

शासकीय एवं व्यावसायिक पत्राचार

(Government and Business Correspondence)



वनिता पाल

शासकीय एवं
व्यावसायिक पत्राचार

**शासकीय एवं व्यावसायिक
पत्राचार
(Government and Business
Correspondence)**

वनिता पाल

भाषा प्रकाशन
नई दिल्ली - 110002

© प्रकाशक

I.S.B.N. : 978-81-323-5616-5

प्रथम संस्करण : 2021

भाषा प्रकाशन

22, प्रकाशदीप बिल्डिंग, अंसारी रोड,
दरियागंज, नई दिल्ली - 110002

द्वारा वर्ल्ड टेक्नोलॉजीज नई दिल्ली के सहयोग से प्रकाशित

प्रस्तावना

पत्राचार मनुष्य की समाजशीलता का प्रमाण माना जाता है। इच्छाओं, आवश्यकताओं के साथ भावों और विचारों के परस्पर आदान-प्रदान के माध्यम से सामाजिक रिश्तों के निर्माण और निर्वहन में पत्राचार में महत्वपूर्ण योगदान होता है। निजी-व्यवहार और व्यावसायिक तथा प्रशासकीय कार्यों के लिए पत्राचार आवश्यक ही नहीं, एक अनिवार्य माध्यम रहा है। केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों में प्रयुक्त पत्रों की रचना-प्रक्रिया, शैली तथा भाषा की अपनी विशिष्ट परम्परा व पद्धति होती है। सामान्यतः सरकारी पत्र विशिष्ट ढर्रे पर चलते हैं, उनमें न तो स्वतन्त्र विचारों, भावों का स्थान होता है, न ही स्वतन्त्र शैली का, परन्तु युग परिवर्तन के साथ जिस प्रकार शासन-प्रणाली बदलती है, उसी प्रकार उसकी कार्य-पद्धति में भी बदलाव आना जरूरी है।

आज का युग व्यापार-प्रधान युग है। चारों ओर उद्योग धन्धों का जाल फैलता जा रहा है। अनेक प्रकार के उद्योगों के बीच परस्पर सम्बन्ध और व्यापार की दृष्टि से पत्राचार का महत्त्व बहुत बढ़ गया है। व्यापारिक जटिलताओं को देखते हुए आज मौखिक शब्द की अपेक्षा लिखित शब्द बहुत महत्वपूर्ण हो गया है। कच्चा माल मँगाना है, माल बेचने के लिए बाजार की खोज करनी है, व्यापारिक शर्तें तय करनी हैं और भी अनेक व्यावसायिक कार्यों के लिए पत्राचार आवश्यक है। यह पत्राचार ही व्यावसायिक पत्राचार कहलाता है। इसलिए एक व्यावसायिक संस्थान संगठन का प्रतिष्ठान का दूसरे उद्योग समूह के साथ जिस

प्रकार के पत्रों का आदान-प्रदान होता है, वे ही व्यावसायिक पत्र कहे जाते हैं।

पुस्तक लेखन में कई लिखित व अलिखित स्रोतों से मदद ली गई है; मैं उन सभी विज्ञ लेखकों के प्रति अपना आभार प्रकट करती हूँ। आशा करती हूँ कि पुस्तक पाठकों के लिए उपयोगी होगी।

—लेखक

अनुक्रम

प्रस्तावना	v
1. विषय-बोध	1
सरकारी पत्रीचार की विशेषताएँ	2
व्यावसायिक पत्र	3
कार्यालयी पत्र में ध्यान देने योग्य बातें	5
व्यावसायिक पत्र की रूपरेखा	28
2. कार्यालय डाक व्यवस्था	34
आगमन डाक की व्यवस्था	37
3. इलेक्ट्रॉनिक पत्राचार	52
ई-मेल का माध्यम	53
इंटरनेट का इतिहास	54
इन्टरनेट की विशेषता	55
4. शासकीय एवं व्यावसायिक संप्रेषण	61
संदेशवाहन या संप्रेषण की परिभाषा	61
संप्रेषण के तत्त्व	63
संप्रेषण की प्रक्रिया	64
टाइपिंग	72
हिन्दी टाइपिंग विधियाँ	78

साइट टाइपिंग	79
5. कार्यालयी रिपोर्ट	89
उद्यम/ग्राहक रिपोर्टिंग	90
आवश्यकता	91
6. कार्यालय टिप्पणी	103
टिप्पणी के प्रकार	104
टिप्पण की विशेषताएँ	107
7. कार्यालय प्रारूपण	113
प्रारूपण के विविध रूप	114
विभागीय अध्यक्ष द्वारा कार्यवाही	120
8. व्यावसायिक पत्राचार रिकॉर्ड प्रबंधन	127
रिकॉर्ड व्यवस्था तथा फार्म डिजाइन व उपयोग	127
9. कार्यालयी फार्म	134
अविच्छिन्न स्टेशनरी	145
10. लेखन-सामग्री का नियमन व नियंत्रण	153
महत्त्व एवं उपयोगिता	154
11. पत्राचार हेतु फाइल व्यवस्था	157
फाइल व्यवस्था-वर्गीकरण की पद्धतियाँ	157
नस्तीकरण की आधुनिक विधियाँ	166
12. कार्यालय पत्राचार में उपयोगी मशीन	174
टाइप मशीनें	175
आशुलिपि मशीनें	177

1

विषय-बोध

केंद्रीय या प्रांतीय सरकारें कार्य-संचालन की सुविधा के लिए अनेक कार्यालयों की व्यवस्था करती हैं। ये कार्यालय देश के एक कोने से दूसरे कोने तक फैले रहते हैं। उनका सम्बन्ध पत्रों द्वारा स्थापित होता है। सरकारी कार्यालयों में सबसे अधिक प्रयोग पत्राचार से ही होता है। पत्र सरकारी कार्यालयों में उनकी कार्य-पद्धति एवं सम्प्रेषण की रीढ़ की हड्डी होती है। 'जब एक सरकार दूसरी राज्य सरकार को अर्थात् भारत सरकार राज्य सरकार को, एक राज्य सरकार दूसरी राज्य सरकार को, अपने से सम्बन्ध या अपने अधीनस्थ कार्यालयों एवं विभागों, सरकारी संगठनों, संस्थाओं, बैंकों, कर्मचारी संघों, तथा सामान्य जनता विभिन्न विषयों पर पत्र लिखती अथवा उत्तर देती हैं तब उन्हें सरकारी या प्रशासकीय पत्र कहते हैं। सरकार द्वारा विदेशी सरकारों, उनके राजदूतावासों, स्वदेश स्थित कार्यालयों तथा अन्तर्राष्ट्रीय संगठनों को लिखे गये पत्र भी इसी वर्ग में आते हैं। पत्र के कच्चे रूप को आलेखन या मसौदा तैयार करना कहा जाता है। जिसे कार्यालयीन सहायक एवं वरिष्ठ लिपिक तैयार करते हैं। प्रारूप को फिर से पढ़कर अपने उच्च अधिकारी के पास अनुमोदन के लिए भेजा जाता है। अधिकारी संशोधित कर टंकित या साइक्लोस्टाइल कर कार्यालय को प्रेषित करते हैं। तदनुसार पत्राचार के अलग-अलग रूप निश्चित किए गये हैं। कार्यालयों में कभी साधारण पत्र, तत्काल, अर्द्ध-सरकारी, तार देना होता है। यही नहीं कार्यालय-ज्ञापन द्वारा सूचना देने, अनौपचारिक टिप्पणी मंत्रालयों में छुट्टी की

घोषणा, प्रेस नोट प्रसारित अतः कार्य, महत्त्व और अवसर की आवश्यकतानुसार विभिन्न रूपों के पत्रों का प्रयोग किया जाता है।

सरकारी पत्राचार की विशेषताएँ

पत्राचार मनुष्य की समाजशीलता का प्रमाण माना जाता है। इच्छाओं, आवश्यकताओं के साथ भावों और विचारों के परस्पर आदान-प्रदान के माध्यम से सामाजिक रिश्तों के निर्माण और निर्वहन में पत्राचार में महत्वपूर्ण योगदान होता है। निजी-व्यवहार और व्यावसायिक तथा प्रशासकीय कार्यों के लिए पत्राचार आवश्यक ही नहीं, एक अनिवार्य माध्यम रहा है। केन्द्रीय सरकार के कार्यालयों में प्रयुक्त पत्रों की रचना-प्रक्रिया, शैली तथा भाषा की अपनी विशिष्ट परम्परा व पद्धति होती है। सामान्यतः सरकारी पत्र विशिष्ट ढर्रे पर चलते हैं, उनमें न तो स्वतन्त्र विचारों, भावों का स्थान होता है, न ही स्वतन्त्रा शैली का, परन्तु युग परिवर्तन के साथ जिस प्रकार शासन-प्रणाली बदलती है, उसी प्रकार उसकी कार्य-पद्धति में भी बदलाव आना जरूरी है। अतः प्रशासनिक पत्र लिखने के कुछ महत्त्वपूर्ण विशेषताएँ हैं-

(1)सरलता- आदर्श पत्र -लेखन की एक प्रमुख विशेषता उसकी सरलता होती है। दुर्बोध पत्र प्रेषक की समझ में उलझनें पैदा करता है। अतः पत्र द्वारा कही जाने वाली बातों एवं तथ्यों को सीधे ढंग से और स्पष्ट शब्दों में कहा जाना चाहिए उनमें पांडित्य-प्रदर्शन करना मूर्खता हो सकता है।

(2) स्पष्टता- पत्र-लेखन का दूसरा महत्त्वपूर्ण सिद्धांत है, उसकी स्पष्टता पत्र में स्पष्टता लाने की लिए लेखन का विशेष शैली अपनायी जानी चाहिए। पत्र में लम्बे वाक्य-विन्यास तथा अत्यन्त कठिन शब्दों का कभी भी उपयोग नहीं करना चाहिए, वरना पत्र पढ़ते समय पाठक को शब्दावली या शब्दकोश सामने रखना पड़ सकता है, जो अमान्य, हास्यास्पद होगा। विद्वता प्रदर्शन के लिए जीवन एवं साहित्य में अनेक क्षेत्र खुले पड़े हैं। अतः पत्र में प्रचलित शब्दों और छोटे-छोटे वाक्यों संज्ञाना चाहिए।

(3) संक्षिप्तता- कोई भी कार्यालयीन पत्र संक्षिप्त होना बहुत जरूरी है। संक्षिप्तता पत्र की प्रभावोत्पादकता करती है। किसी भी पत्र में निबन्ध का स्वरूप नहीं होना चाहिए वरना मूल अभीष्ट बातों का सम्प्रेषण छूटकर अन्य बातों का ही प्रक्षेपण अधिक मात्र में हो जायेगा, संक्षिप्तता से प्रेषक तथा प्रेषिती दोनों को

ही सुविधा होती हैं। तथा संक्षिप्त पत्र में गलतियाँ अपेक्षाकृत कम होकर कथन के प्रभाव महत्ता में वृद्धि करती है।

(4) **शिष्टता**- कार्यालयीन पत्र ही नहीं, अपितु सभी प्रकार के पत्र-लेखन की भाषा शिष्ट तथा विनम्र होनी चाहिए। पत्र अगर नकारात्मक भी है, अर्थात् पत्र द्वारा किसी बात को नकारात्मक भी कहना हो, तो उसे विनम्रतापूर्वक ही कहा जाना चाहिए ताकि पत्र पाने वाले के मन को चोट न लगने पाये। जनता तथा कर्मचारियों की माँगों एवं शिकायतों आदि का तुरन्त और उचित ध्यान देकर शीघ्र निर्णय की सूचना तत्काल पत्र सम्बन्धियों को दी जानी चाहिए। इन बातों से जनता के मन में संतोष एवं सम्मान की भावना जाग्रत होगी।

(5) **प्रभावोत्पादकता**- शासकीय पत्र में भाषा, पद-विन्यास, वाक्य-विन्यास, विचार तथा भावों की ऐसी सुगठित अन्विती होनी चाहिए जिससे पत्र का प्रभाव प्रेषिता के मन पर पड़ सके। पत्र-लेखन में प्रभावोत्पादकता लाने के लिए पत्र-लेखक की शासकीय कार्यप्रणाली, सरकारी नीति तथा सम्बन्धित विषय की गहरी समझ होनी चाहिए। जहाँ पर्यायवाची शब्द नहीं मिलते, वहाँ उट-पटाँग हिन्दी शब्दों के बदले अंग्रेजी के ही प्रचलित शब्दों को देवनागरी लिपि में लिख देना उचित होगा।

(6) **वैशिष्ट्यपूर्ण भाषा-शैली**- पत्राचार की भाषा और सहित्यिक भाषा में पर्याप्त अन्तर होता है। सरकारी पत्रों में साहित्य से सम्बन्धित मुहावरों, कहावतों, तथा श्लोक-शायरी आदि कदापि उपयोग नहीं किया जाता। सरकारी पत्रों की भाषा प्रायः निश्चित शब्दावली, वाक्य-विन्यास तथा विषय के अनुरूप शब्दों, वाक्यांशों का प्रयोग किया जाता है। पत्र की भाषा में अप्रचलित और दुर्बोध शब्दों का कभी प्रयोग नहीं किया जाना चाहिए वरना पत्र की भाषा उबाऊ तथा अरुचिपूर्ण हो जायेगी। इस प्रकार, सरकारी पत्र की भाषा में विशेष सावधानी बरतने की आवश्यकता होती है।

व्यावसायिक पत्र

व्यावसायिक पत्र- आज का युग व्यापार-प्रधान युग है। चारों ओर उद्योग धन्धों का जाल फैलता जा रहा है। अनेक प्रकार के उद्योगों के बीच परस्पर सम्बन्ध और व्यापार की दृष्टि से पत्राचार का महत्त्व बहुत बढ़ गया है। व्यापारिक जटिलताओं को देखते हुए आज मौखिक शब्द की अपेक्षा लिखित शब्द बहुत महत्त्वपूर्ण हो गया है।

कच्चा माल मँगाना है, माल बेचने के लिए बाजार की खोज करनी है, व्यापारिक शर्तें तय करनी हैं और भी अनेक व्यावसायिक कार्यों के लिए पत्राचार आवश्यक है। यह पत्राचार ही व्यावसायिक पत्राचार कहलाता है। इसलिए एक व्यावसायिक संस्थान संगठन का प्रतिष्ठान का दूसरे उद्योग समूह के साथ जिस प्रकार के पत्रों का आदान-प्रदान होता है, वे ही व्यावसायिक पत्र कहे जाते हैं।

ये पत्र इसलिए उपयोगी हैं क्योंकि इन पत्रों से-

1. समय बचता है।
2. पैसा कम खर्च होता है।
3. प्रचार और विज्ञापन का काम देते हैं।
4. उद्योगों में परस्पर निकटता आती है।
5. विवाद उत्पन्न होने पर ये अकाट्य प्रमाण का काम देते हैं।
6. इन पत्रों के माध्यम से माल मँगाने और बेचने में सहायता मिलती है।
7. व्यापारिक साख बढ़ती है।
8. विवाद और भ्रम का निवारण होता है।

सामान्यतः निम्नांकित कार्यों के लिए व्यावसायिक पत्र लिखे जाते हैं-

1. मूल्य या भाव जानने के लिए।
2. मूल्य और सामग्री-सूची मँगाने के लिए।
3. कोई नमूना मँगाने के लिए।
4. भुगतान के लिए।
5. सामग्री क्रय करने के लिए।
6. विक्रय-प्रस्ताव भेजने के लिए।
7. एजेन्सी लेने या देने के लिए।
8. बीमा सम्बन्धी कार्य के लिए।
9. कोई शिकायत करने के लिए।
10. बैंक से कोई अनुरोध करने के लिए।

‘कार्यालयी पत्र’ अंग्रेजी के ‘ऑफीशियल लेटर’ का हिन्दी रूपान्तर है। इस प्रकार के पत्रों का आदान-प्रदान जिन-जिन के बीच होता है, उनमें से प्रमुख निम्नांकित हैं-

1. किसी देश की सरकार और अन्य देश की सरकार के बीच।
2. केन्द्र सरकार और राज्य सरकार के बीच।
3. सरकार और दूतावासों के बीच।

4. एक राज्य सरकार और दूसरी राज्य सरकार के बीच।
5. सरकार और अन्य देशी-विदेशी संस्थानों, संघों या संगठनों के बीच।
6. सरकार और अन्य विभागों के बीच।
7. विशिष्ट विभाग और अधीनस्थ विभागों के बीच।
8. सरकार और व्यक्ति विशेष के बीच।
9. विभिन्न कार्यालयों और व्यक्ति विशेष के बीच।

इस प्रकार के समस्त पत्र कार्यालयी पत्राचार की व्यापक सीमा में आते हैं। कार्यालय का आशय, किसी सरकारी, अर्द्धसरकारी, गैर सरकारी, स्वायत्तशासी, वह स्थान विशेष है जहाँ से प्रशासन का संचालन होता है। इसीलिए इस प्रकार के पत्रों को शासकीय या प्रशासकीय पत्र भी कहते हैं। कार्यालयों की दृष्टि से सरकारी कार्यालयों का क्षेत्र बहुत व्यापक और प्रभावशाली होता है, इसलिए कार्यालयी पत्रों पर विचार करते समय सरकारी कार्यालयों से सम्बन्धित पत्रों के लेखन का भी ज्ञान आवश्यक होता है। अन्य कार्यालयों के पत्रों का प्रारूप सरकारी पत्रों का ही प्रतिरूप होता है।

कार्यालयी पत्र में ध्यान देने योग्य बातें

1. सबसे ऊपर दायीं ओर कार्यालय, विभाग, संस्थान या मंत्रालय का नाम मुद्रित या टंकित होना चाहिए। पता और पिनकोड भी यहीं लिखना होता है।
2. उसके नीचे दिनांक, कभी-कभी दिनांक ऊपर न देकर पत्र के अन्त में बायीं ओर लिखा जाता है।
3. प्रेषक का नाम पद और पता लिखते हैं।
4. प्रेषक के नाम, पद, पता लिखकर उसके नीचे 'सेवा में लिखते हुए प्रेषिती (पत्र पाने वाले) का नाम-पद-पता लिखना चाहिए।
5. जिस विषय को लेकर पत्र लिखा जा रहा है उसका उल्लेख प्रेषिती के थोड़े नीचे से मध्यभाग में 'विषय' शब्द लिखकर किया जाता है।
6. बायीं तरफ प्रेषिती को सम्बोधन के लिए 'महोदय', 'महोदया', 'मान्यवर' आदि लिखा जाता है।
7. पत्र प्रारम्भ करने से पूर्व प्राप्त पत्र या भेजे गए पत्र की संख्या और दिनांक का उल्लेख कर देना चाहिए।
8. इसके बाद मूल पत्र लिखा जाना चाहिए।

9. प्रत्येक बात के लिए पृथक् अनुच्छेद का प्रयोग करना चाहिए।
10. पत्र में जहाँ तक सम्भव हो, उत्तम पुरुष (मैं, हम) शैली का प्रयोग में नहीं लाना चाहिए। अन्य पुरुष शैली ही उपयुक्त रहती है।
11. पत्र की भाषा शिष्ट, सरल और सुसंगत होनी चाहिए।
12. पत्र समाप्ति के बाद बायीं ओर भवदीय, आपका विश्वासपात्र या सद्भावनापूर्वक आपका, लिखकर हस्ताक्षर किये जाते हैं।
13. हस्ताक्षर के नीचे कोष्ठक में अपना नाम लिख देना चाहिए। ऊपर अगर पद और पता नहीं दिया गया है तो नीचे लिख देना चाहिए।
14. सभी सम्बन्धित अधिकारियों या विभागों का पत्र का पृष्ठांकन किया जाना अपेक्षित होता है।
15. आवश्यक संलग्न क्रम संख्या लिखकर संलग्न कर देना चाहिए।

कार्यालयी पत्र की रूपरेखा

संख्या:

प्रेषक या कार्यालय

अशोक जैन, पत्र संख्या - आ 26/ 250

नगर निगम

जयपुर, दिनांक 15

उप प्रशासक, नगर निगम,

जयपुर।

प्रेषिती का पद और पता:

सेवा में

मुख्य सचिव,

राजस्थान सरकार,

जयपुर

विषय- अधिक अनुदान दिलाने के सम्बन्ध में

सम्बोधन: महोदय

(पत्र का प्रारम्भ:)

आपके पत्र संख्या 13ल/7/2020 दिनांक 10 सितम्बर, 2020 के उत्तर में मुझे यह कहने का आदेश हुआ।

आपका विश्वासपात्र

स्वनिर्देश ह.

(अशोक जैन)

संलग्न पत्र सूची

संलग्न: (1).....

(2).....

(3).....

पृष्ठांकन -

प्रतिलिपि निम्नलिखित को प्रेषित है-

(1).....

(2).....

(3).....

कार्यालयी पत्र के विविध प्रकार

कार्यालयी पत्र के प्रमुख प्रकार निम्नलिखित हैं-

1. शासनादेश (Government Order),
2. कार्यालय आदेश (Office Order),
3. परिपत्र (Circular),
4. अनुस्मारक या स्मरण पत्र (Reminder),
5. अर्द्धशासकीय या अर्द्धसरकारी पत्र (Semi&Official Letter),
6. अधिसूचना (Notification),
7. कार्यालय ज्ञापन (Official Memorandum),
8. ज्ञापन (Memorandum),
9. अशासनिक पत्र (Unofficial letter),
10. पृष्ठांकन (Endorsement)
11. संकल्प या प्रस्ताव (त्मेवसनजपवद),
12. स्वीकृति या मंजूरी पत्र (Sanction letter),
13. प्रेस विज्ञप्ति (Press CommuniqueèPru&Note),
14. सूचना (Notice),
15. पावती (Acknowledgement),
16. तार,
17. मितव्यय पत्र,

कार्यालयी पत्रों के उदाहरण-

1. शासनादेश

(Government Order)

ऐसे पत्रों को शासनादेश कहते हैं जिनके माध्यम से सरकार द्वारा लिये गये निर्णयों को अधीनस्थ विभागों को सम्प्रेषित किया जाता है। ध्यान रखें कि-

1. शासनादेश प्रायः सरकार के सचिव के द्वारा विभागों को भेजे जाते हैं।
2. पत्र लेखक सामान्यतः यह लिखकर पत्र प्रारम्भ करता है कि 'मुझे आपको। यह लिखने/सूचित करने/अनुरोध करने का निर्देश/आदेश हुआ है कि.....,
3. कभी-कभी 'आदेश दिया जाता है कि.....' से भी शासनादेश का प्रारम्भ होता है।
4. ये पत्र प्रथम पुरुष एक वचन (मैं) में ही लिखे जाते हैं।

सामान्यतः इन पत्रों का उपयोग किसी नीतिगत निर्णय, वित्तीय स्वीकृतियों कर्मचारियों के वेतन-भत्ते एवं सेवा नियमों के सम्बन्ध में सरकार निर्णयों की सूचना और क्रियान्विति के लिए किया जाता है।

शासनादेश लिखने की रीति

1. सबसे ऊपर पत्र संख्या दी जाती है।
2. इसके बाद सरकार, मंत्रालय, विभाग का उल्लेख रहता है।
3. इसके बाद स्थान और दिनांक होता है, इन्हें दायीं ओर भी लिखा जाता है।
4. बायीं ओर भेजने वाले का नाम-पद-पता लिखते हैं और कई बार नहीं भी लिखा जाता।
5. प्राप्तकर्ता का नाम, पता और सम्बोधन नहीं दिया जाता।
6. सम्बन्धित विभागों को पत्र की प्रतिलिपि भेज दी जाती है।
7. अन्त में हस्ताक्षर और पद का उल्लेख किया जाता है।

उदाहरण-

पत्र संख्या -क/2/27/2020 (च)

राजस्थान सरकार,

शिक्षा मन्त्रालय,

भाषा विभाग,

जयपुर

दिनांक 19

प्रेषक

अरविन्द मेहता,
सचिव, राजस्थान सरकार,
शिक्षा विभाग

शासनादेश है कि निम्नांकित प्रपत्रों और पत्रों में राजभाषा हिन्दी का उपयोग किया जाए-

1. वेतन, बिल, यात्रा बिल, सभी प्रकार के आवेदन-पत्र तथा इन सबके सम्बन्ध में किया जाने वाला पत्राचार।
2. सभी प्रकार की टिप्पणियाँ और आदेश।
3. हिन्दी-भाषी राज्यों के साथ पत्राचार।
4. केन्द्र सरकार से प्राप्त हिन्दी में लिखे पत्रों के उत्तर।
5. अंग्रेजी में लिखे सभी पत्रों में हस्ताक्षर हिन्दी में किए जाएँ।

हस्ताक्षर....

शासन सचिव

प्रतिलिपि सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु निम्नांकित को प्रेषित है--

- (1) सचिव, राज्यपाल।
- (2) सचिव, मुख्यमंत्री।
- (3) समस्त सचिव, उपसचिव, सहायक सचिव, राज्य सचिवालय।
- (4) सरकार के अधीनस्थ समस्त कार्यालय अध्यक्ष एवं विभागाध्यक्ष।

2. कार्यालय आदेश

(Office Order)

यह वह कार्यालयी पत्र है जिसमें किसी मन्त्रालय, विभाग एवं कार्यालय के कर्मचारियों को उनकी नियुक्ति, स्थायीकरण, स्थानान्तरण, पदोन्नति, अवकाश स्वीकृति-अस्वीकृति आदि के विषय में आन्तरिक प्रशासन सम्बन्धी आदेश प्रसारित किये जाते हैं।

कार्यालय आदेश पत्र में-

1. ऊपर बायीं ओर अन्य पत्रों की तरह प्रेषक और प्रेषिता का नाम-पद-पता एवं सम्बोधन का प्रयोग नहीं होता है।

2. नीचे 'भवदीय', 'आपका विश्वासपात्र' जैसा स्वनिर्देश भी नहीं होता।
3. अन्त में दायीं ओर प्रेषक हस्ताक्षर और पद का नाम रहता है।
4. अन्त में ही बायीं ओर पत्र पाने वाले विभाग या व्यक्ति का नाम लिख दिया जाता है।
5. यह पत्र अन्य में लिखा जाता है।
6. शेष बातें अन्य पत्रों जैसी होती हैं।

उदाहरण-

पत्र संख्या-नि.का.शि./75/425/200

भारत सरकार

शिक्षा मन्त्रालय

नई दिल्ली

दिनांक 20

भाषा विभाग के अधोलिखित महानुभावों को दिनांक 6.9.2020 से 20000-2000-25000 की वेतन शृंखल में अनुभाग अधिकारी के रूप में पदोन्नत किया जाता है-

1. श्री विवेक शर्मा पुत्र श्री हरीश शर्मा
2. श्री रामसिंह मीणा पुत्र श्री रामकेश मीणा
3. श्री रामफूल बैरवा पुत्र श्री श्यामलाल बैरवा

हस्ताक्षर

सचिव

प्रतिलिपि आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है-

1. निदेशक, भाषा विभाग
2. श्री विवेक शर्मा
3. श्री रामसिंह मीणा
4. श्री रामफूल बैरवा
5. लेखा शाखा
6. संस्थापन शाखा

3. परिपत्र

जिस पत्र के माध्यम से जब कोई एक सूचना, निर्देश या अनुदेश एक साथ ही अनेक मंत्रालयों, कार्यालयों, विभागों, अधिकारियों, कर्मचारियों तक भेजी जाती है तो उस पत्र को परिपत्र कहते हैं परिपत्र में-

1. ऊपर बायीं ओर प्रेषक का नाम-पद-पता नहीं दिया जाता।
2. जिनको यह पत्र भेजा जाता है, उनके पद का नाम-पता अन्त में बायीं ओर दिया जाता है।
3. कई बार ज्ञापन, कार्यालय-ज्ञापन परिपत्र का रूप ले लेते हैं।
4. पत्र के अन्त में भवदीय, आपका, आपका विश्वासपात्र जैसे स्वनिर्देशों का प्रयोग नहीं किया जाता।
5. इसमें अन्य पुरुष शैली का ही प्रयोग किया जाता है।
6. कभी-कभी प्रेषक का नाम-पद पता और सेवा में लिखकर प्रेषिती का पद एवं पता तथा सम्बोधन भी किया जाता है।
7. कुछ परिपत्रों में पत्र का विषय भी लिखा जाता है।

उदाहरण 1—

परिपत्र संख्या 25.4.95/रा.स./200

समाज कल्याण विभाग,

राजस्थान सरकार,

जयपुर

दिनांक 4

राजस्थान के मुख्यमंत्री ने यह जानना चाहा है कि प्रदेश के विद्यालयों, महाविद्यालयों व विश्वविद्यालयों में अनुसूचित जातियों एवं अनुसूचित जनजातियों की कितनी लड़कियों को इस वर्ष प्रवेश दिया गया है ? आज प्रदेश की शिक्षण संस्थाओं में अनुसूचित जातियों एवं अनुसूचित जनजातियों की कितनी छात्राएँ पढ़ रही हैं ? विगत तीन वर्षों की तुलना में उनकी संख्या में वृद्धि का प्रतिशत क्या है ? उपयुक्त मंत्रालय को पन्द्रह दिन के भीतर तथ्य आँकड़े भिजवा दिये जाने चाहिएँ।

हस्ताक्षर

सचिव,

समाज कल्याण विभाग

राजस्थान, जयपुर

प्रतिलिपि प्रेषित है—

1. निदेशक, स्कूली शिक्षा
2. निदेशक, कॉलेज शिक्षा
3. समस्त जिला शिक्षा अधिकारी

4. समस्त महाविद्यालयों के प्राचार्य?
5. समस्त महाविद्यालयों के कुलसचिव

उदाहरण 2—

परिपत्र संख्या 215/6/200

शासन सचिवालय

राजस्थान सरकार,

जयपुर

दिनांक 5

प्रेषक —

मुख्य सचिव,

राजस्थान सरकार,

जयपुर

सेवा मेंरू

राजस्थान के समस्त जिलाधिकारी।

विषय: गेहूँ की लेवी

महोदय,

राजस्थान के महामहिम राज्यपाल द्वारा मुझे आपको यह सूचित करने का आदेश हुआ है कि खाद्यान्न संकट को देखते हुए इस वर्ष प्रत्येक गाँव और प्रत्येक किसान से गेहूँ अनिवार्य लेवी के लिए आवश्यक कदम उठाये और समुचित व्यवस्था की जाये। इससे राजस्थान सरकार को गेहूँ का पर्याप्त संग्रह करने में सहायता मिलेगी।

हस्ताक्षर—

मुख्य सचिव

4. अनुस्मारक या स्मरण पत्र

जब भेजे गये पत्र का उत्तर बहुत दिनों तक नहीं आता तो उस पत्र की याद दिलाते हुए जो पत्र भेजा जाता है, उसे अनुस्मारक या स्मरण पत्र कहते हैं। इसमें पत्र का प्रारूप पहले पत्र जैसा ही रखा जाता है। इस पत्र को स्थिति के अनुसार नम्र या थोड़ी कड़ी भाषा में लिखा जा सकता है।

एक अनुस्मारक के बाद और भी कई अनुस्मारक भेजने पड़ सकते हैं। बाद वाले अनुस्मारकों में पहले पत्रों की संख्या का उल्लेख कर देना चाहिए। अनुस्मारक का आकार सामान्य पत्रों की अपेक्षा काफी छोटा होता है।

5. अर्द्धशासकीय या अर्द्धसरकारी पत्र

अर्द्धशासकीय या अर्द्धसरकारी पत्र भी एक प्रकार का सरकारी पत्र ही होता है। दोनों में अन्तर केवल अनौपचारिकता-औपचारिकता का है। अर्द्धशासकीय पत्र अनौपचारिक होते हैं और शासकीय पत्र औपचारिक। ये पत्र किसी व्यक्ति को व्यक्तिगत रूप से लिखे जाते हैं।

जब कोई अधिकारी किसी दूसरे अधिकारी से व्यक्तिगत स्तर पर कोई जानकारी चाहता है या किसी बात की ओर ध्यान आकर्षित करना चाहता है तो वह अर्द्धशासकीय पत्र को माध्यम बनाता है। अधिकारी चाहता है कि दूसरा अधिकारी व्यक्तिगत रुचि लेकर काम को निबटा दे। इससे कार्यालयी जंजाल में फंसे हुए मामले शीघ्र निबट जाते हैं।

सामान्यतः निम्नांकित परिस्थितियों में अर्द्धशासकीय पत्र लिखे जाते हैं-

1. जब कार्य सम्पन्न होने में विलम्ब हो रहा हो।
2. कार्य को शीघ्र सम्पन्न कराना हो।
3. जब पत्र पाने वाला अधिकारी उस कार्य की ओर ध्यान न दे पाया हो।

अर्द्धशासकीय पत्र-लेखन की रीति

1. यह व्यक्तिगत और अनौपचारिक पत्र है। इसे एक अधिकारी व्यक्तिगत रूप से दूसरे अधिकारी को व्यक्तिगत नाम से लिखता और भेजता है।
2. अर्द्धशासकीय पत्र उत्तमपुरुष, एक वचन (मैं) शैली में लिखा जाता है।
3. अर्द्धशासकीय पत्र की भाषा आत्मीय और मैत्रीभाव से युक्त होती है।
4. सम्बोधन में प्रिय श्री, प्रिय, श्रीयुत.....जी आदि का प्रयोग होता है।
5. ऊपर बायीं ओर प्रेषक का नाम-पद पता लिखा रहता है।
6. नीचे पत्र भेजने वाला अधिकारी केवल हस्ताक्षर करता है। पद-नाम-पता नहीं लिखा जाता।
7. पत्र के अन्त में नीचे दायीं ओर हस्ताक्षर के पूर्व स्वनिर्देश स्वरूप सद्भावी, आपका, भवनिष्ठ आदि लिखा जाता है। 'भवदीय' जैसे औपचारिक शब्द का प्रयोग प्रायः नहीं किया जाता है।
8. अर्द्धशासकीय पत्र सीधे सम्बन्धित अधिकारी को ही दिये जाते हैं। अन्य डाक सामग्री की तरह कार्यालय में ही खोलकर अधिकारी के सामने प्रस्तुत नहीं किये जाते हैं।

9. यदि आवश्यक हो तो उस पर 'गोपनीय' लिख दिया जाता है ताकि कोई कर्मचारी उसे खोलने की भूल न करें।
10. पत्र पाने वाले अधिकारी का नाम-पद-पता पत्र के अन्त में नीचे बायीं ओर लिख दिया जाता है।

उदाहरण-

कमलेश महाजन,
सचिव,
मानव संसाधन मंत्रालय
भारत सरकार

नई दिल्ली।

अर्द्धशासकीय पत्रांक 75/शि.वि./76/200 दिनांक 3

प्रिय श्री मेहता,

कृपया इस विभाग के पत्रांक 25/ने.रो./222/200 दिनांक 28.7.201.... को देखने का कष्ट करें। पत्र में मांगी गयी सूचना अभी तक प्राप्त नहीं हुई है।

साग्रह अनुरोध है कि नेहरू रोजगार योजना की क्रियान्विति के यथा तथ्य आँकड़े अपनी टिप्पणी सहित अविलम्ब भेजने का कष्ट करें।

शुभकामनाओं सहित,
आपका
हस्ताक्षर
सेवा में,

श्री मंगलचन्द मेहता
मुख्य सचिव, राजस्थान सरकार,
जयपुर-302004

6. अधिसूचना

सरकार के राजपत्र (गजट) में प्रकाशित होने वाली सूचना को अधिसूचना कहा जाता है। ध्यान रखें कि-

1. अधिसूचना का क्षेत्र बहुत व्यापक है। उच्च अधिकारियों की नियुक्ति, प्रतिनियुक्ति, स्थानान्तरण, अधिनियमों में संशोधन आदि बहुत से क्षेत्र अधिसूचना की सीमा में आते हैं।

2. सरकार की ओर से अधिसूचना जनसाधारण, सरकारी कार्यालयों, सम्बन्धित अधिकारियों, कर्मचारियों की जानकारी के लिए जारी की जाती है।
3. अधिसूचना में यह बताना नितान्त आवश्यक है कि उसे गजट के किस भाग में प्रकाशित किया जाना है। भाग के साथ अनुभाग का भी उल्लेख आवश्यक है।
4. अधिसूचना में किसी को भी महोदय जैसा कोई सम्बोधन नहीं होता है।
5. अधिसूचना अन्य पुरुष शैली में लिखी जाती है।
6. अन्त में भवदीय, आपका, आदि स्वनिर्देश का प्रयोग नहीं होता है।

उदाहरण-

(भारत के राजपत्र भाग 2 अनुभाग 4 में प्रकाशनार्थ)

भारत सरकार
कृषि मंत्रालय

नई दिल्ली

दिनांक 25

श्री राजबली उपाध्याय आई. ए. एस. को जो वर्तमान में राजस्थान सरकार में हैं दिनांक 30. कृषि मंत्रालय में अवर सचिव के रूप में प्रतिनियुक्त किया जाता है।

हस्ताक्षर

सचिव

भारत सरकार

अधिसूचना संख्या 40/9/200

उपर्युक्त अधिसूचना की प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ प्रेषित है-

1. स्थापना शाखा, कृषि मंत्रालय, नई दिल्ली।
2. कोषाधिकारी, नई दिल्ली।
3. मुख्य सचिव, राजस्थान सरकार, जयपुर।
4. श्री राजबली उपाध्याय, आई.ए.एस., राजस्थान सरकार।
5. प्रबन्धक, मुद्रणालय, नई दिल्ली।

7. कार्यालय ज्ञापन

कार्यालय ज्ञापन का प्रयोग विभिन्न मंत्रालयों के मध्य सूचनाओं के आदान-प्रदान करने हेतु किया जाता है। कार्यालय ज्ञापन के सम्बन्ध में निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना आवश्यक होता है-

1. कार्यालय ज्ञापन अन्य पुरुष शैली में लिखा जाता है।
2. इसमें महोदय, प्रिय महोदय, जैसे सम्बोधन नहीं होते हैं।
3. अन्त में भवदीय, आपका आदि भी नहीं लिखा जाता है। भेजने वाले अधिकारी के हस्ताक्षर नाम-पद-पता नहीं लिखा जाता है।
4. ज्ञापन पाने वाले मंत्रालय का नाम अन्त में बायीं ओर लिखते हैं।
5. अधीनस्थ कार्यालयों के साथ इस प्रकार के ज्ञापन प्रयोग में नहीं लाये जाते।
6. कार्यालय ज्ञापन में प्रायः 'अधोहस्ताक्षरी को यह निर्देश हुआ है' जैसे किसी वाक्य से पत्र का प्रारम्भ किया जाता है।
7. ज्ञापन में विषय लिखा जाता है।

उदाहरण-

संख्या 35.11.200

राजस्थान सरकार,

शिक्षा मंत्रालय,

भाषा विभाग

जयपुर, दिनांक 6

विषय-राजभाषा हिन्दी का प्रयोग

अधोहस्ताक्षरी को राजभाषा हिन्दी के प्रयोग सम्बन्धी शासनादेश संख्या 525/रा.भा./200 दिनांक 1.8.201.... की ओर ध्यान आकर्षित करने का निर्देश हुआ है कि उसके पालन के प्रति अपेक्षित ध्यान नहीं दिया जा रहा है। अतः राज्य सरकार के सभी विभागों, कार्यालयों को पुनः निर्देश दिया जाता है कि भविष्य में सम्पूर्ण पत्राचार राजभाषा हिन्दी में ही किया जाए।

हस्ताक्षर

संयुक्त सचिव,

राजस्थान सरकार, जयपुर

सेवा में,

राजस्थान राज्य के समस्त मंत्रालय विभाग

8. ज्ञापन

कार्यालय ज्ञापन और ज्ञापन की रूपरेखा में कोई विशेष अन्तर नहीं होता। इन दोनों के बीच केवल यह अन्तर होता है कि कार्यालय ज्ञापन का प्रयोग

विभिन्न मंत्रालयों के बीच किया जाता है और ज्ञापन का प्रयोग किसी एक मंत्रालय अथवा विभाग के अन्दर ही होता है। ज्ञापन में आवेदन-पत्रों के उत्तर पत्र-प्राप्ति की सूचना, याचिकाओं आदि के उत्तर दिये जाते हैं।

उदाहरण-

संख्या 22.8.200

राजस्थान सरकार

कॉलेज शिक्षा निदेशालय

शिक्षा विभाग

जयपुर,

दिनांक 6

विषय-व्याख्याताओं की तदर्थ नियुक्ति

श्री हरस्वरूप पारीक को उनके आवेदन पत्र दिनांक 6.9.201.... के सन्दर्भ में सूचित किया जाता है कि राज्य सरकार ने तदर्थ नियुक्ति के लिए विश्वविद्यालय अनुदान आयोग द्वारा निर्धारित नियमों को स्वीकार कर लिया है।

आवेदन पत्र और नियमावली के लिए 50/- (पचास रुपये मात्र) का मनीऑर्डर इस कार्यालय के उपनिदेशक, अकादमी शाखा के नाम भेजें।

हस्ताक्षर

संयुक्त निदेशक

कॉलेज शिक्षा

श्री हरस्वरूप पारीक,

24 बापू नगर,

जयपुर।

9. अशासनिक पत्र

अशासनिक पत्र को अनौपचारिक निर्देश या अशासनिक टिप्पणी भी कहते हैं। इस पत्र का उपयोग किसी मंत्रालय, विभाग से किसी बात, समस्या या प्रस्ताव पर उसकी समति, विचार टिप्पणी या किसी पूर्व आदेश-निर्देश का स्पष्टीकरण चाहा जाता है।

अशासनिक पत्र दो रूपों में लिखे जाते हैं-

1. सम्बन्धित फाइल पर ही टिप्पणी लिखकर उसे सम्बन्धित मंत्रालय या विभाग को भेज दिया जाता है।

2. स्वतन्त्र रूप से टिप्पणी लिखकर भेज दी जाती है, फाइल नहीं भेजी जाती।

अशासनिक पत्र में किसी विशेष औपचारिकता का निर्वाह नहीं किया जाता। इसमें-

1. कोई सम्बोधन नहीं होता।
2. इसमें स्वनिर्देश भी नहीं होता है।
3. ऊपर मंत्रालय, विभाग का नाम, स्थान और दिनांक अन्य पत्रों की तरह ही दिया जाता है।
4. इसके बाद विषय लिखा जाता है।
5. नीचे हस्ताक्षर और पद नाम होता है।

उदाहरण-

कार्मिक विभाग

राजस्थान सरकार

जयपुर,

दिनांक 16 सितम्बर, 2020

विषय-व्याख्याताओं की वरीयता क्रम

शासनादेश सं. 37/4क/200 दिनांक 1.2.201.... के अनुसार 21.1.201... तक तदर्थ रूप में नियुक्त सभी महाविद्यालयी व्याख्याताओं को स्थायी आधार पर नियुक्त मान लिया गया है। अब ये व्याख्याता वरीयता क्रम के निर्धारण में अपने अस्थायी सेवाकाल को भी सम्मिलित करवाना चाहते हैं।

इस सम्बन्ध में विधि विभाग के निर्देश आवश्यक प्रतीत होते हैं, अतः यह विभाग विधि विभाग से वास्तविक वैधानिक स्थिति को स्पष्ट करने का आग्रह करता है।

हस्ताक्षर

उप सचिव

विधि विभाग

राजस्थान सरकार

अशासनिक टिप्पणी संख्या 11/का.वि./74/200

10. पृष्ठांकन

मूल पत्र या उसकी प्रतिलिपि जिस अन्य विभागों को भेजी जाती है, उनका उल्लेख नीचे किया जाता है, इसी को पृष्ठांकन कहते हैं। पृष्ठांकन के पूर्व इस प्रकार के वाक्य लिखे जाते हैं-

1. मूल पत्र या प्रतिलिपि सूचनार्थ
2. आवश्यक कार्रवाई हेतु
3. शीघ्र अनुपालनार्थ
4. रिकॉर्ड के लिए
5. शीघ्र उत्तर देने के लिए
6. क, ख, ग का मूल रूप में
7. अ, ब, स को आवश्यक जाँच के लिए
8. क, ख, ग को उनके पत्रक.....दिनांक.....के उत्तर में प्रेषित है।

उदाहरण-

पृष्ठांकन

संख्या 69/का.शि.नि./35/201

राजस्थान सरकार

गृह विभाग

जयपुर, दिनांक 17 प्रतिलिपि निम्नांकित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है-

1. वित्त विभाग, राजस्थान सरकार
 2. विधि विभाग, राजस्थान सरकार
 3. कार्मिक विभाग, राजस्थान सरकार
- हस्ताक्षर
उपसचिव,
गृह विभाग,
राजस्थान सरकार

11. संकल्प या संस्ताव

अधिसूचना की तरह ही संकल्प या संस्ताव भी राजपत्र (गजट) में प्रकाशित किये जाते हैं। गजट के भाग-अनुभाग का उल्लेख आवश्यक होता है। संकल्प का प्रयोग निम्नांकित कार्यों के लिए किया जाता है-

1. नीतिगत प्रश्नों पर सरकारी निर्णय की घोषणा के लिए।
2. किसी समस्या पर निष्पक्ष सम्मति के लिए आयोग या जाँच समिति की घोषणा के लिए।
3. आयोग या जाँच समिति के प्रतिवेदन की घोषणा के लिए।
संकल्प में विषय की पृष्ठभूमि और कारण, सरकारी आदेश और जिनको प्रतियाँ भेजनी होती है, उनका उल्लेख किया जाता है।

उदाहरण-

(सरकार के राजपत्र भा 4 खण्ड 3 में प्रकाशनार्थ)

संख्या 85/उ.वि./145/201

शासन सचिवालय

उत्तर प्रदेश सरकार

लखनऊ,

दिनांक 18

संकल्प

प्रदेश के विशिष्ट क्षेत्रों में बढ़ते हुए साम्प्रदायिक एवं जातिगत संघर्ष और तनाव को देखते हुए सरकार ने एक समिति गठित की है। यह समिति साम्प्रदायिक एवं जातिगत संघर्ष और तनाव के कारणों पर विचार करेगी और निवारण के लिए अपने सुझाव दिनांक 18. तक सरकार को देगी। इस समिति में निम्नलिखित सदस्य होंगे-

1. श्री रामसिंह यादव, संसद सदस्य।
2. श्री शंकरलाल शर्मा, सचिव, गृह विभाग, उत्तर प्रदेश सरकार।
3. मौलाना श्री अब्दुल करीम, अध्यक्ष, साम्प्रदायिक शान्ति सेना।
इस समिति के अध्यक्ष श्री रामानंद यादव होंगे।

हस्ताक्षर....

मुख्य सचिव,

उत्तर प्रदेश सरकार

लखनऊ 18.9.2020

संख्या 39/म.स./37/201

आदेश दिया जाता है कि इस संकल्प की प्रतिलिपि उपर्युक्त तीनों महानुभावों को भेज दी जाए।

यह भी आदेश दिया जाता है कि सचिव, गृह विभाग और प्रबन्धक, राजकीय मुद्रालय को भी आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रतिलिपि भेज दी जाए।

हस्ताक्षर

मुख्य सचिव

उत्तर प्रदेश सरकार

12. स्वीकृति या मंजूरी-पत्र

राष्ट्रपति या राज्यपाल की स्वीकृति प्राप्त होने पर ही स्वीकृति-पत्र लिखा जाता है। जिन मामलों में वित्तीय प्रावधान करने होते हैं, उनकी पूर्व स्वीकृति राष्ट्रपति या राज्यपाल, से लेना आवश्यक होता है। मान लीजिए किसी विभाग में कोई नया पद सृजित करना है तो ऐसा करने के पूर्व सरकार को राष्ट्रपति या राज्यपाल की स्वीकृति लेनी होती है। स्वीकृति मिल जाने के बाद ही कोई नया पद सृजित किया जा सकता है। इस तरह की स्वीकृतियों की प्रतियाँ महालेखापाल या लेखापाल एवं वित्त मंत्रालय या वित्त विभाग को अवश्य भेजी जाती हैं। स्वीकृति पत्र सरकार की ओर से सम्बन्धित विभाग को लिखे जाते हैं।

उदाहरण-

संख्या 704धशि.का.ध370ध201

शासन सविचालय,

राजस्थान सरकार, जयपुर

दिनांक 17.

प्रेषक

प्रियरंजन ठाकुर

मुख्य सचिव,

राजस्थान सरकार, जयपुर।

सेवा में,

शिक्षा-आयुक्त

कॉलेज शिक्षा,

जयपुर।

विषय-कॉलेज शिक्षा निदेशालय में संयुक्त निदेशक पद की स्वीकृति महोदय,

मुझे आपको यह सूचित करने का निर्देश मिला है कि महामहिम राज्यपाल ने आपके कॉलेज शिक्षा निदेशालय में जोधपुर प्रभाग के लिए 15000-500-20,000 के वेतनमान में एक संयुक्त निदेशक के पद की स्वीकृति प्रदान कर दी है। पद पर होने वाले व्यय के लिए वित्तीय प्रावधान करने की भी स्वीकृति प्राप्त हो चुकी है।

भवदीय

हस्ताक्षर..

मुख्य सचिव,

राजस्थान सरकार

दिनांक 17.

संख्या:471/201

प्रतिलिपि सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु निम्नांकित को प्रेषित है-

1. वित्त विभाग
2. लेखपाल
3. कार्मिक विभाग
4. कॉलेज शिक्षा निदेशालय।

हस्ताक्षर....

मुख्य सचिव,

राजस्थान सरकार,

13. प्रेस विज्ञप्ति

महत्त्वपूर्ण सरकारी आदेश, प्रस्ताव अथवा निर्णय के व्यापक सार्वजनिक प्रचार के लिए समाचार-पत्रों में प्रकाशनार्थ भेजी जाने वाली विज्ञप्ति को प्रेस विज्ञप्ति या प्रेस नोट कहा जाता है।

1. समाचार-पत्र का सम्पादक प्रेस विज्ञप्ति में कोई काट-छाँट नहीं कर सकता, उसे ज्यों का त्यों छापना होता है।
2. किन्तु जब कोई सामग्री प्रेस नोट के रूप में प्रकाशन के लिए भेजी जाती है तो सम्पादक उसे सम्पादित कर सकता है, उसे छोटा रूप भी दिया जा सकता है।
3. प्रेस विज्ञप्ति अथवा प्रेस नोट में सबसे ऊपर यह भी लिखा रहता है कि इसे किस तिथि को प्रकाशित किया जाना है। समय से पूर्व उसका प्रकाशन नहीं किया जा सकता।

4. प्रेस विज्ञप्ति या प्रेस नोट का अपना एक शीर्षक होता है। सम्बोधन और स्वनिर्देश नहीं होता।
5. अन्त में नीचे बायीं ओर हस्ताक्षर तथा पद-नाम लिखा जाता है।
6. अन्त में नीचे बायीं ओर मंत्रालय का नाम और दिनांक लिखे जाते हैं।
7. विज्ञप्ति को सीधे समाचार-पत्र कार्यालयों में न भेजकर सूचना अधिकारी के पास भेजा जाता है।

उदाहरण-

दिनांक 20.9.2012 के पूर्व प्रकाशित और प्रसारित न किया जाए।

प्रेस विज्ञप्ति

भारत और चीन के बीच वर्षों से चले आ रहे सीमा-विवाद पर समझौता हो चुका है। समझौते पर दोनों देशों के प्रधानमंत्रियों ने सहमति स्वरूप हस्ताक्षर कर समझौते को लागू करने की स्वीकृति प्रदान की है। सीमा-रेखा के निर्धारण के लिए विवादग्रस्त क्षेत्र के मध्य भाग की रेखा-सीमा मानकर दोनों देशों का मान्य समाधान स्वीकार किया गया है।

सूचना अधिकारी, प्रेस सूचना ब्यूरो, भारत सरकार नई दिल्ली के प्रकाशनार्थ प्रेषित।

हस्ताक्षर..

सचिव, भारत सरकार

परराष्ट्र मंत्रालय,

नई दिल्ली

दिनांक 15.

14. सूचना

प्रेस विज्ञप्ति की भाँति ही सूचना भी समाचार-पत्रों में प्रकाशित की जाती है सरकार सार्वजनिक जीवन और हित के मामलों को सर्वसाधारण तक पहुँचाने के लिए जिन साधनों को काम में लाती है, उनमें सूचना का महत्वपूर्ण स्थान होता है। अधिकांश सरकारी विज्ञापन भी सूचना की सीमा में आते हैं।

इसके अतिरिक्त रोजगार सम्बन्धी सूचना, किसी व्यक्ति को न्यायालय में उपस्थित होने की सूचना आदि सूचना के कई रूप होते हैं। व्यावसायिक संस्थान भी अनेक प्रकार की सूचनाएँ प्रकाशित कराते रहते हैं। सूचना के अन्त में सूचना

प्रकाशित करने वाले अधिकारी का नाम व पदनाम दिया जाता है, पर कभी-कभी ऐसा नहीं भी होता है, केवल नाम ही लिखा जाता है।

सार्वजनिक जीवन से जुड़ी सूचनाओं को प्रारम्भ सर्वसाधारण को सूचित किया जाता है कि 'जैसे किसी वाक्य से होता है। ऐसी सूचनाओं का दैनिक समाचार-पत्रों में प्रकाशित होना एक आम बात है।

उदाहरण-

कार्यालय पंचायत समिति, दौसा

क्रमांक- लेखा/हड्डी/25/201 दिनांक 19.

नीलामी हड्डी ठेका वर्ष 2021

सर्वसाधारण को सूचनार्थ प्रकाशित किया जाता है कि पंचायत समिति दौसा क्षेत्र के मृतक पशुओं की हड्डियाँ उठाने का ठेका 2021 के लिए पंचायत समिति मुख्यालय पर दिनांक 28. को दोपहर तीन बजे से पाँच बजे तक खुली बोली द्वारा नियमानुसार नीलाम किया जायेगा।

बोली लगाने से पूर्व 5000/-रुपये धरोहर राशि के रूप में जमा कराने होंगे। शेष शर्तों और नियमों की जानकारी कार्यालय समय में अधोहस्ताक्षरी से प्राप्त की जा सकती है।

हस्ताक्षर.....

नाम.....

विकास अधिकारी,

पंचायत समिति, दौसा

15. पावती

प्रधानमंत्री, मुख्यमंत्री या अन्य मंत्रियों के पास प्रतिदिन ऐसे पत्र आते रहते हैं जिनमें किसी कार्यालय या अधिकारी की शिकायत की जाती है। अपनी व्यक्तिगत समस्या से अवगत करवा कर सहायता की माँग की जाती है और भी अनेक प्रकार के पत्र लिखे जाते रहते हैं। इस प्रकार के सभी पत्रों को बड़े लोगों द्वारा पढ़ा जाना सम्भव नहीं होता। निजी सचिव या सहायक पत्रों को आवश्यक कार्यवाही के लिए सम्बन्धित कार्यालय या अधिकारी के पास भेज देता है।

परंतु शिष्टाचारवश पत्र प्रेषक को सन्तोष देने हेतु पत्र-प्राप्ति की स्वीकृति अथवा सूचना भेज दी जाती है। इस तरह के पावती पत्र पहले से छपे या अंकित रहते हैं, उनमें उस व्यक्ति विशेष का केवल नाम और दिनांक भरना होता है।

उदाहरण-

श्री विनय शर्मा
 51, अजायबघर का रास्ता
 किशनपोल बाजार, जयपुर
 मुख्यमंत्री
 राजस्थान सरकार,
 जयपुर।
 दिनांक 25.

प्रिय महोदय, आपका दिनांक 20. का पत्र मुख्यमंत्रीजी को प्राप्त हो गया है। आप निश्चिन्त रहें, उस पर कार्रवाई शुरू कर दी गयी है।

भवदीय,
 हस्ताक्षर....
 निजी सचिव,
 मुख्यमंत्री,
 राजस्थान सरकार, जयपुर।

16. तार

जब तत्काल कार्रवाई आवश्यक होती है तब तार का उपयोग किया जाता है। तार चूँकि छोटा पत्र-रूप है इसलिए इसमें संक्षिप्त और स्पष्टता आवश्यक होती है। तार के दो रूप होते हैं -

1. सरल और स्पष्ट तार
2. बीजांक या कूटभाषा तार

पहले तार की भाषा सरल और स्पष्ट होती है। उन्हें कोई भी आसानी से समझ सकता है। दूसरे तार की भाषा कूट-भाषा होती है। इसमें गोपनीय संदेश भेजे जाते हैं। पहले प्रकार के तार की पुष्टि के लिए डाक से प्रतिलिपि या पत्र भेजा जाता है, पर कूट-भाषा-तार की पुष्टि नहीं की जाती।

विषय या समस्या की गम्भीरता प्रदर्शित करने के लिए तारों पर निम्नांकित संकेत शब्द लिखे जाते हैं-

1. आवश्यक या महत्वपूर्ण (Important),
2. अत्यावश्यक (Urgent),

3. तात्कालिक (Immediate),
4. जीवन रक्षा हेतु संकट-संदेश (S-D-S),
5. सैन्य तात्कालिक (Operation Immediate),

उदाहरण-

तारसरकार अत्यावश्यक

प्राचार्य, राजकीय महाविद्यालय, दौसा

प्राचार्य सम्मेलन 26 सितम्बर को
निदेशक
तार में शामिल न किया जाये
संख्या 25 /38 दिनांक 23
निदेशक, कॉलेज शिक्षा, जयपुर।

17. मितव्यय पत्र

मितव्यय पत्र विदेश स्थित दूतावासों के माध्यम से विदेशी सरकारों को भेजा जाने वाला तार ही होता है। इन तारों को हवाई डाक से कूटनीतिक थैले में बन्द करके भेजा जाता है। इन पर मितव्यय पत्र लिखा रहता है। यदि कोई गोपनीय सन्देश देना होता है तो कूट-भाषा का प्रयोग किया जाता है।

उदाहरण-

मितव्यय पत्र

भारत सरकार

परराष्ट्र मंत्रालय

प्रेषक-

परराष्ट्र नई दिल्ली

सेवा में,

भारत दूतावास, मास्को।

मास्को सरकार को सूचित कर दें कि भूकम्प पीड़ितों की सहायता के लिए भारत सरकार पचास हजार टन चावल, बीस हजार टन दूध पाउडर और एक करोड़ जीवन रक्षक गोलियाँ तुरन्त भेज रही है।

हस्ताक्षर

सचिव, भारत सरकार

व्यावसायिक पत्र में ध्यान देने योग्य बातें

एक व्यावसायिक पत्र को स्वच्छ और प्रभावपूर्ण बनाये रखने के लिए निम्नांकित विशेषताओं को ध्यान में रखना चाहिए-

1. व्यावसायिक पत्र मुद्रित लैटरहेड पर लिखा जाना या टाइप किया जाना चाहिए।
2. पत्र में काट-छाँट नहीं होनी चाहिए। यदि काट-छाँट आवश्यक हो गया हो तो उसे दुबारा सुन्दर एवं स्पष्ट लिखावट में लिखा जाना चाहिए। वैसे व्यवसाय पत्र टाइप किए हुए ही अच्छे होते हैं।
3. हर नयी बात के लिए अलग परिच्छेद होना चाहिए। एक ही परिच्छेद में एक से अधिक बातों को ढेर सा नहीं लगा देना चाहिए।
4. पत्र की भाषा सरल और स्पष्ट होनी चाहिए।
5. जहाँ तक सम्भव हो, पत्र छोटा और अपने आप में पूर्णता लिए हुए होना चाहिए।
6. सामग्री की गुणवत्ता का यथा तथ्य उल्लेख होना चाहिए। किसी प्रकार की अतिशयोक्ति नहीं की जानी चाहिए, इससे साख कम हो जाती है।
7. पत्र से प्रामाणिकता का प्रभाव पड़ना चाहिए। कोई बात दुलमुल, अप्रासंगिक, का या सन्देह उत्पन्न करने वाली नहीं होनी चाहिए। विश्वसनीयता और स्पष्ट प्रभाव व्यापार में बढ़ोत्तरी करते हैं।
8. व्यावसायिक पत्र में शिष्टता और विनम्रता का पूरा ध्यान रखना आवश्यक है। 'मीठा बोल, पूरा तोल' यह व्यापार की सफलता और समृद्धि का मूल मन्त्र है।

व्यावसायिक पत्र लेखन की रीति

1. संस्था के 'लेटर हेड' पर व्यापारिक संस्थान का नाम, पता, फोन, फैंक्स आदि की संख्या छपी होती है, न हो तो आवश्यक रूप से टाइप करवा कर ही पत्र लिखना चाहिए।
2. बायीं ओर पत्रांक और क्रमांक होता है।

3. इसके नीचे पत्र पाने वाले व्यक्ति का नाम, पद या संस्था का नाम होता है।
4. इसके बाद बायीं ओर ही 'प्रिय महोदय' आदि सम्बोधन होता है।
5. व्यावसायिक युग में अभिवादन का प्रयोग नहीं हुआ करता है।
6. इसके बाद पत्र का मूल भाग होता है जिसमें सम्बन्धित विषय का स्पष्ट, किन्तु संक्षिप्त विवरण दिया जाता है।
7. दांयी और 'भवदीय' शब्द लिखा जाता है।
8. 'भवदीय' के नीचे हस्ताक्षर और फिर नाम व पद लिखा जाता है।
9. पत्र के साथ कोई और कागज-पत्र, रसीद आदि हो तो नीचे 'संलग्न' लिख कर उनका उल्लेख कर देना चाहिए।
10. पत्र की प्रति कहीं और भेजी जा रही हो तो 'प्रति प्रेषित' लिखकर प्रति जहाँ भेजी जा रही है, उसका उल्लेख कर दिया जाता है।

व्यावसायिक पत्र की रूपरेखा

व्यावसायिक पत्रों के प्रकार एवं उदाहरण

व्यवसाय में भिन्न-भिन्न प्रयोजनों से पत्र लिखे जाते हैं। अतः वे नाना प्रकार के होते हैं। सामान्यतः व्यवसाय जगत् में प्रयुक्त होने वाले पत्रों के निम्नलिखित प्रकार भेद—

1. पूछताछ-पत्र

जो पत्र किसी माल के गुण, प्रकार, मूल्य, उपयोगिता, भुगतान शर्तों आदि की आवश्यक जानकारी हेतु लिखे जाते हैं, वे पूछताछ पत्र कहलाते हैं। उदाहरणार्थ—

संजय पुस्तक मन्दिर

(पुस्तक प्रकाशक एवं विक्रेता)

शास्त्री नगर,

जयपुर

दिनांक 10.

