BCM(N)-504

कार्यालय प्रबंध व सचिवीय पद्धति

Office Management and Secretarial Practices

वाणिज्य विभाग

प्रबन्ध अध्ययन एवं वाणिज्य विद्याशाखा

BCM(N)-504

कार्यालय प्रबंध व सचिवीय पद्धति

Office Management and Secretarial Practices

उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय

विश्वविद्यालय मार्ग तीनपानी बाई पास, ट्रांसपोर्ट नगर के पीछे, हल्द्वानी- 263139

फोन नं: (05946)-261122, 261123, 286055

टोल फ्री नं.: 1800 180 4025

फैक्स नं.: (05946)-264232, ई-मेल: info@uou.ac.in, som@uou.ac.in

http://www.uou.ac.in

www.blogsomcuou.wordpress.com

अध्ययन मण्डल

प्रोफेसर ओ पी एस नेगी **कुलपति**, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी	**प्रोफेसर आर0 सी0 मिश्र** **निदेशक**, प्रबन्ध अध्ययन एवं वाणिज्य विद्याशाखा, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी
प्रोफेसर मधु त्यागी प्रबन्ध अध्ययन विद्याशाखा, इन्दिरा गाँधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय	**प्रोफेसर अवधेश कुमार** वाणिज्य विभाग, लखनऊ विश्वविद्यालय, उ०प्र०
प्रोफेसर रवि इंद्र सिंह युनिवर्सिटी बिसनेस स्कूल, लुधियाना पंजाब विश्वविद्यालय , चंडीगढ़	**डॉ. गगन सिंह** वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी
सुनील कुमार वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी	**डॉ. प्रिया महाजन** वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी

पाठयक्रम समन्वयक

डॉ. गगन सिंह , वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी

इकाई लेखन	इकाई संख्या
डॉ. आर. सी. भाटिया, श्याम लाल कॉलेज (ईवनिंग), दिल्ली विश्वविद्यालय, दिल्ली	1-7
प्रोफेसर गगन सिंह, वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी	1-11(संशोधित)
डॉ. सुनील कुमार, वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी	12
डॉ प्रिया महाजन, वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी	13
डॉ. सचिन दुबे, वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी	14
डॉ. गीतांजली भट्ट, वाणिज्य विभाग, उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी	15

संपादन

डॉ. गगन सिंह,
वाणिज्य विभाग,
उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी

आई एस बी एन :
कॉपीराइट : उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय
प्रकाशन वर्ष :

Published by : उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय, हल्द्वानी, नैनीताल – 263139

Printed at : (……………………………………………………….)
सर्वाधिकार सुरक्षित। इस कार्य का कोई भी अंश उत्तराखण्ड मुक्त विश्वविद्यालय की लिखित अनुमति लिए बिना मिमियोग्राफ अथवा किसी अन्य साधन से पुन: प्रस्तुत करने की अनुमति नहीं है ।

बी सी एम (एन) -504 कार्यालय प्रबंध व सचिवीय पद्धति

BCM(N)-504 Office Management and Secretarial Practices

इकाई	इकाई का नाम	पृष्ठ संख्या
इकाई-1	कार्यालय प्रबन्ध (Office Management)	1-17
इकाई-2	कार्यालय लेआउट और कार्यालय वातावरण (Office Layout and Office Environment)	18-42
इकाई-3	कार्यालयी पत्राचार -I (Office Correspondence-I)	43-54
इकाई-4	कार्यालयी पत्राचार-II (Office Correspondence-II)	55-101
इकाई-5	विशिष्ट कार्यालयी प्रपत्र/लेखन -I (Specific Office Documents/Writing-I)	102-118
इकाई-6	विशिष्ट कार्यालयी प्रपत्र/लेखन -II (Specific Office Documents/Writing-II)	119-145
इकाई-7	कार्यालय अभिलेख एवं रजिस्टर (Office Records and Register)	146-177
इकाई-8	अभिलेखों का रख-रखाव व फाइलिंग (Maintenance of Records and Filing)	178-209
इकाई-9	कार्यालय मशीनें तथा उपकरण (Office Machines and Equipments)	210-226
इकाई-10	बैठकें (Meetings)	227-248
इकाई-11	जनसंपर्क और इंटरनेट का उपयोग (Public Relations and Use of Internet)	249-266
इकाई-12	सचिवीय कार्य की प्रकृति और क्षेत्र (Nature and Scope of Secretarial Work)	267-279
इकाई-13	संगठन में सचिवीय कार्य और सचिवीय पत्राचार (Secretarial Functions in Organization and Secretarial correspondence)	280-297
इकाई-14	संचार : पारस्परिक एवं अंतरवैयक्तिक संचार (Communication: Interpersonal and Intrapersonal Communication)	298-313
इकाई-15	लेखापरीक्षा, बजट और बैंकिंग सेवाएँ (Audit, Budget, and Banking Services)	314-338

इकाई 1 कार्यालय प्रबन्ध (Office Management)

इकाई की रूपरेखा

1.0 उद्देश्य

1.1 प्रस्तावना

1.2 कार्यालय प्रबन्ध की परिभाषा

1.3 कार्यालाय प्रबन्ध के तत्व

14 कार्यालय प्रबंधकीय कार्य

1.5 कार्यालय प्रबंधन के उद्देश्य

1.6 कार्यालय प्रबंधक

1.6.1 कार्यालय प्रबंधक के प्रमुख कर्तव्य

1.6.2 कार्यालय प्रबंधक की भूमिका

1.7 कार्यालय प्रबंधन की चुनौतियाँ

1.8 कार्यालय स्थल का महत्व

1.9 सारांश

1.10 शब्दावली

1.11 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

1.12 स्वपरख प्रश्न

1.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे किः

- कार्यालय प्रबन्ध की परिभाषा का अर्थ स्पष्ट कर सकें।
- कार्यालय प्रबन्ध के तत्व स्पष्ट कर सकें।
- कार्यालय प्रबन्धकीय कार्य स्पष्ट कर सकें।
- कार्यालय स्थल का महत्व स्पष्ट कर सकें।

1.1 प्रस्तावना

'प्रबंध' शब्द का अर्थ है, 'मार्गदर्शन करना तथा अपने नियंत्राण व अधीनता में रखना'। 'Manage' शब्द की उत्पति फ्रांसीसी भाषा के शब्द 'Manage' से हुई है जिसका अर्थ है एक घोड़े का नियंत्रण करना। वास्तव में घोड़े को नियंत्रण में रखने के लिए यह

देखना आवश्यक है कि वह सही रास्ते पर चले। घोड़े की गति को नियंत्रित करना आवश्यक है, यदि इसकी गति तेज होगी तो वह थक कर चूर हो जाएगा और यदि उसकी गति धीमी पड़ जाएगी तो वह दौड़ में पीछे रह जाएगा। इसी प्रकार कार्यालय का अक्षम तथा अकुशल प्रबंध संस्था की प्रगति में बाधक सिद्ध हो सकता है तथा यदि कार्यालय की तेज गति पर ध्यान न दिया जाए तो गलतियां और हानि होने का डर रहता है।

इससे पहले कि हम कार्यालय प्रबंध का अध्ययन करें, हम यह जानना चाहेंगे कि प्रबंध, अर्थात् मैनेजमेंट का क्या अर्थ है। प्रबंध का अर्थ है दूसरे व्यक्तियों के प्रयासों को किसी उँश्यों को प्राप्त करने के लिए नियोजित, समन्वित, अभिप्रेरित व नियंत्रित करने का कार्य। प्रबंध का उद्देश्य होता है कि किसी संस्था के कर्मचारियों के प्रयासों का इस प्रकार से उपयोग करना कि इस उद्देश्य को कुशलतापूर्वक प्राप्त किया जा सके जिसके लिए संस्था बनायी गयी है। उदारणतः एक अस्पताल का उद्देश्य मरीजों का सही प्रकार से इलाज करना होता है। अस्पताल कुशल प्रबंध से अभिप्राय होगा कि वहां कार्य करने वाले डॉक्टरों, नर्सो व अन्य कर्मचारियों के प्रयासों को इस प्रकार से नियोजित, संगठित, निर्देशित व नियंत्रित करना कि मरीजों का इलाज कुशलतम रूप से किया जा सके।

1.2 कार्यालय–प्रबन्ध की परिभाषा

कार्यालय प्रबध का अर्थ हैः ह्य निर्धारित उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए कार्यालय का संगठन करना तथा सर्वाधिक उपयुक्त यंत्रों व प्रसाधनों एवं श्रेष्ठतम संभव कार्य–प्रणालियों का प्रयोग करके तथा सर्वाधिक उपयुक्त वातावरण की व्यवस्था करके कर्मचारियों का अधिकतम सदुपयोग करना।_ [Office management can be defined as " the Organisation of an office in order to achieve a specified purpose and to make the best use of the personnel by using the most appropriate machines and equipment, the best possible method of work and by providing most suitable environments.]

- J.C. Denyer, Office Management

हैरी एल. वॉयली के शब्दों में कार्यालय प्रबंध की परिभाषा इस प्रकार है, ह्ययह कर्मचारियों के कार्य करने के ढंगों, मशीनों व सामग्री के ऐसे प्रयोग व नियंत्रण से है जिसे उच्चतम संभव क्वालिटी के परिणाम, कम–से–कम प्रयासों, कम–से–कम व्ययों में तथा

कम–से–कम समय में इस प्रकार प्राप्त किए जा सकें जो प्रबंधकों को स्वीकार्य हों।ऋ ष्उद्देश्यष

1.3 कार्यालय प्रबन्ध के तत्व

उपर्युक्त परिभाषा से स्पष्ट है कि कार्यालय–प्रबंध संस्था की इस प्रकार से व्यवस्था करने से है कि कार्यालय का उद्देश्य कर्मचारियों व मशीनों के अधिकतम सदुपयोग से प्राप्त किया जाए। कार्यालय में सुखद वातावरण की व्यवस्था की जाए तथा कार्य के लिए सर्वश्रेष्ठ ढंगों को अपनाया जाए।

कार्यालय प्रबंध के आवश्यक तत्वों तथा विशेषताओं का वर्णन इस प्रकार किया जा रहा है :

1. **उद्देश्य को परिभाषित करना (Defining Purpose) -** कार्यालय का प्रबंध चलाने के लिए यह परिभाषित करना आवश्यक है कि कार्यालय किस उद्देश्य के लिए स्थापित किया गया है। कार्यालय प्रबंधक द्वारा प्राप्त किए जाने वाले उद्देश्यों का निर्धारण करना होता है। कार्यालय के कर्मचारियों, साधनों तथा कार्यविधियों का प्रयोग संस्था की उद्देश्य पूर्ति के लिए किया जाना चाहिए। कार्यालय के उद्देश्य का निर्धारण इसकी गतिविधियों को दिशा प्रदान करना है।
2. **कर्मचारियों का श्रेष्ठतम प्रयोग (Best Use of Personnel) -** कार्यालय प्रबंधकों के पास कुशल प्रशिक्षित तथा सक्षम कर्मचारियों का एक दल होना चाहिए। कुशल कार्य–प्रबंध के लिए यह आवश्यक है कि कर्मचारियों के सही चुनाव तथा प्रशिक्षण की व्यवस्था हो। कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए उनकी उन्नति के उचित रास्ते होने चाहिए। कार्यालय का कार्य इस प्रकार से बांटा जाना चाहिए कि न तो कोई कर्मचारी खाली बैठे और न ही कोई अधिक काम से दबा रहे।
3. **सही यंत्रों तथा उपकरणों का प्रयोग (Use of Appropriate Machines and Equipment) -** आजकल के कार्यालयों में विभिन्न प्रकार की मशीनों तथा यंत्रो प्रयोग किए जाते हैं। कार्यालय प्रबंधक को सही वह श्रेष्ठ मशीनों व उपकरणों की व्यवस्था करनी चाहिए। उसे मालूम करना चाहिए कि बाजार में कौन–सी मशीनें व उपकरण उपलब्ध हैं तथा आवश्यकताओं के लिए कौन–से यंत्रो व उपकरण उपयुक्त हैं। उपकरणों में फाइलें, खुले पन्ने की जिल्दें, फर्नीचर तथा कम्प्यूटर व गणना करने की मशीनें इत्यादि शामिल हैं।

4. **कार्य करने की विधि निर्धारित करना (Laying Down Methods of Work) -** प्रत्येक कार्यालय का कार्य करने का ढंग या रीति पृथक होती है जो व्यापार के आकार तथा प्रकृति पर निर्भर करती है। कार्यालय प्रबंधक को वह कार्य–पद्धति अपनानी चाहिए जो उसके उद्देश्य के लिए श्रेष्ठतम हो। उदाहरणतः मजदूरी सारणियां तैयार करने की विधि अथवा बिल तैयार करने की विधि क्या होगी, इसका निर्णय कार्यालय–प्रबंधक करेगा। उचित कार्यविधि के अपनाने से श्रम तथा ऊपरी खर्चों में बचत होती है तथा संस्था को कुशलापूर्वक चलाने में सहायता मिलती है।
5. **उपयुक्त वातावरण प्रदान करना (Providing Suitable Environment) -** क्लर्कों के कार्य के लिए अधिक मानसिक श्रम की आवश्यकता होती है तथा यह शारीरिक श्रम की तुलना में अधिक थका देने वाला होता है। क्लर्कों के कार्य के लिए एकाग्रता तथा मानसिक शांति की आवश्यकता होती है। जिसके लिए स्वस्थ वातावरण का होना अति आवश्यक है। कार्यालय ठीक से सजा हुआ होना चाहिए। वहां पर कम से कम शोर, अच्छा प्रकाश तथा सुखद तापमान होना चाहिए। कार्यालय प्रबंधक का कर्तव्य है कि वह कार्यालय में सुहावना, आरामदेह तथा स्वच्छ वातावरण बनाए रखें।
6. **कार्यालय सेवा एक सहायक सेवा है, संस्था का मुख्य कार्य नहीं (Office Work is Service Function not main Task) -** अंत में यह भी ध्यान में रखना होगा कि कार्यालय की स्थापना संस्था के मुख्य उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए की जाती है। इसका अर्थ यह हुआ है कि कार्यालय अन्य महत्वपूर्ण विभागों, जैसे–उत्पादन विभाग, विक्रय विभाग इत्यादि की सहायता ही करता है। कार्यालय का उद्देश्य इन मुख्य विभागों को दफ्तरी सेवा प्रदान करना है।

1.4 कार्यालय प्रबंधकीय कार्य

प्रबंध के पांच आधारभूत कार्य हैं – योजना, संगठन, कर्मचारियों की व्यवस्था, निर्देशन तथा नियंत्रण। ये कार्य सभी प्रकार के प्रबंध के संबंध में समान रूप से लागू होते हैं। कार्यालय प्रबंध व्यापार प्रबंध का ही एक अंग है। प्रबंध के इन पांचों कार्यों का वर्णन निम्न प्रकार से किया गया है–

1. **योजना (Planning) – योजना का अर्थ है**–कार्य करने का मार्ग निर्धारित करना। कार्यालय प्रबंध में योजना के इस आधारभूत कार्य के संबंध में यह निश्चित

करना होता है कि विभिन्न विकल्पों में से निर्धारित उद्देश्य की प्राप्ति के लिए कौन–सा विकल्प चुना जाए। योजना का उद्देश्य यह निर्धारित करने से है कि कौन–सा कार्य कब, किसके द्वारा कहां तक तथा किस प्रकार किया जाएगा। योजना का अर्थ है – भविष्य की कल्पना करना। टैक्नोलोजी में परिवर्तित होते रहने तथा नवीनतम विकासों के कारण नियोजन प्रक्रिया जटिल होती जा रही है। कार्यालय प्रबंधक को न केवल बदलते हुए वातावरण के अनुसार अपनी नीतियां बदलनी होती हैं बल्कि इसे दूरदर्शी भी होना पड़ता है तथा अनुमान लगाना पड़ता है कि भविष्य में क्या होने वाला है। वह भविष्य में उत्पन्न होने वाली समस्याओं का पूर्वानुमान लगाता है तथा उनका सामना करने के उपाय सोचता है।

कार्यालय के विषय में परियोजना अल्पकालीन व दीर्घकालीन दोनों प्रकार की हो सकती है। अल्पकालीन योजनाएं कार्यालय कर्मचारियों के तत्कालिक प्रशिक्षण, कार्यप्रणालियों, कार्यालय फार्मों व सम्प्रेषण माध्यमों के विकास के संबंध में हो सकती हैं। दीर्घकालीन योजनाएं कार्यालय में भूमि स्थल विन्यास, कार्यालय मशीनों के प्रयोग, भविष्य में कार्मिक शक्ति का अनुमान लगाने तथा कर्मचारियों के प्रशिक्षण व विकास की नीतियों के संबंध में होती हैं।

2. **संगठन (Community)**– संगठन का अर्थ है कार्य को कार्यकर्ताओं के विभिन्न दलों में बांट देना तथा उनके बीच समन्वय बनाए रखना और साथ–साथ काम करने के लिए स्वस्थ वातावरण रखना। कार्यालय प्रबंधक कार्य को नियमित रूप से, विभिन्न कार्यकर्ताओं में बांटकर कार्यालय के उद्देश्य को प्राप्त करता है। कार्यालय प्रबंधक प्रत्येक कार्य के लिए कर्मचारियों का चयन करता है, कार्य करवाने के लिए अधिकार का प्रतिनिधान करता है तथा कर्मचारियों को अपने–अपने काम की संतोषजनक पूर्ति करने के लिए उनरदायी ठहराता है। कुशल प्रबंध से ही कार्यालय की सफलता में योगदान प्राप्त होता है।

3. **कर्मचारियों की व्यवस्था (Staffing)**– कर्मचारियों की व्यवस्था अर्थात् 'स्टाफिंग' का अर्थ यह निर्धारित करने से है कि कितने कर्मचारियों की आवश्यकता होगी। इसमें उम्मीदवारों का चयन, पदों के लिए नियुक्ति, पारिश्रमिक का निर्धारण तथा कर्मचारियों का प्रशिक्षण शामिल है। कार्यालय प्रबंधक से यह आशा की जाती

है कि वह अपने कर्मचारियों को इस प्रकार से प्रशिक्षित करेगा कि वे अपने कार्य को कशुलताप्रर्वक ढंग से कर सकेंगे।

4. **निर्देशन (Directing)**– निर्देशन का अर्थ है कर्मचारियों का मार्गदर्शन तथा नेतृत्व करना। कार्यालय प्रबंधक को चाहिए कि वह अपने कर्मचारियों में ऐसी भावना जागृत करे कि वे संस्था की रूढ़ियों, उद्देश्य तथा नीतियों में रूचि ले। कार्यालय प्रबंधक को कर्मचारियों को यह बतलाना होता है कि उनको क्या करना है। कार्य की पूर्ति के लिए उनका प्रोत्साहन करते हुए मार्गदर्शन करना होता है ताकि सौंपे गए काम को वे लगन तथा विश्वास से कर सकें। कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने के लिए कार्यालय प्रबंधक को मानव व्यवहार के मनोविज्ञान का अच्छा ज्ञान होना चाहिए।

5. **नियंत्रण (Controlling)**– नियंत्राण का अर्थ यह सुनिश्चित करने से है कि संगठन की प्रगति निर्धारित दिशा में नियोजित गति से हो रही है कि नहीं। नियंत्राण के लिए सबसे पहले प्राप्त किए जाने वाले उद्देश्य को निर्धारित करना होता है। इसके पश्चात् दूसरा कदम यह होता है कि हो चुके काम को नापना या परखना, अर्थात् यह देखना कि क्या प्रगति निर्धारित ढंग से हुई है कि नहीं और यदि नहीं तो तीसरा कदम होता है कि सुधारात्मक कदम उठाना, जहाँ अर्थात् गलत तरीके से काम हुआ है, उसे ठीक करना। सारांश में नियंत्राण से अभिप्राय संस्था पर अंकुश बनाए रखने से हैं।

कार्यालय प्रबंधक का अधिकतर समय कार्यालय गतिविधियों के नियंत्राण वे समस्त संस्था की प्रगति की देख–रेख में गुजरता है। कार्यालय ही वह स्थान है जहां विभिन्न विभागों में हो रहे कायो॰ की प्रगति की सूचना प्राप्त करके उनका विश्लेषण किया जाता है। कार्यालय समस्त विभागों को उनकी प्रगति के संबंध में उपयोगी सूचनाएं देकर उनका मार्ग–दर्शन करता है तथा उन्हें बतला सकता है कि सही दिशा में अग्रसर हैं कि नहीं। कार्यालय में नियंत्राण के मुख्य विषय हैः डाक व्यवस्था, कार्यालय उपकरणों का प्रयोग व रख–रखाव, टेलीफोन सेवाएं, लेखन सामग्री का प्रयोग व पूर्ति कार्मिक प्रबंध, कार्यालय लागत की देख–रेख तथा काम का बंटवारा।

7. **संचार व्यवस्था का प्रबंधन (Managing Communication):** इसमें आंतरिक और बाहरी संचार को प्रभावी बनाना व सूचना का आदान–प्रदान स्पष्ट, तेज

और विश्वसनीय बनाना सम्मिलित है । साथ ही इसमें रिपोर्ट तैयार करना और प्रस्तुत करना भी शामिल है ।

8. **रिकॉर्ड और दस्तावेज़ प्रबंधन (Records and Documentation Management):** दस्तावेजों को सुरक्षित तरीके से संग्रहित करना व आवश्यक जानकारी का त्वरित और सटीक पुनःप्राप्ति सुनिश्चित करना भी कार्यलय प्रबंधन के मुख्य कार्य में सम्मिलित है द्य फाइलिंग सिस्टम को व्यवस्थित और अद्यतन रखना भी इसमें शामिल है ।
9. **बजट और लागत नियंत्रण (Budgeting and Cost Control):** कार्यालय खर्चों का अनुमान और बजट बनाना, अनावश्यक खर्चों में कटौती करना व आर्थिक दक्षता बनाए रखना बजट और लागत नियंत्रण के अंतर्गत शामिल है ।
10. **कार्यालय वातावरण का प्रबंधन (Office Environment Management):** स्वच्छ, सुरक्षित और अनुकूल कार्य वातावरण सुनिश्चित करना, कर्मचारियों के लिए सुविधाएं प्रदान करना व स्वास्थ्य और सुरक्षा मानकों का पालन करना आदि कार्यालय प्रबंधन के मुख्य कार्य का हिस्सा है ।

अत: कार्यालय प्रबंधन के कार्य संगठित प्रयासों का ऐसा संयोजन हैं जो संगठन को दक्षता, उत्पादकता और विकास की दिशा में अग्रसर करते हैं। कार्यालय प्रबंधन के कार्य संगठन के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विभिन्न गतिविधियों का नियोजन, संगठन, निर्देशन और नियंत्रण करना होता है। इन कार्यों का मुख्य उद्देश्य कार्यालय संचालन को प्रभावी, कुशल और सुव्यवस्थित बनाना है।

1.5 कार्यालय प्रबंधन के उद्देश्य (Objectives of Office Management)

कार्यालय प्रबंधन का मुख्य उद्देश्य कार्यालय की गतिविधियों को इस प्रकार संगठित करना है कि संगठन के निर्धारित लक्ष्य आसानी से और कुशलता से प्राप्त हो सकें। एक कुशल कार्यालय प्रबंधन से न केवल कार्यों की गुणवत्ता में सुधार आता है, बल्कि समय, श्रम और संसाधनों की भी बचत होती है।

1. **कार्यक्षमता (Efficiency) बढ़ाना:** कार्यालय में कार्यों को तेज़, सुव्यवस्थित और त्रुटिरहित ढंग से संपन्न करना ताकि समय और लागत दोनों की बचत हो सके।

2. **संसाधनों का सर्वोत्तम उपयोग (Optimum Utilization of Resources):** मानव संसाधन, वित्तीय संसाधन, भौतिक संसाधन (जैसे फर्नीचर, उपकरण आदि) का यथासंभव श्रेष्ठ उपयोग करना।
3. **सूचना का प्रबंधन (Management of Information):** सटीक, अद्यतन और सुरक्षित सूचना संग्रहित करना और आवश्यकता के अनुसार उपलब्ध कराना। इससे निर्णय लेने की प्रक्रिया तेज और सटीक बनती है।
4. **लागत में कमी (Cost Reduction):** कार्यालय संचालन में अनावश्यक खर्चों को कम करना और लागत प्रभावी तरीकों को अपनाना।
5. **कार्य प्रणाली का सरलीकरण (Simplification of Procedures):** कार्यालय की कार्य प्रणालियों को सरल, प्रभावी और सहज बनाना ताकि कर्मचारियों को कार्य करने में सुविधा हो।
6. **समय प्रबंधन (Time Management):** सभी कार्यों को नियत समयसीमा में पूरा करना और समय का कुशल प्रबंधन करना।
7. **कर्मचारियों का विकास (Employee Development):** कर्मचारियों के कौशल को प्रशिक्षण और विकास कार्यक्रमों के माध्यम से बढ़ाना ताकि कार्य की गुणवत्ता और उत्पादकता दोनों में सुधार हो।
8. **बेहतर संचार व्यवस्था (Better Communication System**): कार्यालय के भीतर और बाहर सुचारू, स्पष्ट और प्रभावी संचार व्यवस्था स्थापित करना।
9. **ग्राहकों और हितधारकों की संतुष्टि (Customer and Stakeholder Satisfaction):** बेहतर सेवा और सहायता प्रदान करके ग्राहकों तथा अन्य हितधारकों की संतुष्टि प्राप्त करना।
10. **नवीन तकनीकों का उपयोग (Use of Modern Technology**): ऑफिस कार्यों में नई तकनीकों, स्वचालन (automation) और डिजिटल उपकरणों का समुचित उपयोग करना ताकि कार्य कुशलता बढ़े।

कार्यालय प्रबंधन के उद्देश्यों का मूल आधार है — कुशल कार्य निष्पादन, संसाधनों का प्रभावी उपयोग, और संगठनात्मक लक्ष्यों की शीघ्र प्राप्ति।

1.6 कार्यालय प्रबंधक (Office Manager)

कार्यालय प्रबंधक (Office Manager): कार्यालय प्रबंधक वह व्यक्ति होता है जो कार्यालय के दैनिक कार्यों और प्रशासनिक गतिविधियों का समुचित प्रबंधन और संचालन

करता है। कार्यालय प्रबंधक संगठन का एक महत्वपूर्ण स्तंभ होता है, जो कार्यक्षमता बढ़ाने, संसाधनों के समुचित उपयोग और कर्मचारियों के समन्वय को सुनिश्चित करता है।

कार्यालय प्रबंधक का अर्थ (Meaning of Office Manager): कार्यालय प्रबंधक वह उत्तरदायी अधिकारी होता है जो कार्यालय के समस्त कार्यों — जैसे योजना बनाना, कर्मचारियों का प्रबंधन करना, दस्तावेजों का संधारण करना, संचार व्यवस्था स्थापित करना और कार्यालय के सामान्य संचालन को सुचारू रूप से संपन्न करना — का संचालन करता है।

1.6.1 कार्यालय प्रबंधक के प्रमुख कर्तव्य (Major Duties of Office Manager)

कार्यालय प्रबंधक के प्रमुख कर्तव्य: कार्यालय प्रबंधक के प्रमुख कर्तव्य निम्नवत है:

1. कार्यालय की समस्त गतिविधियों का संचालन और नियंत्रण करना।
2. कर्मचारियों की नियुक्ति, प्रशिक्षण और मूल्यांकन करना।
3. सूचना और दस्तावेजों का उचित प्रबंधन सुनिश्चित करना।
4. आंतरिक और बाह्य संचार का संचालन करना।
5. बजट बनाना और खर्चों का नियंत्रण करना।
6. कार्यालय के लिए आवश्यक सामग्री की खरीद और रखरखाव करना।
7. कार्यालय की नीतियों और प्रक्रियाओं का विकास और कार्यान्वयन करना।
8. कार्यालय के वातावरण को स्वस्थ और सुरक्षित बनाए रखना।
9. उच्च प्रबंधन के साथ समन्वय और रिपोर्टिंग करना।

कार्यालय प्रबंधक एक ऐसा कुशल व्यवस्थापक होता है जो कार्यालय को सुचारू, संगठित और उत्पादक बनाए रखने के लिए विभिन्न प्रशासनिक कार्यों का समुचित संचालन करता है। वह संगठन के भीतर एक सेतु का कार्य करता है, जो कार्यकुशलता और विकास को सुनिश्चित करता है।

1.6.2 कार्यालय प्रबंधक की भूमिका (Role of Office Manager)

कार्यालय प्रबंधक किसी भी संगठन के प्रशासनिक संचालन का मुख्य स्तंभ होता है। उसकी भूमिका कार्यालय की दिनचर्या को सुव्यवस्थित ढंग से संचालित करना, कर्मचारियों के बीच समन्वय स्थापित करना, संसाधनों का दक्षतापूर्वक उपयोग करना तथा संगठनात्मक लक्ष्यों की प्राप्ति में सहायता करना है।

कार्यालय प्रबंधक की मुख्य भूमिकाएँ (Main Roles of Office Manager)

1. **प्रशासनिक नियंत्रण (Administrative Control):** प्रशासनिक नियंत्रण में कार्यालय की सभी प्रशासनिक गतिविधियों का संचालन करना, कार्यालय के लिए आवश्यक नियम, प्रक्रियाएँ और मानक स्थापित करना, रिकॉर्ड की सुरक्षा और समय पर अद्यतन सुनिश्चित करना आदि सम्मिलित है।
2. **कार्यों का समन्वय (Coordination of Work):** कार्यालय प्रबंधक की इस भूमिका में विभिन्न विभागों और टीमों के बीच सहयोग और तालमेल स्थापित करना, कार्य विभाजन और जिम्मेदारियों का समुचित निर्धारण करना व समन्वित प्रयासों द्वारा संगठन के लक्ष्यों की पूर्ति करना शामिल है।
3. **संचार प्रबंधन (Communication Management):** संचार प्रबंधन की इस भूमिका में कार्यालय प्रबंधक द्वारा कार्यालय के भीतर और बाहर प्रभावी संचार प्रणाली विकसित करना, वरिष्ठ प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच सेतु का कार्य करना व सूचनाओं का सटीक और त्वरित प्रसार सुनिश्चित करने का कार्य किया जाता है ।
4. **कर्मचारियों का प्रबंधन (Staff Management):** इसमें कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और विकास का प्रबंधन करना, कर्मचारियों की प्रेरणा और कार्य संतुष्टि बढ़ाना व कर्मचारियों के प्रदर्शन का मूल्यांकन और सुधारात्मक कदम उठाना आदि शामिल है ।
5. **समय और संसाधन प्रबंधन (Time and Resource Management):** इस भूमिका में कार्यालय प्रबंधक द्वारा कार्यालय कार्यों की समयसीमा का पालन कराना, संसाधनों का यथासंभव सर्वोत्तम उपयोग सुनिश्चित करना व लागत नियंत्रण और बजट प्रबंधन करना आदि कार्य सम्पादित किये जाते है ।
6. **समस्या समाधानकर्ता (Problem Solver):** इस भूमिका में उनके द्वारा कार्यालय में उत्पन्न होने वाली समस्याओं की पहचान करना, शीघ्र और प्रभावी समाधान प्रदान करना व कार्यालय के सुचारू संचालन में बाधाओं को दूर करने का कार्य भी लिया जाता है ।
7. **गुणवत्ता नियंत्रण (Quality Control):** कार्यालय प्रबंधक द्वारा गुणवत्ता नियंत्रण में कार्यों की गुणवत्ता को बनाए रखना और सुधारना व कार्यालय प्रक्रियाओं में उच्च मानकों का पालन सुनिश्चित करना आदि कार्य किये जाते है ।

8. **तकनीकी विकास का अनुपालन (Adoption of Technology):** कार्यालय प्रबंधक की इस भूमिका में नई तकनीकों और स्वचालन प्रणालियों को कार्यालय में लागू करना व कर्मचारियों को नवीन तकनीकी उपकरणों का उपयोग सिखाना आदि शामिल है ।

9. **कार्यालय वातावरण का विकास (Work Environment Development):**

कार्यालय प्रबंधक द्वारा एक सुरक्षित, स्वच्छ और सकारात्मक कार्य वातावरण बनाए रखना व कर्मचारियों के लिए सुविधाजनक कार्य स्थान सुनिश्चित करने का कार्य भी संपन्न किया जाता है ।

कार्यालय प्रबंधक की भूमिका केवल संचालन तक सीमित नहीं है, बल्कि वह एक नेता, समन्वयक, प्रेरक और रणनीतिक योजनाकार भी होता है। उसकी कुशलता पर ही संगठन के समुचित संचालन, विकास और सफलता की दिशा निर्भर करती है। आज के प्रतिस्पर्धी और डिजिटल युग में कार्यालय प्रबंधन केवल फाइलिंग और रिकॉर्ड कीपिंग तक सीमित नहीं रह गया है। यह संगठन के संपूर्ण संचालन की रीढ़ बन चुका है, जिसमें कार्यकुशलता, तकनीकी दक्षता और मानवीय कौशल का समावेश अत्यंत आवश्यक है।

1.7 कार्यालय प्रबंधन की चुनौतियाँ (Challenges of Office Management)

कार्यालय प्रबंधन एक जटिल प्रक्रिया है, जिसमें विभिन्न गतिविधियों का समन्वय, नियंत्रण और कुशल संचालन शामिल होता है। बदलते आर्थिक, तकनीकी और सामाजिक परिवेश में कार्यालय प्रबंधन को कई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है।

1. **तकनीकी परिवर्तन (Technological Changes):** निरंतर बदलती तकनीक को अपनाना और कर्मचारियों को नए उपकरणों तथा सॉफ्टवेयर के साथ प्रशिक्षित करना व डिजिटलाइजेशन और ऑटोमेशन के चलते कार्य प्रणालियों में तेजी से परिवर्तन करना प्रमुख चुनौतियों में से एक है।
2. **समय प्रबंधन (Time Management):** समय प्रबंधन में सीमित समय में अधिक कार्यों को पूरा करना व कार्यों की प्राथमिकता तय कर समय का प्रभावी प्रबंधन करना सम्मिलित किया जाता है।
3. **सूचना अधिभार (Information Overload):** भारी मात्रा में आने वाली सूचनाओं का प्रभावी ढंग से प्रबंधन करना सबसे बड़ी चुनौती है। साथ ही महत्वपूर्ण

सूचनाओं को छांटना और सही समय पर उनका उपयोग करना भी एक महत्वपूर्ण चुनौती मानी जाती है ।

4. **लागत नियंत्रण (Cost Control):** इसमें बढ़ती लागतों के बीच कार्यालय का बजट नियंत्रित रखना व सीमित संसाधनों में उच्च गुणवत्ता के परिणाम प्राप्त करना शामिल है ।
5. **मानव संसाधन प्रबंधन (Human Resource Management):** मानव संसाधन प्रबंधन कार्यालय प्रबंधन का एक महत्वपूर्ण कार्य है । इसमें मुख्य रूप से योग्य कर्मचारियों की भर्ती और उनके प्रशिक्षण की व्यवस्था करना व कर्मचारियों के मनोबल को ऊँचा बनाए रखना और विवादों का समाधान करना सम्मिलित है ।
6. **संचार समस्याएँ (Communication Issues):** विभिन्न स्तरों पर प्रभावी और स्पष्ट संचार बनाए रखना व गलतफहमी और संवादहीनता को रोकना एक कुशल प्रबंधक के लिए चुनौतीपूर्ण कार्य माना जाता है ।
7. **दस्तावेज़ और डेटा सुरक्षा (Data and Document Security):** संवेदनशील सूचनाओं और रिकॉर्ड्स की सुरक्षा करना व साइबर सुरक्षा खतरों और डेटा चोरी से बचाव करना बहुत ही आवश्यक कार्य है ।
8. **गुणवत्ता बनाए रखना (Maintaining Quality):** प्रतिस्पर्धात्मक परिवेश में कार्यों में उच्च गुणवत्ता सुनिश्चित करना व मानकों के अनुसार परिणाम देना और त्रुटियों को न्यूनतम करना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है ।
9. **परिवर्तन का प्रबंधन (Managing Change):** संगठन में होने वाले परिवर्तनों को सुचारू रूप से लागू करना व कर्मचारियों को परिवर्तन के लिए तैयार करना और प्रतिरोध को कम करना कुशल प्रबंधक के लिए बहुत ही आवश्यक है ।
10. **कार्यस्थल का वातावरण (Workplace Environment):** सकारात्मक, सुरक्षित और सहयोगी कार्य वातावरण बनाए रखना व कार्यस्थल पर विविधता और समावेशन (diversity & inclusion) को बढ़ावा देना कार्यालय प्रबंधन की मुख्य चुनोतियों में से एक है ।

कार्यालय प्रबंधन की चुनौतियाँ संगठन के विकास और प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त के लिए बाधक बन सकती हैं यदि उनका समय रहते कुशलतापूर्वक समाधान न किया जाए। एक सफल कार्यालय प्रबंधक इन चुनौतियों को अवसर में बदलने की कला जानता है।

1.8 कार्यालय–स्थल का महत्व (Importance of Office Space)

कार्यालय–प्रबंध का प्रमुख उद्देश्य कम–से–कम लागत पर कार्यालय की कार्यक्षमता को अधिक से अधिक बढ़ाना है। यह लक्ष्य तभी प्रदान किया जा सकता है जबकि कार्यालय में काम करने वाले क्लर्कों और उनके द्वारा काम में लाये जाने वाले यन्त्रों, उपकरणों और साज–सज्जा का उपयुक्त चुनाव किया जाए, उनकी व्यवस्था की जाए, अधिकतम उपयोग किया जाए। जहाँ तक क्लर्कों की सेवाओं के अधिकतम उपयोग का प्रश्न है, यह तभी संबंध हो पाता है जबकि काम करने की दशाएं और आस–पास का वातावरण स्वास्थ्यप्रद, स्वस्थ एवं उपयुक्त हो। ध्यान रहे कार्यालय–कार्य का अधिकांश भाग मस्तिष्क कार्य होता है; नीरस, यन्त्राचालित, जल्दी थका देने वाला तथा दोहराने वाली प्रकृति का होता है, जिसके लिए कार्यालय में शांति एवं मानसिक एकाग्रता जरूरी होती है। यही नहीं, दिन का अधिकाशं भाग लिपिक को कार्यालय में कार्यों को करने हेतु बिताना पड़ता है। अतएव जब तक उसे पर्याप्त स्थान नहीं मिलेगा, वह कार्य को कुशलतापूर्वक नहीं कर पायेगा, यह कर्मचारियों तथा बाहरी पक्ष, दोनों के लिए बहुत जरूरी है।

कार्यालय–स्थल को निर्धारित करने वाले तन्व निम्नलिखित हैं:

1. **स्थान का आकार (Size of Accommodation)**– कार्यालय–बिल्डिंग का आकार पर्याप्त होना चाहिए, जिससे कार्यालय के कार्य को सुगमतापूर्वक चलाया जा सके और भविष्य में भी हम बढ़ा सकें। बिल्डिंग का आकार, एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय तक अलग–अलग होता है। जिस भवन में कार्यालय बनाया जाना है, उसमें पर्याप्त जगह होनी चाहिए जिससे प्रत्येक विभाग व खण्ड को पर्याप्त स्थान मिल सके। यदि भविष्य में व्यवसाय को बढ़ाना पड़े तो इसके लिए पर्याप्त गुजांइश होनी चाहिए।
2. **कार्यालय–स्थल की बनावट (Shape of Office Accommodation)**– बिल्डिंग की बनावट सुन्दर व आकर्षक होनी चाहिए। इसका आकार किसी भी प्रकार का हो सकता है, जैसे–आयताकार, वर्ग के रूप में, लम्बा, संकुचित या एल आकार का (L Shaped)।

   लम्बे तथा संकुचित आकार की तुलना में वगा॰कार तथा आयताकार जगह अच्छी रहती है, क्योंकि इससे जगह का अच्छा सदुपयोग हो सकता है और कार्यालय के व्यक्तियों को कोई समस्या नहीं होती हैं।

3. **प्राकृतिक प्रकाश और वायु (Natural Lighting and Ventilation)**– कार्यालय का भवन ऐसा होना चाहिए जिससे प्राकृतिक प्रकाश व ताजी हवा आती हो। यदि बिल्डिंग की खिड़कियां खुले आकाश की ओर खुलती हों, तो प्रकाश व हवा की ज्यादा सुविधाएं रहती हैं। इससे व्यक्तियों की कार्यक्षमता पर काफी प्रभाव पड़ता है। कार्यालय–भवन में पर्याप्त दरवाजे, खिड़कियां तथा हवा आने का स्थान होना चाहिए, ताकि खुली हवा आ सके। परन्तु वातानुकूलित यन्त्र इत्यादि से तो कार्यालय–स्थल की लागत ही बढ़ती है इसलिए प्राकृतिक प्रकाश तथा हवा का प्रवाह होना चाहिए।

4. **कार्यालय का अभियान्स तथा अन्य सुविधाएं (Layout and Facilities)**– कार्यालय के कार्य में कुशलता लाने के लिए हमें उन सुविधाओं को भी देखना है जिनका प्रबंध (Arrangement) सुचारू रूप से जरूरी है। इसलिए, कार्यालय–भवन का आन्तरिक रूप से नियोजन इस प्रकार होना चाहिए ताकि संगठन की आवश्यकताओं की पूर्ति हो सके। और प्रत्येक विभाग को कोई भी कठिनाई न हो। इसलिए कमरे कितने होंगे, उनका क्या आकार तथा डिजाइन होगा, सीढ़ियां कहां पर होगी, इन सब चीजों का कार्यालय के व्यक्तियों की कार्यक्षमता पर काफी प्रभाव पड़ता है और हरेक संबंधित विभाग एक ही तल (Floor) पर होना चाहिए।

5. **स्टाफ तथा ग्राहकों की सुविधाएं (Staff and Customer Conveniences)**– कार्यालय–स्थल का चुनाव करते समय हमें स्टाफ तथा ग्राहकों की सुविधाओं का भी पर्याप्त ध्यान रखना चाहिए। कुछ विभाग जैसे–विक्रय विभाग ऐसे स्थान पर स्थापित होना चाहिएं जहां पर ग्राहक आसानी से आ–जा सकें। कार्यालय बिल्डिंग में कैंटीन, स्वागत कक्ष, टेलीफोन, लिफ्ट, शौचालय तथा पानी की पर्याप्त व्यवस्था होनी चाहिए।

6. **स्थान की लागत (Cost of Accommodation)**– सबसे ज्यादा महत्वपूर्ण तत्व स्थान की लागत है, जो कार्यालय–स्थल को प्रभावित करता है। कार्यालय, व्यावसायिक संस्था का एक सेवा विभाग है। अतः इसकी बिल्डिंग की लागत या किराया बहुत अधिक नहीं होना चाहिए। यदि बिल्डिंग किराये पर ली जाती है तो उसमें आवश्यकतानुसार परिवर्तन कराने की लागत भी ज्यादा नहीं होनी

चाहिए। बिल्डिंग की ज्यादा लागत कुल कार्यालय की लागत को बढ़ा देगी और इस प्रकार व्यावसायिक संस्था के लाभप्रद संचालन में बाधक बन जायेगी।

7. **अन्य तन्व (Miscellaneous Factors)**– उन सब तन्वों के अलावा कुछ ऐसे तन्व हैं, जो कार्यालय–स्थल को प्रभावित करते हैं, जैसे–बिल्डिंग का साफ–सुथरा होना, आस–पास गन्दगी न होना, स्टाफ की सुरक्षा, रिकार्ड तथा यन्त्र, बिल्डिंग–स्थान में लोच, संस्था की आवश्यकतानुसार यन्त्रों में तथा भवन में परिवर्तन किया जा सके।

1.9 सारांश

कार्यालय प्रबन्ध का उद्देश्य होता है कि किसी संस्था के कर्मचारियों के प्रयासों का इस प्रकार से उपयोग करना कि उस उद्देश्य को कुशलता पूर्वक प्राप्त किया जा सके जिसके लिए संस्था बनायी गयी है। इसके लिए प्रबन्ध के कार्यों को पांच भागों में बांटा गया है : (1) योजना, (2) संगठन, (3) कर्मचारियों की व्यवस्था, (4) निर्देशन तथा (5) नियंत्रण। कार्यालय वातावरण का मानवीय व्यवहार पर भी महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। अगर कार्यालय का वातावरण अच्छा है, तो कार्य अपने आप ही अच्छा होगा। साथ–ही–साथ, स्टाफ को आराम और खुशी देकर, कार्य की कुशलता को बढ़ाता है। इससे मशीन इत्यादि से होने वाली दुर्घटनाओं के अवसर भी कम हो जाते हैं।

1.10 शब्दावली

प्रबन्ध (Management)– मार्ग दर्शन करना तथा अपने नियंत्रण व अधीनता में रखना।
कार्यालय प्रबंधक (Office Manager) वह व्यक्ति होता है जो कार्यालय के दैनिक कार्यों, गतिविधियों और संचालन को सुचारु रूप से संचालित करने की जिम्मेदारी निभाता है।
कार्यालय स्थल (Office Place) उस भौतिक स्थान को कहते हैं जहाँ कार्यालय से संबंधित सभी गतिविधियाँ और कार्य संचालित होते हैं।

1.11 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने :

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य हैं तथा कौन–कौन से असत्यः

(i) 'प्रबन्ध' शब्द का अर्थ है, 'मार्गदर्शन करना तथा अपने नियंत्रण व अधीनता में रखना'।

(ii) वातावरण का मानवीय व्यवहार पर भी महन्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।

(iii) आन्तरिक सजावट कर्मचारियों के मस्तिष्क को सदैव परेशान रखती है।

(ख) **कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।**

(i) एक अस्पताल का उद्देश्य..................का सही प्रकार से इलाज करना होता है। (डॉक्टरों, मरीजों)

(ii) कार्यालय प्रबंध..प्रबन्ध का ही एक अंग है। (कर्मचारी / व्यापार)

(iii) जो व्यक्ति गुप्त कार्य करने में लगे हैं, उन्हें पूरी.....................मिलनी चाहिए। (सुरक्षा, सुविधाएं)

(iv) कार्यालय के कुछ ऐसे रिकार्ड होते हैं जिन्हें............स्टाफ से गुप्त रखा जाता है। (सीनियर / जूनियर)

(v) व्यक्ति...में ज्यादा सुरक्षित महसूस करते हैं। (कार्यालय / फैक्टरी)

उत्तर (क) (i) सही, (ii) सही, (iii) गलत।

(ख) (i) मरीजों, (ii) व्यापार, (iii) सुरक्षा, (iv) जूनियर, (v) कार्यालय।

1.12 स्वपरख प्रश्न

1. कार्यालय प्रबंध से आपका क्या अभिप्राय है? कार्यालय प्रबन्ध के कार्यों का विवेचन कीजिए।
2. कार्यालय प्रबन्ध की परिभाषा लिखिए । कार्यालय की मुख्य विशेषताएँ क्या हैं?
3. एक कार्यालय प्रबन्धक की प्रमुख योग्यताएँ कौन–कौन सी हैं ।
4. कार्यालय स्थल का क्या अर्थ है?
5. कार्यालय प्रबन्ध और प्रशासन में क्या अंतर है?
6. कार्यालय उपकरणों का क्या महत्व है?
7. कार्यालय प्रबन्ध के कार्यों की विस्तृत व्याख्या कीजिए ।
8. एक सफल कार्यालय प्रबन्धक की योग्यताएँ और जिम्मेदारियाँ स्पष्ट कीजिए ।
9. कार्यालय स्थल के चयन में किन–किन बातों का ध्यान रखा जाता है? साथ ही आधुनिक कार्यालय में तकनीकी उपकरणों की भूमिका पर चर्चा कीजिए ।
10. कार्यालय की कार्यकुशलता में संगठन और योजना की भूमिका समझाइए।

नोट :– इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भा-ति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन ये उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 2 कार्यालय लेआउट और कार्यालय वातावरण (Office Layout and Office Environment)

इकाई की रूपरेखा

2.0 उद्देश्य
2.1 प्रस्तावना
2.2 कार्यालय–अभिन्यास
2.3 कार्यालय–अभिन्यास के उद्देश्य
2.4 कार्यालय अभिन्यास के प्रकार
2.5 एक आदर्श कार्यालय अभिन्यास की विशेषताएँ
2.6 कार्यालय एक अच्छे अभिन्यास का महत्व
2.7 कार्यालय अभिन्यास में नई प्रवृतियाँ
2.8 कार्यालय वातावरण एवं महत्व
2.9 कार्यालय वातावरण के मुख्य तत्व
2.10 सारांश
2.11 शब्दावली
2.12 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर
2.13 स्वपरख प्रश्न

2.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे किः

- कार्यालय अभिन्यास स्पष्ट कर सकें।
- कार्यालय अभिन्यास के लक्षण स्पष्ट कर सकें।
- कार्यालय अभिन्यास के उद्देश्य स्पष्ट कर सकें।
- एक अच्छे अभिन्यास का महत्व स्पष्ट कर सकें।
- कार्यालय अभिन्यास में नई प्रवितियाँ को स्पष्ट कर सकें।
- कार्यालय वातावरण एवं महत्व को स्पष्ट कर सकें।
- कार्यालय वातावरण के मुख्य तत्व स्पष्ट कर सकें।
- प्रकाश का महत्व स्पष्ट कर सकें।

2.1 प्रस्तावना

'कार्यालय अभिन्यास (Office Layout): कार्यालय किसी भी संस्था या संगठन का महत्वपूर्ण अंग होता है जहाँ प्रशासनिक, लेखा, योजना और समन्वय संबंधी कार्य संपन्न होते हैं। कार्यों की दक्षता और सुविधा के लिए कार्यालय का सुव्यवस्थित अभिन्यास अत्यंत आवश्यक होता है। कार्यालय अभिन्यास का अर्थ है — कार्यालय के भीतर विभिन्न विभागों, कर्मचारियों, फर्नीचर, उपकरणों, दस्तावेजों आदि का इस प्रकार स्थान निर्धारण करना जिससे कार्य कुशलता, सुविधा और समय की बचत हो सके।

2.2 कार्यालय–अभिन्यास

जब कार्यालय–स्थल का निर्णय हो चुका हो तो जरूरी हो जाता है कि कार्यालय के अभिन्यास का नियोजन किया जाए। अलग–अलग विभाग में यन्त्रा तथा व्यक्तियों का प्रबंध इस प्रकार किया जाए, ताकि उपलब्ध स्थान का सदुपयोग किया जा सके। यही कार्यालय–अभिन्यास कहलाता है।

कार्यालय–अभिन्यास से अभिप्राय कार्यालय के प्रत्येक अनुभाग तथा विभाग में कर्मचारियों, सामग्री, मशीनों तथा उपकरणों के इस प्रकार के संयोजन से है कि विद्यमान भूमिक्षेत्रा का सर्वोचित ढंग से उपयोग किया जा सके। अभिविन्यास के सम्बन्ध में यह निर्धारित करना होता है कि (1) प्रत्येक कर्मचारी के लिए तथा उसकी मशीनों, उपकरणों तथा फर्नीचर इत्यादि के लिए कितने स्थान की आवश्यकता होगी। (2) इसके पश्चात् फर्नीचर, मशीनों तथा उपकरणों को इस प्रकार में रखा जाए कि कम–से–कम जगह घिरे तथा कार्य भी कुशलतापूर्वक किया जा सके। (3) काम करने के वातावरण को अनुकूल बनाए रखना, कार्यालय–अभिन्यास का मुख्य उद्देश्य है – कार्यालय–कार्य में सुधार करके कर्मचारियों की कम–से–कम खर्च में, कार्यकुशलता में सुधार करना।

जार्ज आर. टैरी के शब्दों में, "कार्यालय–अभिन्यास स्थान की आवश्यकता निर्धारित करने तथा उसके विस्तृत उपयोग को कहते हैं। जिससे उचित व्यय में कार्यालय–कार्य करने के लिए जिन–जिन साधनों की जरूरत हो, उनकी व्यावहारिक व्यवस्था की जा सके।" [Office Layout is the determination of space requirement and of the detailed utilisation of this space in order to provide a practical arrangement of the physical factors considered necessary of the execution for the office work within reasonable costs.] -George R. Terry

लिटिलफील्ड एवं राशेल के अनुसार "उपयुक्त भूमिक्षेत्र में आवश्यकता साज–सामान की व्यवस्था करना ही कार्यालय–अभिन्यास होता है।" [Office Layout may be defined as the arrangement of equipment within available floor space.]

Little field and Rachel

हिक्स एवं प्लेस के अनुसार, "कार्यालय–अभियन्ता का सम्बन्ध उपलब्ध स्थान में काम करने वाले केन्द्रों की व्यवस्था किये जाने से होता है, ताकि सम्पूर्ण साज–सज्जा, सामग्री, विधिया- तथा कर्मचारीगण अधिकतम कुशलता से काम करे सकें।" [Office Layout relates to the arrangement in the space involved so that all equipments, supplies, procedures and personal can function at maximum efficency.] - Hicks and Place

कार्यालय–अभिन्यास के लक्षण

इन परिभाषाओं का अध्ययन करने पर कार्यालय–अभिन्यास के निम्न तत्वों का पता चलता हैः

(1) कार्यालय–अभिन्यास द्वारा यह मालूम किया जाता है कि किस प्रकार उपलब्ध भू–स्थान का उपयोग किया जाए।

(2) कार्यालय–अभिन्यास योजना हेतु कार्यालय की आवश्यकताएं निर्धारित की जाती है।

(3) कार्यालय–अभिन्यास का उद्देश्य उपलब्ध साधनों का अधिकतम लाभ उठाना होता है।

(4) कार्यालय–अभिन्यास बनाते समय वर्तमान के साथ–साथ भावी विस्तार की संभवनाओं का भी ध्यान रखा जाता है।

इस प्रकार कार्यालय–अभिन्यास में प्रत्येक विभाग में फर्नीचर, मशीन–यन्त्र और कर्मचारियों के बैठने की व्यवस्था इस प्रकार की जाए, ताकि वे अपना काम पूरी कुशलता से कर सकें, उनकी व्यािए- समन्वित की जा सकें। इसलिए, कार्यालय–प्रंबंधक का यह मुख्य कार्य है कि उपलब्ध स्थान पर किस प्रकार वैज्ञानिक ढंग से प्रबंध करे, ताकि साधनों का तथा स्थान का सही उपयोग हो सके।

2.3 कार्यालय–अभिन्यास के उद्देश्य

कार्यालय–प्रबंधक को चाहिए कि वह कार्यालय–अभिन्यास की योजना बनाते समय कुछ निश्चित तथा सुपरिभाषित उद्देश्यों को ध्यान में रखे ताकि लक्ष्यों को आसानी

से प्राप्त किया जा सके। कार्यालय–अभिन्यास की योजना बनाते समय निम्नलिखित उद्देश्य ध्यान में रखने चाहिए–

1. **प्राप्त भूमि का सर्वाधिक उपयोग (Optimum Utilisation of Floor space)**– उपलब्ध भूमि का अधिकतम उपयोग किया जाए, ताकि कोई कोई भी हिस्सा व्यर्थ न पड़ा रहे। भूमि काम में न लाने का अर्थ है किसी–न–किसी प्रकार की हानि।
2. **कार्य का स्वतन्त्रा प्रवाह (Smooth-Flow of Work)**– कार्यालय–अभिन्यास ऐसा हो, जिससे कार्य–प्रवाह में किसी प्रकार की बाधा न आए। यह तभी संभव है जबकि प्रत्येक कर्मचारी को बैठने के लिए पर्याप्त स्थान दिया जाए, फर्नीचर और साज–सज्जा को इस प्रकार व्यवस्थित किया जाए; कि वह काम करते समय उन्हें कम–से–कम समय में तथा न्यूनतम शारीरिक कष्ट से प्राप्त हो सके।
3. **पर्यवेक्षण की सुविधा (Effective Supervision)**– प्रत्येक विभाग के कर्मचारियों के बैठने की व्यवस्था इस प्रकार की जाए, ताकि उनके कार्य का पर्यवेक्षण आसानी से काम–से–कम पर्यवेक्षकों द्वारा किया जा सके। इसलिए, खुले कार्यालय के औचित्य पर विचार किया जाए।
4. **कर्मचारियों की सन्तुष्टि (Worker's Satisfaction)**– कार्यालय–अभिन्यास ऐसा हो, जिससे कर्मचारियों को सन्तुष्टि मिल सके। स्थान इतना हो, जिससे उनकी आवश्यकताए- ठीक ढंग से पूरी हो सकें।
5. **ग्राहकों की सेवाएं (Customer Service)**– कार्यालय–अभिन्यास ऐसा हो, जिससे ग्राहकों पर अच्छा प्रभाव पड़े, जितनी भी भौतिक सुविधाए- हैं उनका भी इस प्रकार से प्रबंध हो ताकि बाहरी पक्ष कार्यालय की सेवाओं से सन्तुष्ट हो सकें। इससे संस्था की साख पर अच्छा प्रभाव पड़ता है।
6. **लोचशीलता (Flexibility)**– कार्यालय–अभिन्यास लचीला हो, अर्थात् वह न केवल वर्तमान आवश्यकताओं को पूरा करने वाला हो, वरन् उसमें भावी आवश्यकताओं का भी ध्यान रखा जाए, ताकि व्यवसाय की भावी विस्तार सम्बन्धी आवश्यकताओं की पूर्ति हो सके।
7. **गुप्तता और सुरक्षा (Secrecy & Safety)**– जो व्यक्ति गुप्त कार्य करने में लगे हैं, उन्हें पूरी सुरक्षा मिलनी चाहिए। साथ–ही–साथ, ऐसा कार्य, जिसके लिए

शोरगुल की आवश्यकता न हो, उसे शान्तिप्रिय स्थान पर शुरू करना चाहिए। साथ–ही–साथ व्यवसाय गृह के दस्तावेज की भी पूरी सुरक्षा रखनी चाहिए, क्योंकि ये भी कोई कम मूल्यवान सम्पनि नहीं होती।

8. **आन्तरिक सम्प्रेषण (Inter-Communication)**– कार्यालय–अभिन्यास ऐसा हो, जिससे शीघ्रतापूर्वक आपसी सम्प्रेषण किया जा सके।

9. **मशीनों तथा उपकरणों का श्रेष्ठ प्रयोग (Efficient Utilisation of Machines)**– कार्यालय का उचित अभिन्यास कार्यालय की मशीनों तथा उपकरणों का सही उपयोग करने में मदद करता है। भूमि–क्षेत्र का विभाजन करते समय ध्यान रखा जाए, कि सभी विभागों को उनकी आवश्यकतानुसार स्थान मिल जाएद्र जहा- वे साज–सामान रख सकें अन्यथा सम्भव है कि एक विभाग में काफी भीड़–भाड़ हो जायेगी और दूसरे विभाग में स्थान, मशीनें, फर्नीचर इत्यादि बेकार पड़े रहेंगे।

कार्यालय–अभिन्यास के सिद्धांत

कार्यालय–अभिन्यास के उद्देश्यों को प्राप्त करने की दशा में कार्यालय–प्रबंधक प्रयत्नशील रहते हैं। इसलिए उन्हें चाहिए, कि वह उन उद्देश्यों को ध्यान में रखते हुए उपयुक्त अभिन्यास योजना बनाएं, जो निम्न सिद्धांतों पर आधारित हों–

1. **निर्विरोध कार्यप्रवाह की व्यवस्था ;Ensuring Smooth Flow of Work)**– विभिन्न विभागों के स्थानीयकरण के सम्बन्ध में निर्णय लेने से पहले कार्यालय की कार्य–प्रणालियों तथा परिपाटियों का पूर्ण अध्ययन किया जाना चाहिए। विभिन्न विभागों का स्थितिकरण इस प्रकार किया जाना चाहिए कि पत्रों तथा कागजों को बार–बार आगे–पीछे न जाना पड़े। दूसरे शब्दों में, कार्य का प्रवाह बिना रुकावट के होना चाहिए। क्लर्कों तथा उपकरणों का स्थितिकरण इस प्रकार से किया जाना चाहिए कि कार्यप्रणालियों के पालन में सुविधा रहे, जिससे कार्य को कुशलतापूर्वक ढंग से चलाया जा सके।

2. **अंतर्विभागीय सम्बन्ध (Inter-Departmental Arrangement)**– विभिन्न कार्यों तथा विभागों का स्थान निर्धारित करते समय कार्यालय–प्रबंधक को यह भी देखना चाहिए कि वे विभाग या कार्य जिनका एक–दूसरे के साथ बार–बार काम पड़ता है, एक जगह इकट्ठे किया जाएं। इससे उनके बीच सहयोग, समन्वय तथा सूझ–बूझ को बढ़ावा मिलेगा और आपसी विचार–विनिमय में कम

खर्च होगा। अनेक केन्द्रीय सेवा प्रदान करने वाले विभागों (स्टेशनरी विभाग) व साजो–सामान (बहु–प्रतिलिपि मशीनें) आदि को भी वहां- स्थान दिया जाना चाहिए, जहां- उनका ज्यादा–से–ज्यादा नजदीक ही उपयोग किया जा सके।

3. **स्थान का अधिकतम उपयोग (Maximum Space Utilisation)**– स्थान की विशेष रूप से, बड़े–बड़े शहरों में, बहुत ही ज्यादा कीमत होती है। इसलिए उपलब्ध स्थान का सही–सही उपयोग किया जाना चाहिए। प्रत्येक कर्मचारी के स्वास्थ्य तथा कार्यक्षमता को देखते हुए, उचित स्थान दिया जाना चाहिए।

4. **फर्नीचर तथा अन्य साजो–सामान की व्यवस्था (Placement of Furniture and Equipment)**– कार्यालय–अभिन्यास ऐसा हो, जिससे प्रत्येक कर्मचारी को बैठने, तथा अंग–प्रत्यंग हिलाने–डुलाने, अपने कमरे के सभी भागों में आसानी से आने–जाने तथा उसके द्वारा प्रयुक्त किये जाने वाले साज–सज्जा रखने के लिए पर्याप्त स्थान दिया जाए।

5. **प्रभावशाली पर्यवेक्षण की व्यवस्था (Arrangement for Effective Supervision)**– एक अच्छी अभिन्यास योजना वह है कि जिसमें निरीक्षण करने की लागत कम–से–कम हो। अभिन्यास इस प्रकार से किया जाना चाहिए कि निरीक्षक यह देख सके कि क्लर्क इत्यादि कार्यालय में ठीक काम कर रहे हैं या नहीं। एक बड़े कमरे में बहुत सारे कर्मचारियों को इकट्ठा बिठा देने से निरीक्षण करने में सुविधा रहती है।

6. **कर्मचारियों का मनोबल (Employees Morale)**– कार्यालय–अभिन्यास ऐसा होना चाहिए, ताकि कर्मचारियों को कार्य से सन्तुष्टि मिले और उनका मनोबल ऊंचा हो। कुछ समूह जिनका जनता से सम्पर्क होता है, जैसे –स्वागत कक्ष इत्यादि को प्रवेश–द्वार के पास ही स्थापित करना चाहिए। जिन कर्मचारियों के लिए कार्य पर केन्द्रित करना बहुत जरूरी है, उनको अलग से कमरा दिया जाना चाहिए। साथ–ही–साथ शौचालय तथा प्रतीक्षा–कक्ष इत्यादि का अभिन्यास ऐसा होना चाहिए, जहां पर हर व्यक्ति आसानी से आ–जा सके।

7. **प्रकाश तथा वायु की व्यवस्था (Good Lighting and Ventilation Arrangement)**– अभिन्यास योजना में उपयुक्त प्रकाश की व्यवस्था की जानी चाहिए। प्राकृतिक प्रकाश कृत्रिम प्रकाश से श्रेष्ठ रहता है। फर्नीचर, उपकरण इत्यादि इस प्रकार से रखे जाने चाहिए कि स्वच्छ वायु के प्रवेश तथा दूषित

हवा के निकास में बाधा उत्पन्न न हो। वायु के सम्बन्ध में आजकल अधिकतर बड़े–बड़े संस्थान अब वातानुकूलन करने वाले उपकरणों का उपभोग करते हैं।

8. **लोच होना (Flexibility)**– कार्यालय–अभिन्यास की योजना बनाते समय कुछ विभागों–विक्रय विभाग इत्यादि के भावी विकास की तरफ भी ध्यान रखा जाए, ताकि आसानी से परिवर्तन किया जा सके।

9. **संतुलन (Balance)**– कार्यालय–अभिन्यास ऐसा होना चाहिए, जिससे प्रत्येक विभाग में संतुलन हो। इससे प्रत्येक विभाग का दायित्व बन जाता है वह ग्राहकों की तथा जनता की नजरों में अपनी संस्था की साख बनाए रखे।

कार्यालय की अभिन्यास योजना बनाने के लिए उठाये जाने वाले कदम (Steps in Office Layout)

कार्यालय–अभिन्यास के संबंध में उचित नियोजन तथा वैज्ञानिक पद्धति की आवश्यकता पड़ती है, ताकि अधिकतर कार्यक्षमता प्राप्त हो सके। इसकी प्रव्यिा निम्नलिखित है–

1. **दायित्व निर्धारित करना (Fixing Responsibility)**– साधारणतया, कार्यालय–प्रबंधक कार्यालय–अभिन्यास की योजना बनाता है। परन्तु बड़े संगठन में कार्यालय–अभिन्यास की योजना बनाने के लिए एक समिति बनाई जाती है। इस समिति में मुख्य प्रबंधक को चेयरमैन (Chairman) के रूप में, तथा विभागीय अध्यक्षों को इसके साथ तथा कार्यालय–प्रबंधक को एक सचिव के रूप में नियुक्त किया जाता है। कुछ संगठनों में यह काम नियोजित विभाग द्वारा यिका जाता है। परन्तु एजेन्सी (Agency) किसी भी प्रकार की क्यों न हों, अधिकार पूर्ण रूप से स्पष्ट होने चाहिएं।

2. **संगठन की योजना बनाना (Plan of the Organisation)**– जो व्यक्ति कार्यालय–अभिन्यास की योजना बनाए, उसे संगठन के नियोजन से भी परिचित होना चाहिए। इस कार्य को शुरू करने से पहले उसे कार्य की प्रव्यिा को सरल बनाना चाहिए।

3. **विभिन्न अधिकारियों से परामर्श (Discussion and Advice from Different Executives)**– अभिन्यास की योजना बनाने वाले प्रबंधक को हर विभागाध्यक्ष से परामर्श करके, विभाग की स्थान संबंधी तथा कार्य के समुचित प्रवाह की व्यवस्था करनी चाहिए। विभागाध्यक्ष के सुझाव तथा टिप्पणी को भी प्राप्त कर

लेना चाहिए। इसलिए वास्तविक स्थान किस व्यक्ति के लिए जरूरी है, इसका अनुमान लगाया जा सकता है।

4. **स्थान सम्बन्धी जरूरतों का अनुमान लगाना (Estimating Space Requirments)**– प्रत्येक विभाग की स्थान सम्बन्धी आवश्यकता का निर्धारण करके हमें पूरे संगठन के लिए, स्थान का निर्धारण करना है। वास्तविक स्थान का हम पूर्ण रूप से नियोजन कर सकें या नहीं। परन्तु निम्न बातों का इसके लिए ध्यान रखना जरूरी है–

   1. कर्मचारी की पद–स्थिति। प्रबंधकों को ज्यादा स्थान की आवश्यकता है –क्लर्कों की तुलना में।
   2. कर्मचारी द्वारा प्रयोग की जाने वाली मशीन, यन्त्र इत्यादि।
   3. फर्नीचर का आकार तथा लम्बाई, चौड़ाई इत्यादि।
   4. काम करने के स्थान के आस–पास खुला स्थान, ताकि कर्मचारी एक स्थान से दूसरे स्थान पर आ–जा सकें।
   5. उच्च प्रबंधकों की स्थान सम्बन्धी नीतियां।
   6. पूरा स्थान, जितना उपलब्ध है, उस सम्बन्धी रुकावटें।

5. **रेखाचित्र तैयार करना (Preparing Blue Print)**– कार्यालय–अभिन्यास योजना बनाने वाला व्यक्ति, सबसे पहले उपलब्ध भूमि धरातल, जिसमें कार्यालय बनाया जाना है उसका एक ऐसा रेखाचित्र बनाता है जिसमें हॉल, विभिन्न कमरे, दरवाजे, खिड़की, रोशनदान आदि दिखाए जाते हैं तथा रखे वाले फर्नीचर के विषय में भी आवश्यक संकेत दिये जाते हैं। बहुमंजिले भवनों के रेखाचित्र में बिजली और टेलीफोन की फिटिंग्स, लिट तथा सीढ़िया- आदि भी स्पष्ट रूप से दिखाई जायें, ताकि भवन की सामान्य बनावट का पता लग सके।

6. **अभिन्यास का नमूना तैयार करना (Preparing Model of Layout)**– प्रत्येक विभाग को कितने स्थान की आवश्यकता होगी, तथा उसे कौन–सी जगह दी जायेगी, इसके दिखाने के लिए बिल्डिंग के रेखाचित्र पर अभिन्यास योजना का एक नमूना तैयार किया जायेगा। रेखाचित्र में प्रत्येक मंजिल का नक्शा, दरवाजे तथा जाने का रास्ता इत्यादि स्पष्ट रूप से दिखाने चाहिएं। इस नमूने के आधार पर अभिन्यास योजना का प्रारम्भिक प्रारूप तैयार किया जायेगा।

7. **अन्तिम अभिन्यास बनाना (Making Final Layout)**– नमूने, रेखाचित्र इत्यादि का उच्चस्तरीय प्रबंधकों के साथ विचार–विमर्श किया जाता है। उसके बाद उस पर निशान लगा दिये जाते हैं। तैयार किया गया अभिन्यास प्रत्येक विभाग से चैक किया जाता है कि वास्तव में ठीक प्रकार से तैयार किया गया है या नहीं सम्बन्धित अधिकारियों का निर्णय लेकर इस अभिन्यास को उच्च–स्तरीय प्रबंधकों के पास मंजूरी के लिए भेज दिया जाता है।

2.4 कार्यालय अभिन्यास के प्रकार

कार्यालय अभिन्यास के प्रकार:

1. **खुला कार्यालय अभिन्यास (Open Office Layout):** जिसमें सभी कर्मचारी एक ही बड़े हॉल में बिना किसी स्थायी विभाजन के कार्य करते हैं।
2. **बंद कार्यालय अभिन्यास (Closed Office Layout):** जिसमें कर्मचारियों के कार्यस्थलों को कक्षों या केबिनों में विभाजित किया जाता है।
3. **संकर कार्यालय अभिन्यास (Hybrid Layout):** यह खुले और बंद दोनों कार्यालय प्रकारों का मिश्रण होता है।

2.5 एक आदर्श कार्यालय अभिन्यास की विशेषताएँ

एक आदर्श कार्यालय अभिन्यास की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं:

1. **स्थान का समुचित उपयोग**: कार्यालय की प्रत्येक इंच भूमि का इस प्रकार उपयोग किया जाए कि वह न तो व्यर्थ जाए और न ही अत्यधिक भीड़भाड़ हो।
2. **उचित प्रकाश और वेंटिलेशन**: प्राकृतिक और कृत्रिम प्रकाश की व्यवस्था होनी चाहिए ताकि आँखों पर तनाव न पड़े। साथ ही, ताजे हवा और वेंटिलेशन की व्यवस्था कर्मचारियों के स्वास्थ्य के लिए आवश्यक है।
3. **न्यूनतम बाधाएँ (Minimum Obstructions)**: कार्य करते समय कर्मचारियों को किसी प्रकार की भौतिक या मानवीय बाधा न हो। फर्नीचर का ऐसा विन्यास होना चाहिए जिससे आवाजाही में कोई रुकावट न आए।
4. **कुशल संचार व्यवस्था**: विभिन्न विभागों और कर्मचारियों के बीच समन्वय के लिए टेलीफोन, इंटरकॉम, ईमेल आदि की सुगम व्यवस्था होनी चाहिए।
5. **फाइलों और उपकरणों की सुलभता**: प्रत्येक कर्मचारी को कार्य करने हेतु आवश्यक उपकरण और दस्तावेज आसानी से प्राप्त हों, इसके लिए अलमारियों, ड्रॉअर्स और कंप्यूटर सिस्टम का अच्छा प्रबंधन होना चाहिए।

6. **शांति और एकाग्रता का वातावरण:** कार्यालय का माहौल शांत और व्यवस्थित होना चाहिए ताकि कर्मचारी ध्यान केंद्रित कर सकें। अत्यधिक शोर या व्यस्त आवाजाही कार्य की गुणवत्ता को प्रभावित कर सकती है।
7. **स्वच्छता और सुंदरता:** साफ–सुथरा और सुंदर वातावरण कर्मचारियों में सकारात्मकता और उत्साह उत्पन्न करता है। नियमित सफाई, पौधों और साज–सज्जा का समावेश उपयोगी होता है।
8. **सुरक्षा प्रबंध:** आग, चोरी, दुर्घटना आदि से बचाव हेतु सुरक्षा उपकरण (जैसे— फायर अलार्म, सीसीटीवी, आपात द्वार) होने चाहिए।
9. **लचीलापन (Flexibility**): कार्यालय अभिन्यास में इस प्रकार की लचीलापन होना चाहिए कि भविष्य में विस्तार या परिवर्तन की स्थिति में बड़े बदलाव की आवश्यकता न हो।
10. **कर्मचारी सुविधा केंद्र:** आराम कक्ष, जलपान कक्ष, शौचालय, फर्स्ट एड आदि सुविधाएँ कर्मचारी संतुष्टि के लिए अनिवार्य हैं।

2.6 एक अच्छे अभिन्यास का महन्व

कार्यालय अभिन्यास का महत्त्व किसी भी संगठन की दक्षता, उत्पादकता और कार्य संतुलन बनाए रखने में अत्यंत महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इसका सारांश नीचे बिंदुवार रूप में दिया गया है:एक अच्छा कार्यालय–अभिन्यास जरूरी है क्योंकि इसके निम्न लाभ हैं–

1. **कार्य–क्षमता (Efficiency)**– एक अच्छा कार्यालय–अभिन्यास कार्य–क्षमता को बढ़ता है क्योंकि यह प्रपत्राों के प्रवाह पर निर्भर रहता है। इसलिए कार्य का निर्विरोध प्रवाह होता है, क्योंकि प्रपत्राों को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक आसानी से कम समय में पहुंचाया जा सकता है।
2. **मितव्यय (Economical)**– एक अच्छी प्रकार से नियोजित अभिन्यास से कार्यालय–स्थान का सही उपयोग होता है, जिससे कार्यालय के खर्चों में कमी आती है।
3. **कम विनियोग (Less Investment)**– एक अच्छे अभिन्यास से मशीनों तथा यन्त्रों का सही प्रयोग होता है जिसके कारण, इनमें ज्यादा विनियोग की आवश्यकता नहीं रहती।

4. **प्रभावशाली पर्यवेक्षण (Effective Supervision)**– इससे पर्यवेक्षण तथा नियन्त्रण में सुविधा होती है। पर्यवेक्षण पर लगने वाले समय तथा लागत में भी कमी आती है।
5. **शीघ्र सम्प्रेषण (Faster Communication)**– अच्छे अभिन्यास से आन्तरिक सम्प्रेषण शीघ्र संभव होता है, क्योंकि सभी क्रियाए- एक क्रम से ब-धी होती हैं। अच्छे सम्प्रेषण से अलग–अलग विभागों में सहयोग तथा समन्वय भी आसान हो जाता है।
6. **कर्मचारी मनोबल (Employee Morale)**– इससे कार्यालय के कर्मचारियों का काम बिना किसी रुकावट के चलता रहता है, इससे उनके मनोबल तथा अभिप्रेरण में सुधार होता है।
7. **साख (Goodwill)**– एक अच्छा कार्यालय–अभिन्यास, आगुन्तकों के ऊपर अच्छा प्रभाव डालता है। इसके कारण फर्म की साख बढ़ती है।
8. **समय और श्रम की बचत:** प्रत्येक वस्तु और विभाग का स्थान इस प्रकार निर्धारित होता है कि अनावश्यक आवाजाही और श्रम की बचत हो सके।
9. **संसाधनों का प्रभावी उपयोग:** उपकरण, फर्नीचर और स्थान का सही उपयोग हो पाता है, जिससे अनावश्यक खर्च से बचा जा सकता है।
10. **दुर्घटनाओं और अव्यवस्था से बचाव:** सुसंगठित वातावरण से अराजकता, टकराव या आकस्मिक घटनाओं की संभावना घटती है।
11. **विस्तार और परिवर्तन में सुविधा:** लचीले और व्यवस्थित अभिन्यास से भविष्य में कार्यालय के विस्तार या विभागीय परिवर्तन में कठिनाई नहीं होती।

एक सुव्यवस्थित कार्यालय अभिन्यास से न केवल कार्यक्षमता में वृद्धि होती है बल्कि कर्मचारियों के मनोबल को भी बल मिलता है। आज के प्रतिस्पर्धी युग में यह किसी भी संगठन की सफलता की नींव है।

2.7 कार्यालय अभिन्यास में नई प्रवृतियाँ

आधुनिक युग में कार्यालय–अभिन्यास में कुछ नई प्रवृतियों का विकास हुआ है, जिनमें से कुछ निम्न प्रकार से हैं–

1. चल विभाजक **(Moving Partition)**– यह एक प्रकार की इधर–उधर होने वाली प्लाइवुड, प्लास्टिक तथा शीशे की दीवारें होती हैं। इन्हें फर्श में पक्की

तरह जोड़ा नहीं जाता; जरूरत पड़ने पर इधर–उधर खिसकाकर नये केबिन इत्यादि बनाए जा सकते हैं। चल–विभाजक छत सात फुट ऊँचाई के भी होते हैं तथा तीन फुट ऊँचाई के भी।

2. **मौड्यूलर यूनिट या प्रमापीय फर्नीचर (Modular Units)**– यह एक प्रकार की मेज होती है जिसमें लिखने–पढ़ने के लिए स्थल, फाइल रखने के लिए खाने व सामान रखने के लिए दरार्जे होती हैं। इन डैक्सों को एक–दूसरे से अलग करने के लिए 4 से 6 फुट ऊँची छोटी–छोटी लकड़ी की दीवारें भी हो सकती हैं। इन मौड्यूलर इकाइयों से स्थान घिरने में कमी आती है, कर्मचारियों को कार्य करने में सुविधा रहती है तथा थोड़ी बहुत पृथकता तथा निजी स्थान का आभास भी होता है। आधुनिक कार्यालयों में ये यूनिट ज्यादा लोकप्रिय होती जा रही हैं।

3. **प्राकृतिक दृश्य वाला कार्यालय (landscaped Office)**– यह ऐसा कार्यालय है जिसमें मेजें एक–दूसरे के विभिन्न कोणों पर व्यवस्थित होती हैं। आवश्यकतानुसार मेजें अथवा बेंच कार्यालय के विभिन्न स्थानों पर लगाई जाती हैं। विभिन्न आकारों के खुले मेजों के चारों ओर छोड़े जाते हैं।

   पेड़–पौधों के गमलों के द्वारा फर्श को विभाजित किया जाता है। मेजें एक सीधी रेखा में नहीं लगाई जातीं। ऐसा कार्यालय लुभावना तथा खुशनुमा लगता है। इससे जगह की बचत भी होती है।

2.8 कार्यालय वातावरण एवं महत्त्व

कार्यालय वातावरण उसमें काम कर रहे कर्मचारियों की मनोदशा और उनकी कार्यक्षमता को प्रभावित किये बिना नहीं रहता। कार्यालय–कार्य मुख्यतः मानसिक, यन्त्रचालित, नीरस, दोहराये जाने वाली प्रकृति वाला तथा थका देने वाला होता है यही नहीं, उसमें काम करने वाले कर्मचारियों को दिन का अधिकांश भाग 8 से 10 घंटे, यहीं बिताने पड़ते हैं। चूंकि मस्तिष्क और शरीर, दोनों में निकट सम्बन्ध होता है और कहावत भी है कि स्वस्थ शरीर में स्वस्थ मस्तिष्क निवास करता है। इसलिए एक औसत कार्यालय कर्मचारी उस समय तक अपनी कार्यकुशलता का सर्वश्रेष्ठ और अधिकतम प्रदर्शन नहीं कर सकता जब तक कि कार्यालय वातावरण तथा काम करने की दशाएं उसके मस्तिष्क और शरीर को स्वस्थ और सव्रि रखने वाली न हों। अस्वस्थ वातावरण का उसके शरीर पर अनावश्यक बोझ पड़ता है। थकान उत्पन्न होती है जिससे उसके मस्तिष्क में प्रक्रिया

होने लगती है। फलस्वरूप उसके काम करने की क्षमता तथा इच्छा (Capacity and will to Work) का ह्रास होता है जिससे कार्यालय की कार्यकुशलता पर प्रभाव पड़ता है। इसलिए कार्यालय प्रबंधक को अच्छा काम करने की दशाओं का प्रबंध करना चाहिए।

वातावरण का मानवीय व्यवहार पर भी महन्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। अगर कार्य का वातावरण अच्छा है, तो कार्य अपने आप ही अच्छा होगा। ठीक प्रकार से तैयार किया गया कार्य का वातावरण कर्मचारियों को काम के प्रति सुरक्षा प्रदान करता है, साथ–ही–साथ, स्टाफ को आराम और खुशी देकर, कार्य की कुशलता को बढ़ाता है। इससे मशीन इत्यादि से होने वाली दुर्घटनाओं के अवसर भी कम हो जाते हैं।

2.9 कार्यालय वातावरण के मुख्य तन्व

1. प्रकाश (Lighting)
2. हवा देने वाला साधन (Ventilation etc.)
3. आन्तरिक सजावट (Interior Decoration)
4. शोरगुल तथा धूल पर नियंत्रण (Control on Noise and Dust)
5. सफाई (Cleanliness)
6. सुरक्षा (Safety and Security)
7. गुप्तता (Secrecy)

कार्यालय प्रकाश (Office Lighting) - प्रकाश कार्यालय वातावरण का एक बहुत ही महन्वपूर्ण तन्व है। दतर में सारा काम 'देखने' से सम्बन्धित होता है। और यह तब तक अच्छी प्रकार से नहीं किया जा सकता, जब तक वहां प्रकाश (रोशनी) की अच्छी व्यवस्था न हो। कम प्रकाश आंखों पर जोर डालता है जिसके फलस्वरूप आंखों में दर्द होता है तथा अन्य बीमारिया- फैल जाती हैं यही नहीं कर्मचारी अपने काम को तेजी से बिना किसी गलती के तथा स्वाभाविक कुशलता के साथ नहीं कर पाते हैं। परन्तु ठीक प्रकाश होने पर आंखों को अच्छा लगता है तथा इससे मानसिक थकान भी कम होती है। इससे गलती के अवसर कम हो जाते हैं और काम अतिशीघ्र होता है। इसलिए, अच्छी प्रकाश व्यवस्था कार्यालय में हर स्थान पर होनी आवश्यक है। इसके लिए कोई एक आदर्श सिद्धांत नहीं है।

प्रकाश के स्रोत (Sources of Light) - प्रकाश के दो स्रोत हैं–

(i) सूरज का प्रकाश या प्राकृतिक प्रकाश, तथा (ii) बिजली का प्रकाश।

(i) प्राकृतिक प्रकाश (Natural Lighting)– प्राकृतिक प्रकाश, प्रकाश के स्रोतों में सबसे अच्छा तथा सस्ता साधन है और कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कार्यक्षमता के लिए भी अच्छा है। बशर्ते कि यह काफी मात्राा में मिल सके। इसलिए इसका अधिकतम उपयोग करना चाहिए। इसके लिए दतर की दीवारों में बड़ी–बड़ी खिड़कियां, काफी संख्या में प्रकाश–झरोखे (Skylights), दीवारों पर हल्के रंग तथा छत पर चमकदार रंग की व्यवस्था की जाती है।

यदि दफ़्तर प्राकृतिक प्रकाश का ही प्रयोग करना चाहता है तो दफ़्तर में मेजें खिड़कियों की ओर मुँह करके लगी होनी चाहिए, और जो व्यक्ति आंखों को थकाने वाला काम करते हैं उनकी कुर्सियाँ- खिड़कियों के नज़दीक लगाई जानी चाहिए। किन्तु यदि रोशनी बहुत चमकदार है, जिसमें चौंध होने की आशंका है तो खिड़कियों में गहरे रंग के मोटे परदे डाले जा सकते हैं। या इनमें झिलमिल शीशे के परदे लगाए जा सकते हैं। इस प्रकार के शीशे के दरवाजे प्रकाश की किरण को अपनी ओर आकर्षित करके दतर की छत की ओर फैंक देते हैं, और वहा- से प्रकाश सारे खर्चों में फैल जाता है।

(ii) बिजली का प्रकाश (Electric Lighting)– यदि कार्यालय की इमारत इस प्रकार बनी हो कि उसमें दिन का प्रकाश काफी मात्राा में नहीं आए, तो कार्यालय प्रबंधक को यह प्रकाश बिजली की व्यवस्था कराके उपलब्ध कराना होता है। बिजली के प्रकाश का सबसे बड़ा लाभ यह है कि सदैव आवयकतानुसार कम–ज्यादा किया जा सकता है। यह प्रकाश सभी कर्मचारियों को उनकी आवश्यकता के अनुसार बराबर मात्रा में नियमित रूप से दिया जा सकता है। लेकिन इसकी हानियां भी हैं। यह दफ़्तर के खर्चों को बढ़ा देता है तथा बिजली के खतरों को जन्म देता है।

प्रकाश का महत्व (Importance of Lighting) - प्रकाश की अच्छी मात्रा, कर्मचारियों की कार्यक्षमता के हिसाब से उपयोगी है, जो निम्न प्रकार से है–

1. **ज्यादा उत्पादन (Higher Output)**– एक श्रेष्ठ प्रकाश–व्यवस्था कार्यालय के कार्य की गति तथा मात्रा बढ़ाने में बहुत सहायक होती है।
2. **अच्छी किस्म (Better Quality)**– उचित प्रकाश से गलतिया- कम होती हैं और लिपिक–कार्य भी अतिशीघ्र होता है क्योंकि कर्मचारी अपना ध्यान काम पर लगा सकते हैं।

3. **कम थकान (Less Fatigue)**– सुदृढ़ प्रकाश–व्यवस्था से आंखों पर कमजोर पड़ता है जिसके कारण कम बीमारिया- होती हैं, और मानसिक थकान भी कम होती है।
4. **उच्च मनोबल (High Morale)**– प्रकाश का उचित प्रबंध होने से कार्यालय में सुखद वातावरण पैदा होता है, जिससे कर्मचारियों के मनोबल में सुधार होता है।
5. **ज्यादा साख (Higher Prestige)**– एक आकर्षित तथा कार्यकुशल प्रकाश–व्यवस्था आगन्तुकों के उपर एक प्रभावपूर्ण छाप डालती है, जिससे फर्म की साख बढ़ती है।

रंगों का प्रयोग (Use of Colours) – कार्यालय की छतों तथा दीवारों पर हल्का रंग, प्राकृतिक प्रकाश तथा कृत्रिम प्रकाश, दोनों के लिए ही बहुत उपयोगी है। हल्के रंगों से ज्यादा प्रकाश नजर आता है क्योंकि उससे उनकी किरणों का आभास होता है। परन्तु दूसरी तरफ गहरे रंगों से प्रकाश कम आता है। इसलिए कार्यालय के फर्श, कालीन, फर्नीचर, दीवारें, छतें तथा यन्त्र इत्यादि का रंग हल्का होना चाहिए, ताकि ज्यादा–से–ज्यादा प्रकाश कम खर्चे पर आ सकें। एक अच्छे रंग का मिश्रण करके हम प्रकाश ज्यादा बढ़ा सकते हैं और अपनी दृष्टि को भी ठीक रख सकते है।

धूल को हटाना (Removal of Dust)– कभी भी लैम्प, ट्यूब, दीवारों, छतों, खिड़कियों तथा लैम्पशेड्स पर धूल नहीं जमने देनी चाहिए। इससे कम–से–कम 50 प्रतिशत कम प्रकाश आता है। इसलिए इन सबको प्रतिदिन साफ करना चाहिए ताकि नियमित रूप से प्रकाश आ सके। बीच–बीच में लैम्प भी अगर खराब हो जाते हैं तो उन्हें बदल देना चाहिए।

हवा देने के साधन तथा तापमान (Ventilation and Temperature) - कार्यालय वातावरण का एक महन्वपूर्ण अंग है उचित तापमान व हवा का आवागमन। कार्यालय में नियमित रूप से ताजी हवा आनी चाहिए। यह तभी सम्भव है जब कार्यालय के प्रांगण में पूर्ण रूप में हवा का आवागमन हो। हवा के उचित साधन न होने से हवा दूषित हो जाती है जिससे कर्मचारियों को सिरदर्द, थकान इत्यादि महसूस होता है। इसके साथ–साथ व्यक्ति को नींद आने लगती है तथा उसके स्वास्थ्य पर बुरा असर पड़ता है। परन्तु उसके साथ–साथ ज्यादा ठंडी या गर्म हवा भी कर्मचारियों के लिए ठीक नहीं है। उचित हवा का आवागमन होने से ताजी हवा का कमरों में प्रवेश होता है जोकि

कार्यालय का वातावरण सुखद बनाने के लिए बहुत जरूरी है। कार्यालय में हवा के आने–जाने के लिए निम्न तरीकों का प्रयोग किया जाता ह–

1. **प्राकृतिक हवादारी या संवातन (Natural Ventilation)**– प्राकृतिक हवादारी को प्राप्त करने के लिए पर्याप्त दरवाजे, खिड़कियां तथा रोशनदान, सही जगह पर होने चाहिए। इनसे ताजी हवा अन्दर प्रवेश करेगी और बासी हवा बाहर जायेगी। छतों के पास रोशनदान इत्यादि बनाने से प्राकृतिक हवा का प्रवेश अतिशीघ्र होगा।
2. **बिजली के पंखें (Electric Fans)**– आजकल हवा प्राप्त करने का एक लोकप्रिय तथा सस्ता साधन बिजली के पंखें हैं। ये पंखें हवा को चारों तरफ फैंकने के लिए प्रयोग किये जाते हैं। बिजली के पंखें भी कई प्रकार के होते हैं, जैसे–छत के पंखें, दीवार के पंखे तथा मेज के पंखे इत्यादि। परन्तु बिजली के पंखे से तापमान कम नहीं होता। ये कागज़ी कार्य में भी बाधा पैदा करते हैं।
3. **निकास पंखें (Exhaust Fans)**– निकास पंखे, बासी हवा को बाहर फैंकने के लिए प्रयोग किये जाते हैं। इसके कारण खिड़कियों तथा दरवाजों से ताजी हवा अन्दर आती है।
4. **डैजर्ट कूलर (Desert Cooler)**– यह कार्यालय को ठंडा करने का एक सस्ता तथा प्रभावपूर्ण ढंग है। यह हवा को ठण्डा भी करता है तथा उसमें नमी भी उत्पन्न करता है। इसको चलाने का खर्च भी बहुत कम आता है। डैजर्ट कूलर को खरीदने में लगाई गई रकम से कार्यकुशलता तथा उत्पादकता बहुत बढ़ जाती है, जिससे अन्त में वह लाभदायक सिद्ध होता है।
5. **वातानुकूलित यन्त्र (Air Conditioners)**– वातानुकूलित यन्त्र भी तापमान तथा हवादारी का एक प्रभावपूर्ण साधन है। इन यन्त्रों के काम में लाये जाने से गन्दी, सूखी तथा धूल भरी हवा का प्रवेश रुक जाता है। कमरों के ताप तथा नमी को उचित स्तर पर बनाए रखा जा सकता है। जिससे कर्मचारी कम थकान महसूस करते हैं उनकी कार्यक्षमता बढ़ती है। किन्तु यह प्रारम्भ से अन्त तक बड़े व्यवसायों के लिए ही उपयोगी सिद्ध हुआ है। परन्तु यह बहुत खर्चीला साधन है।

6. **कमरे के हीटर (Room Heater)**– हीटर की आवश्यकता सर्दी के दिनों में पड़ती है। ये हीटर ज्यादातर कमरों को गर्म करने के लिए प्रयोग में लाए जाते हैं।

तापमान (Temperature) - कर्मचारी कभी भी, न तो ज्यादा गर्मी में और न ही ज्यादा सर्दी में अच्छी प्रकार काम कर सकते हैं। इसलिए अन्दर का तापमान साधारण तापमान होना चाहिए। एक श्रेष्ठ तापमान साधारणतया 50 डिग्री से 65 डिग्री फा. तक होता है। कमरों को ठंडा करने तथा गर्म करने के साधनों से तापमान नियन्त्रण में लाया जा सकता है।

नमी (Humidity)– नमी का अर्थ है वायु में पानी की विद्यमानता। यदि वायु में अधिक नमी हो तो उसमें गर्मी महसूस होती है। एक ही तामपन की नम हवा गर्म लगती हैं तथा शुष्क हवा ठण्डी। अधिक नमी के कारण कर्मचारी बैचेनी अनुभव करते हैं तथा उन्हें सा-स लेने में परेशानी होने लगती है। यदि हवा बहुत शुष्क हो तो त्वचा में जलन होने लगती है। कार्यालय में सापेक्ष नमी (Relative Humidity) 40 से 60 प्रतिशत के बीच होनी चाहिए। विद्युत उपकरणों द्वारा नमी घटाई व बढ़ाई जा सकती है।

आंतरिक सजावट (Interior Decoration) - आंतरिक सजावट का अर्थ है– दफ़्तर के अन्दर की सजावट, रंग, परदे, फर्श, फर्नीचर, साजो–सामान, दीवारों की सजावट इत्यादि। दफ़्तर में काम करने वाले कर्मचारियों के मस्तिष्क पर दतर की सजावट का बड़ा गहरा मनौवैज्ञानिक प्रभाव पड़ता है।

आन्तरिक सजावट कर्मचारियों के मस्तिष्क को सदैव प्रसन्नचित बनाये रखती है; उन्हे अधिक काम करने की प्रेरणा देती है। जिससे उनकी और अन्ततः कार्यालय की कार्यकुशलता में वृद्धि होती है। इसके कारण बाहरी व्यक्तियों पर भी अच्छा प्रभाव पड़ता है। साथ–ही–साथ मस्तिष्क और शरीर, काम करने की इच्छा और क्षमता के मध्य घनिष्ठ सम्बन्ध विद्यमान रहता है जिसके कारण आन्तरिक सजावट कर्मचारियों की कार्यकुशलता को निश्चय ही प्रभावित करती है। अतएव, यह जरूरी हो जाता है कि वांछित प्रभाव डालने के लिए कार्यालय के कमरों में आकर्षक रंगों का प्रयोग किया जाए, तथा आकर्षक सजावट–सामग्री प्रयोग की जाए। यही नहीं, बरामदों, सीढ़ियों तथा स्वागत कक्ष आकर्षक ढंग से सजाए जायें।

शोर तथा धूल पर नियन्त्राण (Control on Noise and Dust)- शोर का अर्थ है– वह अप्रिय आवाज जो इतनी तीक्ष्ण तथा कटु हो कि दफ़्तर के कर्मचारी अपना काम एकाग्रता

से नहीं कर सकें। शोर के कारण कर्मचारियों को मानसिक तथा शारीरिक परेशानी होती है तथा तांत्रिक तन्तुओं पर भी दुष्प्रभाव पड़ता है। कार्यालय के कार्य के लिए एकाग्रता की आवश्यकता होती है तथा शोर इसमें बहुत अधिक बाधा डालता है। डाक्टरों का कहना है कि शोर के कारण श्रवण शक्ति कम होती है, रक्तचाप बढ़ता है, थकान पैदा होती है और विभाग की बीमारियों का जन्म होता है। कर्मचारियों का स्वास्थ्य ठीक न रहने से उनकी कार्यकुशलता कम हो जाती है, वे अपने काम से अनुपस्थित रहने लगते हैं। अतः दफ़्तर के काम को कुशलतापूर्वक करने के लिए वहां शन्ति पैदा करना जरूरी है, यह तभी सम्भव है जब शोर के कारणों व उसके स्रोतों का विश्लेषण किया जाये तथा इसे कम करने के सही उपाय किए जाएं।

शोर दो प्रकार का होता है–

1. **आन्तरिक शोर (Internal Noise)–** आन्तरिक शोर पदचापों से, दरवाजों के खुलने तथा बन्द होने से, टेलीफोन की घंटी बजने से, कर्मचारियों द्वारा वार्तालाप करने से, मशीनों के चलने से, कुर्सियों को खिसकाने से, चपरासी को बुलाने के लिए घंटियां बजाने इत्यादि से उत्पन्न होता है।

आन्तरिक शोर का नियन्त्रण (Control of Internal Noise)– आन्तरिक शोर को रोकने के लिए निम्न उपाय किये जा सकते हैं–

(i) वे मशीनें तथा उपकरण जिनके कारण शोर उत्पन्न होता है, उन्हें मुख्य कार्यालय से दूर किसी अन्य कमरे में रखा जाना चाहिए। यदि उन्हें पृथक कमरे में ले जाना संभव न हो तो शोर उत्पन्न करने वाले उपकरणों के नीचे रूई अथवा रबड़ के गैँ लगा देने चाहिए।

(ii) कर्मचारियों से धीमी आवाज में वार्तालाप करने का अनुरोध किया जाना चाहिए।

(iii) मुख्य मागो॰ पर कालीन अथवा रबड़ के फर्श बिछवाने चाहिए तथा दरवाजों पर द्रवचालित द्वार–रोधक (Hydraulicdoor Closers) लगवाने चाहिए।

(iv) दीवारों पर ध्वनिरोधक टाइलें लगानी चाहिए। ये टाइलें आवाज को सोख लेती है। दरवाजे पर टंगे परदे भी आवाज को रोकते हैं।

(v) चपरासी को बुलाने के लिए घंटियो के स्थान पर प्रकाश सूचक (Light Indicators) प्रयोग करने चाहिए।

2. **बाह्य शोर (External Noise)**द्र बाह्य शोर बाजार की आवाजों, मोटरगाड़ी व अन्य वाहनों के आने–जाने के कारण उत्पन्न होता है। यह शोर दरवाजों, खिड़कियों द्वारा कार्यालय में प्रवेश करता है।

नियन्त्रण– बाह्य शोर से बचाव की व्यवस्था पहले से ही की जानी चाहिए। अर्थात् कार्यालय किसी शान्त स्थान पर बनाया जाना चाहिए। ऊँची–ऊँची इमारतों की उपरी मंजिलों पर निचली मंजिलों की तुलना मे कम शोर पहुंचता है। बाहरी शोर को रोकने के लिए दोहरे दरवाजों की व्यवस्था की जानी चाहिए। कमरों में मोटे कपड़े के परदे टांगने से बाहरी आवाजें आने से रुकती हैं।

धूल (Dust) - कुछ स्थानों पर जो कारखानों इत्यादि के समीप होते हैं, शीघ्र ही बहुत अधिक धूल–मिट्टी इकट्ठी हो जाती है। यदि किसी स्थान के आसपास कागज, पटसन तथा कपास के कारखाने हों, तो वातावरण में हर समय धूल छायी रहती है, जिसके कारण कर्मचारियों को श्वास का रोग हो सकता है। यदि कार्यालय की कुर्सी, मेजों तथा फाइलों इत्यादि पर धूल– मिट्टी जमी रहें, तो कार्य करना अप्रिय लगता है जिससे कार्यक्षमता में कमी आती है। धूल को रोकने के लिए उचित व्यवस्था की जानी चाहिए। यदि संभव हो तो दरवाजों व खिड़कियों पर धूल–रोधक लगाए जाने चाहिए तथा दूषित हवा बाहर जाने के लिए **वायु–निकास पंखों (Exhaust Fans)** का प्रयोग किया जाना चाहिए। बहुत अधिक धूल से कर्मचारियों का स्वास्थ्य खराब हो जाता है। यह बहुत आवश्यक है कि इकठी हुई मिट्टी को नियमित रूप से साफ किया जाए, रोशनदानों तथा बिजली के शेडों पर मिट्टी साफ की जाये तथा दिन में फर्श पर कई बार झाड़ू लगाई जाए।

सफाई (Cleanliness) - कर्मचारियों के स्वास्थ्य और दफ़्तर में कुशलता दोनों की दृष्टि से दफ़्तर की सफाई और इसमें पूर्ण स्वच्छता अत्यन्त आवश्यक है। भारत जैसे देश में, जहां काफी धूल उड़ती है, यह समस्या और भी अधिक महन्वपूर्ण हो जाती है। सफाई और स्वच्छता कर्मचारियों के स्वास्थ्य पर अच्छा प्रभाव डालती है। यह उन्हें अधिक रुचि व उत्साह से काम करने के लिए प्रेरित करती है। नवआगुंतकों में संस्था की प्रशंसा का भाव पैदा करती है तथा दतर में किये जाने वाले काम की किस्म में सुधार लाती है। यह कर्मचारियों की अनुपस्थिति की दर को कम करती है, तथा कार्यालय की सामान्य कुशलता को भी बढ़ाती है। इसलिए प्रतिदिन सीढ़िया-, फर्श इत्यादि साफ करने चाहिए। कालीन, परदे इत्यादि, जो कार्यालय में प्रयोग होते हैं उनकी ड्राइक्लीनिंग

(Drycleaning) नियमित रूप से होनी चाहिए। कभी–कभी कार्यालय के कमरों में तथा आस–पास फिल्ट आदि दवाईयों का नियमित छिड़काव करना चाहिए। पंखों तथा एयरकंडीशनर आदि को भी पूर्णतया साफ करा के मरम्मत इत्यादि कराना, अलमारियों का सारा सामान निकालकर साफ करना, फर्नीचर आदि की मरम्मत करना आदि बातें भी सफाई में शामिल है। निम्न स्वच्छता की बातें हर कार्यालय में होनी चाहिएं–

(1) **पीकदान (Spittoons) -** कार्यालय में जगह–जगह पर पीकदान बनाए जायें, ताकि लोग फर्श पर तथा दीवारों पर न थूकें। इसके लिए एक आर्डर जारी किया जा सकता है।

(2) **रद्दी की टोकरी (Waste Disposal)** - बेकार कागजों को फैंकने के लिए रद्दी की टोकरियों का भी उपयुक्त संख्या में बन्दोबस्त किया जाना चाहिए।

(3) **पीने का पानी (Drinking Water) -** उचित स्थानों पर पानी उपलब्ध कराने के लिए उचित प्रबंध होना चाहिए। साथ ही साथ हाथ धोने का भी पूरा प्रबंध होना चाहिएं।

(4) **शौचालय (Toilets) -** कार्यालय में शौचालयों इत्यादि की सुविधाएं भी जगह–जगह पर देनी चाहिए। उनको साफ रखा जाना चाहिए। कपड़ा या पेपर नेपकिन तथा साबुन इत्यादि भी वहां पर रखने चाहिए।

(5) **कैन्टीन (Canteen) -** प्रत्येक कार्यालय जहा- पर काफी व्यक्ति कार्य करते हैं, उनके लिए कैन्टीन की व्यवस्था भी अति आवश्यक है। जहां पर कर्मचारियों को चाय, पकौड़े तथा खाना इत्यादि उचित दर पर उपलब्ध कराये जायें।

(6) **आराम के कमरे (Rest Rooms) -** कर्मचारियों के लिए आराम के कमरे इत्यादि भी बनाने जरूरी है। जहां पर आरामदायक सोफा, कुर्सिया- इत्यादि उपलब्ध हों।

(7) **ज्यादा भीड़ न होना (No Overcrowding) -** किसी भी कार्यालय में ज्यादा भीड़ नहीं होनी चाहिए, क्योंकि इससे कर्मचारियों के स्वास्थ्य तथा कार्यक्षमता में गिरावट आती है। इससे मांनसिक एकाग्रता भी नहीं रहने पाती, तथा कर्मचारी आपस में गप्पे लगाते हैं।

(8) **घड़ी (Clock) -** कम–से–कम एक घड़ी हर कार्यालय में होनी चाहिए, जो ठीक चलती रहे।

सुरक्षा के प्रबंध (Safety Arrangements) - साधारणतया व्यक्ति कार्यालय में फैक्टरी की तुलना में ज्यादा सुरक्षित महसूस करते हैं। इसलिए शायद ही कोई सुरक्षा का प्रबंध

किया जाता हो, परन्तु कुछ दुर्घटनाएं कार्यालय में भी होती हैं। कुछ ऐसी छोटी दुर्घटनाएं हैं, जैसे, ब्लेड या किसी अन्य चीज से हाथ पर चोट लगना इत्यादि, जिनके लिए दवाई का प्रबंध करना जरूरी है। परन्तु कुछ बड़ी दुर्घटनाए- जैसे– उपर की मंजिल से गिर जाना इत्यादि इनके लिए अस्पताल की आवश्यकता होती हैं। दुर्घटनाओं से समय की हानि, आराम न होना, कर्मचारियों का मनोबल तथा सम्पनि की भी हानि होती है। इसलिए सुरक्षा के उचित प्रबंधों का कार्यालय में भी होना जरूरी है, इस तरह कार्यालय में विभिन्न कारणों से, कर्मचारियों को दुर्घटना के कारण चोट लगने का भय रहता है। दुर्घटनाओं में मुख्य हैं – कार्यालय में कर्मचारियों की भीड़–भाड़, टूटे–फूटे तथा पुराने उपकरणों का प्रयोग तथा त्राुटिपूर्ण कार्यालय अभिन्यास।

दुर्घटना की रोकथाम (Accident Prevention) - दुर्घटना की रोकथाम करने के लिए कार्यालय प्रबंधक का यह कर्नव्य है कि वह निम्न सावधानिया- बरतकर दुर्घटनाए- कम–से–कम कर सकता है–

1. सभी फर्श तथा सीढ़ियों का रास्ता सही ढंग से बनाना चाहिए तथा अच्छी दशा में रखना चाहिए। साथ–ही–साथ सीढ़ियों पर हाथ के सहारे के लिए पट्टियाँ-बनाना।
2. बिजली की फिटिंग इत्यादि का विशेषज्ञ द्वारा बार–बार निरीक्षण करवाना चाहिए।
3. दतरी मशीनें तथा यन्त्र उचित ढंग से लगाई जाए तथा नियमित रूप से उसकी जांच की जाए।
4. सभी मशीनें जो बिजली से चलती हैं, सफाई करते समय उन्हें मुख्य स्विच से बन्द करके साफ करना चाहिए।
5. दतरी स्टॉफ को मशीनों के सुरक्षित रखने में उनका क्या योगदान है, इन सबके बारे में प्रशिक्षण देना चाहिए।
6. कुर्सियाँ, डेस्क और फाइल रखने की अलमारी के किनारे तेज नहीं होने चाहिए। कुर्सियों का उचित संतुलन होना चाहिए।
7. भारी वजन वाली वस्तु को ध्यानपूर्वक उतारना चाहिए।
8. फाइल रखने की दराजों को खुला नहीं रखना चाहिए तथा बेकार कागज की टोकरियों को उचित स्थान पर रखें, ताकि कोई व्यक्ति उनसे टकरा न जाए।
9. ऊँचे सेल्फ (Shelves) पर चढ़ने के लिए जीना या सीढ़ी का प्रयोग करना।
10. टेलीफोन की तार फर्श पर बिखरी न पड़ी हो।

11. कमरों में भागना सख्त मना हो।
12. सीढ़ियों तथा बरामदों में पूरा प्रकाश होना चाहिए।
13. फाइल, डेस्क पर ज्यादा एक स्थान पर इकट्ठी न हों, ताकि गिरने का भय न हो।
14. बिजली के पंखों को सुरक्षित स्थानों पर रखना चाहिए।
15. ब्लेड, इत्यादि कभी भी पैंसिल को तेज करने के लिए प्रयोग नहीं करने चाहिए और पिन को कभी भी खुले नहीं छोड़ने चाहिए।
16. प्राथमिक उपचार की सुविधाएं कार्यालय में जरूर होनी चाहिए।

