

# فراگستر

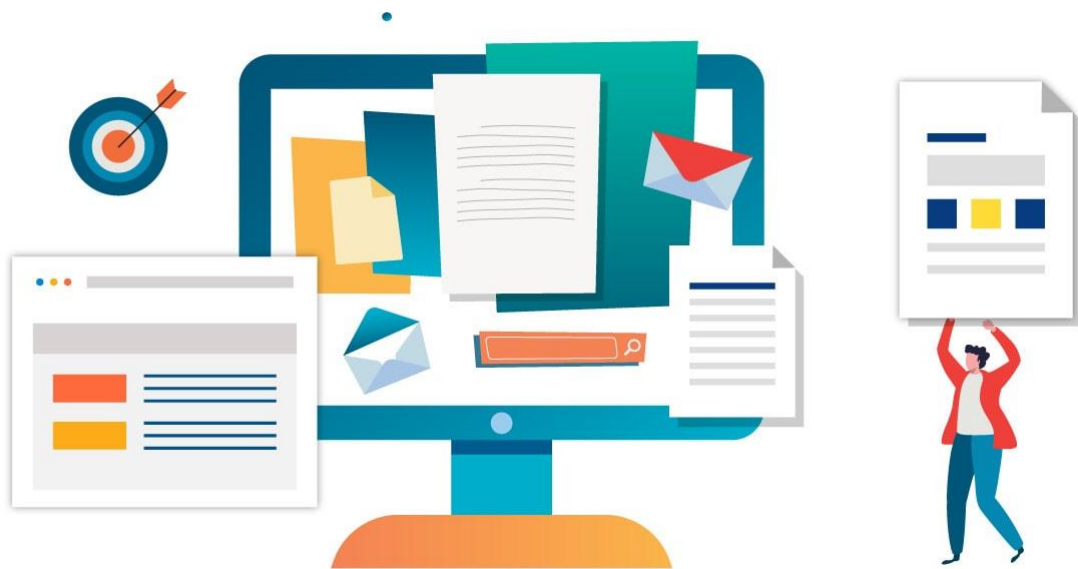
اتوماسیون کسب و کار

دبیرخانه چیست؟  
تعریف دبیرخانه، انواع و وظایف آن





در این مقاله در مورد اینکه دبیرخانه چیست و انواع و وظایف آنها صحبت می‌کنیم. همچنین در مورد نرم‌افزارهای دبیرخانه و ضرورت استفاده از آنها خواهید خواند. دبیرخانه نقش مهمی در هر سازمان دارد و با توجه به اهمیت مکاتبات در سازمان‌ها، شناخت فعالیت‌های واحد دبیرخانه نیز یک ضرورت محسوب می‌شود. همچنین، شناخت بهتر دبیرخانه می‌تواند به شما کمک کند تا با استفاده از نرم‌افزارهای مکاتبات اداری، فعالیت‌های دبیرخانه را خودکارسازی کرده و بهره‌وری کسب و کار خود را افزایش دهید.



## ۱- دبیرخانه چیست؟

برای آشنایی با دبیرخانه، اولین سوالی که باید به آن پاسخ داده شود این است که اصلاً دبیرخانه چیست؟ دبیرخانه یک واحد سازمانی مستقل است که امور دفتری و مکاتبات اداری یک سازمان (از جمله ثبت نامه‌های وارده و صادره، بایگانی و نظارت بر گردش آن‌ها) را انجام می‌دهد. در واقع اصلی‌ترین وظیفه دبیرخانه، ثبت و بایگانی مکاتبات اداری و نظارت بر گردش کار صحیح نامه‌ها است. به همین دلیل دبیرخانه در مرکز امور اداری هر سازمان قرار دارد و از مهمترین و کاربردی‌ترین واحدهایی که در هر سازمان وجود دارد. دقت بالای انجام امور در این واحد نیز از اهمیت زیادی برخوردار است.



دبیرخانه‌ها از قواعد و دستورالعمل‌های یکسانی برای مدیریت مکاتبات اداری استفاده می‌کنند. فعالیت‌های متصدی دبیرخانه یا نرم افزاری که از آن استفاده می‌کنید باید منطبق با این قواعد باشد.

