشین نویس مبتدی به نسبت 1\_تقلیل می یابد.

### اندازه و قطع کاغذهای اداری

به موجب توصیه های موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران ، نامه های اداری در دو اندازه تعیین شده اند:

الف:قطع بزرگ

اندازه کاغذهای قطع بزرگ 297\*210 میلی متر یا اندازه A4 منحصر به مواقعی است که مفاد نامه از یک برگ قطع کوچک بیشتر باشد. (و یا مفاد نامه از 5 سطر بیشتر باشد)

جدول 1-1 زمان صرف شده برای تایپ نامه و گزارش

(منبع:دفتر بهبود روش ها ، سازمان مدیریت و برنامه ریزی)

ردیف	شرح نامه	تعدادصفحات	زمان(یک دقیقه)	
			حداقل	حداکثر
1	فرم در قطع بزرگ	1	1.5	2
	نامه های بزرگ درمقطع متداول اداری	1	2	5
	اندازه کاغذ 29*21 سانتی متر ، 22 سطر، 2 صفحه	2	7	8
	اندازه کاغذ نصف صفحه بزرگ	2	2	2
	سه صفحه نامه باجدول و آمار	3	14	17
	نامه در قطع بزرگ (24 سطر)	1 یا 2	1	2
	گزارش های قطع بزرگ (24 سطر)	1	5	7
	جدول آماری	1	5	7

شرح	تعداد صفحه	زمان صرف شده برای هر برگ	زمان صرف شده
فرم و نامه های کوچک	40 صفحه	3 دقیقه	120 دقیقه
نامه های قطع بزرگ	14 صفحه	6 دقیقه	84 دقیقه
درج مطلب در نصف صفحه قطع بزرگ	10 صفحه	3 دقیقه	30 دقیقه



36 دقیقه	14 دقیقه	4 صفحه	نامه های بزرگ باجدول و آمار
جمع=270 دقیقه			

جدول 1-2 فعالیت روزانه متوسط یک ماشین نویس

### ب: قطع کوچک

اندازه کاغذهای قطع کوچک 210\*149 میلی متر می باشد نامه هایی که در کاغذهای قطع کوچک ماشین

می شود، نباید از یک برگ بادر نظر گرفتن حاشیه ها، (تا 5 سطر) تجاوز کند و در غیر این صورت باید از کاغذ

قطع بزرگ استفاده شود.

**تعاریف، اصطلاحات، گردش مکاتبات و فرم های مورد استفاده در دبیرخانه و بایگانی**

### نامه اداری

نامه اداری نوشته ای است روی فرم مخصوص و آرم دار آن سازمان که محتویات آن در محدود اختیارات و وظایف سازمان بوده و امضا کننده نامه نیز مجاز به امضای آن باشد و همچنین از طریق دبیرخانه آن سازمان دریافت، ثبت و یا صادر شده باشد.

وجود امضای مجاز، تاریخ و شماره و در بعضی از موارد مهر سازمان در نامه های اداری الزامی است.

### یادداشت اداری

به هر نوشته ای که برای تبادل اطلاعات در داخل یک سازمان بین مسئولان و یا سایر پرسنل اداری در ارتباط با وظایف اداری مبادله شود، یادداشت گفته می شود. یادداشت اداری دارای امضا و تاریخ بوده، ولی فاقد شماره است. استفاده از فرم خاص برای یادداشت اداری ضرورتی ندارد.

## سند ومدرك از دیدگاه اداری

هر نوع سابقه ای که به صورت مکتوب، منقوش و یا مضبوط برای انجام وظایف اداری و در حدود اختیارات آن سازمان رسماً ایجاد، دریافت و یا صادر شده باشد و به ترتیب اهمیت اداری امضای معتبر و مجاز، شماره و تاریخ و یا مهر باشد، سند و مدرک اداری تلقی می شود.

## سند و مدرک از نظر حقوقی و قضایی

هر نوع نوشته ای که دارای امضا بوده و مراجع قضایی و حقوقی آن را برای بررسی و اظهار نظر قبول کرده و بر اساس آن بتوانند حکمی صادر کنند، از نظر حقوقی و قضایی سند معتبر به شمار می آید و وجود امضا، تاریخ، شماره و بالاخص مهر دادگستری و یا سایر مراجع قضایی روی آن ها الزامی است.

## سند و مدرک از نظر آرشیو

به هر نوع سابقه ای که ارزش تاریخی، سیاسی، اداری، تحقیقاتی، نظامی و... داشته و برای همیشه ارزش نگهداری داشته باشد، سند آرشیو گفته می شود. مرجع قانونی تشخیص اسناد و مدارک آرشیو سازمان اسناد ملی ایران است.

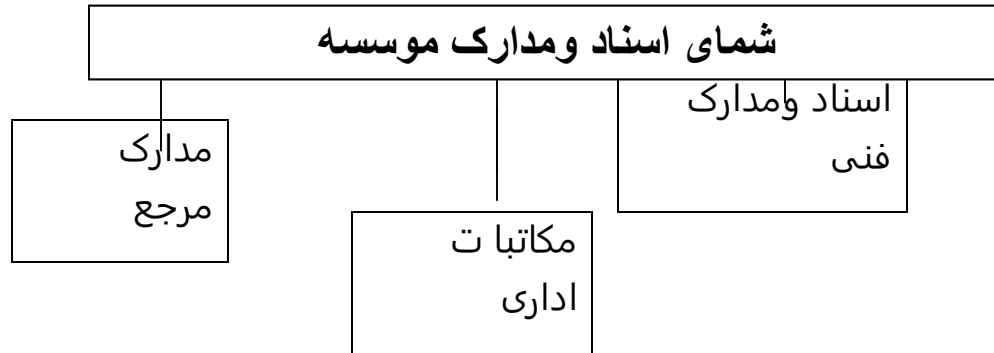
## اسناد و مدارک فنی

این اسناد شامل کلیه نقشه ها، مشخصات فنی، دستورالعمل ها و جزوات فنی هستند. علاوه بر این، اوراق محاسباتی که اسناد فنی بر اساس آن ها تهیه شده و همچنین بعضی مدارک فنی اختصاصی دیگر نیز در این گروه قرار دارند.