सेवा में,

प्रभाकर प्रकाशन,

कचहरी रोड़ अजमेर

प्रिय महोदय,

कृपया अप्रैल, 2020 के पश्चात् आपके यहाँ से प्रकाशित पुस्तकों का सूची पत्र शीघ्र ही भेजने का कष्ट करें। कमीशन की पिछली दरों में कोई परिवर्तन हुआ हो, तो उसकी भी सूचना दें।

भवदीय,

कमल किशोर जैन

व्यवस्थापक

2. आदेश पत्र

माल मँगाने के आदेश से सम्बन्धित सभी प्रकार के पत्र आदेश पत्र कहलाते हैं। जिन पत्रों द्वारा माल मंगाया जाता है, माल भेजने की सूचना दी जाती है, किसी कारण मंगाने का आदेश रद्द किया जाता है, आदेश के अनुसार माल भेज पाने में असमर्थता व्यक्त की जाती है, आदेश में कुछ परिवर्तन किया जाता है-वे सभी इस वर्ग में आते हैं। आदेश-पत्र का एक उदाहरण प्रस्तुत है-

अलवर पुस्तक प्रकाशन

(प्रमुख पुस्तक विक्रेता)

अलवर

दिनांक 15 सितम्बर, 2020

सेवा में,

व्यवस्थापक,

संजय पुस्तक मन्दिर

जयपुर।

प्रिय महोदय,

कृपा करके निम्नलिखित पुस्तकें रेलवे पार्सल द्वारा भेजने का कष्ट करें-

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1. सामान्य हिन्दी | 15 प्रतियाँ |
| 2. महाकवि निराला | 15 प्रतियाँ |
| 3. कबीर वाणी | 10 प्रतियाँ |
| 4. कामायनी की टीका | 10 प्रतियाँ |

साथ में अपना नया सूची-पत्र भी भेजने का कष्ट करें।

भवदीय

ओंकार नाथ गर्ग
क्रय-विक्रय अधिकारी

3. एजेन्सी-पत्र

अपने माल की बिक्री बढ़ाने हेतु एजेन्सी देने, दूसरे के उत्पादन को बेचने के लिए एजेन्सी लेने हेतु अधिक कमीशन की माँग आदि के लिए लिखे जाने वाले पत्र एजेन्सी-पत्र कहलाते हैं। उदाहरण के लिए-

जगत आयुर्वेदिक औषधि भण्डार
(आयुर्वेदिक औषधियों के विक्रेता)

जगतपुरा,
जयपुर
दिनांक 19

सेवा में,

व्यवस्थापक,
श्री वैद्यनाथ आयुर्वेद भवन प्रा. लि.
कोलकता।

प्रिय महोदय,

10 सितम्बर, 2020 के 'जनसत्ता' दैनिक में जयपुर में एजेण्ट की आवश्यकता हेतु किए गये आपके विज्ञापन के सन्दर्भ में हम अपने संस्थान को इस सेवा के लिए प्रस्तुत करते हैं। हम आयुर्वेदिक औषधि-विक्रय क्षेत्र में तीन वर्षों से कार्यरत हैं और उत्तर प्रदेश, दिल्ली, हरियाणा, राजस्थान तथा मध्य प्रदेश में हमें इन औषधियों के विक्रय का अच्छा बाजार उपलब्ध है। अतः हम आपके उत्पादनों की अच्छी बिक्री कर सकने में पूर्णतः समर्थ हैं। हम अन्य संस्थानों के साथ 20 प्रतिशत कमीशन पर कार्य करते हैं। यही कमीशन हम आपसे भी चाहेंगे।

हमारी कमीशन दर पर आप हमें जयपुर में अपना एजेण्ट नियुक्त करने की स्वीकृति प्रदान करेंगे, तो हम आपकी भली प्रकार सेवा कर सकेंगे, ऐसा हम विश्वास दिलाते हैं।

भवदीय
प्रेमचन्द जैन
संचालक

4. शिकायती पत्र

खरीददार अपने आदेश के अनुरूप माल न मिलने, माल में खराबी होने, बिल्कुल माल न मिलने, देर से माल मिलने, रास्ते में माल खराब हो जाने, बैंक, रेलवे, बिजली घर आदि से वांछित सहयोग न मिल पाने आदि के सम्बन्ध में अपनी शिकायत प्रस्तुत करते हुए पत्र लिखते हैं, वे पत्र शिकायती पत्र या परिवाद पत्र कहलाते हैं। उदाहरणार्थ-

भारत मेडिकल स्टोर
(अंग्रेजी दवाओं के प्रमुख विक्रेता)

70, जयपुर हाऊस
चौड़ा रास्ता, जयपुर
दिनांक 17.

सेवा में,

प्रबन्धक,
हिमालय ड्रग कम्पनी
मुम्बई।

प्रिय महोदय,

अत्यन्त खेद के साथ हमें यह लिखना पड़ रहा है कि आप का जो पार्सल हमें प्राप्त हुआ है, उसमें लीवर-52 की 300 शीशियों के स्थान पर का 250 शीशियाँ ही प्राप्त हुई हैं, जिनमें से 43 की सील खराबी से दवा रिस गयी है। हम वे 43 शीशियाँ लौटा रहे हैं। अब कृपया लीवर-52 की 93 शीशियाँ तुरन्त भेज दें, ताकि हमारी बिक्री पर विपरीत प्रभाव न पड़ सके।

भवदीय
सुरेश चन्द्र मीणा
व्यवस्थापक

5. सूचना-प्रचार पत्र

उत्पादित माल की बिक्री के लिए ग्राहकों को आमन्त्रित और आकर्षित करने के लिखे जाने वाला पत्र सूचना-प्रभाव पत्र कहलाता है। इन पत्रों का प्रारूप अन्य पत्रों जैसा ही रहता है। इनमें विनम्रतापूर्वक अपने माल से सम्बन्धित नाम, मूल्य, दर, बिक्री की शर्तें, कमीशन दर, भुगतान की सुविधाएँ, माल भेजने की

सुविधाएँ आदि की सूचना देते हुए व्यवसायियों से अपने माल को बेचने में सहयोग माँगा जाता है।

6. साख सम्बन्धी पत्र

विक्रेता अपने प्रतिनिधि को जब माल की बिक्री बढ़ाने के उद्देश्य से सुदूर क्षेत्र में भेजता है तब उस क्षेत्र के ग्राहकों को अपने परिचित संस्थानों या बैंकों के लिए उस व्यक्ति से अपेक्षित सहयोग करने और आवश्यकता पड़ने पर एक निश्चित धनराशि प्रदान करने आदि के लिए जो पत्र लिखता है, उसे साख सम्बन्धी पत्र कहते हैं। ऐसे पत्र में विक्रेता फर्म की साख काम करती है। जो पत्र एक ही व्यक्ति (या संस्था) को लिखा जाता है, उसे गश्ती कहते हैं।

7. परिचय-पत्र

जो पत्र किसी विक्रेता द्वारा अन्य व्यापारियों से मिलने हेतु भेजे जाने वाले अपने प्रतिनिधि का उस फर्म (या व्यापारी) को परिचय देने के लिए लिखा जाता है, उसे परिचय-पत्र कहते हैं। इसमें भेजे जाने वाले अपने प्रतिनिधि का नाम, उसके इस व्यवसाय में अनुभव, उसकी दक्षता और उसे भेजने के उद्देश्य आदि का विवरण दिया जाता है, ताकि उसे सम्मानित प्रतिनिधि माना जा सके।

8. भुगतान सम्बन्धी पत्र

बिक्रे हुए माल का भुगतान एक निश्चित समय में न मिलने पर भुगतान करने की प्रार्थना करते हुए जो पत्र खरीददार फर्म को लिखे जाते हैं, वे भुगतान सम्बन्धी पत्र कहलाते हैं। फिर भी भुगतान न होने पर ऐसे अनेक पत्र बार-बार लिखे जाते हैं।

9. धन्यवाद पत्र

व्यवसायी या फर्म को किसी से व्यवसाय के हित में परामर्श करने पर, किसी नये ग्राहक द्वारा पहला क्रय-आदेश मिलने पर, किसी पुराने ग्राहक से माल के लिए बड़ा आदेश मिलने पर उसके प्रति आभार व्यक्त करने हेतु जो पत्र समय-समय पर लिखे जाते हैं, उन्हें धन्यवाद पत्र कहते हैं।

10. बीमा सम्बन्धी पत्र

व्यवसायी को अपने व्यापारिक संस्थान की सुरक्षा, क्षतिपूर्ति आदि के लिए बीमा कंपनी से सम्बन्ध स्थापित करने पड़ते हैं। इस सम्बन्ध में बीमा कंपनी से जो भी पत्र-व्यवहार होता है, उसे बीमा सम्बन्धी पत्रों की श्रेणी में गिना जा सकता है अथवा गिना जाता है।

11. बैंक सम्बन्धी पत्र

व्यवसायी व्यक्ति या फर्म द्वारा बैंक में खाता खोलने, ऋण लेने, बिलों को स्वीकृत कराने, चौक का धन संगृहीत न होने पर उस सम्बन्ध में पूछताछ करने आदि के लिए निरन्तर बैंक से पत्र-व्यवहार करना होता है। इस प्रकार के सभी पत्र बैंक सम्बन्धी पत्र कहलाते हैं।

12. यातायात सम्बन्धी पत्र

माल के समुचित यातायात हेतु व्यवसायियों को समय-समय पर ट्रान्सपोर्ट कम्पनियों, कस्टम, रेलवे, शिपिंग या हवाई कम्पनी के फारवर्डिंग एजेंटों आदि को पत्र लिखने पड़ते हैं। ये सभी पत्र यातायात सम्बन्धी पत्र कहलाते हैं।

2

कार्यालय डाक व्यवस्था

भारतीय डाक प्रणाली का जो उन्नत और परिष्कृत स्वरूप आज हमारे सामने है, वह हजारों सालों के लंबे सफर की देन है। अंग्रेजों ने डेढ़ सौ साल पहले अलग-अलग हिस्सों में अपने तरीके से चल रही डाक व्यवस्था को एक सूत्रा में पिरोने की जो पहल की, उसने भारतीय डाक को एक नया रूप और रंग दिया। पर अंग्रेजों की डाक प्रणाली उनके सामरिक और व्यापारिक हितों पर केंद्रित थी। भारत की आजादी के बाद हमारी डाक प्रणाली को आम आदमी की जरूरतों को केंद्र में रख कर विकसित करने का नया दौर शुरू हुआ। नियोजित विकास प्रक्रिया ने ही भारतीय डाक को दुनिया की सबसे बड़ी और बेहतरीन डाक प्रणाली बनाया है। राष्ट्र निर्माण में भी डाक विभाग ने ऐतिहासिक भूमिका निभाई है और इसकी उपयोगिता लगातार बनी हुई है। आम आदमी डाकघरों और पोस्टमैन पर अगाध भरोसा करता है। तमाम उतार-चढ़ाव के बावजूद इतना जन विश्वास कोई और संस्था नहीं अर्जित कर सकी है। यह स्थिति कुछ सालों में नहीं बनी है। इसके पीछे बरसों का श्रम और सेवा छिपी है।

कार्यालय प्रक्रिया में डाक व्यवस्था का प्रमुख योगदान है। प्रायः व्यावसायिक संस्थानों में पत्रों का आगमन होता रहता है। कुछ और कम्पनियों पत्रों के जरिए से अपने उपभोक्ताओं से सम्पर्क बनाती हैं। भेजे गये पत्रों के माध्यम से ही कोई संस्था व ग्राहकों से, माल के विक्रेताओं से सरकारी विभागों इत्यादि से संप्रेषण करती है। कार्यालय को व्यापार से संबंधित अनेक गश्तीपत्र, विक्रय

से संबंधित पुस्तिकाएँ इत्यादि संदेशवाहकों अथवा डाक के माध्यम से बाहर भेजनी होती है। अतः कार्य का कुशल रूप में संचालन करने के लिए हर कार्यालय में डाक व्यवस्था का होना बहुत जरूरी है।

एक प्रभावशाली डाक-व्यवस्था पत्रों को शीघ्र पहुंचाने में सहयोग देती है। जिससे धन व समय दोनों की बचत होती है। यदि आने वाले पत्रों को संबंधित कर्मचारियों के पास यथासमय न भेजा जाए तथा बाहर जाने वाले पत्रों पर लिखकर, सही मूल्य का टिकट लगाकर शीघ्रता से न भेजा जाए तो संभव है कि लाभ कमाने के कई सुअवसर हाथ से निकल सकते हैं। छोटे कार्यालय में पृथक डाक विभाग की आवश्यकता न सही पर, व्यवस्था विभाग का निर्माण करना आवश्यक है। डाक-व्यवस्था की प्रणाली कैसी हो, यह कार्यालय के आकार तथा पत्राचार की मात्र पर निर्भर करता है। बड़े-बड़े कार्यालयों में डाक भेजने के लिए विशेष प्रकार के उपकरण, जैसे-पत्र खोलने की मशीन, छंटाई करने की अलमारियां, पत्र तोलने की मशीनें, पत्रों में तह लगाने की मशीनें, डाक टिकट अंकन मशीनें, इत्यादि प्रयोग किए जाने जरूरी हैं।

डाक व्यवस्था एवं पत्राचार व्यवस्था दोनों के कार्यों में काफी अन्तर पाया जाता है। पत्राचार व्यवस्था का अभिप्राय पत्र आदि को प्राप्त करने व भेजने से है, यह व्यवस्था पत्रों को लिखने या प्राप्त पत्रों का उत्तर देने से संबंधित नहीं है। पत्रों के द्वारा संदेशों का लेन-देन विभिन्न दृष्टिकोणों से महत्वपूर्ण माना जाता है। जो निम्नलिखित हैं—

1. **वैधता**—यहाँ अंकित सूचनाओं व संदेशों को बड़ी सतर्कता के साथ लिपिबद्ध किया जाना चाहिए। क्योंकि पत्र में लिखा गया संदेश उल्लेखित विषय का पक्का प्रमाण माना जाता है। इसके फलस्वरूप आपसी झगड़ों को अधिक सरलता के साथ निपटाया जा सकता है। आजकल सामान्यतः मौखिक समझौतों को भी रिकॉर्ड में रखने के लिए पुष्टिकरण पत्र लिखकर 'अनुमोदित' करा लिया जाता है। इसे दोनों पक्षों में समझौते की शर्तों के बारे में कोई संशय नहीं रहता। फलस्वरूप न तो मतभेद होता है और न ही किसी प्रकार का वैमनस्य।

2. **विवरण-लेखन**—व्यावसायिक संगठनों में प्रबन्धकों का अनेक व्यापारियों से सम्पर्क होता है और उनसे विभिन्न प्रकार के समझौते होते रहते हैं जिन्हें याद रखना बड़ा ही जटिल हो जाता है। यदि यह सारी बातचीत लिखकर पत्रों के आदान-प्रदान से की जाए तो सभी रिकॉर्ड में दर्ज हो जाती है और कोई भी व्यक्ति इसके आधार पर वास्तविक निर्णय लेने में प्रभावी होता है।

3. वाणिज्यिक साख—यहाँ पर एक वाणिज्यिक संस्था की साख बात से भी जानी जाती है कि उसका पत्र-व्यवहार किस किस्म का है और वह इसकी किस प्रकार व्यवस्था करती है। अतः यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगा कि पत्र-व्यवहार वर्तमान व्यवसाय का प्रमुख अंग है।

4. निपुणता—पत्रों के माध्यम से हुए आदान-प्रदान का भिन्न मशीनों तथा श्रम बचाने वाले उपकरणों के उपयोग से कहीं अधिक निपुणता व कुशलता से व्यवस्था की जा सकती है।

5. तत्परता एवं नियमितता—दूसरी विधियों द्वारा यह संप्रेषण जैसे-प्रत्यक्ष आदान-प्रदान से ज्यादा सिद्ध होते हैं। पत्र छोटे व बड़े दोनों प्रकार के हो सकते हैं यह इनकी विषय-सामग्री पर निर्भर करेगा। यातायात व संदेशवाहक के साधनों में हुई नई प्रगति के फलस्वरूप आज पत्र बड़ी तत्परता व नियमितता के साथ गंतव्य स्थान को प्रेषित कर सकते हैं।

कार्यालय के दृष्टिकोण से पत्राचार की पृष्ठभूमि के विभिन्न आधार होते हैं तथा यह आधार इन तत्त्वों पर निर्धारित होता है कि पत्र किस उद्देश्य से लिखा जाता है या वह विभाग, जिसने यह पत्र लिखा है, क्या काम करता है। प्रत्येक स्थिति में पत्र उस संस्था के विज्ञापन होते हैं, जो इन्हें भेजती हैं। व्यावसायिक संस्था की सुरक्षा और इसकी प्रतिष्ठा बहुत कुछ इस पर निर्भर करेगी कि पत्र कितने प्रभावपूर्ण ढंग से लिखे जाते हैं। प्रभावशाली ढंग से लिखे गये पत्रों की गुणवत्ता तब समाप्त हो जाती है जब वे समय से निर्धारित स्थान पर नहीं पहुँचते हैं। यदि पत्रों की उपयुक्त तथा तत्पर देखभाल व्यवस्थिति रूप से की जाए तो पत्र-व्यवहार में विलंब नहीं होता तथा उसका प्रभाव बढ़ता है। डाक व्यवस्था के आधार पर डाक को दो भागों में बांटा गया है जो निम्नलिखित हैं—

(क) आगमन डाक,

(ख) निर्गमन डाक।

यहाँ पर डाक की व्यवस्था किस प्रकार की हो, यह व्यावसायिक प्रतिष्ठान के आकार और उसके कारोबार की प्रकृति पर निर्भर करेगा। छोटी व्यावसायिक संस्थाओं में बाहर से आने वाली तथा बाहर भेजी जाने वाली दोनों प्रकार की डाक व्यवस्था केवल एक ही व्यक्ति कर सकता है एक बड़ी व्यावसायिक संस्था में सारी प्रक्रिया की भिन्न-भिन्न अवस्थाओं का प्रबंध करने के लिए अलग-अलग खंड बना सकते हैं।

आगमन डाक की व्यवस्था

वे पत्र जो संस्था के व्यापारी, ग्राहक बैंक अथवा दूसरी संस्था को लिखते हैं और संस्था द्वारा प्राप्त किए जाते हैं, उसे आगमन डाक की संज्ञा प्रदान की जाती है इन पत्रों को प्राप्त करने और इन पर सही कार्यवाही करने के लिए कार्यालय में एक सुनियोजित तथा सुदृढ़ डाक व्यवस्था बनाना जरूरी है। इस व्यवस्था के अन्तर्गत प्रायः विभिन्न कृत्रिम कार्यवाही शामिल होती है जो निम्नलिखित हैं—

1. **डाक प्राप्त करना**—संस्था में आने वाले बाहरी डाक तीन तरह से प्राप्त हो सकते हैं। पहला संस्था के पत्र डाकिए के द्वारा वह कर्मचारी डाक घर जा कर संस्था से संबंधित सम्पूर्ण डाक ले कर आता है। दिन में दो या दो से ज्यादा बार केवल तार, एक्सप्रेस डिलीवरी पत्र या रजिस्ट्री पत्र ही आते हैं। द्वितीय, कभी-कभी व्यावसायिक संस्था बड़े डाकखाने में अपने नाम का डाक डिब्बा लेती है। इसके लिए उसे डाकखाने को कुछ मासिक राशि का भुगतान करना होता है। अब संस्था के नाम से आए सारे पत्र इस डिब्बे में डाल दिये जाते हैं और संस्था का कोई भी कर्मचारी, जिसके पास इस डिब्बे के ताले की चाबी है डाकखाने में जाकर डिब्बे में से संस्था के नाम की सारी डाक ले आता है। कुछ डाकखाने में डिब्बों के स्थान पर थैले का प्रयोग किया जाता है इससे सबसे बड़ा फायदा यह होता है कि संस्था के कर्मचारी संस्था से संबंधित सारी डाक जैसे ही डाकखाने में छँटाई ले आता है। छंट उसकी हो जाती है, इससे संस्था के पत्र अधिक सुरक्षित रहते हैं लेकिन यह प्रणाली छोटे-छोटे कार्यालयों के लिए महंगी सिद्ध होती है। अंत में, बाहरी पक्ष, व्यावसायिक संस्था को कुछ जरूरी पत्र स्वयं अपने कर्मचारियों के माध्यम से भी भेज सकते हैं। ऐसे पत्र पत्रवाहक पुस्तक में चढ़ाकर भेजे जाते हैं। जो व्यक्ति संस्था की ओर से इन पत्रों की सुपुर्दगी लेता है, इस पुस्तक में हस्ताक्षर कर देता है। सामान्यतया यह प्रणाली केवल स्थानीय तथा निकट के व्यापारियों को पत्र भेजने के लिए उपयोगी है।

डाक आने के पश्चात् वाणिज्यिक प्रतिष्ठान के किसी अधिकृत व उत्तरदायी कर्मचारी को इसकी सुपुर्दगी लेने की व्यवस्था करनी चाहिए। यदि व्यावसायिक संस्था छोटी है तो यह कार्य संस्था का मुख्य प्रबंधक ही करता है लेकिन जिन संस्थाओं में जहाँ पत्र-विभाग पृथक होता है, यह कार्य पत्र-विभाग के कर्मचारी ही करते हैं। व्यावसायिक संस्था में सबसे ज्यादा पत्र प्रातःकाल की

डाक से आते हैं। अतः कार्यालय के खुलने से आधा घंटा या एक घंटा पहले वहाँ आ जाएं। ये कर्मचारी अन्य कर्मचारियों के आने से पहले ही प्रातः प्राप्त होने वाली सारी डाक की लेखा जोखा लेते हैं।

2. डाक खोलना—किसी जिम्मेदार कर्मचारी को डाक खोलने का कार्य सौंपा जाता है। यदि संभव हो तो डाक को कार्यालय खुलने से आधा घंटा पहले खोलकर छंट लिया जाना चाहिए, ताकि कार्यालय खुलने से पहले सभी व्यक्तियों की मेजों पर उनसे संबंधित डाक पहुँच जाय। संस्था के नाम से आए सामान्य पत्रों को पत्र-विभाग के कर्मचारी खोलते हैं। यदि पत्रों की संख्या कम होती है तो इन्हें पत्र खोलने के चाकू से खोल लिया जाता है। पत्र खोलते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि अंदर की विषय-सामग्री क्षतिग्रस्त न हो। अधिक पत्र होने पर खोलने की मशीन का प्रयोग किया जा सकता है। यह मशीन हाथ से भी चलाई जा सकती है और बिजली से भी। 200 से 400 पत्र एक हाथ से चलने वाली मशीन से खोले जा सकते हैं, जबकि इससे अधिक पत्रों को खोलने के लिए बिजली से चलने वाली मशीन का प्रयोग किया जाता है। बिजली से चलने वाली मशीन उन्हीं पत्रों को एक चौथाई समय में खोल देती है। इस मशीन में एक घुमावदार चाकूनुमा तेज धारवाला उपकरण लगा होता है जो लिफाफे के एक सिरे से सीधा व पतला सा एक टुकड़ा काट देता है। जहाँ तक महत्वपूर्ण पत्रों का प्रश्न है, उसे किसी जिम्मेदार अधिकारी की उपस्थिति में ही खोलना चाहिए जैसे—रजिस्ट्री पत्र या कीमित पत्र इत्यादि।

3. नत्थी करना—लिफाफे को खोलने के पश्चात् उसमें से मिले सम्पूर्ण कागजों तथा लिफाफे को एक साथ पिन में नत्थी करना चाहिए, ताकि उनके बारे में पूरी जानकारी प्राप्त की जा सके। यदि लिफाफे में से कोई चैक आदि निकलता है तो उसे तुरंत रेखांकित कर दिया जाता है और पत्र के साथ संलग्न कर देते हैं। लिफाफे को साथ में संलग्न करने से पत्र की प्राप्ति की तिथि व इसके समय को नोट किया जा सकता है, जिससे डाक सुचारु रूप से हर स्थान तक उचित समय पर पहुँच सकें।

4. विषय-सामग्री की जांच—लिफाफा खोलने के पश्चात् उसकी विषय वस्तु की जांच की जाती है जिसके प्रमुख तीन उद्देश्य होते हैं—पहला उद्देश्य पत्र का आशय मालूम करके यह तय करना है कि यह पत्र किस विभाग से संबंध रखता है उदाहरण के लिए, यदि ग्राहक ने कोई आर्डर भेजा है तो वह विक्रय विभाग से संबंध रखता है, या उसने अपने हिसाब के बारे

में कोई जानकारी मांगी है तो यह खाता विभाग से संबंधित है। परीक्षण करने वाला अधिकारी प्रायः पत्र के ऊपर यह नोट कर देता है कि इसका संबंध किस विभाग से है। दूसरे उद्देश्य के अंतर्गत यदि मूल पत्र में किन्हीं संलग्न कागजों की चर्चा की गई हो तो इस पत्र के साथ वे सारे कागज सही हालत में लगे हुए हैं या नहीं। यदि पत्र के साथ कोई चैक आदि भेजा गया है तो इसकी राशि व इसके विवरण पत्र में अंकित विवरणों से मिलने जरूरी हैं और पत्र के ऊपर इस चेक की प्राप्ति के तथ्य का अपने हस्ताक्षर करके अनुमोदन कर देना चाहिए। इस पत्र के तीसरे व अन्तिम उद्देश्य में पत्र विभाग का अधिकारी इन पत्रों का परीक्षण करके यह भी देखता है कि इनमें कौन तुरंत कार्यवाही चाहते हैं। इस तरह के पत्रों को जिस विभाग में भिजवाना रहता है वहाँ भेजने की कोशिश करते हैं।

5. दिनांक तथा क्रम संख्या की मोहर लगाना—उपर्युक्त प्रक्रिया को सम्पन्न करने के पश्चात् विभागीय कर्मचारी पत्र में पीछे या खाली स्थान पर मुहर लगाता है जिस पर पत्र प्राप्ति की क्रम संख्या, इसकी तिथि, प्राप्ति का समय आदि लिखने के लिए जगह बनी होती है। यह मोहरें स्वचालित भी हो सकती हैं, जिनमें तिथि और समय निश्चित होती है परन्तु क्रम संख्या में बदलाव होता रहता है। अधिकांश कार्यालयों के अन्तर्गत दूसरे प्रकार की मोहरें इस्तेमाल की जाती हैं जिसमें क्रम संख्या व तिथि के साथ-साथ कई अन्य विवरण जैसे—संबंधित विभाग का नाम तथा इस पर जरूरी कार्यवाही की प्रकृति आदि लिखने के लिए भी उपयुक्त स्थान होता है। इस प्रकार की मोहरों में कुछ प्रमुख तथ्य शामिल होते हैं जो निम्नालिखित हैं—

कल्पना कम्पनी लि.

संख्या.....

विभाग.....

प्राप्ति की दिनांक.....

उत्तर देने की दिनांक.....

फाइल क्रिया.....

कई विभागों या अधिकारियों से सम्बन्ध रखने वाले पत्रों पर दूसरे तरह की मुहर लगता है और प्रत्येक विभाग को आदेश दिया जाता है कि वह अपनी ओर से उपयुक्त कार्यवाही करके उस पत्र को वर्णित उत्तविभाग में प्रेषित कर दें। प्रत्येक विभाग अपनी-अपनी कार्यवाही करके इसे दूसरे विभाग में प्रेषित कर देता

है तथा अंतिम विभाग में अपनी कार्यवाही करके यह फाइल विभाग में लौटा देता है। ऐसी मुहर में कुछ इस प्रकार की बातें शामिल होती हैं—

संदर्भ संख्या.....
 प्राप्ति दिनांक.....
 फाइल की दिनांक.....
 खाता विभाग.....
 खजांची.....
 कानूनी विभाग.....
 प्रबंधक संचालक.....

बड़े-बड़े व्यापारिक संस्थानों के अन्तर्गत इन पत्रों की एक अधिक प्रति बनाने की विधि प्रयोग में लाते हैं। पद्धति भी काम में लाई जाती है। मूल प्रति मुख्य विभाग में भेज दी जाती है, जबकि उसकी दूसरी प्रतियाँ दूसरे विभागों में आवश्यक कार्यवाही करने और मुख्य विभाग को उसके बारे में सूचित करने के लिए दे दी जाती हैं। इससे उसका सही लेखा-जोखा मिलता रहता है।

6. डाक को अंकित करना—कुछ व्यापारिक संस्थानों के कार्यालय में आगमन पत्रों की संक्षिप्त सूचनाएं एक रजिस्टर में की जाती हैं। जिसे पत्र प्राप्ति रजिस्टर की संज्ञा प्रदान की जाती है। इस रजिस्टर के अन्तर्गत आगमन पत्रों को क्रमानुसार उसका विवरण लिखते हैं, जिसे निम्नलिखित स्तरों में स्पष्ट किया गया है—

1. पत्र-प्राप्ति की क्रम संख्या,
2. पत्र आने की तारीख,
3. पत्र भेजने वालों का नाम व पता,
4. डाक प्रारूप,
5. विषय-यहाँ 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 बनाने के निम्नलिखित लाभ हैं—

1. प्राप्त पत्रों पर नियंत्रण—इस तरह के रजिस्टर में अनिवार्यतः सभी प्रविष्टियों की अंकित किया जाता 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 में की गई प्रविष्टि इस बात का पक्का प्रमाण है कि उल्लिखित पत्र प्राप्त हुआ।

3. पत्रों का अनुमान—कार्यालय अधिकारी इस रजिस्टर से यह मालूम कर सकता है कि किन पत्रों के उत्तर दिए गए हैं और किनके नहीं।

लेकिन आज के दौर में लगभग सभी बड़े व्यापारिक केन्द्रों में पत्र-प्राप्ति रजिस्टर की व्यवस्था की गयी है जिसके प्रमुख दो कारण हैं जो निम्नलिखित हैं—

(1) बड़े कार्यालयों 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 पहुँच पाते हैं—

(2) इन कार्यालयों में 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 कार्यालय 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 पर कार्यवाही करने की उपयुक्त व्यवस्था होती है। ऐसे रजिस्टर को तैयार करने में ज्यादा समय लगता है जिससे खर्च बढ़ जाता है।

4. अनुपलब्ध पत्र की विषय-सामग्री का ज्ञान—यदि कभी कोई पत्र गुम अथवा 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।

5. विभाग विभाजन का रिकार्ड—पत्र-प्राप्ति रजिस्टर से यह पता चलता है कि अमुक पत्र किस विभाग में भेजा गया है और उस विभाग ने उस पत्र पर क्या कार्यवाही की है।

6. डाक छाँटना व वितरित करना—पत्रों का रजिस्टर बनाने के पश्चात् उसे विभागीय क्रमानुसार अलग कर लिया जाता है। 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 जहाँ भिन्न-भिन्न विभागों की संख्या बड़ी होती है, डाक छाँटने के लिए कई अलमारियों का प्रयोग किया जाता है। इस अलमारी में भिन्न-भिन्न विभागों के लिए अलग-अलग खाने बने होते हैं जिससे डाक कम समय में अधिक से अधिक छाँटा जा सके।

क्रमानुसार पत्रों को छांटने के पश्चात् उन्हें सम्बन्धित विभाग को प्रेषित कर दिया जाता है। बड़ी-बड़ी व्यावसायिक संस्थाओं में पत्रों को भिन्न-भिन्न विभागों में प्रेषित करने के पूर्व इन्हें केन्द्रीय फाइल विभाग में भी प्रेषित किया जाता है। जिससे फाइल विभाग प्रत्येक पत्र 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 कार्यालय खुलने से आधा घंटा पहले बुलाया जाता है। जैसे ही पत्र-प्राप्ति कर्मचारी द्वारा प्राप्त पत्रों को खोलकर और उन पर तिथि अंकन करके उनका उपयुक्त रिकार्ड बनाकर उन्हें अलग-अलग विभागों के अनुसार छांट लेता है और इन पत्र फाइलों को सम्बन्धित विभाग को प्रेषित कर दिया जाता है वैसे ही वहाँ का अधिकारी हर पत्र के साथ उससे संबंधित फाइल लगाकर उसे आगे उपयुक्त विभाग में प्रेषित कर देता है। यदि कोई पत्र एक से अधिक विभाग अथवा व्यक्तियों से संबंधित हो तो उस पत्र पर एक-एक मार्ग पर्ची लगा दी जाती है। इससे यह पता चलता 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 प्रतियाँ बना ली जाती हैं। मूल पत्र तो मुख्य विभाग में भेज दिया जाता है तथा उसकी फोटो प्रति सम्बन्धित व्यक्तियों या विभागों को प्रेषित कर देते हैं।

7. पत्रों का अनुगमन करना—समस्त विभागाध्यक्षों का यह मूल कर्तव्य बनता है कि जितने भी पत्र आज प्राप्त हुए हैं उनका उत्तर आज ही दे दिया जाय तथा 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 इसके लिये जिम्मेदार कर्मचारी के विरुद्ध अनुशासनात्मक कार्यवाही की जाती है।

(ख) निर्गमन डाक की व्यवस्था

प्रत्येक व्यापारिक केन्द्र एक दूसरे केन्द्रों से सम्पर्क स्थापित करने के उद्देश्य से पत्र व्यवहार किया करते हैं। पत्र संस्था के भिन्न-भिन्न विभागों के अधिकारी लिखवाते हैं लेकिन सामान्यतया इनको बाहर भेजने का काम पत्र विभागों द्वारा ही किया जाता है। इस पत्र विभाग में जैसे-प्राप्त पत्रों की सुपुर्दगी लेने, उन्हें छांटने और भिन्न-भिन्न संबंधित विभागों में भेजने की व्यवस्था होती

है, उसी प्रकार भिन्न-भिन्न विभागों द्वारा लिखवाए गए। पत्रों को इकट्ठा करने तथा डाक में भेजने की व्यवस्था भी होती है। इस व्यवस्था से डाक उचित स्थान तक समय पर पहुँच जाती है। पत्र को निर्गम अथवा बाहर प्रेषित करने के लिए विभिन्न क्रियाएं करनी पड़ती है जिसमें से कुछ प्रमुख गतिविधियों को निम्नलिखित शीर्षकों में स्पष्ट किया गया है—

1. डाक तैयार करना—पत्रों को बाहर भेजने से पहले लिखवाना पड़ता है। इस दृष्टि से पत्रों को प्रमुख दो भागों में विभाजित किया जा सकता है जिनका विवरण इस प्रकार है—

(i) **नैतिक पत्र**—इस प्रकार के पत्र संस्था के कार्यों के सन्दर्भ में हमेशा लिखे जाते हैं। जैसे, अभिस्वीकृति पत्र। प्रायः ये पत्र संबंधित विभागों के सामान्य कर्मचारियों द्वारा ही उच्च अधिकारियों के निर्देश पर स्वयं लिख दिए जाते हैं क्योंकि ये पत्र बार-बार एक प्रकार के लिखवाए जाते हैं, बड़े-बड़े कार्यालयों में इन्हें पहले से फार्म पत्र के रूप में छपवा लेते हैं। **डॉ. टैरी** के शब्दों में— “फार्म पत्र वह प्रमाणित पत्र है जो किसी संस्था के द्वारा एक समान या बार-बार दोहराए जाने वाले विषय से संबंधित सभी पत्रों के उत्तर देने के लिए या अनेक पत्र प्राप्तकर्ताओं को समान सूचना देने के लिए प्रयोग किया जाता है।” कभी-कभी इन पूर्वमुद्रित फार्म-पत्रों में कुछ रिक्त पंक्तियाँ भी छोड़ी जा सकती हैं जिसे पत्र भेजते समय ही आवश्यकतानुसार पूर्ण करते हैं। उदाहरणार्थ, ग्राहकों से आए आर्डर को स्वीकार करने व सुपुर्दगी का आश्वासन देने व पत्र में माल के विवरण तथा सुपुर्दगी की तिथि के लिए रिक्त स्थान छोड़ना। यह व्यवस्था नैतिक पत्र के अन्तर्गत होती है।

डॉ. टैरी ने ऐसे पूर्वमुद्रित पत्रों को ‘स्पीड लैटर’ की संज्ञा प्रदान की है। निम्नलिखित कारणों से कार्यालयों के अन्तर्गत फार्म-पत्रों का प्रयोग किया जाता है—

1. पत्र बनाने में शीघ्रता,
2. पत्र की लागत में कमी,
3. कार्य-अधिकारी तथा टाइप क्लर्क के मूल्यवान समय की बचत,
4. पत्राचार की कुशलता में वृद्धि,
5. पत्रों का प्रमापीकरण।

फार्म पत्र के प्रमुख दोष—इस पत्र में निम्नलिखित दोष पाये जाते हैं—

1. 'फार्म पत्र' के संदेश में व्यावसायिक लोच नहीं होती है।
2. इन पत्रों में औपचारिकता अधिक दिखायी होती है।
3. ये पत्र आपसी संबंधों में 'शुष्कता' पैदा कर देते हैं, क्योंकि इनमें घनिष्ठता व आत्मीयता का पुट नहीं होता।

'फार्म पत्रों' को अधिक प्रभावपूर्ण बनाने के लिए सुंदर टाइप अक्षर में बढ़िया कागज़ पर छपवाना चाहिए तथा काली, हरी या नीली स्याही का प्रयोग करना चाहिए।

(ii) विशेष पत्र—विशेष पत्र में उच्च कार्यकारी अधिकारी संस्था तत्त्वों से सम्बन्धित प्रमुख बातों को लिखवाते हैं। प्रायः प्रत्येक कार्यालय में इन पत्रों को लिखने के लिए आशुलिपिक तथा टाइपिस्ट क्लर्कों का प्रयोग किया जाता है जो अधिकारियों द्वारा बोले गए संवादों को लिखकर टाइप कर देते हैं। बड़े-बड़े कार्यालयों में श्रुतवाचक मशीनों का प्रयोग भी किया जाता है। ऐसी अवस्था में कार्यकारी अधिकारी, लिखे जाने वाले पत्रों की विषय-सामग्री अपनी सुविधा के अनुसार इस श्रुतवाचक मशीन में बोल देते हैं और सम्बन्धित का संदेश सुनकर पत्र को टाइप का देता है। विशिष्ट पत्र में समय की बचत होती है।

पत्र लिखवाने या टाइप के कार्य को प्रभावशाली बनाने हेतु निम्नलिखित तत्त्वों पर ध्यान देना चाहिए—

1. प्रत्येक टाइप क्लर्क को पत्र की कम-से-कम दो या जितनी आवश्यकता हो उतने पत्रों की कार्बन काफी भी तैयार करना चाहिए।
2. प्रत्येक पत्र में उपयुक्त संदर्भ तथा विषय-शीर्षक अवश्य दिया जाना चाहिए जिससे कार्यवाही करने में आसानी रहे।
3. पत्र की सामग्री यथासंभव सरल, स्पष्ट तथा संक्षिप्त होनी चाहिए और इसकी शैली नम्र, मैत्रीपूर्ण तथा प्रभावशाली होनी चाहिए।
4. पत्र के साथ इसका लिफाफा या अन्य आवरण, जबकि 'पारदर्शी लिफाफा' प्रयोग न किया जाना हो या पता लिखने वाली मशीन का प्रयोग न किया जाना हो, पत्र के साथ ही टाइप कर दिया जाना चाहिए जिससे पते में गलती न रहे और पत्र का प्रेक्षण शीघ्र किया जा सके।
5. जहाँ तक हो सके पत्र नवीन, सरल तथा प्रमाणित शैली में टाइप किये जाने चाहिए तथा टाइप साफ-साफ सुन्दर शुद्ध होनी चाहिए।
6. जहाँ तक हो सके प्रत्येक कार्य-अधिकारी को अपने विभाग से संबंधित सारे पत्र दिन में एक साथ ही लिख देने चाहिए जिससे टाइप क्लर्क उन्हें उसी दिन शीघ्रता तथा कुशलता के साथ टाइप कर सकें।

2. संदर्भ देना—समस्त प्रेषित किये जाने वाले पत्र अथवा सन्दर्भ सूचक संख्या आशय लिखा जाता है। पत्र पर संदर्भ के लिए कोई संकेत या चिन्ह बनाना संदर्भ देना कहलाता है। जिस व्यक्ति को पत्र प्रेषित किया जाता है, उसे पत्र का जवाब देते समय यह संदर्भ संख्या साथ में लिखने के लिए भी निर्देश दिया जाता है। संदर्भ संख्या प्राप्त होने पर संबंधित पत्र-व्यवहार को ढूँढने में आसानी रहती है और प्राप्त पत्र का शीघ्र ही उत्तर दिया जा सकता है। फाइल क्लर्क इस संख्या को देखकर उस पत्र से संबंधित फाइल और सारे कागज तत्काल संबंधित अधिकारी के सामने पेश कर देता है। संदर्भ-संख्या से पत्र की सम्बन्धित फाइल में सही स्थान पर लगाया जाता है।

पत्रों पर संदर्भ संख्या को लिखने के लिए कई विधियों का इस्तेमाल किया जाता है सामान्यतया, संदर्भ-संख्या में इस पत्र को लिखवाने वाले विभाग का संक्षिप्त संकेत, जिस फाइल से यह संबंध रखता है। उसकी संख्या, पत्र की क्रम संख्या तथा इसे लिखने के महीने और वर्ष का संकेत कर दिया जाता है। उदाहरणार्थ, मान लीजिए एक पत्र लेखा विभाग द्वारा मथुरा राजेश गौतम एण्ड कं. को 2008 में बिल के भुगतान के लिए जनवरी, 2009 में लिखा जाता है तो इसकी संदर्भ संख्या इस प्रकार हो सकती है—AC@N99@Our Bill-93@3566@994 इस संदर्भ संख्या में C लेखा विभाग का संकेत देता है, जहाँ से पत्र लिखा गया है, N99 शुभा शर्मा एण्ड कं. की फाइल की संख्या Our Bill 93 पत्र के विषय की चर्चा करता है कि 2008 का एक बिल अभी तक देय शेष है, 3566 बाहर जाने वाले पत्र की क्रम संख्या है, और 98 उस वर्ष का संकेत है, जिसमें पत्र लिखा गया है।

पत्र की क्रम संख्या को छोड़कर सन्दर्भ-संख्या जटिल अर्थ को सम्बन्धित क्लर्क ही टाइप कर देता है। क्रम संख्या पत्र विभाग, पत्र-प्रेक्षण रजिस्टर में उसकी प्रविष्टि करते समय प्रविष्टि संख्या देखकर भरता है।

3. हस्ताक्षर नियंत्रण—पत्रों को निर्गम अथवा बाहर प्रेषित करने से पूर्व सम्बन्धित अधिकारी गणों को हस्ताक्षर अवश्य करना चाहिए। सामान्यतया प्रत्येक पत्र पर इसको लिखवाने वाला अधिकारी स्वयं हस्ताक्षर करता है। कुछ परिस्थितियों में यद्यपि पत्र उस विषय से संबंधित अधिकारी द्वारा लिखवाया जाता है, लेकिन इस पर हस्ताक्षर उस विभाग के अध्यक्ष द्वारा कराए जाते हैं। ऐसी स्थिति में पत्र टाइप हो जाने पर विभाग अध्यक्ष के हस्ताक्षर से पहले, उस हस्ताक्षर के लिए नियत स्थान के नीचे इस पत्र को लिखवाने वाले अधिकारी

भी अपने संक्षिप्त हस्ताक्षर कर देता है नीति संबंधी तथा अन्य महत्वपूर्ण पत्रों पर केवल संस्था का मुख्य प्रबंधक ही हस्ताक्षर करता है। छोटी संस्थाओं का मुख्य सचिव पत्रों पर हस्ताक्षर का कार्य करता है।

समस्त हस्ताक्षर करने वाले अधिकारियों को यह अवश्य ध्यान रखना चाहिए कि पत्र की विषय सामग्री ठीक है या नहीं। यदि ठीक नहीं है तो उसे सही कर देना चाहिए। साथ ही उस अधिकारी को उस काट पर अपने संक्षिप्त हस्ताक्षर भी करने चाहिए। मूल पत्र पर प्रायः पूरे हस्ताक्षर किए जाते हैं। परन्तु कार्यालय में ही सुरक्षित रखी जाने वाली प्रतियों पर केवल संक्षिप्त हस्ताक्षर ही काफी हैं। हस्ताक्षर सदैव स्थायी वाली कलम से ही करना चाहिए।

नैतिक पत्रों या सम्बन्धित कलर्क के हस्ताक्षर पर्याप्त समझे जाते हैं। लेकिन इन क्लर्कों को और किसी भी पत्र पर अपने हस्ताक्षर नहीं करने चाहिए। प्रायः कुछ कार्यालयों में इस बात पर नियंत्रण रखने के लिए कहीं कोई गलत पत्र जिसमें तथ्य गलत रूप में दिए गए हों या विशिष्ट भाषा प्रयोग की गई हो या मिथ्या वर्णन किया गया हो, अनाधिकृत रूप से बाहर न भेजे जाएं, सारे पत्रों का पत्र-व्यवहार विभाग के निरीक्षक द्वारा जांच किया जाता है, इससे जो कमियां रहती हैं उसका पता चल जाता है।

4. पत्रों को प्रेषित करना—समस्त कार्यकारी विभागों में पत्र पूर्ण हो जाने के पश्चात् पत्र विभाग इन पत्रों को इक्ठ्ठा करवा लेता है। इसके बाद यह विभाग निम्नलिखित गतिविधियों को अंजाम देता है—

(i) **पत्रों की जाँच**—सबसे पहले पत्र विभाग जिम्मेदार अधिकारी इसकी जाँच करता है कि पत्र अधिकृत रूप से लिखा गया है, इस पर लिखने वाले अधिकारी ने अपने हस्ताक्षर कर दिए हैं, पत्र में जिन संलग्न कागजों की चर्चा की गई है, वे सारे कागज पत्र के साथ नत्थी कर दिए गए हैं, पत्र पर संदर्भ संख्या तथा तिथि ठीक लिखी गई है। द्वितीय, वह यह भी देखता है कि पत्र के साथ संलग्न लिफाफे पर पत्र-प्राप्तकर्ता का वास्तविक पता अंकित है अथवा नहीं यदि पता सही नहीं है तो उसमें सुधार कर देना चाहिए। अंत में, पत्र का स्वरूप देखकर यह निर्धारित करता है कि उस पत्र को साधारण डाक द्वारा भेजा जाए या रजिस्टर्ड पत्र या बीमित पत्र या स्पीडपोस्ट या बुक-पोस्ट के रूप में। यदि पत्र साधारण डाक से नहीं भेजा जाना है तो पत्र के ऊपर भेजने की विशिष्ट अवधि को स्पष्ट रूप में लिख देना चाहिए। डाक की किस्म के स्पष्टीकरण करने से आवश्यक डाक टिकट लगाने से सुविधा हो जाती है।

(ii) पत्र-प्रेक्षण रजिस्टर में अंकित करना—उपर्युक्त प्रक्रिया सम्पन्न करने के पश्चात् उसे क्लर्क को दिया जाता है जो पत्र को पत्र-प्रेषण रजिस्टर में अंकित करता 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। सम्बन्धित क्लर्क प्रेषण रजिस्टर में प्रविष्टि संख्या का क्रम लिखता है।

इस तथ्य के विषय में कार्यालय प्रबन्धक बड़ी सरलता से इन रजिस्ट्रों के द्वारा पता लगा सकता है परन्तु 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 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 का समय भी खाने में पत्र प्राप्त करने का समय लिख देता है।

(iii) पत्र को संलग्न करना और लिफाफे में रखना—पत्र का तह लिफाफे के आकार पर निर्धारित होता है। साधारणतया यह प्रयत्न किया जाना चाहिए कि पत्र की कम से कम तह बनाई जाए तथा प्रत्येक तह सीधी तथा सुंदर हो। विदेशों में पत्र तह करने के लिए मशीनों का प्रयोग किया जाता है। ये मशीनें प्रति घंटा 20,000 कागजों की तह बना सकती हैं। पत्र की तह बनाते समय उस पत्र के साथ संलग्न कागजों 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 बनानी है। इस कारण इसे उपयुक्त प्रकार से ही तह करना चाहिए।

पत्रों को मोड़ने के पश्चात् लिफाफे में बन्द करते हैं। ये लिफाफे कई आकार के चौकोर, लंबे, छोटे या बड़े हो सकते हैं। कुछ लिफाफे में पते के स्थान पर पारदर्शी कागज चिपका रहता है। इन लिफाफों को पारदर्शी लिफाफे 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 कागज के 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। अधिकतर बीमित पत्रों को ऐसे लिफाफे में भेजा जाता है। 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 प्रतियाँ या प्राप्तकर्ता व्यक्ति के पास से आए पत्र या और किसी कागज को न रखा जाए। पत्रों को लिफाफे में रखने के लिए भी मशीनों का इस्तेमाल किया जा रहा है।

भरे हुए लिफाफे को बन्द करने के लिए उसमें पहले से ही गोंद लगी होती हैं पत्र-प्रेक्षण क्लर्क प्रायः एक ब्रुश से इनके गोद लगे कोनों को गीला करके बन्द करता जाता है। कभी-कभी इस काम को करने के लिए भी उपयुक्त मशीनों का प्रयोग किया जाता है। मशीन का प्रयोग करने से पत्र सही तरीके से चिपक जाते हैं। इस प्रक्रिया से समय का काफी सदुपयोग होता है।

(iv) **डाक टिकट लगाना**—लिफाफे में रखे गये पत्रों को प्रमुख रूप से दो वर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है जो इस प्रकार हैं—

- (1) स्थानीय पत्र जो पत्र-वाहक पुस्तक में चढ़ाकर संस्था के किसी कर्मचारी के माध्यम से प्राप्तकर्ता के पास भेजे जाने हैं,
- (2) अन्य पत्र जो डाकखाने के द्वारा बाहर भेजे जाने हैं।

पहले वर्ग के पत्रों पर कोई डाक टिकट नहीं लगाया जाता। जहाँ तक दूसरे वर्ग के पत्रों का सवाल है तो उसे डाक व्यवस्था के नियमों के आधार पर अनेक उपभागों में विभाजित किया 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 की नयी सूची सदैव अपने पास रखनी पड़ती है।

छोटी-छोटी व्यावसायिक केन्द्रों में लिफाफों पर टिकट हाथों द्वारा चिपकाए जाते हैं परन्तु बड़ी-बड़ी व्यावसायिक संस्थाओं में पत्रों पर टिकट लगाने के लिए टिकट अंकन मशीन का प्रयोग किया जाता है। डाक टिकट अंकन मशीन लिफाफे के ऊपर डाक टिकट की 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 सकती है। डाक टिकटों को राशि का अग्रिम भुगतान करके ही संस्था इस मशीन का उपयोग कर सकती है। मशीन का प्रयोग केवल इस राशि तक के टिकटों का अंकन करने के लिए किया जा सकता है। इसके बाद मशीन अपने आप कार्य करना बन्द कर देती है। कुछ कार्यालय में टिकट चिपकाने के लिए साधारण मशीन का प्रयोग किया जाता है। इस मशीन में उपयुक्त टिकट डाल दिए जाते हैं जो उचित स्थान पर लिफाफे के ऊपर अंकित हो जाते हैं।

(v) पत्रों को पत्र पेटिका में भेजना—जिन पत्रों को पत्र पेटिका में भेजना होता है उस पत्र को पत्र वाहक को दे दिया जाता है। यह व्यक्ति इन पत्रों को इनके प्राप्तकर्ताओं के पास व्यक्तिगत रूप से देकर उनके हस्ताक्षर करा लेता 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 मध्यांतर लैटर बॉक्स 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 रेलवे मेल सर्विस से भेजने हेतु पत्रों का रेलवे स्टेशन पहुँचा देते हैं। इस व्यवस्था में पत्र कम समय में उपर्युक्त स्थान पर पहुँच जाता है।

डाक विभाग का केन्द्रीयकरण

व्यावसायिक संगठनों के आधार पर डाक व्यवसाय को केन्द्रीय डाक व्यवस्था तथा विकेन्द्रीय डाक व्यवस्था इन भागों में बांट सकते हैं।

विभिन्न क्षेत्रों से डाक एकत्रित करके जब वहीं से विभिन्न बाहरी क्षेत्रों में डाक भेजा जाता है तो उसे केन्द्रित डाक-व्यवस्था कहते हैं। इसके विपरीत, यदि

प्रत्येक विभाग अपने पत्रों को स्वयं ही लिफाफों में बंद करें, स्वयं ही टिकट लगाए, स्वयं ही उनको डाकखाने में भिजवाए तो उसे विकेन्द्रीय डाक-व्यवस्था कहते हैं। बड़े-बड़े कार्यालयों में डाक व्यवस्था के लिए प्रायः एक प्रशिक्षित निरीक्षक के अधीन, एक पृथक् डाक व्यवस्था विभाग स्थापित किया जाता है। विभिन्न विभाग पत्र लिखने के बाद उन्हें केन्द्रीय डाक विभाग के पास भेज देते हैं जिसके द्वारा उन्हें यथाशीघ्र सम्बन्धित स्थान को भेजने का प्रबन्ध किया जाता है।

केन्द्रीय डाक व्यवस्था के लाभ—केन्द्रीय डाक व्यवस्था के निम्नलिखित लाभ हैं—

1. केन्द्रीय डाक व्यवस्था के होने से डाक में भी कमी आती है। क्योंकि कर्मचारियों तथा अन्य साधनों का पूर्ण उपयोग होता है। यही नहीं, एक ही व्यक्ति की भिन्न-भिन्न विभागों द्वारा भेजे गए पत्र एक ही लिफाफे में भेजे जा सकते हैं। भिन्न-भिन्न विभागों में डाक की अलग व्यवस्था से दोहरी लागत की समस्या पैदा होती है।

2. इस प्रकार की व्यवस्था होने से लिपिकीय श्रम की बचत होती है। पत्रों को खोलने, बंद करने, उन पर टिकट लगाने जैसे नैतिक कार्य अशिक्षित कर्मचारियों को सौंपे जा सकते हैं जिससे क्लर्कों को अधिक महत्वपूर्ण कार्यों में लगाया जा सकता है। प्रायः यह देखा गया है कि बड़े-बड़े कार्यालयों में 12 में से एक क्लर्क केवल पत्र भेजने तथा पत्र प्राप्त करने का कार्य ही करता है। क्या यह श्रम तथा धन का अनुचित नुकसान नहीं होता है।

3. अपेक्षाकृत योग्य निरीक्षण द्वारा केन्द्रीय डाक व्यवस्था का कार्य किया जाता है। डाक व्यवस्था से संबंधित विभिन्न कार्यों को विभिन्न व्यक्तियों के जिम्मे सौंपा जाता है जो ऐसे काम को निरंतर रूप से करते रहने के कारण उसके विशेषज्ञ बन जाते हैं। इन सब व्यवस्थाओं से डाक को भेजने तथा प्राप्त करने के खर्च में काफी बचत हो सकती है।

4. डाक टिकटों के प्रयोग पर नियंत्रण रखने का काम केन्द्रीय डाक व्यवस्था द्वारा किया जाता है तथा कम व अधिक टिकट लगाए जाने से बचा जा सकता है। टिकट अंकन मशीन का प्रयोग केवल केन्द्रित डाक-व्यवस्था प्रणाली में ही संभव है।

दोष—केन्द्रीय डाक व्यवस्था के निम्नलिखित दोष हैं—

1. सभी विभाग अपने पत्रों की व्यवस्था अपेक्षाकृत अधिक ध्यान से करते हैं जबकि केन्द्रीय डाक अनुभाग में कुछ महत्वपूर्ण तथा शीघ्र प्रकृति के पत्रों को भी अपनी बारी की प्रतीक्षा करनी पड़ सकती है।

2. सभी आने वाले पत्रों को पहले केन्द्रीय डाक अनुभाग के रजिस्टर में दर्ज करने से तथा बाद में उनके विभिन्न विभागों में भेजने से विलंब होने के अतिरिक्त अवांछित श्रम भी करना पड़ता है।

3. केन्द्रीय डाक व्यवस्था के तहत सारे पत्र विभाग की जानकारी में आ जाते हैं और उनका पूर्ण विवरण लिखा जाना आवश्यक है। फलस्वरूप उनमें गोपनीयता नहीं रहती। यदि कोई विभाग पत्रों को लिफाफों में बंद करके डाक विभाग में भेजे तो कुछ गोपनीयता अवश्य बनी रहती है। लेकिन संशय अवश्य पैदा हो जाता है। इस प्रकार केन्द्रीय डाक व्यवस्था लाभप्रद नहीं होती क्योंकि उसमें गोपनीयता का अभाव पाया जाता है।

4. प्रायः पत्रों का उद्गम अथवा कार्यवाही क्षेत्र विभागों में केन्द्रित होता है। फलस्वरूप केन्द्रीय डाक विभाग एक अनावश्यक कड़ी बनकर डाक की रवानगी या प्राप्ति में देरी पैदा करता है।

अन्त में यह कहा जा सकता है कि केन्द्रीय डाक व्यवस्था विभागीय डाक व्यवस्था से अति उत्तम एवं लाभकारी होता है। परन्तु यहाँ यह स्मरण रखना आवश्यक है कि जहाँ तक पत्रों को तैयार करने का काम है, यह विभिन्न विभागों में अलग-अलग ही किया जाना चाहिए।

3

इलेक्ट्रॉनिक पत्राचार

ईमेल या इलेक्ट्रॉनिक मेल (vaxzsth: E&mail@Electronic mail) एक इंटरनेट के माध्यम किसी कम्प्यूटर या अन्य उपकरण से पत्र भेजने का एक तरीका है। एक ईमेल को भेजने के लिए एक ईमेल पते की आवश्यकता होती है जो यूजर-नेम और डोमेन नेम से मिल कर बना होता है। आमतौर इंटरनेट पर कई मुफ्त ईमेल सेवायें उपलब्ध हैं और जिस प्रकार एक ईमेल को कंप्यूटर से भेजा जाता है उसी प्रकार से एक ईमेल को स्मार्टफोन से भी भेजा जा सकता है।

जिस तरह से हम डाक के माध्यम से एक पत्र भेजते हैं, उसी तरह ईमेल पत्र भेजने का एक आधुनिक रूप है। यह लगभग हर जगह उपयोग किया जाता है चाहे वह घर, कार्यालय स्कूल, कॉलेज, कोर्ट, उद्योग, बैंक या कोई भी सरकारी या प्राइवेट कार्यालय हो। इस माध्यम का उपयोग करके हम पाठ, चित्र, फाइलें और कई अन्य प्रकार के दस्तावेज भी भेज सकते हैं।

इलेक्ट्रॉनिक मेल तकनीक अन्तः कार्यालयीन कागजी संदेशों एवं को खत्म करने के लिए उपयोग में लाया जा सकता है। यह तकनीक टेलीफोन लाइनों अथवा प्रदत्त लाइनों का उपयोग करके डिजिटल रूप में संदेशों को भेजने में शामिल होता है। संदेश अतिशीघ्र प्राप्त किया जा सकता है। इस तरह मानव द्वारा सम्पादित अनावश्यक देरी से बचा जा सकता है।

प्रतिलिपि या फ़ैक्स रेडियो चैनल या तार द्वारा ड्राइंग, बने प्रतिबिम्बों या टेक्स्ट को भेजने से सम्बन्धित है। फ़ैक्स मिश्रित तथ्यों—हस्तलिखित, रेखाचित्र, तस्वीरों एवं मानचित्रों से युक्त को भेजने का निर्देश करता है जो प्रायः दूसरे सभी संचार के साधनों पर नहीं भेजा जा सकता है। इलेक्ट्रॉनिक मेल के लिए यह अति सामान्य है सिवाय इसके कि संदेश अपने वास्तविक रूप में उसी तरीके से भेजा जाता है। यह प्राप्तकर्ता को अन्त में भी मूल प्रतिलिपि की फोटोकापी की तरह प्रतती होता है। आदान-प्रदान शीघ्र होता है। प्राप्तकर्ता के पास टेलीफोन लाइन से जुड़ा एक फ़ैक्स यंत्र होना चाहिए। फ़ैक्स यंत्र पर निर्धारित उचित स्थान में भेजने वाले लेख को रखने की प्रक्रिया संयुक्त होती है, जिससे फ़ैक्स यंत्र जुड़ा होता है। उस स्थान का टेलीफोन नम्बर डायल कर दिया जाता है एक बार दूसरा फ़ैक्स यंत्र उत्तर देता है। (एक बार फ़ैक्स मशीन टेलीफोन लाइन सफल हो जाती है तो आप वीप्स सुनने से होंगे) आपको एक बटन दबाना पड़ता है तथा भेजने की प्रक्रिया आरम्भ हो जाती है। एक बार आन्तरिक लेख दूसरे छोर पर फोटो काफी कर ली जाती है। (आप अपने छोर पर स्वीकृति का संकेत प्राप्त करेंगे कि भेजा गया संदेश सफलतापूर्वक पहुँच गया। सम्पूर्ण प्रक्रिया इन दिनों कम्प्यूटर द्वारा की जा रही है।

ई-मेल का माध्यम

इंटरनेट एक 'वर्ल्ड वाइड वेब' (W.W.W.) है जिसका छोटा नाम 'वेब' है। यह विविध संगठनों, औद्योगिक इकाईयों, वाणिज्यिक प्रतिष्ठानों, शैक्षिक प्रतिष्ठानों आम व खास हितों से समृद्ध समूहों अथवा निजी व्यक्तियों द्वारा बनाए गये हजारों सर्वर्स को आपस में जोड़ता है। सर्वर्स पर भरे गये 'वेब' पृष्ठों (पेजिज) में कई तरह की जानकारी प्राप्त होती है, उदाहरणार्थ पाठ सामग्री (प्लेन टेक्स्ट), तस्वीर एनिमेशन, मल्टीमीडिया इत्यादि। इसे प्राप्त करने के लिए सामान्य शुल्क देना पड़ता है। यदा-कदा बिना शुल्क अदा किए ही जानकारी उपलब्ध हो जाती है। 'वेब' पृष्ठों में 'ई मेल' कांफ्रेंसिंग, इलेक्ट्रॉनिक पब्लिकेशन्स जैसी सेवाएँ तथा अन्य व्यावसायिक सुविधाएँ भी मौजूद होती हैं। इंटरनेट, पाठ सामग्री (टेक्स्ट) या सूचना को विश्व भर में एक स्थान से दूसरे स्थान पर पहुँचाने का एक नवीन साधन है जो तीव्रता के साथ कम खर्च में सुगमतापूर्वक संचार करता है। यह खुद अन्तरक्रिया नहीं करता, लेकिन उपभोक्ता

कम्प्यूटरों के द्वारा इस पर नियंत्रण रखते हैं, जो उन्हें नेटवर्क पर सूचना भेजने तथा प्राप्त करने में सहायता पहुँचाते हैं।

नेट के तहत सूचना, इंटरपीडिएट नोड्स के माध्यम से स्रोत से प्रयोजन तक पहुँचती है। ये नोड्स सूचना को सही प्रयोजन तक पहुँचाने में पर्याप्त सक्षम होते हैं। स्रोत और लक्ष्य स्थलों के बीच सूचना पैकेट विविध मार्गों से होकर गुजरते हैं। किसी भी जानकारी को लक्ष्य तक पहुँचाने के समय इंटरनेट आधारित सभी प्रणालियों को नियमों और प्रक्रियाओं के एक समान वर्ग का पालन करना पड़ता है जिन्हें प्रोटोकॉल कहा जाता है। इन सिद्धान्तों और प्रक्रियाओं को ट्रैमिशन कंट्रोल प्रोटोकॉल और इंटरनेट प्रोटोकॉल मैकनिज्म के तौर पर जाना जाता है।

इंटरनेट का इतिहास

इंटरनेट के इतिहास के बारे में कहा जाता है कि उत्तरी अमेरिका में सन् 1969 में जब सरकार तथा शिक्षण संस्थाएँ, समस्याओं के समाधान हेतु कम्प्यूटर का प्रयोग सीख रहे थे, उस समय उन्होंने सामान्य 'वर्ड प्रोसेसर' पर अपनी उपलब्धियों को लिखित रूप में कम्प्यूटर पर संगृहीत किया। उस समय कोई ऐसी आधुनिक लाइब्रेरी नहीं थी जहाँ व्यक्ति यह पता कर सके कि दूसरे लोगों ने क्या लिखा है जिसमें वे अपनी खोज को भी जोड़ सकें। इसी बात को स्मरण में रखकर 'डिफेंस एडवांस्ड रिसर्च प्रोजेक्ट एजेंसी' के एक कर्मचारी के मस्तिष्क में यह बात आई कि अगर कई कम्प्यूटरों को टेलीफोन लाइनों द्वारा जोड़ दिया जाए तो वे एक-दूसरे से बात कर सकते हैं, सम्पर्क स्थापित कर सकते हैं एवं कम्प्यूटर पर लिखे गये नोट को तत्काल दूसरे सभी जुड़े हुए कम्प्यूटरों पर मौजूद कराया जा सकता है।

शुरुआत में उस कर्मचारी ने चार कम्प्यूटरों को एक दूसरे से जोड़कर 'नेटवर्क डानपेनेट' का निर्माण किया। अमेरिकी रक्षा विभाग के एंड्रयू रिसर्च प्रोजेक्ट एजेन्सी ने सन् 1969 में पैकिट स्विच नेट की स्थापना की। इस नेट के संग्रह से ए.आर. पी. ए. आर. वर्क की उत्पत्ति हुई जिसे इंटरनेट की शुरुआत माना जाता है। इस नेटवर्क से वैज्ञानिकों अनुसंधान कर्ताओं और सैनिक कर्मियों को अलग-अलग जगहों पर नेट के द्वारा सूचनायें संप्रेषित करने का मौका मिला। तुरन्त ही वे स्थान भी जो ए. आर. पी. ए. नेटवर्क से जुड़े हुए नहीं थे, यह एहसास करने लगे कि इलैक्ट्रॉनिक संचार से जुड़ने के कई लाभ हैं। ये स्थानीय नेटवर्क अपने कम्प्यूटरों को ए.आर.पी.ए. नेटवर्क से जोड़ने के