कार्यालय सुरक्षा (Office Security) - कार्यालय का मुख्य कार्य है सभी रिकार्ड तथा प्रपत्राों को भविष्य के संदर्भ के लिए संभालकर रखना। इसलिए सभी प्रपत्रों को तथा रिकार्ड यन्त्र इत्यादि को उचित सुरक्षित स्थान पर रखना चाहिए। कोई भी रिकार्ड या पेपर महन्वपूर्ण विशेष अधिकारी की आज्ञा के बिना दतर से बाहर न ले जाए। परन्तु फिर भी सुरक्षा के उपाय एक कार्यालय के दूसरे कार्यालय से अलग होते हैं। सेना में तथा सेवा इकाइयों में, कोई भी बाहरी व्यक्ति, प्रशासनिक अधिकारी की आज्ञा के बिना, कार्यालय में नहीं आ सकता। उनके अपने थैले (Bags) इत्यादि गेट पर ही जमा कराने पड़ते हैं। परन्तु फिर भी प्रपत्रों की रिकार्ड की चोरी न होने पाये, इसके लिए पूरी सुरक्षा रखनी चाहिए। कुछ महन्वपूर्ण तथा कीमती दस्तावेज जैसे–शेयर सर्टीफिकेट, डिबेंचर, जमा की रसीदें, स्वामित्व सम्बन्धी दस्तावेज, विनिमय पत्रा, चैक बुक, अनुबन्ध के कागज़ात तथा रजिस्ट्रेशन के कागज़ात इत्यादि, बैंक लाकर्स (Lockers) में रखने चाहिए, ताकि सुरक्षित रहें। बाकी कागज़ात जैसे– कार्यालय की फाइलें, पत्रा–व्यवहार इत्यादि बाहरी व्यक्तियों की पहुंच से बाहर हों। कुछ विशेष व्यक्तियों को, जिनके नियन्त्रण में ये कागज़ात रखे गये हों, उन्हीं को इनकी हानि के लिए जिम्मेदार ठहराना चाहिए।

गुप्तता (Secrecy) - कार्यालय के कुछ ऐसे रिकार्ड होते हैं जिन्हे जूनियर स्टाफ से गुप्त रखा जाता है। इन्हें हम व्यावसायिक भेद कहते हैं। इन भेदों के खुल जाने से संगठन को काफी नुकसान उठाना पड़ता है। इसलिए, इन सब गुप्त बातों का ध्यान रखते हुए, तथा सुरक्षा के लिए पर्याप्त प्रबंध होने चाहिए। आमतौर, पर निम्न सूचना गुप्त रखी जाती हैं–

(i) **वित्तीय स्थिति (Financial Position)**– किसी भी संस्था की विनीय स्थिति अंतिम खातों के बनने से पहले बाहर जाने से खतरा पैदा हो सकता है। अगर

वित्तीय स्थिति अच्छी नहीं है और यह साल से पहले ही लोगों को पता चल जाती है, तो इससे संगठन की प्रतिष्ठा कम हो जायेगी। इसके कारण हम ऋण नहीं ले सकते तथा शेयर के मूल्य भी कम हो जायेंगे। कम्पनी के ऋणदाता कम्पनी पर दबाव डालेंगे और अपने पेसे की निश्चित तिथि से पहले ही मांग करने लगेंगे।

(ii) **टेण्डर के रेट इत्यादि (Tender Quotations)–** अगर टेण्डर के रेट जो कि कम्पनी ने मांगे हैं, अगर टेण्डर के खुलने से पहले ही पता चल जाते हैं, तो कम्पनी को अपनी कीमती अनुबन्धों को भी खोना पड़ेगा।

(iii) **लागत की सूचना (Cost Information)–** प्रतियोगियों तथा कर्मचारियों को लागत की सूचना का पता चलने से संगठन की तुलनात्मक स्थिति कम हो जाती है।

(iv) **लाभांश की घोषणा (Declaration of Dividend)–** साधारण वार्षिक मीटिंग से पहले अगर कम्पनी के लाभांश की घोषणा का पता चल जाता है तो इससे कम्पनी के शेयर का बाजार मूल्य कम हो जाता है, इसी प्रकार कम्पनी के बोनस शेयर की घोषणा भी जब तक कि संचालक मण्डल की मीटिंग खत्म नहीं होती, गुप्त रखी जानी चाहिए।

(v) **नियुक्ति नीतियां (Personnel Policy)–** कर्मचारियों की पदोन्नति, हस्तांतरण इत्यादि का पहले ही पता नहीं लगना चाहिए। नहीं तो इससे हड़ताल, तालाबन्दी तथा दूसरे अवांछित परिणाम सामने आयेंगे।

2.10 सारांश

कार्यालय–अभिन्यास से अभिप्राय कार्यालय के प्रत्येक अनुभाग तथा विभाग में कर्मचारियों, सामग्री, मशीनों तथा उपकरणों के इस प्रकार के संयोजन से है कि विद्यमान भूमिमंत्रा का सर्वोचित ढंग से उपयोग किया जा सके कि कम–से–कम जगह घिरे तथा कार्य भी कुशलतापूर्वक किया जा सके। आधुनिक युग में कार्यालय–अभिन्यास में कुछ नई प्रवृतियों का विकास हुआ है जैसे – चल विभाजक, मौड्यूलर यूनिट या प्रमापीय फर्नीचर, प्राकृतिक दृश्य वाला कार्यालय।

कार्यालय वातावरण का मानवीय व्यवहार पर भी महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। अगर कार्यालय का वातावरण अच्छा है, तो कार्य अपने आप ही अच्छा होगा। साथ–ही–साथ,

स्टाफ को आराम और खुशी देकर, कार्य की कुशलता को बढ़ाता है। इससे मशीन इत्यादि से होने वाली दुर्घटनाओं के अवसर भी कम हो जाते हैं।

2.11 शब्दावली

कार्यालय–अभिन्यास (Office Layout)– स्थान की आवश्यकता निर्धारित करने तथा उसके विस्तृत उपयोग को कहते हैं।

आंतरिक सजावट (Interior Decoration)– दफ़्तर के अन्दर की सजावट, रंग, परदे, फर्श, फर्नीचर, साजो–सामान, दीवारों की सजावट, इत्यादि।

2.12 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने :

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य हैं तथा कौन–कौन से असत्य:

(i) कार्यालय–अभिन्यास अलग–अलग विभाग में यन्त्र तथा व्यक्तियों का प्रबन्ध कहलाता है।

(ii) आधुनिक युग में कार्यालय–अभिन्यास में कोई परिवर्तन नहीं हुआ है।

(iii) वातावरण का मानवीय व्यवहार पर भी महन्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।

(iv) आन्तरिक सजावट कर्मचारियों के मस्तिष्क को सदैव परेशान रखती है।

(ख) कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।

(i) कार्यालय–अभिन्यास का मुख्य उद्देश्य कार्यकुशलता बढ़ाना एवं –––––––––––– सुनिश्चित करना होता है।

(ii) कार्यालय–अभिन्यास के प्रकारों में मुक्त योजना (Open Plan) और –––––––––––– योजना प्रमुख हैं।

(iii) एक आदर्श कार्यालय अभिन्यास में कार्य क्षेत्र, प्रकाश व्यवस्था एवं –––––––––––– का समुचित प्रबंध होता है।

(iv) एक अच्छे कार्यालय–अभिन्यास से कर्मचारियों की संतुष्टि बढ़ती है और –––––––––––– में वृद्धि होती है।

उत्तर (क) (i) सही, (ii) गलत, (iii) सही, (iv) गलत।

(ख) (i) सुव्यवस्थित कार्य प्रवाह, (ii) बंद या पारंपरिक, (iii) वातानुकूलन, (iv) उत्पादकता ।

2.13 स्वपरख प्रश्न

1. कार्यालय अभिन्यास से क्या तात्पर्य है? उसके लक्षण एवं उद्देश्य बताएं।
2. एक अच्छे अभिन्यास के महत्व का वर्णन करें।
3. कार्यालय–वातावरण क्या होते हैं? इनका क्या महत्व है? मानवीय व्यवहार के मनोवैज्ञानिक पक्ष पर इनके प्रभावों का वर्णन कीजिए।
4. कार्यालय वातावरण के तत्वों को बताइये। कार्यालय के कार्य–कुशलता के दृष्टिकोण से अच्छे कार्यकारी वातावरण की महत्ता का वर्णन कीजिए।
5. कार्य–क्षमता को दृष्टि में रखते हुये कार्यालय में रोशनी और हवा की व्यवस्था के महत्व का विवेचन कीजिए।

नोट :– इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भा-ति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन ये उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीव्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 3 कार्यालयी पत्राचार -I (Office Correspondence-I)

इकाई की रूपरेखा

3.0 उद्देश्य

3.1 प्रस्तावना

3.2 कार्यालयी पत्राचार के उद्देश्य

3.3 कार्यालयी पत्र की संरचना

3.4 व्यावसायिक पत्र का स्वरूप एवं ढाँचा

3.5 एक अच्छे पत्र के गुण, लक्षण अथवा विशेषताएँ

3.6 सारांश

3.7 शब्दावली

3.8 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

3.9 स्वपरख प्रश्न

3.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- एक अच्छे पत्रों के गुणों की पहचान कर सकें।
- व्यावसायिक पत्र का स्वरूप एवं ढाँचा बना सकें।
- विभिन्न प्रकार के पत्रों को लिख सकें।

3.1 प्रस्तावना

कार्यालयी पत्राचार प्रशासनिक कार्य प्रणाली की रीढ़ है । यह संस्थाओं के भीतर और बाहर के संवाद को व्यवस्थित करता है । पत्राचार से स्पष्टता, जवाबदेही और कार्य निष्पादन में पारदर्शिता आती है। कार्यालयी पत्राचार (Office Correspondence) एक ऐसा माध्यम है जिसके द्वारा एक कार्यालय अपने अंदरूनी (आंतरिक) और बाहरी (बाह्य) संप्रेषण को संपन्न करता है। यह व्यापार, सरकारी या शैक्षणिक कार्यालयों में सूचना, आदेश, विचार, निर्देश, निवेदन आदि को औपचारिक रूप में व्यक्त करने का एक सशक्त साधन है।

कार्यालयी पत्राचार की परिभाषा: कार्यालयी पत्राचार वह औपचारिक संवाद है, जो दो विभागों, अधिकारियों या संस्थानों के बीच लिखित रूप में होता है, जिसमें नियमबद्ध भाषा और शैली का प्रयोग किया जाता है।

यह वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से कार्यालयों में विचारों, सूचनाओं, आदेशों और निर्देशों का आदान–प्रदान लेखन के रूप में किया जाता है।

3.2 कार्यालयी पत्राचार के उद्देश्य

कार्यालयी पत्राचार का मुख्य उद्देश्य संगठनों, विभागों और अधिकारियों के बीच संवाद को औपचारिक, प्रमाणिक और सुव्यवस्थित बनाना होता है। इसके माध्यम से सूचना, आदेश, निर्देश, निर्णय, और निवेदन आदि लिखित रूप में आदान–प्रदान किए जाते हैं।

1. **सूचना का आदान–प्रदान (Exchange of Information):** विभिन्न विभागों, शाखाओं या अधिकारियों को आवश्यक सूचनाएँ उपलब्ध कराना, जैसे: नई नीतियों, योजनाओं, तिथियों या निर्णयों की जानकारी देना।
2. **निर्देश और आदेश जारी करना (Issuing Orders/Instructions):** उच्च अधिकारी द्वारा अधीनस्थों को आदेश या निर्देश देना, जैसे: स्थानांतरण आदेश, कार्यभार सौंपना, निर्देशात्मक पत्र आदि।
3. **अनुमति प्राप्त करना या देना (Seeking or Granting Permission):** किसी कार्य, आयोजन या अवकाश के लिए पूर्वानुमति लेना या देना, जैसे: पुस्तक प्रदर्शनी की अनुमति हेतु पत्र।
4. **स्पष्टीकरण या जवाब माँगना (Seeking Clarification or Explanation):** किसी त्रुटि, विलंब या निर्णय के पीछे का कारण जानने हेतु पत्राचार, जैसे: अनुपस्थित कर्मचारी से स्पष्टीकरण पत्र।
5. **विवरण या प्रतिवेदन प्रस्तुत करना (Submitting Reports/Statements):** किसी कार्य की प्रगति रिपोर्ट या निष्पादन विवरण भेजना, जैसे: वार्षिक रिपोर्ट, निरीक्षण प्रतिवेदन आदि।
6. **समन्वय स्थापित करना (Establishing Coordination):** विभिन्न विभागों या इकाइयों के बीच तालमेल बैठाने के लिए, जैसे: संयुक्त परियोजना में भागीदारी हेतु पत्र।
7. **अनुस्मारक या स्मरण पत्र भेजना (Sending Reminders):** जब किसी पत्र का उत्तर समय पर न मिले तो अनुस्मारक भेजा जाता है। यह कार्य की समयबद्धता सुनिश्चित करता है।

8. **दस्तावेज़ों का अभिलेखीकरण (Official Record Keeping):** पत्राचार एक लिखित साक्ष्य होता है, जो भविष्य के लिए सुरक्षित रहता है। यह उत्तरदायित्व और पारदर्शिता का आधार बनता है।
9. **समस्याओं या शिकायतों का समाधान (Addressing Grievances):** शिकायतों या समस्याओं को औपचारिक रूप से उठाने या निपटाने के लिए पत्राचार किया जाता है।
10. **संबंधों का निर्वाह और संस्था की छवि (Institutional Communication & Image):** अच्छे और मर्यादित पत्राचार से संस्था की कार्य संस्कृति एवं व्यावसायिकता का परिचय मिलता है।

कार्यालयी पत्राचार का उद्देश्य केवल सूचना देना नहीं, बल्कि प्रभावी, प्रमाणिक और उत्तरदायी संवाद स्थापित करना है जो प्रशासनिक कार्यों की सफलता में सहायक होता है।

3.3 कार्यालयी पत्र की संरचना

कार्यालयी पत्र एक निर्धारित औपचारिक ढाँचे में लिखा जाता है, जिससे वह पाठक को स्पष्ट, क्रमबद्ध और प्रभावशाली रूप में संदेश पहुँचा सके। एक उपयुक्त संरचना पत्र की प्रभावशीलता बढ़ाती है ।

मुख्य घटक (Main Components):

1. **पत्र क्रमांक (Letter Number):** हर पत्र को एक विशिष्ट क्रमांक दिया जाता है । उदाहरण**:** प.क्र. 123/2025/शा.विभाग ।
2. **तिथि (Date):** जिस दिन पत्र लिखा जाए, उसकी तिथि स्पष्ट रूप से ऊपर दाईं ओर लिखी जाती है । उदाहरण**:** दिनांक – 30 अप्रैल 2025 ।
3. **प्रेषक का पदनाम व पता (Sender's Designation and Address):** पत्र भेजने वाले कार्यालय का नाम, विभाग और स्थान ।
4. **प्राप्तकर्ता का पदनाम व पता (Recipient's Designation and Address):** जिस अधिकारी/कर्मचारी/विभाग को पत्र भेजा जा रहा है, उसका पूरा विवरण ।
5. **विषय (Subject):** पत्र का संक्षिप्त सारांश (1 पंक्ति में), ताकि पढ़ने वाला उद्देश्य तुरंत समझ सके । **उदाहरण**: "विषय: आकस्मिक अवकाश हेतु आवेदन" ।

6. **संदर्भ (Reference, यदि कोई हो):** यदि यह पत्र किसी पूर्व पत्र या आदेश के उत्तर में है, तो उसका उल्लेख । **उदाहरण**: "संदर्भ: आपके पत्र क्रमांक 456/2025 दिनांक 25.04.2025 के संबंध में..." ।

7. **सम्बोधन (Salutation): उदाहरण:** "महोदय", "महोदया", "आदरणीय महोदय" आदि ।

8. **मुख्य विषयवस्तु (Body of the Letter):** प्रथम अनुच्छेद – पत्र का उद्देश्य स्पष्ट करें । मध्य अनुच्छेद – विषय का विवरण दें । अंतिम अनुच्छेद – अपेक्षित कार्यवाही या निवेदन स्पष्ट करें ।

9. **समापन (Closing line): उदाहरण:** "आपकी सकारात्मक कार्यवाही की अपेक्षा है।" "आपके उत्तर की प्रतीक्षा है।"

10. **शिष्ट समापन (Courteous Closing):** "सादर", "भवदीय", "सप्रेम", "इति" आदि ।

11. **हस्ताक्षर (Signature):** प्रेषक का नाम (हस्ताक्षर सहित), पदनाम और कार्यालय की मुहर यदि आवश्यक हो ।

12. **प्रतिलिपि (CC & Carbon Copy):** यदि यह पत्र किसी अन्य संबंधित अधिकारी को भी भेजा जा रहा हो ।

13. **नमूना संरचना (Format at a Glance):**

    प.क्र. 456/2025/शा.वि.
    कार्यालय रू शिक्षा विभाग, जयपुर
    दिनांक रू 30 अप्रैल 2025
    प्रति,
    श्रीमान् प्रधानाचार्य
    राजकीय उच्च माध्यमिक विद्यालय
    कोटा (राजस्थान)
    विषयरू शिक्षण सामग्री की आपूर्ति हेतु अनुरोध
    महोदय,
    सविनय निवेदन है कि...
    (मुख्य विषयवस्तु)
    आपकी सकारात्मक कार्यवाही की अपेक्षा है ।

सादर,

(हस्ताक्षर)

रमेश कुमार

वरिष्ठ लिपिक

शिक्षा विभाग, जयपुर

एक कार्यालयी पत्र की संरचना जितनी सुव्यवस्थित और औपचारिक होती है, वह उतना ही प्रभावशाली और स्वीकार्य बनता है।

3.4 व्यावसायिक पत्र का स्वरूप एवं ढाँचा

1. शीर्षक

प्रेषक प्रतिष्ठान का नाम

(व्यवसाय संकेत)

तार ....

फोन ....

पता ....

....

....

पत्र क्रमांक ....

दिनांक ....

3. प्रेषिती का नाम तथा पता

....

....

4. अभिवादन युक्त सम्बोधन

5. विषय ....

संदर्भ ....

6. विषय सामग्री (क) ....

....

....

(ख) ....
....
....

7. अभिवादनात्मक समाप्ति

8. कृते–प्रतिष्ठान का नाम

हस्ताक्षर ....

पद ....

9. अनुलग्नक ....

10. पुनश्च ....

हस्ताक्षर ....

1. ''पत्र शीर्ष (**Letterhead**)''

– कार्यालय/विभाग का नाम

– पता

– दूरभाष/ई–मेल/फैक्स (यदि हो)

– पत्र क्रमांक: ––––––

– दिनांक: ––––––

2. ''प्राप्तकर्ता का विवरण (**To**)''

– अधिकारी/व्यक्ति का नाम

– पदनाम

– कार्यालय/संस्थान का नाम

– पता (यदि आवश्यक हो)

3. ''विषय (**Subject**)''

''स्पष्ट, संक्षिप्त और केंद्रित विषय:''

उदाहरण:

– "अवकाश की स्वीकृति हेतु अनुरोध"

– "कार्यालय में फर्नीचर की आपूर्ति संबंधी"

4. ''संदर्भ (**Reference**)'' '(यदि कोई हो)'

– "संदर्भ: आपका पत्रांक संख्या ––– दिनांक ––– के संबंध में..."

– "पिछली बैठक में लिए गए निर्णय क्रमांक ––– के संदर्भ में..."

5. ''**मुख्य पत्र–विवरण (Body of the Letter)**''

– ''**प्रारंभिक परिचय/प्रस्तावना:**''

"सविनय निवेदन है कि..."

"उपरोक्त विषय के संदर्भ में निवेदन है कि..."

– ''**मुख्य विवरण:**''

कार्य/मुद्दे का स्पष्ट विवरण, समयसीमा, संबंधित विभाग या व्यक्ति का उल्लेख

– ''**समापन पंक्ति:**''

"आपसे अनुरोध है कि आवश्यक कार्रवाई करने की कृपा करें।"

"संबंधित दिशा–निर्देश शीघ्र उपलब्ध कराने का कष्ट करें।"

6. ''**संलग्नक (Enclosures)**, यदि कोई हों''

– संलग्न:

1. संबंधित दस्तावेज़ की प्रति
2. रिपोर्ट/अनुबंध

7. ''**प्रेषक का विवरण (From)**''

– नाम

– पदनाम

– हस्ताक्षर

– कार्यालय की मुहर (यदि आवश्यक हो)

8. ''**प्रतिलिपि (Copy to @ CC:)**'' '(यदि अन्य अधिकारी को भी भेजी जा रही हो)'

– संबंधित अधिकारी/विभाग

3.5 एक अच्छे पत्र के गुण, लक्षण अथवा विशेषताएं

पत्र व्यापारिक सुगमता के लिए लिखे जाते हैं, अतः उन्हें प्रभावशाली और सोद्देश्य होना ही चाहिये। परन्तु पत्र के आवश्यक गुणों को शब्दों की सीमा में परिभाषित करना असम्भव नहीं तो कठिन अवश्य है। आँग्ल भाषा में व्यापारिक पत्रों के आवश्यक लक्षणों

को Eight Characteristics of Commerical Correspondence अथवा Eight C's Commercial Correspondence की संज्ञा दी गई है। हिन्दी में उन्हें व्यापारिक पत्रों के 8 स के नाम से पुकार सकते हैं। ये आवश्यक लक्षण निम्नलिखित हैं-

1. **सम्पूर्णता (Completeness)-** पत्र प्रत्येक दृष्टि से पूर्ण होना चाहिए। इसमें हर बात का उल्लेख होना चाहिए जो पत्र से सम्बन्धित व्यवहार के लिए आवश्यक हो। अपूर्ण पत्र भविष्य में अनावश्यक पत्र–व्यवहार को जन्म देते हैं पूर्णतया से आशय यह भी है कि पत्र प्रारूप के अनुसार ही लिखा जाये। याद रखिये आप व्यापारिक पत्र लिख रहे हैं, साहित्य नहीं। अतः विचारों पर भाषा को हावी मत होने दीजिए। सीधा–साधा सच्चा सरल हृदय निष्कपट व्यक्ति कृत्रिम व्यक्तित्व की अपेक्षा कहीं अधिक प्रभावशाली होता है।

   संक्षेप में, पत्र पढ़ने और समझने में आसान, शिष्ट और संयत, संक्षिप्त, शुद्ध, पूर्ण, सरल तथा विषय वैविध्य के आधार पर विभिन्न पैराग्राफों में विभक्त होना चाहिए और यथासंभव प्रारूप के अनुसार होना चाहिए।

2. **संक्षिप्तता (Conciseness)-** संक्षिप्तता पत्र–व्यवहार का अपरिहार्य गुण है। महाकवि शैक्सपियर ने लिखा है, "Brevity is the soul of the bit" एक बार जब अब्राहम लिंकन साहब से पूछा गया- मनुष्य की टाँगें कितनी लम्बी होनी चाहिए? उन्होंने कहा-सिर्फ उतनी जितने से वह जमीन तक पहुँच सके। पत्र की लम्बाई के विषय में यही दलील सर्वथा उपयुक्त है। पत्र में किसी भी अनावश्यक तथ्य का उल्लेख न किया जाये, इससे पत्र के अनावश्यक रूप से लम्बे होने का भय रहता है, परन्तु ध्यान रहे कहीं संक्षिप्त करने के फेर में पड़कर पत्र के आवश्यक तथ्यों का उल्लेख न छूट जाये या पत्र अस्पष्ट न हो जाये।

3. **सरलता एवं समझने योग्य (Comprehensiveness)-** पत्र सरल भाषा में लिखा जाना चाहिए ताकि प्रापक उसके भाव को ग्रहण कर सके। अनावश्यक रूप से भारी–भरकम शब्दों का प्रयोग करके पत्र को कठिन नहीं बनाना चाहिये। ऐसा न हो कि पत्र का भाव समझने को प्रापक महोदय को शब्दकोष का आश्रय लेना पड़ जाये। यह भी महत्त्वपूर्ण है कि पत्र इतना सरल न हो कि वह अनाकर्षक और प्रभावहीन लगने लगे। सरलता और सादगी में विशेष आकर्षक

और जादू होता है जो जबरदस्ती किये गये टीप–टाप से कहीं अधिक प्रभाव रखता है। अतः पत्र की भाषा सरल और सुग्राह्य रखिये।

4. **सुदृढ़ता (Concreteness)-** पत्र स्वयं में सुदृढ़ होना चाहिए। ढुलमुल नीति वाले व्यक्तित्व प्रायः असफल ही देखे जाते हैं, अतः पत्र–लेखन में प्रभावशाली और सुदृढ़ व्यक्तित्व का परिचय हो। पत्र में प्रापक को प्रत्यक्ष रूप से प्रभावित करने की क्षमता होती है, अतः सदैव उन्हीं शब्दों का प्रयोग कीजिये जिनका पाठक के मानस पटल पर प्रभावपूर्ण चित्र अंकित हो।

5. **स्पष्टता (Clarity)-** पत्र की भाषा अत्यन्त स्पष्ट होनी चाहिए साथ ही स्वयं व्याख्यात्मक **(Self-explanatory)** भी किसी पत्र के आशय को समझने के लिए यदि पुनः पत्राचार का आसरा लेना पड़े तो यह पत्र–व्यवहार के मूल सिद्धान्तों के विपरीत होगा। स्पष्ट होने के लिए आवश्यक है कि पत्र लेखक अपने विचारों में स्पष्ट हो और उन्हें सुलिखित रूप में प्रस्तुत कर दे। इस सम्बन्ध में लार्ड चैस्टरफील्ड की यह चेतावनी न भूलनी चाहिए-

   "पत्र की प्रत्येक कण्डिका इतनी स्पष्ट एवं एकार्थी होनी चाहिये कि विश्व का मूढ़–से–मूढ़ व्यक्ति भी इसे अन्यथा न समझे, न उसे पक्ष का आशय समझने के लिए पत्र को दोबारा पढ़ने की आवश्यकता पड़े।"

6. **सुभाषित, विनय अथवा नम्रता (Courtesy)-** पत्र लिखित वार्ता है, अतः इसे यथासंभव शिष्ट एवं सुभाषित होना चाहिए। यदि कभी अप्रिय कहना भी पड़ जाये तो इस प्रकार से कहो कि पढ़ने वाले के ह्रदय को कम–से–कम चुभे। गोस्वामी तुलसीदास ने बड़े सुन्दर शब्दों में मधुर वाणी का महत्त्व समझाया है-

   तुलसी मीठे वचन से, सुख–उपजत चहुं ओर।
   वशीकरण यह मंत्रा है, तज दे वचन कठोर ।।

   एक अन्य शायर के शब्दों में,

   फितरत को नापसन्द है सख्ती बयान में,
   पैदा हुई न इसलिये, हड्डी जुबान में ।।

   मृदु वचन वह चुम्बकीय शक्ति रखते हैं कि आपका ग्राहक कच्चे धागों में बंधकर आपके पास दौड़ा चला आता है। एक महान् व्यवसायी से जब उसकी सफलता का रहस्य मालूम किया गया तो उसने जो उत्तर दिया वह आपके लिए महत्त्व रखता है।

"किसी से लेते हुए उसे यह अनुभव मत होने दो कि तुम उससे कुछ ले रहे हो, वरन् ऐसा लगे जैसे तुम उसे कुछ दे रहे हो।"

7. **सदाशयता (Consideration)-** अच्छे पत्र में इस गुण का समावेश अधिक गुणकारी सिद्ध होता है। पत्र का आशय पाठक को लाभ और सन्तुष्टि प्रदान करना होना चाहिए। सन्तुष्ट ग्राहक ही व्यवसायी की निधि है, उनसे आप लाभ–ही–लाभ कमायेंगे पर पत्र में अपने स्वार्थ को स्पष्ट न होने दीजिये उल्टे पाठक को ऐसा अनुभव होना चाहिए जैसे पत्र स्वयं उसके लिए लाभान्वित करने के लिए आया है।

8. **स्वच्छता एवं शुद्धता (Correctness)-** शुद्धता पत्र का प्रथम लक्षण है। गंदे और भद्दे ढंग में लिखे हुए ईश्वर के संदेश से भी मनुष्य को घृणा होने लगती है फिर मानव लिखित पत्र का तो कहना ही क्या। आपके पत्र में जो भी वर्णन ओर सलेख दिये जायें वे शुद्ध और सत्य हों। ईमानदारी व्यवसाय की पहली अनिवार्यता है। मिथ्या वर्णन द्वारा हो सकता है एकाध ग्राहक के फँसाने में आप सफल हो जायें पर वह काठ की हाँडी के समान एक बार ही चल सकेगा। स्थायी रूप से ग्राहक रूपी भ्रमर को अपने व्यवसाय पुष्प पर आकखषत करने के लिए सत्य का पराग नितान्त आवश्यक है।

   यहाँ शुद्धता से आशय यह भी है कि पत्र में शब्द–विन्यास की त्राुटिया (Spelling Mistakes) तथा व्याकरण सम्बन्धी अशुद्धियाँ न रहें।

   शब्द विन्यास की त्राुटि पत्र–लेखक को झंझट में डाल सकती है और कभी–कभी तो उसका विपरीत प्रभाव होने की आशंका रहती है। जैसे- एक पत्र–लेखक ने लिखा-'हम आपके सहयोग की भरपूर अपेक्षा करते हैं' पर त्राुटिवश यह टाइप हो गया 'हम आपके सहयोग की भरपूर उपेक्षा करते हैं'। पत्र का प्रभाव इतना विपरीत हुआ कि बने–बनाये ग्राहक व्यापारी से रूठ गये और काफी क्षमायाचना के बाद ही स्थिति संभल सकी।

3.6 सारांश

कार्यालयी पत्राचार वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से एक कार्यालय अपने आंतरिक या बाह्य कार्यों हेतु पत्रों, ज्ञापनों, रिपोर्टों, सूचनाओं आदि का आदान–प्रदान करता है। इनके मुख्य उद्देश्यों में कार्यालय के कार्यों को सुव्यवस्थित व प्रलेखित रखना, सूचना

और निर्देशों का समय पर प्रसार, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व सुनिश्चित करना और औपचारिक संवाद बनाए रखना आदि है । कार्यालयी पत्राचार किसी संगठन के सुचारु संचालन के लिए अत्यंत आवश्यक है। यह कार्य निष्पादन, निर्णय प्रक्रिया, प्रशासनिक पारदर्शिता और दस्तावेज़ी प्रमाण के रूप में कार्य करता है।

3.7 शब्दावली

कार्यालयी पत्राचार - कार्यालयी पत्राचार वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा किसी कार्यालय में कार्य से संबंधित जानकारियाँ या संदेश औपचारिक रूप में एक व्यक्ति, विभाग या संस्था से दूसरे को लिखित रूप में भेजे जाते हैं।

कार्यालयी पत्र - एक ऐसा औपचारिक पत्र (Formal Letter) होता है, जिसे किसी कार्यालय के कार्यों, सूचनाओं, आदेशों, निर्देशों, निवेदन या उत्तर के रूप में एक विभाग, अधिकारी, कर्मचारी या बाहरी संस्था को भेजा जाता है।

व्यावसायिक पत्र- वह औपचारिक पत्र (Formal Letter) होता है जिसका प्रयोग व्यापारिक गतिविधियों, लेन–देन, प्रस्ताव, शिकायत, आदेश, भुगतान, जानकारी आदि के संदर्भ में दो व्यक्तियों, कंपनियों या संस्थाओं के बीच किया जाता है।

3.8 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने-

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य हैं तथा कौन–कौन से असत्य-

(i) कार्यालयी पत्र केवल मौखिक रूप में किया जाता है।

(ii) व्यावसायिक पत्र में तिथि और पत्र क्रमांक का उल्लेख आवश्यक होता है।

(iii) एक अच्छे पत्र में अस्पष्टता और भ्रमपूर्ण भाषा का प्रयोग करना उचित होता है।

(iv) पत्राचार का कोई कानूनी महत्व नहीं होता।

(v) कार्यालयी पत्राचार से कार्यालय की कार्यप्रणाली पारदर्शी बनती है।

(ख) कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।

(i) कार्यालयी पत्राचार का मुख्य उद्देश्य सूचना का ——————— करना होता है।

(ii) कार्यालयी पत्र की संरचना में प्रेषक का पता, तिथि, ———————— और हस्ताक्षर अनिवार्य होते हैं।

(iii) व्यावसायिक पत्र का ढाँचा औपचारिक होता है और इसमें ———————— भाषा का प्रयोग किया जाता है।

(iv) एक अच्छे पत्र में भाषा ———————— और स्पष्ट होनी चाहिए।

(v) पत्राचार की प्रक्रिया में पत्र को दर्ज करके ———————— में रखा जाता है।

उत्तर (क) (i) सत्य, (ii) सत्य, (iii) सत्य, (iv) सत्य, (v) सत्य।

(ख) (i) आदान–प्रदान, (ii) विषय, (iii) शिष्ट या विनम्र, (iv) सरल, (v) दस्तावेज ।

3.9 स्वपरख प्रश्न

1. एक व्यावसायिक पत्र के विन्यास का नमूना दीजिए।
2. व्यावसायिक पत्र के विभिन्न अंग कौन–कौन से होते हैं?
3. एक अच्छे पत्र के गुणों का विस्तार पूर्वक वर्णन करें।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 4 कार्यालयी पत्राचार -II (Office Correspondence-II)

इकाई की रूपरेखा

4.0 उद्देश्य

4.1 प्रस्तावना

4.2 प्रभावी कार्यालयी पत्राचार के सिद्धांत

4.3 विभिन्न प्रकार के पत्र

4.3.1. पूछताछ के पत्र

4.3.2. आदेश पत्र

4.3.3. आदेश का निरस्तीकरण

4.3.4. सन्दर्भ पत्र

4.3.5. शिकायत, दावे, समायोजन सम्बन्धी पत्र

4.3.6. रेलवे कम्पनी को लिखा गया शिकायती पत्र

4.3.7. डाकघर को शिकायती पत्र

4.3.8. भुगतान/तकादे अथवा एकत्रीकरण के पत्र

4.3.9. परिपत्र अथवा गश्ती–पत्र

4.3.10. बैंक सम्बन्धी पत्र–व्यवहार

4.3.11. बीमा कम्पनी से पत्र–व्यवहार

4.4 कार्यालयी पत्राचार के संबंध में तकनीकी माध्यमों में हुए प्रमुख बदलाव

4.5 सारांश

4.6 शब्दावली

4.7 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

4.8 स्वपरख प्रश्न

4.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- प्रभावी कार्यालयी पत्राचार के सिद्धांतो की व्याख्या कर सकें।
- कार्यालयी पत्राचार के संबंध में तकनीकी माध्यमों में हुए प्रमुख बदलावों की व्याख्या कर सकें।
- विभिन्न प्रकार के पत्रों को लिख सकें।

4.1 प्रस्तावना

दो व्यक्ति अथवा दो व्यापारी जो एक–दूसरे से लम्बी दूरी पर निवास करते हैं, पत्र–व्यवहार के माध्यम से ही एक–दूसरे के सम्पर्क में आते हैं तथा अपने व्यवसाय को बढ़ाने में समर्थ होते हैं। व्यापार की सफलता बहुत कुछ व्यापारिक पत्रों पर ही निर्भर करती है। एक अच्छा व्यापारिक पत्र वही है जो अपने उद्देश्य को प्राप्त करने में सफल होता है। व्यापारिक पत्र को अच्छा बनाने के लिए इसमें कुछ गुणों का होना आवश्यक है जैसे- स्पष्टता, एकता, संक्षिप्तता, पूर्णता, स्वच्छता, यथार्थता, शिष्टता, प्रभावशीलता, इत्यादि। यह एक सन्देशवाहक होता है, यह मौन तो होता है परन्तु वाकशक्तिहीन नहीं। यह मोहित भी करता है और विमोहित भी। यह फर्म की ख्याति के निर्माण में सहायक होता है। पत्र–व्यवहार पर सम्पूर्ण व्यवसाय रूपी भवन की आधार–शिला निर्भर करती है। व्यापारिक पत्र–व्यवहार आधुनिक वाणिज्य की आत्मा है। प्रत्येक बाहर जाने वाला पत्र आपकी फर्म का प्रतिनिधि है। यह विक्रय प्रतिनिधि है।

4.2 प्रभावी कार्यालयी पत्राचार के सिद्धांत (**Principles of Effective Office Correspondence**)

प्रभावी कार्यालयी पत्राचार एक संस्था के सुचारु, पेशेवर और कार्यकुशल संचालन का प्रमुख आधार होता है। इसे प्रभावशाली बनाने के लिए निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन किया जाता है:

1. **स्पष्टता (Clarity):** पत्र का उद्देश्य स्पष्ट हो व अस्पष्ट या दोहरे अर्थ वाले शब्दों से बचें । प्रत्येक अनुच्छेद एक विचार को स्पष्ट करे ।
2. **संक्षिप्तता (Conciseness):** केवल आवश्यक जानकारी दें व अनावश्यक शब्दजाल और विवरण से बचें । छोटे वाक्य, बिंदुवार प्रस्तुति प्रभावी होती है ।
3. **औपचारिकता (Formal Tone):** भाषा विनम्र, मर्यादित और औपचारिक हो । साथ ही संबोधन और समापन उचित हो (जैसे "महोदय", "सादर", "भवदीय") ।
4. **तथ्यात्मकता और सटीकता (Accuracy):** तिथियाँ, आंकड़े, दस्तावेज़ आदि तथ्यात्मक रूप से सही हों व कोई भी दावा उचित प्रमाण/संदर्भ सहित किया जाए ।
5. **प्रासंगिकता (Relevance):** विषय से भटके नहीं व साथ ही केवल उस जानकारी को शामिल करें जो पत्र के उद्देश्य से जुड़ी हो ।

6. **समयबद्धता (Timeliness):** पत्र समय पर तैयार और प्रेषित किया जाए । क्योंकि विलंब से भेजे गए पत्रों का प्रभाव घट जाता है ।
7. **व्याकरण और वर्तनी की शुद्धता (Correctness):** शुद्ध हिंदी या वांछित भाषा में पत्र लिखा जाए। त्रुटिपूर्ण भाषा संस्था की छवि को प्रभावित कर सकती है ।
8. **गोपनीयता और विवेकशीलता (Confidentiality & Discretion):** संवेदनशील या गोपनीय सूचनाओं का संरक्षण आवश्यक है । पत्र की प्रतियां केवल संबंधित व्यक्तियों को भेजी जाएं ।
9. **उत्तरदायित्व (Accountability):** पत्र पर हस्ताक्षर, पदनाम व दिनांक स्पष्ट रूप से हो व आवश्यक होने पर पत्र संख्या एवं संदर्भ का उल्लेख करें ।
10. **प्रस्तुति और संरचना (Presentation & Format):** पत्र का स्वरूप कार्यालय के मानक अनुसार हो । अनुच्छेदों का विभाजन, उचित शीर्षक, उचित मार्जिन आदि ध्यान रखें ।

4.3 विभिन्न प्रकार के पत्र

यद्यपि व्यवसाय (Buisness) और वाणिज्य (Commerce) तकनीकी दृष्टि से दो भिन्नार्थक शब्द हैं। पर प्रस्तुत विषय के प्रतिपाद्य विषय का प्रतिपादन करने के लिए इन्हें समानार्थक स्वीकार किया जा सकता है। वाणिज्य वस्तुतः और व्यापार को सहज और सम्भव बनाने वाली प्रक्रियाओं का समग्र हैं। समीकरण के रूप में कहें तो वाणिज्य = व्यापार. व्यापारिक क्रियाएं (Commerce = Trade + Aids to Trade) और इसलिए व्यावसायिक अथवा वाणिज्यिक पत्रों की परिधि में एक तो शुद्ध व्यापारिक पत्र सम्मिलित किए जाते हैं और दूसरे बैंक, बीमा, यातायात लेखांकन, नियुक्ति तथा साख आदि के सन्दर्भ पत्र व्यावसायिक पत्र हैं।

व्यापार क्रय–विक्रय के विभिन्न प्रसंविदों की श्रृंखला का नाम है। प्रत्येक प्रसंविदा अपने आप में पूर्ण होता है और पूछताछ से प्रारम्भ होकर निर्ख, सन्दर्भ, आदेश, शिकायत की पूखत से गुजरते हुए मूल्य भुगतान तक विस्तृत होता है। व्यावसायिक पत्रों में निम्न पत्र सम्मिलित किये जाते हैं-

(i) पूछताछ के पत्र (Letters of Enquiry)

(ii) निर्ख के पत्र (Letters of Quotation)

(iii) आदेश के पत्र (Letters of Order)

(iv) स्वीकृति के पत्र (Letters of Acceptance)

(v) निरसन पत्र (Cancellation Letters)

(vi) सन्दर्भ पत्र (Letters regarding Trade Reference)

(vii) सूचना बीजक एवं सूचना पत्र (Remittance of Proforma Invoice and Advice Letters)

(viii) माल प्राप्ति की सूचना के पत्र (Letters Acknowledging the receipt of Goods)

(ix) शिकायत, दावे और समायोजन सम्बन्धी पत्र (Letters reagading Complaints, Claims and their Adjustments)

(x) भुगतान सम्बन्धी पत्र (Dunning Letters)

(xi) गश्ती पत्र या परिपत्र (Circular Lettersद्ध

(xii) एजेन्सी सम्बन्धी पत्र (Letters regarding Agency)

(xiii) बैंक सम्बन्धी पत्र (Letters regarding Bank)

(xiv) बीमा सम्बन्धी पत्र (Letters regarding Insurance)

(xv) विविध पत्र (Miscellaneous Letters)

अब हम विभिन्न प्रकार के पत्रों के उदाहरण देंगे।

4.3.1. पूछताछ सम्बन्धी पत्र (Letters of Enquiry)

आधुनिक युग प्रतिस्पर्धा का युग है। प्रतिस्पर्धा में सफल होने के लिए यह आवश्यक है कि माल सभी जगह पूछताछ करके क्रय किया जाए। जैसे व्यापार में कुशल विक्रेता व्यापार की आधारशिला हैं, वैसे ही कुशल क्रेता व्यापार का प्राण है। कुशलता और सर्तकता से किया गया क्रय सफल व्यापार की पूर्व आवश्यकता है। अतः माल क्रय करने से पूर्व पूरी छान–बीन की जानी चाहिए ताकि 'अच्छी किस्म और सस्ता दाम' के आधार पर माल खरीदा जा सके। "वस्तु की किस्म, मात्राा, मूल्य और व्यापारिक शर्तों को जानने की इच्छा से लिखे गए पत्र पूछताछ के पत्र कहलाते हैं।

1. जिस सम्बन्ध में जानकारी प्राप्त करनी हो पत्र में उस वस्तु का स्पष्ट और विस्तृत विवरण दिया जाना चाहिए।
2. पूछताछ के पत्र में वस्तु के विस्तृत विवरण देने वाले सूची पत्र (Catalogue) की मांग करनी चाहिए।

3. मूल्य–सूची (Price List) तथा व्यापारिक शर्तें भी माँगनी चाहिये।
4. माल उधार खरीदना है या नकद, इसका संकेत भी पत्र में कर देना चाहिए।
5. यदि वस्तु इस प्रकार की है जिसमें नमूना भेजा जाना सम्भव हो, तो नमूना मंगा लेना चाहिए।
6. यदि आप क्रय के सम्बन्ध में कोई विशेष छूट या सुविधा चाहते हैं, तो उसका उल्लेख कीजिए।
7. पत्र लिखने में वर्तमान एवं भावी मांग की मात्रा का संकेत कर देना चाहिए इससे व्यापारिक शर्तों के निश्चयन में सुविधा रहती है।
8. विशेष उद्देश्य की पूर्ति के लिए विशेष प्रकार की सूचना देनी चाहिए।

पूछताछ के पत्र व्यापारिक सम्बन्धों की आधारशिला है। अतः इन्हें विशेष सतर्कता से लिखना चाहिए। इसका प्रारम्भ और समापन विशेष प्रभावपूर्ण होना चाहिए। इन पत्रों में जुड़ाव मूल्य (Stark Value) निहित होता है। इस पत्र में तीन पैराग्राफ होने चाहिएं। पहले पैराग्राफ में उन परिस्थितियों का वर्णन करना चाहिए जिनमें पूछताछ करनी पड़ी है और साथ ही माल के नमूने, मूल्य–सूची और व्यापारिक शर्तें भेजने की प्रार्थना हो। दूसरे पैराग्राफ में इस बात का आश्वासन होना चाहिए कि यदि शर्तें अनुकूल हुई और माल बाजार की मांग के अनुरूप हुआ तो शीघ्र ही माल का आदेश दिया जायेगा। तीसरे पैराग्राफ में धन्यवाद देना चाहिए।

उदाहरण - विकास पब्लिकेशन्स, दिल्ली की ओर से रमेश बुक डिपो, आगरा की सेवा में एक पत्र लिखिए जिसमें उनसे उत्तर प्रदेश के कुछ प्रतिष्ठित प्रकाशनों की मूल्य–सूची और व्यापारिक शर्तें भेजने की प्रार्थना हो।

विकास पब्लिकेशन्स

(पुस्तक विक्रेता एवं प्रकाशन)

2428 अंसारी रोड

दूरभाष : 2212621

दरियागंज

दिल्ली–110006

पत्रांक : वि.प. / 60 / 20.... / 40 दिनांक : जुलाई 15, 20.....

सर्वश्री रमेश बुक डिपो

150 पुराना बाजार

आगरा (उत्तर प्रदेश)

विषयः "पूछताछ"

महोदय,

उत्तर प्रदेश के कुछ प्रकाशनों के क्रय हेतु आपसे व्यापारिक सम्बन्ध करके हमें निश्चय ही प्रसन्नता होगी। कृपया शीघ्रातिशीघ्र अपने पास उपलब्ध पुस्तकों की मूल्य–सूची एवं व्यापारिक शर्तें भेजें ताकि हम शीघ्र आदेश प्रेषित कर सकें।

सधन्यवाद,

भवनिष्ठ

कृते विकास पब्लिकेशन्स

राजेश कुमार शर्मा

रा.क.श./च.रा.

प्रबन्धक

उदाहरण - लवली वस्त्रा भण्डार, इन्दौर की ओर से सचिन वस्त्रा सदन, गाजियाबाद को पूछताछ सम्बन्धी एक पत्र लिखिए।

लवली वस्त्र भण्डार

(सूती, ऊनी और रेशमी वस्त्रों के व्यापारी)

दूरभाष : 27182430

11 बाजार सीताराम

इन्दौर (मध्य प्रदेश)

पत्रांक : ल.व.भ./99/20..../153

दिनांक : जुलाई 21, 20.....

सचिन वस्त्र सदन

4/428 बड़ा बाजार

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

विषय : पूछताछ

प्रिय महोदय,

हम आपके बड़े कृतज्ञ होंगे यदि आप लौटती डाक से अपने पास से उपलब्ध नये माल के नमूने, मूल्य–सूची एवं व्यापारिक शर्तें भेज दें। हम आपको विश्वास दिलाते हैं, यदि शर्तें अनुकूल हुईं और माल के नमूने हमारे बाजार की माँग के अनुरूप हुए तो भारी माल का आदेश देकर हम मधुर व्यावसायिक सम्बन्धों का प्रारम्भ कर सकेंगे।

कष्ट के लिए धन्यवाद सहित,

भवदीय

कृते लवली वस्त्रा भण्डार

रामदयाल अग्रवाल

रा.द.अ. / श.क.

मैनेजर

पूछताछ का उत्तर अथवा निर्ख भेजना (Reply to the Enquiry or Quotation Letters)

निर्ख भेजना (Supply of Quotations)- इच्छुक पक्षकार से पत्र प्राप्त होने पर विक्रेता अपने सम्भावित क्रेता को उसकी जिज्ञासा का उत्तर देते हुए पत्र लिखता है। इस पत्र को पूछताछ पत्र का उत्तर अथवा निर्ख पत्र भी कहते हैं। पूछताछ कर्त्ता द्वारा की गई पूछताछ के अनुसार निर्ख पत्र की विषय–वस्तु परिवखतत हो सकती है।

निर्ख पत्र क्योंकि पूछताछ के पत्र के उत्तर में लिखा जाता है अतः इसे लिखते समय पहले तो पूछताछ के पत्र की प्राप्ति स्वीकार करते हुए धन्यवाद देना चाहिए और फिर अति विनम्र शब्दों में उन सब बातों का उत्तर देना चाहिये जिनके सम्बन्ध में जानकारी माँगी गई है। उत्तर शीघ्र ही दिया जाना चाहिए और प्रेषित सूचना सत्य होनी चाहिए। भ्रामक, असत्य और अनिश्चित वर्णन व्यापार में उचित नहीं है। निर्ख में मूल्य–सूची, माल की उपलब्धता और व्यापारिक शर्तों का समावेश होता है। यदि माल ऐसा हो जिसका नमूना भेजा जाना सम्भव हो, तो नमूना अवश्य ही भेज देना चाहिए।

उदाहरण-सचिन वस्त्र भण्डार, गाजियाबाद को लवली वस्त्रा भण्डार, इन्दौर से पूछताछ का पत्र प्राप्त हुआ है। पत्र का उत्तर लिखिये।

सचिन वस्त्र भण्डार

(सूती, ऊनी रेशमी वस्त्रों के थोक व्यापारी)

दूरभाष : 21103211

4 / 428 बड़ा बाजार

गाजियाबाद, (उत्तर प्रदेश)

पत्रांक : स.व.भ. / 31 / 20... / 301

दिनांक : जुलाई 25, 20......

लवली वस्त्रा भण्डार

11 बाजार सीताराम

इन्दौर (मध्य प्रदेश)

विषय : पूछताछ का उत्तर

महोदय,

आपके पत्र संख्या ल. व.भ. / 99 / 20.... / 153 दिनांक 21 जुलाई, 20.....की प्राप्ति हेतु कोटिश : धन्यवाद। आपके निर्देशानुसार माल के नमूने, मूल्य–सूची और व्यापारिक शर्तें भेजी जा रही हैं। कृपया प्राप्ति स्वीकार करें। यदि व्यापारिक शर्तों के सम्बन्ध में किसी स्पष्टीकरण की आवश्यकता हो निस्संकोच लिखें।

हमें विश्वास है माल आपको पसन्द आयेगा, मूल्य उचित एवं व्यापारिक शर्तें रुचिकर और आकर्षक प्रतीत होंगी और आप शीघ्र ही भारी माल का आदेश देकर हमें सेवा का अवसर प्रदान करेंगे।

सधन्यवाद,

भवनिष्ठ

कृते सचिन वस्त्र भण्डार

कनला प्रसाद तिवारी

साझीदार

संलग्न : 3

क.प्र.ति. / रा.श.

उदाहरण- पूछताछ के उत्तर में नाम–पते और अभिवादन के पश्चात् एक व्यापारी ने दूसरे को लिखा- "आपने हमें पत्र लिखकर बहुत सही जगह पूछताछ की है, जबकि शहर के अन्य व्यापारी लूट रहे हैं। हम बहुत उचित मूल्य और शर्तों पर माल बेचते हैं। माल नकद ही खरीदें, हम उधार नहीं बेचते। यदि नकद खरीदना हो, तो माल का आदेश हमें प्रेषित करें।"

इस पत्र की समीक्षा कीजिये और उचित भाषा–शैली का प्रयोग करते हुए एक पत्र लिखिये।

उत्तर- प्रश्न में वर्णित पूछताछ के उत्तर में पत्राचार के सामान्य शिष्टाचार और नियमों को ध्यान में रखें बिना पत्र लिखा गया है। भाषा प्रभावहीन, शैली दोषपूर्ण और विषयवस्तु अनुचित है। पत्र–लेखन में जिस औपचारिकता की अपेक्षा है, वह इस पत्र में नहीं है। फिर कठोर और कटु से कटु सत्य को जिस माधुर्य के आवरण (Sugar coated) की आवश्यकता होती है वह भी इस पत्र में नहीं है।

एक उचित पत्र इस प्रकार हो सकता है। नाम आदि काल्पनिक है।

शीतल बन्धु

(विद्युत सयंत्र एवं उपकरणों के निर्माता एवं विक्रेता)

दूरभाष : 95120 – 2865560

एम.एम. कॉलेज परिसर

स्टेशन रोड

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

पत्र संख्या : शी.ब./18/20.../7

दिनाँक : जुलाई 3, 20.....

सर्वश्री बिहारी लाल एण्ड ब्रादर्स

नई सड़क

दिल्ली–110006

विषय : 'निर्ख'

आपके पत्र संख्या वि. ला. 6/20..../15 दिनाँक 25 जून, 20.....की प्राप्ति हेतु हम आपके आभारी हैं और अपने व्यावसायिक संस्थान में आपके द्वारा प्रदर्शित रुचि हेतु धन्यवाद देते हैं। आपकी रुचिपूर्ण जिज्ञासा हमारा सौभाग्य है।

आपके द्वारा पूछे गए माल के नमूने और उनकी मूल्य–सूची हम अलग से एक रजिस्टर्ड पार्सल द्वारा प्रेषित कर रहे हैं। कृपया प्राप्ति स्वीकार करें।

हमें विश्वास है कि माल आपके बाजार के अनुरूप और व्यापारिक शर्तें अनुकूल सिद्ध होंगी और आप हमें शीघ्र ही माल का आदेश प्रेषित कर सेवा का अवसर प्रदान करेंगे। यहाँ यह वर्णन करना असंगत न होगा कि हमारी नीति केवल नकद विक्रय (Terms Cash) की है पर हम यह आश्वासन देते हैं कि हमारे मूल्य इस शहर के अन्य विक्रेताओं से कहीं कम और उचित हैं।

आपके आदेश की प्रतीक्षा में,

भवनिष्ठ

कृते शीतल बन्धु

अजय कुमार मित्तल

मैनेजर

अ.कु.मी. / वि.स.

प्रश्न- पुस्तक विक्रेता को पत्र लिखकर नवीनतम प्रकाशनों की सूची मंगाइये।

उत्तर-

गाँधी बुक डिपो

बी–4 / 64 / सेक्टर–8

रोहिणी

दिल्ली–110085

1 जनवरी, 20....

सर्वश्री दीपा एण्ड कम्पनी

4093, नई सड़क, चावड़ी बाजार

दिल्ली–110006

प्रिय महोदय,

आपकी पुस्तकों की मांग दिन–प्रतिदिन बढ़ रही है तथा आपकी सभी पुस्तकें विद्याखथयों में लोकप्रिय रही हैं। कृपया हमें लौटती डाक से अपने नवीनतम प्रकाशनों का सूची–पत्र भिजवाने का कष्ट करें, ताकि सारी पुस्तकों के लिए एक साथ आदेश प्रेषित किया जा सके।

सधन्यवाद।

भवदीय

रमेश गांधी

प्रोप्राइटर

गांधी बुक डिपो

उपर्युक्त पत्र के लिये उत्तर लिखिये।

उत्तर-

दूरभाष : 2917062

दीपा एण्ड कम्पनी

4093 नई सड़क

दिल्ली–11006

संदर्भ सं. : दी.ए.क. 6/20..../85 7 जनवरी, 20....

बी–4/64 रोहिणी

दिल्ली–110085

प्रिय महोदय,

आपके 1 जनवरी, 20.....के पत्र के लिये धन्यवाद। आपके आदेशानुसार हम अपने नवीनतम प्रकाशनों का सूची–पत्र आपकी सेवा में भिजवा रहे हैं।

आपको यह जानकर प्रसन्नता होगी कि हमने प्रकाशकों को और अधिक प्रोत्साहित करने के लिये सभी फुटकर विक्रेताओं को विक्रय पर 5÷ अतिरिक्त छूट देने का फैसला किया है। साथ ही नकद भुगतान करने पर 7.5÷ की छूट दी जायेगी। हम विश्वास करते हैं कि आपका बहुमूल्य आदेश हमें जल्दी ही प्राप्त होगा।

सधन्यवाद।

भवदीय

राजीव रस्तोगी

प्रोप्राइटर

संलग्न : नवीन प्रकाशनों की सूची

दीपा एण्ड कम्पनी

उदाहरण- **सेनेट्री वेयर के उत्पादन से उसके उत्पादक की मूल्य सूची तथा व्यापारिक शर्तों की सूची मंगाने के लिए पत्र का प्रारूप तैयार कीजिये।**

उत्तर-

प्रकाश पाइप फिटिंग डिपो

(नल, पाइप फिटिंग के विक्रेता)

दूरभाष : 7165514

बी–4/64, रोहिणी

दिल्ली–110085

प्रत्राांक : प्र. पा. फि. डि./6/200.../7

दिनांक.......15 नवम्बर, 20...

सर्वश्री राजेश्वरी मेटल वर्क्स

504 जी.टी. रोड

करनाल 132114 (हरियाणा)

विषयः पूछताछ

महोदय,

2 दिसम्बर, 20....के नवभारत टाइम्स में प्रकाशित आपके विज्ञापन से ज्ञात हुआ है कि आप विभिन्न उत्पादों के पाइप ट्यूब बेचने के साथ–साथ विभिन्न प्रकार के सेनेट्री वेयर का उत्पादन करते हैं।

कृपया आप लौटती डाक से आपके पास उपलब्ध टाटा व जिन्दल के 10 फुट लम्बे पाइप तथा अपने उत्पादकों की 200 ग्राम वाली पीतल की टोटीयों के मूल्य तथा व्यापारिक शर्तें भेज दें।

यदि आपकी शर्तें हमारे अनुकूल हुई तो हम पर्याप्त मात्राा में माल का आदेश भेज सकेंगे।

सधन्यवाद।

भवदीय

अनुराग

प्रोप्राइटर

प्रकाश पाइप फिटिंग

उपर्युक्त पत्र का उत्तर लिखिये।

उत्तर-

राजेश्वरी मेटल वर्क्स

(जिन्दल/टाटा आदि पाइपों के थोक विक्रेता तथा सेनेट्री वेयर के निर्माता)

दूरभाष : 27272291

504, जी.टी. रोड

पत्रांक : रा. मे. व./7/200...../15

करनाल (हरियाणा)

17 नवम्बर, 200......

सर्वश्री प्रकाश पाइप फिटिंग

बी–4/64, रोहिणी

दिल्ली–110085

महोदय,

आपके पत्र प्र. पा. फि. डि./6/200..../...दिनांक 15 नवम्बर, 200..... की प्राप्ति हेतु धन्यवाद। आपकी सुरुचिपूर्ण जिज्ञासा का समाधान करना हम अपना कर्त्तव्य समझते हैं। हमारे पास आपके द्वारा पूछे गए पाइप तथा टोंटी विक्रय हेतु उपलब्ध हैं जिनकी दरें तथा व्यावहारिक शर्तें साथ में संलग्न कर रहे हैं।

हमें विश्वास है कि हमारी शर्तें आपको रुचिकर लगेंगी और आप शीघ्र ही भारी मात्राा में माल का आदेश देकर सेवा का अवसर प्रदान करेंगे।

आपके आदेश की प्रतीक्षा में।

भवदीय

राजेश्वरी

प्रोप्राइटर

संलग्न : 2 प्रपत्रराजेश्वरी मेटल वर्क्स

4.3.2. आदेश पत्र (Order Letters)

यदि क्रेता को उक्त मूल्य, माल की किस्म और व्यापारिक शर्तें पसंद आ जाती हैं तो वह माल क्रय का आदेश दे देता है। वैसे किसी अन्य जानकारी को प्राप्त करने के लिए यथा आवश्यकता चाहे जितने भी पत्र लिखे जा सकते हैं, परन्तु आवश्यक पत्र–व्यवहार में समय नष्ट करना अच्छी परम्परा नहीं।

क्रेता द्वारा माल की किस्म का स्पष्ट विवरण (जो उसे सूची पत्र में प्राप्त हो गया होगा) देते हुए आदेश प्रेषित करना चाहिए। आदेश पत्र में माल की किस्म, मात्राा और अन्य विवरण स्पष्ट रूप से उल्लिखित होने चाहियें।

आदेश पत्र लिखते समय ध्यान रखने योग्य बातें-

आदेश पत्र व्यापार का एक अति महत्त्वपूर्ण दस्तावेज है अतः उसके लेखन में निम्न बातों का ध्यान रखना आवश्यक है-

(1) जिन वस्तुओं को मंगाने के लिए आदेश देना हो; उन वस्तुओं का विस्तृत वर्णन करना आवश्यक है। वस्तु का आकार, प्रकार, संख्या इत्यादि बातों को स्पष्ट रूप से लिख देना चाहिए। प्रत्येक वस्तु क्रमवार अलग–अलग लिखी जानी

चाहिए। वस्तु विवरण पुस्तिका में यदि वस्तुओं का क्रमांक हो, तो उस क्रमांक को भी लिख देना चाहिए।

(2) मूल्य–सूची में लिखित उस वस्तु के मूल्य को भी स्पष्टतः लिख देना चाहिए।

(3) वस्तुएं नकद खरीदी जायेंगी या उधार इसका भी स्पष्ट उल्लेख आदेश देते समय कर देना चाहिए। यदि आदेश के साथ कोई अग्रिम राशि भेजी जा रही हो, तो इसका भी स्पष्ट उल्लेख कर देना चाहिए।

(4) वस्तु की सुपुर्दगी के स्थान व समय का भी स्पष्ट उल्लेख पत्र में कर देना चाहिए। सुपुर्दगी के समय की सीमा अवश्य लिखी जानी चाहिए।

(5) वस्तु किसी माध्यम से भेजी जायेगी, इसका भी स्पष्ट उल्लेख आवश्यक है। माल ट्रेन, मालगाड़ी, ट्रक या डाक द्वारा जिस माध्यम से मंगाना हो, इसका उल्लेख करना आवश्यक है। रेलभाड़ा कौन चुकायेगा इसका भी उल्लेख होना चाहिए।

(6) वस्तु की पैकिंग, बीमा आदि के संबंध में भी स्पष्ट उल्लेख किया जाना आवश्यक है। यदि कोई विशेष पैकिंग कराना हो, माल मार्ग की क्षति से सुरक्षित रखने का बीमा कराना हो, तो इसका स्पष्ट उल्लेख होना चाहिए।

(7) यदि आदेश किसी विज्ञापन के आधार पर दिया जा रहा हो तो आदेश पत्र में उसका संदर्भ देना चाहिए।

(8) यदि आदेश कुछ विशेष शर्तों के अधीन प्रेषित किया जा रहा हो तो उन शर्तों का स्पष्ट उल्लेख करना चाहिए।

(9) यदि माल पहली बार उधार मंगाया जा रहा हो तो आदेश पत्र में संदर्भ के लिए ऐसे दो व्यापारियों के नाम व पते लिख देने चाहिए जिससे पुराना व्यापारिक संबंध हो ताकि विक्रेता व्यापारी इनसे सम्पर्क स्थापित कर आख्थक स्थिति की पूछताछ कर सके। इससे अनावश्यक पत्र–व्यवहार बचेगा।

(10) यदि माल की बिल्टी किसी बैंक विशेष के माध्यम से मंगानी हो तो उस बैंक के नाम का स्पष्ट संकेत देना चाहिए।

अब व्यावसायिक प्रतिष्ठानों में छपे हुए (मुद्रित) आदेश पत्र रखे जाने लगे हैं। उसमें वस्तु की मात्राा, प्रकार, क्रमांक और मूल्य आदि के स्तम्भ (खाने) (Columns) बने होते हैं। आदेश देते समय इन प्रपत्रों को भर कर भेजा जाता है। आदेश पत्र की दो प्रतियाँ बनाई जाती हैं। एक प्रति विक्रेता को भेज दी

जाती है और दूसरी संदर्भ के लिए सुरक्षित रख ली जाती है। इन मुद्रित आदेश पत्रों के कारण श्रम और समय की बचत होती है।

आदेश की स्वीकृति (Acceptance)

माल का आदेश खरीद का एक प्रस्ताव मात्रा है और उसका तब तक कोई अर्थ नहीं होता जब तक कि स्वीकृति द्वारा इसे ठहराव का रूप न मिले, व्यावसायिक औपचारिकता की मांग है कि आदेश प्राप्त होते ही उसकी प्राप्ति स्वीकार करते हुए पत्र लिखा जाए यद्यपि यह कोई वैज्ञानिक अनिवार्यता नहीं है, पर नैतिकता की अपेक्षा है कि ऐसा अवश्य लिखा जाए क्योंकि इससे आप अपने क्रेता के प्रति आभार प्रदर्शन के लिए एक अवसर प्रदान करते हैं।

आदेश पत्र प्राप्त होने पर विक्रेता क्रेता को धन्यवाद देते हुए आदेश पत्र की प्राप्ति स्वीकार करता है और शीघ्र माल प्रेषण का आश्वासन देता है।

सचिन वस्त्र भण्डार

(सूती, ऊनी, रेशमी कपड़ों के थोक व्यवसायी)

दूरभाष : 22126211

4/428 बड़ा बाजार

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

पत्रांक : स. व. भ./6/20..../10

दिनांक : 30 जुलाई, 20.....

सर्वश्री लवली वस्त्र भण्डार

11 बाजार सीताराम

इन्दौर (मध्य प्रदेश)

विषय : 'आदेश पत्र की प्राप्ति'

महोदय,

आपके आदेश पत्र संख्या ल.व.भ./6/20..../14 की प्राप्ति के लिए हम आपके आभारी हैं। आदेशित सभी माल एक सप्ताह के अन्दर आपकी सेवा में प्रेषित कर दिया जायेगा। संवेष्टन इत्यादि में आपके निर्देशों का पूरा–पूरा पालन किया जाएगा।

भवदीय

कृते सचिन वस्त्र भण्डार

कमला प्रसाद तिवारी

साझीदार

क.प्र.ति / रा.श.

4.3.3. आदेश का निरस्तीकरण (Cancellation of Orders)

कभी–कभी क्रेता द्वारा दिया गया आदेश स्वयं क्रेता को निरस्त करना पड़ता है, ऐसा या तो विक्रेता द्वारा आदेश की शर्तों का पूर्ण पालन न करने पर होता है, जैसे- सुपुर्दगी की तिथि तक माल न आ सकना आदि अथवा किसी दैवी घटना के घटित होने पर जैसे साझेदारी की स्थिति में किसी साझेदार की अनायास मृत्यु अथवा फर्म के दिवालिया हो जाने पर।

आदेश पत्र को निरस्त करने का यह पत्र क्रेता द्वारा विक्रेता को आदेश पूख्रत से पूर्व ही लिखा जाना चाहिए, अन्यथा प्रभावहीन होगा। इस पत्र में आदेश निरसन का पर्याप्त कारण प्रदख्रशत करना चाहिए और पत्र की भाषा सरल, संयत, विनम्र और शिष्ट होनी चाहिए और उसमें इस आशा का आश्वासन निहित होना चाहिए कि भावी आदेशों द्वारा वर्तमान में इस आदेश के निरसन में होने वाली क्षति को पूरा का दिया जाएगा।

उदारहरण-

राधे वस्त्र सदन

(कपड़े के व्यवसायी)

टेलीफोन : 22092621

31 बड़ा बाजार

शाहदरा–दिल्ली 110032

पत्रांक : रा.व.स. / 6 / 20..... / 17

दिनांक 1 जनवरी, 20.....

सर्वश्री रामकिशन श्यामकिशन

वस्त्रा व्यवसायी

नई सड़क

दिल्ली–110006

विषय : 'आदेश का निरस्तीकरण'

महोदय,

अपने पूर्ववर्ती आदेश पत्र संख्या रा.कि.कि./6/200/14 को निरस्त करते हुए हमें अत्यन्त दुःख है। आदेश का यह निरस्तीकरण इसलिए अनिवार्य हो गया है कि हमारी संस्था के सर्वाधिक क्रियाशील साझेदार श्री राजीव कुमार का निधन हो गया और उनकी मृत्यु से हमारी साझेदारी सार्थ समाप्त हो गयी है।
अब यदि फर्म किसी अन्य रूप में जीवित रह सकी तो हम भविष्य में आपको आदेश देकर वर्तमान क्षतिपूख्रत करने का प्रयास करेंगे।
कष्ट के लिए पुनः क्षमायाचना है।

भवदीय

राधे वस्त्रा सदन

राधेश्याम

व्यवस्थापक

4.3.4. सन्दर्भ पत्र **(Reference Letters)**

बहुत से व्यापारी उधार क्रय की प्रार्थना के साथ ही दो अन्य व्यावसायिक प्रतिष्ठानों का सन्दर्भ के लिए उल्लेख कर देते हैं ताकि विक्रेता उनसे पत्र–व्यवहार करके क्रेता की ख्याति के विषय में सन्तुष्ट हो सके। यदि क्रेता ने स्वयं उल्लेख नहीं किया है तो विक्रेता स्वयं एक पत्र लिखकर क्रेता को ऐसा सन्दर्भ भेजने का आग्रह कर सकता है।

इस प्रकार के पत्र लिखते समय यह स्मरण रखना चाहिए कि पत्र की भाषा संयत और नम्र हो ताकि क्रेता के स्वाभिमान को ठेस न पहुँचे। पत्र इस प्रकार से लिखा जाए कि क्रेता यह न समझ बैठे कि उस पर अविश्वास किया जा रहा है वरन् इसमें इस बात का पूरा–पूरा उल्लेख हो कि यह केवल व्यावसायिक औपचारिकता के निर्वाह के लिए लिखा जा रहा है। वैसे इन पत्रों का मन्तव्य क्रेता की आख्रथक स्थिति और व्यावसायिक आचरण से सन्तुष्ट होना होता है ताकि उसे निरापद होकर उधार माल दिया जा सके।

क्रेता ऐसे पत्र के उत्तर में कम–से–कम दो प्रतिष्ठानों के नाम प्रस्तावित करता है जो उसके बारे में विक्रता को आपेक्षित सूचना दे सके। विक्रेता यह सूचना पाकर पत्र में उल्लिखित व्यक्तियों से सम्पर्क करता है। ये पत्र लिखते समय पूर्ण आश्वासन दे दिया जाना चाहिए कि उनके द्वारा दी गई सूचना सर्वथा गोपनीय रखी जायेगी और इससे उनकी किसी प्रकार की देयता उत्पन्न न होगी।

सन्दर्भ प्रस्तुत करते समय पत्र लेखक को बड़ी सावधानी का परिचय देना चाहिए। क्रेता फर्म के विषय में किसी भी पूर्वाग्रह से मुक्त होकर स्पष्ट शब्दों में यह सूचना दी जानी चाहिए। आपको क्रेता फर्म के विषय में भी जो कुछ जानकारी है वह विक्रेता को अवश्य दीजिए। आपको शब्दों में क्रेता और विक्रेता दोनों का विश्वास निहित है। अतः विश्वास का खण्डन मत करिये और हां, पत्र में इस आशय का उल्लेख अवश्य करिए, कि यह सूचना अवश्य गोपनीय रखी जाएगी। गोपनीयता नकारात्मक उत्तर की स्थिति में अधिक अनिवार्य है और स्वीकारात्मक उत्तर देते समय यह स्पष्ट कर दीजिए कि आपकी इस सूचना से किसी प्रकार की व्यावसायिक देयता का निर्माण न होगा। सामान्यतः बैंक और चैम्बर ऑफ कॉमर्स तथा व्यापार मण्डल जैसे संगठन अब ऐसी सूचनायें उपलब्ध कराते हैं।

उदाहरण- एक व्यापारी ने किसी फर्म से पहली बार उधार क्रय करने के लिए आदेश दिया है। फर्म की ओर से दो सन्दर्भ माँगते हुए पत्र लिखिए।

सचिन वस्त्र सदन

(सूती, ऊनी और रेशमी वस्त्रों के थोक व्यापारी)

दूरभाष : 22092621

4/428 बड़ा बाजार

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

पत्रांक : स.व.स./11/20..../18

दिनांक 5 अगस्त, 20......

लवली वस्त्र भण्डार

11 बाजार सीताराम

इन्दौर (मध्य प्रदेश)

विषय : 'व्यावसायिक संदर्भों के नामों की याचना'

महोदय,

आपका आदेश पत्र संख्या ल.व.भ./6/20...../16 दिनांक 31 जुलाई, 20......को हस्तगत हुआ। कृपा के लिए धन्यवाद।

क्योंकि यह हमारे मध्य सम्बन्धों का प्रथम सुयोग है, अतः औपचारिकतावश आपसे निवेदन है कि आप ऐसे प्रतिष्ठित व्यावसायिक संस्थानों का सन्दर्भ रूप में नाम हमें यथाशीघ्र

भेजें जिनसे आपका व्यापारिक सम्बन्ध रहा हो। पत्राचार की इस औपचारिकता के बीच हम आपका आदेशित माल प्रेषण हेतु तैयार कर रहे हैं।

कष्ट के लिए पुनः क्षमायाचना सहित।

भवनिष्ठ

कृते सचिन वस्त्र सदन

कमला प्रसाद तिवारी

र.च.भा./अ.कु.

साझेदार

उदाहरण-

उपरोक्त पत्र का उत्तर

(Letter Sypplying Trade References)

लवली वस्त्र भण्डार

(सूती, ऊनी और रेशमी कपड़ों के व्यापारी)

दूरभाष : 21182430

11 बाजार सीताराम

इन्दौर (मध्य प्रदेश)

पत्रांक : ल. व. भ. /6/20..../19

दिनांक अगस्त 10, 20......

सचिन वस्त्र सदन

4/428 बड़ा बाजार

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

विषय : 'दो व्यावसायिक सन्दर्भो का नाम'

महोदय,

आपका पत्र संख्या स. व. स./11/20...../18 दिनांक 5 अगस्त, 20.....आज हस्तगत हुआ, तदर्थ धन्यवाद। आपके आदेशानुसार हम दो व्यावसायिक प्रतिष्ठानों के नाम प्रस्तुत कर रहे हैं जिनसे हमारा सम्बन्ध एक दशाब्दि से भी अधिक से है। आशा है इन लोगों से हमारे विषय में अपेक्षित सूचना आपको मिल सकेगी।

(1) सर्वश्री अमित वस्त्र सदन

रेलवे रोड

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

(2) सर्वश्री बलबीर प्रसाद एण्ड सन्स

क्लाथ मर्चेण्ट्स

जी.टी. रोड

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

कृपया इन लोगों से शीघ्र सम्बन्ध स्थापित कर हमारे माल की आदेश पूख्रत यथाशीघ्र करें क्योंकि बाजार में इस माल की माँग बहुत अधिक है।

धन्यवाद सहित,

भवनिष्ठ

कृते लवली वस्त्र भण्डार

राम दयाल अग्रवाल

रा.द.अ./रा.क.

प्रबन्धक

विक्रेता इस पत्र की प्राप्ति कर पत्र में उल्लिखित पक्षकारों के पास अपने क्रेता की आर्थिक स्थिति जानने के लिए पत्र लिखता है। दोनों ही पक्षकारों को एक ही जैसे पत्र लिखे जा सकते हैं।

उदाहरण- क्रेता फर्म द्वारा सन्दर्भ में दिए गए नाम से जानकारी मांगना।

सचिन वस्त्र सदन

(सूती, ऊनी, रेशमी वस्त्रों के थोक व्यापारी)

4/428 बड़ा बाजार

दूरभाष : 22092621

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

पत्रांक : स.व.स./15/20...../16

दिनांक अगस्त 12, 20......

सर्वश्री अमित वस्त्र सदन

रेलवे रोड

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

विषय : 'व्यावसायिक सन्दर्भ'

महादेय,

हमारे एक सम्भावित ग्राहक सर्वश्री लवली वस्त्रा भण्डार, 11 बाजार सीताराम, इंदौर (मध्य प्रदेश) ने आपका नाम व्यावसायिक संदर्भ के रूप में प्रस्तावित करके हमें आपसे पत्र–व्यवहार करने का सुयोग दिया है। वैसे यह एक अनावश्यक कष्ट है पर अकारण नहीं, अतः हमें आशा है इस समय असुविधा के लिए हमें क्षमा करेंगे।

क्या आपकी सम्मत्ति में उक्त फर्म 50,000 रु. (पचास हजार रु.) तक साख विक्रय सुरक्षित और निरापद होगा? निश्चय ही आपके विचार आपकी सम्मति मात्रा होंगे और किसी भी रूप में आप पर कोई दायित्व उत्पन्न करने वाले नहीं।

हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि आपके द्वारा प्रेषित की गई सूचना अत्यन्त गोपनीय रखी जायेगी।

इस प्रकार की किसी भी सेवा के लिए प्रार्थना साहित हम आपको हुई असुविधा के लिए क्षमा याचना करते हैं।

सधन्यवाद,

भवनिष्ठ

कृते सचिन वस्त्र सदन

कमला प्रसाद तिवारी

क.प्र.ति. / क.यू.

साझेदार

उपरोक्त पत्र के उत्तर विभिन्न प्रकार दिये जा सकते हैं।

पहला उत्तर- अनुकूल उत्तर (Positive Reply)

उदाहरण-

अमित वस्त्र सदन

(सूती, ऊनी, रेशमी कपड़ों के थोक विक्रेता)

दूरभाष : 95120–2885500

रेलवे रोड

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

पत्रांक : अ.व.स. / 5 / 20...... / 13

दिनांक अगस्त 16,20.....

सर्वश्री सचिन वस्त्र सदन

4 / 428 बड़ा बाजार

गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश)

विषय : 'व्यावसायिक सन्दर्भ'

महोदय,

आपके पत्रांक स.व.स. / 15 / 20..... / 16 दिनांक 12 अगस्त, 20......के लिए धन्यवाद। सर्वश्री लवली वस्त्र भण्डार, इन्दौर, हमारे बड़े पुराने ग्राहक हैं और हमें यह कहने का गौरव प्राप्त है कि एक दशाब्दि से भी अधिक के सम्पूर्ण समय में वह व्यवहार में बड़े कुशल और सरल रहे हैं। भुगतान के सम्बन्ध में तो वे बड़े ही द्रुत हैं।

हम तो उनके व्यवहार से इतने प्रभावित हैं कि बिना पैसे पर ध्यान दिए उनके हर आदेश की पूरबत कर देते हैं पचास हजार की तो बात ही क्या है?

यह सूचना हम बिना किसी पूर्वाग्रह और स्पष्ट भाव से दे रहे हैं जिसका आधार हमारा अनुभव मात्रा है। अतः निश्चय ही इस सूचना से हम किसी दायित्व में नहीं बंध रहे साथ ही आपसे सानुरोध है कि इस सूचना को नितान्त गोपनीय रखें।

किसी भी सेवा के लिए हम सदैव आपकी सेवा में तत्पर हैं।

सधन्यवाद!

भवनिष्ठ

कृते अमित अरोरा

अमित वस्त्र सदन

प्रबन्धक

आगे से पत्रों में क्योंकि लेखक संस्थान सर्वश्री अमित वस्त्रा सदन और प्रेषित संस्थान सचिन वस्त्रा सदन ही है। अतः पत्र के मुख्य भाग को ही लिखकर दिखाया गया है।

उदाहरण-

दूसरा पत्र (प्रतिकूल उत्तर) (Negative Reply)

महादेय,

आपके पत्रांक स.व.स. / 15 / 20..... / 16 दिनांक 12 अगस्त, 20....की प्राप्ति हेतु धन्यवाद। पत्र में आपने सर्वश्री लवली वस्त्र भण्डार, इन्दौर वालों की आखथक स्थिति जाननी चाही

है। उस सम्बन्ध में हमें निवेदन करना है कि वर्तमान में तो हम उक्त फर्म के साथ कोई व्यवहार नहीं करते क्योंकि उनके साथ व्यवहार का हमारा अनुभव सर्वथा कटु ही रहा है। भुगतान के सम्बन्ध में यह फर्म अधिक विश्वसनीय नहीं है।

उपरोक्त सूचना हम व्यक्तिगत अनुभव के आधार पर बिना किसी पूर्वाग्रह के निष्पक्ष भाव से दे रहे हैं और आशा करते हैं कि हमारे द्वारा प्रदान की गई यह सूचना बिल्कुल गोपनीय रखी जायेगी।

सधन्यवाद।

प्रबन्धक

4.3.5. शिकायत, दावे और समायोजन सम्बन्धी पत्र (Letters regarding Complaints, Claims and their Adjustments)

क्रेता माल प्राप्त होने पर उसे अपने आदेश पत्र में वख्रणत माल से मिलान करके देखता है। यदि माल आदेश के अनुरूप नहीं होता अर्थात् माल की किस्म, मात्राा अथवा मूल्य के सम्बन्ध में कुछ असंगति रहती है तो क्रेता उपरोक्त आशय की शिकायत करते हुए विक्रेता को पत्र लिखता है। विक्रेता इन शिकायतों पर पूरी सहानुभूति से विचार करता है। सन्तुष्ट ग्राहक व्यापार की सबसे बड़ी निधि है। अतः ग्राहक की प्रत्येक शिकायत को दूर किया जाना चाहिए।

माल रेलवे स्टेशन से छुड़ाते समय यदि पैकिंग दोषपूर्ण प्रतीत हो तो माल की सुपुर्दगी स्टेशन मास्टर की देख–रेख में ली जानी चाहिए। खुली–सुपुर्दगी में स्टेशन मास्टर से प्रमाण–पत्र ले लिया जाता है कि क्या और कितना सामान प्राप्त किया गया। अव्यवस्थित सुपुर्दगी से रेलवे के अनुत्तरदायित्व पूर्ण व्यवहार से जो क्षति होती है रेलवे प्रशासन उसकी पूख्रत के लिए उत्तरदायी है। हर्जाने के लिए यह माँग रेलवे के डिवीजन के मुख्य वाणिज्य अधीक्षक (Chief Commercial Superintendent) को सम्बोधित की जाती है।

यदि माल की पैकिंग आदि सुरक्षित है तो क्रेता माल को माल के मूल आदेश पत्र से मिलाकर देखता है और यदि उसमें कोई विसंगति प्रतीत होती है तो क्रेता इस आशय की शिकायत विक्रेता को लिखता है।

यदि माल डाक द्वारा व्यापार के माध्यम से मंगाया गया है तो उस स्थिति में गलत या दोषपूर्ण सुपुर्दगी के लिए सम्बन्धित डाकघर को शिकायत की जाती है।

शिकायत पत्र लिखते समय निम्न सावधानी अपेक्षित हैं-

1. शिकायती पत्र माल प्राप्ति के तुरन्त बाद लिखा जाना चाहिए,
2. शिकायत उचित प्रमाण सहित की जानी चाहिए,
3. इन पत्रों की भाषा, स्पष्ट, विनम्र और त्राुटिहीन होनी चाहिए।
4. विक्रेता को क्रेता की शिकायत पर तुरन्त ध्यान देना चाहिए भले ही विक्रेता की कोई गलती न हो, नुकसान उठाकर भी शिकायत दूर करना आवश्यक है। सन्तुष्ट ग्राहक से बढ़कर विज्ञापन का सफल माध्य और असन्तुष्ट ग्राहक से बढ़कर हानि पहुँचाने वाला कारक कुछ भी नहीं है।
5. शिकायत के समायोजन के लिए डैबिट नोट ;क्मइपज छवजमद्ध या क्रेडिट नोट (Credit Note) जैसी स्थिति हो, का प्रयोग किया जाना चाहिए।

उदाहरण- काल्पनिक सूत्राों के प्रयोग से माल के विक्रेता को एक शिकायती पत्र लिखिये-

राज वस्त्र भण्डार

(सूती, ऊनी व रेशमी कपड़ों के व्यापारी)

दूरभाष : 4223114

14 कमलादेवी रोड

बम्बई—400020

सर्वश्री रामकृष्ण केडिया एण्ड सन्स

दिनांक : मार्च 15, 200....

सब्जी मंडी

अम्बाला शहर

महोदय,

विषय : 'शिकायत'

आज आपके द्वारा प्रेषित माल प्राप्त हुआ, परन्तु माल को आदेश पत्र से मिलाने पर ऐसा लगा मानो माल आदेश पत्र को बिना ध्यान में रखे ही भेज दिया गया हो। मुख्य असंगितयाँ निम्न प्रकार हैं-

1. 25 कम्बल ओस्वाल भेजे ही नहीं गये।
2. 20 ऊनी चादरें बिना आदेश के ही भेज दी गई हैं।
3. नीला ब्लेजर 5 थान के स्थान पर 10 थान भेज दिया गया है।
4. ऊनी साड़ियाँ नं. 311 के स्थान पर 301 भेज दी गई हैं, तथा
5. 6 गज वाली साड़ियों के स्थान पर 5) गज की साड़ियों भेज दी हैं।

आपसे प्रार्थना है कि उपरोक्त विषय पर अति शीघ्र ध्यान देने की कृपा करें।

सधन्यवाद।

भवदीय

कृते राज वस्त्र भण्डार

राजकुमार वार्ष्णेय

4.3.6. रेलवे कम्पनी को लिखा गया शिकायती पत्र **(Letter of Complaint Written to Railway Company)**

राम कुमार कृष्ण कुमार

(जनरल मर्चेण्ट्स)

25 मौरिस नगर

दूरभाष : 27732660

दिल्ली–110007

पत्रांक : रा.कु.कृ.कु./56/20..../6

दिनांक : अगस्त 9, 20.....

श्रीयुत मुख्य लेखा अधीक्षक

उत्तर रेलवे

दिल्ली–110006

श्रीमान्,

आज हमने अपने स्थानीय रेलवे स्टेशन से सर्वश्री दिनेश चन्द्र महेश चन्द्र एण्ड ब्रादर्स, कलकत्ता द्वारा प्रेषित माल प्राप्त किया। उक्त माल कलकत्ता सिटी स्टेशन निर्गमित रेलवे रसीदी संख्या 436001 दिनांक अगस्त 1, 20.....के संयोग से छुड़ाया गया है।

इस सम्बन्ध में यह निवेदन करते हुए खेद होता है कि माल एक पेटी खुली दशा में प्राप्त हुई जिसका निरीक्षण सम्बन्धित स्थानीय अधिकारियों द्वारा करा दिया गया है। उन्हीं के निरीक्षण कर लेने के पश्चात् हमने माल उठाया था। बीजक से मिलाने पर अनुमान होता है कि लगभग 500 रुपये की लागत का माल गायब है।

साथ ही उक्त अधिकारियों की प्रमाणिकता रसीद संलग्न है। श्रीमान से प्रार्थना है कि हमारी क्षतिपर्ति अविलम्ब की जाए और कर्मचारियों को स्पष्ट निर्देश दे दिये जायें ताकि वे भविष्य में किसी अन्य व्यापारी को इस प्रकार की हानि न पहुंचायें।

भवदीय

कृते राम कुमार कृष्ण कुमार

राम कुमार

संलग्न (1)

प्रबन्धक

4.3.7. डाकघर को शिकायती पत्र-

जब माल डाक द्वारा व्यापार के आधार पर मंगाया गया हो तो माल की सुपुर्दगी आदि के सम्बन्ध में उत्पन्न दोष और अव्यवस्था की शिकायत डाकघर के वरिष्ठ अधिकारी से की जाती है। सामान्यतया यह शिकायत क्षेत्रीय डाकपाल से की जाती है।

उदाहरण- एक रजिस्टर्ड पार्सल की सुपुर्दगी ने होने पर डाक विभाग को एक शिकायत लिखिए।

राजेश ट्रेडिंग कम्पनी लि.

दूरभाष : 29593500

सिविल लाइन्स

दिल्ली 110054

क्रमांक : रा.ट्रे.क.लि./15/20...../115

दिनांक : मार्च 12, 20......

डाकपाल महोदय

कड़कड़डूमा प्रधान डाकघर

दिल्ली–110092

विषय : 'पार्सल खोने की शिकायत'

प्रिय महोदय,

अत्यन्त खेद सहित निवेदन करना है कि हमने एक रजिस्टर्ड पार्सल कड़कड़डूमा प्रधान डाकघर से 3 जनवरी, 20....को सर्वश्री कृष्णलाल एण्ड सन्स, बड़ा बाजार, माल घर, मुम्बई–14 के पते पर भेजा था, पर वहाँ से प्राप्त सूचना के आधार पर यह पार्सल अभी उन्हें प्राप्त नहीं हो सका।

हम संबंधित पार्सल की रजिस्ट्री की रसीद की फोटो स्टेट प्रति आपकी सेवा में भेज रहे हैं, मूल प्रति हमारे रिकार्ड में सुरक्षित है।

हम आपके अति आभारी होंगे यदि आप हमारे इस मामले की छानबीन कर उचित कार्यवाही करें।

सधन्यवाद,

भवनिष्ठ

कृते राजेश ट्रेडिंग कम्पनी लिमिटेड

रामपाल सिंह

संलग्न (2)

विक्रय व्यवस्थापक

4.3.8. भुगतान/तकादे अथवा एकत्रीकरण के पत्र (Dunning or Collection Letters)

उधार व्यापार की आत्मा है, किन्तु उधार माल बेचकर फिर उसे वसूल करने से व्यापार का शरीर चल सकता है अन्यथा उसके मृत होने का भय बना रहता है। यदि उधार माल खरीदने वाला निश्चित अवधि में खरीदे हुए माल की राशि का भुगतान नहीं करता है, तो उसे भुगतान की याद दिलाने के लिए जो पत्र लिखे जाते हैं, उन्हें तकादे के पत्र (Dunning Letter) कहा जाता है।

एकत्रीकरण, भुगतान अथवा तकादे के पत्र लिखते समय याद रखने वाली बातें।

तकादे के पत्र में बड़ी संयत और परिमाखजत भाषा का प्रयोग करना चाहिए। आपका उद्देश्य केवल पैसा वसूल करना है, ग्राहक से झगड़ा नहीं। याद रखिये, उधार प्रेम की कैंची नहीं है (वह तो व्यावसायिक सम्बन्धों को और भी पुष्ट करता है) पर उधार लेकर न देना या भद्दे तरीके से उधार की रकम उगाहना वस्तुतः वह विष है जो व्यवसायी और ग्राहक के प्रेमपूर्ण सम्बन्धों में कटुता पैदा कर उन्हें समाप्त कर सकता है।

विक्रेता व्यवसायी को एक खाते का विवरण (Statement of Accounts) बनाकर क्रेता के पास भेजना चाहिए। भेजा गया यह खाते का विवरण तकादा करने का एक सौम्य और शिष्ट तरीका है। यदि इस पर कोई अनुकूल प्रतिक्रिया होती न दिखाई दे तो भुगतान का स्मरण दिलाते हुए एक के बाद एक क्रमशः तीन पत्र लिखिए। पहले पत्र में भेज गये खाता विवरण का वर्णन और भुगतान की प्रार्थना होती है, द्वितीय में इसके साथ एक पत्र का वर्णन और रहता है, तृतीय में दो तकादे के पत्रों का और खाता विवरण के वर्णन के साथ भुगतान की कड़ी चेतावनी दी जाती है और उनमें यह धमकी भी रहती है कि यदि अब भी खातों का भुगतान नहीं किया गया तो मामला न्यायालय

में सौंप दिया जायेगा। तकादे के आशय के सभी पत्र अन्तर्देशीय पत्र या लिफाफे द्वारा भेजे जाने चाहिए, पोस्ट कार्ड द्वारा नहीं। यदि पत्र लेखक चाहे तो ऐसे पत्रों के ऊपर 'निजी' या 'गोपनीय' शब्द लिख सकता है। प्रत्येक पत्र पहले पत्र से कम–से–कम 15 दिन बाद लिखना चाहिए।

उदाहरण-

रमेश बूट हाउस

दुरभाष : 22345610

बड़ा बाजार

बरेली

पत्र संख्या : रे.बू.हा. / 16 / 20.... / 184

दिनांक 8 मई, 20....

शिव फुट वियरस्

बड़ा बाजार

चन्दौसी (उत्तर प्रदेश)

प्रिय महोदय,

काफी समय से हम लोग कोई पत्र–व्यवहार नहीं कर सके, आखिर इस मौन का अर्थ क्या है? और हाँ, खाता पुस्तकें देखने से पता चला है कि 4,000 रुपये की एक रकम आपके नाम अभी भी पड़ी हुई है जिसके समर्थन और स्पष्टीकरण के लिए हम खाता विवरण संख्या 323 भेज रहे हैं।

खाता विवरण के सम्बन्ध में किसी प्रकार की अस्पष्टता होने पर निस्संकोच लिखें और कृपया अविलम्ब भुगतान की व्यवस्था करें।

भवदीय

कृते रमेश बूट हाउस

एम.एस. भाटिया

संलग्न : 1

मैनेजर

उदाहरण-

पहला तकादा

रमेश बूट हाउस

दूरभाष : 22345610

बड़ा बाजार

बरेली

पत्रांक : र.बू.हा. / 16 / 20.... / 188

मई 15, 20.....

शिव फुट वियरस्

बड़ा बाजार

चन्दौसी (उत्तर प्रदेश)

प्रिय महोदय,

इस पत्र के माध्यम से हम आपका ध्यान पूर्व पत्र र.बू.हा. / 16 / 20.... / 184 की ओर आकख्रषत करते हैं जिसके साथ हमने विवरण संलग्न कर अविलम्ब भुगतान की प्रार्थना की थी। हमें पैसे की अत्यधिक आवश्यकता है अतः आपसे विनम्र निवेदन है कि अपने खाते के पूर्ण भुगतान में 4,000 रुपये लौटती डाक में भेजकर कृतार्थ करें।

धन्यवाद सहित,

भवदीय

कृते रमेश बूट हाउस

एम.एम. भाटिया

मैनेजर

उदाहरण-

दूसरा तकादा

रमेश बूट हाउस

दूरभाष : 23456100 बड़ा बाजार

बरेली

पत्रांक : र.बू.हा. / 16 / 20... / 190 जून 15, 20.....

शिव फुट वियरस।

बड़ा बाजार

चन्दौसी (उत्तर प्रदेश)

प्रिय महोदय,

हमारे पिछले दो पत्र संख्या र.बू.हा./16/20...../184 और र.बू.हा./16/20..../188 दिनांक क्रमशः 8 और 25 मई अनुत्तरित रहने पर हमें खेद है। इन पत्रों में हमने अपने 4,000 रु. की एक राशि के भुगतान की आपसे प्रार्थना की थी। पहले एक पत्र के साथ तो खाता विवरण की प्रति भी संलग्न को थी।

हमें वस्तुतः पैसे की बहुत आवश्यकता है। अतः आपसे प्रार्थना करते हैं कि अविलम्ब भुगतान की व्यवस्था करें। हम निश्चय ही बड़े कृतज्ञ होंगे।

धन्यवाद सहित,

भवदीय

कृते रमेश बूट हाउस

एम.एम. भाटिया

मैनेजर

उदाहरण-

तीसरा तकादा

रमेश बूट हाउस

दूरभाष : 22345610

बड़ा बाजार

बरेली

पत्रांक : र.ब.हा./16/20...../200

दिनांक : 30 जून, 20....

शिव फुट वियरस्

बड़ा बाजार

चन्दौसी (उत्तर प्रदेश)

प्रिय महोदय,

हमें अपने तीन पत्र क्रमशः क्रमांक और दिनांक र.बू.हा./16/20...../184, 188, 190 क्रमशः 8 मई, 25 मई और 15 जून अनुत्तरित रहने पर दुःख है और आश्चर्य भी। हमारी आवश्यकता और प्रार्थना पर आपने अभी तक कोई विचार नहीं किया है, यह उचित नहीं है।

अब कृपया पत्र पाने के एक सप्ताह के अन्दर निश्चित रूप से अपने खाते के 4,000 रु. का भुगतान करें अन्यथा न चाहते हुए भी यह विवाद न्यायालय में ले जाने के लिए विवश हो जायेंगे और हमारी यह विवशता आपकी लापरवाही का परिणाम होगी जिसका सम्पूर्ण उत्तरादायित्व आप पर होगा।

सधन्यवाद,

भवदीय

कृते रमेश बूट हाउस

एम.एम.भाटिया

मैनेजर

4.3.9. परिपत्र या गश्ती–पत्र (Circular Letter)

जब एक व्यवसायी एक संदेश को किसी व्यक्ति विशेष के स्थान पर साधारण तौर पर विभिन्न व्यक्तियों को एक साथ प्रसारित करना चाहता हो तो उसे परिपत्रों की सहायता लेनी पड़ती है। इन्हें गश्ती–पत्र भी कहा जाता है। इन पत्रों का कथन एव मंतव्य तो एक ही होता है, बस प्रेरित व्यक्ति अलग–अलग होते हैं। सामान्यतः परिपत्र की आवश्यकता निम्नलिखित परिस्थितियों में पड़ती है-

1. जब कोई नवीन व्यापार स्थापित किया जाय;
2. जब व्यापार में किसी नवीन शाखा की स्थापना की जाय;
3. जब व्यापार को एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाया जाय;
4. जब किसी नई वस्तु का निर्माण किया जाय;
5. जब व्यापारिक संस्था के नाम में परिवर्तन किया जाय;
6. जब किसी पुरानी शाखा को समाप्त किया जाय;
7. जब पुराने माल को घटी दर अथवा किसी अन्य आकर्षक रूप में बेचा जाय;
8. जब व्यापार में किसी नये साझेदार अथवा अन्य महत्त्वपूर्ण व्यक्ति का प्रवेश हो;
9. जब कोई पुराना साझेदार अवकाश निवृत्त हो अथवा किसी अन्य महत्त्वपूर्ण व्यक्ति को पद से हटा दिया जाय;
10. जब नवीन एजेन्ट (विशेषकर विक्रय प्रतिनिधि) को नियुक्त किया जाय;
11. जब एजेन्ट को हटा दिया जाय।

परिपत्र अन्य पत्रों की अपेक्षा कुछ महत्त्वपूर्ण होता है, क्योंकि उसका उद्देश्य सार्वजनिक होता है। एक ही पत्र विभिन्न लोगों के पास पहुँचकर आपके मनोनुकूल

प्रतिक्रिया करा सके इसके लिए पत्र का आकर्षक होना नितान्त आवश्यक है। ऐसे पत्र सरल, संक्षिप्त, सार्थक एवं प्रभावपूर्ण होने चाहिएं। असत्य के अविश्सनीय परिपत्र अपने उद्देश्य की प्राप्ति में विफल रहते हैं। परिपत्र की सफलता इसी में है कि वह सार्वजनिक होते हुए भी हर प्रेषिती को ऐसा लगे जैसे कि उसी को व्यक्तिगत तौर से लिखा गया है। ऐसे पत्रों के कुछ उदाहरण नीचे दिये जा रहे हैं।

उदाहरण- (i) नवीन व्यापार स्थापित करने पर लिखा गया परिपत्र

गुप्ता साइकिल मार्ट

(हर प्रकार की साइकिल के पुर्जों तथा उषा मशीन व पंखों के अधिकृत विक्रेता)

141 साइकिल मार्केट

दूरभाष : 2523282

दरियागंज, दिल्ली– 110006

पत्रांक : गु.स.मा. / 55 / 20..... / 56

दिनांक : 7 अगस्त, 20.....

श्री / सर्वश्री ....

....

....

महोदय / महोदया,

हमें आपकी सेवा में यह निवेदन करते हुए हर्ष होता है कि स्थानीय जनता की सुविधा के लिए हम 'गुप्ता साइकिल मार्ट' नामक नवीन व्यावसायिक प्रतिष्ठान प्रारम्भ कर रहे हैं, जिसमें अच्छे स्तर के साइकिलों, उनके पुर्जो पर मरम्मत की उचित सेवा के अतिरिक्त उषा जैसी प्रतिष्ठालब्ध संस्थान के मुख्य उत्पाद-पंखे और सिलाई मशीनों के विक्रय की व्यवस्था रहेगी। प्रतिष्ठान का शुभारम्भ 15 अगस्त 20.....से होगा जिसका उद्घाटन महाराजा अग्रसेन स्कूल के प्रिंसिपिल डॉ. राम अवतार वर्मा जी ने करना स्वीकार कर लिया है।

हम सभी माल आपकी सेवा में कम दरों पर दे सकेंगे और वस्तु के चयन एवं वरण का आपको स्वतन्त्रा अधिकार होगा। किसी प्रकार की शिकायत होने पर सदैव सेवारत रहने का आश्वासन देते हैं।

आशा है, आप अपना कृपाभाव बनाकर हमें सेवा का समुचित अवसर देंगे।

भवनिष्ठ

विवेक कुमार गुप्ता

अधिपति

उदाहरण- **(ii)** नवीन शाखा खोलने पर लिखा गया परिपत्र

मधु इन्डस्ट्रीज

टेलीफोन न. : 27112814

91 रामबाग

शाहदरा दिल्ली–110032

15 जुलाई, 20....

श्री / सर्वश्री ....

....

....

प्रिय महोदय,

पूर्वी दिल्ली में व्यापार बढ़ जाने के कारण आपकी समुचित सेवा करने के उद्देश्य से खोली गई नवीन शाखा के सम्बन्ध में सूचित करते हुए हम हर्षभिभूत हैं। यह शाखा हमने जी.टी.रोड शाहदरा पर खोली है जो श्री हरि देव गुप्ता के नियन्त्रण एवं संचालन में कार्य करेगी। शाखा का कार्य 1 सितम्बर से प्रारम्भ हो जाएगा।

उक्त शाखा से आप हमारे सभी उत्पाद पूर्वादेश पर ही प्राप्त कर सकेंगे। आपके समीपस्थ होने के कारण माल शीघ्र और कम भाड़ा व्यय पर आपको सुलभ हो सकेगा। शाखा के कार्य संचालन इत्यादि के सम्बन्ध में सुझाव व शिकायतें स्थानीय प्रबन्धक श्री गुप्ता अथवा हमें अवश्य लिख भेजें ताकि हम आपकी सेवा के अनुरूप स्वयं को बनाये रखें।

उक्त शाखा की प्रगति आपके कृपाभाव पर ही अवलम्बित है।

धन्यवाद सहित,

भवनिष्ठ

कृते मधु इण्डस्ट्रीज

परमानंद गुप्ता

मैनेजर

उदाहरण- **(iii)** व्यवसाय का स्थान परिवर्तन करने पर लिखा गया परिपत्र

नवभारत किराना स्टोर्स

11/35 कान्ति नगर

टेलीफोन : 22848830

दिल्ली– 110051

23 फरवरी, 20......

सर्वश्री ....

....

प्रिय महोदय,

हमारे वर्तमान संस्थान में स्थानभाव के कारण आपकी उचित सेवा का सुयोग नहीं बनता है। अतः जनता की सुविधा को ध्यान में रखते हुए हमने अपने उस स्थान को छोड़कर नवीन स्थान पर व्यापार स्थापित कर लिया है। अब यह व्यापार–गृह 56, श्यामनगर, शाहदरा, दिल्ली–110032 में स्थित होगा।

इस नवीन संस्थान पर हम पहले से भी अधिक तत्परता, कार्यपरायणता एवं उत्साह से आपकी सेवा करने का व्रत लेकर आ रहे हैं। आप भी हमारा उत्साहवर्धन करने के लिए पूर्ववत् कृपाभाव बनाये रखें।

धन्यवाद सहित,

भवदीय

भूषण अग्रवाल

कृते नवभारत किराना स्टोर्स

प्रबन्धक

उदाहरण- **(iv)** नयी वस्तु के विज्ञापन के आशय से लिखा गया परिपत्र

फैन्सी कटपीस भण्डार

(उच्च कोटि के टेरेलीन, टेरीकॉट व सूती वस्त्राों के कटपीस के थोक व्यापारी)

31 गंज स्ट्रीट

टेलीफोन नं. : 23321100

त्रिपोलिया बाजार

दिल्ली– 110006

दिनांक : फरवरी 17, 20....

श्री / सर्वश्री ....

....

....

प्रिय महोदय,

महारानी मिल्स, शिखा मिल्स और अलकनन्दा मिल्स के एकदम नवीन डिजाइन के कपड़ों के कटपीस का नवीनतम स्टाक आपको लाभान्वित करने के उद्देश्य से बाजार में आ गया है।

हम उक्त मिलों के टुकड़ों के इस क्षेत्रा के एकमात्रा अधिकृत विक्रेता हैं, अस्तु आपसे निवेदन है कि इस माल का आदेश प्रेरित कर शीघ्र ही अपने ग्राहकों का विश्वास और लाभ प्राप्त करें।

माल के नमूने की प्रतियाँ, मूल्य सूची, नमूने की प्रतियाँ साथ में संलग्न हैं।

आशा ही नहीं, पूर्ण विश्वास है कि आप शीघ्र ही भारी मात्राा में माल का आदेश भेजकर हमें कृतार्थ करेंगे। हम आपके आदेश की प्रतीक्षा में हैं।

धन्यवाद सहित,

भवदीय

कृते फैन्सी कटपीस भण्डार

संलग्न- 'मूल्य सूची एवं माल के नमूने के पैकेट'

उमेश वर्मा

साक्षीदार

उदाहरण- (v) फर्म के नाम परिवर्तन के सम्बन्ध में परिपत्र

रामप्रकाश एण्ड सन्स

30 मोरिस रोड

दिल्ली—110007

श्री / सर्वश्री ....

दिनांक : जुलाई 15, 20.....

....

....

प्रिय महोदय / महोदया,

व्यवसाय के पुनर्निर्माण की दृष्टि से हमें अपने व्यापारिक संस्था का नाम बदलना पड़ा है। हम विश्वास दिलाते हैं कि इस नाम परिवर्तन से हमारी व्यावसायिक नीतियां सर्वथा अपरिवर्तित रहेंगी।

फर्म का पुराना नाम

फर्म का नया नाम

रामप्रकाश एण्ड सन्स

रामप्रकाश ब्रह्म प्रकाश

आपसे निवेदन है कि भविष्य में आप इस नये नाम से ही पत्र–व्यवहार करें और पूर्ववत् कृपाभाव बनाये रखें।

भवदीय

कृते रामप्रकाश एण्ड सन्स

रामप्रकाश

व्यवस्थापक

नोट - छात्रों को यह स्मरण रखना चाहिए कि फर्म के नाम परिवर्तन या स्थान परिवर्तन की सूचना सामान्यतः पुराने नाम व पते से दी जाती है।

उदाहरण- (vi) नवीन साझेदार के प्रवेश के सम्बन्ध में परिपत्र

शिवलाल एण्ड सन्स

52 छोटी कचहरी

दिल्ली–110006

श्री/सर्वश्री ....

....

....

प्रिय महोदय,

हमें आपको यह सूचित करते हुए हर्ष और संतोष का अनुभव होता है कि हमने अपने फर्म के भूतपूर्व प्रबन्धक श्री किशनलाल को अपने व्यापार में साझेदार के रूप में सम्मिलित कर लिया है। श्री किशनलाल के आगमन से फर्म के नाम, स्वरूप और व्यापारिक नीतियों में मूलतः कोई परिवर्तन नहीं होगा, परन्तु हमें विश्वास है कि श्री किशनलाल के निर्देशन और सहयोग से हम और अधिक संतोषप्रद सेवा करने में समर्थ होंगे।

आपसे पूर्ववत् कृपाभाव बनाए रखने की अपेक्षा है

सधन्यवाद,

भवदीय

कृते शिव लाल एण्ड सन्स

शिव लाल

व्यवस्थापक

उदाहरण- साझेदार के पृथक् होने के सम्बन्ध में परिपत्र

आकाशगंगा ट्रेडिंग कारपोरेशन

105 रेलवे रोड

टेलीफोन : 27112600

शाहदरा दिल्ली–110032

5 जुलाई, 20.....

सर्वश्री ....

....

....