## اسناد و مدارک مرجع

شامل استانداردها، کاتالوگ های اختصاصی و عمومی، کتاب هاف دایره المعارف و غیره است که ضمن ارتباط با شاخه سازمانی، بازرگانی و مهندسی، جنبه عمومی داشته و سایر شاخه ها نیز به مناسبت های گوناگون به آن ها مراجعه می کنند

## نمودار اسناد و مدارک



### فلسفه نوشتن سند

مهم ترین فایده نوشتن اسناد، استوار ساختن اساس و پایه مالکیت و امنیت قضایی است. لازمه بقای یک اجتماع آن است که دادوستد، تحت نظم و قوانین ثابتی باشد که تمام افراد آن اجتماع ملزم به تبعیت از آن قوانین باشند و اگر تامین قضایی نباشد اساس مالکیت متزلزل و حقوق افراد دست خوش هرج و مرج می شود. قضاوت صحیح و عادلانه بر مبنای سند و نوشته استوار است.

ماده یک قانون شهادت و امارات می گویند: (( هیچ یک از عقود، ایقاعات را تعهدات را مگر در مواردی که قانون مستثنی کرده است، نمی توان فقط به وسیله شهادت شفاهی یا استشهاد اثبات کرد.))

**سند از حیث درجه اعتبار بر دو نوع است:**

### الف: اسناد رسمی

اسناد رسمی، اسنادی هستند که در اداره ثبت اسناد و املاک یا دفتر اسناد رسمی یا نزد مأمورین رسمی در حدود صلاحیت آن ها و هم چنین طبق مقررات قانونی تنظیم شده باشد.

در تعریف سند رسمی سه رکن اساسی برای آن قائل شده اند:

- 1- تنظیم سند نزد مامورین رسمی
- 2- وجود صلاحیت مامور در تنظیم سند
- 3- رعایت کردن مقررات مربوط به تنظیم سند

### **ب: اسناد عادی**

در قانون مدنی ایران ((سند عادی)) تعریف نشده است ، لیکن در ماده 1289 ذکر شده است که غیر از اسناد مذکور در ماده 1287 که سند رسمی هستند ، سایر اسناد، عادی محسوب می شوند.

از نظر آثار حقوقی نیز سند را می توان به سه نوع تقسیم کرد:

- 1- سند رسمی
- 2- سند عادی
- 3- سند لازم الاجرا

### **عوامل ارزشیابی اسناد**

اسناد ومدارک از سه نظر واجد ارزش هستند:

- 1- برای سازمان تهیه کننده یا دریافت کننده اسناد از لحاظ اجرای وظایف مربوطه
- 2- برای مردم عادی از نظر فایده علمی ناشی از اطلاعات مندرج در آن ها
- 3- برای استفاده محققین و پژوهشگران در فعالیت های تحقیقاتی

### **ارزش اسناد برای سازمان ها**

گروه اصلی استفاده کننده از اسناد، خود سازمانی است که اسناد را در اختیار دارد؛ البته احتیاج سایر سازمان ها وخصوصا آن هایی که وظایف کاملا مرتبط دارند نیز نباید نادیده گرفته شود.

به طور کلی اسناد واوراق در صورتی برای دستگاه دولت حایز ارزش خواهد بود که حداقل یکی از شرایط زیر را دربر داشته باشند:

1- حاوی اطلاعات مورد نیاز برای اتخاذ تصمیم واقدامات رسمی باشند.

2- علل ودلائل اقدامات وتصمیمات مهم گذشته رانشان دهند.

3- از نظر اقدامات انجام شده وتصمیمات اخذ شده در زمینه تاسیس مجدد سازمان های منحل شده یا تشکیل سازمان های جدید، اطلاعاتی در اختیار بگذارند.

4- اثبات واحقاق حقوق وامتیازات را برای دولت امکان پذیر کنند.

### **ارزش اسناد برای مردم**

استفاده ای که مردم عادی می توانند از اسناد ببرند با نوع استفاده مربوط به محققان وپژوهشگران متفاوت است، مردم عادی اسناد را صرفا از نظر استفاده وفایده علمی آن ها به کار می برند، حال آن که محققان ، هدف های علمی وتحقیقاتی را مد نظر دارند.

### **ارزش اسناد برای محققین وپژوهشگران**

موضوعات مورد علاقه ونیاز محققین ، متعدد ومتنوع است؛ اما می توان آن ها را تحت عناوین زیر مورد بررسی قرار داد:

1- مطالعات مربوط به چگونگی پیدایش ، تکامل وتغییرات سازمان ووظایف وروش های انجام کار سازمان تهیه کننده وصاحب اسناد ومدارک

2- مطالعات مربوط به موسسات ، اشخاص واماکن ووقایع یا پدیده هایی که درباره آن ها در اسناد آن سازمان اطلاعاتی موجود است.

3- تحقیقات در زمینه شکل و مشخصات ظاهری و فیزیکی اسناد مانند نوع و جنس کاغذ و یا روش نگارش یا نوع چاپ و...

از این بررسی متوجه می شویم که نمی توان هیچ سندی را الزاماً بی ارزش دانست.

### سایر عوامل موثر در تعیین ارزش اسناد

عوامل دیگری که می تواند ارزش اسناد را تحت تاثیر قرار دهد، وجود منابع دیگری است که همان اطلاعات مندرج در سند را در بر می گیرد، مثلاً اسنادی که در دو نسخه و یا بیشتر تهیه و در واحدهای مختلف نگهداری می شوند یا این که اطلاعات و آمار مندرج در سندهای اسناد، در سند دیگری به طور خلاصه و فشرده گنجانده شده است و یا مواردی که کلیه اطلاعات مورد نیاز در اسناد مختلف یک سازمان به صورت گزارش سالانه و نظایر آن چاپ و منتشر می شود. البته این نکته را نباید از نظر دور داشت که هیچ سندی را نباید صرفاً به دلیل این که اطلاعات مندرج در آن استخراج و چاپ شده است از بین برد، بلکه بالعکس این گونه مدارک که منابع اصلی اطلاعات چاپ شده را تشکیل می دهند باید حفظ شوند . وقتی که اطلاعات موجود در یک طبقه از اسناد را بتوان به طور کامل یا قسمت اعظم آن را از منابع دیگری به دست آورد، معمولاً لازم نیست هر دو منبع حفظ شود ولی قبل از آنکه اقدامی در جهت امحای هر یک از این دو منبع صورت گیرد، باید اطمینان حاصل شود که :

1- نسخه رونوشت هر سند کاملاً مطابق با نسخه اصل سند باشد.