उपायों पर विचार करने लगे। इन प्राइवेट नेटवर्कों के पास उसी प्रकार के होस्ट (मेजबान) कम्प्यूटर नहीं थे। इस तरह उन्हें ऐसी कम्प्यूटर प्रणालियों से जुड़ने की जरूरत पड़ी, जो मूलतः एक-दूसरे से भिन्न थे (जैसे आई. बी. एम. और गैर आई. बी. एम. मशीनें)। आठवें दशक के पूर्व में ए. आर. पी. ए. ने नियमों का एक सेट विकसित किया, जिसे प्रोटोकॉल नाम दिया गया। इससे भिन्न-भिन्न प्रकार के होस्ट कम्प्यूटर रखने वाले भिन्न-भिन्न नेटवर्कों को जोड़ने में सहायता मिली। इस दशक के अंतिम चरण तक आते-आते इस ओर लोगों का झुकाव इतनी तेजी से बढ़ा कि सम्पूर्ण विश्व के कई नेटवर्क, ए. पी. आर. ए. नेटवर्क से जुड़ गए। सन् 1982 में ए. पी. आर. ए. नेटवर्क एम. आई. एल. नेटवर्क (मिलिटरी नेटवर्क) तथा कतिपय अन्य नेटवर्कों के साथ जुड़ गया। इसलिए विविध नेटवर्कों का आपस में इस प्रकार से एकीकरण हो जाने से इंटरनेट का जन्म हुआ।

इंटरनेट की विशेषता

इंटरनेट सेवा की महत्वपूर्ण विशेषताओं पर प्रकाश निक्षेप किया गया है—

(1) सम्पर्क साधन—‘ई मेल’ व ‘चैट गुप्स’ के माध्यम से संसार में किसी से भी वार्तालाप किया जा सकता है। जिस तरह बीस-पच्चीस वर्ष पहले ‘पैन-फ्रेन्ड’ बनते थे आज इसके द्वारा ‘की पोल’ बना सकते हैं। दूसरे देश के किसी वैज्ञानिक से बात किया जा सकता है। बोलने और सुनने की इस दिशा में हम विभिन्न जगहों, स्थानों के व्यक्तियों से सम्पर्क स्थापित करके जीवन के प्रति उनके विविध दृष्टिकोणों की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। देखा जाय तो यह शत-प्रतिशत सच है कि इंटरनेट पर सम्पूर्ण विश्व पड़ोसी है। पत्र-व्यवहार के लिए पहले के जमाने में कबूतरों की सहायता लेनी पड़ती थी, उसके पश्चात् डाक विभाग यह काम करने लगा। आज के वैज्ञानिक युग में यह कार्य अब ‘ई-मेल’ के द्वारा किया जा सकता है। इसमें समय भी नहीं लगता, आप अपने कम्प्यूटर पर टाइप करते जाइए, आपका पत्र पलक झपकते ही उसके कम्प्यूटर पर आ जाएगा। जिसे आप भेज रहे होते हैं। टेलीफोन की सरल सुलभता के कारण आजकल लोगों में पत्र-लिखने की प्रवृत्ति कम हुई थी, इंटरनेट की वजह से यह पुनः फलने-फूलने लगी है।

(2) चैटिंग— वार्तालाप भी इंटरनेट के ‘चैट गुप्स’ के द्वारा टेलीफोन की तरह ही है, फर्क सिर्फ इतना ही है कि टेलीफोन पर मुँह से बात करते हैं, इंटरनेट

पर 'की बोर्ड' के माध्यम से सम्पर्क स्थापित किया जाता है। इंटरनेट पर सूचना भेजने अथवा पत्र-व्यवहार की एक आम विधा भी है। जिस तरह हम अपनी मनपसन्द पत्रिका के लिए चंदा देते हैं, उसी तरह हम यहाँ भी मेलिंग लिस्ट के लिए चंदा दे सकते हैं। इसका फायदा यह होगा कि जब हम किसी ऐसे ग्रुप को पत्र लिखते हैं तो लिखे गये पत्र की कॉपी लिस्ट के सब व्यक्तियों को एक साथ ही मिल जाती है। सभी को पृथक्-पृथक् लिखने की आवश्यकता नहीं होती है।

(3) **अन्वेषण**—इंटरनेट पूरे संसार को एक-दूसरे से जोड़ता है, जिसके द्वारा हम विविध देशों, स्थानों और विचारों की जानकारी हासिल करते हैं। इतना ही नहीं इंटरनेट के माध्यम से विभिन्न देशों-शहरों का भ्रमण किया जा सकता है, घर बैठे ही अमेरिका, जापान इत्यादि घूम सकते हैं, यूरोप का म्यूजियम देख सकते हैं चाँद, तारों की यात्रा कर सकते हैं इत्यादि। पहले कहा जाता था कि 'जहाँ न पहुँचे रवि, वहाँ पहुँचे कवि' आज इंटरनेट ने कवियों को भी बहुत पीछे छोड़ दिया है। यह पलक झपकते ही मनचाही जगह पहुँचा देता है। यह मनुष्य के मन में उठी जिज्ञासा को शान्त करता है।

(4) **ज्ञान में बढ़ोत्तरी**—इंटरनेट के माध्यम से मानव के ज्ञान में तीव्रता से वृद्धि होती है। इंटरनेट पर एक सवाल का जवाब खोजने के सिलसिले में कई दूसरे का ज्ञान भी प्राप्त हो जाते हैं जो अचानक ही खोज के दौरान जाहिर होते हैं। इंटरनेट की भाषा में इसे 'सिरेनडिडिटी' आकस्मिक लाभवृत्ति को कहा जाता है।

(5) **शोध**—इंटरनेट प्रत्येक वस्तु एवं क्षेत्र से जुड़ी हुई है। उद्देश्य प्राप्ति के लिए इंटरनेट पर कहीं से भी शुरुआत की जा सकती है क्योंकि इंटरनेट सामाजिक, आर्थिक, राजनैतिक, संगीत, कृषि, गृह विज्ञान आदि सभी से जुड़ी जानकारी उपयोगकर्ता के लिए उपलब्ध है। उपयोगकर्ताओं को इसकी जितनी ज्यादा जानकारी प्राप्त होगी। वह उतनी ही तीव्रता के साथ अपने आविष्कार के बारे में ज्ञान प्राप्त कर सकता है। सूचना को अतिशीघ्र कैसे प्राप्त किया जाय, इसकी विस्तृत जानकारी प्राप्त करने के लिए 'पैट्रिक विनसेंट' की लिखी पुस्तक 'फ्री स्टाफ फ्राम द इंटरनेट' का अध्ययन करके उठाया जा सकता है।

शुरुआती दौर में इंटरनेट का उपयोग अनुसंधान सम्बन्धी प्रयोजनों के लिए ही विशेष रूप से किया जाता था। चूँकि सूचना के तीव्र विनिमय की इसकी क्षमता से अन्तर्राष्ट्रीय पहुँच, लागत में किफायत और डिजिलाइज्ड मोड उपलब्ध होने से सूचना का प्रयोग काम के लिए आसानी से हो सकता था। वर्तमान स्थिति

यह है कि दुनिया भर के शोधकर्ता एक साथ काम करने, विचारों और परिणामों का आदान-प्रदान व पृथक्-पृथक् जगहों से एक साथ प्रयोग अथवा अनुकरण के लिए संचार के अवसरों का फायदा उठाने की योजना बना रहे हैं।

(6) मनोरंजन—मनुष्य के जीवन में मनोरंजन का खास स्थान है। बिना मनोरंजन के जीवन में नीरसता आ जाती है, सारे समय काम करते-करते वह बोर होने लगता है। ऐसे समय में मनोरंजन मन को असीम शान्ति प्रदान करता है। मनोरंजन यानी विभिन्न प्रकार के खेलों से मनुष्य की कल्पना शक्ति का विकास होता है। इंटरनेट पर भी मनोरंजन की अनेक विधाएँ प्राप्त हैं जो मस्तिष्क को तरोताजा बनाए रखती हैं व मानसिक मनोरंजन देती हैं। इससे सन्तुष्टि तो मिलती ही है साथ में दुनिया तथा जीवन के प्रति एक नई दिशा भी मिलती है।

इंटरनेट के विभिन्न उपयोग

भारत सहित विश्व के अन्य देशों में इंटरनेट का प्रयोग कई तरह से किया जा रहा है। जो निम्नवत हैं—

(1) वर्चुअल हॉस्पिटल—इंटरनेट की Site <http://indy.radiologu.vniowa.edu@virtuathsBital.html> नाम की सेवा एक तरह का अस्पताल है, जहाँ से चिकित्सा जगत् सम्बन्धित प्रत्येक सूचना को प्राप्त किया जा सकता है। यह डाक्टरी की शिक्षा प्राप्त कर रहे विद्यार्थियों के लिए दूरस्थ शिक्षा प्रणाली की एक सुविधा है जिसे निरन्तर अद्यतन किया जाता है जिससे मरीजों की चिकित्सा और देखभाल के लिए समस्त प्रकार की नवीन सूचनाएँ उपलब्ध हों। यह प्रणाली चिकित्सा सम्बन्धी अनेक पत्रिकाओं के कम्प्यूटरों से भी जुड़ी हुई हैं। चिकित्सा जगत् में नवीनतम अनुसंधान तथा विकास की सम्पूर्ण जानकारी यहाँ से प्राप्त की जा सकती है।

(2) मैरिज ब्यूरो—आज इंटरनेट के द्वारा दुनिया के किसी भी कोने से अपने पसन्द का वर-वधू तलाश किया जा सकता है। दिल्ली के एक कम्पनी पैनालिक इंटरनेट सर्विसेज ने इंटरनेट पर <http://www.Indiaconnect.com> नाम की मैट्रिमोनियल सेवा शुरू की है। इसके द्वारा विवाह के लिए इच्छुक युवक-युवतियाँ अपने चित्र, बायोडाटा, जन्मकुण्डली इत्यादि वैवाहिक विज्ञापन की भाँति इंटरनेट पर भी उपलब्ध करा सकते हैं। इसका शुल्क 500/- है जिसमें संक्षिप्त बायोडाटा, जन्मकुण्डली और फोटोग्राफ दिखाने का भी खर्च सम्मिलित है।

इस प्रकार का विज्ञापन एक महीने तक इंटरनेट पर रहता है। इस सेवा का फायदा अमेरिका व अन्य देशों में रह रहे उन भारतीयों को विशेष रूप से मिल रहा है जिन्हें भारत में वर या वधू की तलाश है। इंटरनेट की इस सुविधा को देखकर यह कहना अतिशयोक्ति नहीं होगा कि अब विवाह स्वर्ग में नहीं इंटरनेट पर तय होते हैं।

(3) **टेलीविजन एवं समाचार पत्र**—पहले टी. वी., रेडियो पर समाचार सूचना चुनाव परिणामों की जानकारी दी जाती थी। आधुनिक समय में टी.वी., रेडियो का कार्य इंटरनेट के द्वारा किया जा रहा है। इंटरनेट पर पत्र-पत्रिकाओं एवं समाचार पत्र से जुड़ी जानकारी उपलब्ध है।

(4) **एस.टी.डी., आई.एस.डी. टेलीफोन सेवा इंटरनेट पर**—विज्ञान के फलक में हुई प्रगति की वजह से अब एस.टी.डी./आई.एस.डी. काल के लिए टेलीफोन की फलक नहीं रह गया है। इसकी जगह इंटरनेट कनेक्शन का प्रयोग कर काफी पैसा बचाया जा सकता है।

इंटरनेट कनेक्शन की प्राप्ति

इंटरनेट का कनेक्शन लेने वाले के पास कुछ न्यूनतम कम्प्यूटर हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर होना आवश्यक है। इसके लिए न्यूनतम अपेक्षाओं में एक पर्सनल कम्प्यूटर (पी.सी.), एक मॉडेम (मॉड्युलेटर और डीमॉड्युलेटर), जिसमें संचार साफ्टवेयर हो व एक टेलीफोन कनेक्शन होना चाहिए। उल्लेखनीय बात यह है कि कम्प्यूटर पर्सनल तथा पुरानी हो तो कोई फर्क नहीं पड़ता। जबकि वह मोडेम से सम्पर्क स्थापित करने और संचार सॉफ्टवेयर के संचालन में सक्षम होना चाहिए। मॉडेम के द्वारा एक मानक टेलीफोन लाइन पर दो कम्प्यूटरों के बीच मोडेम सम्पर्क की प्रक्रिया में कम्प्यूटर के डिजिटल संकेत एनालॉग (तुल्यरूप) संकेतों में परिवर्तित (माड्युलेटिंग) करके टेलीफोन लाइन पर भेजे जाते हैं। संकेत प्राप्त होने के साथ इन संकेतों को डीमॉड्युलेट करके वापस डिजिटल रूप में लाया जाता है जिन्हें कम्प्यूटर समझ सकता है।

इंटरनेट का कनेक्शन इंटरनेट सर्विस (सेवा) प्रदान करने वालों के माध्यम से दिए जाते हैं। भारत में पहले 'डॉट' तथा विदेश संचार निगम लिमिटेड (वी. एस.एन.एल.) का इस पर एकाधिकार था, जबकि नयी इंटरनेट नीति की घोषणा के पश्चात् यह निजी क्षेत्र की कम्पनियों के लिए भी खोल दिया गया है।

इन्टरनेट पर सूचना प्राप्त करना

इन्टरनेट पर अत्यधिक संख्या में सूचना उपलब्ध रहती हैं सूचना तक शीघ्र पहुँच के योग्य होना आवश्यक होता है।

अनेक साईट अन्वेषण में विशेषज्ञता प्राप्त हैं। वे www सर्वर्स के डाटा पर आधारित निर्माण द्वारा इसे सम्पन्न करते हैं। प्रयोगकर्ता प्रार्थना करते हैं कि उनकी साइट ऑनलाइन के रूप में डाटाबेस से जोड़ दिया जाय। कुछ मामलों में यह निःशुल्क है तथा कुछ मामलों में शुल्क लिया जाता है।

कुछ साईट जो अन्वेषण सुविधा प्रदान करने में विशेष हैं—

- * www.yahoo.com.
- * www.excite.com.
- * www.webcrawler.com.

स्पाइडर अथवा वेब रोबोट इन साइटों द्वारा संचालित कार्यक्रम हैं जो अपने साइट को जोड़ता एवं ब्राउस करता है जिसे वह पृष्ठों एवं विषयों के डाटा आधार पर प्राप्त होता है। स्पाइडर www साईट पर उच्च भार निर्मित कर सकता है तथा प्रत्येक तथ्य से निरन्तर प्रवाह द्वारा उसे ओवरलोड कर सकता है।

ई-मेल करना

ई-मेल इन्टरनेट का एक रूप है जिससे आप विद्युतीय स्थिति में संदेशों को प्राप्त एवं भेज सकते हैं। उससे पूर्व आपको प्रयोगकर्ता के रूप में पंजीकृत होना आवश्यक है जिससे आपका अपना ई-मेल एवं पासवर्ड होगा। अनेक ई-मेल सेवा प्रदान करने वाले हैं जैसे याहू, डाटामेल, रॉकेट मेल इत्यादि जो निःशुल्क ई-मेल की पहुँच प्रदान कर रहे हैं। अन्यथा आपके पास यदि डायल अप लाईन है तो आपके पास आई.एस.पी. द्वारा प्रदत्त ई-मेल पते पहले ही हैं।

यहाँ हम याहू मेल सेवा को उदाहरण के लिए ले रहे हैं तथा हम देखेंगे कि कैसे नये प्रयोग बनाने के लिए, कैसे हम लॉग-ऑन कर सकते हैं एवं कैसे ई-मेल की उपयोगिता को प्रयोग कर सकते हैं?

यदि आप नए प्रयोगकर्ता हैं तो आपको नये उपयोगकर्ता के रूप में स्वयं को पंजीकृत करना पड़ता है। इसके लिए साईन अप! (Sign up!) को क्लिक करिये। यह सामान्य फार्म प्रदर्शित करेगा। जहाँ आपको अपने विषय में कुछ सूचना एन्टर करनी पड़ती है। इस फार्म को भरने के उपरान्त समिट बटन को दबाइए। यह आपके पंजीकरण का अंत होगा।

ई-मेल में लॉग करना

यदि आपने पहले ही ई-मेल आईडी एवं पासवर्ड प्राप्त कर लिया है तो क्रम से इन चरणों का अनुसरण कीजिए—

1. नेटस्कैप नैविगेटर बटन को क्लिक कीजिए और एड्रेस विंडो में यू आर एल एड्रेस को एंटर कीजिए। उदाहरणार्थ याहू सर्वर को लें और नीचे लिख गया है इसी तरह पते को टाइप करें—<http://www@yahoo.com>.
2. यह ऊपर की भांति विंडो प्रदर्शित करेगा। जिसमें आपको अपना प्रयोगकर्ता नाम एवं पासवर्ड एंटर करना पड़ता है। यदि आपका प्रयोगकर्ता नाम है—subhasbrata@yahoo.com. तब आपको केवल [subhasbrata](mailto:subhasbrata@yahoo.com) एंटर करना होगा।
3. अब Sign बटन को क्लिक करिये, जो आपको विंडो प्रकट करेगा। अब Inbox बटन को क्लिक करिये, जो आपको बॉक्स में ले जायेगा। बॉक्स में आप सभी अपठनीय संदेश अपने ई-मेल आई डी. के लिए देखेंगे। वे सफेद रंग के दिखाई देंगे। एक बार जब आप उन मेलों को खोलते हैं तब ये भूरे रंग के हो जाते हैं।

अब आप Sing out बटन को पूर्णरूप से क्लिक करें, जिससे आप याहू मेल में पूर्णरूप से आने हेतु समर्थ होंगे।

ई मेल भेजना

मान लीजिए आप किसी को ई-मेल भेजना चाहते हैं तब निम्नलिखित कार्य करें—

1. याहू मेल की कम्पोज बटन दबाइये।
2. To बॉक्स में नियत स्थान का पता टाईप कीजिए।
3. इसके उपरान्त विषय में टेर्क्स बॉक्स में विषय टाईप कीजिए, लेकिन यह वैकल्पिक है।
4. अब आप बड़े एडिट बॉक्स में अपने पत्र की विषय वस्तु टाईप करना आरम्भ करें।
5. अपना पत्र टाईप करने के उपरान्त अथवा संदेश भेजने के लिए Send बटन को दबाइये।
6. अब आप यह कहते हुए कि “आपका संदेश भेज दिया गया है” कन्फर्मेशन प्राप्त करेंगे।

4

शासकीय एवं व्यावसायिक संप्रेषण

संप्रेषण को संचार या संदेशवाहन की संज्ञा भी प्रदान की जाती है। किसी भी व्यावसायिक संस्था के कार्यालय प्रबन्धक के लिए संप्रेषण अत्यधिक उपयोगी होता है। किसी भी कार्यालय का प्रभावी संचालन संचार या संप्रेषण के अभाव में सम्भव नहीं है। संचार एक ऐसा माध्यम है जो कार्यालय प्रबन्धकों को अपने कार्य उत्तरदायित्वों को निभाने में सक्षम बनाती है। सूचनाएँ प्रबन्धकों को संप्रेषित की जानी चाहिए ताकि वे योजनाओं के आधार के लिए एक व्यवस्था कर सकें। योजनाओं को दूसरों को संचारित किया जाना चाहिए ताकि योजनाओं को कार्यरूप दिया जा सके। संगठन कार्य प्रभारों के बारे में दूसरों के साथ संचार की अपेक्षा रखता है। नेतृत्व अधीनस्थों के साथ संचार की अपेक्षा रखता है। ताकि सामूहिक उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सकें। लिखित और मौखिक संचार नियंत्रण के एक अनिवार्य अंग होते हैं। प्रबन्धक मात्र दूसरों के साथ अन्तः सम्पर्क करके और संचार करके प्रबन्धकीय कार्य करने में सफल हो सकते हैं। इस प्रकार हम देखते हैं कि संचार प्रक्रिया प्रबन्धकीय कार्यों पर निर्भर करता है।

संदेशवाहन या संप्रेषण की परिभाषा

संदेशवाहन या संप्रेषण को निम्नलिखित विद्वानों ने परिभाषित किया है—

लुईस ए. एलन का मानना है कि—“संदेशवाहन का तात्पर्य उन समस्त साधनों से होता जिनका एक व्यक्ति अपनी विचाराधारा को, दूसरे व्यक्ति के मस्तिष्क में डालने के लिये अथवा उसे समझाने हेतु अपनाता है। यह वास्तव में दो व्यक्तियों के बीच की खाई को पाटने वाला पुल है। इसके तहत कहने, सुनने और समझने की एक वैज्ञानिक प्रक्रिया हमेशा चालू रहती है।”

चार्ल्स ई रेडफील्ड, के अनुसार “संदेशवाहन से आशय उस व्यापक क्षेत्र से है जिसके माध्यम से मानव तथ्यों एवं सम्मतियों का आदान-प्रदान करते हैं। टेलीफोन, तार, रेडियो अथवा इसी तरह के तकनीकी साधन संदेशवाहन नहीं हैं।”

मायर, फ्रड जी का मानना है कि, “संदेशवाहन शब्दों, पत्रों अथवा सूचना, विचारों और मतों का आदान-प्रदान करने का समागम है।”

सी. जी. बाउन ने संदेशवाहन को परिभाषित करते हुए लिखा है कि, “संदेशवाहन एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक सूचना का हस्तान्तरण है, चाहे उसके माध्यम से विश्वास उत्पन्न हो अथवा नहीं या विनियम हो अथवा नहीं, लेकिन हस्तान्तरण की गई सूचना प्राप्तकर्ता की समझ में आनी चाहिए।”

वेलोज एवं **शिलसन** महोदय ने संदेशवाहन को परिभाषित करते हुए लिखा है कि, “संदेशवाहन शब्दों, पत्रों, चिन्हों अथवा समाचारों का आदान-प्रदान करने का समागम है तथा एक तरह से यह संगठन के एक सदस्य के माध्यम से दूसरे व्यक्ति से अर्थ एवं समझदारी में भागीदार होना है।”

संप्रेषण या संदेशवाहन को परिभाषित करते हुए **कीथ डेविस** ने लिखा है कि, “संदेशवाहन को एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति तक सूचना तथा समझ के हस्तांतरण की प्रक्रिया के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।” उन्हीं के शब्दों में “यह दो व्यक्तियों के बीच अर्थ का एक पुल है, जो उन्हें अपने बीच गलतफहमियों की नदी को पार कराने में मदद देता है।”

उपरोक्त वर्णित विभिन्न विद्वानों द्वारा संप्रेषण की दी गयी परिभाषाओं का अध्ययन करने के बाद यह स्पष्ट रूप से कहा जा सकता है कि संदेशवाहन द्वारा किसी प्रतिष्ठान या संगठन के प्रबन्धकों एवं उसके कर्मचारों के मध्य विचारों, सूचनाओं एवं समस्याओं का लेन-देन होता है।

सूचना संप्रेषण की विशेषताएँ

संप्रेषण में विभिन्न विशेषताएँ पायी जाती हैं जिनमें से कुछ प्रमुख विशेषताओं को निम्नलिखित पंक्तियों में स्पष्ट किया गया है—

1. यह मौखिक व लिखित होने के साथ-साथ सांकेतिक भी हो सकता है जैसे-घण्टी बजाकर किसी को बुलाना एक सांकेतिक संदेशवाहन है।
2. संदेशवाहन के लिये दो व्यक्ति का होना अति आवश्यक है क्योंकि अकेले व्यक्ति द्वारा कोई संदेशवाहन नहीं हो सकता।
3. संचार या संप्रेषण दो व्यक्तियों के बीच भावनाओं विचारों, संदेशों, आदेशों, अपेक्षाओं, सम्मतियों आदि का विचार-विनियम है।
4. इसके विभिन्न शब्दों के अर्थ विभिन्न व्यक्तियों हेतु अथवा विभिन्न परिस्थितियों में भिन्न-भिन्न हो सकते हैं। इसलिए अलग-अलग ढंग से परिभाषित भी किया जा सकता है।
5. इसके उद्देश्य दूसरे व्यक्ति के मस्तिष्क में, कही गई बात आदि हेतु सही-सही समझ उत्पन्न करना है अर्थात् जो कहा गया है, संदेश दिया गया है वही समझा गया है। अगर ऐसा नहीं है, तो संदेशवाहन अधूरा माना जाता है।

संप्रेषण के तत्त्व

संप्रेषण पर विभिन्न तत्त्वों का प्रभाव पड़ता है जिनमें से कुछ प्रमुख तत्त्व इस प्रकार हैं—

1. संदेश प्राप्तकर्ता—संदेश लेने वाले को संदेश प्राप्तकर्ता कहा जाता है। संचार प्रक्रिया तभी पूरी होती है, जब संदेश प्रेषक के माध्यम से प्रेषित संदेश, संदेश प्राप्तकर्ता को प्राप्त हो जाता है।

2. संदेशवाहन मार्ग—जो व्यक्ति संदेश भेजना चाहता है, उसे जरूरी सूचना अथवा विचारों को भेजने हेतु किसी शृंखला या मार्ग का चुनाव करना पड़ता है। इन सूचनाओं को प्राप्तकर्ता के पास किसी विशेष माध्यम से सम्प्रेषित किया जाता है। यह औपचारिक भी हो सकता है और अनौपचारिक भी। इसके लिए किसी भी माध्यम लिखित, मौखिक, टेलीफोन, सूचनापट्ट, आदि का इस्तेमाल किया जा सकता है।

3. चिन्ह—हालांकि संदेश की विषय-वस्तु अमूर्त होती है। इसी कारण सन्देश प्रेषित करने के लिए कुछ चिन्हों जैसे शब्दों, क्रियाओं या चित्रों, इत्यादि का इस्तेमाल करना पड़ता है। विषय वस्तु को इन चिन्हों में परिवर्तित करना संदेशबद्धता प्रक्रिया है। वह व्यक्ति जो प्रेषक से संदेश अथवा चिन्ह प्राप्त करता है, उन्हें इस तरह से परिवर्तित करता है जिससे वह उनका अर्थ उसी प्रकार से

निकाल सके, जिस तरह से उसे समझाया गया है। इस क्रिया को संदेशवाचन के नाम से सम्बोधित किया जाता है।

4. संदेश—संदेश के अभाव में सम्प्रेषण का कोई महत्त्व नहीं है। सम्प्रेषण की विषय-वस्तु को ही संदेश कहा जाता है। अतः संदेश के अभाव में सम्प्रेषण नहीं होता है। संदेश किसी पत्र, आदेश अथवा किसी नौकरी से सम्बन्धित सूचना की सामग्री हो सकती है। संदेश हेतु जरूरी है कि वह बहुत स्पष्ट हो ताकि यह ग्रहणकर्ता के माध्यम से सही ढंग से समझा जा सके, क्योंकि उसको ही इसके अनुसार कार्य करना है। यह कथित अथवा लिखित शब्दों, संकेतों अथवा प्रतीकों, आदि के रूप में हो सकता है।

5. संप्रेषक—किसी भी सम्प्रेषण में दो व्यक्तियों का होना अनिवार्य होता है। सम्प्रेषण वह व्यक्ति कहलाता है जिसके द्वारा संदेश अथवा आदेश दिया जाता है। एक व्यक्ति जो बोलता है, लिखता है या कुछ उपदेश देता है, वह उस संदेश का प्रेषक होता है। इसका उद्देश्य संदेश प्राप्तकर्ता को अपने विचार बतलाना, उसमें उनकी समझ उत्पन्न करना, तथा उसके व्यवहार को अनुकूल दिशा में मोड़ना है।

संप्रेषण की प्रक्रिया

विश्व प्रसिद्ध प्रबन्धक विशेषज्ञ कीथ डेविस के अनुसार संप्रेषण प्रक्रिया में प्रमुख रूप से छह अवस्थाएं सम्मिलित होती हैं। इन छह अवस्थाओं पर संक्षिप्त प्रकाश निम्न बिन्दुओं में डाला गया है—

(1) **विचार रचना या सृष्टि**—संप्रेषण प्रक्रिया की शुरुआत किसी ऐसे विचार की रचना या सृष्टि से होता है, जिसे हम दूसरे व्यक्ति को भेजने के इच्छुक हों। इस सम्बन्ध में यह एक महत्त्वपूर्ण तथ्य है कि अपने विचार को सही ढंग से प्रस्तुत करने हेतु सबसे पहले संदेश प्रेषक को उसी समय ही स्पष्ट रूप से समझ लेना चाहिए और इसकी स्पष्ट एवं संक्षिप्त रचना कर लेनी चाहिए।

(2) **संदेश को लिपिबद्ध करना**—भेजे जाने वाले संदेश का निर्णय हो जाने के बाद उस संदेश को निश्चित चिन्हों में बदलना पड़ता है। संदेश मौखिक, लिखित अथवा विभिन्न संकेतों के माध्यम से दिया जा सकता है। संकेत कैसे दिए जाएँगे, हमें अपने संदेश को उचित संकेतों अथवा चिन्हों में परिवर्तित कर लेना चाहिए। कई संदेश गोपनीय होते हैं। इन संदेशों को अधिकतर सांकेतिक भाषा में प्रयोग किया जाता है।

(3) **संदेश प्रेषित करना**—सांकेतिक भाषा में प्राप्त संदेश को अपेक्षित व्यक्ति तक भेजना संदेश प्रक्रिया का तीसरा चरण है। इसके लिए उचित माध्यम का उपयोग करना पड़ता है। मौखिक और लिखित संदेश भेजने के कई माध्यम हैं, जैसे, टेलीफोन, पत्र, परिपत्र संदेशवाहक के माध्यम से संदेश भेजना, आदि। संदेश भेजते समय हमें अपनी जरूरत के अनुरूप उचित साधन और समय का चुनाव करना चाहिए।

(4) **संदेश को ध्यान से सुनना**—संचार प्रक्रिया की यह अवस्था संदेश लेने वाले व्यक्ति से जुड़ा है। इसके तहत संदेश प्राप्त करने वाले व्यक्ति के माध्यम से संदेश को ध्यान से सुनना अथवा प्राप्त कर लेने के बाद पढ़ना शामिल किया जाता है।

(5) **संदेशवाचन**—इस प्रक्रिया के तहत संदेश प्राप्तकर्ता संदेश को पढ़कर स्पष्ट करता है। अगर इस सम्बन्ध में कोई संदेह अथवा अस्पष्टता हो, तो तुरन्त ही संदेश प्रेषक से उसे दूर करा लेनी चाहिए, ताकि बाद में किसी तरह की समस्या न आए।

(6) **सुधारात्मक कार्यवाही**—संचार प्रक्रिया की यह छठवीं व अन्तिम अवस्था है। संचार की यह प्रक्रिया तब सम्पन्न मानी जाती है, जब संदेश प्राप्तकर्ता उसे प्राप्त करने के पश्चात् उस पर आवश्यक कार्यवाही कर देता है। इस संदर्भ में यह जानने हेतु कि संदेश प्राप्तकर्ता ने संदेश का पालन किया अथवा नहीं, इस बात की व्यवस्था की जाती है कि वापसी जानकारी अथवा फीडबैक प्राप्त हो जाए। अगर संदेश का पालन सही तरह से नहीं होने की सूचना मिले तो संदेश प्रेषक को उचित सुधारात्मक कार्यवाही करनी पड़ती है।

संचार के प्रतिमान एवं स्वरूप उन प्रक्रियाओं का भाववाची विवेचन होते हैं, जो उस समय अंजाम पाते हैं, जब सूचना का प्रेषक संप्रेषण प्रारम्भ करता है और तब तक जब तक संचार का उद्देश्य इस पर निम्न प्रक्रिया नहीं पूरी कर लेती है—

1. सरल संदेशवाहन प्रतिरूप,
2. सामान्य संदेशवाहन प्रतिरूप।

उपर्युक्त दोनो स्वरूप या मॉडल या संप्रेषण गतिविधि का कहीं ज्यादा पूर्ण विवेचन है, फिर इसको प्रबन्धकों और उनके कर्मकारों की संचार प्रक्रिया में प्रयोग किया जाता है।

संप्रेषण की प्रकृति

संप्रेषण की प्रकृति को कुछ इस प्रकार से स्पष्ट किया जा सकता है—

1. **संप्रेषण कार्य संचालन**—संप्रेषण के माध्यम से व्यक्तियों को कार्य करने की प्रेरणा मिलती है। इसके माध्यम से ही कर्मचारियों को यह ज्ञात होता है कि उन्हें क्या, कब, कहाँ तथा कौन-सा कार्य करना है। अपने कार्यों की सम्पन्नता का मूल्यांकन कराकर उनमें सुधार लाने की प्रक्रिया के रूप में संदेशवाहन का योगदान अत्यधिक प्रभावशाली होता है।

2. **संप्रेषण के दो पक्ष**—संचार के दो पक्ष होते हैं, अतएव इसके लिए जरूरी है कि संदेश-प्रेषक स्वयं अपने विचार के बारे में स्पष्ट हो तथा उसे दूसरे पक्ष के समक्ष इस कुशलता से प्रस्तुत करें कि वह उसको सरलता व स्पष्टतापूर्वक उसी अर्थ में समझ सके। संदेशवाहन की सफलता संदेश पर भी बहुत निर्भर करती है। संदेश कितना ही सरल एवं स्पष्ट क्यों न हो, अगर संदेश प्राप्तकर्ता उसको बिना किसी पक्षपात, अज्ञानता एवं द्वेषभाव के सही अर्थ में समझने का प्रयास नहीं करता है, तो वह बेकर हो जाता है।

3. **संप्रेषण एक निर्देशन की प्रक्रिया के रूप में**—प्रत्येक प्रबन्धकीय कार्य की पूर्णता के लिये निर्देशन एक आवश्यक कार्य होता है। निर्देशन कार्य स्वयं प्रेरणा एवं कुशल नेतृत्व की भाँति संदेशवाहन के बिना प्रभावपूर्ण ढंग से सम्पन्न नहीं किया जा सकता है।

4. **संप्रेषण एक गतिशील प्रक्रिया के रूप में**—यह प्रक्रिया दो व्यक्तियों के द्वारा किया जाता है। पहला व्यक्ति संदेश प्रेषित करता है और दूसरा व्यक्ति संदेश प्राप्त करने पर अपनी प्रतिक्रिया पुनः संदेश-प्राप्तकर्ता को सूचित करता है। इस प्रकार यह प्रक्रिया सतत गतिशील रहती है।

5. **संप्रेषण एक विशद प्रक्रिया के रूप में**—संदेशवाहन द्वारा न केवल सूचना भेजते हैं, अपितु इसमें एक व्यक्ति अपने विचारों से अन्य पक्ष को अवगत कराता है, उनके विचार प्राप्त करता है, परामर्श करता है, अपने विचारों में संशोधन एवं बदलाव करता है। इसमें अधिकारी द्वारा अपने अधीनस्थों को आदेश व निर्देश प्रदान किए जाते हैं तथा कर्मचारी भी अपने सुझाव व कठिनाइयाँ अधिकारियों के सम्मुख प्रस्तुत कर सकते हैं।

6. **संप्रेषण प्रशासकीय प्रक्रिया के रूप में**—संचार की प्रकृति एक प्रशासकीय प्रक्रिया है। इसे व्यावसायिक जगत में इस्तेमाल किया जाता है। क्योंकि एक व्यावसायिक संगठन में, जहाँ बड़ी संख्या में कर्मचारी कार्यरत होते

हैं और कार्य-विभाजन की दृष्टि से कई विभाग होते हैं, उनमें संदेशवाहन, कर्मचारियों के अधिकारों व उत्तरदायित्वों के निर्धारण हेतु, कार्य-सम्बन्धी आदेश व निर्देशन देने हेतु, कार्य व कर्मचारियों पर नियंत्रण स्थापित करने, आदि हेतु जरूरी होता है। चार्ल्स ई. रेडफील्ड का मानना है कि, “प्रशासकीय संचार मात्र सूचना के विनियम से ही जुड़ी न होकर बल्कि प्रशासन से भी पर्यवेक्षण तथा कार्य पद्धतियों, आदि की समस्याओं में कोई अन्तर नहीं होता।”

संप्रेषण के सिद्धान्त

संप्रेषण की प्रकृति का विश्लेषण करने के उपरान्त यह स्पष्ट रूप से कहा जा सकता है कि प्रबन्ध के क्षेत्र में संप्रेषण का एक महत्त्वपूर्ण स्थान है क्योंकि प्रबन्ध का उद्देश्य संगठन के विभिन्न उद्देश्यों को प्राप्त करने हेतु दूसरे लोगों से काम लेना ताकि उनके साथ मिलकर काम करना है। यहाँ दूसरे व्यक्तियों से काम लेने हेतु जरूरी है कि उन्हें सही समय पर सही आदेश दिए जाएं और उनमें आदेशों के बारे में सही समझ उत्पन्न की जाए। अगर प्रबन्धक सही समय पर, सही व्यक्तियों को, सही आदेश नहीं देगा, तो वे सही कार्यवाही नहीं कर पाएँगे तथा संस्था और प्रबन्धक अपने उद्देश्यों को प्राप्त करने में असफल रहेंगे। सही आदेश देने के बाद भी यह जरूरी नहीं है कि सही कार्यवाही हो ही जाए, क्योंकि संभव है कि कर्मचारी उसे सही न समझ पाएँ अथवा लापरवाही या असहयोग के कारण गड़बड़ी कर जाएँ। अतः प्रबन्धक को न मात्र सही समय पर सही आदेश व निर्देश देने चाहिए अपितु उनकी सही समझ और काम की सही प्रेरणा भी उत्पन्न करनी चाहिए। अन्य शब्दों में संप्रेषण प्रभावशाली और सफल होनी चाहिए। प्रभावशाली संप्रेषण हेतु प्रबन्ध विशेषज्ञों ने कई सिद्धान्तों का प्रतिपादन किया है जिनमें से कुछ प्रमुख सिद्धान्तों पर संक्षिप्त प्रकाश नीचे डाला गया है—

1. **प्रमाणिकता का सिद्धान्त**—संप्रेषण को प्रभावी बनाने के लिए यह आवश्यक है कि संदेश भेजने वाला इस बात की जानकारी कर ले कि क्या संदेश पाने वाले तक संदेश पहुँच चुका है। वह इससे सहमत है या असहमत है तथा इस सम्बन्ध में उसका कोई सुझाव तो नहीं है। संप्रेषण की प्रभावपूर्णता हेतु जरूरी है कि इसकी प्रतिपुष्टि कर ली जाए। ड्रकर ने इसकी बड़ी सुन्दर से व्याख्या की है। उनके अनुसार अगर जंगल में कोई पेड़ टूटकर गिरता है, तो इसकी

आवाज मात्र तभी अनुभव होगी, जब कोई इसे सुने। इसी तरह संदेश-प्रेषक का संदेश केवल, तभी संप्रेषण बन पाएगा, जब संदेश-प्राप्तकर्ता इसे समझ ले। इसीलिए ड्रकर ने अपनी विलक्षण शैली में लिखा है—संदेश प्रेषक नहीं, मात्र संदेश-प्राप्तकर्ता ही संप्रेषण कहलाता है।

2. विश्वास तथा सद्भाव का सिद्धान्त—संचार तभी प्रभावी होता है, जब संदेश-प्रेषक और संदेश प्राप्तकर्ता दोनों एक दूसरे को सुनने और समझने की स्थिति में हों। फिशर (Fischer) महोदय ने इस संदर्भ में लिखा है कि “वह प्रबन्धक जिनका कर्मचारियों के विश्वास को कायम रखने का अच्छा रिकॉर्ड है, जो तथ्यों की ईमानदारी के साथ रिपोर्ट करते हैं तथा सद्भावना से सुनवायी करते हैं, बिना किसी उच्च-दबाव की कार्यवाही के कर्मचारियों में सहज ही अच्छी समझ उत्पन्न कर लेते हैं। विश्वास तथा सद्भाव दूसरे पक्ष के ध्यान को सहज में आकर्षित कर लेता है तथा उसे संदेश-प्रेषक की बात पर ईमानदारी के साथ चिन्तन व मनन करने के लिए बढ़ावा देता है।

3. शिष्ट एवं प्रभावपूर्ण का सिद्धान्त—संदेश शिष्ट एवं प्रभावपूर्ण होना चाहिए क्योंकि संदेश में इस प्रकार की भाषा प्रयोग करने से संदेश पाने वाले व्यक्ति पर उसका अच्छा प्रभाव पड़े तथा वह यह समझे कि उसके साथ सम्मानपूर्वक व्यवहार किया जा रहा है। लेकिन अगर ऐसा नहीं किया जाता तो ज्यादातर संदेश पाने वाले उन संदेशों के अनुरूप आचरण नहीं करते, जिससे संदेश भेजने में खर्च किये गये समय, श्रम और तीनों का सदुपयोग नहीं हो पाता है।

4. स्पष्ट एवं पूर्णता का सिद्धान्त—संचार की सफलता एवं विफलता स्पष्टता तथा पूर्णता पर निर्धारित करती है। अगर संदेश स्पष्ट नहीं होगा, तो संदेश प्राप्त करने वाले को समझ में नहीं आएगा तथा वह उसके अनुसार कार्य नहीं कर सकेगा। इसी तरह संदेश संक्षिप्त होने के साथ-साथ पूर्ण होना चाहिए, जिससे संदेश प्राप्त करने वाला उसका वही अर्थ निकाले, जो संदेश देने वाला चाहता है। संदेश की भाषा साधारण व दैनिक बोलचाल की होनी चाहिए। अतः इसमें विश्लेषणात्मक एवं अलंकारिक भाषा का प्रयोग नहीं करना चाहिए।

5. समय के अनुकूल संप्रेषण का सिद्धान्त—संचार के माध्यम से हम संदेश प्राप्तकर्ता के विचार व्यवहार, एवं निर्णय को प्रभावित करना चाहते हैं तथा इसके लिए सही समय का चुनाव करना जरूरी है। यह सभी समय संदेश-प्राप्तकर्ता की जरूरत की प्रकृति, संगठन की प्रकृति और परिस्थिति पर निर्भर करेगा। समय के प्रतिकूल दिया गया संदेशवाहन न तो संदेश-प्राप्तकर्ता के ध्यान को सहज

आकर्षित करता है और न ही उसके मस्तिष्क पर प्रभाव डाल पाता है बल्कि कभी-कभी वह आशंका उत्पन्न कर देता है।

6. सरलता का सिद्धान्त—संदेशवाहन की प्रणाली ऐसी होनी चाहिए की बड़े अधिकारी से लेकर छोटे कर्मचारी तक सभी विचार संप्रेषण आसानी से ले सकें। संदेश भेजने वाले तथा संदेश पाने वाले दोनों ही पक्षों के स्तर, समय तथा व्यवहार में प्रचलित विधियों का ध्यान रखा जाना चाहिए अन्यथा संदेश भेजने का उद्देश्य सफल नहीं होगा।

7. ध्यान आकर्षित संप्रेषण का सिद्धान्त—संदेशवाहन का अर्थ केवल सूचना प्रेषित करने से नहीं है बल्कि इसका आशय दूसरे पक्ष को अपने विचार समझाना है तथा यह तब तक नहीं हो सकता, जब तक कि दूसरा व्यक्ति इसमें रुचि न ले तथा इसे समझने हेतु अपना पूरा ध्यान न दे। हर मनुष्य की समझ का क्षेत्र सीमित होता है तथा अगर उसे थोड़े समय में ही बहुत कुछ समझाने का प्रयास किया जाएगा तो निश्चय ही वह उसे धारण नहीं कर सकेगा। परिणामस्वरूप संप्रेषण व्यर्थ हो जाएगा।

8. गतिशीलता का सिद्धान्त—संचार तभी प्रभावी होता है जब सूचना पर संदेशों के लेन-देन का क्रम सतत् चलता रहे, जिससे विचारों का पारस्परिक आदान-प्रदान कर सकें। यहाँ इस तथ्य का वर्णन करना आवश्यक है कि आधुनिक युग में संचार का क्षेत्र काफी व्यापक हो गया है।

संचार नेटवर्क

संचार नेटवर्क एक ऐसा नेटवर्क है जो किसी व्यावसायिक उपक्रम में कार्य करने वाले सदस्यों के मध्य पाये जाने वाले सम्बन्धों को स्पष्ट करता है। संप्रेषण नेटवर्क प्रमुख रूप से संप्रेषण की प्रकृति तथा संप्रेषण प्रक्रिया में सम्मिलित लोगों की संख्या पर आधारित होता है। एक नेटवर्क उस गति, शुद्धता और सुचारूपन का निर्धारण करता है जिसके साथ सम्पूर्ण संगठन में सूचनाएँ प्रवाहित होती हैं। उदाहरणार्थ, अगर नेटवर्क अत्यधिक लम्बा होता है तो निश्चय ही सूचनाओं के प्रवाह में देरी होगी। लेकिन अगर यह अत्यधिक संकीर्ण होता है, तो संदेश 'ब्लॉक' हो सकते हैं। नेटवर्क में व्यवधान होने से संदेश भ्रमित हो जाता है तथा अपना उद्देश्य नहीं प्राप्त कर सकता है। प्रत्येक संस्था व संगठन के अन्तर्गत प्रमुख रूप से चार प्रकार के संचार नेटवर्क पाये जाते हैं। अपने-अपने कार्यों की

उपलब्धता हेतु छोटे-छोटे समूह द्वारा प्रमुख रूप से चार संचार नेटवर्कों का प्रयोग किया जाता है—

1. **चक्रीय नेटवर्क**—इस नेटवर्क के संदेश में चक्रीय गति होती है। हर व्यक्ति मात्र अपने दो पड़ोसी सहकर्मियों से ही संचार कर सकता है। उल्लेखनीय है कि संप्रेषण की गति बहुत प्रभावशाली नहीं होती है।

2. **स्वतंत्र प्रवाह नेटवर्क**—यह नेटवर्क मनन या चिन्तन में संचार के प्रभाव में कोई बाँधा नहीं पहुँचता है अर्थात् इस नेटवर्क का संचार में स्वतंत्र रूप से प्रभाव होता है। प्रत्येक व्यक्ति अपने इच्छित व्यक्ति से सम्पर्क साध सकता है। यह नेटवर्क अनौपचारिक और असंरचित होता है और इसलिए यह संचार के स्वतंत्र प्रवाह की आज्ञा देता है।

3. **पहियादार नेटवर्क**—यह उस संदेश वाहन पैटर्न को अभिव्यक्त करता है, जिसके तहत अधीनस्थ प्रबन्ध के साथ और उसी के माध्यम से संचार में सम्मिलित हो सकते हैं। इसे यह नाम दिये जाने का प्रमुख कारण यह है कि सभी संचार प्रबन्धक के माध्यम से गुजरते हैं, जो एक पहिये के HUB की भाँति विशिष्ट योगदान देता है।

4. **शृंखला नेटवर्क**—संदेश आदेश की क्रमबद्ध व्यवस्था में तथा एक सीधी लम्बवत रेखा में प्रवाहित होता है। यह नीचे से ऊपर अथवा ऊपर से नीचे प्रवाहित हो सकता है। अतः औपचारिकशृंखलाओं के माध्यम से ही संदेशवाहन प्रवाहित हो पाता है, अधिकारी से अधीनस्थ तक अथवा अधीनस्थ से अधिकारी तक। इस नेटवर्क में क्षैतिज संप्रेषण की कोई उपयोगिता नहीं होती है।

वर्तमान युग को सूचना का युग भी कहा जा रहा है। इस युग में संचार के अनेक नेटवर्कों का आविष्कार किया जा चुका है। क्योंकि इस सूचना विस्फोट युग में अधिकांश सदस्य एक से ज्यादा नेटवर्कों में भाग लेते हैं। उदाहरण हेतु वित्त प्रबन्धक एक शृंखला के केन्द्र में हो सकता है तथा साथ-ही-साथ एक चक्र में केन्द्र बिन्दु और पहिये वाले नेटवर्क में 'हब' की भूमिका निभा सकता है। अतः गतिशील संगठनों में नेटवर्कों के अनेक संयोजन इस्तेमाल होते हैं।

संचार के प्रभावी होने के लिए विभिन्न संचार के स्तरों के बारे में जान लेना बहुत जरूरी है। विभिन्न प्रबन्ध विशेषज्ञों ने संचार के प्रमुख चार स्तरों पर प्रकाश डाला है जो निम्नवत हैं—

1. **सहभागिता स्तर**—सहभागिता विषय पर हर व्यक्ति अपने-अपने विषय में चर्चा करते हैं। आत्माभिव्यक्ति और विचार विनियम में लगते हैं। अपनी राय, अनुभूतियाँ, समस्याएँ, निश्चय, अनुभव, आदि जाहिर करते हैं। यहाँ दिमाग खुले रखे जाते हैं, विचारों को सुना और समझा जाता है और संदेशवाहन अर्द्ध-वैयक्तिक सा हो जाता है। लेकिन इस स्तर पर संचार की सफलता संदेशवाहन के अन्य स्तरों पर सफलता की ओर ले जाती है।

2. **टकराव वाला स्तर**—इस स्तर पर लोग खुलकर आत्माभिव्यक्ति में लग जाते हैं। अपने बारे में बताते हैं, आत्मीयता का भाव विकसित होता है और खुलकर अभिव्यक्ति होती है। वास्तव में संदेशवाहन के इस स्तर पर कोई बाधाएँ अथवा कोई औपचारिकता नहीं होती और संदेश वाहन अत्यन्त व्यक्तिगत हो जाता है। सामान्यतः लोग इस स्तर को पसन्द नहीं करते और वास्तव में यहाँ तक मुश्किल से ही पहुँचते हैं। यह स्तर विवाहित दम्पतियों और अति घनिष्ठतम् सम्बन्धों के बीच पाया जाता है।

3. **गवेषणात्मक स्तर**—यह स्तर वास्तव में जो की प्रस्तुति और समस्याओं के आने का स्तर होता है। समस्या उन्मुखी चरण होता है। सामान्यतः इस स्तर पर भी संचार अव्यैक्तिक ही रहता है। बातें, लोग, समस्याएँ अवसर, सिद्धान्त अथवा घटनाएँ आदि पर विचार होता है, इसके उदाहरण हो सकते हैं—सभाओं में सूचनाएँ, गोष्ठियाँ, सेमिनार और क्लास रूमों में सूचनाएँ आदि।

4. **पारंपरिक स्तर**—यह स्तर संदेश का सार्वजनिक स्तर कहलाता है जिसे अचानक किसी व्यक्ति के मुलाकातों में प्रयोग में लाया जाता है। इस संदेशवाहन का प्रारम्भ है और चुप्पियों को भरने हेतु परिचित सा बनने अथवा विनम्र नजर आने या मनोद्वेग से उभरने अथवा आकस्मिक सूचनाओं को देने अथवा पहुँचाने हेतु एक परम्परागत चाह होता है। इसमें सामान्यतः ऐसे जुमले सम्मिलित हैं जैसे—“नमस्कार, श्रीमान,” “श्रीमान क्या में आपका थोड़ा समय ले सकता हूँ” “महोदय क्या में आपको disturb कर सकता हूँ,” अथवा मात्र “नमस्कार, सर,” “और, कैसे हैं, सर”, आदि। यह केवल अन्य व्यक्ति की उपस्थिति का भान कराता है और आगे संचार का माध्यम खोलता है। इस स्तर के संचार में अत्यधिक सावधानी की जरूरत होती है।

इस प्रकार यह कहा जा सकता है संप्रेषण में कुछ न कुछ अन्तराल अवश्य पाया जाता है। क्योंकि किसी भी व्यावसायिक संगठन के स्वरूप में अधोमुखी संचार से ऊर्ध्वमुखी संचार होता रहता है क्योंकि बड़े अधिकारियों के माध्यम से

छोटे अधिकारियों एवं कर्मचारियों को समय-समय पर जरूरी आदेश एवं निर्देश भेजे जाते हैं। इसी तरह कर्मचारियों के माध्यम से अपने कार्य के सम्बन्ध में सुझाव, प्रार्थनाएँ एवं प्रतिवेदन आदि भेजे जाते हैं। संस्था के दैनिक कार्यक्रम के कुशल संचालन हेतु प्रभावी संदेशवाहन की व्यवस्था होनी जरूरी है, जिसमें अधोमुखी और ऊर्ध्वमुखी सूचनाओं का लेनदेन बिना किसी समस्या के प्रभावी ढंग से संचालित होता है। यह अन्तराल वह समय है, जो संदेशों को एक स्थान से उनके गन्तव्य स्थान तक पहुँचने में लगता है। किसी भी संप्रेषण में अधिक अन्तराल का होना प्रभावी नहीं माना जाता है बल्कि संप्रेषण में अन्तराल जितना कम होगा उतना ही प्रभावी कहा जायेगा। संप्रेषण अन्तराल प्रभावी संदेशवाहन व्यवस्था का एक दोष है, जो औपचारिक संप्रेषण व्यवस्था में अवश्य पाया जाता है तथा अगर किसी कारण यह जरूरत से ज्यादा बढ़ जाता है तो संदेशों का महत्त्व समाप्त हो जाता है। इसलिए संप्रेषण अन्तराल को अगर समाप्त न किया जा सके, तो न्यूनतम करने का प्रयास अवश्य किया जाना चाहिए। संप्रेषण अन्तराल को कम करने का एकमात्र साधन औपचारिक संदेशवाहन व्यवस्था के साथ-साथ अनौपचारिक व्यवस्था लागू करना है। इस सम्बन्ध में यह उल्लेखनीय है कि अनौपचारिक व्यवस्था पूर्ण सावधानी के साथ लागू की जानी चाहिए, जिससे ज्यादा-से-ज्यादा फायदा हो और हानि कम हो।

टाइपिंग

टाइपराइटर, सेल फोन, संगणक आदि के कुंजीपटल को दबाकर (टेक्स्ट) को इनपुट करने की प्रक्रिया को टंकण या 'टाइपिंग' (Typing) कहते हैं। टंकण की क्रिया इनपुट करने की अन्य विधियों जैसे मूस (माउस), 'स्पीकरिकाग्नीशन' आदि से भिन्न है।

विश्व की प्रथम टंकण लिलियन शोल्स थी इनके पिता क्रिस्टोफर शोल्स जो पहले व्यावहारिक टाइपराइटर का आविष्कार किया।

कम्प्यूटर, मोबाइल एवं अन्य कम्प्यूटिंग डिवाइसों पर हिन्दी में टाइप करने के लिये विविध तरीके प्रयोग किये जाते हैं। इनमें विविध प्रकार की टाइपिंग, विविध प्रकार के कीबोर्ड एवं सॉफ्टवेयर शामिल हैं।

मैकेनिकल टाइपराइटर पर हिन्दी में टाइप करने के लिये रेमिंगटन कीबोर्ड लेआउट का प्रयोग किया जाता है। यह अत्यंत कठिन लेआउट है, क्योंकि हर चिह्न के लिये अलग-अलग कुंजियों को याद रखना पड़ता है, कम्प्यूटर की तरह

इसमें संयुक्ताक्षर आदि एकाधिक कुंजियों के संयोजन से नहीं बनाये जा सकते। परन्तु मैकेनिकल युक्ति होने के कारण टाइपराइटर पर एकमात्र यही लेआउट सम्भव है।

वर्तमान में टाइपराइटर द्वारा हिन्दी टाइपिंग का स्थान कम्प्यूटर पर हिन्दी टाइपिंग ने ले लिया है तथा इसका प्रयोग बहुत ही कम देखने को मिलता है।

प्रत्येक व्यावसायिक संगठनों में संप्रेषण की अनेक विधियों को प्रयोग में लाया जाता है जिनमें पत्र-परिपत्र, स्मृति पत्र आदि प्रमुख हैं। सामान्य रूप से सभी कार्यालयों में पत्र टाइप करवाये जाते हैं क्योंकि कार्यालय में पत्र सामान्यतः हाथ से नहीं लिखे जाते बल्कि इन्हें टाइप कराया जाता है। टाइप किए हुए पत्र अधिक स्वच्छ, स्पष्ट एवं प्रभावपूर्ण होते हैं। ऐसे पत्र देखने में आकर्षक लगते हैं, कम स्थान घेरते हैं तथा इनकी कई प्रतियाँ भी कराई जा सकती हैं। टाइप मशीन के द्वारा लंबे विवरण भी सुगमता तथा सही ढंग से बन जाते हैं।

हालांकि टाइप करने की एक मशीन होती है जिसे टाइपराइटर कहा जाता है। टाइपराइटर की मदद से टाइपिस्ट टाइप करता है अतः टाइप की शुद्धता के लिये टाइपिस्ट उपराइटर दोनों का क्रमशः स्वच्छ एवं ठीक होना जरूरी है। अधिकतर टाइप की गलतियाँ टाइपिस्ट की काम में रुचि न होने, एकाग्रता भंग होने अथवा कार्य करने का वातावरण ठीक न होने के कारण होती है। कुशल प्रशिक्षण के अभाव तथा वर्ण-विन्यास की गलतियों के कारण भी पत्रों में गलतियाँ रह सकती हैं इसलिए आवश्यक है कि ध्यान को एकाग्रचित करके टाइप करना चाहिए क्योंकि ऐसा करने से पत्र में गलतियाँ होने की संभावना नहीं रहती है। व्यावसायिक संस्था के कार्यालयों में टाइपिंग सेवा को दो प्रकार से संगठित किया जाता है, जिनका उल्लेख अलग-अलग शीर्षकों में नीचे किया गया है—

1. **विभागीय टाइपिंग**—जब किसी विभाग के टाइप से जुड़े कार्य विभाग के द्वारा ही सम्पन्न किये जाते हैं तब उसे विभागीय टाइपिंग की संज्ञा प्रदान की जाती है। उदाहरण हेतु—लेखा विभाग का टाइप का कार्य लेखा विभाग में और विक्रय विभाग का टाइप का कार्य विक्रय विभाग में।

विभागीय टाइपिंग के लाभ—इस व्यवस्था के प्रमुख लाभों को निम्न पंक्तियों में स्पष्ट किया गया है—

1. विभागीय अध्यक्ष उनसे तुरंत काम ले सकते हैं, क्योंकि उन्हें टाइप-क्लर्क को केन्द्रीय विभाग से बुलाना नहीं पड़ता है।

2. विभागीय टाइपिस्ट एक ही प्रकार के पत्रों को टाइप करते-करते उसी भाषा शब्द एवं तकनीक को ठीक से समझ लेता है और इसलिए अधिक कुशलतापूर्वक कार्य कर सकता है।
3. यदि एक विभाग से संबंधित टाइप का कार्य वहीं किया जाए तो कार्य की गोपनीयता बनी रहती है।
4. विभागीय टाइप व्यवस्था में टाइप क्लर्क अपने विभाग के प्रति वफादार रहते हैं। अतः वे अधिक कुशलता से काम करते हैं और अपने विभाग की प्रतिष्ठा को ऊँचा रखने का प्रयास करते हैं।
5. विभागीय टाइप-लेखन पद्धति में प्रत्येक विभाग के टाइप-क्लर्क उस विभाग की आवश्यकताओं व अपेक्षाओं को भली प्रकार समझ लेते हैं और उसके अनुसार कार्य करते हैं। उन्हें भिन्न-भिन्न तकनीकों तथा विशिष्ट शब्दों का अच्छा ज्ञान रहता है और इसलिए इनको सही तरीके से समझ सकते हैं।

विभाग टाइपिंग से दोष—विभागीय टाइप व्यवस्था में विभिन्न दोष पाये जाते हैं जिनमें से कुछ दोषों को निम्न पंक्तियों में स्पष्ट किया गया है—

1. टाइप क्लर्कों और आशुलिपिक लेखकों के लाभ का बंटवारा समान न होना इस प्रणाली की प्रमुख दोष है। कुछ टाइप क्लर्क दिनभर काम करते हैं और कुछ दिनभर आराम।
2. विभागीय टाइपिंग में नए टाइपिस्टों को प्रशिक्षण देने का अधिक मौका नहीं मिल पाता है।
3. प्रत्येक विभाग का प्रबन्धक या अध्यक्ष अपने कार्यों हेतु अलग टाइप क्लर्कों की मांग करते हैं। चाहे वह अकेला उसे पूरा काम दे सके या नहीं। फलस्वरूप अधिक क्लर्कों की नियुक्ति करनी पड़ती है और उनके लिए ज्यादा संख्या में टाइप मशीनें खरीदनी पड़ती हैं जिससे टाइप-व्यवस्था महंगी बन जाती है। एक साथ तथा एक स्थान पर कार्य न होने से ज्यादा धन खर्च होता है।
4. टाइपिंग की व्यवस्था भिन्न-भिन्न विभागों में स्थापित करने से टाइप मशीनों का शोर सभी विभागों के अन्तर्गत फैलता है जिसके कारण प्रत्येक विभाग के शांत वातावरण में विघ्न पैदा होता है और काम के कुशल समापन में कठिनाई आ जाती है।

2. टाइपिंग संघ—संस्था से सम्बन्धित सम्पूर्ण टाइप का कार्य जिस स्थान पर किया जाता है उस स्थान को टाइपिंग संघ के नाम से भी जाना जाता है। इस संघ में प्रत्येक क्लर्क विभाग के टाइप विशेषज्ञ के निरीक्षण के साथ-साथ कार्य को अंजाम देते हैं जो भी विभागीय अध्यक्ष कोई पत्र या संदेश टाइप कराना चाहता है वह अपना टाइप का कार्य टाइपिंग संघ के निरीक्षक को भेजते हैं जो उस कार्य को विभिन्न टाइपिस्टों में वितरित कर देता है। इस संघ की भांति स्टेनोग्राफरों का एक संघ गठित कर सकते हैं। इस व्यवस्था में किसी भी अधिकारी के लिए पृथक से कोई स्टेनोग्राफर नियत नहीं किया जाता। सभी स्टेनोग्राफर एक कमरे में बैठे हैं तथा जब भी किसी अधिकारी को स्टेनोग्राफर की आवश्यकता होती है तो अपेक्षाकृत कम व्यक्त स्टेनोग्राफर को संघ के निरीक्षक द्वारा भेज दिया जाता है।

टाइपिंग संघ के लाभ—संस्था को टाइपिंग संघ से होने वाले प्रमुख लाभों को निम्नलिखित पंक्तियों में स्पष्ट किया गया है—

1. इस व्यवस्था के तहत कार्य को व्यक्तियों की योग्यता एवं अनुभव के आधार पर बाँट दिया जाता है। इससे हर टाइपिस्ट को काम करने की दशाएं भी, उन्हीं के अनुरूप मिलती हैं।
2. इस संघ में विभाग के सभी काम टाइप क्लर्कों में समान रूप से बाँट दिये जाते हैं। किसी विभागीय-अध्यक्ष के अनुपस्थित होने से एक टाइपिस्ट खाली नहीं बैठता, क्योंकि वह किसी विशेष अधिकारी के साथ सम्बन्धित नहीं होता।
3. इसमें कम टाइपिस्टों की तथा कम टाइप-मशीनों की आवश्यकता पड़ती है। इससे काम का दोहरापन नहीं होता तथा टाइपिंग की लागत भी कम आती है।
4. किसी टाइपिस्ट तथा आशुलिपि लेखन व्यक्ति के अनुपस्थित रहने पर भी कार्य बिना किसी बाधा के प्रभावी रूप से संचालित होता रहता है।
5. टाइपिस्टों को अलग-अलग कार्य करने के लिए प्रशिक्षित किया जाता है। नए टाइपिस्टों को पहले साधारण कार्य, तथा प्रशिक्षण पर विशिष्ट तथा कठिन कार्य भी करने के लिए प्रदान किया जाता है। सभी टाइपिस्टों को एक ही विभाग में रखने से उनकी योग्यता का तुलनात्मक मूल्यांकन किया जा सकता है। उन्हें अच्छे काम के लिए पुरस्कृत किया जा सकता है। इससे प्रेरणा तथा उत्साह में विकास होता है।