प्रिय महोदय / महोदया,

हमें यह सूचित करते हुए दुःख है कि हमारे वरिष्ठ सहयोगी श्री आई.एस. शर्मा ने स्वास्थ्य कारणों से फर्म से अवकाश ग्रहण कर लिया। श्री शर्मा के अनुभव और निर्देश से वंचित हो जाने पर हमारी व्यावसायिक नीतियों, व्यापारिक नाम और आंतरिक संगठन में परिवर्तन सम्भावित नहीं है।

आशा है, आप पूर्ववत् कृपाभाव बनाये रखेगें।

भवदीय

कृते आकाशगंगा ट्रेडिंग कारपोरेशन

ब्रह्मस्वरूप

साझेदार

4.3.10. बैंक सम्बन्धी पत्र–व्यवहार (Letters Regarding Bank)

बैंक व्यापार की प्रमुख सहायक संस्था है। कोई भी व्यवसाय बैंक के अभाव में या उसकी सहायता के बिना आज सफलतापूर्वक नहीं चल सकता। बैंक से व्यवहार करते समय आवश्यकतानुसार पत्र–व्यवहार किया जाता है। नमूने के कुछ पत्र निम्न प्रकार हैं-

उदाहरण- चालू खाता खोलने के लिए प्रार्थना

शिखा ट्रेडिंग एजेन्सीज

टेलीफोन : 3017045

173 शिव सागर

दिल्ली–110009

पत्रांक : शि. ट्रे. ए./110/20...../79

दिनांक : मार्च 25, 20.....

प्रबन्धक महोदय

न्यू बैंक ऑफ इण्डिया

शिव सागर

दिल्ली–110006

विषय : 'चालू खाता खोलने के लिए प्रार्थना'

महोदय,

उपरोक्त संस्थान के नाम से संलग्न एक लाख रुपये (1,00,000 रु.) के चैक द्वारा चालू खाता खोलकर हमें अनुग्रहीत करें। चैक बुक, पास बुक और जमा के परचों की किताब पत्रवाहक को सौंप दें। इस खाते के सम्बन्ध में चैक निर्गमन अधिकार केवल अधोहस्ताक्षरी का होगा।

सधन्यवाद,

भवदीय

कृते शिखा ट्रेडिंग एजेन्सीज

संलग्न–1 चैक संख्या 002934 (एक लाख रुपये)

शिखा सिंह

व्यवस्थापिका

उदाहरण- बैंक के ब्रांच मैनेजर को एक पत्र लिखिए जिसमें एक निर्गमित चैक के भुगतान को रोकने की प्रार्थना की गई हो।

आदर्श व्यापार गृह

टेलीफोन : 2634650

12/131 बड़ा बाजार

दिल्ली– 110006

पत्रांक : आ.व्या. गृ./41/20.../115

दिनांक : 07 मार्च, 20....

प्रतिष्ठा में,

प्रबन्धक महोदय

न्यू बैंक ऑफ इण्डिया

दिल्ली मुख्य शाखा, दिल्ली।

महोदय,

आपके सूचनार्थ निवेदन है कि हमारे द्वारा सर्वश्री हरकिशन दास एण्ड सन्स के नाम निर्गमित एक वाहक चैक उनसे कहीं खो गया है, अतः उसका भुगतान नहीं किया जाये। उक्त चैक नम्बर 4/बी 11327 पाँच हजार रुपये का है और 5 मार्च 20.....को निर्गमित किया गया था।

सधन्यवाद,

भवदीय

आदर्श व्यापार गृह

आदर्श कुमार सहगल

व्यवस्थापक

उदाहरण- नकद साख (Cash Credit) अधिविकर्ष (Overdraft) या अग्रिम (Advance) की माँग के लिए प्रार्थना।

विवेक ट्रेडिंग कम्पनी

दूरभाष : 23324110

नई दिल्ली स्टेशन रोड

नई दिल्ली–110055

पत्रांक : वि.ट्रे.क./81/20...../95

दिनांक : जुलाई 25, 20......

शाखा प्रबन्धक

जम्मू एण्ड कश्मीर बैंक लि.

नई दिल्ली–110001

महोदय,

व्यावसायिक जगत में उपरोक्त संस्थान का नाम लगभग दो शताब्दियों पुराना है और उतना ही पुराना है हमारा आपके बैंक के साथ सम्बन्ध। वर्तमान में व्यवसाय के विस्तार हेतु अधिक रुपयों की आवश्यकता अनुभव करते हुए हम आपसे पचास हजार रुपये (50,000) के अधिविकर्ष (Overdraft) की मांग करते हैं।

आपके अवलोकनार्थ गत तीन वर्ष के व्यापारिक खातों की प्रतियाँ संलग्न हैं। आशा है अपेक्षित राशि का अधिविकर्ष प्रदान कर आप हमें कृतार्थ करेंगे।

सधन्यवाद,

भवदीय

कृते विवेक ट्रेडिंग कम्पनी

विवेक शर्मा

संलग्न '5'

प्रबन्धक

उदाहरण- पास बुक खो जाने पर बैंक द्वारा उसकी दूसरी प्रति निर्गमित करने के लिए एक पत्र लिखिए।

सुषमा ट्रेडिंग इन्डस्ट्रीज

(लकड़ी के फर्नीचर के निर्माता एवं विक्रेता)

दूरभाष : 23679820

318 आजाद नगर

दिल्ली– 110051

पत्रांक : सु. ट्रे. इ./110/20...../25

दिनांक : मई 6, 20......

प्रतिष्ठा में

प्रबन्धक महोदय

पंजाब एण्ड सिन्ध बैंक

आजाद नगर

दिल्ली– 110051

विषय : 'पास बुक खो जाने की सूचना'

प्रिय महोदय,

इस पत्र के माध्यम से मुझे सूचित करना है कि हमारे चालू खाता संख्या C 3186 से सम्बन्धित पास बुक कहीं खो गई है। कृपया एक दूसरे (Duplicate) पास बुक निर्गमित कर दें और इस सम्बन्ध में जो भी राशि देय हो उसे मेरे खाते से वसूल कर लें।

सधन्यवाद,

भवदीय

सुषमा सेठ

व्यवस्थापिका

चालू खाता सं. C 3186

उदाहरण-चैक बुक खो जाने की सूचना-

हरीश इलैक्ट्रीकल्स कम्पनी

(विद्युत उपकरणों के निर्माता एवं विक्रेता)

दूरभाष : 25964260

स्टेशन रोड

दिल्ली–110035

पत्रांक : ह.इ.क./87/20...../95

दिनांक : फरवरी 10, 20.....

प्रतिष्ठा में

प्रबन्धक महोदय

न्यू बैंक ऑफ इण्डिया

बैंक रोड

दिल्ली–110031

विषय : चैक बुक खो जाने की सूचना

प्रिय महोदय,

इस पत्र के माध्यम से मुझे यह सूचित करना है कि हमारे चालू खाता संख्या AC 813 की चैक बुक कहीं गुम हो गयी है। ये चैक बुक हमने 5 फरवरी, 20.... को प्राप्त की थी और इसमें CA/T 001901 से CA/T 001920 तक के 20 चैक थे जिनमें से केवल 15 चैक ही अब तक प्रयुक्त हुए, शेष 5 चैक अप्रयुक्त हैं।

कृपया एक दूसरी चैक बुक निर्गमित कर अनुग्रहीत करें।

सधन्यवाद,

भवदीय

कृते हरीश इलैक्ट्रीकल्स कं

हरीश मित्तल

व्यवस्थापक

4.3.11. बीमा कम्पनी से पत्र–व्यवहार (Letters Regarding Insurance)

बैंक यदि व्यवसाय को वित्तीय उलझनों से मुक्त कर व्यापार को सुगम बनाता है, तो बीमा कम्पनियां माल में निहित जोखिम से व्यक्ति को मुक्त कर व्यापार को गति देती हैं। यों तो बीमा के विविध प्रकार होते हैं परन्तु जीवन बीमा के व्यावसायिक सम्बन्ध नहीं होते। तथापि अग्नि बीमा, समुद्री बीमा, जोखिम के विरुद्ध बीमा, एक्सीडेंट इन्श्योरेन्स आदि प्रकार के बीमे व्यवसाय में नित्यप्रति चलते रहते हैं। अतः बीमा कम्पनियों से व्यापारियों का नियमित पत्र–व्यवहार चलता रहता है। आगे ऐसे ही कुछ पत्रों के उदाहरण दिए गए हैं।

उदाहरण- हानि होने पर क्षतिपूख्रत के लिए बीमा कम्पनी से प्रार्थना।

एकजुट प्रोसेसिंग कम्पनी

टेलीफोन : 2726569

48 खुला दरवाजा

दूर प्रेष्य : एकजुट

दिल्ली–110034

पत्रांक : ए.प्रो.कं. / 15 / 20..... / 80

6 अगस्त, 20.......

धनवर्षा बीमा कम्पनी

दिल्ली–110048

संदर्भ- 'पालिसी नं. 337925'

महोदय,

अत्यन्त खेद का विषय है कि हमारे गोदाम में बिजली के तारों द्वार आग लग जाने से उसमें रखा हुआ, 50,000 रु. का जूट का सारा माल ध्वस्त हो गया है। जो कुछ सामान अद्धगलित या अर्द्धदग्ध अवस्था में प्राप्त हुआ भी है, उसकी उपयोगिता और बाजार मूल्य शून्य से अधिक नहीं है।

हमारा यह गोदाम आपकी कम्पनी द्वारा पालिसी नं. 337925 के आधीन सीमित था। अतः आपसे निवेदन है कि अविलम्ब मौके पर जांच करके हमें हुई आख्रथक हानि की क्षतिपूख्रत की जावे।

आपके अवलोकन एवं निरीक्षण के लिए अभी गोदाम ज्यों का त्यों पड़ा हुआ है।

धन्यवाद सहित,

भवनिष्ठ

राम बहादुर भाटिया

कृते एकजुट प्रोसेसिंग कम्पनी

उदाहरण- **लक्ष्मी कांत प्यारे लाल**

(बर्तनों के निर्यातक)

दूर प्रेष्य : 'थाल'

56 बांस वाली गली

दूरभाष : 728945

दिल्ली 110039

पत्रांक : 546/न्यू/59

दिनांक : जून 27, 20....

प्रबन्धक

सुरक्षा बीमा कम्पनी

दिल्ली–110006

महोदय,

हमने 5 लाख का माल गत 27 मार्च को एस.एस. 'जल तरंग' द्वार न्यूयार्क के एक व्यापारी को निर्यात किया था और इस सम्बन्ध में सम्पूर्ण राशि के लिए आपसे बीमा पालिसी नं. । 39 च 3939 के अन्तर्गत समुद्री बीमा कराया था।

प्राप्त सूचना के अनुसार जहाज तूफान में फंस जाने के कारण न तो उसमें बैठा कोई व्यक्ति ही बचाया जा सका और न माल।

इस सम्बन्ध में आपसे निवेदन है कि यथाशीघ्र जाँच–पड़ताल करके हमारी 5 लाख की क्षतिपूख्रत की व्यवस्था करें। इस सम्बन्ध में आपसे किसी भी आदेश और निर्देश की हम प्रतीक्षा कर रहे हैं।

सधन्यवाद,

भवनिष्ठ

कृते लक्ष्मीकांत प्यारे लाल

संचालक

प्यारे मधु सदन

4.4 कार्यालयी पत्राचार के संबंध में तकनीकी माध्यमों में हुए प्रमुख बदलाव (**Technological Changes in Office Correspondence**)

आज के डिजिटल युग में कार्यालयी पत्राचार केवल कागज़ तक सीमित नहीं रह गया है। तकनीकी प्रगति ने इस क्षेत्र में गति, पारदर्शिता और दक्षता को बढ़ाया है। नीचे तकनीकी माध्यमों में आए प्रमुख बदलावों को क्रमबद्ध रूप में प्रस्तुत किया गया है:

1. **कागज़ से डिजिटल की ओर संक्रमण (Paperless Communication):** पहले सभी पत्र कागज़ पर टाइप या हस्तलिखित होते थे । अब अधिकांश पत्राचार ई–मेल, पीडीएफ फॉर्मेट, और ऑनलाइन पोर्टलों पर होता है । इससे समय और संसाधनों की बचत होती है ।
2. **ई–मेल एवं ई–ऑफिस का प्रयोग:** E-mail अब पत्राचार का मुख्य माध्यम बन गया है । NIC eOffice, SPARROW, CPGRAMS जैसे सरकारी प्लेटफ़ॉर्म दस्तावेज़ों का डिजिटली संचालन करते हैं । फ़ाइल मूवमेंट से लेकर अनुमोदन तक ऑनलाइन होता है ।
3. **डिजिटल हस्ताक्षर (Digital Signature @ DSC):** सरकारी और अर्द्ध–सरकारी संस्थानों में दस्तावेज़ों पर डिजिटल हस्ताक्षर अनिवार्य हो गया है । यह दस्तावेज़ की प्रामाणिकता और वैधता सुनिश्चित करता है ।
4. **दस्तावेज़ स्कैनिंग व PDF फॉर्मेट:** अब अधिकांश कार्यालय पत्र स्कैन कर PDF में संग्रहित किए जाते हैं । कागज़ी फाइलों की आवश्यकता कम हो रही है । फाइल ट्रैकिंग और खोज सरल हो गई है ।
5. **मोबाइल और ऐप आधारित पत्राचार :**अधिकारी अब मोबाइल ऐप जैसे NIC मेल, UMANG, DigiLocker आदि से भी पत्राचार करते हैं । फाइलें साझा करना, समीक्षा करना और जवाब देना कहीं भी संभव है ।
6. **वीडियो कांफ्रेंसिंग व वर्चुअल मीटिंग्स:** पत्राचार से जुड़े निर्णय अब वर्चुअल मीटिंग के माध्यम से लिए जाते हैं । Zoom, Google Meet, Webex आदि प्लेटफ़ॉर्म उपयोग में लाए जा रहे हैं ।

7. **सूचना का डिजिटल रिकॉर्ड और बैकअप:** सभी पत्रों का डिजिटल रिकॉर्ड और बैकअप सर्वर पर सुरक्षित रहता है । किसी भी पत्र को तिथि, विषय या संदर्भ से खोजा जा सकता है ।
8. **क्लाउड स्टोरेज और साझा दस्तावेज़:** Google Drive, OneDrive, और NIC Cloud जैसे माध्यमों से दस्तावेज़ साझा किए जाते हैं । एक ही दस्तावेज़ पर कई लोग एक साथ कार्य कर सकते हैं ।

तकनीकी माध्यमों के आगमन से कार्यालयी पत्राचार अधिक तेज़, सुरक्षित और पारदर्शी हो गया है। अब दक्षता केवल भाषा में नहीं, डिजिटल साक्षरता में भी निहित है।

4.5 सारांश

यद्यपि पत्र–व्यवहार मानव समुदाय में विचारों को सम्प्रेषित करने का सदा ही एक श्रेष्ठ तथा सशक्त माध्यम रहा है लेकिन व्यापार और व्यवसाय के क्षेत्रा में तो उसका अद्वितीय ही महत्त्व है। यदि वर्तमान व्यावसायिक प्रगति को सही अर्थों में उन्नत व्यावसायिक पत्र–व्यवहार की पुत्राी ही कहा जाये तो कोई अतिशयोक्ति न होगी। एक नये व्यापार को जन्म देने, उसे बाजार में परिचित कराने और फिर व्यापार को सहजता से चलाने में सदा ही पत्र–व्यवहार चलता रहता है, भले ही वह व्यापार के साखदातों से हो, बैंकों, कम्पनियों, सरकार, उपभोक्ताओं, ऋणदाताओं या अन्य पक्षकारों से हो। वर्तमान व्यावसायिक जगत् का सारा ढाँचा ही व्यावसायिक पत्र–व्यवहार पर टिका हुआ है। आजकल तो डाक द्वारा व्यापार (Mail Order Business) की एक नयी तकनीक ही विकसित हो गई है। यदि विश्व के व्यवसाय क्षेत्रा से पत्र–व्यवहार को सहसा समाप्त कर दिया जाए तो निश्चय ही वर्तमान व्यावसायिक व्यवस्था को लकवा मार जायेगा। अतिशयोक्ति न होगा कि व्यवसाय वर्तमान संस्कृति और सभ्यता का यदि शरीर है तो पत्र–व्यवहार उसकी आत्मा है। संसार में पत्रों के अभाव में स्नेह तो पनप सकता है, व्यापार नहीं कहना। संसार का प्रत्येक व्यक्ति विक्रेता है, व्यवसायी है, यदि वह वस्तुएं नहीं बेचता तो बुद्धि सेवाएं और विचार बेचता व खरीदता है। इस प्रकार प्रत्येक व्यक्ति के जीवन में पत्र–व्यवहार का विशेष महत्त्व रहता है। तार और टेलीफोन यद्यपि शीघ्र सन्देशवाहन के प्रभावपूर्ण साधन हैं परन्तु इनका पुष्टिकरण भी पत्रों के माध्यम से ही होता है।

एक व्यापारिक पत्र वस्तुतः समृद्धि का बीज (Seed of Prosperity) है। पत्र–व्यवहार विज्ञान के महाविद्वान श्री हरबर्ट कैसन ने लिखा है-

"अपनी फर्म से जाने वाला प्रत्येक पत्र आपका विक्रय प्रतिनिधि है। यह एक सन्देशवाहक होता है। यह मौन भले ही हो, मूक नहीं होता। यह लोगों में आपके प्रति आस्था उत्पन्न करता है और अनास्था भी। आपके व्यवसाय की साख निर्माण करने में यह पत्र सहायक होता है।"

4.6 शब्दावली

विक्रय प्रतिनिधि (Sales Representative)- अपनी फर्म से जाने वाला प्रत्येक पत्र आपका विक्रय प्रतिनिधि होता है।

पूछताछ के पत्र (Letters of Enquiry) - वस्तु की किस्म, मात्राा, मूल्य और व्यापारिक शर्तों को जानने की इच्छा से लिखे गए पत्र पूछताछ के पत्र कहलाते हैं।

तकादे के पत्र (Collection Letters)- यदि उधार माल खरीदने वाला निश्चित अवधि में खरीदे हुए माल की राशि का भुगतान नहीं करता, उसे भुगतान की याद दिलाने के लिए जो पत्र लिखे जाते हैं, उन्हें तकादे के पत्र कहते हैं।

अधिविकर्ष (Overdraft) - वर्तमान में व्यवसाय के विस्तार हेतु अधिक धन की बैंक से माँग करना अधिविकर्ष कहलाता है।

4.7 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने-

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य हैं तथा कौन–कौन से असत्य-

(i) माल क्रय करने से पूर्व पूरी छान–बीन की जानी चाहिए।

(ii) आदेश पत्र में माल की किस्म, मात्राा और अन्य विवरण स्पष्ट रूप से लिखे जाते हैं।

(iii) कभी–कभी क्रेता द्वारा दिया गया आदेश स्वयं क्रेता को ही निरस्त करना पड़ता है।

(iv) चालू खाता व्यापारियों के लिए होता है।

(v) बचत खाते में ब्याज अधिक मिलता है।

(ख) कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।

(i) शब्द–विन्यास की त्राुटि पत्र–लेखन को .... में डाल सकती है। (झंझट / अपेक्षा)

(ii) पत्र का समापन .... से होता है। (भवदीय / महोदय)

(iii) अभिवादन शब्द के पश्चात् अर्द्ध–विराम .... है। (अप्रचलित / प्रचलित है)

(iv) शिकायती पत्र माल प्राप्ति के .... बाद लिखा जाना चाहिए। (तुरन्त / कुछ समय)

(v) एकत्रीकरण, भुगतान अथवा तकादे के पत्र .... ही होते हैं। (एक / अलग)

उत्तर (क) (i) सत्य, (ii) सत्य, (iii) सत्य, (iv) सत्य, (v) असत्य।

(ख) (i) झंझट, (ii) भवदीय, (iii) प्रचलित, (iv) तुरन्त, (v) एक।

4.8 स्वपरख प्रश्न

1. एक व्यावसायिक पत्र के विन्यास का नमूना दीजिए।
2. व्यावसायिक पत्र के विभिन्न अंग कौन–कौन से होते हैं?
3. एक अच्छे पत्र के गुणों का विस्तार पूर्वक वर्णन करें।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीव्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 5 विशिष्ट कार्यालयी प्रपत्र/लेखन-I (Specific Office Documents/Writing-I)

इकाई की रूपरेखा

5.0 उद्देश्य

5.1 प्रस्तावना

5.2 कार्यालयी प्रपत्र के प्रकार

5.3 लेखन शैली और प्रारूप

5.4 कार्यालयी प्रपत्र का महत्व

5.5 कार्यालयी प्रपत्र का उपयोग

5.6 कार्यालय आदेश

5.7 ज्ञापन

5.8 कार्यालय परिपत्र

5.9 नोट शीट

5.10 कार्यालय टिप्पणी

5.11 एक अच्छी टिप्पणी की विशेषताएं

5.12 टिप्पण के मार्गदर्शक सिद्धान्त

5.13 निविदा

5.14 त्राुटि सुधार

5.15 सारांश

5.16 शब्दावली

5.17 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

5.18 स्वपरख प्रश्न

5.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- कार्यालय आदेश का अर्थ स्पष्ट कर सकें
- कार्यालय परिपत्र का अर्थ स्पष्ट कर सकें
- नोट शीट का अर्थ स्पष्ट कर सकें
- कार्यालय टिप्पणी का अर्थ स्पष्ट कर सकें

- एक अच्छी टिप्पणी की विशेषताएं बता सकें
- टिप्पणी के सिद्धान्तों को स्पष्ट कर सकें
- निविदा का अर्थ स्पष्ट कर सकें

5.1 प्रस्तावना

कार्यालयी प्रपत्र एक औपचारिक दस्तावेज होता है, जिसका उपयोग सरकारी, गैर–सरकारी, शैक्षिक एवं अन्य संस्थानों में सूचना का आदान–प्रदान, आदेश, अधिसूचना, और आधिकारिक पत्राचार के लिए किया जाता है। इसका लेखन स्पष्ट, संक्षिप्त, और औपचारिक भाषा में किया जाता है।

5.2 कार्यालयी प्रपत्र के प्रकार

कार्यालयी प्रपत्र के प्रकार निम्न है:

1. **अनुरोध पत्र (Request Letter):** किसी सेवा, अनुमति, या जानकारी के लिए लिखा जाता है। **उदाहरण:** अवकाश प्रार्थना पत्र, सूचना मांग पत्र।
2. **आदेश पत्र (Order Letter):**उच्च अधिकारी द्वारा किसी विशेष कार्य को करने के लिए जारी किया जाता है। **उदाहरण:** स्थानांतरण आदेश, पदस्थापन आदेश।
3. **अधिसूचना (Notification):** किसी निर्णय, नियमावली या सूचना को सार्वजनिक करने हेतु। **उदाहरण:** नीतिगत बदलाव की सूचना, सार्वजनिक अवकाश की घोषणा।
4. **प्रमाण पत्र (Certificate):**किसी व्यक्ति या वस्तु की प्रामाणिकता की पुष्टि करता है। **उदाहरण:** चरित्र प्रमाण पत्र, निवास प्रमाण पत्र।

5.3 लेखन शैली और प्रारूप

लेखन शैली और प्रारूप निम्न है:

- **शीर्षक (Heading):** कार्यालय का नाम, पता, संपर्क जानकारी।
- **दिनांक (Date):** पत्र लिखने की तिथि।
- **प्राप्तकर्ता का विवरण (Receiver's Information):** व्यक्ति या विभाग का नाम, पदनाम, पता।
- **विषय (Subject):** पत्र का उद्देश्य, संक्षिप्त और स्पष्ट।
- **संविदा संबोधन (Salutation):** माननीय / प्रिय / आदरणीय।

- मुख्य सामग्री (**Body**):
    - **प्रस्तावना:** पत्र लिखने का उद्देश्य।
    - **मुख्य विवरण:** आवश्यक जानकारी या अनुरोध।
    - **निष्कर्ष:** अपेक्षित कार्रवाई या धन्यवाद।
- **समापन (Closing):** धन्यवाद, शुभकामनाएँ।
- **हस्ताक्षर (Signature):** लेखक का नाम, पदनाम, संपर्क विवरण।

उदाहरण:

विषय: अवकाश स्वीकृति हेतु प्रार्थना पत्र

माननीय महोदय,

सविनय निवेदन है कि मुझे व्यक्तिगत कारणों से 15 मई 2025 से 20 मई 2025 तक अवकाश की आवश्यकता है। कृपया मेरा अवकाश स्वीकृत करने की कृपा करें।

धन्यवाद सहित,

भवदीय,

[आपका नाम]

[पदनाम]

[विभाग का नाम]

5.4 कार्यालयी प्रपत्र का महत्व

कार्यालयी प्रपत्र के महत्व विस्तृत वर्णन निम्न है:

1. **आधिकारिक प्रमाण:** यह लिखित रूप में प्रमाणिकता प्रदान करता है और भविष्य के संदर्भ में उपयोगी होता है।
2. **सूचना का स्पष्ट संप्रेषण:** औपचारिक दस्तावेज़ होने के कारण सूचनाओं का आदान–प्रदान स्पष्ट और प्रभावी ढंग से होता है।
3. **विवादों का निवारण:** दस्तावेज़ित सूचनाएँ किसी भी प्रकार के विवाद या गलतफहमी की स्थिति में प्रमाण के रूप में काम आती हैं।
4. **प्रशासनिक अनुशासन:** यह संस्थाओं में अनुशासन और कार्यकुशलता बनाए रखने में सहायक होता है।
5. **भविष्य के संदर्भ:** पिछले पत्राचार, आदेश और अधिसूचनाएँ भविष्य में निर्णय लेने में सहायक होती हैं।

5.5 कार्यालयी प्रपत्र का उपयोग

कार्यालयी प्रपत्र का उपयोग निम्न है:

1. **आदेश एवं अधिसूचना जारी करना:** सरकारी और संस्थागत कार्यों में आदेश या अधिसूचना को संप्रेषित करने के लिए किया जाता है।
2. **अनुरोध एवं स्वीकृति:** किसी कार्य, परियोजना, या कार्यक्रम के लिए अनुरोध पत्र द्वारा अनुमति प्राप्त करने के लिए किया जाता है।
3. **प्रमाणन:** चरित्र प्रमाण पत्र, निवास प्रमाण पत्र, अनुभव प्रमाण पत्र आदि के माध्यम से व्यक्ति या वस्तु की सत्यता की पुष्टि करने के लिए किया जाता है।
4. **सूचना का प्रसार:** बैठकों, कार्यक्रमों, या नीतियों से संबंधित जानकारी सभी संबद्ध पक्षों तक पहुँचाने के लिए किया जाता है।
5. **लेखा–जोखा का प्रबंधन:** वित्तीय लेन–देन, अनुमोदन, और ऑडिटिंग के लिए दस्तावेज़ तैयार करने के लिए किया जाता है।

5.6 कार्यालय आदेश

किसी मन्त्रालय और विभाग के कर्मचारियों को उनसे सम्बन्धित सूचनाओं को भेजने के लिए कार्यालय आदेश का प्रयोग किया जाता है। इन पत्रों के माध्यम से किसी कार्यालय में काम करने वाले कर्मचारियों को व्यक्तिगत या सामूहिक रूप से सूचना दी जा सकती है। कार्यालय आदेश पत्र–व्यवहार का सबसे साधारण तरीका है। इसमें किसी प्रकार के प्रेषक, प्रेषिती विषय, निर्देश कुछ भी नहीं लिखा होता। नियुक्ति, पदोन्नति, अवकाश प्राप्त, लीव एडजस्टमेंट तथा पद–त्याग सम्बन्धी सूचनायें कार्यालय आदेश के माध्यम से ही भेजी जाती हैं।

उदाहरण- अपने विभाग के समस्त व्यक्तियों को यह सूचित करते हुए एक कार्यालय आदेश तैयार कीजिए कि भविष्य में कोई भी अधिकारी या लिपिक अपने घर सहायक कार्यालय की पत्रावली या फाइल नहीं ले जायेगा।

कार्यालय आदेश

भारत सरकार

गृह मन्त्राालय

क्रमांक : 49 / I. 9.20......

नई दिल्ली, दिनांक 14 जून, 20......

यह अनुभव किया गया है कि विभिन्न विभागीय अधिकारी और लिपिक कार्यालय के विभिन्न पत्रों और फाइलों को घर ले जाता है। जिससे एक तो कभी–कभी आवश्यक प्रपत्र कार्यालय में उपलब्ध नहीं होते और दूसरे, कार्यालय की गोपनीय बातों का प्रकट होने का डर रहता है। अतः यह निर्णय लिया गया है कि आज से भविष्य में किसी भी अधिकारी, लिपिक या सहायक को कार्यालय की फाइल या अन्य प्रलेख किसी भी दशा में घर ले जाने की अनुमति नहीं दी जायेगी।

विकास शर्मा

सचिव

गृह मन्त्राालय के

समस्त अधिकारी।

5.7 ज्ञापन

ज्ञापन सरकारी पत्र–व्यवहार का एक सर्वाधिक उपयुक्त स्वरूप है। जब कोई अति उच्च अधिकारी अपने अधीन कर्मचारी को कोई पत्र लिखता है तो सामान्यता ज्ञापन का प्रयोग किया जाता है। इसके अतिरिक्त सरकारी कार्यालयों से गैर–सरकारी व्यक्तियों के साथ किया गया पत्राचार भी ज्ञापन कहलाता है।

व्यक्तियों की नियुक्ति हेतु साक्षात्कार के लिए बुलावा, नियुक्त या अनियुक्ति की सूचना भेजने, आयकर या बिक्री कर कार्यालय में किसी व्यक्ति या संस्था को पुस्तकें लेकर उपस्थित होने का आदेश ज्ञापन द्वारा किया जाता है। 'मैं' को तृतीय पुरुष एकवचन में लिखा जाता है।

उदाहरण- राजेन्द्र कुमार भार्गव को उनके आवेदन पत्र के सन्दर्भ में वाणिज्य प्रवक्ता पद हेतु व्यक्तिगत साक्षात्कार के लिए बुलाने का एक पत्र लिखिए।

हिन्दू कॉलेज

सोनीपत

दिनांक 8 जुलाई, 20....

विषय-'साक्षात्कार'

श्री राजेन्द्र कुमार भार्गव को वाणिज्य प्रवक्ता पद हेतु हमारे विज्ञापन संख्या 105 दिनांक 10 जून, 20.....के संदर्भ में प्राप्त आवेदन पत्र के संदर्भ में सूचित किया जाता है कि वे अपने प्रमाण–पत्रों की मूल प्रतियों सहित उस कार्यालय में 21 जुलाई, 20....को 10 बजे प्रातः व्यक्तिगत साक्षात्कार हेतु उपस्थित हों।

इस बुलावे के सम्बन्ध में कोई मार्ग व्यय या यात्राा भत्ता नहीं दिया जाएगा।

आज्ञा से

सेवा में, श्री गजानन मल्होत्रा

श्री राजेन्द्र कुमार भार्गव

प्राचार्य

जी.टी. रोड

वसंत लेन

जगाधरी (हरियाणा)

5.8 कार्यालय परिपत्र

कभी–कभी किसी वरिष्ठ अधिकारी को एक ही सूचना एक से अधिक अधीन कर्मचारियों को एक साथ भेजनी होती है, तो प्रेषक अधिकारी परिपत्र या गश्ती पत्र का प्रयोग करता है। परिपत्र परिकल्पना करने वाला पत्र इसलिए कहा जाता है क्योंकि यह एक ही प्रकार के अनेक कार्यालयों में घूमता है। इस प्रकार परिपत्र वह पत्र है जो एक ही उद्देश्य और विषय की पूर्ति के लिए अनेक अधिकारियों को लिखा जाता है।

परिपत्र स्वरूप और प्रकृति में विशुद्ध सरकारी होते हैं, पर उसके रूप में थोड़ी–सी भिन्नता होती है। इसका अर्थ है कि परिपत्र में प्रेषक का व्यक्तिगत नाम तथा पद नहीं दिया जाता, वरन् एक सामान्य उल्लेख रहता है। साधारणतया पत्र छपे होते हैं या उन्हें साइक्लोस्टाइल कर लिया जाता है। कभी–कभी प्राप्तकर्त्ता के स्थान पर 3 लाइनें छोड़ दी जाती हैं जिसमें आवश्यकता के अनुसार प्राप्तकर्त्ता अधिकारी का नाम–पद लिखे देते हैं।

सामान्यतया सरकारी अधिकारी परिपत्रों का प्रयोग तब करते हैं जब विषय सार्वजनिक महत्त्व का हो और अपेक्षाकृत अधिक महत्त्वपूर्ण न हो।

उदाहरण - आगरा विश्वविद्यालय के उप–कुलपति की ओर से सम्बद्ध महाविद्यालयों के प्रधानाचार्यों को पत्र लिखिए जिसमें बुक बैंक योजना की प्रगति माँगी गई हो-

प्रेषक

आगरा विश्वविद्यालय

आगरा (यू.पी.)

परिपत्र संख्या 20 / 20.....दिनांक 17 जुलाई, 20...... आगरा

विषय-बुक बैंक योजना की प्रगति।

महोदय / महोदया,

मुझे आपको यह सूचित करने का सम्मान प्राप्त है कि महाविद्यालयों और विश्वविद्यालयों के अध्ययनरत छात्रों की सहायता के लिए बुक बैंक योजना उत्तर प्रदेश शासन द्वारा संचालित की जा रही है। आगरा विश्वविद्यालय ने भी इस योजना को स्वीकार कर लिया है और मुझे विश्वास है कि आपके महाविद्यालय में यह योजना सुचारू रूप से क्रियाशील होगी।

योजना की समीक्षा और उपयोगिता का मूल्यांकन करने के लिए उत्तर प्रदेश सरकार ने जानकारी एकत्रित करनी चाही है।

कृपया इसे अत्यन्त महत्त्वपूर्ण समझें और अपने महाविद्यालय में बुक बैंक योजना की प्रगति के बारे में आवश्यक सूचना भेजने का कष्ट करें। योजना को अधिक उपयोगी बनाने के लिए आप कुछ रचनात्मक सुझाव भी भेज सकते हैं।

भवदीय

ए. पी. मिश्रा

सेवा में,

समस्त सम्बद्ध महाविद्यालयों के प्राचार्य

पृष्ठांकन (Endorsement)

कभी–कभी किसी सरकारी कार्यालय में पत्र प्राप्तकर्त्ता अधिकारी के अतिरिक्त और भी अधिकारियों की सूचना हेतु भेजने की आवश्यकता होती है। पृष्ठांकन पत्र को अन्य व्यक्तियों की सूचना के लिए भेजी जाने वाली क्रिया है। पृष्ठांकन मूल रूप में भी किया जा सकता है तथा उसकी प्रति भी पृष्ठांकित की जा सकती है। जब पत्र मूल रूप में भी किया जाता है तो पत्र के नीचे पृष्ठांकन करने वाले अधिकारी के कार्यालय का स्पष्ट उल्लेख किया जाता है और जिस काम के लिए पत्र पृष्ठांकित किया जा रहा है उसका भी उल्लेख कर देते हैं। साथ में यह भी लिख देते हैं कि पत्र मूल रूप से पृष्ठांकित किया गया है। इसी प्रकार यदि किसी पत्र की कोई प्रति पृष्ठांकित की जाती है, तो प्राप्त पत्र की आवश्यक संख्या में प्रतिलिपियां तैयार की जाती हैं और उसके बाद नीचे पृष्ठांकित करने वाले अधिकारी के कार्यालय का पता लिखकर पृष्ठांकन का उल्लेख कर दिया जाता है।

यह महत्त्वपूर्ण है कि पत्र वो ही व्यक्ति पृष्ठांकित कर सकता है जिसे यह पत्र कहीं से मूल रूप से प्राप्त हुआ था। उदाहरण के तौर पर, यदि पत्र विभाग के सचिव को प्राप्त हो, तो सचिव ही मूल रूप से यह प्रति पृष्ठांकित कर सकता है।

सामान्यता पृष्ठांकन एक कार्यालय अध्यक्ष द्वारा उसी कार्यालय में लगे हुए अधिकारियों के लिए किया जाता है। परन्तु आवश्यक होने पर पृष्ठांकन बाहर भी हो सकता है।

पृष्ठांकन की आवश्यकता तब पड़ती हैं, जब किसी अधिकारी किसी उच्च अधिकारी से प्राप्त आदेश और निर्देश को बिना अपनी ओर से कुछ जोड़े या घटाये ज्यों का त्यों मूलरूप से अपने अधीन अधिकारी को सौंप देते हैं। स्मरण रहे पृष्ठांकन से पृष्ठांकन करने वाला अपनी कोई टिप्पणी या समीक्षा नहीं करता। अलबत्ता पृष्ठांकन अधिकारी अन्य अधिकारियों की प्रतिक्रिया जानने के लिए पृष्ठांकन का प्रयोग करता है, जैसे- सम्बन्धित अधिकारियों की सूचना और आवश्यक कार्यवाही हेतु पृष्ठांकित।

या

सम्बन्धित अधिकारियों की प्रतिक्रिया और समीक्षा हेतु पृष्ठांकित

उदाहरण- कुल सचिव, रुहेलखण्ड विश्वविद्यालय की ओर से साहू जैन कॉलेज, नजीबाबाद के प्रधानाचार्य के कार्यालय से प्राप्त पत्र को अन्य विभाग अध्यक्षों की सूचना के लिए पृष्ठांकित कीजिये।

पृष्ठांकन का नमूना-

प्राचार्य कार्यालय

साहू जैन कॉलेज, नजीबाबाद

क्रमांक 193 / ।ध्4 दिनांक 8 जुलाई, 20.....

कुल सचिव रुहेलखण्ड विश्वविद्यालय के कार्यालय से प्राप्त पत्र नीचे लिखे विभाग अध्यक्षों की सूचना और आवश्यक कार्यवाही हेतु।

पृष्ठांकित

एम.के.जैन

अध्यक्ष, वाणिज्य विभाग

प्राचार्य

अध्यक्ष, अर्थशास्त्रा विभाग

अध्यक्ष, समाजशास्त्रा विभाग

5.9 नोट शीट

किसी विचारधीन सम्प्रेषण के सम्बन्ध में नोटशीट पर अभिलिखित अभियुक्तियों को टिप्पण कहते हैं। ये लिखित अभियुक्तियां होती हैं और टिप्पणी को तैयार करने में अनुसरण की जाने वाली प्रक्रिया को टिप्पण कहते हैं। विचाराधीन किसी विशिष्ट सम्प्रेषण के महत्त्वपूर्ण बिन्दुओं को फोक्स करने के लिए टिप्पण किया जाता है। इसके अन्तर्गत यदि आवश्यकता हो तो स्पष्टीकरण भी शामिल हो सकता है।

किसी कार्यालय टिप्पणी का प्रमुख उद्देश्य उन अधिकारियों को सूचित करना और मार्गदर्शन करना है जिन्हें मामले पर निर्णय लेना है और मामले के निपटारे में सहायता करना है। किसी मामले में देरी के लिए अथवा कार्यवाही न करने के उत्तरदायित्व निश्चित करने के लिए टिप्पणी निर्णायक प्रमाण का भी काम करती है।

आइए किसी कार्यालयी में टिप्पण की संकल्पना को समझें। किसी मामले के निपटारे से सम्बन्धित सहायक विभाग अधिकारी और नियन्त्राक अधिकारी के बीच लिखित सम्प्रेषण के आदान–प्रदान को टिप्पण कहते हैं।

सर्वप्रथम किसी कार्यालय में किसी सम्बन्धित सहायक द्वारा डाक प्राप्त की जाती है। इस पत्र को नवीन प्राप्ति कहते हैं। सम्बन्धित सहायक नोटशीट पर पत्र का सार संक्षेप में लिखता है। तब वह विचारधीन मामले के वास्तविक तथ्यों का उल्लेख करता है और उस विषय पर अपने अभिमत/सुझाव देता है और अपने हस्ताक्षर करता है। सामान्यता यह हस्तलिखित होता है किन्तु यदि विभागों में उच्च अधिकारियों ने इस टिप्पणी को देखना होता है तब सम्बन्धित सहायक नोटशीट पर अपनी टिप्पणी को स्वच्छतापूर्वक टाइप करा लेता है। विभाग अधिकारी को सौंपने से पहले वह सीधे हाथ की तरफ टिप्पणी के नीचे तिथि समेत अपने संक्षिप्त हस्ताक्षर करता है। विभाग अधिकारी और नियंत्रक अधिकारी उसके पश्चात् अपने अभिमत देते हैं और टिप्पणी शीट के दायें तरफ अपने हस्ताक्षर करते हैं।

इस प्रकार अधिकारियों के मध्य विभिन्न स्तरों पर औपचारिक लिखित सम्प्रेषण होता है। यह सम्प्रेषण अथवा टिप्पण यह संकेत करता है कि किसी विशिष्ट मामले में क्या कार्यवाही करनी है।

टिप्पणी का अभ्यास कार्यालय में अत्याधिक उपयोगी उद्देश्य को पूरा करता है। यह उच्च अधिकारियों की सहायता करता है कि वे टिप्पण को, जिसमें मामले का मुख्य प्रश्न अथवा अनेक प्रश्न और कार्यवाही की दिशा का स्पष्ट अभिकथन किया गया है, को ध्यानपूर्वक पढ़कर मामले का शीघ्रता से निपटारा करें। सम्प्रेषण पर जो सम्बन्धित

व्यक्ति सबसे पहले टिप्पणी लिखता है उस मामले के मुख्य बिन्दुओं के अभिकथन द्वारा मामले को उचित ढंग से रखना चाहिए, मामले की जटिलताओं की व्यवस्था करनी चाहिए, मामलें में शामिल मुद्दों का विश्लेषण करना चाहिए, कानूनों अथवा परिपाटियों का उल्लेख करना चाहिए और अन्त में कार्यवाही अथवा आदेश की दिशा के सम्बन्ध में उपयुक्त सुझावों को देना चाहिए। यदि किसी सम्प्रेषण में कुछ गलतियां अथवा तथ्यों को गलत अभिकथित किया गया है तब टिप्पणी में इन सब की ओर से भी निर्देश करना चाहिए।

5.10 कार्यालय टिप्पणी

जब किसी विचाराधीन सम्प्रेषण के सम्बन्ध में टिप्पण शीट पर अभियुक्तियां लिखी जाती हैं और स्वीकृति के लिए उच्चतर अधिकारियों के पास भेजी जाती हैं तब उसे कार्यालयी टिप्पण कहते हैं।

कार्यालयी टिप्पण में मामले की पूर्व भूमिका दी जाती है जिसे कि उच्च अधिकारी मामले में सन्निहित मुद्दों को एक दृष्टि रूप में समझ सकें और कुशलतापूर्वक अपना निर्णय देने में सफल हो सकें।

कार्यालयी टिप्पण तीन प्रकार का हो सकता है-

1. सामान्य टिप्पण (General Noting)
2. विस्तृत टिप्पण (Detailed Noting)
3. नित्यक्रमिक टिप्पण (Regular Noting)

1. **सामान्य टिप्पण (General Noting)**: सामान्य टिप्पण वहाँ दिया जाता है जहाँ कि विचाराधीन मामला बहुत सामान्य प्रकृति का होता है। इस मामले में बहुत अधिक जटिलताएँ शामिल नहीं होतीं। कहीं से भी कुछ उद्घृत नहीं करना होता। किसी सरकारी कार्य से कार्यालय से बाहर जाने की अनुमति प्राप्त करना, राशि लौटाने के लिए स्वीकृति लेना आदि उदाहरण सामान्य टिप्पण के उदाहरण हैं।
2. **विस्तृत टिप्पण (Detailed Noting)**: अनेक बार मामले की प्रकृति सम्बन्धित व्यक्ति को बाध्य करती है कि वह अपने उच्च अधिकारी को विस्तृत लिखे जिसमें मामले से सम्बन्धित सभी बिन्दुओं का उदाहरणों, सुझावों और व्याख्याओं सहित वर्णन करे। कई बार मामले का एक स्पष्ट चित्रा देने के लिए मामले का संक्षिप्त इतिहास अथवा मामले के विशिष्ट पहलू की आधारभूमि भी दी जाती है।

विस्तृत टिप्पण की आवश्यकता वहाँ पड़ती है जहाँ मामला जटिल हो अथवा मामला कागज़ों के एक लम्बे ढेर तक फैला हुआ हो अथवा मामले को अस्थाई ढंग से अनेक स्तरों पर निपटाया जा चुका हो। इन मामलों में स्पष्ट समझ के लिए संक्षिप्त इतिहास की आवश्यकता होती है।

3. **नित्यक्रमिक टिप्पण (Regular Noting)**: नित्यक्रमिक टिप्पण के माध्यम से दैनिक प्रकृति की सभी कार्यवाहियों को पूरा किया जाता है। ये कार्यवाहियां प्रायः प्रकृति में बहुत महत्त्वपूर्ण नहीं होती। ये मुख्यतया ऐसे मामलों से सम्बन्धित होती हैं, जैसे- किसी सूचना अथवा किन्हीं कागज़ों के लिए प्रार्थना करना, उनके लिए अनुस्मारक और उत्तर देना, देरी के लिए स्पष्टीकरण देना, मासिक अथवा साप्ताहिक रिपोर्टो को माँगना आदि। इन टिप्पणियों में केवल अस्थाई रुचि निहित होती है और जैसे ही काम पूरा हो जाता है अथवा इन टिप्पणियों का उद्देश्य पूरा हो जाता है तो इन्हें नष्ट कर दिया जाता है।

किन्तु कुछ मामलों में नित्यक्रमिक टिप्पणी कुछ ऐसे महत्त्वपूर्ण बातों से भी सम्बन्ध रखती है जो मूलतः अनदेखे रह जाते हैं। ऐसे मामलों में टिप्पणी को सुरक्षित रखना चाहिए और जिस पत्र अथवा अभिलेख के साथ उसका सम्बन्ध है उससे सम्बन्धित नियमित टिप्पणी के परिशिष्ट के रूप में उसे रखा जा सकता है।

इस मामले में लम्बी टिप्पणी लिखने की कोई आवश्यकता नहीं होती। मामले की आवश्यकताओं को संक्षिप्त रूप में लिखने के बाद उसे फाइल में आवश्यक आदेशों अथवा सूचनाओं के लिए रखा जा सकता है।

5.11 एक अच्छी टिप्पणी की विशेषताएं

टिप्पणी का मुख्य उद्देश्य विचाराधीन मामले का स्पष्ट रूप से प्रस्तुत करना है और सही निर्णय लेने में उच्च अधिकारी की सहायता करना है।

एक अच्छी टिप्पणी में निम्नलिखित विशेषतायें निश्चित रूप से होनी चाहिएं-

1. टिप्पणी को संक्षिप्त और स्पष्ट होना चाहिए। मामले में सन्निहित सभी तथ्यों और तर्कों का अभिकथन उसे संक्षिप्त रूप में और स्पष्ट रूप में करना चाहिए। अनावश्यक तथ्यों और आँकड़ों से युक्त एक बहुत लम्बी टिप्पणी का बहिष्कार करना चाहिए।

2. एक अच्छी टिप्पणी में सुबोधता और सरलता दोनों विशेषताएं होनी चाहिए। वह शैली में सुबोध और भाषा में सरल होनी चाहिए। यह किसी भी प्रकार की संदिग्धता से मुक्त होनी चाहिए और स्पष्ट रूप में लिखी जानी चाहिए।
3. यह प्रत्येक पहलू से पूर्ण होनी चाहिए और इसमें कुछ भी छूटा हुआ नहीं रह जाना चाहिए। सभी महत्त्वपूर्ण बिन्दुओं को इसमें सम्मिलित कर लेना चाहिए।
4. टिप्पणी के लिए प्रयोग की जानी वाली भाषा कार्यालय में सामान्य रूप से बोली जाने वाली भाषा होनी चाहिए। यह सभी के द्वारा स्पष्ट रूप में समझ में आनी चाहिए। यह आवश्यक है कि टिप्पणी लिखने वाले व्यक्ति को अंग्रेजी भाषा अथवा कार्यालय में कार्य में प्रयुक्त होने वाली भाषा का अच्छा ज्ञान होना चाहिए।
5. इसमें वे बिन्दु स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट होने चाहिए जिनके ऊपर आदेश दिया जाना है। एक अच्छी टिप्पणी को इतना सक्षम होना चाहिए कि वह निर्णय लेने वाले के सम्मुख, कार्यवाही की एक स्पष्ट दिशा सुझा सके।
6. जिन मुद्दों पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है उन्हें अवश्य ही उभारा जाना चाहिए।
7. लम्बी टिप्पणियों को परिच्छेदों में बांट देना चाहिए।

5.12 टिप्पण के मार्गदर्शक सिद्धान्त

टिप्पण शीट पर टिप्पणी किसी व्यक्ति की इच्छानुसार नहीं लिखी जा सकती। विभिन्न स्तरों पर अधिकारियों द्वारा जो टिप्पणियाँ लिखी जाती हैं उसके लिए कुछ मानक सिद्धांत का अनुकरण करना होता है। आइए देखें ये मार्गदर्शक सिद्धान्त कौन–से हैं।

1. टिप्पणी संक्षिप्त, स्पष्ट होनी चाहिए। लम्बी टिप्पणियों के अन्तिम परिच्छेद में विचार अथवा निर्णय के लिए बिन्दुओं को संक्षिप्त रूप में निष्कर्ष स्वरूप देना चाहिए।
2. टिप्पण में सभी परिच्छेदों को क्रम से संख्याबद्ध करना चाहिए।
3. विचारधीन कागज़, नवीन लेखन अथवा जिस फाइल के लिए टिप्पणी प्रस्तुत की जा रही है टिप्पण मे उस फाइल के किसी अन्य पत्र–व्यवहार से शब्द–प्रतिशब्द पुनरावृत्ति नहीं होनी चाहिए। फाइल में किसी भाग से यदि कोई संदर्भ दिया जाना आवश्यक हो तो वहाँ पर निशान–पर्ची लगा देनी चाहिए और टिप्पणी में लिख देना चाहिए "देखिए सन्दर्भ निशान पर्ची से" आदि।

4. टिप्पण में केवल संयत भाषा का प्रयोग करना चाहिए। उसे निजी आलोचना से मुक्त होना चाहिए। टिप्पणी में अन्य व्यक्तियों की भूलों की ओर निर्देश करते समय नम्र और शिष्ट भाषा का प्रयोग करना चाहिए।
5. सम्बन्धित सहायक द्वारा प्रस्तुत टिप्पण पर जब कोई अधिकारी आगे और टिप्पण करता है तो उन मुद्दों की पुनरावृत्ति से बचना चाहिए जिन्हें पहले ही लिया जा चुका है। यदि वह निम्न अधिकारी के दृष्टिकोण या अभिकथन से सहमत हो तो उस टिप्पण शीट पर केवल अपने हस्ताक्षर कर देने चाहिए जिसका अभिप्राय यह होगा कि उक्त टिप्पणी के लिए उसका भी अनुमोदन प्राप्त है।
6. यदि किसी विचाराधीन कागज़ में अनेक मुद्दे या बिन्दु उठाए गए हैं तब आनुभागिक टिप्पणियों में ऐसे प्रत्येक मुद्दे अथवा बिन्दु को अलग–अलग लिखना चाहिए।
7. सामान्यता टिप्पणियों को टिप्पण शीट पर ही अभिलिखित किया जाता है।
8. किसी टिप्पण में सबसे पहले उन बिन्दुओं या बिन्दु से युक्त तथ्यों का जिनके आधार पर निर्णय माँगा गया है, संक्षिप्त लेकिन स्पष्ट अभिकथन होना चाहिए। उसके पश्चात् सम्बन्धित व्यक्ति को सम्बद्ध नियमों, आदशों और विचारधीन मामले के सम्बन्ध में पूर्व निर्णयों को उद्घृत करना चाहिए। साथ–ही–साथ संक्षिप्त रूप में उन सबके प्रभाव का भी सही–सही अभिकथन करना चाहिए। तदुपरान्त जहाँ आवश्यक हो वहाँ मामले के पक्ष और विपक्ष में तर्कों को देते हुए संक्षिप्त रूप में मामले के हर पहलू पर विचार–विमर्श कर लेना चाहिए। इसके पश्चात् एक निष्कर्ष निकालना चाहिए और यदि सम्भव हो तो कार्यवाही की दिशा के सम्बन्ध में एक निश्चित सुझाव दिया जाना चाहिए।
9. जैसा कि पहले कहा चुका है सम्बन्धित व्यक्ति को टिप्पण शीट के बायीं और दिनांक सहित अपने हस्ताक्षर करने होते हैं। जबकि उच्च अधिकारियों को दायीं तरफ अपने हस्ताक्षर करने होते हैं।

5.13 निविदा

सार्वजनिक तथा सरकारी व्यय मितव्ययिता के सिद्धान्त पर चलते हैं। अतः किसी प्रकार के विकास या गैर–विकास, निर्माण या गैर–निर्माण कार्यों को करने से पहले सरकार कार्य करने वालों से यह जानना चाहती है कि अमुक कार्य कितने समय में और कितनी धनराशि में पूर किया जा सकता है। निविदायें सरकारी या अर्ध–सरकारी संस्थाओं

द्वारा आमन्त्रित की जाती हैं। संक्षेप में, निविदा एक प्रकार का प्रस्ताव है जो विभिन्न शर्तों के अधीन किसी कार्य को कराने के लिए कार्य करने वालों को भेजा जाता है, निविदाओं में प्रतिफल के अतिरिक्त अन्य सभी शर्तें सम्मिलित होती हैं। निविदाओं का प्रकाशन व्यापक विज्ञापन की दृष्टि से दैनिक समाचार–पत्रों में किया जाता है।

निविदायें प्रायः सीलबन्द लिफाफों में प्रार्थना–पत्र के रूप में एक निश्चित धन–राशि के साथ भेजी जाती हैं। कार्यालय में एक निर्धारित तारीख को उन्हें खोला जाता है तथा जिसका प्रस्ताव सबसे कम रकम और उचित शर्तों पर होता है उसी की निविदा स्वीकार कर ली जाती हैं, यानि कि उसी को कार्य करने का अवसर दिया जाता है। कार्य का ठेका समाप्त होने पर तय की गयी राशि विज्ञापनदाता द्वारा चुका दी जाती है। इसके साथ–साथ शर्तों के अनुसार धनराशि किस्तों में भी चुकायी जा सकती है।

उदाहरण- निविदाओं का नमूना इस प्रकार है-

कार्यालय अधिकारी, बिजली प्रकारण खण्ड द्वितीय हरियाणा राज्य विद्युत परिषद, प्रो. देवी नगर अम्बाला।

निविदा सूचना (Tender Notice)

हस्ताक्षरकर्त्ता द्वारा मुहरबन्द निविदायें जीप नं. न्ैण्ट्ण 895 मॉडल 20....(लेन्डरोबर) के विक्रय हेतु जो कि 7–5–20..... को 4 बजे खोली जाने वाली थी, अब 25–5–20....को 4 बजे इच्छुक ठेकेदारों की उपस्थिति में खोली जाएगी।

ब्यौरा विवरण एवं निविदा अधो हस्ताक्षरकर्त्ता के कार्यालय से निविदा शुल्क 10 रु. भुगतान करके दिनांक 20–5–20....तक प्राप्त किए जा सकते हैं। निविदा शुल्क मनीऑर्डर या नकद रूप में लिया जाएगा, जो किसी भी परिस्थिति में वापिस नहीं किया जाएगा।

मिल्खा सिंह भाटिया

कार्यालय अधिकारी

उदाहरण-

उत्तर रेलवे निविदा सूचना

पुरानी दिल्ली रेलवे स्टेशन पर साइकिल स्टैण्ड के ठेके के लिए मोहरबन्द टेन्डर आमन्त्रित किए जाते हैं। विवरण तथा टेण्डर फार्म, मण्डल अधीक्षक कार्यालय, दिल्ली से रु. 120.00 नकद अथवा रु. 155.00 भेजकर रजिस्ट्री द्वारा 12 बजे तक दिनांक 5–7–20.. तक प्राप्त किये जा सकते हैं। टेण्डर फार्म दिनांक 15–7–200.. को 3 बजे

तक मण्डल वाणिज्य अधीशक के कार्यालय में रखे हुए टेण्डर बाक्स में डाले जा सकते हैं जो उसी दिन 3 बजे के बाद खोले जायेंगे।

जमानत 5000/– अग्रिम धनराशि 1250/–

अमित भाटिया

कार्यालय अधिकारी

5.14 त्रुटि सुधार

राजपत्र के मुद्रण या अन्य सरकारी प्रकाशनों और विज्ञप्तियों के मुद्रक में कभी–कभी कोई त्राुटि रह जाती है जिसके फलस्वरूप वह सूचना असत्य और अशुद्ध हो जाती है। सम्बन्धित अधिकारी का यह प्रथम कर्त्तव्य है कि वह सूचना पाते ही इस त्राुटि को सुधारे। यह त्राुटि सुधार मूल प्रकाशन के साथ या प्रकाशन के बाद कभी भी हो सकती है। जिस राजपत्र या पत्र में सूचना प्रकाशित हुई है यदि उसी में संशोधन किया जाये तो उसे संशोधन (Erratum) कहते हैं और यदि आगामी संस्करण में उसे सुधारा जाए तो इसे त्रुटि–सुधार (Corrigendum) कहते हैं।

5.15 सारांश

विभिन्न सरकारी विभागों व मन्त्रालयों में गतिविधियों की आधारशिला पत्राचार ही होती है। सरकारी पत्रों की भाषा पूर्ण रूप से औपचारिक होती है। इसमें व्यक्तिगत रिश्ते या बातों का उल्लेख नहीं होता। सरकारी पत्रों पर सरकारी डाक टिकट लगाए जाते हैं और इन पत्रों पर 'भारत सरकार सेवार्थ' लिखा जाता है।

अर्द्ध–सरकारी पत्र वह पत्र है जो एक सरकारी अधिकारी द्वार दूसरे सरकारी अधिकारी को व्यक्तिगत तौर पर लिखा जाता है। उन पत्रों का प्रयोग तभी किया जाता है जब किसी विषय की ओर सरकारी अधिकारी का ध्यान तुरन्त आकखषत करना हो। सरकारी पत्र अधिक गोपनीय नहीं होते क्योंकि ये आम जनता से सम्बन्धित होते हैं। इनमें कुछ ही पत्र गोपनीय रखे जाते हैं।

5.16 शब्दावली

कार्यालय आदेश (Office Order): एक प्रकार का आधिकारिक दस्तावेज़ होता है, जो किसी कार्यालय या संस्था द्वारा कर्मचारियों को नियमों, निर्देशों, नियुक्ति, स्थानांतरण, अवकाश, अनुशासनात्मक कार्यवाही आदि से संबंधित जानकारी देने के लिए जारी किया जाता है।

ज्ञापन (Memorandum): एक संक्षिप्त औपचारिक दस्तावेज होता है जिसका उपयोग कार्यालय में सूचना देने, निर्देश देने या किसी विशेष बात को ध्यान में लाने के लिए किया जाता है।

त्रुटि सुधार (Corrigendum)- जिस राजपत्र या पत्र में सूचना प्रकाशित हुई है यदि उसी में संशोधन न किया जाये बल्कि आगामी संस्करण में उसे सुधारा जाए तो इसे त्राुटि सुधार (Corrigendum) कहते हैं।

कार्यालय टिप्पणी (Office Note): कार्यालय टिप्पणी वह प्रक्रिया है जिसमें किसी फाइल या दस्तावेज़ पर अधिकारी या कर्मचारी द्वारा आवश्यक विचार, सुझाव, टिप्पणियाँ या अनुशंसा लिखी जाती है।

5.17 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने-

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य है तथा कौन–कौन से असत्य हैं-

(i) नियुक्ति, पदोन्नति, अवकाश, पद–त्याग इत्यादि सूचनाएं कार्यालय आदेश के माध्यम से भेजी जाती है।

(ii) परिपत्र वह पत्र है जो एक ही उद्देश्य और विषय की पूछ्त के लिए अनेक अधिकारियों को लिखा जाता है।

(iii) नोट शीट पर टिप्पणी विस्तार पूर्वक होनी चाहिए

(ख) कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।

(i) कार्यालय आदेश पत्र–व्यवहार का सबसे.. ......तरीका है? (आसान / कठिन)

(ii) परिपत्रों का प्रयोग तब किया जाता है जब विषय.. ....हो (महत्त्वपूर्ण / महत्त्वपूर्ण न)

(iii) नोटशीट पर अभिलिखित अभियुक्तियों को... ......कहते हैं। (टिप्पण / प्रारूपों)

(iv) टेण्डर द्वारा क्रय करने से संस्था को चीजें ....मिल जाती हैं। (सस्ती / महंगी)

उत्तर- (क) (i) सही, (ii) सही, (iii) असत्य।

(ख) (i) आसान, (ii) महत्त्वपूर्ण न, (iii) टिप्पण, (iv) सस्ती।

5.18 स्वपरख प्रश्न

1. कार्यालयी प्रपत्र क्या होते हैं? इनके दो प्रकार लिखिए।
2. एक अच्छे कार्यालयी प्रपत्र की लेखन शैली कैसी होनी चाहिए?
3. कार्यालयी प्रपत्रों का महत्त्व क्या है?
4. ज्ञापन (Memo) किस प्रयोजन हेतु उपयोग में लाया जाता है?
5. नोट शीट और टिप्पणी में क्या अंतर है?
6. निविदा (Tender) क्या होती है? इसके प्रकार लिखिए।
7. त्रुटि सुधार का कार्यालयी कार्य में क्या महत्त्व है?
8. कार्यालयी प्रपत्र के प्रकारों को उदाहरण सहित समझाइए।
9. एक कार्यालय आदेश और ज्ञापन के बीच का अंतर स्पष्ट कीजिए।
10. एक अच्छी टिप्पणी की विशेषताओं को स्पष्ट कीजिए।
11. टिप्पणी के मार्गदर्शक सिद्धांतों की चर्चा कीजिए।
12. कार्यालय परिपत्र क्या होता है? इसके उपयोग और लाभों पर प्रकाश डालिए।

नोट :– इन प्रश्नों से इस इकाई को भली–भांति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें लेकिन ये उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीव्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 6 विशिष्ट कार्यालयी प्रपत्र/लेखन-II (Specific Office Documents/Writing-II)

इकाई की रूपरेखा

6.0 उद्देश्य

6.1 प्रस्तावना

6.2 सरकारी पत्र

6.3 विज्ञप्ति या प्रेस नोट

6.4 विज्ञापन

6.5 विज्ञापन के माध्यम के प्रकार

6.6 अधिसूचना

6.7 घोषणा

6.8 अध्यादेश

6.9 प्रस्ताव

6.10 अर्द्ध–सरकारी पत्र

6.11 सूचना

6.12 कार्यालयी प्रपत्र व लेखन की वर्तमान सन्दर्भ में प्रासंगिकता

6.13 सारांश

6.14 शब्दावली

6.15 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

6.16 स्वपरख प्रश्न

6.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- विज्ञप्ति या प्रेस नोट को स्पष्ट कर सकें
- विज्ञापन के माध्यम के प्रकार स्पष्ट कर सकें
- अधिसूचना एवं घोषणा का अर्थ स्पष्ट कर सकें
- अध्यादेश एवं प्रस्ताव का अर्थ स्पष्ट कर सकें
- अर्ध–सरकारी पत्र एवं ज्ञापन का अर्थ स्पष्ट कर सकें
- प्रष्ठांकन, सूचना एवं गैर–सरकारी पत्रों का अर्थ स्पष्ट कर सकें

6.1 प्रस्तावना

प्रशासनिक कार्यों और कार्यालय संचालन में स्पष्टता, पारदर्शिता एवं समयबद्धता बनाए रखने के लिए प्रभावी संचार अनिवार्य होता है। इसी उद्देश्य की पूर्ति हेतु विभिन्न प्रकार के विशिष्ट कार्यालयी प्रपत्र प्रयुक्त किए जाते हैं। ये प्रपत्र किसी कार्यालय या सरकारी संस्था के भीतर एवं बाहर संवाद स्थापित करने, निर्देश देने, सूचनाओं के आदान–प्रदान, आदेश निर्गत करने, तथा नीतिगत निर्णयों को लागू करने में महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। समाज की व्यवस्था को सुचारू रूप से चलाने का उत्तरादायित्व देश की सरकार पर होता है। एक लोकतांत्रिक सरकार को समस्त क्रिया–कलापों का एकमात्र आधार जनता को दिन–प्रतिदिन राजकीय कार्यवाहियों से अवगत कराना है। यह आवश्यक और उचित ही है कि सरकार अपने कार्यों के सम्बन्ध में जनता को समय–समय पर सूचित करती रहे। प्रजातांत्रिक राज्य की भावना के उदय के पश्चात् तो इस कार्य का महत्त्व और भी अधिक बढ़ गया है। सरकार के इस सम्प्रेषण कार्य को सरकारी पत्र–व्यवहार के नाम से जाना जाता है।

सरकारी पत्र–व्यवहार में दो प्रकार के पत्रों का समावेश किया जाता है- एक तो वे पत्र जिनका उद्देश्य जनसाधारण को सरकारी कार्यों, निर्णयों और गतिविधियों की सूचना देना है और दूसरे वे पत्र जो सरकारी मशीनरी के आवश्यक अंग होते हैं अर्थात् जिनके माध्यम से सरकारी व्यापार चलाया जाता है। दोनों ही प्रकार के सरकारी पत्रों का अलग–अलग महत्त्व है।

6.2 सरकारी पत्र

प्रशासनिक नीतियों के निर्धारण, निर्धारित नीतियों के संचालन तथा संचालित हो रही नीतियों के मूल्यांकन से सम्बन्धित विभिन्न अधिकारी परस्पर समाचार और संदेशों का आदान–प्रदान करते हैं। सरकारी अधिकारियों के मध्य चलने वाली ऐसी लिखित संदेशवाहन की श्रृंखला को ही सरकारी पत्र–व्यवहार कहते हैं। इस प्रकार सरकारी पत्र वे पत्र हैं जो सम्बन्धित सरकारी कार्य के एक अधिकारी द्वारा दूसरे को लिखे जाते हैं। सरकारी कार्य संचालन में सरकारी पत्रों का इतना अधिक महत्त्व है कि इन पत्रों को प्रशासन के शरीर का रक्त कहा जाता है।

सरकारी पत्रों के सम्बन्ध में निम्नलिखित बातें उल्लेखनीय हैं-

1. सरकारी पत्र सरकारी अधिकारियों के मध्य लिखे जाते हैं।

2. सरकारी पत्र सरकारी कार्य के लिये लिखे जाते हैं।

3. सरकारी पत्रों की भाषा पूर्ण रूप से औपचारिक होती है। इसमें व्यक्तिगत रिश्ते या बातों का उल्लेख नहीं होता।

4. सरकारी पत्रों पर सरकारी डाक टिकट (Service Stamp) लगाए जाते हैं और 'भारत सरकार सेवार्थ' (On India Govt. Service or O.I.G.S.) लिखा जाता है।

5. सरकारी पत्रों के आने–जाने का रिकार्ड रखा जाता है, कार्यालय में आने वाली डाक को आगत (Incoming or Receipt) तथा जाने वाली डाक को निर्गामी डाक (Outgoing or despatch) कहते हैं।

सरकारी पत्रों के लक्षण (Essentials Official Letters)

सरकरी पत्र किसी सरकार के शरीर के रक्त के समान महत्त्वपूर्ण हैं। अतः यह आवश्यक और उचित है कि सरकारी पत्र स्पष्ट, शुद्ध संक्षिप्त, पूर्ण, सरल, क्रमबद्ध, उद्देश्यपूर्ण तथा प्रभावपूर्ण हों। संक्षेप में, सरकारी पत्रों के आवश्यक लक्षण निम्न हैं-

1. **प्रारूप के अनुसार (According to Proforma)-** शासकीय या सरकारी पत्र पूर्णरूप से औपचारिक तथा विधिसम्मत होते हैं। अतः उनके लिखने के लिए एक निश्चित प्रारूप निर्धारित किया गया है। सभी सरकारी पत्र उस निर्धारित प्रारूप के अनुसार ही लिखे जाने चाहिएं।

2. **सरल भाषा (Simple Language)-** सरल तथा आकर्षक भाषा सरकारी पत्र का प्रमुख गुण है। पत्र में कठिन शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिए जिसके फलस्वरूप पत्र प्राप्तकर्त्ता को पत्र का आशय समझने के लिए शब्दकोष का सहारा लेना पड़े। पत्र सरल भाषा में लिखे जाने चाहियें जिससे पढ़ने वाला आशय समझ सके। सरलता का अभिप्राय यह नहीं कि पत्र को अनाकर्षक तथा प्रभावहीन बना दिया जाए। सरलता का अपना एक विशेष आकर्षण होता है।

3. **संक्षिप्त एवं स्पष्टता (Breavity and Clarity)-** सभी सरकारी पत्र जहाँ तक सम्भव हो संक्षिप्त रूप में लिखे जाने चाहियें क्योंकि सरकारी अधिकारियों के पास समय नष्ट करने के लिए नहीं होता। अतः पत्र उतना ही बड़ा लिखना चाहिये जितना आवश्यक हो, किन्तु ऐसा न हो कि संक्षिप्तता की वजह से पत्र अस्पष्ट और अपूर्ण हो जाए।

4. **शुद्धता (Cleanliness)"-** सभी सरकारी पत्र शुद्ध और साफ लिखे जायें। इन पत्र में काट–छांट नहीं होनी चाहिए। पत्र साफ–साफ लिखें जाने चाहिए। सरकरी पत्र सरकारी निर्णयों के आधार पर होते हैं और उनमें काट–पीट संदेह को जन्म देती है। अतः पत्र में उच्चस्तर की शुद्धता होनी चाहिये।
5. **पैराग्राफ (Paragraphs)-** सरकारी पत्र को विषय के अनुसार अनेक पैराग्राफों में विभाजित किया जाना चाहिये, पर सरकारी पत्र के समस्त पैराग्राफ एक–दूसरे से सम्बन्धित होने चाहियें। एक पत्र में जहाँ तक सम्भव हो, एक ही विषय पर वर्णन करना चाहिए।
6. **नम्रता (Politeness)-** सरकारी पत्र को लिखते समय नम्रता का भाव बनाये रखना चाहिए। पत्र चाहे किसी उच्च अधिकारी की ओर से अपने अधीन कार्य करने वाले कर्मचारी को लिखा गया हो, पर उसकी भाषा संयत तथा नम्र होनी चाहिए। कठोर–से–कठोर समाचार को भी नम्रता से लिखना चाहिये।
7. **अन्य गुण (Other Features)-** इसके अतिरिक्त सरकारी पत्रों में प्रभावशीलता, सत्यता तथा मौलिकता होनी चाहिये। कभी भी झूठी बातों का सहारा लेकर पत्र नहीं लिखा जाना चाहिए क्योंकि सरकारी पत्रों में झूठ का शीघ्र ही पता लगा जाता है और उसका प्रभाव गलत होता है।

सरकारी पत्र का नमूना (Proforma of Official Letter)

सरकारी पत्रों का आदर्श प्रारूप निम्नलिखित हो सकता है-

विभाग का नाम..................

प्रेषक

.... (प्रेषक अधिकारी का नाम)

.... (पद)

.... (कार्यालय का पता)

प्रेषिती अथवा प्रतिष्ठा में या सेवा में

.... (प्राप्तकर्त्ता अधिकारी का पद)

.... (पता)

क्रमांक .... स्थान .... दिनांक ....

विषय ....

सम्बोधन

पत्र की विषय सामग्री अथवा पत्र का मुख्य भाग ....

....

....

....

....

भवदीय

हस्ताक्षर ....

(नाम ....)

पद ....

संलग्न ....

टंकण लिपिक के ह. ....

पुनश्च ....

हस्ताक्षर ....

6.3 विज्ञप्ति या प्रेस नोट

राज पत्र को प्रकाशित करने का मुख्य उद्देश्य सरकार द्वारा सम्पादित क्रियाओं से जनता को अवगत कराना होता है। किन्तु राज पत्र में प्रकाशित अधिसूचनायें तभी प्रभावशाली होती हैं जब व्यक्ति राज पत्र पढ़े, पर राज पत्र के केवल कुछ विशिष्ट लोगों को ही सुलभ होते हैं क्योंकि ये आम जनता तक नहीं पहुँच पाते। अतः सरकार सामान्य लाभ और महत्त्वपूर्ण बातों की सूचना को केवल गजट में प्रकाशित करके अपने उत्तरदायित्व से मुक्त नहीं हो जाती वरन् उन्हें समाचार–पत्र, पत्रिकाओं तथा जर्नल्स आदि में भी प्रकाशित करती है। समाचार–पत्र तथा पत्रिाकाओं में प्रकाशित अधिसूचनायें ही विज्ञप्ति कहलाती हैं।

संक्षेप में, अधिसूचना और विज्ञप्ति में केवल यही अन्तर है कि अधिसूचना राजपत्र में प्रकाशित होती है और विज्ञप्ति पत्र–पत्रिकाओं में अन्यथा अन्य सभी दृष्टि से दोनों में कोई आधारभूत अन्तर नहीं है।

विज्ञप्ति लिखते समय प्रायः निम्नलिखित नियम तथा सावधानियाँ ध्यान में रखनी चाहियें-

1. इनका एक शीर्षक (Title) होना चाहिए जो विषय को दर्शाता हो।

2. ये विज्ञप्तियाँ मुख्य सूचना अधिकारी के कार्यालय से ही समाचार–पत्र एवं पत्रिकाओं के सम्पादक के नाम जनसाधारण की सूचना के लिए भेजी जानी चाहियें।

3. विज्ञप्ति लागू होने की तिथि व समय स्पष्ट रूप से लिखे होने चाहियें।

4. शीर्षक के बाद मुख्य विषय का संक्षिप्त वर्णन होना चाहिए जिसको सामान्य बुद्धि के लोग भी भली–भाँति समझ सकें।

5. विज्ञप्ति की भाषा अधिक दृढ़ न होकर सरल तथा सामान्य होनी चाहिए जिससे प्रत्येक व्यक्ति उससे अवगत हो सके।

उदाहरण- उत्तर प्रदेश सरकार के लोक सेवा आयोग द्वारा ली गयी परीक्षाओं के आधार पर कुछ व्यक्तियों को जिलाधीश के पद पर नियुक्ति के लिए स्वीकार कर लिया गया है। इस सम्बन्ध में विज्ञप्ति का नमूना तैयार कीजिए।

उत्तर प्रदेश शासन
गृह विभाग
(नियुक्तियां)

क्रमांक : 369 / श्र.11

लखनऊ, 10 फरवरी, 20......

एतद् द्वारा सर्वसाधारण की सूचनार्थ विज्ञप्ति है कि सरकार द्वारा लोक सेवा आयोग द्वारा ली गयी परीक्षाओं और उसके दौरान हुए साक्षात्कार के आधार पर निम्नलिखित व्यक्तियों को जिलाधीश हेतु स्वीकार कर लिया गया है, ज्यों–ज्यों स्थान रिक्त होंगे, त्यों–त्यों क्रमानुसार उन्हें नियुक्त किया जायेगा।

1. श्री राम प्रकाश अग्रवाल 2. श्री श्याम कृष्ण आहूजा 3. श्री रवि कुमार बंसल 4. श्री संजय पाल मुक्कड़ 5. श्री राधेकुमार अग्रवाल 6. श्री श्याम नारायण तिवारी 7. श्री रविन्द्र सिंह बडगूजर

आज्ञा से
रामप्रकाश सेठी
(अवर सचिव)

6.4 विज्ञापन

केन्द्रीय या प्रान्तीय शासन या सरकार अपनी योजनाओं से प्रचार–प्रसार के लिए जहाँ प्रेस विज्ञप्ति या सूचनाएं निर्गत करती हैं; वहीं कार्यक्रमों, नियुक्तियों अथवा सार्वजनिक क्षेत्राों के उत्पादनों के व्यापक प्रचार हेतु विज्ञापन का आश्रय भी लेती हैं क्योंकि विज्ञापन सम्प्रेषण का सर्वोत्तम माध्यम होता है तथा अन्य प्रारूपों की अपेक्षा शीघ्रताशीघ्र पहुँचता है-

विज्ञापन को निम्नलिखित रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है-

(i) नियुक्ति विज्ञापन
(ii) सामान्य विज्ञापन
(iii) वर्गीकृत विज्ञापन
(iv) संक्षिप्त विज्ञापन
(v) पैनल विज्ञापन
(vi) डिस्पले विज्ञापन
(vii) पोस्टर विज्ञापन
(viii) दीवार विज्ञापन

शासकीय विज्ञापन प्रायः नियुक्ति, सामान्य प्रचार, संक्षिप्त, डिसप्ले पोस्टर, दीवार, पैनल आदि में वर्गीकृत रहते हैं। केन्द्रीय सरकार के विज्ञापन दृश्य एवं प्रचार निदेशालय (D.A.V.P.) द्वारा तथा प्रान्तीय स्तर पर सूचना या जनसम्पर्क या लोक–सम्पर्क निदेशालय या विभाग द्वारा निर्गत किए जाते हैं। शासकीय उपक्रम (Undertakings) के भी विज्ञापन शासकीय तंत्रा के अनुसार ही विज्ञाप्ति किये जाते हैं।

6.5 विज्ञापन के माध्यम के प्रकार

विज्ञापन के अनेक माध्यम हैं, उनमें से कुछ निम्नलिखित हैं-

(अ) प्रेस विज्ञापन (आ) बाह्य विज्ञापन (इ) डाक विज्ञापन (ई) मनोरंजन विज्ञापन

(उ) क्रय बिन्दु विज्ञापन (ऊ) विविध विज्ञापन-

(i) रेडियो (ii) टेलीविजन (iii) सिनेमा
(iv) नाटक (v) संगीत (vi) प्रदर्शनी
(vii) केटलॉग (viii) पुस्तिकाएं (ix) फोल्डर
(x) ब्रॉचर्स (xi) हैण्डबिल (xii) पोस्टर्स

जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में विज्ञापन का विशेष महत्त्व है। वह मात्रा व्यवसायी के लिए ही नहीं, अपितु जीवन के प्रत्येक क्षेत्र में भी उपयोगी है। राजकीय या प्रशासकीय कार्यों में भी विज्ञापन का विशेष महत्त्व है। देश की आर्थिक एवं सामाजिक प्रगति, सरकार का प्रशासन द्वारा जनता के लिए की गई कार्यव्यवस्था उपलब्ध कराना, नयी योजनाओं के प्रचार–प्रसार के लिए विज्ञापन का माध्यम श्रेष्ठ है।

विज्ञापन की सामग्री के साथ शासन या विभाग या निदेशालय द्वारा सहपत्र (Covering Letter) भी भेजा जाता है। जिसमें प्रकाशित करने की अवधि के साथ विज्ञापन दरों तथा विभागीय भुगतान सम्बन्धी आवश्यक निर्देश भी लिखे होते हैं।
शासकीय विज्ञापनों में विज्ञापन की भाषा व्यावसायिक संस्थानों की भाषा के अनुरूप न होकर संयत एवं शिष्ट तथा उद्देश्य होती है। व्यावसायिक संस्थानों के विज्ञापनों की भाषा अपने उत्पाद की विक्रय–वृद्धि के उद्देश्य से चमत्कारिक रखी जाती है।

उदारहण-

स्वाधीनता दिवस के पुनीत पर्व पर

कानपुर विकास प्राधिकरण महानगर के नागरिकों का अभिनन्दन करता है

तथा उनकी सेवा में सतत् प्रयत्नशील

महानगर के त्वरित विकास में आपका सहयोग अपेक्षित हैं-

आर.डी.पाठक

रोशनलाल, आई.ए.एस.

सचिव

उपाध्यक्ष

जनसम्पर्क विभाग, कानपुर विकास प्राधिकरण द्वारा प्रसारित

उदाहरण-

आवश्यकता है

पंजाब सहकारी डेयरी का उत्पादन 'अम्बर' शुद्ध घी के वितरण के लिए बड़े शहर एवं जिलेवार वितरक नियुक्त करने हैं। आर्थिक स्थिति से सुदृढ़ व्यापारी 30–04–20....से पहले पत्र–व्यवहार करें।

ब्रांच आफिस

दी पंजाब स्टेट को. मिल्क प्रोड्यूसर्स फैडरेशन लि.

ब्ध्व फेयर ट्रेड एजेन्सीज

क.35ए पत्रकार कालोनी, जवाहर नगर, पुलिया नं. 1, जयपुर

उदाहरण-

पर्वतीय क्षेत्रा की पालीटेकनिकों की प्रवेश सूचना

संस्था का नाम	कमर्शियल फार्मेसी	स्टेनोग्राफी एवं सेक्रेटेरियल प्रैक्टिस
1. राजकीय पालीटेकनिक, उत्तरकाशी	40	30
2. राजकीय पालीटेकनिक, द्वाराहाट (अल्मोड़ा)	40	30
3. राजकीय पालीटेकनिक, लोहाघाट (पिथौरागढ़)	.	30
4. राजकीय पालीटेकनिक, श्रीनगर (गढ़वाल)	40	.
5. राजकीय पालीटेकनिक, देहरादून	40	.
6. राजकीय पालीटेकनिक, गोचर (चमोली)	40	.

1. स्टेनोग्राफी एवं सेक्रेटेरियल प्रैक्टिस पाठ्यक्रम केवल महिलाओं के लिए है, परन्तु महिला अभ्यार्थी के पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध न होने की दशा में पुरुष अभ्यर्थियों को प्रवेश दिया जा सकेगा।
2. स्टेनोग्राफी एवं सेक्रेटेरियल प्रैक्टिस के लिए अभ्यार्थी को इन्टरमीडियेट परीक्षा हिन्दी तथा अंग्रेजी विषयों के साथ उत्तीर्ण होना अनिवार्य होगा।
3. फार्मेसी पाठ्यक्रम में प्रवेश निमित्त अभ्यार्थी को विज्ञान तथा गणित से तथा जीवविज्ञान विषयों के साथ हाईस्कूल परीक्षा उर्त्तीण होना अनिवार्य है।

   प्रवेश हेतु आयु सीमा-अभ्यार्थियों की आयु दिनांक 30 जून, 20....को कम–से–कम 14 वर्ष तथा अधिक–से–अधिक 22 वर्ष होनी चाहिए। अनुसूचित–जाति जनजाति के अभ्यार्थियों को प्रवेश हेतु निर्धारित आयु सीमा में 3 वर्ष की छूट प्रदान की जाएगी।

आरक्षित स्थान-अनुसूचित जाति के लिए 18 प्रतिशत स्थान, जनजाति के अभ्यार्थियों के लिए 2 प्रतिशत तथा पिछड़े वर्ग के अभ्यार्थियों के लिए 15 प्रतिशत एवं स्वतंत्रता संग्राम सेनानी सैनिक के पुत्रों तथा पुत्रियों के लिए 5 प्रतिशत स्थान सुरक्षित हैं। सीमा क्षेत्रा के विद्यार्थियों तथा सीलोन एवं पूर्वी अफ्रीका से आए हुए शरणार्थियों के लिए भी स्थान सुरक्षित हैं। परन्तु उनको सम्बन्धित जिलाधिकारी द्वारा इस आशय का प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होगा। पर्वतीय क्षेत्रों के मूल निवासियों के लिए कुल प्रवेश क्षमता 35–1/3 प्रतिशत सीटें आरक्षित हैं।

सामान्य- प्रवेश हेतु निर्धारित आवेदन पत्र सम्बन्धित प्राधानाचार्य के कार्यालय से जहां पर अभ्यार्थी प्रवेश चाहता है, से रु. 5/– नकद मूल्य जमा करके अथवा डाक द्वारा प्रवेश फार्म मँगवाने हेतु रु. 10/– का पोस्टल आर्डर तथा 10×23 से.मी. का स्वयं पता लिखा लिफाफा जिस पर साधारण डाक द्वारा मँगवाने के लिए 5 रुपये का टिकट तथा रजिस्टर्ड डाक द्वारा मंगवाने हेतु रु. 21 रुपये अथवा वर्तमान पोस्टल दरों के आधार पर लिफाफा भेजना अनिवार्य होगा।

प्रवेश हेतु अन्तिम तिथि- संस्थाओं से प्रवेश फार्म प्राप्त करने तथा जमा करने की अन्तिम तिथि 5 जुलाई, 20.....होगी।

उपनिदेशक, प्राविधिक शिक्षा, उ.प्र.

(अमर उजाला से प्रकाशित)

6.6 अधिसूचना

सरकार का यह नैतिक कर्त्तव्य है कि वह अपने द्वारा प्रतिपादित की गयी क्रियाओं की सूचना समय–समय पर जनता को अनिवार्य रूप से दे। इस उत्तरदायित्व को सरकार अपने क्रिया–कलापों के सामान्य विज्ञापन के माध्यम से पूरा करती है। एक प्रजातान्त्रिक देश में सरकार का यह उत्तरदायित्व और भी गम्भीर हो जाता है क्योंकि उसके प्रतिनिधि जनता द्वारा ही चुने जाते हैं।

सरकार अपने द्वारा किये गए कार्यों के विज्ञापन के लिए साप्ताहिक राजपत्र (गजट) प्रकाशित करती है। इस नियमित रूप से प्रकाशित राज पत्र में नये कानूनों की घोषणा, सरकारी अधिकारियों की नियुक्ति, अवकाश प्राप्ति, निष्कासन, पदोन्नति, पदावनति, विभाग परिवर्तन, स्थानान्तरण तथा पुराने नियमों में संशोधन की सूचनायें

विज्ञापित की जाती हैं। राज पत्र में प्रकाशित यह सूचनायें ही अधिसूचना (Notification) कहलाती हैं। इस प्रकार अधिसूचना विभागों के कार्य को प्रकट करने वाली वे सूचनायें हैं जो राजपत्र में प्रकाशित होती हैं।

अधिसूचना सम्बन्धित मन्त्राालय व विभाग के सचिव द्वारा निर्गमित की जाती है और इस पर सम्बन्धित विभाग का नाम, अधिसूचना की क्रम संख्या, स्थान, दिनांक, स्पष्ट रूप से लिखे होते हैं।

अधिसूचना लिखते समय ध्यान रखना चाहिए कि इनमें किसी प्रकार के औपचारिक शब्दों का प्रयोग नहीं होता तथा यह हमेशा तृतीय पुरुष में लिखा जाता है। अधिूसचना के दायीं ओर सम्बन्धित विभाग के सचिव के हस्ताक्षर होते हैं।

उदाहरण- अधिसूचना का एक उदाहरण प्रस्तुत है-

श्री रामप्रकाश आहूजा, जो गृह मंत्राालय में उप–कार्यालय अधीक्षक थे, पदोन्नति करके अधीक्षक बना दिये गये हैं।

गजट में प्रकाशित कराने के लिए अधिसूचना का एक नमूना तैयार कीजिए।

भारत सरकार के राज पत्र के भाग (1) अनुभाग (3) में प्रकाशित

गृह मन्त्राालय

भारत सरकार

नई दिल्ली–110001

क्रमांक 6357–। दिनांक 15–6–20......, नई दिल्ली

सूचित किया जाता है कि श्री राम प्रकाश आहूजा, जो अब तक अपने कार्यालय में उप–कार्यालय अधीक्षक के रूप में कार्य कर रहे थे, अब कार्यालय के अधीक्षक नियुक्त कर दिये गये हैं। श्री आहूजा अपना नया पदभार 20 जून को ग्रहण करेंगे।

आज्ञा से

श्यामलाल (सचिव)

सेवा में

प्रेस मैनेजर

राजकीय प्रकाशन

दिल्ली

6.7 घोषणा

देश के शासन काल में कुछ ऐसे असाधारण तथा महत्त्वपूर्ण क्षण आते हैं जब विचार और समाचार के संवहन के लिए समय की प्रतीक्षा करना कठिन हो जाता है। जैसा कि हम जानते हैं कि सरकार के राज पत्र एक निश्चित तिथि के बाद प्रकाशित होते हैं, अतः उनमें सामान्य महत्त्व की सूचनायें प्रकाशित होती हैं, परन्तु यदि कोई विशेष महत्त्वपूर्ण घटना घटित हो जाती है जिसका प्रकाशन बिना किसी विलम्ब के होना आवश्यक हो, तो इसी उद्देश्य के लिए एक साधारण गजट (Extra-Ordinary Gazette) प्रकाशित किया जा सकता है।

अधिसूचना तथा घोषणा में अन्तर (Difference between Notification – Proclamation)- घोषणा अधिसूचना का एक विशेष रूप है। इन दोनों में काफी समानताएं हैं फिर भी उनमें निम्नलिखित अन्तर हैं–

अन्तर का आधार	अधिसूचना	घोषणा
1. आवश्यकता (Necessity)	अधिसूचना सरकार के सामान्य कार्य व्यापार की सूचना जनता तक पहुंचाने के लिए प्रयोग की जाती है।	घोषणा सरकार तथा राष्ट्र जीवन की असाधारण घटनाओं की कहानी कहने वाली सूचना है।
2. प्रकाशन (Publication)	अधिसूचनायें साधारण गजट में प्रकाशित की जाती हैं।	घोषणा का प्रकाशन असाधारण गजट में किया जाता है।
3. प्रारूप (Proforma)	अधिसूचना का प्रारूप अति साधारण होता है। इसकी भाषा साधारण तथा सरल होती हैं।	घोषणा का प्रारूप अपेक्षाकृत विशिष्ट होता है। इसकी शैली सधी हुई होती है।
4. हस्ताक्षर (Signature)	अधिसूचना पर सम्बन्धित विभाग के सचिव के हस्ताक्षर होते हैं।	घोषणा पर राज–प्रमुख के हस्ताक्षर होते हैं।
5. निर्गमन अधिकारी (Issuing Officer)		घोषणा को निर्गमित करने का अधिकार केवल राज–प्रमुख को है।
6. नियमितता (Regularity)		

7. महत्त्व (Importance)	अधिसूचना को निर्गमन का अधिकार केवल विभागीय सचिव को है। अधिसूचनायें नियमित रूप से प्रकाशित होती हैं क्योंकि वे राष्ट्र के जीवन की साधारण घटनाओं का प्रतिबिम्ब है। अधिसूचनायें नियमित रूप से सामान्य घटनाओं का चित्रण करने वाली सूचनायें होने के बावजूद सामान्य व्यक्ति की दृष्टि से महत्त्वपूर्ण है।	घोषणाओं का प्रकाशन अनियमित होता है तथा यह उसी समय प्रकाशित होती है जब कोई महत्त्वपूर्ण घटना घटित होती है। घोषणायें अति महत्त्वपूर्ण घटनाओं का चित्रण करने वाली सूचनायें होते हुए भी सामान्य महत्त्व की दृष्टि से उतनी महत्त्वपूर्ण नहीं है।

उदाहरण- अरुणाचल प्रदेश में दलबदल के कारण संवैधानिक संकट उत्पन्न हो गया है। वहां के राज्यपाल की रिपोर्ट के अनुसार वहाँ राष्ट्रपति शासन तुरंत लागू किया जाता है। इसके लिए घोषणा का नमूना तैयार कीजिए।

भारत सरकार

गृह मंत्रालय

क्रमांक 52/P-77

नई दिल्ली, दिनांक 10 अप्रैल, 20.....

अरुणाचल प्रदेश के राज्यपाल से प्राप्त सूचना के आधार पर राष्ट्रपति महोदय इस निष्कर्ष पर पहुंचे हैं कि दलबदल के कारण अरुणाचल प्रदेश में संवैधानिक संकट उत्पन्न हो गया है और व्यवस्था को सामान्य बनाने के लिए वहाँ राष्ट्रपति शासन अनिवार्य हो गया है। इसलिए राष्ट्रपति महोदय को वहाँ राष्ट्रपति शासन घोषित करते हुए प्रसन्नता है।

राष्ट्रपति

पी.आर. वर्मा

सचिव

6.8 अध्यादेश

भारतीय संविधान ने नये–नये नियम बनाने तथा उनमें संशोधन करने का अधिकार सार्वजनिक निर्वाचन के आधार पर गठित लोक सभा तथा विधान सभा को सौंपा है। केन्द्र स्तर पर संसद तथा प्रान्तीय स्तर पर विधान सभायें इस अधिकार का प्रयोग कर सकती हैं। किन्तु जिन दिनों संसद अथवा विधान मण्डल की मीटिंग नहीं हो रही होती और किसी विशेष कार्यवश नये कानून का निर्माण आवश्यक होता है तो संविधान ने राष्ट्र–स्तर पर राष्ट्रपति तथा राज्य–स्तर पर राज्यपाल को नियम बनाने तथा संशोधन करने का विशेष अधिकार प्रदान किया है।

भारतीय संविधान की धारा 123 (1) के अनुसार अध्यादेश (Ordinance) राष्ट्रपति या राज्यपाल द्वारा निर्गामित एक विशेष आदेश है जो किसी नवीन सन्नियम या राज्य नियम को प्रभावित करने के लिए घोषित किया जाता है, यह तभी घोषित किया जाता है जब संसद और विधानसभा का सत्राावसान (Session) चल रहा हो।

अध्यादेश की विशेषताएँ (Characteristics of an Ordinance)

1. **अध्यादेश निर्गमन का अधिकार (Right of issuing ordinance)-** अध्यादेश निर्गमन का अधिकार केवल राज्य प्रमुख को है कोई अन्य व्यक्ति या अधिकारी अध्यादेश निर्गमित नहीं कर सकता।
2. **समय (Time)-** अध्यादेश केवल तभी निर्गमित किया जा सकता है जब संसद अथवा विधान सभा का अधिवेशन न रहा हो। इनके सत्रा के चलते समय अध्यादेश जारी नहीं किया जा सकता। अध्यादेश किसी विशेष परिस्थिति में तभी निर्गमित किया जा सकता है जब राजप्रमुख का यह विश्वास हो कि अध्यादेश बिना समय नष्ट किये घोषित करने की आवश्यकता है।
3. **प्रभाव (Effects)-** अध्यादेश घोषणा के साथ तुरंत प्रभावशाली होता है अतः साधारणतया रात को बारह बजे घोषित किया जाता है कि जिससे तिथि प्रारम्भ होने के साथ उसे क्रियाशील माना जा सके।
4. **हस्ताक्षर (Signature)-** अध्यादेश पर राज–प्रमुख के अतिरिक्त सम्बन्धित विभाग के सचिव के हस्ताक्षर भी होते हैं।

5. **प्रकाशन (Publication)-** अध्यादेश का प्रकाशन असाधारण (Extra Ordinary Gazette) में होता है। यह महत्त्वपूर्ण है कि अध्यादेश निर्गमित करने वाला अधिकारी जब चाहे घोषित अध्यादेश को वापिस ले सकता है।

6. **अवधि (Duration)-** एक बार घोषित अध्यादेश केवल 6 महीने तक वैध होता है। 6 मास की समाप्ति से पूर्व यदि संसद/विधान सभा इसकी पुष्टि न करे तो स्वयं ही समाप्त हो जाता है।

उदाहरण- हरियाणा के राज्यपाल की ओर से राज्य की समस्त शिक्षण संस्थाओं में छात्रापरिषद् की स्थापना पर रोक लगाने का अध्यादेश तैयार कीजिए।

हरियाणा

विधि मन्त्रालय विधि विभाग

चण्डीगढ़

क्रमांक : 290/5

दिनांक : जुलाई 8, 20......

आजकल विधान सभा की बैठक नहीं हो रही है और राज्य की शिक्षण संस्थाओं में यूनियन की स्थापना पर रोक लगाने के लिए समय नष्ट किए बगैर कानून बनाने की आवश्यकता है, अतः संविधान की धारा 123 (1) अनुसार दिए गये अधिकार के आधार पर राज्यपाल महोदय को निम्न अध्यादेश निर्गमित करते हुए अति प्रसन्नता है-

1. अध्यादेश का नाम- छात्रा संघ निषेध अध्यादेश, 20.....

2. प्रभाव- यह अध्यादेश तुरन्त प्रभावी होगा।

3. मूलभाव-

(i) राज्य की कोई भी शिक्षण संस्था, छात्रा परिषद् की स्थापना की आज्ञा नहीं देगी।

(ii) यदि इससे पूर्व किसी कॉलेज में छात्रा परिषद् कार्य कर रही है तो वह गैर–कानूनी (Illegal) मानी जायेगी।

(iii) कोई भी छात्रा–परिषद बनाने की चेष्टा करता है, जो कि अध्यादेश के अन्तर्गत अवैध है, या छात्रा यूनियन के निर्माण में भाग लेता है तो 6 माह की सजा या 500 रुपये जुर्माना या दोनों दण्ड भी दिये जा सकते हैं।

(iv) कोई भी व्यक्ति जो छात्रों को परिषद् बनाने के लिए प्रोत्साहित करता है तो उसे 3 वर्ष की कैद या 1,000 रुपये जुर्माना या दोनों ही दण्ड दिये जा सकते हैं।

आज्ञा से

राज्यपाल

सुनील कुमार शर्मा

सचिव

हरियाणा, चण्डीगढ़

6.9 प्रस्ताव

प्रस्ताव वह सरकारी पत्र है जिसमें किसी महत्त्वपूर्ण विषय या वाद–विवाद वाले विषय पर सरकार द्वारा अपना मत प्रकाशित किया जाता है। यह एक सरकारी–पत्र होता है जो विभागीय सचिव के हस्ताक्षरों से जनसाधारण को सूचना देने के लिए गजट में प्रकाशित किया जाता है। इसका प्रयोग निम्नलिखित घोषणाओं के लिए किया जाता है।

1. नीति सम्बन्धी महत्त्वपूर्ण मामलों पर सरकारी निर्णय की सार्वजनिक घोषणा के लिए।
2. जांच समितियां या जाँच आयोगों की नियुक्ति की घोषणा।
3. इस प्रकार की समिति या आयोगों के महत्त्वपूर्ण प्रतिवेदनों की समीक्षा के परिणामों की घोषणा करने के लिए।

प्रस्ताव के निम्न चार अंग हैं-

1. **प्रस्तावना (Introduction)-** इसके अन्तर्गत विषय से सम्बन्धित भूमिका होती है। इसमें महत्त्वपूर्ण पत्रों व प्रलेखों का उल्लेख किया जाता है अथवा खोज (Investigation) सम्बन्धी रिपोर्ट का उल्लेख किया जाता है।
2. **अवलोकन (Observation)-** इसमें विषय के आधारभूत तत्त्व सम्मिलित होते हैं।
3. **प्रस्ताव (Resolution)-** इसके अन्तर्गत वाद–विवाद पर प्रकाश डाला जाता है तथा अन्त में सरकार अपना अन्तिम निर्णय देती है।
4. **आज्ञा (Order)-** इसके अन्तर्गत सरकारी आदेश होता है जिसके अनुसार प्रस्ताव को कार्यशील बनाया जाता है।

उदाहरण- भारत सरकार ने अभी हाल में यह निर्णय लिया है कि केन्द्रीय सरकार के समस्त कर्मचारियों को दिया जाने वाला महँगाई भत्ता उनके मूल वेतन में मिला दिया जाएगा। इस प्रश्न की जांच करने के लिए सरकार को सिफारिश करने के लिए समिति का गठन किया गया है। सम्बन्धित प्रस्ताव का एक नमूना दीजिए।

भारत सरकार

गृह मन्त्रालय

(प्रस्ताव)

क्रमांक : 99/765

नई दिल्ली, दिनांक 10 जून, 20......

भारत सरकार ने अभी हाल में यह निर्णय लिया है कि केन्द्रीय सरकार के समस्त कर्मचारियों को मिलने वाला महँगाई भत्ता उनके मूल वेतन में मिला दिया जाएगा। इस प्रश्न की जांच–पड़ताल के लिए सरकार को सिफारिश करने के लिए एक समिति का गठन किया गया है। समिति के अध्यक्ष श्री राम प्रकाश मेहरा होंगे।

समिति का कार्य–क्षेत्र निम्न होगा-

1. कर्मचारियों के वेतन में महंगाई भत्ता मिलाने की समस्या के वैधानिक और वित्तीय पहलुओं का मूल्यांकन।
2. इससे सम्बन्धित अन्य समस्याओं का अध्ययन।

आदेश दिया गया है कि प्रस्ताव की प्रति निम्न व्यक्तियों को भेजी जाए-

1.	श्री राम प्रकाश मेहरा 51 माल रोड, लखनऊ	.....	समिति के अध्यक्ष
2.	श्री सुनील कुमार दुबे	.....	जिलाधीश, कानपुर
3.	श्री राम वोहरा	.....	अवर सचिव, वित्त मन्त्रालय
4.	श्री दिनेश चन्द्र खंडूजा	.....	सैक्शन आफिसर, स्टेशन रोड, बरेली

यह आदेश दिया गया है कि जनसाधारण की सूचना के लिए इस प्रस्ताव की प्रति राजपत्र में प्रकाशित की जाए।

आज्ञा से

हजारी लाल शर्मा

सचिव

6.10 अर्द्ध–सरकारी पत्र

अर्द्ध–सरकारी पत्र वह पत्र है जो एक सरकारी अधिकारी द्वारा दूसरे सरकारी अधिकारी को व्यक्तिगत तौर पर लिखा जाता है। साधारणतया यह पत्र गोपनीय विषयों के सम्बन्ध में प्रयोग किए जाते हैं। यह पत्र पूर्णतया सरकारी पत्र होते हैं और इनका प्रयोग केवल सरकारी अधिकारी ही परस्पर विचार–विनिमय के लिए ही कर सकते हैं। किसी सामान्य व्यक्ति द्वारा सरकार को या सरकार द्वारा किसी सामान्य व्यक्ति को लिखा गया पत्र अर्द्ध–सरकारी नहीं होता। इन पत्रों का प्रयोग तभी किया जाता है जब किसी विषय की ओर सरकारी अधिकारी का ध्यान तुरन्त आकखषत करना हो।

सामान्य सरकारी पत्राचार का नियम यह है कि पत्र में प्राप्तकर्त्ता का पद लिखा जाता है, नाम नहीं और पद से सम्बन्धित पत्र किसी अन्य क्लर्क या अधिकारी द्वारा खोले जाते हैं। उनका विवरण अधिकारी तक काफी देर बाद पहुँचता है। क्लर्क तथा अधिकारी के बीच विभिन्न कार्यों के कारण पत्र कई बार अधिकारियों के पास इतना लेट पहुंचता है कि उसका प्रभाव तथा उपयोगिता खत्म हो चुकी होती है। अतः जब किसी विषय पर सम्बन्धित अधिकारी का ध्यान तुरन्त आकर्षित करना हो तो पत्र प्राप्तकर्त्ता के नाम से लिखे तथा सम्बोधित किए जाते हैं। इससे यह बात निश्चित है कि पत्र सरकारी अधिकारी द्वारा तुरन्त खोले तथा पढ़े जायेंगे।

अर्द्ध–सरकारी पत्र लिखते समय ध्यान देने योग्य बातें-

1. अर्द्ध–सरकारी पत्रों का प्रयोग सरकारी अधिकारियों द्वारा ही किया जा सकता है।
2. इसका प्रयोग तभी किया जाना चाहिए जब विषय महत्त्वपूर्ण तथा गोपनीय हो।
3. जब सरकारी अधिकारी का ध्यान तुरन्त आकर्षित करना हो तो ये पत्र प्रयोग में लाए जाते हैं।
4. इन पत्रों के लिखने में कोई औपचारिता नहीं बरतनी पड़ती बल्कि इनमें व्यक्तिगत पत्रों की भांति अनौपचारिकता रहती है।
5. इन पत्रों में पत्रांक के स्थान पर अर्द्ध–सरकारी पत्र संख्या लिखी जाती है।
6. अर्द्ध–सरकारी पत्र अधिकार विभाग के छपे हुए लेटर पैड पर लिखे जाते हैं।
7. इन पत्रों के सम्बोधन में 'महोदय' के स्थान पर प्रिय श्री.......(नाम) का प्रयोग किया जाता है।
8. पत्र के अन्त में बायीं ओर पत्र पाने वाली अधिकारी का नाम, पद और पता लिखा जाता है।

9. प्रेषक अधिकारी अधिकतर पत्र पर अपने हस्ताक्षर करने के बाद–पद उल्लेख नहीं करता।

10. इनमें भवदीय के स्थान पर आपके सद्भावी (Yours Sincerely) का प्रयोग होता है।

उदाहरण- एक जिलाधीश की ओर से पुलिस अधीक्षक को एक अर्द्ध–सरकारी पत्र लिखिए जिसमें नगर में मुख्यमंत्री के आगमन पर सुरक्षा व्यवस्था के निर्देश हों।

अर्द्ध–सरकारी पत्र संख्या । C7 दिनांक जनवरी 16, 20....सहारनपुर

प्रिय तिवारी साहब,

विषय-मुख्यमन्त्री की सहारनपुर यात्राा हेतु सुरक्षा।

मुझे गृह मन्त्राालय से एक तार प्राप्त हुआ है जिसके द्वारा यह विदित हुआ है कि उत्तर प्रदेश के मुख्यमंत्री महोदय सहारनपुर में एक पार्क का उद्घाटन करने जा रहे हैं, इसके अतिरिक्त वह तीन अन्य स्थानों पर भाषण भी देंगे।

उपरोक्त यात्राा 10 मई को सम्भावित है। गम्भीर परिस्थिति को देखते हुए मुख्यमंत्री की पूर्ण सुरक्षा व्यवस्था का जिला प्रशासन पर उत्तरदायित्व है।

अतः कृपया अविलम्ब शामिल किये गये प्रस्तावित कार्यक्रम के अनुसार सुरक्षा व्यवस्था करने का प्रयत्न करें।

उपरोक्त व्यवस्था के सम्बन्ध में मुझे समय–समय पर सूचना देते रहिये।

भवदीय

संलग्न '5'

....

प्रतिष्ठा में,

....

श्री रामप्रकाश तिवारी

पुलिस अधीक्षक

सहारनपुर (उत्तर प्रदेश)

6.11 सूचना

सूचना शासकीय पत्रों का ही एक अंग है। सूचनाएं व्यक्तिगत रूप में दी जाती हैं, पर प्रायः समाचार–पत्रों में भी उन्हें सर्वसाधारण के लिए प्रकाशित कराया जाता है।

कभी–कभी पोस्टर्स के रूप में दीवारों एवं सूचनापट्टों तथा सार्वजनिक स्थानों या ऐसे स्थानों पर जहां जनता की दृष्टि सरलता से पड़ सके, ये सूचनाएं चिपका दी जाती हैं।

सूचनाओं के अनेक भेद हैं यथा-

(अ) सरकारी पदों के रिक्त होने की सूचनाएं,

(ब) नीति सम्बन्धी सूचनाएं,

(स) नीलाम सम्बन्धी सूचनाएं,

(द) न्यायालय सम्बन्धी सूचनाएं,

(य) सार्वजनिक उपक्रमों की बैठकों की सूचनाएं,

(र) स्वायत्त संस्थाओं के निर्णयों सम्बन्धी सूचनाएं,

(ल) आयोग के कार्य–सम्बन्धी सूचनाएं,

(व) व्यावसायिक संस्थाओं के अंशधारियों की सभा सम्बन्धी सूचनाएं,

(श) अनुशासनात्मक कार्यवाही किए जाने सम्बन्धी सूचनाएं।

उदाहरण-

महानगर टेलीफोन के उपभोक्ताओं के लिए

सूचना

महानगर टेलीफोन्स दिल्ली द्वारा निम्नलिखित टेलीफोन के किराए, लोकल काल तथा ट्रंक काल के बिल दि. 1–4–20..... को जारी किए गए हैं जिनके भुगतान की अन्तिम तिथि 16–4–20.....थी।

टेलीफोन नं.