2- منبع اطلاعاتی که تصمیم به نگهداری آن گرفته شده است ، به نحو مطمئنی حفظ شود.

### وظایف دبیرخانه

وظایف اساسی دبیرخانه در سازمان ها به شرح زیر است :

- دریافت، کنترل نامه های وارده از نظر وجود امضا، ارتباط نامه با سازمان دریافت کننده و صحت تعداد پیوست ها (در صورت داشتن پیوست با ضمایم (

- ارایه 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.

- پس از تعیین محل اقدام، نامه ها به متصدی ثبت نامه (اندیکاتور یا کامپیوتر) جهت تعیین شماره و تاریخ وارده به سازمان داده می شود.

- ثبت در اندکس دبیرخانه (در مورد این دفتر قبلاً توضیح داده شده است )

- ثبت در دفتر ارسال و مراسلات و تحویل به واحد یا شخص اقدام کننده نامه وارده

- در مورد نامه های صادره نیز همین مراحل یعنی دریافت، ثبت و توزیع طی می شود.

علاوه بر وظایف فوق، یکسری وظایف نیز به عهده دبیرخانه است که پاره ای از آنها اشاره می شود:

1- تایپ نامه و مقایسه آن با پیش نویس

2- توزیع اطلاعیه ها و بخش نامه ها بین واحدهای ذیربط و مربوطه

3- تهیه برنامه ماشین نویس ها و تقسیم صحیح کار بین آنها

4- تهیه پیش نویس های ساده اداری مانند اعلام وصول نشریات

5- انجام امور تکثیر (فتوکپی )

### **تنوع پست های سازمانی دبیرخانه**

دبیرخانه های سازمان و شرکت ها (اعم از دولتی و غیر دولتی) از نظر تنوع وظایف، کیفیت و کمیت، پست های مختلفی را ایجاد می کند و در برخی از دبیرخانه ها، پاره ای از پست ها به صورت ترکیبی است که چند وظیفه را دربرمی گیرد. در بعضی از

دبیرخانه ها ، ماهیت و حجم وظایف در ساخت سازمانی و تشکیلاتی آن نقش خاصی خواهد داشت.

نمونه هایی از پست های سازمانی یک واحد دبیرخانه به شرح زیر اعلام می شود:

- مسئول دبیرخانه

- متصدی ثبت نامه ها و اختصاص شماره و تاریخ به نامه ها

- متصدی تفکیک و توزیع نامه ها

- متصدی پیگیری نامه ها

- نامه رسان

با توجه به مسیر عملیات و مراحل انجام کار در مورد نامه های وارده و صادره و توزیع آن و همچنین امور تحریرات با در نظر گرفتن مراحل عملیات از طریق کاربرد تکنیک زمان سنجی ، مبادرت به احتساب زمان مصروفه هر یک از اجزای واحد کار شده و زمان لازم برای دریافت ثبت و صدور یک نامه تعیین می شود (فعالیت اصلی دبیرخانه). به موازات آن با توجه به حجم کار واحد ، تعداد پست های سازمانی را می توان طبق فرمول پیش بینی کرد:

تعداد نامه ها × زمان لازم هر مرحله از کار به دقیقه

کل ساعات مصروفه برای انجام کار

60(دقیقه)=

کل ساعات مصروفه برای انجام کار

= تعداد کارکنان

مورد نیاز برای انجام کار



## ساعات کار مفید هر نفر در روز

زمان مصروفه برای شاغلین پست های امور زیر، روزانه 6 ساعت کار مفید پیش بینی می شود.

### نوع فعالیت      زمان پیش بینی شد

---

دریافت و تفکیک نامه      یک دقیقه

ارجاع      یک دقیقه

ثبت در دفتر اندیکاتور      دو دقیقه

ثبت در دفتر اندکس دبیرخانه      یک دقیقه

ثبت در دفتر پیگیری      یک دقیقه

ثبت در دفتر ارسال مراسلات      یک دقیقه

تفکیک و توزیع      یک دقیقه

### دفاتر وفرم های مورد استفاده در دبیرخانه

#### دفتر اندیکاتور ( دفتر ثبت نامه های وارده و صادره)

دفتر اندیکاتور به منظور ثبت مشخصات نامه های وارده به سازمان و صادره از آن، مورد استفاده قرار می گیرد. این دفتر جریان مکاتبات سازمان را به ترتیب تاریخ

مشخص می کند. برای ردیابی یک نامه در این دفتر لزوماً باید شماره سریال اندیکاتور و یا حداقل تاریخ ورود و خروج آن نامه و یا ثبت نامه در دفتر در دست باشد.

## **الف: ستون های صفحه وارده دفتر اندیکاتور**

### **ستون شماره ردیف**

در این ستون شماره ردیفی از 1 الی..... پیش بینی شده است و نامه های وارده و صادره مشترکاً در این ستون ثبت و به ترتیب ورود و خروج شماره گذاری می شوند.

### **ستون ذکر شماره های گذشته**

چنان چه در مورد نامه وارده ، قبلاً مکاتباتی صورت گرفته باشد یا در مورد آن نامه بعداً مکاتباتی صورت پذیرد، شماره قبلی دفتر اندیکاتور این نامه در این ستون ثبت می شود. این ستون برای پیگیری سوابق نامه مورد استفاده قرار می گیرد.

### **ستون تاریخ**

در این ستون ، تاریخ ورود یا صدور نامه (ثبت نامه در اندیکاتور) درج می شود.

### **ستون فرستنده**

در این ستون نام فرستنده نامه مشخص می شود.

### **ستون شرح نامه**

خلاصه ای از موضوع نامه در این ستون نوشته می شود.

### **ستون شماره و تاریخ نامه دریافتی (وارده)**

شماره و تاریخ نامه وارده در این ستون ثبت می شود.

### **ستون پیوست (ضمیمه نامه)**

تعداد و نوع پیوست ها به نامه وارده در این ستون نوشته می شود.

### **ستون ارجاع**

در این قسمت از دفتر اندیکاتور محل و نام فردی که نامه جهت اقدام به وی ارسال می گردد، ثبت می شود. بهتر است تاریخ ارجاع نیز در این ستون نوشته شود.

### **ب: ستون های صفحه صادره دفتر اندیکاتور**

#### **ستون کلاسمان(ستون ثبت شماره پرونده نامه اعم از وارده یا صادره)**

شماره پرونده نامه مورد نظر بعد از مشخص شدن آن در این ستون ثبت می شود.