6. इस व्यवस्था में टाइप से सम्बन्धित सभी कार्य एक ही कक्ष में सम्पन्न किये जाते हैं। कार्यालय के अन्य विभागों को टाइप-मशीनों के शोर से बचाया जा सकता है। इन विभागों के कर्मचारियों को अधिक एकाग्र तथा शांति से काम करने में सहायता की जा सकती है। अधिक शोर होने से कार्य में बाधा उत्पन्न होती है।
7. इस व्यवस्था में विभाग के टाइप विशेषज्ञ की देख-रेख में सभी टाइपिस्ट काम करते हैं। यह विशेषज्ञ अपना सुझाव देकर टाइपिस्टों की योग्यता को बढ़ाता है। उनके द्वारा किए गए काम की किस्म में सुधार लाता है, उन्हें अधिक तेजी से कार्य करने के लिए बढ़ावा देता है।

टाइपिंग संघ के दोष—टाइप संघ की स्थापना करने से संस्था को जहां एक तरफ विभिन्न लाभ होते हैं वहीं दूसरी तरफ इससे निम्न प्रकार की दोष या हानियाँ भी होती हैं—

1. टाइपिस्ट विभागीय अधिकारियों के साथ व्यक्तिगत संपर्क स्थापित नहीं कर पाते। क्योंकि एक अधिकारी का कार्य हमेशा एक टाइपिस्ट के द्वारा नहीं लिया जाता। इसके फलस्वरूप आपसी समझ तथा रुचि नहीं बन पाती।
2. किसी का कार्य को प्रभावी रूप से करने के लिए व किसी विशिष्ट ज्ञान व अनुभव का होना अति आवश्यक है। भिन्न-भिन्न टाइपिस्टों के द्वारा समय-समय पर भिन्न-भिन्न प्रकार का कार्य किया जाता है तो उससे काम की किस्म तथा सही काम नहीं हो पाता। उसके साथ-साथ गोपनीयता का अभाव रहता है, क्योंकि एक विभाग का कार्य कई टाइपिस्टों के द्वारा किया जाता है।
3. टाइपिंग कागजात को एकट्ठा करने और उन्हें समुचित विभागों में सौंपने हेतु टाइप संघ में उसका संदेशवाहक की आवश्यकता होती है। टाइपिंग संघ बनाने में जो खर्च होते हैं, वह संदेशवाहक के अतिरिक्त खर्चा करने में समाप्त हो जाते हैं।
4. हर व्यक्तियों में एक समान योग्यता नहीं होती है। इसलिए कुछ टाइपिस्टों को कार्य बहुत अधिक करना पड़ता है, जिससे उनमें कार्य के प्रति निष्ठा तथा अपनापन का अभाव रहता है।
5. एक टाइपिस्ट प्रायः हर अधिकारी को मिल नहीं पाता है। इसीलिए कार्य में देरी होती है और ज्यादा खर्च भी होता है। जब एक आवश्यक कार्य

समय पर न किया जाए, कार्य की प्राथमिकताओं में भी इससे रुकावटें आती हैं।

उपर्युक्त वर्णित तथ्यों का अध्ययन करने पर यह निष्कर्ष निकलता है कि इस संघ के कार्य की प्रणाली या पद्धति व्यावसायिक संस्था की सफलता का एक प्रमुख आधार होता है। टाइपिंग संघ, नैतिक पत्र व्यवहार के लिए बहुत ही कुशल पद्धति है परंतु फिर भी कुछ निजी तथा गोपनीय कार्य करने के लिए यह संतोषजनक नहीं है। इसलिए दोनों प्रकार की व्यवस्थाओं का सम्मिश्रण बनाना जरूरी है। इस पद्धति में, जो कि मिश्रित पद्धति कहलाएगी, टाइपिंग संघ का निर्माण एक कुशल पर्यवेक्षक के निर्देशन में किया जाएगा। हर टाइपिस्ट भी विभागी अधिकारियों के साथ माना जाएगा। इस प्रकार के प्रबंध से टाइपिंग संघ के ज्यादा से ज्यादा लाभ की प्राप्ति की जा सकती है। इससे व्यक्तिगत संपर्क भी बना रहेगा और साथ-ही-साथ इससे अधिकतम कुशलता प्राप्त होगी, जिससे कर्मचारियों का मनोबल ऊँचा होगा। प्रत्येक विभाग का कार्य भी अधिकतम कुशलता तथा गोपनीयता के साथ किया जाएगा। कोई भी टाइपिस्ट खाली रहने की स्थिति में सामान्य कार्य कर सकता है किन्तु इससे उसके संघ के सदस्यों पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा।

कम्प्यूटर पर टाइपिंग के प्रकार

कम्प्यूटर पर टाइपिंग दो प्रकार की होती है—

1. नॉन-यूनिकोड (गैर-यूनिकोड)
2. यूनिकोड

नॉन-यूनिकोड

यह विधि कम्प्यूटर पर यूनिकोड प्रणाली के आने से पहले प्रयोग की जाती थी। इसमें पुराने समय के हिन्दी फॉण्ट प्रयोग किये जाते थे। इस टाइपिंग का उपयोग सिर्फ छपाई आदि के कामों में ही होता है। किसी वर्ड प्रोसेसर में हिन्दी का नॉन-यूनिकोड फॉण्ट चुनकर टाइप किया जाता है तथा उसका प्रिन्ट लिया जा सकता है। किसी अन्य कम्प्यूटर पर वह टैक्स्ट दिखने के लिये वह विशेष फॉण्ट इंस्टाल होना चाहिये अन्यथा हिन्दी टैक्स्ट की जगह सिर्फ कचरा (जंक टेक्स्ट) दिखता है।

कमियाँ

इस तरीके से सिर्फ छपाई के लिये हिन्दी टाइप की जा सकती है तथा कम्प्यूटर पर अन्य जगहों पर हिन्दी का प्रयोग नहीं हो सकता।

हर नॉन-यूनिकोड फॉण्ट का कीबोर्ड लेआउट अलग-अलग होता है। माना आपको कृतिदेव का अभ्यास है तो आप सुशा में टाइप नहीं कर सकते।

यूनिकोड

यूनिकोड हिन्दी टाइपिंग की नई विधि है। यूनिकोड की विशेषता है कि यह फॉण्ट एवं कीबोर्ड लेआउटों पर निर्भर नहीं करती। आप किसी भी यूनिकोड फॉण्ट एवं किसी भी कीबोर्ड लेआउट का प्रयोग करके हिन्दी टाइप कर सकते हैं। यूनिकोड फॉण्ट में लिखी हिन्दी देखने के लिये उस फॉण्ट विशेष का कम्प्यूटर में होना जरूरी नहीं है। किसी भी यूनिकोड हिन्दी फॉण्ट के होने पर हिन्दी देखी जा सकती है। अधिकतर नये ऑपरेटिंग सिस्टमों में यूनिकोड हिन्दी फॉण्ट बना-बनाया आता है।

खूबियाँ

अंग्रेजी की तरह कम्प्यूटर पर सब जगह चलती है। आप इसे किसी वर्ड प्रोसेसर में, ईमेल में, वैबसाइट पर, मैसेन्जर आदि जगहों पर कहीं भी लिख सकते हैं।

फॉण्ट के झमेले से मुक्त है। किसी भी यूनिकोड श्रेणी के फॉण्ट से लिख एवं पढ़ सकते हैं। कीबोर्ड लेआउट के झमेले से मुक्त है। उपयुक्त टूल का प्रयोग करके किसी भी कीबोर्ड लेआउट द्वारा हिन्दी लिखी जा सकती है।

कमियाँ

कुछ सॉफ्टवेयरों एवं वेब सेवाओं में हिन्दी का समर्थन न होने से हिन्दी कभी-कभी हिन्दी दिखती ही नहीं या फिर सही नहीं दिखाई देती है।

हिन्दी टाइपिंग विधियाँ

टच टाइपिंग

टच टाइपिंग से आशय होता है बिना कीबोर्ड को देखे केवल छूकर टाइप करना। हिन्दी में मूल रूप से इनस्क्रिप्ट एवं रेमिंगटन टच टाइपिंग प्रणालियाँ हैं।

फोनेटिक मूल रूप से टच टाइपिंग प्रणाली नहीं है लेकिन यदि अंग्रेजी की क्वर्टी टच टाइपिंग का अभ्यास हो तो फोनेटिक को भी बिना देखे टाइप किया जा सकता है।

साइट टाइपिंग

साइट टाइपिंग से आशय है कि कृजियों को देख-देखकर टाइप करना। हिन्दी में साइट टाइपिंग के लिये देवनागरी वर्ण अंकित इनस्क्रिप्ट लेआउट के कीबोर्ड उपलब्ध हैं। इसके अतिरिक्त इनस्क्रिप्ट लेआउट के स्टीकर भी मिलते हैं जिन्हें मौजूदा कीबोर्ड पर चिपकाया जा सकता है। इनस्क्रिप्ट लेआउट में वर्ण विशेष क्रम में होते हैं इसलिये ये टच और साइट दोनों प्रकार की टाइपिंग के लिये उपयुक्त होता है। दूसरी विधि फोनेटिक में यद्यपि देख-देखकर ही टाइप किया जाता है लेकिन वह सही रूप में साइट टाइपिंग भी नहीं है क्योंकि देवनागरी के बजाय अंग्रेजी के वर्णों को टाइप करके हिन्दी लिखी जाती है। रेमिंगटन साइट टाइपिंग के लिये कतई उपयुक्त नहीं क्योंकि इसका लेआउट काफी कठिन होता है और वर्णों को ढूँढना बहुत मुश्किल होता है।

बहु-प्रतिलिपिकरण

किसी पत्र या दस्तावेज की मूलप्रति या मास्टर कॉपी से विविध कॉपियाँ बनाना ही बहु-प्रतिलिपिकरण कहलाता है। लेकिन यह प्रतिलिपिकरण से भिन्न है क्योंकि सर्वप्रथम, प्रतिलिपिकरण में आमतौर पर भूल से मास्टर कॉपी नहीं बनाई जाती। अपितु मूल कॉपी के साथ-साथ कार्बन लगाकर या अन्य किसी प्रक्रिया के द्वारा प्रतिलिपि निकाली जाती है। द्वितीय बहु-प्रतिलिपिकरण में अनेक प्रतिलिपियाँ निकाली जाती हैं। अंत में प्रतिलिपिकरण प्रत्येक कार्यालय का एक अनिवार्य अंग है लेकिन बहु-प्रतिलिपिकरण नहीं। हर व्यावसायिक प्रतिष्ठान में इस प्रकार की सूचना संदेश पत्र परिपत्र आदि बनाये जाते हैं जिसकी अनेक प्रतियाँ बनाना जरूरी हैं। लेकिन इनकी संख्या इन्हें किसी छापेखाने में छपवाने की लागत की दृष्टि से न्यायोचित नहीं ठहराती। अतः ये प्रतियाँ कार्यालय में ही निकालनी जरूरी होती है।

प्रतिलिपिकरण के लाभ—किसी भी मास्टर कॉपी अथवा मूलकॉपी से अनेक कॉपी बनाने से संस्था को विभिन्न लाभ होते हैं जिनमें से कुछ इस प्रकार हैं—

1. कम प्रतियाँ निकालने पर इनकी लागत छपवाने पर प्रकाशित करवाने की लागत से कम होती है।
2. कार्यालय के कार्य को सुचारु रूप से चलाने के लिए इसमें अनेक प्रकार के फार्मों की जरूरत पड़ती है। आवश्यकता पड़ने पर व्यावसायिक संस्था बहु-प्रतिलिपिकरण मशीनों का प्रयोग करके इन कार्यालयी फार्मों को शीघ्र तथा कर्म खर्च पर बनाया जा सकता है।
3. व्यावसायिक संस्थाओं को विज्ञापनों और प्रचारों के लिये बहु-प्रतिलिपिकरण की जरूरत होती है। विक्रय प्रबंधक जब चाहे अपने सभी व्यापारियों और ग्राहकों को एक-सा पत्र भेजकर नई वस्तुओं के आगमन 'नए माल की प्राप्ति' वस्तुओं के मूल्यों में या इनकी बिक्री की शर्तों में परिवर्तन की तुरंत सूचना दे सकता है।
4. इनकी विषय-सामग्री, जब तक इन्हें बाहर न भेजा जाए, तब तक गोपनीय रखा जाता है।
5. ये प्रतियाँ अधिक शीघ्रता से प्राप्त की जा सकती हैं,
6. ऐसी प्रतियों में आत्मीयता व निकटता का स्पर्श पैदा किया जा सकता है।

बहु-प्रतिलिपिकरण की विधियाँ

वर्तमान दौर में वैश्विक स्तर पर बहु-प्रतिलिपिकरण की अनेक विधियों को प्रयोग में लाया जा रहा है। यहां पर इसकी कुछ प्रमुख विधियों पर संक्षेप में प्रकाश डाला गया है—

1. **मल्टीग्राफ**—इस विधि के अनुसार सूचना अथवा संदेश को ढोल आकार के सिलिंडर पर टाइप किये गये अक्षरों को एक संदेश को जोड़कर लिख दिया जाता है। फिर इन अक्षरों के ऊपर एक स्याही का रिबन लगा दिया जाता है तत्पश्चात् इस ढोल को घुमाते हैं और उसके नीचे प्रतिलिपि के लिए एक कागज रखते जाते हैं। इस मशीन को हाथ से अथवा बिजली से भी चलाया जा सकता है। बिजली से चलने पर 5,000 से ज्यादा कॉपी एक घंटे में बनाया जा सकता है। इस विधि से स्पष्ट साफ प्रतियाँ प्राप्त की जा सकती हैं एवं लागत भी कम आती है। इस विधि को आज के दौर में बहुत कम प्रयोग में लाया जा रहा है, क्योंकि यह प्रक्रिया गन्दी होने के साथ-साथ अधिक समय भी लेती है।

2. **माइक्रोफिल्म**—वर्तमान समय में इस विधि का प्रयोग बड़ी जोर-शोर से की जा रही है। इस विधि के अनुसार पत्र या दस्तावेजों की मास्टर कॉपी की

माइक्रो फिल्म बना लिया जाता है। इस फिल्म को बनाने से 98 प्रतिशत तक स्थान की बचत की जा सकती है।

3. मुद्रणालय—यदि किसी विषय की बहुत अधिक प्रतियाँ बनानी हों तो इस पद्धति का प्रयोग करते हैं। बहु-प्रतिलिपिकरण की कोई भी प्रक्रिया छपाई से सुन्दर नहीं है। कार्यालय में प्रयोग किए जाने वाले लेटर-पैड और विभिन्न प्रकार के फार्म इत्यादि मुद्रणालय से छपवाए जाते हैं। व्यापारी वर्ग छापेखाने से काम कराने में इसलिए हिचकिचाते हैं कि एक तो वहाँ देर बहुत लगती है और दूसरे व्यापार की गोपनीय बातें खुलने का भय रहता है।

4. जीरोग्राफी प्रणाली—यह एक आधुनिक पद्धति है जिसे विद्युत से चलाया जाता है। इसकी सहायता से किसी की कॉपी बड़ी सरलता से प्राप्त की जा सकती है। इसके आधार विद्युत-चार्ज उसी प्रकार के विद्युत-चार्ज की काट करता है जिस प्रकार अन्य प्रकार के विद्युत-चार्ज को आकर्षित करता है। इसके लिए सर्वप्रथम एक सेलेनियम रसायन लगी प्लेट पर विद्युतीय आवेग युक्त ग्रिड को चलाकर पॉजिटिव चार्ज पैदा किया जाता है। तत्पश्चात् एक नकल लेने वाला कैमरा, जो मूल चित्र को छोटा या बड़ा बना सकता है, मूल दस्तावेज की छाया इस पॉजिटिव विद्युत-चार्ज युक्त प्लेट पर फेंकता है। फलस्वरूप प्रकाश पड़ने के कारण सामने वाले हिस्से को छोड़कर प्लेट के शेष हिस्से में से पॉजिटिव चार्ज उड़ जाता है और प्लेट पर मूल दस्तावेज की पॉजिटिव चार्ज युक्त प्रतिलिपि परिलक्षित होने लगती है। अब इस प्लेट पर निगेटिव विद्युत-चार्ज युक्त पाउडर का छिड़काव किया जाता है। यह पाउडर प्लेट पर अंकित पॉजिटिव विद्युत-चार्ज युक्त शब्दों और रेखाओं से विद्युतीय आकर्षण के कारण चिपक जाता है, इसके बाद इस प्लेट के ऊपर एक कागज की शीट को जिस पर प्रतिलिपि बनानी है इस प्रकार लिटाया जाता है जिससे यह पाउडर इस कागज पर अद्वारों व रेखाओं के स्थान पर चिपक जाए। उपर्युक्त प्रक्रिया सम्पन्न करने के बाद इस कागज को उठाकर थोड़ा सा भाप दिखाया जाता है और तब कागज पर लगा पाउडर कागज में समा जाता है और वह छाया या छपाई उस पर अंकित हो जाती है।

अमेरिका की रेंक जीरोएक्स लिमिटेड कंपनी द्वारा बनाए गए किसी भी दस्तावेज की एक मिनट में छह चित्र-प्रतिलिपियाँ निकाली जा सकती हैं। एक प्लेट से एक बार में आठ प्रतिलिपियाँ तक निकाली जा सकती हैं। इस प्रणाली के द्वारा ऑफ सेट प्रतिलिपिकरण के लिए प्रधान प्रति भी बनाई जा सकती है। इस पद्धति से मूल दस्तावेजों की बनाई गई प्रतिलिपियाँ इतनी सच्ची तथा

प्रमाणित होती हैं कि कई स्थानों पर वे बिना अन्य प्रमाण के भी अदालत में साक्ष्य के रूप में स्वीकार कर ली जाती हैं। यह प्रतिलिपिकरण सबसे कम लागत व आसान पद्धति है। इस प्रकार हम देखते हैं कि हर एक पद्धति की अपनी कमियाँ दोष हैं। परंतु किस विधि को अपनाया जाए यह प्रपत्र का आकार, प्रतियों की संख्या, बहु-प्रतिलिपिकरण की शर्तें, समय, गोपनीयता तथा स्थायित्व आदि पर आधारित होता है।

5. इलेक्ट्रोस्टेट फोटो कॉपी—इस विधि के द्वारा पत्रों व दस्तावेजों की कई प्रतियाँ बनायी जा सकती हैं। इस मशीन के एक तरफ ट्रे में सादे कागज भर दिए जाते हैं तथा जिस परिपत्र की फोटो लेनी होती है उसे मशीन के ऊपर शीशे की स्क्रीन पर रखकर प्लास्टिक के ढक्कन से बंद कर दिया जाता है इसके पश्चात् मशीन के बटन को दबाया जाता है। मशीन में एक कैमरा लगा होता है जो कि मूल परिपत्र की फोटो मशीन में लगे सादे कागज पर उतार देता है तथा वह कागज मशीन के दूसरी तरफ खिसक जाता है। इस मशीन से परिपत्रों की फोटो उतारने का काम बहुत सफाई से होता है। परिपत्र की फोटो प्रति का कानूनी महत्त्व भी है। इसे अनेक मामलों में विधिक साक्ष्य के रूप में प्रयोग में लाया जा सकता है।

6. लिथोप्रिंट विधि—इस विधि के अन्तर्गत सबसे पहले छापने वाली विषय वस्तु लिथो के पत्थर पर विशेष चिकनी स्थायी से लिखते हैं या एक पतले चमकदार कागज पर लिखकर पत्थर पर उल्टा रखकर हाथ या बेलन से दबाकर उतार लिया जाता है। तत्पश्चात् इस पत्थर को गीला कर दिया जाता है। गीला करने से लिखावट पर कोई प्रभाव नहीं पड़ता। अब इस पत्थर पर कागज को रखकर दबाने से प्रतिलिपियाँ ली जा सकती हैं। प्रतियाँ लेते समय कागज गीले हो जाते हैं। इसलिए बाद में इन्हें सुखा लिया जाता है। इस विधि में कागजों को सुखाने के बाद उसमें सलवटों का पड़ना एक कमी है।

7. जिलेटिन विधि—बहु-प्रतिलिपिकरण की यह एक प्राचीन विधि है। जिलेटिन मोम की भाँति होता है, जिसे पिघलाकर एक ट्रे में डाल दिया जाता है। फिर उसे जमने दिया जाता है। मास्टर प्रति एक साधारण कागज पर पानी में घुलने वाली स्याही से लिखकर तैयार की जाती है। जब यह प्रति जिलेटिन पर चिपकाई जाती है, तो उसकी स्याही जिलेटिन सोख लेती है। उस जिलेटिन पर कोरा कागज रखकर दबाया जाता है, तो यह लिखावट उस कागज पर छप जाती है। इस प्रक्रिया द्वारा पचीस से लेकर पचास तक अच्छी प्रतियाँ बनायी जा सकती

हैं। परन्तु आज उस विधि का उपयोग आधुनिक कार्यालयों में नहीं किया जा रहा है क्योंकि इस विधि से निकाली गयी कॉपी अन्य विधियों द्वारा निकाली गयी कॉपी से साफ व स्पष्ट नहीं होती है।

8. नीली छपाई अथवा डिआजो—इस अर्द्ध-फोटोग्राफ प्रक्रिया के तहत छापी जाने वाली सामग्री एक अर्द्ध-पारदर्शी कागज के एक तरफ लिख दी जाती है। फिर उस कागज का एक विशेष प्रकार से लेप किए गए कागज के ऊपर चिपकाकर एक फ्रेम में रख दिया जाता है। उस फ्रेम को फिर सूरज की रोशनी अथवा तेज प्रकाश में रख दिया जाता है। कुछ समय पश्चात् नीचे वाले कागज को चार प्रकार के घोलों में सुखाकर रख दिया जाता है। जिसके परिणामस्वरूप लिखी हुई सामग्री उस पर दिखने लगती है यह काफी सस्ती प्रक्रिया है। जिसको ओजालिड के नाम से भी जाना जाता है। नक्शों तथा रेखाचित्रों की नकल उतारने की यह अति लोकप्रिय विधि है। किन्तु कार्यालय कार्य के लिये यह अधिक उपयोगी नहीं है।

9. स्पिंट पद्धति—इस विधि या पद्धति के अनुसार बहु-प्रतिलिपिकरण का संदेश एक चमकदार आर्ट कागज पर जिसके नीचे विशिष्ट हैक्टोग्राफ स्याही या एनीलिन स्याही वाला कागज लगा होता है, लिख या टाइप कर दिया जाता है। संदेश लिखने के लिए कार्बन आर्ट कागज के नीचे इस तरह लगाया जाता है कि इसकी स्याही वाली सतह आर्ट कागज की चिकनी व चमकदार सतह की ओर रहे और जब आर्ट कागज पर उल्टी तरह लिखा जाए तो कार्बन की स्याही से आर्ट कागज की चमकदार स्तर पर लिखे गए विषय का उल्टा अक्षर आ जाए। विषय टाइप मशीन से आर्ट कागज की उल्टी तरफ टाइप किया जा सकता है या पेंसिल अथवा बॉल पेन से सीधा भी लिखा जा सकता है। यदि किसी प्रकार की कोई गलती या कोई स्थान प्रतिलिपि में छूट जाए तो सामान्य रबर या किसी अन्य रसायन पदार्थ से उसे मिटाकर तथा छूटे हुए स्थान पर या कार्बन लगाकर उस स्थान पर सही सूचना व संदेश लिख सकते हैं।

आर्ट कागज पर मास्टर कॉपी तैयार हो जाने के बाद उसे एक घूमने वाली मशीन के ढोल पर इस प्रकार लपेट दिया जाता है कि हैक्टोग्राफ अक्षर वाला भाग बाहर की ओर रहे और टाइप या पेंसिल से लिखा गया ढोल की ओर। प्रतिलिपि लेने के लिए प्रतिलिपि कागजों पर हल्की स्पिंट लगाकर संदेश लिखे ढोल से दबाया जाता है। इसके लिए पहले प्रतिलिपि कागजों को रोटरी मशीन में लगे स्पिंट से भीगे एक पैड के नीचे से गुजारा जाता है जिससे प्रतिलिपि कागज

भी स्प्रेट से हल्का गीला हो जाता है और पुनः इस कागज को मूलकाँपी या प्रति को लगे ढोल से घुमाकर दबा दिया जाता है। प्रतिलिपि कागज पर लगी स्प्रेट मूलकाँपी कुछ स्याही अवशोषित कर लेती है और इस प्रकार इस पर मूल काँपी या प्रति की नकल छप जाती है। इस विधि में 100 से लेकर 200 तक प्रतिलिपियाँ ली जा सकती हैं। स्प्रेट पद्धति से विभिन्न रंगों के कार्बन कागजों की मदद से अपेक्षित रंगीन प्रतियाँ प्राप्त की जा सकती हैं।

10. कार्बन प्रतियाँ—इस विधि का प्रयोग हम किसी पत्र या दस्तावेज की एक साथ कई प्रतियाँ निकालने के लिए करते हैं। कार्बन प्रतियाँ मुख्य प्रति के साथ या तो टाइप मशीन पर अथवा हाथ से भी प्राप्त की जा सकती है। यह बहुत ही सरल तथा सस्ता तरीका है। परंतु बहुत ही कम प्रतियाँ इस तरीके से प्राप्त की जा सकती हैं। बिजली के टाइपराइटर द्वारा एक ही बार में 20 प्रतियाँ तक बनायी जा सकती हैं। छोटे-छोटे कार्यालयों में टाइपराइटर ही बहु-प्रतिलिपिकरण मशीन का कार्य करती हैं। जब फोटोस्टेट मशीन नहीं थी उस समय कार्बन प्रति का अधिक प्रयोग किया जाता था।

11. स्टेंसिल विधि—बहु-प्रतिलिपिकरण हेतु विभिन्न सामग्रियों की जरूरती होती है जैसे—स्टेंसिल कागज, स्टाइल्स पेन या टाइप मशीन, अक्षर मिटाने वाली स्याही, विशेष खुरदरे प्रतिलिपि कागज, ग्रीजयुक्त स्याही आदि प्रमुख है। इस विधि में सबसे पहले विषय सामग्री को स्टेंसिल (मोम से बना कागज) पर टाइप या हाथ की मदद से लिख लेते हैं। टाइप करते समय प्रायः रिबन को हटा दिया जाता है, जबकि हाथ से लिखने के लिए एक विशेष कलम का प्रयोग किया जाता है, जिसे स्टाइल्स कहते हैं। इसका निब सख्त धातु का बना होता है। स्टेंसिल पर पत्र लिखने से इसमें लिखे अक्षरों के कटाव बन जाते हैं। अब इसे एक मिमियोग्राफ मशीन पर या रोटेरी डुप्लीकेटर के ढोल पर उल्टा चढ़ाकर इस पर स्याही लगा दी जाती है। बाद में मशीन के बीच प्रतिलिपि कागज रखकर इस ढोल को घुमाया जाता है और इच्छित प्रतियाँ तैयार की जाती हैं। वर्तमान दौर में व्यावसायिक केन्द्रों से सम्बन्ध पत्रों की काँपियों की उपलब्धता के लिए इस विधि का प्रचलन अन्य विधियों से सबसे अधिक है।

लाभ—कार्यालयों में इस विधि को प्रयोग में लाने से निम्नलिखित लाभ होते हैं—

1. स्टेंसिल-पेपर पर टाइप द्वारा लिखाई भी की जा सकती है तथा हाथ से रेखाचित्र, नक्शे अथवा चित्र आदि बनाए जा सकते हैं।

2. प्रतिलिपियों की छपाई बहुत स्पष्ट तथा सुंदर होती है।
3. प्रतिलिपियां प्राप्त करने की यह एक सस्ती तथा सरल पद्धति है।
4. अन्य विधियों की तुलना में इस विधि द्वारा बहुत शीघ्रता से प्रतिलिपियाँ प्राप्त की जा सकती हैं।
5. एक ही स्टेंसिल पेपर से पांच हजार प्रतिलिपियाँ तक प्राप्त की जा सकती हैं।

दोष—इस विधि में विभिन्न दोष पाये जाते हैं जिसे निम्नलिखित पंक्तियों में स्पष्ट किया गया है—

1. बहुरंगी प्रतिलिपियां प्राप्त करने के लिए छपाई की क्रिया को उतनी ही बार दोहराया जाना होता है जितने रंगों में छपाई की जानी होती है।
2. बहु-प्रतिलिपिकरण मशीनें प्रायः महंगी होती हैं, अतः इन्हें केवल बड़े व मध्यम आकार के कार्यालय ही खरीद सकते हैं।
3. प्रतिलिपियां प्राप्त करने के लिए ऐसा खुरदरा कागज प्रयोग किया जाता है, जो स्याही को सोख ले, अतः स्टेंसिल द्वारा छपाई के लिए प्रयोग किए जाने वाले कागज पर हाथ से लिखाई करना कठिन होता है।

बहु-प्रतिलिपिकरण चयन प्रणाली के आधार

लगभग सभी पद्धतियों में कुछ न कुछ दोष अवश्य देखने को मिलती है। हमारा कहने का तात्पर्य यह है कि कोई भी प्रणाली सम्पूर्ण रूप से शुद्ध नहीं होती है। यहां यह कहना बड़ा जटिल है कि सम्पूर्ण कार्य हेतु बहु-प्रतिलिपिकरण का यह ढंग सबसे उपयुक्त है। सभी ढंग अलग-अलग उद्देश्यों के लिए उपयुक्त हैं। प्रत्येक संस्था को बहु-प्रतिलिपिकरण का वह साधन अपनाना चाहिए जो उसकी आवश्यकताओं तथा व्यय के अनुकूल हो। अतः बहु-प्रतिलिपिकरण की एक उत्तम प्रणाली का चुनाव करते समय निम्न तथ्यों पर विशेष रूप से ध्यान देना चाहिए—

1. **विषय-वस्तु**—विषय-वस्तु को ध्यान में रखकर बहु-प्रतिलिपिकरण प्रणाली का चुनाव करना चाहिए। रेखाचित्रों, नक्शों आदि को स्टेंसिल इलेक्ट्रोस्टेट् अथवा स्प्रेट-पद्धति द्वारा अधिक सुविधा से छापा जा सकता है। सामान्य कार्यों की छपाई के लिए टाइपिस्ट-प्रणाली अथवा स्टेंसिल प्रणाली अत्यधिक प्रभावशाली होती है।

2. **मशीन का स्वरूप**—बहु-प्रतिलिपिकरण मशीन इस प्रकार की होनी चाहिए कि जिसे कम से कम स्थान में रखा जा सके और उसे सरलता से किसी भी स्थान पर ले जाया और लाया जा सके। जैसे इलेक्ट्रोस्टेट् मशीन एक छोटे से संदूक जितनी बड़ी होती है, जिसके लिए अधिक स्थान की आवश्यकता नहीं पड़ती।

3. **मशीन की चाल**—यदि प्रतियाँ तुरंत चाहिए तो स्वचालित बहु-प्रतिलिपि मशीन का इस्तेमाल किया जा सकता है। इस मशीन से एक मिनट में 50-100 प्रतियाँ तक निकाली जा सकती हैं।

4. **स्वच्छ एवं स्पष्ट होना**—मूल प्रति की फोटो प्रतियाँ सुन्दर और स्पष्ट होनी चाहिए जिससे पढ़ने में सुविधा हो। इलेक्ट्रोस्टेट् मशीन से निकाली गई प्रतियाँ सुंदर व स्वच्छ होती हैं। इस दृष्टि से अन्य विधियाँ इतनी उपयोगी नहीं हैं।

5. **माँग की पुनरावृत्ति**—जिन कार्यालयों में पत्रों की प्रतियों की आवश्यकता बार-बार पड़ती रहती है। ऐसी परिस्थिति में स्टेंसिल विधि का प्रयोग किया जाना अति उत्तम होगा। यद्यपि इनकी आरंभिक लागत अधिक है, परंतु संचालन लागत बहुत कम है।

6. **लागत या व्यय**—एक उचित पद्धति का चुनाव करते समय हमें न केवल उसकी आरंभिक लागत को देखना होता है अपितु उनकी संचालन लागत को भी ध्यान में रखना होता है। एक प्रति को छापने का खर्च कम से कम होना चाहिए। इलेक्ट्रोस्टेट् मशीन कार्य की दृष्टि से बहुत उपयोगी है।

7. **शोर अथवा आवाज**—बहु-प्रतिलिपिकरण मशीन ऐसी होनी चाहिए जिसको चलाने से कम-से-कम शोर हो। शोर होने से अन्य कर्मचारियों की एकाग्रता में अवरोध उत्पन्न हो सकता है।

8. **फोटो कॉपी की संख्या**—प्रत्येक विधि की प्रतिलिपि प्राप्त करने की एक निर्धारित सीमा होती है। विधि का चुनाव इस आधार पर किया जाना चाहिए कि मूल प्रति की कितनी प्रतियाँ चाहिए, अगर काफी ज्यादा प्रतियाँ चाहिए तो स्टेंसिल विधि को प्रयोग में लाना चाहिए।

बहु-प्रतिलिपिकरण में केन्द्रीयकरण

बहु-प्रतिलिपिकरण एक प्रक्रिया है जो लगभग सभी संगठनों द्वारा अपनाया जा रहा है। बहु-प्रतिलिपिकरण कार्य किसी एक निश्चित स्थान पर निर्धारित हो

जाने से अधिक लाभप्रद साबित होता है। बहु-प्रतिलिपिकरण एक विशिष्ट प्रकार की सेवा है जिसका लाभ विभागों द्वारा उठाया जाता है। इस सेवा का केन्द्रीयकरण हो जाने से संस्था को निम्नलिखित लाभ होते हैं—

1. आधुनिक मशीनें काफी महंगी होती हैं, अतः इनको चलाने के लिए प्रशिक्षित प्रचालकों की आवश्यकता होती है। यदि प्रशिक्षित एवं सुयोग्य प्रचालक नियुक्त नहीं किए जाते हैं तो मशीनों के खराब होने का भय बना रहता है अतः केन्द्रीयकरण के अंतर्गत कुशल कर्मचारियों की नियुक्ति द्वारा यंत्रों का उचित प्रयोग किया जा सकता है। यदि कर्मचारी दक्ष एवं योग्य नहीं हैं तो मशीनों का प्रयोग प्रभावी ढंग से नहीं हो सकता है।
2. यह एक ऐसी सेवा है जिसके लिए विशेष प्रकार की मशीनों, उपकरणों तथा सुयोग्य प्रचालकों की आवश्यकता पड़ती है। ऐसा करना प्रत्येक विभाग के लिए संभव नहीं है। यदि ऐसी सेवा का केन्द्रीयकरण कर दिया जाए तो सभी विभागों को श्रेष्ठ सेवा उपलब्ध हो सकती है।
3. केन्द्रीय बहु-प्रतिलिपिकरण व्यवस्था के अंतर्गत मशीनों, उपकरणों व प्रचालकों का पूरा उपयोग होता है जिससे लागत में कमी आती है। मशीनों को ठीक देखभाल करने एवं ठीक समय पर उनकी मरम्मत कराने से लागत सीमाओं में ही सीमित होती है।
4. केन्द्रीय कार्यालय द्वारा इस सेवा को प्रदान किए जाने का कार्य उचित एवं आवश्यक पर्यवेक्षण द्वारा संभव हो जाता है। इस विभाग के लिए केवल एक ही पर्यवेक्षण की आवश्यकता होती है जो सारे विभाग के कार्य को सुचारू रूप से चला लेता है। पर्यवेक्षण नियुक्त होने से कार्य सही दिशा में चलता रहता है।

बहुप्रतिलिपिकरण कार्य के दोष

बहु-प्रतिलिपिकरण कार्य के जहां एक तरफ लाभ होते हैं, वहीं दूसरी तरफ इसके केन्द्रीयकरण करने से कुछ दोष भी उत्पन्न होते हैं जो निम्नवत हैं—

1. कुछ विभागों के कार्य का स्थानांतरण बहु प्रतिलिपिकरण विभाग में होता है। कभी-कभी कार्य अधिक एकत्रित हो जाता है जिसे पूरा करने व वापस करने से विलंब होता है। कई-बार अधिक महत्वपूर्ण कार्य रह जाते हैं एवं विभागीय कार्यवाही समय पर नहीं हो पाती। इससे संस्था की उपलब्धि पर उल्टा असर पड़ता है।

2. इस व्यवस्था में अलग-अलग विभागों द्वारा किया जाने वाला कार्य एक ही स्थान पर होता है जिससे विभागीय गोपनीयता भंग हो जाती है।
3. मूल प्रति में गलतियाँ होने की सम्भावना बनी रहती है। यह आवश्यक है कि मास्टर-प्रति संबंधित विभाग द्वारा जाँची जानी चाहिए तथा उसके संबंध में अंतिम निर्णय उसी विभाग के परामर्श द्वारा लिया जाना चाहिए, अन्यथा मूल प्रति में गलती छूटने की संभावना रहती है जिसके कारण सभी प्रतियाँ अशुद्ध हो सकती हैं। निःसंदेह केन्द्रीय बहु-प्रतिलिपिकरण व्यवस्था की कई हानियाँ वह त्रुटियाँ हैं, परंतु इसके लाभ, हानियों से कहीं अधिक हैं। अतः बहु-प्रतिलिपिकरण सेवाएं केन्द्रित स्थानों पर ही मुहैया करायी जानी चाहिए।

5

कार्यालयी रिपोर्ट

लिखित रिपोर्ट वह दस्तावेज है जो विशिष्ट दर्शकों के लिए केंद्रीकृत और मुख्य सामग्री प्रस्तुत करती है। रिपोर्ट का इस्तेमाल प्रायः एक प्रयोग, जांच या पूछताछ के परिणाम को प्रदर्शित करने के लिए किया जाता है। यह रिपोर्ट सार्वजनिक या निजी, एक व्यक्ति विशेष या आम जनता के लिए हो सकती है। रिपोर्ट का प्रयोग सरकारी, व्यावसायिक, शिक्षा, विज्ञान और अन्य क्षेत्रों में होता है।

रिपोर्ट में प्रायः प्रत्ययकारी तत्वों का प्रयोग होता है, जैसे चित्रालेख, चित्र, आवाज या विशेष रूप से तैयार की गयी शब्दावली जिससे कि विशिष्ट दर्शकों को कार्यवाही करने हेतु विश्वास दिलाया जा सके। रिपोर्ट प्रस्तुत करने के सर्वाधिक प्रचलित प्रारूप हैं आईएमआरएडी (IMRAD)– इंट्रोडक्शन (परिचय), मेथड्स (तरीका), रिजल्ट्स (परिणाम) एंड (और) डिस्कशन (चर्चा). यह संरचना इस विधा के लिए मानक है क्योंकि यह वैज्ञानिक अनुसंधानों के पारंपरिक प्रकाशन के समान है और इस क्षेत्र की विश्वसनीयता व लोकाचार की भावना को भी व्यक्त करती है। यह आवश्यक नहीं है कि रिपोर्ट में इसी शैली का पालन किया जाये और इसके अतिरिक्त अन्य वैकल्पिक शैलियों का भी प्रयोग किया जा सकता है जैसे समस्या-समाधान प्रारूप (प्रॉब्लम-सॉल्यूशन फॉरमेट)।

अतिरिक्त तत्व जिनका प्रयोग प्रायः पढ़ने वाले को उकसाने के लिए किया जाता है, इसमें शामिल हैं— विषयों की ओर संकेत करने हेतु शीर्षक, अधिक

जटिल प्रारूप में चार्ट, सारणी, आकृतियाँ, सामग्रियों, कठिन शब्दों, सारांश, परिशिष्ट, पाद टिपण्णी, हाइपरलिंक और सन्दर्भ को व्यक्त करने वाली सूची।

रिपोर्ट के कुछ उदाहरण हैं— वैज्ञानिक रिपोर्ट, संस्तुति रिपोर्ट, श्वेत पत्र, वार्षिक रिपोर्ट, लेखा परीक्षक की रिपोर्ट, कार्यस्थल रिपोर्ट, जनगणना रिपोर्ट, यात्रा रिपोर्ट, प्रगति रिपोर्ट, जांच सम्बन्धी रिपोर्ट, बजट रिपोर्ट, नियम संबंधी रिपोर्ट, जनकिकी रिपोर्ट, ऋण रिपोर्ट, समीक्षा रिपोर्ट, निरीक्षण रिपोर्ट, सैन्य रिपोर्ट, बाउंड रिपोर्ट आदि।

सरकारी कामकाज के प्रमुख अंग के रूप में जाँच, तथ्यान्वेषण, सुझाव आदि के विस्तृत विवरण प्रस्तुत करने की प्रणाली को प्रतिवेदन या रिपोर्ट कहा जाता है। प्रतिवेदन में वह सूचना या जानकारी प्रस्तुत की जाती है जो सावजनिक रूप में यथातथ्य ज्ञात नहीं किन्तु प्रतिवेदन प्रस्तुत करने वाला व्यक्ति या आयोग या समिति उसे सम्बद्ध व्यक्तियों या सरकार तक तथ्यों को यथास्थिति प्रस्तुत करते हैं। प्रतिवेदन एक या अनेक व्यक्ति, अधिकारी, सचिव तथा सरकार के द्वारा गठित आयोग, मण्डल प्रस्तुत करते हैं।

प्रतिवेदन में तथ्यों की यथास्थिति प्रस्तुत करने का प्रामाणिक प्रयास किया जाता है। उसमें प्रस्तुत की जाने वाली सभी बातें क्रमबद्ध (रूप से दी जाती हैं। विषय तथा स्थिति की गम्भीरता के अनुसार उसकी पृष्ठभूमि संक्षिप्ता अथवा विस्तृत भी हो सकती है। किन्तु जब प्रतिवेदन किसी विशेषज्ञ द्वारा प्रस्तुत किया जाता है तो वह विस्तृत रूप में विश्लेषणात्मक ही रहता है। समितियों, आयोगों तथा प्रतिनिधि 'मंडलों' द्वारा प्रस्तुत किये गये प्रतिवेदनों में सम्बद्ध (विषय के अन्वेषण व जाँच का पूरा ब्यौरा दिया जाता है। साक्ष्यों तथा प्रमाणों को क्रमशाः प्रतिवेदन में रखा जाता और अन्त में समिति या आयोग के निष्कर्ष को प्रस्तुत किया जाता है। यह निष्कर्ष सिफारिश के रूप में भी हो सकता है। अथवा सम्बद्ध (मामले को एकदम समाप्त करने के लिए भी हो सकता है। किन्तु कार्यवाही की सिफारिश का संकेत इस प्रकार के प्रतिवेदन में अवश्य रहता है।

उद्यम/ग्राहक रिपोर्टिंग

सूचना तकनीकी के आकस्मिक विस्तार के साथ और निगमों के बीच और अधिक प्रतिस्पर्धा की बलवती इच्छा के कारण, उद्यम के विभिन्न दृष्टिकोणों का एक स्थान पर संयोजन हेतु एकीकृत रिपोर्ट बनाने के लिए कम्प्यूटिंग क्षमता के प्रयोग में वृद्धि हुई है। इसे उद्यम रिपोर्टिंग (इंटरप्राइस रिपोर्टिंग) का नाम दिया

गया है, इस प्रक्रिया में विभिन्न तार्किक प्रतिदर्शों के आधार पर आंकड़ों के स्रोत के सम्बन्ध में पूछताछ सम्मिलित होती है जिससे कि एक मानव पठनीय रिपोर्ट तैयार की जा सके- उदहारण के लिए, एक कंप्यूटर प्रयोगकर्ता को यह प्रदर्शित करने के लिए कि संपूर्ण निगम में कितनी कुशलतापूर्वक पारस्परिक प्रसार का प्रयोग किया जा रहा है, मानव संसाधन आंकड़ाकोषों (डाटाबेस) और उद्यम रिपोर्टिंग, संशोधित व्यावसायिक बुद्धिमत्ता और ज्ञान प्रबंधन की ओर लिए गए बड़े कदमों का एक मूलभूत हिस्सा है। इसके कार्यान्वयन में प्रायः एक आंकड़ा भंडार से समन्वय और फिर एक या एक से अधिक रिपोर्टिंग उपकरण के प्रयोग हेतु निष्कर्ष, रूपांतरण और भार (इटीएल)(ETL) पद्धति शामिल होती है। जहाँ रिपोर्ट मुद्रित रूप में या ईमेल के द्वारा वितरित की जा सकती है, वहीं इसके अधिगम के लिए आम तौर पर एक निगमित इंटरनेट का प्रयोग किया जाता है।

आवश्यकता

कार्यालयी रिपोर्टों की अत्यधिक उपयोगिता एवं महत्त्व होता है। इस रिपोर्ट से विभिन्न प्रकार की जानकारियां मिलती हैं। कार्यालयी रिपोर्ट का मुख्य उद्देश्य बहुत सारी ऐसी जानकारियों को सामने लाना है जो तुरन्त स्पष्ट या प्राप्त न हों। जांचकर्ता या रिपोर्ट बनाने वाला व्यक्ति, सम्बन्धित विषय का पूरा अध्ययन करके, सारे तथ्य व सूचनाएँ एकत्रित करता है, इनकी जांच करके उपर्युक्त निष्कर्ष निकालता है, और तब अपनी खोज और अपने सुझावों को वैज्ञानिक ढंग से प्रस्तुत करता है। फलस्वरूप, इसके पाठकों को एक ही स्थान पर उस विषय के सभी पहलुओं का विस्तृत और विवेकपूर्ण ज्ञान मिल जाता है। आज की परिस्थितियों में जब उच्च प्रबन्धकों द्वारा लिए गए प्रत्येक निर्णय का संस्था के कुशल संचालन में मूल्यवान स्थान है, यह जरूरी है कि ये निर्णय पूरी व सही सूचनाओं पर आधारित हों। अतः निर्णय सम्बन्धी सभी सूचनाओं को एक स्थान पर उपलब्ध कराने के लिए रिपोर्ट आवश्यक है। रिपोर्टों के अन्दर समस्याओं का गहन अध्ययन किया जाता है और सभी पहलुओं को समझकर निष्कर्ष निकाले जाते हैं। इस प्रकार यह कहा जा सकता है कि रिपोर्टों के आधार पर लिये गये निर्णय सही होते हैं।

संक्षेप में कार्यालयी रिपोर्टों की आवश्यकता इसलिए है कि कार्यालय रिपोर्ट उन व्यक्तियों को, जिन्हें भिन्न-भिन्न प्रकार की सूचनाओं की जरूरत होती है, को सूचनाएँ उपलब्ध कराने के लिए एक सम्प्रेषण माध्यम का काम करती

है। इसके द्वारा मूल्यवान रिपोर्ट भी तैयार होते हैं। साथ ही, ये रिपोर्टें लोक सम्पर्क और ख्याति को बनाने में भी सहायक सिद्ध होती हैं और प्रबन्धकों को भिन्न-भिन्न विभागों की कार्यवाहियों तथा भिन्न-भिन्न विभागों के सम्बन्धों की जानकारी देने में भी यह सहायक है। इनके परिणामस्वरूप विभागों के आपसी सम्बन्ध भी सुधर जाते हैं। इनके प्रमुख उद्देश्यों को तीन भागों में विभाजित किया जा सकता है और इन तीनों का व्यापक महत्त्व है—

1. प्रबन्धकों को विभिन्न विभागों व अधिकारियों के कार्यों की सही जानकारी उपलब्ध कराना,
2. जांच के तथ्यों और परिणामों का भविष्य के सन्दर्भ के लिए रिकार्ड रखना, तथा
3. शेयरधारियों, ग्राहकों, लेनदारों, तथा जनता को उपयोगी सूचनाएँ उपलब्ध कराना।

रिपोर्टों के विविध रूप

कार्यालयी रिपोर्ट के प्रमुख तीन रूप होते हैं जिनका संक्षिप्त उल्लेख नीचे के बिन्दुओं में किया गया है—

1. **अनुसंधानात्मक रिपोर्ट**—कार्यालय में शोध से जुड़ी रिपोर्ट भी बनाया जाता है जिसमें अध्ययन के विषय से सम्बन्धित तथ्य सामान्यतया नये सिरे से इकट्ठे किये जाते हैं। जांचकर्ता ऐसी रिपोर्ट के लिए सम्बन्धित विषय के सभी पहलुओं की वैज्ञानिक प्रणाली से खोजबीन करता है, अपनी मान्यताओं को व्यावहारिक रूप से जांचता है और तर्क विधियों को लागू करके निष्कर्ष निकालता है। उदाहरणार्थ, एक व्यावसायिक संस्था के द्वारा अपनी वस्तुओं की मांग का अध्ययन करने के लिए बाजार अनुसंधान करना और इसकी रिपोर्ट बनाना अनुसंधानात्मक रिपोर्ट के कार्य है।

2. **सूचनात्मक रिपोर्ट**—इस प्रकार की रिपोर्ट का कार्यालय में अत्यधिक महत्त्व है। इस रिपोर्ट में विभिन्न तथ्यों को व्यवस्थित रूप से प्रकट किया जाता है। इन रिपोर्टों में विशिष्ट घटना, कार्यवाही, स्थिति, या अन्य विषय का तत्वानुकूल विवेचन भर दिया जाता है, उस पर टीका-टिप्पणी नहीं होती। इनमें से अधिकांश रिपोर्टें, नैतिक प्रकार की रिपोर्टें होती हैं, जो प्रबन्धकों को नियमित समयावधि पर, जैसे दैनिक, मासिक, या त्रि-मासिक पेश की जाती हैं। ये रिपोर्टें संस्था की उत्पादन लागत के बारे में भी हो सकती हैं और इनके उत्पादन या

विक्रय के बारे में भी। इन्हें सामान्यतया एक निश्चित तरीके से लिखा जाता है और इनमें पहले से इकट्ठे किये गये आंकड़ों को अर्थपूर्ण तथा उपयोगी ढंग से संगठित व पेश कर दिया जाता है।

3. विश्लेषणात्मक रिपोर्ट—इस रिपोर्ट में अध्ययन के विषय से सम्बन्धित पूरे तथ्यों व आंकड़ों को निश्चित योजना के अनुसार इकट्ठा किया जाता है और उनकी पूरी जांच-पड़ताल करके तथा उनका वैज्ञानिक विश्लेषण करके परिणाम निकाले जाते हैं और उन्हें परिभाषित किया जाता है। उदाहरणार्थ, किसी एक क्षेत्र विशेष में बिक्री घटने के कारणों का विश्लेषण करना और सुझाव देना।

अन्य रिपोर्ट—उपर्युक्त वर्णित तीनों रिपोर्टों के अतिरिक्त कुछ अन्य प्रकार की रिपोर्टें भी होती हैं जिनका उल्लेख निम्न शीर्षकों में किया गया है—

1. सांविधिक रिपोर्ट—यह रिपोर्ट उपक्रम अथवा संस्था के कार्यालय को भिन्न-भिन्न अधिनियमों व आदेशों के अधीन तैयार करनी पड़ती है। उदाहरणार्थ, एक कम्पनी को कम्पनी अधिनियम, 1956, के अधीन कम्पनी रजिस्ट्रार के पास कई रिपोर्टें जमा करानी पड़ती है। जैसे, सांविधिक रिपोर्ट, संचालकों की रिपोर्ट जो वार्षिक सामान्य बैठक में पेश की जाती है, वार्षिक विवरणी, लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट, आदि। इसी प्रकार, एक औद्योगिक संस्था को फैंक्टरीज एक्ट, इण्डस्ट्रीज डिस्प्यूट एक्ट, एम्पलाइज स्टेट इन्शोरेन्स एक्ट, आदि के अधीन भी भिन्न-भिन्न रिपोर्टें बनानी पड़ती हैं और उपयुक्त सरकारी अधिकारियों के पास जमा करानी पड़ती है। एक आयात-निर्यात व्यावसायिक संस्था को आयात या निर्यात का कोटा बनवाने के लिए आयात व निर्यात मुख्य नियंत्रक के कार्यालय में अपने पिछले वर्ष के लेन-देनों की रिपोर्टें जमा करानी पड़ती हैं। यह रिपोर्ट विभिन्न क्षेत्रों में बहुत उपयोगी सिद्ध होती है।

2. गैर-सांविधिक—इस रिपोर्ट को सामान्य रिपोर्ट के नाम से भी जाना जाता है। इस रिपोर्ट में विशिष्ट प्रमुख सूचनाओं को प्राथमिकता दी जाती है। जो प्रबन्धकों को नीति-निर्धारण करने, निर्णय लेने, नियोजन करने, बजट बनाने तथा कारोबार का नियंत्रण करने में मदद देती हैं। ये रिपोर्टें प्रबन्धकों द्वारा नियमित रूप से भी बनवाई जा सकती हैं और विशेष परिस्थितियों का सामना करने के लिए भी। बड़ी-बड़ी कम्पनियों में सचिव से आशा की जाती है कि वह समय-समय पर संचालक-मंडल के अध्ययन के लिए व्यावसायिक संस्था की प्रगति के बारे में तरह-तरह की रिपोर्टें पेश करें। गैर सांविधिक रिपोर्ट को भी दो भागों में विभाजित किया गया है जो निम्नलिखित हैं—

(i) **नैत्यक रिपोर्टें**—प्रबन्धकों के कार्यों में मदद करना इस रिपोर्ट का प्रमुख उद्देश्य है। इन रिपोर्टों में संस्था व इसके विभिन्न विभागों व कर्मचारियों की विभिन्न क्षेत्रों में प्रगति, सफलता व असफलता, आदि के तथ्य व आंकड़े पेश किए जाते हैं। उदाहरणार्थ, कम्पनी के उत्पादन, बिक्री, लागत, वित्तीय स्थिति, आदि के साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक आंकड़े इकट्ठे करना, इनमें आकस्मिक परिवर्तनों के कारणों का विश्लेषण करना, तथा प्रबन्धकीय कार्यवाही के लिए सुझाव देना। प्रबन्धकों को संस्था की दैनिक विकास की नियमित सूचना नैत्यक रिपोर्ट के जरिये ही मिलती है जिससे वे भिन्न-भिन्न कार्यों, विभागों आदि की प्रगति पर नियन्त्राण रख सकें तथा इसे समन्वित कर सकें।

बड़े-बड़े व्यावसायिक कार्यालयों में इस प्रकार की रिपोर्ट तैयार करने के लिए एक अलग से लेखन विभाग की स्थापना की जाती है। अधिकांशतः, यह सूचना पहले ही छपे-छपाये फार्मों में भरकर और उस पर उपर्युक्त टिप्पणी लगाकर, उपलब्ध कराई जाती है। इस सूचना का नियमित संकलन करने के लिए भिन्न-भिन्न सम्बन्धित विभागों को निर्दिष्ट जानकारी निर्धारित समय के अन्दर, पहले से छपे-छपाये फार्मों में भरकर कार्यालय में जमा करानी पड़ती है। रिपोर्टों से सम्बन्धित अधिकारी, इन जानकारियों को इकट्ठा करके इन्हें रिपोर्ट की जरूरतों के अनुसार वर्गीकृत व परिभाषित करते हैं और अपनी टिप्पणी लगाते हैं। तत्पश्चात्, यह रिपोर्ट कार्यालय प्रबन्धक या सचिव के अनुमोदन के लिए पेश की जाती है। अनुमोदन प्राप्त हो जाने पर इसे उपयुक्त उच्च प्रबन्धकों की सूचना के लिए भेज दिया जाता है।

इस रिपोर्ट की एक प्रमुख विशेषता यह है कि इसमें संक्षेप में ही सम्पूर्ण जानकारी उपलब्ध रहती है। इसमें केवल वस्तुस्थिति का चित्राण किया जाता है, कोई सुझाव या निष्कर्ष नहीं दिया जाता क्योंकि ये नियमित रूप से बनाई जाती हैं, प्रबन्धक इनकी भाषा और इनके विषय से अच्छी प्रकार से परिचित होते हैं। इनको सदैव उपयोगी बनाए रखने के लिए यह जरूरी है कि कार्यालय प्रबन्धक समय-समय पर इनका पुनर्विलोकन करके यह तय करते रहें कि वे अपने अभीष्ट लक्ष्य को पूरा करने में सफल हो रही हैं या नहीं।

(ii) **विशेष रिपोर्टें**—इस रिपोर्ट में मुख्य-मुख्य सूचनाओं का संचालन किया जाता है। रिपोर्टें संस्था में आकस्मिक या विशेष परिस्थितियों का अध्ययन करने और उनका सामना करने के लिए मार्ग सुझाने के ध्येय से लिखी जाती है। उदाहरणार्थ, कारखाने की बिल्डिंग बनवाने के लिए, सुझाव देने की समिति द्वारा

बनाई गई रिपोर्ट, या किसी विशेष घटना की जांच करने पर जांचकर्ता द्वारा बनाई गई रिपोर्ट इत्यादि।

कार्यालय में विशेष रिपोर्ट एक समिति द्वारा बनायी जाती है अथवा कुछ जिम्मेदार अधिकारी जब विचाराधीन विषय बहुत महत्वपूर्ण होता है या कई विभागों को प्रभावित करता है, तो इस पर निर्णय लेने के लिए कई अधिकारियों की एक समिति बना दी जाती है। यह समिति, इसे दी गई जांच की शर्तों के अनुसार, विषय का अध्ययन करती है और निर्धारित अवधि के अन्दर-अन्दर अपनी खोज और अपने सुझावों को एक रिपोर्ट के रूप में शीर्ष अधिकारियों के समक्ष प्रस्तुत कर देती है। यदि समिति के सदस्य चाहे तो अपनी रिपोर्ट अलग से भी प्रस्तुत कर सकते हैं। ऐसी स्थिति उस समय उत्पन्न होती है जब वह अन्य सदस्यों के सुझावों से सहमत न हो। यदि विशेष परिस्थिति या विषय कई विभागों को प्रभावित करने वाला नहीं हो, या इसके ऊपर केवल एक विशेष अधिकारी ही अधिक उचित प्रकाश डाल सके तो विशेष रिपोर्ट बनाने का काम केवल एक अधिकारी या विशेषज्ञ को सुपुर्द किया जा सकता है। भिन्न-भिन्न प्रकार की जांच करने का काम भी ज्यादातर एक अधिकारी को ही सौंपा जाता है। सामान्यतया, रिपोर्ट को लिखने के काम में कार्यालय प्रबन्धक या सचिव की मदद ली जाती है। यदि रिपोर्ट किसी समिति को पेश करनी हो तो सचिव या कार्यालय प्रबन्धक को ही इस समिति का सचिव भी बना देते हैं। यह नैतिक रिपोर्ट से भिन्न होती हैं।

आदर्श रिपोर्ट की विशेषतायें

एक आदर्श रिपोर्ट में विभिन्न विशेषताएं होती हैं जिनमें से कुछ प्रमुख विशेषताएं इस प्रकार हैं—

1. रिपोर्ट को हमेशा निष्पक्ष बनाने का प्रयास करना चाहिए। रिपोर्ट में, जो भी खोज या निष्कर्ष दिए जायें, वे तथ्यों पर आधारित, निष्कपट तथा पक्षपात-रहित होने चाहिए। इसके अभाव में रिपोर्ट अपने उद्देश्य को सही प्रकार से पूरा नहीं कर सकेगी।
2. रिपोर्ट प्रमाणिक एवं विश्वसनीय होना चाहिए। एक अच्छी रिपोर्ट में विचाराधीन विषय से सम्बन्धित सारे तथ्य एकदम विश्वसनीय तथा सही होने चाहिए। इसमें विशुद्धता की मात्र कितनी होनी चाहिए, यह रिपोर्ट के उद्देश्य पर निर्भर करेगा। साथ ही, रिपोर्ट में सारे तथ्य पूर्ण रूप से प्रकट

- किए जाने चाहियें। आधे-अधूरे तथ्यों को प्रस्तुत करने से बचना चाहिए।
3. रिपोर्ट संक्षिप्त एवं प्रासंगिक होना चाहिए न की विस्तृत। रिपोर्ट में जहां तक सम्भव हो सके एक तथ्य की बार-बार पुनरावृत्ति नहीं होनी चाहिए। इससे रिपोर्ट संक्षिप्त हो जाती है। साथ ही, इसमें सारी जानकारी विषय वस्तु के अनुकूल होनी चाहिए। इस रिपोर्ट की यही विशेषतायें हैं।
 4. रिपोर्ट बनाते समय इस तथ्य पर अवश्य ध्यान देना चाहिये कि इसमें प्रस्तुत किये जाने वाले तथ्य आंकड़े विषय बोधक हों। उन्हें क्रमबद्ध ढंग से प्रस्तुत किये जाने चाहिए। यही नहीं, रिपोर्ट की सारी सामग्री भी उपयुक्त शीर्षकों के अधीन, तर्कपूर्ण रूप से, तथा क्रमवार प्रस्तुत की जानी चाहिए जिससे पाठक इसे आसानी से समझ सकें।
 5. रिपोर्ट तैयार करते समय भाषा पर भी ध्यान देना चाहिए। यदि इस रिपोर्ट में तकनीकी शब्दों का प्रयोग करना आवश्यक हो तो केवल उन्हीं तकनीकी शब्दों का प्रयोग किया जाना चाहिए जो इन रिपोर्टों को पढ़ने वाले लोग आसानी से समझ सकें।

रिपोर्ट-लेखन

रिपोर्ट लेखन एक प्रक्रिया एवं कला दोनों है। यह कला हर व्यक्तियों में नहीं पायी जाती है। अधिकतर कार्यालय प्रबन्धकों द्वारा ही रिपोर्ट लेखन का कार्य किया जाता है। अतः उसे रिपोर्ट लिखने के सिद्धान्तों का अच्छा ज्ञान होना जरूरी है। व्यवहार में ऐसा देखा गया है कि रिपोर्ट-को निम्न प्रक्रियाओं में बनाया जाता है—

1. रिपोर्ट से सम्बन्धित तथ्यों और आंकड़ों को इकट्ठा करना,
2. रिपोर्ट के बारे में प्रारम्भिक जानकारी प्राप्त करना,
3. रिपोर्ट के प्रारम्भिक लेख का सम्पादन करना,
4. अपनी खोज व अपने निष्कर्षों को विवेकपूर्ण ढंग से क्रमबद्ध करना,
5. अन्तिम रूप से तैयार रिपोर्ट को हस्ताक्षर करके उपयुक्त अधिकारियों के सामने पेश करना।

रिपोर्ट लेखन के चरण—रिपोर्ट-लेखन के प्रमुख चरण निम्नलिखित हैं—

1. **रिपोर्ट के प्रारम्भिक लेख बनाना एवं इसका संचालन करना**—यह मुख्य रिपोर्ट का एक महत्वपूर्ण अंग है जिसमें रिपोर्ट के प्रारम्भिक लेख और सम्पूर्ण विषय वस्तु को एकल तथा क्रमबद्ध करके रिपोर्ट में लिखने की

कार्यवाही की जाती है। रिपोर्ट को लिखने का काम तभी हाथ में लेना चाहिए जब सारी जानकारी प्राप्त कर ली जाय और निष्कर्ष निकाल लिए जाएं। यदि यह काम अभी अपूर्ण है तो रिपोर्ट को लिखने का काम शुरू नहीं किया जा सकता क्योंकि यह रिपोर्ट जांचकर्ता के विचारों और उसकी खोज को लिखित रूप से पेश करती है, यह जरूरी है कि इसकी भाषा सही, निश्चित तथा प्रभावपूर्ण हो। **मिल्स तथा स्टैन्डिंगफोर्ड** के अनुसार, रिपोर्ट लेखन में निम्नलिखित तथ्यों को ध्यान में रखना चाहिए—

(क) **शब्दों का चुनाव**—शब्दों का चुनाव उसके वास्तविक तात्पर्यों को जानने के पश्चात् होना चाहिए। इसमें की गई छोटी-सी भूल या लापरवाही सारे निष्कर्षों को गलत सिद्ध कर सकती है और रिपोर्ट तैयार करने में किये गये सारे परिश्रम पर पानी फेर सकती है। इसके लिए रिपोर्ट-लेखक को अच्छे शब्दकोशों का प्रयोग करना बेहतर होता है।

