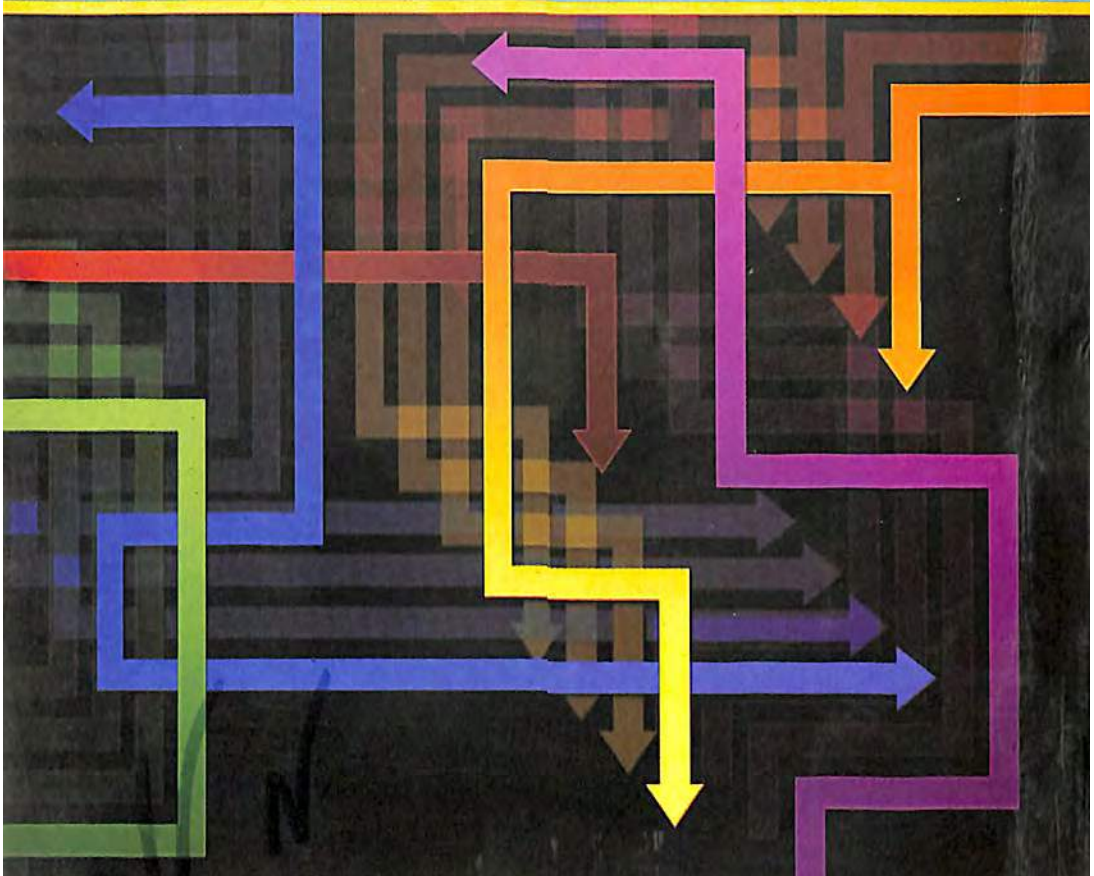
دفتری اِنتظامیہ

بشمبھر سہائے
محمد سعید



قومی کونسل برائے فروغ اردو زبان، نئی دہلی

دفتری انتظامیہ

بشمبھر سہائے

محمد سعید

قومی کونسل برائے فروغ اردو زبان

وزارت ترقی انسانی وسائل، حکومت ہند

فروغ اردو بھون، FC-33/9، انسٹی ٹیوشنل ایریا، جسولہ، نئی دہلی۔110025

© قومی کونسل برائے فروغ اردو زبان، نئی دہلی

پہلی اشاعت	:	1980
دوسری طباعت	:	2010
تعداد	:	550
قیمت	:	-/64 روپے
سلسلۂ مطبوعات	:	1346

Daftari Intezamia

by

Bishambher Sahai
Mohd. Saeed

ISBN :978-81-7587-340-7

ناشر: ڈائرکٹر، قومی کونسل برائے فروغ اردو زبان، فروغ اردو بھون، FC-33/9، انسٹی ٹیوشنل ایریا،
جسولہ، نئی دہلی110025
فون نمبر: 49539000، فیکس: 49539099
ای میل: urducouncil@gmail.com، ویب سائٹ: www.urducouncil.nic.in
طابع: جے۔ کے۔ آفسیٹ پرنٹرز، بازار مٹیا محل، جامع مسجد، دہلی-110006
اس کتاب کی چھپائی میں 70GSM, TNPL Maplitho کاغذ استعمال کیا گیا ہے۔