27200001 से 27239999-27280000 से 27319999

27360001 से 27399999-27440000 से 27489999

27530001 से 27579999-27650000 से 27689999

जिन उपभोक्ताओं ने यह बिल या कोई पिछला बिल यदि अभी तक भुगतान न किए हों तो वे अपने बिल महानगर टेलीफोन दिल्ली के आफिस के भुगतान काउन्टर पर 24–4–20.....तक अवश्य भुगतान कर दें अन्यथा वह टेलीफोन जिनके उक्त बिलों का भुगतान 24–4–20......तक न होगा, 24–4–20.....सायं काट दिए जाएंगे। यदि उपर्युक्त नम्बरों से सम्बन्धित बिल किसी को न मिला हो तो कृपया बिल की दूसरी कापी लेकर उक्त तारीख तक भुगतान अवश्य कर दें।

टेलीफोन उपभोक्ता कृपया ध्यान दें कि यदि टेलीफोन बिल के भुगतान न होने के कारण काटा जाएगा तो टेलीफोन जुड़वाने के लिए उनको बिल की राशि के अलावा एक साल के किराये की धनराशि का भी भुगतान करना होगा जो अग्रिम जमाखाते में रखी जाएगी अन्यथा टेलीफोन पुनः न जोड़ा जा सकेगा।

महानगर टेलीफोन निगम

दिल्ली

नवभारत से प्रकाशित

उदाहरण-

(अ) अनुशासनिक कार्यवाही विषयक सूचना

सूचना

श्री रामेश्वर सिंह पुत्रा श्री टीकाराम

मौहल्ला सुभाष, मालखाना रोड

शाहजहाँपुर (उत्तर प्रदेश)

चतुर्थ श्रेणी कर्मचारी, औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थान, शाहजहांपुर को इस नोटिस द्वारा सूचित किया जाता है कि दिनांक

20–6–20....से आप निरन्तर संस्थान नहीं आ रहे हैं, और इस प्रकार आप कार्यालय से अनधिकृत रूप से अनुपस्थित रहने के दोषी हैं।

उक्त सूचना के प्रकाशन की तिथि से माह के अन्दर अपनी स्थिति स्पष्ट करें अन्यथा आपके मामले में एकतरफा निर्णय लेकर आपकी सेवाएँ समाप्त कर दी जाएंगी।

ए.आर.सिंह

प्रधानाचार्य

औद्योगिक प्रशिक्षण संस्थान

शाहजहांपुर

(अमर उजाला से प्रकाशित)

(ब) सूचना

श्री यशपाल सिंह

विद्युत वितरण उपखण्ड

रुद्रपुर (उत्तर प्रदेश)

आपको समाचार–पत्र दैनिक अमर उजाला के माध्यम से सूचित किया जाता है कि आपको विद्युत वितरण उपखण्ड–रुदपुर के कार्यालय ज्ञापन सं. 1585 वि.वि. उपखण्ड (ख)। पी.एफ. दिनांक 8.6.20....के द्वारा कार्यमुक्त करार दिया गया है। आपको निर्देश दिए गए हैं कि आप अपने नव तैनाती स्थान 'विद्युत नलकूप खण्ड' (विश्व बैंक) बरेली में अपनी योगदान सूचना प्रस्तुत करें।

आपको यह भी अवगत कराना है कि आपके द्वारा कार्यमुक्त आदेश जानकर नहीं लिये गये हैं जिन्हें आपके निवास पर चिपका दिया गया। परिषद आदेशों का पालन करना आपकी स्वयं की जिम्मेदारी होगी। यह खण्ड आपके कार्यमुक्त होने की तिथि से आपके किसी भी क्लेम के लिए जिम्मेदार नहीं होगा, भविष्य में आप जो भी पत्र–व्यवहार करें वे अपने नव तैनाती स्थान को करें।

आर.के. माहेश्वरी
अधिशासी अभियन्ता
विद्युत वितरण खण्ड
हलद्वानी
(अमर उजाला से प्रकाशित)

उदाहरण-

कार्यालय, अधिशासी अभियन्ता
प्रान्तीय खण्ड, सा.नि.वि. ललितपुर
नीलामी सूचना

सर्वसाधारण को सूचित किया जाता है कि दिनांक 5–5–20.....को 3.00 बजे अपराद्द में खण्डीय भंडार प्रा. खण्ड सा.नि.वि.ललितपुर में तारकोल के खाली ड्रमों की नीलामी की जायेगी। इच्छुक व्यक्ति यदि नीलामी योग्य सामग्री देखना चाहें तो किसी भी कार्य–दिवस नीलामी को दिनांक से पूर्व प्रातः 11.00 बजे से सायं 4.00 बजे तक नीचे लिखे स्थानों पर देख सकते हैं। बाद में कोई प्रत्यावेदन मान्य न होगा।

1.	तारकोल के खाली ड्रम	1600 अदद	(मडाणा)
2.	तारकोल के खाली ड्रम	850 अदद	(स्टोर ललितपुर)
3.	तारकोल के खाली ड्रम	250 अदद	(महरौनी रेस्ट हाउस)

1. बोली बोलने वाले व्यक्ति को बोली बोलने से पूर्व 1000 रु. नकद धनराशि के रूप में जमा कराना होगा जोकि बोली समाप्त होने के तुरन्त बाद उच्चतम बोली बोलने वाले को छोड़कर वापिस कर दिया जाएगा।
2. जिस व्यक्ति की सबसे उच्चतम बोली होगी उसे कुल धनराशि का 25÷ तत्काल जमा करना होगा एवं सक्षम अधिकारी द्वारा बोली स्वीकृत किए जाने के उपरान्त बोली देने वाले का पत्र प्राप्ति के 7 दिन के भीतर नीलाम किए गए 25 प्रतिशत धनराशि राजकीय कोष में जमा कर दी जाएगी।
3. नीलामकर्त्ता अधिकारी को यह अधिकार सुरक्षित होगा कि वे किसी भी बोली अथवा सभी को बिना कारण बताए निरस्त कर सकता है।
4. नीलामी की गई सामग्री ऊपर लिखे स्थानों से उठानी होगी।
5. सामग्री की उपरोक्त मात्राा में घट–बढ़ हो सकती है।
6. ड्रमों के पूरे लॉट को एक तरह से ही गिनकर उठाना होगा।

अधिशासी अभियन्ता
प्रान्तीय खण्ड, सा.नि.वि.
ललितपुर

6.12 कार्यालयी प्रपत्र व लेखन की वर्तमान सन्दर्भ में प्रासंगिकता

कार्यालयी प्रपत्र (Official Documents) और कार्यालयी लेखन (Official Writing) प्रशासनिक, व्यावसायिक, शैक्षिक तथा सरकारी कार्यों का एक महत्वपूर्ण अंग हैं। ये न केवल सूचनाओं के आदान–प्रदान का माध्यम होते हैं, बल्कि प्रशासनिक प्रक्रियाओं की पारदर्शिता, संरचना और प्रमाणिकता को भी सुनिश्चित करते हैं।

प्रासंगिकता के प्रमुख बिंदु निम्न है:

1. **सूचना का संरक्षित आदान–प्रदान:** कार्यालयी प्रपत्र, जैसे कि ज्ञापन (Memo), नोटिस, ई–मेल, आदेश पत्र आदि, सूचना को संरक्षित तरीके से एक स्थान से दूसरे स्थान तक पहुँचाते हैं। डिजिटल युग में इनका ऑनलाइन स्वरूप (e–Documents) भी प्रचलित है।
2. **विधिक मान्यता और प्रमाणिकता:** कार्यालयी दस्तावेज़ कानूनी दृष्टि से मान्य होते हैं। सरकारी और निजी दोनों क्षेत्रों में, इनकी प्रमाणिकता किसी भी विवाद या समस्या के समाधान में सहायक होती है।

3. **प्रशासनिक पारदर्शिता:** सरकारी नीतियों, निर्णयों और योजनाओं का स्पष्ट और व्यवस्थित संचार कार्यालयी लेखन के माध्यम से ही संभव होता है। इससे पारदर्शिता और जवाबदेही सुनिश्चित होती है।
4. **व्यवस्थित दस्तावेजीकरण:** कार्यालयी लेखन से सूचनाओं का व्यवस्थित दस्तावेजीकरण होता है। इससे भविष्य में रेफरेंस लेना आसान होता है और कार्यों का रिकॉर्ड भी सुरक्षित रहता है।
5. **डिजिटलीकरण के साथ तालमेल:** वर्तमान समय में अधिकांश कार्यालयी प्रपत्र डिजिटल रूप में सहेजे जा रहे हैं। इससे न केवल कागज़ की बचत होती है, बल्कि सूचना को साझा करना भी आसान होता है।
6. **नैतिकता और औपचारिकता का प्रतीक:** एक सुचारू और औपचारिक कार्यालयी लेखन संगठन की नैतिकता और अनुशासन को दर्शाता है। यह प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच एक पेशेवर संवाद का माध्यम बनता है।
7. **प्रशिक्षण और विकास:** कार्यालयी लेखन कौशल आज के प्रतिस्पर्धात्मक युग में महत्वपूर्ण हैं। सही लेखन शैली न केवल संवाद को स्पष्ट बनाती है, बल्कि व्यक्ति की प्रभावशीलता को भी दर्शाती है।

वर्तमान परिप्रेक्ष्य में, कार्यालयी प्रपत्र और लेखन की प्रासंगिकता न केवल बनी हुई है, बल्कि डिजिटलीकरण और वैश्वीकरण के चलते इसकी आवश्यकता और अधिक बढ़ गई है। यह प्रशासनिक प्रक्रियाओं को पारदर्शी, प्रमाणिक और सुव्यवस्थित बनाने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

6.13 सारांश

विशिष्ट कार्यालयी प्रपत्र वे औपचारिक दस्तावेज होते हैं जो किसी कार्यालय, सरकारी विभाग या संस्था द्वारा विशेष उद्देश्यों की पूर्ति हेतु तैयार किए जाते हैं। इनका उपयोग सूचना देने, आदेश जारी करने, निर्देश देने, संवाद करने, नीति बनाने, निविदा आमंत्रित करने आदि में किया जाता है। प्रत्येक प्रपत्र का स्वरूप, भाषा और प्रयोजन निश्चित होता है। सरकारी पत्र, ज्ञापन, आदेश, अधिसूचना, परिपत्र, विज्ञप्ति, प्रस्ताव, नोट शीट, टिप्पणी, अर्द्ध–सरकारी पत्र, निविदा इत्यादि ऐसे ही विशिष्ट कार्यालयी प्रपत्र हैं, जिनका स्वरूप औपचारिक, संक्षिप्त एवं स्पष्ट होता है। ये प्रपत्र कार्यालय के कार्यप्रवाह को सुचारु रखने में सहायक होते हैं तथा प्रशासनिक उत्तरदायित्वों का प्रभावी निर्वहन सुनिश्चित करते हैं।

6.14 शब्दावली

अध्यादेश (Ordinance)- भारतीय संविधान में नये–नये नियम बनाने तथा उसमें संशोधन करने के लिए अध्यादेश का प्रयोग किया जाता है।

विज्ञापन (Advertisement): विज्ञापन वह सूचना होती है जो किसी वस्तु, सेवा, नौकरी, या कार्यक्रम के प्रचार के लिए सार्वजनिक रूप से प्रसारित की जाती है। यह प्रिंट, डिजिटल या अन्य माध्यमों से जारी किया जाता है।

अधिसूचना (Notification): अधिसूचना एक आधिकारिक सूचना होती है जिसे सरकार या अधिकृत संस्था द्वारा किसी नियम, आदेश या नीति को प्रभाव में लाने के लिए जारी किया जाता है।

घोषणा (Announcement): घोषणा वह सार्वजनिक वक्तव्य है जो किसी निर्णय, आयोजन या सूचना के बारे में आम जनता को बताने हेतु किया जाता है। यह औपचारिक या अनौपचारिक दोनों रूपों में हो सकती है।

प्रस्ताव (Proposal): प्रस्ताव वह लिखित या मौखिक विचार या योजना होती है जिसे स्वीकृति के लिए प्रस्तुत किया जाता है। इसका उद्देश्य किसी कार्य, नीति, योजना या निर्णय के लिए सहमति प्राप्त करना होता है।

6.15 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने-

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य है तथा कौन–कौन से असत्य हैं-

(i) विज्ञप्ति या प्रेस नोट राजपत्र में प्रकाशित होती है।

(ii) विज्ञापन की सामग्री के साथ शासन या विभाग या निदेशालय द्वारा सहपत्र भी भेज जाता है।

(iii) अर्द्ध–सरकारी पत्रों में भाषा पूर्णतः अनौपचारिक होती है।

(iv) विज्ञापन केवल निजी कंपनियों द्वारा ही प्रकाशित किए जाते हैं।

(v) सरकारी पत्रों में स्पष्टता, औपचारिकता और तटस्थता आवश्यक होती है।

(vi) अध्यादेश एक स्थायी कानून होता है जो बिना संसद की मंजूरी के हमेशा लागू रहता है।

(ख) कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।

(i) विज्ञापन सम्प्रेषण का...माध्यम होता है।

(ii) सरकारी पत्रों की भाषा ———————— और ———————— होनी चाहिए।

(iii) प्रेस विज्ञप्ति का मुख्य उद्देश्य ———————— को मीडिया के माध्यम से सार्वजनिक करना होता है।

(iv) अध्यादेश को राष्ट्रपति द्वारा संसद सत्र न होने की स्थिति में ———————— की सलाह पर जारी किया जाता है।

उत्तर- (क) (i) असत्य, (ii) सत्य, (iii) असत्य, (iv) असत्य, (v) सत्य, (vi) असत्य।

(ख) (i) सर्वोत्तम, (ii) स्पष्ट, औपचारिक, (iii) सूचना या निर्णय, (iv) मंत्रिपरिषद।

6.16 स्वपरख प्रश्न

1. अपने विभाग के समस्त व्यक्तियों को यह सूचित करते हुए एक कार्यालय आदेश तैयार कीजिए कि भविष्य में कोई भी अधिकारी या लिपिक कार्यालय समय में धूम्रपान नहीं करेगा।
2. भारत सरकार के रक्षा मंत्रालय की ओर से मंत्रालय के सभी अधिकारियों को सूचित करते हुए एक परिपत्र तैयार कीजिए जिसमें सभी कागजात हिन्दी एवं अंग्रेजी द्विभाषिक रूप में जारी किए जाएं।
3. गुजरात सहकारी डेयरी का उत्पादन 'अमूल' छाछ वितरण के लिए बड़े शहर एवं जिलेवार वितरक नियुक्त करने हैं। आर्थिक स्थिति से सुदृढ़ व्यापारी 30—4—2011 से पहले पत्र व्यवहार करें।

नोट :— इन प्रश्नों से इस इकाई को भली—भांति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें लेकिन ये उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 7 कार्यालय अभिलेख एवं रजिस्टर (Office Records and Register)

इकाई की रूपरेखा

7.0 उद्देश्य

7.1 प्रस्तावना

7.2 कार्यालय अभिलेखः अर्थ एवं प्रकार

7.3 कार्यालय रजिस्टरः अर्थ

7.4 उपस्थिति रजिस्टर

7.5 पत्र–प्राप्ति रजिस्टर

7.6 पत्र–प्रेक्षण रजिस्टर

7.7 लघु रोकड़ बही

7.8 दैनिक पुस्तकें

7.9 रोकड़ बही

7.10 प्रविष्टियों की जानकारी

7.11 कार्यालय अभिलेख एवं रजिस्टरः लेखन प्रक्रिया एवं औपचारिकताएँ

7.12 अभिलेख एवं रजिस्टर का संरक्षण

7.13 आधुनिक युग में डिजिटल बदलाव और इनकी भूमिका

7.14 सारांश

7.15 शब्दावली

7.16 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

7.17 स्वपरख प्रश्न

7.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- उपस्थिति रजिस्टर का अर्थ स्पष्ट कर सकें।
- पत्र–प्राप्ति रजिस्टर को स्पष्ट कर सकें।
- पत्र–प्रेक्षण रजिस्टर को स्पष्ट कर सकें।
- लघु रोकड़ बही को स्पष्ट कर सकें।
- दैनिक पुस्तकों को स्पष्ट कर सकें।

- रोकड़ बही को स्पष्ट कर सकें।
- प्रविष्टियों की जानकारी को स्पष्ट कर सकें।

7.1 प्रस्तावना

कार्यालयों में सूचनाओं का संकलन, संरक्षण और संचार एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है। इस प्रक्रिया को सुचारू और व्यवस्थित रखने के लिए कार्यालय अभिलेख (Office Records) एवं रजिस्टर (Registers) का महत्वपूर्ण योगदान होता है। ये दस्तावेज़ न केवल सूचना का साक्ष्य होते हैं, बल्कि भविष्य में आवश्यकतानुसार संदर्भित भी किए जाते हैं।

सभी व्यवसायी प्रति वर्ष यह जानना चाहते हैं कि उन्हें उस वर्ष कितनी लाभ–हानि हुई, वर्ष के अन्त में व्यवसाय में कितनी पूँजी लगी हुई है, उन्हें किस–किस व्यवसायी को कितना–कितना रुपया देना है और किससे कितना–कितना रुपया लेना है। इन सूचनाओं को प्राप्त करने के लिए यह आवश्यक है कि वह वर्ष के दौरान किए गए प्रत्येक व्यावसायिक लेन–देन का पूर्ण एवं नियमानुसार लेखा करे।

प्रत्येक व्यावसायिक लेन–देन का पूर्ण एवं नियमानुसार लेखा करने से व्यवसायी यह जान सकता है कि उसने वर्ष के दौरान कितना माल क्रय किया, कितना विक्रय किया, उसके कुल कितने व्यय हुए एवं उसे क्या शुद्ध लाभ–हानि हुई। इसके अतिरिक्त उसे अपने व्यापार की आख्रथक स्थिति के बारे में जानकारी प्राप्त हो सकती है, जैसे कि वर्ष के अन्त में उसकी पूँजी क्या है और यह किन–किन सम्पत्तियों में लगी हुई है, उसे किस–किस व्यवसायी से कितना–कितना रुपया लेना है और किसे कितना–कितना रुपया देना है। यही नहीं, बल्कि उचित प्रकार से रखे गए लेखे आयकर एवं बिक्रीकर के निर्धारण में भी सहायक होते हैं तथा आवश्यकता पड़ने पर न्यायालय में प्रमाण के रूप में भी मान्य होते हैं।

आज के युग में व्यावसायिक लेखों का महत्त्व दिन–प्रतिदिन बढ़ता ही जा रहा है। अब ये लेखे व्यवसायी को यह सूचना भी प्रदान करते हैं कि माल की लागत क्या है? इस समय जो लागत आ रही है वह ठीक है या अधिक है? यदि इस लागत को कम किया जा सकता है तो किस प्रकार से कम किया जाए? उत्पादन लागत के आधार पर माल का विक्रय मूल्य क्या होना चाहिए? इस प्रकार लेखांकन से प्राप्त इन सूचनाओं के आधार पर व्यवसाय के स्वामी अनेक महत्त्वपूर्ण निर्णय ले सकते हैं। ये तभी सम्भव है जब आप प्रत्येक कार्य के लिए अभिलेख एवं रजिस्टर का प्रयोग ध्यानपूर्वक करें।

7.2 कार्यालय अभिलेखः अर्थ एवं प्रकार

कार्यालय अभिलेख वे लिखित, मुद्रित या डिजिटल दस्तावेज़ होते हैं, जो किसी कार्यालय की गतिविधियों, नीतियों, लेन–देन, निर्णयों और सूचनाओं का प्रमाण होते हैं।

प्रकार

1. **पत्राचार अभिलेख (Correspondence Records):** इसमें पत्र, ईमेल, ज्ञापन (डमउवे), अधिसूचनाएँ (Noticè) आदि शामिल होते हैं।
2. **प्रशासनिक अभिलेख (Administrative Records):** इसमें बैठक के मिनट्स, नीति–निर्धारण दस्तावेज़, कार्यालय आदेश आदि सम्मिलित होते हैं।
3. **वित्तीय अभिलेख (Financial Records):** इसमें बजट, व्यय विवरण, चालान, भुगतान रसीदें आदि आते हैं।
4. **कानूनी अभिलेख (Legal Records):** इसमें अनुबंध, समझौते, कानूनी नोटिस आदि सम्मिलित होते हैं।
5. **डिजिटल अभिलेख (Digital Records):** इसमें ई–फाइल्स, डेटाबेस, ऑनलाइन रिपोर्ट्स आदि सम्मिलित होते हैं, जिनका संचालन डिजिटल प्लेटफॉर्म पर होता है।

7.3 कार्यालय रजिस्टरः अर्थ

कार्यालय रजिस्टर एक व्यवस्थित पुस्तक या डिजिटल प्रारूप होता है जिसमें दैनिक गतिविधियाँ, लेन–देन, आगंतुक विवरण, उपस्थिति आदि का लेखा–जोखा रखा जाता है।

प्रकार

1. **उपस्थिति रजिस्टर (Attendance Register):** इसमें कर्मचारियों की उपस्थिति और अनुपस्थिति का रिकॉर्ड होता है।
2. **आगंतुक रजिस्टर (Visitor Register):** इसमें कार्यालय में आने वाले आगंतुकों का विवरण होता है।
3. **प्रेषण रजिस्टर (Dispatch Register):** इसमें भेजी गई डाक, पार्सल या आधिकारिक पत्राचार का लेखा–जोखा होता है।
4. **स्टॉक रजिस्टर (Stock Register):** इसमें कार्यालय में मौजूद वस्तुओं, सामग्रियों और संसाधनों का विवरण होता है।

5. **कैश बुक (Cash Book):** इसमें वित्तीय लेन–देन, नकद राशि का रिकॉर्ड होता है।

7.4 उपस्थिति रजिस्टर

किसी भी व्यापार, संस्था संगठन इत्यादि के लिए उपस्थिति रजिस्टर एक विशेष महत्त्व रखता है। किसी भी कर्मचारी का समय पर आना, समय से जाना, उपस्थिति रजिस्टर से आँका जाता है।

यदि कोई कर्मचारी अधिक अवकाश ग्रहण करता है तो उसके द्वारा लिया गया अवकाश संस्था के लिए हानिकारक हो सकता है। क्योंकि इससे उत्पादन पर असर पड़ता है। यदि किसी कम्पनी को तय समय सीमा पर माल की पूख्रत करनी है तो इसके लिए कर्मचारियों द्वार समय पर कार्य को पूरा करना होगा अन्यथा कम्पनी अपना आदेश वापिस भी ले सकती है। उपस्थिति रजिस्टर द्वार आप अपने कर्मचारी पर समय पर आने की आदत डाल सकते हैं। जो कर्मचारी समय पर आयें, समय पर जायें आप उनको प्रोत्साहित भी कर सकते हैं।

कुछ संस्थानों में कार्य के घंटों के हिसाब से वेतन का भुगतान किया जाता है। वहाँ पर उपस्थिति रजिस्टर का अपना महत्त्व है। सभी व्यापारी, संस्थाएं, संगठन अपनी–अपनी आवश्यकता के अनुसार उपस्थिति रजिस्टर का चुनाव करते हैं। फैक्टरी में काम करने वाले मज़दूरों का (जो कि दिहाड़ी पर हैं अथवा जो लगातार काम करने वाले हैं) अपनी उपस्थिति रजिस्टर की रूपरेखा इस प्रकार से बनाते हैं।

क्रम. सं.	दिनांक	कर्मचारी का नाम	घर का पता	फोन न.	आने का समय	जाने का समय	कुल कार्य का समय	मजदूरी का रेट	इसके अतिरिक्त कोई और सूचना
1.									
2.									
3.									
4.									

5.									

उपस्थिति रजिस्टर के लाभ-

- कर्मचारी कितने समय तक कार्यालय में रहता है।
- कर्मचारी ने कितना अवकाश ग्रहण किया।
- कर्मचारी ने कितनी बीमारी की छुट्टी ली।
- कर्मचारी के समय पर आने से कम्पनी को कितना लाभ प्राप्त हुआ।
- एक दिन में कितने कर्मचारी अवकाश ग्रहण करते हैं।
- समय पर आने और समय पर जाने वाले कितने कर्मचारी हैं।
- कितने ऐसे कर्मचारी हैं जो हमेशा देर से आते हैं।

7.5 पत्र–प्राप्ति रजिस्टर

डाक को रजिस्टर करना (Registering or Diarying the Mail)- कुछ कार्यालय संस्था में आने वाले पत्रों का रिकार्ड रखने के लिए इनके विवरण एक पत्र–प्राप्ति रजिस्टर (Inward Letter Register) के अंदर संक्षेप में लिखने की व्यवस्था भी करते हैं। इस रजिस्टर में आने वाले पत्रों के बारे में निम्न विवरण लिखे जाते हैं-

1. पत्र–प्राप्ति की क्रम संख्या,
2. तिथि, जिस दिन पत्र प्राप्त हुआ,
3. पत्र भेजने वालों का नाम व पता,
4. डाक की प्रकृति–पत्र कैसे भेजा गया है,
5. विषय–यहां पत्र की विषय–सामग्री का उल्लेख किया जाता है,
6. विभाग–वह विभाग जिसमें इसे उपयुक्त कार्यवाही के लिए भेजा गया,
7. उत्तर की तिथि–जब इस पत्र का उत्तर दिया गया,
8. अधिकारी के संक्षिप्त हस्ताक्षर।

पत्र–प्राप्ति रजिस्टर (Inward Letter Register)

क्रम संख्या	तिथि जिस दिन पत्र	भेजने वाले का नाम व पता	डाक की प्रकृति	विषय (संक्षेप में)	विभाग जिसमें पत्र भेजा गया	उत्तर की तिथि	अधिकारी के हस्ताक्षर

	प्राप्त हुआ						
1.	2007	सपना	पंजीकृत	आर्डर	विक्रय	09–3–2007	
	फरवरी	एण्ड कं.,			विभाग		
	4	लोधी					
2.		रोड,		बीजक		12–3–2007	
	फरवरी	दिल्ली	पत्र		क्रय		
	4	प्रवेश			विभाग		
3.		कार्पोरेशन		चैक		14–3–2007	
		नई	पत्र				
	फरवरी	दिल्ली			रोकड		
4.	5	राजेश		शिकायत	विभाग	14–3–2007	
		शर्मा,	बुक				
		शाहदरा,	पोस्ट				
	फरवरी	दिल्ली			विक्रय		
	5	राम सिंह			विभाग		
		चौ. एम.					
		एल.ए.					
		पंजाबी					
		बाग					

पत्र–प्राप्ति रजिस्टर बनाने के निम्नलिखित लाभ हैं-

1. **प्राप्त पत्रों पर नियंत्रण-** इस रजिस्टर में सभी प्रकार की प्रविष्टि करना अनिवार्य है । अतः कोई पत्र इधर–उधर नहीं हो सकता, साथ ही रजिस्टर देखकर प्रतिदिन आए पत्रों का सारांश भी जाना जा सकता है।
2. **पत्र–प्राप्ति का प्रमाण-** पत्र–प्राप्ति रजिस्टर मे ंकी गई प्रविष्टि इस बात का पक्का प्रमाण है कि उल्लिखित पत्र प्राप्त हुआ।
3. **अनुपलब्ध पत्र की विषय**–सामग्री का ज्ञान- यदि कभी कोई पत्र खो जाता है या इधर–उधर रखा जाता है तो प्रबंधक पत्र–प्राप्ति रजिस्टर में प्रविष्टि को देखकर उसकी विषय–सामग्री का अनुमान लगा सकते हैं और आवश्यक कार्यवाही कर सकते हैं।
4. **विभाग विभाजन का रिकार्ड-** इस रजिस्टर को देखकर यह भी मालूम हो जाता है कि अमुक पत्र किस विभाग में भेजा गया है और उस विभाग ने उस पत्र पर क्या कार्यवाही की है।

5. **पत्रों का अनुगमन-** कार्यालय अधिकारी इस रजिस्टर से यह मालूम कर सकता है कि किन पत्रों के उत्तर दिए गए हैं और किन के नहीं।

आजकल बड़ी–बड़ी व्यावसायिक संस्थाएं पत्र–प्राप्ति रजिस्टर नहीं बनाती। इसके दो मुख्य कारण हैं- (1) बड़े दफ्तरों में इतनी अधिक डाक आती है कि इन सबको रजिस्टर में दर्ज करने से समय की बर्बादी होती है और संबंधित विभाग में ये पत्र समय पर नहीं पहुंच पाते हैं, (2) इन दफ्तरों मे यह अनुपयोगी और महंगा सिद्ध होता है। यह अनुपयोगी इसलिए है क्योंकि बड़ी–बड़ी व्यावसायिक संस्थाओं में न तो किसी के पास इतना समय होता है कि वह किसी दिन दफ्तर में आए सारे पत्रों की जानकारी प्राप्त करे और न ही इसकी जरूरत होती है, क्योंकि प्रत्येक विभाग में अपनी–अपनी डाक को देखने और उस कार्यवाही की उपयुक्त व्यवस्था होती है। यह महंगा भी है क्योंकि इसे लिखने और पूर्ण रखने में कई कर्मचारियों को अपना समय बर्बाद करना पड़ता है।

डाक छाँटना व बाँटना (Sorting and Distributing of Mail)- पत्रों का लेख तैयार हो जाने पर उन्हें विभागों के अनुसार छांट लिया जाता है अर्थात् कौन–सा पत्र किस विभाग में जाएगा। प्रत्येक विभाग के लिए एक अलग ट्रे बना ली जाती है और उस विभाग में भेजे जाने वाले पत्र उसी विभाग की ट्रे में डाल दिए जाते हैं। कुछ व्यावसायिक संस्थाओं में जहां भिन्न–भिन्न विभागों की संख्या बड़ी होती है, डाक छांटने के लिए अनेक खानों वाली अलमारी, जिसे खानेदार अलमारी (Pigeon Hole Almirah) कहते हैं, इस्तेमाल की जाती है। इस अलमारी में भिन्न–भिन्न विभागों के लिए अलग–अलग खाने नियत कर दिए जाते हैं।

पत्रों को विभागों के अनुसार छांट लेने पर संबंधित विभागों में भेज दिया जाता है। बड़ी–बड़ी व्यावसायिक संस्थाओं में पत्रों को भिन्न–भिन्न विभागों में भेजने से पहले इन्हें केन्द्रीय फाइल विभाग में भी भेजा जाता है। जिससे फाइल विभाग प्रत्येक पत्र के साथ उस पत्र से संबंधित फाइल भी निकाल दे। यदि विभाग के कार्य अधिकारी को संबंधित पत्र उसकी फाइल के साथ पेश कर दिया जाए तो वह उस पर ज्यादा शीघ्र कार्यवाही कर सकता है। पत्रों से संबंधित फाइल तुरंत उपलब्ध कराने के लिए प्रायः फाइल के विश्वस्त कर्मचारी को भी दफ्तर खुलने से आधा घंटा पहले बुला लिया जाता है। जैसे ही पत्र–प्राप्ति कर्मचारी प्राप्त पत्रों को खोलकर और उन पर तिथि अंकन करके

उनका उपयुक्त रिकार्ड बनाकर उन्हें अलग–अलग विभागों के अनुसार छांट लेता है और ये पत्र फाइल विभाग में पहुंचा दिए जाते हैं। वहां का अधिकारी हर पत्र के साथ उससे संबंधित फाइल लगाकर उसे आगे उपयुक्त विभाग में भिजवा देता है। यदि कोई पत्र एक से अधिक विभाग अथवा व्यक्तियों से संबंधित हो तो उस पत्र पर एक–एक मार्ग पर्ची (Routing Slip) लगा दी जाती है। 'मार्ग–पर्ची' यह प्रदर्शित करती है कि विभिन्न विभागों को वह पत्र किस क्रम से भेजा जाना है। कुछ कार्यालयों में एक से अधिक विभागों से संबंध रखने वाले पत्रों की प्रतियां बना ली जाती हैं। मूल पत्र तो मुख्य विभाग में भेज दिया जाता है तथा प्रतियां संबंधित विभाग अथवा व्यक्तियों के पास भेज दी जाती हैं।

पत्रों का अनुगमन करना (The Follow-up Section)- प्राप्त पत्रों का तुरंत उत्तर दिया जाना चाहिए। इससे कार्यालय और संस्था की कुशलता का परिचय मिलता है। अतः प्रत्येक विभाग के अध्यक्ष का दायित्व है कि वह देखे कि जितने भी पत्र आज प्राप्त हुए हैं उनका आज ही उत्तर दे दिया जाए या उन पर शीघ्र ही उपयुक्त कार्यवाही कर दी जाए। पत्रों पर उपयुक्त कार्यवाही हो जाने के बाद उन्हें उनके पत्र प्रयुत्तर में दिए गए उत्तरों के साथ फाइल विभाग में वापस भेज देने चाहिए। यदि पत्रों के उत्तर देने में या फाइल विभाग में भेजने के संबंध में कोई लापरवाही की जाती है तो दोषी कर्मचारी को इस विषय में सतर्क करना जरूरी है।

7.6 पत्र–प्रेक्षण रजिस्टर

पत्र–प्रेक्षण रजिस्टर में प्रविष्टि (Entry in Letter Despatch Register)- पत्रों का परिक्षण हो जाने पर इन्हें पत्र–प्रेक्षण रजिस्टर में लिखने के लिए संबंधित क्लर्क को दे दिया जाता है। यह क्लर्क इस रजिस्टर में पत्र की क्रम संख्या, तिथि, प्राप्तकर्ता का नाम व पता, पत्र का विषय, लिफाफे का भेद, लगाए जाने वाले टिकटों का मूल्य, आदि लिख देता है। जैसा पहले बताया जा चुका है, टाइप क्लर्क पत्र की संदर्भ संख्या टाइप करते समय उसमें क्रम संख्या खाली छोड़ देते हैं। पत्र प्रेक्षण क्लर्क पत्रों की अपने रजिस्टर में प्रविष्टि करते समय पत्र पर यह क्रम संख्या भी लिख देता है।

पत्र–प्रेक्षण रजिस्टर **(Despatch Register)**

क्रम संख्या	तिथि	संदर्भ संख्या	पत्र प्राप्तकर्ता का	विषय	लिफाफे का भेद	डाक टिकट	विवरण

			नाम व पता				
1.	10–3–2007	CA/M90/Bill-90	सुमित प्रकाशन	पुराने बिल का भुगतान	रजिस्टर्ड बिल का भुगतान	16.00	
2.	10–3–2007	Sales/S20/Invoice	रमेश चन्द्र एण्ड ब्रदर्स, पंजाब	माल का बीजक	रजिस्टर्ड	16.00	
3.	12–3–2007	Sale/R/67	रजत एण्ड संस, पटना	मूल्य सूची	बुक पोस्ट	5.00	
4.	12–3–2007	RUP/B91	नेहा प्रकाशन, हैदराबाद	आर्डर बीजक	साधारणा पोस्ट	16.00	

यद्यपि इस रजिस्टर को रखने से कार्यालय प्रबंधक को यह जानने में आसानी रहती है कि कौन–सा पत्र, कब, किस तरीके से भेजा गया, लेकिन आजकल बड़ी–बड़ी व्यावसायिक संस्थाओं में इसे नहीं रखा जाता है। उनके अनुसार यह रजिस्टर पत्रों का अनावश्यक रूप से अधिक विस्तृत रिकार्ड है। यदि बाहर भेजा जाने वाला पत्र किसी स्थानीय संस्था में ही भेजना हो तो उसे पत्र–वाहक पुस्तक (Peon Book) में चढ़ाकर कार्यालय के किसी कर्मचारी के द्वारा स्वयं सुपुर्द कराया जा सकता है। पत्र–वाहक पुस्तक में पत्र भेजने की तिथि, उसकी संदर्भ संख्या, पत्र प्राप्तकर्ता का नाम, पत्र का विषय, पत्र–वाहक का नाम, पत्र की सुपुर्दगी का समय तथा पत्र प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर के लिए अलग–अलग खाने बने होते हैं। पत्र–प्राप्तकर्ता, जैसे ही इस पत्र को प्राप्त करता है, अंतिम खाने में अपने हस्ताक्षर कर देता है और सुपुर्दगी के समय भी खाने में पत्र–प्राप्त करने का समय लिख देता है। पत्र–वाहक पुस्तक का एक नमूना नीचे दिया गया है।

चपरासी पुस्तक अथवा पत्र–वाहक पुस्तक (Peon Book)

क्रम संख्या	तिथि	संदर्भ संख्या	प्राप्तकर्ता का नाम व पता	विषय	पत्र–वाहक का नाम	सुपुर्दगी का समय	प्राप्तकर्ता के हस्ताक्षर
1.	10–3–2007	CA/B25 INV-8635/01	अवधेष प्रा.लि. शाहदरा, दिल्ली	खाते का विवरण	विजय शर्मा	2. P.M.	
2.	10–3–2007	CAL/20 VAC/6380/01	नवभारत टाइम्स नई दिल्ली	विज्ञापन बीजक	विजय शर्मा	4. P.M.	

पत्र को तह करना और लिफाफे में रखना (Folding the Letter and Putting it into the Envelope)- पत्र को पत्र–प्रेषक पुस्तक में लिखकर उसे अपने लिफाफे के आकार में तह ;थ्वसकद्ध किया जाता है और पत्र के साथ संलग्न लिफाफे में रखकर बंद कर दिया जाता है। पत्र की तह पत्र के कागज़ के आकार और लिफाफे के आकार पर निर्भर करेगी। साधारणतया यह प्रयत्न किया जाना चाहिए कि पत्र की कम–से–कम तह बनाई जाए तथा प्रत्येक तह सीधी तथा सुंदर हो। पाश्चात्य देशों में पत्रों की सुंदर तह बनाने की मशीनों (Folding Machines) का प्रयोग किया जाता है। ये मशीनें प्रति घंटा 20,000 कागज़ों की तह बना सकती हैं। पत्र की तह बनाते समय उस पत्र के साथ संलग्न कागज़ों (Enclosures) को भी साथ–ही–साथ मोड़ना चाहिए। अधिकतर अंतर्देशीय पत्र, परिपत्र बीजक, आदि जो केवल मोड़कर रवाना कर दिए जाते हैं, उसी प्रकार कटे होते हैं जैसे उनकी तह बनती है। अतः इन्हें इसी ढंग से मोड़ना चाहिए।

पत्रों की तह बन जाने पर इन्हें इनके लिए उपयुक्त लिफाफे में डाला जाता है। ये लिफाफे कई आकार के चौकोर, लंबे, छोटे या बड़े हो सकते हैं। कुछ लिफाफे में पते के स्थान पर पारदर्शी कागज़ (Transparent Paper) चिपका रहता है। इन लिफाफों को

पारदर्शी लिफाफे (Window Envelopes) कहते हैं। ऐसे लिफाफों में पत्रों को इस प्रकार मोड़कर रखा जाता है कि पत्र के ऊपर बायीं ओर लिखा गया प्राप्तकर्ता का पता इस पारदर्शी कागज़ से नीचे आ जाए। इस लिफाफे का सबसे बड़ा लाभ यह है कि टाइप क्लर्क को प्राप्तकर्ता का पता पहले पत्र पर और फिर लिफाफे पर दुबारा टाइप नहीं करना पड़ता। कुछ लिफाफों में कपड़ा लगा होता है। ये लिफाफे बीमित पत्रों को भेजने के लिए प्रयोग किए जाते हैं। पत्रों को लिफाफों में डालते समय इस बात का ध्यान रखना जरूरी है कि इसमें पत्र के साथ संलग्न अन्य सभी कागज भी रख दिए जाएं, लेकिन मूल पत्र के अतिरिक्त प्रतियां या प्राप्तकर्ता व्यक्ति के पास से आए पत्र या और किसी कागज़ को न रखा जाए। पत्रों को लिफाफे में रखने के लिए भी विशेष मशीनें, जिन्हें लिफाफे में पत्र रखने वाली मशीनें (Inserting Machine) कहते हैं, प्रयुक्त की जा सकती हैं।

पत्रों को लिफाफे में रख देने के बाद इन्हें बंद करने की समस्या सामने आती है। प्रायः लिफाफों में पहले से ही गोंद लगी होती है। पत्र–प्रेक्षण क्लर्क प्रायः एक ब्रुश से इनके गोंद लगे कोनों को गीला करके बंद करता जाता है। कभी–कभी इस काम को करने के लिए भी उपयुक्त मशीनों का प्रयोग किया जाता है।

डाक टिकट लगाना (Fixing Postage Stamps)- पत्रों को लिफाफों में बद कर देने के बाद उन्हें दो मूल वर्गों में बांट दिया जाता है-(1) स्थानीय पत्र जो पत्र–वाहक पुस्तक में चढ़ाकर संस्था के किसी कर्मचारी के माध्यम से प्राप्तकर्ता के पास भेजे जाने हैं, तथा (2) अन्य पत्र जो डाकखाने के द्वारा बाहर भेजे जाने हैं। पहले वर्ग के पत्रों पर कोई डाक टिकट नहीं लगाया जाता। जहां तक दूसरे वर्ग के पत्रों का प्रश्न है, इन्हें भी डाकखाने के नियमों के अनुसार कई उपवर्गों में बांटा जा सकता है, जैसे–अंतर्देशीय पत्र, सामान्य पत्र, रजिस्टर्ड पत्र, बीमित पत्र, बुक–पोस्ट, स्पीड पोस्ट, आदि। पत्रों का यह वर्गीकरण क्लर्क को यह निश्चित करने में मदद देता है कि किस पत्र पर कितने मूल्य का टिकट लगाना चाहिए। लिफाफों पर टिकट लगाते समय डाक की किस्म के अतिरिक्त उस लिफाफे के वजन को भी ध्यान में रखना चाहिए। डाकखाने के नियमों के अनुसार अधिक वजन के लिफाफों पर अतिरिक्त डाक टिकट लगाने पड़ते हैं। लिफाफों पर सही दर से टिकट लगाया जा रहा है या नहीं, यह देखने के लिए संबंधित क्लर्क को डाकघर से डाक की दरों की नवीनतम सूची मंगाकर अपने पास रखनी चाहिए।

यदि कार्यालय द्वारा भेजे गए पत्रों की संख्या बहुत ज्यादा नहीं है तो डाक टिकट लिफाफों पर हाथ से ही चिपकाए जा सकते हैं। लेकिन बड़ी–बड़ी व्यावसायिक संस्थाओं में पत्रों पर टिकट लगाने के लिए टिकट अंकन मशीन (Franking Machine) का प्रयोग किया जाता है। डाक टिकट अंकन मशीन लिफाफे के ऊपर डाक टिकट को एक अनुकृति छाप देती है और साथ ही तारीख काटने का निशान डाल देती है। मशीन में लगे एक लीवर को घुमाकर इससे उपयुक्त मूल्य के टिकट की अनुकृति लिफाफे पर छापी जा जा सकती है। इस मशीन का प्रयोग करने के लिए संस्था को डाकखाने के पास डाक टिकटों की राशि का अग्रिम भुगतान करना पड़ता है। मशीन का प्रयोग केवल इस राशि तक के टिकटों का अंकन करने के लिए किया जा सकता है इसके बाद मशीन अपने आप रूक जाती है। कुछ कार्यालयों में टिकट चिपकाने के लिए साधारण मशीन का प्रयोग किया जाता है। इस मशीन में उपयुक्त टिकट डाल दिए जाते हैं, जिन्हें यह निख्रदष्ट लिफाफे पर चिपका देती है।

पत्रों को डाक में डालना (Posting the Letters)- पत्रों को पूर्णतया तैयार कर लेने के बाद उन्हें प्राप्तकर्ता के पास भेजने का प्रबंध किया जाता है। वे पत्र जो पत्र–वाहक पुस्तक (Peon Book) में चढ़ाकर भेजे जाते हैं, संबंधित पत्र–वाहक को बांटने के लिए दे दिए जाते हैं। यह व्यक्ति इन पत्रों को इनके प्राप्तकर्ताओं के पास व्यक्तिगत रूप से देकर उनके हस्ताक्षर करा लाता है। वे पत्र, जो डाकखाने द्वारा भेजे जाने वाले होते हैं, दो वर्गों में बांट लिए जाते हैं-साधारण पत्र, जैसे-अंतर्देशीय पत्र, पोस्टकार्ड, समाचार पत्र, बुक पोस्ट आदि तथा विशेष पत्र जैसे- रजिस्टर्ड पत्र या बीमित पत्र। पहले वर्ग के पत्र नियमित मध्यांतरों के बाद निकटतम लैटर बॉक्स में डाल दिए जाते हैं। सामान्यतया यह मध्यान्तर लैटर बाक्स में से डाक निकालने के समय के अनुसार नियत किया जाता है। अन्य पत्र जैसे–रजिस्टर्ड या बीमित पत्र या पार्सल सीधे डाकखाने में भेजे जाते हैं क्योंकि इनकी रसीद लेनी पड़ती है। यदि कार्यालय में कुछ डाक को भेजने में देरी हो जाती है तो सीधे रेलवे स्टेशन पर रेलवे मेल सख्रवस के द्वारा भेजने के लिए पहुंचाया जा सकता है।

7.7 लघु रोकड़ बही

प्रत्येक व्यवसाय में अनेक छोटे–छोटे व्यय करने पड़ते हैं जैसे डाक–तार व्यय, स्टेशनरी, बस का किराया, टैक्सी का किराया, ठेला भाड़ा आदि। ये व्यय प्रायः बार–बार होते रहते हैं। यदि इन सभी व्ययों का भुगतान भी रोकड़िया स्वयं करे और मुख्य रोकड़

बही में इनका लेखा करे तो रोकड़िये पर इस कार्य का बहुत बोझ हो जाएगा और रोकड़ बही भी बहुत भारी हो जाएगी। इससे बचने के लिए, प्रायः एक अलग कर्मचारी की नियुक्ति की जाती है जिसे लघु रोकड़िया (Petty Cashier) कहते हैं। इसे छोटे–छोटे व्ययों का भुगतान करने (जैसे कि 200 रु. से कम के व्यय) और इनका लेखा एक अलग बही में करने का कार्य सौंप दिया जाता है जिसे लघु रोकड़ बही (Petty Cash Book) कहते हैं।

लघु रोकड़ बही की अग्रदाय या पेशगी पद्धति (Imprest System of Petty Cash Book)- इस पद्धति में, लघु रोकड़िए को एक निश्चित अवधि के प्रारम्भ में एक निश्चित राशि (जैसे कि 2,000 रु.) अग्रिम दे दिए जाते हैं। इस राशि को अग्रदाय राशि (Imprest Amount) कहा जाता है। लघु रोकड़िया इस राशि में से छोटे–छोटे खर्चों का भुगतान करता रहता है और इन खर्चों को लघु रोकड़ बही में लिखता रहता है। निश्चित अवधि के अन्त में, जैसे कि एक महीने बाद, लघु रोकड़िया प्रधान रोकड़िए के पास जाकर फुटकर रोकड़ बही की जाँच कराता है और जितने रुपये उसने खर्च किए हैं उतने रुपये प्रधान रोकड़िया उसे पुनः दे देता है। इस प्रकार अगले महीने की प्रथम तिथि को लघु रोकड़िए के पास पिछली बची हुई राशि तथा प्रधान रोकड़िए से प्राप्त नई राशि मिलाकर फिर उतनी ही राशि हो जाती है जितनी उसके पास पिछले महीने की प्रथम तिथि को थी। जैसे कि 1 अप्रैल को लघु रोकड़िए को 2,000 रु. दिए। अप्रैल माह में उसने 1,600 रु. व्यय किए तो लघु रोकड़िया प्रधान रोकड़िये को लघु रोकड़ बही की जाँच करा कर 1,600 रु. पुनः प्राप्त कर लेगा। इससे 1 मई को उसके पास पिछले बचे हुए 400 रु. तथा 1,600 रु. मिलाकर 2,000 रु. हो जाएंगे। लघु रोकड़ बही की इस प्रणाली को अग्रदाय प्रणाली (Imprest System) इसलिए कहते हैं क्योंकि अग्रदाय (Imprest) का अर्थ है 'किसी निश्चित व्यक्ति को अग्रिम रुपये देना'।

एक अच्छी अग्रदाय प्रणाली में निम्न गुण अथवा विशेषताएं (essentials) होनी चाहिए-

1. लघु रोकड़िए को उसके द्वारा किए गए सभी छोटे–छोटे खर्चों की उचित रसीदें रखनी चाहिए। इन सभी रसीदों को तिथिवार क्रम से रखना चाहिए और इन पर नम्बर डाले जाने चाहिएं जिससे कि खर्च किए गए रुपयों को पुनः प्राप्त करते समय प्रधान रोकड़िया इनकी आसानी से जाँच कर सके।

2. जिन खर्चों की रसीदें प्राप्त नहीं की जा सकतीं उनके प्रमाणक (Vouchers) लघु रोकड़िए को स्वयं बना लेने चाहिएं। उसे इन प्रमाणकों को उचित अधिकारी से स्वीकृत करा लेना चाहिएं।
3. लघु रोकड़िए द्वारा किए जाने वाले अकेले भुगतान (Single payment) की अधिकतम राशि निर्धारित होनी चाहिए। इस राशि से अधिक के भुगतान केवल प्रधान रोकड़िए द्वारा ही किए जाने चाहिएं।
4. लघु रोकड़िए द्वारा खर्च की गई राशि उसे प्रधान रोकड़िए से ही वापिस मिलनी चाहिए।
5. लघु रोकड़िए को, कहीं से भी व्यवसाय में आने वाली, किसी भी राशि को प्राप्त करने का अधिकार नहीं होना चाहिए।
6. अग्रदाय की राशि निर्धारित करते समय बहुत ही सावधानी रखनी चाहिए। यह पूरे माह के छोटे–छोटे खर्चों के लिए पर्याप्त होनी चाहिए।

अग्रदाय प्रणाली के लाभ **(Advantages of the Imprest System)**

1. **गबन पर नियन्त्रण (Control over Misappropriation)-** क्योंकि अग्रिम दी गई राशि बहुत कम होती है। अतः लघु रोकड़िए अथवा स्टाफ के किसी अन्य सदस्य को इसे गबन करने का लालच नहीं होता।
2. **लघु व्ययों पर नियन्त्रण (Control over Petty Expenses)-** लघु व्यय अग्रिम दी गई राशि तक ही सीमित रहते हैं क्योंकि लघु रोकड़िया उसके पास उपलब्ध लघु रोकड़ से अधिक व्यय कर ही नहीं सकता।
3. **प्रधान रोकड़िए द्वारा नियन्त्रण (Control Exercised by Main Cashier)-** प्रधान रोकड़िया लघु रोकड़िए को समय–समय पर पुनः वापिस दी गई राशि पर पूरा ध्यान रखता है जिससे यदि कोई फिजूलखर्ची की गई है तो वह ज्ञात हो जाती है।
4. **लघु रोकड़िए द्वारा रोकड़ के दुरुपयोग के कम अवसर (Lesser Chances of Misuse of Cash by Petty Cashier)-** किसी भी समय, उपलब्ध रोकड़ तथा खर्चो की रसीदों अथवा प्रमाणकों (Vouchers) का जोड़ अग्रिम राशि (Imprest Amount) के बराबर होना चाहिए। ऐसी जाँच मौजूद होने से लघु रोकड़िए द्वारा रोकड़ के दुरुपयोग के अवसर कम रह जाते हैं।

5. **लघु रोकड़िए के लिए लाभप्रद (Advantageous to Petty Cashier)-** अग्रदाय प्रणाली लघु रोकड़िए के लिए भी लाभप्रद है क्योंकि खर्च की गई राशि का हिसाब प्रस्तुत करने का उसका दायित्व कभी भी अग्रिम राशि से अधिक नहीं हो सकता। यही नहीं, परन्तु क्योंकि प्रधान रोकड़िए द्वारा उसके हिसाब–किताब की जाँच समय–समय पर होती रहती है जैसे कि साप्ताहिक या मासिक अतः वह उन खर्चों का हिसाब–किताब देने के लिए जुम्मेवार नहीं रहता जो पहले कभी किए जा चुके हों।

लघु रोकड़ बही के लाभ **(Advantages of Petty Cash Book)**

1. **प्रधान रोकड़िए के समय और श्रम की बचत (Saving of Time and Efforts of Chief Cashier)-** लघु रोकड़िया क्योंकि सभी लघु व्ययों का भुगतान करने और उनका लेखा करने का कार्य कर लेता है अतः प्रधान रोकड़िए का बहुत सा समय और श्रम बच जाता है। प्रधान रोकड़िए को केवल इन व्ययों के जोड़ का ही लेखा करना होता है और वह भी केवल एक बार प्रत्येक महीने के अन्त में।

2. **खाताबही बनाने में सुविधा (Easiness in Posting)-** खाताबही में केवल प्रत्येक खर्चे के जोड़ की ही खतौनी की जाती है। अतः खाताबही में स्थान की काफी बचत हो जाती है और खतौनी भी काफी सुविधाजनक हो जाती है।

3. **रोकड़ बही बनाने में आसानी (Easiness in Preparing the Cash Book)-** प्रत्येक व्यवसाय में छोटे–छोटे व्ययों की संख्या बहुत अधिक होती है और क्योंकि ये लघु रोकड़ बही में ही लिख दिए जाते हैं अतः मुख्य रोकड़ बही पर अधिक बोझ नहीं पड़ता और उसका जोड़ करना आसान हो जाता है।

4. **छोटे खर्चों पर नियन्त्रण (Control on Petty Expenses)-** प्रधान रोकड़िया समय–समय पर लघु रोकड़ बही की जाँच करता रहता है और यदि उसे कोई खर्चा अनुचित लगता है तो उस पर रोक लगाई जा सकती है।

5. **कपट की कम सम्भावना (Less chances of fraud)-** लघु रोकड़िया उसके द्वारा किए गए प्रत्येक खर्चे की रसीद प्राप्त करता है और इनका उचित रिकार्ड रखता है। मुख्य रोकड़िया लघु रोकड़िए को रुपये वापिस करते समय इन सभी रसीदों पर हस्ताक्ष्र करता है। इससे कपट की सम्भावना कम हो जाती है।

6. **सरल विधि (Simple Method)-** लघु रोकड़ बही की बनाने के लिए किसी विशेष ज्ञान की आवश्यकता नहीं होती।

7.8 दैनिक पुस्तकें

यदि व्यवसाय का आकार छोटा है तो सभी लेन–देनों को केवल एक पुस्तक अर्थात् जर्नल में ही लिखा जा सकता है जिसे 'प्रारम्भिक प्रविष्टि की पुस्तक' (Book of Original Entry) भी कहा जाता है। परन्तु जब व्यवसाय का आकार बढ़ जाता है और लेन–देनों की संख्या काफी अधिक हो जाती है तो सभी लेन–देनों को केवल एक जर्नल में भी लिखना सम्भव नहीं होता। अतः जर्नल को कुछ विशेष जर्नलों (Special Journals) में विभाजित कर लिया जाता है। इन विशेष जर्नलों की दैनिक पुस्तकें (Day Books) अथवा विशेष उद्देश्य वाली पुस्तकें (Special Purpose Books) अथवा सहायक पुस्तकें (Subsidiary Books) अथवा प्रारम्भिक प्रविष्टि की पुस्तकें (Books of Original Entry) भी कहा जाता है। प्रत्येक सहायक पुस्तक एक जैसी प्रकृति के सभी लेन–देनों का लेखा करने के लिए होती है। उदाहरण के लिए, सभी नकद लेन–देनों का लेखा एक पुस्तक में, सभी उधार क्रयों का लेखा एक दूसरी पुस्तक में, सभी उधार विक्रयों का लेखा एक तीसरी पुस्तक में और इसी प्रकार अन्य एक जैसे लेन–देनों का लेखा भी पृथक–पृथक पुस्तकों में किया जा सकता है। अतः सहायक पुस्तकें उन पुस्तकों को कहते हैं जिनमें व्यावसायिक लेन–देनों का सर्वप्रथम लेखा किया जाता है और फिर इसके बाद इन पुस्तकों के आधार पर खाताबही (Ledger) में खतौनी (posting) की जाती है। व्यवसाय में प्रयुक्त होने वाली प्रमुख सहायक पुस्तकें निम्नलिखित हैं-

1. **रोकड़ बही (Cash Book)-** यह पुस्तक सभी नकद प्राप्तियों और नकद भुगतानों का लेखा करने के लिए प्रयोग की जाती है। प्राप्तियों और भुगतानों से सम्बन्धित सभी बैंकिंग लेन–देनों का लेखा भी इस पुस्तक में किया जाता है।
2. **क्रय बही (Purchase Book)-** इस बही में उधार क्रय का लेखा किया जाता है।
3. **विक्रय बही (Sales Book)-** इस बही में उधार विक्रय का लेखा किया जाता है।

4. **क्रय वापसी बही (Purchase Return Book)- या बाह्य वापसी बही (Return Out ward Book)-** पहले क्रय किए गए माल को यदि वापिस कर दिया जाए तो उसका लेखा इस बही में किया जाता है।
5. **विक्रय वापसी बही (Sales Return Book) या आन्तरिक वापसी बही (Return Inward Book)-** पहले विक्रय किया गया माल यदि ग्राहकों से वापिस आ जाए तो उसका लेखा इस बही में किया जाता है।
6. **प्राप्य विपत्र बही (Bill Receivable Book)-** इस बही में विभिन्न पक्षकारों से प्राप्त किए गए 'प्राप्य–विपत्रों', प्रतिज्ञा पत्रों, हुन्डियों आदि का लेखा किया जाता है। इन विपत्रों का भुगतान व्यापारी को प्राप्त होना होता है।
7. **देय–विपत्र बही (Bills Payable Book)-** इस बही में विभिन्न पक्षकारों को दिए हुए 'देय–विपत्रों', प्रतिज्ञा पत्रों, हुन्डियों आदि का लेखा किया जाता है। व्यापारी ने इन विपत्रों का भुगतान करना होता है।
8. **रोजनामचा विशेष (Journal Proper)-** जिन व्यापारिक लेन–देनों को उपरोक्त सहायक बहियों में नहीं लिखा जा सकता है, उन्हें इस बही में लिखा जाता है।

इस प्रकर व्यावसायिक लेन–देनों को अकेले जर्नल में लिखने की बजाय उपरोक्त 8 सहायक बहियों में लिख दिया जाता है अर्थात् एक जर्नल की बजाय 8 जर्नल बना लिए जाते हैं।

विशेष उद्देश्य वाली सहायक बहियों के लाभ अथवा रोजनामचे के उप–विभाजन के लाभ (Advantages of Special Purpose Subsidiary Books or Advantages of Sub-Division of Journal)

एक जर्नल की बजाए अनेक सहायक बहियों का प्रयोग करने से निम्नलिखित लाभ होते हैं-

1. **कार्य का योग्यता के अनुसार विभाजन (Division of Work according to ability)-** एक जर्नल के स्थान पर आठ सहायक बहियाँ होने से लेखांकन को कार्य के विभिन्न व्यक्तियों में उनकी योग्यता के अनुसार विभाजित किया जा सकता है। विभिन्न व्यक्तियों द्वारा विभिन्न बहियों में एक साथ लेखांकन कार्य करते रहने से कार्य अति शीघ्र पूरा हो जाता है।

2. **कार्यक्षमता में वृद्धि (Increase in Efficiency)-** प्रत्येक कर्मचारी को लगातार एक ही बही का कार्य करना होता है जिससे उसकी कार्य करने की कुशलता बढ़ जाती है। वह कम समय में ही, अधिक और ठीक कार्य कर सकता है।
3. **खतौनी में सुविधा (Easiness in Posting)-** क्योंकि एक प्रकार के लेन–देन पहले से ही किसी एक बही में एकत्रित होते हैं अतः खाताबही में खतौनी करने में सुविधा रहती है। उदाहरण के लिए सभी उधार क्रय क्योंकि क्रय बही में लिखे होते हैं अतः खाताबही में क्रय बही का कुल जोड़ एक ही बार में क्रय खाते में खता दिया जाता है।
4. **जाँच में सुविधा (Easiness in Checking)-** तलपट (Trial Balance) के न मिलने पर पृथक–पृथक पुस्तकें अशुद्धियों की खोज में सहायक होती हैं।
5. **कपट से बचाव (Protection from Fraud)-**यदि एक ही पुस्तक अर्थात् जर्नल ही रखा जाता है तो इसका इन्चार्ज भी एक ही व्यक्ति रहेगा, जिससे कि कपट करना आसान होता है। परन्तु अनेक बहियाँ हो जाने के कारण सौदों के लेखन का कार्य कई कर्मचारियों में बँट जाता है जिसकी वजह से कपट व जालसाजी की सम्भावनाएँ कम हो जाती हैं तथा आन्तरिक जाँच की प्रणाली भी ठीक ढंग से लागू की जा सकती है।
6. **एक ही स्थान पर पूर्ण विवरण (Full information at one place)-** सहायक पुस्तकों के प्रयोग से एक ही प्रकार के लेन–देनों का सम्पूर्ण विवरण एक ही स्थान पर प्राप्त हो जाता है जैसे कि नकद प्राप्तियाँ, नकद भुगतान, नकद शेष, उधार क्रय, उधार विक्रय आदि। ये सूचनाएँ प्रबन्धकों के लिए प्रतिदिन के निर्णय लेने में सहायक होती हैं। केवल एक जर्नल रखने से ये सूचनाएं प्राप्त नहीं हो सकेंगी जब तक कि जर्नल में की गई सभी प्रविष्टियों का अलग–अलग वर्गीकरण न किया जाए।
7. **लोचपूर्ण (Flexible)-** यह आवश्यक नहीं है कि प्रत्येक व्यापारी सभी आठ बहियाँ रखे वरन् अपनी आवश्यकता के अनुसार कम या अधिक बहियाँ रख सकता है।

8. उत्तरदायित्व निश्चित होना **(Fixation of Responsibility)-** प्रत्येक कर्मचारी को कोई विशेष बही सौंप दी जाती है और उसमें त्राुटि होने पर उसे पूर्ण रूप से उत्तरदायी ठहराया जा सकता है।

7.9 रोकड़ बही

अर्थ एवं महत्त्व (Meatning and Importance)- इस बही में समस्त नकद प्राप्तियों तथा नकद भुगतानों का लेखा किया जाता है। प्रत्येक व्यवसाय में रोकड़ से सम्बन्धित लेन–देनों की संख्या इतनी अधिक होती है कि इन्हें जर्नल में लिखना काफी अव्यावहारिक और असुविधाजनक होता है। अतः नकद लेन–देनों का लेखा करने के लिए एक पृथक पुस्तक का रखना अति आवश्यक हो जाता है। इस पुस्तक की सहायता से व्यवसायी यह जान सकता है कि किसी भी समय उसके पास कितना नकद व बैंक शेष है। वह प्रतिदिन की रोकड़ प्राप्ति (Cash receipts)] रोकड़ भुगतान (Cash payments) और प्रत्येक दिन के अन्त में रोकड़ शेष (Closing cash balance) की सूचना प्रदान करती है। अतः रोकड़ बही काफी लोकप्रिय पुस्तक है और सभी व्यवसायों में बनाई जाती है चाहे वे बड़े हों या छोटे।

रोकड़ बही- सहायक बही तथा प्रधान बही (Cash Book-A Subsidiary Book and a Principal Book)

रोकड़ बही बनाने से दो उद्देश्यों (Dual Purpose) की पूर्ति होती है क्योंकि एक तो यह सहायक बही (प्रारम्भिक प्रविष्टि की पुस्तक) है और दूसरे यह प्रधान बही है। यह सहायक बही (प्रारम्भिक बही) इसलिए है क्योंकि जब रोकड़ बही बनाई जाती है तो रोकड़ से सम्बन्धित लेन–देनों का जर्नल में लेखा नहीं किया जाता है बल्कि रोकड़ तथा बैंक से सम्बन्धित सभी लेन–देनों का सर्वप्रथम इसी बही में लेखा किया जाता है। दूसरे यह प्रधान बही इसलिए है क्योंकि यह खाताबही का भी कार्य करती है। ऐसा इसलिए है क्योंकि रोकड़ बही रोकड़ खाते का भी कार्य करती है। रोकड़ बही बनाने पर खाताबही में अलग से रोकड़ खाता (Cash Account) तथा बैंक खाता (Bank Account) नहीं बनाए जाते। इसलिए रोकड़ बही सहायक बही तथा प्रधान बही दोनों है (Cash Book is a Subsidiary Book as well as Principal Book)।

रोकड़ बही एक जर्नल के रूप में खाताबही है (Cash Book is a Journalised Ledger)

कई बार यह प्रश्न उत्पन्न होता है कि रोकड़ बही जर्नल है या खाताबही है। यह एक जर्नल इसलिए है क्योंकि इसमें लेन–देनों को सर्वप्रथम मूल प्रलेखों के आधार पर लिखा जाता है और यहाँ से इनकी खाताबही से सम्बन्धित खातों में खतौनी की जाती है। रोकड़ बही एक खाताबही भी है क्योंकि यह रोकड़ खाते (Cash A/c) का कार्य भी करती है। जब एक रोकड़ बही बनाई जाती है तो खाताबही में अलग से रोकड़ खाता नहीं बनाया जाता। अतः रोकड़ बही एक जर्नल भी है और खाताबही भी है। इसलिए इसे जर्नल के रूप में खाताबही कहा जा सकता है।

रोकड़ बही की जर्नल से समानताएं (Similarities of Cash Book with Journal)

1. जर्नल की तरह ही रोकड़ बही में भी मूल प्रलेखों की सहायता से लेन–देनों को सर्वप्रथम लिखा जाता है।
2. जर्नल की तरह ही रोकड़ बही में भी लेन–देनों को उनके होने के क्रम से और तिथिवार लिखा जाता है।
3. जर्नल की तरह ही रोकड़ बही से भी लेन–देनों की खाताबही में सम्बन्धित खातों में खतौनी (रोकड़ खाते को छोड़कर) की जाती है।
4. जर्नल की तरह ही रोकड़ बही में खाताबही पन्ना नं. (Ledger Folio) का खाना होता है।

रोकड़ बही की खाताबही से समानताऐं (Similarities of Cash Book with Ledger)

1. रोकड़ बही का प्रारूप खाताबही के खाते से मिलता है। यह दो समान पक्षों में विभाजित होती है और दोनों पक्षों में एक समान खाने होते हैं। बायाँ पक्ष (प्राप्ति पक्ष) डेबिट पक्ष होता है और दायाँ पक्ष (भुगतान पक्ष) क्रेडिट पक्ष होता है।
2. रोकड़ बही रोकड़ खाते का भी कार्य करती है अतः जब रोकड़ बही बनाई जाती है तो खाताबही में रोकड़ खाता नहीं खोला जाता है। अतः रोकड़ बही खाताबही का एक हिस्सा भी है।
3. एक खाताबही के खाते की तरह ही रोकड़ बही में भी 'To' और 'By' शब्दों का प्रयोग किया जाता है।
4. एक खाताबही के खाते की तरह ही उसका रोष (balance) निकाला जाता है।

रोकड़ बही बनाने के लाभ (Advantages of Maintaining a Cash Book)

1. रोकड़ बही एक जर्नल भी है और खाताबही भी है। जब एक रोकड़ बही बनाई जाती है तो खाताबही में अलग से रोकड़ खाता नहीं बनाया जाता है। अतः

इससे रोकड़ लेन–देनों को जर्नल में लिखने और फिर उनकी खाताबही में खतौनी करने के दोहराव (Duplication) से बचत होती है।

2. क्योंकि रोकड़ बही बनाने के पश्चात् खाताबही में रोकड़ खाता नहीं बनाना पड़ता है अतः खाताबही का आकार बहुत अधिक नहीं बढ़ पाता।

3. रोकड़ बही में नकद एवं बैंक दोनों प्रकार के लेन–देनों का लेखा किया जा सकता है।

4. इस पुस्तक की सहायता से व्यवसायी यह जान सकता है कि किसी भी समय उसके पास कितना नकद व बैंक शेष है।

5. रोकड़ बही प्रतिदिन की रोकड़ प्राप्ति (Cash Receipts) रोकड़ भुगतान (Cash payments) और प्रत्येक दिन के अन्त में रोकड़ एवं बैंक शेष (Closing cash and bank balance) की सूचना प्रदान करती है।

6. रोकड़ बही द्वारा प्रदर्शित रोकड़ शेष वास्तविक रोकड़ (Actual or Physical Cash) के बराबर होना चाहिए। वास्तविक रोकड़ का रोकड़ बही के शेष से नियमित रूप से मिलान (Verification) करने से रोकड़ के गबन की सम्भावना कम हो जाती है।

रोकड़ बही के प्रकार (Types of Cash Book)

रोकड़ बही निम्नलिखित चार प्रकार की हो सकती है-

1. एक खाने वाली रोकड़ बही (Single Column Cash Book or One Column Cash Book)

2. दो खाने वाली रोकड़ बही जिसमें निम्नलिखित खाने हो सकते हैं (Double Column Cash Book having):-

   (i) रोकड़ और कटौती खाने (Cash and Discount Columns); or

   (ii) बैंक और कटौती खाने ;ठंदा ंदक क्पेबवनदज ब्वसनउदेद्ध वत

   (iii) रोकड़ और बैंक खाने (Cash and Bank Columns)

3. तीन खाने वाली रोकड़ बही (Triple Columns Cash Book)

4. लघु रोकड़ बही (Petty Cash Book)

प्रत्येक व्यवसाय उपरोक्त में से क्रम संख्या 1, 2, अथवा 3 पर लिखी गई रोकड़ बहियों में से कोई एक रोकड़ बही प्रयोग करता है। इसे मुख्य रोकड़ बही कहते हैं। इनमें से कौन–सी रोकड़ बही प्रयोग की जाएगी यह प्रत्येक व्यवसाय की प्रकृति और

उसकी आवश्यकताओं पर निर्भर करेगा। मुख्य रोकड़ बही के अतिरिक्त, व्यवसायी प्रायः एक लघु रोकड़ बही भी रखते हैं जिसमें लघु व्ययों का लेखा किया जाता है। परन्तु लघु रोकड़ बही केवल स्मरणार्थ ही रखी जाती है।

7.10 प्रविष्टियों की जानकारी

किसी भी व्यावसायिक सौदे को सर्वप्रथम जिन पुस्तकों में लिखा जाता है उन पुस्तकों को 'प्रारम्भिक प्रविष्टि की पुस्तकें' (Books of Orignal Entry) कहते हैं। जरनल या रोजनामचा एक ऐसी ही प्रस्तुक है जिसमें प्रतिदिन के सभी व्यावसायिक लेन–देनों का तिथि क्रमानुसार दोहरा लेखा प्रणाली के निश्चित नियमों के अनुसार लेखा किया जाता है। छोटे व्यवसायों में जहाँ लेन–देनों की संख्या कम होती है वहाँ रोजनामचे में लेख करना ठीक रहता है परन्तु बड़े–बड़े व्यवसायों में लेन–देनों की संख्या अधिक होने के कारण सम्पूर्ण लेन–देनों का लेखा जरनल में करना कठिन ही नहीं बल्कि असुविधाजनक भी हो जाता है। अतः वहाँ लेन–देन के स्वभाव के अनुसार जरनल को अलग–अलग पुस्तकों में बाँट लिया जाता है। रोजनामचे का जिन पुस्तकों में विभाजन किया जाता है उन्हें प्रारम्भिक लेखे की पुस्तकें (Books of Original Entry) या सहायक बहियाँ (Subsidiary books) कहते हैं जो निम्नलिखित हैं-

1. रोकड़ बही (Cash book)
2. क्रय बही (Purchase Book)
3. विक्रय बही (Sales Book)
4. क्रय वापसी बही (Purchase Return Book)
5. विक्रय वापसी बही (Sales Return Book)
6. प्राप्य बिल बही (Bills Receivable Book)
7. देय बिल बही (Bills Payable Book)
8. मुख्य रोजनामचा (Journal Proper)

इन्हें प्रारम्भिक प्रविष्टि की पुस्तकें इसलिए कहते हैं क्योंकि प्रत्येक व्यावसायिक लेन–देन का सर्वप्रथम लेखा इन्हीं बहियों में किया जाता है। प्रत्येक व्यापारी के लिए उपरोक्त सभी पुस्तकें रखना आवश्यक नहीं है बल्कि वह अपने व्यापार की आवश्यकता के अनुसार उपरोक्त में से कुछ सहायक बहियाँ रख सकता है।

रोजनामचा (Journal)

रोजनामचा प्रारम्भिक लेखे की पुस्तक है जिसमें समस्त व्यावसायिक लेन–देनों को सबसे पहले लिखा जाता है।

एम.जे. कीलर के अनुसार, "रोजनामचा एक व्यावसायिक अभिलेख है जिसमें मूल रूप से व्यावसायिक व्यवहारों का लेखा किया जाता है और जो समस्त व्यवहारों को संगठित रूप में तथा तिथि के क्रम से एक स्थान पर प्रस्तुत करता है।"

कॉटर के अनुसार, "रोजनामचा या दैनिक अभिलेख प्राथमिक प्रविष्टियों की वह पुस्तक है जिसमें स्मरण बही या कच्ची बही से तिथिवार लेन–देनों को लिखा जाता है। प्रविष्टियों को लिखते समय उन्हें डेबिट तथा क्रेडिट के रूप में वर्गीकृत किया जाता है ताकि बाद में उनकी खाता बही (Ledger) में सही खतौनी (Posting) करने में सुविधा हो।"

अतः रोजनामचा सभी लेन–देनों का तिथिवार रिकार्ड प्रस्तुत करता है जिसमें प्रत्येक लेन–देन में डेबिट व क्रेडिट किए गए खातों के नाम और राशि लिखी होती है। जर्नल में लिखने से पूर्व व्यापारी समस्त लेन–देनों को एक कच्ची बही में लिख लेता है जिसे स्मरण पुस्तिका या वेस्ट बुक कहते हैं। कच्ची बही का प्रयोग करना जरूरी नहीं है परन्तु व्यावसायिक लेन–देन इतने अधिक होते हैं कि उन्हें भूलने की सम्भावना रहती है। बाद में इस कच्ची बही के आधार पर जर्नल में प्रविष्टियाँ की जाती हैं।

रोजनामचे की विशेषताएँ (Feature of Journal)

जर्नल की मुख्य विशेषताएँ निम्नलिखित हैं-

(i) जर्नल एक ऐसी पुस्तक है जिसमें लेन–देन होते ही सर्वप्रथम लिखा जाता है। इसीलिए इसे प्रारम्भिक प्रविष्टि की पुस्तक (Book of Original Entry) कहा जाता है।

(ii) जर्नल केवल प्रारम्भिक प्रविष्टि की पुस्तक ही है। इस पुस्तक से सभी लेन–देनों को तत्पश्चात् बहीखाते (Ledger) में हस्तांरित कर दिया जाता है जो लेखों की प्रमुख पुस्तक (Principal Book) है।

(iii) जर्नल प्रतिदिन का लेखांकन रिकार्ड है अर्थात् प्रतिदिन के लेन–देनों का जरनल में उसी दिन लेखांकन कर दिया जाता है।

(iv) जर्नल में लेन–देनों को तिथि के क्रम (Chronological order) के अनुसार लिखा जाता है।

(v) यह प्रत्येक लेन–देन की अलग पहचान बनाए रखता है और एक ही प्रविष्टि में उस लेन–देन की पूर्ण तस्वीर स्पष्ट हो जाती है।

(vi) जर्नल में प्रत्येक लेन–देन के दोनों पहलुओं अर्थात् डेबिट तथा क्रेडिट का पुस्तपालन की दोहरा लेखा प्रणाली के अनुसार लेखाकन किया जाता है।

(vii) जर्नल में प्रत्येक प्रविष्टि के नीचे उसकी व्याख्या लिखी जाती है जिसे स्पष्टीकरण (Narration) कहा जाता है।

(viii) एक ही प्रविष्टि में एक से अधिक लेन–देनों का भी लेखा किया जा सकता है जिसमें दो से अधिक खाते प्रभावित होते हों। ऐसी प्रविष्टि को मिश्रित प्रविष्टि (Compound Entry) कहा जाता है।

जर्नल के कार्य (Functions of a Journal)

(i) सभी लेन–देनों का तिथिवार लेखा रखना।

(ii) दोहरा लेखा प्रणाली के अनुसार प्रत्येक लेन–देन का डेबिट तथा क्रेडिट पहलुओं में विश्लेषण करना।

(iii) खाताबही में खतौनी (Posting) के लिए आधार प्रस्तुत करना।

(iv) प्रत्येक लेन–देन का एक ही स्थान पर पूर्ण एवं स्थायी रिकार्ड रखकर उस लेन–देन की अलग पहचान बनाए रखना।

रोजनामचे के लाभ (Advantages of a Journal)

यद्यपि जर्नल का बनाना आवश्यक नहीं है और लेन–देनों का सीधे खाताबही (Ledger) में भी लेखांकन किया जा सकता है, फिर भी जर्नल का प्रयोग किया ही जाता है जिसके निम्न कारण हैं-

(i) क्योंकि जर्नल में लेन–देनों को उनके होते ही तुरन्त ही लेखांकन कर दिया जाता है अतः किसी लेन–देन के लेखांकन होने से छूट जाने की सम्भावना बहुत ही कम रह जाती है।

(ii) क्योंकि जर्नल में लेन–देनों को तिथिवार क्रम से लिखा जाता है अतः आवश्यकता पड़ने पर किसी लेन–देन को खोजना काफी आसान होता है।

(iii) जर्नल में प्रत्येक लेन–देन का डेबिट तथा क्रेडिट पक्षों में विश्लेषण हो जाता है जिससे इनकी खाताबही में खतौनी सरल हो जाती है।

(iv) जर्नल में प्रत्येक प्रविष्टि का संक्षिप्त स्पष्टीकरण (Narration) दिया हुआ होता है अतः इनकी खाताबही में खतौनी बिना स्पष्टीकरण के की जा सकती है।

(v) तलपट (Trial Balance) के न मिलने की दशा में जर्नल खाताबही के खातों की चैकिंग की सुविधा प्रदान करता है।

(vi) क्योंकि जर्नल में सम्पूर्ण लेन–देन का एक ही स्थान पर लेख किया जाता है अतः प्रत्येक लेन–देन की स्थायी रूप से अलग पहचान बनी रहती है।

(vii) एक बार जर्नल में लेखा हो जाने के पश्चात् इसकी खाताबही में खतौनी सुविधानुसार बाद में भी की जा सकती है।

रोजनामचे का प्रारूप (Format of Journal)

Journal

Date	Particulars	Ledger Folio	Amount Dr. Rs.	Amount Cr. Rs.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

उपरोक्त प्रारूप में खानों पर नम्बर केवल यह समझाने के लिए डाले गए हैं कि जरनल कैसे तैयार किया जाता है। वास्तव में इस प्रकार नम्बर नहीं डाले जाते हैं।

1. **तिथि (Date)-** रोजनामचे के पहले खाने में लेन–देन की तिथि लिखी जाती है। इसमें वर्ष और महीना केवल एक ही बार लिखते हैं, जब तक कि यह बदल न जाएं। लेन–देनों को तिथियों के क्रम के अनुसार ही लिखना चाहिए।

2. **विवरण (Particulars)-** प्रत्येक लेन–देन में दो खाते प्रभावित होते हैं। इनमें से एक खाते को डेबिट करते हैं तथा दूसरे खाते को क्रेडिट करते हैं। जिस खाते को डेबिट किया जाता है उसे पहली लाइन में लिखकर उसके सामने लाइन के

अन्त में Debit (Dr.) लिखते हैं तथा जिस खाते को क्रेडिट करना है उसे नीचे की लाइन में लिखकर उससे पूर्व 'To' शब्द का प्रयोग किया जाता है। To लिखने से पूर्व कुछ जगह खाली छोड़ दी जाती है जिससे कि यह डेबिट से अलग

दिखाई दे। (अब जर्नल प्रविष्टियों में Dr. तथा To लिखने की प्रथा समाप्त होती जा रही है)

स्पष्टीकरण अथवा व्याख्या (Narration)- प्रत्येक प्रविष्टि के नीचे कोष्ठक में उस प्रविष्टि का स्पष्टीकरण लिखा जाता है। जिससे यह पता चलता है कि किसी खाते को क्यों डेबिट अथवा क्रेडिट किया गया है। स्पष्टीकरण बहुत आसानी से समझने योग्य और थोड़े शब्दों में होना चाहिए।

3. **खाता–बही की पृष्ठ संख्या (Ledger Folio or L.F.)-** रोजनामचे में जितनी भी प्रविष्टियाँ की जाती हैं बाद में उन सबकी खतौनी (Posting) खाताबही (Ledger) में की जाती है। खाताबही के जिस पन्ने पर किसी खाते में खतौनी की जाती है उस पन्ने की संख्या को जरनल में L.F. के खाने में लिख दिया जाता है। उदाहरण के लिए यदि हम मशीनरी के खाते में खतौनी करते हैं जो कि खाताबही के 40 नं. पन्ने पर बना हुआ है तो हम जर्नल में Machinery A/c के सामने L.F. के खाने में 40 लिख देंगे। पृष्ठ संख्या लिखने के कई लाभ हैं-

I. इससे यह पता चलता रहता है कि रोचनामचे की किन–किन प्रविष्टियों की खतौनी खाताबही में हो चुकी है और किनकी नहीं हुई है, क्योंकि जिन प्रविष्टियों के सामने L.F. के खाने में पन्ना नं. नहीं लिखा हुआ होगा उनकी खतौनी नहीं हुई होगी।

II. यदि हम भविष्य में किसी प्रविष्टि की खतौनी देखना चाहें तो प्रविष्टि के सामने लिखी पन्ना नं. की संख्या से खाताबही के उसी पन्ने पर उसकी खतौनी देख सकते हैं।

III. यदि किसी व्यापारी का तलपट नहीं मिलता है तो यह जाँच करनी पड़ती है कि जरनल की सब प्रविष्टियों की खाताबही में ठीक–ठाक खतौनी हुई या नहीं। पृष्ठ संख्या (L.F.) के खाने की सहायता के बिना ऐसी जाँच नहीं की जा सकती।

4. धनराशि डेबिट (Amount Dr.)- इस खाने में डेबिट किए गए खाते की रकम लिखी जाती है।

5. धनराशि क्रेडिट (Amount Cr.)- इस खाने में क्रेडिट किए गए खाते की रकम लिखी जाती है।

जरनल प्रविष्टियाँ करते समय ध्यान रखने योग्य महत्त्वपूर्ण बातें-

1. दो खातों को छाँटना- रोजनामचा बनाते समय पहले यह सोचना होता है कि प्रत्येक लेन–देन से जो दो खाते प्रभावित होते हैं वह कौन से हैं? उनका पता लगाकर जरनल के नियमों के अनुसार उनमें से एक खाते को डेबिट किया जाएगा और दूसरे को क्रेडिट किया जाएगा।

2. व्यक्तिगत खातों (Personal Accounts) के साथ 'Account' या A/c शब्द लिखना अनिवार्य नहीं है।

3. प्रत्येक प्रविष्टि के बाद विवरण के खाने में एक लाइन खींच देनी चाहिए जिससे प्रविष्टियाँ पृथक–पृथक हो जाएं।

4. धनराशि के खाने का जोड़ लगाना और उसे आगे ले जाना- सभी प्रविष्टियों के बाद धनराशि के डेबिट तथा क्रेडिट खाने का जोड़ बिल्कुल एक सीध में करना चाहिए। इनका जोड़ बराबर ही आएगा क्योंकि प्रत्येक प्रविष्टि में डेबिट की गई राशि क्रेडिट के बराबर ही होती है। प्रत्येक पन्ने के जोड़ को अगले पन्ने पर ले जाया जाता है। उसके लिए प्रत्येक पन्ने पर अन्त में विवरण के खाने में 'आगे ले गए' (Carried Forward or C/F) शब्द लिख देते हैं तथा अगले पन्ने के शुरू में 'आगे लाए' (Brought Forward or B/F) शब्द लिखते हैं।

7.11 कार्यालय अभिलेख एवं रजिस्टरः लेखन प्रक्रिया एवं औपचारिकताएँ

कार्यालय अभिलेख एवं रजिस्टर का लेखन करते समय निम्नलिखित बिंदुओं का ध्यान रखना आवश्यक है:

1. **सटीकता और स्पष्टता:** अभिलेख का लेखन स्पष्ट और त्रुटि–रहित होना चाहिए।
2. **औपचारिक भाषा का प्रयोग:** भाषा शालीन, औपचारिक और व्यावसायिक होनी चाहिए।
3. **समयबद्धता:** समय पर प्रविष्टियाँ करना आवश्यक है।
4. **संरक्षण और गोपनीयता:** संवेदनशील दस्तावेज़ों की गोपनीयता बनाए रखना अनिवार्य है।

7.12 अभिलेख एवं रजिस्टर का संरक्षण

अभिलेख एवं रजिस्टर का संरक्षण निम्नलिखित तरीकों से किया जा सकता है ।

1. **फिजिकल संरक्षण:** अलमारियों, फ़ाइल कवर और लॉकर में सुरक्षित रखा जाता है।
2. **डिजिटल संरक्षण:** क्लाउड स्टोरेज, पासवर्ड प्रोटेक्शन और बैकअप के माध्यम से संरक्षित रखा जाता है।
3. **समय–समय पर नवीनीकरण:** पुरानी प्रविष्टियों का उचित नवीनीकरण और संग्रहण आवश्यक होता है।

कार्यालय अभिलेख और रजिस्टर कार्यालय की कार्यप्रणाली को व्यवस्थित, प्रमाणिक और पारदर्शी बनाते हैं। आधुनिक युग में इनका डिजिटल रूप और भी सुलभ एवं सुरक्षित बन गया है। यह न केवल दस्तावेजीकरण को सरल बनाता है, बल्कि प्रशासनिक कार्यों को भी सुगम बनाता है।

प्रासंगिकता

1. **पारदर्शिता और प्रमाणिकता:** कार्यालय अभिलेख और रजिस्टर प्रशासनिक कार्यों में पारदर्शिता और प्रमाणिकता बनाए रखते हैं। ये न केवल सूचनाओं को संरक्षित करते हैं, बल्कि प्रशासनिक निर्णयों के आधार के रूप में भी कार्य करते हैं।
2. **प्रबंधन और निगरानी में सहायक:** कार्यालय अभिलेखों के माध्यम से किसी भी गतिविधि का विश्लेषण करना आसान होता है। इससे प्रबंधन को निर्णय लेने में सहूलियत मिलती है।
3. **कानूनी सुरक्षा:** विभिन्न कार्यालयी दस्तावेज़ कानूनी दृष्टि से भी महत्त्वपूर्ण होते हैं। किसी भी विवाद की स्थिति में ये दस्तावेज़ प्रमाण के रूप में प्रस्तुत किए जा सकते हैं।
4. **लंबी अवधि का संदर्भ:** अभिलेखों का संरक्षित रहना भविष्य में संदर्भित करने के लिए आवश्यक होता है। पुराने डेटा का विश्लेषण करके नई नीतियाँ बनाई जा सकती हैं।

7.13 आधुनिक युग में डिजिटल बदलाव और इनकी भूमिका

डिजिटलीकरण के इस युग में, कार्यालय अभिलेख और रजिस्टर का स्वरूप भी बदल चुका है।

1. **ई–ऑफिस और ई–फाइलिंग:** अब अधिकांश सरकारी और निजी कार्यालय ई–ऑफिस सिस्टम का उपयोग कर रहे हैं। इससे कागज़ का उपयोग कम हुआ है और कार्यप्रणाली में तेजी आई है।
2. **क्लाउड स्टोरेज:** अभिलेख और रजिस्टर को क्लाउड पर सुरक्षित रखा जा रहा है, जिससे कहीं से भी इनकी पहुँच संभव हो जाती है।
3. **डिजिटल सुरक्षा:** संवेदनशील दस्तावेजों को डिजिटल एन्क्रिप्शन और पासवर्ड द्वारा सुरक्षित रखा जा सकता है।
4. **रियल–टाइम अपडेट:** डिजिटल प्लेटफार्म पर रजिस्टर और अभिलेख वास्तविक समय में अपडेट किए जा सकते हैं।

5. **पेपरलेस ऑफिस की ओर बढ़ता कदम:** डिजिटल अभिलेखों का उपयोग करने से पर्यावरण की सुरक्षा होती है और कार्यप्रणाली भी तेज़ और सुरक्षित बनती है।

कार्यालय अभिलेख और रजिस्टर कार्यालय की कार्यप्रणाली को व्यवस्थित, प्रमाणिक और पारदर्शी बनाते हैं। आधुनिक युग में इनका डिजिटल रूप और भी सुलभ एवं सुरक्षित बन गया है। यह न केवल दस्तावेजीकरण को सरल बनाता है, बल्कि प्रशासनिक कार्यों को भी सुगम बनाता है।

7.14 सारांश

एक व्यापारिक संस्था में प्रतिदिन सैकड़ों पत्र प्राप्त होते हैं और सैकड़ों ही बाहर भेजे जाते हैं। पत्रों के माध्यम से ही कोई संस्था ग्राहकों से, माल के विक्रेताओं से सरकारी विभागों इत्यादि से सम्प्रेषण करती है। जो पत्र संस्था में आते हैं उन पत्रों का रिकार्ड रखने के लिए इनके विवरण एक पत्र–प्राप्ति रजिस्टर के अन्दर संक्षेप में लिखे जाते हैं और जो पत्र संस्था से बाहर जाते हैं उन पत्रों का रिकार्ड रखने के लिए एक पत्र–प्रेक्षण रजिस्टर के अन्दर संक्षेप में लिखे जाते हैं। परन्तु आज कल बड़ी–बड़ी व्यापारिक संस्थाएं उन रजिस्टर्स का प्रयोग कम करती हैं। उनका कहना है कि इससे समय नष्ट होता है। आज के कम्प्यूटर युग में इन रजिस्टरों का कोई महत्त्व नहीं है। यदि बाहर भेजा जाने वाला पत्र किसी स्थानीय संस्था में ही भेजना हो तो उसे पत्र–वाहक पुस्तक (Peon Book) में चढ़ाकर कार्यालय के किसी कर्मचारी के द्वारा स्वयं सुपुर्द कराया जा सकता है। पत्र–वाहक पुस्तक में पत्र का विवरण अलग–अलग खानों द्वारा दिखाया जाता है।

जब हम व्यापार करते हैं तो व्यापार में अनेक छोटे–छोटे व्यय प्रतिदिन करने पड़ते हैं। इन छोटे–छोटे व्यय का भुगतान यदि रोकड़िया द्वारा किया जाये तो बड़े–बड़े व्यय जो कि व्यापार को आगे बढ़ाते है रोकड़िया द्वारा किया जाना मुश्किल हो जायेगा। इसलिए इससे बचने के लिए प्रायः एक अलग कर्मचारी की नियुक्ति की जाती है जिसे लघु रोकड़िया कहते हैं और इनका लेखा एक अलग बही में करने का कार्य सौंप दिया जाता है जिसे लघु रोकड़ बही कहते हैं।

व्यापार नकद व उधार प्राप्तियों का नाम है। परन्तु समस्त नकद प्राप्तियों को जरनल में लिखना काफी कठिन कार्य और असुविधाजनक भी। इस कार्य के लिए एक अलग रोकड़

बही रखना अति आवश्यक है जिससे व्यवसायी यह जान सकता है कि उसके पास कितना नकद व बैंक शेष है।

7.15 शब्दावली

रोजनामचा (Journal) – रोजनामचा प्रारम्भिक लेख की पुस्तक है जिसमें समस्त व्यावसायिक लेन–देनों को सबसे पहले लिखा जाता है।

रोकड़ बही (Cash Book)- इस बही में समस्त नकद प्राप्तियों तथा नकद भुगतानों का लेखा किया जाता है।

लघु रोकड़ बही (Petty Cash Book)- छोटे–छोटे व्ययों के लिए एक अलग बही में लेखा करने के कार्य को लघु रोकड़ बही कहते हैं

नकद छूट (Cash Discount)- शीघ्र भुगतान प्राप्त करने के लिए व्यापारी कुल रकम में से कुछ छूट दे देते हैं। इसे नकद छूट कहते हैं।

7.16 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने :

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य हैं तथा कौन–कौन से असत्य :

(i) प्रतिवर्ष व्यावसायिक लेन–देन का पूर्ण लेखा जानने के लिए कि उस वर्ष कितनी लाभ–हानि हुई, लेखांकन करना आवश्यक है।

(ii) रोजनामचा एक व्यावसायिक अभिलेख है जिसमें मूल रूप से व्यावसायिक व्यवहारों का लेखा किया जाता है।

(iii) जब हम कोई चैक या बैंक ड्राफ्ट प्राप्त करते हैं और यदि उसे उसी दिन बैंक में जमा करा देते हैं तो उसे बैंक खाने के क्रेडिट में लिख देते हैं।

(iv) जब एक चैक पर दो तिरछी समानान्तर रेखाएँ खींची जाती है तो उसे चैक का रेखांकन कहा जाता है।

(v) शीघ्र भुगतान प्राप्त करने के लिए व्यापारी कुल रकम में से कुछ छूट दे देते हैं। इस नकद छूट कहते हैं।

(ख) कोष्ठक में दिए गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा स्थानों को भरो।

(i) गणपूर्ति व्यक्तियों की .... संख्या है जो बैठक आयोजित करने के लिए उपस्थित होने चाहिए।

(अधिक से अधिक / कम–से–कम)

(ii) बैठक में पूरे किए जाने वाले कार्यों के विवरण का कार्यक्रम .... है। (कार्यसूची / कार्यवृत्त)

(iii) बचत बैंक खाते पर .... ब्याज मिलता है। (3.5% / 5.00%)

(iv) चालू खाता अधिकतर .... के लिए होता है। (व्यापारी / आम आदमी)

(v) लादान का बिल एक ऐसा दस्तावेज है जिसका उपयोग .... बाजार में किया जाता है।

(अन्तर्राष्ट्रीय / राष्ट्रीय)

उत्तर - (क) (i) सत्य, (ii) सत्य, (iii) असत्य, (iv) सत्य, (v) सत्य।

(ख) (i) कम–से–कम, (ii) कार्यसूची, (iii) 3.5%, (iv) व्यापारी, (v) अन्तर्राष्ट्रीय।

नोट- इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भाँति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन ये उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल आपके अभ्यास के लिए हैं।

7.17 स्वपरख प्रश्न

1. उपस्थिति रजिस्टर पर एक टिप्पणी लिखें।
2. पत्र–प्रेक्षण रजिस्टर किसे कहते हैं? इसका एक नमूना बनाएं।
3. रोकड़ बही पर विस्तार पूर्वक वर्णन करें
4. लघु रोकड़ बही पर एक संक्षिप्त टिप्पणी लिखें।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा

- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 8 अभिलेखों का रख–रखाव व फाइलिंग (Maintenance of Records and Filing)

इकाई की रूपरेखा

8.0 उद्देश्य
8.1 प्रस्तावना
8.2 अभिलेख
8.3 अभिलेखों के प्रकार एवं अभिलेखों का रख–रखाव
8.4 अभिलेखों का नवीनीकरण और नष्टिकरण एवं चुनौतियाँ और समाधान
8.5 फाइल व्यवस्था
8.6 फाइलिंग की विशेषताएँ
8.7 अच्छी फाइल प्रणाली के अनिवार्य तत्त्व
8.8 फाइल व्यवस्था का महत्त्व
8.9 फाइल व्यवस्था का सामान्य सिद्धान्त
8.10 फाइल की पद्धतियाँ
8.11 फाइल करने की विधियाँ
8.12 फाइल करने के आधुनिक साज–समान
8.13 फाइलिंग की संरक्षण और सुरक्षा
8.14 सारांश
8.15 शब्दावली
8.16 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर
8.17 स्वपरख प्रश्न

8.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- किसी संगठन में अभिलेखों के महत्त्व को बना सकेंगे।
- सुरक्षित करने और रिकार्ड रखने के साधन के रूप में फाइल बनाने के महत्त्व की व्याख्या कर सकेंगे।
- फाइल करने की एक अच्छी पद्धति के अनिवार्य तत्त्व और महत्त्व की व्याख्या कर सकेंगे।

- दस्तावेजों को फाइल करने में सन्निहित सामान्य सिद्धान्तों की गणना कर सकेंगे।
- फाइल करने की विविध विधियों की व्याख्या कर सकेंगे।
- फाइल पद्धति में शामिल फाइल करने के लिए उपलब्ध विविध साजो–सामान के बारे में बता सकेंगे, तथा
- फाइल की प्रक्रिया में शामिल चरणों को गिना सकेंगे।

8.1 प्रस्तावना

अभिलेख किसी भी संगठन, कार्यालय या संस्थान की महत्वपूर्ण संपत्ति होते हैं। ये दस्तावेज़ सूचनाओं के संकलन, संचार और संरक्षण का कार्य करते हैं। कार्यालय में होने वाली गतिविधियाँ, वित्तीय लेन–देन, कानूनी प्रक्रियाएँ, और प्रशासनिक निर्णय सभी अभिलेखों में दर्ज किए जाते हैं। सही तरीके से इनका रख–रखाव न केवल जानकारी को संरक्षित करता है, बल्कि प्रशासनिक कार्यों को सुचारू और पारदर्शी भी बनाता है।

अभिलेखों का सही और संरक्षित रख–रखाव किसी भी कार्यालय या संगठन की पारदर्शिता, प्रमाणिकता और सुव्यवस्थित कार्यप्रणाली को दर्शाता है। आधुनिक युग में डिजिटलीकरण के कारण यह प्रक्रिया और भी सुरक्षित एवं प्रभावी बन गई है। समय–समय पर इनका नवीनीकरण और सुरक्षा सुनिश्चित करना आवश्यक है ताकि भविष्य में सूचनाओं को सही प्रकार से उपयोग में लाया जा सके।

सरकारी विभागों द्वारा व्यावसायिक संगठनों में अभिलेखों का सर्वोच्च महत्त्व होता है। बड़े संगठनों में एक विभाग को भविष्यत संदर्भ के लिए अभिलेखों के सुरक्षित और सुनियोजित रूप से रख–रखाव का कार्य सौंपा जाता है। फाइल करना, अनुक्रमणिका बनाना और रिकार्ड रखना इस विभाग के महत्त्वपूर्ण कार्य हैं।

किसी कार्यालय में जब किसी विषय पर कोई नया पत्र व्यवहार प्रारम्भ होता है तब उस विषय में विभिन्न स्तरों पर उठाए गए मुद्दों पर कार्यवाही करने के लिए एक फाइल खोली जाती है। जब उस फाइल में उठाए गए सभी मुद्दों का निपटारा कर लिया जाता है तब फाइल को अन्तिम रूप में बांध दिया जाता है और रिकार्ड में इस प्रकार से रख दिया जाता है कि रिकार्ड की गई फाइल को सन्दर्भ के लिए दुबारा निकाला जा सके। यदि कोई नया मुद्दा विचार अथवा पुनर्विचार करने के लिए उठाया जाता है तब एक नई फाइल को विहित प्रक्रिया के अनुसार खोला जाता है।

कार्यालय में कागज का काम निरन्तर होता रहता है। एक ओर कार्यालय तथा दूसरी ओर दूसरे पक्ष के बीच में पत्रा–व्यवहार के परिणामस्वरूप कागज का काम बढ़ता रहता है। अपने कार्य के दौरन कार्यालय महत्त्व के मामलों पर संगठन के भीतर और बाहर विचार–विमर्श, सभाएं, कांफ्रेस आदि भी करता रहता है। वह किसी समझौते और अनुबंध में भी शामिल हो सकता है जिसे भविष्य के संदर्भ के लिए सुरक्षित रखना आवश्यक होता है। महत्त्वपूर्ण कागजों से युक्त फाइलों के रिकार्ड को पुनः मंगवाने के लिए एक सुनियोजित प्रक्रिया का होना आवश्यक है।

8.2 अभिलेख

हमारे तेज गतिमय व्यावसायिक संसार में प्रत्येक कार्यवाही के लिए कुछ कागजी कार्य करना होता है। आर्डर देना हो, या रकम की अदायगी करनी हो, या ऋण लेना हो या कोई अन्य संयोजन हो, सभी कार्यवाहियों का आधार कागजी कार्य होता है। इन कागजों मे सन्निहित जानकारी विविध प्रकार के निर्णयों के लिए आधार बनती हैं और व्यवसाय को आगे बढ़ाती है।

सभी अभिलेख जिन्हें आप फाइली करते हैं आपकी फर्म के निरन्तर सफल संचालन के लिए महत्त्वपूर्ण होते हैं। अभिलेख संगठन की स्मृति का अंग बन जाते हैं। एक विशिष्ट व्यावसायिक संगठन अथवा सरकारी विभाग के पास दर्जनों प्रकार के अभिलेख होते हैं जोकि संपूर्ण संगठन की स्मृति का काम करते हैं। उनके अन्तर्गत टिप्पणियाँ और पत्र–व्यवहार वित्तीय अभिकथन और प्रत्यागम, सभाओं के लिए कार्यसूची के कागज, विचार–विमर्श और कांफ्रेस, वैधानिक और कानूनी दस्तावेज और निर्णयों के लेने के बाद की आ जाने वाली कार्यवाही अथवा उस संगठन से संबंधित अन्य मामले शामिल हैं। ये न केवल व्यवसाय का एक इतिहास बनाते हैं अपितु भविष्यत् निर्णयों के लिए एक आधार भी प्रदान करते हैं। आधुनिक युग के व्यावसायिक कार्यालयों में महत्त्वपूर्ण निर्णयों का आधार उपलब्ध नवीनतम सूचना होती है। जितनी जल्दी इच्छित सूचना प्राप्त होती है उतनी ही जल्दी उस सूचना का प्रयोग ऐसे कार्य के लिए किया जा सकता है जहाँ उसका सर्वोत्तम उपयोग हो सकता हो। समुचित अभिलेख प्राप्त करने के लिए गति और परिशुद्धता अनिवार्य होती है।

एक बड़े संगठनों में आप एक सचिव के रूप में अपने उच्च अधिकारी के सभी कागजों के लिए उत्तरदायी होते हैं और एक छोटे संगठन में आप विभागीय सभी पत्र–व्यवहारों को फाइल करने के लिए उत्तरदायी होते हैं। आप अपने उच्च अधिकारी

के व्यावसायिक अभिलेखें के सुनियोजित रूप से रख–रखाव के लिए उत्तरदायी है। आपसे यह अपेक्षा की जाएगी कि आप यह निर्णय लें कि किस सामग्री को फाइल करना चाहिए, उसे कहाँ फाइल करना चाहिए और उसे कैसे फाइल करना चाहिए। आपके अधिकारी को सम्बोधित किए गए पत्राों के एक बड़े हिस्से (विज्ञापन आदि) को फाइल करने की बिल्कुल भी आवश्यकता नहीं होती है।

नियमित व्यावसायिक फाइलों के अतिरिक्त आपका उच्च अधिकारी अपने निजी पत्रा–व्यवहार की पृथक फाइल को भी रखने के लिए आपको कह सकता है। उस फाइल में उसे सामाजिक और व्यावसायिक क्रिया–कलापों के अभिलेख निहित हो सकता है।

प्रत्येक महत्त्वपूर्ण अभिलेख को चाहे वे आपके उच्च अधिकारी से सम्बन्धित हों अथवा आपके संगठन से सम्बन्ध रखते हों, ऐसे स्थान पर रखा जाना चाहिए जहाँ से उन्हें आवश्यकता पड़ने पर ढूँढ़ा जा सके। व्यावसायिक लेने–देन के अभिलेखों को सुरक्षित करने के लिए फाइल एक साधन प्रदान करती है। आइए, फाइल करने के बारे में विस्तार से जानकारी प्राप्त करें।

8.3 अभिलेखों के प्रकार एवं अभिलेखों का रख–रखाव

अभिलेखों के प्रकार

1. **प्रशासनिक अभिलेख (Administrative Records):** इसमें बैठक के मिनट्स, कार्यालय आदेश, अधिसूचनाएँ आती है।

2. **वित्तीय अभिलेख (Financial Records):** इसमें बजट, चालान, भुगतान रसीदें, बैंक स्टेटमेंट आती है।

3. **कानूनी अभिलेख (Legal Records):** इसमें अनुबंध, समझौते, कानूनी नोटिस शामिल होते है ।

4. **डिजिटल अभिलेख (Digital Records):** इसमें ई–फाइल्स, ऑनलाइन डेटा, क्लाउड स्टोरेज शामिल होते है ।

5. **मानव संसाधन अभिलेख (HR Records):** इसमें कर्मचारियों के रिकॉर्ड, उपस्थिति रजिस्टर, वेतन पत्र शामिल होते है ।

अभिलेखों का रख–रखाव

अभिलेखों का रख–रखाव एक महत्वपूर्ण प्रक्रिया है, जिससे सूचनाओं का संरक्षण और पुनर्प्राप्ति सुगम होती है। इसे दो श्रेणियों में बाँटा जा सकता हैरू

1. **भौतिक (Physical) रख–रखावः** फाइलिंग कैबिनेट, अलमारियाँ, फ़ोल्डर और लेबलिंग द्वारा सुरक्षित करना। अग्नि सुरक्षा, जल संरक्षण, और कीट–रोकथाम के उपाय व नियमित निरीक्षण और अद्यतन करना चाहिए।
2. **डिजिटल (Digital) रख–रखावः** दस्तावेज़ों का स्कैनिंग और डिजिटलीकरण, क्लाउड स्टोरेज, हार्ड ड्राइव, और नेटवर्क स्टोरेज व पासवर्ड सुरक्षा, एन्क्रिप्शन, और बैकअप प्रक्रिया को सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

8.4 अभिलेखों का नवीनीकरण और नष्टिकरण एवं चुनौतियाँ और समाधान

नवीनीकरण और नष्टिकरण

1. **नवीनीकरणः** समय–समय पर अभिलेखों का अद्यतन करना आवश्यक होता है। पुराने दस्तावेज़ों की समीक्षा और पुनः आयोजन होना चाहिए।
2. **नष्टिकरण (Disposal):** अनुपयोगी दस्तावेज़ों का सुरक्षित तरीके से नष्ट करना व गोपनीय दस्तावेज़ों को श्रेडिंग (Shredding) या डिजिटल फॉर्मेट में स्थाई डिलीट करना चाहिए।

चुनौतियाँ और समाधान

1. **साइबर सुरक्षा (Cyber Security):** हैकिंग, डेटा चोरी से बचने के उपाय होने चाहिए। मजबूत पासवर्ड और नियमित सुरक्षा अपडेट होना चाहिए।
2. **डेटा लॉस (Data Loss):** प्राकृतिक आपदाओं, तकनीकी खामियों से डेटा का नुकसान न हो। ऑफ–साइट बैकअप और क्लाउड स्टोरेज समाधान की व्यवस्था होनी चाहिए।
3. **अनधिकृत प्रवेश (Unauthorized Access):** केवल अधिकृत व्यक्तियों को ही अभिलेखों तक पहुँच हो। मल्टी–फैक्टर ऑथेंटिकेशन का उपयोग होना चाहिए।

8.5 फाइल व्यवस्था

मि॰ खान ने अपनी सचिव कु॰ पूनम से कहा कि वह मैसर्स सोनी इन्टरप्राइसस की फाइल से अनुबन्ध का दस्तावेज ले आए क्योंकि फोन पर भी श्री सोनी बोल रहे हैं। मि॰ खान जानते हैं कि उनकी सचिव को अनुबन्ध मिल जाएगा और वह कुछ ही मिनटों में उसके पास ले आएगी क्योंकि वह व्यावसायिक कागजों को उचित ढंग से फाइल करने के महत्त्व को समझती है और जब आवश्यकता पड़े वह उन्हें खोजकर ला सकती

है। फाइल व्यवस्था, कागजों को साफ–सुथरे सुनियोजित और कुशल ढंग से प्रबन्ध करने और संग्रह करने की प्रक्रिया है जिसमें आवश्यकता पड़ने पर उन्हें उनके स्थान से आसानी से और शीघ्रता से लाया जा सके।

फाइल करने की प्रणाली को कार्यालय की स्मृति के रूप में वख्रणत किया जाता है। उसमें सूचनाओं को तब तक संग्रहित किया जा सकता है जब तक उनकी आवश्यकता न पड़े। इस प्रकार फाइल प्रणाली रखने का सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण कारण यह है कि आप सूचनाओं का स्थान निर्धारण शीघ्रता से कर सकते हैं। सचिव के द्वारा सम्पादित किए गए सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण कर्त्तव्यों में से एक कर्त्तव्य फाइल व्यवस्था करना है। आपका उच्च अधिकारी यह आशा नहीं करता कि उसे अपने पत्रा–व्यवहार और अन्य व्यावसायिक कागजों की फाइल की गई प्रतिलिपियों के लिए प्रतीक्षा करनी पड़ेगी।