(ख) **विराम चिन्हों का प्रयोग**—इसके अन्तर्गत व्याकरण के सिद्धान्त को पूरी तरह से ध्यान में रखना होता है तथा विराम-चिन्हों का सही प्रयोग करना चाहिए। इसके अभाव में वाक्य का अर्थ गलत समझा जा सकता है।

(ग) **साहित्यिक भाषा का प्रयोग**—मुख्यतः एक बेहतर रिपोर्ट में साहित्यिक भाषा का प्रयोग होना आवश्यक है। इसकी भाषा ऐसी होनी चाहिए जो पाठक आसानी से समझ सकें और जो केवल निश्चित अर्थों को व्यक्त कर सके। साथ ही, सारे तथ्य इस प्रकार क्रमबद्ध किये जाने चाहिए कि पाठक समूचे विषय का क्रमिक ज्ञान प्राप्त कर सकें। पाठकों के उत्साह को कायम रखने के लिए रिपोर्ट की शैली रोचक तथा ध्यान आकृष्ट करने वाली हो।

(घ) **स्पष्ट एवं सीधी भाषा का प्रयोग**—यहाँ पर रिपोर्ट में वर्णित वक्तव्य सीधे, स्पष्ट व स्वीकारात्मक भाषा में लिखे जाने चाहिए प्रश्नात्मक, नकारात्मक, या घुमावदार भाषा में नहीं। इससे पाठकों को अपनी रुचि व अरुचि के अनुसार अर्थ लगाने का अवसर नहीं मिलता और सारी विषय-सामग्री सही रूप में, बिना किसी संदेह या भ्रम के, ठीक समझी जाती है।

(ङ) **पुनर्लेखन**—रिपोर्ट तैयार करते समय जांचकर्ता के वक्तव्य सत्य, स्पष्ट, व पूर्ण रूप से प्रकट किए जायें, इसके लिये रिपोर्ट-लेखक इन विचारों को लिपिबद्ध करते समय इन्हें कई बार लिख कर देख सकता है। इससे भाषा और विचारों में अधिक प्रभावपूर्ण तालमेल स्थापित किया जा सकता है।

(च) **विचारणीय विषय का प्रयोग**—मुख्यतः विचारणीय विषयों को ध्यान में रखते हुये रिपोर्ट तैयार की जानी चाहिए। दूसरे विषय चाहे कितने भी आकर्षक व आश्चर्यजनक क्यों न हों, उनकी ओर ध्यान देना जांचकर्ता को अपने लक्ष्य से विमुख कर देगा और रिपोर्ट अपना महत्त्व खो बैठेगी।

(छ) **रिपोर्ट सम्पादन**—इस प्रक्रिया के अन्तर्गत सभी वाक्यों को ध्यानपूर्वक पढ़ना और विचार करना चाहिए जिससे इसे तौला जा सके और विचारों के अनुकूल ढाला जा सके। रिपोर्ट लिख लेने के पश्चात् इसे एक साथ कई बार पढ़ा जाता है और यह देखा जाता है कि इसमें कहीं कोई अशुद्धि, विचारों में अन्तर, असमानता, अव्यवस्था, अस्पष्टता आदि तो नहीं रह गयी है। यदि रिपोर्ट किसी समिति द्वारा तैयार की जाती तो समिति के सभी सदस्य सचिव द्वारा तैयार किये गये मसौदे का पहले अध्ययन करते हैं और उसमें अपने सुझाव लिखते हैं। तत्पश्चात एक बैठक में सभी अपने सुझाव पेश करते हैं, जिससे दूसरा सही मसौदा तैयार किया जा सके। इसके विपरीत, यदि रिपोर्ट केवल एक व्यक्ति द्वारा तैयार की जानी है तो वह अपने सहयोगियों और अधिकारियों से इसके बारे में विचार-विमर्श करता और उनके सुझावों को ध्यान में रखते हुए, पहले मसौदे में संशोधन करता है। रिपोर्ट के पहले लेख या मसौदे की स्वयं आलोचनात्मक दृष्टि से इस प्रकार देखने की क्रिया को रिपोर्ट के सम्पादन के नाम से जाना जाता है।

2. प्रारम्भिक सूचनाओं का संकलन—रिपोर्ट-लेखन के इस चरण में रिपोर्ट लेखक कई बातें मालूम करता है जिनका संक्षिप्त उल्लेख निम्न शीर्षकों में किया गया है—

(क) **उद्देश्य**—रिपोर्ट के लेखक को मालूम होना चाहिए कि रिपोर्ट किस उद्देश्य के लिए बनाई जानी है, इसकी विषय वस्तु क्या होगी, जांच की शर्तें क्या हैं, उस जांच का क्षेत्र कितना विस्तृत होगा, उस पर कुछ सीमाएँ तो नहीं हैं, आदि? रिपोर्ट के विषय-क्षेत्र और इसके उद्देश्य का अच्छा ज्ञान न होने पर किसी भी लेखक द्वारा एक आदर्श रिपोर्ट तैयार करना सम्भव नहीं होगा।

(ख) **समय**—रिपोर्ट लेखन में समय का महत्त्व अधिक होता है। रिपोर्ट के लेखक को यह बात भी स्पष्ट रूप से मालूम कर लेनी चाहिए कि वह रिपोर्ट कब तक पेश की जानी जरूरी है। यदि रिपोर्ट शीघ्र ही पेश करने का आदेश दिया जाता है तो यह स्पष्ट है कि रिपोर्ट लेखक विषय-वस्तु के सम्बन्ध में विस्तृत तथा व्यापक खोजबीन नहीं कर सकेगा। इसलिए रिपोर्ट अत्यन्त संक्षिप्त तथा केवल मुख्य तथ्यों पर आधारित करनी होगी।

(ग) रिपोर्ट प्राप्तकर्ता—जब रिपोर्ट पूरी तरह से तैयार हो जाय तो कि इसे किस व्यक्ति को सौंपा जाय, इस बात का निर्धारण करना होता है। इससे रिपोर्ट-लेखक को यह तय करना सरल हो जाता है कि रिपोर्ट को सुस्पष्ट बनाने के लिए इसमें कितनी जानकारी देनी जरूरी है और वह जानकारी कैसी भाषा में दी जाये कि अधिकारी इसे आसानी से समझ सके। गैर-तकनीकी व्यक्तियों के सामने तकनीकी चर्चा करना व्यर्थ का प्रलाप करना मात्र सिद्ध होगा, कोई उपयोगी कार्य नहीं।

3. तथ्यों व आंकड़ों का संकलन—रिपोर्ट लेखन का यह एक प्रमुख चरण है जिसमें तथ्यों व आँकड़ों को इकट्ठा किया जाता है इसके लिए निम्नलिखित प्रक्रियाएं अपनायी जाती हैं—

(क) प्रारम्भिक निर्णय—तथ्यों व आंकड़ों के संकलन में कुछ महत्वपूर्ण निर्णय लेने पड़ते हैं। रिपोर्टकर्ता सर्वप्रथम जांच के विषय से सम्बन्धित मुख्य प्रश्नों की सूची बनाता है। इन प्रश्नों के प्रत्येक पहलुओं का प्रारम्भिक अध्ययन करता है। अपनी जांच का तरीका तय करता है, और रिपोर्ट का प्रारम्भिक ढांचा बनाता है। जांच के विषय से सम्बन्धित प्रश्नों की मुख्य सूची, उसे जांच के विषय-क्षेत्र को स्पष्ट रूप से परिभाषित करने में मदद देती है। यह सारी खोजबीन का आधार होती है। अतः इसका निर्धारण बड़े सोच-विचार के बाद, और जांच के उद्देश्य व इसकी शर्तों को ध्यान में रखकर, किया जाना चाहिए। प्रारम्भिक प्रश्न-सूची बना लेने पर इसके व्यावहारिक, व सैद्धान्तिक व कानूनी पहलुओं का अध्ययन करके यह देख लेना चाहिए कि ये प्रश्न सभी दृष्टि से उचित हों। जांच का आधार निश्चित कर लेने के पश्चात् जांच के तरीके को तय किया जाता है, उदाहरण के तौर पर इस जांच के लिए जरूरी तथ्य या तो प्राथमिक स्रोतों से प्राप्त किए जाएंगे या द्वितीयक स्रोतों से। यदि प्राथमिक स्रोतों से जांच होती है तो कौन सी पद्धति अपनाई जाएगी—अवलोकन अथवा प्रयोग की पद्धति, या साक्षात्कार अथवा प्रश्नावली की पद्धति। यहाँ पर उन्हें यह भी सोच लेना चाहिए कि चुनी गई पद्धति की क्या-क्या मान्यताएँ व सीमाएँ हैं, जिससे इन्हें रिपोर्ट में पहले ही स्पष्ट कर दिया जाए। यह सब कुछ तय हो जाने पर लेखक रिपोर्ट की विषय-सामग्री का एक प्रारम्भिक ढांचा बनाता है अर्थात् इसके मुख्य शीर्षक व खण्ड का निर्धारण करता है।

(ख) तथ्य व आंकड़े एकत्रित करना—रिपोर्ट का प्रारम्भिक निर्णय हो जाने के उपरान्त दूसरी प्रक्रिया, तथ्यों, आँकड़ों एवं सूचनाओं को पूर्व निर्धारित

साधनों से उपलब्ध करना है। इसके लिए जांचकर्ता सर्वप्रथम, आवश्यक सूचना-प्रदान करने वाला फार्म या प्रश्नावली बनाता है, तथा जिन व्यक्तियों से उपर्युक्त सूचनाएँ प्राप्त करनी हैं उनके नाम व पते मालूम करता है। तत्पश्चात्, इन व्यक्तियों से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने की व्यवस्था की जाती है। जानकारी प्राप्त करने की यह विधि, जांच के विषय, उपलब्ध समय तथा प्राप्त धनराशि आदि बातों पर निर्भर करेगी। यह विधि द्वारा तथ्य व आंकड़ों की दृष्टि से सर्वोत्तम है।

(ग) विश्लेषण व निष्कर्ष निकालना—प्रमुख तथ्य व आँकड़े एकत्रित हो जाने के उपरान्त तीसरी प्रक्रिया में इनका विश्लेषण करके इन्हें सारणीबद्ध व वर्गीकृत करना, इनके सम्बन्धों व महत्त्व को उपयुक्त विधि से निर्णित करना तथा इनसे निष्कर्ष निकालना है। रिपोर्ट का यह अत्यन्त महत्त्वपूर्ण अंग है जांचकर्ता की सारी निपुणता व योग्यता इसी कार्यवाही पर निर्भर करती है।

4. खोज व निष्कर्षों को व्यवस्थित ढंग से लिखना—यह कार्य बहुत ही जोखिम पूर्ण होता है। इसलिए इस कार्य में विशेष रूप से सतर्कता बरतने की जरूरत होती है। उपर्युक्त प्रक्रिया सम्पन्न हो जाने के उपरान्त इसे रिपोर्ट के रूप में लिखने की एक व्यवस्थित योजना बनाई जाती है। इस योजना को रिपोर्ट का स्वरूप भी कहते हैं। सामान्य रूप से इस प्रक्रिया को निम्न चरणों में पूरा किया जाता है—

(क) रिपोर्ट की भूमिका—यह प्रक्रिया रिपोर्ट शुरुआत की शुरुआती भाग है। इसमें रिपोर्ट के विषय को जांच की शर्तों, तथा जांच-कर्ताओं के नामों के साथ दिया जाता है तथा जांच से सम्बन्धित मूल प्रश्नों, जांच की प्रणाली व इसकी सीमाएँ स्पष्ट की जाती हैं।

(ख) शीर्षक—हर रिपोर्ट का एक शीर्षक हो जो इसकी विषय-वस्तु का स्पष्ट चित्रण प्रकट कर सके। सामान्यतया, शीर्षक संक्षिप्त होना चाहिए। यदि वह अपने आप में विषय का पूर्ण संकेत न हो तो इसके नीचे एक या दो व्याख्यात्मक वाक्य लिखकर इसे अधिक स्पष्ट कर सकते हैं।

(ग) विषय-सूची—रिपोर्ट के तहत वर्णित सामग्री के योजनाक्रम को स्पष्ट रूप से शीर्षकों व उप-शीर्षकों के आधार पर स्पष्ट करना इसका प्रमुख उद्देश्य है। इस सूची के दो उद्देश्य हैं—पहला पाठकों को रिपोर्ट की विषय-सामग्री के भिन्न-भिन्न खण्डों व उपखण्डों में दिए गए विषय का संदर्भ-संकेत देना, और दूसरा उद्देश्य यह है कि उन्हें एक दृष्टि में रिपोर्ट के आधारभूत ढांचे को समझने

में मदद देना। सामान्यतया, एक रिपोर्ट अनेक भागों में विभाजित होती है। और हर भाग अनेक उपभाजों में विभाजित होता है। प्रायः, रिपोर्ट के अन्दर हर अनुच्छेद की अपनी अलग क्रमसंख्या होती है। विस्तृत विषय-सूची में प्रत्येक अनुच्छेद की क्रम संख्याओं को संकतों के माध्यम से वर्णित किया जाता है।

(घ) सिफारिशें—यह रिपोर्ट का एक प्रमुख भाग कहलाता है। इस भाग को निर्णायक भाग भी कहा जाता है। कोई भी जांचकर्ता इस भाग अथवा खण्ड में अपनी खोज और उनसे निकाले गए निष्कर्षों को ध्यान में रखते हुए, विचाराधीन विषय के सम्बन्ध में अपनी राय, अपने सुझाव तथा अपनी सिफारिशें पेश करता है। रिपोर्ट प्राप्तकर्ता इन सिफारिशों को स्वीकार कर लें, इसके लिए जांचकर्ता को इन सिफारिशों का आधार तथा इनके पक्ष में, रिपोर्ट में दिये गये तथ्यों पर आधारित, तर्क भी देने चाहिये। ये सिफारिशें जांच की शर्तों के अनुसार होनी चाहिए। जहाँ तक हो सके इनकी भाषा स्पष्ट, निश्चित तथा सरल होनी चाहिए, जिसके फलस्वरूप प्रबन्धक उचित निर्णय ले सकें।

(ङ) मुख्य खोज व निष्कर्ष—यह रिपोर्ट का प्रमुख भाग होता है। इसमें रिपोर्ट लेखक अपनी जांच की खोजों को व्यक्त करता है। इसके लिए सर्वप्रथम प्राप्त सूचनाओं व तथ्यों का वर्णन किया जाता है और फिर उनका विश्लेषण तथा परीक्षण करके निष्कर्ष निकाले जाते हैं। सामान्यतया—रिपोर्ट से सम्बन्धित आंकड़ों की यहाँ चर्चा तो की जाती है, लेकिन उसकी तालिकाएँ परिशिष्ट के रूप में रिपोर्ट के अंत में संलग्न कर दी जाती हैं। रिपोर्ट में मुख्य आंकड़ों व तथ्यों को प्रभावपूर्ण व आकर्षक ढंग से पेश करने के लिए, रिपोर्ट लेखक, ग्राफों, आरेखों, रेखाचित्रों आदि का प्रयोग भी कर सकता है। यहाँ यह स्पष्ट कर देना जरूरी है कि रिपोर्ट में दिए गए सुझाव व सिफारिशें इन्हीं खोजों और निष्कर्षों पर आधारित होने चाहिए। अतः, ये बिल्कुल सही तथ्यों पर आधारित तथा विषय के अनुकूल होने चाहिए।

(च) परिशिष्ट—रिपोर्ट का परिशिष्ट एक सहायक खण्ड या भाग कहलाता है। इसमें चर्चित आंकड़ों, तथ्यों आदि की विस्तृत तालिकाएँ और उन खोजों और निष्कर्षों को अनुमोदित करने वाली सूचनायें, आदि भी होती हैं। यदि जांचकर्ता अधिकारी ने आवश्यक जानकारी इकट्ठी करने के लिए एक निश्चित प्रश्नावली का प्रयोग किया है तो उसकी एक प्रतिलिपि भी यहाँ नत्थी कर दी जाती है। साथ ही, यदि आवश्यक हो तो उन व्यक्तियों, अधिकारियों व संस्थाओं के नाम भी दिये जाते हैं, जिनसे जानकारी प्राप्त की गई है। संक्षेप में, इस अंग

के अंदर मुख्य रिपोर्ट में दिये गए विचारों के प्रमाणक या व्याख्यात्मक विवरण वर्णित किये जाते हैं।

5. अन्तिम रिपोर्ट बनाना एवं उसे पेश करना—यह रिपोर्ट लेखन की अन्तिम प्रक्रिया कहलाती है। इस प्रक्रिया में रिपोर्ट के मसौदे को अनुमोदित करके टाइप करवाया जाता है और यदि जरूरत हो तो इसकी अनेक कॉपियाँ बनवा ली जाती हैं। इसके बाद जांचकर्ता उस पर अपने हस्ताक्षर करते हैं और रिपोर्ट तैयार होने की तिथि डालते हैं। रिपोर्ट पूर्ण हो जाने पर इसकी हस्ताक्षर-युक्त मुख्य प्रति, एक संलग्न-पत्र के साथ जिसमें रिपोर्ट पेश करने की चर्चा होती है, उपयुक्त अधिकारियों के सामने प्रस्तुत कर दी जाती है। लेखक को चाहिये कि यह रिपोर्ट नियोक्ता द्वारा निर्धारित समयावधि के अन्दर ही पेश कर दी जाय। यदि ऐसा नहीं किया जा सके तो नियोक्ताओं को उपयुक्त कारण बतलाकर उनसे रिपोर्ट देर से पेश करने की अनुमति प्राप्त कर लेनी चाहिए। यदि रिपोर्ट विस्तृत है तो उसे एक फाइल में लगाकर अधिकारी को सौंप दी जाती है।

6

कार्यालय टिप्पणी

प्रशासनिक पत्राचार में टिप्पण तथा आलेखन का विशेष महत्त्व होता है। कार्यालय में आए पत्र पर अथवा कार्यालय की स्वतंत्र आवश्यकताओं की संपूर्ति के लिए टिप्पणी तैयार की जाती है। टिप्पणी का अर्थ है- पत्र अथवा पत्र-संदर्भ के बारे में आवश्यक जानकारी तथा टिप्पणीकार का कार्यालय के विधिविधान के अन्तर्गत उस पर अपना सुझाव देना। इन्हीं सुझावों के आधार पर आलेखनकार पत्रेत्तर का प्रारूप तैयार करता है। अर्थात्, सरकारी कार्यप्रणाली में विचाराधीन कागज या मामले के बारे में उनके निपटान हेतु सुझाव या निर्णय देने के परिणामस्वरूप जो अभ्युक्तियां (Remarks) फाइल पर लिखी जाती हैं, उन्हें टिप्पण या टिप्पणी(Noting) कहते हैं। टिप्पणी में सन्दर्भ के रूप में इससे पहले पत्रों का सार, निर्णय आदि हेतु प्रश्न तथा विवरणादि सब कुछ अंकित किया जाता है। वास्तव में सभी प्रकार की टिप्पणियाँ सम्बन्धित कर्मचारी-अधिकारियों द्वारा विचाराधीन मामले के कागज पर लिखी जाती हैं। कार्यालयीन आवश्यकता के अनुसार अत्याधिक महत्त्व प्राप्त मामलों में अनुभाग अधिकारी आदि के स्तर से टिप्पणी आरम्भ होती है अन्यथा मामले के स्वरूप के अनुसार परम्परागत रूप से टिप्पणी लिपिक अथवा सहायक (Assistant) के स्तर में शुरू की जाती है। मंत्री, प्रधानमंत्री अथवा राष्ट्रपति आदि के द्वारा लिखी गई विशेष टिप्पणियाँ 'मिनट' (Minute) कही जाती हैं। टिप्पण को बनाते समय कुछ उद्देश्य को ध्यान में रखना पड़ता है जैसे, सभी तथ्यों को स्पष्ट रूप में तथा संक्षेप में

अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत करना और अगर किसी मामले में दृष्टांत अथवा विशिष्ट निर्णय उपलब्ध हो तो उनकी ओर संकेत करना। दूसरा- वांछनीय विषय अथवा पत्र-व्यवहार पर अपने विचारों को स्पष्ट करना। तीसरा- यह स्पष्ट करना कि 'आवती' के अंतिम निर्वाण के लिए क्या कार्यवाही की जानी चाहिए। इससे अधिकारी को निर्णय करने में सहायता मिल जाती है।

टिप्पणी के प्रकार

प्रकार- कार्यालयों में टिप्पणी का उपयोग अनेक स्तरों पर किया जाता है। मामलों का स्वरूप, अधिकार की स्थिति तथा कार्यालय की आवश्यकतानुसार अनेक प्रकार की टिप्पणियाँ लिखी जाती हैं, जिनमें प्रमुख हैं- नेमी टिप्पण, सामान्य टिप्पण, अनुभागीय टिप्पण, सम्पूर्ण टिप्पण तथा अनौपचारिक टिप्पण आदि।

(1) **प्रशासनिक(नेमी) टिप्पण-** कार्यालयीन कामकाज के एक भाग के रूप में नेमी टिप्पण लिखे जाते हैं। ये टिप्पण रोजमर्रा के कार्य का एक अंग होने के कारण संक्षिप्त रूप में छोटी-छोटी बातों के लिए लिखे जाते हैं। इनका महत्त्व केवल कार्यालयीन अभिलेख और औपचारिकता के निर्वाह तक ही सीमित होता है।

(2) **सामान्य टिप्पण-** सरकारी कार्यालयों में जो पत्र/मामले पहली बार प्राप्त होते हैं, उन्हें प्रस्तुत करने की एक प्रक्रिया के रूप में जो टिप्पण लिखे जाते हैं, उन्हें सामान्य टिप्पण कहते हैं। ऐसे टिप्पणों में पत्र का पूर्ववर्ती सन्दर्भ अथवा प्रसंग का उल्लेख नहीं होगा।

इस टिप्पण को वहाँ व्यक्त किया 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 उद्धृत नहीं करना होता। किसी सरकारी कार्य से कार्यालय से बाहर जाने की अनुमति प्राप्त करना, राशि लौटाने के लिए स्वीकृति लेना आदि। उदाहरण के लिए-

ओपन स्कूल

टिप्पण और आदेश

पाठक लेखक के साथ एक पाठ की चर्चा करने के लिए अधोहस्ताक्षरी जनकपुरी गया। स्कूटर खर्च के रूप में उसने एक सौ पचास रुपये खर्च किए कृपया उसे वह राशि वापिस लौटा दीजिए।

मंजूरी के लिए प्रस्तुत,
(हस्ताक्षर)

(3) अनुभागीय टिप्पण- इसे विभागीय टिप्पण भी कहा जाता है। कुछ मामलों पर सरकारी आवश्यकता के अनुसार विभिन्न विभागों अथवा अनुभावों से अनुदेश प्राप्त करना जरूरी होता है। ऐसी स्थिति में मामलों के स्वरूप के अनुसार टिप्पण कर्ताओं को प्रत्येक मामले पर स्वतन्त्र टिप्पण लिखना आवश्यक होता है और वे ऐसे स्वतन्त्र टिप्पणों पर अलग से अनुदेश प्राप्त करते हैं। इस प्रकार के टिप्पणों को विभागीय अथवा अनुभागीय टिप्पण कहते हैं।

(4) सम्पूर्ण टिप्पण- विस्तृत टिप्पणों को सम्पूर्ण टिप्पण कहा जाता है। कार्यालयों में बहुत बार मामलों की गम्भीरता को ध्यान में रखते हुए उनके पूरे इतिवृत्त, तर्कवितर्क, प्रसंग आदि को समग्र रूप से फाइल में रखना होता है ताकि उसके आधार पर उच्चाधिकारी उचित निर्णय लेकर आदेश जारी कर सके। इस प्रक्रिया में टिप्पण में सम्पूर्ण इतिवृत्ति के साथ-साथ पूर्व संदर्भ, पूर्ववर्ती फाइलों के संदर्भ, पुराने फ़ैसले आदि भी देने होते हैं। इस प्रकार मामले के बारे में पूरे अध्ययन के साथ विश्लेषणात्मक पद्धति से जो टिप्पण लिखा जाता है उसे सम्पूर्ण टिप्पण कहते हैं।

अधिकतर मामले की प्रकृति सम्बन्धित व्यक्ति को रुकावट पहुँचाती है कि वह अपने शीर्ष अधिकारी को विस्तृत लिखे जिसमें मामले से सम्बन्धित सभी बिन्दुओं का उदाहरणों, सुझावों और व्याख्याओं सहित वर्णन करे। कई बार मामले का एक स्पष्ट चित्र देने के लिए मामले का संक्षिप्त इतिहास अथवा मामले के विशिष्ट पहलू की आधारभूमि भी वर्णित होती है। विस्तृत टिप्पण आवश्यकता उस समय पड़ती है जिस समय प्रकरण कठिन हो या मामला कागजों के एक लम्बे ढेर तक फैला हुआ हो अथवा मामले की अस्थायी ढंग से अनेक स्तरों पर निपटाया जा चुका हो। इन मामलों में स्पष्ट समझ के लिए संक्षिप्त इतिहास की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए—

ओपन स्कूल
टिप्पण और आदेश

पूर्व व्यवस्था के अनुसार डॉ. सी. एच. यादव टंकण और अशुलिपि के पाठ्यक्रम-प्रस्तुतीकरण समन्वय कर रहे हैं। पाठ्यक्रम-प्रस्तुतीकरण कार्य को सुविधाजनक बनाने के लिए यह व्यावहारिक होगा यदि ओपन स्कूल एक अतिरिक्त पाठ्यक्रम समन्वयक को इन विषयों में रख लें। मैं इस उद्देश्य के लिए

डॉ. वेद प्रकाश सिंह का नाम प्रस्तावित करता हूँ जो कमर्शियल इंस्टीट्यूट फॉर टाइपराइटिंग स्टेनोग्राफी, कोलकाता के अवकाश प्राप्त मुख्याध्यापक हैं। नई व्यवस्था के अनुसार, डॉ. वेद प्रकाश सिंह आशुलिपि का कार्य देख सकते हैं और डॉ. सी.एच.यादव टंकण का काम संभाल सकते हैं।

हालांकि प्रत्येक विषयों (टंकण, अशुलिपि और सचिवीय पद्धति) का कार्य काफी अधिक है। डॉ. अजय कुमार गुप्ता सप्ताह में तीन बार ओपन स्कूल आ सकें और आशुलिपि से सम्बन्धित कार्यों को देख सकें तो यह सुविधाजनक रहेगा। उनके कार्यों में पत्र भेजना, सूचियाँ टाइप करना, नमूने के पाठों को तैयार कराना, बैठकों के लिए मंजूरी प्राप्त करना और पाठ लेखकों से अनुरोध करना आदि सम्मिलित होंगे। कार्यालय आने के लिए ओपन स्कूल के नियमों के अनुसार उन्हें यात्रा भत्ता प्रदान हो जायेगा।

(हस्ताक्षर)

उपनिदेशक

(5) सूक्ष्म टिप्पण- सूक्ष्म टिप्पण अत्यंत संक्षिप्त रूप में लिखे जाते हैं। कुछ पत्रों पर अनुभाग अधिकारी अथवा सम्बन्धित अधिकारी पत्र के हाशिये पर बाईं ओर निर्देश देता है जो सामान्यतया संक्षिप्त वाक्यों के रूप में होता है उसे ही सूक्ष्म टिप्पण कहा जाता है। सूक्ष्म टिप्पण में सामान्यतः 'सम्मति हेतु', 'स्वीकृति के लिए', 'अवलोकनार्थ' आदि वाक्य लिखे जाते हैं। बाद में सम्बन्धित फाइल वरिष्ठ अधिकारी के पास आवश्यक कार्यवाही हेतु भेज देने पर वह अधिकारी भी सूक्ष्म टिप्पण के रूप में 'स्वीकृत', 'अनुमोदित', 'देख लिया, ठीक है', 'मैं सहमत हूँ' आदि वाक्य लिखता है।

(6) अनौपचारिक टिप्पण- एक कार्यालय से किसी दूसरे कार्यालय अथवा एक मंत्रालय से दूसरे मंत्रालय को कुछ कार्यालयीन जानकारी देने के लिए अनौपचारिक टिप्पण सीधे भेजे जाते हैं। अनौपचारिक टिप्पण में सभी कार्यालयीन नियमों तथा शर्तों आदि का सही-सही अनुपालन नहीं किया जाता है। इन टिप्पणों के उत्तर में जो टिप्पणादि प्राप्त होते हैं, उनका स्वरूप भी अनौपचारिक टिप्पण का ही होता है।

(7) नित्यक्रमिक टिप्पण-टिप्पण के द्वारा रोजमर्रा के सभी क्रिया-कलापों को पूर्ण करते हैं। ये कार्यवाहियां प्रायः प्रकृति में बहुत महत्वपूर्ण नहीं होतीं। ये मुख्यतया ऐसे मामलों से सम्बन्धित होती हैं, जैसे-किसी सूचना अथवा किन्हीं कागजों के लिए प्रार्थना करना, उनके लिए अनुस्मारक और उत्तर देना, देरी के

लिए स्पष्टीकरण देना, मासिक अथवा साप्ताहिक रिपोर्टों को माँगना आदि। इन टिप्पणियों में केवल अस्थाई रुचि निहित होती है और जैसे ही काम पूरा हो जाता है अथवा इन टिप्पणियों का लक्ष्य पूर्ण हो जाए तो इनको समाप्त कर देते हैं।

लेकिन कुछ प्रकरणों में नित्यक्रमिक टिप्पणी कुछ ऐसे महत्वपूर्ण बातों से भी सम्बन्ध रखती हैं जो मूलतः अनदेखे रह जाते हैं। ऐसे मामलों में टिप्पणी को सुरक्षित रखना चाहिए और जिस पत्र अथवा अभिलेख के साथ इसका 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। उदाहरण के लिए—

ओपन स्कूल

टिप्पण और आदेश

टंकण और आशुलिपि की समिति ने 20 जनवरी सन् 2009 को बैठक में यह विचार-विमर्श किया है कि किस प्रकार +स्तर के विद्यार्थियों के लिए इन दो विषय क्षेत्रों में पाठ्यक्रम के विविध पहलुओं को विकसित किया जा सकता है।

उपनिदेशक

(हस्ताक्षर)

टिप्पण की विशेषताएँ

(1) **संक्षिप्तता**— टिप्पण का उद्देश्य ही कम-से-कम शब्दों में अधिक-से-अधिक आशय व्यक्त करना होता है। अतः टिप्पण संक्षिप्त तथा सुस्पष्ट होना चाहिए। अधिकारियों के पास समय की कमी रहती है और इस बात को ध्यान में रखकर आवश्यक हो उन बातों को ही सीधे ढंग से प्रस्तुत किया जाना चाहिए ताकि पढ़ने वालों को अपना निर्णय तुरन्त देने में कठिनाई महसूस न हो।

(2) **भाषा**— टिप्पण की भाषा सुस्पष्ट हो और उसमें वर्णनात्मकता के बजाय भावों को अभिव्यक्ति देने की तीव्र शक्ति हो। सम्प्रेषण का उचित माध्यम भाषा को बनाया जाना चाहिए। टिप्पणी में कहावतों तथा मुहावरों का प्रयोग न

करके विचारों तथा तथ्यों को वास्तविक रूप में प्रस्तुत किया जाना चाहिए। टिप्पण में ऐसे शब्दों का इस्तेमाल भी नहीं करना चाहिए जिसे कि अर्थ-विषयक भ्रम पैदा हो। टिप्पण की भाषा सरल, स्पष्ट तथा संयत होनी चाहिए।

(3) **क्रमबद्ध(ता)**:- टिप्पण लिखते समय विषय या तथ्यों को असम्बद्ध(तरीके से प्रस्तुत न करके क्रम के साथ विचारों की श्रृंखला को रखना चाहिए। आशय के आकलन के लिए टिप्पण में क्रमबद्ध(ता होना बहुत ही आवश्यक बात है। इसी प्रकार टिप्पण यदि विस्तृत है तो उसके प्रथम अनुच्छेद को छोड़कर अन्य अनुच्छेदों को क्रम संख्या में बाँट देना चाहिए। इससे टिप्पण के निर्णय लेने वाले प्राधिकारी को विषय के आकलन में काफी सहायता मिलती है।

(4) **स्पष्टता**- कार्यालयी टिप्पण प्रायः स्पष्ट ढंग से लिखे जाने चाहिए। टिप्पण लेखन में शब्दों या वाक्यों का अनुचित और भ्रामक इस्तेमाल नहीं किया जाना चाहिए। अतिशय उलझनपूर्ण, जटिल तथा कठिन विषय अथवा मामले को भी स्पष्टता के साथ बोधगम्य रीति से प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

(5) **तटस्थता**- किसी भी उत्कृष्ट टिप्पण के लिए तटस्थता का होना भी निहायत जरूरी है। टिप्पण लिखते समय पदाधिकारी व्यक्ति को चाहिए कि व्यक्तिगत भावों, विचारों, अनुभूतियों तथा अच्छे-बुरे पूर्वाग्रहों से नितान्त दूर रहकर केवल आवश्यक बातों एवं तथ्यों को ही टिप्पण में प्रक्षेपित करें।

(6) **प्रभावान्विति**- टिप्पण का संक्षिप्त एवं बोधागम्य होना आवश्यक होता है और साथ ही साथ उसे जहाँ आवश्यक हो अनुच्छेदों में विभाजित किया जाना चाहिए। परन्तु ऐसा करते समय इस बात की ओर ध्यान देना महत्त्वपूर्ण है कि शब्द, विचार, अनुच्छेद आदि के प्रभाव की अन्विति अस्त-व्यस्त न होकर ठीक ढंग से सुगठित रूप में होना चाहिए। पूरे टिप्पण का सकल प्रभाव स्पष्ट होना चाहिए।

(7) **शैली**- टिप्पण लेखन में शैली की अपनी स्वतन्त्रा सत्ता और महत्ता होती है। वैसे, प्रत्येक व्यक्ति की लेखन की अपनी एक विशिष्ट शैली होती है किन्तु इसके बावजूद, शैली के बारे कुछ सामान्य एवं सर्वमान्य बातों की ओर ध्यान दिया जाना चाहिए। एक बात विशेष ध्यान में रखी जानी चाहिए कि हिन्दी लेखन की शैली अंग्रेजी लेखन शैली से भिन्न होती है। अतः अंग्रेजी में सोचकर हिन्दी में अनुवाद के रूप में टिप्पण नहीं लिखी जाना चाहिए। जैसे-- Necessary action may kindly be taken at the earliest-- इसे हिन्दी में लिखते समय 'कृपया तुरन्त आवश्यक कार्रवाई करें।' लिखा जाना चाहिए।

कार्यालयी टिप्पणियों के भाग

कार्यालय टिप्पणी को उच्च अधिकारी से अनुमोदन अथवा स्वीकृति प्राप्त करने के लिए बनाया जाता है। अतः अपनी विषय-सूची में उसे अवश्य ही पूर्ण होना चाहिए। सन्दर्भ, तथ्य, मुख्य बातें आदि जिन पर आदेश प्राप्त किया जाता है वे सभी कार्यालयी टिप्पणियों की मूलभूत आवश्यकताएँ हैं। कार्यालयी टिप्पण के निम्नलिखित भाग होते हैं—

1. सन्दर्भ,
2. तथ्य,
3. वे बिन्दु जिन पर आदेश प्राप्त किया जाना है,
4. अनुमोदन के लिए प्रार्थना,
5. निष्कर्ष।

नोट देने वाले के हस्ताक्षर पदनाम सहित और उच्च अधिकारी का पदनाम जिसके पास मामले को भेजना है।

इनका विश्लेषण निम्न पंक्तियों में किया गया है—

1. टिप्पणी की प्रथम दो पंक्तियाँ उस सन्दर्भ अथवा उद्देश्य की ओर संकेत करती हैं जिसके लिए टिप्पणी लिखी गई है।

“पूर्ववर्ती व्यवस्था के अनुसार-----पाठ्यक्रम समन्वयक को इन विषयों में रख लें।”

उक्त दो वाक्यों के सन्दर्भ की स्पष्ट व्याख्या दी गई है अर्थात् उच्च अधिकारी को टिप्पणी इसलिए लिखी गई थी कि ऐसे अतिरिक्त व्यक्ति की नियुक्ति के लिए अनुमति प्राप्त की जाए जो कि टंकण और आशुलिपि में अध्ययन सामग्री तैयार करने में सहायता कर सकें।

2. टिप्पणी वर्णित करने वाले व्यक्ति ने निम्न पंक्तियों में स्पष्ट रूप से तथ्यों का विश्लेषण किया है—

(अ) “चूँकि सभी विषयों टंकण, आशुलिपि और सचिवीय पद्धति कार्य अत्यधिक है-----।”

(ब) “उनके कार्यों में पत्र भेजना, सूचियों को टाइप करना, नमूने के पाठों को तैयार करवाना, बैठकों के लिए मंजूरी प्राप्त करना और पाठ लेखकों से अनुरोध करना आदि शामिल होंगे।”

(स) “कार्यलय में कार्यरत सभी अधिकारियों को भत्ता प्रदान किया जा सकता है।” इन तथ्यों से स्पष्ट हो जाता है कि उच्च अधिकारी को इन विषयों में अतिरिक्त पाठ्यक्रम समन्वयक नियुक्त करने की आवश्यकता है।

3. अब वे मुद्दे हैं जिन पर आदेश प्राप्त किया जाना है।

“मैं इस उद्देश्य के लिए डॉ. अजय कुमार गुप्ता का नाम प्रस्तावित करता हूँ।”

“डॉ. वेद प्रकाश आशुलिपि का कार्य देख सकते हैं और डॉ.सी.एच. यादव टंकण का काम संभाल सकते हैं।”

“.....यदि डॉ. अजय कुमार गुप्ता सप्ताह में तीन-चार बार ओपन स्कूल आ सकें और आशुलिपि से सम्बन्धित कार्यों को देख सकें तो यह सुविधाजनक रहेगा।” “कार्यालय आने के लिए ओपन स्कूल के नियमों के अनुसार उन्हें बैठक भत्ता दिया जा सकता है।”

4. दिए गए सन्दर्भों और तथ्यों के आधार पर सम्बन्धित सहायक ने विभिन्न प्रकार से निष्कर्ष निकाले हैं जो निम्नवत हैं—“पाठ्यक्रम प्रस्तुतीकरण के कार्य को सुविधाजनक बनाने के लिए यह अधिक व्यावहारिक होगा यदि ओपन स्कूल एक अतिरिक्त पाठ्यक्रम समन्वयक को इन विषयों में रख ले।”

5. अंतोगत्वा उच्च अधिकारी के अनुमोदन हेतु टिप्पणी प्रस्तुत कर दी जाती है। जिस उच्च अधिकारी को वह टिप्पणी भेजी जाती है उस उच्च अधिकारी का पदनाम बायीं तरफ लिखा रहता है और दायीं तरफ सम्बन्धित सहायक अपना पदनाम देते हुए अपने हस्ताक्षर करता है।

टिप्पण के गुण—एक आदर्श एवं विश्वसनीय टिप्पण उसी को कहा जा सकता है जिसमें निम्नलिखित गुण पाये जाते हों—

1. जिन मुद्दों पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है उन्हें अवश्य ही उभारा जाना चाहिए।
2. यह प्रत्येक पहलू से पूर्ण होनी चाहिए और इसमें कुछ भी छुटा नहीं रह जाना चाहिए। सभी महत्वपूर्ण बिन्दुओं को इसमें सम्मिलित कर लेना चाहिए।
3. 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।
4. 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।
 5. टिप्पणी के लिए प्रयोग की जाने 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 के कार्य में प्रयुक्त होने वाली भाषा का अच्छा ज्ञान होना चाहिए।
 6. 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।
 7. लम्बी टिप्पणियों को परिच्छेदों में बांट देना चाहिए।

आदर्श टिप्पण के निर्धारक सिद्धान्त—एक आदर्श टिप्पण के प्रमुख निर्धारक सिद्धान्तों को निम्नलिखित पंक्तियों में स्पष्ट किया गया है—

1. प्रत्येक टिप्पण में सर्वप्रथम उन बिन्दुओं, तथ्यों या निर्णयों का समायोजन करना चाहिए जिन निर्णयों को मांगा गया हो। इसके बाद सम्बन्धित व्यक्ति को सम्बद्ध नियमों, आदेशों और विचारधीन मामले के सम्बन्ध में पूर्व निर्णयों को उद्धृत 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।
2. विचाराधीन कागज, नवीन लेखन अथवा जिस फाइल के लिए टिप्पणी प्रस्तुत की जा रही है टिप्पण में उस फाइल के किसी अन्य पत्र-व्यवहार से शब्द-प्रतिशब्द पुनरावृत्ति नहीं होनी चाहिए। फाइल में किसी भाग से यदि कोई सन्दर्भ दिया जाना आवश्यक हो तो वहाँ पर निशान-पर्ची लगा देनी चाहिए और टिप्पणी में लिख देना चाहिए “देखिए सन्दर्भ निशान पर्ची से” आदि।

3. टिप्पण में सभी परिच्छेदों को क्रम से संख्याबद्ध करना चाहिए।
4. मुख्यतः टिप्पणियों को टिप्पण शीट पर ही वर्णित करते हैं।
5. सम्बन्धित व्यक्ति को टिप्पण शीट के बायीं ओर दिनांक सहित अपने हस्ताक्षर करने होते हैं, जबकि उच्च अधिकारियों को दायीं तरफ अपने हस्ताक्षर करने होते हैं।
6. यदि किसी विचाराधीन कागज़ में अनेक मुद्दे या बिन्दु उठाए गए हैं, तब आनुभाषिक टिप्पणियों में ऐसे प्रत्येक मुद्दे अथवा बिन्दु को अलग-अलग लिखना चाहिए।
7. इसमें संक्षिप्तता के साथ-साथ स्पष्टता का होना अनिवार्य है। लम्बी टिप्पणियों के अन्तिम परिच्छेद में विचार अथवा निर्णय लेने के लिए बिन्दुओं को संक्षिप्त रूप में निष्कर्ष स्वरूप देना चाहिए।
8. इस प्रक्रिया में सहायक द्वारा प्रस्तुत टिप्पण पर जब कोई अधिकारी आगे और टिप्पण करता है तो उसे 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 उसे उस टिप्पण शीट पर केवल अपने हस्ताक्षर कर देने चाहिए जिसका अभिप्राय यह होगा कि उक्त टिप्पणी के लिए उसका भी अनुमोदन प्राप्त है।
9. टिप्पण में केवल सयंत 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 ही व्यक्त होनी चाहिए।

7

कार्यालय प्रारूपण

किसी विभाग में सम्प्रेषण का कच्चा स्वरूप ही प्रारूपण कहलाता है। यह लेखन प्रक्रिया का शुरुआती चरण या स्वरूप होता है। इस स्वरूप में सुधार करने की सम्भावना रहती है। ऐसे प्रारूप को तैयार करने की प्रक्रिया को प्रारूपण कहते हैं। यहाँ पर सरकारी कार्यों में प्रारूपण का तात्पर्य है सम्प्रेषण के कच्चे स्वरूप को लिखने की प्रक्रिया, जिसे उच्च अधिकारियों द्वारा, यदि उनमें कोई परिवर्तन अथवा संशोधन होना हो तो, वैसा करने के बाद जारी किया जाता है। दूसरे शब्दों में हम कह सकते हैं कि प्रारूपण सम्प्रेषण को लिखने की एक कला है जिससे उच्च अधिकारियों से अनुमोदन मिल सके। कोई भी प्रारूप तभी जारी किया जाता है जबकि वह उस अधिकारी द्वारा अनुमोदित कर दिया जाता है जिसके हस्ताक्षर से सम्प्रेषण भेजा जाना है। अनुमोदन के पश्चात् प्रारूप को साफ-साफ टंकित करवाया जाता है और जिस व्यक्ति अथवा विभाग को उस प्रारूप में सम्बोधित किया जाता है, उसके पास भेज देते हैं।

इस प्रकार प्रारूप प्रस्ताविक उत्तर का प्रस्तावित रूप होता है जिसे या तो हाथ से लिखा जाता है या मशीन से टाइप करवाया जाता है। इसे सबसे पहले सम्बन्धित व्यक्ति द्वारा तैयार किया जाता है। सम्बन्धित व्यक्ति तब प्रभाग अधिकारी के प्रमुख “अनुमोदन के लिए प्रारूप” नाम की निशान-पर्ची लाकर उसे प्रस्तुत कर देता है। प्रभाग अधिकारी उसके बाद नियंत्रक अधिकारी के सम्मुख उसे प्रस्तुत करने से पहले परिवर्तन कर सकता है। नियंत्रक अधिकारी

भी प्रारूप में संशोधन कर सकता है अथवा प्रभाग अधिकारी द्वारा जिस रूप में प्रस्तुत किया गया है उस रूप में उसका अनुमोदन कर सकता है। यदि नियंत्रक अधिकारी द्वारा बहुत अधिक संशोधन करने का सुझाव दिया गया हो तो वह एक संशोधित प्रारूप तैयार करने के लिए कह सकता है। इस संशोधित प्रारूप के लिए उसका अनुमोदन पर्याप्त होता है क्योंकि उसके बाद अंतिम उपयुक्त जवाब देने की व्यवस्था होती है।

प्रारूपण के विविध रूप

प्रारूपण के प्रमुख तीन स्वरूप होते हैं जिसे निम्नलिखित शीर्षकों के अन्तर्गत स्पष्ट किया गया है—

1. **पत्र प्रारूपण**—बाध्य पत्रों का जवाब देने हेतु जब पत्र का कच्चा स्वरूप तैयार किया जाता है, उसे पत्र प्रारूपण कहते हैं। प्रत्येक कार्यालय में ऐसा करना आम बात है।

2. **टिप्पण प्रारूपण**—टिप्पणी किसी सम्प्रेषण पर वर्णित अभिव्यक्ति या विचार व्यक्त करते हैं। इसे अन्तः विभागीय सम्प्रेषणों के लिए बनाया या तैयार करते हैं। जब किसी संगठन का कोई विभाग दूसरे से कोई उपयोगी जानकारी प्राप्त करना चाहता है तब पहले विभाग का सम्बन्धित व्यक्ति (सचिव/कार्यालय सहायक) टिप्पणी लिखता है और उसमें दूसरे विभाग से यह जानकारी देने के लिए प्रार्थना करता है। ऐसे मामले में विभागों के अध्यक्षों के मध्य सम्प्रेषण होता है। ये अध्यक्ष अपने आप टिप्पणी नहीं लिखते उनके सचिव प्रारूप तैयार करते हैं और वे उसका अनुमोदन करते हैं और तब सचिव कार्यालय सहायक के द्वारा दूसरे विभाग को अंतिम तैयार टिप्पण भेजा जाता है। उक्त टिप्पणी निर्मित करने के लिए प्रारूपण होता है।

3. **बैठक की कार्यवाही के विवरण का प्रारूप**—जब किसी उपक्रम या कम्पनी में बैठक या सभा का आयोजन किया जाता है तब उसकी समस्त गतिविधियों को रिकॉर्ड करना जरूरी होता है। उसे बैठक की कार्यवाही का विवरण कहा जाता है। बैठक की कार्यवाही का विवरण तैयार करने के लिए सचिव बैठक के दौरान अपनी डायरी में कार्यवाही के मुद्दों को लिखता है। बैठक के उपरान्त डायरी में उल्लिखित मुद्दों की सहायता से कार्यवाही का पुनः स्मरण करता है और एक कच्चा प्रारूप तैयार करता है। तब वह अपने उच्च अधिकारी के पास इस प्रारूप को अनुमोदन के लिए भेजता है। उच्च अधिकारी से अनुमोदन

प्राप्त होने के पश्चात् सचिव बैठक का अन्तिम विवरण तैयार करता है और उच्च अधिकारी से हस्ताक्षर करवा लेता है तथा सभी सम्बन्धित व्यक्तियों के पास भेज देता है। इस प्रकार कार्यवाही का विवरण तैयार करने के लिए सचिव को प्रारूपण की प्रक्रिया के मार्ग का अवलोकन करना चाहिए।

आदर्श प्रारूपण की प्रमुख विशेषताएं

एक आदर्श प्रारूपण उसी को कहा जा सकता है जिसमें निम्नलिखित विशेषताएं अथवा गुण विद्यमान हों—

1. एक अच्छे प्रारूप में छोटे और सुसंगठित वाक्य शामिल होते हैं। कठिन शब्दों के साथ लम्बे वाक्य अच्छे प्रारूप की रचना नहीं कर सकते।
2. एक अच्छा प्रारूप सदैव स्पष्ट, संक्षिप्त और सम्बन्धित विषय तक सीमित होता है। वह स्पष्ट रूप में विषय-वस्तु और उद्देश्य की व्याख्या करता है। बहुत अधिक व्याख्या प्रारूप को दोषयुक्त बना देती है।
3. यह सही और शिष्ट भाषा में लिखा जाता है। किसी प्रस्ताव को अस्वीकृत करना हो अथवा किसी की प्रार्थना को न मानना हो या ठुकराना हो तब भी उत्तर के प्रारूप में शालीन भाषा का प्रयोग करते हैं।

प्रारूपण-दिशा निर्देशक सिद्धान्त

विभिन्न स्तरों पर अधिकारियों द्वारा प्रारूपण के लिए कुछ मानक सिद्धान्तों का अनुकरण करना होता है जो निम्नवत् हैं—

1. प्रारूप को प्रस्तुत करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि पंक्तियों के बीच में पर्याप्त स्थान हो जिससे कि प्रारूप में शब्द अथवा विचार यदि आवश्यक हों, तो जोड़े जा सकें।
2. एक प्रारूप को स्पष्ट होना चाहिए और उसमें गलत संरचना नहीं होनी चाहिए।
3. फाइल में रखे जाने वाले सभी प्रारूपों को फाइल संख्या देना अतिआवश्यक है। जहाँ एक ही तारीख में एक ही व्यक्ति को एक ही फाइल से दो या दो से अधिक सम्प्रेषण जारी करने हैं वहाँ सन्दर्भ से बचने के लिए एक अलग क्रम संख्या अवश्य प्रदान करना चाहिए। उदाहरण के लिए 4/6 (I) 49, 4/6 (I) 49।

4. एक अच्छे प्रारूप में लम्बे वाक्य और असम्बद्धता नहीं होनी चाहिए। उसमें विचारों और दृष्टिकोणों को घुमा-फिराकर नहीं करना चाहिए।
5. सम्प्रेषण जिसके हस्ताक्षर से जारी किया जाता है उस अधिकारी के नाम, पदनाम और टेलीफोन नम्बर का निर्देश प्रारूप पर नितान्त जरूरी हैं।
6. प्रभाग अधिकारी की स्वीकृति मिलने पर उच्च अधिकारी को अनुमोदन के लिए प्रारूपण भेजते समय उस प्रारूपण पर अत्यावश्यक श्रेणियाँ जैसे “तत्काल”, “प्राथमिकता” इत्यादि वर्णित होनी चाहिए।
7. अपने अनुमोदन के प्रमाण-पत्र में सम्बन्धित अधिकारी प्रारूप पर अपने संक्षिप्त हस्ताक्षर करता है।
8. ध्यान रखना चाहिए कि लम्बे सम्प्रेषणों के अन्त में उनका सारांश दे दिया जाए।
9. उस विषय पर आखिरी सम्प्रेषण की क्रम संख्या और तिथि को निश्चित रूप से लिखा जाए जिस विषय पर विभिन्न सम्प्रेषणों का निष्कर्ष निकलना जरूरी है।
10. प्रारूप के साथ एक पर्ची जिसमें लिखा हो “अनुमोदन के लिए प्रारूप” लगी होनी चाहिए। यदि दो या अधिक प्रारूप रखे जाएँ तब “अनुमोदन के लिए प्रारूप नम्बर 1” और “अनुमोदन के लिए प्रारूप नम्बर 2” शीर्षक की पक्तियाँ उन प्रारूपों के साथ जोड़ देनी चाहिए।
11. जहाँ उचित हो सम्प्रेषण की विषयवस्तु को शीर्ष पर वर्णित किया जाये।
12. प्रारूप में संलग्न पत्रों की संख्या का स्पष्ट रूप से निर्देश होना चाहिए। उदाहरण के लिए यदि किसी सम्प्रेषण के साथ चार संलग्न पत्र जा रहे हैं तब इस तथ्य को प्रारूप के आखिरी पृष्ठ के सबसे नीचे के बायें कोने पर “संलग्न पत्र-चार” लिख देना चाहिए।

प्रारूप का आकार

इस सन्दर्भ या मामले में प्रारूप को पत्र के रूप में बनाया जाता है। इस पत्र के स्वरूप में निम्नलिखित तथ्यों को सम्मिलित करना चाहिए—

1. **संबोधन शब्द**—यह अभिवादन के शुरूआती शब्द रहते हैं जिनसे पत्र शुरू होता है। उदाहरणार्थ— माननीय महोदय, माननीय महोदयगण, इत्यादि।

2. **विषय**—इस प्रकार संबोधन शब्दों के ठीक नीचे पत्र के मुख्य विषय को संक्षिप्त शीर्षक के रूप में प्रयुक्त किया जा सकता है। परिणामस्वरूप प्रारूप

(पत्र) को प्राप्त करने वाले अधिकारी को एक दृष्टि से यह पता चल जाता है कि पत्र किस बारे में है। मुख्य विषय को अवश्य ही रेखांकित करना चाहिए।

3. प्राप्तकर्ता का नाम और पता—यहाँ पर प्राप्तकर्ता वह व्यक्ति है जिसको पत्र भेजा जाता है। सभी पंक्तियाँ एक निश्चित हाशिये से शुरू होनी चाहिए।

अजय कुमार सिंह

मकान नं. 232 विकास पुरी साइड II

दिल्ली 110092

4. पत्र संख्या—मुख्यतः यहाँ पर फाइल संकेत, फाइल की क्रम संख्या, पत्र भेजने का वर्ष, आदि लिखे जाते हैं। यह संख्या किसी विशिष्ट पत्र की पहचान करने में हमारी सहायता करती है।

5. दिनांक—इसके अन्तर्गत वर्णित की गई वह तिथि होती है जिस दिन पत्र भेजा जाता है। इसे इस प्रकार लिख सकते हैं, 22 जनवरी 2010 तथा जनवरी 22, 2010.

6. हस्ताक्षर—इसके अन्तर्गत हस्ताक्षर करने वाले पात्र अधिकारी के नाम और पदनाम के साथ हस्ताक्षर तदोपरान्त जिस प्राधिकारी के नाम से पत्र भेजा जाता है उस व्यक्ति का नाम और पदनाम आता है। जैसे—

भवदीय

विद्युत विभाग

(विनय कुमार गुप्ता)

प्रबंध निदेशक

7. प्रारूप का मुख्य भाग—यहाँ पर वह संदेश या जानकारी अंकित होती है जिसे पत्र भेजने वाला प्रेषिती के पास भेजना चाहता है। यहाँ पर प्रमुख बिन्दु निम्न है—

भूमिका या पंक्ति (अथवा परिच्छेद) किसी पूर्ववर्ती पत्र-व्यवहार की ओर संकेत करती है और मुख्य पत्र के लिए आधार प्रदान करती है।

इस परिच्छेद में स्पष्ट रूप से उन मुद्दों का अभिकथन किया जाता है जिनका अभिकथन करने के लिए यह पत्र लिखा जा रहा है। प्रारूप के इस भाग द्वारा प्रारूप तैयार करने के उद्देश्य को सिद्ध किया जाता है।

अन्त में पत्र को अन्तिम रूप प्रदान किया जाता है तथा प्राप्त करने वाले को आने वाले दिनों में जिस कार्य को सम्पन्न करना होता है उसके बारे में परामर्श दिया जाता है।

8. संलग्न पत्र—संलग्न पत्र वह पत्र कहलाता है जब पत्र के साथ कुछ और प्रेषित किया जाता है। उदाहरण के लिए—विवरणिका, ड्राफ्ट अथवा इसी तरह की कोई अन्य वस्तु तब उसकी तरफ ध्यान दिलाने के लिए प्रारूप के सबसे नीचे के बायें हाथ के कोने पर “संलग्न पत्र” “स” आदि शब्दों को टाइप कर दिया जाता है। प्रारूप को तैयार करने के पश्चात् सचिव का अगला कर्तव्य यह है कि वह प्रारूप को भलीभांति देख ले कि— पत्र सम्पूर्ण है और इसमें वर्तनी, विराम-चिन्ह, पता और सम्बोधन शब्द बिल्कुल सही है। स्पष्ट रूप से वहीं और उसी ढंग से अभिकथित किया गया है जिस ढंग से आप कहना चाहते हैं और पत्र के प्राप्तकर्ता द्वारा उसका गलत तात्पर्य नहीं समझा जाएगा। सचिव को भलीभांति यह भी देख लेना चाहिए कि प्रारूप के साथ कुछ संलग्न पत्र सन्निहित हैं तो उनका निर्देश कर दिया गया है और वे सचमुच में साथ जोड़े गए हैं।

टाइपिस्ट को निर्देश

टाइपिस्ट तैयार प्रारूप को ही टाइप करता है अथवा समस्त प्रवृष्टियों के लिये उसमें उचित स्थान का निर्धारण कर लिया जाता है। टाइपिस्ट को पत्र देते समय वह टाइपिस्ट को यह निर्देश भी दे देता है कि वह पत्र/प्रारूप को एक विशिष्ट ढंग से टाइप करें। सम्बन्धित व्यक्ति द्वारा दिए गए विशिष्ट निर्देशों के अतिरिक्त आपको स्वयं भी निम्नलिखित तथ्यों पर ध्यान देना होगा—

1. प्रथम प्रारूप में टाइप की गलतियों को लाइन लगाकर काट देना चाहिए क्योंकि उनको मिटाने में बहुत समय नष्ट हो जाता है।
2. टाइपिस्ट काफी मजबूत टाइप पेपर का प्रयोग करें जिसके ऊपर से अक्षर आसानी से मिटाए जा सकें। आपके अथवा अधिकारी के छपे हुए नामांकित कागजों का प्रयोग न करें।
3. किसी दूसरे पत्र अथवा कागज से उद्धृत विषय-वस्तु का इकहरे स्थान का अन्तर देते हुए टाइप करिए और अन्तिम प्रारूप में जैसा उसका स्वरूप होना चाहिए उसी रूप में उसे टाइप करें।
4. यहाँ प्रारूप के मध्य में कहीं लम्बा विवरण और जोड़ना हो तो उसे कागज की एक अलग शीट पर टाइप कर लेना चाहिए और पत्र की वहीं पृष्ठ संख्या उसे दे देनी चाहिए और जिस स्थान पर उसे जोड़ना है वहाँ पर स्पष्ट रूप से लिख देना चाहिए “सन्निवेश करिए 3 क” अथवा “पृष्ठ 3 क” को यहाँ टाइप करें।

5. प्रारूप में प्रत्येक को उसके उचित क्रम में संख्याबद्ध कर देना चाहिये।
6. सबसे ऊपर, सबसे नीचे और प्रत्येक पृष्ठ के दोनों तरफ प्रार्याप्त हाशिया (1 1/2 इन्च से 2 इन्च तक) रखा जाए जिससे कि सुधारने के लिए पर्याप्त स्थान मिल सके।
7. टाइप करने में दोगुना, तिगुना स्थान छोड़ें जिससे कि परिवर्तनों को स्पष्ट रूप से चिन्हित किया जा सकें और आसानी से देखा जा सके और अनुसरण किया जा सके।
8. मूल प्रतिलिपि के साथ-साथ एक कार्बन कॉपी भी बना लेनी चाहिए ताकि जरूरत पड़ने पर प्रयोग में लाई जा सके।
9. जब तक अन्तिम प्रारूप अनुमोदित न हो जाए तब तक सभी कच्चे प्रारूपों को एक फाइल फोल्डर में सुरक्षित रखा जाय।

टिप्पणी व प्रारूपण की प्रक्रिया

टिप्पणी व प्रारूपण को सर्वप्रथम किसी सहायक अधिकारी द्वारा डाक को प्राप्त किया जाता है, खोला जाता है, छाँटा जाता है तब उस विभाग का काम शुरू होता है जिसने सम्बन्धित डाक प्राप्त की है। विभागों द्वारा प्रत्येक डाक का अभिलेखन किया जाता है। इस विभाग द्वारा अभिलेखन प्रत्येक डाक के ऊपर अवश्य ही अंकित करना चाहिए। इस उद्देश्य के लिए विभागीय अध्यक्ष सभी पत्रों को सम्बन्धित सहायकों के पास भेज देते हैं। प्रत्येक सम्बन्धित को अपने पास भेजी गयी डाक के ऊपर कार्यवाही शुरू करनी होती है।

सम्बन्धित सहायक द्वारा की जाने वाली प्रक्रिया—इसमें सबसे पहले आवश्यक डाकों की सूची क्रमशः डाक सहायक बनाता है। इस प्राथमिकता का निर्णय पत्र को बनाने का समय अधिकारियों द्वारा अभिलिखित टिप्पणियों के आधार पर किया जाता है। इसके बाद सम्बन्धित सहायक सम्बद्ध फाइल को अन्य सिंगल दस्तावेजों के साथ एकत्रित करता है जिससे कि उत्तर की तैयारी का प्रयत्न किया जा सके।

सामान्य रूप से लगभग सभी प्रशासनिक कार्यालयों में प्रत्येक फाइल दो भागों में बंटी होती है जिसमें पहला टिप्पण भाग और दूसरा पत्र व्यवहार भाग कहलाता है। प्रायः टिप्पण को तीन परिच्छेदों में बाँटते हैं। सम्बन्धित सहायक को जिस पत्र का उत्तर देना होता है उसके सम्बन्ध में वह टिप्पण भाग में एक टिप्पण तैयार करता है। इसमें प्राप्त पत्र की विषय-वस्तु को संक्षेप में उल्लिखित किया

जाता है। इसको डाकेटिंग करना कहते हैं। इसके उपरान्त उक्त सम्बन्धित सहायक विचाराधीन मामले के वास्तविक इतिहास को पूर्ण आधार-भूत आकड़ों और मुख्य बिन्दुओं को प्रधानता से वर्णित करता है। अनेक बार उसी उपक्रम के अन्य विभागों से भी आवश्यक विवरण को जुटाता है और इसके तत्काल बाद सम्बन्धित सहायक विचाराधीन मामले के निपटारे के लिए अपना प्रस्ताव/सुझाव प्रस्तुत करता है। फाइल के टिप्पण भाग में सम्बन्धित सहायक द्वारा अनुमोदन के लिए प्रारूप भी तैयार किया जाता है और उसे साथ जोड़ दिया जाता है। जितना भी टिप्पण तैयार किया जाता है और प्रस्तुत किया जाता है उसे प्रामाणिक रूप देने के लिए सम्बन्धित सहायक टिप्पण के अन्त में प्रायः बायें हाथ की तरफ अपने संक्षिप्त हस्ताक्षर दिनांक सहित वर्णित करता है।

टिप्पणी लिखने के तत्काल बाद प्राप्त पत्र की विषय-वस्तु, विचाराधीन कागज और अनुमोदन के लिए प्रारूप की निशान-पची लगा दी जाती है। फाइल के टिप्पण भाग को सबसे ऊपर रखा जाता है जबकि पत्र व्यवहार भाग अन्य सभी सम्बद्ध/निर्देशित फाइलों/दस्तावेजों के साथ उसके नीचे रखा जाता है।

सम्बन्धित बिन्दु को प्रमुखता से रेखांकित करते हैं और हाशिए में आवश्यक संकेत अभिलिखित कर दिए जाते हैं। उर्पयुक्त सभी दस्तावेजों के साथ टिप्पण शीट को आवरण में बाँध दिया जाता है और उच्च अधिकारी/विभागीय अध्यक्ष को भेज दिया जाता है। फाइल को प्रस्तुत करने से पहले सम्बन्धित सहायक सुरक्षा श्रेणीकरण, विभागीय टिप्पण और अन्य आवश्यक श्रेणीकरण को भलीभाँति रिकार्ड करता है। इस प्रकार प्रस्तुत की गई फाइल का रिकार्ड गतिशील रजिस्टर में रखा जा सकता है।