## ۲- وظایف دبیرخانه کدام است؟

حال که دانستید دبیرخانه چیست، نوبت آشنایی با وظایف دبیرخانه است. واحد دبیرخانه وظایف مشخصی بر عهده دارد. این وظایف، امروزه در بسیاری سازمان‌ها توسط یک نرم افزار دبیرخانه به صورت خودکار انجام می‌شود. با این حال برای مدیریت بهینه واحد دبیرخانه لازم است تا با وظایف اساسی آن آشنا باشید. مهم‌ترین وظایف دبیرخانه عبارتند از:

- وظیفه دبیرخانه، بررسی تمامی نامه‌های ارسالی و دریافتی از نظر وجود امضاء، تعداد پیوست، ارتباط نامه با گیرنده یا فرستنده، و ... است.
- مشخصات هر نامه‌ای که در دبیرخانه پردازش می‌شود، باید ثبت شود. در سیستم سنتی، این ثبت در دفتر اندیکاتور انجام می‌شود، اما در نرم افزارها این کار به صورت اتوماتیک انجام شده و تاریخ، شماره نامه‌ها و سایر مشخصات آنها در سیستم ذخیره می‌شود.
- دیگر وظیفه دبیرخانه این است که بعد از ثبت نامه‌ها، در صورتی که نامه خروجی باشد، برای ارسال آنها اقدام کند و در صورتی که نامه ورودی باشد باید به مسئول یا واحدی که مخاطب نامه است تحویل داده شود که به مورد اخیر، ارجاع نامه نیز گفته می‌شود.
- توزیع اطلاعیه‌های عمومی و بخش نامه‌های سازمان میان واحدها و کارکنان نیز از دیگر وظایف دبیرخانه است.

## ۳- فرآیند کار دبیرخانه چیست؟

مرحله بعدی برای شناخت دبیرخانه این است که بدانید فرآیند کار دبیرخانه چیست. فرآیند کار در دبیرخانه به این صورت است که مکاتبات دریافتی و ارسالی را ثبت و پیگیری می‌کند. در واقع فرآیند کار دبیرخانه شامل تمامی فعالیت‌های مربوط به شماره‌گذاری، ثبت، ارسال، دریافت و رهگیری نامه‌ها و مکاتبات اداری است.



این مکاتبات هم شامل نامه‌های برون‌سازمانی (وارد و صادره) و هم شامل نامه‌های درون‌سازمانی و همینطور نامه‌های ارجاعی می‌شود. همانطور که احتمالاً متوجه شدید، نامه‌های اداری انواع مختلفی دارند و از نظر سطح به دو دسته نامه‌های درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم می‌شوند.

نامه‌های درون سازمانی یا داخلی، نامه‌هایی هستند که بین افراد و واحدهای مختلف داخل یک سازمان رد و بدل می‌شوند. نامه‌نگاری درون‌سازمانی نسبتاً منعطف‌تر و ساده‌تر از نامه‌نگاری برون‌سازمانی است و ساختار و چارچوب آن، تا حدی تابع بزرگی سازمان و درجه رسمیت فرهنگ آن است. کاربرد این گروه از نامه‌ها نیز داخلی است.

اما نامه‌های برون‌سازمانی یا بیرونی، نامه‌هایی هستند که از سوی یک سازمان به سازمان یا شرکت دیگر ارسال می‌شوند. وزارتخانه و نهادهای دولتی، شرکت‌های مشتری و تامین‌کنندگان، از جمله کسانی هستند که مورد خطاب در نامه‌های برون‌سازمانی هستند. به آن‌ها نامه می‌نویسید. نامه‌های برون‌سازمانی، رسمی‌ترین نوع نامه‌های اداری هستند. کاربرد اصلی این گروه از نامه‌ها، خارج از تشکیلات است.

نامه‌های برون‌سازمانی خود به ۲ نوعا نامه‌های صادره و وارده تقسیم می‌شوند. منظور از نامه‌های صادره، آن دسته از نامه‌هایی است که از سمت سازمان برای سایر اشخاص حقیقی و حقوقی صادر می‌شود. اما برعکس، نامه‌های وارده کلیه مکاتباتی را شامل می‌شود که از خارج از سازمان به مقصد آن ارسال شده است.

اصلی‌ترین و اولین فرآیند کاری دبیرخانه ثبت این نامه‌ها است. ثبت اطلاعات این نامه‌ها باید به گونه‌ای باشد که کلیه اطلاعات مهم آنها را شامل شود تا بتوان [بیبگیری مکاتبات اداری](#) را در آینده بدون مشکل انجام داد. سازمان‌ها برای تفکیک و شناسایی این نامه‌ها از دفتری برای ثبت مکاتبات خود استفاده می‌کنند که به آن [دفتر اندیکاتور](#) نامه‌های اداری می‌گویند.

وظیفه دبیرخانه این است که کلیه مکاتبات یک سازمان، اعم از مکاتبات صادره با بیرون و مکاتبات وارده به سازمان را در صفحات این دفتر و در ستون‌های آن ثبت کند. برای اینکار پس از اینکه دبیرخانه نامه را دریافت کرد، ابتدا محل اقدام (ارجاع) آن را مشخص کرده و سپس به متصدی ثبت نامه تحویل می‌دهد. مسئول ثبت نامه‌ها تاریخ، موضوع نامه، خلاصه‌ای از متن نامه، شخص دریافت کننده نامه، صادره یا وارده بودن نامه و



زمانی که نامه به سازمان رسیده و برای اقدام به مسئول مربوطه ابلاغ شده است را در ستون‌های مشخصی ثبت می‌کند و شماره دفتر (شماره اندیکاتور) روی نامه‌ها زده می‌شود.