#### **ستون عنوان نامه**

نام دریافت کننده نامه صادره در این ستون نوشته می شود.

#### **ستون شرح نامه**

این ستون اختصاص به ثبت خلاصه ای از متن و موضوع نامه صادره دارد.

#### **ستون ذکر شماره های بعد**

در صورتی که در مورد نامه صادره در آینده نامه ای دریافت یا در مورد آن نامه دیگری (پیرونامه) صادر شود، شماره دفتر اندیکاتور آن نامه ، در این ستون نوشته می شود.

#### **پیوست**

این ستون اختصاص به ذکر پیوست نامه صادره دارد.

#### **تاریخ صدور**

تاریخ صدور نامه در این قسمت از دفتر اندیکاتور نوشته می شود.

با توجه به این که فرم های مختلفی از دفتر اندیکاتور چاپ و در اختیار سازمان ها قرار داده شده، ممکن است اختلافاتی در جابه جایی ستون ها مشاهده شود. به هر حال

ستون های ذکر شده در این مجموعه در اکثر دفاتر اندیکاتور وجود دارند و مورد استفاده قرار می گیرند.

در بعضی از سازمان ها دفتر اندیکاتور وارده از دفتر صادره جدا بوده و ازدو دفتر برای ثبت نامه ها استفاده می شود؛ بنابراین ممکن است شماره وارده دفتر اندیکاتور با شماره صادره دفتر اندیکاتور مطابقت نداشته باشد، در این صورت توصیه می شود شماره وارده دفتر اندیکاتور در ستون ذکر شماره های وارده دفتر صادره اندیکاتور ثبت شده و شماره صادره در ستون شماره صادره دفتر وارده اندیکاتور نوشته شود تا بدین ترتیب در هر یک از دفاتر صادره و یا وارده به سوابق آن بتوان دسترسی پیدا کرد.

فرم دفتر اندیکاتور

صفحه وارده دفتر اندیکاتور							
شماره ردیف	تاریخ ثبت	فرستنده نامه	شرح نامه وارده	ذکر شماره های قبل	ارجاع به	پیوست	شماره و تاریخ نامه وارده

صفحه صادره دفتر اندیکاتور							
کلاسman جزودان	پرونده	صاحب نامه (گیرنده نامه)	شرح نامه صادره	ذکر شماره های بعد	پیوست	تاریخ صدور	سایر اطلاعات

--	--	--	--	--	--	--

### نمونه فرم مهر ثبت در اندیکاتور

	شماره اندیکاتور:
	تاریخ ثبت:
	ارجاع به:
	شماره وکد پرونده:

### فرم دفتر اندکس دبیرخانه

در بغضی از سازمان ها که تعداد مکاتبات و نامه های وارده آن ها زیاد است ، برای دسترسی سریع به مشخصات و اطلاع از چگونگی اقدام نامه های رسیده به خصوص زمانی که فرستنده نامه برای پیگیری از نتایج اقدامات انجام شده در مورد نامه های ارسالی خود به شماره نامه اشاره می کند، استفاده از دفتر اندیکاتور برای آگاهی سریع از چگونگی اقدام ، پاسخگو نخواهد بود. برای رفع این مشکل و برای سهولت دسترسی به شماره و مشخصات نامه وارده و ردیف ثبت آن در اندیکاتور دریافت کننده نامه، از این دفتر استفاده می شود.

نحوه استفاده از این دفتر بدین ترتیب است که نامه پس از ثبت در اندیکاتور و اختصاص شماره و تاریخ به آن، مجددا در اندکس دبیرخانه ثبت می شود. ملاک ثبت

این نامه ، شماره نامه وارده ( شماره فرستنده نامه ) است و در مقابل شماره وارده ، شماره اندیکاتور دریافت کننده نامه نوشته می شود.

002			001			000		
هزار	شماره اندیکاتور	فرستنده نامه	هزار	شماره اندیکاتور	فرستنده نامه	هزار	شماره اندیکاتور	فرستنده نامه

فرم دفتر اندکس دبیرخانه

**روش ثبت نامه های وارده به شرح زیر است:**

در ستون اول : نام فرستنده نامه نوشته می شود.

در ستون دوم : شماره دفتر اندیکاتور دریافت کننده نامه ثبت می شود.

در ستون سوم : نامه هایی که شماره های آن بیشتر از 1000 است ، نوشته می شود.

ملاک شماره ثبت نامه های وارده ، سه شماره آخر سمت راست نامه بوده ورقم بیشتر از 1000 در ستون هزار نوشته می شود. لازم به یادآوری است که این دفتر از 000 تا 999 شماره گذاری شده است.

**فرم پیگیری نامه ها**

ردیف	موضوع نامه	شماره تاریخ نامه	عنوان نامه	محل ارجای نامه	تاریخ ارجاع	مهلت پاسخ	تاریخ اقدام	سایر اطلاعات
1				-1	-1	-1	-1	
				-2	-2	-2	-2	
				-3	-3	-3	-3	
2				-1	-1	-1	-1	
				-2	-2	-2	-2	
				-3	-3	-3	-3	
3				-1	-1	-1	-1	
				-2	-2	-2	-2	
				-3	-3	-3	-3	

از این فرم معمولا مسئولان دفاتر، مدیران و منشی های مدیران به منظور پیگیری دستورات صادره و کسب اطلاع از چگونگی اقدام در مورد نامه هایی که نیاز به پیگیری دارد، استفاده می کنند.

#### نحوه استفاده از این فرم به شرح زیر است:

- مشخصات نامه هایی که نیاز به پیگیری دارند- از قبیل شماره ، تاریخ و سایر نکات که در ستون های مختلف فرم پیگیری درج شده است - ثبت می شود.

- محل ارجاع نامه جهت اقدام و مشخص شدن فرد اقدام کننده در ستون (محل ارجاع) نوشته می شود.
- تاریخ ارجاع در ستون و تاریخ ارجاع ، ثبت می شود.
- مهلت پاسخ (تاریخ آخرین مهلت) در ستون مربوطه نوشته می شود.
- تاریخ اقدام انجام شده درستون (تاریخ اقدام) ثبت می شود.
- در صورتی که این نامه به ترتیب به چند نفر ارجاع شود، به ترتیب در شماره های ردیف هر ستون ثبت می شود.