सामग्री का कुशलतापूर्वक पता लगाने के लिए आपको फाइल व्यवस्था के मानक नियमों और प्रक्रियााओं का अनुसरण करना होगा। आपको न केवल फाइल व्यवस्था और उन्हें लागू करने के नियमों का पता होना चाहिए अपितु आपको प्रतिदिन कुछ समय फाइल व्यवस्था में लगाना चाहिए जिससे कि आप उन फाइलों को अद्यतन जानकारी से युक्त रख सकें अन्यथा आप बहुत पीछे रह जाएंगे और तब आपको सूचनाएं उपलब्ध कराने के लिए कहा जाएगा तब आपको फाइलों में से खोज करनी पड़ेगी।

8.6 फाइलिंग की विशेषताएँ

फाइलिंग की विशेषताएँ

1. **सुगम प्रबंधन:** दस्तावेज़ों को ढूंढने और व्यवस्थित रखने में आसानी होती है।
2. **स्थान की बचत:** उचित फाइलिंग से स्थान का कुशल उपयोग होता है।
3. **समय की बचत:** आवश्यक दस्तावेज़ तुरंत प्राप्त किए जा सकते हैं।
4. **सुरक्षा:** महत्वपूर्ण दस्तावेज़ सुरक्षित और संरक्षित रहते हैं।

8.7 अच्छी फाइल प्रणाली के अनिवार्य तत्त्व

एक अच्छी फाइल प्रणाली में निम्नलिखित विशेषताएं होती हैं-

(क) **सरलताः** फाइल प्रणाली ऐसी आसान होनी चाहिए कि कोई भी व्यक्ति उसका लाभ उठा सके। एक साधारण व्यक्ति उसका आसानी से प्रयोग कर सके।

(ख) **शीघ्रताः** एक अच्छी फाइल प्रणाली में कागजों को शीघ्र फाइल किया जा सकता है और शीघ्र पता लगाया जा सकता है।

(ग) **सुरक्षाः** फाइल किए गए कागज कीड़ों, चूहों, वर्षा, धूल, आग और गलत इस्तेमाल से सुरक्षित होने चाहिए और उनके खराब होने, खो जाने या चुराए जाने के डर से भी उनका बचाव होना चाहिए।

(घ) **सन्दर्भ की निश्चितताः** फाइल पद्धति ऐसी होनी चाहिए कि जिन कागजों की आवश्यकता उन कागजों को पूरी निश्चितता के साथ आसानी से खोजा जा सके।

(ङ) **टिकाऊपनः** फाइल पद्धति के साज–सामान और ियाविधि इस प्रकार के होने चाहिए कि वे लम्बे समय के लिए लगातार प्रयोग में लाए जा सकें।

(च) **मूल्य में किफायतः** फाइल पद्धति में लगा हुआ मूल्य कम होना चाहिए और व्यवसाय के आकार की तुलना में ही होना चाहिए।

(छ) **स्थान में किफायतः** बड़े शहरों में किराए बहुत अधिक होते हैं इसलिए जो फाइल पद्धति कम स्थान घेरती है उसे अच्छा माना जाता है।

(अ) **लोचः** फाइल प्रणाली लचीली होनी चाहिए और उसमें फाइल किए गए कागजों की गुणवत्ता के अनुसार आवश्कता पड़ने पर विस्तार और संकुचन की सामर्थ्य होनी चाहिए।

8.8 फाइल व्यवस्था का महत्त्व

पत्रा व्यवहार और दस्तवेजों की सुरक्षा निम्नलिखित कारणों से एक महत्त्वपूर्ण भूमिका निभाती है-

(क) शीघ्र संदर्भः फाइल पद्धति विविध मामलों मे सम्बन्धित सन्दर्भ का उद्देश्य पूरा करती है।

(ख) कानूनी अदालतों में प्रमाणः पूर्ववर्ती अभिलेख तथ्यों के दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करते हैं और किसी भी विवाद के निपटारे में कानूनी प्रमाण के रूप में प्रयोग में लाए जा सकते हैं।

(ग) मतभेदों का निराकरणः विवाद और गलतफहमियों को सुरक्षित पत्रा–व्यवहार की सहायता से दूर किया जा सकता है और निपटाया जा सकता है।

(घ) अनुसरण कार्यवाहीः जब दूसरी तरफ से किसी पत्रा व्यवहार पर कोई कार्यवाही न की गई हो तो अनुस्मारक लिखकर अनुसरण कार्यवाही की जा सकती है।

(ङ) बाध्यकारी आवश्यकताः कई दस्तावेजों को एक निश्चित अवधि के लिए सुरक्षित रखना बाध्यकारी होता है। अन्य विभागों को भी समय–समय पर कुछ सूचना

भेजी जाती हैं। पूर्ववर्ती पत्रों ओर दस्तवेजों की सहायता से सूचना और अभिकथनों को आसानी से भेजा जा सकता है।

(च) एक नई परियोजना की योजना बनानाः नई परियोजनाओं की भावी योजना के लिए भली–भांति सुरक्षित अभिलेख बहुत महत्त्व के सिद्ध हो सकते हैं।

8.9 फाइल व्यवस्था के सामान्य सिद्धान्त

एक अच्छी फाइल प्रणाली के द्वारा ही कागजों और दस्तावेजों की व्यवस्थित सुरक्षा और प्राप्ति को सम्भव बनाया जा सकता है। अभिलेखों के रखरखाव करते समय सम्बन्धित व्यक्ति को अपने मन में कुछ आधारभूत सिद्धान्तों को अवश्य ही रखना होगा ये सिद्धान्त निम्नलिखित हैं-

(क) **केवल अनिवार्य दस्तावेजों की ही रखिए और फाइल करिएः** एक अच्छी फाइल प्रणाली का आधार चुने हुए और अनिवार्य दस्तवेजों को फाइल करना होता है। कार्यालय में प्राप्त प्रत्येक कागज को फाइल नहीं करना होता। कुछ पत्रा व्यवहार विज्ञापनों आदि के साथ में भी हो सकते हैं। इन कागज को फाइल करने से आपकी फाइल भारी हो जाएगी और अत्यावश्यकता के समयों में सभी सम्बद्ध और असम्बद्ध कागजों को पढ़ना आपके लिए कठिन होगा। यदि आप कम कागज फाइल करेंगे तो आप जल्दी ही और आसानी से अपनी खोज कर सकेंगे।

(ख) **दस्तावेजों को सुव्यवस्थित और सुरक्षित ढंग से फाइल करिएः** दस्तावेजों को सदैव सुव्यवस्थित रूप से फाइल करिए। उन्हें खुला मत छोड़िए अन्यथा जब उनकी आवश्यकता पड़ेगी तब महत्त्वपूर्ण दस्तावेजों को खोजने में सफलता नहीं मिलेगी क्योंकि हो सकता है कि वे नीचे गिर जाएं। अतः खतरा नहीं लेना चाहिए।

(ग) **दस्तावेजों को पहुंच के भीतर फाइल करिएः** हमेशा फाइल को ऐसे ढंग से और ऐसे स्थान पर रखिए कि आप तक उसकी पहुंच आसानी से हो सके। जहां वह फाइल रखी जाती है वहां तक पहुंचने के लिए आपको कठिन परिश्रम नहीं करना चाहिए। वह आसानी से आपकी पहुंच में होनी चाहिए।

(घ) **दस्तावेजों की स्पष्ट अनु•मणिका बनाइए** : दस्तावेजों और फाइलों की अनुक्रमणिका बनाना और उन्हें उनके अनुसार स्थान पर रखना आपको इस

योग्य बना देगा कि आप उपेक्षित दस्तावेज को बिना किसी कठिनाई के प्राप्त कर सकेंगे।

(ङ) **दस्तावेजों का तर्कसंगत वर्गीकरणः** आप अपने कार्यालय में डाक के द्वारा अथवा अपने उच्च अधिकारी से अथवा अन्य विभागों से सैकड़ों कागज प्रतिदिन प्राप्त करते हैं। आपको चाहिए कि आप इन दस्तावेजों का निश्चित वर्गीकरण कर दें और उन्हें तदानुसार फाइल कर दें जिससे कि जब और जिस समय आपको उनकी आवश्यकता पड़े आप उन दस्तावेजों का स्थान निर्धारण आसानी से कर सकें।

(च) **अपनी प्रणाली को सरल रखिए और उसके प्रयोग के लिए निर्देश सुलभ करिएः** आप यह जानते होंगे कि प्रत्येक वस्तु निश्चित रूप से कहां है किन्तु अपनी पद्धति के लिए कुछ मार्ग दर्शन देना बुद्धिमानी होगी क्योंकि किसी अन्य को उसके प्रयोग के लिए कहने कि संभावना हो सकती है। निःसंदेह यह पद्धति सरल और आसान होनी चाहिए जिससे अन्य व्यक्ति उसको आसानी से समझ सके।

8.10 फाइल की पद्धतियाँ

किसी विशिष्ट मामले के लिए जब फाइल तैयार की जाती है तब जिस विषय अथवा विभाग से वह सम्बन्ध रखती है उसके आधार पर उसे एक नाम या शीर्षक दे दिया जाता है। और वे उस शीर्षक के आधार पर विभिन्न फाइलों को वर्गीकृत किया जाता है। जब तक ऐसा वर्गीकरण नहीं होता एक फाइल को उसके स्थान पर नहीं रखा जा सकता और उसे ढूँढना भी कठिन होगा। विभिन्न वर्गों में निहित फाइलों का उन फाइलों की विषयवस्तु की प्रकृति के आधार पर फिर उपविभाजन किया जा सकता है। उदाहरण के लिए ग्रहाकों से प्राप्त पत्रा–व्यवहार को उनके नाम के अनुसार व्यवस्थित कर लिया जाता है। तदानुसार एक विशिष्ट भौगोलिक प्रदेश के ग्राहकों की फाइलों को एक स्थान पर इकट्ठा रखा जा सकता है। इस प्रकार फाइल पद्धति फाइलों के विभाजन और उपविभाजन पर आधारित होती है। आधुनिक व्यावसायिक संसार में विविध प्रकार की वर्गीकरण की विधियां मिलती हैं और प्रत्येक संगठन को वह प्रणाली चुन लेनी चाहिए जो उसके उद्देश्यों के अनुकूल सिद्ध होती हो।

फाइल व्यवस्था की पांच सर्वाधिक प्रसिद्ध पद्धतियां निम्नलिखित हैं।

(1) वर्णात्मक पद्धति

(2) संख्यात्मक पद्धति

(3) भौगोलिक पद्धति

(4) विषयानुसार पद्धति

(5) कालानुसार पद्धति

(1) वर्णात्मक पद्धति

व्यवसाय में फाइल व्यवस्था में सर्वाधिक प्रसिद्ध वर्णात्मक पद्धति है और यह अन्य अधिकांश प्रणलियों का आधार होती है। इसीलिए इस पद्धति को समझना सबसे अधिक महत्त्वपूर्ण है।

अधिकांश व्यावसायिक अभिलेख चूंकि फर्म या व्यक्ति के नाम पर होते हैं इसलिए ये नाम इस बात का अभिनिश्चय करते हैं कि किस प्रकार की फाइल पद्धति का प्रयोग किया जाएगा। इस मामले में भी अभिलेखों को अतिनियम पूर्वक नियमनिष्ठ वर्णात्मक कम में रखा जाता है। सभी शब्दकोश और टेलीफोन निर्देश–पुस्तिकाएं वर्णात्मक पद्धति का सुन्दर उदाहरण हैं।

इस पद्धति में निम्नलिखित नियम सन्निहित हैं।

(क) फाइलों का स्थान निर्धारण उपनामों के आधार पर किया जाता है। उपनामों पर पहले विचार किया जाता है। उपनाम के प्रथम अक्षर के आधार पर फाइल व्यवस्था की जाती है। जैसे-

अहमद स॰ ज॰

गुलाबी स॰ क॰

विश्वास प॰ क॰

वर्मा नि॰ कु॰

(ख) जहाँ उपनामों में समानता होती है वहाँ उसके बाद आने वाले संक्षिप्त नाम अथवा नामों के पहले अक्षर निर्णायक तत्त्व होते हैं। जैसे-

गुप्ता लो॰ रा॰

गुप्ता स॰ च॰

भाटिया प॰ क॰

भाटिया स॰ कु॰

(ग) संगठन के नाम के मामले में संगठन के नाम में से सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण शब्द के प्रथम अक्षर के आधार पर फाइल का स्थान निर्धारित किया जाता है।

(घ) जहाँ उपनामों और संक्षिप्त नामों में समानता होती है वहाँ गली का अथवा जहाँ आवश्यक हो जिले का वर्णात्मक क्रम माना जाता है।

फाइल पद्धति के वर्गीकरण की इस विधि के अनेक लाभ हैं-

- यह समझने में आसान और सरल है।
- इसमें स्वयं ही अनुक्रमणिका बन जाती है। इस मामले में अलग अनुक्रमणिका की आवश्यकता नहीं पड़ती।
- इसका विस्तार किसी भी सीमा तक किया जा सकता है।
- इसमें शीघ्र सन्दर्भ और जल्दी नियंत्राण की सुविधा होती है।

इस प्रकार की पद्धति की कुछ हानियां भी हैं

- इस पद्धति में वर्णमाला के विभिन्न वर्णों के लिए आवश्यक स्थान की पूर्व घोषणा करना कठिन हो सकता है। एक विशिष्ट नाम के अन्तर्गत फाइलों की भीड़–भाड़ हो सकती है।

(2) संख्यात्मक कम पद्धति

इस पद्धति में प्रत्येक फाइल को एक संख्या दे दी जाती है और तब फाइल पद्धति में संख्यात्मक क्रम के अनुसार उसका स्थान निर्धारित कर दिया जाता है। जब भी संगठन के पास खरीददार, पूख्रतकर्त्ता अथवा देनदार अथवा लेनदार के रूप में एक नई पार्टी आती है उसे एक संख्या दे दी जाती हैं। इस पद्धति को अनुक्रमणिका से ही फाइल संख्या प्राप्त होती है। यह एक सरल तर्कसंगत विधि है जो कि एक बड़ी संख्या में ग्राहकों और मुवक्किलों से व्यापार करने वाले संगठनों के लिए उपयुक्त होती है। विशेष रूप से जहाँ काम निरन्तर बढ़ता जा रहा हो वहां यह विधि अनुकूल रहती है। अनेक बार प्रत्येक विभाग के अंतर्गत विभिन्न फाइलों को अतिरिक्त संख्या दी जाती है। उदाहरण के लिए "बिक्री" विभाग को (010) नम्बर दिया गया है तब 010–019 जैसी संख्याएं बिक्री के अन्तर्गत प्रयुक्त की जाएंगी। इसी प्रकार 020–030 क्रय लेन–देन के लिए संख्याएं हो सकती हैं और इसी प्रकार अन्य संख्याएं ली जाएगी। यह पद्धति इस प्रकार दिखाई देगी।

010–019 बिक्री

010 क से ज से आरम्भ होने वाले नाम के सभी ग्राहकों के लिए

011 झ से न से आरम्भ होने वाले नामों के सभी ग्राहकों के लिए

और इसी प्रकार अन्य विषयों को भी संख्याएं दी जाएंगी।

कल्पना कीजिए कि एक ग्राहक का नाम स.प. ऐडी है और दूसरे ग्राहक का नाम ने.डी. अग्रवाल है। तब उनकी संख्याएं 010.1 और 010.2 हो सकती हैं। उनकी संख्याओं से यह स्पष्ट हो जाता है कि उनका सम्बन्ध बिक्री से है। जब भी उनसे कोई पत्रा व्यवहार किया जाएगा सन्दर्भ में उनकी संख्या का प्रयोग करना होगा। उदाहरण के लिए श्रीमान स.प.ऐडी को 1989 में लिखे गए प्रथम पत्रा में 010.1/1/89 संख्या लिखी जाएगी। अगले पत्रा व्यवहार में यह संख्या संदर्भ के रूप में लिखी जा सकती है।

इस विधि के निम्नलिखित लाभ हैं-

- इसमें विस्तार के लिए स्थान होता है क्योंकि जैसे ही एक नई फाइल आखिरी फाइल के बाद रख दी जाती है वैसे ही उसे अगली संख्या प्रदान कर दी जाती है। इसीलिए जितनी बड़ी संख्या होगी उतनी ही फाइल नई होगी। इस प्रकार इस विधि के द्वारा फाइल पद्धति का विस्तार किसी भी सीमा तक किया जा सकता है। दशमलव पद्धति इस पद्धति में और अधिक स्थान प्रदान करती है।
- भविष्य में फाइल संख्याओं को संदर्भ के रूप में प्रयोग में ला सकते हैं।
- यह पद्धति फाइल करने से पहले कागजों के छांटने की सुविधा देती है।

इस पद्धति की कुछ हानियाँ भी हैं-

- संख्याओं के क्रम–परिवर्तन से उत्पन्न होने वाली गलतियों से बचने के लिए इसमें अत्यधिक सावधानी रखनी पड़ती है।
- अनुक्रमणिक बनाने के लिए अधिक समय की आवश्यकता होती है। पुस्तकालयों में आपने इस पद्धति से व्यवस्थित की गई पुस्तकों को देखा होगा।

(3) भौगोलिक क्रम पद्धति

इस पद्धति के अन्तर्गत फाइलों को व्यवसाय के आकार के अनुसार देश, कस्बे अथवा जिले के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है और वर्गों को वर्णानुक्रम ढंग से व्यवस्थित किया जाता है। देश के जिस हिस्से में किसी कम्पनी के ग्राहक और भावी ग्राहक रहते हैं उनके नाम जानने के लिए कुछ कार्यालयों में फाइल की इस पद्धति को रखा जाता है। इस प्रकार की फाइल पद्धति में निम्नलिखित चरण होते हैं-

लेकिन एक बात याद रखिए कि ये चरण फर्म प्रति फर्म अलग–अलग होते हैं। प्रत्येक फर्म दूरवर्ती क्षेत्राों में अपने व्यवसाय के विस्तार को देखकर उसके आधार पर अपनी पद्धति विकसित करती है।

1. फाइल व्यवस्था की भौगोलिक पद्धति को अपनाने के लिए सबसे पहले सम्पूर्ण क्षेत्रा को व्यावसायिक विभिन्न वर्गों में बांटिए। कल्पना कीजिए कि आपका व्यावसायिक क्षेत्रा पूरा देश है। पूरे देश को विभिन्न प्रदेशों में बांटा जाता है। ये प्रदेश उत्तरी प्रदेश, दक्षिणी प्रदेश, पूर्वी प्रदेश और पश्चिम प्रदेश हो सकते हैं। प्रत्येक प्रदेश के अन्तर्गत आने वाले क्षेत्र की स्पष्ट रूप से व्याख्या की जाती है।
2. तब प्रदेशों को पुनः राज्यों में बांटा जाता है। उदाहरण के लिए-

उत्तरी प्रदेश

1. उत्तर प्रदेश
2. पंजाब
3. हरियाणा
4. हिमाचल प्रदेश

दक्षिणी प्रदेश

1. आंध्र प्रदेश
2. उड़ीसा
3. कर्नाटक
4. केरल
5. तमिलनाडु

याद रखिए

सभी फाइलों को विविध वर्गों के अन्तर्गत वर्णात्मक •म में रखा जाता है।

3. प्रत्येक राज्य के अन्तर्गत जिले अथवा कस्बे के अनुसार वर्णात्मक ढंग में वर्गीकरण किया जाता है।

जिलानुसार	अम्बाला जिला
हरियाणा	करनाल जिला
	रोहतक जिला

शहरों के अनुसार

पंजाब	जालन्धर
	फगवाड़ा
	अमृतसर

4. तब सुविधानुसार अलग–अलग पक्षों के लिए व्यक्तिगत वर्गीकरण किया जाता है। वर्गीकरण की इस प्रणाली के निम्नलिखित लाभ हैं-

(क) यह फाइलों के शीघ्र स्थान निर्धारण में सहायक होती है।

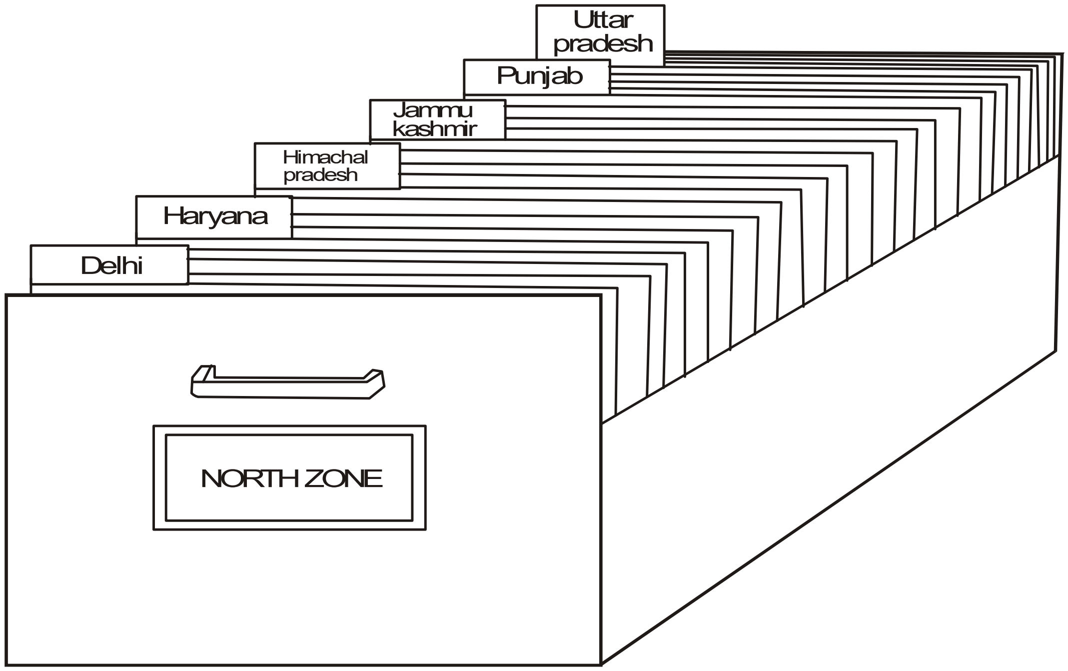
(ख) विभिन्न क्षेत्राों में उन्नति के तुलनात्मक अध्ययन के लिए यह सरल और लाभदायक है।

इस पद्धति की अपनी कुछ हानियां भी हैं।

(क) फाइल व्यवस्था के लिए उत्तरदायी व्यक्ति अथवा विभाग को सम्पूर्ण देश की भौगोलिक जानकारी अवश्य होनी चाहिए। ऐसी जानकारी के अभाव में यह पद्धति असफल रहेगी।

(ख) यह पद्धति अकेली बहुत सहायक नहीं हो सकती। इसे अन्य विधियों के साथ जैसे वर्णात्मक क्रम, संख्यात्मक क्रम आदि से जोड़ना आवश्यक है।

जब किसी विशिष्ट क्षेत्रा के क्रिया–कलापों पर दृष्टिपात करने की आवश्यकता होती है, तब बिक्री और सेवा कार्य के लिए मुख्यतया भौगोलिक फाइल व्यवस्था का प्रयोग किया जाता है। इस पद्धति में पक्ष का नाम और उसका भौगोलिक स्थान देते हुए नाम और स्थान निर्धारण की एक अलग अनुक्रमणिका तैयार की जाती है।



चित्र 8.1

(4) **विषयानुसार क्रम पद्धति**

वर्गीकरण की इस प्रणाली के अन्तर्गत कागजों को सबसे पहले विषय वस्तु के आधार पर छांटा जाता है और तब नियम के अनुसार फाइल किया जाता है। सभी पत्रा, दस्तावेज और कागज जिनका सम्बन्ध एक विषय से होता है उन्हें एक फाइल के अन्दर इकट्ठा कर लिया जाता है। यद्यपि वे अलग–अलग पक्षों से प्राप्त किए जाते हैं। एक विशिष्ट विषयानुसार फाइल में कागजों को कुछ निश्चित क्रम से फाइल किया जाता है अर्थात् वर्णात्मक क्रम से अथवा कालात्मक क्रम से फाइल किया जाता है।

वर्गीकरण का यह आधार वहां अपनाया जाता है जहां कि सम्बन्धित पक्षों की तुलना में विषयवस्तु का अधिक महत्व होता है। यह वहां सबसे अधिक उपयुक्त हो सकता है जहाँ कि किसी फर्म के द्वारा जैसे कि इमारत बनाने वाली फर्म अथवा वास्तुक शिल्पियों (Architect) की फर्म द्वारा अनेक प्रकार के कार्य अथवा परियोजनाओं को पूरा करने का भार ले लिया गया हो अथवा जहां कि उत्पाद वस्तु का प्रकार अधिक महत्त्वपूर्ण हो, न कि वह किसे बेची जा रही है।

इस विधि के भी अनेक लाभ हैं-

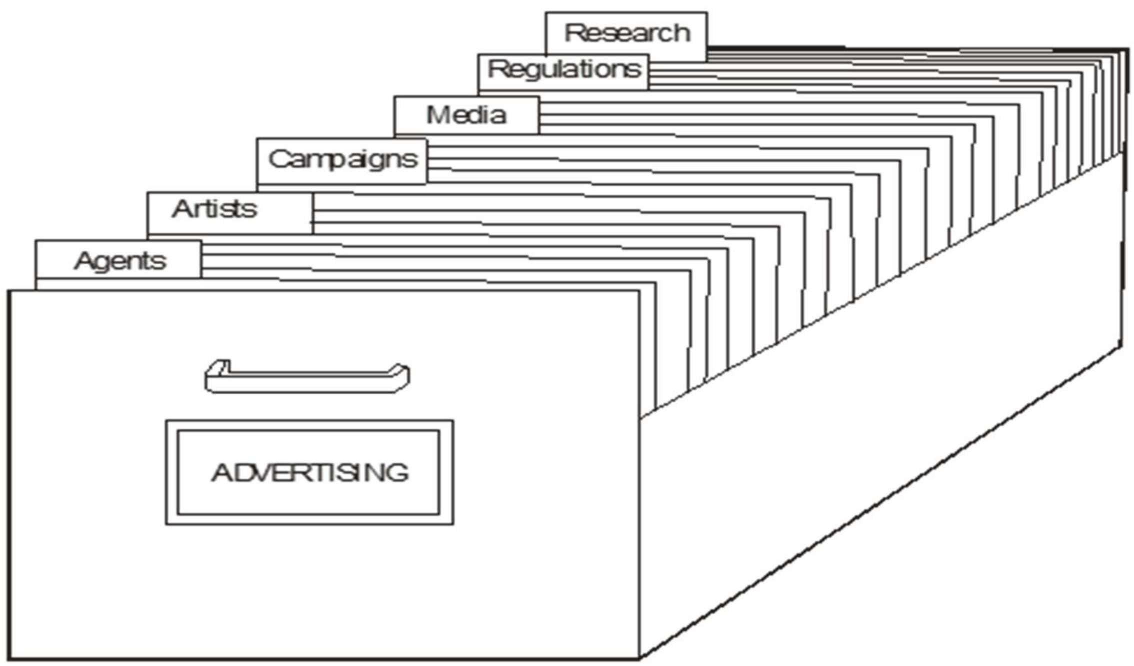
(क) यदि विषय का ज्ञान हो, तो संदर्भ की सुविधा रहती है।

(ख) असीमित विस्तार की सम्भावना होती है, और

(ग) जब एक अकेले विषय पर अलग–अलग कागजों को इकट्ठा करने का सोचा जाता है तब यह लाभदायक होती है।

इस प्रणाली की हानियां निम्नलिखित हैं-

(क) विषयवस्तु के आधार पर कागजों को फाइल करना तुलनात्मक दृष्टि से कठिन रहता है क्योंकि फाइल क्लर्क को कागज की प्रकृति के बारे में फैसला करना होता है।



चित्र 8.2

(ख) यह प्रणाली मिश्रित कागजों के लिए भी अधिक उपयुक्त नहीं होती।

(ग) चूंकि अधिकांश कागजों का सम्बन्ध एक–दूसरे से होता है अतः विषयवस्तु के आधार पर कागजों का वर्गीकरण करना और सम्बन्धित फाइल को एक शीर्षक देना आसान काम नहीं होता।

(घ) इस प्रकार के वर्गीकरण के लिए अनुक्रमाणिका की आवश्यकता होती है।

(5) कालानुसार क्रम पद्धति

इसका अर्थ केवल इतना ही है कि फोल्डरों की व्यवस्था तिथि क्रम से की जाए। इस मामले में वर्ष, मास और दिन के अनुसार समय के क्रम में फाइल का रखरखाव किया जाता है। फाइल के सामने की तरफ सर्वाधिक नवीनतम कागज रखे जाते हैं और उसके पीछे की तरफ पुराने कागज रखे जाते हैं। यह प्रणाली महत्वपूर्ण है क्योंकि

आमतौर पर सर्वाधिक हाल के पत्रा व्यवहार की ही आवश्यकता अधिक पड़ती है। यह पद्धति प्रायः लेखा से जुड़े हुए बीजकों और प्रमाणपत्राों को फाइल करने में अधिक अपनायी जाती है।

एक सचिव के रूप में अपने उच्च अधिकारी के लिए दैनिक योजना बनाने में सहायता करते समय आप कालानुसार फाइल का प्रयोग करेंगे। इन फाइलों को आप प्रतिदिन मिलने का समय देने के लिए, कान्फ्रेंस और अन्य व्यावसायिक व्यस्तताओं को बताने के लिए रखते हैं। डेस्क कैलेन्डर कालानुसार फाइल का एक दूसरा रूप है। इस प्रणाली का प्रयोग अनुसरण अथवा जटिल समस्या प्रणाली के लिए भी किया जा सकता है। इस प्रणाली के अन्तर्गत एक फाइल कालानुसार क्रम से बनाई जाती है जिसमें उन विषयवस्तुओं का विस्तार सन्निहित रहता है जिन्हें किसी बाद की तिथि में निपटाया जाएगा। किसी व्यावसायिक दिन में जो कुछ भी करना है उन सबको याद कर लेना चूंकि लगभग असम्भव होता है इसलिए कालानुसार एक फाइल का विकास कर लेना चाहिए और प्रतिदिन उसकी जांच कर लेनी चाहिए। जिससे सही समय पर उचित कार्यवाही की जा सके।

फाइल व्यवस्था की इस विधि से कई लाभ हैं-

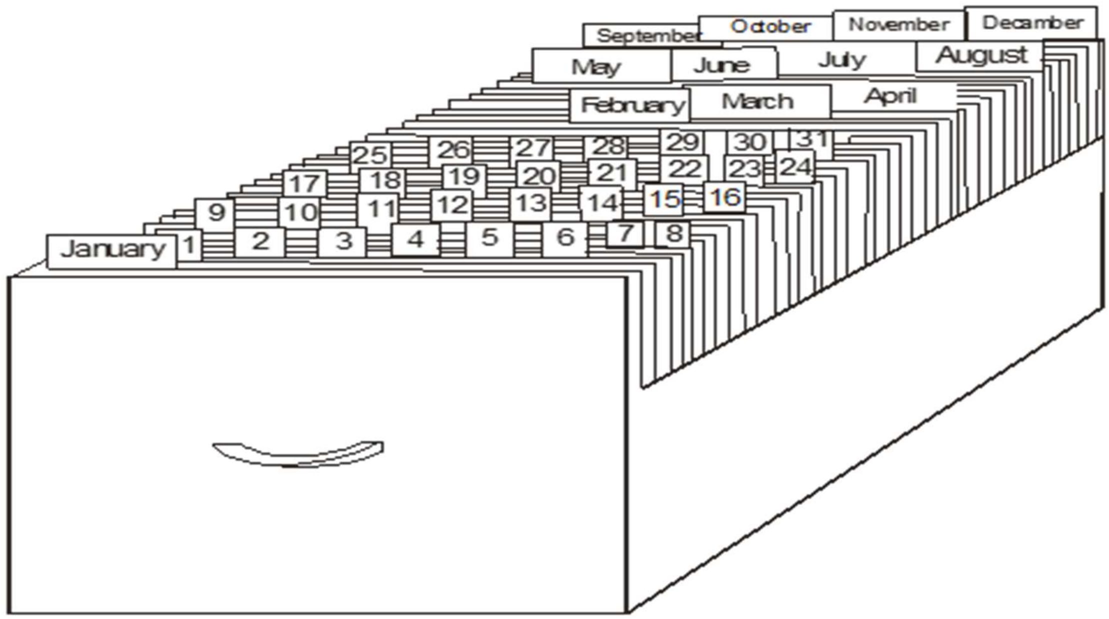
(क) यह संचालन में सरल होती है।

(ख) यह समग्र वर्गीकरण अर्थात् विभिन्न सालों के पत्रा–व्यवहार के लिए अच्छी होती है।

फाइल व्यवस्था में निम्नलिखित हानियां हैं-

(i) केवल छोटे व्यवसायों में ही यह विधि लाभदायक होती है।

(ii) यदि तिथि की जानकारी नहीं हो तब यह लाभदायक नहीं होती।



चित्र 8.3

फाइल के रखरखाव की किसी एक विधि का चुनाव करना बहुत कठिन है। किसी विधि को भी सर्वश्रेष्ठ विधि नहीं कहा जा सकता। उपयुक्त विधि का चुनाव व्यवसाय की प्रकृति और प्रबन्ध की नीतियों पर निर्भर करता है। प्रबन्ध अलग–अलग उद्देश्यों के लिए अलग–अलग विधियों का भी प्रयोग कर सकता है। फाइलों के रखरखाव के लिए इन विधियों के अलग–अलग संयोजन को भी अपनाया जा सकता है। किसी उपयुक्त विधि का चुनाव फाइल प्रणाली के आकार पर निर्भर करता है।

अन्य बातें जो ध्यान में रखनी चाहिए वे हैं सुविधा, सरलता, विस्तार की क्षमता, सन्दर्भ की शीघ्रता और परिशुद्धता।

8.11 फाइल करने की विधियाँ

फाइल करने के लिए अनक्रमणिका के नियमों को जानना नितान्त आवश्यक होता है। किन्तु जब तक आपके पास फाइल करने के लिए उपयुक्त साज–सामान नहीं होंगे, तब तक आपकी फाइल की पद्धति सफल नहीं होगी।

फाइल करने की विधि से हमारा अभिप्राय है कि किस प्रकार से एक फाइल को रखा जा सकता है। महत्त्वपूर्ण कागजों और दस्तावेजों से युक्त फाइलों के रखरवाव की विविध विधियां हैं। किसी भी विधि को ऐसी आदर्श विधि नहीं माना जा सकता जो कि सभी संगठनों की आवश्यकताओं को पूरा कर सके। संगठन की प्रकृति और आकार के अनुसार फाइल के रख–रखाव की विधि में अन्तर हो सकता है। किन्तु उद्देश्य एक ही

है अर्थात् चोरी, आग, वर्षा, धूल आदि से होने वाली बरबादी से अभिलेखों को बचाना और जिस रूप में और जब कागजों की जरूरत पड़े उन्हें उपलब्ध कराना।

व्यापक रूप में फाइल करने की सभी विधियों को दो वर्गों में बांट सकते हैं-

(1) फाइल करने की समतल विधि

(2) फाइल करने की शीर्ष विधि

(1) **फाइल करने की समतल विधिः** फाइलों को कागजों में रखने के बाद उन्हें रैक अथवा अलमारी के खानों में एक ऊपर एक भूमि के समानान्तर अथवा समतल ढंग से रख दिया जाता है। कठिनाई तब आती है जबकि सबसे नीचे की फाइल को निकालना होता है। तब उसके ऊपर की सभी फाइलों को सबसे पहले हटाना पड़ेगा तब सबसे नीचे की फाइल बाहर निकलेगी। इस विधि के लिए अधिकांशतः समतल फाइलों का प्रयोग किया जाता है। उथली दराज वाली कैबिनेट अथवा उच्च अधिकारियों के लिए डेस्क के साथ लगी हुई गहरी दराजों का भी प्रयोग किया जाता है।

(2) **फाइल करने की शीर्ष विधिः** शीर्ष विधि सर्वाधिक वैज्ञानिक है। इस पद्धति के अन्तर्गत फाइलों को विशेष रूप से बनाई गई दराजों में शीर्ष ढंग से एक–दूसरे के पीछे रखा जाता है जिससे कि पार्श्व लेवल हमेशा ही सामने की तरफ हो। इसमें अन्य फाइलों को उलट–पुलट किए बिना किसी फाइल को खोजना, उसे बाहर निकालना अथवा अन्दर रखना बड़ा आसान रहता है। यह बहुत लचीली होती है और इसमें फाइलों को वर्गीकरण करना आसान हो जाता है। दराजों से फाइलों को अधिक सुरक्षा मिलती है।

फाइल की प्रथम पद्धति पुरानी है। दूसरी शीर्ष पद्धति वैज्ञानिक और आधुनिक है।

फाइल करने के उपयुक्त साज–सामान के चुनाव पर ही फाइल पद्धति की कुशलता निर्भर करती है। सभी संगठनों में अभिलेखों का उचित संग्रहण आवश्यक होता है। जिस सामग्री को फाइल करना है उसका आकार, प्रतिदिन कितनी संख्या में वस्तुओं को फाइल करना है, और साज–सामान की कीमत आदि के महत्त्वपूर्ण तत्त्व फाइल करने के साज–सामान के चुनाव में योगदान देते हैं।

फाइल के साज–सामान को दो वर्गों में विभाजित कर सकते हैं-

(1) प्राचीन अथवा परम्परागत साज–सामान

(2) आधुनिक साज–सामान

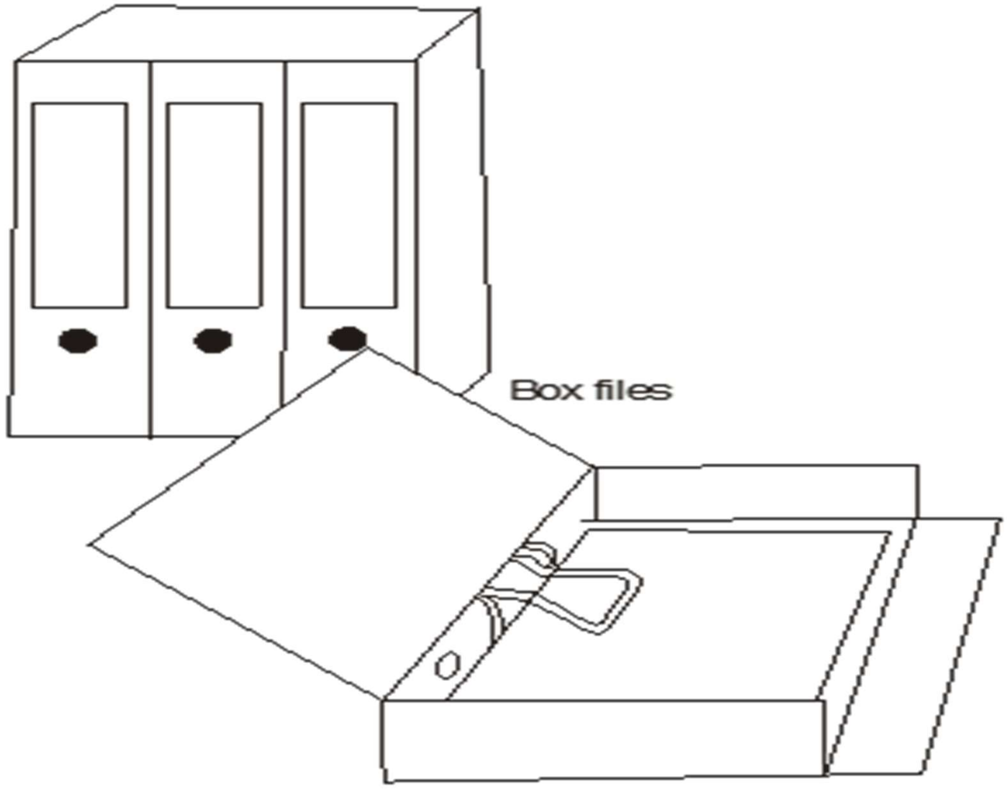
(1) प्राचीन अथवा परम्परागत साज–सामान

अधिकांश कार्यालयों में फाइल की पुरानी पद्धति का अब भी प्रयोग होता है। किन्तु उनका स्थान धीरे–धीरे आधुनिक पद्धतियाँ लेती जा रही हैं।

1. **नोंकदार तारः** यह प्राचीनतम रूप है। लकड़ी के एक टुकड़े के साथ एक लोहे की तार लगाकर जो कि या तो मेज पर रखा जाता है अथवा दीवार पर कील के साथ टाँगा जाता है। कागजों को तार के माध्यम से बींधकर लगाया जाता है। यह असुरक्षित और असुविधाजनक है। यदि सबसे नीचे से कोई कागज चाहिए तब उसके ऊपर के सभी कागजों को पहले हटाया जाएगा।

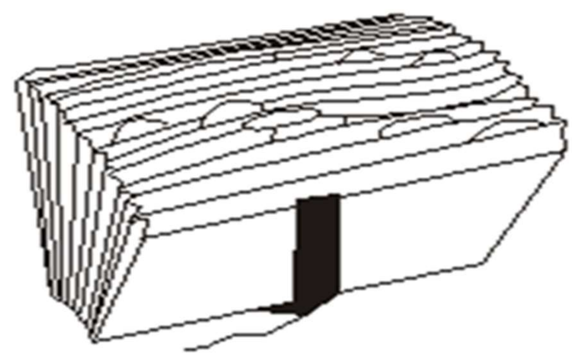
चित्र 8.4

2. **संकेत पुस्तिकाएंः** ये कुछ विशेष रूप से जिल्दबद्ध पुस्तकों जैसी होती हैं जिनके पृष्ठों या किनारों पर कागजों को चिपकाया जाता है। यह निर्देश पद्धति होती है। यदि एक बार कागज का कोई टुकड़ा चिपका दिया जाता है तब उसे हटाया नहीं जा सकता।
3. **सन्दूकनुमा फाइलः** इसमें सन्दूक की तरह के डिब्बे होते हैं जिन्हें अलग–अलग आकारों और मापों में तैयार किया जाता है। अनेक डिब्बों में बाहर की तरफ अंगूठा डालने का स्थान भी बना रहता है जिससे कि शेल्फ में से फाइल को आसानी से निकाला जा सके। कागजों को फाइल में लगाया जाता है और उन्हें स्प्रिंगदार कब्जे के द्वारा एक निश्चित स्थान दे दिया जाता है। फाइल करने की यह विधि सस्ती, संचालन में सरल, कागजों के परिलक्षण में उत्तम और नमी अथवा धूल से मुक्त है। किन्तु विशाल संगठनों के लिए और अभिलेखों के स्थाई संग्रह के लिए यह विधि उपयुक्त नहीं है।



चित्र 8.5

4. **कान्सर्टिना फाइलः** यह फाइल गत्ते की बनी होती है और इसमें हल्के गत्ते के अनेक खाने होते हैं इन्हें सामान्यता एक फीते से बांधा जाता है। खुले कागजों को इन खानों में रखा जा सकता है। इनका प्रयोग मुख्यरूप से ऐसे दस्तावेजों के अस्थाई संग्रह के लिए किया जाता है जिन पर आगे भी कार्यवाही होनी बाकी है। ये फाइलें आसानी से एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाई जा सकती हैं। इनकी मुख्य कमी यह है कि इनमें सीमित स्थान होता है।



चित्र 8.6

5. **खानेदार अलमारीः** इस पद्धति के अन्तर्गत एक विशेष प्रकार की अलमारी छोटे–छोटे खानों के साथ बनाई जाती है। प्रत्येक खाने को वर्णमाला का एक अक्षर दे दिया जाता है अलग–अलग विषयों और पक्षों के कागजों को मोड़ने के बाद अलग–अलग रख दिया जाता है- अनेक बार मोड़े हुए दस्तावेजों पर

उस दस्तावेज का संक्षिप्त विवरण भी रिकार्ड कर दिया जाता है। इस प्रक्रिया को डाकेटिंग करना कहते हैं।

भारतीय डाकघरों में पत्राों को छाँटने के लिए इस विधि का प्रयोग होता है। नियमित अंतरालों पर इन खानों को खाली कर दिया जाता है जिससे महत्त्वपूर्ण और अवांछित पत्राों अथवा कागजों को नष्ट किया जा सके और अन्य महत्त्वपूर्ण दस्तावेजों का बंडल बनाकर बाक्स में रखा जा सके। अथवा उनके लिए निश्चित उपयुक्त स्थान पर रखा जा सके।

8.12 फाइल करने के आधुनिक साज–सामान

बड़े–बड़े संगठनों में परम्परागत विधियां बहुत लाभदायक नहीं होती ये साज सामान तभी लाभदायक होते हैं जबकि अभिलेखों की संख्या बहुत कम होती है। बड़े–बड़े संगठनों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनेक नए परिमार्जित और परिष्कृत साज–सामान विकसित हो चुके हैं और बड़े–बड़े संगठनों में उनका लगातार प्रयोग होता है।

इन साज–सामानों को फाइल करने की विधियों के आधार पर दो वर्गों में बांट सकते हैं

(1) फाइल करने की समतल विधि के लिए प्रयोग में आने वाले साज–सामान

(2) फाइल करने की शीर्ष विधि के लिए प्रयोग में आने वाले साज–सामान

(1) फाइल करने की समतल विधि के लिए साज–सामान

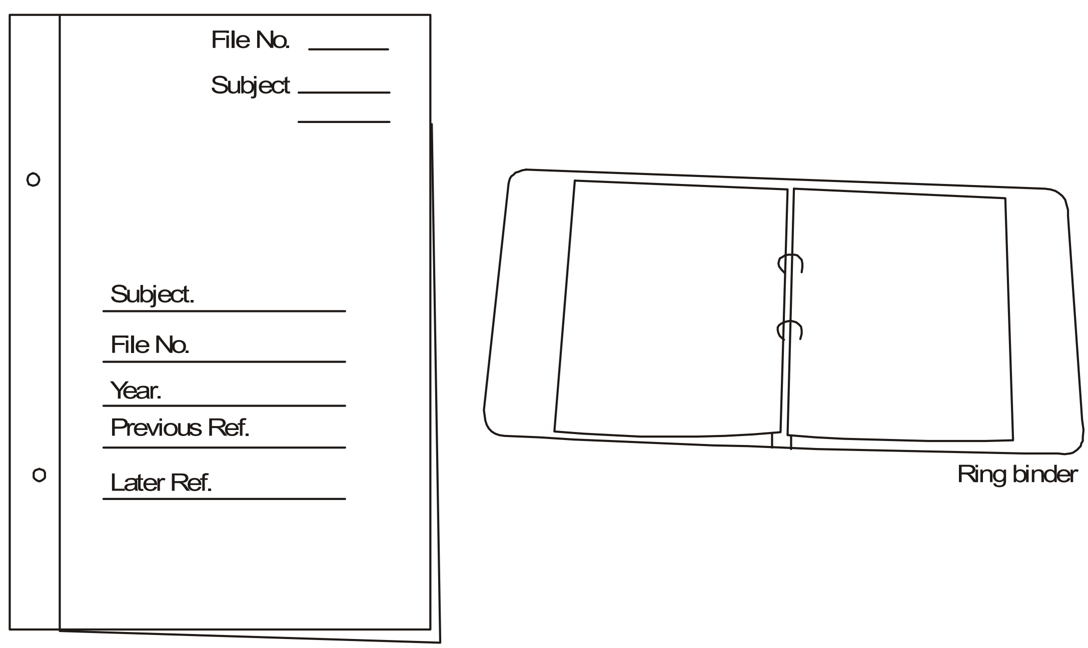
जैसा कि आप जानते हैं कि फाइल करने की समतल विधि में कागजों को एक के ऊपर एक समतल ढंग से रखते जाते हैं। इस प्रकार फाइल करने के लिए दो प्रकार के साज–सामान उपलब्ध हैं-

(i) चपटी फाइलें

(ii) चापाकार लीवर फाइलें।

(i) चपटी फाइलः यह मोटे कागज अथवा कार्ड अथवा प्लास्टिक शीट क्लिप अथवा पतली तारों से बाँधकर रखता जाता है। क्लिप युक्त फाइल को छोड़कर अन्य प्रत्येक उपरोक्त लिखित स्थिति में कागजों में सुराख किया जाता है। यह पद्धति लचीली होती है, किन्तु यदि कोई कागज नीचे से निकालना होता है तब उसके ऊपर के सारे कागजों को पहले हटाना पड़ेगा। वर्गीकरण के लिए संकेत शीट अथवा वर्णात्मक स्लिप का प्रयोग किया जा सकता है। यह फाइल करने का सर्वाधिक प्रचलित रूप है।

(ii) **चापाकार लीवर फाइलः** यह मजबूत कार्ड बोर्ड होते हैं जिनमें धातु की मजबूत शलाखाएं लगी होती है। इन शलाखाओं को लीवर उठाकर खोला जा सकता है। कागजों को फाइल करने के लिए कागजों में पहले पंचिंग मशीन की सहायता से दो सुराख किए जाते हैं और उन्हें क्रम से खुले निश्चित स्थान पर रख दिया जाता है। लीवर को तब नीचे दबाकर श्लाखों को बन्द कर दिया जाता है जिससे दो रिंग कागजों को पकड़े रहते हैं। फाइल में पहले से ही विद्यमान कागजों के इधर–उधर किए बिना ही इन फाइलों को रखा जा सकता है। फाइल में कागज सपाट ढंग से एक के ऊपर एक रखे होते हैं। इस प्रणाली से वर्णात्मक विभाजन की सुविधा रहती है। उपयुक्त स्थानों पर मोटे कार्ड लगाकर यह विभाजन किया जा सकता है।



चित्र 8.7

(2) फाइल करने की शीर्ष विधि के लिए साज–सामान

इस मामले में पेपर फोल्डरों अथवा फाइलों को खड़ी स्थिति में रखा जाता है। फाइल करने की शीर्ष पद्धति में निम्नलिखित साज–सामान का प्रयोग होता है।

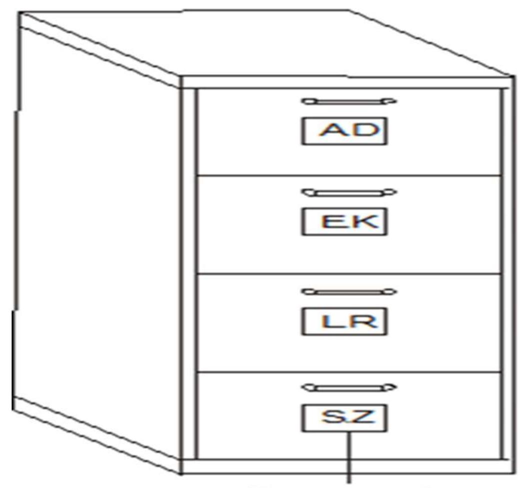
(क) फोल्डर

(ख) केबिनेट

(ग) अलमारियाँ

(क) **फोल्डरः** फोल्डर मोटे कागज का बनाया जाता है। यह इस प्रकार से मुड़ा होता है कि जिससे पिछला भाग अगले भाग से बड़ा होता है। फोल्डर में जितने कागज होते हैं उनसे यह बड़ा होता है जिससे कि फोल्डर कागजों की रक्षा कर सके। बढ़ी हुई पिछली तरफ का प्रयोग विषय सूची को लिखने और विषय से सम्बन्धित अन्य आवश्यक विवरणों को लिखने के लिए होता है। जब फोल्डरों को केबिनेट में रखा जाता है तब उसके बड़े हुए किनारे एक क्रम में दिखाई देते हैं। जिससे कि विषय सूची को आसानी से पढ़ा जा सके।

(ख) **केबिनेटः** अधिकांश व्यावसायिक कार्यालयों में खींचने वाली विशिष्ट दराज केबिनेट का प्रयोग होता है। इन दराजों में फाइलों को एक के बाद एक रखा जाता है। दराजों को खींचकर खोला जाता है और सामने से ही फाइलों का रखरखाव किया जाता है। सामान्यतया संगठनों द्वारा दो, तीन, चार, पांच दराज वाली केबिनेटों का प्रयोग किया जाता है। दो दराज वाली शीर्ष फाइल केबिनेटों का प्रयोग अधिकारी के टेबल के निकट ही किया जाता है और इसमें केवल सर्वाधिक प्रयोग में आने वाले अभिलेख ही रखे जाते हैं।



सामान्यतया एक दराज में 200 तक फाइलें होती हैं। दराजों को कई भावों में विभक्त कर सकते हैं। इन भागों को कार्यालय में अपनाई गई फाइल करने की पद्धति के अनुसार जैसे, वर्णात्मक, संख्यात्मक, भौगोलिक, कालात्मक अथवा विषयानुसार क्रम पद्धति के अनुसार नाम दे दिया जाता है। संकेत कार्डो को उपयुक्त स्थानों पर लगा दिया जाता है। जिससे कि दराजों को भागों में विभक्त किया जा सके। जब कोई विशिष्ट फाइल हटाई जाती है तो एक स्लिप उसके स्थान पर लगा दी जाती है जिसमें उस फाइल के परिवर्तित स्थान का संकेत लिखा रहता है। इसी प्रकार उपयुक्त स्थानों पर नई फाइलों को भी रखा जा सकता है।

(ग) **अलमारियांः** फाइल करने की अलमारियों में खाने बने होते हैं जिनमें फाइलों की पीठ की तरफ से खड़ा कर दिया जाता है। अलमारियों मे दरवाजे लगे होते हैं। ऑफिस के समय के खत्म हो जाने के बाद इन अलमारियों को ताला

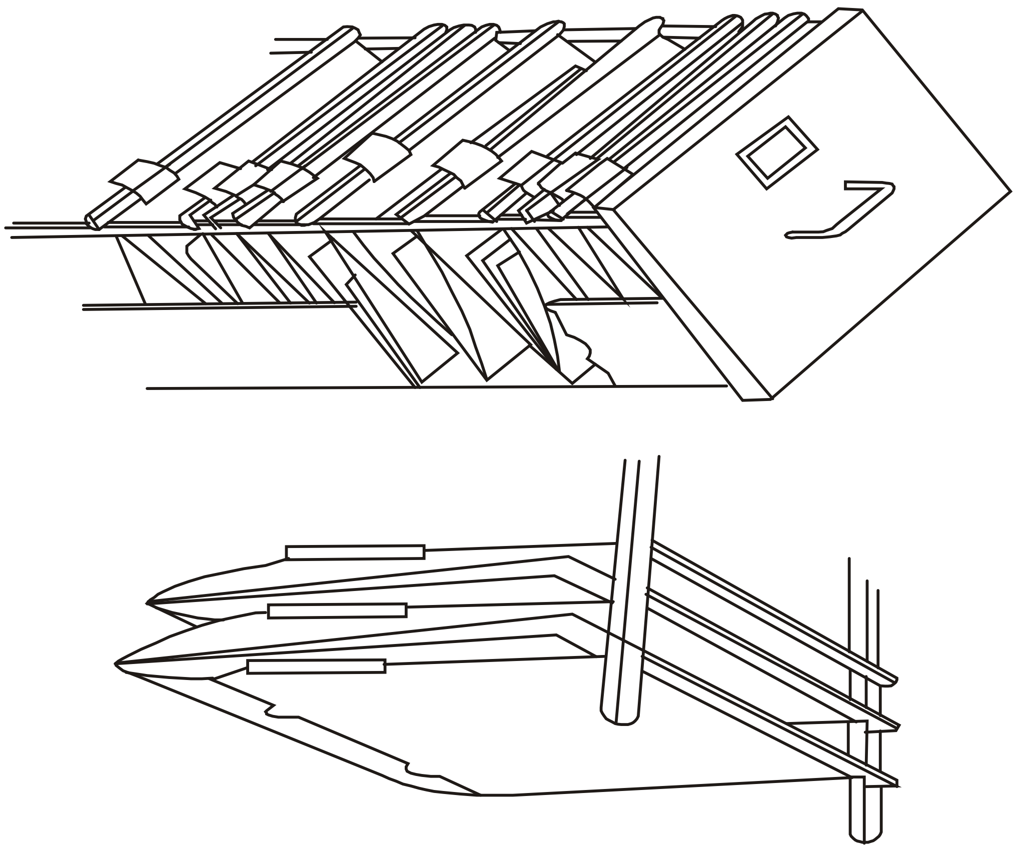
लगाया जा सकता है। बड़ी अलमारी में फाइल रखने का स्थान केबिनेट के स्थान से दुगुना हो सकता है।

संगठन की आवश्यकताओं की पूख्रत के लिए इन साज–सामानों को ओर अधिक आधुनिक बनाया जा सकता है। इन आधुनिक और सर्वाधिक परिष्कृत साज–सामानों में निम्नलिखित शामिल हैं।

(क) लटकती फाइल पद्धति का साज–सामान, और

(ख) माइक्रोफिल्म बनाने का साज–सामान।

(क) **लटकती फाइल पद्धतिः** जब फाइलों को दराजों में खड़े ढंग से रखा जाता है तब वह उनकी प्रवृत्ति हो जाती है कि ये अपने स्थान से नीचे गिर जाए अथवा खिसक जाएं। ऐसे में फाइल क्लर्क के लिए आवश्यकता पड़ने पर फाइल का स्थान निर्धारण करना कठिन हो जाता है। इस कठिनाई पर काबू पाने के लिए फाइल की लटकती पद्धति को अपनाया जा सकता है और सामान्य केबिनेटों की दराजों को ही उपयुक्त रूप दिया जा सकता है। इसके लिए दराजों में धातु के फ्रेम लगाए जाते हैं जिनके ऊपर छड़ लगी होती हैं। फाइलों को इन छड़ों में लगा दिया जाता है। फाइलों के शीर्ष प्लास्टिक के पारदर्शी कागजों में रख दिए जाते हैं और उन्हें खड़ी स्थिति में बाहरी खाने में जोड़ दिया जाता है।



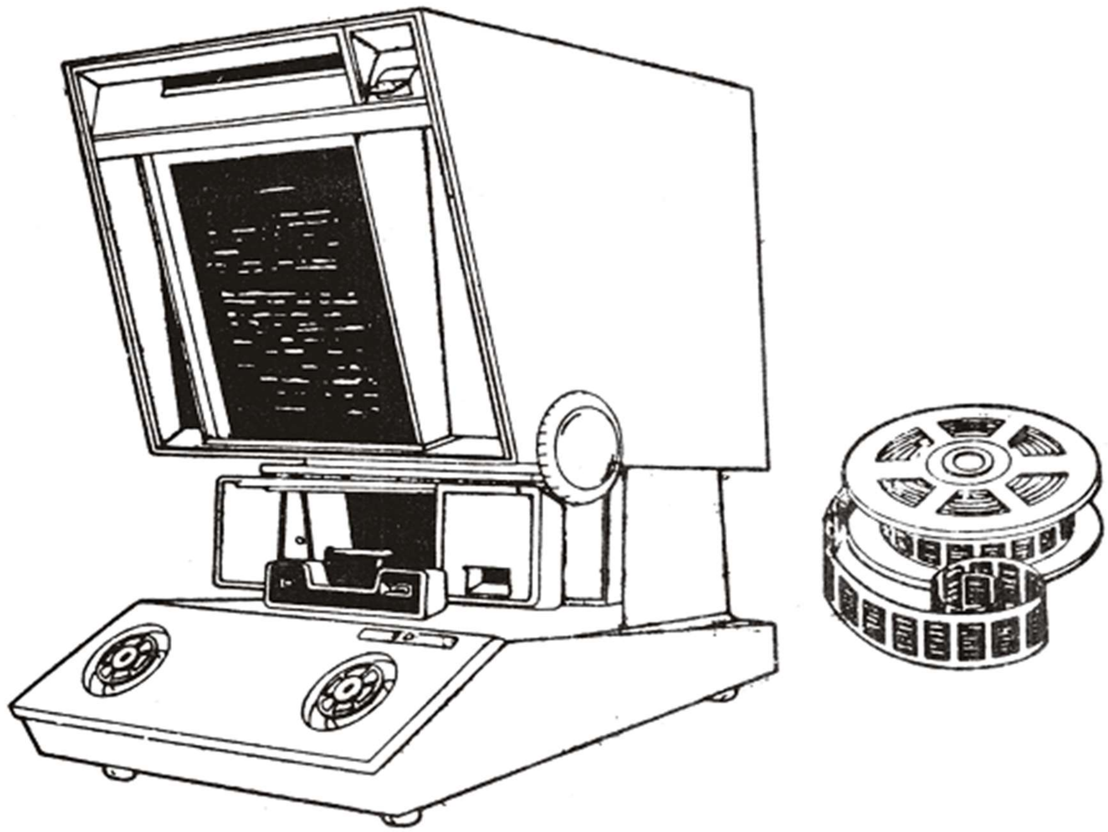
चित्र 8.9

(ख) **माइक्रोफिल्म फाइल पद्धतिः** फाइल करने की सभी पद्धतियों में सबसे बड़ी समस्या संग्रह स्थान की है, विशेष रूप से दस्तावेजों के संग्रह स्थान की जिनका प्रयोग प्रायः नहीं होता। माइक्रोफिल्म इस संग्रह समस्या का आदर्श उत्तर है। वे संगठन जो इसका खर्चा वहन कर सकें उनके लिए फिल्म के द्वारा संग्रहण सर्वोत्तम है।

माइक्रोफिल्म बनाना एक फोटोग्राफिक प्रक्रिया है जिसमें दस्तावेजों का फोटोग्राफ लिया जाता है और उन्हें बहुत अधिक छोटे आकार का बना दिया जाता है। फोटोग्राफ ले लेने पर दस्तावेजों से भरी हुई फाइलों के स्थान पर फिल्मों की छोटे रीलें ही केवल संग्रहण करने के लिए रह जाती है। फिल्म लेने के बाद मूल दस्तावेजों को नष्ट किया जा सकता है। जब किसी दस्तावेज की आवश्यकता पड़े तब एक स्कैनर पर माइक्रोफिल्म को देखा जा सकता है। इसमें नैगेटिव को स्क्रीन पर बड़ा करके प्रदर्शित किया जाता है।

खुले शेल्फ पर भी फाइल व्यवस्था की जा सकती है। यह विधि सामान्यतया पुस्तकालयों में प्रयुक्त की जाती है। इसके अन्दर फाइलों को खुले खानों में समतल

ढंग से अथवा खड़े ढंग से रख दिया जाता है। इन खानों की छत की ऊंचाई इतनी ऊंची बनायी जाती है कि फाइलों को निकालने के लिए क्लर्कों को एक सीढ़ी का प्रयोग करना पड़ता है। इस विधि में दस्तावेजों की सुरक्षा के लिए धूलरहित क्षेत्रा की आवश्यकता होती है।



A reader for microfilm A roll of microfilm

चित्र 8.10

8.13 फाइलिंग की संरक्षण और सुरक्षा

संरक्षण और सुरक्षा

1. **डेटा प्रोटेक्शन:** डिजिटल दस्तावेज़ों की सुरक्षा के लिए फायरवॉल और एंटीवायरस सॉफ़्टवेयर का उपयोग होना चाहिए।

2. **बैकअप और पुनर्प्राप्ति (Backup & Recovery):** नियमित बैकअप, डेटा रिकवरी की योजना होनी चाहिए।

3. **गोपनीयता (Confidentiality):** संवेदनशील दस्तावेज़ों को एन्क्रिप्टेड फॉर्मेट में सुरक्षित रखना केवल अधिकृत व्यक्तियों को ही अभिलेखों की पहुँच होनी चाहिए।

4. **क्लाउड स्टोरेज और डिजिटल लॉकर:** महत्वपूर्ण अभिलेखों को क्लाउड स्टोरेज में सुरक्षित रखना। डिजिटल लॉकर का उपयोग, जिससे कहीं से भी पहुँच संभव हो।

8.14 सारांश

अभिलेखों का सही और संरक्षित रख–रखाव किसी भी कार्यालय या संगठन की पारदर्शिता, प्रमाणिकता और सुव्यवस्थित कार्यप्रणाली को दर्शाता है। साथ ही, फाइलिंग की प्रभावी प्रणाली सूचनाओं को सुलभ और सुरक्षित बनाती है। आधुनिक युग में डिजिटलीकरण के कारण यह प्रक्रिया और भी सुरक्षित एवं प्रभावी बन गई है। समय–समय पर इनका नवीनीकरण और सुरक्षा सुनिश्चित करना आवश्यक है ताकि भविष्य में सूचनाओं को सही प्रकार से उपयोग में लाया जा सके।

प्रत्येक कार्यालय में प्रतिदिन विभिन्न प्रकार के सैंकड़ो लेन–देन होते रहते है। व्यवसाय को सुचारू रूप से चलाने के लिए इन लेन–देनों का रिकार्ड रखना अत्यंत आवश्यक है। रिकार्ड के अन्तर्गत संस्था के लिखित परिपत्रों, विलेखों, पत्र–व्यवहारों, पुस्तकों, चित्रों, फ़ार्मों, कार्य–विवरणों को सम्मिलित किया जाता है। रिकार्ड संस्था की नीतियों, कार्य–रीतियों व कार्यवाहियों का साक्षी होता है, आधुनिक युग में रिकार्डों का तैयार करना एवं उनकी उचित देख–रेख करना अत्यंत महत्त्वपूर्ण है। किसी भी संस्था का प्रबन्ध विभिन्न प्रकार की सूचनाओं एवं तथ्यों के आधार पर चलाया जाता है। ये सूचनाएँ एवं तथ्य केवल रिकार्डों से ही प्राप्त हो सकते हैं।

किसी भी पत्र अथवा उसकी प्रतिलिपि को फाइलिंग करना उसकी विषय–सामग्री के रिकार्ड रखने के समान है। व्यवसाय में काम आने वाले सभी प्रपत्रों एवं प्रलेखों को संभालकर रखना पड़ता है, जिससे जरूरत के समय उन्हें काम में लाया जा सके। अच्छी फाइलिग पद्धति का प्रभाव कार्यालय की कार्यकुशलता पर पड़ता है।

8.15 शब्दावली

वर्गीकरण (Classification)- फाइलों को किन्ही सामान्य विशेषताओं के आधार पर दराजों अथवा अलमारियों में रखने की प्रक्रिया की वर्गीकरण करना कहते हैं।

काल–क्रम या समयान्तर क्रम–पद्धति (Chronological order) इस पद्धति के अन्तर्गत विभिन्न वर्षों से संबंधित फाइलें विभिन्न स्थानों पर रख दी जाती हैं।

सूक्ष्म फिल्म फाइलिंग पद्धति (Micro Film Filing System) इसमें पत्रा एवं प्रलेखों के सूक्ष्म चित्र फिल्मों पर उतार लिए जाते हैं। फिल्मों पर ली गई प्रपत्रों की नकलों को दर्शक यंत्र (Viewer) की सहायता से विस्तार से देखा जा सकता है।

8.16 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) **इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने –**

बताइए कि निम्नलिखित अभिकथन सही हैं या गलत :

(1) प्रत्येक संगठन में फाइल व्यवस्था सम्बन्धित विभाग द्वारा की जाती है, सचिव का इससे कोई सम्बन्ध नहीं होता।

(गलत)

(2) अभिलेख ने केवल व्यवसाय का इतिहास बताते हैं अपितु भावी निर्णयों के लिए आधार भी प्रदान करते हैं।

(सही)

(3) उच्च अधिकारी के पास आने वाले प्रत्येक कागज को उसकी फाइल में फाइल करना आपके लिए आवश्यक हैं।

(गलत)

(4) सूचना की जिस रूप में और जब आवश्यकता पड़े फाइल व्यवस्था उसको कराने में सहायता करती है।

(सही)

(5) किसी दस्तावेज को प्राप्त करने के पश्चात आपको उसे केवल सम्बद्ध फाइल में ही फाइल करना चाहिए।

(सही)

स्तम्भ (I) में दी गई शब्दावली का स्तम्भ (II) में दी गई उपयुक्त विशेषताओं के साथ मिलान करें-

कॉलम (I)	**उत्तर के लिए स्थान**	**कॉलम (II)**
1. फाइल व्यवस्था के उद्देश्य		1. पत्र व्यवहार के विस्तार अथवा संकुचन के लिए उसे सरल बनाना।
2. सरल फाइल प्रणाली		2. पहुंच में आसान।

3. सुरक्षित फाइल प्रणाली 3. इस डर से मुक्त कि पत्र खराब हो जाएंगे, खो जाएंगे अथवा गलत इस्तेमाल होंगे।

4. लचीली फाइल प्रणाली 4. पूर्ववर्ती अभिलेखों की आवश्यकता होती है।

5. नई परियोजनाओं की योजना बनाना। 5. कागजों का स्थान निर्धारण आसानी से और शीघ्रता से हो सके।

(ख) उपयुक्त शब्द को देते हुए रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए –

1. स्थान के नाम के अन्तर्गत फाइल के रखररवाव को .... कहते हैं। (वर्णात्मक/भौगोलिक)

2. फाइल व्यवस्था की .... प्रणाली से हमारा अभिप्राय है कागजों को तिथि क्रम में लगाना।

(कालानुसार क्रम/संख्यात्मक)।

3. बिक्री विभागों में सामान्यतया फाइल की .... विधि का प्रयोग होता है। (भौगोलिक/वर्णात्मक)

4. .... विधि में प्रत्येक फाइल को एक संख्या दी जाती है और उसके अनुसार ही उसका स्थान निर्धारण किया जाता है। (संख्यात्मक/कालानुसार)

(ग) उपुयक्त शब्दों के द्वारा रिक्त स्थानों की पूर्ति कीजिए।

1. फाइल करने की दो विधियां .... और .... हैं।

2. फाइल करने की .... विधि में दस्तावेजों को धातु की चापाकार शलाखाओं द्वारा निश्चित स्थिति में रखा जाता है।

3. फाइल करने की .... में फाइलों को केबिनेट के आर–पार लगी हुई छड़ों से लटकाया जाता है।

4. अभिलेख के रखरखाव की प्राचीनतम विधि .... है।

5. फाइल करने की .... में खानों से फाइलें निकालने के लिए अंगूठा डालने का स्थान बना रहता है।

6. .... अधिकाशंतः हमारे डाकघरों द्वारा पत्राों को छांटने में प्रयोग में लाई जाती है।

7. फाइल करने की शीर्ष पद्धति के लिए .... और .... साज–सामान है।

8. खुले खानों में फाइल करने के लिए .... क्षेत्रा होना चाहिए।

(घ) **यह बताइए कि निम्नलिखित अभिकथन सही है अथवा गलत।**

(1) यह फाइल क्लर्क का कर्त्तव्य है कि वह कार्यालय के अभिलेखों की पूरी जानकारी रखे। एक सचिव का इससे बिल्कुल भी सम्बन्ध नहीं है।

(2) किन्ही महत्वपूर्ण कारणों से यदि आप कोई फाइल हटाते हैं, तो आपको उसके स्थान पर निर्देश फीता रखना जरूरी नहीं है।

(3) दस्तावेज की जांच–पड़ताल भली–भांति कीजिए और तब निश्चय कीजिए कि फाइल को किस स्थान पर फाइल करना है।

(4) पूर्व निश्चित उचित क्रम में फाइलों को दराज में व्यवस्थित कीजिए।

उत्तर -1. (क) (1) 1–5, (2) 2–2, (3) 3–3, (4) 4–1, (5) 5–4।

(ख) (1) वर्णात्मक, (2) कालानुसार क्रम, (3) भौगोलिक, (4) संख्यात्मक।

(ग) 1. समतल फाइल विधि, शीर्ष फाइल विधि, 2. चापाकार, 3. लटकती पद्धति, 4. नोकदार तार फाइल, 5. सन्दूकनुमा विधि, 6. खानेदार अलमारी, 7. फोल्डर, केबिनेट 8. धूल रहित।

(घ) (1) गलत, (2) गलत, (3) सही, (4) सही।

8.17 स्वपरख प्रश्न

1. दस्तावेजों और कागजों को फाइल करने की क्या आवश्यकता है?
2. फाइल करने के सामान्य सिद्धांतों की व्याख्या करें?
3. दस्तावेजों के विषयानुसार फाइल करने की पद्धति को उदाहरण सहित समझाएँ?
4. फाइल करने के निम्नलिखित साजो–सामान को स्पष्ट करें:

   (1) सन्दूकनुमा फाइल

   (2) चापाकार लीवर फाइल

   (3) केबिनेट

(4) फाइल की लटकती पद्धति का साज–सामान

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीव्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 9 कार्यालय मशीनें तथा उपकरण (Office Machines and Equipments)

इकाई की रूपरेखा

9.0 उद्देश्य
9.1 प्रस्तावना
9.2 कार्यालय मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों के प्रकार
9.3 कार्यालय मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों का महत्त्व
9.4 मशीनों के चुनाव की समस्या
9.5 सही मशीनों का चुनाव अथवा चयन के सिद्धान्त
9.6 मशीनें खरीदना या किराये पर लेना
9.7 दफ्तरी मशीनों के उद्देश्य
9.8 दफ्तरी मशीनों के लाभ एवं हानियाँ
9.9 कार्यालय मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों का प्रबंधन और देखभाल एवं आधुनिक तकनीक का प्रभाव
9.10 कार्यालय मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों के सम्बन्ध में चुनौतियाँ और समाधान
9.11 सारांश
9.12 शब्दावली
9.13 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर
9.14 स्वपरख प्रश्न

9.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- कार्यालय मशीनों का महत्त्व बता सकें
- मशीनों का चुनाव करते समय आने वाली समस्याओं को बता सकें
- सही मशीनों का चुनाव अथवा चयन के सिद्धान्त बता सकें
- मशीनों को खरीदना या किराये पर लेना बता सकें
- दफ्तरी मशीनों के क्या उद्देश्य हैं बता सकें
- दफ्तरी मशीनों के लाभ एवं हानियाँ बता सकें

9.1 प्रस्तावना

किसी भी कार्यालय की कार्यक्षमता और उत्पादकता को बढ़ाने में कार्यालय मशीनों एवं उपकरणों का महत्वपूर्ण योगदान होता है। ये मशीनें न केवल कार्यों को तेज़ी से संपन्न करती हैं, बल्कि समय और श्रम की भी बचत करती हैं। कार्यालय प्रबंधन में इनकी उपयोगिता अत्यधिक है, जिससे दस्तावेज़ प्रबंधन, संचार, प्रिंटिंग, फाइलिंग और डेटा संरक्षण जैसे कार्य सुचारू रूप से होते हैं।

आज भिन्न–भिन्न कार्यालय में, चाहे वे व्यावसायिक संस्था का अंग हों या सरकारी तन्त्र का, दफ्तरी मशीनों का प्रयोग बढ़ता जा रहा है। इसके अनेक कारण हैं। सर्वप्रथम अब कार्यालय में क्लर्कों को रखने व उनसे काम लेने की प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष लागत (Cost of Clerks) काफी बढ़ गई है और इसके बाद भी यह विश्वास के साथ नहीं कहा जा सकता कि काम सही और समय पर हो पायेगा या नहीं। द्वितीय, व्यावसायिक वातावरण में हुए परिवर्तनों, जैसे- व्यवसाय में सरकार का ज्यादा हस्तक्षेप, बाजार प्रतियोगिता के स्वरूप क्षेत्रा, और उसकी तीव्रता में परिवर्तन आदि के कारण संस्था में नई–नई सूचनाओं के तत्काल संकलन, संग्रहण–प्रक्रियण तथा निर्गमन से सम्बन्धित जरूरतें (Data needs) इतनी ज्यादा बढ़ गई हैं कि इन्हें मशीनों के बिना पूरा नहीं किया जा सकता। तृतीय, दफ्तरी काम के प्रमापीकरण व सरलीकरण (Work Standardisation and Simplification) ने भी यह जरूरी बना दिया है कि दफ्तरी काम को एक प्रकार से और ज्यादा सुविधा और कुशलता के साथ करने के लिए मशीनों का ज्यादा–से–ज्यादा उपयोग किया जाये। लेकिन उपर्युक्त वर्णन का यह अर्थ नहीं कि इन मशीनों को हर जगह और हर समय क्लर्कों के स्थान पर प्रयुक्त किया जा सकता है। इन मशीनों की भी अपनी प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष लागतें हैं। जैसे-दफ्तरी मशीनों को लगाने की लागत, इन्हें चलाने की लागत, मशीनों के समय–समय पर रुकने या बन्द होने की लागत, कर्मचारियों के सामान्य उत्साह व कार्य संतोष में कमी की लागत, उपर्युक्त प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष लागतों के अतिरिक्त ये मशीनें दफ्तर में काम करने वाले कर्मचारियों की तुलना में कहीं अधिक बेलोच भी हैं क्योंकि वे केवल एक या सीमित प्रकार के कार्य कर सकती हैं और जब यह कार्य न हों तो ये मशीनें बेकार पड़ी रहती हैं, उन्हें कामों पर नहीं लगाया जा सकता। इसके विपरीत, कर्मचारियों को थोड़ा–सा प्रशिक्षण देकर ही अन्य कामों पर लगाया जा सकता है। इसी प्रकार एक प्रकार की मशीनों का प्रयोग शुरू कर लेने के बाद कार्यालय प्रबंधक दफ्तर में चुनी गई कार्यप्रणाली में आसानी से परिवर्तन नहीं कर सकते क्योंकि मशीनें नई कार्यप्रणाली में फिट नहीं हो

पातीं, जबकि कर्मचारियों को, सिवाय मानसिक अवरोध के इसमें किसी प्रकार की कठिनाई नहीं होती है।

9.2 कार्यालय मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों के प्रकार

कार्यालय मशीनों के प्रकार

1. **कंप्यूटर और संबंधित उपकरण:** इसमें डेस्कटॉप, लैपटॉप, टेबलेट, हार्ड ड्राइव, यूएसबी ड्राइव, मॉनिटर, नेटवर्किंग डिवाइसेज़ जैसे राउटर और स्विच आदि शामिल होते है ।
2. **प्रिंटर, स्कैनर और फोटोकॉपियर:** इसमें लेज़र प्रिंटर, इंकजेट प्रिंटर, मल्टीफ़ंक्शन प्रिंटर, स्कैनर से दस्तावेज़ों का डिजिटलीकरण, फोटोकॉपियर से दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि बनाना आदि आता है ।
4. **फाइलिंग और रिकॉर्डिंग मशीनें:** इसमें दस्तावेज़ों को सुरक्षित रखने के लिए डिजिटल और भौतिक फाइलिंग सिस्टम रिकॉर्ड प्रबंधन के लिए स्टोरेज कैबिनेट और डिजिटल आर्काइविंग आदि शामिल होते है ।
5. **संचार उपकरण (Communication Devices):** इसमें टेलीफोन, इंटरकॉम, फैक्स मशीन वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के लिए वेबकैम और माइक्रोफोन वर्चुअल मीटिंग्स के लिए ज़ूम, गूगल मीट, माइक्रोसॉफ्ट टीम्स आदि शामिल होते है ।

कार्यालय उपकरणों के प्रकार

1. **फर्नीचर (Furniture):** इसमें कार्यालय डेस्क, चेयर, फाइलिंग कैबिनेट बैठक कक्ष के लिए कॉन्फ्रेंस टेबल और कुर्सियाँ आदि आते है।
2. **स्टेशनरी और लेखन सामग्री (Stationery & Writing Materials):** इसमें पेन, पेंसिल, नोटबुक, फ़ाइल फ़ोल्डर लेबल, स्टेपलर, पंचिंग मशीन आदि शामिल होते है ।
3. **सुरक्षा उपकरण (Security Devices):** इसमें सीसीटीवी कैमरा, बायोमेट्रिक सिस्टम अग्निशामक यंत्र (Fire Extinguisher), दरवाजों के लॉक सिस्टम आदि आते है ।

9.3 कार्यालय मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों का महत्त्व

कार्यालय में प्रयोग होने वाली मशीनों के कारण न केवल श्रम तथा समय की बचत होती है, बल्कि कार्यालय के ऊपरी खर्चो में भी कमी होती है तथा कार्य की उत्पादकता भी बढ़ती है। मशीनों के कारण कार्य जल्दी समाप्त हो जाता है एवं दिखने में भी सुन्दर लगता है तथा कर्मचारियों की कार्यक्षमता भी बढ़ती है। मशीन ऐसे कार्य कर सकती है जिनको कर्मचारी करना पसन्द नहीं करते। बहुत से कार्य उक्ता देने वाले तथा नीरस प्रकृति के होते हैं। यदि इन कार्यों को मशीनों से कर लिया जाये तो कर्मचारी

उकताहट से बच सकते हैं। जिससे कार्यालय का वातावरण आनन्दमय बन जाता है। जैसे-एक जमा–घटा करने वाली मशीन चार क्लर्कों का कार्य कर सकती है तथा उन क्लर्कों की सेवाओं का किसी अन्य उत्पादक व महत्त्वपूर्ण कार्य के लिए प्रयोग किया जा सकता है। आजकल सूचनाओं के संकलन तथा विश्लेषण करने व इन सूचनाओं के आधार पर तुरन्त निर्णय लेने की आवश्यकता इतनी बढ़ गई है कि बिना उपकरणों के प्रयोग के सूचनाओं का संकलन व विश्लेषण का कार्य किया ही नहीं जा सकता। कम्प्यूटर सूचनाओं का संग्रहण, संकलन व विश्लेषण इतनी तेजी के साथ कर सकते हैं कि जिस काम को करने में 10 कर्मचारियों को चार दिन लग सकते हैं, कम्प्यूटर वह काम कुछ मिनटों में कर सकता है।

पिछले कुछ वर्षों में नई–नई दफ्तरी मशीनों का इतना विकास हुआ है कि कुछ कार्यों को हाथ से करने की आज कल्पना भी नहीं की जा सकती। बढ़ती हुई महंगाई के कारण कार्यालय कर्मचारियों के वेतन व भत्ते इतने बढ़ गये हैं कि आज प्रत्येक प्रबंधक श्रम की लागत के विषय में सोचने पर विवश हो गया है। कार्यालय की लागत कम करने के लिए अब मशीनों का अधिक–से–अधिक प्रयोग किया जाने जगा है।

9.4 मशीनों के चुनाव की समस्या

दफ्तर के लिए मशीनों का चुनाव करते समय कार्यालय प्रबंधक को दो बातों पर विचार करना चाहिए। सर्वप्रथम, क्या दफ्तर में उस प्रकार की मशीनों की वास्तव में जरूरत है? द्वितीय यदि उसकी जरूरत है तो वह मशीन किस प्रकार की होनी चाहिए। इसका उत्तर निम्नलिखित बातों पर निर्भर करेगा-

(1) **कार्य भार विश्लेषण (Work Load Analysis)-** क्या दफ्तर में वह काम इतना अधिक बढ़ गया है कि कर्मचारियों से काम कराने पर धीरे–धीरे होता है, उसमें कठिन परिश्रम करना पड़ता है और काफी खर्चा उठाना पड़ता है? उदाहरणार्थ, यदि कार्यालय में कई कागज़ातों की अक्सर बहुत सारी प्रतिलिपियाँ बनानी पड़ती हों और वे टाइप मशीन पर कार्बन द्वारा आसानी से नहीं निकाली जा सकें तो उस कार्यालय में बहु–प्रतिलिपिकरण मशीनें लगाना उपयोगी रहेगा।

(2) **विशुद्धता की जरूरत (Need for Accuracy)-** क्या इस काम को करने के लिए जितनी विशुद्धता (Accuracy) की जरूरत है, वह कर्मचारियों द्वारा प्रदान नहीं की जा सकती? उदाहरणार्थ, यदि किसी कार्यालय में खाते–सम्बन्धी बहुत

सारे लेन–देन हों तथा उनका तत्काल परिणाम जानना जरूरी हो, जैसे- बैंकों में, तो सही तथा शीघ्र गणना करने के लिए गणक मशीनों का प्रयोग करना जरूरी है।

(3) **काम की प्रकृति (Nature of Work)-** क्या वह काम बार–बार किया जाता है, काफी समय लेता है तथा नीरस (Monotonous) किस्म का है? उदाहरणार्थ, एक सुपर बाजार में भिन्न–भिन्न विभागों में प्राप्त कैश–मीमों की शुद्धता की जाँच–पड़ताल करने तथा उसके बराबर रकम प्राप्त करने के लिए रोकड़ रजिस्टर मशीन (Cash Register Machine) का इस्तेमाल करना उपयोगी रहता है।

(4) **तत्परता की जरूरत (Need for Promptness)-** क्या इस काम को कुशलतापूर्वक करने के लिए इतनी शीघ्रता से काम करना जरूरी है जो दफ्तरी कर्मचारियों के लिए संभव नहीं? उदाहरणार्थ, एक बड़ी व्यावसायिक संस्था में जहाँ रोज सहस्त्राों पत्रा आते हैं, उन्हें शीघ्रता से खोलने का काम हाथों से नहीं किया जा सकता। अतः मशीनें इस्तेमाल करना जरूरी है।

इसके अतिरिक्त मशीनों का प्रयोग करने या खरीदने के पहले कुछ और बातों पर भी ध्यान दिया जाना चाहिए-

1. मशीनों को खरीदने के लिए कितने धन की आवश्यकता होगी तथा क्या वह धन उपलब्ध है?
2. मशीनों को रखने के लिए कितने स्थान की आवश्यकता है।
3. क्या मशीनों के संचालन के लिए प्रशिक्षित व्यक्तियों की आवश्यकता होगी।
4. मशीनों के रख–रखाव तथा संचालन में कितनी लागत आयेगी।
5. क्या मशीनों के प्रयोग के लिए विशेष प्रकार की लेखन–सामग्री (Stationery) की आवश्यकता होगी? इत्यादि।

9.5 सही मशीनों का चुनाव अथवा चयन के सिद्धान्त

यदि मशीनें वास्तव में जरूरी हैं उससे दफ्तर की कार्य कुशलता में वृद्धि होगी तो मशीनें अवश्य लगाई जानी चाहिए। यह निर्णय लेने के बाद कि दफ्तर में मशीनें लगाई जाएं, दूसरा प्रश्न यह उठता है कि उन मशीनों का चुनाव किस प्रकार किया

जाए (How to Select Machines)। सामान्यता दफ्तरी मशीनों का चुनाव करते समय निम्नलिखित तत्त्वों अथवा सिद्धान्तों को ध्यान में रखना चाहिए-

1. **लागत तथा उपयोगिता ;Cost and Usefulness)-** कार्यालय प्रबंधक को एक ओर तो यह देखना चाहिए कि मशीन की लागत उचित सीमा के अन्दर–ही–अन्दर हो, तथा दूसरी ओर यह भी ध्यान रखना चाहिए कि कहीं एक उपयोगी मशीन केवल इसलिए न त्याग दी जाए क्योंकि उसकी लागत ज्यादा है। यह स्मरणीय है कि एक महँगी मशीन को भी, यदि वह वास्तव में उपयोगी तथा आवश्यक है तो खरीदने में हिचकना नहीं चाहिए।
2. **उपयुक्तता तथा अनुकूलनीयता (Suitability and Adaptability)-** जो मशीन चुनी जाए वह न केवल उस काम के लिए सर्वथा उपयुक्त होनी चाहिए जिसके लिए उसको खरीदा जा रहा हैं, बल्कि कार्यालय के वातावरण तथा वहाँ प्रयुक्त कार्यप्रणाली के अनुकूल भी होनी चाहिए। साथ–ही–साथ वह मशीन ऐसी होनी चाहिए जो आवश्यकता पड़ने पर उसी प्रकार के अन्य कामों में भी आ सके, जिससे यदि किसी एक विभाग में उसका उपयोग न रहे तो उसे दूसरे विभाग में उपयोग किया जा सके। उदारहणार्थ बड़े रोलर वाली टाइप मशीन खरीदना इसलिए उपयुक्त रहेगा क्योंकि उस पर सामान्य पत्रा भी टाइप किए जा सकते हैं और खाता बहियों के विवरण भी।
3. **एकरूपता तथा प्रमापीकरण (Uniformity and Standardisation)-** जहाँ तक हो सके, यदि एक ही प्रकार की दो या अधिक मशीनें खरीदी जाएं तो वे एक ही किस्म की होनी चाहिए। इसके कई लाभ हैं-
    1. सभी मशीनों की एक–सी देखभाल की जा सकती है, जिससे देखभाल की लागत कम आती है।
    2. क्योंकि कई मशीनें एक बार खरीदी जाती हैं इन्हें सस्ती कीमतों पर खरीदा जा सकता है।
    3. दफ्तरी मशीनों का प्रमापीकरण करने से कार्यालय प्रबंधक को भिन्न–भिन्न ऐसे कर्मचारियों की तुलनात्मक कार्य–कुशलता का, जो इन मशीनों पर काम कर रहे हैं, सही मूल्यांकन करने में आसानी रहती है।
    4. अन्त में, एक ही प्रकार की मशीनों की स्थिति में कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने का काम भी आसान हो जाता है।

4. **उचित संख्या तथा पूर्ण उपयोग (Proper Number and Full Utilisation)-** दफ्तर के लिए मशीनें खरीदते समय भी ध्यान रखना चाहिए कि ये मशीनें सारे विभागों की आवश्यकताओं के लिए पर्याप्त हों। साथ ही, प्रत्येक मशीन की कार्यक्षमता का पूरा–पूरा उपयोग किया जाना चाहिए। यदि किसी विभाग में उस मशीन की जरूरत तो पड़े लेकिन पूरा काम नहीं हो तो उस विभाग को मशीन के उपयोग के लिए किसी दूसरे ऐसे ही विभाग के साथ जोड़ देना चाहिए अथवा उस विभाग की आवश्यकता को पूरा करने के लिए कम क्षमता की मशीन यदि कोई उपलब्ध है, तो खरीद लेनी चाहिए।

5. **सरल तथा आधुनिक (Simple and Modern)-** दफ्तरी मशीन चलाने में आसान तथा देखभाल में सरल होनी चाहिए। इससे इसकी संचालन लागत को कम–से–कम किया जा सकता है। लेकिन उसका अर्थ यह नहीं कि मशीन नवीनतम सुधारों से युक्त नहीं हो। मशीनों में अप्रचलन (Obsolescence) की दर को देखते हुए कार्यालय प्रबंधक को अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप लेकिन नवीनतम मॉडल की मशीनें ही खरीदनी चाहिएं।

6. **परिचालन व संचालन की लागत (Cost of Operation and Maintenance)-** उपयुक्त मशीन का चुनाव करते समय कार्यालय प्रबंधक को इस मशीन को लगाने, चलाने व इसकी देखभाल करने की लागत का भी ध्यान रखना चाहिए। यदि कोई मशीन इतनी अधिक पेचीदा है कि इसको चलाने के लिए विशेष रूप से निपुण कर्मचारियों की नियुक्ति करनी पड़े तो इसकी लागत को भी ध्यान में रखना चाहिए। साथ ही, कार्यालय प्रबंधक को यह भी देखना चाहिए कि उस मशीन की मरम्मत के लिए कोई स्थानीय व्यवस्था है या नहीं, टूट–फूट होने पर उसके पुर्जे आसानी से मिल सकते हैं या नहीं। अन्त में उसे यह देखना चाहिए कि दीर्घकाल में इसकी लागत क्या बैठेगी? सामान्य नियम यह है कि मशीन की लागत इसके उपयोगी जीवनकाल के चौथाई समय में वापस हो जानी चाहिए।

7. **लाभदायक तथा बहु–उपयोगी (Profitability and Multiple Use)-** दफ्तर में प्रायः मशीनों की समय–समय पर अलग–अलग विभागों में भी जरूरत पड़ सकती है। ऐसी स्थिति में ये मशीनें एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाने में आसान होनी चाहिए, विशेषतया तब जब इनका एक विभाग में पूर्ण उपयोग

सम्भव नहीं हो। साथ ही, दफ्तरी मशीनों में थोड़ा बहुत लोच का गुण पैदा करने के लिए जहाँ सम्भव हो, प्रबंधक को बहु–उपयोगी मशीनों का प्रयोग करना चाहिए जिससे कार्यभार के उतार–चढ़ाव की स्थिति में इन्हें विभिन्न कामों में प्रयुक्त किया जा सके।

कोई भी मशीन खरीदते समय कार्यालय प्रबंधक को इसके गुण व दोष, इसकी लागत, कुशलता, कार्यक्षमता उपलब्धता आदि सभी बातों का सतर्कता के साथ अवलोकन व परीक्षण करना चाहिए और इसे तभी खरीदना चाहिए जब वह इस विषय में पूर्णतया सन्तुष्ट हो जाए।

9.6 मशीनें खरीदना या किराये पर लेना

दफ्तरी मशीनों की आवश्यकता और इस आवश्यकता को पूर्ण करने के लिए जरूरी मशीन का निर्णय हो जाने पर आजकल कार्यालय प्रबंधक को इस बात का भी निर्णय लेना पड़ता है कि वह उन मशीनों को दफ्तर के लिए खरीद ही लें, या किसी व्यावसायिक मशीनों के निर्माता या व्यापारी से किराये पर या किस्तों पर ले लें। यदि मशीन सस्ती है तो प्रायः इसे खरीद ही लिया जाता है। लेकिन महंगी, तकनीकी रूप में बदलती हुई मशीनों को प्रायः किराये पर लेने की प्रवृत्ति भी है। भारत में भी अब अनेक कम्पनियाँ यह सेवा प्रदान करने लगी हैं। मशीनों को किराये पर लेने के निम्नलिखित लाभ हैं-

(1) **पूँजी विनियोग में बचत (Saving in Capital Investment)-** मशीनों को किराये पर लेकर कार्यालय प्रबंधक उन्हें खरीदने में अपनी पूँजी फंसाने की कठिनाई से बच जाता है और यह पूँजी अन्य ज्यादा उत्पादक विनियोगों में लगायी जा सकती है।

(2) **आधुनिक तथा महंगी मशीनों की प्राप्ति (Availability of Modern and Costly Machines)-** इस पद्धति के द्वारा संस्था एकदम नये किस्म के और महंगे दफ्तरी साजो–समान को खरीदकर अपनी कार्य–कुशलता में चार चाँद लगा सकती है। पुरानी किस्म की मशीनों के अप्रचलित होने पर कार्यालय निर्माता संस्था से नई किस्मों की मशीनों की माँग कर सकता है।

(3) **अस्थायी आवश्यकता वाली मशीनें (Temporarily Needed Machines)-** यदि संस्था को किसी विशेष दफ्तरी मशीन की केवल कुछ समय के लिए जरूरत है

तो इसे किराये पर प्राप्त करना उसकी जरूरत को भी पूरा कर देता है और उस मशीन का बाद में रखना भी जरूरी नहीं होता।

(4) **विशेषज्ञों की सेवा का लाभ (Benefit of the Service of Experts)-** दफ्तरी मशीनों को किराये पर लेने की स्थिति में प्रायः कार्यालय को मशीन लगाने, चलाने तथा देखभाल के लिए मशीन देने वाली कम्पनी में नियुक्त विशेषज्ञों की सेवा का लाभ भी मिलता है। ये लोग मशीनों की नियमित देखभाल भी करते हैं, और कम्पनी की कार्य–प्रणाली का प्रमापीकरण तथा उसके कर्मचारियों का विशिष्ट प्रशिक्षण भी।

(5) **मशीन के उपयोग में लोच (Flexibility in the Use of Machines)-** किराये पर दफ्तरी मशीनें प्राप्त करने की अवस्था में कार्यालय प्रबंधक जब इनकी आवश्यकता न हो, या जब दफ्तरी कार्यप्रणाली बदल जाये तो इन मशीनों को वापस कर सकता है और इनकी निष्क्रिय लागत से बच सकता है।

(6) **आयकर के भुगतान में लाभ (Benefit in Income Tax)-** किराये पर लिये गये साजो–सामान के, न केवल सारे खर्चे आयकर की दृष्टि से कम्पनी के लाभों में से घटाये जा सकते हैं, बल्कि कम्पनी विशेष परिस्थितियों में इन मशीनों पर ह्रास व कई अन्य छूटें भी प्राप्त कर सकती है।

दोष **(Disadvantages)**

(1) **मशीनों को किराये पर लेने की महंगी लागत (High Cost of Lease)-** जब मशीनें किराये पर ली जाती हैं तो इनकी कुल लागत मशीन की खरीद कर इस्तेमाल करने की लागत से कहीं ज्यादा आती है क्योंकि एक ओर तो मशीन देने वाली कम्पनी इसकी लागत को कम्पनी से वसूल करती है और दूसरी ओर वह इसका ब्याज, इस पर लाभ और इसकी जोखिम को कम करने के लिए अनेक खर्चे जैसे- बीमा, नियमित देख–रेख की लागत भी उपयोगकर्ता कम्पनी से वसूल करती है।

(2) **संस्था के कार्य संचालन का अनावरण (Exposure of Office Operations)-** दफ्तरी मशीनों को किराये पर लेने की स्थिति में इन्हें लगाने, कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने तथा मशीनों की देखभाल करने के सम्बध में मशीनी कम्पनी के

लोगों का दफ्तर में इतना ज्यादा आना–जाना होता है कि इसके सारे रहस्य उनके सामने अनावृत हो जाते हैं।

(3) **अनिश्चिता तथा अविश्वसनीयता (Uncertainty and Unreliability)-** दफ्तरी मशीनें किराये पर लेकर कम्पनी उस संस्था पर इतनी अधिक निर्भर हो जाती है कि कलान्तर में यदि किराये पर समझौता आगे जारी न किया जा सके या वह संस्था किसी वित्तीय या अन्य कठिनाई में फंस जाए तो मशीनें किराये पर लेने वाली कम्पनी के लिए बहुत विकट समस्या पैदा हो जाती है।

(4) **कम्पनी की साख व प्रतिष्ठा को धक्का (Jolt to the Credit and Prestige of the Company)-** दफ्तरी मशीनों को किराये पर लेने से एक ओर स्वयं कम्पनी के प्रबंधकों को स्वामित्व का गर्व नहीं मिलता और दूसरी ओर आज के समाज में ऐसा अनुभव किया जाता है कि शायद कम्पनी की वित्तीय स्थिति ठीक नहीं है।

9.7 दफ्तरी मशीनों के उद्देश्य

दफ्तरी मशीनें प्रयोग करने का उद्देश्य उनके प्रयोग से उत्पन्न होने वाले लाभों को प्राप्त करना है, अतः जो दफ्तरी मशीनों के प्रयोग करने के लाभ हैं वे ही अधिकतर उनके उद्देश्य हैं। आधुनिक कार्यालयों के समय व श्रम बचाने वाले यन्त्रों का प्रयोग दिन–प्रतिदिन बढ़ता जा रहा है। इस बढ़ते हुए प्रयत्न के निम्न उद्देश्य हैं-

(1) **शारीरिक श्रम व श्रम की लागत की बचत (To Save Physical Labour and Labour Cost)-** यन्त्रों की सहायता से काम करने में कर्मचारियों की समय की बचत ही नहीं होती बल्कि शारीरिक श्रम की भी बचत होती है क्योंकि यन्त्रों की सहायता से किए गए कार्य में गति अधिक होती है।

(2) **समय की बचत (To Save Time)-** यन्त्रों की सहायता से कार्य करने में कम समय लगता है क्योंकि मशीनें घंटों का कार्य मिनटों में कर देती हैं और कर्मचारियों के समय की बचत होती हैं।

(3) **शुद्धता बढ़ाने के लिए (To Promote Accuracy)-** शुद्धता बढ़ाने के लिए मशीनों का प्रयोग होता है जिनके प्रयोग से अशुद्धियों की कम सम्भावना होती है तथा यन्त्र, कर्मचारियों द्वारा किए कार्य की जाँच–पड़ताल करने में भी सहायक होते हैं।

(4) **नीरसता में कमी के लिए (To Reduce Monotony)-** लगातार एक जैसा काम करने में कर्मचारियों को थकान हो जाती है। कार्य में नीरसता आ जाती है। उनका मन नहीं लगता। अतः उन कार्यों को करने में यन्त्रों का विशेष महत्त्व है। जोड़ने, घटाने, गुणा करने आदि के कार्य लगतार करने में नीरसता आ जाती है। अतः उनको हिसाब लगाने की मशीन ;ब्वसबनसंजवतद्ध से करते हैं।

(5) **कार्यकुशलता में वृद्धि (Increase in Efficiency)-** यन्त्रों के प्रयोग में कर्मचारियों के श्रम, समय तथा श्रम लागत की बचत होती है तथा नीरसता में कमी आती है। परिणामस्वरूप कार्यकुशलता बढ़ती है।

(6) **विविध (Miscellaneous Advantages)-**

1. कर्मचारियों के कार्यों की जाँच–पड़ताल।
2. कार्य की शीघ्रता में निष्पादन।
3. आधुनिकता की प्रतीक मानी जाती है।
4. विशिष्टीकरण को प्रोत्साहन मिलता है।
5. कर्मचारियों का कार्य करने में मन लगाना।

9.8 दफ्तरी मशीनों के लाभ एवं हानियाँ

लाभ (Advantage)

दफ्तरी मशीनों के प्रयोग के निम्नलिखित लाभ हैं-

(1) **किफायत (Economy)-** दफ्तरी मशीनों का इस्तेमाल करने से दफ्तर में होने वाले नैत्यक काम को, जिसे पहले कई कर्मचारी भी कठिनाई से कर पाते थे केवल एक मशीन के द्वारा चुटकी बजाते कर दिया जाता है। यही नहीं, कर्मचारियों से भिन्न अनेक मशीनें एक ही समय में कई प्रक्रियाएँ भी कर लेती हैं जैसे- कैश रजिस्टर के द्वारा प्रत्येक सौदे के अलग विवरण तैयार करना, जोड़ लगाना, इनकी कैश रजिस्टर में प्रविशिष्ट करना और रोकड़ का निरन्तर जोड़ करना, फलस्वरूप दफ्तर की लागत में कमी आती है। यद्यपि यह सही है कि इन मशीनों की प्रारम्भिक लागत काफी ज्यादा होती है। लेकिन दीर्घकाल में ये कर्मचारियों की तुलना में बहुत सस्ती सिद्ध होती हैं क्योंकि एक और इनकी उत्पादकता कर्मचारियों की तुलना में कहीं ज्यादा होती है ओर दूसरी और इनकी संचालन व अप्रत्यक्ष लागत भी कम होती है।

(2) **सुविधा (Convenience)-** मशीनें कठिन–से–कठिन तथा पेचीदे–से–पेचीदे काम को सही–सही तेजी से करके कर्मचारियों की सुविधा को बढ़ाती हैं। उदाहरण के लिए, यदि कार्यालय में टेलीफोन नहीं हो तो किसी से भी सम्पर्क स्थापित करने के लिए कार्यालय प्रबंधक को बार–बार उससे मिलने जाना पड़ेगा या उसे पत्र लिखना पड़ेगा। इसमें समय, श्रम और धन तीनों का अपव्यय तो होगा ही, साथ ही कार्यालय प्रबंधक अपना दूसरा काम भी अधिक दत्तचित होकर नहीं कर सकेगा। लेकिन आंतरिक टेलीफोन व्यवस्था के कारण प्रबंधक अपनी कुर्सी पर बैठा–बैठा सारे कार्यालय और व्यवसाय के भिन्न–भिन्न विभागों से सम्पर्क रख सकता है और उनका संचालन कर सकता है।

(3) **स्वच्छता एवं विशुद्धता (Neatness and Accuracy)-** मशीनों से किया जाने वाला सारा काम अपेक्षाकृत ज्यादा बढ़िया, साफ–सुथरा तथा सही होता है। उदाहरण के लिए, खाता–बही लिखने व गणनाएं करने के लिए खाता–बही व गणना मशीनों का प्रयोग बहुत लाभकारी सिद्ध होता है। इसमें लेखन संबंधी त्राुटियाँ (Clerical errors) नहीं होती तथा अक्सर इनमें अपनी गलतियों को ढूँढ़ने व उन्हें सही करने की व्यवस्था भी होती है।

(4) **कुशलता (Efficiency)-** दफ्तरी मशीनों के उपयोग से कार्यालय की कुशलता में वृद्धि होती है क्योंकि सर्वप्रथम, दफ्तर का सारा काम समय पर, सही ढंग से तथा तेजी के साथ समाप्त हो जाता है। द्वितीय कार्यालय प्रबंधक इन मशीनों के कारण संस्था के संचालन सम्बन्धी विभिन्न आवश्यक जानकारी तुरन्त प्राप्त कर लेता है और फलस्वरूप सही निर्णय ले सकता है। तृतीय, दफ्तर के अन्य कर्मचारी अनेक नीरस कामों से बच जाते हैं, अतः अधिक लगन और उत्साह से काम करते हैं और नीरसताजनित थकान अनुभव नहीं करते। फलस्वरूप उनकी कुशलता व उत्पादकता बढ़ती है।

(5) **ख्याति (Goodwill)-** मशीनों के प्रयोग से कार्यालय की ख्याति में वृद्धि होती है। इसके कई कारण है। कार्यालय मे काम करने वाले कर्मचारी अधिक लगन व उत्साह से काम करते हैं क्योंकि वे कठोर परिश्रम व नीरस काम से बच जाते हैं। यही नहीं, वे ऐसे कार्यालय के प्रति अधिक निष्ठा रखते हैं क्योंकि उनका काम आसान हो जाता है। ऐसे कार्यालयों में काम अधिक कुशलता से किया जाता है। फलस्वरूप, सही निर्णय लिए जाते हैं और सभी पक्ष सन्तुष्ट रहते हैं।

(6) **गति (Speed)-** दफ्तर में मशीनों का प्रयोग करने से दफ्तरी काम तेजी से किया जा सकता है। टाइप मशीन, बहु–प्रतिलिपिकरण मशीन, टेलीफोन, टिकट अंकन मशीन, सभी अपने–अपने कामों को बड़ी शीघ्रता से निपटा देती हैं। कम्प्यूटर वे गणनाएं जिन्हें करने में एक कर्मचारी को वर्षों लग सकते हैं, एक घंटे में करके सामने रख देते हैं।

(7) **नियंत्राण (Control)-** दफ्तरी मशीनों के प्रयोग से एक ओर अनेक क्षेत्राों में कपट, बेईमानी तथा जालसाजी की सम्भावना से बचा जा सकता है और दूसरी ओर अधिक व सही सूचनाओं की तत्काल उपलब्धि के कारण दफ्तरी कार्य के संचालन पर श्रेष्ठतर नियंत्राण रखा जा सकता है।

हानियाँ **(Disadvantages)**

(1) **ऊँची प्रारम्भिक लागत (Initial High Cost)-** अधिकांश मशीनों की प्रारम्भिक लागत काफी ज्यादा होती है। यह लागत मशीन खरीदने की लागत से सीमित नहीं होती है बल्कि इसमें इसे लगाने, कार्य–प्रणालियों में फिट करने तथा इसको चलाने के लिए विभिन्न कर्मचारियों को उपयुक्त प्रशिक्षण देने की लागत भी शामिल मानी जाती है। अतः उन्हें तभी लगाया जाना चाहिए जबकि उनका पूरा उपयोग किया जा सके तथा उनसे प्राप्त लाभ उनकी लागत से ज्यादा हों। उदाहरणार्थ, एक छोटी से व्यावसायिक संस्था में, जिसके लेन–देन केवल स्थानीय बाजार तक सीमित हों, टैलेक्स मशीन लगाना एक फिजूलखर्ची होगा, उपयोगी नहीं।

(2) **लोचहीनता (Inflexibility)-** मशीनें बेलोच होती हैं, उनसे विशिष्ट प्रमाणित कार्य को छोड़कर कोई अन्य कार्य नहीं किया जा सकता। फलस्वरूप यदि काम कम हो जाता है या उसकी कार्य–प्रणाली बदल जाती है तो उनमें किया गया विनियोग बेकार हो जाता है। इसके विपरीत, यदि यही काम कर्मचारियों से कराया गया हो तो इन कर्मचारियों को थोड़ा–सा प्रशिक्षण देकर अन्य काम करने के लिए तैयार किया जा सकता है।

(3) **अप्रचलन ;Obsolescence)-** आधुनिक युग में प्रौद्योगिकी विकास (Technological Growth) के कारण एक प्रकार की मशीनों के प्रचलन की अवधि बहुत छोटी हो गई है, अर्थात् वे शीघ्र ही पुरानी हो जाती हैं। फलस्वरूप,

कुछ समय बाद उन्हें अपने उपयोगी जीवन के खत्म होने से पहले ही त्यागना पड़ता है जो महँगा साबित होता है।