در گذشته و زمانی که مکاتبات اداری با استفاده از کاغذ انجام می‌شد، شماره گذاری نامه های اداری اساساً تنها راه پیگیری آنها بود. به عبارتی در روش سنتی هر یک از نامه‌ها همراه با یک سری اطلاعات کلی مانند فرستنده و دریافت کننده و یک شماره نامه ارسال می‌شد. این مساله ردیابی و پیگیری آنها را به شکل قابل توجهی کند می‌کرد و حتی ممکن بود به خاطر زمان‌بر بودن، پیگیری نامه به شکست بیانجامد. اما شماره گذاری نامه‌های اداری فواید دیگری نیز دارد که باعث شده است تا استفاده از آن حتی در سیستم‌های اتوماسیون اداری و به صورت دیجیتالی ادامه پیدا کند. از جمله فواید دیگر شماره‌گذاری نامه‌ها این است که طبقه‌بندی و جستجوی نامه‌ها را در سیستم‌های بایگانی یا اتوماسیون اداری آسان‌تر می‌کند.

در روش سنتی که نامه‌ها به صورت کاغذی دریافت و ارسال می‌شد، فرآیند کار دبیرخانه و مدیریت و نظارت بر گردش‌های مربوط به نامه‌های اداری ارسالی و دریافتی بسیار دشوار بود و امکان گم شدن نامه‌ها نیز زیاد بود. ولی با استفاده از راهکارهای الکترونیکی مانند نرم افزار دبیرخانه فراگستر، دیگر هیچ خطای انسانی و فراموشی اتفاق نخواهد افتاد و مدیریت و گردش نامه‌های اداری به طور خودکار توسط سیستم انجام می‌شود. هزینه استفاده از این نرم‌افزارها نیز بسیار کم‌تر از هزینه‌های لازم برای انجام امور دبیرخانه به صورت سنتی می‌باشد. به همین دلیل امروزه بیشتر سازمان‌ها از این نرم افزارها برای مدیریت مکاتبات اداری خود استفاده می‌کنند.

#### ۴- انواع دبیرخانه کدام است؟

دبیرخانه‌ها و سیستم‌های گردش مکاتبات اداری به سه نوع اصلی تقسیم می‌شوند. این سه نوع عبارتند از:

##### ۴-۱- سیستم متمرکز

سیستم متمرکز، نوعی از دبیرخانه است که کلیه عملیات‌های مربوط به دریافت، ثبت و توزیع نامه‌های اداری تنها در یک واحد سازمانی انجام می‌شود. این سیستم‌ها معمولاً در مواردی استفاده می‌شوند که سازمان مراجعه کنندگان زیادی ندارد، نیروی انسانی و



امکانات سازمان محدودی دارد و یا تشکیلات سازمانی اجازه مدیریت مکاتبات را به تمامی واحدها نمی‌دهد.

#### ۲-۴- سیستم نیمه متمرکز

این سیستم مربوط به حالتی است که دریافت و ارجاع نامه‌های اداری به صورت متمرکز، در واحد دبیرخانه مرکزی صورت می‌گیرد. اما ثبت نامه‌های وارده و صادره توسط هر یک از واحدهای سازمان به طور مجزا صورت می‌پذیرد.

#### ۳-۴- سیستم غیرمتمرکز

آخرین نوع سیستم دبیرخانه نیز سیستم غیر متمرکز است که در آن هر یک از واحدهای سازمان، فعالیت‌های مربوط به دریافت، ثبت و توزیع نامه‌های اداری مربوط به خود را به طور مستقل و جداگانه انجام می‌دهند. اصلی‌ترین موارد استفاده از این سیستم، مواردی است که سازمان مراجعه‌کنندگان زیادی دارد، نیروی انسانی و امکانات سازمان زیاد است، تشکیلات سازمانی اجازه مدیریت مکاتبات را به هر یک از واحدها می‌دهد و واحدهای سازمان عمدتاً وظایف تخصصی بر عهده دارند.

## ۵- نرم افزار دبیرخانه چیست و چرا به نرم افزار دبیرخانه نیاز داریم؟

نرم افزارهای دبیرخانه، سیستم‌هایی هستند که تمامی وظایف دبیرخانه از جمله شماره‌گذاری، ثبت و رهگیری مکاتبات اداری را به صورت دیجیتالی و کامپیوتری انجام می‌دهد. این سیستم‌ها با استفاده از اینترنت و کامپیوتر، سرعت انجام امور را تا حدود زیادی افزایش می‌دهد. خودکارسازی فرآیند ارسال، دریافت و ثبت مکاتبات اداری، حجم کارها را نیز تا حدود زیادی کاهش می‌دهد که باعث می‌شود کارکنان بتوانند بر اموری که اهمیت دارند، تمرکز کنند و به این ترتیب بهره‌وری و کارایی سازمان افزایش پیدا می‌کند.