विभागीय अध्यक्ष द्वारा कार्यवाही

विभाग का अध्यक्ष टिप्पणी की विषय-सामग्री, विचाराधीन कागज तथा अनुमोदन हेतु प्रारूप से संबंधित तथ्यों का अच्छी प्रकार से अध्ययन करता है। उस मामले की पूर्ण गहराई से जाँच करता है जिससे यह पता चल सके कि कहीं तथ्य रह तो नहीं गए, कहीं गलत बात तो नहीं कही गई अथवा कहीं झूठी अथवा अनावश्यक सूचना तो उसमें नहीं है। इसी प्रकार उसे यह भी देखना पड़ता है कि उसमें व्याकरण सम्बन्धी कोई गलती अथवा अन्य कोई गलती तो नहीं रह गई। विभागीय अधिकारी को इतनी छूट होती है कि वह प्रारूप में सम्बद्ध सूचनाओं को जोड़ सके अपने

दृष्टिकोण अथवा धारणा को उसमें दे सकं और विचाराधीन प्रारूप या टिप्पणी की फिर से विवेचना कर ले।

कार्यालय से सम्बन्धित सहायक को टिप्पणी के सबसे नीचे दिनांक सहित अपने हस्ताक्षर करने होते हैं। यह हस्ताक्षर इस बात का प्रतीक होता है कि विभागीय अध्यक्ष ने फाइल के विषयों का अध्ययन कर लिया है। वह अपने अभिमत के रूप में कुछ टीका-टिप्पणी पुनर्विचार उस टिप्पण पर लिख सकता है और उसके पश्चात् फाइल को नियंत्रक अधिकारी के पास प्रेषित कर देते हैं।

नियंत्रक अधिकारी द्वारा कार्यवाही

कार्यालय से संबंधित सहायक द्वारा लिखी गयी टिप्पणी की जांच नियंत्रक अधिकारी करता है इसके साथ-ही-साथ प्राप्त पत्र की विषय-वस्तु, विचाराधीन कागज और अनुमोदन के लिए प्रारूप को भी देखता है। यही नहीं विभागीय अधिकारी द्वारा रिकॉर्ड किए गए अभिमतों का भी अध्ययन करता है। नियंत्रक अध्यक्ष के उच्च अधिकारी के नाते पूरी तरह अधिकार रखता है कि वह मामले का निपटारा अपनी इच्छा अनुसार करे। प्रारूप में बदलाव किया जा सकता है, अथवा उसी रूप में उसका अनुमोदन किया जा सकता है अथवा उसको पुनः प्रारूप बनाने के लिए निर्देश दिया जा सकता है, और इसके लिए नियंत्रण अधिकारी हस्ताक्षर के लिए निश्चित स्थान पर अपने संक्षिप्त हस्ताक्षर कर देता है।

नियंत्रक अधिकारी प्रायः अपने दिनांक सहित हस्ताक्षर टिप्पण के ऊपर विभागीय अध्यक्ष के संक्षिप्त हस्ताक्षर के नीचे दायें हाथ की तरफ करता है। टिप्पण पर हस्ताक्षर करने से पहले वह विभागीय अध्यक्ष अथवा सम्बन्धित सहायक को कोई भी निर्देश/विशेष हिदायतें/आदेश दे सकता है जिनका अनुसरण उन्हें करना होगा। अनेक बार नियंत्रक अधिकारी पत्र की विषयवस्तु, विचाराधीन कागजों के सम्बन्ध में क्रमबद्ध आदेश दे सकता है। टिप्पणी के सबसे नीचे अथवा अनेक बार टिप्पण शीट के हाशिये के मामले के विभिन्न विवरणों के सामने सुस्पष्ट रूप में ऐसे आदेशों को रिकार्ड किया जा सकता है और अनेक बार अधिकारी निजी विचार-विमर्श करने हेतु आदेशित करता है अथवा पत्र को पुनः वापस लौटा सकता है।

नियंत्रक अधिकारी के आदेशों के पश्चात् कार्यवाही

टिप्पणी के विषय में नियंत्रक अधिकारी द्वारा अध्ययन कर लेने के बाद वह उस पर अपना हस्ताक्षर करता है। उसके बाद उसे विभागाध्यक्ष के पास

भेज दिया जाता है। विभागाध्यक्ष नियंत्रक अधिकारी के आदेशों एवं विशेष हिदायतों को ध्यानपूर्वक पढ़ता है और करने योग्य काम करके टिप्पणी पर अपने संक्षिप्त हस्ताक्षर तिथि सहित दुबारा करता है और वह फाइल को सम्बन्धित सहायक के पास आदेश पालन के लिए भेज देता है। फलतः सम्बन्धित सहायक विभागाध्यक्ष के अभिमत/अभियुक्तों और नियंत्रक अधिकारी के आदेशों को पढ़ता है। तब वह नियंत्रक अधिकारी के पास फाइल और अन्य दस्तावेजों को साथ लेकर मामले के बारे में विचार-विमर्श करने के लिए जाता है और उसे दुबारा जो मार्गदर्शन दिया जाता है उसके अनुसार एक नया प्रारूप प्रस्तुत करता है। फाइल दुबारा उसी ढंग से सबके पास जाती है। जब और जिस रूप में प्रारूप/संशोधित प्रारूप ज्यों का त्यों अथवा अनेक परिवर्तनों/संशोधनों के साथ, अनुमोदित किया जाता है तब सम्बन्धित सहायक को वह प्रारूप टाइपिस्ट से टाइप करवाना होता है। टाइपिस्ट को उसी शैली में ध्यानपूर्वक उस सब संगत कार्यवाही को टाइप करना होता है। टाइप की प्रतिलिपियों की संख्या उतनी ही होनी चाहिए जितने प्रेषितियों के पास वह पत्र भेजा जाना है। उनमें एक कॉपी अतिरिक्त प्रतिलिपि की होनी चाहिए जो कि संगठन के कार्यालय में रिकार्ड के लिए कार्यालय प्रति के रूप में सुरक्षित रखी जाती है।

विभाग से सम्बद्ध सहायक इसकी तुलना इसलिये करता है क्योंकि प्रतिलिपि की वास्तविकता का पता इसी आधार पर लगाया जाता है। इसके बाद यह भी जाँच-पड़ताल करनी होती है कि कोई गलती न हो अथवा कोई पंक्ति दुबारा टाइप न हो गई हो अथवा कोई शब्द दुबारा टाइप न हो गया हो और उसमें वर्तनी की गलतियाँ न रह गई हों।

प्रारूप को पुनः टाइप करवाने का प्रमुख कारण यह होता है कि प्रारूप में अधिक गलतियाँ छूटी हुई हैं। भेजे जाने वाला पत्र जब इस प्रकार टाइप होकर बिल्कुल ठीक हो जाता है तब सम्बन्धित सहायक को फाइल में दुबारा एक टिप्पण रिकार्ड करना पड़ता है कि अन्तिम कार्यवाही अनुमोदन हस्ताक्षर के लिए कृपया प्रस्तुत है। उसमें वह दिनांक सहित अपने हस्ताक्षर भी करता है। अनुमोदित प्रारूप के साथ भेजे जाने वाले पत्र को टाइप कराके रखा जाता है। फाइल में एक निशान-पंजी लगा दी जाती है कि “कृपया हस्ताक्षर के लिए”।

इस प्रकार प्रक्रिया के बाद फाइल विभागाध्यक्ष के पास पहुँचती है। जो कि उस अन्तिम कार्यवाही को भलीभाँति पढ़ता है और यह बताने के लिए कि मामला सम्पूर्ण रूप से निपट गया है अपने संक्षिप्त हस्ताक्षर तिथि

सहित करता है। अब फाइल दुबारा नियंत्रक अधिकारी की मेज पर रखी जाती है। वह भेजे जाने वाले पत्र/टिप्पणी को पढ़ता है और यदि वह सही होता तो उस भेजे जाने वाले पत्र पर अपने हस्ताक्षर कर देता है। उसे पूरा अधिकार प्राप्त है कि वह अपनी इच्छा का प्रयोग करके उस भेजे जाने वाले पत्र को पूर्णतया संशोधित अथवा परिवर्तित कर सकता है और तब यदि परिवर्तन/संशोधन होता है तो पूरी प्रक्रिया दुबारा दोहराई जाएगी। नियंत्रक अधिकारी टिप्पणी भाग में अपने हस्ताक्षर भी दिनांक सहित करता है।

परिणामस्वरूप फाइल उसी क्रम के अनुसार होती है। विभिन्न स्तरों पर जिन अध्यक्षों ने उस फाइल का अध्ययन किया है उनके दिनांक सहित संक्षिप्त हस्ताक्षर के साथ सम्बन्धित सहायक के पास दुबारा आ जाती है।

उक्त प्रक्रिया से सम्बन्धित सहायक पत्र की मुख्य प्रतिलिपि और कार्यालयी प्रतिलिपि तथा यदि कोई संलग्न पत्र है तो उन्हें भी प्रेषणकर्ता के पास भेज देता है। प्रारूप को फाइल सहित सम्बन्धित सहायक अपने पास रख लेता है जिससे कि यदि कार्यालयी प्रतिलिपि उसके पास वापिस न आए तो ऑफिस द्वारा जो उत्तर भेजा गया है वह फाइल से देखा जा सके। टिप्पण और प्रारूपण की इस प्रकार प्रक्रिया मंत्रालयों /सरकारी विभागों और अन्य कार्यालयों में अपनाई जाती है जिससे कि पत्र-व्यवहार की व्यवस्था आसानी से हो सकें।

टिप्पण और प्रारूपण का एक नमूना

हम इस विषय में भली-भांति परिचित हो चुके हैं कि किस तरह प्राप्त पत्र की विषय-वस्तु की व्यवस्था की जाती है। विभाग में टिप्पण और अनुमोदन के लिए प्रारूप को तैयार किया जाता है, सम्बन्धित व्यक्ति/सहायक से नियंत्रक अधिकारी से स्तर तक वह पहुँचती है और सभी आवश्यक परिवर्तन सहित सम्बन्धित व्यक्ति के पास वह दुबारा पहुँचती है। अब हम एक उदाहरण से आपको सम्पूर्ण प्रक्रिया से परिचित करवाएँगे।

माना कि श्री महावीर बुक डिपो एण्ड पब्लिशर्स से केन्द्रीय सचिवालय पुस्तकालय में निम्नलिखित पत्र प्राप्त किया गया—

श्री महावीर मैसर्स पब्लिकेशन

नं. : RB\BS-11\20

निदेशक

दिल्ली सचिवालय पुस्तकालय

महावीर पब्लिकेशन

लखनऊ

उ. प्र.

फरवरी 22, 2010

भवन

नई दिल्ली- 110001

श्रीमान्,

विषय: पुस्तक उपलब्ध कराने के लिए अदायगी

कृपया हम आपके नोटिस में यह लाना चाहते हैं कि आपकी पत्र संख्या दिनांक 15-10-2010 के अनुसार हमने 15,000 रुपये की पुस्तकें आपको उपलब्ध करायी हैं और अनेक स्मरण के बावजूद भी अभी तक हमें कोई अदायगी नहीं हुई है। हम कृतज्ञ होंगे यदि आप कृपापूर्वक समस्त राशि के भुगतान की व्यवस्था तत्काल कर दें।

धन्यवाद सहित,

भवदीय,

महावीर पब्लिकेशन

(हस्ताक्षर)

प्रबन्धक—उपयुक्त सम्प्रेक्षण को विभाग में प्राप्त पत्र की विषयवस्तु समझा जाएगा। सम्बन्धित व्यक्ति इस पत्र के सबसे ऊपर इसे एक क्रम संख्या प्रदान करेगा। इसमें एक निशान-पर्ची लगाएगा और सम्बन्ध फाइल में उसे रख देगा और उसके बाद निम्नलिखित ढंग से एक टिप्पणी बनायेगा।

टिप्पण :

देखिए क्रम संख्या(प्राप्ति)

श्री महावीर पब्लिकेशन को एक पत्र प्राप्त हुआ। सितम्बर 2010 में उन्होंने जो पुस्तकें भेजी थीं उसकी कीमत के रूप में 15,000 रुपये के शीघ्र भुगतान की प्रार्थना उन्होंने की है।

इस बात को याद दिलाया जाता है कि हमारे प्रार्थना करने पर उन्होंने हमारे पुस्तकालय में प्रयोग के लिए अगस्त 2010 में कुछ पुस्तकें हमें उपलब्ध करायी थीं। इन पुस्तकों की जांच पड़ताल करने पर हमारे मुख्य पुस्तकालय ने यह पाया कि भेजी गई पुस्तकों में कुछ पुस्तकें पुराने संस्करण की थीं। हमारे पत्र संख्यादिनांक 1-10-2010 को श्री महावीर बुक डिपो को यह सब लिखकर भेजा और उनसे प्रार्थना की कि वे पुराने संस्करण की पुस्तकों को वापिस लेकर नए संस्करण की पुस्तकें भेज दें। उन्होंने अभी तक हमारी प्रार्थना पूरी नहीं की है। इसलिए निदेशक के आदेश पर 15,000 रुपये का भुगतान रोक लिया गया है।

हम उनसे एक बार दुबारा प्रार्थना कर सकते हैं कि वे पुराने संस्करण की पुस्तकों को बदल दें। अनुमोदन के लिए टिप्पणी साथ में संलग्न है।

हस्ताक्षर

22, जनवरी 2010

(सम्बन्धित व्यक्ति)

विभाग अधिकारी

हस्ताक्षर

22, जनवरी 2010

(विभाग अधिकारी)

निदेशक

हस्ताक्षर

विभाग अधिकारी

हस्ताक्षर

24, फरवरी 2010

सम्बन्धित व्यक्ति

जब सम्बन्धित व्यक्ति की फाइल वापिस की जाती है तो वह पत्र को अन्तिम रूप में भेजे जाने के लिए टाइप करता है, मूल प्रति के साथ उसकी तुलना करता है और फाइल में निम्नलिखित टिप्पण लिखता है तथा विभाग अधिकारी के माध्यम से निदेशक के सम्मुख प्रस्तुत करता है।

अनुमोदन प्रारूप को अन्तिम रूप से टाइप कर दिया गया है और हस्ताक्षर के लिए यहाँ संलग्न कर दिया गया है।

विभाग अधिकारी

हस्ताक्षर

24, जनवरी 2010

निदेशक श्री महावीर पब्लिकेशन

हस्ताक्षर लखनऊ

24, जनवरी 2010 उ. प्र.

प्रारूप का नमूना

क्रम संख्या (मुद्दा).....

संदर्भ संख्या.....

श्री महावीर पब्लिकेशन

तिथि.....

श्रीमान,

विषय: किताबें उपलब्ध कराने के लिए भुगतान

आपकी पत्र संख्या PB@BS@-3/2009 दिनांक 22, जनवरी 2010 के सन्दर्भ में मुझे यह निर्देश दिया गया है कि मैं आपका ध्यान अपनी पत्र संख्यातिथि 15-10-2010 की ओर आकर्षित करूं जिसमें आपसे प्रार्थना की है कि आप पुराने संस्करण की कुछ पुस्तकों को बदलकर उनके नये संस्करण भिजवा दें। हमें इस बात का खेद है कि आपने इस विषय पर कोई कार्यवाही अभी तक नहीं की है।

आपसे प्रार्थना की जाती है कि आपसे जैसा कहा गया है वैसा करें जिससे कि हम राशि का भुगतान तुरन्त कर सकें।

धन्यवाद सहित।

भवदीय

हस्ताक्षर

(निदेशक)

8

व्यावसायिक पत्राचार रिकॉर्ड प्रबंधन

आधुनिक व्यावसायिक संगठनों में परिवर्तन अपरिहार्य है और परिवर्तन के अलावा कुछ भी स्थायी नहीं होता। प्रबन्ध का यह दायित्व है कि परिवर्तन को उचित समय पर प्रतिबंधित तथा नियंत्रित करे और परिवर्तनों को ग्रहण करने की क्षमता रखे। अन्यथा परिवर्तन की शक्तियां उसको अलग-अलग कर देगी। अतः कार्यालय प्रबन्धक में बदलते परिवेश का मुकाबला या सामना करने की शक्ति होनी चाहिए। अतः कार्यालय प्रबन्धन को समय परिवर्तन के साथ-साथ विभिन्न प्रकार के कार्यालय सम्बन्धित रिकॉर्ड भी बनाने पड़ते हैं। इस प्रकरण में कार्यालय रिकॉर्ड प्रबन्ध प्रक्रिया के विभिन्न पहलुओं पर व्यापक रूप से अध्ययन करेंगे।

रिकॉर्ड व्यवस्था तथा फार्म डिजाइन व उपयोग

लगभग सभी व्यावसायिक उपक्रमों में लेन-देन की प्रक्रिया का रिकॉर्ड रखना व्यावसायिक दृष्टिकोण से काफी उपयोगी व लाभप्रद होता है। इन रिकॉर्डों के अभाव में विंतीय लेन-देन की प्रक्रिया में विभिन्न प्रकार की समस्याएं आती हैं। इसी कारण रिकार्डों को रखना अत्यधिक उपयोगी होता है। रिकार्डों के

आधार पर व्यवसाय संस्था को सभी लेखा-जोखा एवं समझौतों को सुरक्षित रखना एवं उसको व्यवस्थित किया जा सकता है। एक व्यावसायिक संस्था में, विभिन्न प्रकार के प्रमुख रिकॉर्ड बनाये जाते हैं जैसे लेखे तैयार करना, प्रमाणक वाउचर लिखना, बीजक बनाना, पत्र, परिपत्र, सूचना लिखना, वेतन-विवरण तैयार करना, संविदे, विपत्र, बन्ध-पत्र लिखना प्रगति रिपोर्ट बनाना आदि। सुविधा की दृष्टि से इन रिकॉर्डों को प्रमुख पांच भागों में बांटा जा सकता है जो निम्नवत हैं—

1. **खातों से सम्बन्धित रिकार्ड**—इसमें विभिन्न प्रकार के विवरण दिये गये होते हैं। जैसे—बीजक, आर्डर, लेनदारों व देनदारों के हिसाब, क्रय और विक्रय के विवरण, स्टॉक के विवरण, भुगतान के प्रमाणक वाउचर, भुगतान की रसीदें, वेतन व मजदूरी के हिसाब आदि।

2. **पत्र-व्यवहार सम्बन्धी रिकार्ड**—आगमन तथा निर्गमन वाले पत्रों, परिपत्र, आदि के रिकार्ड।

3. **कानूनी रिकार्ड**—कानूनी रिकार्ड अर्थात् संविदा, समझौते, बंध पत्र विभिन्न अधिनियमों में निर्दिष्ट विवरणियां व लेखे, जैसे—श्रम अधिनियम, आयकर अधिनियम, विक्रय-कर अधिनियम, कम्पनी अधिनियम आदि के अधीन तैयार किये जाने वाले रिकार्ड।

4. **प्रगति के रिकार्ड**—व्यापारिक संगठन में इससे सम्बन्धित रिकार्ड रखना अत्यधिक महत्वपूर्ण होते हैं। विभिन्न विभागों व इनमें नियुक्त विभिन्न अधिकारियों व कर्मचारियों की प्रगति के रिकार्ड।

5. **विविध रिकार्ड**—इसमें अनेक प्रकार के सांख्यिकी व सूचना सम्बन्धी रिकार्ड, सम्मिलित होते हैं।

व्यावसायिक संगठन से सम्बन्धित बाहरी लोगों से सम्बन्ध स्थापित करने तथा सूचनाओं का लेन-देन करने के लिए पत्रों को व्यवहार में लाया जाता है। रिकार्ड बनाने या तैयार करने हेतु विभिन्न प्रकार की सूचनाएं पहले से ही छपे-छपाये फार्मों पर भी संकलित की जाती हैं। ये छपे-छपाये फार्म नैत्यक पत्र, वाउचर, बीजक, आर्डर, सांख्यिकी जानकारी, वेतन व मजदूरी आदि के हिसाब-किताब आदि सभी सामान्य व नियमित रिकार्डों के लिए इस्तेमाल किए जाते हैं।

रिकार्डों की आवश्यकता—प्रसिद्ध प्रबन्ध विशेषज्ञ लेफिंगवैल एवं रॉविन्स महोदय ने रिकार्डों को बनाने व उसे सुरक्षित रखने के लिए निम्नलिखित चार उद्देश्यों की चर्चा की है—

1. **अपव्यय पर अंकुश लगाना**—रिकार्ड रखने पर कोई त्रुटि होने की संभावना कम होती है और यदि यह हो भी जाती है तो तथ्य सामने आने पर साफ जाहिर हो जाती है तथा इसे सुधारा जा सकता है। इसी प्रकार, लागत आदि के आंकड़ों को लगातार इकट्ठा करने से भावी लागत (costs in future) के सही अनुमान बनाए जा सकते हैं और तरह-तरह के अपव्यय पर अंकुश रखा जा सकता है।

2. **व्यवसाय का तुलनात्मक अध्ययन**—व्यवसाय का तुलनात्मक अध्ययन करने के लिए इसके पिछले रिकार्डों का होना आवश्यक है। वे मालूम कर सकते हैं कि कारोबार पहले की अपेक्षा बढ़ा है या घटा है कौन-सी सेवा या वस्तु अधिक मांग में है और कौन-सी कम मांग में किस क्षेत्र में अधिक बिक्री है और किस क्षेत्र में कम, किस वस्तु की कितनी लागत है और उस पर लाभ की क्या दर है, आदि।

3. **कारोबार का सही अनुमान लगाना**—व्यवसाय या कारोबार का सही अनुमान उसके सही रिकार्ड पर ही निर्भर करता है। अर्थात् यह जाना जा सकता है कि उस संस्था पर, किसको कितना ध्यान देना है और किससे कितना ध्यान लेना है, वह संस्था सफल संस्था है या असफल संस्था, वह अपने लक्ष्य प्राप्त करने में सफल हुई है या नहीं।

4. **संस्था की प्रगति**—संस्था में रिकार्ड को सुरक्षित रखने का एक कारण संस्था की प्रगति होता है और उसमें किए गए सारे लेन-देनों, व्यवहारों, समझौतों व सौदों का लिखित तथा व्यवस्थित लेखा-जोखा रखना है जिससे बाद में इन्हें याद रखा जा सके, इन पर कार्यवाही की जा सके और इनसे लाभ उठाया जा सके। ये रिकार्ड संस्था की प्रगति का ऐतिहासिक सिंहावलोकन करने में मदद देते हैं।

रिकॉर्ड बनाने के प्रमुख सिद्धांत

नियमित रिकॉर्ड बनाना कारोबार अथवा व्यवसाय के लिए अत्यधिक उपयोगी है। ये रिकॉर्ड उपयोगी तो हैं परन्तु व्यवसाय की दृष्टि से उपादेय नहीं हैं। अतः व्यावसायिक कार्यालय प्रबन्धक को रिकॉर्ड तैयार करते समय निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करना चाहिए—

1. **लक्ष्य प्राप्ति में सहायक**—कार्यालय के अन्तर्गत महत्त्वपूर्ण रिकॉर्डों को रखना चाहिए परन्तु रिकॉर्ड लक्ष्य प्राप्ति के सहायक होने चाहिये। ओर उसी

आधार पर रखे जाएं जो अपने लक्ष्य हासिल करने में। साथ ही, ये रिकॉर्ड पूर्ण तत्परता के साथ ही बनाये जाने चाहिये जिससे जब आवश्यकता हो ये तुरन्त मिल सकें।

2. समन्वित—रिकार्ड सामान्यतया केन्द्रीय रूप से तथा समन्वित रूप से बनाया जाना चाहिए। यदि सभी विभाग एक ही जानकारी को अपने पास अलग-अलग इकट्ठी करने लगे तो इससे रिकार्ड की लागत दोहरी हो जाएगी और कोई लाभ नहीं होगा। ऐसी स्थिति में उसी रिकार्ड की कई प्रतिलिपियां बनाकर अन्य विभागों में प्रेषित की जा सकती हैं।

3. सस्ता—रिकार्ड में लागत कम करने के लिए कई तरीकों का उपयोग किया जाता है जैसे—रिकार्ड-पद्धति को प्रमाणित करना तथा छपे-छपाये ऐसे फार्मों का इस्तेमाल करना जिनमें केवल जरूरी सूचनाएं दर्ज करनी शेष रहें, सांकेतिक संक्षिप्त शब्दावली इस्तेमाल करना चाहिए। जिससे इसे लिखने में कम समय लगे। यदि भिन्न-भिन्न विभाग उसी तथ्य के भिन्न-भिन्न पहलुओं की अलग-अलग जानकारी इकट्ठा करना चाहते हैं तो वह सारी जानकारी केन्द्रीय रूप से इकट्ठा करना और उसकी प्रतिलिपियां बनाकर भिन्न-भिन्न विभागों में भेजना भी रिकार्ड की लागत में किफायत लाता है।

4. विभाजन—ऑफिस में बनाये जाने वाले रिकार्ड को लक्ष्य तथा संस्था के प्रबन्ध की आवश्यकताओं के अनुसार इस प्रकार वर्गीकृत किया जाना चाहिए कि अलग-अलग तथ्यों को अलग-अलग वर्गों में लिखा जा सके, आवश्यकता पड़ने पर इनका तुरन्त सही विश्लेषण किया जा सके, और सही निष्कर्ष निकाला जा सके।

5. खर्च—रिकॉर्ड बनाने व रखने की लागत इस रिकॉर्ड से प्राप्त उपयोगिता की तुलना में कम होनी चाहिए। दूसरे शब्दों में, रिकॉर्ड बनाने का खर्चा अधिक नहीं होना चाहिए।

6. प्रामाणिकता—रिकार्ड में प्रामाणिकता का होना अनिवार्य है। अतः, रिकार्ड से सम्बन्धित मूल प्रमाण भी साथ में रखने चाहिये।

पत्र-व्यवहार सम्बन्धी रिकॉर्ड

व्यवसाय से सम्बन्धित बाहरी व्यक्तियों से किया गया पत्र व्यवहार एक वैध रिकॉर्ड माना जाता है। प्रायः व्यावसायिक संगठन के मध्य विभिन्न प्रकार की सूचनाओं, विज्ञापनों एवं संदेशों का लेन-देन, कभी-कभी लिखित पत्र-व्यवहार

द्वारा ही किया जाता है। पत्र-व्यवहार के इस कार्य को प्रमुख दो स्तरों पर किया जा सकता है जिसमें पहला केन्द्रीय पत्र-व्यवहार और दूसरा विभागीय पत्र व्यवहार प्रमुख है। इन दोनों पत्र व्यवहारों पर नीचे संक्षेप में प्रकाश डाला जा रहा है—

1. केन्द्रीय पत्र-व्यवहार

संस्था में तथा संस्था के साथ किये जाने वाला सारे पत्रों का आदान-प्रदान एक केन्द्रीय विभाग के द्वारा किये जाने पर उसे केन्द्रीय पत्र-व्यवहार कहा जाता है। जब यह पत्र-व्यवहार केन्द्रीय स्तर पर किया जा सकता है तब कार्यालय में एक पृथक पत्र-व्यवहार विभाग बना लेते हैं। इस विभाग का मुख्य उद्देश्य पत्र-व्यवहार को कुशलतापूर्वक तथा कम-से-कम लागत पर चलाना है। इस काम के लिए केन्द्रीय पत्र-व्यवहार विभाग में एक निपुण व योग्यता प्राप्त अधीक्षक की नियुक्ति की जाती है। संस्था का पत्र-व्यवहार सम्बन्धी सारा काम इस अधीक्षक की अधीनता में होता है। कार्यकारी विभागों को केवल उन पत्रों को छोड़कर जिन पर विभागीय अधिकारियों की व्यक्तिगत देख-भाल की जरूरत होती है, शेष पत्रों की जिम्मेदारी से मुक्ति मिल जाती है। पत्र-विभाग स्वयं सारे पत्रों को प्राप्त करता है, भिन्न-भिन्न विभागों से जरूरी सूचनाएं इकट्ठी करता है। इन्हीं सूचनाओं के आधार पर विभागीय अधिकारी अपना उत्तर लिखता है। इसकी जानकारी के लिये व सम्बन्धित कर्मचारियों से सूचनाएं ले सकता है।

लाभ—संस्था को केन्द्रीय पत्र व्यवहार से विभिन्न लाभ होते हैं जिनमें से कुछ प्रमुख लाभों को निम्न पंक्तियों के अन्तर्गत स्पष्ट किया गया है—

1. केन्द्रीय पत्र-व्यवहार का प्रमुख लाभ यह है कि यह पत्र-व्यवहार विशेष रूप से प्रशिक्षित कर्मचारियों के द्वारा किया जाता है। इसलिए यह पत्र व्यवहार नियमित रूप से श्रेष्ठ स्तर का होता है तथा अधिक तेजी से किया जाता है।
2. केन्द्रीय पत्र-व्यवहार करने से कर्मचारियों की सेवा का पूरा लाभ उठाया जा सकता है और इसमें मशीनीकरण करके पत्र-व्यवहार विभाग की लागत को काफी कम किया जा सकता है।
3. किसी भी ग्राहक के विषय में विशिष्ट सूचना प्राप्त करने के प्रयोजन से सभी पत्रों को एक ही व्यक्ति के द्वारा निरीक्षित किया जाना अनिवार्य होता है। इस घनिष्ठता के कारण उस ग्राहक को लिखे जाने वाले पत्रों में वैसा

ही बर्ताव किया जाता है, जैसा वह चाहता है। इसके फलस्वरूप पत्र अधिक प्रभावपूर्ण बन जाते हैं।

4. इसका दूसरा लाभ यह है कि पत्र-व्यवहार में ग्राहकों के प्रति एक ही नीति अपनाई जाती है और सबके साथ एक-सा व्यवहार किया जाता है।

हानि—संस्था को केन्द्रीय पत्र व्यवहार करने से जहां एक तरफ विभिन्न लाभ होते हैं वहीं दूसरी तरफ इससे निम्नलिखित हानियाँ भी होती हैं—

1. पत्र-व्यवहार विभाग के कर्मचारियों को दूसरे कार्यकारी विभागों से आवश्यक जानकारी प्राप्त करने तथा उसकी जांच करने के लिए इन विभागों के कर्मचारियों के काम में बार-बार विघ्न डालना पड़ता है।
2. पत्रों का मसौदा बार-बार पत्र-व्यवहार विभाग और सम्बन्धित विभाग के बीच में घूमता रहता है। इससे समय भी बर्बाद होता है और देरी भी लगती है।
3. केन्द्रीय पत्र व्यवहार का सबसे बड़ा दोष यह है कि पत्र-व्यवहार विभाग के कर्मचारियों को तकनीकी विभागों की विशिष्ट समस्याओं की पूरी जानकारी नहीं होती। इसके लिए वे इन विभागों की दया पर निर्भर रहते हैं जिसके फलस्वरूप, पत्रों की भाषा कमजोर और उत्तरों की सामग्री अपूर्ण रह जाती है।

2. विभागीय पत्र-व्यवहार

विभागीय पत्र-व्यवस्था उस पत्र व्यवहार को कहा जाता है जब कोई विभाग संस्था से सम्बन्धित या अन्य किसी विभाग से अपने स्तर पर पत्रों का लेन-देन करता है।

लाभ—संस्था को विभागीय पत्र-व्यवहार करने से विभिन्न लाभ होते हैं जिनमें से कुछ प्रमुख लाभों को निम्नलिखित पंक्तियों में स्पष्ट किया गया है—

1. ये पत्र प्रत्येक मामले की प्राथमिक, पूरी तथा निकटतम जानकारी पर आधारित होते हैं। अतः अधिक प्रभावपूर्ण सिद्ध होते हैं।
2. प्रत्येक विभाग के अधिकारी अपने-अपने विभाग के काम से सम्बन्धित सभी तकनीकी व विशिष्ट मामलों के अच्छे जानकार होते हैं। अतः वे अधिक स्पष्ट सही तथा उपयुक्त उत्तर लिख सकते हैं।
3. विभागीय अधिकारी पत्रों का उत्तर देने के लिये सभी अन्य सम्बन्धित फाइलों और दस्तावेजों को ज्यादा आसानी से देख सकते हैं और तत्काल कार्यवाही कर सकते हैं।

4. अपने-अपने विभाग के प्रति निष्ठावान होने के कारण, विभागीय अधिकारी अपने विभाग की प्रतिष्ठा को बढ़ाने के लिए सारगर्भित पत्र लिखते हैं।

हानि—विभागीय पत्र व्यवहार करने से विभाग को जहां एक तरफ विभिन्न लाभ होते हैं वहीं दूसरी तरफ उसे निम्नलिखित हानियाँ भी उठानी पड़ती हैं—

1. भिन्न-भिन्न व्यक्तियों के द्वारा उसी तथ्य को भिन्न-भिन्न प्रकार से लिखा जाता है। फलस्वरूप, पत्रों में एकरूपता तथा आत्मीयता नहीं बन पाती।
2. विभागीय कर्मचारी अपने-अपने कामों में तो निपुण होते हैं लेकिन पत्र-व्यवहार के काम में नहीं। फलस्वरूप, वे प्रभावपूर्ण पत्र लिखने में असमर्थ रहते हैं।

उपर्युक्त वर्णित तथ्यों का अध्ययन करने से यह स्पष्ट रूप से कहा जा सकता है कि अधिकांश व्यावसायिक संस्थाओं में पत्र-व्यवहार का कार्य आंशिक रूप से विभागों में और आंशिक रूप से केन्द्रीय रूप में किया जाता है। वे पत्र, जिनमें तकनीकी या विशिष्ट ज्ञान की जरूरत पड़ती है, सम्बन्धित विभाग के अधीक्षकों द्वारा लिखाये जाते हैं, जबकि सामान्य पत्र केन्द्रीय पत्र-विभाग में ही लिखवा दिये जाते हैं। कभी-कभी केन्द्रीयकरण और विकेन्द्रीयकरण की समस्या का एक और हल भी सुझाया जाता है। यद्यपि पत्र-व्यवहार की व्यवस्था केन्द्रीय रूप से ही की जाती है लेकिन केन्द्रीय पत्र-व्यवहार विभाग द्वारा हर विभाग में एक या दो पत्र-लेखक नियुक्त कर दिये जाते हैं। ये पत्र-लेखक अपनी नियुक्ति के विभागों के महत्त्वपूर्ण पत्रों का मसौदा तैयार करते हैं जिसे आखिरी सोपान प्रदान करने हेतु विभागीय अध्यक्ष की सहमति अनिवार्य होती है। इस स्वीकृति के बाद इस प्रक्रिया को पूर्ण माना जाता है।

9

कार्यालयी फार्म

कार्यालयी फार्म वे फार्म होते हैं जिसे किसी विशेष जानकारी को प्रमापित व नियमित रूप से इकट्ठा करने और बांटने के लिए इस्तेमाल किये जाने वाले छपे-छपाये ऐसे कागज या कार्ड हैं, जिनमें सम्बद्ध जानकारी को पूर्व-नियोजित ढंग से भरने के लिए उपर्युक्त शीर्षकयुक्त खाने बने रहते हैं या रिक्त स्थान छोटे रहते हैं तथा जिनका इस प्रकार की जानकारी को प्राप्त करने के लिये बार-बार इस्तेमाल किया जाता है। उदाहरण के लिए नौकरी के लिये आवेदन का फार्म, बीजक का फार्म, आर्डर का फार्म, चैक का फार्म, बैंक में पैसा जमा करने का फार्म आदि।

उपरोक्त वर्णित तथ्यों के आधार पर इसमें विभिन्न विशेषताएं पायी जाती हैं जिनमें-शीर्षक-युक्त पूर्व-मुद्रित खाने या रिक्त स्थान, पहले से छपे-छपाये कागज या कार्ड जिन पर रिक्त सूचनायें बाद में भरी जायें। प्रमापित सूचना, नियमित व बारम्बार उपयोग।

मानवीय जीवन में कार्यालयी कार्यों का अत्यधिक महत्त्व है। एक लेखक के अनुसार- “हम जीवन से मरण तक फार्मों पर अवलम्बित रहते हैं, क्योंकि ये फार्म ही जीवन के अस्तित्व और इसकी अर्वाधि का प्रमाण पेश करते हैं।” सामान्य जीवन के साथ इन फार्मों का कार्यालय में भी महत्त्वपूर्ण स्थान है। डेनियर महोदय का मानना है कि “कार्यालयी कार्य संचालन में फार्म आधारभूत उपकरण हैं और वे इसके आधारभूत कार्य कार्यालय में सूचना प्राप्त करने, रिकॉर्ड

करने, नियोजित करने, तथा प्रदान करने में, सहायता करते हैं। कार्यालय व्यवस्थाओं के साथ घनिष्ठ रूप में जुड़े होने के कारण ये कार्यालय-संचालन की कुशलता को विशेष रूप से प्रभावी बनाते हैं। कार्यालय में भिन्न-भिन्न प्रकार की मूल्यवान जानकारी इन फार्मों के द्वारा ही व्यवस्थित रूप से संकलित तथा वितरित की जाती है क्योंकि फार्म सम्बन्धित जानकारी को प्रमापित, अधिकृत, तथा क्रमबद्ध बना देते हैं जिससे इसे इकट्ठा करना आसान बन जाता है। सच तो यह है कि कार्यालय में कई क्रियाएं बिना छपे-छपाये फार्मों का प्रयोग किये बिना कभी भी प्रभावी ढंग से संचालित नहीं की जा सकती हैं। कार्यालयी फार्मों को उपयोग में लाने से श्रम एवं समय दोनों की काफी बचत होती है। फार्मों पर छपे-छपाये शीर्षक दिये होने के कारण इनमें केवल बीच की जानकारी मात्र भरी जाती है, सारे कागज को पूरा लिखना या टाइप नहीं करना पड़ता। इससे कार्यालय के कार्य-संचालन की लागत में बचत होती है क्योंकि कार्यालय की दैनिक परिचर्या एक ही क्रम में तथा एक सी कार्यवाही बार-बार करने से सम्बन्ध रखती है। ये छपे-छपाये फार्म कार्यालयी कार्यविधि के महत्त्वपूर्ण अंग हैं और इसकी कुशलता को निर्णायक ढंग से प्रभावित करते हैं। कार्यालय के लगभग सभी नैतिक कार्य एक या अधिक फार्मों के इर्द-गिर्द घूमते हैं क्योंकि छपे-छपाये फार्म सूचनाएं प्राप्त करने लिखने, क्रमबद्ध करने, तथा उपलब्ध कराने के सबसे अधिक सुविधाजनक साधन हैं।

कार्यालयी फार्मों को अधिक से अधिक उपयोग करने से न तो वह कार्यालय के खर्च को कम करता है और न ही उसकी कुशलता को बढ़ाता है। जबकि, यह कागजी कार्यवाही की मात्र को बढ़ाकर एक ओर कार्यालयी लागत में वृद्धि करता है और दूसरी ओर बेकार की उलझन और माथापच्ची को जन्म देता है। दूसरे शब्दों में, एक ओर आवश्यक रिकार्ड की अनावश्यक संभाल की समस्या पैदा होती है और दूसरी ओर इस रिकॉर्ड के निरन्तर बढ़ते भंडार में से जरूरत पड़ने पर उपयोगी जानकारी को खोजने में कठिनाई आती है। इन अनावश्यक फार्मों को भरने और इनके लिए जरूरी सूचनाएं एकत्रित करने की लागत इनकी एक अतिरिक्त लागत है। इस प्रकार के फार्म का प्रयोग करते समय विशेष सावधान रहने की आवश्यकता होती है क्योंकि व्यवस्था, नियंत्रण तथा फार्मों के प्रारूप बनाने में इसकी महत्त्वपूर्ण भूमिका होती है।

कार्यालयी फार्मों के स्वरूप—उपयोग की दृष्टि से कार्यालयी फार्म के विभिन्न रूप होते हैं जिनमें क्रय फार्म, विक्रय फार्म, लेखे सम्बन्धी फार्म, पत्र

व्यवहार सम्बन्धी फार्म आदि प्रमुख हैं। इन्हें उपयोग की दृष्टि से बाह्य अनुबन्ध फार्म, जैसे आर्डर, बीजक, प्रमाणक, विवरण पत्र, और आन्तरिक कार्य संचालन फार्म, जैसे स्मरण-पत्र फार्म, मांग-पत्र के फार्म, लेखे सम्बन्धी फार्म विशिष्ट रिपोर्टों के फार्म भी इसी वर्ग में रखे जा सकते हैं। फार्म की प्रतियों के आधार पर इसके दो स्वरूप होते हैं। जिसमें पहला केवल एक प्रति वाले फार्म, जिनकी केवल एक प्रति तैयार की जाती है और जो मूल दस्तावेज का उद्देश्य पूरा करते हैं जैसे नौकरी या शेर आवेदन का प्रार्थना पत्र, शेर सर्टिफिकेट या शेर हस्तान्तरण का फार्म, आदि। और दूसरा बहुप्रति वाले फार्म, जिनकी दो, तीन या अधिक प्रतिलिपियां भी बनायी जाती हैं, जिससे भिन्न-भिन्न विभागों को प्रभावी सूचना दी जा सके, जैसे आर्डर का फार्म या बीजक का फार्म।

कार्यालयी फार्मों के प्रमुख गुण—कार्यालयी फार्म के विभिन्न गुण होते हैं जिनमें से कुछ प्रमुख गुण इस प्रकार हैं—

1. जब एक ही सूचना की कई स्थानों पर आवश्यकता हो, तो कार्बन लगाकर इसकी एक साथ, कम खर्चे पर, अनेक प्रतिलिपियां तैयार की जा सकती हैं।
2. कार्यालयी फार्मों के प्रयोग से कार्यालय में जरूरी अनेक प्रकार की प्रमाणित सूचनायें, व्यवस्थित, तथा नियमबद्ध ढंग से शीघ्र एकत्रित व रिकार्ड की जा सकती हैं।
3. फार्मों पर संकलित रिकार्ड को पहचानना, ढूंढना व फाइल करना ज्यादा आसान हो जाता है।
4. कार्यालय में प्रमापित फार्मों का इस्तेमाल करने से किसी विषय पर पूरी सूचनायें एक जगह प्राप्त करना आसान हो जाता है। साथ ही, इन फार्मों को भरना और समझना भी आसान होता है। साधारण-से-साधारण व्यक्ति भी इनका सही इस्तेमाल कर सकता है।
5. कार्यालयी फार्मों के इस्तेमाल के फलस्वरूप कार्यालय का कार्य सरल हो जाता है और इसकी कार्यविधियां तथा कार्य प्रणालियां सरल तथा प्रमापित हो जाती हैं।
6. फार्मों में अधिकांश जानकारी पहले से ही छपी होती है, केवल विशिष्ट जानकारी को भरने के लिए उपयुक्त स्थान जोड़ा होता है। इसे भरने में कर्मचारी के समय की बचत होती है। इससे फार्म की छपाई की लागत भी कम आती है क्योंकि एक साथ अनेक फार्म छपवा लिए जाते हैं।

7. कार्यालयी फार्मों में उपयुक्त सारी जानकारी भरने में कम समय लगता है। साथ ही, इसमें भूल-चूक व गलतियों की सम्भावनायें कम हो जाती हैं। फलस्वरूप, कार्यालय की कुशलता में वृद्धि होती है।

दोष—कार्यालयी फार्म में विभिन्न दोष पाये जाते हैं जिनमें से कुछ दोष इस प्रकार हैं—

1. कार्यालयी फार्मों की बढ़ती हुई लोकप्रियता के कारण कई बार कार्यालय में अनुपयोगी व अनावश्यक फार्मों का भी उपयोग किया जाने लगता है जो न केवल कार्यालय की लागत को बढ़ाता है, बल्कि उपयोगी रिकार्ड को ढूँढने व प्रयोग करने की विभिन्न प्रकार की समस्याएं आती हैं।
2. प्रायः कार्यालय में इस्तेमाल किये जाने वाले फार्मों पर विशेष नियंत्रण नहीं रखा जाता। जिसके फलस्वरूप, यह डर बना रहता है कि कहीं कार्यालय के कर्मचारी इनका गलत उपयोग न कर लें।
3. जब फार्मों का प्रयोग संस्था के पत्राचार के लिए भी किया जाए तो इसमें आत्मीयता व घनिष्ठता का पुट समाप्त हो जाता है।
4. कार्यालयी फार्मों में केवल वही सूचनायें भरी जा सकती हैं, जिनके लिए कॉलम बने होते हैं।

कार्यालयी फार्म के उद्देश्य—कार्यालयी फार्म के प्रमुख उद्देश्यों को निम्नलिखित शीर्षकों के अन्तर्गत स्पष्ट किया गया है—

(1) **समस्त सूचनाओं का संकलन**—संस्था के अलग-अलग विभाग एक ही चीज के कार्यालयी फार्म इन सारे पहलुओं की सारी जानकारी को एक ही कार्ड या फार्म पर इकट्ठी कराके प्रत्येक विभाग को इसे अलग-अलग इकट्ठी करने की कठिनाई से बचा देते हैं। आवश्यकता पड़ने पर इनकी कई प्रतियां बना ली जाती हैं और प्रत्येक सम्बन्धित विभाग को एक अलग प्रति भेज दी जाती है।

(2) **कार्यालयी कार्य में सरलता**—फार्मों में जानकारी इकट्ठा करने पर, न केवल उसे समझने तथा इकट्ठा करने के लिए नये व कम अनुभवी कर्मचारियों की सहायता ली जा सकती है, बल्कि इसे पूरा-पूरा लिखने में समय की बचत की जा सकती है। यही नहीं, इन फार्मों से कार्यालय की कुशलता बढ़ती है क्योंकि सारी जानकारी व्यवस्थित तथा नियमित रूप से इकट्ठी हो जाती है।

(3) **यथार्थ सूचना का संकलन**—कार्यालयी फार्म का उपयोग उस क्षेत्र में प्रमाणित जानकारी रखने में होता है। अतः, यह जानकारी स्पष्ट, क्रम-बद्ध, विस्तृत तथा व्यावहारिक होनी चाहिए। एक अच्छी प्रकार से डिजाइन किया गया फार्म इस उद्देश्य को भली प्रकार पूरा करता है क्योंकि इसके बनने पर कोई भी जरूरी जानकारी न तो छूटती है, और न गलत रूप में पेश की जाती है।

(4) **अध्ययन व विश्लेषण में सहायक**—एक अच्छे फार्म में सारी जानकारी उपयुक्त रूप से वर्गीकृत शीर्षकों के अन्तर्गत इस प्रकार व्यवस्थित की जाती है कि उनका अध्ययन व विश्लेषण शीघ्रता से तथा अधिक वैज्ञानिक ढंग से किया जा सके। दूसरे शब्दों में, इन फार्मों का उद्देश्य सारी जानकारी को योजनाबद्ध तथा क्रमबद्ध ढंग से पेश करना है जिससे शीघ्र निर्णय लिया जा सके या उपयुक्त कार्यवाही की जा सके।

फार्म निर्माण के प्रमुख नियम

सभी संस्थाओं में कार्यालयी फार्म का अधिक महत्त्व होता है। इसलिए फार्म निर्माण करते समय निम्न लिखित नियमों को ध्यान में रखना अति आवश्यक है—

1. **रूपरेखा**—फार्म की रूपरेखा ऐसी होनी चाहिए ताकि कार्यालय में उसका उपयोग करने में कोई समस्या उत्पन्न न हो। संस्था से सम्बन्धित सभी सूचनाओं को फार्म के लिए उपयुक्त रिक्त स्थान छोड़ा जाना चाहिए ताकि प्रविष्टियों को आसानी से भरा जा सके। उदाहरणार्थ, यदि ग्राहकों के कार्ड उनके नाम के अनुसार वर्णात्मक क्रम में रखे जाने हैं तो ग्राहक का नाम कार्ड में सबसे ऊपर लिखना चाहिए जिससे उपयोगकर्ता इसे आसानी से ढूँढ सके। यदि नाम बीच में या नीचे कहीं दिया गया तो कार्ड को ढूँढने में बहुत समय लगेगा और यह असुविधाजनक भी होगा। इसी प्रकार, जब फार्मों में क्रम संख्या दी जानी हो तो इस संख्या के लिए ऐसी जगह छोड़नी चाहिए, जहाँ इसे पहली ही दृष्टि में देखा जा सके। खानों के शीर्षकों को स्पष्ट शब्दों में व्यक्त किया जाना चाहिए जिससे उन्हें आसानी से समझा जा सके। फार्म को प्रयोग करने के सन्दर्भ में नीचे दिए गए निर्देशों को स्पष्ट रूप से प्रकाशित होना चाहिए—

1. फार्म में उपर्युक्त प्रविष्टि सही और पूर्ण रूप से भरी जाए, इसके लिए पर्याप्त रिक्त स्थान छोड़ा जाना चाहिए।

2. यदि कोई विशेष निर्देश दिये जाने हों तो वे फार्म में अन्यत्र दिये जाने चाहिए साथ-साथ नहीं।
3. सूचना सूचक सभी विषय, जैसे नाम, पता, क्रम-संख्या, आदि फार्म के ऊपरी दायें कोने पर दिए जाने चाहिये। लेकिन यदि फार्मों का डिजाइन ऐसा है कि वे ऊपर की ओर जिल्द के रूप में बंद हों तो परिचयात्मक विषय सबसे नीचे दिये जा सकते हैं।

2. सरलता—फार्म निर्माण में सरलता अनिवार्य है। फार्म की बनावट ऐसी हो जिसके उपयोग में कोई बाधा न उत्पन्न हो। अर्थात् फार्म का डिजाइन बनाते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि इसका इस्तेमाल कैसे किया जाएगा। इसमें लगाए गए कागज की किस्म भी तदनुसार होनी चाहिए। यदि फार्म पर निर्दिष्ट जानकारी टाइप मशीन से या लेखा मशीन से लिखी जानी है तो इसका डिजाइन ऐसा होना चाहिए कि इसमें बार-बार पंक्तियां न बदलनी पड़ें और जानकारी सही स्थान में भरी जाए। यदि प्रत्येक जानकारी एक नई पंक्ति से और नई जगह से प्रारम्भ होगी तो टाइप-क्लर्क को बार-बार टाइप मशीन इसके अनुसार सेट करनी पड़ेगी। यदि इन फार्मों में दी गई जानकारी का कम्प्यूटर पर प्रयोग किया जाता है तो इसका डिजाइन उसकी अपेक्षाओं के अनुरूप होना चाहिए। टाइप मशीन द्वारा भरे जाने वाले फार्मों में अलग-अलग पंक्तियों के बीच इतना ही स्थान छोड़ा जाना चाहिए, जितना टाइप मशीन छोड़ती है अन्यथा टाइप मशीन पर कागज को बार-बार आगे-पीछे सरकाना पड़ेगा। सामान्यतया, टाइप मशीन एक इंच में छह पंक्तियां टाइप करती हैं। फार्म में जानकारी भरने के लिए छोड़ा गया रिक्त स्थान इतना होना चाहिए कि जिससे उसमें सभी सूचनाओं को पूरी तरह लिखा जा सके।

3. उपयुक्तता—फार्म निर्माण करते समय उसके प्रमुख उद्देश्यों पर विशेष ध्यान देना चाहिए। सामान्य रूप से फार्मों का प्रमुख लक्ष्य कार्यालय सम्बन्धी समस्त कार्यों को सरल बनाना है जिससे वे केवल निर्दिष्ट जानकारी मात्र को रिक्त स्थान में भरकर अपना दायित्व निभा सकें लेकिन प्रत्येक फार्म का निर्दिष्ट उद्देश्य इन चार तत्वों के सन्दर्भ में जानना चाहिए—फार्म में किस प्रकार की जानकारी लिखी जायेगी, वह जानकारी किन स्रोतों से, तथा किस प्रकार, व किस रूप में प्राप्त की जायेगी, उस जानकारी को अधिक सुविधापूर्वक प्राप्त करने के क्या-क्या तरीके हो सकते हैं, तथा पूरी जानकारी को प्राप्त करने के लिए क्या-क्या कार्यवाही की जानी चाहिए इसके निश्चय के बाद ही फार्म बनाया

जाना चाहिए जब यह आवश्यक हो तो इसकी डिजाइन ऐसी होनी चाहिए कि उद्देश्यों को आसानी से पाया जा सके।

4. मजबूत व टिकाऊ कागज—जिस कागज पर फार्म का निर्माण किया जा रहा है वह उत्तम प्रकार का होना चाहिए। एक फार्म के लिए सही कागज का चुनाव करते समय निम्नलिखित तथ्यों पर ध्यान विशेष रूप से देना चाहिए—

- (क) उस फार्म का किस ढंग से इस्तेमाल किया जायेगा?
- (ख) उसे कितने समय तक सम्भाल कर रखा जायेगा?
- (ग) उस पर किस प्रकार लिखा जायेगा, छपा जायेगा, टाइप किया जाएगा या हाथ से लिखा जाएगा, तथा
- (घ) वह कैसा दिखाई देगा?

कागज की किस्म इसके इस्तेमाल के तरीके के अनुसार होनी चाहिए। यह बार-बार इस्तेमाल तो नहीं किया जायेगा, इसको किसी प्रकार मोड़ा नहीं जायेगा और यह धूल, नमी, आदि से प्रभावित तो नहीं होगा। उदाहरण के लिए जिन फार्मों का प्रयोग कई बार या, वे फार्म जिन्हें बार-बार देखा व जांचा-पड़ताला जाएगा जैसे खुले पृष्ठों के खाते के फार्म या वे फार्म जो रफ ढंग से देखे जाएंगे, जैसे बिल वसूल करने वाले कर्मचारियों द्वारा ले जाये जाने वाले बिल फार्म या वे फार्म जो धूल, नमी, या तेल, आदि से प्रभावित होंगे जैसे कारखाने में इस्तेमाल किये जाने वाले भिन्न-भिन्न फार्म ऐसे मजबूत कागज पर छपे होने चाहिये कि इस्तेमाल में खराब न हों। इसी प्रकार, जिस कागज का प्रयोग किया जा रहा है उसका मजबूत व टिकाऊ होना अति आवश्यक है।

यदि कागज पर छपाई की जानी है तो इसके लिए भिन्न प्रकार का कागज छांटता जाता है, जबकि टाइप करने के लिए थोड़ा पतला कागज अच्छा रहता है। हाथ से लिखने के लिए कागज ऐसा होना चाहिए, जिस पर स्याही न फैले। साथ ही, वह फार्म छपाई, रंग और वजन की दृष्टि से, मानकीय हो और जिस व्यक्ति के पास भेजा जाय, उसे प्रभावित करने वाला हो। फार्म अच्छा एवं आकर्षक होना चाहिए क्योंकि यह कम्पनी की प्रतिष्ठा का प्रतीक है।

5. स्पष्ट छपाई—कार्यालय फार्म की छपाई स्पष्ट व साफ होनी चाहिए। फार्म की डिजाइन बनाने वाले अधिकारी को छपाई का टाइप ऐसा चुनना चाहिए जिसके अक्षर सुन्दर, स्पष्ट तथा आकर्षक हों। जहाँ तक हो सके एक कागज पर एक से अक्षर ही इस्तेमाल किए जाने चाहिये किन्तु अद्वारों का आकार

आवश्यकता के अनुसार छोटा या बड़ा हो सकता है। इन अद्वारों का आकार इतना अवश्य होना चाहिए कि जिसे आसानी से पढ़ा जा सके।

6. पंचिग व छिद्रण की उत्तम व्यवस्था—फार्म का निर्माण इस प्रकार होना चाहिए जिसमें पंच करने एवं तह बनाने की व्यवस्था हो। यदि फार्मों को फाइल में या जिल्द में लगाने के लिये पंच करना जरूरी है तो इसे छपवाते समय ही इसमें निश्चित दूरी पर उपयुक्त सुराख कर दिये जाने चाहिये। यदि फार्म की तह बनाई जानी हो तो उस पर तह के स्थान पर सीधी गहरी रेखा लगा देनी चाहिए जिससे उसे उसी रेखा पर तह किया जाए। फाइल के फोल्डरों पर छपाई के समय ही इन्हें मोड़ने के लिए सीधी गहरी रेखा लगा दी जाती है। यदि फार्म कई हिस्से में बँटा हो और इन हिस्सों को अलग-अलग काटना जरूरी हो तो सही कटाव के लिए उस स्थान पर छोटे-छोटे छिद्र बना दिये जाते हैं। ये छिद्र कागज को वहाँ से हल्का-हल्का काट देते हैं। फलस्वरूप, जब इनमें से छिद्रित भाग को अलग करना हो तो उसे आसानी से काटा जा सकता है। अधिकांश छपाईघरों में फार्मों को छिद्रित करने की विशिष्ट व्यवस्था भी होती है।

7. उचित आकार—फार्म की लम्बाई-चौड़ाई, इसके उद्देश्य तथा छापने के लिए प्रयोग किए गए कागज के स्वरूप या आकार पर होना चाहिए। यद्यपि इस लम्बाई-चौड़ाई के लिए कोई निश्चित नियम नहीं है लेकिन यह इन तत्त्वों पर निर्भर करेगा। खाने, इतने चौड़े अवश्य होने चाहिए कि उनमें उपयुक्त प्रविष्टियां पूरी तरह आ सकें, प्रत्येक खाना इतना लम्बा अवश्य होना चाहिए कि उसमें उस पृष्ठ पर की जाने वाली सारी औसत प्रविष्टियां आ सकें, तथा इसमें वर्णनात्मक शीर्षक और अन्य विवरणों के लिए पर्याप्त स्थान होना चाहिए।

8. शीर्षक एवं संख्या में अन्तर—फार्मों के शीर्षक एवं संख्या दोनों में विभिन्नता होनी चाहिए। फार्म का शीर्षक निश्चयात्मक होना चाहिए तथा सबसे ऊपर छपा जाना चाहिए। यह शीर्षक वर्णनात्मक लेकिन संक्षिप्त होना चाहिए। कार्यालय में क्लर्क फार्म क्रम-संख्या की अपेक्षा फार्म के शीर्षक को ज्यादा आसानी से याद रख सकते हैं लेकिन स्टोर कीपर के हिसाब के लिए इसकी क्रम संख्या अधिक अनिवार्य होती है। फार्म संख्या फार्म के सबसे नीचे वाले हिस्से में बांयी ओर छोटे टाइप में छपी जाती है।

फार्म-डिजाइन के प्रमुख नियम—फार्म का डिजाइन बनाते समय निम्नलिखित नियमों पर ध्यान देना चाहिए—

1. **पहचान व उपयोग में सहजता**—फार्म के कागज का रंग, इसकी छपायी की स्याही, इसकी संख्या और इसके शीर्षक ऐसे होने चाहिये कि इन्हें हजारों फार्मों के बीच आसानी से पहचाना जा सके, उपयोग किया जा सके और सम्भाल कर रखा जा सके।

2. **गलतियों की सम्भावना को कम करना**—कई प्रतियों में भरे जाने वाले फार्मों की पंक्तियों, इसके खानों और शीर्षकों का आपस में मिलान ठीक होना चाहिये जिससे एक खाने की सूचना दूसरे खाने में अंकित न हो। साथ ही कागज की मोटाई तथा प्रतियां बनाने की प्रणाली ऐसी होनी चाहिये कि प्रत्येक प्रति समान रूप से पठनीय तथा सही हो। इससे गलतियों की सम्भावना को कम किया जा सकता है।

3. **सूचना या प्रवृष्टि भरने में सरलता**—फार्म में भिन्न-भिन्न खाने व शीर्षक इनकी छपाई ऐसी होनी चाहिये कि इन्हें आसानी से भरा जा सके। फार्म का कागज अच्छा होना चाहिए जिससे इस पर लिखना आसान हो। सूचना सम्बन्धी खाने व शीर्षक इस प्रकार क्रमबद्ध किये जाने चाहिये कि उनमें भरी जाने वाली जानकारी निरन्तरता तथा सम्पृश्यता पर आधारित हो। साथ ही हर खाने में सम्बद्ध जानकारी भरने से सम्बन्धित विशेष निर्देश यदि जरूरी हों, साथ-साथ दिये जाने चाहिये।

4. **सूचना का सरल प्रयोग**—कार्य में सूचनाओं को इस प्रकार दर्शाना चाहिए ताकि सूचनायें एक जगह क्रमवार मिल सकें, जिससे उपयोगकर्ता अपने ध्यान को केवल सीमित क्षेत्र में केन्द्रित रख सके। सूचना की इकाई भी उपयोगकर्ता की जरूरत के अनुसार तय की जानी चाहिये।

5. **कम लागत**—कार्यालयी फार्म का स्वरूप, कागज की किस्म, प्रतियों की संख्या, तथा फार्म के छपायी की प्रणाली, सभी इस प्रकार तय की जानी चाहिये कि फार्म की लागत कम से कम हो।

कार्यालयी फार्मों के सेट—इन फार्मों के सेटों की विभिन्न किस्में विभिन्न उपयोगों के आधार पर बनाई जाती हैं तथापि इन्हें बनाते समय प्रबन्धकों को अपेक्षित प्रतिलिपियों की जरूरत, सेट में शामिल प्रत्येक प्रति का आकार, फार्म में प्रयुक्त कागज का वजन व ग्रेड, फार्म प्रतियों को फाइल करने की प्रणाली, रंगीन कागज का मूल्य, अपेक्षित कार्बन कागज की किस्म, कार्बन लगाने व निकालने की विधि, फार्मों पर भरी जाने वाली सूचना की विभिन्नता, फार्मों

पर लिखने की प्रणाली तथा फार्मों की प्रतियों को सैट से अलग करने और छांटने की प्रणाली आदि तथ्यों पर विशेष रूप से ध्यान देना चाहिए।

फार्म सेट की प्रमुख विधियाँ—कार्यालयी फार्म की प्रमुख रूप से छह विधियाँ होती हैं जिनका उल्लेख नीचे किया गया है—

1. अविच्छिन्न सैट—यह इस प्रकार का होना चाहिए ताकि इन पर बिना किसी अलग कार्यवाही के तुरन्त पूरे सैट में आवश्यक लिखाई की जा सके और इस कार्यवाही को बार-बार बिना किसी विघ्न के लगातार दोहराया जा सके। इन फार्म सैटों को अविच्छिन्न स्टेशनरी भी कहा जाता है।

2. पैड या पुस्तक में बंधे सैट—एक ही प्रकार के या भिन्न-भिन्न, लेकिन सम्बन्धित फार्मों को जिन पर एक ही सूचना एक समान जगहों में भरनी होती है इसको बराबर आकार में बनवाकर पुस्तक के रूप में बनाया जा सकता है। पैड में ये फार्म ऊपर की ओर हल्के गोंद के साथ इस प्रकार चिपकाये जाते हैं कि प्रयोग करने के उपरान्त इन्हें पैड में से बिना किसी क्षति या हानि के अलग किया जा सकता है। यदि इन्हें पुस्तक के रूप में जिल्दबंद किया जाता है तो इनके बायें किनारे पर ऊपर से नीचे तक इस प्रकार छिद्रण किया जाता है कि उपयोग करने पर फार्म के पूरे सैट को या केवल मूल एक-दो प्रतियों को, जैसी व्यवस्था हो, पुस्तक से बिना क्षति के अलग किया जा सके। इन फार्मों के बीच भी कार्बन कागज, जिसे बराबर के आकार में कटाया जाता है, बराबर लगाना पड़ता है जिससे एक समान प्रतिलिपियां तैयार की जा सकें। अधिकतर व्यावसायिक संस्थाओं में ऑर्डर बुक, बीजक बुक एवं रसीद बुक आदि इसी रूप में छपवायी जाती है। पुस्तक रूप में छपी इस आर्डर बुक में से ग्राहक की प्रति ग्राहक को तथा विक्रय विभाग की प्रति विक्रय विभाग को दे दी जाती है और मूल प्रतिलिपि स्वयं पुस्तक में भविष्य के संदर्भ के लिये सुरक्षित रखी जाती है। फार्मों के सैट बनाने की यह प्रणाली अथवा पद्धति अत्यधिक प्रसिद्ध है। इसमें सैट की दूसरी प्रति को एक ही क्रमांक भी दिया जा सकता है जिससे उनकी गिनती पर नियंत्रण रहे लेकिन इसका मुख्य दोष यही है कि यदि नीचे वाला पृष्ठ सही ढंग से न जुड़ा हो या उनके बीच कार्बन कागज सही ढंग से न लगाया जाये तो नीचे वाली प्रतियां ठीक नहीं आती। साथ ही, पुस्तक के रूप में जिल्द बंधे फार्मों पर प्रायः टाइप मशीन से टाइप नहीं किया जा सकता है, इनको हाथ द्वारा ही लिखा जाता है।