(4) **कर्मचारियों का विरोध (Opposition of Employees)-** प्रायः इनके उपयोग का एक परिणाम होता है-कर्मचारियों की छंटनी। कर्मचारी संघ ;न्दपवदेद्ध इसे उचित नहीं समझते। फलस्वरूप औद्योगिक संघर्ष पैदा होता है। साथ ही, ये मशीनें कर्मचारियों के महत्त्व को घटाकर उनके कार्य–सन्तोष को क्षीण करती हैं, उन्हें नये प्रशिक्षण के लिए बाध्य करती हैं तथा उनके काम में नई किस्म की नीरसता को जन्म देती हैं।

(5) **काम की क्षमता (Capacity)-** मशीनें नियत काम को काफी तेजी से करती हैं। फलस्वरूप, उनकी कार्यक्षमता बहुत ज्यादा होती है। उन कार्यालयों में जहाँ इतना अधिक काम नहीं हो, इनका पूरा उपयोग नहीं किया जा सकता। अतः इन्हें लगाना हर संस्था में किफायती नहीं रहता है।

(6) **मशीनों का रुकना व बन्द होना (Shutdown Breakdown)-** मशीनें प्रायः बिजली से चलती हैं और इसकी निरन्तरता एक अपूर्वानुमेय घटक है। यही नहीं, इनमें जब–तब होने वाली टूट–फूट इनके संचालन को बन्द करने दफ्तर के कार्य–संचालन में एक बड़ा व्यवधान पैदा कर देती हैं।

(7) **शोर (Noise)-** मशीनों के प्रयोग से काफी शोर उत्पन्न होता है जिससे कार्यालय की शांति भंग होती है।

9.9 कार्यालय मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों का प्रबंधन और देखभाल एवं आधुनिक तकनीक का प्रभाव

प्रबंधन और देखभाल

1. **मशीनों का नियमित रखरखाव:** इसमें प्रिंटर, कंप्यूटर, फोटोकॉपियर आदि का समय–समय पर सर्विसिंग साफ–सफाई और धूल–मिट्टी से सुरक्षा आदि शामिल होते है।
2. **सुरक्षा और संचालन के नियम:** इसमें संवेदनशील उपकरणों का सुरक्षित उपयोग व डेटा बैकअप और वायरस सुरक्षा के उपाय आदि शामिल होते है।

आधुनिक तकनीक का प्रभाव

1. **डिजिटल युग में स्मार्ट उपकरणों का उपयोग:** इसमें स्मार्ट प्रिंटर, क्लाउड बेस्ड स्टोरेज व इंटरनेट ऑफ थिंग्स (IoT) के माध्यम से उपकरणों का प्रबंधन आदि शामिल होते है।

2. **क्लाउड स्टोरेज, नेटवर्क प्रिंटिंग:** इसमें दस्तावेज़ों का ऑनलाइन संग्रहण और प्रिंटिंग व कहीं से भी डेटा एक्सेस और साझा करना आदि शामिल होते है।

9.10 कार्यालय मशीनों एवं कार्यालय उपकरणों के सम्बन्ध में चुनौतियाँ और समाधान

चुनौतियाँ और समाधान

1. **तकनीकी खामियाँ (Technical Issues):** इसमें मशीनों में अचानक खराबी आना शामिल होता है । **समाधान:** नियमित रखरखाव और तकनीकी समर्थन।

2. **साइबर सुरक्षा (Cyber Security):** इसमें डेटा चोरी और हैकिंग का खतरा रहता है। **समाधान:** फायरवॉल, एंटीवायरस और पासवर्ड सुरक्षा।

3. **प्रशिक्षण की आवश्यकता (Need for Training):** इसमें नई तकनीक के साथ कर्मचारियों का प्रशिक्षण शामिल होता है। **समाधान:** नियमित वर्कशॉप और ट्रेनिंग सेशन।

9.11 सारांश

कार्यालय मशीनें और उपकरण किसी भी कार्यालय की कार्यक्षमता, उत्पादकता और सुचारू संचालन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। इनके प्रभावी उपयोग से कार्यों में न केवल गति आती है, बल्कि श्रम और समय की भी बचत होती है। आधुनिक युग में डिजिटल तकनीक ने इन उपकरणों को और भी प्रभावी एवं उन्नत बना दिया है। एक संगठित और सुव्यवस्थित कार्यालय प्रबंधन के लिए इनकी देखभाल और सही उपयोग अत्यंत आवश्यक है।

आज प्रायः प्रत्येक कार्यालय में विभिन्न क्रियाओं को पूरा करने के लिए मशीनों एवं दूसरे उपकरणों का बड़े पैमाने पर प्रयोग किया जाता है। वास्तव में यह औद्योगिक क्रांति की देन है। कार्यालय का कार्य एक तरह से नीरस तथा नेमी क़िस्म का होता है। कार्यालय मशीनों एवं उपकरणों के प्रयोग से समय एवं श्रम की ही बचत नहीं होती

अपितु कार्य की नीरसता भी समाप्त हो जाती है। छोटे एवं मध्यम आकार वाले कार्यालय भी किसी–न–किसी प्रकार की मशीनों का प्रयोग करते हैं।

कार्यालय प्रबन्धक को मशीनों के संदर्भ में अनेकों महत्त्वपूर्ण निर्णय लेने पड़ते हैं, जैसे कौन–कौन सी मशीनें लगाई जाएँ, मशीनों को कब लगाया जाए, उनमें कितनी पूंजी लगाई जाए, आदि।

9.12 शब्दावली

कार्यालय मशीने (Office Machines)- कार्यालय मशीनों से अभिप्राय उन उपकरणों से है जो व्यवसाय संबंधी आंकड़ों के संसाधन, अभिलेखन अथवा रिपोर्ट के लिखने में सहायता करते हैं।

9.13 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपनी उन्नति को पहचाने-

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य हैं तथा कौन–कौन से असत्य-

(i) मशीनों के प्रयोग से कार्य की उत्पादकता बढ़ती है।

(ii) मशीनें बेलोच होती हैं।

(iii) मशीनें खरीदने की तुलना में किराये पर लेना हमेशा बेहतर होता है।

(iv) कार्यालय मशीनों की देखभाल आवश्यक नहीं होती।

(ख) कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।

(i) आज का उपभोक्ता .... है। (जागरूक / बेवकूफ)

(ii) दफ्तरी मशीनों के किराये पर लेने से कम्पनी की .... को धक्का लगता है। (साख / प्रबन्ध समिति)

(iii) मशीनों के प्रयोग से कार्यालय की ख्याति में .... होती है। (वृद्धि / कमी)

उत्तर- (क) (i) सत्य, (ii) सत्य, (iii) असत्य, (iv) असत्य।

(ख) (i) जागरूक, रूकावट, (ii) साख, (iii) वृद्धि।

9.14 स्वपरख प्रश्न

1. कार्यालय मशीनों के दो उदाहरण दीजिए।
2. कार्यालय उपकरणों का कोई एक महत्त्व बताइए।
3. मशीनों के चयन की एक प्रमुख समस्या क्या होती है?
4. किराये पर मशीन लेने के दो लाभ बताइए।
5. आधुनिक तकनीक ने कार्यालय उपकरणों को किस प्रकार प्रभावित किया है?
6. कार्यालय मशीनों एवं उपकरणों के विभिन्न प्रकारों का वर्णन कीजिए।
7. मशीनों के चयन में किन–किन बातों का ध्यान रखना चाहिए?
8. मशीनें खरीदने एवं किराये पर लेने में क्या अंतर है? दोनों के लाभ–हानियों का विश्लेषण कीजिए।
9. कार्यालय मशीनों एवं उपकरणों की देखभाल और प्रबंधन की विधियों पर प्रकाश डालिए।
10. आधुनिक तकनीक के प्रभाव के परिप्रेक्ष्य में कार्यालय मशीनों से जुड़ी चुनौतियाँ और उनके समाधान बताइए।
11. दफ्तर के लिए मशीनों का चुनाव करते समय कार्यालय प्रबंधक को किन–किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 10 बैठकें (Meetings)

इकाई की रूपरेखा

10.0 उद्देश्य

10.1 प्रस्तावना

10.2 बैठकः अर्थ और उद्देश्य

10.3 बैठकों के प्रकार

10.4 कार्यालय प्रबंध में बैठक की योजना और तैयारी

10.5 बैठक संचालन के नियम और सामान्य कार्यविधि

10.6 बैठक की कार्यविधि

10.7 कार्यवृत्त (Minutes) का लेखन व कार्यवृत्त तैयार करने की प्रक्रिया

10.8 बैठक के लिए सचिव के कार्य

10.9 आधुनिक युग में डिजिटल बैठकें व चुनौतियाँ और समाधान

10.10 सारांश

10.11 शब्दावली

10.12 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

10.13 स्वपरख प्रश्न

10.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- बैठक का अर्थ और उद्देश्य स्पष्ट कर सकें
- बैठकों के प्रकार स्पष्ट कर सकें
- बैठक संचालन के नियम और कार्यविधि को स्पष्ट कर सकें
- बैठक की कार्यविधि स्पष्ट कर सकें
- बैठक के लिए सचिव के कार्य स्पष्ट कर सकें

10.1 प्रस्तावना

व्यापारिक तथा अन्य संस्थाओं में बैठकों (Meetings) का आयोजन एक सामान्य बात है। प्रशासकों की नियमित बैठकें, कुछ विशिष्ट उत्तरदायित्वों को पूरा करने के लिए बनाई गई समितियों की बैठकें, अतिशीघ्र बुलायी जाने वाली बैठकें जिनमें नीतियों और मुख्य योजनाओं के बारे में, उन्हें बड़े समूह से परिचित कराने से पहले निर्णय लिया

जाता है, नए उत्पादन या उत्पादकों से कर्मचारियों को परिचित कराने वाली बैठकें, अनुभवों के विनियम के लिए अन्य संगठनों के प्रतिनिधियों के साथ बैठकें, कम्पनी को वार्षिक आम बैठक जहाँ प्रबंध परिषद् अपने निष्पादन का हिसाब–किताब अंशधारियों से करता है और इसी तरह की अनेकों अन्य बैठकें विभिन्न संगठनों में बुलाई जाती हैं। इसलिए उसके सचिव की बैठक से पहले, बैठक के दौरान तथा बैठक के बाद अत्यन्त महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है।

10.2 बैठकः अर्थ और उद्देश्य

निश्चित मामलों पर विचार करने, निर्णय लेने या सुझाव देने के लिए दो या अधिक व्यक्तियों का एकत्र होना बैठक कहलाता है। लोकतांत्रिक, सहभागी और प्रबन्धकीय व्यवस्था में बैठक कार्यविधि के महत्त्वपूर्ण हिस्सों में से एक है। आज के संगठनों से यह संचार का श्रेष्ठ माध्यम प्रदान करती हैं। यह आमने–सामने सम्पर्क और विचारों तथा दृष्टिकोणों के प्रत्यक्ष विनिमय का अवसर प्रदान करती है। यह विचार के विनिमय द्वारा एक कर्मचारी वर्ग को पूर्ण रूप से सूचित करने का हमें अवसर प्रदान करती है।

बैठकें निम्नलिखित उद्देश्यों के लिए बुलाई जा सकती हैं।

1. तथ्यों को प्राप्त करने की योजना बनाना और समस्याओं का समाधान करना,
2. समस्याओं के प्रति नवीन ज्ञान, कौशल या अर्न्तदृष्टि प्रदान करना,
3. समूह को नए तथ्यों से अवगत कराना तथा विभिन्न सूचनाएं प्रदान करना,
4. अनुमानों, अनुभवों और विचारों का विनिमय और सुझाव देने के लिए अन्य प्रतिभागियों को अवसर देना, आदि, और
5. व्यावसायिक कार्यों को क्रियान्वित करना, निर्णय लेना या सुझाव देना।

10.3 बैठकों के प्रकार

मोटे–तौर पर बैठक दो प्रकार की होती हैं-

(1) जन या सार्वजनिक बैठक (2) निजी बैठक

1. सार्वजनिक बैठक (Public Meeting)

सार्वजनिक बैठक (Public Meeting) वह बैठक है जिसमें सामान्य रूप से जनता के सदस्य आते हैं और जिसका उद्देश्य कुछ जानकारी अथवा किसी विकसित सिद्धान्त या कुछ जनहित के मामलों का प्रचार करना है। ये बैठकें सभी लोगों के लिए

खुली रहती हैं और इनका आयोजन सार्वजनिक स्थानों जैसे- पार्क या सार्वजनिक सभा भवन इत्यादि में होता है। इसकी आम सूचना समाचार–पत्राों या पोस्टरों आदि द्वारा घोषणाओं से ही की जाती है। प्रायः राजनीतिक बैठकें, नागरिक स्वागत समारोह, चुनाव बैठकें आदि इस प्रकार की बैठकें हैं।

2. **निजी बैठक (Private Meeting)**

निजी बैठक (Private Meeting) निजी समितियों या व्यक्तियों की संस्थाओं द्वारा इन समितियों के कार्य या मामले के बारे में विचार–विमर्श के लिए बुलाई जाती हैं।

केवल उस संस्था के उक्त समिति के सदस्य ही इस प्रकार की बैठक में उपस्थित हो सकते हैं। वे व्यक्ति जिन्हें या तो आमन्त्रित किया है या जिन्हें इन बैठकों में आने का अधिकार प्राप्त है, इस प्रकार की बैठक में भाग ले सकते हैं। कम्पनी, सहकारी समिति, क्लब संस्था आदि की बैठकें इस प्रकार की बैठकें हैं। निजी बैठकों को निम्नलिखित प्रकार से पुनः वर्गीकृत किया जा सकता है। जैसे-

(क) आम अथवा सामान्य बैठक; और

(ख) कम्पनी बैठक।

(क) **सामान्य बैठक (General Meeting)**

किसी संस्था की आम बैठक (General Meeting) वह बैठक है जो उक्त संस्था के सभी सदस्यों के लिए खुली रहती है। इस बैठक में संस्था के सामान्य कार्यों का सम्पादन किया जाता है, लेखे पास किए जाते हैं, वार्षिक रिपोर्ट पढ़ी जाती है, पिछले कार्यकलापों की समीक्षा की जाती है, भविष्य की योजनाओं को पारित किया जाता है, और कार्यकारिणी के सदस्यों (अध्यक्ष, उपाध्यक्ष, सचिव, रोकड़िया आदि) का वर्ष के लिए चुनाव किया जाता है।

सामान्य बैठक को सम्पादित किए गए कार्यों के प्रकार या बैठक बुलाने की रीति के आधार पर सामान्य, विशेष या आपातकालीन बैठक के रूप में व्यक्त किया जा सकता है। सामान्य बैठक निम्नलिखित प्रकार की होती हैं-

1. **समिति बैठक**
2. उप–समिति बैठक।

समिति या उपसमिति बैठक (Committee or Sub-committee Meeting)

इस बैठक में केवल सम्बन्धित समिति या उपसमिति के सदस्य ;Committee or Sub-committee Meeting) ही भाग ले सकते हैं तथा समिति की कुछ विशिष्ट समस्याओं की इसमें चर्चा होती है।

(ख) कम्पनी बैठक (Company Meeting)

कम्पनी को अपने अस्तित्व काल की विभिन्न अवस्थाओं में विभिन्न प्रकार की बैठकें करनी पड़ती हैं। मोटे तौर पर कम्पनी की बैठकों (Company Meetings) को निम्न प्रकार से वर्गीकृत किया जा सकता है-

1. अंशधरियों या सदस्यों की बैठकें (Shareholders' or Members' Meetings)

कम्पनी के वास्तविक स्वामियों अर्थात् अंशधारियों या सदस्यों को कंपनी के मामलों पर विचार–विमर्श करने और निदेशक मंडल और उनके कार्यकलापों के नियंत्राण द्वारा उनके कल्याण हेतु निर्णय लेने के लिए निकट आना चाहिए।

इसके अतिरिक्त ऐसे मामले भी हैं जिनका निर्णय केवल अंशधारियों द्वारा किया जा सकता है अतः अंशधारियों की बैठक समय–समय पर बुलाई जाती हैं। ये बैठकें चार प्रकार की हो सकती हैं-

1. **संवैधानिक बैठक (Statutory Meeting)-** यह अंशधारियों की वह बैठक है जो व्यापार प्रारम्भ होने के तत्काल बाद अंश पूंजी रखने वाली कम्पनी द्वारा अधिनियम के आधीन सम्पन्न होनी अपेषित है।
2. **वार्षिक आम बैठक (Annual General Meeting)-** यह सभी कम्पनियों द्वारा वर्ष में एक बार होती है। ये वाखषक हिसाब–किताब पर विचार तथा अनुमोदन करने, लाभाँश घोषित करने, निदेशक मंडल का चुनाव करने, लेखा परीक्षक की नियुक्ति करने तथा अन्य व्यापारिक लेन–देन, यदि कोई है तो, करने के लिए होती है। कम्पनी की सभी बैठकों में वाखषक आम बैठक सबसे अधिक महत्त्वपूर्ण मानी जाती है।
3. **असाधारण आम बैठक (Extra-ordinary General Meeting)-** वार्षिक आम बैठक और संवैधानिक बैठक के अलावा कम्पनी की सभी आम बैठकें असाधारण आम बैठक कहलाती हैं। जब कुछ कार्यों को करना इतना आवश्यक होता है कि उनको सुविधापूर्वक अगली वार्षिक आम बैठक तक स्थानान्तरण न किया जा सके तो ये बैठक बुलाई जाती है।

4. **वर्ग बैठक (Departmental Meeting)-** जहाँ कम्पनी की अंश पूँजी अंशों के विभिन्न वर्गों में बाँटी जाए वहाँ जब भी कम्पनी किसी विशेष वर्ग के अंशों से सम्बद्ध अधिकारों में कोई परिवर्तन लाना चाहती है तो अंशधारियाों के विभिन्न वर्गों की बैठक बुलाई जाती है।

2. **निदेशकों और उनकी विभिन्न समितियों की बैठक (Meeting of Directors and their Sub-Committees)**

चूंकि कम्पनी एक कृत्रिम व्यक्ति है, इसलिए यह स्वयं कार्य नहीं कर सकती। अंशधारियों के निर्वाचित प्रतिनिधि निदेशक होते हैं जिसमें कम्पनी की नियन्त्राण तथा प्रबंध शक्तियाँ निहित होती हैं। निदेशक मंडल एक टीम की भांति कार्य करता है, इसलिए निदेशकों की बैठकें प्रायः ही होती रहती हैं। इन बैठकों में कम्पनी के कार्यों से सम्बन्धित मामलों का निर्णय लिया जाता है। ये बैठकें दो प्रकार की हो सकती हैं-

1. **निदेशक मंडल की बैठक (Director's Meeting)-** निदेशक मंडल की बैठकें अत्यन्त महत्त्वपूर्ण होने के साथ—साथ कम्पनी और सर्वाधिक बारम्बार होने वाली बैठकें हैं। इन बैठकों में कम्पनी से सम्बन्धित सभी महत्त्वपूर्ण मामलों और उसकी नीतिया पर विचार—विमर्श तथा निर्णय किया जाता है।
2. **निदेशकों की समितियों की बैठक (Committees of Director's Meeting)-** विशिष्ट कार्य की समस्याओं के बारे में विचार—विमर्श और निर्णय लेने के लिए आवश्यकतानुसार ये बैठकें बुलाई जाती हैं।
3. **ऋणदाताओं की बैठकें (Financiers' Meetings)–** कम्पनी के समापन या पुनख्रनर्माण, पुनः संगठन तथा एकीकरण के समय ऋणदाताओं के हितों को प्रभावित करने वाले मामलों पर निर्णय लेने के लिए ये बैठकें होती है।

10.4 कार्यालय प्रबंध में बैठक की योजना और तैयारी

कार्यालय प्रबंध में बैठक की योजना और तैयारी

1. **एजेंडा का निर्धारण:** बैठक का उद्देश्य और एजेंडा स्पष्ट होना चाहिए। इसमें चर्चा के बिंदुओं को क्रमबद्ध रूप से सूचीबद्ध करना आदि शामिल होता है ।

2. **आमंत्रण और सूचना प्रेषण:** प्रतिभागियों को समय से पूर्व बैठक की सूचना भेजना। इसमें ईमेल, नोटिस या आधिकारिक पत्र द्वारा सूचना का संप्रेषण आदि शामिल होता है ।

3. **बैठक स्थल का चयन:** सुविधाजनक और उचित स्थान का निर्धारण। इसमें आवश्यक संसाधनों जैसे प्रोजेक्टर, कंप्यूटर, चार्ट आदि की व्यवस्था आदि शामिल होता है ।

बैठक की संचालन प्रक्रिया

1. **अध्यक्षता:** बैठक का संचालन एक अध्यक्ष द्वारा किया जाता है जो एजेंडा के अनुसार चर्चा को आगे बढ़ाता है।
2. **विचार–विमर्श:** सभी सदस्यों को अपने विचार रखने का अवसर दिया जाता है। एजेंडा के प्रत्येक बिंदु पर स्पष्ट चर्चा होती है।
3. **निर्णय–निर्धारण:** विचार–विमर्श के पश्चात महत्वपूर्ण निर्णय लिए जाते हैं। निर्णय पारदर्शी और सहमति आधारित होने चाहिए।

10.5 बैठक संचालन के नियम और सामान्य कार्यविधि

प्रत्येक बैठक उचित प्रकार से आयोजित और विधिवत् गठित होनी चाहिए। बैठक के आयोजन और संचालन के लिए अनुगामी कार्य विधि में किसी भी प्रकार की अनियमितताएँ उस बैठक की कार्यवाहियों को अवैध करा देती हैं।

एक बैठक तभी उचित प्रकार से आयोजित कही जा सकती है जब सूचना प्राप्त करने के अधिकारी सभी व्यक्तियों को उचित प्रधिकारी द्वारा बैठक की सूचना जारी की जाती है। एक बैठक तभी विधिवत् गठित कही जा सकती है जब बैठक की अध्यक्षता करने के लिए उचित व्यक्ति आसीन हो तथा व्यक्तियों की अपेक्षित गणपूर्ति (Quorum) उपस्थित हो जो उसमें सम्मिलित होने तथा वोट देने के पात्र हैं।

अतः एक अवैध बैठक के लिए निम्नलिखित बातें अपेक्षित हैं-

(i) उचित प्राधिकारी (Proper Authority)

वैध बैठक के लिए प्रथम अनिवार्य आवश्यकता यह है कि यह उचित प्राधिकारी (Proper Authority) द्वारा आयोजित होनी चाहिए। कम्पनी की आम बैठक आयोजित करने के लिए उचित प्राधिकारी उसके निदेशकों की परिषद् है।

(ii) बैठक की अधिसूचना (Notice of a Meeting)

अधिसूचना (Notice) बैठक की अग्रिम सूचना है ताकि सूचना प्राप्त करने वाले व्यक्ति को बैठक के लिए स्वयं को तैयार करने का अवसर मिल जाए। बैठक को वैध

रखने के लिए उचित प्राधिकारी द्वारा उचित अधिसूचना जारी कर, आयोजित किया जाना चाहिए। बैठक की अधिसूचना में आयोजित होने वाली बैठक के प्रकार (वार्षिक आम बैठक, आदि) का विवरण होता है।

उसमें स्पष्ट रूप से बैठक का समय, दिनांक और स्थान दिया जाता है। सचिव द्वारा बैठक में सम्मिलित होने के पात्र प्रत्येक व्यक्ति को बैठक से काफी पहले सूचित किया जाता है। (या इसके बदले में यदाकदा इसे विशिष्ट स्थान पर प्रदर्शित किया जाता है)। संगठनात्मक नियमों में अधिसूचना की आवश्यक अवधि बताई जाती है। इस अधिसूचना के साथ प्रतिवेदनों, विवरणों आदि की प्रातियाँ होनी चाहिएं ताकि आवश्यकतानुसार व्यक्ति बैठक में पूर्णरूप से तैयार होकर आ सके। यहाँ अधिसूचना शर्त रहित होनी चाहिए।

(iii) गणपूर्ति (Quorum)

गणपूर्ति (Quorum) व्यक्तियों की कम–से–कम संख्या है जो बैठक आयोजित करने के लिए उपस्थित होने चाहिए अर्थात् यह व्यक्तियों की कम–से–कम संख्या है जिन्हें बैठक के प्रारम्भ के समय और बैठक के दौरान उपस्थित होना चाहिए। यह संस्था कम्पनी के बैठकों के आयोजन से सम्बन्धित नियमों में दी जाती है। नियमों में निर्धारित गणपूर्ति से कम संख्या में सम्मिलित व्यक्तियों की बैठक में किया गया कार्य अवैध माना जाता है।

(iv) अध्यक्ष (Chairman)

वैध बैठक के लिए अन्य महत्त्वपूर्ण आवश्यकता है कि यह उचित रीति से निर्वाचित अध्यक्ष (Chairman) द्वारा आयोजित होनी चाहिए। अध्यक्ष वह व्यक्ति होता है जिसे बैठक की अध्यक्षता करने और कार्यवाहियों के संचालन के लिए चुना जाता है। यह बैठक के संचालन और नियन्त्रण के लिए प्रमुख अधिकारी होता है।

(v) कार्यसूची (Agenda)

बैठक में पूरे किए जाने वाले कार्यों के विवरण का कार्यक्रम कार्यसूची (Agenda) है। कार्यक्रम का विवरण जिस क्रम में दिया होता है उसी क्रम में उन पर विचार किया जाता है। महत्त्व के उचित क्रम में बैठक के कार्यों को व्यवस्थित ढंग से पूरा करने के लिए कार्यसूची अनिवार्य होती है। सभी सदस्यों को बैठक की अधिसूचना के साथ कार्यसूची का भेजना सभी संगठनों के लिए परम्परागत बात है।

सचिव द्वारा अध्यक्ष के परामर्श से यह कार्यसूची तैयार की जाती है। साथ–ही–साथ जिन कार्य–मदों पर पिछली बैठक में विचार किया गया है, उन पर की गई कार्यवाहियों को भी कार्यसूची में उचित स्थान दिया जाता है। प्रायः नेमी (Routine) मदें जैसे–प्रतिवेदन (Report) और लेखे आदि के लिए स्वीकृति प्राप्त करना, आदि, पहले प्रस्तुत की जाती है तथा विवादस्पद मदें बाद में। जिस क्रम में कार्यसूची में मदें रखी जाती हैं उसी क्रम में ही बैठक के कार्य संचालित होने चाहिए तथा केवल बैठक की सहमति से ही क्रम वैध हो सकता है।

(iv) अध्यक्ष कार्यसूची (Chairman's Agenda)

अध्यक्ष की कार्यसूची (Chairman's Agenda) में सामान्य कार्यसूची की तुलना में अधिक सूचना होती है तथा अध्यक्ष की टिप्पणी के लिए कागज़ की दाहिनी ओर खाली जगह छोड़ी जाती है। अतिरिक्त सूचना अध्यक्ष को सभी संगत विवरण प्रदान करती है जिसकी बैठक के दौरान आवश्यता होती है।

कम्पनी की वार्षिक आम बैठक की औपचारिक अधिसूचना और कार्यसूची का उदाहरण नीचे दिया गया है-

होवग्रेव इंडिया लि.

वार्षिक आम बैठक

एतत् द्वारा सूचित किया जाता है कि कम्पनी की सातवीं आम बैठक होवग्रेव इंडिया लि. के सम्मेलन कक्ष, बनारसी दास रोड, दिल्ली पर मंगलवार 4 जुलाई 20....को दोपहर बाद 3 बजे होगी। यदि आप उपस्थित होने में असमर्थ हो तो कृप्या सूचित करें।

कार्यसूची

1. बैठक संचालन की सूचना
2. अनुपस्थिति की क्षमा याचना
3. पिछली बैठक का विवरण
4. उसमें उठी समस्याएँ
5. निदेशक की वाखषक रिपोर्ट और वाखषक लेखे
6. विचार–विमर्श के लिए विशेष बिन्दु (यदि कोई है)
7. अध्यक्ष का अभिभाषण
8. निदेशकों का चुनाव
9. लेखा परीक्षक की नियुक्ति
10. धन्यवाद ज्ञापन
11. अध्यक्ष द्वारा बैठक की घोषणा

हस्ताक्षर
सचिव

10.6 बैठक की कार्यविधि

गणपूर्ति (Quorum)

किसी भी बैठक के प्रारम्भ होने से पहले अध्यक्ष को यह देख लेना चाहिए कि क्या निर्धारित गणपूर्ति उपस्थित है। उपस्थित सदस्यों की उपस्थिति पंजिका (Attendance Register) में अपने हस्ताक्षर कर देने चाहिए, यह उनकी उपस्थिति को प्रमाणित करता है। प्रायः समिति सचिव अनुपस्थित सदस्यों के नाम पढ़ता है जिन्होंने अनुपस्थिति के लिए क्षमा माँगी है।

कार्यसूची तथा अन्य महत्त्वपूर्ण कागज़ पत्र (Agenda and other Important Documents)

सचिव को यह देखना चाहिए कि प्रत्येक के पास कार्यसूची की प्रति हो। कार्यसूची यह बताती है कि सामान्य रूप से किस क्रम में कार्य किया जाना है। यदि अध्यक्ष नहीं है तो समिति के किसी भी उपस्थित सदस्य को अस्थायी अध्यक्ष चुना जा सकता है। अध्यक्ष चुनने के लिए सबसे पहले उसका नाम एक सदस्य द्वारा प्रस्तावित होना चाहिए तथा दूसरे द्वारा समर्थन किया जाना चाहिए; अध्यक्ष का चुनाव सामान्य तरीके से मतपत्र द्वारा भी किया जा सकता है।

पिछली बैठक का कार्यवृत (Minutes of the Last Meeting)

किसी नए कार्य पर विचार करने से पहले पिछली बैठक के विवरण पर विचार होना चाहिए। कभी–कभी इसे सचिव मुखर (ऊँची) आवाज में पढ़ता है। लेकिन यदि सदस्यों को पहले ही कार्यवृत की प्रतियाँ जारी कर दी गई हैं तो अध्यक्ष प्रायः कार्यवृत को पढ़ लिया गया है, इस रूप में ही समिति की अनुमति मांग लेता है। यदि सदस्य सहमत हैं कि विवरण सही है तब कार्यवृत स्वीकार कर लिया जाता है तथा अध्यक्ष पुस्तिका की प्रति पर हस्ताक्षर कर दिनांक लिख देता है।

विचार–विमर्श (Debate and Discussion)

तब कार्यसूची की अगली मद पर कार्य प्रारम्भ होता है। अध्यक्ष अगली मद को पढ़ता है और चर्चा प्रारम्भ करता है। सदस्यों द्वारा अनेक सुझाव दिए जाते हैं। इन सुझावों पर एक–एक करके विचार होता है। समिति के समक्ष रखे गए सुझाव को निर्णय बनाने से पहले अनेक स्तरों से गुजरना पड़ता है। प्रायः सुझाव लिखित में दिया जाता है। और बैठक होने से पहले समिति के पास भेज दिया जाता है। ताकि इसे कार्यसूची

में सम्मिलित कर लिया जाए। इसमें सुझाव देने वाले व्यक्ति (प्रस्तावक) और उसका समर्थन करने वाले (समर्थक/अनुमोदक) के नाम का उल्लेख होता है। पारिभाषिक शब्दावली में इसे प्रस्ताव (Motion) कहा जाता है।

अध्यक्ष प्रस्ताव को पढ़ता है और सदस्य इस पर विचार–विमर्श करते हैं। प्रत्येक सदस्य को मामले पर केवल एक बार बोलने का अधिकार दिया जाता है। तथापि प्रस्तावक दो बार बोल सकता है क्योंकि चर्चा के दौरान उठने वाले मुद्दों का उत्तर देने के लिए उसे अधिकार प्राप्त है। चर्चा के दौरान सभी सदस्यों को अध्यक्ष को ही सम्बोधित करना चाहिए और उन्हें आपस में चर्चा नहीं करनी चाहिए।

अध्यक्ष मतों द्वारा निर्णय लेने के लिए प्रश्न तथा प्रस्ताव समिति में प्रस्तुत करता है। ऐसा भी हो सकता है कि अध्यक्ष कोई सदस्य चर्चा को समाप्त करवाना चाहता है और वह प्रस्ताव रख सकता है कि अब प्रश्न प्रस्तुत किए जाएं। यदि समिति सहमत हैं तो मतदान कराया जाता है यदि असहमत है तो चर्चा जारी रखी जा सकती है। बाद में समिति प्रस्ताव पर मत देती है। प्रस्ताव जब पास हो जाता है तो वह संकल्प अर्थात् निर्णय बन जाता है और जिन शब्दों में (भाषा में) इसे प्रारित किया जाता है उसी रूप में ही उसे कार्यवृत में लिख दिया जाता है। शब्दावली उसी प्रकार रहनी चाहिए।

प्रस्ताव–संशोधन (Amendment of Motion)

संशोधन का अर्थ है परिवर्तन करना। यदि कोई सदस्य प्रस्ताव की शब्दावली में परिवर्तन चाहता है तो वह एक संशोधन प्रस्ताव प्रस्तुत कर सकता है कि जिससे वास्तविक निर्णय के कुछ शब्दों में परिवर्तन कर दिया जाए या कुछ शब्द अथवा तथ्य निकाल दिया जाए या कुछ दूसरे शब्द भी परिशिष्ट में जोड़ दिए जाएं। यदि आवश्यक हो तो अनेक संशोधन प्रस्तुत किए जा सकते हैं। मूल प्रस्ताव पर मतदान करने से पहले समिति को प्रत्येक संशोधन पर मतदान करना चाहिए। यह इसलिए क्योंकि यदि संशोधन पारित हो जाता है ते मूल प्रस्ताव पर मतदान कराना आवश्यक हो जाता है। यदि संशोधन अस्वीकृत हो जाता है तो मूल प्रस्ताव को मतदान के लिए प्रस्तुत किया जाता है।

मतदान (Voting)

यदि समिति सदस्यों का बहुमत किसी प्रस्ताव पर सहमत हो जाता है तो प्रस्ताव पारित हो जाता है। यह बहुमत कितना होना चाहिए इसका निर्णय संगठन के नियमों से होता है। कभी–कभी प्रस्ताव सर्व सम्मति से पारित हो जाता है अर्थात् सभी सदस्य

उसके पक्ष में मतदान करते हैं या निर्विरोध पारित हो जाता है। निर्विरोध का अर्थ है कि किसी ने भी विरोध नहीं किया चाहे कुछ सदस्यों ने मतदान में भाग न लिया हो।

अपने सामान्य मत के अतिरिक्त अध्यक्ष का एक अन्य मत होता है जिसे वीटो अधिकार (वीटो पावर) कहते हैं, जिसका प्रयोग तब किया जा सकता है, जब किसी मामले के पक्ष और विपक्ष में बराबर संख्या में मत हों। संगठन–नियमावली में प्रायः इसके प्रावधान के लिए व्यवस्था होती है।

प्रायः समिति में हाथ उठाकर मत लिए जाते हैं अर्थात् जब अध्यक्ष कहता है कि "जो प्रस्ताव के पक्ष में है" वे व्यक्ति अपने हाथ उठाए। जब वह कहता है कि "जो विपक्ष में है" तो वही प्रक्रिया अपनाई जाती है। कभी–कभी मतदान पर लिखित मत की माँग की जाती है। लिखित मतदान में सभी योग्य व्यक्ति भाग ले सकते हैं, न कि केवल वे जो बैठक में उपस्थित रहते हैं। परन्तु इसके लिए मतदान का समय और स्थान की पहले से ही घोषणा करनी आवश्यक है। बड़ी बैठकों में मतों की गिनती के लिए गणक नियुक्त किए जा सकते हैं।

विविध मामले (Other Items)

कार्यसूची में सूचीबद्ध सभी विशिष्ट मदों पर चर्चा होने के बाद किसी अन्य कार्य के अन्तर्गत विविध मामले उठाए जा सकते हैं। तथापि ऐसे मामले विवादास्पद नहीं होने चाहिए। यदि ऐसे विवादास्पद मामले हैं तो वे निकाल दिए जाने चाहिएं और अगली बैठक के लिए विशिष्ट मद के रूप में स्थगित कर दिये जाने चाहिएं क्योंकि उपस्थित सभी सदस्यों को अपने विचार प्रस्तुत और अभिव्यक्त करने का अवसर दिया जाना चाहिए।

अगली बैठक की तिथि घोषित करना अगली मद है। यदि बैठक निर्धारित अन्तराल पर नियमित रूप से सम्पन्न होती है तो यह केवल औपचारिक अनुस्मारक है। यदि बैठक के सभी कार्य पर्याप्त समय में समाप्त नहीं होते या बैठक में गणपूरक के लिए संख्या में सदस्य उपस्थित नहीं हैं या विचार–विमर्श स्थगित कर दिया गया है तो निदेशक मंडल बैठक को स्थगित कर सकती है और निर्धारित तिथि को पुनः बैठक बुला सकती है। समापन प्रस्ताव करके विशिष्ट मत पर चर्चा को सीमित करना भी संभव है। यदि बैठक निर्धारित तिथि पर सम्पन्न नहीं होती और उसे अगली बैठक तक टाल दिया जाता है तो यह बैठक को स्थगित करना कहलाता है।

कार्यवृत्त (Minutes)

कार्यवृत्त को बैठक में किए गए कार्यों के संक्षिप्त अधिकारिक अभिलेख के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। कार्यवृत्त का उद्देश्य बैठक में किए गए कार्यों, उपस्थित सदस्यों और प्रस्तावक के नाम से पारित संकल्पों और प्रत्येक का समर्थन करने का स्पष्ट, संक्षिप्त और ठीक–ठीक लिखित विवरण सुरक्षित रखना है। सचिव प्रत्येक बैठक में कार्यवृत्त को टिप्पणी रूप में लिखता है और बाद में कार्यवृत्त पुस्तिका (Minute Book) में विधिवत् लिख देता है।

बैठक के कार्यवृत्त में केवल आवश्यक विवरण होने चाहिएं। बैठक का समय, तिथि और स्थान तथा जो बैठक में उपस्थित रहें उनके नाम (या यदि बहुत बड़ी आम बैठक है तो संख्या, लिखी जानी चाहिए। प्रत्येक मद उचित शीर्षक के अन्तर्गत लिखी जानी चाहिए ताकि उन्हें शीघ्रता से ढूंढा जा सके, और विचार–विमर्श के लिए समस्याओं या प्रश्नों को स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट किया जा सके। स्वीकार न किए गए सुझावों के साथ–साथ यथार्थ में लिए गए निर्णयों सहित बैठक में उठाए गए मुद्दों का सारांश कार्यवृत्त में सम्मिलित किया जाना चाहिए। इस प्रकार से विवरण कार्यवृत्त की विषयवस्तु बनते हैं, अर्थात् इनमें इन सभी बातों का उल्लेख होता है जिनके आधार पर निर्णय लिए जाते हैं। कार्यवृत्त में निर्णय को सही और उपयुक्त शब्दों में लिखा जाता है। अलग–अलग बैठक में लिए गए महत्त्वपूर्ण निर्णय अलग–अलग समय में लिखे जाते हैं। अतः सुलभ संदर्भों के लिए इन्हें संख्या दी जाती है।

कुछ कार्यवृत्तों में दाहिने हाथ की ओर कार्यवाही का स्तम्भ शामिल होता है जिनमें उन व्यक्तियों के नाम लिखे जाते हैं जो इस बात पर सहमत थे कि लिए गए पर कार्यवाही करेंगे।

प्रत्येक कार्यवृत्त न केवल संक्षिप्त बल्कि इस प्रकार स्पष्ट भी होना चाहिए जिससे कि बैठक में अनुपस्थित सदस्यों द्वारा अभिलेख (विवरण) स्पष्ट रूप से समझा जा सके और कई वर्ष बाद भी आवश्यकता पड़ने पर परामर्श लिया जा सके। इसे समझने के लिए यह आवश्यक नहीं होना चाहिए कि किसी अन्य कार्यवृत्त या किसी अन्य बैठक को देखना पड़े।

प्रतिवेदन (Memorandum)

बैठक का प्रतिवेदन कार्यवृत्त से कम औपचारिक हो सकता है और उसमें अधिक विवरण हो सकते हैं अर्थात् वक्ताओं का उल्लेख नाम से किया जाता है।

10.7 कार्यवृत्त (Minutes) का लेखन व कार्यवृत्त तैयार करने की प्रक्रिया

कार्यवृत्त का महत्व: बैठक में लिए गए निर्णयों और चर्चा का आधिकारिक लेखा–जोखा। भविष्य में संदर्भ के लिए प्रमाणिक दस्तावेज़।

कार्यवृत्त तैयार करने की प्रक्रिया में निम्न बिंदु सम्मिलित है:

1. बैठक की तिथि, समय, स्थान और प्रतिभागियों का विवरण।
2. एजेंडा के अनुसार बिंदुवार चर्चा का सारांश।
3. लिए गए निर्णय और आगामी कार्रवाई की योजना।
4. अंत में लेखक और अध्यक्ष के हस्ताक्षर।

बैठक के बाद की कार्रवाई में निम्न बिंदु सम्मिलित है:

1. **कार्यान्वयन:** बैठक में तय किए गए निर्णयों का क्रियान्वयन। जिम्मेदारियों का निर्धारण।
2. **फॉलो–अप:** निर्धारित कार्यों की प्रगति की समीक्षा। निर्धारित समयसीमा में कार्य पूरा करने का आकलन।

10.8 बैठक के लिए सचिव के कार्य

सचिव को अपने नियोक्ता की बैठक को सफल बनाने के लिए कम–से–कम तीन भूमिका निभानी होती है। सबसे पहले बैठक से पूर्व प्रशासनिक सहायक के रूप में वह विवरणों के बाहुल्य और अनेक नीति सम्बन्धी निर्णयों जो कि वास्तविक बैठक में लिए जाते हैं, उनका ध्यान रखता है। बैठक के दौरान उसकी भूमिका दयामय मेजबान और सक्षम सचिव की होती है। बैठक के बाद उसके दायित्वों में एक मेजबान की भांति धन्यवाद संदेश भेजना, शीघ्र देय होने वाले नियम कार्यों के लिए स्मरण पत्रा भेजने में प्रशासनिक सहायता करना और सचिव के रूप में उचित अनुवर्ती सामग्री (Follow up Material) जैसे-कार्यवृत्त तैयार करना और भेजना सम्मिलित है। अतः बैठक से सम्बन्धित सचिव के कर्त्तव्यों का तीन स्तरों में वर्गीकरण किया जा सकता है-

(i) बैठक से पहले के कार्य,

(ii) बैठक के दौरान पूरे किए जाने वाले कर्त्तव्य, और

(iii) बैठक के बाद के कर्त्तव्य।

बैठक से पहले सचिव के कर्त्तव्य (Duties of a Secretary Before a Meeting)

1. संगठन के अधिकारी से परामर्श करके यह निर्णय लेने पर कि बैठक आयोजित की जानी चाहिए, बैठक की तैयारी प्रारम्भ हो जाती है। तदानुसार तिथि, समय और स्थान भी निश्चित किए जाते हैं। बैठक का स्थान संगठन का कार्यालय,

होटल या सार्वजनिक सभागार हो सकता है। किराए के स्थान जैसे–होटल या सार्वजनिक सभागार के मामले में सचिव को सबसे पहले उसे निश्चित करना होता है और तब सूचना छपाई या साइक्लोस्टाइल कराई जाती है।

2. सूचना तैयार करने से पहले अधिकारी से परामर्श करके कार्यसूची को अन्तिम रूप दिया जाता है। कार्यसूची में केवल मदें ही नहीं बल्कि उन मदों का क्रम भी निर्धारित कर दिया जाता है। सचिव अध्यक्ष की कार्यसूची तैयार करने का भी उत्तरदायी है।

3. सचिव द्वारा सभी आवश्यक कागज़ पत्र, फाइलें, विवरण, प्रलेख आदि तैयार रखे जाने चाहिए तथा शीघ्र संदर्भ के लिए फाइल में विशिष्ट कागज़, पत्राों में पर्ची या क्लिप लगाई जा सकती है। कभी–कभी बैठक में सम्मिलित होने वाले व्यक्तियों को प्रतिवेदनों या विवरण या संकल्पों की प्रति भेजी जाती है। सचिव न केवल इसकी व्यवस्था करता है अपितु कभी–कभी वह स्वयं अधिकारी की ओर से या संगठन की ओर से कुछ प्रतिवेदन तैयार करता है। उदाहरण के लिए, सार्वजनिक कम्पनी की वार्षिक आम बैठक के मामले में सचिव को निदेशक का प्रतिवेदन तैयार करना पड़ता है। कभी–कभी सचिव को किसी विशिष्ट व्यक्ति या विभाग से कोई आवश्यक प्रतिवेदन या विवरण प्राप्त करना होता है। इसके लिए उसे अनेक बार उक्त विभाग अथवा व्यक्ति को अनुस्मारक देने पड़ते हैं।

4. उसे पिछली बैठक की कार्यवाहियों के साथ कार्यवृत्त पंजिका को तैयार रखना पड़ता है।

5. संगठन या क्लब के मामले में प्राधिकारियों के आदेशों के अन्तर्गत उसे अपने आदेश से सूचना भेजनी होती है।

6. उसे न केवल सूचना भेजनी चाहिए अपितु उसे यह जानने का भी प्रयास करना चाहिए कि विशेष रूप से कितने व्यक्ति आएँगे ताकि संख्या में कुखसयाँ किराए पर लाई जा सकें और अल्पाहार व्यवस्था की जा सके।

7. यदि आवश्यक हो तो उसे बैठक में सम्मिलित होने के लिए पत्राकारों को भी सूचित करना होगा और समाचार पत्रा में समाचार प्रकाशन के लिए टिप्पणियाँ तैयार करनी होगी। असार्वजनिक या कार्यकारी बैठक के लिए ऐसा करना आवश्यक नहीं है।

8. उसे बैठक में उपस्थित रहने के लिए कुछ विशिष्ट व्यक्तियों जैसे कि लेखा परीक्षक या सॉलिसिटर या अन्य अनेक को आमंत्रित किया जा सकता है।
9. जो सदस्य उपस्थित नहीं हो सकते लेकिन मदों पर सशक्त विचार रख सकते हैं उनसे वह आवश्यक विवरण या प्रलेखों को प्राप्त कर सकता है।
10. अन्त में उसे बैठक के लिए अपेक्षित आवश्यक सामग्री को संकलित करना चाहिए। इसमें निम्नलिखित वस्तुएं सम्मिलित हैं-
    (क) लेखन–सामग्री, जिनमें लिखने के लिए कागज और आशुलिपि पुस्तिका;
    (ख) कार्यसूची की अतिरिक्त प्रतियाँ;
    (ग) पिछली बैठक का कार्यवृत्त;
    (घ) उपस्थित होने में असमर्थ सदस्यों से प्राप्त क्षमा याचना पत्रा सहित पत्राचार के सभी संगत कागज, पत्र और फाइलें;
    (ङ) उपस्थित पंजिका या कागज;
    (च) सन्दर्भ, स्थायी आदेश आदि की किताबें।

बैठक में सचिव के कर्त्तव्य (Duties of a Secretary in a Meeting)

1. उसे जल्दी आना चाहिए, तथा उल्लिखित आवश्यक सभी वस्तुएँ तैयार रखनी चाहिए।
2. समिति कक्ष के लिए दिशा संकेतों की व्यवस्था करना और उन्हें लगाना सचिव का ही कार्य है।
3. उसे यह भी सुनिश्चित करना है कि बैठने की व्यवस्था सही है अथवा नहीं।
4. सदस्यों के लिए उपस्थिति पंजिका (यदि कोई है) तैयार होनी चाहिए और सचिव को यह देखना चाहिए कि सदस्यों ने अपनी उपस्थिति दर्ज कर दी है। बैठक शुरू होने के समय यह भी देखना कि गणपूर्ति है अथवा नहीं सचिव के कामों में सम्मिलित है।
5. अध्यक्ष के कहने पर सचिव अनुपस्थिति रहने वाले सदस्यों की क्षमायाचना सूचना (यदि कोई है) तथा बैठक की सूचना पढ़ता है।
6. वह पिछली बैठक के कार्यवृत्त को पढ़ता है तथा सभी सदस्यों की सहमति पर उसकी पुष्टि करने के लिए अध्यक्ष को देता है। अध्यक्ष उक्त कार्यवृत्त की पुष्टि करके उस पर हस्ताक्षर कर देता है।

7. वह सदस्यों को सभी कागज–पत्र और प्रलेख (यदि कोई है) वितरित करता है तथा तत्काल सन्दर्भ के लिए आवश्यक कागज़–पत्र प्रलेख, फाइलें आदि तैयार करके अध्यक्ष के समक्ष रखता है।
8. जब अध्यक्ष बैठक की कार्यवाही प्रारम्भ करता है तो अध्यक्ष के कहने पर सचिव का उसकी हर सम्भव सहायता के लिए तैयार रहना आवश्यक है।
9. सचिव का कार्य सम्पूर्ण कार्यवाही के आवश्यक मुदों को साथ–साथ लिखते रहना है अर्थात् वह लिए गए निर्णयों के विवरण को लिखेगा कि किसने प्रस्ताव प्रस्तुत किया किसने समर्थन किया और इसके साथ–साथ वह मतदान के परिणाम को लिखेगा।
10. वह देखेगा कि यदि व्यवस्था है तो इसी बीच अल्पाहार भी दिया जाए।
11. उसे या तो गणक के रूप में या आपूर्ति करने, एकत्र करने और मतपत्रों की गणना करने के द्वारा मतों को लेने में अध्यक्ष की सहायता भी करनी होती हैं।
12. यदि केवल निरीक्षण के लिए प्रलेख और कागज पत्र वितरित किए गए हैं तो बैठक की समाप्ति पर उन्हें वापस करना भी सचिव का कार्य है।

बैठक के बाद सचिव के कर्त्तव्य (Duties of a Secretary After a Meeting)

1. उसे अध्यक्ष से अनुमोदन के लिए कार्यवृत्त का प्रारूप बनाना होता है। अनुमोदन होने पर सदस्यों को वितरित करने के लिए कार्यवृत्त का अन्तिम रूप से टंकण (Typing) करना भी सचिव का एक महत्त्वपूर्ण कार्य है।
2. बैठक के दौरान दिए गए विशिष्ट निर्देशों या सुझावों के तहत कोई जाँच करने या सम्पर्क करने के लिए उसे कुछ विशेष पत्रा लिखने होते हैं।
3. बैठक में दिए गए निर्देशों और निर्णयों के पालन के लिए उसे व्यवस्था करनी होती है।
4. पत्राचार की प्रतियों के साथ–साथ बैठक में प्रयुक्त कागज पत्रों को इस फाइल में लगाना होता है।
5. यदि अध्यक्ष नियोक्ता भी है तो सचिव को यह देखना होता है कि अगली बैठक की तिथि की उसकी तथा नियोक्ता की डायरी में प्रविष्टि कर दी गई है।

अन्य कार्य (Other Functions)

सचिव के कर्त्तव्यों की ऊपर दी गई सूचियाँ पूर्ण नहीं हैं। इनमें और भी कई कर्त्तव्य सम्मिलित किए जा सकते हैं, जैसे-

1. प्रबंधक की यात्राओं के लिए प्रबंध करना, ठहरने का स्थान सुरक्षित करवाना, होटल में आरक्षण करवाना, मार्ग सूचक ब्यौरा तैयार करना इत्यादि।
2. उसके यात्रा भत्ते के बिल तैयार करना, आयकर सम्बन्धी ब्यौरे फाइल करना, इत्यादि।
3. उसके दूरभाष के बिल का भुगतान करना, बीमा की किश्त का भुगतान करना, व्यावसायिक समुदायों में सदस्यता बनाए रखने के लिए चन्दा देना।
4. उसके बैंक सम्बन्धी कार्यों का लेखा–जोखा रखना।
5. बधाई, शोक आदि के औपचारिक पत्र लिखना।
6. जलपान आदि का प्रबंध करना इत्यादि।

कुछ कर्त्तव्यों में उच्च सचिवीय कुशलता की आवश्यकता होती है तथा ये उच्च सचिवों द्वारा किये जाते हैं। ये उच्च सचिवीय कार्य इस प्रकार हैं-

1. प्रबंधक के प्रमुख साक्षात्कार के समय प्रयोग में आने वाली सम्पूर्ण सामग्री को संक्षिप्त रूप से प्रस्तुत करना।
2. संगठनों में सभाओं, सेमिनार और वर्कशाप इत्यादि का प्रबंध करना।
3. प्रबंधक के लिए भाषाओं एवं वृत्तान्तों का प्रारूप बनाना।
4. प्रामाणिक संकेतों, सन्दर्भों, सूत्रों, यात्रा सूचक दर्शक पुस्तिका आदि की सहायता से विभिन्न विषयों का ब्यौरा प्राप्त करना।
5. विभिन्न निम्नस्तरीय कर्मचारियों के काम की देखभाल करना और उनके प्रशिक्षण का प्रबंध करना।
6. केन्द्रीय विभागों तथा अन्य सचिवों से सौम्य सम्बन्ध बनाए रखना।
7. कर्मचारियों और नियोक्ताओं के बीच के सम्बन्ध को सद्भावपूर्ण बनाए रखना।
8. प्रबंधक को व्यक्तियों और दूसरे मामलों जैसे- कार्यालय यन्त्रों (साधनों) एवं संयंत्रों के चुनाव आदि में सलाह देना।

10.9 आधुनिक युग में डिजिटल बैठकें व चुनौतियाँ और समाधान

डिजिटलीकरण के युग में बैठकें वर्चुअल माध्यम से भी आयोजित की जा रही हैं।

1. **वर्चुअल मीटिंग (Virtual Meeting):** वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से देश–विदेश से प्रतिभागी जुड़ सकते है। इससे समय और स्थान की बाधा समाप्त होती है।

2. **ऑनलाइन प्लेटफॉर्म्स का उपयोग: जूम (Zoom)**, गूगल मीट (Google Meet), माइक्रोसॉफ्ट टीम्स (Microsoft Teams) आदि का उपयोग किया जा सकता है। इसमें स्क्रीन शेयरिंग, रिकॉर्डिंग और लाइव चौट की सुविधाएँ शामिल होती है ।

चुनौतियाँ और समाधान

1. **समय प्रबंधन (Time Management):** चर्चा को निर्धारित समय में पूरा करना चाहिए व अनावश्यक मुद्दों पर चर्चा से बचना चाहिए।
2. **विचार–विमर्श की गुणवत्ता (Quality of Discussion):** सभी सदस्यों को बोलने का अवसर मिले। तर्कसंगत और स्पष्ट संवाद हो।
3. **डिजिटल प्लेटफार्म की समस्याएँ:** इसमें इंटरनेट कनेक्टिविटी और तकनीकी समस्याएँ सम्मिलित है। डेटा की सुरक्षा सुनिश्चित करना आवश्यक है।

10.10 सारांश

इस इकाई में सचिव के कर्त्तव्यों का तीन स्तरों में वर्गीकरण किया गया है- (i) बैठक से पहले के कार्य (ii) बैठक के दौरान पूरे किए जाने वाले कर्त्तव्य, और (iii) बैठक के बाद के कर्त्तव्य ।

प्रत्येक संगठन में बैठकें होना सामान्य बात है। सभी प्रकार के निर्णय लेने के लिए बैठक आयोजित की जाती है। बैठक की व्यवस्था करना कोई आसान काम नहीं है। बैठक आयोजित करने में सम्मिलित सभी पक्षों की सचिव को जानकारी होनी चाहिए। बैठक आयोजित करने के अलावा सचिव का एक अन्य महत्त्वपूर्ण कार्य अपने प्रशासक के लिए दैनिक समय–सारणी बनाना है। महत्त्वपूर्ण व्यक्तियों से अत्यन्त महत्त्व के मामलों पर चर्चा करने के लिए भेंट का समय और स्थान नियत करना होता है। अनेक बाहरी व्यक्ति प्रशासक से मिलना चाहते हैं। सचिव को प्रशासक से विभिन्न व्यक्तियों के साथ होने वाली भेंट की समय सारणी बनानी होती है। समय सारणी बनाने के अलावा उसे ऐसी भेंट के लिए अन्य व्यवस्थाएँ भी करनी होती हैं।

सचिव एक उद्यम का वह कर्मचारी है जिसे प्रबन्धक अपने नित्यक्रम के कार्य सोंपता है और जो प्रबन्धक को प्रभावशाली ढंग से कार्य सम्पन्न करने में सहायक होता है।

आजकल हर प्रकार की प्रबन्ध व्यवस्था में प्रबन्धक के सहायक रूप में सचिवों की नियुक्ति होती है।

बैठकें संगठनात्मक समन्वय, निर्णय–निर्धारण और संवाद का एक सशक्त माध्यम हैं। इनका प्रभावी संचालन न केवल समस्याओं के समाधान में सहायक होता है, बल्कि संगठन की प्रगति को भी सुनिश्चित करता है। आधुनिक युग में वर्चुअल मीटिंग्स ने इसे और भी सुलभ और सुविधाजनक बना दिया है। एक सुव्यवस्थित बैठक संगठन के लक्ष्यों की प्राप्ति को सरल बनाती है।

10.11 शब्दावली

कम्पनी (Company)- कम्पनी व्यक्तियों की एक संस्था है जो सांझा व्यापार या कार्य में धन लगाती है और उसमें होने वाले लाभ या हानि में अपना हिस्सा रखती है। कम्पनी को विधान द्वारा बनाए गए, कृत्रिम व्यक्ति के रूप में जाना जाता है, जिसका अपने निदेशकों से भिन्न अस्तित्व होता है।

सम्बोधन (Salutation)- सम्बोधन शब्द अभिवादन के आरम्भिक शब्द होते हैं जिनसे पत्र शुरू होता है। उदाहरण के लिए माननीय महोदय, माननीय महोदयगण; इत्यादि।

अंश (Share)- कम्पनी की पूंजी छोटे–छोटे हिस्सों में बांटी जाती हैं। ये हिस्से अंश (Share) कहलाते हैं और इन छोटे–छोटे अंशों से बनी पूंजी अंश पूंजी (Share Capital) के रूप में जानी जाती है।

अंशधारी (Share holders)- इन अंशों को जो व्यक्ति खरीदता है और इस प्रकार कम्पनी की पूंजी में योगदान करता है, वह व्यक्ति अंशधारी के रूप में जाना जाता है।

निदेशक/निदेशकों की परिषद् (Director/Director's Council)- कम्पनी व कार्य के प्रबन्ध हेतु अंशधारी अपनी इच्छा से कुछ व्यक्तियों को चुनते हैं। सामूहिक रूप से ये प्रतिनिधि निदेशकों की परिषद् कहे जाते हैं।

10.12 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपने ज्ञान को पहचाने :

(क) यह बताएं कि निम्नलिखित कथन सही हैं अथवा गलत-

(i) गणपूरत व्यक्तियों की कम–से–कम संख्या है।

(ii) निदेशक मंडल की बैठक अत्यन्त महत्त्वपूर्ण होती हैं।

(iii) बैठक में पूरे किए जाने वाले कार्यो के विवरण का कार्यक्रम कार्यवृत्त कहलाता है।

(iv) वह बैठक जो व्यापार प्रारम्भ होने से पहले सम्पन्न होती हैं, संवैधानिक बैठक कहलाती है।

(v) एक बैठक तभी विधिवत् गठित कही जा सकती है जब बैठक की अध्यक्षता करने के लिए उचित व्यक्ति आसीन हो परिणाम स्वरूप पत्र को प्राप्त करने वाले अधिकारी को एक दृष्टि में यह पता चल जाता है कि पत्र किस बारे में है।

(ख) कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।

(i) प्रत्येक कार्यवृत्त न केवल .... बल्कि स्पष्ट भी होना चाहिए। (विस्तारपूर्वक / संक्षिप्त)

(ii) किसी नए कार्य पर विचार करने से पहले .... बैठक के विवरण पर विचार होना चाहिए। (पिछली / आने वाली)

(iii) बैठक से सम्बधित सचिव के कार्यो को .... भागों में बाँटा जा सकता है। (3 / 4)

(iv) .... प्रस्ताव को पढ़ता है। (अध्यक्ष / सचिव)

(v) संशोधन का .... करना। (परिवर्तन / रद्द)

(ग) (क) स्तम्भ क में दिए गए विवरण के साथ स्तम्भ ख में दी गई बैठकों के नाम मिलाइए।

स्तम्भ क	उत्तर के लिए स्थान	स्तम्भ ख
(i) ये बैठकें सभी के लिए खुली होती हैं और किसी खुले स्थान पर होती हैं।		1. संवैधानिक बैठक
(ii) केवल उस संस्था के सदस्य ही बैठक में आ सकते हैं।		2. वार्षिक आम बैठक
(iii) अंशधारियों की ये बैठकें नियम के अधीन होनी अपेक्षित हैं।		3. सार्वजनिक बैठक
(iv) ये बैठक सभी कम्पनियों के द्वारा वर्ष में एक बार की जाती हैं।		4. निर्देशकों की समितियों की बैठक

(v) ये बैठक कुछ विशिष्ट समस्याओं पर विचार विमर्श करने और निर्णय लेने के लिए आवश्यकतानुसार बुलाई जाती है।		5. असार्वजनिक बैठक

(ख) **उपयुक्त शब्दों से रिक्त स्थान भरिए :**

(i) .... और .... व्यवस्था में बैठक कार्यविधि के महत्त्वपूर्ण हिस्सों में से एक है।

(ii) .... बैठकों को कार्यों के प्रकार या बैठक बुलाने की रीति के आधार पर साधारण, विशेष या आपातकालीन बैठक के रूप में भी परिभाषित किया जा सकता है।

(iii) आम बैठक दो प्रकार की होती हैं- ....तथा...

(iv) अंशधारियों के विभिन्न वर्गों की बैठकें .... बैठक कहलाती हैं।

(घ) **उचित शब्दों से रिक्त स्थान भरिए-**

(i) बैठक में उपस्थित सदस्यों को अपने हस्ताक्षर .... रजिस्टर में करने चाहिए जो उनकी उपस्थिति को प्रमाणित करते हैं।

(ii) सदस्यों द्वारा दिया गया सुझाव .... के रूप में जाना जाता है।

(iii) जब किसी मामले के पक्ष और विपक्ष में बराबर संख्या में मत हों तो अध्यक्ष अपने .... मत का प्रयोग करता है।

(iv) एक सदस्य द्वारा किया गया प्रस्ताव दूसरे सदस्य द्वारा .... होना चाहिए।

(ङ) **बताइए कि निम्नलिखित कथन सही है या गलतः-**

(i) बैठक के समाप्त हो जाने पर सचिव के लिए कुछ भी कार्य शेष नहीं रहता ।

(ii) सचिव को लेखन के लिए अपेक्षित पैड और लेखन सामग्री की अन्य मदों की व्यवस्था करनी चाहिए।

(iii) अल्पाहार की व्यवस्था करना सचिव का कर्त्तव्य नहीं है।

(iv) सचिव को देखना चाहिए कि गणपूर्ति पूरी है।

(v) सचिव को प्रशासनिक सहायक और दयामय मेजबान के रूप में कार्य करना चाहिए।

उत्तर- (क) (i) सही, (ii) सही, (iii) गलत, (iv) गलत, (v) सही।

(ख) (i) संक्षिप्त, (ii) पिछली, (iii) 3, (iv) अध्यक्ष, (v) परिवर्तन।

(ग) (क) (i) –3, (ii) –5, (iii) –1, (iv) –2, (v) –4.

(ख) (i) लोकतांत्रिक, (ii) सामान्य, (iii) समिति की बैठकें, उपसमिति की बैठकें, (iv) वर्ग

(घ) (i) उपस्थिति, (ii) प्रस्ताव, (iii) वीदो, (iv) समर्पित।

(ङ) (i) असत्य, (ii) सत्य, (iii) असत्य, (iv) सत्य, (v) सत्य।

10.13 स्वपरख प्रश्न

1. बैठक शब्द की परिभाषा दीजिए और बैठक के सदस्यों की संक्षेप में व्याख्या कीजिए।
2. किन परिस्थितियों में असाधारण आम बैठक आयोजित की जाती है?
3. अस्पताल में नए ऑपरेशन थियेटर से सम्बन्धित मामलों पर चर्चा करने के लिए अस्पताल के वरिष्ठ डॉक्टरों की बैठक बुलाने हेतु सूचना का प्रारूप और कार्य सूची तैयार कीजिए।
4. बैठक का कार्यवृत्त कौन तैयार करता है? उनके पास क्या सामग्री होनी चाहिए?
5. बैठक से पहले बैठक के दौरान और बैठक के बाद कौन–कौन सी विभिन्न भूमिकाएँ सचिव को निभानी पड़ती हैं?

नोट :- इन प्रश्नों से इस इकाई को भली भाँति समझने में आपको मदद मिलेगी। इनका उत्तर लिखने का प्रयास करें। लेकिन ये उत्तर विश्वविद्यालय को न भेजें। ये केवल अभ्यास के लिए हैं।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीब्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई 11 जनसंपर्क और इंटरनेट का उपयोग (Public Relations and Use of Internet)

इकाई की रूपरेखा

11.0 उद्देश्य

11.1 प्रस्तावना

11.2 ई–मेल

11.3 इण्टरनेट

11.4 इंटरनेट का कार्यालय प्रबंध में उपयोग

11.5 इण्टरनेट के प्रयोग एवं समस्याएं

11.6 जन सम्पर्क

11.7 जनसंपर्क का महत्व

11.8 जन सम्पर्क कार्य के उद्देश्य

11.9 किन व्यक्ति से सम्पर्क–जनता आवश्यक

11.10 जनसंपर्क और इंटरनेट का तालमेल

11.11 सारांश

11.12 शब्दावली

11.13 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

11.14 स्वपरख प्रश्न

11.0 उद्देश्य

इस इकाई का अध्ययन करने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- ई–मेल किसे कहते हैं बता सकें
- इण्टरनेट किसे कहते हैं बता सकें
- इण्टरनेट का प्रयोग किन कार्यों के लिए होता है बता सकें
- इण्टरनेट के प्रयोग से उत्पन्न समस्यायें बता सकें
- जन–सम्पर्क की परिभाषा बता सकें
- जन–सम्पर्क किन व्यक्ति से सम्पर्क–जनता आवश्यक बता सकें ।

11.1 प्रस्तावना

आज के डिजिटल युग में जनसंपर्क और इंटरनेट का कार्यालय प्रबंध में अत्यधिक महत्वपूर्ण स्थान है। जहां इंटरनेट कार्यों की गति, संचार और जानकारी के आदान–प्रदान को तेज़ करता है, वहीं जनसंपर्क संस्थाओं और व्यक्तियों के बीच संबंधों को स्थापित और बनाए रखने का एक प्रभावी तरीका है। इन दोनों का समुचित उपयोग कार्यालय प्रबंध को प्रभावी और दक्ष बनाता है। इंटरनेट, सोशल मीडिया, ईमेल, वेबसाइट्स, ब्लॉग और ऑनलाइन प्लेटफ़ॉर्म जैसे साधनों के माध्यम से जनसंपर्क अधिक द्रुत, प्रभावशाली और व्यापक हो गया है। अब किसी भी जानकारी को कुछ ही क्षणों में लाखों लोगों तक पहुँचाया जा सकता है। इससे न केवल पारदर्शिता बढ़ी है, बल्कि जनता से संवाद स्थापित करना भी अधिक सुगम और दो–तरफ़ा हो गया है।इस प्रस्तावना के माध्यम से हम समझ सकते हैं कि किस प्रकार इंटरनेट ने जनसंपर्क के स्वरूप को नया आयाम दिया है और कैसे इसका उपयोग आधुनिक युग में एक सशक्त संप्रेषण माध्यम के रूप में किया जा रहा है।

11.2 ई–मेल

जिस प्रकार डाक द्वारा एक पत्र को एक स्थान से दूसरे स्थान को प्रेषित किया जाता है, उसी प्रकार आज कम्प्यूटर के द्वारा पत्रा एक स्थान से दूसरे स्थान पर भेजे जाते हैं। इसे ई–मेल कहा जाता है। यद्यपि ई–मेल इंटरनेट के प्रयोग का एक स्वरूप है। ई–मेल के द्वारा एक सन्देश को सम्प्रेषण के अन्य साधनों की अपेक्षा तीव्रता से एक स्थान से दूसरे स्थान पर सम्प्रेषित किया जा सकता है। ई–मेल के द्वारा जिस सन्देश या पत्र को प्रेषित करना होता है उसकी सामग्री वर्ड प्रोसेसर (Word Processor) द्वारा तैयार की जाती है, तत्पश्चात् जिस पते पर यह पत्र प्रेषित करना होता है वहां तक इसे टेलीफोन नेटवर्क/केबल नेटवर्क द्वारा प्रेषित किया जाता है। पत्र या संदेश की समस्त जानकारी सम्बन्धित व्यक्ति के कम्प्यूटर स्क्रीन/टी.वी. स्क्रीन पर प्रदर्शित हो जाती है। आवश्यकता होने पर सम्बन्धित व्यक्ति उसे प्रिंट कर सकता है। सम्बन्धित व्यक्ति के अनुपस्थिति होने पर सन्देश/पत्र कम्प्यूटर की स्मृति में संचित हो जाता है। सम्बन्धित व्यक्ति के लौटते ही कम्प्यूटर द्वारा एक घंटी सूचना देगी कि कोई पत्रा उसकी प्रतीक्षा में है।

ई–मेल के द्वारा व्यक्ति कम्प्यूटर द्वारा सन्देश को टाइप करके किसी दूसरे कम्प्यूटर तक प्रेषित कर सकता है, शर्त यह है कि दोनों के कम्प्यूटर इंटरनेट से जुड़े हों। ई–मेल प्रणाली अत्यन्त तीव्र है। इसमें समय व कागज दोनों की बचत होती है

तथा यह अत्यन्त सस्ती होती है। सन् 1960 में ई–मेल को "कम्प्यूटर आधारित सम्प्रेषण प्रणाली" (Computer Based Messaging System-CBMS) के नाम से जाना जाता था। सन् 1974 में वेस्टर्न यूनियन द्वारा इसे Electronic Mail ट्रेडमार्क के रूप में रजिस्टर्ड करवाया गया।

ई–मेल भेजने की विधि

ई–मेल द्वारा पत्रा/सन्देश प्रेषित करने के लिए इंटरनेट आवश्यक होता है। साथ–ही–साथ ई–मेल सम्बन्धित सॉफ्टवेयर की आवश्यकता होती है।

यदि आप किसी व्यक्ति को ई–मेल प्रेषित करना चाहते हैं, तो सर्वप्रथम विंडों के "Start" वाले चिन्ह पर "Click" करें। अब आपको कम्प्यूटर में विद्यमान समस्त कार्यक्रमों की सूची स्पष्ट दिखाई देगी। इस सूची में Outlook Express भी दिखाई देगा। इस Outlock 'Click' करने पर यह चालू हो जायेगा। इसके Screen पर एक 'New Mail' चिन्ह दिखाई देगा। इसे 'Click' कीजिए Click करने पर इसमें 'New Messes' नामक खिड़की खुलेगी। आप इसमें श्ज्वश के आगे के खण्ड में 'Email' पता अंकित कर देखें 'To' के नीचे सीसी वाला खण्ड होता है। यदि आप अपने सन्देश को एक से अधिक व्यक्तियों तक भेजना चाहते हैं, तो उन सभी व्यक्तियों का E-mail का पता अल्पविराम (,) से अलग करके यहाँ लिख दीजिये। इसके ठीक नीचे Subject का खण्ड है। यहाँ पर आप अपने सन्देश का मुख्य हिस्सा लिख दीजिये, तत्पश्चात् पास में ही एक बड़ी खाली जगह दिखेगी, इस खाली जगह पर आप अपना सन्देश लिखें। पूर्ण सन्देश लिखने के बाद 'New Messes' खिड़की के बाईं ओर ऊपरी कोने में स्थित 'Send' नामक चिन्ह पर 'Click' कीजिये। यदि आप 'Modem' द्वारा 'Internet' से जुड़े हैं तो आपका सन्देश अविलम्ब तुरन्त प्रेषित हो जावेगा, अन्यथा आपका सन्देश 'Out-box' नामक स्थान पर संचित हो जावेगा और जब आप 'Internet' से जुड़ेंगे तो यह सन्देश प्रेषित हो जायेगा। आप चाहें तो हिन्दी में भी 'E-Mail' कर सकते हैं इसके लिए आपको आई.एम.एम., आईलिप, कीप ऑफिस, कीप लाइट, सी–डेक संस्था द्वारा विकसित सॉफ्टवेयर या अन्य ऐसे Software की आवश्यकता होती है, जिसकी सहायता से आप E-Mail कर सकते हैं। कीप लाइट व आई–लिप इंटरनेट पर निःशुल्क उपलब्ध है। आई–लिप को आप www.n.l.c..gov.in से कीप लाइट को आप ww.dac.org. नाम से 'Download' कर सकते हैं। इसकी सहायता से आप हिन्दी में E-mail आसानी से कर सकते हैं। इसके

लिये एक अनिवार्य यह है कि सम्प्रेषण प्राप्तकर्त्ता (Receiver) के कम्प्यूटर में भी हिन्दी के उक्त संदर्भित (Software) होना चाहिए।

ई–मेल प्राप्त करने की विधि

E-mail प्राप्त करना अत्यन्त ही आसान व सरल है। यदि आपके कम्प्यूटर में Outlook Express या कोई E-mail Software लगा हो तो आप जैसे ही Internet से जुड़ेंगे, यह Software स्वतः ही आपकी डाक या सन्देश की जांच करेगा। कोई सन्देश या डाक होने पर Computer Secrecy के निचले हिस्से पर Task-bar में एक–एक सन्देश चमककर आपको सूचित करेगा। आप Outlook Express को 'Open' कर अपने E-mail सन्देश को पढ़ सकते हैं। E-mail द्वारा सन्देश को सम्प्रेषित करने के लिए सन्देश प्राप्तकर्त्ता के पास भी E-mail सुविधा होना आवश्यक है। साथ–ही–साथ सन्देश को सम्प्रेषित करते समय गलत E-mail Address न लिखा जावे, वरना E-mail Message आपके E-mail Address पर वापस आवेगा। इसे बाउंड मेल कहा जाता है।

स्पष्ट है कि E-mail सन्देश को सम्प्रेषित करने का एक अत्याधुनिक व सस्ता माध्यम है। इसमें न तो कागज, कलम, दवात (स्याही) का खर्चा आता है और न ही स्टेम्प (टिकिट) लिफाफों की आवश्यकता होती है। केवल आप क्म्प्यूटर के द्वारा अपने सन्देश को घर बैठे, विश्व के किसी ही हिस्से में सम्बन्धित व्यक्ति को सन्देश सम्प्रेषित कर सकते हैं। आपका सन्देश कुछ सेकेण्ड्स में सम्बन्धित व्यक्ति तक पहुँच जाता है, सन्देश प्राप्तकर्ता चाहे कितनी ही दूर क्यों न हो।

11.3 इण्टरनेट

इण्टरनेट एक अत्यधिक बलशाली एवं गतिशील सम्प्रेषण माध्यम है। इसके द्वारा आधुनिक विश्व के विभिन्न स्थानों पर स्थापित कम्प्यूटर्स के नेटवर्क को टेलीफोन लाइन की सहायता से जोड़कर एक स्थान से दूसरे स्थान तक सूचनायें/सन्देश क्षणभर में ही अविलम्ब पहुँच जाते हैं। सूचना प्रसारण के इस बढ़ते हुए युग में इण्टरनेट का महत्त्व बढ़ता जा रहा है। अब कोई भी व्यक्ति समाज अथवा देश सूचना प्रौद्योगिकी के इस अद्भुत अंग से अछूता नहीं रह गया है।

इण्टरनेट का प्रारंभ 1986 में हुआ। अमेरिका के प्रतिरक्षा विभाग ने अपने आंकड़ों को विभिन्न विभागों तक पहुँचाने के लिए 'एरपा' एडवांस रिसर्च प्रोजेक्ट एजेन्सी (Advance Research Project Agency) ने एक योजना बनाई। इस योजना में सन्देशों को सम्प्रेषित करने के लिए उपग्रहों व केबल नेटवर्क का प्रयोग किया गया। इस योजना

को 'इण्टरनेट' का नाम दिया गया। 1990–91 में शीतयुद्ध की समाप्ति के पश्चात् इण्टरनेट के द्वारा जन सामान्य के प्रयोग के लिए खोल दिए गये। 'इण्टरनेट' अंग्रेजी के दो शब्दों इण्टर नेशनल व नेटवर्क को मिलाकर बनाया गया है, जिसका अभिप्राय विश्वव्यापी तन्त्र से है। सम्प्रेषण के सबसे सशक्त यन्त्रा इण्टरनेट की शक्ति को निम्न कथन से स्पष्ट किया जा सकता है-

"यदि हम सम्प्रेषण के विभिन्न माध्यमों की गति व वृद्धि का अवलोकन करें तो हम पायेंगे कि रेडियो लगभग 40 वर्षों में 50 मिलियन व्यक्तियों तक पहुँचा, जबकि इतने ही व्यक्तियों तक पहुँचने के लिए टी.वी. व कम्प्यूटर ने क्रमशः 13 व 16 वर्ष लिए, जबकि इण्टरनेट मात्रा 4 वर्षों में 50 मिलियन व्यक्तियों तक पहुँच गया है।"

इण्टरनेट के मुख्य भाग निम्नलिखित हैं-

1. मुख्य सूचना सम्प्रेषक (Server)
2. दूरभाष व मोडेस (Modem)
3. क्षेत्रीय नेटवर्क अथवा वृहत् क्षेत्रीय नेटवर्क ;Lan or Wan)
4. उपग्रह संचार (Satellite Communication)
5. केबल नेटवर्क (Cable Network)

इण्टरनेट के प्रयोग (Uses of Internet)

इण्टरनेट से हम कई तरह की सूचनायें अर्जित कर सकते हैं, परन्तु इसका सर्वाधिक प्रयोग निम्न विशेष कार्यों के लिए होता है-

1. **ई–मेल (E-mail)-** यह इण्टरनेट की सर्वाधिक लोकप्रिय सुविधा है। इसके द्वारा एक व्यक्ति क्षणभर में विश्व के किसी भी कोने में सन्देश प्रेषित कर सकता है। यह एक कागज रहित सुविधा है। इसमें धन व समय दोनों की ही बचत होती है, इसके लिए दोनों व्यक्तियों अर्थात् सम्प्रेषणकर्ता व सम्प्रेषणग्राही के पास एक ही WebsiteYahoo,Hotmail है।
2. **ई–कॉमर्स (E-commerce)-** इण्टरनेट के माध्यम से ई–कॉमर्स का विशाल कारोबार लगातार बढ़ रहा है। इसके माध्यम से आप छोटी–छोटी व बड़ी–से–बड़ी वस्तुओं की खरीद फरोख्त कर सकते हैं। इस हेतु क्रेडिट कार्ड का होना अनिवार्य है।

3. **ई–बैंकिंग (E-Banking)-** इण्टरनेट ने बैंकिंग क्षेत्रा में भी नये युग का सूत्रापात किया है। बैंकिंग कार्यप्रणाली में ई–बैंकिंग, पी.सी. बैंकिंग, टेलीबैंकिंग तथा मोबाइल बैंकिंग का प्रयोग लगातार बढ़ता जा रहा है।

4. **विज्ञापन (Advertisement)-**वर्तमान में व्यावसायिक संगठन एवं पेशेवर इण्टरनेट के माध्यम से विज्ञापन कराते हैं। इसके लिए उन्हें वेबसाइट जो विज्ञापन सेवा उपलब्ध कराती है, को चुनना पड़ेगा। वेबसाइट अपने साइट पर विज्ञापन के लिए व्यय वसूल करती है।

5. **सर्च इंजन-** उपभोक्ता को इससे सम्बन्धित जानकारी प्रदान करने के लिए इसका प्रयोग किया जाता है। इसके द्वारा व्यक्ति के लिए आवश्यक वेबसाइट का पता लगाना आसान होता है। Yahoo विश्व का सबसे बड़ा सर्च इंजन है।

6. **व्लर्डवाइड वेब-** यह E-mail के बाद इण्टरनेट की द्वितीय सबसे अधिक लोकप्रिय सुविधा है। इसे WWW(World Wide Web) के नाम से जाना जाता है। यह सूचनाओं को विषयानुसार प्रस्तुत करने का एक तरीका है।

7. **टेलेनेट-** इसके द्वारा इण्टरनेट से जुड़े विश्व के किसी भी कम्प्यूटर पर सवह पद करके उस पर इस प्रकार कार्य कर सकते हैं जैसे वह कम्प्यूटर आपके नियंत्राण में हो। इसे दूरस्थ लाग इन ;त्मउवजम सवह पदद्ध कहा जाता है। इसमें एक कम्प्यूटर से दूसरे कम्प्यूटर पर आवश्यक नई एवं उपयोगी सूचनाओं को उतारा अर्थात् क्वूद.सवंक किया जाता है।

8. **पुशनेट-** इसकी सहायता से सन्देश को इलेक्ट्रानिक बुलेटिन बोर्ड पर भेजा जाता है, जहाँ इसे कोई भी व्यक्ति देख सकता है।

9. **युजनेट-** इसकी सहायता से नेटवर्क में समाहित सूचनाओं को किसी विशिष्ट विषय के आधार पर समूहों में बाँटा जा सकता है। इसमें एक विषय पर रुचि रखने वाले व्यक्ति सूचनाओं का आदान–प्रदान कर सकते हैं। यूजनेट आज अत्यन्त लोकप्रिय है, क्योंकि वह एक से अधिक में बंट सकती है।

10. **चैटरूम-** इण्टरनेट के इस प्रयोग ने दूरियों को नजदीकियों में बदल दिया है। इसमें असीमित बात के अतिरिक्त सम्बन्धित व्यक्ति को ˘मइ बंउमतं के द्वारा अपने कम्प्यूटर स्क्रीन पर देख सकते हैं और वह भी आपको देख सकता है।

11. इण्टरनेट का यह प्रयोग अत्यन्त सीमित है। सामान्यतया बड़ी कम्पनियाँ इसका प्रयोग अपने मुख्यालय व शाखाओं से आपसी सम्पर्क बनाने के लिए करती हैं।

11.4 इंटरनेट का कार्यालय प्रबंध में उपयोग

इंटरनेट का कार्यालय प्रबंध में उपयोग (**Use of Internet in Office Management**)

1. **सूचना का त्वरित आदान–प्रदान:** इंटरनेट द्वारा सूचना आदान–प्रदान बेहद तेज़ और कुशल हो जाता है। ईमेल, चौट, और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से कर्मचारियों और प्रबंधन के बीच संवाद और विचार–विमर्श जल्दी और प्रभावी तरीके से किया जा सकता है।
2. **डेटा संग्रहण और सुरक्षा:** इंटरनेट का उपयोग डेटा संग्रहण के लिए किया जाता है। क्लाउड स्टोरेज सिस्टम, जैसे Google Drive, OneDrive आदि, द्वारा दस्तावेज़ों और अन्य जानकारी को सुरक्षित रूप से संग्रहीत किया जा सकता है। इसके अलावा, बैकअप के माध्यम से डेटा खोने का जोखिम भी कम किया जाता है।
3. **ऑनलाइन कार्य प्रबंधन और सहयोग:** कार्यों को ऑनलाइन मैनेज करने के लिए गूगल ड्राइव, Microsoft Teams, Zoom जैसी ऑनलाइन सेवाएं कार्यालय में सहयोग और कार्यों के प्रबंधन को आसान बनाती हैं। कर्मचारियों को किसी भी स्थान से एक साथ काम करने की सुविधा मिलती है।
4. **समय और स्थान की बाधाओं को समाप्त करना:** इंटरनेट और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से कार्यालय कार्यों को किसी भी स्थान से किया जा सकता है। यह कर्मचारियों को घर से भी काम करने की सुविधा प्रदान करता है, जो कार्यस्थल की सीमाओं को समाप्त करता है।

11.5 इण्टरनेट के प्रयोग एवं समस्याएं

इण्टरनेट अधिक लोकप्रिय है, परन्तु इसके प्रयोग में कुछ समस्यायें हैं, जो निम्न हैं-

1. इण्टरनेट पर असीमित ज्ञान व जानकारियां निहित है। यह जानकारी जिस रास्ते से व्यक्ति तक पहुंचती हैं वे अत्यन्त ही भीड़ भरे होते हैं, जबकि इसके माध्यमों अर्थात् टेलीफोन के तारों व केबल की गुणवत्ता में सुधार नहीं आया है। अभी भी इसके लिए तांबे के तारों का प्रयोग किया जाता है, जो उचित नहीं है।
2. इण्टरनेट की सबसे बड़ी समस्या बैंकिंग है। इसमें आपका पासवर्ड चुराकर आपके आंकड़ों व फाइलों का दुरुपयोग हो सकता है। कारगिल युद्ध के दौरान

पाकिस्तानी कम्प्यूटर विशेषज्ञों ने लगभग 250 भारतीय साइटों को हैंग कर लिया था।

3. इण्टरनेट पर अनेक साइबर अपराधी वायरस फैलाने का कार्य करते हैं, जो कई कम्प्यूटर के लिए हानिकारक होता है।
4. इण्टरनेट का दुरुपयोग अश्लील साहित्य व अश्लील फिल्मों के उत्तम किस्मों के रूप में किया जाता है, जो समाज के विशेष उम्र व वर्ग के लिए वखजत होती है।
5. इण्टरनेट पर बम बनाने की तकनीक के सम्बन्ध में जानकारी दी जा रही है, जो अत्यन्त ही खतरनाक है।
6. इण्टरनेट के प्रयोग में क्रेडिट कार्ड के धोखे भी उजागर हुए हैं।
7. इण्टरनेट की लोकप्रियता में भाषा रुकावट डालती है, क्योंकि इसमें मुख्यतः अंग्रेजी भाषा का प्रयोग किया जाता है।

यद्यपि उपरोक्त समस्याओं से निपटने के लिए कदम उठाए जा रहे हैं। जैसे- अश्लील कार्यक्रमों को रोकने के लिए विभिन्न देशों की सरकारें कानून बना रही हैं और कम्प्यूटर विशेषज्ञ इसे रोकने के लिए सॉफ्टवेयर बना रहे हैं। इसके द्वारा हम नापसन्द वाली जानकारी को छिपा देते हैं।

11.6 जन सम्पर्क

कार्यक्षेत्र (Scope)- किसी भी व्यापारिक संस्था के लिए यह आवश्यक है कि जिस समाज में वह कार्य कर रही है उस समाज के विभिन्न वर्गों से उसके मधुर सम्बन्ध बने रहें। यह कार्य जन–सम्पर्क विभाग को सौंपा जाता है जो संस्था के वक्ता के रूप में कार्य करता है। यह विभाग संस्था के आंख व नाक का कार्य करता है। इसका कर्त्तव्य है कि वह ज्ञात करे कि संस्था के सम्पर्क में आने वाले पक्षों की संस्था के विषय में क्या धारणाएं हैं तथा उन धारणाओं से संस्था पर क्या प्रभाव पड़ता है? जन–सम्पर्क विभाग का कार्य है किसी वर्तमान या भावी समस्या के कारण उत्पन्न होने वाले गम्भीर परिणामों के विषय में प्रबंधकों को सतर्क करे। जन–सम्पर्क विभाग दोहरा कार्य करता है, एक तो वह संस्था के विषय में जन सामान्य को सूचना देता है तथा दूसरे जनता की प्रतिक्रियाओं के विषय में प्रबंधकों को सूचित करता है।

परिभाषा (Definition)-"जन–सम्पर्क कार्य में वे क्रियाएं आती हैं जो किसी संस्था की नीतियों व उपलब्धियों के सम्बन्ध में बाहरी या आन्तरिक व्यक्तियों को जानकारी देती

हैं तथा उनकी सहानुभूति अर्जित करती हैं। इन क्रियाओं का उद्देश्य सूचनाओं का दो तरफा प्रवाह स्थापित करना होता है ताकि प्रबंधक, सम्बन्धित व्यक्तियों की इच्छाओं व अपेक्षाओं को जान सके तथा जनता को प्रबंधकों की प्रतिक्रियाओं की जानकारी दी जा सके।" "Public relations consist of activities aimed at generating awareness and appreciation of a concern's policies and performance. These activities are designed to maintain a two-way flow of information so that management can learn of its public's wants and needs and the publics, in turn, can be informed of managements responses."

Robert. S. Cole

उदाहरणतः यदि कुछ लोग यह अफवाह फैला रहे हों कि एक कम्पनी द्वारा निखमत साबुन में चर्बी का प्रयोग हो रहा है, जबकि वास्तविकता ऐसी न हो तो यह जन–सम्पर्क विभाग का कार्य होगा कि वह जनता के सम्मुख सच्चाई का प्रचार करे तथा उस अफवाह को रोके।

ब्रिटेन के इन्स्टीटयूट ऑफ पब्लिक रिलेशन्स के अनुसार- "जन–सम्पर्क संस्था तथा उसका जनता के बीच पारस्पारिक विश्वास को स्थापित करने व बनाये रखने का जानबूझकर किया गया नियोजित व निरन्तर प्रयास होता है।"

[Public relation practice is the deliberate, planned and sustained effort to establish and maintain mutual understanding between an organisation and its public.]

इस परिभाषा के अध्ययन से हम देखते हैं कि जन–सम्पर्क के निम्नलिखित लक्षण होते हैं-

1. **जन–सम्पर्क क्षणेक नहीं होता-** जन–सम्पर्क के प्रयास निरन्तर व नियोजित ढंग से किये जाते हैं। यह कोई आग बुझाने के समान कार्य नहीं कि जब आग लगी तो उसे बुझा दिया वर्ना कोई काम नहीं है। जन–सम्पर्क कुछ दिन नहीं बल्कि महीनों व वर्षों तक चलने वाली प्रक्रिया है।
2. **दो तरफा सम्प्रेषण-** जन–सम्पर्क द्वारा संस्था अपने विषय में सूचनायें देती है तथा अपने विषय में दूसरों की प्रतिक्रियाओं की सूचना प्राप्त करती है। यह कहना गलत न होगा कि जन–सम्पर्क विभाग संस्था के आंख, कान व जबान का कार्य करता है।

3. **जनता से आदान–प्रदान-** यहां जनता से अभिप्राय सामान्य जनता से न होकर कुछ विशिष्ट समूहों से है। इस समूह में आते हैं कर्मचारी, सरकार, स्थानीय अधिकरण, सामाजिक संस्थायें, ग्राहक इत्यादि।

जन–सम्पर्क विज्ञापन तथा प्रचार में अन्तर

जन–सम्पर्क का उद्देश्य अपनी जनता (विशिष्ट समूहों) को अपनी संस्था के विषय में जानकारी देना व शिक्षित करना है जिससे संस्था की सही व अनुकूल छवि जाग्रत हो। यह सूचनायें विश्वसनीय, समाचार योग्य व सही होनी चाहिएं।

विज्ञापन का अर्थ समाचार–पत्राों, पत्रिाकाओं, टेलीविजन, रेडियो, इत्यादि द्वारा अपने उत्पादनों की प्रशंसा करना है ताकि ग्राहक माल खरीदें। प्रचार में भी हम अपने उत्पादनों का ढिंढोरा पीटते हैं संस्था की छवि नहीं बनाते।

11.7 जनसंपर्क का महत्व

जनसंपर्क का महत्व (**Public Relations Importance**)

1. **संस्थागत छवि निर्माण:** जनसंपर्क का सबसे महत्वपूर्ण उद्देश्य संस्थान की सकारात्मक छवि का निर्माण करना है। यह संगठनों को अपने कार्यों और विचारों को सही तरीके से जनता तक पहुँचाने में मदद करता है। इससे संस्थान की साख और प्रतिष्ठा में सुधार होता है।
2. **कर्मचारी संबंध:** जनसंपर्क कर्मचारियों और प्रबंधन के बीच बेहतर संवाद स्थापित करता है। यह कर्मचारियों की संतुष्टि को बढ़ाने, उनके बीच विश्वास स्थापित करने और कार्यस्थल पर सकारात्मक माहौल बनाने में मदद करता है।
3. **सार्वजनिक संवाद और मीडिया कवरेज:** संस्थान द्वारा आयोजित इवेंट्स, प्रेस कांफ्रेंस, और अन्य सार्वजनिक गतिविधियाँ जनसंपर्क का अहम हिस्सा हैं। मीडिया के माध्यम से संस्थान की कार्यशैली और गतिविधियों को प्रचारित किया जाता है, जो जनता और ग्राहकों को प्रभावित करता है।

11.8 जन–सम्पर्क कार्य के उद्देश्य

जन–सम्पर्क कार्य के तीन उद्देश्य हैं-

1. **संस्था के विषय में जानकारी देना-** जन–सम्पर्क विभाग संस्था से सम्बन्ध रखने वाले व्यक्तियों जैसे–ग्राहकों, शेयरधारियों, सरकारी विभागों, कर्मचारियों, समाचार–पत्राों इत्यादि को संस्था के विषय में सूचनाएं प्रदान करता है।

2. **दूसरे व्यक्ति संस्था के विषय में क्या सोचते हैं यह जानना-** जन–सम्पर्क विभाग का दूसरा कार्य है प्रबंधकों को यह सूचित करना कि बाह्य पक्षकार संस्था के विषय में क्या सोचते हैं।

3. **संस्था के विषय में लोगों में अनुकूल राय बनाना व उसे बनाये रखने में सहायता करना-** जन–सम्पर्क विभाग का एक महत्त्वपूर्ण कार्य यह भी है कि जिन व्यक्तियों से संस्था का काम पड़ता रहता है उनके मस्तिष्क में संस्था के विषय में अनुकूल राय अखजत करे व बनाये रखे।

आज से कुछ वर्ष पहले दिल्ली में मदर डेयरी नामक संस्था ने सैकड़ों मिल्क बूथों के जरिये दूध बेचना आरम्भ किया, इस संस्था के दूध के मूल्य बाजार मूल्य से काफी कम थे। दूधियों ने यह बात फैलाई कि इतना असली है ही नहीं, यह सोयाबीन से बना हुआ नकली दूध है। वास्तविकता यह थी कि यह दूध श्रेष्ठ क्वालिटी का था। इस गलत अफवाह के फैलने से मदर डेयरी के दूध की मांग घटने लगी और इस संस्था का अस्तित्व ही संकट में पड़ गया। इस अफवाह के विरुद्ध मदर डेयरी को प्रेस विज्ञप्तियां, समाचार सम्मेलन तथा विज्ञापन देने पड़े। जन–सम्पर्क विभाग ने इस संस्था को संकट से उभारा।

11.9 किन व्यक्तियों से सम्पर्क–जनता आवश्यक

एक व्यापारिक या अव्यापारिक संस्था को अनेक पक्षकारों जिन्हें जनता कहते हैं से सम्बन्ध बनाये रखने होते हैं, सुविधा के लिए जनता (Publics) को निम्नलिखित श्रेणियों में बांटा जा सकता है-

1. **समाज-** इसमें विशेषकर वे समुदाय आते हैं जो संस्था के कारखाने, कार्यालय, गोदाम आदि के पड़ोसी होते हैं। अच्छी संस्थायें अपने पड़ोसियों से सद्भावनापूर्ण सम्बन्ध बनाये रखना चाहती हैं। संस्था से उत्पन्न शोर, धूल, मिट्टी, दूर्गन्ध, कचरे इत्यादि से पड़ोसी प्रभावित होते हैं। अपने पड़ोसियों से श्रेष्ठ सम्बन्ध बनाये रखने के लिए संस्था कुछ भलाई के काम करके अपनी छवि को कुछ सुधार सकती है। ड्रामाओं, रामलीलाओं, संगीत कार्यक्रमों, फूल प्रदर्शनियों, खेलकूद प्रतियोगिताओं का आयोजन करके व शिक्षा संस्थाएं, अस्पताल, डिस्पेन्सरी आदि खुलवाकर संस्था समाज से जन–सम्पर्क सुधार सकती है।

2. **भावी कर्मचारी-** इस विषय में जन–सम्पर्क का उद्देश्य लोगों के दिल में यह धारणा उत्पन्न करना है कि यह एक अच्छी संस्था है। जन–सम्पर्क विभाग स्कूलों, कॉलेजों, विश्वविद्यालयों में संस्था के अनुकूल छवि अच्छी उत्पन्न कर सकती है ताकि वहां के छात्रा संस्था में नौकरी करना पसन्द करें।

3. **कर्मचारी-** नियोक्ताओं व कर्मचारियों के बीच मधुर सम्बन्ध बनाने के लिए जन–सम्पर्क अति आवश्यक है। कर्मचारियों को संस्था के विषय में सही जानकारी मिलती रहे तो उनमें आत्मविश्वास जाग्रत होगा और उनका मनोबल ऊंचा उठेगा। यह कार्य संस्था द्वारा प्रकाशित पत्रिाका व अन्य साहित्य छपवाकर व वीडियो रील बनवाकर किया जा सकता है।

4. **माल व सेवाओं की आपूख्रतकर्ताओं से-** जो व्यक्ति या संस्थाएं हमारी संस्था को कच्चा माल, पैकिंग का सामान, ईंधन या निख्रमत माल प्रदान करते हैं उनसे भी मधुर सम्बन्ध बनाने आवश्यक होते हैं। संस्था को विभिन्न सेवाएं प्रदान करने वालों से भी जन–सम्पर्क ठीक रखना होता है। इस श्रेणी में आते हैं संस्था के कानूनी सलाहकार, अंकेक्षक व अग्निशमन, टेलीफोन व स्वास्थ सेवाएं इत्यादि प्रदान करने वाले संस्थान।

5. **वित्त बाजार-** संस्था को वित्त प्राप्त करने के लिए अपने शेयर, ऋणपत्रा, इत्यादि जनता को बेचने होते हैं, अतः शेयरों के दलालों, बैंकों, शेयरों के संस्थापक खरीददारों, जैसे- बीमा कम्पनियां, यूनिट, ट्रस्ट, म्यूचुअल फण्ड के अधिकारियों से भी संस्था को अच्छे सम्बन्ध बनाये रखने होते हैं।

6. **संस्था द्वारा उत्पादित माल या सेवा के वितरक-** अपनी संस्था के माल को बेचने वाले आढ़तिये, दलाल, थोक व फुटकर विक्रेता, सहकारी भण्डार, गली मोहल्ले की छोटी बड़ी दुकानें, क्लब, होटल, निर्यातक व विदेशी आयातक इस श्रेणी में आते हैं। वितरकों से मधुर सम्बन्ध बनाये रखने होते हैं।

7. **उपभोक्ता तथा माल की मांग करने वाले अन्य व्यक्ति-** उपभोक्ता वह होता है जो माल का प्रयोग करता है, उदाहरणतः आप घर के प्रयोग के लिए तथा एक बिस्कुट फैक्टरी में बिस्कुट बनाने के लिए चीनी खरीदते हैं। जन–सम्पर्क प्रयासों का व्यय नये, पुराने व भावी ग्राहकों को माल की जानकारी देना होता है।

कभी–कभी ग्राहकों से अपने माल के प्रति अवहेलना, दुर्भावना या कटुता दूर करना भी जन–सम्पर्क का उद्देश्य हो सकता है।

8. **समाज के विचारों को प्रभावित करने वाले व्यक्ति-** इस वर्ग में वे व्यक्ति आते हैं जो अपनी प्रत्यक्ष सत्ता अथवा अधिकारों से अन्य व्यक्तियों के विचारों को प्रभावित करने की क्षमता रखते हैं। ऐसे व्यक्तियों के विचार व व्यवहार उत्पादक के माल के लिए घातक या सहायक सिद्ध हो सकते हैं। विचारों को प्रभावित करने वाले व्यक्ति हैं-

माता–पिता, अध्यापक, शिक्षाविद्, डाक्टर, धर्म गुरु, राजनीतिज्ञ, राजनैतिक दल, मजदूर संघ के नेता, सरकारी अधिकारी, स्थानीय अधिकरणों के अधिकारी, रेडियो व टेलीविजन कार्यक्रमों के प्रस्तुतकर्ता, कमैंट्रेटर, पत्राकार व लेखक, विषयों के विशेषज्ञ, विभिन्न सोसाइटियों, संस्थाओं, व्यापार संघों व व्यावसायिक संस्थाओं के पदाधिकारी इत्यादि।

उपरोक्त व्यक्ति जन–सम्पर्क के कार्यक्रमों के लिए महत्त्वपूर्ण सिद्ध होते हैं। इन व्यक्तियों से बैठकों, भोजों, भ्रमणों, स्वागत समारोहों इत्यादि के माध्यम से सम्बन्ध स्थापित किये जा सकते हैं।

जन–सम्पर्क के माध्यम

जनता से सम्बन्ध सुधारने के ढंग और माध्यम भी अलग–अलग हो सकते हैं। कभी समाचार–पत्रों में विज्ञप्ति जारी की जानी होती है तो कभी प्रेस सम्मेलन बुलाना पड़ता है। कभी किसी को शानदार भोज देना पड़ता है तो कभी कोई अच्छा उपहार। किसी को देश–विदेश की सैर करानी पड़ती है तो किसी के सम्मान में समारोह का आयोजन करवाया जाता है। कभी किसी संस्था को चन्दा देना होता है तो कभी किसी खेल प्रतियोगिता का आयोजन करवाया जाता है। कभी संस्था को कोई पुस्तिका प्रकाशित करनी पड़ती है तो कभी भाषण दिये जाते हैं तथा कभी कोई अभियान ही चलाना पड़ता है।

समाचार–पत्रों से सम्पर्क (Liaison With Newspapers)

समाचार–पत्र जन–सम्पर्क का एक अति महत्त्वपूर्ण माध्यम है। समाचार–पत्र व पत्रिकायें किसी संगठन की छवि को उभार भी सकते हैं तथा बिगाड़ भी सकते हैं, अतः यह आवश्यक है कि किसी भी संस्था को समाचार–पत्रों से मैत्रीपूर्ण सम्बन्ध बनाये रखने चाहिए। यदि कोई व्यक्ति संस्था के विरुद्ध कोई दुष्प्रचार फैला रहा हो तो

समाचार–पत्रों आदि के समक्ष संस्था को अपना दृष्टिकोण रखना चाहिए। पत्रिकाओं को विभिन्न अवसरों पर संस्था के कारखाने, व्यवसाय–स्थान आदि पर आमन्त्रित करना चाहिए तथा संस्था के विषय में प्रकाशित सामग्री समाचार–पत्रों में भेजते रहना चाहिए।

प्रेस विज्ञप्ति (Press Release)

जब संस्था में कोई विशेष घटना घट जाये तथा उसकी सूचना समाचार–पत्रों, इत्यादि के माध्यम से जन साधारण तक पहुंचानी हो तो प्रेस विज्ञप्ति जारी की जाती है। आप जो सूचना समाचार–पत्रों में समाचार के रूप में प्रकाशित करवाना चाहते हैं उसे एक कागज़ पर टाइप करवा लिया जाता है तथा विभिन्न समाचार–पत्रों के कार्यालय में सन्देश वाहकों या डाक के जरिये भिजवा दिया जाता है। यदि समाचार–पत्र उस विज्ञप्ति को जन सामान्य की रुचि के अनुकूल समझते हैं तो वे उस विज्ञप्ति को पूर्ण या संक्षिप्त रूप में प्रकाशित कर देते हैं। प्रेस को संस्था के सम्बन्ध में तथ्य व आंकड़े देने का यह सरल व सर्वप्रचलित माध्यम है।

प्रेस सम्मेलन (Press Conference)

प्रेस सम्मेलन में किसी महत्त्वपूर्ण व्यक्ति द्वारा कोई बात कहने या किसी महत्त्वपूर्ण घटना के विषय में जानकारी देने के लिए विभिन्न समाचार–पत्रों, पत्रिकाओं, टेलीविजन, इत्यादि के संवाददाताओं को आमन्त्रित किया जाता है। प्रेस सम्मेलन का लाभ यह है कि कोई संस्था या व्यक्ति एक ही समय में प्रचार के कई साधनों से अपने अनुकूल समय व स्थान पर बातचीत कर सकती है।

सरकार के साथ सम्पर्क (Relations with Government)

सरकारी निर्णयों, नीतियों व कानूनों से व्यापारिक संस्थानों की लाभ–क्षमता व क्रियाओं पर महत्त्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है। आज संसार के 25 से अधिक देशों में कोका कोला, पैप्सी कोला इसलिए बनता और बिकता है कि उन देशों की सरकारों ने इन कंपनियों को वहां ये पेय बनाने की आज्ञा दी, इसे कोका कोला व पैप्सी कोला के जन–सम्पर्क की करामात ही कहा जायेगा। यदि सत्ताधारी राजनैतिक पार्टी व सरकारी अधिकारियों से ठीक सम्बन्ध रखे जायें तो संस्था के व्यापार के विरुद्ध बनने वाले अवांछित कानूनों को रोका जा सकता है तथा अपने व्यापार के लिए अधिक सुविधाएँ तथा टैक्स व उत्पादन शुल्क इत्यादि में वांछनीय रियायतें प्राप्त की जा सकती हैं। यदि कोई प्रभावित संस्था या व्यक्ति अपनी कठिनाइयों के प्रति सहानुभूति प्राप्त करके अपने

उद्योग या व्यापार के लिए वैध सुविधाएं व कानून में रियायतें प्राप्त करता है तो यह अनैतिक नहीं है।

ग्राहकों से सम्पर्क (Relations with Customers)

पिछले कुछ वर्षों में उपभोक्ता संरक्षण आन्दोलन का महत्त्व बहुत बढ़ा है। आज का उपभोक्ता जागरूक है, वह सही क्वालिटी का माल या सेवा की अपेक्षा करता है और यदि उसे घटिया क्वालिटी का माल मिलता है तो उसके विरुद्ध अखबारों में व अन्य माध्यमों से आवाज उठाता है। अब जगह–जगह पर उपभोक्ता सुरक्षा समितियां बन गयी हैं जो उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करती हैं। यदि किसी उपभोक्ता को खरीदे हुए माल के विषय में कोई शिकायत हो तो एक एकाधिकार व प्रतिबन्धित व्यापार कमीशन (Monopolies and Restricted Trade Practices Commission) के दफ्तर में विक्रेता के विरुद्ध रिपोर्ट कर सकता है या कमीशन विक्रेता के विरुद्ध कार्यवाही कर सकता है।

आज की स्थिति में, उत्पादकों को ग्राहकों के साथ सम्बन्धों में विशेष सावधानी बरतने की आवश्यकता है, मामूली सी असावधानी से व्यापार पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है। हो सकता है आप पहले माल थोक विक्रेता को बेचते हों वह फुटकर व्यापारियों को और वे उपभोक्ताओं को, ऐसी दशा में आपको इन दोनों कड़ियों का भी ध्यान रखना होगा, परन्तु यह तो स्पष्ट है कि अन्तिम रूप से माल के उपभोक्ता की सन्तुष्टि अति आवश्यक है। यदि वह ही माल की मांग नहीं करेगा तो थोक या फुटकर व्यापारी माल खरीद कर क्या करेंगे।

समाज से सम्पर्क (Relations with Community)

समाज–कल्याण व व्यापार का सम्बन्ध बहुत पुराना है। यदि व्यापार के समाज से सम्बन्ध अच्छे होंगे तो समाज में उस व्यापारिक संस्था द्वारा उत्पादित माल का स्वागत किया जायेगा। प्राचीनकाल में शहर के सेठ व व्यापारी अपने नाम की धर्मशालाएं बनवाते थे, प्याऊ लगवाते थे, धर्म के अतिरिक्त इस कार्य का उद्देश्य समाज से सम्पर्क स्थापित करना भी होता था। एक व्यापारिक संस्था द्वारा समाज कल्याण के कार्यों में हिस्सा लेने का कारण यह भी है कि दूसरी व्यापारिक संस्थाएं ऐसा करती हैं। समाज सम्पर्क की गतिविधियों में भाग लेने से समाज के उन महत्त्वपूर्ण व्यक्तियों व ग्राहकों से परिचय भी हो जाता है जो अन्यथा सम्भव नहीं था। यदि समाज से सम्बन्धित कोई कार्य कम्पनी