از سوی دیگر، دیجیتالی شدن مکاتبات با استفاده از نرم افزارهای دبیرخانه باعث می‌شود که بتوان بایگانی اسناد و مکاتبات را نیز به صورت دیجیتالی انجام داد. این موضوع خود به تنهایی می‌تواند نیاز سازمان‌ها را برای [مدیریت مستندات](#) و مکاتبات برآورده کند. در این حالت، اسناد همیشه در دسترس خواهند بود و هر یک از کاربران



می‌توانند تاریخچه اسناد مورد نظر خود را پیدا کرده و به سوابق آنها دسترسی داشته باشند.

## ۶- امکانات نرم افزار دبیرخانه چیست؟

برخی از مهم‌ترین امکانات نرم افزارهای دبیرخانه عبارتند از:

- ثبت خودکار مشخصات نامه‌ها:

یکی از مهم‌ترین امکانات نرم افزارهای دبیرخانه این است که شما را از ثبت دستی اطلاعات مربوط به مکاتبات بی‌نیاز می‌کند. این نرم افزارها نه تنها شماره، تاریخ و دیگر مشخصات نامه‌ها را ثبت می‌کنند، بلکه امکان جستجو در متن نامه‌ها را نیز برای شما فراهم می‌کنند.

- ارسال دیجیتالی نامه‌ها:

از بدیهی‌ترین ویژگی‌های این نرم افزارها، ارسال و دریافت نامه به صورت الکترونیکی و تصویری است. به این ترتیب از دست کاغذ و دردسرهای آن خلاص خواهید شد.

- مدیریت بر گردش مکاتبات:

نرم افزارهای اتوماسیون به شما اجازه می‌دهند، گردش کار تمامی نامه‌ها را در درون سازمان خود مدیریت کنید. به این ترتیب شما خواهید دانست که یک نامه دقیقاً دست چه کسی است و چه اقدامی بر روی آن انجام شده است.

- جستجوی سریع در میان نامه‌ها:

در سیستم‌های سنتی دبیرخانه، پیدا کردن یک نامه در میان انبوهی از نامه‌ها نام‌ها و اسناد کاری بسیار زمان‌بر بود و انرژی زیادی از کارکنان می‌گرفت. اما با استفاده از نرم افزارهای دبیرخانه، هر یک از کارکنان می‌توانند با استفاده از اطلاعات مربوط به یک نامه، آن را پیدا کنند.

- امکان ارسال پیوست‌های متعدد:

در نرم افزارهای دبیرخانه، محدودیتی برای تعداد پیوست‌ها و حجم آنها نخواهید داشت.

- ارائه گزارشات:



از دیگر ویژگی‌ها و امکانات مهم نرم افزارهای دبیرخانه، قابلیت گزارش گیری از مکاتبات اداری است. به این ترتیب میزان دقیق نامه‌های دریافتی و ارسالی و مدت زمان لازم برای انجام اقدامات مربوط به آنها توسط هر یک از کارکنان در اختیار شما خواهد بود.

## ۷- کلام آخر

در این مقاله خواندید که دبیرخانه چیست و با انواع دبیرخانه و وظایف آنها آشنا شدید. با توجه به اهمیت اتوماسیون در سازمان‌ها، خودکارسازی فعالیت‌های واحد دبیرخانه نیز یک ضرورت محسوب می‌شود. شما می‌توانید با استفاده از نرم افزارهای مکاتبات اداری، بهره‌وری سازمان و کسب و کار خود را به میزان زیادی افزایش دهید. یکی از بهترین راهکارهای موجود برای خودکارسازی و مدیریت مکاتبات سازمانی در ایران، نرم افزار اتوماسیون فراگستر است که با دارا بودن زیرسیستم دبیرخانه، امکانات زیادی را برای ثبت و مدیریت مکاتبات سازمانی در اختیار شما قرار می‌دهد. اتوماسیون فراگستر، همچنین، دارای زیرسیستم مدیریت مستندات نیز می‌باشد که بایگانی اسناد، مدارک و پرونده‌ها را برای شما به صورت دیجیتالی و با ایمنی بالا ممکن می‌کند. برای کسب اطلاعات بیشتر حتما از مشاوره رایگان کارشناسان ما استفاده کنید.



# فراگستر

اتوماسیون کسب و کار



@faragostarco

| in



faragostar



| www.faragostar.net