بنابراین مسئول پیگیری موظف است هر روز طبق تاریخ روز، نامه هایی را که باید در آن تاریخ پاسخ داده شود، کنترل و در غیر این صورت به اقدام کننده یادآوری کند. در آخر هر هفته لیست مذکور جهت اطلاع مدیریت برای آگاهی از اقدامات انجام شده ارایه می شود.

ردیف	موضوع نامه	واحد یا سازمان دریافت کننده	شماره و تاریخ نامه	تعداد پیوست	تاریخ تحویل	نام و تاریخ و امضای دریافت کننده

نمونه فرم دفتر ارسال مراسلات



## وسایل و ابزارهای مورد استفاده در دبیرخانه

وسایل و ابزارهای انجام امور به دو دسته تقسیم می‌شوند:

وسایل و ابزارهای عمومی

وسایل و ابزارهای اختصاصی

استفاده از این ابزارها از ضرورت هر سازمان است توضیح این که منظور از ابزارهای عمومی ابزارهایی که در همه واحدهای سازمان کاربرد دارد مانند کاغذ قلم میز و صندلی... و ابزارهای اختصاصی ابزارهای هستند که بر اساس وظایف واحدها تعیین می‌شود مانند دفتر اندیکاتور

### انواع مهرها

مهر عبارت است از علامت و نشانه‌هایی که بر اساس قانون و مقررات تصویب شده و با مقررات داخلی سازمانها حک شده است به وسیله اشخاص مسئول جهت پاره‌ای از مکاتبات و یا انجام گردش مکاتبات در سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

### مهرها بر دو نوع هستند

الف) مهرهای استاندارد که شامل 1- مهر ورود 2- مهر رسید اخذ شود

### مهر ورود

این مهر مخصوص نامه‌های وارده به سازمان است

ویژگی مهر ورود: اندازه این مهر 30\*60 میلی‌متر و به شکل مستطیل می‌باشد.

اقلام داخلی آن شامل واحد اقدام کننده، شماره، تاریخ واحد اقدام کننده می‌باشد.

محل استفاده آن حاشیه پایین سمت راست نامه‌های وارده به سازمان می‌باشد.

نامه وارده ( محل زدن مهر)

شماره:	سر لوحه
تاریخ:	
پیوست:	به:
	از:
	موضوع:
	شماره:
امضا	تاریخ:
	واحد اقدام کننده:
اندکس شد	

**مهر رسید اخذ شود:** این مهر مخصوص نامه های صادره از سازمان است که دارای آثار حقوقی یا مالی باشند و سازمان ارسال کننده نامه نیاز داشته باشد که از گیرندگان نامه رسید یا امضا دریافت کنند

**ویژگی مهر رسید اخذ شود**

ابعاد آن 15\*30 میلی متر به شکل مستطیل می باشد

اقلام داخلی آن جمله رسید اخذ شود

محل استفاده : سمت چپ بالای نامه های صادره وزیر عنوان « پیوست » مورد استفاده قرار می گیرد.

نامه صادره

سرلوحه	شماره:
	تاریخ:
	پیوست:
	رسید اخذ شود
به:	
از:	
موضوع	
	امضا

### مهرهای غیر استاندارد

**مهر اندکس شد:** مهری است که نامه های وارده پس از ثبت در دفتر اندکس حاشیه سمت چپ پایین نامه ممهور میگردد

**مهر نامه های طبقه بندی شده:** مانند محرمانه، خیلی محرمانه ، سری ، بکلی سری

**مهر امضا:** جهت استفاده بر روی نسخه های نامه های صادره که اثر حقوقی و مالی ندارد و به منظور جلوگیری از تلف شدن وقت مدیران به کار می رود

## انواع قفسه ها

قفسه ها دو نوع باز وبسته می باشند که هر یک جهت نامه های خاص مورد استفاده قرار می گیرند

**قفسه تفکیک نامه ها:** جهت نامه های وارده وصادره به هنگام طبقه بندی از لحاظ نوع نامه محل ارسال ومحل وصول به کار می رود

**قفسه تشخیص نامه:** که به قفسه ارجاعی معروف است ونامه های وارده ای که ارجاع شده اند بر اساس نوع وظایف واحدهای سازمان ویا شرح وظایف کارکنان سازمان دسته بندی شده وجهت نظم در ارسال از این قفسه استفاده می گردد

## انواع ابزارهای ماشینی

تعریف انواع ابزارهای ماشینی: آن دسته از ابزارهای می باشند که کار دست انسان را سرعت وسهولت بخشیده وبا نظم وترتیب وهماهنگی دقیق نسبت به آنچه که برای آن درست شده اند به کار می رود.

**الف) ماشین نقش تمبر:** این وسیله به جای چسباندن تمبر به پاکت پستی از خود نقش واثری بر روی پاکت می گذارد وبا توجه به وزن ومسافت ومقصد گیرنده نامه هزینه آن را مشخص می نماید

**ب) ماشین شماره زنی:** جهت ثبت شماره های ردیف دردفاتر دبیرخانه ویا برگ شماری اسناد هر دربایگانی پرونده وثبت شماره برروی نامه های وارده وصادره به کار می رود

**ماشین های تکثیر (فتوکپی):** جهت تکثیر نامه ها وپیوست ها مورد استفاده قرار می گیرد

**ماشین ارسال تصاویر اسناد(دستگاه فکس)** به فارسی نمابر گفته می شود نقش بسیار مهمی رادر انتقال سریع اطلاعات اسناد ومدارک دارد

**کامپیوتر:** این وسیله به علت قابلیت حفظ ونگهداری حجم بسیار زیاد اطلاعات ومراجعه سریع به اطلاعات ، در واحدهای مختلف سازمان کاربرد زیادی دارد.

## شرح وقایع

در تاریخی که کارورزی را آغاز کردم روز اول برای من اینگونه رگم خورد:

اینجانب بعد از معرفی خود به مسئول واحد مربوطه روی صندلی نشستم. روز خلوتی بود و مراجعی نداشتند و از من سؤالاتی در مورد علت حضورم پرسیدند و به کار خود مشغول شدند. نقد و بررسی نحوه ی برخورد عادی بود ولی زیاد تمایل به حضور من در آنجا نداشتند و دوست نداشتند از کارشان سر در بیاورم، به خاطر همین زیاد حرف نزدند و فقط در فکر نوشتن بودند.