की बिल्डिंग, पार्क या हॉल में किया जाता है तो विद्यमान व भावी ग्राहक संस्था के परिसर में आते हैं तथा व्यापार से परिचित होते हैं।

11.10 जनसंपर्क और इंटरनेट का तालमेल

जनसंपर्क और इंटरनेट का तालमेल (**Synergy of Personal Relation and Internet**)

1. **सोशल मीडिया का प्रभाव:** सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म्स (जैसे फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम) का इस्तेमाल जनसंपर्क के एक मजबूत उपकरण के रूप में किया जा रहा है। इन प्लेटफॉर्म्स के माध्यम से संस्थान अपनी गतिविधियों, नीतियों और उत्पादों की जानकारी ग्राहकों और जनता तक पहुंचा सकते हैं।
2. **ब्लॉग्स और वेबसाइट:** ब्लॉग्स और वेबसाइटें जनसंपर्क का एक अहम हिस्सा होती हैं। इन पर संस्थान की गतिविधियाँ, नए प्रोडक्ट्स, सर्विसेज़, और अन्य जरूरी जानकारी दी जाती है, जो कर्मचारियों और ग्राहकों को अपडेट रखती है।
3. **ईमेल न्यूज़लेटर्स और प्रेस रिलीज़:** जनसंपर्क में प्रेस रिलीज़ और न्यूज़लेटर्स का भी महत्वपूर्ण स्थान है। ये संचार के औपचारिक तरीके होते हैं, जिनके माध्यम से संस्थान अपनी गतिविधियों और घोषणाओं को मीडिया और अन्य संबद्ध पक्षों तक पहुँचाते हैं।

जनसंपर्क और इंटरनेट का संयोजन कार्यालय प्रबंध को बेहतर और अधिक दक्ष बनाता है। जनसंपर्क से संस्थान की छवि और कार्यशैली को जनता तक सही रूप से प्रस्तुत किया जा सकता है, जबकि इंटरनेट के माध्यम से कार्यों की गति, संचार, और डेटा प्रबंधन को सुचारू किया जा सकता है। इन दोनों के संयोजन से एक प्रभावी और समृद्ध कार्यालय प्रबंध सुनिश्चित किया जा सकता है।

11.11 सारांश

आज प्रायः प्रत्येक कार्यालय में विभिन्न क्रियाओं को पूरा करने के लिए मशीनों एवं दूसरे उपकरणों का बड़े पैमाने पर प्रयोग किया जाता है। वास्तव में यह औद्योगिक क्रांति की देन है। कार्यालय का कार्य एक तरह से नीरस तथा नेमी क़िस्म का होता है। कार्यालय मशीनों एवं उपकरणों के प्रयोग से समय एवं श्रम की ही बचत नहीं होती अपितु कार्य की नीरसता भी समाप्त हो जाती है। छोटे एवं मध्यम आकार वाले कार्यालय भी किसी–न–किसी प्रकार की मशीनों का प्रयोग करते हैं।

कार्यालय प्रबन्धक को मशीनों के संदर्भ में अनेकों महत्त्वपूर्ण निर्णय लेने पड़ते हैं, जैसे कौन–कौन सी मशीनें लगाई जाएँ, मशीनों को कब लगाया जाए, उनमें कितनी पूंजी लगाई जाए, आदि।

"जिस प्रकार डाक द्वारा एक पत्रा को एक स्थान से दूसरे स्थान को प्रेषित किया जाता है, उसी प्रकार आज कम्प्यूटर के द्वारा पत्रा एक स्थान से दूसरे स्थान पर भेजे जाते है। इसे ई–मेल कहा जाता है। ई–मेल इंटरनेट के प्रयोग का एक स्वरूप है। इंटरनेट एक अत्यधिक बलशाली एवं गतिशील सम्प्रेषण माध्यम है। इसके द्वारा आधुनिक विश्व के विभिन्न स्थानों पर स्थापित कम्प्यूटर्स के नेटवर्क को टेलीफोन लाइन की सहायता से जोड़कर एक स्थान से दूसरे स्थान तक सूचनायें, संदेश क्षणभर में भी अविलम्ब पहुँच जाते हैं। आज कोई भी व्यक्ति, समाज अथवा देश सूचना प्रौद्योगिकी के इस अद्भूत अंग से अछूता नहीं रह गया है।

11.12 शब्दावली

ई–मेल (E-Mail)- Electronic Mail संदेश को इण्टरनेट की सहायता से सम्प्रेषित करने का एक आधुनिक व सस्ता माध्यम है।

जन–सम्पर्क (Public Relations)- जन सम्पर्क संस्था तथा उसका जनता के बीच पारस्परिक विश्वास को स्थापित करना व बनाये रखने का नियोजन व निरन्तर प्रयास है।

कार्यालय मशीने (Office Machines)- कार्यालय मशीनों से अभिप्राय उन उपकरणों से है जो व्यवसाय संबंधी आंकड़ों के संसाधन, अभिलेखन अथवा रिपोर्ट के लिखने में सहायता करते हैं।

11.13 बोध प्रश्न एवं उनके उत्तर

(क) इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप अपनी उन्नति को पहचाने-

बताइए कि निम्न कथनों में से कौन–कौन से सत्य हैं तथा कौन–कौन से असत्य-

(i) मशीनों के प्रयोग से कार्य की उत्पादकता बढ़ती है।

(ii) मशीनें बेलोच होती हैं।

(iii) ई–मेल एक पेपर लैस कार्य है।

(iv) इण्टरनेट का प्रारंभ 1940 में हुआ।

(v) जन–सम्पर्क का उद्देश्य सूचनाओं का दो तरफा प्रवाह स्थापित करना होता है।

(ख) कोष्ठक में दिये गये शब्दों में से उचित शब्द के प्रयोग द्वारा खाली स्थानों को भरो।

(i) आज का उपभोक्ता .... है। (जागरूक / बेवकूफ)

(ii) इण्टरनेट सम्प्रेषण का सबसे .... साधन है। (तेज / धीमा)

(iii) इण्टरनेट की लोकप्रियता में भाषा .... डालती है। (रुकावट / रुकावट नहीं)

(iv) दफ्तरी मशीनों के किराये पर लेने से कम्पनी की .... को धक्का लगता है। (साख / प्रबन्ध समिति)

(v) मशीनों के प्रयोग से कार्यालय की ख्याति में .... होती है। (वृद्धि / कमी)

उत्तर- (क) (i) सत्य, (ii) सत्य, ;iii) सत्य, (iv) असत्य, (v) सत्य।

(ख) (i) जागरूक, (ii) तेज, (iii) रूकावट, (iv) साख, (v) वृद्धि।

11.14 स्वपरख प्रश्न

1. दफ्तर के लिए मशीनों का चुनाव करते समय कार्यालय प्रबंधक को किन–किन समस्याओं का सामना करना पड़ता है।
2. इण्टरनेट का प्रयोग किन कार्यों के लिए होता है।
3. जन–सम्पर्क के माध्यम या साधन कौन–कौन से हैं?
4. जन–सम्पर्क से क्या अभिप्राय है।

कुछ उपयोगी पुस्तकें

- आर.सी.भाटिया : कार्यालय प्रबन्ध, एटलांटिक पब्लिशर्स एण्ड डिस्ट्रीव्यूटर्स (प्रा.) लि. 7/22, अन्सारी रोड, दरियागंज, नई दिल्ली–110002
- सहाय, एस. के. : कार्यालय प्रबन्ध, साहित्य प्रकाशन, आगरा
- गुप्ता, बंसल एवं मलिक : कार्यालय प्रबन्ध, दिल्ली विश्वविद्यालय हिन्दी मीडियम, दिल्ली–110007
- Office Organization And Management – S.P. Arora
- Office Methods – M.L. Basn
- Office Automation –G.L. Tarry
- Office Management and Control –G.P. Terry
- Office Management – P.K. Ghosh

इकाई-12 सचिवीय कार्य की प्रकृति और क्षेत्र (Nature and Scope of Secretarial Work)

इकाई की रुपरेखा

12.1 प्रस्तावना

12.2 सचिव

12.3 सचिव का महत्त्व

12.4 सचिव की भूमिका

12.4.1 कार्यलय अधिकारी के रूप में

12.4.2 संपर्क अधिकारी के रूप में

12.4.3 सलाहाकार के रूप में

12.5 सचिव की योग्यताएं

12.6 सचिव के कर्तवय

12.7 सचिवों के प्रकार

12.8 सचिवीय कार्य का महत्त्व

12.9 सारांश

12.10 शब्दावली

12.11 बोध प्रश्न

12.12 बोध प्रश्नों के उत्तर

12.13 स्वपरख प्रश्न

12.14 सन्दर्भ पुस्तकें

उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- सचिव की अवधारणा को समझ सकेंगे |
- सचिव की भूमिका का वर्णन कर सकेंगे |
- सचिव के कर्तव्यों का समझ सकेंगे |
- सचिव की आवश्यक योग्यताओं के बारे में जान सकेंगे |

- सचिवीय कार्य के महत्त्व को समझ सकेंगे |

12.1 प्रस्तावना

प्रत्येक संगठन को सचिवीय कार्य के निष्पादन के लिए कार्यालय की आवश्यकता होती है| यह कार्य संगठन द्वारा की जाने वाली सम्पूर्ण गतिविधियों को रिकार्ड करता है इसलिए इस कार्य हेतु किसी विशेष अधिकारी या कार्यकारी की आवश्यकता होती है जो पूरे कार्य में सहायता, अवलोकन और समन्वय कर संगठन की अखंडता को बनाये रखता है। वर्तमान समय में ऐसे कार्यकारी को सचिव कहा जाता है। वह किसी अन्य व्यक्ति या संगठन के लिए कार्य करता है वर्तमान में सचिव उद्योग, वाणिज्य, सामाजिक संस्थाओं, क्लबों, सरकारी कार्यलयों, राजनेताओं, चिकित्सकों, वकीलों और संसद सदस्यों जैसे व्यक्तियों के मामले में भी महत्वपूर्ण स्थान रखता है।

12.2 सचिव

'सचिव' शब्द लैटिन भाषा के शब्द 'सेक्रेटेरियस से लिया गया है जिसका अर्थ है " रहस्यों का रक्षक" या "गोपनीय अधिकारी"। इसी तरह, मैनुअल; सचिवीय अभ्यास भी सचिव के पेशे को सबसे पुराने व्यवसायों में से एक के रूप में संदर्भित करता है, और जहाँ भी "कार्य करने वाला व्यक्ति होता है, वहाँ, उसके कार्यों को रिकार्ड करने के लिए कलम चलाने वाला व्यक्ति भी होता है"। सचिव एक ऐसा पद है जो किसी संगठन/ संस्था, सरकार या व्यक्ति के लिए महत्वपूर्ण कार्यों व दस्तावेजों का प्रबंधन करता है| सचिव एक ऐसा व्यक्ति होता है जो किसी व्यक्ति, संगठन या समिति के लिए प्रशासनिक और संगठनात्मक कार्यों में सहायता करता है|आमतौर पर सचिव पत्राचार, बैठकों का आयोजन, रिकार्ड रखने व अन्य प्रशासनिक कार्यों के लिए जिम्मेदार होता है|

ऑक्सफोर्ड शब्दकोष में सचिव शब्द को इस प्रकार परिभाषित किया गया है:

"वह व्यक्ति जिसका पद किसी दुसरे के लिए लिखना हो, विशेष रूप से वह व्यक्ति जो किसी अन्य व्यक्ति या किसी समाज, निगम या सार्जनिक निकाय के लिए पत्राचार करने, रिकार्ड रखने और विभिन्न अन्य व्यवसाय करने के लिए नियुक्त किया जाता है|

12.3 सचिव का महत्त्व

प्रत्येक संस्था के लिए सचिव का स्वरुप तथा कार्य अलग-अलग होता है जिसके लिए वह कार्य करता है| सामान्य रूप से वह अपना कार्य परदे के पीछे से करता है फिर भी उसके पद के महत्त्व पर कोई संदेह नहीं किया जा सकता है| सचिव किसी संस्था और संगठन के लिए महत्त्वपूर्ण है, चाहे वह संस्था सामाजिक, राजनैतिक या व्यावसायिक हो| कुछ मामलों में उसे कानूनी दर्जा प्राप्त होता है, उदाहरण के लिए कम्पनी सचिव

या किसी सरकारी विभाग के सचिव के रूप में| इसके आलावा कुछ अन्य मामलों में सचिव को नियोक्ता को नियमित कार्यों को पूरा करने में सहायता करने के लिए नियुक्त किया जाता है ताकि नियोक्ता अधिक महत्वपूर्ण कार्यों पर ध्यान दे सके| सचिव संगठन के लिए एक महत्वपूर्ण व्यक्ति होने के साथ ही उसके पास संस्था की गोपनीय व महत्वपूर्ण जानकारी तह पहुच होती है| इसलिए अक्सर सचिव को गोपनीय अधिकारी भी कहा जाता है| सचिव किसी भी संस्था के बाह्य एवं आन्तरिक पत्राचार की लिए जिम्मेदार होने के साथ ही वह संगठन का संवादाता भी होता है | सचिव नियमित कार्यालय प्रशासन के देखभाल और संगठन/ संस्था के सतत कार्यकारी कर्तव्यों को कुशलतापूर्वक सँभालने के साथ ही नीति निर्माण, योजनाओं की तैयारी और उनके क्रियान्वयन पर पर्यवेक्षण आदि जैसे कार्यकारी कर्तव्यों को भी संभालता है | प्रत्येक व्यावसायिक संस्था को बैठकें आयोजित करनी होती है जहाँ लोग मिलकर महत्वपूर्ण निर्यनों को अंतिम रूप देते है| जिसके लिए सचिव उन सभी औपचारिकताओं को पुरा करते जिन्हें बैठक से पहले, बैठक के दौरान तथा बैठक के बाद पूर्ण करना होता है| जिसमे एजेंडा तैयार करना, नोटिस भेजना तथा बैठक के मिनट तैयार करना शामिल है | सचिव संस्था के कर्मचारियों एवं प्रबंधन के बीच एक महत्वपूर्ण कड़ी है जो प्रभावी संचार के लिए में मदद करता है | हालांकि सचिव सभी परिस्थियों में सचिव नियोक्ता की संस्था का सबसे भरोसेमंद व्यक्ति होता है जिसके लिए वह कार्य करता है|

12.4 सचिव की भूमिका

अपने नियोक्ता के सम्बन्ध में सचिव की भूमिका की प्रकृति उसकी स्थिति और उसके द्वारा किये जाने वाले कार्यों पर निर्भर करती है| अपने रोजगार की शर्तों के आधार पर सचिव किसी संस्था या संगठन में में महत्वपूर्ण पद संभाल सकता है जिस संस्था या संगठन में वह कार्य करता है| या उसकी भूमिका एक गोपनीय सहायक या वह संस्था में एक नियमित लिपिकीय कार्य करने वाला व्यक्ति हो सकता है| किसी भी संस्था में सचिव की भूमिका उसके कार्य की प्रकृति एवं महत्त्व से स्पष्ट रूप से निर्धारित होती है| यह संगठन या संस्था की प्राकृति, आकर व नियोक्ता की जिम्मेदारी वाले कार्यों को सौपने की इच्छा, साथ ही जिम्मेदारी वाले कार्यों को करने की उसकी अपनी इच्छाशक्ति जैसे महत्त्वपूर्ण कारको पर निर्भर करती है| कानूनी प्रक्रिया के तहत सचिव की भूमिका, उसके अधिकारों कर्तव्यों व दायित्वों से स्पष्ट रूप से परिभाषित होती है| जैसा किसी कंपनी के मामले में होता है| वर्तमान समय में सचिव की भूमिका के प्रमुख रूप निम्नलिखित है :

12.4.1 कार्यलय कार्यकारी के रूप में

12.4.2 संपर्क अधिकारी के रूप में

12.4.3 सलाहाकार के रूप में

12.4.1 कार्यालय कार्यकारी के रूप में

कार्यालय कार्यकारी के रूप में एक सचिव को अपने पद पर दिन-प्रतिदिन के कार्यालय कार्यों को सुव्यवस्थित और संचालित करने की जिम्मेदारी निभानी होती है| जिसमें सचिवीय और नियमित लिपिकीय कार्यों जैसे पत्राचार रिकार्ड रखने के खाते आदि की योजना बनाना, पर्यवेक्षण करना, समन्वय करना और नियंत्रण करना शामिल है| सचिवीय कार्य जिसका पर्यवेक्षण और समन्वय किया जाना है, उसे लिए नोटिस जरी करके बैठके बुलाना, बैठक के लिए व्यवस्था करना, बैठक में लिए गये निर्णयों एवं आवश्यक कार्यवाही का रिकार्ड रखना शामिल है| एक प्रशासनिक प्रमुख होने के कारण उन्हें कार्यालय कर्मचारियों से सम्बंधित मामलों का समाधान करना होता है| जिसमें भर्ती, चयन, कार्यों का आवंटन तथा निष्पदन की निगरानी और कार्यालय में अनुशासन बनाये रखना शामिल है|

12.4.2 संपर्क अधिकारी के रूप में

एक संपर्क अधिकारी के रूप में सचिव का मुख्य कार्य संगठन एवं बाहरी व्यक्तियों जिसमें ग्राहक और आम जनता शामिल है के बीच सेतु का कार्य करता है| वह संस्था में उच्च प्रबंधन व समस्त कर्मचारियों के बीच भी एक कड़ी के रूप में कार्य करता है| इस रूप में सचिव अपने नियोक्ता को दिन-प्रतिदिन के नियमित मामलों एवं सामान्य प्रासंगिकता के विषयों पर संस्था के कर्मचारियों एवं बाहरी व्यक्तियों से सीधे निपटने की आवश्यकता से बचाता है| वह संगठन की गतिविधियों के बारे में जानकारी प्रदान करने के साथ-साथ जनता से सम्पर्क बनाये रखता है | एक संपर्क अधिकारी के रूप में सचिव संगठन और आम जनता के बीच सूचनाओं का आदान-प्रदान करने का कार्य भी करता है| वह सूचनाओं को एकत्रित एवं संशाधित करने के साथ-साथ सम्बंधित पक्षों तक उसे पहुचता है| वह संगठन में कार्य करने के साथ-साथ जनसंपर्क अधिकारी की भूमिका भी निभाता है| उसे संगठन की समस्त गतिविधियों की उचित जानकारी होती है| इस प्रकार एक संपर्क अधिकारी के रूप में कार्य करते हुए सचिव समस्त अधिकारियों एवं प्रबंधकों को संगठन के दीर्घकालीन हित में उनकी प्राथमिक जिम्मेदारियों पर ध्यान केन्द्रित करने में सक्षम बनता है|

12.4.3 एक सलाहाकार के रूप में

एक सचिव को आवश्यकता पढ़ने पर प्रबंधन के सलाहकार के रूप में भी कार्य करना पढ़ता है| सलाहाकार के रूप में सचिव, प्रबंध अधिकारियों के पास नीति सम्बन्धी विषयों पर निर्णय लेने के लिए आवश्यक सूचनाएं उपलब्ध न होने पर उन्हें सूचनाएं उपलब्ध करने के साथ-साथ बैठकों की व्यवस्था करने, संगठनात्मक कार्यों को सुचारू रूप से संचालित करने के लिए प्रबंधन की सहायता करता है| इस कार्य को

सचिव सावधानीपूर्वक तभी कर सकता है जब वह विभिन्न स्रोतों से होने वाली गतिविधियों की नवीनत्तम जानकारी रखता है और सूचनाओं के स्रोतों की निरंतर संपर्क में रहता है| सचिव को संगठन के दिन-प्रतिदिन की सम्पूर्ण गतिविधियों की जानकारी अच्छी तरह से रहती है| इस प्रकार जब प्रबंधक नीति सम्बन्धी निर्णय लेता है तो वह उसे संयुक्त सलाह दे सकता है| सलाहाकार के रूप में सचिव की भूमिका उसके आधिकारिक स्तर का अंग भी हो सकती है| सलाहाकार के रूप में सचिव की भूमिका किस प्रकार की होगी यह संगठन की प्रकृति एव आकर पर निर्भर करता है| व्यापारिक संघों, पेशेवर संस्थाओं, सरकारी विभागों, सांकृतिक संगठनों और कंपनी सचिवों को विभिन्न रूपों में सचिव की भूमिका निभानी होती है|

12.5 सचिव की योग्यताएं

एक सचिव के पास बुनियादी शैक्षणिक योग्यताओं के साथ-साथ बौद्धिक गुण और व्यक्तिगत विशेषताएं होनी चाहिए क्योकि उसे अनेक तरह के कार्य करने होते है| वह जिस संस्था में कार्य करता है उसे उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप विशेष ज्ञान होना चाहिए जिससे उसे अपने कर्तव्यों को निभाने में मदद मिलेगी| एक सचिव में निम्नलिखित योग्यताएं व विशेषताएं होनी चाहिए:

1. **सामान्य शिक्षा:** सचिव चाहे किसी भी संगठन में कार्य करता हो उसके पास उच्च स्तर की शैक्षणिक योग्यता होनी चाहिए | उसके पास कला, वाणिज्य एव क़ानून की उपाधिधारक होना एक वांछनीय योग्यता है|
2. **अंग्रेजी भाषा में दक्ष:** एक सचिव से अपेक्षा की जाती है कि वह अंग्रेजी भाषा में दक्ष होना चाहिए | पत्राचार के माध्यम से लिखित एवं मौखिक संचार सचिवीय कार्यों का अनिवार्य हिस्सा है| एक सचिव को प्राप्त होने वाले संचार की व्याख्या करने पत्र, रिपोर्ट एवं सारांश आदि का सही तरीके से प्रारूप तैयार करने में सक्षम होना चाहिए| केवल अंगेजी भाषा में अच्छी पकड़ होना ही पर्याप्त नहीं है बल्कि एक सचिव को व्यावसायिक पत्राचार के साथ-साथ बैठकों एवं प्रस्तावों के विवरण, प्रेस विज्ञप्ति, आदि के प्रारूपण के ज्ञान के साथ ही अंग्रेजी भाषा में प्रशिक्षित होना चाहिए|
3. **अन्य भाषाओँ का ज्ञान:** सचिव को हिंदी और कुछ क्षेत्रीय भाषाओं का ज्ञान राष्ट्रीय स्तर के किसी संगठन में कार्य करने के लिए के उपयोगी हो सकता है| पर अन्तराष्ट्रीय स्तर के किसी संगठन जिसकी एक से अधिक विदेशी देशों में शाखाएं फैली है कार्य करने के लिए किसी एक या एक से अधिक विदेशी भाषाओं का कर्यसाधक ज्ञान होना आवश्यक है |
4. **सामान्य ज्ञान:** किसी भी संगठन के लिए उच्च शैक्षणिक और मानसिक रूप से सजग सचिव मूल्यवान होता है क्योंकि वह कठिन परिस्थितियों में भी बेहतर ढंग से अपने कर्तव्यों का निर्वहन कर

सकता है| जिसके लिए उसे सर्वांगीण सामान्य ज्ञान की आवश्यकता होती है| इस प्रकार एक सचिव सामान्य महत्त्व की जानकारी भी दे सकता है जिसकी समय-समय पर प्रबंधन को आवश्यकता होती है और वह एक उचित सलाह देने की स्थिति में भी होता है|

5. **कार्यालय प्रबंधन का व्यावहारिक ज्ञान:** सामान्यतौर पर सचिव का कार्य कार्यालय गतिविधियों के संगठन और प्रबंधन को कवर करता है | इसलिए एक सचिव को कार्यालय कार्यों के तरीकों, विधियों का व्यावहारिक ज्ञान के साथ-साथ कार्यालयी कार्यों में उपकरणों व मशीनों के उपयोग के बारे में उचित जानकारी होना आवश्यक है|

6. **व्यक्तिगत गुण:** उपरोक्त योग्यताओं के अलावा निम्नलिखित व्यक्तिगत गुण जो एक सचिव के कार्य को सफल बनाने के लिए आवश्यक है :

i. प्रभावशाली व्यक्तित्व, जो सहयोगियों एवं अधीनस्थों में आत्मविश्वास पैदा कर सके तथा उनसे सम्मान पा सके |

ii. सचिव में आत्मविश्वास व आत्मा-अनुशासन की भावना होनी चाहिए |

iii. सचिव को अपने कर्मचारियों, सहयोगियों व आगंतुकों के व्यवहार कुशल होना चाहिए |

iv. एक सचिव में चेहरों नामों एवं तथ्यों की पहचान का गुण होना चाहिए |

v. एक सचिव में परिस्थितियों व समस्याओं के साथ अनुकूलन का गुण होना चाहिए |

vi. सचिव को संगठन के सभी के साथ सहयोग की भावना के साथ कार्य करना चाहिए |

vii. एक सचिव को संगठन के सभी सदस्यों व बाहर से आने वाले आगंतुकों के साथ शिष्टाचारपूर्ण व्यवहार करना चाहिए |

viii. सचिव को सदैव संगठन व अपने नियोक्ता के प्रति निष्ठावान रहना चाहिए |

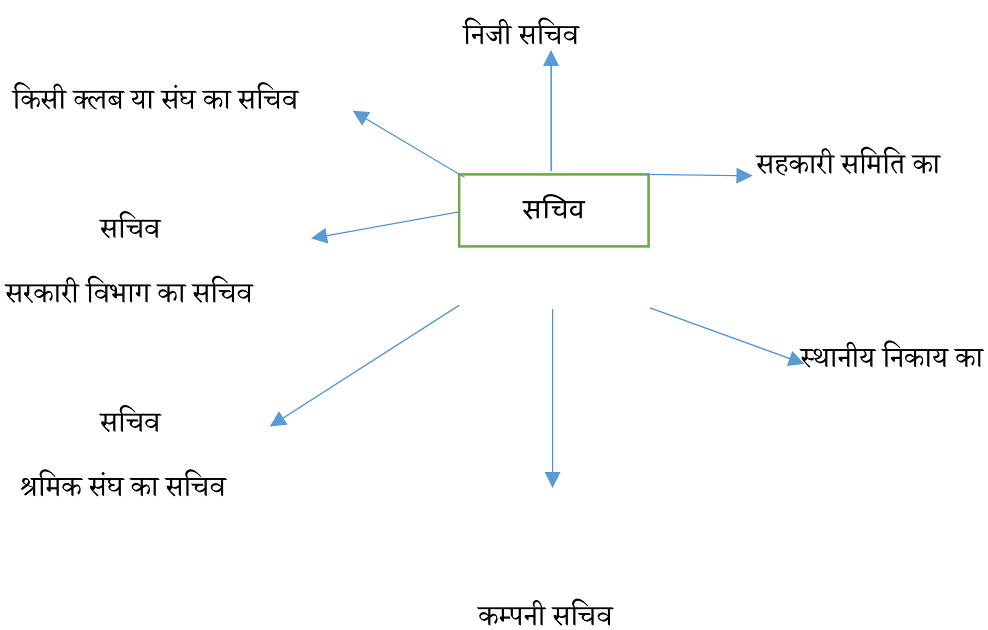
12.6 सचिव के कर्त्तव्य

एक सचिव को कई कार्यों को करने में सक्षम होने के साथ उसके पास स्पष्ट संचार एवम पारस्परिक कौशल होना चाहिए | सचिव के कर्तव्य उसके कार्यों की प्रकृति, रोजगार की शर्तों नियोक्ता की गतिविधियों और संगठन में उसकी स्स्थिति के अनुसार भिन्न हो सकती है| नियमित सचिव एवं कार्यकारी सचिव के कर्तव्यों में विस्तृत रूप से अंतर हो सकता है| एक नियमित सचिव कार्यालय के दिन-प्रतिदिन के कार्यों का प्रबंधन करने के साथ ही कार्यालय का प्रमुख कार्यकारी भी होता है| उनके कर्तव्यों में प्रमुख रूप से कार्यलय की सभी प्रकार की गतिविधियों को व्यवस्थित एवं नियंत्रित करना होता है और संगठन के सफलतापूर्वक संचालन के लिए मितव्ययी लिपिकीय सेवाएं सुनिश्चित करना | इसके अलावा विभागों से सम्बंधित सामान्य

सेवाओं जैसे पत्राचार करना, फाइलों व अभिलेखों का रख-रखाव अदि से सम्बंधित कार्यालय कार्यों के सम्बन्ध में सचिव के कर्तव्य एक लाइन कार्यकारी के सामान होते है| सचिव के इन कर्तव्यों में शामिल है, कर्मचारियों का चयन, प्रशिक्षण नियुक्ति और पारिश्रमिक | कार्यालय कार्यों के लिए आवश्यक प्रपत्र, स्टेशनरी, मशीन और उपकरण तथा कार्यालय कर्मचारियों को अपने कर्तव्यों का कुशलतापूर्वक निर्वहन करने के लिए अनुकूल वातावरण प्रदान करना| इसके अतिरिक्त कुछ अन्य कार्यालय गतिविधियाँ, जो विभागीय कर्मचारियों द्वारा अलग-अलग कार्यात्मक विभागों में सम्पादित की जाती है | इस प्रकार के कार्यालय कार्यों के सम्बन्ध में सचिव विभाग प्रमुखों को सलाह देता है उस समय उसके कर्तव्य एक कर्मचारी अधिकारी के होते है | एक कार्यकारी सचिव के कर्तव्यों का दायरा व्यापक होता है| एक कार्यकारी सचिव को प्रबंधकीय व प्रशासनिक कार्यों के साथ-साथ कार्यकारी शक्तियां भी प्रदान की जाती है | प्रशासनिक कार्यों में कई तरह के कार्य शामिल होते है जैसे जो कार्यालय को सफलतापूर्वक संचालन में सहायता करते है| इसके अलाव सचिव इन्वेंट्री रखने और कार्यलय आपूर्ति बनाये रखना भी उनका महत्वपूर्ण कार्य है|

12.7 सचिवों के प्रकार

सचिवों द्वारा किये जाने वाले विभिन्न कार्यों और उनके कर्तव्यों के आधार पर सचिवों के प्रकार निम्नलिखित है:



1. **निजी सचिव:** निजी सचिव किसी महत्वपूर्ण व्यक्ति जैसे कि सरकार में मंत्री, सांसद सदस्य, व्यापारिक फर्म के अधिकारी, प्रबंधक आदि का सचिव होता है| निजी सचिव नियुक्त करने का प्रमुख उद्देश्य

अपने कार्यभार को कम करना होता है जिससे वह अपने उत्तरदायित्वों का कुछ भार निजी को हस्तांतरित कर देता है| उसका कार्य नियोक्ता के पत्राचार और अन्य कार्यालय कार्य व् उसके व्यक्तिगत कार्य को देखना होता है| इसके अतिरिक्त कभी-कभी निजी सचिव को बैंकिग लेन-देन, बैठकें आयोजित करना रिपोर्ट और भाषणों का प्रारूप तैयार करना आदि जैसे निजी प्रकृति के कार्य भो सौंपे जाते है|

2. **क्लब या संघ का सचिव:** कभी -कभी धर्मार्थ संस्थाएं, सांस्कृतिक संघ, व्यावसायिक संघ एवं खेल संघ जैसी गैर लाभकारी संस्थाएं अपने दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों के संचालन के लिए पूर्णकालिक सचिव नियुक्त कर सकते है | क्योंकि मनोनीत सचिव से यह आशा नहीं की जा सकती है कि वह अपना सम्पूर्ण समय संघ या क्लब के कार्यो में लगाये| इसलिए वेतनभोगी सचिव नियुक्त किये जाते है | संघ सचिव का प्रशासनिक कार्य पत्राचार, खातों व अभिलेखों का रख-रखाव कर्मचारियों के देख-रेख के साथ-साथ संघ या क्लब की गतिविधियों जैसे नए सदस्यों का पंजीकरण व शुल्क अदि का संग्रह | सदस्यों एवं कार्यकारी समितियों के बैठकें आयोजित करना एवं बैठक के मिनट तैयार करना | संघ से सम्बंधित मामलों पर प्रबंध समिति को उचित सलाह देना और समिति के निर्णयों को क्रियान्वित करना |

3. **सहकारी समिति का सचिव:** आमतौर पर कुछ मामलों को छोड़कर सहकारी समिति में पूर्णकालिक सचिव नियुक्त किये जाते है| सहकारी समिति के सचिव का कार्य समिति के प्रबंधन में प्रबंध समिति की सहायता करना, समिति द्वारा लिए गये निर्णयों को क्रियान्वित करना, बैठकें आयोजित करना सम्मेलनों में भाग लेने के साथ ही रजिस्टर बनान एवं उचित रिकार्ड रखना आदि|

4. **सरकारी विभाग का सचिव :** प्रत्येक सरकारी विभाग एक सचिव के नियंत्रण ,में होता है जैसे शिक्षा सचिव, वित्त सचिव कार्मिक सचिव | वह उस विभाग विशेष से संबधित मंत्री का कार्यकारी प्रमुख व सलाहकार भी होता है| एक सरकारी सचिव मुख्य रूप से दो प्रकार के कार्यो का निर्वहन करता है जिसमें प्रथम प्रशासनिक और कार्यकारी कार्य और दूसरा सलाहकार कार्य| प्रशासनिक कौर कार्यकारी कार्य के अंतर्गत वह कार्यालय का समग्र नियंत्रण और दिन-प्रतिदिन का प्रशासन, विभाग के अधीनस्थ कर्मचारियों का मार्गदर्शन करने के साथ-साथ विभाग की विभिन्न गतिविधियों के साथ सम्बद्ध विभाग का समन्यव करना |

5. **स्थानीय निकाय का सचिव:** सामान्य तौर पर नगर निगम और नगर निकाय एक वेतनभोगी सचिव को नियुक्त करती है जो एक कार्यालय कार्यकारी के रूप में कार्य करता है| वह अधिकारीयों एवं

कर्मचारियों के बीच एक सेतु का कार्य करता है| वह निर्वाचित निकाय के निर्णयों को लागू करने व स्थानीय सरकार के कार्यों को चलाने के लिए उत्तरदायी होता है| उसे कार्यालय की सभी गतिविधियों का पर्यवेक्षण व समन्वय करने के साथ ही निकाय से सम्बन्धित बैठकों की व्यवस्था, बजट विवरण व बैठक के मिनट तैयार करना होता है|

6. **श्रमिक संघ का सचिव:** आमतौर पर प्रत्येक श्रमिक संघ एक सचिव नियुक्त करती है जो एक प्रभावशाली व्यक्ति होता है| जिसका संगठित मजदूरों पर बहुत प्रभाव होता है| उसे श्रमिक संघ की बैठके आयोजित करने के साथ ही उनकी कार्यवाही रिकार्ड करनी होती है| वैधानिक पुस्तकें और खाते रखने के साथ ही संघ की ओर से पत्राचार करना होता है| वह मजदूरों से जुड़े विभिन्न मामलों पर संघ को सलाह देता है| विवाद की स्थिति में नियोक्ता से बात करने के साथ ही विवादों को निपटाने का प्रयास करता है|

7. **कम्पनी सचिव:** एक कंपनी का सचिव कम्पनी कानून व व्यापारिक कानून, लेखा,कराधान, प्रस्तावों रिपोर्ट तैयार करने और बैठकें आयोजित करने के दैनिक कार्यों में प्रबन्धन का मार्गदर्शन करता है| उसके कर्तव्य प्राशासनिक व मंत्रीस्तरीय प्रकृति के होते है| वह कंपनी मामलों के प्रबंधन, नियंत्रण व निर्देशन से सम्बंधित नहीं होता है| वह कम्पनी का अधिकारी है और उसके विविध कर्तव्य है| परन्तु मुख्य रूप से बोर्ड के प्रति कर्तव्य, शेयरधारकों के प्रति कर्तव्य और कम्पनी के प्रति कर्तव्य शामिल है |

कम्पनी अधिनियम, 2013 की धरा 2 (45) के अनुसार कम्पनी सचिव वह व्यक्ति होता है | जो भारतीय कम्पनी सचिव संस्थान का सदस्य होता है| या कोई अन्य व्यक्ति जो निधारित योग्यता रखता है| जिसे कम्पनी अधिनियम द्वारा सौपे गये कर्तव्यों, बोर्ड द्वारा सौपे गये प्राशासनिक कर्तव्यों व प्रबंधकीय कार्यों को करने के लिए नियुक्त किया जाता है |

12.8 सचिवीय कार्य का महत्त्व

वर्तमान समय में सचिवीय कार्य की की प्रकृति और महत्त्व पर शायद होई कोई विवाद हो समय के साथ सचिवीय कार्य का महत्त्व बढ़ा है जैसे-जैसे आर्थिक और सामजिक क्षेत्रों में संगठित गतिविधियों के विस्तार व् जटिलता ग्रहण करने के साथ ही अधिकार प्राप्त व्यक्तियों को उनके दिन-प्रतिदिन के कार्यों के लिए सचिवीय सेवाओं की आवश्यकता बढ़ती जा रही है| सचिवीय कार्य की पहचान विशेष रूप से व्यापार वाणिज्य एवं औद्योगिक क्षेत्र से हुई| जिसकी विशेषता परिवहन, संचार और विनिर्माण क्षेत्र में तेजी से तकनीकी सलाह व संगठन के आकर और जटिलता में विस्तार के साथ-साथ उत्पादों के लिए बाजारों का विस्तार है| सचिवीय

कार्य के महत्त्व को सचिव के कार्यों की बोझिल प्रकृति और सचिवीय सहायता पर प्रबंधन की बढ़ती निर्भरता के लिए जिम्मेदार ठहराया जा सकता है|

सचिव का कार्य सामान्य तौर पर जिम्मेदारी वाला होता है| डॉक्टर, वकील या किसी व्यावसायिक व्यक्ति का निजी सचिव अक्सर नियोक्ता की लिए अपरिहार्य हो जाता है| क्योकि सचिव द्वारा संभाले जाने वाले कार्यों की प्रकृति के कारण, जिसमे गोपनीय एवं वित्तीय दोनों प्रकृति के मामले शामिल हो सकते है| किसी भी शैक्षणिक संसथान, सहकारी समिति या पंजीकृत निकायों के सचिवों को भी अधिक जिम्मेदारी वाला कार्य करना पढ़ता है| एक कम्पनी सचिव के पास कार्यलय कर्यकारी के रूप में कार्य करने आलावा कानून के अंतर्गत कई अन्य तरह कर्तव्य और जिम्मेदारियां भी होती है| उन्हें शीर्ष प्रबंधन के सलाहकार की भूमिका निभाने के साथ-साथ कार्यालय प्रबंध जैसी प्रशासनिक जिम्मेदारियां भी निभानी पढ़ती है |

सचिवीय कार्य का एक महत्वपूर्ण भाग कार्यलय के माध्यम से भी किया जाता है | जिसके प्रमुख कार्य जैसे सूचनाओं का संग्रहण एवं सूचना रिकार्ड करना या बनाना, संगणक औए सांख्यिकी से सम्बंधित सूचनाओं को संसाधित करने के साथ ही सूचनाओं का संचार करना| कार्यालय को अपने द्वारा एकत्रित व संशाधित सूचनाओं को प्रबंध को उपलब्ध कराना होता है| दूसरी ओर वह विभिन्न विभागों के प्रबंधकों को उनके मार्गदर्शन के लिए प्रबंधन द्वारा जारी की गयी नीतियों एवं दिश-निर्देशों को संप्रेषित करता है| कार्यालय द्वारा उपलब्ध कराई गयी जानकारी तथा तथ्यात्मक आँकडों के आधार पर ही प्रबंधन योजनायें व नीतियाँ का निर्माण तथा नियोजित प्रयासों का आकलन कर सकता है तथा कार्यलय द्वारा उपलब्ध करायी गयी संचार प्रणाली के साथ प्रबंधन विभिन्न गतिविधियों को निर्देशित तथा समन्वित करने में सफल होता है | साथ ही व्यावसायिक कार्यों में भी प्रभावी नियंत्रण तभी संभव है जब कार्यलय द्वारा सही एवं प्रासंगिक तथ्यात्मक जानकारी उपलब्ध कराई जाय |

कम्प्यूटरीकरण की सुविधा ने सूचनाओं के रिकार्डिंग, प्रसंस्करण व् भण्डारण को भी आसान बना दिया है| लेकिन अलग-अलग स्त्रोतों से सूचनाओं को एकत्र व् प्राप्त करना बहुत बढ़ा कार्य है|इसके अतिरिक्त प्राप्त सूचनाओं एवं आँकडों को वर्गीकृत करना और उसे उचित रूप से संरक्षित करना ताकि कंप्यूटर मैमोरी से आसानी से पुनर्प्राप्त किया जा सके इसलिए विशेष देखभाल की आवश्यकता होती है| सूचनाएं एवं आँकड़े अपने आप में एक बहुत बढ़ा जाल है| और एक संगठन जिस वातावरण में कार्य करता हैउसकी गतिशील प्रकृति के कारण आधुनिक उद्यमों का प्रबंधन सूचनाओं के प्रभाव को नियंत्रित करने वाली प्रणालियों व प्रक्रियाओं बहुत अधिक निर्भर हो गया है| जिसे प्रबंध सूचना प्रणाली के रूप में जाना जाता है जजों एक सचिओव को व्यवस्थित व प्रबंधित करना होता है|

सचिवीय कार्य का दूसरा पहलू जो इसके महत्त्व को बढ़ाता है, वह है बैठकों से सम्बंधित| सचिव द्वारा शीर्ष प्रबंधन को प्रदान की जाने वाली सेवाओं में से बैठकों से सम्बंधित सेवाएं सबसे महत्वपूर्ण है| क्योंकि बैठकों में लिए गये निर्णय और बैठकों में होने वाली चर्चा आमतौर पर कार्यवाही का आधार होती है| इस सम्बन्ध में सचिव का कर्तव्य बैठकें आयोजित करना, बैठकों के लिए अजेंडा तैयार करना, ज्ञापन के साथ वैध नोटिस जरी करना, बैठक के लिए पर्याप्त स्थान एवं बैठने की व्यवस्था करना, बैठक के संचालन में अध्यक्ष ही सहायता करने के साथ-साथ कार्यवाही को रिकार्ड करना तथा बैठक के मिनट तैयार करना आदि सम्बंधित पक्षों को बैठकों के निर्णयों के बारे सोचित करने वाली अनुवर्ती कार्यवाही भी सचिव के कार्यों में शामिल है| प्रबंधन हमेशा यह सुनुश्चित करने के लिए सचिव पर निर्भर करता है की कानूनी अधिनियमों या संगठन द्वारा निर्धारित नियमों या विनियमों का मजबूती पालन किया जाए, ताकि बैठकों व् कार्यवाही/ कार्यवृत पर कोई विवाद पैदा ना हो |

12.9 सारांश

सचिव वह व्यक्ति होता जो जिसका कार्य किसी और के लिखना होता है| विशेष रूप से वह व्यक्ति जो किसी अन्य व्यक्ति, संस्था, निगम या सार्वजनिक निकाय के लिए पत्राचार करने , रिकार्ड रखने तथा व्यावसायिक गतिविधियों के संचालन के लिए होता है| वर्तमान समय में सचिव का महत्त्व उद्योग, वाणिज्य, क्लबों, सरकारी कार्यालयों, के आलावा राजनेताओं, चिकित्सकों , वकीलों और संसद सदस्यों जैसे व्यक्तियों के मामलों में और अधिक बढ़ गया है| कुछ मामलों में सचिव को कानूनी दर्जा प्राप्त होता है जबकि अन्य मामलों में उसे नियोक्ता की सहायता कारने के लिए नियुक्त किया जाता है जिससे वह महत्वपूर्ण मामलों में ध्यान केन्द्रित करने के लिए स्वंतत्र हो जाता है| एक सचिव की भूमिका उसके कार्यों की प्रकृति और महत्त्व के आधार पर निर्धारित होती है| वर्तमान समय में किसी संगठन में सचिव की भूमिका को उसके पद के अनुसार (1) कार्यालय कार्यकारी (2) संपर्क अधिकारी और (3) सलाहाकार के रूप में वर्णित किया जाता है| कार्यलय कार्यकारी के रूप में सचिव को कार्यालय के दैनिक कार्यों को व्यवस्थित तथा प्रबंधित करने की जिम्मेदारी सौंपी जाती है| संपर्क अधिकारी के रूप में वह व्यावसायिक अधिकारी व ग्राहकों सहित बाहरी पक्षों के बीच तथा उच्च्च स्तर के प्रबंधक व् कर्मचारियों के बीच समन्वय स्थापित करने का कार्य करता है| प्रबंधन के सलाहाकार के रूप में सचिव की भूमिका व्यस्त अधिकारियों और प्रबंधकों जानकारी देने के आवश्यकता से उत्पन्न होती है, जो हमेशा निर्णय स्थिति से सम्बंधित सभ सही जानकारी एकत्र होने की स्थिति में होते है| सचिव की सलाहाकार की भूमिका उसकी आधिकारिक स्थिति का भाग है जिसे वह अपने गुणों के आधार पर अर्जित करता है |

एक सचिव के कर्तव्य इस बात पर निर्भर करते हुए भिन्न-भिन्न हो सकते है की वह 'नियमित सचिव' है या 'कार्यकारी सचिव' एक नियमित सचिव के पास विभागों को लिपिकीय सेवाएं प्रदान करने वाले कार्यालय के कार्यकारी के कर्तव्य होते है| जबकि एक कार्यकारी सचिव के कर्त्तव्यों में प्रशासनिक और प्रबंधकीय कार्यों की एक श्रृंखला शामिल है| एक सचिव के पास उच्च स्तर की सम्मान्य शिक्षा, अंग्रेजी भाषा में दक्ष, हिंदी व क्षेत्रीय भाषाओं का ज्ञान के साथ-साथ एक या एक से अधिक विदेशी भाषाओं का भी ज्ञान होना चाहिए| कार्यालय प्रबंधन का व्यवहारिक ज्ञान के साथ प्रभावशाली व्यक्तित्व होना चाहिए| सामाजिक आर्थिक क्षेत्रों में संगठित गतिविधियों के विस्तार व अधिक जटिलताओं के कारण अधिकार प्राप्त व्यक्तियों को उनके दिन-प्रतिदिन के कार्यों के प्रशासन व निर्णय लेने में सहायता करने के लिए सचिवीय कार्यों की आवश्यकता बढ़ रही है|

12.10 शब्दावली

सचिव: वह व्यक्ति जिसका कार्य किसी अन्य व्यक्ति या समाज, निगम या सार्वजनिक निकाय के लिए पत्र-व्यवहार लिखना अभिलेख रखना और विभिन्न अन्य व्यवसाय करना होता है

संपर्क अधिकारी: वह व्यक्ति जो कार्यकारी और बाहरी व्यक्तियों के बीच एक कड़ी के रूप में कार्य करता है|

कार्यालय कार्यकारी: वह व्यक्ति जिसे दिन-प्रतिदिन के कार्यलय सेवाओं के आयोजन और प्रबंधन की जिम्मेदारी सौंपी जाती है|

निजी सचिव: एक सचिव जो किसी व्यक्ति, प्रशासनिक अधिकारी या व्यावसायिक कार्यकारी के नियमित कर्तव्यों का पालन करने के लिए नियुक्त किया जाता है|

12.11 बोध प्रश्न

सत्य/ असत्य

1. बैठकों का अजेंडा तैयार करना सचिव का कार्य नहीं है|
2. संपर्क अधिकारी संगठन और बाहरी व्यक्तियों के बीच सेतु का कार्य करता है|
3. सचिव सदैव किसी अन्य व्यक्ति या संगठन के लिए कार्य करता है|
4. कम्प्यूटरीकरण की सुविधा ने सूचनाओं के रिकार्डिंग, प्रसंस्करण व् भण्डारण को कठिन बना दिया है|
5. कम्पनी सचिव केवल उन्ही कर्तव्यों का पालन करता है जो कम्पनी अधिनियम में निर्धारित है|
6. एक सचिव में परिस्थितियों व समस्याओं के साथ अनुकूलन का गुण होना चाहिए|

12.12 बोध प्रश्नों के उत्तर

1. असत्य **2**. सत्य **3**. सत्य **4**. असत्य **5.**असत्य **6.** सत्य

12.13 स्वपरख प्रश्न

1. सचिव कौन होता है? एक सचिव में कौन-कौन सी योग्यताएं होनी चाहिए?
2. सचिव को परिभाषित कीजिए| व्यापारिक जागत में सचिव के महत्त्व की विवेचना कीजिए|
3. कार्यालय के कार्यकारी प्रमुख के रूप में सचिव की भूमिका की व्याख्या कीजिए|
4. आधुनिक संगठन के सचिव के कर्तव्यों की प्रकृति का वर्णन किजिए|
5. सचिवीय कार्य के महत्त्व को समझाइए |

12.14 सन्दर्भ पुस्तकें

- Administrative Office Management by Dr. RK Chopra.
- Office Management by PK Ghosh.
- Modern Office Management by Neuner and Lewis Keeling.
- Kuchhal, M.C 1992. Secretarial Practice, Vikas Publishing House, New Delhi.
- Rajendra Pal and J.S. Korlahalli, Essentials of Business Communication, Sultan Chand & Sons, New Delhi.

Unit-13 संगठन में सचिवीय कार्य और सचिवीय पत्राचार (Secretarial Functions in Organization and Secretarial correspondence)

इकाई की रूपरेखा

13.1 प्रस्तावना

13.2 एसोसिएशन एवं क्लब के सचिव

13.2.1 भूमिका और कार्य

13.3 सहकारी समिति का सचिव

13.4 स्थानीय निकाय का सचिव

13.5 सरकारी विभाग का सचिव

13.5.1 नियुक्ति

13.5.2 प्रशासनिक और सलाहकार कार्य

13.6 कंपनी सचिव

13.7 सचिव के कार्य

13.8 सचिवों की सामान्य योग्यता

13.9 पत्राचार

13.10 सचिवीय पत्राचार

13.11 सचिवीय पत्राचार के प्रमुख रूप

13.12 सचिवीय पत्राचार का महत्व

13.13 सारांश

13.14 शब्दावली

13.15 बोध प्रश्न

13.16 बोध प्रश्नों के उत्तर

13.17 स्वमूल्यांकन प्रश्न

उद्देश्य

यह इकाई के अध्ययन के पश्चात आप :

- किसी संघ या क्लब के सचिव की स्थिति और कार्यों के विषय में जान सकेंगे।

- किसी सहकारी समिति एवं स्थानीय निकाय के सचिव के विषय में जान सकेंगे।
- किसी सरकारी विभाग एवं कंपनी के सचिव के कार्यों के विषय में जान सकेंगे।
- पत्राचार और विशेषतः सचिवीय पत्राचार के विषय में जानकारी प्राप्त कर सकेंगे।
- सचिवीय पत्राचार के प्रकारों और उनके महत्व को जान सकेंगे।

13.1 प्रस्तावना (Introduction)

अर्थव्यवस्था के उदारीकरण और वैश्वीकरण के बाद, अब दुनिया एकल बाजार बन गई है। इसके कारण, व्यापारिक घरानों द्वारा अनुभव की जाने वाली पारस्परिक प्रतिस्पर्धा भी कई गुना बढ़ गई है। व्यापारिक संगठनों को इस वातावरण में स्वयं को बनाए रखने और निरंतर विकसित होने के अवसर बनाए रखने के लिए कड़ी मेहनत करनी पड़ती है। इसलिए, विभिन्न क्षेत्रों में विशिष्ट ज्ञान और कौशल रखने वाले विशेषज्ञों की आवश्यकता होती है। ऐसे ही एक विशिष्ट व्यक्ति को "सचिव" के रूप में जाना जाता है। दिन-प्रतिदिन के व्यावसायिक मामलों की देखभाल के लिए व्यापारिक संगठनों, आर्थिक संघों, खेल क्लबों, सहकारी समितियों, ट्रेड यूनियनों, सरकारी विभागों, गैर-लाभकारी संघों आदि द्वारा सचिवों की नियुक्ति की जा रही है।

पुराने समय में, मात्र राजा विशिष्ट सामंत ही अपने नियमित कार्यों की समुचित व्यवस्था के लिए एक सचिव या निजी सहायक नियुक्त करते थे, जैसे कि महत्वपूर्ण मामलों पर सलाह देना, पेशेवर पत्र लिखना या गोपनीय मामलों पर गोपनीयता बनाए रखना आदि। हालाँकि, बीते कुछ दशकों में सचिव की भूमिका एक निजी सचिव से संस्थागत सचिव तक काफी बदल गई है। उनके कर्तव्य लिपिक स्तर से मंत्री स्तर तक बदल गए हैं। वह व्यावसायिक संगठन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है और एक संगठनात्मक संरचना के लिए रीढ़ की हड्डी के रूप में कार्य करता है। पिछली इकाई में आपने विभिन्न सचिवों के कार्य की प्रकृति, कार्यक्षेत्र और महत्व, सचिव की भूमिका, योग्यता और कर्तव्यों के विषय में महत्त्वपूर्ण जानकारियाँ प्राप्त की थीं। प्रस्तुत इकाई में आप विभिन्न प्रकार के संगठनों जैसे कि संस्थान या क्लब, स्थानीय निकाय, सहकारी समिति, और सरकारी विभाग के सचिवों की स्थिति, भूमिका और कार्यों के विषय में जानेंगे।

13.2 एसोसिएशन या क्लब के सचिव (Secretary of an Association or Club)

व्यापार और व्यावसायिक संघ, खेल क्लब, सांस्कृतिक संस्थाएँ, आर्थिक संस्थान, ट्रेड यूनियन, , धर्मार्थ संस्थाएँ, धार्मिक संस्थाएँ आदि आमतौर पर संगठन की दैनिक गतिविधियों के संचालन के लिए पूर्णकालिक वेतनभोगी सचिव नियुक्त करते हैं। ऐसे संगठनों का सचिव प्रबंध समिति के एजेंट और सलाहकार के रूप में कार्य करता है। ये संघ अपने सदस्यों में से मानद महासचिव की नियुक्ति, नामांकन या चुनाव भी कर

सकते हैं जो उनके संबंधित उपनियमों के अधीन है। मानद महासचिव का पड़ अवैतनिक होता है लेकिन उसे अपने कर्तव्यों को पूर्ण करने के लिए विभिन्न सुविधाएँ और भत्ते प्रदान किए जाते हैं।

13.2.1 भूमिका और कार्य (Role and Functions)

मुख्य रूप से किसी एसोसिएशन या क्लब का सचिव निम्नलिखित कार्य करता है:

1) वह स्वयं प्रबंध समिति के कार्यकारी अधिकारी, एजेंट और सलाहकार की भूमिका निभाता है।

2) सचिव एसोसिएशन का मुख्य कार्यकारी अधिकारी होता है इसलिए वह कार्यालय कर्मचारियों की भर्ती और उनका निरीक्षण, पत्राचार, पैसो का लेन देन , खातों के विवरण तैयार करना और उनकी लेखा परीक्षा की व्यवस्था करना जैसे सभी प्रशासनिक कार्य करता है।

3) सचिव एसोसिएशन या क्लब के मुख्य अधिकारी के रूप में, उद्देश्यों और लक्ष्यों के अनुसार इसकी गतिविधियों का पर्यवेक्षण और संचालन करता है। वह नए सदस्यों के पंजीकरण, सदस्यता और दान का संग्रह, उपकरणों की खरीद और रखरखाव और पार्टियों और अन्य सामाजिक कार्यक्रमों की समुचित व्यवस्था भी करता है।

4) सचिव सभी बैठकों का संयोजक होता है। वह आम सभा तथा प्रबंध समिति की बैठकें नियोजित करता है। इस संबंध में वह सब पत्राचार करता है जैसे की नोटिस तथा प्रस्ताव जारी करता है, विभिन्न बैठकों की उचित व्यवस्था का कार्य करता है , वह बैठक के सामने रखे जाने वाले प्रस्ताव भी तैयार करता है, कार्यवाही लिखित रूप में दर्ज करता है तथा सम्पूर्ण कार्यवृत्त (मिनिट्स) संसाधित एवं प्रचारित करता है। वह अनुवर्ती कार्रवाई की भी व्यवस्था करता है।

5) सचिव एसोसिएशन की प्रबंध समिति के प्रतिनिधि के रूप में कार्य करता है। वह समिति के निर्णयों को क्रियान्वित करता है।

6) सचिव प्रबंध समिति के मुख्य सलाहकार का कार्य भी करता है। नियमों के निर्माण तथा उनके संशोधनों, सदस्यों द्वारा नियमों के उल्लंघन के लिए की जाने वाली कार्रवाई, या किसी अन्य कानूनी मामले से संबंधित सभी मामलों पर उसे अपने ज्ञान के अनुसार अपनी विशेषज्ञ राय देनी होती है।

7) वह एसोसिएशन या क्लब की संपत्तियों तथा निवेशों को संरक्षित करता है। इसी रूप में वह संस्थान या संगठन की संपत्तियों के सदुपयोग एवं संरक्षण का कार्य भी करता है ।

8) अपने संघ के जनसंपर्क अधिकारी के रूप में, सचिव को सभी अवसरों पर बाहरी लोगों के साथ सौहार्दपूर्ण व्यवहार करके उनकी सद्भावना को बढ़ाना चाहिए।

13.3 सहकारी समिति के सचिव (Secretary of Cooperative Society)

सहकारी समिति समान आवश्यकताओं और हितों वाले व्यक्तियों का एक स्वैच्छिक संगठन है, जो अपने सामान्य हितों को बढ़ावा देने के लिए स्वयं सहायता और पारस्परिक सहायता के लिए एक साथ आते हैं और सहकारी ऋण समिति, उपभोक्ता सहकारी समिति और सहकारी आवास समिति कुछ सामान्य प्रकार की सहकारी समितियाँ हैं। ये समितियाँ सहकारी समिति अधिनियम, 1912 (एक केंद्रीय सरकार का कानून) और विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा बनाए गए सहकारी समिति अधिनियमों और नियमों द्वारा शासित होती हैं। सहकारी समितियों का संगठनात्मक ढांचा सभी राज्यों में कमोबेश एक जैसा है। आमतौर पर, प्रत्येक सहकारी समिति में तीन पदाधिकारी और प्रबंध समिति होती है जैसा कि इसके उपनियमों में प्रावधान है। पदाधिकारी हैं (i) अध्यक्ष, (ii) सचिव, और iii) कोषाध्यक्ष। आमतौर पर, ये सभी पदाधिकारी और प्रबंध समिति के सदस्य मानद आधार पर काम करते हैं। लेकिन अगर समिति बड़ी है, तो वह पूर्णकालिक वेतनभोगी सचिव को नियुक्त कर सकती है। इस सचिव की नियुक्ति सदस्यों में से की जा सकती है अथवा वह कोई बाहरी व्यक्ति भी हो सकता है।

13.3.1 स्थिति एवं कार्य (Status and Work)

सहकारी समिति का सचिव मुख्य रूप से एक कार्यालय कार्यकारी के रूप में कार्य करता है, लेकिन वह एक सहायक और सलाहकार के रूप में भी कार्य करता है। उसे सहकारी समिति अधिनियम, कार्यालय संगठन और प्रक्रियाओं का भी समुचित ज्ञान होना चाहिए। उसे व्यवहार कुशल और कर्मठ होना चाहिए क्योंकि सचिव से कई तरह के कार्य करने की अपेक्षा की जाती है, जो निम्नलिखित हैं।

1) उसे पत्राचार, अभिलेखों, रजिस्टरों और खातों की व्यवस्था और सहकारी समितियों के रजिस्ट्रार को प्रस्तुत किए जाने वाले विवरणों और प्रतिउत्तर की तैयारी का कार्य भी संपादित करना होता है।

2) वह विभिन्न बैठकों के विषय में नोटिस प्रस्तुत करता है, उन्हें नियोजित करने की व्यवस्था करता है, कार्यवाही संग्रहित करता है और उनके कार्यवृत्त तैयार करता है: वह प्रबंध समिति के वार्षिक चुनाव की व्यवस्था भी करता है। सचिव आम तौर पर सभी बैठकों में मौजूद रहता है, बैठकों में आवश्यक प्रासंगिक कार्य पत्र नियोजित करता है और अध्यक्ष के साथ बैठकों के कार्यवृत्त पर हस्ताक्षर करता है।

3) वह कर्मचारियों, शेयरधारकों और आम जनता के मध्य प्रबंध समिति के प्रतिनिधि के रूप में कार्य करता है। वह सोसायटी/संगठन की तरफ से समस्त धनराशि प्राप्त करने और रसीदें जारी करने,

उपनियमों द्वारा निर्धारित नियमों के आधार पर बैंक खातों की उचित व्यवस्था तथा समस्त कार्य व्ययों का भुगतान करने का कार्य भी करता है।

4) वह नियमानुसार टाइल सोसायटी से संबंधित कानूनी और अन्य मामलों पर प्रबंध समिति को सलाह भी देता है।

5) वह समिति के कार्य से संबंधित अन्य सभी कर्तव्यों का पालन करता है जो उसे समय-समय पर प्रबंध समिति द्वारा सौंपे जा सकते हैं। उदाहरण के लिए, सचिव को प्रबंध समिति द्वारा किसी मामले पर जांच करने और उसके निष्कर्षों पर रिपोर्ट करने की आवश्यकता हो सकती है। यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि सहकारी समिति का सचिव अपने सभी कार्यों के लिए प्रबंध समिति के प्रति उत्तरदायी होता है और इसलिए उसे नियमित अंतराल के बाद प्रबंध समिति की बैठकें आयोजित करनी चाहिए जिससे सदस्यों को समिति के कार्यों से अवगत कराया जा सके।

13.4 स्थानीय निकाय के सचिव (Local Body Secretary

विधान के प्रावधान के तहत, प्रत्येक स्थानीय निकाय एक सचिव नियुक्त करता है जो पूर्णकालिक वैतनिक कर्मचारी होता है।पंचायत, नगर निगम, नगर निगम और जिला बोर्ड स्थानीय निकाय कहलाते हैं। वे अपने-अपने क्षेत्रों के नागरिकों को शैक्षिक, सामाजिक, चिकित्सा और अन्य नागरिक सुविधाएँ प्रदान करने के उद्देश्य से राज्य सरकारों के विधानों के अनुसार स्थापित किए जाते हैं। वह स्थानीय निकाय के सबसे महत्वपूर्ण अधिकारियों में से एक है। सचिव निकाय के अध्यक्ष के दिशा निर्देशन में कार्य करता है। स्थानीय निकाय का सचिव अनिवार्य रूप से एक कार्यकारी अधिकारी होता है जो पत्राचार, अभिलेखों का संरक्षण, कर्मचारियों और खातों पर नियंत्रण जैसी सभी कार्यालय गतिविधियों का समन्वयन करता है। वह अधिकारियों (अध्यक्ष या राष्ट्रपति) और कर्मचारियों और बाहरी लोगों के बीच एक कड़ी के रूप में कार्य करता है। वह स्थानीय निकाय के वार्षिक बजट अनुमान, खातों के विवरण और वार्षिक रिपोर्ट तैयार करने के लिए जिम्मेदार होता है। वह बैठकें आयोजित करता है और बैठकों से जुड़े सम्बंधित सभी कार्यों जैसे नोटिस जारी करना, एजेंडा तैयार करना, कार्यवाही रिकॉर्ड करना, मिनट तैयार करना और बैठकों के संचालन में अध्यक्ष की सहायता करना है। बाद में, वह ऐसी बैठकों में लिए गए निर्णयों के कार्यान्वयन का नियोजन करता है। इसके अतिरिक्त यदि अध्यक्ष या नगरपालिका बोर्ड या समिति, या इसी तरह के अधिकारियों द्वारा ऐसा करने के लिए कहा जाता है, तो उसे कानूनी और प्रशासनिक विषयों में सहायता देनी होती है।

13.5 सरकारी विभाग के सचिव (Secretary of Government Department)

भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयी ढांचे के अंतर्गत, किसी विभाग के कार्यकारी प्रमुख को सचिव के रूप में जाना जाता है। वह सरकार के किसी मंत्रालय से जुड़ा शीर्ष नागरिक सेवक (Civil Servant) होता है और सीधे प्रभारी मंत्री के प्रति उत्तरदायी होता है, उदाहरण के लिए, गृह मंत्रालय, वित्त मंत्रालय या रक्षा विभाग के सचिव आदि। मंत्रालय या विभाग के आकार के आधार पर, सचिव के अलावा, अतिरिक्त सचिव, संयुक्त सचिव, उप सचिव और अवर सचिव के रूप में नामित नागरिक सेवक हो सकते हैं, जो विभाग या मंत्रालय में प्रशासनिक पदानुक्रम का गठन करते हैं और विभिन्न स्तरों पर विभिन्न कार्यों को अंजाम देते हैं। केंद्र या राज्य सरकार के संगठन में, सचिव आमतौर पर एल.ए.एस. कैडर का एक वरिष्ठ नागरिक सेवक होता है, जो मंत्रालय के सचिवालय, मंत्रालय के भीतर किसी विभाग का प्रमुख होता है। कुछ देशों में, मंत्री को सचिव के रूप में नामित किया जाता है। उन्हें अन्य राजनीतिक अधिकारियों जैसे अंडर-सेक्रेटरी, असिस्टेंट सेक्रेटरी और स्पेशल सेक्रेटरी द्वारा सहायता प्रदान की जा सकती है। राजनीतिक अधिकारियों से जुड़े स्थायी अधिकारी ब्यूरो चीफ होते हैं जो नागरिक सेवक होते हैं। यू.के. में मंत्रियों को राज्य सचिव के रूप में नामित किया जाता है, जैसे गृह मामलों के राज्य सचिव, विदेश मामलों के राज्य सचिव, रक्षा राज्य सचिव और अन्य जो प्रधानमंत्री के अधीन कैबिनेट का गठन करते हैं। कैबिनेट के सदस्य राजनीतिक अधिकारी होते हैं, जिन्हें संसदीय अवर सचिव के रूप में नामित अन्य राजनीतिक अधिकारियों द्वारा सहायता प्रदान की जा सकती है। नागरिक सेवक स्थायी अधिकारी होते हैं। उन्हें अवर सचिव, सहायक अवर सचिव और सहायक सचिव के रूप में नामित किया जाता है।

13.5.1 नियुक्ति (Appointment)

सरकारी विभागों के सचिवों की नियुक्ति आम तौर पर उन लोगों में से की जाती है जिन्हें संघ लोक सेवा आयोग और विभिन्न राज्यों के लोक सेवा आयोगों द्वारा ऐसे पदों के लिए योग्य पाया गया हो। उन्हें सफलतापूर्वक प्रशिक्षण पूर्ण करना होता है और बाद में उनकी पोस्टिंग वरिष्ठता, सेवा रिकॉर्ड और अनुभव के आधार पर की जाती है। अखिल भारतीय सेवाओं के लिए चुने गए लोगों को केंद्र और राज्य सरकार के विभागों में नियुक्त किया जाता है। वे केंद्र से राज्यों में और राज्यों से केन्द्र में भी नियुक्त किए जा सकते हैं। केंद्र सरकार के मंत्रालयों और विभागों में सचिवों की पोस्टिंग कैबिनेट सचिव द्वारा की जाती है जो प्रधानमंत्री के अधीन कैबिनेट सचिवालय का प्रमुख होता है। राज्य सरकार के मुख्य सचिव, राज्य सरकार के सचिवालय के प्रमुख के रूप में, राज्य सरकार के मंत्रालयों और विभागों में सचिवों की पोस्टिंग करते हैं।

13.5.2 प्रशासनिक और सलाहकार कार्य (Administrative and Advisory Functions)

किसी सरकारी विभाग के सचिव के कार्यों को दो निम्नलिखित दो प्रमुख वर्गों में रखा जा सकता है -

क) प्रशासनिक और कार्यकारी कार्य।

ख) सलाहकार कार्य।

क) प्रशासनिक और कार्यकारी कार्य (Administrative and Executive Functions)

i) अधीनस्थ अधिकारियों की सहायता से विभाग के दैनिक प्रशासन पर पूर्ण नियंत्रण।

ii) कर्मचारियों के मार्गदर्शन के लिए निर्देश, आदेश और परिपत्र जारी करना।

iii) मंत्री या मंत्रिमंडल की नीतियों और निर्णयों का क्रियान्वयन।

iv) विभाग से संबंधित बैठकों, सम्मेलनों और संगोष्ठियों में प्रतिभाग करना।

v) अन्य संबंधित विभागों के साथ विभाग की गतिविधियों का समन्वय करना।

vi) किसी प्रस्ताव, योजना या योजना से संबंधित जांच कार्य का संचालन और पर्यवेक्षण करना तथा मंत्री को इसकी रिपोर्ट देना।

vii) नियम निर्धारण और निर्णय हेतु आंकड़ों का संग्रह और पर्यवेक्षण करना।

ख) सलाहकारी कार्य (Advisory Functions)

i) समय समय पर विभाग के कार्यों के विषय में सम्बन्धित विभाग के उच्चाधिकारी / मंत्री को सूचित कराना।

ii) नई योजनाओं, परियोजनाओं और प्रस्तावों की महत्ता पर विभाग के उच्चाधिकारी / मंत्री को सलाह देना।

iii) संसद या विधानसभा के सत्र में मंत्री को सभी महत्वपूर्ण दस्तावेज और जानकारी उपलब्ध कराना।

vi) सत्र के दौरान विधानमंडल में उठाए गए प्रश्नों के उत्तर तैयार करने में विभाग के उच्चाधिकारी /मंत्री की सहायता करना।

13.6 कंपनी सचिव (Company Secretary)

कंपनी सचिव (सीएस) किसी कंपनी में एक वरिष्ठ पद होता है, जिसका मुख्य उद्देश्य कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं (legal and regulatory requirements) का अनुपालन सुनिश्चित करना और अच्छे कॉर्पोरेट प्रशासन को बढ़ावा देना। वे निदेशक मंडल, शेयरधारकों और अन्य हितधारकों के बीच संपर्क के रूप में कार्य करते हैं। कानूनी मामलों पर बोर्ड को सलाह देने, कॉर्पोरेट रिकॉर्ड का प्रबंधन करने और नियामक अधिकारियों के साथ समय पर फाइलिंग सुनिश्चित करने में एक कंपनी सचिव महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। कॉर्पोरेट एवं प्रशासनिक कानूनों और सामान्य नैतिकता में उनकी विशेषज्ञता किसी भी कंपनी के

सुचारू संचालन और कानूनी अनुपालन के लिए महत्वपूर्ण है। कंपनी के निदेशक व्यवसाय के विकास में पूरी तरह से व्यस्त रहते हैं, इसलिए उनके पास शेयरधारकों, कर्मचारियों और जनता से सीधे संवाद का कोई समय नहीं होता। वह सचिव ही होता है जो निदेशक मंडल के निर्णयों को कर्मचारियों, शेयरधारकों और जनता तक पहुंचाता है। यहां सचिव निदेशकों और अन्य लोगों के बीच संपर्क अधिकारी होता है।

चूंकि सचिव को कंपनी अधिनियम का समुचित ज्ञान होता है, इसलिए निदेशक मंडल अनिवार्यतः उससे सलाह लेता है। सचिव को कंपनी की सभी बैठकें आयोजित और सुचारू रूप से संचालित करनी होती है। वह तत्सम्बन्धी प्रस्ताव तैयार करता है और सभी संबंधितों को समयानुसार सूचित करता है।

13.7 सचिव के कार्य (Secretarial Functions)

किसी भी सचिव के कार्य संगठन के आकार, कार्यशैली, प्रवृत्ति और प्रकृति पर निर्भर करते हैं। सचिव का पद एक कार्यालय कार्यकारी का होता है। वह संपर्क अधिकारी, प्रबंधन के सलाहकार, प्रशासनिक सहायक आदि के रूप में भी कार्य करता है। सचिव के कर्तव्य निम्नलिखित हैं -

1. संगठन के लिपिकीय कार्यों का पर्यवेक्षण, समन्वय और नियंत्रण।
2. कर्मचारियों के लिए कार्यालय कार्य का चयन, नियुक्ति और कर्तव्यों का वितरण।
3. कार्यालय अनुशासन का पालन।
4. प्रबंधन की ओर से पत्र लिखना और प्राप्त करना।
5. महत्वपूर्ण फोन नंबरों का रिकॉर्ड रखना।
6. विभिन्न कर्मचारियों के विषयों एवं समस्याओं को नियोजित करना।
7. प्रबंधन और कर्मचारियों के बीच संपर्क सूत्र के रूप में कार्य।

13.8 सचिवों की सामान्य योग्यता (Basic Qualifications of Secretary)

चूँकि सचिवों को कई तरह के कार्य करने पड़ते हैं, इसलिए उन्हें अपने कर्तव्यों का ठीक से निर्वहन करने के लिए आवश्यक योग्यताएँ होनी चाहिए, जो निम्न प्रकार हैं:

1. **अच्छी सामान्य शिक्षा (Good General Education):** सचिव प्रबंधकों के साथ मिलकर कार्य करता है। उच्चस्तरीय शैक्षिक योग्यता के आभाव में कोई भी सचिव अपने विभाग या अधिकारियों की समुचित सहायता नहीं कर सकते हैं।। क्योंकि शिक्षा किसी भी व्यक्ति की बुद्धि को विकसित करती है और उसे अपने कार्यालयी वातावरण को ठीक से समझने में सहायता प्रदान करती है अत: यह आवश्यक है कि प्रत्येक सचिव सत्रीय सामान्य शिक्षा के गुण से संपन्न हों।

विश्वविद्यालय की डिग्री को वांछनीय शैक्षणिक योग्यता माना जाता है और हाई स्कूल प्रमाणपत्र न्यूनतम आवश्यक शिक्षा है।

2. **भाषा पर पूर्ण अधिकार (Full Command on Language):** सचिव के कार्यो में अधिकतर पत्र- व्यवहार, नोटिस, कार्यसूची,विवरण , रिपोर्ट तथा टिप्पणियाँ तैयार करना सम्मिलित होता है। अत : एक सफल सचिव बनने के लिए उसके पास भाषा के ऊपर पूर्ण अधिकार होना चाहिए। उसे अंग्रेजी भाषा पर अच्छी पकड़ होनी चाहिए और व्यावसायिक पत्र लिखने, रिपोर्ट तैयार करने, नोट्स, एजेंडा, बैठकों के मिनट आदि तैयार करने में पर्याप्त कौशल होना चाहिए। सचिव को क्षेत्रीय भाषा का ज्ञान होना भी अत्यंत आवश्यक है और यदि संस्था का सम्बन्ध विदेशियों अथवा विदेशी संस्थाओं से है तो एक यां अधिक विदेशी भाषाओँ की जानकारी लाभदायक होती है।

3. **अच्छा सामान्य ज्ञान (Good General Knowledge):** सचिव को आपातकालीन स्थिति को बिना देरी के संभालने के लिए सामान्य ज्ञान होना चाहिए। इससे उसे अपने नियोक्ता द्वारा दिए गए निर्देशों को बिना देरी के समझने में भी मदद मिलती है। इसके इलावा अधिकारियों की सहायता करने के लिए , उनके लिए विभिन्न विषयों की जानकारी प्राप्त करने के लिए और कार्यालय में आने वाले विभिन्न व्यक्तियों के साथ बातचीत के लिए आपको राजनेतिक घटनाओं , आर्थिक और समाजिक क्षेत्रों में हो रही गतिविधियों की सम्पूर्ण तथा राष्ट्रिय और अंतर्राष्ट्रीय घटनाओं का ज्ञान होना आवश्यक है। यह सब दैनिक समाचार पत्र, साप्ताहिक पत्रिकाऔ के द्वारा जाना जा सकता है।

4. **कार्यालय संगठन और विधियों का ज्ञान (Knowledge of Office Organization and Procedures):** सचिव को सचिवालय विभाग का प्रशासनिक प्रमुख माना जाता है। उसे अपने विभाग की गतिविधियों को व्यवस्थित करना आना चाहिए और गतिविधियों को पूरा करने की प्रक्रियाओं से भी परिचित होना चाहिए।

5. **बैठकों की सामान्य प्रक्रिया का ज्ञान (Knowledge of the General Procedure of Meetings):** चूँकि उसे बैठकों की व्यवस्था करनी होती है, बैठकों के संचालन में अध्यक्ष की मदद करनी होती है और बैठक की कार्यवाही को रिकॉर्ड करना होता है। सचिव को बैठकों के संबंध में अपनाई जाने वाली सामान्य प्रक्रिया का पता होना चाहिए।

6. **व्यक्तित्व (Personality):** कार्यालय के काम को सुचारू और कुशल तरीके से चलाने के लिए उसे कार्यालय के कर्मचारियों के साथ सहज और सामंजस्यपूर्ण सहयोग प्राप्त करना चाहिए।

अधीनस्थों पर नियंत्रण रखने और उनका विश्वास जीतने के लिए सचिव के पास अच्छा व्यक्तित्व होना चाहिए। एक सचिव को संस्था के प्रत्येक सदस्य को सहयोग देना चाहिए। किसी भी संस्था में टीम भावना से किये गए कार्य की महत्ता होती है। सहयोग की भावना संस्था के सचिव के महत्व को बड़ा देती है। निष्ठां एक अत्यंत महत्वपूर्ण गुण है। निष्ठां होने का अभिप्राय है की आप अपने नियोक्ता के प्रति वफादार है तथा हर तरह से उसके सहायक है। इसके इलावा सचिव का सुव्यवस्थित होना भी अत्यन्त आवश्यक है।

1994 में कंपनी अधिनियम में संशोधन के बाद से, केवल निर्धारित योग्यता रखने वाले व्यक्ति को ही कंपनी का सचिव नियुक्त किया जा सकता है। वैधानिक योग्यता के अलावा, उसके पास कंपनी के कामकाज को संचालित करने के लिए आवश्यक अन्य योग्यताएँ भी होनी चाहिए।

13.9 पत्राचार (Correspondence)

पत्राचार, कार्यस्थल पर संचार का लिखित रूप, किसी भी संगठनात्मक व्यवस्था की रीढ़ है, चाहे वह बड़ी हो या छोटी। प्रत्येक कार्यालय को अपने कर्मचारियों और अन्य शाखा कार्यालयों, ग्राहकों और आपूर्तिकर्ताओं, सरकारी और नियामक एजेंसियों, बैंकों और अन्य वाणिज्यिक एजेंसियों और अन्य लोगों के साथ सूचनाओं का आदान-प्रदान करके संपर्क में रहना होता है। हमारे लिखित संदेशों, अभिलेखों, रिपोर्टों आदि की गुणवत्ता हमारे कार्यालय की दक्षता और सफलता को बहुत हद तक निर्धारित करती है। इस प्रक्रिया में हमारी भूमिका कैरियर के विकास और संभावनाओं को प्रभावित करती है। पत्राचार के विभिन्न उद्देश्यों की एक लंबी सूची है और संगठनो की प्रकृति के आधार पर यह भिन्न होती है। कुछ सबसे आम व्यापक श्रेणियाँ इस प्रकार हैं:

1) **सूचना देना या जानकारी प्राप्त करना (Giving Information or Obtaining Information)** पत्राचार का प्राथमिक उद्देश्य सूचनाओं का आदान-प्रदान है। यह सूचना आदान-प्रदान नियमित या औपचारिक हो सकता है। यह किसी संगठन के भीतर (जिसे 'आंतरिक पत्राचार' कहा जाता है) या बाहरी व्यक्तियों या संस्थाओं, ग्राहकों और आपूर्तिकर्ताओं, सरकार और नियामक एजेंसियों (जिसे 'बाहरी पत्राचार' कहा जाता है) के साथ हो सकता है। किसी संगठन के भीतर सूचनाओं के पारंपरिक दिन-प्रतिदिन के आदान-प्रदान पर नियमित पत्राचार ज्यादातर ज्ञापनों के माध्यम से किया जाता है। कई संगठनों में, इलेक्ट्रॉनिक मीडिया ने कागजी ज्ञापनों की जगह ले ली है, लेकिन फिर भी उन्हें लिखना पड़ता है। ज्ञापनों की सामग्री और उद्देश्य वही रहता है चाहे वे कागजी ज्ञापन या इलेक्ट्रॉनिक रूप (ई-मेल) में भेजे जाएं। संगठन के बाहर प्राप्तकर्ताओं के साथ पत्र के माध्यम से होता

है पत्राचार । पत्र संक्षिप्त संदेश होते हैं, जो औपचारिक शैली में लिखे जाते हैं। कई प्रकार के पत्र होते हैं, जिनमें से प्रत्येक, किसी विशेष उद्देश्य की पूर्ति के लिए लिखा जाता है। औपचारिक पत्राचार का एक अन्य महत्वपूर्ण रूप रिपोर्ट और प्रस्ताव है। इन दस्तावेजों की लंबाई कुछ पन्नों से लेकर कई सौ तक हो सकती है। ये ज्यादातर बेहतरीन गुणवत्ता वाले कागज पर, अक्सर रंगीन और फैंसी बाइंडिंग में मुद्रित होते हैं। कई बार, ऐसी रिपोर्टों की वैधानिक आवश्यकता होती है जैसे वार्षिक रिपोर्ट, मासिक और त्रैमासिक प्रदर्शन रिपोर्ट, वित्तीय संस्थानों को दिए गए प्रस्ताव आदि। कई बार पत्रों के माध्यम से जानकारी प्राप्त करना उच्च अधिकारियों और राजनेताओं, व्यापार और समुदाय के नेताओं आदि से संपर्क करने का एकमात्र तरीका होता है।

2) **अनुरोध करना या राजी करना और सद्भावना बनाना (Requesting or Persuading and Building Goodwill)-** पत्राचार ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं और अन्य लोगों के साथ अच्छे कामकाजी संबंध बनाने में एक महत्वपूर्ण जनसंपर्क कार्य भी करता है। इस तरह के अधिकांश पत्राचार कंपनी और उसके उत्पादों की गुणवत्ता और विशेषताओं या उसके प्रबंधन की क्षमता और सफल रिकॉर्ड पर प्रकाश डालते हैं। मुख्य उद्देश्य व्यवसाय के संचालन और विस्तार के लिए उचित माहौल बनाना है। प्रेरक प्रस्तुतियाँ और रिपोर्ट दूसरों को अपने दृष्टिकोण से सहमत कराने या अनुकूल कारवाई करने में मौखिक पारस्परिक कौशल को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं।

3) **स्थायी रिकॉर्ड और आधिकारिक प्रमाण बनाने के लिए (To Create Permanent Records and Official Proofs) -** संचार के लिखित रूप में अन्य मीडिया प्रारूपों की तुलना में एक अनूठा लाभ है अर्थात इसे बिना किसी विकृति के मूल रूप में व्यक्त किया जा सकता है और भविष्य के संदर्भ के लिए भी संरक्षित किया जा सकता है। इस प्रकार पत्राचार भविष्य के संदर्भ और पुनर्प्राप्ति के लिए एक रिकॉर्ड बनाता है और बनाए रखता है और दर्ज किए गए लेनदेन का सबूत प्रस्तुत करता है। यह किए गए प्रतिबद्धताओं का एक आधिकारिक प्रमाण बनाता है और संबंधित पक्षों को लिखित पाठ से बांधता है। संबंधित पक्षों को, फिर, प्रदर्शन के लिए जवाबदेह ठहराया जा सकता है। विवादों के मामले में साक्ष्य के रूप में इनकी आवश्यकता होती है, जिसमें न्यायालय या अन्य निवारण एजेंसियों के हस्तक्षेप की आवश्यकता होती है। अनुभवी संचारक हमेशा सभी महत्वपूर्ण मौखिक संचारों की लिखित रूप में पुष्टि पर जोर देते हैं। उदाहरण के लिए, बैठक के मिनट हमेशा प्रतिभागियों के बीच लिखित रूप में प्रसारित किए जाते हैं।

13.10 सचिवीय पत्राचार (Secretarial Correspondence)

कंपनी सचिवीय विभाग और इच्छुक पक्षों जैसे निदेशकों, शेयरधारकों, नियामकों और अन्य इच्छुक पक्षों के बीच लिखित पत्राचार को कंपनी सचिव पत्राचार के रूप में जाना जाता है। लैटिन शब्द "सेक्रेटेरियट", जो नोटरी या निजी लेखक को दर्शाता है, वह शब्द है जहाँ से "सचिव" शब्द की उत्पत्ति हुई है। वह वह व्यक्ति होता है जिसे रहस्य सौंपे जाते हैं। अतीत में राजा के पत्रों को संभालने वाले व्यक्ति को सचिव कहा जाता था। दो कारकों के कारण, इन दिनों कॉर्पोरेट क्षेत्र में सचिव की ज़िम्मेदारियाँ और दायित्व विशेष रूप से महसूस किए जाते हैं।

- उद्यम का परिमाण और विस्तार।
- कंपनी के संचालन की जटिल प्रकृति।

संगठन का शासी निकाय बदल सकता है (अर्थात्, कंपनियों के निदेशक, अध्यक्ष, कैबिनेट में मंत्री आते-जाते रहते हैं, लेकिन सचिव को संगठन को चलाना होता है, तथा संगठन के विकास को बढ़ावा देना होता है।

13.11 सचिवीय पत्राचार के प्रमुख रूप (Different Types of Secretarial Correspondence)

मुख्य सचिवीय पत्राचार में कॉर्पोरेट सचिवीय कर्मचारियों के लिए कई तरह के कार्य शामिल हो सकते हैं। यहाँ कुछ उदाहरण दिए गए हैं:

1. **नोटिस (Notice)**: सचिव द्वारा दिया गया नोटिस एक औपचारिक घोषणा या कथन है जिसका उपयोग किसी विशिष्ट घटना, परिवर्तन या संगठन या समुदाय से संबंधित जानकारी के बारे में विशिष्ट दर्शकों को सूचित करने के लिए किया जाता है। यह जानकारी को कुशलतापूर्वक संप्रेषित करने का एक संक्षिप्त, स्पष्ट और सुव्यवस्थित तरीका है। जैसे की आगामी बोर्ड मीटिंग, समिति मीटिंग और आम मीटिंग की लिखित सूचना नोटिस के रूप में इच्छुक पक्षों को भेजी जाती है।

2. **मिनट्स (Minutes):** मीटिंग मिनट्स, जो अक्सर कंपनी सचिव या नामित व्यक्ति द्वारा तैयार किए जाते हैं, मीटिंग के दौरान की गई चर्चाओं, निर्णयों और कार्रवाइयों का एक औपचारिक रिकॉर्ड होते हैं। वे मीटिंग के उद्देश्य, मुख्य एजेंडा आइटम, किसी भी प्रस्तावित प्रस्ताव या वोट और असाइन किए गए कार्यों का दस्तावेजीकरण करते हैं। मिनटों का प्राथमिक लक्ष्य मीटिंग की कार्यवाही का विस्तृत और सटीक विवरण तैयार करना है। आमतौर पर, व्यवसाय सचिव उन्हें तैयार करता है और अनुमोदन और मूल्यांकन के लिए प्रतिभागियों को भेजता है।

3. **रिपोर्ट (Report):** सचिव की रिपोर्ट एक ऐसा दस्तावेज है जो निदेशक मंडल को बैठक के मिनट, कार्रवाई आइटम अपडेट, आगामी मुद्दे और कंपनी अपडेट सहित महत्वपूर्ण जानकारी का संक्षिप्त अवलोकन प्रदान करता है। यह संगठन की गतिविधियों, निर्णयों और आगामी मामलों के व्यापक सारांश के रूप में कार्य करता है, जिससे निदेशकों को समिति-विशिष्ट रिपोर्टों में जाने से पहले बड़ी तस्वीर को समझने में मदद मिलती है। ये ऐसे दस्तावेज़ हैं जो विशेष विषयों या समस्याओं पर ध्यान केंद्रित करते हैं, जैसे व्यवसाय का वित्तीय प्रदर्शन, इसकी शासन प्रक्रियाएँ, या कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन।

4. **संकल्प (Resolution) :** कंपनी सचिव यह सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है कि प्रस्तावों को उचित रूप से प्रलेखित और निष्पादित किया जाए। वे आम तौर पर यह सुनिश्चित करते हैं कि प्रस्तावों का मसौदा तैयार किया जाए, निदेशकों या शेयरधारकों को प्रसारित किया जाए और फिर कंपनी के मिनटों में दर्ज किया जाए। ये प्रस्ताव, चाहे निदेशक मंडल द्वारा पारित किए गए हों या शेयरधारकों द्वारा, निर्णयों की औपचारिक घोषणाएँ हैं जो कंपनी पर बाध्यकारी हैं। कंपनी सचिव आमतौर पर इन आधिकारिक निर्णयों को लिखित रूप में रिकॉर्ड करता है। वे विशेष रूप से निदेशक मंडल या शेयरधारकों द्वारा बनाए जाते हैं।

5. **परिपत्र (Circulars):** कंपनी सचिव द्वारा शेयरधारकों को भेजे जाने वाले परिपत्र, कंपनी या उसके शेयरधारकों को प्रभावित करने वाले महत्वपूर्ण मामलों के बारे में, आमतौर पर लिखित रूप में, सूचना संप्रेषित करने का एक औपचारिक साधन हैं। ये परिपत्र अक्सर प्रस्तावों, महत्वपूर्ण परिवर्तनों या अन्य महत्वपूर्ण घटनाओं जैसे मामलों को संबोधित करते हैं जिन पर शेयरधारकों का ध्यान देने की आवश्यकता होती है। परिपत्र के रूप में जाने जाने वाले पत्र सभी शेयरधारकों को उन मुद्दों के बारे में सूचित करने के लिए भेजे जाते हैं जिन्हें गंभीरता से लेने की आवश्यकता होती है, जैसे कि कंपनी के उपनियमों में परिवर्तन या शेयरधारक बैठकों के निर्णय।

6. **प्रक्रियाएँ और नीतियाँ (Procedures and Policies):** एक सचिव किसी संगठन के भीतर प्रक्रियाओं और नीतियों को लागू करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। वे अक्सर संपर्क के पहले बिंदु के रूप में कार्य करते हैं, पत्राचार संभालते हैं और उचित दस्तावेज़ीकरण और रिकॉर्ड-कीपिंग सुनिश्चित करते हैं। इसके अतिरिक्त, सचिव नई नीतियों और प्रक्रियाओं को विकसित करने और लागू करने में सहायता कर सकते हैं। ये लिखित नीतियाँ और प्रक्रियाएँ हैं जो बताती हैं कि कोई

कंपनी किस तरह से विशेष ज़िम्मेदारियों को संभालती है, जैसे कि भर्ती, प्रशिक्षण और प्रदर्शन प्रबंधन।

7. **पर्यवेक्षी प्राधिकरण से संपर्क करने के तरीके के बारे में विवरण (Details on How to Get in Touch with the Supervisory Authority)**: इस समूह में कंपनी के कार्यालय द्वारा प्रतिभूति और विनिमय आयोग, कंपनी रजिस्ट्री या कर अधिकारियों जैसे सरकारी संगठनों को भेजे गए पत्राचार शामिल हैं।

8. शेयरधारकों को भेजे गए लिखित पत्राचार, जिसमें प्रॉक्सी के पत्र, वार्षिक रिपोर्ट और शेयरधारक बैठकों के लिए निमंत्रण शामिल हैं, को शेयरधारक संबंध के रूप में जाना जाता है।

कॉर्पोरेट संचालन को पारदर्शी, जवाबदेह और कानून के अनुरूप बनाने के लिए, यह सभी प्रकार के सचिवीय पत्राचार आवश्यक हैं।

नोटिस और परिपत्र में अंतर (Difference Between Notices and Circulars)

परिपत्रों और नोटिसों के बीच का अंतर उनके अलग-अलग उद्देश्यों और विशेषताओं में निहित है। परिपत्र सूचना या निर्देश प्रदान करने के लिए लोगों के एक समूह को वितरित किए गए पत्र या दस्तावेज हैं। वे व्यापक दर्शकों, जैसे कि किसी संगठन के कर्मचारियों या सदस्यों तक सूचना प्रसारित करने के लिए आदर्श हैं। परिपत्रों का उपयोग घटनाओं की घोषणा करने, नीतियों या प्रक्रियाओं को साझा करने या वर्तमान गतिविधियों पर अपडेट प्रदान करने के लिए किया जा सकता है।

दूसरी ओर, एक नोटिस एक छोटी और औपचारिक घोषणा या विज्ञापन है जो लोगों को किसी चीज़ के बारे में सूचित या याद दिलाता है। नोटिस अक्सर बैठकों, समय सीमा या महत्वपूर्ण घटनाओं की घोषणा करने के लिए उपयोग किए जाते हैं। परिपत्रों की तुलना में, वे छोटे और अधिक संक्षिप्त होते हैं और विशिष्ट जानकारी को तुरंत और कुशलता से संप्रेषित करने के लिए डिज़ाइन किए जाते हैं।

13.12 सचिवीय पत्राचार का महत्व (Importance of Secretarial Correspondence)

सचिवीय पत्राचार किसी संगठन के भीतर संचार का स्पष्ट और सटीक रिकॉर्ड बनाए रखने, विनियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करने और प्रभावी निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण है। यह संचालन को सुव्यवस्थित करने, जवाबदेही और पारदर्शिता को बढ़ावा देने और हितधारकों के साथ सकारात्मक संबंधों को बढ़ावा देने में मदद करता है। सचिवीय पत्राचार के महत्व को कई कारकों के लिए जिम्मेदार ठहराया जा सकता है।

1. **कानूनी अनुपालन (Legal Compliance):** सचिवीय पत्राचार यह सुनिश्चित करता है कि सभी महत्वपूर्ण व्यावसायिक निर्णय और कार्यवाहियां दस्तावेजीकृत हों, तथा कानूनी उद्देश्यों के लिए सत्यापन योग्य रिकॉर्ड उपलब्ध हो। सचिवीय संचार यह भी सुनिश्चित करता है कि आपकी कंपनी सभी लागू कानूनों और विनियमों का अनुपालन करती है। ऐसा करने से, कानूनी कार्रवाई और जुर्माना कम हो जाता है।
2. **रिकॉर्ड बनाए रखना (Maintain a Record):** सचिवीय संचार महत्वपूर्ण व्यावसायिक निर्णयों और कार्यों का लिखित रिकॉर्ड रखने की सुविधा प्रदान करता है। यह कंपनी के पिछले संचालन की ट्रैकिंग की सुविधा प्रदान करता है और जवाबदेही और पारदर्शिता बढ़ाता है।
3. **दस्तावेज़ीकरण (Documentation):** वरिष्ठ प्रबंधन और कंपनी के निर्णय सचिवीय पत्राचार के माध्यम से सुरक्षित रहते हैं। यह दस्तावेज़ीकरण न्यायालय में सबूत के रूप में काम आ सकता है और दिखा सकता है कि व्यवसाय कॉर्पोरेट प्रशासन विनियमों का अनुपालन करता है।
4. **शासन (Governance):** सचिवीय संचार के माध्यम से कॉर्पोरेट प्रशासन की प्रभावकारिता, दक्षता और पारदर्शिता को बढ़ाया जाता है। कंपनी की छवि की रक्षा करना और शेयरधारकों सहित हितधारकों के हितों की रक्षा करना महत्वपूर्ण है।
5. **दक्षता (Efficiency):** सचिवीय पत्राचार संचालन को सुव्यवस्थित करके असाइनमेंट को समय पर और कुशलतापूर्वक पूरा करने की सुविधा प्रदान करता है। ऐसा करके आप उत्पादन बढ़ा सकते हैं और लागत में कटौती कर सकते हैं।
6. **पारदर्शिता (Transparency):** सचिवीय पत्राचार कार्यों और निर्णयों का स्पष्ट रिकॉर्ड प्रदान करके संगठन के भीतर जवाबदेही को बढ़ावा देता है। एक निगम सही एवं स्पष्ट रिकॉर्ड बनाकर और हितधारकों को जानकारी संप्रेषित करके विश्वसनीयता स्थापित कर सकता है और अपनी प्रतिष्ठा को बनाए रख सकता है।
7. **बेहतर संचार और सहयोग (Better Communication and Collaboration):** सचिवीय पत्राचार संगठन और उसके हितधारकों, जिसमें निदेशक, शेयरधारक और विनियामक निकाय शामिल हैं, के बीच प्रभावी संचार की सुविधा प्रदान करता है। यह स्पष्ट और समय पर सूचना विनिमय सुनिश्चित करके स्वस्थ संबंध बनाए रखने और विश्वास बनाने में मदद करता है। पत्राचार प्रबंधन के लिए एक केंद्रीकृत प्लेटफ़ॉर्म टीमों के बीच सहयोग में सुधार कर सकता है, काम के दोहराव को कम कर सकता है और यह सुनिश्चित कर सकता है कि हर कोई एक ही पृष्ठ पर हो।

8. **सुरक्षा और गोपनीयता (Security and Confidentiality):** सचिवीय पत्राचार प्रणालियों में अक्सर संवेदनशील जानकारी की सुरक्षा के लिए सुरक्षा सुविधाएँ शामिल होती हैं और यह सुनिश्चित किया जाता है कि यह केवल अधिकृत कर्मियों के लिए ही सुलभ हो। यह उन संगठनों के लिए विशेष रूप से महत्वपूर्ण है जो गोपनीय डेटा को संभालते हैं या सख्त सुरक्षा नियमों के अनुपालन की आवश्यकता रखते हैं।

13.13 सारांश (Summary)

आम तौर पर व्यापार या व्यावसायिक संघ या क्लब के सचिव को संगठन की दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों का संचालन करने के लिए पूर्णकालिक अधिकारी के रूप में नियुक्त किया जाता है। संघ अपने सदस्यों में से मानद महासचिव की नियुक्ति, नामांकन या चुनाव कर सकते हैं। लेकिन प्रशासनिक कार्यों को करने के लिए एक वेतनभोगी सचिव भी नियुक्त किया जाता है। वह प्रबंध समिति के कार्यकारी अधिकारी, एजेंट और सलाहकार की भूमिका निभाता है। उसके कार्यों में शामिल हैं: कार्यालय कर्मचारियों की भर्ती और पर्यवेक्षण, पत्राचार, धन की प्राप्ति और भुगतान, खातों का रखरखाव और लेखा परीक्षा की व्यवस्था, नए सदस्यों का पंजीकरण, संग्रह सहकारी समिति के पास एक सचिव या उसके पदाधिकारियों में से एक होना चाहिए। सचिव को सदस्यों में से ही नियुक्त किया जा सकता है या वह कोई बाहरी व्यक्ति भी हो सकता है। यदि सहकारी समिति बड़ी है, तो आम तौर पर एक पूर्णकालिक वेतनभोगी सचिव नियुक्त किया जाता है। सचिव मुख्य रूप से एक कार्यालय कार्यकारी होता है, लेकिन वह एक एजेंट और सलाहकार के रूप में भी कार्य करता है। उसे नियमित कार्यालय के काम का प्रबंधन और पर्यवेक्षण करना होता है और साथ ही सहकारी समितियों के रजिस्ट्रार को प्रस्तुत करने के लिए विवरण और रिटर्न तैयार करना होता है। सचिव पत्राचार के माध्यम से इच्छुक पक्षों जैसे निदेशक , शेयरधारकों, नियामको और अन्य इच्छुक पक्षों के साथ सूचना सम्प्रेषित करता है । वह बैठकों के लिए नोटिस जारी करता है और उस संबंध में सभी व्यवस्थाएं करता है, कार्यवाही रिकॉर्ड करता है और मिनटों का मसौदा तैयार करता है। वह प्रबंध समिति के एजेंट और मुखपत्र के रूप में कार्य करता है और अपने सभी कार्यों के लिए प्रबंध समिति के प्रति जवाबदेह होता है।

13.14 शब्दावली (Glossary)

सचिव : किसी व्यक्ति द्वारा या कार्यालय में पत्राचार में सहायता करने, नियुक्तियाँ करने और प्रशासनिक कार्य करने के लिए नियुक्त किया गया व्यक्ति।

सचिवीय पत्राचार : से तात्पर्य औपचारिक लिखित संचार से है जो किसी संगठन के भीतर होता है, विशेष रूप से सचिव या सचिवीय विभाग और विभिन्न हितधारकों के बीच।

मीटिंग मिनटस : मीटिंग मिनट्स मीटिंग के दौरान हुई घटनाओं का लिखित रिकॉर्ड होता है, जिसमें मुख्य चर्चाएँ, निर्णय और कार्यवाही आइटम शामिल होते हैं।

सहकारी समिति: सहकारी समिति एक व्यावसायिक संगठन है जिसका स्वामित्व और नियंत्रण उसके सदस्यों के पास होता है, जो इसकी सेवाओं या उत्पादों के उपयोगकर्ता भी होते हैं।

संगठन : किसी विशेष उद्देश्य वाले लोगों का संगठित समूह, जैसे कोई व्यवसाय या सरकारी विभाग।

दस्तावेज़ : वह सामग्री जो आधिकारिक जानकारी या साक्ष्य प्रदान करती है या जो रिकॉर्ड के रूप में काम करती है।

13.15 बोध प्रश्न (Check Your Progress)

कोष्ठक में दिए गए शब्दों में से उपयुक्त शब्द चुनकर रिक्त स्थान भरें:

i) स्थानीय निकाय का सचिव कार्यकारी अधिकारी होता है जो सभी कार्यालय गतिविधियों को.............. करता है।

ii) स्थानीय निकाय का सचिव अध्यक्ष और ....के बीच एक कड़ी के रूप में कार्य करता है।

iii) सरकारी विभाग का सचिव सीधे तौर पर .... के प्रति उत्तरदायी होता है।

iv) एक सरकारी विभाग की गतिविधियों को संबद्ध विभागों के साथ समन्वयित करना .... का कार्य है।

v) विधानमंडल में उठाए गए प्रश्नों के उत्तर संबंधित विभाग के .... द्वारा तैयार किए जाते हैं।

13.16 बोध प्रश्नों के उत्तर (Answers to Check Your Progress)

i. समन्वय करता है

ii. सदस्यों, बाहरी लोगों

iii. मंत्री

iv. सचिव

v. सचिव

13. 17 स्वपरख प्रश्न (Self Assessment Questions)

1. सचिव के क्या क्या कार्य होते है ?
2. सचिवो की समान्य योग्यता क्या होती है ?
3. किसी संगठन के पत्राचार का प्रभारी कौन होता है?

4. सचिवीय पत्राचारों के विभिन्न प्रकारों के नाम बताईये ?

5. नोटिस और परिपत्र में अंतर में अंतर स्पष्ट कीजिये ?

6. किसी फर्म के लिए सचिवीय पत्राचार का क्या अर्थ है?

7. पत्राचार के मुख्य उदेश्य क्या होते है?

13.18 संदर्भ पुस्तकें (Reference Books)

- R.C Bhatia, 'Office Management' Atlantic Publishers.
- Ratna Shankar & Dr. Abhishek Mishra 'Basics of Office Management' Bharti Publication.
- V. Balachandran 'Office management and Secretarial practices' Vijay Nicole Imprints Private Ltd.
- Dr. I.M Sahai 'Office management and Secretarial practice' Sahitya Bhawan Publication.
- Dr. Y.P Singh 'Office Management and Secretarial Practice' Gyan Publishing House.