3. इस पद्धति के अनुसार कार्यालयी फार्मों को एक बड़े कागज पर प्रकाशित करवा लिया जाता है। और प्रतिलिपि बनाने के लिए इन्हें बीच-बीच में से मोड़कर तह बनाई जाती है और तहों के बीच अलग से कार्बन कागज लगाकर आवश्यक सूचनायें भर दी जाती हैं। बाद में कार्बन कागज निकालकर फार्म के पृष्ठों को अलग-अलग फाड़ लिया जाता है और विभिन्न उपयोगकर्ताओं को दे देते हैं।

4. **खुले पृष्ठों के सैट**—कार्यालयी क्लर्क इस प्रणाली में फार्मों की जरूरी प्रतियों को बीच में कार्बन कागज लगाकर आपस में इस प्रकार जोड़ लेता है कि प्रत्येक फार्म के खाने एक दूसरे के ऊपर सही बैठ जायें। यह पद्धति सरल तो है समय का व्यय अधिक होता है क्योंकि फार्मों के कार्बन लगे सही सैट बनाने में समय लगता है और इसके बाद भी सैट की प्रतियों के आपसी मिलान का पूरा भरोसा नहीं रहता तथा दूसरी ओर यदि कार्बन पूरी सतर्कता के साथ न लगाये जायें तो नीचे वाली प्रतियां ठीक व साफ नहीं आ पाती हैं। इन दोषों को दूर करने के लिये इन फार्मों में प्रायः कई सुधार किये जाते हैं जैसे (i) मूल फार्म, इसकी प्रतिलिपि और कार्बन कागज के आकार का पहले से मिलान करना अर्थात् उन्हें बराबर आकार में कटवाना जिससे उन्हें जोड़ना और मिलाना सरल होता है (ii) फार्मों और इनकी प्रतिलिपि के रंगीन पृष्ठों को बीच में एक इस्तेमाल वाले कार्बन लगाकर पहले से सौ-सौ पृष्ठों के पैडों में इस प्रकार बंधवाना कि कार्बन और प्रतिलिपि के पृष्ठ नीचे की ओर एक दूसरे से चिपके हों।

5. **सैट इकाइयां**—इस प्रणाली में विभिन्न लम्बाई और चौड़ाई वाले अलग-अलग फार्मों को, जो एक सैट में रखे जाते हैं, इस प्रकार आपस में जोड़ा जाता है और उनके बीच कार्बन कागज पहले से लगाया जाता है कि सम्बन्धित सूचना अपनी-अपनी जगह एक बार लिखने से भरी जा सके लेकिन फार्म अलग-अलग तैयार किये जा सकें। ये फार्म निश्चित सैट में अलग-अलग पैक किये जाते हैं और इनके किनारों पर हल्का गोंद लगाकर इन्हें आपस में जोड़ दिया जाता है। इन्हें तैयार करने की भी दो प्रणालियां हैं— जिसमें पहला सैट के भिन्न-भिन्न पृष्ठों को हल्के गोंद से जोड़ना और ऊपरी या निचले किनारे पर रबड़ पैडिंग सीमेंट लगाकर एक इकाई में बांधना। इस पद्धति में फार्मों को एक पेपर कटर से अलग किया जाता है और दूसरा सैट के भिन्न-भिन्न पृष्ठों के बीच एक बार इस्तेमाल करने वाला कार्बन लगाकर

विशिष्ट छिद्रण दाब वाली मशीन से इस प्रकार किनारों की ओर दबाना कि सम्बद्ध पृष्ठ एक-दूसरे के साथ चिपक जायें और केवल विशेष दबाव द्वारा ही अलग किये जा सकें।

विशेषता या गुण सेट इकाई प्रणाली द्वारा बनाये गये फार्मों में निम्नलिखित गुण पाये जाते हैं—

1. भिन्न-भिन्न लम्बाई और चौड़ाई के पृष्ठों को एक सैट में जोड़ा जा सकता है।
2. सैट में से प्रत्येक अलग पृष्ठ को अन्य पृष्ठों को गड़बड़ाये बिना अलग किया जा सकता है।
3. इसमें भिन्न-भिन्न वजन और ग्रेड के पृष्ठों को आपस में जोड़ा जा सकता है तथा
4. भिन्न-भिन्न रंगों पर जो अलग-अलग रंग की स्याही में छपे हों, फार्म सैट बनाये जा सकते हैं।

6. गैंग सैट—इस प्रणाली या पद्धति में इस बात पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है कि जब एक या इससे ज्यादा कार्यालयी फार्मों को कागज की एक ही शीट पर इस प्रकार छपवाना है कि अलग-अलग फार्मों को छिद्रण के द्वारा एक दूसरे से अलग किया जा सके। गैंग शीट खुले कागजों के रूप में भी हो सकती हैं और पैड या सैट इकाइयों में चिपकायी हुई भी। सैट में जुड़ी सभी शीट एक पट्टी में छिद्रित भी हो सकती है और इनमें से रिकॉर्ड की कापी बिना छिद्रित भी रखी जा सकती है जिससे इसका एक रजिस्टर बनाया जा सके।

अधिकतर छोटे स्वरूप की संस्थाओं में गैंग सेटों का इस्तेमाल कैश मेमो बनाने के लिए किया जाता है। इनमें कार्बन कागज को बराबर लगाना और निकालना नहीं पड़ता क्योंकि एक बड़े आकार के कार्बन को एक बार ही लगाकर कई प्रविष्टियां की जा सकती हैं। इन फार्मों पर लिखना या टाइप करना भी आसान होता है।

अविच्छिन्न स्टेशनरी

वर्तमान समय में लगभग सभी व्यावसायिक कार्यालयों में इस स्टेशनरी का इस्तेमाल किया जा रहा है। इस पद्धति के अनुसार फार्म का प्रकाशन सतत जारी रहता है। और इन्हें एक दूसरे से पृथक करने हेतु बीच में बारीक कटान की व्यवस्था होती है। अविच्छिन्न स्टेशनरी प्रणाली की प्रकृति एवं उपयोगिता को

एक उदाहरण द्वारा स्पष्ट किया गया है। माना कि किसी बीजक के फार्म, पैड के रूप में बंधे हों तो टाइप-क्लर्क को इन्हें बार-बार पैड में से फाड़ना होगा, उनके बीच में कार्बन लगाना पड़ेगा, इन्हें टाइप मशीन में चढ़ाना पड़ेगा, और टाइप हो जाने पर पूरे सेट को उतारकर कार्बन कागज से अलग करना पड़ेगा। फार्मों को फाड़ने, बीच में कार्बन लगाने, मशीन में चढ़ाने व उसमें से उतारने व अलग-अलग करने में लगाये गये समय को अविच्छिन्न स्टेशनरी पद्धति से बचाया जा सकता है। अविच्छिन्न फार्म प्रणाली के अन्तर्गत बीजक फार्मों का जिनमें कार्बन कागज पहले ही लगे होते हैं, एक गोला (roll) बना लिया जाता है और उन्हें मशीन में चढ़ाकर लगातार टाइप करते रहते हैं जैसे ही सारे बीजक टाइप हो जाते हैं, इन्हें अलग काट लिया जाता है। इसके उपरान्त छिद्रित स्थानों से काटकर हर बीजक को अलग कर लेते हैं। अविच्छिन्न स्टेशनरी पर कुशलता से टाइप करने के लिये प्रायः टाइप मशीनों में एक विशेष उपकरण लगा लिया जाता है इस पर फार्मों का रोल बना देते हैं और उसी पर टाइप किया जाता है।

लाभ : अविच्छिन्न स्टेशनरी के विभिन्न लाभ होते हैं जिनमें से कुछ प्रमुख लाभों को निम्न प्रकार से स्पष्ट किया गया है—

1. अविच्छिन्न स्टेशनरी के प्रयोग से काम की किस्म में सुधार होता है क्योंकि प्रत्येक अतिरिक्त प्रति सही प्रकार का कार्बन लगाकर बराबर साफ उठायी जा सकती है और कार्बन के मुड़ने या सरकने से आने वाले निशान भी पैदा नहीं होते। कागजों को बार-बार मशीन में चढ़ाने से अंगूठे के निशान पड़ने का भय रहता है।
2. अविच्छिन्न स्टेशनरी अधिक किफायती सिद्ध होती है, क्योंकि अनेक प्रतिलिपियाँ तैयार करने पर इनकी छपाई की लागत कम आती है। इन्हें टाइप करने में समय भी कम लगता है। फलस्वरूप कर्मचारियों तथा मशीनों से ज्यादा काम लिया जा सकता है।
3. इस स्टेशनरी से समय की काफी बचत होती है। इसमें टाइप-क्लर्क को फार्मों के बीच में कार्बन लगाना, इन्हें जोड़कर मशीन में चढ़ाना, उन्हें मशीन में से उतारकर अलग-अलग करना आदि क्रियाएं नहीं करनी पड़तीं। समय की बचत इस बात पर निर्भर करती है कि कितना टाइप करना पड़ता है तथा कितनी प्रतियाँ बनानी पड़ती हैं। प्रत्येक फार्म पर जितना कम टाइप किया जाता है, समय उतना ही ज्यादा बचता है। इसी

प्रकार, जितनी ज्यादा प्रतियाँ बनाई जाती हैं, समय भी उसी अनुपात में ज्यादा बचत है।

4. अविच्छिन्न स्टेशनरी का प्रयोग करने पर कर्मचारी को आराम हो जाता है उसे बार-बार कागजों को जोड़ना, उनके बीच कार्बन लगाना तथा मशीन पर चढ़ाना नहीं पड़ता। कई बार कार्बन उल्टा लग जाने पर सारा परिश्रम बेकार हो जाता है और उसे दूसरी बार करना पड़ता है।

दोष—अविच्छिन्न लेखन सामग्री अथवा स्टेशनरी से जहाँ एक तरफ विभिन्न लाभ होते हैं वहीं दूसरी तरफ इससे विभिन्न दोष या हानि भी होती हैं जो निम्नलिखित हैं—

1. जब कई फार्म कार्बन के साथ जुड़े होते हैं, तो यह आशंका बनी रहती है कि कोई भी कागज इधर-उधर न हो जाये। ऐसा होने पर विशेष रूप से बीजक, आदि की स्थिति में अंक भी आगे-पीछे टाइप हो जाते हैं और बाद में उन्हें पढ़ने में विभिन्न प्रकार की समस्याएँ उत्पन्न होती हैं।
2. इस प्रणाली के बीच में किसी प्रकार का कार्ड भी संशोधन या परिवर्तन करना सम्भव नहीं है। विशेष रूप से उस समय, जब एक ही बार में कई प्रतिलिपियाँ बनाई जा रही हों।
3. कभी-कभी फार्म गन्दे हो जाते हैं, क्योंकि रोलर के दबाव के कारण कार्बन-कागज के निशान पड़ जाते हैं।

अविच्छिन्न स्टेशनरी के स्वरूप

अविच्छिन्न लेखन सामग्री या स्टेशनरी के प्रमुख तीन स्वरूप होते हैं जिनका संक्षिप्त उल्लेख अलग-अलग शीर्षकों में नीचे किया गया है—

1. गोलीय स्टेशनरी—गोलीय स्टेशनरी अविच्छिन्न स्टेशनरी का एक प्रमुख स्वरूप है जिसमें फार्म एक गोलीय पट्टी के रूप में होता है। प्रायः प्रत्येक फार्म के अन्त में कई समानांतर सुराख कर दिए जाते हैं जिससे इन्हें पट्टी में से फाड़कर रजिस्टर में फाइल किया जा सके। इस प्रकार की अविच्छिन्न स्टेशनरी प्रायः चौरस तल वाले टाइप राइटर पर जिसके ऊपर कार्बन कागज की पट्टी आड़ी घूमती है, इस्तेमाल की जाती है। गोलनुमा अविच्छिन्न स्टेशनरी के कुछ नमूने टेलीप्रिंटर, जो की मशीनों या कैश रजिस्टर में लगे सादे कागजों को गोल के रूप में देखे जा सकते हैं। यह बात दूसरी है कि न तो ये कागज किसी फार्म के रूप में छपे होते हैं और न ही इनकी कई प्रतिलिपियाँ बनायी जाती हैं।

फार्म के रूप में न छपे होने के कारण इन्हें छिद्रण रेखा के द्वारा एक-दूसरे से अलग भी नहीं किया जाता। इसके विपरीत, इन्हें तेजधार वाले धातु के औजार से काटा जाता है।

2. पंखीय स्टेशनरी—इस पद्धति में छापे गये सेट अलग-अलग तथा तह के रूप में जुड़े होते हैं। फार्म की प्रतियां समानान्तर रूप में एक-दूसरे के ऊपर मुड़ी रहती हैं। जब इस कागज के पृष्ठ को मोड़ा जाता है तो एक फार्म के ऊपर आ जाता है। इन पर लम्बवत छिद्रण किया रहता है जिससे फार्म एक दूसरे के ठीक नीचे आयें-आगे-पीछे नहीं। पंखेनुमा तह वाली स्टेशनरी में भिन्न-भिन्न आकार वाले फार्मों के पृथक-पृथक सेट के रूप में निर्मित किया जा सकता है।

3. तहयुक्त स्टेशनरी—इसमें सम्पूर्ण फार्म एक दूसरे से जुड़े होते हैं तथा एक दूसरे के ऊपर तह कर दिये जाते हैं। तह के स्थान पर छोटे-छोटे छिद्र बने रहते हैं जिससे उन्हें आसानी से काटकर अलग किया जा सके। फार्मों के बीच एक बार इस्तेमाल करने वाले कार्बन कागज भी पहले से ही यथास्थान लगे होते हैं जिससे जरूरी प्रतिलिपियां बिना किसी कठिनाई के तुरन्त तैयार की जा सकें। इनका एक परिवर्द्धित रूप फार्मों के दाएँ और बाएँ दोनों किनारों पर आधा-आधा इंच की दूरी पर निरन्तर मिश्रित करता है। दाएँ बाएँ समान्तर छिद्रण की यह व्यवस्था फार्म के सेटों को अपनी-अपनी जगह सही-सही स्थिर रखने में मदद देती है और इनकी सही प्रतिलिपियां आसानी से बनायी जा सकती हैं।

फार्म प्रबन्धन व नियंत्रण

नियंत्रण प्रबन्धकीय प्रक्रिया का अन्तिम व प्रमुख चरण होता है। किसी उपक्रम या उसके विभागों के लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अपनायी गयी योजनाएं उनके मूल रूप से संचालित की जा रही हैं या नहीं, यह जानने के लिए अधीनस्थों की जांच पड़ताल उनमें आवश्यकतानुसार उचित समय पर सुधार करना नियंत्रण कहलाता है उपक्रम या उनके विभागों से सम्बन्धित कार्यों को कम समय में और प्रभावी ढंग से करने के लिए कार्यालयी फार्म अधिक उपयोगी एवं सहायक होता है। वे कार्यालय की कार्य-व्यवस्था एवं पद्धति के भी अत्यंत महत्वपूर्ण अंग हैं। अतः, इनके डिजाइन व इस्तेमाल को किफायती व कुशल बनाने के लिए इनका सही ढंग से प्रबन्ध करना चाहिए।

उद्देश्य—फार्म प्रबन्धन एवं नियंत्रण के प्रमुख उद्देश्य निम्नवत हैं—

1. वे फार्म, जो एक-दूसरे से मिलती-जुलती जानकारी इकट्ठा करते हों जैसे आर्डर का फार्म तथा बीजक का फार्म, एक दूसरे के साथ इस प्रकार समन्वित किये जाने चाहिये कि इनकी जानकारी का एक-दूसरे के साथ आसानी से सही मिलान किया जा सके।
2. जब भी नवीन फार्मों का निर्माण किया जाए तब इनका स्वरूप व प्रयोग फार्म नियंत्रण से जाँच अवश्य करवा लेना चाहिये तथा इनकी छपाई की संख्या तथा प्रणाली भी सावधानी से तय की जानी चाहिये, जिससे लागत पर नियंत्रण रखा जा सके और उपयोगिता को बढ़ाया जा सके। नये फार्म, न केवल आवश्यक होने चाहिये बल्कि सरल भी होने चाहिये, जिससे जरूरी जानकारी आसानी से और सही-सही प्राप्त की जा सके।
3. फार्मों का निर्गमन केवल अधिकृत व्यक्तियों को अधिकृत इस्तेमाल के लिये किया जाना चाहिये। इन्हें एक जिम्मेदार अधिकारी के नियंत्रण में स्टोर किया जाना चाहिये जिससे इनके दुरुपयोग को रोका जा सके।
4. इनका एक प्रमुख उद्देश्य यह भी होता है कि कार्यालय या विभाग में प्रयोग होने वाले फार्मों का पुनरावलोकन करके वे फार्म मालूम करना है, जिनकी अब कोई उपयोगिता नहीं है क्योंकि या तो अब उनकी जरूरत नहीं रही है या उनकी जगह अब नये फार्म बना लिये गये हैं। यह जानकारी मिल जाने पर इन फार्मों को नष्ट कर दिया जाता है, जिससे इनकी संग्रहण लागत में बचत की जा सके और आगे छपाई रोकी जा सके।
5. फार्म नियंत्रण का प्रमुख उद्देश्य सभी फार्मों के उद्देश्य, उपयोग तथा लाभ का विश्लेषण करके यह तय करना है कि क्या वे अपने उद्देश्य पूरे कर रहे हैं, उनके उपयोग में कोई कठिनाई तो नहीं है और उनकी लागत उनके लाभों से ज्यादा तो नहीं है। जहाँ और जब इनमें किसी सुधार की जरूरत हो वह शामिल किया जाना चाहिये।
6. कार्यालय फार्म का प्रमुख उद्देश्य यह भी होता है कि कहीं एक ही सूचना एक ही फार्म या कई फार्मों में बार-बार तो नहीं मांगी गई है और क्या ऐसे ही फार्म भिन्न-भिन्न इकट्ठा किया जा रहा हो।
7. कई बार प्रबन्धक फार्मों की सरलता व सुविधा को देखते हुए हर काम के लिए भिन्न-भिन्न फार्मों की रचना कर देते हैं, जिसके फलस्वरूप एक ओर भिन्न-भिन्न विषयों पर प्रमापित जानकारी नैत्यक रूप से तो मिलती रहती है लेकिन नई-नई और ज्यादा मूल्यवान जानकारी नहीं मिलती और

दूसरी ओर इनकी बहुसंख्या इनके रख-रखाव और खोज को कठिन बना देती है। फलस्वरूप फार्म-नियंत्रण का एक उद्देश्य नये फार्मों की रचना पर सतर्क नियंत्रण रखना तथा अनुपयोगी फार्मों की छपायी पर रोक लगाना भी है।

8. फार्मों के नियंत्रण का एक उद्देश्य यह भी देखना होता है कि इनके डिजाइन को इस प्रकार प्रमाणित कर दिया जाये जिससे एक प्रकार की जानकारी केवल एक जगह मिल सके और सभी प्रकार के फार्मों में डिजाइन सम्बन्धी सदृश्यता कायम रखी जा सके। साथ ही फार्मों को भरना व उपयोग करना आसान होना चाहिये और इसके नियम सभी फार्मों पर समान रूप से लागू किये जाने चाहिये।
9. फार्मों के नियंत्रण का एक अन्य उद्देश्य इन्हें अपने प्रयोजन में पूर्णतया प्रभावपूर्ण तथा उपयोग में आकर्षक बनाना भी है। इसके लिये फार्म के उद्देश्य और उपयोग की निरन्तर समीक्षा करते रहना चाहिये और उपयोगकर्ता विभाग के सुझाव प्राप्त करते रहने चाहिये, जिससे जरूरत पड़ते ही नये फार्मों की छपाई में आवश्यक संशोधन शामिल किये जा सकें।

फार्म नियंत्रण के प्रमुख चरण

फार्म प्रबन्धन व नियंत्रण के विभिन्न चरण होते हैं जिनमें से कुछ प्रमुख चरणों का उल्लेख निम्न बिन्दुओं में किया गया है—

(1) **फार्मों का मुद्रण**—फार्म अधिकारी फार्मों की तैयारी के विषय में अन्य निर्णय लेता है, जैसे इनकी छपाई, इनका आकार, कागज की किस्म, इनमें लाइनों के विवरण, पंच करने की जरूरत, आदि।

इसके लिये मानक होता है। इन्हें छपाने की संख्या तय की जाती है, और इस सम्बन्ध में विभागीय अध्यक्षों तथा कार्यालय प्रबन्धक की सहमति प्राप्त की जाती है। यह तय हो जाने पर क्रय विभाग के द्वारा इनके खरीदे जाने व छपवाने के लिये आर्डर जारी किया जाता है।

(2) **फार्मों का निर्गमन**—फार्म का मुद्रण हो जाने के उपरान्त स्टोरकीपर इनकी चार-प्रतियाँ कार्यालय में भेज देता है। इस पर फार्म अधीक्षक उनको देखता है और उन्हें पूर्व-निश्चित योजना के अनुसार इस्तेमाल करने के लिए आवश्यक निर्देश देता है।

(3) **फार्म पंजिका का निर्माण**—फार्मों की पंजिका बनाने के लिए एक कुशल अधिकारी की नियुक्ति अनिवार्य है। ये कब लागू किये जायें, इनका डिजाइन और इनकी छपाई कैसी हो, इन्हें कैसे जारी किया जाए, और कैसे इस्तेमाल किया जाये। इन निर्णयों के बारे में उसकी सम्मति अन्तिम होती है। इस अधिकारी को सामान्यतया फार्म अधीक्षक के नाम से पुकारा जाता है। अधीक्षक को प्रत्येक फार्म की दो-दो प्रतियां नियंत्रण खण्ड में मंगाकर रखनी चाहिये। इन फार्मों को या तो फार्म रजिस्टर में जिल्द बंधवा लेना चाहिये अथवा एक फार्म-पुस्तक के पृष्ठों पर चिपका लेना चाहिये। इन फार्मों की एक पृथक सूची भी बनानी चाहिये। क्योंकि फार्मों का डिजाइन और फार्मों के इस्तेमाल का तरीका कार्यालय में स्थापित कार्य-प्रणाली से जुड़ा होता है, जहाँ तक हो इन सारी कार्य-प्रणालियों की एक सूची भी नियंत्रण खण्ड में संकलित कर ली जानी चाहिये। फार्मों को इनके इस्तेमाल की कार्य-प्रणाली या उस विभाग के अनुसार, जिसमें उसका उपयोग कर वर्गीकृत किया जा सकता है।

(4) **फार्मों का सामयिक परीक्षण तथा नवीन फार्मों का विकास**—फार्म अधीक्षक का यह प्रमुख दायित्व बनता है कि फार्म परिवर्तन के दौरान प्रमुख तत्त्वों पर विशेष ध्यान दे तथा इस तत्त्व या तथ्य पर निर्णय ले कि क्या इन तथ्यों को किसी दूसरे फार्म के साथ मिलाया जा सकता है या कुछ हेर-फेर करके अधिक उपयोगी बनाया जा सकता है। इसके लिए कभी-कभी कार्यालय पद्धति का पुनर्गठन (re-organisation) भी करना पड़ सकता है।

व्यावसायिक कार्यालयों में कभी-कभी कुछ नवीन फार्मों को भी बनाने की आवश्यकता पड़ती है। इस परिस्थिति में फार्म अधीक्षक को उस कार्यालय-पद्धति का पूर्ण अध्ययन करना चाहिये, जिसमें यह फार्म लागू किया जायेगा। इस अध्ययन-विश्लेषण को करने पर वह निश्चय कर सकेगा कि प्रस्तावित फार्म उस कार्य-पद्धति में लागू करना उपयोगी व आवश्यक रहेगा या नहीं। यदि यह आवश्यक समझा जाये तो उसकी अगली चेष्टा यह देखनी होगी कि प्रस्तावित फार्म का डिजाइन कैसा होना चाहिये और अपनी उपयोगिता सिद्ध करने के लिये प्रस्तावित डिजाइन में किसी प्रकार की फेर-बदल करने की जरूरत तो नहीं है।

(5) **अनुपयोगी व पुराने फार्मों को विनष्ट करना**—पुराने तथा अनुपयोगी फार्मों की समाप्ति या विनष्ट करना फार्म नियंत्रण की एक प्रमुख प्रक्रिया होती है। फार्मों को समाप्ति करने के पूर्व फार्म अधीक्षक को उस फार्म का इस्तेमाल करने वाले विभाग के अध्यक्ष की सहमति प्राप्त कर लेनी चाहिये। इसके बाद

उसे कार्यालय प्रबन्धक से वह फार्म समाप्त करने की स्वीकृति प्राप्त करनी चाहिये और शेष बचे फार्मों के निपटारे की व्यवस्था करनी चाहिये। उस फार्म को कार्यालय में से निकाल देने के बाद फार्मों के रजिस्टर में भी रद्द कर देना चाहिये तथा उसकी सूची में से इसका नाम काट देना चाहिये। कभी-कभी इस फार्म की एक प्रति पर, 'अप्रचलित' या 'मृत' शब्द लिखकर विभागीय अध्यक्ष तथा कार्यालय प्रबन्धक के हस्ताक्षर करा लिये जाते हैं और इस प्रति को फार्मों के रजिस्टर में उपयुक्त स्थान पर संलग्न कर दिया जाता है।

(6) **फार्मों का पुर्नावलोकन**—इस परिवर्तित परिवेश में फार्म में परिवर्तन करना आवश्यक हो जाता है। अतः फार्मों को ज्यादा संख्या में नहीं छपाना चाहिये नहीं तो इनमें संशोधन करना आसान नहीं होगा। एक सुस्थापित या नियमित फार्म के मासिक उपयोग की संख्या पहले ही तय होती है। इन फार्मों को लगातार उपलब्ध कराने के लिये समय-समय पर स्टॉक रहते ही इन्हें छपाने का आदेश दे देना चाहिये। यदि संस्था में फार्म-रजिस्टर या फार्म-पुस्तक रखी जाती है, तो प्रत्येक फार्म इस रजिस्टर या पुस्तक में क्रमवार लगा होता है तथा उसकी एक अलग संस्था होती है। जब इन फार्मों में किसी संशोधन का प्रस्ताव किया जाता है तो यह इस रजिस्टर में लगे फार्म पर नोट कर लिया जाता है और नये फार्मों को छपवाने के पूर्व आवश्यक परिवर्तनों को सम्मिलित करना चाहिये।

10

लेखन-सामग्री का नियमन व नियंत्रण

सभी व्यावसायिक कार्यालयों में व्यापक स्तर पर लेखन-सामग्रियों का इस्तेमाल किया जाता है। कार्यालयी लेखन-सामग्री को हम कार्यालय का कच्चा माल भी कह सकते हैं, क्योंकि कार्यालय का कार्य कच्चे माल के आधार पर चलता है। यह लेखन-सामग्री या स्टेशनरी कई रूपों में उपलब्ध हो सकती है, जैसे भिन्न-भिन्न प्रकार के फार्म, भिन्न-भिन्न आकार-प्रकार, रंग, सतह तथा वजन के कागज, नोट बुक, डायरी, बहियां, रजिस्टर, पैड, आदि लेखन-कलम जैसे होल्डर, पैन, पेन्सिल चॉक, कलमदान, स्याही आदि सहायक उपकरण, जैसे ग्राफ बोर्ड, ड्राइंग बोर्ड, क्लिप लगी तख्तियां, पेपर वेट, पिन, रबड़, कार्बन कागज, आदि तथा अन्य सामग्री जैसे भिन्न-भिन्न प्रकार की ट्रे, रद्दी की टोकरी, पंचिंग व स्टैपल मशीन, आदि। लेखन सामग्री के नियंत्रण में कुछ प्रक्रियाएं ऐसी भी होती हैं जिनमें अलग-अलग प्रकार की लेखन सम्बन्धी व सहायक सामग्री की आवश्यकता तथा इसके क्रय, संग्रह वितरण व निर्गमन को योजनाबद्ध ढंग से संगठित, समन्वित तथा नियन्त्रित करना, जिससे कार्यालयी लागत को कम किया जा सके, कुशलता को बढ़ाया जा सके तथा बाहरी लोगों पर संस्था के प्रति प्रभावित किया जा सके।

महत्त्व एवं उपयोगिता

निम्नलिखित दृष्टियों से कार्यालयों में लेखन-सामग्री की अत्यधिक उपयोगिता एवं महत्त्व होता है—

1. कार्यालयी लागत में बचत—कार्यालयी का नियमन तथा नियंत्रण से कार्यालयी में अत्यधिक बचत होती है जिसमें प्रत्येक कार्यालयी काम में केवल उतनी तथा वही लेखन-सामग्री प्रयोग में लायी जाती है जो उस काम को सही ढंग से पूरा करने के लिए काफी हो। भिन्न-भिन्न छपे-छपाए फार्मों के इस्तेमाल से कागज भी कम लगता है तथा इस पर लिखा-पढ़ी भी कम करनी पड़ती है। कार्यालयी स्टेशनरी को प्रमापित कर लेने के बाद इसकी खरीदारी केन्द्रीय रूप से, बड़े पैमाने पर, मूल स्रोतों से, तथा किफायती दरों पर की जा सकती है। सही किस्म की स्टेशनरी क्लर्कों की कुशलता को बढ़ाती है तथा उन्हें उसी समय में अधिक काम करने में सहायता पहुँचाती है। स्टेशनरी का संग्रह विशेष रूप से नियोजित किया जाता है, जिससे स्टोर की जगह का पूरा इस्तेमाल हो, प्रत्येक प्रकार की स्टेशनरी अलग-अलग आसानी से उपलब्ध हो, कोई भी सामग्री धूप, नमी दीमक व अन्य कीड़े-मकोड़े के द्वारा क्षति ग्रस्त न हो, कार्यालय से बाहर न ले जाएं। भिन्न-भिन्न कर्मचारियों तथा विभागों को केवल अधिकृत रूप से मांग करने पर स्टेशनरी जारी करने की व्यवस्था, इसके दुरुपयोग तथा क्षय को नियन्त्रित कर सकती है। **लैफिंगवैल** तथा **राबिन्सन** का कहना है कि कार्यालयी लेखन-सामग्री पर वास्तविक नियन्त्रण रखकर इसकी लागत में 50% तक की बचत की जा सकती है। 15% से लेकर 25% तक की बचत थोड़ा ध्यान देने पर भी सम्भव है।

2. श्रेष्ठ किस्म—कार्यालय विशेषज्ञ, प्रत्येक कार्य-क्षेत्र में भिन्न-भिन्न प्रकार की स्टेशनरी व अन्य सामग्री आवश्यकताओं का सही अनुमान लगाकर, इन आवश्यकताओं को प्रमापित कर सकते हैं और प्रत्येक कार्यक्षेत्र के लिए आकार, रंग, रूप, किस्म, फार्म, डिजाइन, आदि की दृष्टि से श्रेष्ठ सामग्री का सुझाव दे सकते हैं। परिणामस्वरूप हमें विभिन्न प्रकार की उत्तम सामग्री प्राप्त हो जाती है।

3. कुशलता में वृद्धि—कार्यालय गतिविधियों की कार्य कुशलता में कार्यालयी के नियमन से वृद्धि होती है जिसके निम्नलिखित कारण हैं—

1. योजनाबद्ध स्टेशनरी कार्यालयी जरूरतों के अनुसार ही तैयार की जाती है। फलस्वरूप, कार्यालयी का काम आसान हो जाता है।

2. छपे-छपाये फार्म, अविच्छिन्न स्टेशनरी, तथा अन्य विशिष्ट सामग्री क्लर्कों को अपना काम शीघ्र तथा सही ढंग से करने में मदद देती है।
3. स्टेशनरी के वास्तविक नियमन का एक नतीजा यह सामने आता है कि कार्यालय में जब जिस स्टेशनरी की जितनी आवश्यकता होती है, वह तुरन्त उपलब्ध हो जाती है। फलस्वरूप, स्टेशनरी के कारण काम में कभी रुकावट नहीं आती है।
4. स्टेशनरी के स्टोर की उपयुक्त व्यवस्था इसकी किस्म को खराब होने से बचा लेती है, तथा इस पर किया जाने वाला काम अरुचिकर तथा अनाकर्षक नहीं दिखता।

4. निरन्तर प्राप्ति—निरन्तर उपलब्धता या प्राप्ति लेखन-सामग्री की एक प्रमुख विशेषता है। अतः, इसकी अनियमित प्राप्ति कार्यालय के सारे काम को चौपट कर सकती है। स्टेशनरी नियमन व नियन्त्रण के द्वारा कार्यालय प्रबन्धक इस अनिश्चितता व जोखिम को समाप्त करने में सफल होता है।

लेखन-सामग्री नियमन के प्रमुख गुण

लेखन-सामग्री नियमन के प्रमुख गुण इस प्रकार हैं—

1. लेखन सामग्री अथवा स्टेशनरी कार्यालयी उपभोग की मात्र वस्तु ही नहीं है, बल्कि वह एक सामान्य उपभोग की सामग्री भी है। इसके निर्गमन पर नियन्त्रण रखना जरूरी है। इस नियन्त्रण के मुख्य अंग हैं—केवल अधिकृत मांगपत्र आने पर सही मात्र में स्टेशनरी जारी करना, जारी की गई स्टेशनरी के पूरे रिकार्ड रखना, प्रत्येक विभाग व कर्मचारी द्वारा ली गई स्टेशनरी के व्याख्यात्मक विवरण बनाना, स्टेशनरी स्टॉक जैसे ही यह न्यूनतम सीमा पर पहुँच जाए, उपभोग करने वाले विभाग से परामर्श करके नये आर्डर देना आदि।
2. क्योंकि स्टेशनरी की खपत कार्यालयी लागत का एक बड़ा अंग है, स्टेशनरी नियंत्रक को इस ओर काफी सतर्क रहना चाहिए। इस सम्बन्ध में कई विचारणीय तत्त्व हैं—स्टेशनरी उपभोग की सही योजना बनाना, स्टेशनरी का स्वरूप उपभोग की आवश्यकता के आधार पर निर्धारित करना, जहाँ तक हो सके छपे-छपाये फार्मों के प्रयोग को बढ़ावा देना, स्टेशनरी के उपभोग पर नियंत्रण रखना, सही किस्म की स्टेशनरी सही मात्र में, सही स्रोतों से खरीदना, स्टेशनरी स्टोर के निर्गमन तथा उपभोग

- की सुदृढ़ व्यवस्था बनाना तथा समय-समय पर निरीक्षण करके इसमें सुधार करना, आदि।
3. स्टेशनरी की आवश्यकताएं कार्यालयी काम व इसकी व्यवस्थाओं तथा प्रणालियों को ध्यान में रखकर तय की जानी चाहिए। साथ ही, कार्यालय में इस्तेमाल को कुछ स्टैन्डर्ड वर्गों व किस्मों में बांट लेना चाहिए, जिससे इसे बड़े पैमाने पर, केन्द्रीय रूप से खरीदा जा सके।
 4. प्रत्येक कार्यालय में स्टेशनरी का उपयोग व्यापक स्तर पर किया जाता है। अतः कार्यालय में प्रयोग की जाने वाली लेखन सामग्री का सही अनुमान लगाना, इसको प्राप्त करने के लिए भिन्न-भिन्न स्रोतों में सबसे अधिक किफायती, विश्वसनीय तथा प्रतिष्ठित स्रोत को चुनना, तथा एक बार में केवल इतनी स्टेशनरी खरीदना, जो न तो औसत खपत से ज्यादा हो और न ही इतनी कम कि कार्यालयी काम रुक जाये अथवा खरीदने में मंहगी पड़े।
 5. देख-भाल एवं रख-रखाव में असतर्कता बरती गयी तो इसकी गुणवत्ता में कमी आ सकती है तथा इसके अपव्यय, दुरुपयोग, क्षय व क्षति का बड़ा कारण बन सकती है। इसके विपरीत, स्टोर करने की सही व्यवस्था, सही किस्म की स्टेशनरी की नियमित तथा निरन्तर पूर्ति दिला सकती है, स्टोर करने की लागत को कम कर सकती है, तथा उपयुक्त स्टेशनरी को आवश्यकता पड़ते ही, तुरन्त निकालने में मदद दे सकती है। सही स्टोर व्यवस्था में स्टेशनरी प्राप्ति व उसके निर्गमन के पूर्ण विवरण रखना भी अत्यन्त महत्वपूर्ण है।

11

पत्राचार हेतु फाइल व्यवस्था

फाइल व्यवस्था के सन्दर्भ में प्रसिद्ध प्रबन्ध विशेषज्ञ डॉ. टैरी महोदय ने लिखा है कि “फाइलिंग कागजातों को स्वीकृत फोल्डरों में किसी पूर्व-निर्धारित व्यवस्था से ऐसे रखना है कि कोई भी कागज जब आवश्यक हो शीघ्रता से तथा आसानी से ढूँढा जा सकें।” एक व्यावसायिक संस्था में, जहाँ रोजाना अनेक पत्र बाहर से आते हैं या बाहर भेजे जाते हैं, तथा जहाँ अनेक प्रकार के रिकार्ड बनाये जाते हैं और सम्भाल कर रखे जाते हैं, इन्हें सुरक्षित रखने, व इनका सही उपयोग करने के लिए फाइल बनाना अत्यंत महत्वपूर्ण है। जरूरत के मुताबिक इन फाइलों से सहयोग प्राप्त किया जा सके इसके लिये यह अपरिहार्य है कि फाइलों को व्यवस्थित रखा जाय। एक प्रकार से फाइल व्यवस्था कार्यालय में एक कुशल सूचना-केन्द्र की स्थापना करती है जिसकी सहायता से संस्था में हो रही सारी गतिविधियों का एक स्थान पर अध्ययन किया जा सकता है। प्रायः ऐसा देखा जाता है कि एक अच्छी फाइल व्यवस्था के अभाव में सारे रिकार्ड अस्त-व्यस्त हो जाते हैं।

फाइल व्यवस्था-वर्गीकरण की पद्धतियां

वर्तमान समय में सभी छोटे-बड़े व्यावसायिक कार्यालयों में फाइल व्यवस्था अपनायी जाती है क्योंकि बिना इनके सभी प्रकार के विवरणों, आख्यानों व आंकड़ों को व्यवस्थित रूप में नहीं रखा जा सकता। फाइलों की सहायता से सभी कुछ

आसान व सहजता से प्राप्त किया जा सकता है। अतः इन्हें सन्दर्भ की संज्ञा दी जा सकती है। किसी ने ठीक ही कहा है “रिकार्ड याद रखते हैं जब व्यक्ति भूल जाते हैं, लेकिन यदि ये रिकार्ड जरूरत पड़ने पर शीघ्रता से न ढूँढे जा सकें तो इनको बनाने व रखने का श्रम बेकार चला जायेगा।” यह रिकार्ड न केवल योजनाबद्ध ढंग से रखा जाना चाहिए बल्कि इसकी अच्छी देखभाल भी की जानी चाहिए जिससे इसे क्षति या हानि से बचाया जा सके। कार्यालय रिकार्ड की व्यवस्था को प्रमुख तीन भागों में विभाजित किया गया है जो निम्नलिखित हैं—

1. दस्तावेजों तथा लिखित रिकार्ड को फाइल करना व उनकी अनुक्रमणिका बनाना,
2. सांख्यिकी पुस्तकें रखना, तथा
3. लेखा-पुस्तकें रखना।

भिन्न-भिन्न विभागों तथा व्यक्तियों से तरह-तरह की जानकारी इकट्ठा करने तथा उन्हें उपयुक्त स्वरूप में प्रबन्धकों के सामने पेश करने के लिए भी व्यावसायिक संस्था योग्यता प्राप्त सांख्यिकी विद्वानों की नियुक्ति करती है। कार्यालय का दायित्व सभी आवश्यक जानकारियों को अपने वर्तमान रिकार्ड में से या नया रिकार्ड बनाकर, जब भी ये मांगी जायें, तुरन्त उपलब्ध कराना है। फाइल करना तथा अनुक्रमणिका बनाना, रिकार्ड व्यवस्था के दो महत्वपूर्ण पहलू हैं। व्यवसाय से सम्बन्धित सभी उपयोगी कागज व दस्तावेज निश्चित योजना के अनुसार सम्भाल कर रखना चाहिए क्योंकि जब भी उनकी आवश्यकता हो उन्हें प्रस्तुत किया जा सके। कागजों को ठीक ढंग से सम्भाल कर रखने को फाइल व्यवस्था कहते हैं। अनुक्रमणिका के माध्यम से किसी भी फाइल को कम समय में बिना किसी समस्या से ढूँढा जा सकता है।

फाइल निर्माण के लाभ

कार्यालय में फाइल व्यवस्था व फाइल निर्माण होने वाले प्रमुख लाभों को निम्न पंक्तियों में स्पष्ट किया गया है—

1. विवादास्पद मामलों को आसानी से सुलझाया जा सकता है तथा दूसरा पक्ष भी इनकी सत्यता को अस्वीकार नहीं कर सकता। कुछ कागजातों का तो एक निश्चित अवधि तक कानूनी रूप से सुरक्षित रखना भी जरूरी है।
2. प्रबन्धकों को शीघ्र एवं सही निर्णय लेने में अच्छी फाइल व्यवस्था का अधिकाधिक महत्व है। क्योंकि, उन्हें निर्णय से सम्बन्धित सभी जानकारियाँ तथा सूचनायें तुरन्त प्राप्त हो जाती हैं।

3. ऐसी फाइलों से प्राचीन सार्थक जानकारियाँ मिलती हैं। क्योंकि पुराना अनुभव भावी कार्यक्रम को सही दिशा देने में अत्यन्त महत्त्वपूर्ण सिद्ध होता है।
4. कार्यालयी रिकार्ड को फाइल में सुरक्षित रखने से कार्यालय प्रबन्धक को विभिन्न निर्णयों और निवेदनों के लिये अनुगमन कार्यवाही करना आसान हो जाता है। कई बार इन निर्णयों या पत्रों के ऊपर स्मरण संकेत लगा दिये जाते हैं जो प्रबन्धकों को लगातार याद दिलाते रहते हैं कि इन पर कार्यवाही करनी अभी शेष है।
5. फाइल निर्माण प्रक्रिया अगर सरल है तो किसी भी लिपिक को विभिन्न प्रकार की समस्याओं को समाप्त करने में सहयता मिलती है। ग्राहक प्रायः, अपने पत्रों में पुराने पत्र के आर्डर का हवाला देते हैं और यदि उन्हें इन पत्रों या आर्डरों की प्रतिलिपि भेजने के लिए लिखा जाए तो यह अच्छा नहीं है। इसमें समय भी अधिक लगता है।
6. यदि फाइलों की व्यवस्था उत्कृष्ट है। पत्र व्यवहार में सरलता आती है तथा जटिल समस्याओं का निराकरण संभव होता है। क्योंकि, इससे सम्बन्धित सभी जानकारी उपर्युक्त फाइलों में से तुरन्त प्राप्त हो जाती है। इससे संगठन की प्रतिष्ठा भी बढ़ती है और व्यावसायिक सुअवसरों से, यथाशीघ्र उपयुक्त कार्यवाही कर लाभ आर्जित किया जा सकता है।
7. फाइलें प्रबन्धकों को भविष्य के लिये योजना बनाने के लिए अनेक प्रकार की मूल्यवान सूचनायें प्रदान करती हैं। जैसे, नये उत्पाद विकास के लिये सुझाव। इसके अलावा इससे भिन्न-भिन्न समस्याओं का निदान करना सरल है।
8. फाइल व्यवस्था या निर्माण करने से रिकॉर्डों की सुरक्षा होती है। इसका प्रमुख लक्ष्य विभिन्न प्रकार से आवश्यक सामग्री को सीलन, वर्षा व कीट पतंगों से सुरक्षित करना है। उत्तम फाइल व्यवस्था इस सुरक्षा का आश्वासन देती है।

फाइल व्यवस्था का नियोजन

फाइल व्यवस्था में विभिन्न प्रक्रियाएं करनी पड़ती हैं जिनमें से कुछ प्रमुख प्रक्रियाएं इस प्रकार हैं—

1. रिकार्ड की तत्काल उपलब्धता—निरन्तर प्रयोग में आने वाली फाइल को ऐसी जगह रखते हैं जहाँ से तत्काल प्राप्त किया जा सके। लेकिन वह रिकार्ड, जिसकी कभी-कभी आवश्यकता पड़े तथा जो कुछ दिनों बाद देखा जाय, दूर रखा जा सकता है।

2. संग्रह की व्यवस्था—उसी अनुपात में संग्रह की व्यवस्था की जाती है जिस अनुपात में फाइल का महत्त्व होता है। उदाहरणार्थ, अत्यंत मूल्यवान दस्तावेज बैंक में सुरक्षित रखे जाते हैं। इसके विपरीत, बार-बार देखे जाने वाले रिकार्ड कार्यालय में ही स्टोर किए जाते हैं संग्रह की व्यवस्था बनाते समय यह भी देखना चाहिए कि उस रिकार्ड की किस अधिकारी या कर्मचारी को आवश्यकता पड़ेगी।

3. विभाजन प्रणाली—इसके लिए उन्हें यह मालूम करना चाहिए कि फाइलों या रिकार्डों का किस प्रकार से उल्लेख किया जाएगा—क्या फाइलें नाम से मंगाई जायेंगी या विषय के अनुसार।

4. रिकार्ड की सूची बनाना—इसके निर्माण के लिए सर्वप्रथम सम्बन्धित विषयों की सूची बनाना अनिवार्य होता है। साथ ही, उसे भिन्न-भिन्न विभागों के अध्यक्षों से परामर्श करके यह भी तय करना चाहिए कि कौन-सा रिकार्ड कितने समय तक संभाल कर रखना जरूरी है। भिन्न-भिन्न रिकार्ड भिन्न-भिन्न अवधियों तक सुरक्षित रखे जाते हैं, यथा वैधानिक दस्तावेज, जो संस्था के सामामेलन से सम्बन्ध रखते हैं, संस्था के अस्तित्व के लिए इसकी सुरक्षा अपरिहार्य है।

5. सुरक्षा-अवधि व आवश्यकता की व्याख्या—उत्तम पद्धति का चुनाव करना किसी भी फाइल को सुरक्षित रखने के लिए अति आवश्यक है। यदि कुछ रिकार्ड अत्यंत मूल्यवान हैं तथा क्षति होने पर उनकी दूसरी प्रति प्राप्त नहीं की जा सकती तो उनको सुरक्षित रखने के लिए विशेष व्यवस्था करनी चाहिए। वैसे भी सभी रिकार्डों को धूल, नमी, चोरी या अग्नि से बचाना चाहिए।

6. फाइल प्रणाली और साजो-सामान—कार्यालय प्रबन्धक अपने कार्यालय की फाइलिंग जरूरतों को ध्यान में रखते हुए फाइल की पद्धति जैसे खड़ी, पड़ी, लटकती या अन्य प्रणाली की फाइलों की योजना करता है और उसे अनुकूल साजो-सामान के चुनाव हेतु क्रय करता है।

फाइल-योजना के लिए दस्तावेज सम्बन्धी सूचनायें—कार्यालय प्रबंधक को फाइल को व्यवस्थित करने में विभिन्न प्रकार की समस्याओं का सामना

करना पड़ता है। इस परिस्थिति में कार्यालय प्रबन्धक को विभिन्न तथ्यों की जानकारी होनी चाहिए जिनमें से कुछ प्रमुख तथ्य इस प्रकार हैं—

1. प्रति संदर्भ की आवश्यकता—अस्त-व्यस्त दस्तावेजों को एकत्रित करने के प्रमुख दो उपाय हैं, मूल दस्तावेज को प्रमुख फाइल में रखना तथा इसकी प्रमाणित प्रतिलिपियां अन्य फाइलों में रखना, अथवा मूल दस्तावेज को प्रमुख फाइल में रखकर अन्य फाइलों में इसके बारे में आवश्यक टिप्पणी दर्ज करना।

2. सुरक्षा की आवश्यकता—सभी प्रकार के प्रमाणों की सुरक्षा व्यवस्था में एकरूपता नहीं होती है। जैसे, वे कागजात जो प्रमाण या संदर्भ के लिये आवश्यक हैं, लेकिन उनकी दूसरी प्रति प्राप्त नहीं की जा सकती है और न ही अन्य स्रोतों से पुनः निर्मित किया जा सकता है, इन्हें प्रायः ताले-चाबी के अन्दर रखा जाता है।

3. दस्तावेज की वर्णन प्रणाली—हरेक विभाग के दस्तावेज अलग-अलग होते हैं। उदाहरण के लिए, प्राप्त आर्डर की सूचना पर विक्रय प्रबन्धक ग्राहकों के नाम में रुचि रखता है तो उत्पादन प्रबन्धक आर्डर किये माल के नाम में और उत्पादन विभाग का प्रगति क्लर्क जॉब संख्या में दस्तावेजों का वर्गीकरण सामान्यतया उस ढंग से किया जाना चाहिये जिस ढंग से उनकी ज्यादातर जानकारी देखी और समझी जाय।

4. संग्रह की अवधि—विभिन्न प्रकार की फाइलों को आवश्यकतानुसार ही निश्चित समय के लिये व्यवस्थित किया जाता है। सुरक्षा की यह अवधि कानूनी बंधन और प्रशासनिक जरूरत पर निर्भर करती है। लम्बी अवधि के रिकार्ड को मजबूत फाइलों में पूरी सावधानी के साथ सुरक्षित रखना चाहिये।

5. सामान्य उपयोगकर्ता—भिन्न-भिन्न लोगों की जरूरतों को पूरा करने के लिए अलग-अलग दस्तावेजों का प्रयोग किया जाता है। उनकी यह जरूरत नियमित भी हो सकती है और यदा-कदा भी। विशिष्ट व्यक्तियों की नियमित संदर्भ आवश्यकता के लिये जरूरी दस्तावेज उन व्यक्तियों की तत्काल पहुँच में रखना जरूरी है, अतः इनकी फाइलों का विकेन्द्रीयकरण भी किया जा सकता है।

उपर्युक्त तथ्यों के आधार पर यह स्पष्ट रूप से कहा जा सकता है कि फाइलों की क्रमबद्धता व स्थान-विन्यास सही होना चाहिये।

नस्तीकरण की पद्धतियाँ

व्यावसायिक संगठनों में नस्तीकरण या फाइलिंग के लिए निम्नलिखित पद्धतियाँ अत्यधिक उपयोगी होती हैं—

1. **सारांश लेखन पद्धति**—आज बीमा कंपनी, सरकारी कार्यालय तथा डाकघरों में भी यह विधि प्रयुक्त होती है यह एक अलमारी की भाँति होती है और इसमें कबूतरों के खानों के सादृश्य खाने बने होते हैं। प्रत्येक खाने पर एक-एक कागज की चिट लगी रहती है तथा प्रत्येक चिट पर एक-एक वर्णमाला का अक्षर क्रमशः लिखा रहता है, जैसे—A, B, C, D..आदि अंत के खाने में X Y Z एक साथ लिखे रहते हैं, क्योंकि इन अक्षरों से प्रारंभ होने वाले नाम कम ही होते हैं। जो पत्र आता है उसे खाने के आकार की तरह मोड़कर उसमें रख दिया जाता है। जिस व्यक्ति का नाम जिस अक्षर से शुरू होता है उसका पत्र उसी अक्षर के खाने में रख दिया जाता है। इसमें पत्रों को इस प्रकार व्यवस्थित किया जाता है—

(क) **प्राचीन पत्रों का न निकालना**—इसमें अधिक पत्रों को नहीं रखा जा सकता, क्योंकि इसके खाने काफी छोटे होते हैं। अतः कुछ समय पश्चात् जब ये खाने पत्रों से भर दिए जाते हैं तब पुराने पत्रों को खाने से निकाल दिया जाता है और उनके ऊपर कड़े कागज या गते को रखकर बांध दिया जाता है और वह किसी सुरक्षित स्थान पर भविष्य के लिए रख दिए जाते हैं। इन बंडलों पर निम्न प्रकार का विवरण लिख दिया जाता है—

पत्र

A - F

अप्रैल-जुलाई

2010

लाभ—इस पद्धति के निम्नलिखित लाभ हैं—

- (1) इस विधि द्वारा पत्रों और कागजों को छानटने में सुविधा रहती है।
- (2) यह फाइल विधि सरल एवं साधारण है।
- (3) पत्र मिट्टी, कीड़े और चूहे आदि से सुरक्षित रहते हैं।

हानियाँ—इस पद्धति में निम्नलिखित दोष हैं—

- (1) यह पद्धति स्थान अधिक घेरती है।
- (2) सभी खाने बराबर होने के कारण जिन अक्षरों के नाम कम होते हैं वे खाने खाली पड़े रहते हैं।

- (3) छोटे-छोटे खाने अधिक पत्रों की संख्या से शीघ्र भर जाते हैं।
 (4) अलमारी खुली होने के कारण पत्र के निकल जाने तथा खो जाने का भय रहता है।

(ख) पत्रों का वर्गीकरण—एक व्यापारी के पास जिन-जिन व्यक्तियों के पत्र आते हैं उन पत्रों को भेजने वाले के प्रथम अक्षर के अनुसार अलग-अलग छांट दिया जाता है। उदाहरणस्वरूप विजय, अशोक, अनिल, अजय जडेजा एंड कंपनी के पत्रों को अलग छांट लिया जाएगा। इसी प्रकार 'ब' से शुरू होने वाले नाम के पत्र अलग-अलग कर लिए जाएंगे।

(ग) पत्रों को मोड़ना और खानों में व्यवस्थित करना—पत्रों को वर्णमाला के आधार पर छाँटने के बाद अगला कार्य पत्रों को मोड़ने का होता है। पत्रों को इस प्रकार मोड़ा जाता है कि उनका लिखा हुआ भाग अन्दर की ओर रहें। मोड़े हुए पत्र के ऊपर निम्नवत तथ्य अंकित किये जाते हैं—

- (i) पत्र संख्या और दिनांक।
- (ii) पत्र प्रेषक का नाम व पता।
- (iii) उसका निवास स्थान।
- (iv) संक्षिप्त विषय।

इस प्रकार से पत्रों में लिखा जाने वाला विवरण उसे 'सारांश लेखन' कहलाता है—

यथा—सोनिया गौतम एण्ड कम्पनी भोपाल

पत्र संख्या : C - 24

दिनांक : जून 2010

विषय : क्रयादेश

पत्रों को इस प्रकार लिपिबद्ध करने के बाद सम्बन्धित विषय के खानेदार पैकटों में रखा जाता है। उसका नाम पैकट के ऊपर लिखा जाता है, जैसे—Ram & Co. उस कंपनी के समस्त आगत पत्र पैकट में रखकर खाने में रख दिये जाते हैं।

2. संदूकनुमा फाइल—यह फाइल पद्धति पत्रों को सुरक्षित एवं संभाल कर रखने की एक प्रमुख प्राचीन पद्धति है। इस पद्धति के अन्तर्गत पत्रों को फाइल करने के लिए तीन या चार इंच गहरे लकड़ी या गत्ते से बने बक्सों का प्रयोग किया जाता है। इन बक्सों में ऊपर के सिरे की ओर एक स्प्रिंगदार क्लिप लगी रहती है जो कि पत्रों को ठीक प्रकार नीचे दबाए रखती है। पत्रों को छाँटने

तथा ढूँढने के लिए इसमें कुछ संकेत कार्ड भी होते हैं जो वर्णात्मक क्रम में लगे होते हैं। एक संकेत कार्ड के पीछे उस कार्ड के वर्ण से शुरू होने वाले पत्र ही रखे जाते हैं। प्रत्येक संकेत कार्ड का वर्ण अंकित हिस्सा इस प्रकार बाहर की ओर निकला होता है कि एक ही दृष्टि में सारे वर्णाक्षर दिखाई देते हैं। इसमें पत्रों को ढूँढने में समय नष्ट नहीं होता। उदाहरणार्थ, अगर हमें मोहन का पत्र ढूँढना है तो M संकेत कार्ड के नीचे मोहन का पत्र मिलेगा। जब कोई पत्र देखना है तो संबंधित वर्णाक्षर के संकेत कार्ड को देखकर और स्प्रिंग को हटाकर उस पत्र को निकाला जा सकता है।

संदूक नुमा फाइल पद्धति के लाभ—इस पद्धति के प्रमुख लाभ निम्नवत हैं—

1. इसमें सामग्री की जरूरत नहीं होती है।
 2. पत्रों को ढूँढने में कम समय लगता है।
 3. संकेत कार्ड की सहायता से पत्रों को ढूँढने में आसानी होती है।
 4. यह पद्धति सरल है तथा छोटे व्यापारियों के लिए उपयुक्त है।
- दोष**—उपरोक्त लाभों के साथ-साथ इसमें निम्नवत दोष भी हैं।
1. इसमें अतिरिक्त पत्र खिसक भी सकते हैं।
 2. पत्र निकालने तथा पत्र रखने में काफी सावधानी से काम करना पड़ता है।
 3. गत्ते या लकड़ी का बक्स होने के कारण कुछ समय पश्चात उसकी स्प्रिंग-क्लिप निकलने तथा लकड़ी गलने का भय रहता है।
 4. यह पद्धति वैज्ञानिक नहीं है।
 5. पुराने पत्रों को स्थानांतरित करने का भी कोई प्रावधान नहीं है।
 6. यह पद्धति ऐसी संस्थाओं के लिए जहाँ पर अधिक मात्र में पत्र आते-जाते हैं, अनुपयुक्त है।

3. तार फाइल—यह पत्रों, प्रलेखों को सुरक्षित रखने का सबसे पुराना तथा आसान तरीका है। इस पद्धति में एक साधारण तार होता है जिसका एक सिरा लकड़ी की एक गोल या चौकोर तख्ती में लगा होता है। इसका दूसरा सिरा कुछ नुकीला और मुड़ा होता है। दीवार पर या किसी कील में तार के मुड़े भाग को लटकवा दिया जाता है। पत्रों को फाइल करते समय तार के नुकीले भाग में पिरोकर नीचे उतार दिया जाता है जो नीचे जाकर लगे लकड़ी के टुकड़े के सहारे टिक जाते हैं। जिस क्रम में पत्र आते हैं उसी क्रम से पत्र पिरोते चले जाते हैं। जो पत्र

पहले आता है वह सबसे नीचे होता है, जो पत्र बाद में आता है, वह सबसे ऊपर होता है। जब तार फाइल से भर जाती है तो पत्रों को उस क्रम से निकालकर दूसरी फाइल में व्यवस्थित कर दिया जाता है।

तार फाइल पद्धति के लाभ—

1. **कम मूल्य**—इस विधि के लिए कम सामग्री की आवश्यकता पड़ती है। इसमें साधारण तार की जरूरत पड़ती है जिसकी कीमत नाममात्र की होती है।

2. **अल्प जगह**—इस विधि के लिए अलग से स्थान बनाने की जरूरत नहीं है, इसके कार्यालय में कहीं भी दीवार पर टांगा जा सकता है, जहाँ पर वर्षा के पानी तथा चूहे आदि से बचाव हो।

3. **समय की बचत**—इस विधि में पत्रों का फाइल करने तथा निकालने में कम समय लगता है। समय की बचत को कर्मचारी अपने कार्यालय के दूसरे कार्यों में सदुपयोग करता है।

4. **सरल**—यह विधि सबसे सरल है इसकी क्रियाविधि को समझने के लिए खास ज्ञान की जरूरत नहीं पड़ती। कार्यालय में प्रत्येक कर्मचारी इसमें आसानी से पत्र फाइल कर सकता है।

तार फाइल के दोष—इस पद्धति में उपरोक्त गुणों के साथ-साथ निम्नवत दोष भी हैं—

1. **व्यापारिक गृहों के लिये अनुपयुक्त**—इसमें थोड़े ही पत्रों को फाइल किया जा सकता है। यह छोटे दुकानदारों के लिए ही उपयुक्त हो सकती है, बड़े व्यापारिक गृहों के लिए यह अनुपयुक्त है।

2. **सुरक्षा का अभाव**—इस विधि में पत्रों को तार में लटका कर दीवारों पर या अन्य स्थान पर टांग दिया जाता है। जहाँ चूहे, कीड़े-मकोड़े, दीमक उन्हें खराब कर सकते हैं तथा मिट्टी, पानी से भी बचाव नहीं हो पाता। इसके साथ-साथ पत्रों की चोरी होने का भी डर रहता है।

3. **पत्रों के मध्य में छिद्र**—इस विधि का एक दोष यह भी है कि पत्रों के बीच छेद हो जाता है तथा बार-बार पत्र निकालने तथा रखने से फटने का भय रहता है। इससे पत्र पर लिखित शब्दों का लोप हो जाता है।

4. **पुराने व अनुपयोगी पत्रों के बाहर निकालने में असुविधा**—इस विधि का सबसे बड़ा दोष यह है कि पुराने पत्रों को आसानी से नहीं निकाला

जा सकता। पहले नए पत्रों को उलटना पड़ेगा तथा उनके निकालने के बाद ही पुराने पत्र नीचे से निकाले जा सकते हैं।

5. गोपनीयता की कमी—इस विधि में नत्थी किए हुए पत्र लटके रहते हैं। इसे कोई भी व्यक्ति पढ़ सकता है जिससे व्यापार के गोपनीय तथ्यों की गोपनीयता भंग होने की संभावना बनी रहती है।

नस्तीकरण की आधुनिक विधियाँ

व्यावसायिक उपक्रमों को स्वरूप के आधार पर नस्तीकरण की अनेक विधियों व पद्धतियों को प्रतिपादित किया गया है जिनमें से इसकी कुछ आधुनिक पद्धतियों पर संक्षिप्त प्रकाश नीचे डाला गया है—

1. समतल फाइल पद्धति—यह पद्धति नस्तीकरण की आधुनिक पद्धति है जिसके अन्तर्गत पत्रों को एक के ऊपर एक रखकर नत्थी कर दिया जाता है पत्र-तिथि-क्रम में फाइल किए जाते हैं। फलस्वरूप सबसे नया पत्र सबसे ऊपर दिखाई देता है और सबसे पुराना पत्र सबसे नीचे दब जाता है। पत्रों को फोल्डरों में नत्थी कर दिया जाता है। इन फोल्डरों को दराज या अलमारी में वर्गीकरण की चुनी हुई प्रणाली (उदाहरण के लिये—वर्णात्मक, संख्यात्मक, वर्ण-संख्यात्मक, भौगोलिक या विषयानुसार क्रम) के अनुसार एक दूसरे के ऊपर लिटाकर रखते हैं। समतल फाइल पद्धति में निम्नलिखित फाइलों का उपयोग किया जाता है—

(i) चौरस फाइल—इस फाइल को पड़ी फाइल भी कहा जाता है। फाइल में गत्ते के दोनों ओर बीचों-बीच कपड़े या मोटे कागज के दो टुकड़े तथा फीते लगे रहते हैं। सरकारी कार्यालय में प्रतिदिन के कार्यों में इसी प्रकार की फाइलों को प्रयोग में लाया जाता है। बाजार में अनेक प्रकार की चौरस फाइलें मिलती हैं, जिनमें केवल बनावट का अंतर होता है। इन सभी में पत्रों को लिटाकर अथवा नीरस अवस्था में रखा जाता है। चौरस फाइलों में दूसरे तरह की फाइल पत्तीदार होती है जो कार्ड-बोर्ड या मलीन कागज की बनी होती है। इसमें 9 सेमी. की दूरी पर दो टिन की पत्तियाँ निकली होती हैं पत्रों को दो जगह छिद्रित पंच करके फाइल में लगाया जाता है। पत्रों को तिथिवार या विषयानुसार फाइल में लगाया जाता है। यदि किसी पत्र का संबंध कई फाइलों से है तो उसकी प्रतियाँ करके फाइल में लगा देते हैं। फाइलों को वर्गीकरण की किसी भी प्रणाली के अनुसार दराज या अलमारी में रखा जाता है।