پیش لفظ

انسان اور حیوان میں بنیادی فرق نطق اور شعور کا ہے۔ان دو خداداد صلاحیتوں نے انسان کو نہ صرف اشرف المخلوقات کا درجہ دیا بلکہ اسے کائنات کے ان اسرار و رموز سے بھی آشنا کیا جو اسے ذہنی اور روحانی ترقی کی معراج تک لے جا سکتے تھے۔ حیات و کائنات کے مخفی عوامل سے آگہی کا نام ہی علم ہے۔ علم کی دو اساسی شاخیں ہیں باطنی علوم اور ظاہری علوم۔ باطنی علوم کا تعلق انسان کی داخلی دنیا اور اس دنیا کی تہذیب و تطہیر سے رہا ہے۔ مقدس پیغمبروں کے علاوہ، خدا رسیدہ بزرگوں، سچے صوفیوں اور سنتوں اور فکر رسا رکھنے والے شاعروں نے انسان کے باطن کو سنوارنے اور نکھارنے کے لیے جو کوششیں کی ہیں وہ سب اسی سلسلے کی مختلف کڑیاں ہیں۔ ظاہری علوم کا تعلق انسان کی خارجی دنیا اور اس کی تشکیل و تعمیر سے ہے۔ تاریخ اور فلسفہ، سیاست اور اقتصاد، سماج اور سائنس وغیرہ علم کے ایسے ہی شعبے ہیں۔ علوم داخلی ہوں یا خارجی ان کے تحفظ و ترویج میں بنیادی کردار لفظ نے ادا کیا ہے۔ بولا ہوا لفظ ہو یا لکھا ہوا لفظ، ایک نسل سے دوسری نسل تک علم کی منتقلی کا سب سے موثر وسیلہ رہا ہے۔ لکھے ہوئے لفظ کی عمر بولے ہوئے لفظ سے زیادہ ہوتی ہے۔ اسی لیے انسان نے تحریر کا فن ایجاد کیا اور جب آگے چل کر چھپائی کا فن ایجاد ہوا تو لفظ کی زندگی اور اس کے حلقۂ اثر میں اور بھی اضافہ ہو گیا۔

کتابیں لفظوں کا ذخیرہ ہیں اور اسی نسبت سے مختلف علوم و فنون کا سرچشمہ۔ قومی کونسل برائے فروغ اردو زبان کا بنیادی مقصد اردو میں اچھی کتابیں طبع کرنا اور انھیں کم سے کم قیمت پر علم و ادب کے شائقین تک پہنچانا ہے۔ اردو پورے ملک میں سمجھی جانے والی، بولی جانے والی اور

پڑھی جانے والی زبان ہے بلکہ اس کے سمجھنے، بولنے اور پڑھنے والے اب ساری دنیا میں پھیل گئے ہیں۔ کونسل کی کوشش ہے کہ عوام اور خواص میں یکساں مقبول اس ہر دلعزیز زبان میں اچھی نصابی اور غیر نصابی کتابیں تیار کرائی جائیں اور انھیں بہتر سے بہتر انداز میں شائع کیا جائے۔ اس مقصد کے حصول کے لیے کونسل نے مختلف النوع موضوعات پر طبع زاد کتابوں کے ساتھ ساتھ تنقیدیں اور دوسری زبانوں کی معیاری کتابوں کے تراجم کی اشاعت پر بھی پوری توجہ صرف کی ہے۔

یہ امر ہمارے لیے موجب اطمینان ہے کہ ترقی اردو بیورو نے اور اپنی تشکیل کے بعد قومی کونسل برائے فروغ اردو زبان نے مختلف علوم و فنون کی جو کتابیں شائع کی ہیں، اردو قارئین نے ان کی بھرپور پذیرائی کی ہے۔ کونسل نے ایک مرتب پروگرام کے تحت بنیادی اہمیت کی کتابیں چھاپنے کا سلسلہ شروع کیا ہے، یہ کتاب اسی سلسلے کی ایک کڑی ہے جو امید ہے کہ ایک اہم علمی ضرورت کو پورا کرے گی۔