इकाई – 14 संचार : पारस्परिक एवं अंतरवैयक्तिक संचार (Communication: Interpersonal and Intrapersonal Communication)

इकाई की रूपरेखा

14.1 उद्देश्य

14.2 प्रस्तावना

14.3 पारस्परिक संचार की परिभाषा

14.4 पारस्परिक संचार की विशेषताएं

14.5 पारस्परिक संचार का महत्व

14.6 पारस्परिक संचार की चुनौतियाँ

14.7 पारस्परिक संचार को बेहतर बनाने की रणनीति

14.8 अंतरवैयक्तिक संचार की परिभाषा

14.9 अंतरवैयक्तिक संचार की विशेषताएं

14.10 अंतरवैयक्तिक संचार का महत्व

14.11 अंतरवैयक्तिक संचार की चुनौतियाँ

14.12 अंतरवैयक्तिक संचार को बेहतर बनाने की रणनीति

14.13 पारस्परिक संचार तथा अंतरवैयक्तिक संचार में अंतर

14.14 सारांश

14.15 शब्दावली

14.16 बोध प्रश्न

14.17 बोध प्रश्नों के उत्तर

14.18 स्वपरख प्रश्न

14.19 सन्दर्भ पुस्तकें

14.1 उद्देश्य (Objectives)

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात आप इस योग्य हो सकेंगे की -

- पारस्परिक संचार तथा अंतरवैयक्तिक संचार को परिभाषित कर सकेंगे |

- पारस्परिक एवं अंतरवैयक्तिक संचार के विशेषताओं का वर्णन कर सकेंगे |
- पारस्परिक एवं अंतरवैयक्तिक संचार के महत्व को समझ सकेंगे |
- पारस्परिक एवं अंतरवैयक्तिक संचार में होने वाले चुनौतियों का वर्णन कर सकेंगे |
- पारस्परिक एवं अंतरवैयक्तिक संचार को किस तरीके से बेहतर बनाया जा सके इसको समझ सकेंगे |
- पारस्परिक एवं अंतरवैयक्तिक संचार के अन्तर को स्पष्ट कर सकेंगे |

14.2 प्रस्तावना (Introduction)

संचार शब्द का अर्थ अपनी सूचनाओं को, बातों को दूसरे व्यक्ति तक पहुचाने की प्रक्रिया को कहते है | संचार का महत्व केवल एक व्यवसाय तक सीमित नही है अपितु इसका महत्व सभी क्षेत्रों में है चाहे वो व्यापार क्षेत्र हो स्वास्थय क्षेत्र हो शिक्षा क्षेत्र हो या कृषि क्षेत्र हो | हम कह सकते है की हमारा दैनिक कार्य ही संचार से जुड़ा हुआ है आज के समय में संचार का महत्व दिन -प्रतिदिन बढ़ता ही जा रहा है संचार जितना ही लाभदायक है हमारे विकास के लिए उतना ही हानिकारक भी है सूचनाओं के आदान प्रदान में थोड़ी सी भी गलत सूचना चाहे देने वाले के तरफ से हो या पाने वाले के तरफ से नुकसान भी पंहुचा सकता है इसीलिए संचार का महत्व अपने आप में बहुत बड़ा हो जाता है

व्यावसायिक संगठनों में प्रत्येक कर्मचारी की उपयोगिता इस बात पर निर्भर करती है की वो दूसरे कर्मचारी के साथ कितना जुड़ा हुआ है कार्यों को नियोजन के अनुसार करने से लेकर निष्पादित करने तक लगातार कार्य के सन्दर्भ में बात होनी चाहिए | संगठनों में सभी व्यक्ति के अपने- अपने उत्तरदायित्व होतें है अपने कार्यों को निष्पादित करने के लिए संचार एक बड़ा माध्यम बन जाता है जिससे कम समय में उद्देश्यों की पूर्ती की जा सके |

इसमें हमने पारस्परिक संचार तथा अंतरवैयक्तिक संचार के विषय में बात किया है की पारस्परिक संचार द्वारा अपनी सूचनाओं को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक पहुचाना और उनसे उनकी प्रतिक्रिया लेना चाहे वो मौखिक रूप में हो या अमौखिक, जबकि अंतरवैयक्तिक संचार में व्यक्ति स्वयं से बात करता है तथा अपनी भावनाओं को स्वयं से महसूस करता है सूचनाओं का विश्लेषण मन ही मन करता है |

14.3 पारस्परिक संचार की परिभाषा (Definition of Interpersonal Communication)

पारस्परिक संचार वह प्रक्रिया है जिसके माध्यम से दो या अधिक व्यक्ति आपस में जानकारी, भावनाएँ और अर्थों का आदान-प्रदान करते हैं। यह केवल शब्दों का आदान-प्रदान नहीं होता, बल्कि इसमें चेहरे के भाव, स्वर, दृष्टि संपर्क और शारीरिक भाषा भी शामिल होती है। यह संचार आमने-सामने, टेलीफोन, वीडियो कॉल, या किसी डिजिटल माध्यम से भी हो सकता है। इसका उद्देश्य समझ, विश्वास और आपसी संबंधों को मज़बूत करना होता है।

उदाहरण:

एक कार्यालय बैठक में यदि एक प्रबंधक कोई कार्य समय-सीमा के भीतर पूरा करने के निर्देश देता है, तो केवल उसके शब्द ही नहीं, बल्कि उसकी आवाज़ की तीव्रता, चेहरे की गंभीरता और शरीर की मुद्रा भी संदेश को प्रभावशाली बनाते हैं।:

निचे दिए हुए कुछ प्रसिद्ध विद्वानों द्वारा दी गई **पारस्परिक संचार** की परिभाषाएँ निम्नवत दी गई है

जोसेफअ.डेवितो के अनुसार

"पारस्परिक संचार वह प्रक्रिया है जिसमें दो व्यक्ति एक-दूसरे से जानकारी, भावनाएँ और अर्थ साझा करते हैं। यह संबंधों के निर्माण और उन्हें बनाए रखने में मदद करता है।"

माइकलकोडी के अनुसार

"पारस्परिक संचार वह संदेश विनिमय है जो ऐसे लोगों के बीच होता है जिनके जीवन सामाजिक और सांस्कृतिक मानदंडों के अनुसार एक-दूसरे को विशेष रूप से प्रभावित करते हैं।"

पियर्सन एंड नेल्सन के अनुसार

" पारस्परिक संचार वह प्रक्रिया है जिसमें लोग एक-दूसरे के साथ अर्थ निर्माण करते हैं।"

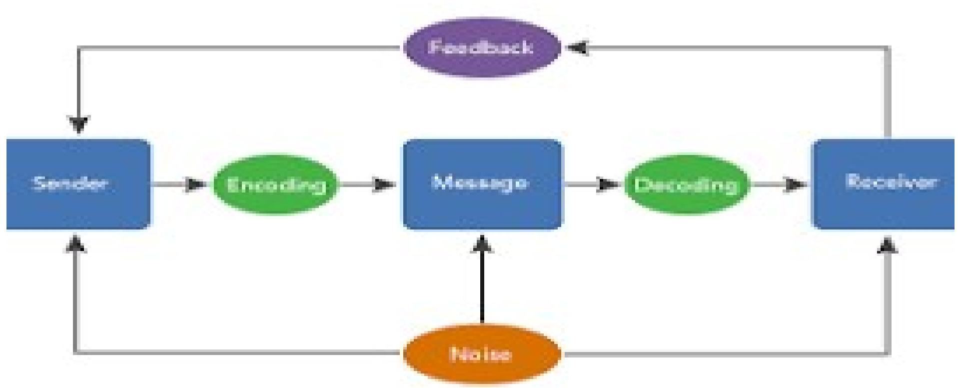
14.4 पारस्परिक संचार की विशेषताएं (Features of Interpersonal Communication)

पारस्परिक संचार की विशेषताएं निम्न है:

1) **व्यक्तिगत और प्रत्यक्ष :** पारस्परिक संचार में व्यक्ति आमने-सामने भी हो सकते है या वर्चुअल रूप से जुड़े होते हैं, जिससे संप्रेषण सीधा होता है। और व्यक्तिगत तौर पर सूचनाओं को भेजने वाले के पास उसकी प्रतिक्रिया भी मिल जाता है।

2) **दो-तरफा प्रक्रिया:** संचार एक प्रक्रिया है सूचनाओं को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक पहुचाना और संदेश भेजने से लेकर प्रतिक्रिया देने की प्रक्रिया निरंतर चलती रहती है। संचार प्रक्रिया में प्रेषक द्वारा विचार निर्माण, संदेश को कोडिंग करना, माध्यम का चयन करना, प्राप्तकर्ता को संदेश भेजना, संदेश का डिकोडिंग और प्राप्तकर्ता से प्रतिक्रिया तक शामिल होती है।

- विचार निर्माण
- कूटलेखन
- माध्यम चयन
- संदेश प्रसारण
- संदेश डिकोडिंग
- प्रतिक्रिया



3) **मौखिक और अमौखिक तत्व :** पारस्परिक संचार में सूचनाओं का आदान प्रदान ना केवल बोलकर बल्कि चेहरे के भाव, हाव-भाव और शारीरिक संकेत भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

4) **तात्कालिकता और सहजता :**पारस्परिक संचार एक प्रक्रिया है जिससे रिसीवर द्वारा तुरंत प्रतिक्रिया भी प्राप्त हो जाता है प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया से गलतफहमी दूर की जा सकती है।

5) **संदर्भ-आधारित:** सूचनाएं जितनी प्रभावशील होती है संगठन के कार्य के नियोजन से लेकर उसके क्रियान्वन तक कार्य अच्छे तरीके से की जा सकती है | संदेश की प्रभावशीलता संदर्भ पर निर्भर करती है जैसे—स्थान, समय, संस्कृति।

6) **भावनात्मक तत्व:** प्रत्यक्ष संवाद से व्यक्ति के भाव का पता चलता है जो संचार को और प्रभावशाली बनाता है इसमें भावनाओं का भी समावेश होता है, जो संबंधों को मजबूत करता है।

7) **लचीलापन** : पारस्परिक संचार में सूचना का प्रेषक समय ,काल ,परिस्थिति के अनुसार अपना भाव अपने सूचनाओं को प्रकट करने के माध्यम को बदल सकता है एक कुशल प्रबन्धन तब माना जाता है जब निर्णय लेने की क्षमता हो और कार्य को सुनियोजित ढंग से पूरा कर सके उसके लिए जरुरी हो जाता है अपनी भावनाओं को किस स्थिति में कैसे प्रकट करना है |

14.5 पारस्परिक संचार का महत्व (Importance of Interpersonal Communication)

पारस्परिक संचार जब लगातार हम अपनी सूचनाओं को एक- दूसरे के साथ साझा करते रहते है जिससे परस्पर सामने वाले का प्रतिक्रिया मिलता है जिससे पारस्परिक संचार और प्रभावी ढंग से कार्य करता है जिससे इसका महत्व बढ़ जाता है संगठन की संरचना से लेकर संगठन में कार्य करने वाले कर्मचारी को दिए जाने वाले उत्तरदायित्व के क्रियान्वन तक संचार का महत्व बढ़ जाता है | जैसे-जैसे हम आधुनिकता की तरफ तेजी से आगे बढ़ रहे है संचार के माध्यम की तकनीकी बढती जा रही है जो पारस्परिक संचार के महत्व को और बढ़ा देती है, कुछ पारस्परिक संचार के महत्व इस प्रकार है |

1) **सूचना का प्रभावी प्रवाह:** सूचनाओं के कारण प्रबंधक संगठन के कार्य को एक निश्चित योजना के साथ आगे लेकर चल सकता है और सुनिश्चित कर सकता है कार्य नियोजन के आधार पर चल रहा है या नही यदि कोई समस्या पाई जाती है तो तत्काल अपने कर्मचारियों को दिशा- निर्देश देने तथा, समस्याओं के समाधान हेतु तुरंत निर्णय लेने में सहायता करता है।

2) **टीम वर्क और सहयोग:** संगठन का कार्य बिना आपसी सहयोग के पूरा नही होता है इसके लिए जरुरी है एक - दूसरे के परस्पर संपर्क में रहकर साथ देना ताकि उनके कार्यों में एकरूपता लायी जा सके और कार्य को एक निश्चित योजना के आधार पर पूरा किया जा सके, जिससे एक- दूसरे के भरोसे और समझ को बढ़ावा मिलता है |

3) **नेतृत्व को मजबूत करता है:** प्रभावी संप्रेषण के द्वारा प्रबंधक जो टीम का नेतृत्व कर रहा है उसे अपने कर्मचारियों को दिशा –निर्देश करने में सहायता मिलता है प्रभावी कार्य प्रभावी संचार के द्वारा ही संभव है |

4) **संगठनात्मक पारदर्शी वातावरण का निर्माण:** व्यावसायिक संगठनों में एक अच्छा वातावरण बनाएं रखने के लिए सबसे पहले जरुरी होता है व्यक्ति अपनी बातों को कह सके जिससे संगठन को अपने कर्मचारियों के विचारों को सुनना चाहिए और यदि लगे तो उन विचारों पर गहनता पूर्वक विश्लेषण करके उस पर निष्कर्ष निकालना चाहिए जिससे कर्मचारियों को संगठन में सहभागिता का अनुभव हो और एक अच्छा संगठनात्मक पारदर्शी वातावरण बनाएं जा सके |

5) **समस्या समाधान में सहायक:** जब लगातार सूचनाओं का अभाव रहता है तो समस्यायों के समाधान तक पहुंचना कठिन हो जाता है संवाद से समस्या की जड़ तक पहुँचा जा सकता है। और एक बेहतर निष्कर्ष निकाला जा सकता है |

6) **कर्मचारी मनोबल और संलग्नता को बढ़ाता है:** जब संगठन में कर्मचारी को अपने विचारों को रखने की अनुमति देते है तो उन्हें अपने सहभागिता का अनुभव होता है जिससे उनके मन में काम के प्रति सकारात्मक ऊर्जा का भाव प्रकट होता है और कर्मचारियों का मनोबल बढ़ता है।

7) **ग्राहक और हितधारकों के संबंधों को सुदृढ़ करता है:** सरकार द्वारा बनाएं गये नियमों के आधार पर ग्राहकों के अभिरुचि को सुरक्षित रखने के लिए प्रत्येक व्यावसायी को अपने वस्तुओं की पूरी जानकारी ग्राहंकों को देना पड़ता है जिससे ग्राहकों और मालिकों के बिच अच्छे सम्बन्धो को सुदृढ़ बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

14.6 पारस्परिक संचार में होने वाली चुनौतियाँ (Challenges to Interpersonal Communication)

पारस्परिक संचार में होने वाली चुनौतियाँ निम्नलिखित है:

1) **भावनात्मक अभिव्यक्ति की कमी:** आज के बदलते दौर में हमें तकनीकी रूप से सक्षम रहने की जरुरत है सूचनाओं को जीतनी गति से हम दूसरे तक पंहुचा सके और प्रतिक्रिया ले सके हमारे व्यावसायिक संगठन को मजबूती देता है लेकिन हमारे पास भावनात्मक समझ की कमी है, जिससे संवाद में वास्तविकता और सजीवता का अभाव हो जाता है। यह उपयोगकर्ताओं को भावनात्मक रूप से संतुष्ट करने में सक्षम नहीं होते, जिससे संवाद की गुणवत्ता प्रभावित हो सकती है।

2) **संदर्भ की समझ की कमी:** सूचनाओं का प्रेषक सूचना भेजने के माध्यम पर आधारित होता है जो सीमित संदर्भ में कार्य करते हैं और व्यापक संदर्भ की समझ में कमी होती है, जिससे जटिल या सांस्कृतिक संदर्भों में संवाद की गुणवत्ता प्रभावित हो सकती है।

3) **सांस्कृतिक विविधता:** हमारा भारत विविधिताओं का देश है इसमे बोली, भाषा, रहन -सहन, विचार और संस्कृति में स्थान विशेष अलग –अलग हो जाता है हर संस्कृति में संप्रेषण का तरीका अलग होता है, जिससे भ्रम उत्पन्न हो सकता है।

4) **भाषा और अर्थ की समस्याएँ:** कभी –कभी बोलने वाला किसी और भाव से अपनी बातों को प्रकट करता है और सूचनाओं लका रिसीवर उसी को अन्य अर्थो में प्रकट कर जाता है तकनीकी शब्दावली, जटिल भाषा या गलत उच्चारण से संप्रेषण बाधित होता है।

5) **तकनीकी अवरोध:** डिजिटल माध्यमों में सम्प्रेषण अवरोध उत्त्पन्न करता हैं तकनीकी जितना लाभदायक है उतना ही हानिकारक इसीलिए तकनीकी अवरोध भी संचार के लिए चुनौती बन जाता है मानवीय स्पर्श की कमी होती है।

6) **सुनने में बाधा:** कहा जाता है व्यक्ति को बोलने से ज्यादा सुनना चाहिए, एक अच्छा श्रवण करने वाला ही एक अच्छा वक्ता हो सकता है सूचनाओं पर ध्यान न देना, विषय में रुचि की कमी संवाद की गुणवत्ता को घटा देती है|

7) **संगठनात्मक ढाँचा:** कभी –कभी संगठन की संरचना इतनी जटिल होती है की संवाद करना कठिन हो जाता है जो व्यावसायिक संगठनों में खुला संवाद करना बाधित कर देता है।

8) **अमौखिक संकेतों का विरोधाभास:** पारस्परिक संचार शब्दों में और शरीर की भाषा में असमानता होने से भ्रम पैदा होता है। जो विरोधाभास को जन्म देता है|

14.7 पारस्परिक संचार को सुधारने की रणनीतियाँ (Strategy to Improve Interpersonal Communication)

पारस्परिक संचार को सुधारने की विभिन्न रणनीतियाँ निम्नलिखित है:

1) **सक्रिय रूप से सुनना:** पारस्परिक संचार को जितना ध्यान से सूना जाए वो उतना ही संगठन के दृष्टिकोण से प्रभावी होता है इसीलिए सूचनाओं को आँखों में आँखें डालकर सुनना, बीच में टोके बिना सुनना, सवाल पूछना और पुनपुष्टि करना |

2) **भावनात्मक बुद्धिमत्ता विकसित करना:** आत्म-जागरूकता, सहानुभूति और आत्म-नियंत्रण से बेहतर संप्रेषण संभव है। चूँकि संवाद केवल शब्दों से ही नही बल्कि व्यक्ति के भाव को भी प्रकट करता है |

3) **स्पष्ट और संक्षिप्त संवाद:** संदेश जितना छोटा और स्पष्ट रहता है प्राप्तकर्ता के लिए उतना आसान हो जाता है उसे समझने में और उसकी प्रतिक्रिया देने में इसीलिए संवाद को सरल और सटीक तरीके से प्रस्तुत करना चाहिए।

4) **शिक्षण – प्रशिक्षण:** समय-समय पर अपने कर्मचारियों को कठिन बातचीत और समाधान तकनीकों पर प्रशिक्षण देना चाहिए। जिससे वे आपस में एक अच्छा सम्बन्ध स्थापित कर सके और संगठन के लिए बेहतर वातावरण बना सकें |

5) **तकनीक का विवेकपूर्ण उपयोग:** तकनीक का उपयोग सोच –समझकर करना चाहिए, जगह और संदर्भ के अनुसार ईमेल, कॉल या मीटिंग क्या सही रहता है जिससे हम अपने संचार को और प्रभावी तरीके से करना चाहिए |

14.8 अंतरवैयक्तिक संचार की परिभाषा (Definition of Intrapersonal Communication)

अंतरवैयक्तिक संचार वह प्रक्रिया है जिसमें व्यक्ति अपने ही मन के भीतर संवाद करता है। यह स्वयं से बात करना, सोच-विचार करना, आत्म-विश्लेषण करना, भावनाओं की समझ और निर्णय लेना जैसी गतिविधियाँ शामिल करता है।

उदाहरण :

जब कोई कर्मचारी यह सोचता है कि ग्राहक की शिकायत का उत्तर कैसे दिया जाए या अपने मूल्यांकन पर चिंतन करता है, तो वह अंतरवैयक्तिक संचार कर रहा होता है।

निचे दिए गये विद्वानों की राय इस प्रकार है |

1) **डॉ. जाँन ड्युई के अनुसार**: "अंतरवैयक्तिक संचार वह मानसिक प्रक्रिया है, जिसमें व्यक्ति अपने विचारों और अनुभवों का विश्लेषण करता है, जिससे वह निर्णय लेने और समस्याओं का समाधान करने में सक्षम होता है।"

2) **डॉ. डेविड बर्न्स के अनुसार**: "यह एक मानसिक संवाद है, जिसमें व्यक्ति अपने आप से बात करता है, अपने विचारों और भावनाओं को समझता है, और अपने व्यवहार को नियंत्रित करता है।"

3) **डॉ. स्टीफन रॉबिन्स के अनुसार**: "अंतरवैयक्तिक संचार वह प्रक्रिया है, जिसमें व्यक्ति अपने विचारों, भावनाओं और अनुभवों के माध्यम से आत्ममूल्यांकन करता है, जिससे वह अपने लक्ष्यों की ओर मार्गदर्शन प्राप्त करता है।"

14.9 अंतरवैयक्तिक संचार की विशेषताएँ (Features of Intrapersonal Communication)

अंतरवैयक्तिक संचार को संचार की मूलभूत इकाई माना जाता है। यह उस संचार को दर्शाता है जो किसी व्यक्ति के अपने ही मन में होता है। यह आत्म-संवाद, चिंतन, आत्ममूल्यांकन, आंतरिक विचार-विमर्श तथा भावनाओं की समझ को शामिल करता है। कार्यालयी वातावरण में,अंतरवैयक्तिक संचार व्यक्ति की निर्णय- क्षमता, आत्मनियंत्रण, भावनात्मक संतुलन और उत्पादकता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है |

अंतरवैयक्तिक संचार की कुछ प्रमुख विशेषताएं इस प्रकार है |

1) स्वयं से संवाद: अंतरवैयक्तिक संचार वह मानसिक प्रक्रिया है, जिसमें व्यक्ति अपने विचारों, भावनाओं, धारणाओं और आत्ममूल्यांकन के माध्यम से संवाद करता है। यह बाहरी संवादों से पहले की प्रक्रिया है, जो आत्म-चिंतन, निर्णय-निर्माण और आत्म-प्रेरणा में सहायक होता है | व्यक्ति अपने

विचारों, भावनाओं और अनुभवों के साथ मानसिक स्तर पर संवाद करता है। उदाहरण के लिए, किसी निर्णय पर विचार करना |

2) **आत्मचिंतन का मूल्यांकन करना:** यह प्रक्रिया व्यक्ति को अपने कार्यों, विचारों और भावनाओं का मूल्यांकन करने में मदद करती है, जिससे आत्म-सुधार और विकास संभव होता है।

3) **निर्णय-निर्माण में सहायक:** अंतरवैयक्तिक संचार व्यक्ति को विभिन्न विकल्पों पर विचार करने और उचित निर्णय लेने में सक्षम बनाता है।

4) **आत्म-प्रेरणा और आत्म-विश्वास:** यह प्रक्रिया व्यक्ति को अपने लक्ष्यों की ओर प्रेरित करती है और आत्म-विश्वास को बढ़ाती है, जिससे वह चुनौतियों का सामना कर सकता है।

5) **भावनाओं की अभिव्यक्ति:** व्यक्ति अपनी भावनाओं को समझने और व्यक्त करने के लिए अंतरवैयक्तिक संचार का उपयोग करता है, जो मानसिक शांति और संतुलन बनाए रखने में सहायक होता है।

उदाहरण

- किसी परीक्षा के परिणाम के बाद आत्ममूल्यांकन करना।
- नई नौकरी के अवसर पर विचार करते समय विभिन्न पहलुओं पर सोच-विचार करना।
- किसी व्यक्तिगत समस्या के समाधान के लिए मन में विभिन्न विकल्पों पर विचार करना |

6) **आंतरिक एवं सतत प्रक्रिया**: अंतरवैयक्तिक संचार व्यक्ति की मानसिक और भावनात्मक स्थिति को समझने, निर्णय लेने और आत्म-विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है| यह निरंतर व्यक्ति के मन में चलता रहता है – चाहे वह जागरूक हो या अवचेतन।

7) **व्यक्तिपरक एवं निजी:** यह हर व्यक्ति की सोच, विश्वासों और मूल्यों पर आधारित होता है सभी व्यक्ति की सोच एक चीज को लेकर अलग – अलग हो सकता है इसीलिए यह संचार निजी बन जाता है

8) **मौन एवं अदृश्य:** व्यक्ति का चिंतन बिलकुल मौन होता है और अदृश्य रूप में होता है यह बाह्य भाषा या ध्वनि पर निर्भर नहीं करता है यह मौन संवाद के रूप में होता है |

14.10 अंतरवैयक्तिक संचार का महत्व (Importance of Intrapersonal Communication)

अंतरवैयक्तिक संचार व्यक्तिगत एवं व्यावसायिक विकास का मूल आधार है। कार्यालय प्रबंधन के संदर्भ में इसका महत्व इस प्रकार है:

1) **आत्म-चिंतन और आत्म-मूल्यांकन में सहायक:** अंतरवैयक्तिक संचार व्यक्ति को आत्म-निरीक्षण करने में मदद करता है। यह उसे अपने विचारों, कार्यों और निर्णयों का विश्लेषण करने की क्षमता प्रदान करता है। अपने विचारों और भावनाओं को समझने से बेहतर व्यवहार नियंत्रण और तनाव प्रबंधन संभव होता है।

2) **निर्णय-निर्माण की क्षमता को बढ़ाता है:** जब कोई व्यक्ति स्वयं से विचार-विमर्श करता है, तो वह बेहतर निर्णय लेने में सक्षम होता है। यह संचार जीवन की दिशा तय करने में उपयोगी होता है। आत्म-संवाद से व्यक्ति ठोस तथ्यों के आधार पर सोच सकता है और बेहतर निर्णय ले सकता है।

3) **मानसिक संतुलन और भावनात्मक स्थिरता:** अपने आप से बात करना, भावनाओं को समझना और उनका संतुलन बनाए रखना मानसिक स्वास्थ्य के लिए आवश्यक होता है। यह तनाव और चिंता को कम करने में सहायक होता है। अपनी भावनाओं को पहचानना और नियंत्रित करना अन्य लोगों के साथ बेहतर संबंध बनाने में सहायक होता है।

4) **आत्म-प्रेरणा का स्रोत:** अंतरवैयक्तिक संचार व्यक्ति को भीतर से प्रेरित करता है। यह उसे मुश्किल समय में भी आगे बढ़ने की शक्ति देता है।

5) **रचनात्मकता और नवाचार को बढ़ावा:** जब व्यक्ति स्वयं से बात करता है, तो वह नए विचारों को जन्म देता है और समस्याओं का रचनात्मक समाधान ढूंढ सकता है।

6) **स्व-समझ और आत्म-विश्वास में वृद्धि:** अपने विचारों और भावनाओं को बेहतर तरीके से समझने से व्यक्ति का आत्म-विश्वास बढ़ता है। वह समाज में अधिक प्रभावी ढंग से संवाद कर सकता है | सकारात्मक आत्म-संवाद से मनोबल और प्रेरणा मिलती है। किसी समस्या पर प्रतिक्रिया देने से पहले चिंतन करने से टकराव कम होता है। एक प्रबंधक जो सशक्त अंतरवैयक्तिक संचार करता है, वह अधिक प्रभावी नेतृत्व कर सकता है |

14.11 अंतरवैयक्तिक संचार की चुनौतियाँ (Challenges to the Intrapersonal Communication)

हालाँकि यह एक स्वाभाविक प्रक्रिया है, लेकिन कई आंतरिक और बाह्य कारक इसे प्रभावित या बाधित कर सकते हैं अंतरवैयक्तिक संचार में इन चुनौतियों का सामना करने के लिए आवश्यक है कि हम आत्म-जागरूकता बढ़ाएँ, नकारात्मक आत्म-चर्चा को सकारात्मक रूप में परिवर्तित करें, और मानसिक

अवरोधों को पहचानकर उन्हें दूर करने का प्रयास करें। सकारात्मक मानसिकता और ध्यान केंद्रित करने की क्षमता को विकसित करके हम प्रभावी आत्म-संवाद स्थापित कर सकते हैं, जो व्यक्तिगत और सामाजिक जीवन में सफलता की कुंजी है।

नकारात्मक आत्म-चर्चा व्यक्ति जब अपने आप से नकारात्मक रूप में बात करता है, जैसे "मैं यह नहीं कर सकता", तो यह आत्म-संवाद की गुणवत्ता को प्रभावित करता है और आत्मविश्वास में कमी ला सकता है निरंतर आत्म-आलोचना या असफलता का भय प्रेरणा को कम कर देता है।

1) **भावनात्मक और मानसिक अवरोध:** तनाव, चिंता, भय या आत्म-संदेह जैसे भावनात्मक अवरोध व्यक्ति के विचारों और निर्णयों को प्रभावित करते हैं, जिससे स्पष्ट और प्रभावी आत्म-संवाद में कठिनाई होती है ।

2) **स्वयं की छवि और आत्म-मूल्यांकन:** नकारात्मक आत्म-मूल्यांकन और आत्म-संदेह व्यक्ति को अपने विचारों और भावनाओं को सही तरीके से समझने और व्यक्त करने में बाधित करते हैं, जिससे आंतरिक संवाद में रुकावट आती है |

3) **स्मृति और ध्यान की कमी:** ध्यान की कमी या स्मृति संबंधित समस्याएँ व्यक्ति को अपने विचारों और भावनाओं का सही मूल्यांकन करने में कठिनाई उत्पन्न करती हैं, जिससे आत्म-संवाद की प्रक्रिया प्रभावित होती है ।

4) **सकारात्मक मानसिकता की कमी:** नकारात्मक मानसिकता और आत्म-संदेह व्यक्ति को आत्म-संवाद के दौरान रचनात्मक और सकारात्मक दृष्टिकोण अपनाने में असमर्थ बनाते हैं, जिससे व्यक्तिगत विकास में बाधा आती है |

5) **संज्ञानात्मक पूर्वाग्रह :** गलत धारणाएँ या पूर्वनिर्धारित विचार तर्कसंगत सोच को प्रभावित करते हैं।

6) **तनाव और चिंता:** अत्यधिक भावनात्मक दबाव निर्णय क्षमता को प्रभावित करता है।

7) **आत्म-जागरूकता की कमी**: जब व्यक्ति अपने व्यवहार या भावनाओं को नहीं समझता, तब आत्म- संवाद प्रभावी नहीं होता।

8) **मूल्यों और विश्वासों में असंगति:** जब किसी की व्यक्तिगत मान्यताएँ कार्यभूमि से मेल नहीं खातीं, तब आंतरिक द्वंद उत्पन्न होता है।

14.12 अंतरवैयक्तिक संचार को सुधारने की रणनीतियाँ (Strategy to Improve Intrapersonal Communication)

अंतरवैयक्तिक संचार को सुधारने की विभिन्न रणनीतियाँ निम्नलिखित है:

1) **सकारात्मक आत्म-चर्चा:** नकारात्मक विचारों को सकारात्मक विचारों से बदलें। जैसे, "मैं यह नहीं कर सकता" के स्थान पर "मैं इसे करने की **सोच** रखता हूँ | दैनिक डायरी लेखन या चिंतन से अपने विचारों और अनुभवों को समझा जा सकता है।

2) **मनोमंथन और ध्यान:** पूरी कोशिश करूंगा" कहें। यह आत्मविश्वास बढ़ाने में सहायक होता है। मनोमंथन और ध्यान से आप अपने विचारों और भावनाओं को समझ सकते हैं। यह मानसिक स्पष्टता और आंतरिक शांति प्रदान करता है।

3) **जर्नलिंग:** अपने विचारों और भावनाओं को लिखने से आत्म-चिंतन में सहायता मिलती है। यह आत्ममूल्यांकन और मानसिक संतुलन बनाए रखने में मदद करता है। क्रोध, निराशा या भय जैसी भावनाओं को पहचानना और नियंत्रित करना सीखें।

4) **लक्ष्य निर्धारण:** स्पष्ट और प्राप्त करने योग्य लक्ष्य निर्धारित करें। यह आंतरिक संवाद को सकारात्मक दिशा में मार्गदर्शन करता है और आत्म-प्रेरणा को बढ़ाता है। स्पष्ट व्यक्तिगत और पेशेवर लक्ष्य आत्म-निर्णय में सहायक होते हैं।

5) **भावनात्मक बुद्धिमत्ता का विकास:** अपनी भावनाओं को पहचानें और उन्हें नियंत्रित करें। यह आत्म-समझ और मानसिक संतुलन बनाए रखने में सहायक होता है। ये मानसिक स्पष्टता और भावनात्मक संतुलन में सहायक होते

6) **स्वयं से सक्रिय सुनवाई:** अपने विचारों और भावनाओं को बिना किसी पूर्वाग्रह के सुनें। यह आत्म-समझ और आंतरिक संवाद को स्पष्ट बनाता है। अंतरवैयक्तिक संचार में सुधार से आप अपने विचारों, भावनाओं और निर्णयों को बेहतर समझ सकते हैं। यह आत्म-विश्वास, मानसिक संतुलन और व्यक्तिगत विकास में सहायक होता है। इन रणनीतियों को अपनाकर आप अपने आंतरिक संवाद को सकारात्मक दिशा में मार्गदर्शन कर सकते हैं।

14.13 पारस्परिक संचार तथा अंतरवैयक्तिक संचार में अन्तर (Difference Between Interpersonal Communication and Intrapersonal Communication)

पारस्परिक संचार तथा अंतरवैयक्तिक संचार में अन्तर निम्नलिखित है:

1) **पारस्परिक संचार:**

- **परिभाषा**: यह दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच विचारों, सूचनाओं और भावनाओं का आदान-प्रदान होता है।

- **प्रतिभागी**: कम से कम दो व्यक्ति होते है
- **प्रकृति**: यह सामाजिक, संवादात्मक और परस्पर क्रियाशील प्रक्रिया है।
- **उद्देश्य**: संबंध स्थापित करना, जानकारी साझा करना, भावनाओं का आदान-प्रदान करना।
- **उदाहरण**: बातचीत करना, बैठकें आयोजित करना, समूह चर्चाएँ करना।

2) **अंतरवैयक्तिक संचार:**

- **परिभाषा:** यह वह मानसिक संवाद है जो व्यक्ति अपने आप से करता है, जैसे आत्मचिंतन, आत्ममूल्यांकन, और आंतरिक विचार-विमर्श।
- **प्रतिभागी:** केवल एक व्यक्ति शामिल होता है।
- **प्रकृति:** यह एकांत, मानसिक और आत्मनिर्भर प्रक्रिया है।
- **उद्देश्य:** स्वयं के विचारों, भावनाओं और निर्णयों की समझ प्राप्त करना।
- **उदाहरण:** सोच-विचार करना, आत्ममूल्यांकन करना, निर्णय लेना।

14.14 सारांश (Summary)

पारस्परिक संचार का अर्थ है दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच विचारों, भावनाओं, सूचनाओं और अनुभवों का आदान-प्रदान। यह संचार आमने-सामने, टेलीफोन, वीडियो कॉल, ईमेल, या अन्य किसी भी माध्यम से हो सकता है। यह संचार का सबसे सामान्य और महत्वपूर्ण रूप है, जो हमारे व्यक्तिगत, सामाजिक और व्यावसायिक जीवन में प्रभावशाली भूमिका निभाता है।

अंतरवैयक्तिक संचार वह प्रक्रिया है जिसमें व्यक्ति स्वयं से संवाद करता है। यह संचार हमारे विचारों, भावनाओं, आत्मविश्लेषण, निर्णय लेने और योजना बनाने जैसी आंतरिक गतिविधियों से जुड़ा होता है। यह संचार बाहरी रूप से दिखाई नहीं देता, लेकिन यह हमारे व्यवहार, निर्णयों और आत्म-समझ को गहराई से प्रभावित करता है।

अतः हम कह सकते है की दोनों संचार (सम्प्रेषण) पारस्परिक एवं अंतरवैयक्तिक का अपने दैनिक जीवन के साथ–साथ व्यावसायिक संगठनों में कितना बड़ा रोल प्ले करता है जिससे हमें स्पष्ट होता है की कुछ कहने से पहले व्यक्ति को अंतरवैयक्तिक संचार करना चाहिए तत्पश्चात उसे पारस्परिक संचार करना चाहिए जिससे शब्दों के चयन में गंभीरता और स्पष्टता होनी चाहिए |

14.15 शब्दावली: (Vocabulary)

मौखिक : जब अपनी बातों को शब्दों के द्वारा बताया जाता है |

गैर-मौखिक: जब अपनी सूचनाओं को शब्दों के द्वारा नही बल्कि व्यक्ति अपने हाव – भाव के द्वारा प्रकट करता है|

प्रेषक : सूचनाओं को भेजने वाला प्रेषक होता है |

प्राप्तकर्ता : सूचनाओं को प्राप्त करने वाला |

प्रतिक्रिया : प्राप्तकर्ता अपना उत्तर प्रेषक को देता है |

14.16 बोध प्रश्न (Check Your Progress)

1) पारस्परिक संचार दो या अधिक व्यक्तियों के बीच होता है।

2) पारस्परिक संचार केवल आमने-सामने ही हो सकता है

3) पारस्परिक संचार केवल मौखिक संचार होता है।

4) पारस्परिक संचार केवल औपचारिक स्थितियों में होता है।

5) अंतरवैयक्तिक संचार स्वयं के साथ किया जाने वाला संवाद होता है।

6) अंतरवैयक्तिक संचार में दूसरों की भागीदारी होती है।

7) अंतरवैयक्तिक संचार में किसी भी माध्यम की आवश्यकता नहीं होती।

14.17 बोध प्रश्नों के उत्तर (Answer to Check Your Progress)

1) **सत्य**

2) **असत्य**

3) **असत्य**

4) **असत्य**

5) **सत्य**

6) **असत्य**

7) **असत्य**

8) **सत्य**

14.18 स्वपरख प्रश्नं (Self Assessment Questions)

1) पारस्परिक संचार को परिभाषित करते हुए उनके विशेषताओं का वर्णन करें |

2) पारस्परिक संचार की विशेषताएं क्या है एवं उनमें आने वाले चुनौतियों का वर्णन करें |

3) पारस्परिक संचार को और बेहतर करने वाले रणनीति का व्याख्या करिए |

4) अंतरवैयक्तिक संचार को परिभाषित करते हुए उनके विशेषताओं का वर्णन करें |

5) अंतरवैयक्तिक संचार की विशेषताएं क्या है एवं उनमें आने वाले चुनौतियों का वर्णन करें |

6) अंतरवैयक्तिक संचार को और बेहतर करने वाले रणनीति का व्याख्या करिए |

7) पारस्परिक संचार एवं अंतरवैयक्तिक संचार में अंतर को स्पष्ट करिए |

14.19 सन्दर्भ पुस्तकें (Reference Books)

- Guffey, M. E., & Loewy, D. (2019). *Business communication: Process and product* (9th ed.). Cengage Learning.
- Locker, K. O., & Kaczmarek, S. K. (2018). *Business communication: Building critical skills* (8th ed.). McGraw-Hill Education
- Bovee, C. L., & Thill, J. V. (2021). *Business communication today* (15th ed.). Pearson.
- Locker, K. O., & Kienzler, D. S. (2015). *Business and administrative communication* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Cardon, P. W. (2023). *Business communication: Developing leaders for a networked world* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Bovée, C. L., & Thill, J. V. (2023). *Excellence in business communication* (14th ed.). Pearson.
- Newman, A., & Ober, S. (2013). *Business communication: In person, in print, online* (9th ed.). Cengage Learning.
- Krizan, A. C., Merrier, P., Logan, J., & Williams, K. (2010). *Business communication* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hynes, G. E. (2016). *Managerial communication: Strategies and applications* (6th ed.). Sage Publications.
- https://www.hindisahity.com/svar-vyanjan
- https://iqac.unigoa.ac.in/criterion1/1.3.4-23-24-...
- https://www.cheggindia.com/hi/swar-aur-vyanjan/
- https://www.collegedekho.com/hi/articles/how-t.../
- https://www.indiacode.nic.in/bitstream/1234567...
- https://alphabetsinhindi.com/hindi-alphabets-with-examples/#google_vignette
- https://www.focusonlearn.com/hindi-varnmala/

इकाई 15 लेखापरीक्षा, बजट और बैंकिंग सेवाएँ (Audit, Budget, and Banking Services)

इकाई की रुपरेखा

15.1 प्रस्तावना

15.2 लेखापरीक्षा का अर्थ और उद्देश्य

15.3 लेखापरीक्षा की विशेषताएँ

15.4 लेखापरीक्षा के प्रकार

15.5 लेखापरीक्षा की प्रक्रिया और कार्यप्रणाली

15.6 लेखा परीक्षकों की भूमिका

15.7 बजट की परिभाषा

15.7.1 बजटीय नियंत्रण परिभाषा और उद्देश्य

15.7.2 बजट का वर्गीकरण

15.7.3 बजट और पूर्वानुमान के बीच अंत

15.7.4 बजट की तैयारी

15.8 बैंकों का अर्थ और कार्य

15.8.1 भारत में बैंकिंग का विकास

15.8.2 बैंकों के प्रकार

15.8.3 बैंकिंग सेवाओ के प्रकार

15.9 लेखापरीक्षा, बजट और बैंकिंग के बीच अंतर्संबंध

15.10 सारांश

15.11 शब्दावली

15.12 बोध प्रश्न

15.13 बोध प्रश्नों के उत्तर

15.14 स्वपरख प्रश्न

15.15 सन्दर्भ पुस्तकें

उद्देश्य

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात आप इस योग्य हो सकेंगे कि-

- लेखापरीक्षा का अर्थ और उद्देश्य का वर्णन कर सके
- लेखापरीक्षा की विशेषताएँ और प्रकार समझ सके
- लेखापरीक्षा की प्रक्रिया और कार्यप्रणाली की व्याख्या कर सके
- लेखा परीक्षकों की भूमिका को समझ सके
- बजट और बजटीय नियंत्रण की व्याख्या कर सके
- बैंकों का अर्थ,प्रकार और कार्य का वर्णन कर सके
- भारत में बैंकिंग के विकास को समझ सके
- लेखापरीक्षा, बजट और बैंकिंग के बीच अंतर्संबंध का वर्णन कर सके

15.1 प्रस्तावना

आधुनिक वित्तीय युग में लेखा परीक्षा, बजट और बैंकिंग सेवाओं को वित्तीय प्रबंधन के तीन प्रमुख स्तंभ माना जाता है। लेखा परीक्षा वित्तीय अभिलेखों की व्यवस्थित जांच और मूल्यांकन को संदर्भित करती है। लेखा परीक्षा न केवल सटीकता, पारदर्शिता सुनिश्चित करती है, बल्कि वित्तीय अभिलेखों में अनुपालन भी सुनिश्चित करती है। बजट बनाना वित्तीय संसाधनों की योजना बनाने और उन्हें नियंत्रित करने की प्रक्रिया है। बजट बनाने में संगठनात्मक लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आय और व्यय की योजना बनाना और उन्हें नियंत्रित करना शामिल है। बैंकिंग सेवाओं में वाणिज्यिक बैंक, सहकारी बैंक और विकास बैंक जैसे संस्थानों द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है। बैंकिंग सेवाएं जमा, ऋण और डिजिटल लेनदेन जैसे वित्तीय उपकरण प्रदान करने में भूमिका निभाती हैं, जो आर्थिक गतिविधियों और वित्तीय समावेशन का समर्थन करती हैं। ये तीन घटक लेखा परीक्षा, बजट और बैंकिंग सेवाएं एक साथ मिलकर वित्तीय शासन के लिए रूपरेखा प्रदान करती हैं, जिससे संस्थान कुशलतापूर्वक संसाधनों का प्रबंधन कर सकते हैं, कानूनों का अनुपालन कर सकते हैं और आर्थिक प्रणाली के व्यापक पहलू में योगदान दे सकते हैं।

15.2 लेखापरीक्षा का अर्थ और उद्देश्य

ऑडिट शब्द लैटिन शब्द "ऑडियर" से लिया गया है जिसका अर्थ है 'सुनना'। ऑडिटिंग वित्तीय विवरणों द्वारा बताई गई वित्तीय स्थिति का सत्यापन है। इसका अर्थ है खातों की जांच करके यह पता लगाना कि क्या वित्तीय विवरण व्यवसाय की वित्तीय स्थिति और लाभ या हानि का सही और उचित दृष्टिकोण देते

हैं। लेखा डेटा और लेखा विवरणों की सटीकता, पर्याप्तता और विश्वसनीयता का परीक्षण करने के लिए ऑडिटिंग महत्वपूर्ण पहलू है। लेखा परीक्षण इस बात की पूरी गारंटी नहीं देता कि कंपनी की वित्तीय रिपोर्ट में दर्ज हर अंक सटीक है; बल्कि, यह उचित आश्वासन भी प्रदान करता है कि वित्तीय विवरण में कोई भी गलत बयान नहीं है, चाहे वह धोखाधड़ी या त्रुटि के कारण हुआ हो।

ऑडिटर त्रुटि के एक विशिष्ट, उचित मार्जिन के भीतर काम करते हैं जिसे भौतिकता के रूप में जाना जाता है। भौतिकता की मात्रा कंपनी के आकार और उसके राजस्व और व्यय पर निर्भर करती है। विभिन्न लेखकों ने ऑडिटिंग को अपने तरीके से परिभाषित किया है, कुछ परिभाषाएँ इस प्रकार हैं:

लेखापरीक्षा लेखांकन अभिलेखों की जांच है, जो यह स्थापित करने के उद्देश्य से की जाती है कि क्या वे उन लेन-देन को सही ढंग से और पूरी तरह से दर्शाते हैं जिनसे वे संबंधित होने का दावा करते हैं।" - एल.आर.डिक्सी

"लेखापरीक्षा लेखांकन डेटा के सत्यापन से संबंधित है, जो लेखांकन विवरणों और रिपोर्टों की सटीकता और विश्वसनीयता निर्धारित करता है।" - आर.के. मौट्ज़

15.3 लेखापरीक्षा की विशेषताएँ

लेखापरीक्षा की विशेषताएँ निम्न है :

- लेखापरीक्षा किसी व्यवसाय के खातों की पुस्तकों की एक व्यवस्थित और वैज्ञानिक परीक्षा है।
- लेखापरीक्षा एक स्वतंत्र व्यक्ति या व्यक्तियों के निकाय द्वारा की जाती है जो इस कार्य के लिए विधिवत योग्य हैं।
- लेखापरीक्षा लाभ और हानि खाते द्वारा दिखाए गए परिणामों और बैलेंस शीट द्वारा दिखाए गए मामलों की स्थिति का सत्यापन है।
- लेखापरीक्षा लेखांकन और आंतरिक नियंत्रण की प्रणाली की एक महत्वपूर्ण समीक्षा है।
- लेखापरीक्षा अधिकारियों से प्राप्त वाउचर, दस्तावेजों, सूचनाओं और स्पष्टीकरणों की मदद से की जाती है।
- लेखा परीक्षक को वित्तीय विवरणों की प्रामाणिकता से खुद को संतुष्ट करना होता है और रिपोर्ट करना होता है कि वे चिंता के मामलों की स्थिति का सही और निष्पक्ष दृष्टिकोण प्रदर्शित करते हैं।
- लेखापरीक्षक को लेनदेन का समर्थन करने वाले वाउचर का निरीक्षण, तुलना, जाँच, समीक्षा, छानबीन करनी होती है और पत्राचार, शेयरधारकों, निदेशकों, एसोसिएशन के ज्ञापन और लेखों की मिनट बुक की जाँच करनी होती है।

लेखा और विवरण सत्यापन

1. **खातों की पुस्तकों की निष्पक्षता और सटीकता का मूल्यांकन करना:** लेखा परीक्षा का प्राथमिक उद्देश्य है। यह प्रत्येक वित्तीय लेनदेन की पूरी तरह से जाँच करता है। यह खातों की पुस्तकों में किसी भी धोखाधड़ी का पता लगाता है और उसे रोकता है। लेखा परीक्षक को खातों की पुस्तकों का ऑडिट करने के लिए स्वतंत्र हाथ प्रदान किए जाते हैं और वह व्यवसाय से स्वतंत्र होता है।
2. **लेखांकन नीतियों की जाँच करना:** हर व्यवसाय या किसी भी संगठन को कुछ लेखांकन नीतियों का पालन करने की आवश्यकता होती है। इन लेखांकन नीतियों के अनुसार ही खातों की पुस्तकें तैयार की जाती हैं। यदि किसी व्यवसाय में कुशल लेखांकन प्रणाली है, तो उसकी दक्षता को बढाया जा सकता है। व्यवसाय की लेखांकन नीतियों की जाँच करना और अपनी स्वतंत्र राय व्यक्त करना ऑडिटर का कर्तव्य है।
3. **त्रुटि और धोखाधड़ी का पता लगाना:** ऑडिटिंग से खातों की पुस्तकों से त्रुटियों और धोखाधड़ी का आसानी से पता लगाने में मदद मिलती है। त्रुटियों और धोखाधड़ी से बचना और उन्हें रोकना प्रबंधन का कर्तव्य बन जाता है। हालाँकि, कभी-कभी प्रबंधन के लिए त्रुटियों का पता लगाना बहुत मुश्किल हो जाता है। ऑडिटिंग के ज़रिए ही प्रबंधकों को त्रुटियों और धोखाधड़ी का पता लगाने में मदद मिलती है। इसके बाद प्रबंधक इन त्रुटियों या धोखाधड़ी के खिलाफ सुधारात्मक कदम उठा सकते हैं।
4. **व्यावसायिक प्रक्रियाओं की गुणवत्ता में सुधार करता है:** ऑडिटिंग प्रबंधन को त्रुटियों और धोखाधड़ी का पता लगाने में मदद करती है। प्रबंधन इन त्रुटियों के खिलाफ सुधारात्मक उपाय कर सकता है। ऐसे कदम उठाए जाते हैं ताकि वे फिर से न हो। इस तरह यह व्यावसायिक प्रक्रिया की गुणवत्ता में सुधार करता है और इसकी दक्षता में सुधार करता है। साथ ही, ऑडिटिंग के खतरे के कारण व्यवसाय के कर्मचारी उचित तरीके से काम करते हैं।
5. **निवेशकों को आश्वासन:** ऑडिटिंग यह आश्वासन देती है कि वित्तीय विवरण में दर्शाए गए प्रत्येक आंकड़े सही होने चाहिए। यह व्यवसाय की लेखा पुस्तकों के प्रत्येक आंकड़े का मूल्यांकन करने में मदद करता है। ऑडिट किए जाने के बाद वित्तीय विवरणों को निवेशकों द्वारा भरोसेमंद माना जाता है। निवेशक इन वित्तीय विवरणों से पूरी तरह आश्वस्त होते हैं।
6. **संपत्ति और देनदारियों की जाँच :** ऑडिटिंग व्यवसाय के वित्तीय विवरणों का गहन मूल्यांकन करती है। यह संगठन की संपत्ति और देनदारियों के सही मूल्य की पुष्टि करने में मदद करती है। इससे व्यवसाय

की सही वित्तीय स्थिति का पता लगाने में मदद मिलती है। उसके बाद लक्ष्य और उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए उचित योजनाएँ बनाई जा सकती हैं।

15.4 लेखापरीक्षा के प्रकार

लेखापरीक्षा के विभिन्न प्रकार निम्नलिखित है :

1. **आंतरिक लेखापरीक्षा**: आंतरिक लेखापरीक्षा संगठन के भीतर उसके कर्मचारियों और हितधारकों द्वारा की जाती है। यह आंतरिक प्रक्रियाओं की प्रभावशीलता का आकलन करने, वित्तीय जानकारी की समीक्षा करने और यह सुनिश्चित करने के लिए की जाती है कि कोई व्यवसाय प्रस्तावित कानूनों और विनियमों का अनुपालन कर रहा है या नहीं। आंतरिक लेखापरीक्षा को प्रत्येक संगठन के लिए अपने खातों की पुस्तकों की प्रामाणिकता की जाँच करने का पहला चेकपॉइंट कहा जाता है।
2. **बाह्य लेखापरीक्षा**: बाह्य लेखापरीक्षा से तात्पर्य उन बाहरी व्यक्तियों द्वारा खातों की पुस्तकों के मूल्यांकन से है जो व्यवसाय संगठन से स्वतंत्र हैं। बाहरी लेखापरीक्षक तीसरे पक्ष के होते हैं, जैसे चार्टर्ड अकाउंटेंट, और कर एजेंसी। बाहरी लेखापरीक्षा अनिवार्य है, जिसे शेयरधारकों की आवश्यकताओं और विनियामक कारणों के कारण किया जाना चाहिए। यह व्यवसाय की स्थिति को अधिक पारदर्शिता प्रदान करता है और इसके लेखांकन रिकॉर्ड की सटीकता को भी निर्धारित करता है। निवेशक और ऋणदाता व्यवसाय के वित्तीय स्वास्थ्य को सुनिश्चित करने के लिए बाहरी लेखापरीक्षा को प्राथमिकता देते हैं।
3. **वित्तीय लेखा परीक्षा**: यह सबसे आम प्रकार के ऑडिट में से एक है जो ज़्यादातर बाहरी लेखा परीक्षकों द्वारा किया जाता है। वित्तीय लेखा परीक्षा को वैधानिक लेखा परीक्षा के रूप में भी जाना जाता है, जो किसी व्यावसायिक संगठन के वित्तीय विवरणों की सच्चाई और निष्पक्षता का मूल्यांकन करता है। हर व्यवसाय मुनाफ़ा कमाने और अपने शेयरधारकों की संपत्ति बढ़ाने के लिए मौजूद होता है। वित्तीय लेखा परीक्षा निवेशकों और अन्य हितधारकों को यह सुनिश्चित करने में सक्षम बनाती है कि व्यवसाय ठीक चल रहा है या नहीं, ताकि उनकी पूंजी सुरक्षित रहे और अपेक्षित रिटर्न प्राप्त हो सके।
4. **परिचालन लेखा परीक्षा**: परिचालन लेखा परीक्षा एक आंतरिक लेखा परीक्षा है जो किसी संगठन द्वारा अपने आंतरिक संचालन की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए स्वेच्छा से की जाती है। यह लेखा परीक्षा यह निर्धारित करती है कि संगठनात्मक उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए सभी संसाधनों का सबसे कुशलतापूर्वक उपयोग हो रहा है।

5. **अनुपालन ऑडिट** : अनुपालन ऑडिट एक विशिष्ट ऑडिट है जो यह सुनिश्चित करने के लिए किया जाता है कि व्यवसाय आंतरिक और बाहरी मानकों का अनुपालन करते हैं या नहीं। यह निर्धारित कानूनों और विनियमों की आवश्यकताओं के अनुसार व्यवसाय की नीतियों और प्रक्रियाओं की जांच करने सक्षम है।

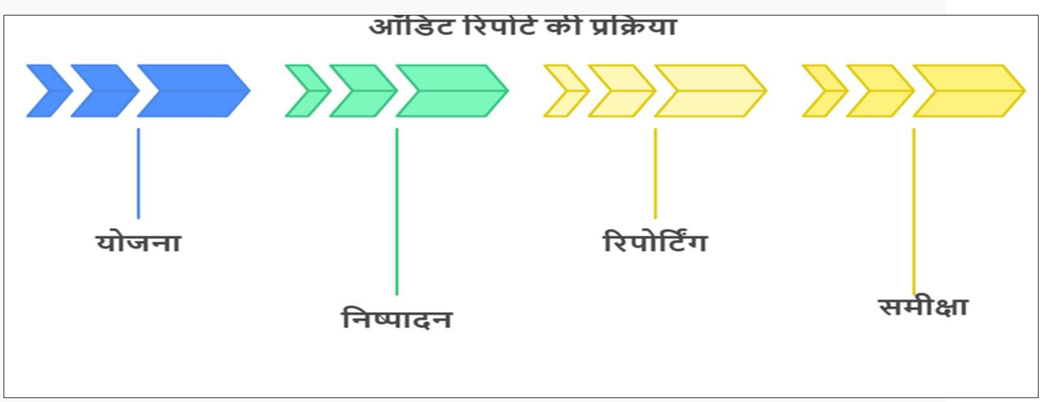
6. **टैक्स ऑडिट**: टैक्स ऑडिट वह है जो कंपनी द्वारा दाखिल किए गए टैक्स रिटर्न की प्रामाणिकता की पुष्टि करता है। ये ऑडिट नामित कर प्राधिकरण या सरकारी कर विभाग द्वारा किए जाते हैं। टैक्स ऑडिटर व्यवसाय की कर देनदारियों में किसी भी विसंगति की जांच करते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कर अधिकारियों को कर राशि का कम या अधिक भुगतान नहीं किया गया है। जेसे-यह व्यवसाय के टैक्स रिटर्न में किसी भी संभावित त्रुटि का मूल्यांकन करता है।

7. **सूचना प्रणाली ऑडिट**: इस प्रकार का ऑडिट सुरक्षा प्रणालियों और संरचनाओं की विश्वसनीयता की जांच करने के लिए किया जाता है। सूचना प्रणाली ऑडिट ऑडिट का सबसे महत्वपूर्ण प्रकार है, क्योंकि आज के युग मे संगठनों के अधिकांश संचालन आईटी बुनियादी ढांचे पर आधारित हैं। यह सुनिश्चित करता है कि सिस्टम द्वारा उपयोगकर्ताओं को सटीक जानकारी दी जाए और किसी अनधिकृत व्यक्ति की किसी संगठन के गोपनीय डेटा तक पहुँच न हो।

15.5 लेखापरीक्षा की प्रक्रिया और कार्यप्रणाली

ऑडिट प्रक्रिया में निम्नलिखित 4 चरण शामिल हैं:

- योजना
- फील्डवर्क
- रिपोर्टिंग
- फ़ॉलो-अप



लेखा परीक्षा प्रक्रिया में नियोजन, लेखापरीक्षा निष्पादन, लेखापरीक्षा रिपोर्ट जारी करना और उनका अनुवर्ती कार्य शामिल है।

1. **नियोजन:** पहले चरण में लेखापरीक्षा के दायरे, उद्देश्यों और कार्यप्रणाली का निर्धारण करना शामिल है। इसमें लेखापरीक्षा के उद्देश्यों को परिभाषित करना, फोकस के प्रमुख क्षेत्रों की पहचान करना और एक विस्तृत लेखापरीक्षा कार्यक्रम विकसित करना शामिल है।
2. **फील्डवर्क:** मुख्य चरण वह है जहाँ लेखापरीक्षक अपने निष्कर्षों का समर्थन करने के लिए साक्ष्य एकत्र करता है और उनका विश्लेषण करता है। फील्डवर्क में दस्तावेजों की समीक्षा करना, प्रक्रियाओं का अवलोकन करना, कर्मियों का साक्षात्कार करना और नियंत्रणों के परीक्षण करना शामिल हो सकता है।
3. **रिपोर्टिंग:** फील्डवर्क पूरा होने के बाद, लेखापरीक्षक सभी निष्कर्षों और निष्कर्षों का सारांश देते हुए एक रिपोर्ट तैयार करता है। रिपोर्ट में लेखापरीक्षा का दायरा, निष्पादित प्रक्रियाएँ, एकत्रित साक्ष्य और यहाँ तक कि इस चरण में विचार किए गए लेखापरीक्षक की राय या निष्कर्ष भी स्पष्ट रूप से बताए जाने चाहिए।
4. **अनुवर्ती कार्य/फॉलो अप:** कुछ लेखापरीक्षाओं के लिए, यह सुनिश्चित करने के लिए अनुवर्ती चरण शामिल किया जाता है कि सुधारात्मक कार्रवाई की गई है और पहचाने गए मुद्दों का समाधान किया गया है। इसमें अनुशंसित परिवर्तनों के कार्यान्वयन की निगरानी करना और उनकी प्रभावशीलता की पुष्टि करना शामिल हो सकता है।

एक कुशल ऑडिटर के पास वैधानिक योग्यता के अलावा कुछ सामान्य गुण भी होने चाहिए, ताकि वह अपना काम कुशलतापूर्वक और सुचारू रूप से पूर्ण कर सके। एक ऑडिटर के गुण कुछ इस प्रकार है:

1. व्यावसायिक योग्यता यानी वैधानिक योग्यता।
2. व्यावसायिक गुण यानी व्यक्तिगत योग्यता।

एक ऑडिटर की वैधानिक योग्यता

कंपनी अधिनियम, 2013 (धारा 141) के अनुसार, एक ऑडिटर के लिए निम्नलिखित वैधानिक योग्यताएँ हैं:

1. **चार्टर्ड अकाउंटेंट (सीए) योग्यता**

चार्टर्ड अकाउंटेंट्स अधिनियम, 1949 के तहत परिभाषित व्यक्ति को चार्टर्ड अकाउंटेंट (सीए) होना चाहिए। यदि ऑडिट किसी फर्म द्वारा किया जा रहा है, तो भारत में अभ्यास करने वाले सभी भागीदारों को योग्य चार्टर्ड अकाउंटेंट होना अनिवार्य है।

2. **प्रैक्टिस का प्रमाण पत्र धारण करना**: सीए के पास इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया (आईसीएआई) द्वारा जारी वैध सर्टिफिकेट ऑफ प्रैक्टिस (COP) होना आवश्यक है।

2. **व्यावसायिक गुण, अर्थात् व्यक्तिगत योग्यता**:

लेखा परीक्षकों के लिए आवश्यक व्यावसायिक गुण अनेक और विविध प्रकृति के होते हैं। लेखा परीक्षा कार्य के सफल निष्पादन के लिए इनकी आवश्यकता होती है। ये कुछ इस प्रकार हैं:

1. **लेखा परीक्षक को लेखांकन के सिद्धांतों, और व्यवहार का पूर्ण और गहन ज्ञान होना चाहिए**: लेखा परीक्षक को लेखांकन की विभिन्न प्रणालियों और उनके पहलुओं से परिचित होना चाहिए। उसे लेखांकन के क्षेत्र में नवीनतम विकासों की जानकारी होना बहुत जरुरी है।

2. **उसे व्यवसाय को विनियमित करने वाले विभिन्न कानूनों, उदहारण**: कंपनी अधिनियम, भारतीय भागीदारी अधिनियम, बैंकिंग और बीमा अधिनियम, माल की बिक्री अधिनियम, विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, भारतीय अनुबंध अधिनियम आदि का गहन ज्ञान होना चाहिए।

3. **लेखा परीक्षक को लेखा परीक्षा की तकनीकों की प्रक्रिया का गहन ज्ञान होना चाहिए:** उसे लेखा परीक्षा के सिद्धांतों और व्यवहार में नए परिवर्तनों और विकासों के बारे में पूरी तरह से पता होना आवश्यक है।

4. **मशीन उपकरणों से परिचित**: लेखा परीक्षक को कार्यालय में उपयोग किए जाने वाले कंप्यूटर लेखांकन और अन्य स्वचालित मशीन उपकरणों से परिचित होना चाहिए।

5. **ज्ञान होना**: वाणिज्यिक कानूनों के ज्ञान के अलावा, एक लेखा परीक्षक को आयकर, संपत्ति कर, वैट, उपहार कर आदि से संबंधित विभिन्न प्रावधानों का गहन ज्ञान होना चाहिए।

6. **विधिवत पालन**: उसे अपने कर्तव्यों का विधिवत पालन करना चाहिए, तथा अपने कार्य में गहन और पूर्ण होना चाहिए।

7. **तथ्यों और आंकड़ों का पता लगाने की क्षमता**: लेखा परीक्षक को अपने कार्य के प्रति यथार्थवादी दृष्टिकोण रखना चाहिए। उसे तथ्यों और आंकड़ों का पता लगाने में सक्षम होना चाहिए।

8. **हमेशा जिज्ञासु:** लेखा परीक्षक को संदेहास्पद नहीं होना चाहिए। उसे हमेशा जिज्ञासु रहना चाहिए। उसे संदेह का रवैया नहीं अपनाना चाहिए।

9. **साहस:** लेखा परीक्षक को अपने कर्तव्यों का निर्वहन करने के लिए पर्याप्त साहसी होना चाहिए। उसे उन बातों को प्रमाणित नहीं करना चाहिए जिनके वास्तविक होने पर उसे संदेह है।

10. **रहस्य बनाए रखने की क्षमता**: लेखा परीक्षक के पास रहस्य बनाए रखने की क्षमता होनी चाहिए और उसे अपने ग्राहक के रहस्यों को किसी को नहीं बताना चाहिए।

11. **संवाद करने की क्षमता**: एक लेखा परीक्षक के पास लेखा परीक्षा रिपोर्ट को सही ढंग से और मजबूती से, सटीक, संक्षिप्त और स्पष्ट रूप से तैयार करने की क्षमता होनी चाहिए।

12. **सामान्य ज्ञान**: एक लेखा परीक्षक के पास अच्छा सामान्य ज्ञान होना चाहिए। ऑडिटर के पास सबसे मूल्यवान वस्तु - सामान्य ज्ञान का पूरा हिस्सा होना चाहिए। इसके अलावा, डिजिटल युग के दौर में, अधिकांश व्यापारिक लेन-देन ऑनलाइन किए जाते हैं। ऑडिटर को इलेक्ट्रॉनिक डेटा प्रोसेसिंग (EDP) सिस्टम का ज्ञान प्राप्त करना होगा। उसे ई-गवर्नेंस और ई-कॉमर्स की नई डिजिटल व्यावसायिक दुनिया की चुनौतियों का सामना करने में सक्षम होना चाहिए।

15.6 लेखा परीक्षकों की भूमिका

लेखा परीक्षकों की भूमिका का वर्णन निम्न है:

1. ऑडिट प्रक्रिया की योजना बनाना

ऑडिटर एक विस्तृत ऑडिट योजना विकसित करके अपना काम शुरू करते हैं जो ऑडिट के दायरे, उद्देश्यों और दृष्टिकोण को रेखांकित करती है। इस नियोजन चरण में संगठन के व्यावसायिक संचालन को समझना, प्रमुख जोखिमों की पहचान करना और यह निर्धारित करना शामिल है कि किन क्षेत्रों पर सबसे अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है। एक अच्छी तरह से संरचित ऑडिट योजना यह सुनिश्चित करती है कि संसाधनों को कुशलतापूर्वक आवंटित किया जाए और ऑडिट संगठन के सबसे महत्वपूर्ण वित्तीय रिपोर्टिंग पहलुओं को संबोधित किया जा सके।

2. जोखिम आकलन करना

ऑडिटर की प्राथमिक जिम्मेदारियों में से एक वित्तीय गलत बयानों से जुड़े जोखिमों का आकलन करना है। इसमें उन क्षेत्रों की पहचान करना शामिल है जहाँ त्रुटियों या धोखाधड़ी की अधिक संभावना हो सकती है। इन जोखिमों का मूल्यांकन करके, ऑडिटर अपने प्रयासों को सबसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों पर केंद्रित कर सकते हैं,

3. वित्तीय रिकॉर्ड की जाँच करना

ऑडिटर वित्तीय विवरणों, लेन-देन और सहायक दस्तावेज़ों की गंभीर जाँच करते हैं। इसमें लागू लेखांकन मानकों के साथ सटीकता और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बैलेंस शीट, आय विवरण, नकदी प्रवाह विवरण और अन्य सभी वित्तीय रिकॉर्ड की समीक्षा करना शामिल है। प्रस्तुत वित्तीय जानकारी की अखंडता को सत्यापित करने के लिए यह जाँच बहुत महत्वपूर्ण है।

4. आंतरिक नियंत्रणों का परीक्षण

ऑडिटर किसी संगठन के आंतरिक नियंत्रणों की प्रभावशीलता का आकलन करते हैं, जिन्हें त्रुटियों और धोखाधड़ी को रोकने के लिए डिज़ाइन किया जाता है। इन नियंत्रणों का परीक्षण करके, ऑडिटर यह निर्धारित कर सकते हैं कि क्या वे अपेक्षित रूप से कार्य कर रहे हैं और क्या वे उचित आश्वासन देते हैं कि वित्तीय रिपोर्टिंग सटीक है। यदि कमज़ोरियों की पहचान की जाती है, तो ऑडिटर संगठन के नियंत्रण वातावरण को बढ़ाने के लिए सुधारों की सिफारिश कर सकते हैं।

5. कानूनों और विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना

ऑडिटरों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि संगठन प्रासंगिक कानूनों, विनियमों और लेखांकन मानकों का अनुपालन करने मे सक्षम है। इसमें कर कानूनों, उद्योग विनियमों और वित्तीय रिपोर्टिंग मानकों जैसे कि आम तौर पर स्वीकृत लेखांकन सिद्धांतों (GAAP) या अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय रिपोर्टिंग मानकों (IFRS) के अनुपालन की जाँच करना भी शामिल है।

6. धोखाधड़ी के जोखिमों की पहचान करना

धोखाधड़ी जेसी गतिविधिया का पता लगाना और उसे रोकना ऑडिटरों की एक महत्वपूर्ण ज़िम्मेदारी है। गहन जाँच और जोखिम आकलन करके, ये ऑडिटर संगठनों को धोखाधड़ी के जोखिम को कम करने के उपायों को लागू करने में मदद कर सकते हैं।

7. ऑडिट रिपोर्ट तैयार करना

ऑडिट पूरा करने के बाद, ऑडिटर अपने निष्कर्षों को एक व्यापक रिपोर्ट में संकलित करते हैं। यह रिपोर्ट ऑडिट प्रक्रिया का सारांश प्रस्तुत करती है, निष्कर्ष प्रस्तुत करती है, तथा सुधार के लिए सुझाव प्रदान करती है। हितधारकों के लिए ऑडिट के परिणामों तथा संबोधित किए जाने वाले किसी भी मुद्दे को समझने के लिए एक अच्छी तरह से तैयार की गई ऑडिट रिपोर्ट आवश्यक है।

8. सुधार के लिए सुझाव प्रदान करना

समस्याओं की पहचान करने के अलावा, लेखा परीक्षक वित्तीय प्रक्रियाओं, आंतरिक नियंत्रणों और अनुपालन उपायों को बढ़ाने के लिए कार्रवाई योग्य सुझाव भी प्रदान करते हैं। उनकी अंतर्दृष्टि संगठनों

को परिचालन दक्षता में सुधार करने, नियंत्रणों को मजबूत करने और लेखा परीक्षा के दौरान पाई गई किसी भी कमज़ोरी को दूर करने में मदद कर सकती है।

9. **हितधारकों के साथ संवाद करना**: लेखा परीक्षा प्रक्रिया के दौरान विश्वास का निर्माण और पारदर्शिता बनाए रखना मजबूत संबंधों को बढ़ावा देने और यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है कि हितधारक लेखा परीक्षा परिणामों के निहितार्थों को सही प्रकार से समझें।

10. **सतत व्यावसायिक विकास**: नियमों, लेखांकन मानकों और उद्योग प्रथाओं में परिवर्तन के कारण लेखा परीक्षा पेशा लगातार विकसित हो रहा है। लेखा परीक्षकों की जिम्मेदारी है कि वे अपने क्षेत्र में नवीनतम विकास पर अपडेट रहने के लिए निरंतर व्यावसायिक विकास में संलग्न हों। सीखने के प्रति यह प्रतिबद्धता सुनिश्चित करती है कि लेखा परीक्षक अपनी भूमिकाओं में प्रभावी बने रहें और अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम संभव सेवा प्रदान कर सकें।

लेखा परीक्षक के ये कर्तव्य और जिम्मेदारियाँ संगठनों के भीतर वित्तीय अखंडता, अनुपालन और परिचालन दक्षता सुनिश्चित करने में लेखा परीक्षकों द्वारा निभाई जाने वाली महत्वपूर्ण भूमिका को उजागर करती हैं। उनके कार्य हितधारकों के साथ विश्वास का निर्माण करने में मदद करता है,

15.7 बजट की परिभाषा और उद्देश्य

बजट के विचार से हर कोई परिचित है क्योंकि यह हमारे जीवन के हर क्षेत्र में आवश्यक है- राष्ट्रीय, घरेलू और व्यावसायिक। बजट को धन के प्रभावी उपयोग और उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए यथासंभव कुशलता से तैयार किया जाता है। बजट प्रबंधन के लिए अपने कार्यों की तैयार की गई योजनाओं को निष्पादित करने, गतिविधियों का समन्वय करने और संचालन आदि को कुशलतापूर्वक नियंत्रित करने के लिए एक शक्तिशाली उपकरण है।

इंग्लैंड के चार्टर्ड इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट अकाउंटेंट्स ने बजट को इस प्रकार परिभाषित किया है:

"एक योजना जो मौद्रिक शब्दों में परिमाणित होती है, एक निश्चित समय अवधि से पहले तैयार और स्वीकृत होती है, जो आमतौर पर उस अवधि के दौरान उत्पन्न होने वाली योजनाबद्ध आय और/या व्यय और किसी दिए गए उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए नियोजित पूंजी को दर्शाती है"

जी.ए.वेल्श कहते हैं, "बजट एक लिखित योजना है जो एक निश्चित समय अवधि के लिए किसी फर्म की अनुमानित गतिविधियों को कवर करी जाती है"

15.7.1 बजटीय नियंत्रण परिभाषा और उद्देश्य

बजटीय नियंत्रण: बजटीय नियंत्रण बजट की तैयारी के माध्यम से लागतों के प्रबंधन की एक विधि है। इस प्रकार बजट बनाना बजटीय नियंत्रण का केवल एक हिस्सा है। CIMA के अनुसार, "बजटीय नियंत्रण एक नीति के अधिकारियों की जिम्मेदारियों से संबंधित बजट की स्थापना और बजटीय परिणामों के साथ वास्तविक की निरंतर तुलना है, या तो व्यक्तिगत कार्रवाई द्वारा नीति के उद्देश्य को सुरक्षित करने के लिए या इसके संशोधन के लिए आधार प्रदान करने के लिए।" बजटीय नियंत्रण की मुख्य विशेषताएं हैं:

1. व्यवसाय के प्रत्येक उद्देश्य के लिए बजट की स्थापना करना।
2. परिस्थितियों में बदलाव के अनुसार बजट का संशोधन।
3. बजट के साथ वास्तविक प्रदर्शन की निरंतर तुलना करना।
4. जहाँ भी आवश्यक हो, उपयुक्त उपचारात्मक कार्रवाई करना।
5. बजटीय प्रदर्शन से वास्तविक प्रदर्शन में भिन्नता का विश्लेषण करके उसके कारणों को जानना।

बजटीय नियंत्रण के उद्देश्य: बजट बनाना एक अग्रगामी योजना है। यह मूल रूप से प्रबंधन नियंत्रण के लिए एक उपकरण के रूप में कार्य करता है। बजट बनाने के उद्देश्य हैं:

1. **नियोजन**: नियोजन को किसी इकाई के लिए वांछित भविष्य की स्थिति के डिजाइन के रूप में परिभाषित किया गया है। चूंकि बजट प्रबंधन को आगे की सोचने, पूर्वानुमान लगाने और प्रत्याशित भविष्य की स्थितियों के लिए तैयार रहने के लिए मजबूर करता है। नियोजन एक निरंतर प्रक्रिया है क्योंकि इसमें बदलती परिस्थितियों के साथ निरंतर संशोधन की आवश्यकता होती है।
2. **समन्वय**: बजट समन्वय स्थापित करने और बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। बजट प्रबंधकों को उनके प्रयासों के समन्वय में सहायता करता है ताकि व्यवसाय की समस्याओं को उसके प्रभागों के उद्देश्यों के साथ सामंजस्य में हल किया जा सके। कुशल नियोजन और व्यवसाय लक्ष्यों को प्राप्त करने में बहुत योगदान देते हैं।
3 **निर्णय लेना:** यह बजटीय नियंत्रण के महत्वपूर्ण चरणों में से एक है, जो संगठन के भविष्य और कामकाज को प्रभावित करने वाले महत्वपूर्ण निर्णय लेने के लिए एक ठोस आधार प्रदान करता है। बजटीय नियंत्रण की मदद से, प्रबंधन को संगठन के वित्तीय प्रदर्शन पर सटीक और समय पर जानकारी तक पहुँच मिलती है।
4. **लागत नियंत्रण**: लागत नियंत्रण एक ऐसा तरीका है जिससे संगठन बजट और व्यय पर नज़र रख सकता है और यह सुनिश्चित कर सकता है कि वे राजस्व लक्ष्यों से अधिक न हों। उन क्षेत्रों की पहचान करना भी महत्वपूर्ण है जहाँ लागत कम की जा सकती है। यह संसाधनों की बर्बादी या किसी भी तरह

के दुरुपयोग को रोकता है। बजटीय नियंत्रण तकनीक वास्तविक व्यय की तुलना बजटीय राशि से करने के लिए है। कोई कंपनी किसी भी संभावित व्यय की पहचान करने के बाद आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई कर सकती है।

5. **संसाधन आवंटन**: संगठन के उद्देश्यों को बढ़ावा देने वाली प्राथमिकता और आवश्यकताओं के अनुसार उन्हें सबसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों में आवंटित करके संसाधनों का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करना आवश्यक है। एक बजट एक कंपनी को अपने व्यय को प्राथमिकता देने और संसाधनों को उस जगह निर्देशित करने की अनुमति देता है जहाँ उनकी सबसे अधिक आवश्यकता होती है या जहाँ सबसे अधिक रिटर्न मिलता है।

6. **प्रदर्शन मापन**: प्रदर्शन मापन बजट के संबंध में संगठन के वास्तविक प्रदर्शन का मूल्यांकन करने, विभिन्न क्षेत्रों में समस्याओं का विश्लेषण करने और समझने और जहाँ आवश्यक हो वहाँ उचित कार्रवाई करने का एक उपकरण या तरीका है। इससे संगठन की समग्र दक्षता में सुधार होता है।

7. **संचार:** यह बजटीय नियंत्रण के मुख्य लाभों में से एक है। संगठन के सभी स्तरों या विभागों को वित्तीय लक्ष्यों और उद्देश्यों को संप्रेषित करना आवश्यक है ताकि संगठन में प्रत्येक कर्मचारी अपनी भूमिका के महत्व को पहचाने और निर्धारित लक्ष्य को पूरा करने के लिए तदनुसार काम करने के लिए प्रेरित हो और अपने कार्यों के लिए जवाबदेही ले।

8. **वित्तीय लक्ष्यों की प्राप्ति**: बजटीय नियंत्रण का सबसे महत्वपूर्ण लाभ यह सुनिश्चित करना है कि संगठन अपने खर्चों और संसाधनों की बर्बादी पर नियंत्रण रखते हुए अपने निर्धारित लक्ष्य या लक्ष्य को प्राप्त करे। उन स्थानों की पहचान करके जहां व्यय को कम किया जा सकता है या समाप्त किया जा सकता है, बजटीय नियंत्रण संगठन की प्रभावशीलता को बढ़ाने में मदद कर सकता है।

15.7.2 बजट का वर्गीकरण

बजट बनाने की गतिविधि की सीमा फर्म दर फर्म अलग-अलग होती है। छोटी फर्म में, बिक्री पूर्वानुमान, उत्पादन बजट या नकद बजट हो सकता है। बड़ी फर्में आम तौर पर मास्टर बजट तैयार करती हैं। बजट को अलग-अलग दृष्टिकोण से अलग-अलग तरीकों से वर्गीकृत किया जा सकता है। वर्गीकरण के लिए निम्नलिखित महत्वपूर्ण आधार हैं:

बिक्री बजट: बिक्री बजट एक वित्तीय योजना है जो किसी विशिष्ट अवधि में कंपनी के कुल राजस्व का अनुमान लगाती है। यह आम तौर पर वह मूलभूत आधार बनता है जिस पर अन्य सभी बजट बनाए जाते हैं।

व्यवहार में, पहले एक मात्रात्मक बजट तैयार किया जाता है फिर इसे आर्थिक शब्दों में अनुवादित किया जाता है।

उत्पादन बजट: उत्पादन बजट बजट अवधि के लिए अनुमानित उत्पादन के आधार पर तैयार किया जाता है। आम तौर पर, उत्पादन बजट बिक्री बजट पर आधारित होता है। बजट तैयार करते समय, उत्पादन प्रबंधक उस अवधि के लिए उपलब्ध संयंत्र, बिजली, कारखाने की जगह, सामग्री और श्रम जैसी भौतिक सुविधाओं पर विचार करेगा। बजट को मात्रा और धन दोनों के संदर्भ में व्यक्त किया जा सकता है।

कच्चे माल का बजट: प्रत्यक्ष सामग्री बजट प्रति इकाई मानक सामग्री लागत निर्धारित करने के इरादे से तैयार किया जाता है, और इसके परिणामस्वरूप, इसमें उपयोग की जाने वाली मात्रा और प्रति इकाई दर शामिल होती है। यह बजट उत्पादन बजट द्वारा मांगे गए उत्पादन के लिए आवश्यक सभी कच्चे माल और घटकों की अनुमानित मात्रा को दर्शाता है।

खरीद बजट: खरीद की रणनीतिक योजना कई चिंताओं में लागत में कमी के सबसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों में से एक प्रदान करती है। इसमें प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष सामग्री और सेवाएँ शामिल होंगी। खरीद बजट को मात्रा या धन के संदर्भ में व्यक्त किया जा सकता है।

श्रम बजट: इस बजट को श्रम आवश्यकता बजट और श्रम भर्ती बजट में वर्गीकृत किया जा सकता है। विभिन्न नौकरी श्रेणियों, जैसे अकुशल, अर्ध-कुशल और पर्यवेक्षी में श्रम की आवश्यकताओं को सभी विभाग प्रमुखों की मदद से निर्धारित किया जाता है। उत्पादन

ओवरहेड बजट: विनिर्माण ओवरहेड बजट में प्रत्यक्ष सामग्री, प्रत्यक्ष श्रम और अप्रत्यक्ष व्यय शामिल हैं। उत्पादन ओवरहेड बजट बजट अवधि के दौरान होने वाले सभी उत्पादन ओवरहेड, यानी निश्चित, परिवर्तनीय और अर्ध-परिवर्तनीय का अनुमान दर्शाता है।

विक्रय और वितरण लागत बजट: विक्रय और वितरण लागत बजट, पूरे बजट अवधि में बिक्री, विज्ञापन, ग्राहकों तक माल की डिलीवरी आदि की लागत का अनुमान लगाता है। यह बजट बिक्री बजट से इस तर्क के साथ निकटता से जुड़ा हुआ है कि बिक्री पूर्वानुमान इन खर्चों के पूर्वानुमानों को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करते हैं।प्रशासनिक लागत बजट:

इस बजट में गैर-विनिर्माण व्यवसायिक गतिविधियों जैसे निदेशकों की फीस, प्रबंध निदेशकों के वेतन, कार्यालय प्रकाश व्यवस्था, हीटिंग और एसी आदि के लिए प्रशासनिक लागतें शामिल हैं। इनमें से अधिकांश व्यय निश्चित हैं, इसलिए उनका पूर्वानुमान लगाना बहुत मुश्किल नहीं होना चाहिए। कुछ अर्ध-

परिवर्तनीय व्यय हैं जो लागत में अपेक्षित वृद्धि या गिरावट से प्रभावित होते हैं और उन्हें ध्यान में रखा जाना चाहिए। आम तौर पर, यह बजट एक निश्चित बजट के रूप में तैयार किया जाता है।

पूंजीगत व्यय बजट: यह बजट की अवधि के लिए सभी अचल संपत्तियों पर व्यय के लिए है। यह बजट आम तौर पर अन्य कार्यात्मक बजटों की तुलना में लंबी अवधि के लिए तैयार किया जाता है। इसमें नई इमारतें, भूमि, मशीनरी और पेटेंट आदि जैसी अमूर्त वस्तुएँ शामिल हैं।

नकद बजट: नकद बजट एक विशिष्ट अवधि में व्यवसाय के अनुमानित नकदी प्रवाह और बहिर्वाह का एक स्केच है। यह सभी स्रोतों से प्राप्त नकदी प्राप्तियों और सभी प्रयोजनों के लिए नकद भुगतानों तथा बजट के दौरान परिणामी नकदी शेष का विस्तृत प्रक्षेपण है।

निश्चित और लचीला बजट:

1. **निश्चित बजट**: एक निश्चित बजट एक स्तर के उत्पादन और एक तरह की शर्तों के लिए तैयार किया जाता है। यह एक ऐसा बजट है जिसमें लक्ष्य निश्चित रूप से तय किए जाते हैं। इसे स्थिर बजट के रूप में भीजाना जाता है। यह दृढ़ होता है और इस धारणा के साथ तैयार किया जाता है कि बजट में गति के स्तर में कोई बदलाव नहीं होगा।
2. **लचीला बजट:** इसे बजट के आंकड़ों को बदलने के लिए विकसित किया गया है ताकि वे वास्तविक प्राप्त आउटपुट के अनुरूप हो सकें। यह अधिक समझदारीपूर्ण और व्यावहारिक है क्योंकि गतिविधि के विभिन्न स्तरों पर अपेक्षित परिवर्तनों पर उचित विचार किया जाता है।

अवधि के आधार पर:

दीर्घकालिक बजट- दीर्घकालिक बजट एक वित्तीय योजना है जिसे लंबी अवधि के लिए डिज़ाइन किया जाता है, जो एक वर्ष से अधिक, अक्सर 3 से 10 वर्ष तक होती है। यह रणनीतिक योजना और पूर्वानुमान पर केंद्रित है, जिसका उद्देश्य वित्तीय संसाधनों को दीर्घकालिक लक्ष्यों और उद्देश्यों के साथ संरेखित करना है।

अल्पकालिक बजट- अल्पकालिक बजट एक वित्तीय योजना है जिसे छोटी अवधि के लिए तैयार किया जाता है, आमतौर पर एक वर्ष या उससे कम तक। वे अधिक परिचालनात्मक होते हैं, जो दिन-प्रतिदिन या अल्पकालिक वित्तीय प्रबंधन और नियंत्रण पर ध्यान केंद्रित करते हैं।

15.7.3 बजट और पूर्वानुमान (Forecast) के मध्य अंतर

आधार	बजट	पूर्वानुमान

अर्थ	यह नियोजित घटनाओं से संबंधित है, अर्थात् नियोजित परिस्थितियों में भविष्य में अपनाई जाने वाली नीति और कार्यक्रम।	यह प्रत्याशित परिस्थितियों में होने वाली संभावित घटनाओं से संबंधित होता है
अवधि	आमतौर पर इसे प्रत्येक लेखा अवधि के लिए अलग से योजनाबद्ध किया जाता है	इसमें कई वर्षों की लम्बी अवधि शामिल हो सकती है।
दायरा	इसमें संपूर्ण व्यवसाय इकाई शामिल है। अनुभागीय बजट को एक तार्किक संपूर्णता में समन्वित किया जाता है।	यह बिक्री पूर्वानुमान के रूप में किसी व्यवसाय के सीमित कार्य या गतिविधि को कवर कर सकता है।
नियंत्रण	बजट नियंत्रण का एक साधन है, क्योंकि यह ऐसी कार्रवाई का प्रतिनिधित्व करता है जिसे इच्छानुसार परिस्थितियों के अनुरूप आकार दिया जा सकता है जो घटित हो भी सकती हैं और नहीं भी।	इसका तात्पर्य किसी नियंत्रण से नहीं है क्योंकि पूर्वानुमान केवल भविष्य की घटनाओं का विवरण है।
प्रक्रिया	बजट की प्रक्रिया वहीं से शुरू होती है जहां पूर्वानुमान समाप्त होता है और उसे बजट में परिवर्तित कर दिया जाता है।	पूर्वानुमान का कार्य संभावित घटनाओं के पूर्वानुमान के साथ समाप्त हो जाता है।
उपयोग	यह उन क्षेत्रों के संबंध में बनाया गया है जो व्यवसाय या उद्योग से संबंधित हैं	इसे कई अन्य क्षेत्रों में भी बनाया जाता है, जो बजट प्रक्रिया से जुड़े नहीं होते हैं

15.7.4 बजट की तैयारी

- बड़ी कंपनियों में, बजट की तैयारी आम तौर पर बजट समिति की जिम्मेदारी होती है। आम तौर पर, मुख्य कार्यकारी समिति का अध्यक्ष होता है, लेकिन सिस्टम को संचालित करने की जिम्मेदारी बजट अधिकारी द्वारा ली जाती है। बजट अधिकारी आम तौर पर लेखा कर्मचारियों का एक वरिष्ठ सदस्य होता है।

- समिति के अन्य सदस्य विभिन्न विभागों के प्रतिनिधि हो सकते हैं, जैसे, बिक्री, खरीद, उत्पादन और कार्य इंजीनियरिंग। छोटी कंपनियों में, बजट की तैयारी आम तौर पर लागत लेखाकार या लेखाकार की जिम्मेदारी होती है।
- बजट समिति बजट की तैयारी के लिए एक सामान्य कार्यक्रम तैयार करेगी, और फिर बजट अधिकारी नीचे दिए गए कार्यों के लिए जिम्मेदार होगा:
    - विभिन्न विभागों को निर्देश जारी करना।
    - बजट अनुमान प्राप्त करना और उनकी जाँच करना।
    - विभागीय प्रबंधकों को उनके पूर्वानुमान में मदद करने के लिए ऐतिहासिक जानकारी प्रदान करना।
    - संभावित संशोधनों का सुझाव देना।
    - प्रबंधकों के साथ कठिनाइयों पर चर्चा करना।
    - यह सुनिश्चित करना कि प्रबंधक समय पर अपने बजट तैयार करें।
    - बजट सारांश तैयार करना।
    - समिति को बजट प्रस्तुत करना तथा विशेष बिंदुओं पर स्पष्टीकरण प्रस्तुत करना।
    - सभी बजट कार्यों का समन्वय करना।

15.8 बैंकों का अर्थ और कार्य

बैंक एक ऐसी संस्था है जो पैसे का लेन-देन करती है। बैंक जमा स्वीकार करते हैं और ऋण देते हैं और क्रमशः भुगतान की गई और वसूली गई ब्याज दरों के अंतर से लाभ कमाते हैं। इसके अलावा, यह अन्य वित्तीय सेवाएँ भी प्रदान करता है। भारत में बैंक कई तरह की बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हैं, जैसे बचत और चेकिंग खाते, ऋण, क्रेडिट कार्ड, निवेश सेवाएँ और ऑनलाइन और मोबाइल बैंकिंग जैसे इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग विकल्प। विभिन्न बैंकों के कार्य अलग-अलग हो सकते हैं। भारत में, भारतीय रिज़र्व बैंक केंद्रीय बैंक के रूप में कार्य करता है और इसके नियंत्रण में वाणिज्यिक बैंक, सहकारी बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और नाबार्ड (राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक) जैसे विभिन्न बैंक आते हैं। लेकिन बैंक के कार्यों को मुख्य रूप से वाणिज्यिक बैंक के कार्यों के रूप में समझा जाता है।

बैंकों के कुछ प्रमुख कार्य इस प्रकार है:

1. **जमा स्वीकार करना**: बैंक व्यक्तियों और व्यवसायों को अपना पैसा जमा करने के लिए एक सुरक्षित स्थान प्रदान करते हैं, जिसे आवश्यकता पड़ने पर निकाला जा सकता है।
2. **ऋण प्रदान करना**: बैंक व्यक्तियों और व्यवसायों को विभिन्न उद्देश्यों के लिए धन उधार देते हैं, जैसे कि गृह बंधक, व्यवसाय विस्तार या व्यक्तिगत ऋण।
3. **भुगतान और निपटान**: बैंक विभिन्न भुगतान विधियों, जैसे चेक, डेबिट/क्रेडिट कार्ड और इलेक्ट्रॉनिक हस्तांतरण के माध्यम से लेनदेन को सक्षम करते हैं।
4. **मुद्रा विनिमय**: कई बैंक विदेशी मुद्रा सेवाएँ प्रदान करते हैं, जिससे ग्राहक विदेशी मुद्राएँ खरीद, बेच या विनिमय कर सकते हैं।
5. **मूल्यवान वस्तुओं की सुरक्षा**: कुछ बैंक ग्राहकों को मूल्यवान वस्तुओं और दस्तावेजों को सुरक्षित रूप से संग्रहीत करने के लिए सुरक्षित जमा बॉक्स प्रदान करते हैं।
6. **निवेश सेवाएँ**: बैंक म्यूचुअल फंड, स्टॉक और बॉन्ड जैसे निवेश उत्पाद भी प्रदान करते हैं, जिससे ग्राहकों को अपनी संपत्ति बढ़ाने में मदद मिलती है।
7. **इंटरनेट बैंकिंग सेवाएँ**: बैंक ऑनलाइन और मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हैं, जिससे ग्राहकों के लिए अपने खातों तक पहुँचना, बिलों का भुगतान करना और धन हस्तांतरित करना सुविधाजनक हो जाता है।

15.8.1 भारत में बैंकिंग का विकास

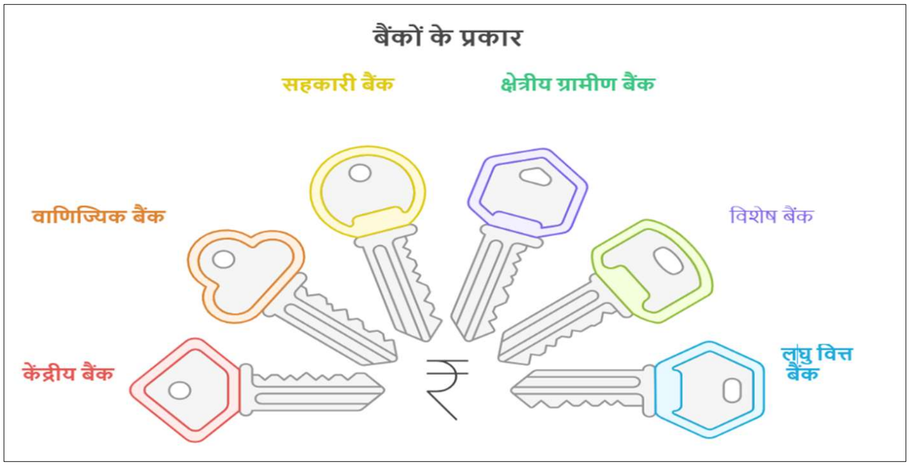
भारत में बैंकिंग क्षेत्र में बहुत विकास हुआ है। बैंक लंबे समय से हमारे साथ हैं, देश को आजादी मिलने से भी पहले। बैंक अस्तित्व में थे। नीचे बैंकिंग इतिहास और इसके विकास की एक स्पष्ट तस्वीर दी गई है: भारत में बैंकिंग इतिहास को मोटे तौर पर निम्नलिखित चरणों में विभाजित किया जा सकता है:

1. स्वतंत्रता-पूर्व (1947 से पूर्व)
2. स्वतंत्रता-पश्चात- (1947 से 1991 के मध्य)
3. उदारीकरण (1991-अब तक)

15.8.2 बैंकों के प्रकार

बैंक वित्तीय संस्थागत निकाय हैं जो व्यक्तियों और अन्य संस्थाओं से जमा प्राप्त कर सकते हैं। वे संस्थाओं को ऋण भी देते हैं, जो सभी देश की आर्थिक स्थिति में महत्वपूर्ण योगदान प्रदान करती हैं। नकदी और ऋण सहित देश के वित्त का प्रबंधन बैंकिंग उद्योग द्वारा किया जाता है। हमारे देश में, कृषि, छोटे व्यवसायों,

उद्योगों, वाणिज्य, व्यवसायों आदि में शामिल व्यक्तियों के विविध समूहों की वित्तीय जरूरतों के अनुरूप विभिन्न प्रकार के बैंक मौजूद हैं। उनके कार्यों के आधार पर, भारत में विभिन्न प्रकार के बैंक संचालित होते हैं:



1. केंद्रीय बैंक

केंद्रीय बैंक एक स्वतंत्र एजेंसी है जिसे सरकार द्वारा देश की मुद्रा आपूर्ति और मौद्रिक नीति की निगरानी करने के लिए अधिकृत किया जाता है। भारत में, भारतीय रिजर्व बैंक ने हमारे देश के केंद्रीय बैंक के रूप में कार्य किया है। प्रत्येक देश में एक केंद्रीय बैंक होता है जो उस देश के अन्य सभी बैंकों की देखरेख करता है,मौद्रिक नीतियों और प्रणाली की देखरेख करते हैं, और अन्य बैंकों और संस्थानों का मार्गदर्शन करते हैं।

2. वाणिज्यिक बैंक

वाणिज्यिक बैंक 1949 के बैंकिंग विनियमन अधिनियम द्वारा शासित होते हैं, और उनकी व्यवसाय शैली लाभ-उन्मुख होती है। वे ग्रामीण से लेकर शहरी तक सभी क्षेत्रों को सेवा प्रदान करते हैं। उनका मुख्य कर्तव्य जमा प्राप्त करना और व्यक्तियों, व्यवसायों और सरकारों को ऋण देना है। वाणिज्यिक बैंकों को आगे सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंकों और विदेशी बैंकों में विभाजित किया गया है।

3. सार्वजनिक क्षेत्र

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को देश की सरकार या केंद्रीय बैंक के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिसके पास बहुसंख्यक हिस्सेदारी (50% से अधिक) होती है। भारत में, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक देश के समग्र बैंकिंग उद्योग का 75% से अधिक हिस्सा बनाते हैं। उदाहरण के लिए, भारतीय स्टेट बैंक, बैंक ऑफ बड़ौदा और बैंक ऑफ इंडिया।

4. निजी क्षेत्र

बैंक वे होते हैं जिनमें एक निजी संगठन, एक व्यक्ति या लोगों का समूह महत्वपूर्ण हिस्सेदारी या स्टॉक रखता है। शेयरधारिता संरचना के अलावा, सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंक दोनों ही एक जैसी सेवाएँ प्रदान करते हैं; फिर भी, भारतीय रिज़र्व बैंक (केंद्रीय बैंक) द्वारा लगाए गए सभी बैंकिंग नियम और विनियम निजी क्षेत्र के बैंकों पर लागू होते हैं। उदाहरण के लिए: IDB, I.C.I.C.I और H.D.F.C बैंक।

5. विदेशी बैंक

इस प्रकार के बैंक में विदेशी देशों में मुख्यालय और हमारे देश में शाखाएँ रखने वाले निजी बैंक शामिल हैं। इन बैंकों को अपने गृह राष्ट्र और जिस देश में वे काम करते हैं, दोनों के नियमों का पालन करना चाहिए। उदाहरण के लिए: बैंक ऑफ़ अमेरिका, सिटीबैंक।

6. सहकारी बैंक

ये बैंक एक निर्वाचित प्रबंध समिति द्वारा शासित होते हैं और सहकारी समिति अधिनियम 1912 के तहत मान्यता प्राप्त हैं। सहकारी बैंकों का प्राथमिक कर्तव्य ग्रामीण लोगों को समग्र रूप से वित्तीय संसाधन प्रदान करना होता है। सहकारी बैंक मुख्य रूप से महानगरीय क्षेत्रों में छोटे उद्यमों, उद्योगों और स्वरोजगार की सेवा देते हैं। ग्रामीण क्षेत्रों में, वे ज्यादातर कृषि उद्योगों जैसे खेती, पशुधन को वित्त (FUND) देते हैं।

7. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक विशेष वाणिज्यिक बैंक हैं जो अर्थव्यवस्था के कृषि और ग्रामीण वर्गों को ऋण पर कम ब्याज दर प्रदान करते हैं। इस प्रकार के बैंक की स्थापना समाज के सबसे कमजोर सदस्यों, जैसे सीमांत किसानों, छोटी कंपनियों और कृषि मजदूरों को ऋण प्रदान करने के लिए की गई थी।

8. विशेष बैंक

विशेष बैंक किसी खास उद्योग या क्षेत्र की सेवा के लिए स्थापित किए जाते हैं। यह निर्यात और आयात में विशेषज्ञता प्राप्त कर सकता है, या यह विशेष व्यवसायों को वित्तीय सेवाएँ प्रदान कर सकता है। भारत में, निम्न प्रकार के बैंक संचालन में हैं:

क. **NABARD (राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक)** - इनका कार्य ग्रामीण, हस्तशिल्प, गाँव और कृषि विकास के लिए वित्तीय सहायता प्राप्त करना होता है

ख. **SIDBI (भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक**) - इस प्रकार का बैंक किसी छोटी कंपनी या उद्यम के लिए ऋण प्रदान करते है।

ग. **EXIM बैंक** - EXIM बैंक का अर्थ है निर्यात और आयात बैंक। वस्तुओं का निर्यात या आयात करते समय विदेशी देशों से ऋण या अन्य वित्तीय सहायता प्राप्त करना।

9. लघु वित्त बैंक

लघु वित्त बैंक सरकार द्वारा अधिकृत संस्थान हैं जो असेवित और कम सेवा वाले क्षेत्रों को बुनियादी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हैं। भारत में लघु वित्त बैंकों का उद्देश्य अर्थव्यवस्था के कम विशेषाधिकार प्राप्त क्षेत्रों में वित्तीय समावेशन लाना है, जिनकी आम तौर पर बैंकिंग संस्थानों तक पहुँच नहीं होती है।

15.8.3 बैंकिंग सेवाओ के प्रकार

(क). जमा सेवाएँ: बचत, चालू, सावधि जमा, आवर्ती जमा

जमा सेवाएँ

बचत खाता: ब्याज कमाते हुए पैसे बचाने के लिए व्यक्तियों के लिए आदर्श। धन तक आसान पहुँच प्रदान करता है।

चालू खाता: यह उच्च लेन-देन की ज़रूरत वाले व्यवसायों के लिए है। कोई ब्याज नहीं, लेकिन यह असीमित लेन-देन की अनुमति देता है।

सावधि जमा (फिक्स्ड डिपॉजिट) (FD): बचत खातों की तुलना में अधिक ब्याज दरों के साथ एक निश्चित अवधि के लिए पैसा जमा किया जाता है।

(ख). ऋण और ऋण सुविधाएँ:

1. **व्यक्तिगत ऋण**: चिकित्सा आपात स्थिति, शादी, यात्रा या घरेलू खरीद जैसी व्यक्तिगत ज़रूरतों के लिए व्यक्तियों को दिए जाने वाले असुरक्षित ऋण। इन ऋणों में लचीली चुकौती शर्तें होती हैं और ये आवेदक की आय और क्रेडिट इतिहास पर आधारित होते हैं।
2. **गृह ऋण /होम लोन**: आवासीय संपत्ति की खरीद, निर्माण या नवीनीकरण के लिए दिए जाने वाले ऋण। गृह ऋण में आम तौर पर लंबी चुकौती अवधि होती है और ये वित्तपोषित की जा रही संपत्ति के विरुद्ध सुरक्षित होते हैं।
3. **शिक्षा ऋण**: भारत या विदेश में उच्च शिक्षा प्राप्त करने के लिए छात्रों को वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है। इसमें ट्यूशन फीस, छात्रावास शुल्क और अन्य संबंधित खर्च शामिल होता हैं। आमतौर पर पाठ्यक्रम पूरा होने के बाद चुकौती शुरू होती है।
4. **व्यवसाय ऋण**: कार्यशील पूंजी, विस्तार, उपकरण खरीद या अन्य परिचालन आवश्यकताओं के लिए उद्यमियों, स्टार्टअप और व्यवसायों को दिए जाने वाले ऋण। ये ऋण राशि और व्यवसाय के प्रकार के आधार पर सुरक्षित या असुरक्षित हो सकते हैं।

(ग). भुगतान सेवाएँ:

चेक, एक पारंपरिक कागज़-आधारित साधन जहाँ खाताधारक बैंक को धारक या नामित व्यक्ति को एक विशिष्ट राशि का भुगतान करने का निर्देश देता है।

1. **डिमांड ड्राफ्ट-•** बैंक द्वारा जारी किया गया एक प्रीपेड परक्राम्य साधन, जिसका उपयोग भुगतानकर्ता और आदाता के अलग-अलग स्थानों पर होने पर सुरक्षित रूप से धन हस्तांतरित करने के लिए किया जाता है।
2. **NEFT**-बैंकों के बीच इलेक्ट्रॉनिक रूप से धन हस्तांतरित करने की एक राष्ट्रव्यापी प्रणाली।
3. **RTGS**- उच्च-मूल्य लेनदेन (₹2 लाख और उससे अधिक) के लिए उपयोग किया जाता है।
4. **IMPS**- एक त्वरित 24x7 इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर सिस्टम जो मोबाइल फोन और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से छोटे हस्तांतरण को सक्षम बनाता है।
5. **UPI**- एक वास्तविक समय भुगतान प्रणाली जो उपयोगकर्ताओं को कई बैंक खातों को लिंक करने और UPI ID या QR कोड का उपयोग करके मोबाइल ऐप से तुरंत पैसे भेजने और प्राप्त करने की अनुमति देती है।

प्रेषण सेवाएँ- प्रेषण सेवाएँ व्यक्तियों को देश के भीतर और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर पैसे भेजने या प्राप्त करने की अनुमति देती हैं।

15.9 लेखापरीक्षा, बजट और बैंकिंग के बीच अंतर्संबंध

लेखापरीक्षा, बजट और बैंकिंग प्रणालियाँ आपस में घनिष्ठ रूप से जुड़ी हुई हैं और उचित वित्तीय प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए मिलकर काम करती हैं। बजट एक वित्तीय योजना है जो एक विशिष्ट अवधि के लिए आय और व्यय का अनुमान लगाती है, जिससे संगठनों को संसाधनों को बुद्धिमानी से आवंटित करने में मदद मिलती है। बैंकिंग जमा, भुगतान और ऋण जैसी सेवाएँ प्रदान करके इस बजट को क्रियान्वित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है, जिससे वित्तीय लेनदेन को बहुत ही सुचारू रूप से संचालित किया जा सकता है। एक बार जब ये लेन-देन बजट के अनुसार बैंकों के माध्यम से किए जाते हैं, तो लेखापरीक्षा प्रक्रिया यह जाँचने और सत्यापित करने के लिए आगे आती है कि क्या निधियों का सही तरीके से और स्वीकृत बजट के अनुरूप उपयोग किया गया था। लेखापरीक्षा बैंकिंग रिकॉर्ड की सटीकता की जाँच करती है और पारदर्शिता, जवाबदेही और अनुपालन सुनिश्चित करती है। इस प्रकार, बजट वित्तीय गतिविधियों की योजना बनाता है, बैंकिंग उनके निष्पादन की सुविधा प्रदान करती है, और लेखापरीक्षा उनकी शुद्धता और अखंडता सुनिश्चित करती है।

15.10 सारांश

इस प्रकार, लेखापरीक्षा में सटीकता और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए वित्तीय रिकॉर्ड की स्वतंत्र जाँच शामिल है। बजट में आय और व्यय की योजना बनाना और उसे नियंत्रित करना शामिल है, जो सरकार और संगठनात्मक वित्तीय स्वास्थ्य दोनों के लिए महत्वपूर्ण है। बैंकिंग सेवाओं में बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय गतिविधियों की एक विस्तृत श्रृंखला शामिल है, जैसे जमा स्वीकार करना, ऋण देना और डिजिटल सेवाएँ प्रदान करना। साथ में, ये तत्व सार्वजनिक और निजी दोनों क्षेत्रों में वित्तीय पारदर्शिता, नियोजन और पहुँच सुनिश्चित करते हैं।

15.11 शब्दावली

ऑडिटिंग:ऑडिटिंग वित्तीय विवरणों द्वारा बताई गई वित्तीय स्थिति का सत्यापन है।

बजटीय नियंत्रण: बजटीय नियंत्रण बजट की तैयारी के माध्यम से लागतों के प्रबंधन की एक विधि है।

SIDBI (भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक): इस प्रकार का बैंक किसी छोटी कंपनी या उद्यम के लिए ऋण प्रदान करता है।

15.12 बोध प्रश्न

1.**कथन I**:ऑडिट किसी व्यवसाय के खातों की पुस्तकों की एक व्यवस्थित और वैज्ञानिक जांच है।

कथन II: ऑडिट संगठन के किसी भी कर्मचारी द्वारा किया जा सकता है।

A. दोनों कथन सत्य हैं

B. दोनों कथन असत्य हैं

C. कथन I सत्य है, कथन II असत्य है

D. कथन I असत्य है, कथन II सत्य है

2. निम्नलिखित में से कौन सा बजटीय नियंत्रण की विशेषता नहीं है?

A. व्यावसायिक गतिविधियों के लिए बजट स्थापित करना

B. वास्तविक और बजटीय प्रदर्शन के बीच भिन्नताओं को अनदेखा करना

C. बदलती परिस्थितियों के आधार पर बजट संशोधित करना

D. ज़रूरत पड़ने पर उपचारात्मक कार्रवाई करना

3. निम्नलिखित में से कौन सा बजट का एक प्रकार है?

A. बिक्री बजट

B. नकद बजट

C. निश्चित बजट

D. हानी बजट

केवल A. और B

केवल A, B, और C

केवल C और .D.

केवल D और .A.

4. **अभिकथन (A):** बैंक वित्तीय लेनदेन को सुविधाजनक बनाने और बचत और निवेश का समर्थन करके किसी देश के आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

कारण (R): बैंक जमा स्वीकार करने, ऋण प्रदान करने, मुद्रा विनिमय, निवेश सेवाएँ और इंटरनेट बैंकिंग जैसी कई प्रकार की सेवाएँ प्रदान करते हैं।

A. A और R दोनों सत्य हैं, और R, A का सही स्पष्टीकरण है।

B. A और R दोनों सत्य हैं, लेकिन R, A का सही स्पष्टीकरण नहीं है।

C. A सत्य है, लेकिन R असत्य है।

D. A असत्य है, लेकिन R सत्य है।

कथन I: वाणिज्यिक बैंक लाभ-उन्मुख दृष्टिकोण के साथ काम करते हैं और ग्रामीण और शहरी दोनों क्षेत्रों की सेवा करते हैं।

कथन II: वाणिज्यिक बैंक 1949 के बैंकिंग विनियमन अधिनियम द्वारा शासित होते हैं और उन्हें सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों, निजी क्षेत्र के बैंकों और विदेशी बैंकों में वर्गीकृत किया जाता है।

A. कथन I और कथन II दोनों सत्य हैं।

B. कथन I सत्य है, लेकिन कथन II असत्य है।

C. कथन I असत्य है, लेकिन कथन II सत्य है।

D. कथन I और कथन II दोनों असत्य हैं।

15.13 बोध प्रश्नों के उत्तर

1. C, 2. B, 3.D, 4. A, 5. A

15.14 स्वपरख प्रश्न

(A) लघु उत्तरीय प्रश्न

1. ऑडिट से आप क्या समझते हैं?

2. बजट और पूर्वानुमान के बीच अंतर स्पष्ट कीजिए।

3. बजट नियंत्रण की मुख्या विशेस्ताओ की व्याख्या कीजिये।

(B) दीर्घ उत्तरीय प्रश्न

1. लेखापरीक्षा को परिभाषित करें. लेखापरीक्षक के व्यावसायिक गुणों की व्याख्या कीजिये।
2. बैंक का अर्थ और कार्यो का वर्णन कीजिये।
3. बजट के विभिन्न प्रकार की व्याख्या कीजिये।

15.15 सन्दर्भ पुस्तकें

- बसु, बी. के. ऑडिटिंग: सिद्धांत और तकनीक। पियर्सन एजुकेशन इंडिया.. 2019
- पांडे, आई. एम. वित्तीय प्रबंधन (11वां संस्करण)। विकास पब्लिशिंग हाउस.2021
- झा, अरुणा. ऑडिटिंग और आश्वासन। टैक्समैन प्रकाशन.2022
- घोष, डी. बैंकिंग और बीमा: सिद्धांत और अभ्यास। पीएचआई लर्निंग.2018
- गुप्ता, के., और अरोड़ा, ए. फंडामेंटल ऑफ ऑडिटिंग (7वां संस्करण)। टाटा मैकग्रॉ-हिल एजुकेशन. 2023
- एरेन्स, ए. ए., एल्डर, आर. जे., और बेस्ली, एम. एस. ऑडिटिंग और आश्वासन सेवाएँ: एक एकीकृत दृष्टिकोण (16वां संस्करण)। पियर्सन एजुकेशन.2018
- शेखर, के. सी., और शेखर, एल. बैंकिंग सिद्धांत और अभ्यास (21वां संस्करण)। विकास पब्लिशिंग हाउस. 2021
- भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (IIBF)। बैंकिंग के सिद्धांत और व्यवहार। मैकमिलन इंडिया। 2019
- सुंदरम, के.पी.एम., और वार्ष्णेय, पी.एन. बैंकिंग और वित्तीय प्रणाली (संशोधित संस्करण)। सुल्तान चंद एंड संस। 2020
- भोले, एल.एम., और महाकुद, जे. वित्तीय संस्थान और बाजार (6वां संस्करण)। टाटा मैकग्रॉ- हिल। 2019
- एंडन, बी.एन., और सुदर्शनम, एस.ए हैंडबुक ऑफ प्रैक्टिकल ऑडिटिंग (17वां संस्करण)। एस. चंद पब्लिशिंग। 2021