به نظر من این نحوه ی برخورد که آنقدر بی تفاوت بودند، درست نبود. با این برخورد میتوان نتیجه گرفت با مراجعان خود هم سرد برخورد می کنند و به آنها پاسخ دقیق نمی دهند. و یک نوع کسالت از کار در چهره ی آنها مشاهده می شد. باید با شاد کردن فضا و تنوع در اتاق کار با رنگهای متنوع یا دکراسیون جدید این دلزدگی از کار را از کارمندان دور کرد.

انتخاب واحدی که قرار بود در آن مکان مشغول شوم بن خودم بود و به خاطر آشنایی من با کارهای کامپیوتر دفتر دبیر خانه را برای این کار برگزیدم و این کار در این واحد بهجت آفرین بود. ولی سایر کارشناسی های این سازمان قابل نفوذ و زیاد با ارباب رجوع سروکار نداشتند و بیشتر با کارشناسی های این سازمان سروکار داشتند. و رفتارشان با ارباب رجوع از سر زور و به بدترین شکل ها انجام میشد.

مدت 32 ساعتی که در این مکان مشغول بودم تمامی امور مربوط به اتوماسیون اداری را یاد گرفتم و تمامی کارهایی که در این واحد صورت میگرفت به نحو احسن انجام می دادم و به جهت اجتناب از اطاله ی کلام از بیان جزئیات می پرهیزیم.

## آشنایی با مکان

دفتر دبیر خانه در طبقه اول ساختمان آموزش و پرورش قرار دارد. این دفتر به نوبه خود به دو قسمت تقسیم شده بخش مربوط به تکثیر و بخش امور اداری و اتوماسیون. این جانب کارم را در دو قسمت آغاز کردم و به پایان رساندم.

در واقع امور مربوط به دبیرخانه قلب سازمان محسوب میگردد به همین خاطر باید این امور به نحو احسن انجام پذیرد. این مکان مسولیت های کارشناسی تعریف شده ای دارد که باید به صورت کامل در موعد مقرر انجام پذیرد، شاید در بقیه کارشناسی های سازمان این مقدار زمان بندی و مدیریت زمان دارای درجه اولویت و اولیت بندی نمی باشد. کلیه فعالیت های انجام شده تحت تاثیر این عامل تشکل می یابد و تخصیص و اولویت بندی ان دارای اهمیت است.

این مکان دارای 3 دستگاه پرینتر رنگی و سیاه و سفید، 3 دستگاه پلاتر که در انجام امور اتوماسیون تخصصی کاربرد دارد، 3 دستگاه فتوکپی که جهت توزیع بخش نامه ها به کار میرود.

4 کامپیوتری که در این مکان وجود دارد به Share می باشند و یک سیستم متعلق به سردفتر یا رییس دبیر خانه که نامه های مرسوله از استان و سایر ادارات بر روی آن قرار می گیرد و امکان دسترسی از طریق این سیستم به کلیه کارتابل کارشناسی ها امکان پذیر می باشد و دارای رمزهای و پسورد های مرحله ای به خاطر حفظ اطمینان می باشد.

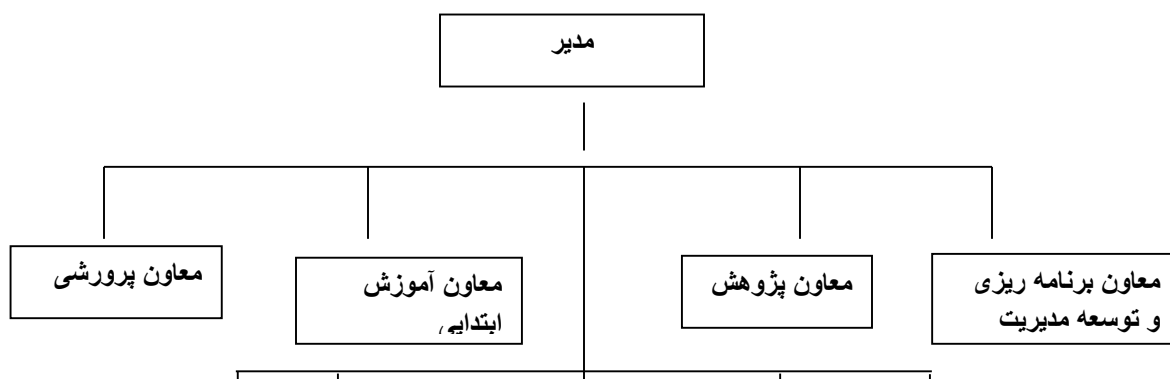
سیستم دومی که در اختیار نایب رییس دبیرخانه است دارای این وسعت دسترسی و قابلیت نیست، و سیستم سوم جهت استفاده ی مانیتورینگ می باشد کایه تراکنش های انجام شده در این سازمان بر روی آن نمایش داده می شود و این سیستم به مانیتور مرکز اداره نیز متصل می باشد که گاهی اسلاید های برای عموم به نمایش می گذارد

و اما، سیستم تعبیه شده برای کارآموزان و کارورزان، بخش مربوط به دبیرخانه تنها بخشی است که تمامی فصول از سال دارای کارورز و کار آموز می باشد. و به خاطر اهمیت سیستمی برای این کار تعبیه شده است.

این مکان دارای 2 دستگاه تلفکس می باشد که کلیه بخش نامه های مربوط به بخش پادنا و روستاهای دوردست را ارسال می کند و نامه های که خارج از امور اتوماسیون یا نامه های الحاقی را دریافت

## چارت اداری سازمان

کارشناسی های مدیریت آموزش و پرورش سمیرم از این قرار است :







## تحلیل مسائل اداری، نقاط قوت و ضعف سازمان :

**ارزشیابی برنامه ریزی انسانی:** مسئله نیروی انسانی در سازمانی گسترده و بزرگ همچون آموزش و پرورش در حکم اصلی ترین مسئله مطرح است. رشد سریع جمعیت و به تبع آن رشد سریع تعداد دانش آموزان طی سالهای 1360 تا 1378 سبب افزایش تقاضای نیروی انسانی شده است. بدیهی است که نظام برنامه ریزی برای تأمین نیروی انسانی در آموزش و پرورش باید متناسب با تحولات جمعیت و شمار دانش آموزان، تمهیدات لازم را در زمینه تأمین نیروی انسانی مورد نیاز آموزش و پرورش پیش بینی نماید.