اہل علم سے میں یہ گزارش بھی کروں گا کہ اگر کتاب میں انھیں کوئی بات نادرست نظر آئے تو ہمیں لکھیں تاکہ جو خامی رہ گئی ہو وہ اگلی اشاعت میں دور کر دی جائے۔

ڈاکٹر محمد حمیداللہ بھٹ
ڈائرکٹر

فہرست

مقدمہ	7
باب 1	
دفتری انتظامیہ کے خصوصیات یا لوازمات	21
باب 2	
دفتر کی ضرورت اور اہمیت	25
باب 3	
جدید دفتر کے وظائف	33
باب 4	
دفتر میں سائنسی انتظامیہ	47
باب 5	
دفتر کا وقوع اور ترتیب و توضیع	72
باب 6	
دفتری گنجائش	79
باب 7	
دفتر کی آراستگی، ضروری لوازمات، ساز و سامان و آلات کا انتظام	83
باب 8	
دفتری تنظیم	91
باب 9	
دفتری تنظیم کی صورتیں	94
باب 10	
تجارتی دفتر کے مختلف شعبے اور ان کی تنظیم	112

باب 11
دفتر کے معمولات 118

باب 12
تجارتی یا دفتری خط و کتابت کی روداد اور اندراج 126

باب 13
نقل نویسی اور مثنیٰ کی تیاری 136

باب 14
اشاریہ سازی 148

باب 15
مسل بندی 154

باب 16
فوری ترسیل 168

باب 17
وقت اور محنت بچانے والی مشینیں اور دفاتر میں مشینیت 177

باب 18
دفتری خدمات کی مرکزیت 198

باب 19
دفتری خدمات کی لامرکزیت 203

باب 20
انتظامیہ کا کنٹرول (یعنی انتظامیہ کا اقتدار اور اس کے اختیارات) 208

باب 21
ہندوستان میں دفتری انتظامیہ کا طریق کار 226

باب 22
سیکریٹری کا طریق کار یا معمولات 230

مقدمہ

کسی بھی تجارتی یا صنعتی ادارے میں خواہ وہ سرکاری ہو یا غیر سرکاری مختلف کام انجام دیے جاتے ہیں اور ان میں کچھ نہ کچھ کاغذی کام بھی ہوتے ہیں۔ کاغذی کام کا مطلب آنے جانے والی ڈاک کا سنبھالنا، اشاریہ بنانا، مسل بندی کرنا، اعداد و شمار اکٹھے کرنا اور اس کے مطابق رپورٹیں اور ان کی نقلیں یا مثنیٰ تیار کرنا، آمد و خرچ کا حساب رکھنا اور ادارے کے مختلف کام میں ہم آہنگی پیدا کرنے اور ان پر نظارت کے لیے مسودہ رکھنے سے ہے کاغذی کارگزاری کے یہ سبھی کام دفتر میں انجام پاتے ہیں۔

آج کا دور مشینی دور ہے اور اس دور میں جس قدر ضرورت اس بات کی محسوس ہوتی ہے کہ مشینوں کا سارا انتظام درست ہو اور ہر مشین کا ایک ایک پرزہ اپنی اصلی جگہ پر رہے اسی قدر ضرورت اس امر کی بھی ہے کہ ہمارا ہر کام کسی صحیح اور مناسب انتظامیہ کے تحت ہی انجام پائے۔

معقول نظم و نسق (Administration) اور مناسب انتظامیہ (Management) کو انسانی کاموں میں اہمیت حاصل ہے کسی انسانی کام میں جتنی اہمیت معقول نظم و نسق اور موثر انتظامیہ کو حاصل ہے اتنی کسی اور چیز کو نہیں کیونکہ اس کا کام ہی یہ ہے کہ متعدد کام کرنے والوں کو ایک جماعت کی شکل میں متحد کرے اور انہیں ایک رشتہ میں منسلک کرکے کام کے لیے مناسب ماحول پیدا کرے۔