(ii) **लीवर फाइल**—लीवर फाइल को कमानी दार फाइल भी कहा जाता है। इस फाइल को सुदृढ़ एवं मजबूत गत्ते से तैयार किया जाता है ऐसी फाइल के मध्य में लोहे की कमानी लगी होती है। एक हैण्डल या लीवर की सहायता से इन कमानियों को खोला व बंद किया जाता है। इन फाइलों को सलाख वाली फाइल भी कहते हैं। यह फाइल पुस्तक की तरह खुलती है। इससे पत्र अपने स्थान से इधर-उधर नहीं होते। आवश्यकतानुसार फाइल में वर्णमाला के संकेत कार्ड भी लगाए जा सकते हैं। इन फाइलों में पत्र विषयानुसार अथवा कालक्रमानुसार रखे जाते हैं। आवश्यकता पड़ने पर फाइल में से कोई भी पत्र सरलातपूर्वक निकाला जा सकता है। फाइलों को वर्गीकरण की किसी भी प्रणाली के अनुसार दराजों या अलमारियों में लगा दिया जाता है।

(iii) **शैनन फाइल पद्धति**—इस फाइल को व्यापारिक फाइल भी कहते हैं। इसमें एक अलमारी की जरूरत होती है जिसमें पत्र-व्यवहार के अनुसार दराजें होती हैं। इसमें पत्रों को पंचिंग मशीन द्वारा छिद्रित करने की आवश्यकता नहीं रहती। दराज के तले में दो सलाखें होती हैं तथा दूसरी ओर भी दो गोल सलाखें होती हैं। इन सलाखों को दबाकर पत्रों का लगाया जाता है, इससे पत्र अपने स्थान पर रहते हैं। दराज के बाहर वर्णानुक्रम या संख्यात्मक ढंग से सूचक कार्ड लगे होते हैं।

समतल फाइलिंग पद्धति के प्रमुख गुण—समतल फाइल के प्रमुख गुण निम्नवत हैं—

1. यह पद्धति बहुत सरल है। इसमें विशेष प्रकार के उपकरणों की आवश्यकता नहीं पड़ती जिसके परिणामस्वरूप इस पद्धति को अपनाने में अधिक लागत नहीं आती।
2. फाइलों में लगे प्रत्येक पत्र को बिना वहाँ से निकाले देखा जा सकता है, लिखा एवं पढ़ा जा सकता है।
3. फाइलों को एक-दूसरे पर रखे जाने के कारण स्थान कम घिरता है।
4. फाइलों को अलमारी में ताला लगाकर भी रखा जा सकता है। इसे पत्रों की सुरक्षा बनी रहती है।
5. फाइलों के गाज टैगों से बंधे रहते हैं तथा फाइलें फीतों से बंधी रहती हैं, इस कारण पत्र इत्यादि अपने स्थान पर सुरक्षित रहते हैं।
6. फाइलें किसी निश्चित वर्गीकरण के अनुसार रखी जाती हैं ताकि आवश्यकता पड़ने पर उन्हें तलाशने में समय का अपत्यय न हो।

दोष—उपरोक्त गुणों के साथ-साथ इसमें निम्नवत दोष भी हैं—

1. इस पद्धति में सामान्यतया पत्रों को उनके दो सुराख करके तथा फाइलों में लगी दो नालियों में पिरोकर फाइल किया जाता है। स्वाभाविक है कि इसमें कुछ समय लगेगा।
2. समतल प्रणाली में कारोबार के बढ़ने पर नई फाइल बनाते समय सारी व्यवस्था को पुनर्गठन करना पड़ता है। फलस्वरूप, इसमें कम लोच होती है।
3. इसमें पत्र व फाइलें एक-दूसरे के ऊपर लिटाकर रखे जाते हैं, सबसे नीचे की फाइल को निकालने के लिए सर्वप्रथम उसके ऊपर रखी गई फाइलों को उठाना पड़ता है। इससे फाइलों के क्रम में गड़बड़ी होने की आशंका हो जाती है।
4. यह बड़े आकार के कार्यालयों के उपयुक्त नहीं है, क्योंकि पत्रों की अधिकता से सूचनाओं का संग्रह करना इस कारण प्रणाली द्वारा सम्भव नहीं हो पाता।
5. यदि फाइल में अधिक कागज हो जाएं तो ढूँढने में असुविधा होती है।

2. खड़ी या शीर्षक फाइल—यह आधुनिक तथा बहु प्रचलित पद्धति है।

इस पद्धति के अन्तर्गत फाइलें आलमारी के भीतर शीर्ष या खड़े रूप में संयोजित की जाती हैं। पत्र भी इन फाइलों में खड़े रूप में ही रखे जाते हैं। फाइलों को अलग-अलग वर्गों में बांटने के लिए इनके बीच में संकेत-कार्ड लगे रहते हैं। इस प्रणाली में फाइलों व पत्रों को अधिक तत्परता से देखा जा सकता है, क्योंकि संकेत-कार्ड दूर से ही दिखाई दे जाते हैं। इस पद्धति में निम्नवत वस्तुओं की अनिवार्यता होती है—

(i) **अलमारी**—खड़ी फाइल पद्धति के अन्तर्गत फोल्डरों को अलमारी के भीतर खड़े रूप में रखी जाती है। ये अलमारियाँ लोहे की या लकड़ी की बनी हो सकती हैं तथा इसमें 4 से लेकर 24 तक दराजें होती हैं। इसमें इस बात का ध्यान रखा जाता है कि फोल्डरों की दराजों में ठीक प्रकार से रखा जा सके। सामान्य तौर पर एक दराज का आकार इतना हो कि उसमें 200 से 500 तक फोल्डर रखे जा सकें। दराजों में फोल्डर खड़ी अवस्था में रहें इसके लिए एक कम्प्रेसर लगा होता है जो फाइलों को दबाकर रखता है। दराज के बाहर विषय निर्देशक कार्ड लगा देते हैं।

(ii) **फोल्डर**—फोल्डर मजबूत कागज व अन्य किसी मोटे लेकिन लचीले कागज का बना, दुहरा आवरण होता है। पत्र व रिकार्ड इसी आवरण या फोल्डर में सीधे रखे जाते हैं। इस फोल्डर का पिछला हिस्सा कटावदार रूप से कुछ उठा होता है या उसमें एक 'टेब' लगा रहता है। इस निकले हुए हिस्से पर फोल्डर में रखी गई सामग्री का विषय, पत्र-वाहक का नाम, इनकी संख्या आदि लिखा होता है। प्रत्येक पत्र-वाहक या विषय के लिए अलग-अलग फोल्डर बनाया जाता है। उस पत्र-वाहक या विषय से संबंधित सभी पत्र व कागजात इसी 'फोल्डर' में रखे जाते हैं। ये पत्र या तो तिथि-क्रम में रखे जाते हैं या किसी अन्य पूर्ण-निश्चित क्रम में। सामान्यतः फोल्डरों में पत्रों को किसी क्लिप या कब्जे द्वारा कसकर नहीं बांधा जाता है। परिणामतः पत्रों को सरलता से निकालना भी सम्भव होता है। लेकिन कभी-कभी क्लिप वाले फोल्डरों का इस्तेमाल भी करते हैं जिससे कागज अपने-अपने स्थान पर यथाक्रम रहें। ये फोल्डर, फाइलें अलमारी की दराज में इस प्रकार रखी जाती हैं कि उनका मुड़ा हुआ हिस्सा दराज के नीचे सतह में लगा रहे तथा उभरा हुआ हिस्सा ऊपर दिखाई देता रहे।

(iii) **संकेत कार्ड**—खड़ी या शीर्ष फाइल में संकेत का विशेष सहयोगी होता है तथा उन संकेत-कार्डों के उठे हुए कोनों पर विभिन्न वर्गों की फाइलों का संक्षिप्त ब्यौरा लिख दिया जाता है। ये संकेत कार्ड मोटे कागज के बने हुए होते हैं। ये विभिन्न रंगों के भी हो सकते हैं। यदि कोई फाइल दराज से बाहर निकाल ली गई हो, तो उसके स्थान पर एक अनुपस्थिति कार्ड रख दिया जाता है जो यह स्पष्ट करता है कि अलमारी से निकाली गयी फाइल किसके पास पहुँचायी गयी है।

खड़ी फाइल पद्धति के गुण—इस फाइल पद्धति के निम्नवत गुण हैं—

1. **शीघ्र संदर्भ**—प्रत्येक फोल्डर या फाइल के उभरे हुए सिरे पर फाइल का शीर्षक तथा प्रपत्रों का अन्य संक्षिप्त विवरण भी दिया होता है। इस प्रकार इच्छित फाइल का दराज से ढूँढ़ निकालना बहुत आसान होता है।

2. **सस्ती**—प्रत्येक दराज में फोल्डर खड़ी अवस्था में रखे जाने के कारण 200 से 250 तक फोल्डर रखे जा सकते हैं। इस प्रणाली में प्रयुक्त उपकरणों की प्रारंभिक लागत कुछ अधिक तो होती है, परंतु स्थान में कमी एवं सरलता के कारण यह पद्धति सस्ती ही पड़ती है।

3. **विभिन्न प्रयोग**—खड़ी फाइल प्रणाली को अनेक प्रकार से प्रयोग में लाया जा सकता है। बीजकों, टेण्डरों, मलय-सूची, अनुमानों, प्रस्तावित मूल्यों, कथन तथा उद्धरण आदि के लिए भी प्रयोग में लाया जा सकता है।

4. **वर्गीकरण**—खड़ी फाइल प्रणाली में फोल्डरों को अपनी सुविधानुसार वर्गीकरण की किसी भी विधि द्वारा व्यवस्थित किया जा सकता है। इसमें प्रयुक्त होने वाला अनुपस्थिति कार्ड निकाले गए फोल्डर की स्थिति को दर्शाता है।

5. **सुरक्षा**—दराजों में ताले लगाने की व्यवस्था के कारण अधिकृत व्यक्ति ही इसमें से विषय सामग्री या पत्र निकाल सकता है। दीमक आदि से बचाने के लिए आजकल कार्यालयों में लकड़ी की अपेक्षा लोहे की अलमारियाँ अधिक प्रचलन में हैं।

6. **वैज्ञानिकता**—बड़े-बड़े कार्यालयों में खड़ी फाइल प्रणाली अधिक उपयुक्त है। आवश्यकता पड़ने पर वर्गीकरण की विधियों में परिवर्तन भी किया जा सकता है।

7. **लोच**—कार्यालय की आवश्यकता के अनुसार इस फाइल के आकार में परिवर्तन किया जा सकता है। दराज में और अधिक फाइलें रखी जा सकती हैं और आवश्यकतानुसार नई अलमारियाँ भी लगाई जा सकती हैं।

खड़ी फाइल पद्धति के दोष—इस प्रणाली के प्रमुख दोष निम्नलिखित हैं—

1. **विशिष्ट ज्ञान की अनिवार्यता**—इस विधि को प्रयोग में लाने के लिए विशिष्ट ज्ञान का होना अति आवश्यक है।

2. **अधिक स्थान**—बड़े-बड़े नगरों अथवा शहरों में जहाँ स्थान को किराए पर लेकर कार्य को चलाना होता है वहाँ पर खड़ी फाइल प्रणाली का प्रयोग समस्थात्मक होता है।

3. **अत्यधिक खर्चीली पद्धति**—इस पद्धति में प्रारंभिक उपकरणों को खरीदने तथा स्थापित करने में काफी धन व्यय करना पड़ता है। अतः ये प्रणाली केवल बड़े संगठन के कार्यालयों के लिए ही उपयुक्त रहती है।

4. **अव्यवस्था**—खड़ी फाइल प्रणाली में प्रपत्रों को प्रायः बिना बांधे खुली अवस्था में ही रख दिया जाता है। यदि कोई फोल्डर बिना क्लिप में दबाए दराज में खुला ही रखा जाए तो कभी भी उसके नीचे गिर जाने के कारण प्रपत्रों के अस्त-व्यस्त होने का भय बना रहता है।

3. लटकती फाइलिंग पद्धति—खड़ी फाइल पद्धति तथा लटकती फाइल पद्धति में समरूपता होते हुये एक अन्तर यह है कि इसमें फोल्डर दराज की तलहटी या पेंदी में खड़े करके नहीं रखे जाते, बल्कि दराज के ऊपरी दोनों किनारों पर लगी छड़ों से नीचे की ओर लटकाए जाते हैं। पहले तो पत्रों को तैयार फाइलों के फोल्डरों में रख देते हैं। फिर इन फोल्डरों को इनमें लगे, कब्जे की सहायता से दराज के दोनों ओर लगी विशेष छड़ों में फंसाकर नीचे लटका दिया जाता है। प्रत्येक फोल्डर अपने स्थान पर ही लटकता रहता है और स्वयं इधर-उधर नहीं होता। खड़ी फाइल पद्धति में इन फोल्डरों के बारे में सदैव यह डर रहता है कि कहीं ये फोल्डर नीचे न गिर जाएं या मुड़कर कट-फट न जाएं। परंतु लटकते हुए फोल्डरों में इस प्रकार के दोष नहीं पाये जाते हैं। इस पद्धति में इस्तेमाल किए जाने वाले फोल्डरों के ऊपरी कोनों पर वर्गीकरणसूचक 'टैब' लगाने की भी अच्छी व्यवस्था है और ये वर्गीकरण सूचक कार्ड अपने स्थान पर टंगे रहते हैं।

लटकती फाइल पद्धति के गुण—लटकती फाइलिंग पद्धति के निम्न गुण हैं—

1. इसमें सभी फोल्डर अपने आप ही अपने स्थान पर खड़ी स्थिति में कायम रहते हैं। उन्हें इस स्थिति में कायम रखने के लिए विशेष स्प्रिंगदार दबाव उपकरणों की जरूरत नहीं पड़ती।
2. लिफाफों के चौखटों के ऊपर लगी हुई शीर्षक पर्ची को देखकर फाइलों को आसानी से ढूंढा जा सकता है।
3. यह प्रणाली पूर्णतया लोचदार है। इसमें कितने भी फोल्डर बनाए जा सकते हैं और आराम से दराजों में लटकाया जा सकता है।
4. कागजों के गलत फाइल में रखे जाने की संभावना कम हो जाती है।
5. लटकती फाइल के फोल्डर खराब नहीं होते।

दोष—लटकती फाइलिंग पद्धति के प्रमुख दोष निम्नवत हैं—

1. इस पद्धति में अधिक स्थान की आवश्यकता होती है। समतल फाइल प्रणाली की तुलना में फाइलों को रखने के लिए इस पद्धति में 25 प्रतिशत अधिक स्थान की आवश्यकता होती है।
2. इसे बनाने में प्रारंभिक लागत अधिक आती है।
3. पत्रों के भार से फोल्डरों के फटने का डर रहता है।

4. पार्श्व फाइल पद्धति—यह फाइल पद्धति लटकती फाइल पद्धति से काफी मिलती-जुलती है। इसमें पत्रों को विशेष प्रकार के जुड़े हुए लिफाफेनुमा फोल्डर में रखा जाता है। ये फोल्डर अलमारी के खानों में पुस्तकों की भाँति, लेकिन लटका कर रखे जाते हैं। फोल्डरों के लटकाने हेतु आलमारियों में पटरियों को लगाया जाता है जिनमें ये कांटों की सहायता से लटकाए जाते हैं। प्रत्येक फाइल में एक टाइटिल-फोल्डर लगा होता है जिस पर फाइल का टाइटिल (शीर्षक) लिखा जाता है। इस पद्धति में विशेष प्रकार की अलमारियों का प्रयोग किया जाता है, जिनका आकार 6' x 3' x 1' x 6' होता है और जिनमें चार से लेकर पाँच तक शैल्फ लगे होते हैं। कार्यालय में पर्याप्त जगह होने पर ही यह फाइल प्रणाली प्रयोग की जाती है।

पार्श्व फाइल पद्धति के लाभ—पार्श्व फाइल पद्धति प्रमुख लाभ निम्नवत हैं—

1. इस प्रणाली में फाइल-व्यवस्था के विस्तार की अधिक संभावनाएं रहती हैं।
2. यह प्रणाली अपेक्षाकृत रूप में सस्ती सिद्ध होती है। क्योंकि इसका साजो-सामान अपेक्षाकृत सस्ता मिलता है।
3. यह प्रणाली फाइलों को अधिकतम बार प्रयोग में लाने की सर्वश्रेष्ठ प्रणाली है। इसमें दृष्टव्य कार्डों को काम में लाया जाता है। इन कार्डों को खुली दराजों अथवा घूमने वाली ऐसी रैकों में रखा जाता है जिससे कि प्रत्येक कार्ड तुरंत दृष्टिगत हो सके। प्रायः बैंक अपने ग्राहकों के खातों के लिए इसी प्रकार के कार्डों का प्रयोग करते हैं। कुछ व्यापारिक संस्थान भी अपने कर्मचारियों के व्यक्तिगत रिकार्ड की जानकारी लेने के लिए तथा स्टॉक आदि की स्थिति का पता करने के लिए इस प्रणाली को अपनाते हैं।
4. इसमें जगह का बहुत किफायत से प्रयोग किया जाता है।
5. इसमें फाइलों को शीघ्रता व सरलता से निकाला व रखा जा सकता है।
6. खुली खानेदार अलमारी की फाइल-पद्धति—इस पद्धति में ऊँची अलमारियों का प्रयोग किया जाता है। इस अलमारी के खाने फाइल की लंबाई जितने ऊँचे होते हैं तथा दो खानों के बीच में कम स्थान छोड़ा जाता है इन खानों में फाइलों को उसी प्रकार से रखते हैं जैसे कि पुस्तकालय की अलमारियों में पुस्तकें रखी जाती हैं। इस पद्धति में फाइलों को प्रायः संख्यात्मक क्रम में वर्गीकृत किया जाना ठीक रहता है। सुरक्षा के लिए अलमारियों पर दरवाजे भी लगे होते हैं।

फाइल विन्यास व क्रम-निर्धारण

व्यावसायिक कार्यालय में फाइल विन्यास या क्रम निर्धारण का महत्त्वपूर्ण स्थान है। अतः इस कार्य को सावधानी-पूर्वक करना चाहिए। इसमें दस्तावेजों को क्रमबद्ध रूप में रखना अनिवार्य होता है। इनकी व्यवस्था अलमारियों में क्रमबद्ध होनी चाहिए। प्रभावपूर्ण फाइलिंग व्यवस्था के लिए फाइलों का योजनाबद्ध वर्गीकरण करना जरूरी क्योंकि इसके बिना फाइलों के एक लम्बे-चौड़े अम्बार में से उपयोगी व जरूरी है जानकारी शीघ्रता व सरलता के साथ निकाल पाना एक मृग-मरीचिका बन जायेगा। **एवलिन टामस** के अनुसार—“फाइलिंग की व्यवस्था में तब तक किसी लाभ की सम्भावना नहीं देखी जा सकती जब तक यह वर्गीकरण की प्रभावपूर्ण प्रणाली से समर्थित न हो।” फाइल वर्गीकरण अग्रांकित उद्देश्यों की पूर्ति हेतु किया जाता है—

1. फाइलों के क्रम को एक तार्किक तथा योजनाबद्ध आधार प्रदान करना।
2. फाइलों को अलमारियों या दराजों में से शीघ्रता व सरलता से निकालने और अपने स्थान पर वापस रखने में मदद देना।
3. फाइलों और अलमारियों में रखी विषय-सामग्री की सुरक्षा का आश्वासन देना क्योंकि योजनाबद्ध फाइल व्यवस्था में यदि कोई फाइल इधर-उधर हो जाती है तो वह तुरन्त मालूम पड़ जाती है और प्रबन्धक उसे ढूँढने का प्रबन्ध कर सकता है।
4. कार्यालय की रिकॉर्ड व्यवस्था की कुशलता को बढ़ाना क्योंकि इसके फलस्वरूप कार्यालय के रिकॉर्ड ज्यादा उपयोगी तथा उत्पादक बन जाते हैं।

कोप तथा **कुटिस** महोदय ने फाइल वर्गीकरण के सन्दर्भ में लिखा है कि, “सारी व्यावसायिक संस्था में फाइलों को क्रम-बद्ध करने के लिए केवल एक ही वर्गीकरण की पद्धति इस्तेमाल की जानी चाहिए।”

12

कार्यालय पत्राचार में उपयोगी मशीन

आज का युग विज्ञान का युग है। आज अनेक प्रकार की तकनीकें विकसित हुई हैं जिनके परिणामस्वरूप नयी-नयी मशीनों का आविष्कार हुआ है। मशीनों के प्रयोग से कार्यालयी कार्य काफी आसान हो गया है। आज कार्यालयी कार्य की सफलता काफी हद तक मशीनों पर ही निर्भर करती है। अतएव प्रत्येक संगठन बेहतर मशीनों को अपने कार्यालय में महत्त्व देते हैं।

मशीनों का प्रयोग किये जाने के कारण आज कर्मचारियों की कार्यक्षमता भी काफी बढ़ गयी है। मशीनों के उपयोग के कारण प्रत्येक कर्मचारी पहले से अधिक काम कर सकता है। मशीनें कार्यालय संबंधित कर्मचारियों को आराम तथा उत्साह से काम करने में मदद देती हैं। सही प्रकार के उत्कृष्ट फर्नीचर एवं सौन्दर्य प्रसाधन किसी भी कार्यालय के लिए आवश्यक शर्त है। इसका मुख्य कारण यह है कि कार्यालय का काम मुख्यतया कमरों में मेज-कुर्सियों पर बैठकर किया जाता है। यदि कार्यालय में नियुक्त कर्मचारी इन मेज-कुर्सियों पर असुविधा अनुभव करें तो उनकी कार्यकुशलता श्रेष्ठ नहीं हो सकती। इसका परिणाम यह होगा कि वे धीमी गति से कार्य करेंगे उनमें कार्य करने का उत्साह नहीं रहेगा और वे शीघ्र थक जायेंगे आज के युग में कर्मचारियों की कार्यकुशलता को बढ़ाने के लिए कार्यानुकूल फर्नीचर बनवाया जाना चाहिए।

टाइप मशीनें

टाइप मशीन का आविष्कार विश्वविख्यात प्रबन्ध विशेषज्ञ क्रिस्टोफर लैथम शोल्ल्स महोदय ने सन् 1875 में किया था। इसी दौर से कार्यालय के क्षेत्र में व्यापक बदलाव आने लगा है। आज शायद ही कोई ही ऐसा संगठित कार्यालय होगा जिसमें पत्र, रिपोर्ट, सूचनाएं, आदि लिखने के लिए टाइप मशीनों का प्रयोग न किया जाता हो। सभी प्रकार के कार्यालयों में इनकी समान लोकप्रियता को देखते हुए इनका अधिक वर्णन करना जरूरी नहीं है। टाइप मशीनों का प्रयोग, कार्यालयों में, पत्र, रिपोर्ट, सूचनाएं, ज्ञापन, आदि सुन्दर लिपि में लिखने के लिए किया जाता है। टाइप मशीन प्रमुख रूप से चार प्रकार की होती हैं—

1. **स्टैंडर्ड टाइप मशीन**—सामान्य तौर पर व्यावसायिक कार्यालयों के सामान्य कार्यों को करने के लिए इस उपकरण का इस्तेमाल किया जाता है। यह टाइप मशीन थोड़ी भारी होती है। इस पर एक साथ छः—प्रतिलिपियां तक टाइप हो सकती हैं, तथा इसके रोलर पर पत्र, विवरणिका एवं सूचनाएं आदि सभी कुछ टाइप कर सकते हैं। आवश्यकता पड़ने पर खाते आदि लिखने के लिए बड़े रोलर की मशीन भी क्रय कर सकते हैं। यह मशीन एक इंच में छः—लाइनें टाइप करती है, लेकिन आवश्यकतानुसार एक इंच में तीन लाइनें या केवल दो लाइनें टाइप करने की व्यवस्था भी होती है। विवरणिका आदि टाइप करने के लिए इसमें खाने बनाने की व्यवस्था भी रहती है। नई मशीनों में कम इकाइयों को सेट करने की स्वचालित व्यवस्था भी होती है।

2. **सुबाह्य या पोर्टेबल टाइप मशीन**—कार्यालय में इस मशीन का प्रयोग सामान्य कार्यों के लिए किया जाता है। कार्यालय से सम्बन्धित भिन्न-भिन्न ऐसे प्रबन्ध अधिकारी भी गोपनीय किस्म का काम करते हैं। प्रायः एक जगह से दूसरी जगह यात्रा के दौरान इस टाइप मशीन का उपयोग कर सकते हैं। इसका प्रमुख लाभ यह है कि यह छोटी होती है और हम इसे आसानी से एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जा सकते हैं। इस टाइप मशीन पर भी स्टैंडर्ड टाइप मशीन की भांति उतनी ही कुशलता के साथ पत्र आदि छाप सकते हैं।

3. **स्वचालित टाइप मशीन**—कार्यालय जगत में इस मशीन का महत्त्वपूर्ण स्थान है। यह मशीन समूचे लाइन को परिवर्तित करने में तथा Patch पट्टियों को संचालित करने में शीघ्रता से काम करती है। इस मशीन

का प्रयोग पूर्व-निर्धारित संदेश को शीघ्र टाइप करने के लिए भी किया जाता है। पहले रिकॉर्डर मशीन से संदेश को एक टेप पर पंच कर लिया जाता है फिर स्टेंसिल के द्वारा उसकी मास्टर प्रतिलिपि बना ली जाती है। तत्पश्चात् यह टेप या मास्टर प्रतिलिपि मशीन में लगा दी जाती है। यह मशीन 100-150 शब्द प्रति मिनट की रफ्तार से टाइप करता है इसके भीतर एक टेप लगा होता है जो अपने आप सभी कार्य करता है। इन मशीनों में लगभग पूर्व-निर्धारित संदेशों, वाक्यांशों को स्टोर करने की व्यवस्था होती है। पृष्ठ बराबर भी होते हैं। यदि कोई पत्र या संदेश इन वाक्यांशों पर ही आधारित हो तो निश्चित कुंजियों को दबाकर वह पत्र या संदेश तुरन्त प्रेषित किया जा सकता है। पत्रों में पूर्व-निश्चित संदेशों को प्राप्त कर लेते हैं, जैसे-पत्र प्राप्तकर्ता का नाम, पता आदि साधारण रूप में टाइप किया जाता है। इन मशीनों के इस्तेमाल की स्थिति में एक टाइपिस्ट एक समय में चार-चार स्वचालित टाइप मशीनों का नियंत्रण कर सकता है और फलस्वरूप एक दिन में 500 पृष्ठ के पत्र बड़ी आसानी से टाइप व लिख सकता है। यह मशीन टाइप की हुई चीजों को display land पर प्रस्तुत करता है फलस्वरूप इनमें कितनी भी प्रतियां आसानी से प्राप्त की जा सकती हैं। ये मशीनें उचित प्रकार की आकर्षक टाइप प्रतियां बहुसंख्या में शीघ्रता से तैयार करने में कुशल हैं लेकिन इस मशीन का प्रयोग बड़े-बड़े व्यावसायिक केन्द्रों में किया जाता है।

4. विद्युत-टाइप मशीन—यह मशीन विद्युत के माध्यम से चलने वाला एक प्रमुख उपकरण है। अन्तर केवल इतना है कि टाइप-क्लर्क द्वारा कुंजियों को हल्के से छूने मात्र से विद्युत-शक्ति से दाब पैदा हो जाता है जिससे अक्षर सही-सही तथा साफ छपते हैं। लाइन को परिवर्तित करने हेतु रोलर घुमाने तथा मशीन को आगे सरकाने तथा टाइप किये पत्र को बाहर निकालने का काम भी विद्युत् शक्ति से ही स्वमेव पूरा हो जाता है। विद्युत टाइप मशीन ज्यादा प्रतियां टाइप करने, निरन्तर बड़ी-बड़ी रिपोर्टें टाइप करने, बीजक आदि बनाने तथा स्टेंसिल काटने के लिए बड़ी उपयोगी रहती हैं। इसके द्वारा तैयार प्रति की टाइप लिखावट ज्यादा स्पष्ट और आकर्षक होती है और इसकी प्रतिलिपियां भी अधिक साफ सुथरी होती है।

पंचटेप बनाने के लिए रिकॉर्डर तथा स्वचालित करने के लिए प्रतिलिपिक मशीन का प्रयोग किया जाता है।

आशुलिपि मशीनें

ये मशीनें प्रबंधकों एवं अधिकारियों द्वारा दिये जा रहे भाषण को शीघ्रता से लिखने का उपकरण है। इस प्रकार की लेखन कार्य हेतु एक विधि होती है जिसे शॉर्टहैंण्ड (आशुलिपि) कहते हैं। यह मशीन भी एक टाइप मशीन से मिलती-जुलती मशीन होती है। मशीन चलाने वाला कर्मचारी संदेशों को ध्वनि के आधार पर मशीन में बनी कुँजियों को दबाता है। इसके पश्चात् उस टेप पर अंकित संदेश का सम्बद्ध लिपि में रूपांतर करके इसे सामान्य टाइप मशीन पर टाइप कर दिया जाता है। यह सस्ती एवं ध्वनिहीन मशीन होती है। इस मशीन की सहायता से कोई भी कुशल कर्मी बड़ी गतिशीलता के साथ कार्य कर सकता है।

बहु-प्रतिलिपिकरण मशीनें

वर्तमान समय में विभिन्न व्यावसायिक कार्यालयों में इस मशीन का प्रयोग अत्यधिक किया जा रहा है। इस मशीन का प्रयोग तब किया जाता जब किसी संदेश की इतनी अधिक प्रतिलिपियां निकालनी हों, जो एक टाइप मशीन द्वारा तैयार नहीं की जा सकें। अनेक कार्यालयों में सूचनाओं के आदान-प्रदान करने एवं प्रतिलिपि निकालने एवं विवरण प्राप्त हेतु प्रयोग किया जाता है। बहु प्रतिलिपिकरण प्रमुख रूप से पाँच प्रकार की होती हैं जो निम्नलिखित हैं—

स्टेन्सिल डुप्लीकेटर

विभिन्न व्यावसायिक कार्यालयों में आज इस मशीन का प्रयोग व्यापक स्तर पर किया जा रहा है। इसका आविष्कार 1881 में चपटी सतह वाले स्टेन्सिल डुप्लीकेटर के रूप में हुआ था। 1899 में इससे रोटरी डुप्लीकेटर का विकास हुआ। इस मशीन के द्वारा एक ही पत्र की एक साथ 1,000 से लेकर 5,000 तक प्रतिलिपियां सरलता प्राप्त की जा सकती है। इस मशीन का कार्य विशिष्ट रूप से चार वर्गों में वर्गीकृत किया जा सकता है जिनका उल्लेख निम्नबिन्दुओं में किया गया है—

1. **रिसिविंग ट्रे**—यह मशीन की दूसरी ओर छपी हुई प्रतिलिपियां संकलित करती है।

2. **फीडिंग ट्रे**—इसका प्रयोग मशीनों में Blank पेपरों को रखने के लिए किया जाता है।

3. **सिलेन्डर**—यह मशीन के ऊपरी भाग में लगा होता है। इस पर स्याही लगाकर स्टेंसिल लपेटा जाता है।

4. **रौलर**—यह सिलेन्डर के नीचे कागज और स्टेंसिल के बीच बराबर दबाव बनाने के लिए प्रयोग किया जाता है।

इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल डुप्लीकेटर

इस मशीन के भीतर एक इलेक्ट्रॉनिक स्कैनर लगा होता है जो प्रतिलिपि वाले संदेश, मानचित्र या रेखाचित्र की एक विशेष प्रकार के स्टेंसिल पर प्रतिकृति नकल छोटे-छोटे सुराखों पर एक इंच में 5000 बार काट देता है। यह नकल प्राप्त करने के लिये प्रतिलिपि वाले संदेश को एक रोलर पर लपेट कर इलेक्ट्रॉनिक प्रोसेस से स्कैन किया जाता है और इसकी प्रतिलिपि मशीन में लगे दूसरे सिलेन्डर पर लिपटे स्टेंसिल पर सही-सही और शत-प्रतिशत नकल हो जाती है। इस विधि हेतु मात्र 6 मिनट का समय लगता है। इलेक्ट्रॉनिक स्टेंसिल तैयार हो जाने पर इसे साधारण स्टेंसिल डुप्लीकेटर पर लगाकर अनेकानेक बहु-प्रतिलिपियां लेने के लिए प्रयोग किया जा सकता है। इस प्रक्रिया के इस्तेमाल करने से प्रतिलिपि संदेश, मानचित्र या रेखाचित्र की मूल प्रतिलिपि स्पष्ट व सुन्दर निर्मित होती है तथा यह अतिशीघ्र बनायी जा सकती है।

स्प्रिट हैक्टोग्राफिक डुप्लीकेटर

यह मशीन 100 से 150 प्रकार के अनेक रंगों की प्रतिलिपियां बनाने का एक प्रमुख यंत्र है। इसकी कार्य प्रणाली निम्नलिखित है—

1. जिन कागजों पर प्रतिलिपियां उतारनी हों, उन्हें पहले मशीन में लगे एक स्प्रिट के पैड के नीचे से गुजारा जाता है। इस प्रकार नीचे से दबाये गये कागज पर कुछ स्प्रिट लग जाती है, मशीनों में लगी पैड प्रिंट की टंकी को संतुलित किए रहती है।
2. इस डुप्लीकेटर से बहुसंख्यक प्रतिलिपियां निकालने के लिए सर्वप्रथम, मूल संदेश हैक्टोग्राफिक कार्बन लगाकर एक चमकदार आर्ट पेपर पर हाथ से लिख दिया जाता है तथा हैक्टोग्राफिक कार्बन की सहायता से इस आर्ट पेपर पर टाइप कर दिया जाता है। कार्बन द्वारा टाइप करने के लिए कार्बन स्याही वाली कागज आर्ट कागज की सतह की ओर रखते हैं जिससे पेपर पर टाइप करते हैं। हैक्टोग्राफ कार्बन द्वारा लिखे गये इस आर्ट पेपर को

आज मास्टर कॉपी कहा जाता है। यह कॉफी उल्टे अद्वारों या शब्दों में लिखा होता है।

3. मूल प्रतिलिपि बन जाने पर इसे डुप्लीकेटर के भीतर लगे रोलर के ऊपर इस प्रकार लपेट दिया जाता है कि लिखा हुआ हिस्सा बाहर की ओर रहे।
4. अन्त में, स्प्रेट लगे कागज को मास्टर कापी लगे रोलर के नीचे से गुजारा जाता है जिससे मास्टर कापी में दिये गये संदेश की वैसे ही प्रतिलिपि कागजों पर आ जाती है। बहुरंगी प्रतिलिपि निकालने के लिये संदेश लिखते समय भिन्न-भिन्न रंगों के हैक्टोग्राफ कार्बनों का इस्तेमाल किया जाता है। डुप्लीकेटर दो को प्रमुख दो भागों में विभाजित किया गया है जिनमें—(i) स्प्रेट लगाने वाला पैड, (ii) प्रतिलिपियां देने वाले रोलर में एक हत्था लगा रहता है जिसे घुमाने से रोलर घूम जाता है। इस रोलर के नीचे भी बराबर दबाव बनाये रखने के लिए एक अन्य रोलर जैसा उपकरण होता है। इससे रोलर के घूमने के साथ-साथ कागज भी घूम जाता है और बाहर निकल आता है। कुछ मशीनों में स्प्रेट के पैड पर स्प्रेट पहुँचाने के लिए एक वितरक पैड का प्रयोग किया जाता है। ऐसी स्थिति में पहले स्प्रेट वितरक पैड पर डाली जाती है, जहाँ से यह आर्द्रता पैड पर हस्तांतरित होती है और यह आर्द्र पैड कागज पर स्थानांतरित करता है। इस प्रक्रिया को रोलर आद्रिकरण प्रक्रिया कहते हैं। हैक्टोग्राफ डुप्लीकेटर मशीन को हाथ एवं विद्युत दोनों से संचालित किया जा सकता है।

ऑफसेट लिथो डुप्लीकेटर

यह एक ऐसी मशीन है जिसके द्वारा किसी मूल प्रति या मास्टर कॉपी से अनेक फोटो कॉपियाँ बनायी जा सकती हैं। इस प्रकार की लिथो डुप्लीकेटर मशीन से बहुसंख्यक प्रतिलिपियां निकालने के लिये सर्वप्रथम एक विशेष प्रकार की सतह वाला कागज या बहुत पतली विशेष धातु की चादर लेकर उस पर उपयुक्त संदेश बाल-पैन से या टाइप मशीन में विशेष लिथोग्राफिक रिबन लगाकर या फोटोकापी विधि से लिख दिया जाता है। इसके तत्काल बाद लिथो मास्टर के लगे ढोल पर मास्टर कापी को लपेट देते हैं। इस ढोल पर पहले आगे की ओर लगा एक गीला रोलर घुमाया जाता है जिससे इसके खाली हिस्से पर पानी लग जाए, और बाद में पीछे की ओर लगा ग्रीसयुक्त स्याही का रोलर, जिससे अद्वारों में स्याही लग जाये। तत्पश्चात् इस ढोल को घुमाकर मास्टर कॉपी के सीधे अद्वारों को दूसरे रोलर पर उल्टा छाप दिया जाता है और उसके नीचे

तीसरा रोलर प्रतिलिपि कागज को खींचकर इसे उल्टा छापकर के रोलर के नीचे से गुजारते हैं जो इस पर उस संदेश को अंकित कर देता है। इस मशीन की सहायता से बहुतायत में फोटो प्रतियां निकाली जा सकती हैं।

मल्टीग्राफ या टाइपसेट डुप्लीकेटर

वर्तमान दौर में इस मशीन का इस्तेमाल व्यापक स्तर के व्यावसायिक कार्यालयों में, जहाँ बड़े पैमाने पर बहु-प्रतिलिपिकरण का काम होता है, किया जाता है। रिबन के माध्यम से छापने पर टाइप की हुई जैसी प्रतिलिपि तैयार हो जाती है। यदि इन जोड़े गये टाइप अद्वारों पर रिबन से स्याही लगाने के स्थान पर छापेखाने की भांति स्याही लगाई जाये तो छापेखाने जैसी प्रतिलिपि बनायी जा तैयार की जा सकती है।

मल्टीग्राफ अथवा टाइप सेट डुप्लीकेटर मशीन को चलाते समय सबसे पहले कारीगर अद्वारों वाले ढोल को घुमाकर भिन्न-भिन्न अद्वारों को निर्देशक (indicator) में देखते हैं और उपयुक्त अक्षर पा जाने पर टाइप लगाने वाली कुंजी को दबाकर इसे छापने के सिलेन्डर पर कम्पोज कर लेते हैं। कम्पोजिंग हो जाने के पश्चात् छपाई हेतु सिलेन्डर को छापने वाली ढोल पर लपेट देते हैं। तत्पश्चात् स्याही का रिबन अद्वारों वाले ढोल पर चढ़ा कर, अद्वारों वाले ढोल तथा छापने वाले ढोल के बीच के दबाव को मशीन में लगे 'दबाव पेंच' को घुमाकर इतना कसा जाता है कि छपाई व प्रिंटिंग सही ढंग से हो और अन्त में मशीन में लगी फीडिंग ट्रे पर कोरे कागज रखकर मशीन में लगे हत्थे को घुमाया जाता है और एक-एक कागज की छपाई वाले अक्षर ढोलों के बीच से गुजरकर दूसरी ओर लगी रिसिविंग प्लेट के भीतर छपकर एकत्रित हो जाता है।

प्रायः इस मशीन में भी एक गणना-यंत्र लगा होता है जिसे कारीगर पहले से सेट कर सकता है। फलस्वरूप जैसे-कहीं पर निर्दिष्ट प्रतिलिपियां छपी जाती हैं तो मशीन रुक जायेगी और कर्मचारी रिसिविंग ट्रे से निर्दिष्ट प्रतिलिपियां उठा लेगा। छपाई हो जाने पर छपायी के ढोल पर लगे अद्वारों को निकाल कर साफ किया जाता है और पुनः अद्वारों वाले ढोल पर चढ़ाकर तथा टाइप वितरक कुंजी को दबाकर अपने-अपने घरों में पुनः प्रेषित कर देते हैं। सामान्य तौर पर टाइपसेट डुप्लीकेटर को दो भागों गैमिटर और रोनिओ में बांट सकते हैं। इस मशीन का प्रयोग तभी किया जाना चाहिए, जबकि कार्यालय में नियमित रूप से अनेक प्रतिलिपियों वाले संदेश तैयार किए जायें। यदि इस मशीन में कागजों को डालने

की स्वचालित प्रक्रिया का इस्तेमाल किया जाए और इसे चलाने के लिए मोटर का प्रयोग किया जाए तो इससे प्रति घण्टा लगभग 300 फोटो प्रति निकाली जा सकती हैं। यदि इस मशीन को चलाने वाला व्यक्ति विशेष रूप से दक्ष हो तो वह पत्रों को प्राप्त करने वाले व्यक्तियों के नाम और पते भी टाइप मशीन की सहायता से उन्हीं अद्वारों में और उसी स्याही से इस प्रकार लिख सकता है कि यह पत्र और अधिक आकर्षक लगने लगे।

डिआजो अथवा ओजलिड प्रक्रिया

डिआजो का प्रयोग रेखाचित्र, नक्शों, अंकित चित्र प्रतिलिपियां निकालने के लिए किया जाता है। इसके लिए प्रतिलिपि-सामग्री का एक अर्द्ध पारदर्शक कागज पर अंकित होना आवश्यक है। प्रतिलिपि बनाने के लिए इस अर्द्ध पारदर्शक मूल प्रति को डिआजो मशीन में एक विशेष रसायन (diazonium) आच्छादित कागज के साथ जोड़कर इस प्रकार रखते हैं कि जब इन पर सूर्य की किरणें या बिजली के द्वारा उत्पन्न पराबैंगनी किरणें फेंकी जायें तो मूल प्रति की पीठ किरणों की तरफ हो और ये किरणें मूल प्रति के लिखे या अंकित हिस्से को छोड़कर बाकी हिस्से से, इसके पारदर्शक होने के कारण, निकलकर रसायन युक्त कागज पर असर करें और उसके वहाँ लगे रसायन को उड़ा दें। परिणामस्वरूप रसायन युक्त कागज पर अद्वारों या चित्र के स्थान पर अद्वारों व चित्र के सदृश रसायन लगा रह जायेगा जबकि शेष कागज स्वच्छ व साफ हो जाएगा। इसके तत्काल बाद रासायनिक द्रव्य पेपर पर डालते हैं जिसके प्रभाव से अंकित अक्षर काफी दिखायी देने लगता है। डिआजो मशीन में ये दोनों प्रक्रियाएं स्वयमेव पूरी हो जाती हैं और तैयार कॉपी बाहर आ जाती है।

वह प्रणाली फोटो-प्रति प्रभावी से विल्कुल अलग है। इसमें प्रतिलिपि को धोने की जरूरत नहीं पड़ती। अतः यह एक शुष्क प्रक्रिया है। इसमें काफी लम्बे चौड़े नक्शों व चित्रों की भी यदि वे अर्द्ध पारदर्शक कागज पर बने हुए हों तो आवश्यक प्रतिलिपि तुरन्त आसानी से बनायी जा सकती है। इस विधि की कीमत बेहद कम है लेकिन एक ओर यह अपारदर्शी कागज पर बने दस्तावेज की नकल नहीं कर सकती और दूसरी ओर यह दोनों तरफ लिखे गये कागज या हल्की नीली स्याही में लिखे कागज की भी प्रतिलिपि नहीं उतार सकती इसकी सहायता से ज्यादा प्रतियाँ निकलने में समय का अपव्यय अधिक होता है।

कम्प्यूटर

कम्प्यूटर आधुनिक युग की देन है। इसका क्षेत्र दिन-प्रतिदिन व्यापक होता जा रहा है। इसकी मदद से बड़े से बड़े सूक्ष्म कार्य बड़ी आसानी से किये जा सकते हैं। आज यह मनुष्य के दिन-प्रतिदिन के कार्यों से लेकर शिक्षा, मनोरंजन, यातायात, दूरसंचार, मौसम, शोध वैज्ञानिक अनुसन्धान आदि सभी कार्यों में सहयोग प्रदान कर रहा है। कम्प्यूटर ने मानव द्वारा सूचना संसाधन पर अपने अधिकार को सिद्ध कर दिया है। वर्तमान में वही राष्ट्र प्रगति कर रहा है, जो इनका अधिक से अधिक प्रयोग कर रहा है। कम्प्यूटर के विकास के पश्चात् ही ज्ञान की एक नवीनतम शाखा सूचना तकनीकी की उत्पत्ति हुई। किसी राष्ट्र की शक्ति व विकास मुख्यतः उसकी अर्थव्यवस्था व सूचना तकनीकी पर निर्भर करती है।

कम्प्यूटर को हिन्दी में अभिकलक कहते हैं। अंग्रेजी शब्द के अनुसार इसका अर्थ है—गणना करना, जो अंग्रेजी के (Computer) (कम्प्यूटर) शब्द से बना है अतः Computer शब्द का विस्तृत ज्ञान इसके प्रत्येक अक्षरों का विवेचन करने से स्पष्ट हो जाता है।

C =kk Commonly
 O =kk Operating
 M =kk Machine
 P =kk Purposely
 U =kk Used for
 T =kk Trade
 E =kk Education and
 R =kk Research

कम्प्यूटर गणना करने वाला एक इलेक्ट्रॉनिक उपकरण है। पहले इसका उपयोग गणितीय कार्यों के लिए किया जाता था और उसी उद्देश्य की पूर्ति हेतु इसका खोज किया गया था, परन्तु आज कम्प्यूटर का उपयोग गणितेत्तर (Non-numerical) सूचनाओं के लिए अधिक किया जाता है।

इसका प्रयोग मुख्य रूप से व्यवसाय शिक्षा तथा शोध कार्यों के लिए बहुतायत में हो रहा है।

कम्प्यूटर में विविध प्रकार के सूचना तथा आँकड़ों का संग्रहण किया जाता है। यह डाटा गणितीय व तार्किक कुछ भी हो सकता है। कम्प्यूटर के निवेश

युक्ति माध्यम से इस डाटा को स्वीकार कर प्रक्रियाकरण के पश्चात् निर्गत द्वारा इस सूचना का प्रसारण किया जाता है।

कम्प्यूटर द्वारा कार्य बहुत जल्दी हो जाता है इसलिये इसका प्रयोग लोग तेजी से कर रहे हैं। वर्तमान युग में इसका प्रयोग निम्नानुसार किया जा रहा है—

- (1) आँकड़ों का संसाधन
- (2) परिणाम (निर्गत) या जानकारी देना
- (3) आँकड़े ग्रहण करना अथवा निवेश
- (4) आँकड़ों का संचुनाव।

इस प्रकार के आंकड़े ध्वनि से लिखित, ग्राफ एवं प्रकाशित रूप में जा सकता है।

अतः कम्प्यूटर को उपरोक्त जानकारी के अनुसार इस तरह परिभाषित किया जा सकता है—“कम्प्यूटर वह युक्ति है जो स्वचालित रूप से विविध तरह के आँकड़ों को संचित तथा संशोधित कर पुनः प्राप्त कर सकती है।”

प्रिंटर

प्रिंटर एक ऑन लाइन निर्गत पद्धति है। यह एक ऐसा उपकरण है जो सूचना या डाटा को कागज पर प्रकाशित रूप में प्रस्तुत करता है। सूचना या डाटा कागज पर प्रकाशित प्रतिलिपि को हार्ड कॉपी (Hard copy) कहते हैं। जब उपयोगकर्ता कुंजीपटल के माध्यम से कुछ टाइप करता है तो कम्प्यूटर इसे अपनी भाषा में ग्रहण करता है जिसे कम्प्यूटर प्रक्रिया के पश्चात प्राकृतिक भाषा में प्रिंटर के माध्यम से प्रस्तुत करता है। प्रिंटर अनेक तरह के होते हैं जैसे—

डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर (Dot Matrix Printer)—डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर एक इम्पैक्ट प्रिंटर है। इम्पैक्ट प्रिंटर वे होते हैं जो प्रिंटिंग तकनीक पर आधारित होते हैं। डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर डॉट (Dot) बिन्दु रूप में अंकों तथा अद्वारों का मुद्रण करता है। इस प्रिंटर में एक प्रिंट हैड होता है। जिसमें अनेक पिनों से युक्त एक मौट्रिक्स लगाया होता है। इन पिनों के द्वारा ही कागज पर बिन्दु (Dot) छपते हैं। डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर एक सेकंड में 30 से 600 अंकों व अद्वारों को छाप सकता है। डॉ. मैट्रिक्स प्रिंटर से प्रकाशित अंक अक्षर की स्पष्टता कम होती है।

डेजी व्हील प्रिंटर (Daisy Wheel Printer)—डेजी (गुलबहार) पुष्प की आकृति के समान प्रिंट हैड के कारण इसे डेजी व्हील प्रिंटर में अनेक स्पोक होते हैं। स्पोक के अगले हिस्से पर अंकाक्षर अंकित रहते हैं। प्रिंटर पर कार्य करते

वक्त चक्र घूमता है तथा अंकाक्षर पर आघात करता है। यह अंकाक्षर सही अवस्था में आता है तो प्रिंटर में लगा एक हैमर स्पोक में लगे हुए अंकाक्षर पर चोट करता है। यह अंकाक्षर रिबन के द्वारा कागज पर अपनी प्रतिलिपि छाप देता है। एक डेजी प्रिंटर द्वारा एक सेकेंड में 70-80 अंकाक्षरों को प्रकाशित किया जा सकता है।

लेजर प्रिंटर (Laser Printer)—लेजर प्रिंटर नॉन-इम्पैक्ट प्रिंटिंग तकनीक पर आधारित प्रिंटर है। यह प्रिंटर वर्तमान में सबसे अधिक लोकप्रिय है। इनसे प्राप्त परिणाम बहुत अच्छे होते हैं। इन प्रिंटरो की सबसे प्रमुख विशेषता यह है कि अंकाक्षरों के अलावा यह कागज पर आकृति (Images) को भी प्रकाशित कर सकते हैं।

कार्यालय मशीनों के उद्देश्य

कार्यालय उपकरण का अर्थ कार्यालय की गतिविधियों में सहयोग पहुँचाने के लिए उन उपकरणों व मशीनों से लगाया जाता है जिनके माध्यम से संगठन या संस्था के कार्य को प्रभावी ढंग से किया जाता है। वायली के शब्दों में “एसे उपकरण जो व्यावसायिक सूचनाओं के प्रक्रियाकरण, रिकॉर्ड लेखन या रिपोर्ट-लेखन में सहायता करें और मशीनी, विद्युतीय, इलेक्ट्रॉनिक, चुम्बकीय या रसायनिक प्रक्रिया से कार्य करें।” इनमें दिनांक की मोहर, जो केवल कुछ रुपयों में खरीदी जा सकती है, से लेकर समन्वित कम्प्यूटर तक, जो लाखों रुपये की लागत मांगता है, सभी मशीनें शामिल की जाती हैं। जैसे शीघ्रता एवं स्वच्छता से कार्य के लिए कम्प्यूटर टाइपराइटर संदेश पहुँचाने हेतु टेलीफोन, कैलकुलेटर एवं कम्प्यूटर जिसमें खातों का हिसाब रखा जाता है इत्यादि। आज कार्यालय प्रबन्धक को महत्त्वपूर्ण दायित्वों में से एक दायित्व कार्यालय में उपयुक्त मशीनों को लगाना तथा उनकी देखभाल करना भी है। उसे इस बात का निर्णय लेना पड़ता है कि इन मशीनों को कब लगाया जाये और कितनी संख्या में लगाया जाय। इसके लिए काफी सोच-समझकर इसका चुनाव करना चाहिए। मशीनों का चयन इनके उद्देश्यों को ध्यान में रखकर किया जाना चाहिए। इस दृष्टि से कार्यालय में मशीनों को लगाने के विभिन्न उद्देश्य हो सकते हैं जिनमें से कुछ प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं—

1. **प्रमाणीकरण**—कार्यालयी मशीनों का उपयोग कार्यालय में प्रयुक्त कार्य प्रणालियों व कार्यविधियों को प्रमापित व सरल बनाने में मदद देता है और इसके

फलस्वरूप कार्य ज्यादा कुशलता तथा किफायत के साथ किया जा सकता है। एक-दूसरे के कार्य में अधिक सामंजस्य दिखायी देता है।

2. नीरसता समाप्त करना—प्रायः यह परम्परा है कि लगातार लेखन कार्य से कर्मचारी नीरसता के शिकार हो जाते हैं। अतः इस सम्बन्ध में मशीनें इनकी नीरसता को दूर कर देती हैं।

3. समय एवं श्रम की बचत—मशीनों के प्रयोग से बहुत सारा काम जो पहले कर्मचारियों को करना पड़ता था, अब मशीनों के द्वारा कर लिया जाता है फलस्वरूप उसी काम को करने के लिए कम कर्मचारियों की जरूरत पड़ती है। इस प्रकार श्रम-लागत में बचत होती है। इसके अतिरिक्त मशीनें कर्मचारियों के कार्यों को सरल बना देती हैं। आज व्यवसाय में समय बड़ा मूल्यवान है। अतः इसे बचाना जरूरी है। कार्यालयी मशीनें बड़े से बड़ा काम पलक झपकते पूरा कर देती हैं फलस्वरूप, समय की बचत होती है, शीघ्र कार्यवाही की जा सकती है और उपलब्ध अवसर का तुरन्त लाभ उठाया जा सकता है।

4. कार्य गुणवत्ता एवं विश्वसनीयता—अपेक्षाकृत मशीनें मनुष्य की तुलना में तीव्रगति से कार्य करती हैं फलस्वरूप इनके द्वारा किया गया काम अधिक सही तथा स्वच्छ होता है। यही नहीं आधुनिक मशीनों में अपनी गलती को ढूँढने और उसका सुधार करने की व्यवस्था भी होती है। हाब्स ने कहा था कि, मनुष्य स्वभावतः बेईमान है और यह बात लोकप्रशासन के क्षेत्र में प्रासंगिक मानी जाती है अतः कार्यालय प्रबंध मशीनों का उपयोग करती हैं। ये मशीन मानवीय दुर्गुणों से हीन एक निर्जीव उपकरण हैं।

कार्यालयी मशीनों की विशेषताएँ

कार्यालय में मशीन के प्रयोग से कार्य कम समय में अधिक हो जाता है। कार्यालय मशीन में निम्नलिखित विशेषताएँ पायी जाती हैं—

1. सुविधा—ये उपकरण जटिल से जटिल कार्यों को शीघ्रता से बिल्कुल ठीक तरीके से करते हैं। उदाहरण के लिए, यदि कार्यालय में टेलीफोन नहीं हो तो किसी से भी सम्पर्क स्थापित करने के लिए कार्यालय प्रबन्धक को बार-बार उससे मिलने जाना पड़ेगा या उसे पत्र लिखना पड़ेगा। इसमें समय, श्रम और धन का अपव्यय तो होगा ही साथ ही कार्यालय प्रबन्धक अपना दूसरा काम भी अधिक दत्तचित्त होकर नहीं कर सकेगा लेकिन टेलीफोन व्यवस्था के कारण कार्यालय प्रबन्धक अपनी कुर्सी पर बैठे-बैठे सारे कार्यालय और व्यवसाय के

भिन्न-भिन्न विभागों से सम्पर्क रख सकता है और उनका संचालन कर सकता है।

2. स्वच्छता—प्रायः मशीनें मनुष्यों की अपेक्षा किसी भी कार्य को स्वच्छ एवं शुद्ध तरीके से करती हैं जैसे—टाइप मशीनों से लिखे गए पत्र तथा प्रतिलिपिकरण मशीनों से तैयार की गई प्रतियाँ हाथ से तैयार किए गए पत्रों की तुलना में ज्यादा साफ, बढ़िया तथा सही लगते हैं। इसकी विशिष्टता इस बात में है कि मशीनें मानवीय भावनाओं से हीन एक यन्त्रचालित उपकरण है। खाता बही लिखने व गणनाएं करने के लिए, मशीनों का प्रयोग बहुत लाभकारी सिद्ध होता है। इससे लेखन संबंधी त्रुटियाँ नहीं होतीं अक्सर इनमें अपनी गलतियों को ढूँढने व उन्हें सही करने की व्यवस्था भी होती है।

3. नियंत्रण एवं बचत—कार्यालयी मशीनों के प्रयोग से न केवल कपट, बेईमानी तथा जालसाजी की सम्भावना से बचा जा सकता है बल्कि अधिक व सही सूचनाओं की तत्काल उपलब्धि के कारण कार्यालयी कार्य के संचालन पर श्रेष्ठतर नियंत्रण रखा जा सकता है जिससे कार्य नियमित व गति के साथ चल सकता है। कार्यालयी मशीनों का इस्तेमाल करने से कार्यालय में होने वाले नैतिक काम को, जिसे पहले कई कर्मचारी मिलकर भी कठिनाई से कर पाते थे, केवल एक मशीन के द्वारा कम समय में कर दिया जाता है। इसके अलावा कर्मचारियों की तुलना में अनेक मशीनें एक ही समय में अनेक कार्यों को सुगमता से कर देती हैं। जैसे—कैश रजिस्टर के द्वारा प्रत्येक सौदे के अलग विवरण तैयार करना, जोड़ लगाना, इनकी कैश रजिस्टर में प्रविष्टि करना और प्राप्त रोकड़ निरन्तर जोड़ करना फलस्वरूप, कार्यालय 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 ओर इनकी उत्पादकता कर्मचारियों की तुलना में कहीं ज्यादा होती है और दूसरी ओर इनकी संचालन व अप्रत्यक्ष लागत भी कम होती है।

4. कुशलता—कार्यालय में मशीनों के प्रयोग से कार्यालय की कार्यक्षमता में विकास होता है। क्योंकि—कार्यालय का सारा काम समय पर, सही ढंग से, तथा तेजी के साथ समाप्त हो जाता है तथा कार्यालय प्रबंध सूचना परक कार्यों में सहायता पहुँचाती है। इसके अलावा कार्यालय के अन्य कर्मचारी अनेक नीरस कामों से बच जाते हैं। अतः कर्मचारी अधिक लगन और उत्साह से काम करते

हैं और नीरसता-जनित थकान अनुभव नहीं करते। फलस्वरूप उनकी कुशलता व उत्पादकता बढ़ती है।

5. सतत कार्य संचालन—कार्यालय मशीनों का प्रयोग कर बड़ी ही कुशलता से कर्मचारी शीघ्रतापूर्वक कार्य करता है। टाइप मशीन, बहुप्रतिलिपिकरण मशीन, टेलीफोन, टिकट अंकन मशीन सभी अपने-अपने कामों को बड़ी शीघ्रता से निपटा देती हैं। कम्प्यूटर वे गणनाएँ, जिन्हें करने में एक कर्मचारी को वर्षों लग सकते हैं, एक घंटे में करके सामने रख देते हैं। मशीनों के इस्तेमाल करने से कार्यालय की उपलब्धि बढ़ती है। क्योंकि कार्यालय के साथ लेन-देन करने वाले लोगों को अपने पत्रों के तुरन्त और सही उत्तर प्राप्त हो जाते हैं। और कार्यालय हेतु सूचना एवं संदेश अधिक शुद्ध तथा निर्णायक रूप से स्पष्ट होते हैं। इसके अलावा कार्यालय में 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।

कार्यालयी मशीनों की बढ़ती मांग के कारण

कार्यालयी मशीनों की माँग दिन प्रतिदिन बढ़ती जा रही है। इस माँग के निम्नलिखित कारण उत्तरदायी हैं—

1. कार्यालयी काम के प्रमापीकरण और सरलीकरण ने भी यह जरूरी बना दिया है कि कार्यालयी काम को एक प्रकार से और ज्यादा सुविधा और कुशलता के साथ, करने के लिए मशीनों का ज्यादा-से-ज्यादा उपयोग किया जाये।
2. पिछले दशकों में कार्यालय-उपयोगी नई-नई मशीनों व युक्तियों का इतना विकास हुआ है कि आज के कार्यालय में हर किस्म के काम को मशीनें क्लर्कों की तुलना में कहीं ज्यादा कुशलता, शीघ्रता तथा शुद्धता के साथ कर सकती हैं। इसके रहने से कम लोगों की आवश्यकता पड़ती है। मशीनों से यह कार्य तेजी से होता है।
3. अब कार्यालय में क्लर्कों को रखने व उनसे काम लेने की प्रत्यक्ष तथा अप्रत्यक्ष लागत काफी बढ़ गई है और इसके बाद भी यह विश्वास के साथ नहीं कहा जा सकता है कि काम सही और समय पर हो पायेगा या नहीं।

- कार्यालय प्रबंध भारतीय अर्थव्यवस्था में हो रहे परिवर्तन से अछूता नहीं रह सका है एवं विभिन्न कार्यालयों में व्यावसायिक वातावरण का बीजारोपण हो चुका है। अतः कार्यालय प्रबंध जगत नई-नई तकनीकी एवं सूचनाओं की व्यवस्था कर रहे हैं।

कार्यालयी मशीनों का चयन

किसी भी व्यावसायिक कार्यालय प्रबन्धक को कार्यालय में प्रयोग करने के लिए मशीनों का चुनाव करते समय प्रमुख दो तथ्यों पर विशेष रूप से ध्यान देना चाहिए पहला, कार्यालय में उस प्रकार की मशीन की वास्तव में आवश्यकता है? और दूसरा तथ्य यह है कि यदि जरूरत है तो मशीनें किस प्रकार हों? इसके लिए निम्न बिन्दु पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता होती है—

मशीनें खरीदना या किराये पर लेना

तीसरे विकल्प के रूप में कार्यालय प्रबंधक को यह भी विचार करना चाहिए कि कार्यालय सम्बन्धी मशीनों को क्रय कर ले अथवा किसी व्यापारिक उपकरणों के उत्पादन से किराये पर या किस्तों पर ले ले। यदि मशीन सस्ती है तो प्रायः इसे खरीद लेना तर्कसंगत होगा। वर्तमान में किराये पर लेने की प्रवृत्ति अधिक हो गई है। भारत में भी अब अनेक कम्पनियां यह सेवा प्रदान करने लगी हैं। सामान्य तौर पर मशीनों को किस्तों व किराये पर लेने से संस्था को अनेक लाभ होते हैं जो निम्नवत हैं।

- कार्यालय में स्थापित उपकरणों या मशीनों को किराये पर लेने की स्थिति में प्रायः कार्यालय को मशीन लगाने, चलाने तथा देखभाल के लिये 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-प्रणालियों का प्रमापीकरण करते हैं तथा कर्मचारियों को विशिष्ट प्रशिक्षण भी देते हैं।
- प्रायः कार्यालय में मशीनों के उपयोग के पश्चात लम्बे समय तक इनकी आवश्यकता नहीं होती है। अतः किराये पर लेने से वह लोच से बच सकता है।
- किराये पर लिए गये साजो-सामान, 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 कई अन्य छूटें भी ली जा सकती हैं।

4. प्रबंधकर्ता के पास यह भी विकल्प हो गया है कि मशीन को वह किराये पर ले सकता है। इस प्रक्रिया से वह अतिरिक्त पूँजी निवेश से बच सकता है।
5. इस पद्धति में महँगे कार्यालयी साजो-सामान को खरीदकर अपनी कार्य-कुशलता में चार चाँद लगा सकती है। पुरानी किस्म की मशीनों के अप्रचलित होने पर कार्यालय व्यवस्थापक संस्था से नई किस्मों की मशीनों की मांग कर सकता है।
6. प्रायः ऐसा होता है कि कार्यालय को अनेक कार्यों के लिए विभिन्न ऐसी मशीनों को क्रय करा पड़ता है, जिनकी उन्हें स्थाई रूप से आवश्यकता नहीं होती है। वह मशीनों को किराये पर लेकर बेवजह के खर्चों से बच सकता है।