در حال حاضر آموزش و پرورش در پاره ای از مناطق کشور به شدت دچار کمبود نیروی انسانی واجد شرایط است، به گونه ای که برای تأمین نیروی انسانی مورد نیاز در این مناطق به جذب نیروهای حق التدریسی و سرباز معلم بدون امکان تطبیق مدرک و رشته تحصیلی این افراد با نیازهای موجود مبادرت ورزیده است. این در حالی است که در برخی دیگر از مناطق آموزش و پرورش با ما زاد نیرو و عدم امکان بهره گیری از نیروهای موجود روبه روست. این عدم توازن در توزیع نیروی انسانی، توجه به فرآیند برنامه ریزی برای تأمین نیروی انسانی را ضرورت می بخشد.

**مسئله برنامه ریزی:** در بین کشورهای در حال توسعه به ویژه کشورهای که در دهه های 1950 و 1960 استقلال خود را به دست آوردند، برنامه ریزی رسمی و متمرکز نقش بسیار برجسته ای داشته است. "در حقیقت به واسطه این کشورهاست که برنامه ریزی آموزشی به عنوان یک حوزه فعالیت واقعا مورد توجه قرار گرفته است". این الگوی برنامه ریزی متمرکز و کلان توسط سازمان های بین المللی، به ویژه یونسکو، از هر لحاظ ترویج و حمایت شده است. ایران نیز از جمله کشورهای است که از ابتدای دهه 1340 (مقارن دهه 1960 م) با قرار گرفتن در زمره کشورهای مشمول الگوی آسیایی حمایت های فنی یونسکو در امر برنامه ریزی بهره مند شده است. این نوع برنامه ریزی برگسترش کمی (عموما خطی) آموزش و پرورش تأکید دارد. مبانی نظری این الگوی خطی را می توان در همان الگوی آسیایی مشاهده کرد. این الگو که براساس رویکرد "برنامه ریزی مبتنی بر تقاضای اجتماعی" تدوین شده، بعدا و به ویژه برای سطوح بالاتر آموزشی، با رویکردهایی که جنبه اقتصادی قوی تری دارند و با عنوان کلی "الگوی هزینه فایده و نرخ بازگشت سرمایه گذاری (سرمایه"

انسانی)" و "الگوی برنامه‌ریزی نیروی انسانی" شناخته می‌شوند، تکمیل شده است. هرچند که در سطوح آموزش همگانی و اجباری استفاده از این فنون برنامه‌ریزی در آموزش و پرورش بیش‌تر جنبهء تزییی داشته و از آنها برای قانع کردن معترضان بیش‌تر استفاده شده است تا تصمیم‌گیری برای اجرا از اواسط دههء 1970 و به ویژه در دههء 1980 این نکته روشن شد که در بسیاری از موارد، فعالیت‌های برنامه‌ریزی نتایج موردنظر را به دنبال نداشته است، یعنی، درحالی‌که توسعهء کمی قابل توجهی در آموزش بدست آمده است اما هنوز تعداد بسیار زیادی از کودکان به مدرسه راه نیافته‌اند، بی‌سوادی بزرگ سالان رو به افزایش است، امکانات و فرصت‌های آموزشی از نظر کمیت و به ویژه کیفیت، ناعادلانه توزیع شده‌اند و بالاخره، کارایی و اثربخشی نظام‌های آموزشی محل تردید جدی است. این مقوله‌ها که در تجربهء برنامه‌ریزی ایران نیز شاهد آنها بوده‌ایم، از شکست برنامه‌ریزی آموزشی به شیوهء کمی و فنی (بیش‌تر خطی) حکایت می‌کند

**آموزش و پرورش مهم‌ترین رکن توسعه:** ما از توسعه سخن می‌گوییم و در جست و جوی جامعه‌ای توسعه یافته هستیم. البته هنوز هم در جامعهء ما تعریف دقیقی از توسعه نشده است. توسعه در دنیا چگونه است؟ چه معیارها، مبانی و اهدافی دارد؟ و در جامعهء ما که یک جامعهء اسلامی و ایرانی است، کدام الگو و کدام مدل از توسعه پسندیده است، و باید دنبال آن را گرفت؟ این هم کار بزرگی است که متفکران جامعه در حوزه و دانشگاه به جدّ باید به آن پردازند، ولی به هر حال ما در جست و جوی یک جامعهء پیشرفته هستیم و اجمالاً می‌گوییم توسعه یعنی پیشرفت.

آنچه مهم است اینکه باید اول دیدگاه خود را نسبت به توسعه روشن کنیم، که به نظر من اگر روشن بشود، آن وقت جایگاه آموزش و تحقیق به طور کلی و آموزش و پرورش به طور خاص و معلمان و مربیان به طور اخص مشخص خواهد شد.

تا کسی دیدگاه خودش را مشخص نکند، بحث‌ها روبنایی، سطحی، مقطعی و روزمره است. به نظر بنده و به نظر خیلی از افراد دیگر محور توسعه انسان است.

اولاً توسعه را نباید در صرف توسعهء اقتصادی و صنعتی دید. توسعهء سیاسی یعنی برخورداری از یک جامعهء مدنی، جامعه‌ای که با مشارکت افراد، حضور افراد و تلاش افراد شکل می‌گیرد و تداوم می‌یابد. حکومت از آن مردم و برآمده از ارادهء مردم و مسؤول در مقابل مردم است و جامعه با اندیشه و فکر و تلاش همگان پیش می‌رود

مظهر توسعه سیاسی وجود نهادهای مدنی تعریف شده در جامعه است. تشکلهای مختلف، انجمنهای مختلف و از نظر سیاسی در درجه بالا "احزاب"، یعنی جمع نظرهای تدوین شده و دارای شناسنامه و عرضه سنجیده آن به جامعه و جذب نیروها و برخورد متفکرانه و منطقی نظریات با یکدیگر و قرار دادن جامعه در موقعیتی که توان انتخاب آن بالا برود، و منتخب آن نیز در مقابل خود مردم براساس و در مجرای نهادها و جریانات تعریف شده پاسخگوست. معلوم است که محور اساسی توسعه سیاسی، انسان است و برای رشد و پرورش آگاهی و اراده انسان و جذب و پایدار کردن حضور او در عرصه سرنوشت است، این کاملاً مشخص است که محور جز انسان چیزی نیست.