ہمارے موجودہ معاشرے کی خوبیوں کو بڑی حد تک آپسی تعاون اور اتحاد باہمی کا نتیجہ قرار دیا جاسکتا ہے۔ چنانچہ ہم دیکھتے ہیں کہ دنیاوی کاروبار کا کوئی بھی شعبہ چاہے وہ تجارت ہو یا زراعت، صنعت و حرفت ہو یا دستکاری، کوئی کارخانہ یا فیکٹری ہو، یا کوئی اور دفتر، پھر معاملہ چاہے ذاتی یا انفرادی ہو یا جمہوری اور اجتماعی اور اس کا مقصد کسب معاش اور حصول روزی ہو یا اس کی غرض آخرت کی بھلائی یا حصولِ ثواب ہو۔ غرض کہ جب کسی بھی حیثیت سے مل کر لوگ کسی کام کو انجام دیتے ہیں تو ضرورت اس بات کی ہوتی ہے کہ ان کے کاموں میں ہم آہنگی پیدا کی جائے تاکہ ان کے کام صحیح طریقہ سے انجام پاسکیں۔

درحقیقت یہی کام انتظامیہ (Management) کا ہے۔ وہ مقام جہاں ان کاموں سے متعلق کاغذی کارروائی کی جاتی ہے دفتر کہلاتا ہے۔ دفتر کی اہمیت آج کل روز بروز بڑھتی جارہی ہے اور دفتری کام کاج کا دخل ادارے کے سارے کاموں میں رہتا ہے۔

دفتری انتظامیہ کے معنی اور اس کی تعریف

دفتری انتظامیہ کے لغوی معنی سمجھنے کے لیے ہم دیکھتے ہیں کہ یہ لفظ دو لفظوں سے مرکّب ہے (1) انتظامیہ (Management) اور (2) دفتر (Office)۔ ان دونوں الفاظ کو الگ الگ سمجھنے سے دفتری انتظامیہ کے معنی خود بخود واضح ہوجائیں گے

انتظامیہ کے معنی اور اس کی تعریف

(Meaning And Definition of Management)

"انتظامیہ کا کام دوسروں سے کام لینا ہے" اس طرح وہ شخص جو دوسرے اشخاص سے کام کرا سکتا ہے اس کو منتظم (Manager) کہا جاتا ہے یہ شخص بڑے بڑے کارخانوں میں بڑی اہمیت کا مالک ہوتا ہے کیونکہ اسے سینکڑوں ہزاروں ملازمین کے کاموں کی باگ ڈور سنبھالنی پڑتی ہے، ان کے کاموں کی جانچ پڑتال اور دیکھ بھال کرنی پڑتی ہے۔ اس کے برخلاف کسی چھوٹے ادارے میں اس کے ماتحت اور اس کے زیر نگرانی دو چار ملازمین بھی ہو سکتے ہیں۔

انتظامیہ کیا ہے؟ اسے سمجھنے کے لیے محض لغوی معنی کافی نہیں۔ انتظامیہ کے واضح طور پر معنی سمجھنے کے لیے ہمیں اس کی سرگرمیوں اور اس کے عمل کو سمجھنا ضروری ہے۔ ای۔ ایف۔ ایل بریک نے اسے ایک مثال سے واضح کیا ہے " چار پانچ یا چھ اشخاص کی جماعت ایک کمرہ سے ایک بھاری تجوری کو ہٹانے کی کوشش کرتی ہے اور اسے پرانی عمارت کی نیچے والی منزل سے نئی عمارت میں لے جانا چاہتی ہے اس کام کے لیے کسی خاص رہنمائی یا نگرانی کی یا ہدایت دینے کی ضرورت نہیں پھر بھی اگر ہدایات دے دی جائیں تو غیر مناسب نہ ہوگا" اس کام کو انجام دینے کے لیے مزدوروں کی جماعت کو مندرجہ ذیل کام انجام دینے ہوں گے۔

(1) کام کی تعیین ۔ اس کے لیے عام ہدایتوں کو پیش نظر رکھنا اور تجوری کے سائز، قسم، لمبائی، چوڑائی، وزن وغیرہ کو ملحوظ رکھتے ہوئے یہ اندازہ کرنا کہ اسے کس طرح اٹھایا جائے اور وہ کس دروازے سے

نکل سکتی ہے۔ اس امر کو پالیسی کی تشکیل (Policy Formation) قرار دیا جاسکتا ہے۔

(2) اس عمل کے بعد تجزیہ پر غور و فکر شروع ہوتا ہے اگر کوئی قاید (Leader) ہے تو اس کی بات مان لی جائے گی ورنہ مسلہ پر بحث ہوگی حالانکہ ہر شخص کو اپنی رائے دینے کا اختیار رہے لیکن پھر بھی اس میں سے مفید رائے قبول کرنے اور اپنا لینے کے لیے اس موقع پر منتظم یا نگران (Supervisor) کو چن لیا جائے گا جو صحیح طور سے کام کرانے کا ذمہ دار ہوگا۔