**ضرورت تغییر بنیادی در آموزش و پرورش:** این مشکل هنگامی بیشتر رخ می‌نماید که بدانیم کارشناسان آموزشی و صاحب نظران مسائل تعلیم و تربیت غالباً و بنا بر آنچه که شاید تا حدودی چندان غیر معمول نباشد، خود پای بند معیارها و روابط گذشته‌اند، در حالی که اکنون بسیاری از ارزشهای گذشته اعتبار خود را از دست داده و منسوخ شده‌اند. از سوی دیگر، طبیعت سنت‌گرای انسان به سختی می‌تواند نوآوریهای ارائه شده را بپذیرد، چه رسد به اینکه خود خالق و پدید آورنده ارزشهای نو باشد، و این خود مانعی دیگر برای ایجاد تحولات اساسی در جامعه است.

به هر حال مشکلات و محدودیتهای و دیگر عوامل بازدارنده اقتصادی، موجب شده‌اند که به طور کلی نظامهای آموزشی کمتر دستخوش تحول و دگرگونی شوند و اگر روزگاری گروهی و دسته‌ای جرئت دست یازیدن به این عمل را در خود می‌دید، مسلماً با مقاومت‌های بسیار مواجه می‌گردید.

در ایران و در حدود نیم قرن اخیر، هدفها و اصول آموزش و پرورش چهار بار بر روی کاغذ تغییر کرده است. در سالهای اخیر نیز، بار دیگر لزوم بازنگری هدفها و نیز ضرورت تجدید نظر در انتخاب شیوه‌ها و رفتارهای آموزشی مطرح شده و اقدامهای مختلف و پراکنده‌ای در جهت تغییر بنیادی نظام انجام گرفته است.

### **جمع بندی و نکات پایانی:**

آنچه در این اثر مطرح نظر بوده است نمایانند مسائل آسیب زای آموزش و پرورش و توصیف و تشریح وظایف سازمانی کارشناسی آموزش و پرورش سمیرم با اتکای به مراجع و مستندات دهه‌های اخیر می‌باشد. ولذا با اتکای صرف به چنین اثری امکان

فراهم نمودن جزییات این جنبش مظن فراهم نمی باشد. جنبشی که به رغم موانع تا این زمان در چهارجوب تربیتی به کار خویش ادامه می دهد.

ما در بررسی های اخیر با طیف گسترده ای از راهبردهای اصلاحی اشنایی حاصل کرده ایم و آنچه محرز گشته بازنگری در طرح های اصلاحی نیز باید مدنظر باشد و چنین گامهایی امکان برجسته ساختن چنین کوشش هایی را فراهم می نماید.

اثر حاضر با سه هدف عمده نگارش گردیده: اول آنکه علاقه ی در تالیف آثاری که فراهم نمودن طیف گسترده ای از مسائل مرتبط با آموزش و پرورش، توصیف و تشریح فضای تربیتی و فضای اداری آموزش و پرورش و دو و مهمتر آنکه پرورش و بها دادن به تمامی مسائلی که دانشجویان در ارتباط با آموزش و پرورش داشته اند و نتوانسته اند جامعیتی برای آن به دست آورند، مع هذا این اثر به عنوان اثر تکمیلی محسوب نمی گردد و باید مطالعات زیادی را برای اكمال و بهره گیری از این مباحث انجام دهیم. سوم آنکه از دید فاعلی نگری این اثر مباحثی از کارشناسی یک مدیریت را واکاوی و توصیف می کند و حک و اصلاح زیادی در آن صورت پذیرفته تا بتوان آن را بر مقالات افزود

در خط اثار تربیتی دیدگاههای مختلف - بیگانه و یا مرزی- تلاش های پراکنده ای برای تالیف و ترجمه ی نظام های فکری و انتشار گسترده ی آن پرداخته اند اما چنین موضع فعل نگرانه ای رواج خطی است که هیچ اعتبار افزایشی در پی ندارد.

بااین همه این اثر با عنوان دریچه و حلقه ای به زنجیره ی علوم پیوند می خورد و کلیت آن در تالیفات دیگر مولفان مستحیل می گردد. در حد خطوط کلی چنین آثاری نماینده و نمایشگر دغدغه های دانشجویان می باشد شاید در آثار تفصیلی تر بعضی از گرایش ها پاسخ داشته باشد.

## منابع و ماخذ ها

- آدامز، د. (1382) برنامه ریزی آموزشی: الگوهای متفاوت؛ ترجمه عبد الحسین نفیسی، در دانشنامه اقتصاد آموزش و پرورش، جلد دوم.
- برزوئیان، صمد (1384). درباره لایحه بودجه سال 1384 کل کشور: بازنگری در بودجه آموزش و پرورش با هدف عادانه کردن فرصتهای آموزشی، مرکز پژوهشهای مجلس شورای اسلامی.
- بین، شیفل (1382). برنامه ریزی آموزشی: مسائل اجرایی، ترجمه حمید سهرابی، در دانشنامه اقتصاد آموزش و پرورش، جلد دوم.
- جالد. د. ای. و. ج. هوسر (1382). پیش بینی آمار آموزش و پرورش؛ ترجمه عبد الحسین نفیسی، در دانشنامه اقتصاد آموزش و پرورش، جلد دوم.
- خوی، له تانک (1382). تاریخچه برنامه ریزی آموزشی؛ ترجمه مرتضی امین فر، در دانشنامه اقتصاد آموزش و پرورش، جلد دوم.
- دشمن زیاری، اسفندیار (1373). تأمین نیروی انسانی شایسته برای آموزش و پرورش، مدیریت در آموزش و پرورش، دوره سوم، شماره 3.
- سازمان مدیریت و برنامه ریزی (1382). بررسی اجرای از برخی مسائل کلیدی بخش آموزش و پرورش دفتر آموزش و پرورش شهریور.
- شریعتمداری، علی-جامعه و تعلیم و تربیت - انتشارات امیر کبیر- چاپ هشتم 1367-ص 34 و 35
- شکوهی، غلامحسین- مبانی و اصول آموزش و پرورش- انتشارات آستان قدس رضوی 1369-ص 14.
- معیری، محمد طاهر- مسائل آموزش و پرورش- انتشارات امیر کبیر- چاپ دوم 1371-ص 25.
- کلیات نظام جدید آموزش متوسطه»، ص 16-17.