(3) اس کے بعد کام تفویض کرنے کا عمل شروع ہوتا ہے۔ منتخب ناظر یا منتظم بھی کام کی تفویض کرسکتا ہے یا آپسی سمجھوتے کے مطابق بھی سنبھالا جاسکتا ہے۔ کون مزدور کس حصے میں کام کرے گا؟ اس کا تعین مزدوروں میں ارتباط (Coordination) اور ان میں خوشگوار تعلقات قایم کرنے کا کام اس مرحلے پر انجام پاتا ہے۔

(4) کام کو عملی جامہ پہنانے کے لیے واضح تراکیب بتائی اور ہدایات جاری کی جاتی ہیں استعمال کے لیے دست یاب اوزاروں کو سیٹ کیا جاتا ہے۔ کام کرنے سے پہلے یا کام کو انجام دیتے وقت مختلف تراکیب کا تجزیہ اور تعین کیا جائے گا یہ کام قاید کا ہے۔

(5) ان سب کے بعد قاید احکام جاری کرتا ہے۔ دوران کار مزدور جو سوالات اور مسائل اٹھاتے ہیں ان کو حل کرنا بھی قاید کا فرض ہے۔ حسب ضرورت پرانے احکامات میں اصلاح نئے احکامات کی اجرائی کے علاوہ، صلاح و مشورہ دینا، اور اپنے ماتحت ساتھیوں میں کام کرنے کا جذبہ ابھارنے وغیرہ کے کام بھی ساتھ ساتھ کیے جاتے ہیں۔ اس موقع پر قاید کے کام (i) احکام دے کر اپنے اختیارات کا استعمال کرنا۔ (ii) کام کو اپنے قبضہ میں لینا (iii) مزدوروں کی اخلاقی درستگی اور ان کا اعتماد نفس بلند کرنا جس سے کام اچھی طرح انجام پاسکے، ہوں گے۔

(6) اس جماعت کا قاید خود بھی تجوری اٹھانے میں مدد کررہا ہے لیکن اس کا یہ عمل منتظمانہ عمل نہیں ہے۔

(7) کام کرتے وقت قاید یہ بھی غور کررہا ہے کہ اس نے جو احکامات جاری کیے تھے، جو تراکیب بتائی تھیں، جو رد ہائے عمل تجویز کیے تھے ان پر عمل ہورہا ہے یا نہیں۔ وہ یہ دیکھتا ہے کہ تجوری، دروازوں، فرش اور دیواروں کو کہیں کسی طرح کا کوئی نقصان تو نہیں پہنچ رہا ہے یا کوئی ضرب تو نہیں پڑرہی ہے۔ اس طرح ہم فیصلہ کن طور پر کہہ سکتے ہیں کہ اس موقع پر منتظم کے فرائض منصبی ہیں

احکامات کی عمل آوری پر نظر رکھنا اور کام میں خوش اسلوبی پیدا کرنے کے علاوہ نگرانی (Supervision) کوالٹی کنٹرول (Quality Control) اور کم سے کم وقت ضائع ہونے دینا وغیرہ شامل ہیں۔

(8) اس پورے عمل میں قاید اپنے فیصلہ کا استعمال کر رہا ہے، حسب موقع اور بہ لحاظ ضرورت وہ مجوزہ منصوبہ میں ترمیم اور مختلف سرگرمیوں میں رد و بدل کرتا اور نئی ہدایات دیتا ہے۔

(9) پورے عمل میں قاید کا کام جماعت سے کام لینے کے علاوہ حصول مقصد کے لیے ہر ممکن جدوجہد کرنا ہے اور یوں پوری جماعت ہم آہنگ ہو کر پورے ربط کے ساتھ کام میں لگ جاتی ہے سبھی اپنی ذمہ داریاں کو قبول کرتے ہیں اور ان کے مطابق ہی عمل کر کے جماعت کا ہر فرد تنظیم پر بھروسہ کرتا ہے۔ اور اس میں اپنے فرائض کو انجام دینے کے لیے لگن اور جوش پیدا ہوتا ہے۔

(10) آخر میں قاید کا کام جماعت کے کام سے حاصل ہونے والے تجربات اور مشاہدات کو مستقبل کے لیے استعمال کرنا ہے تاکہ ایک بار کی ہوئی غلطی دہرائی نہ جا سکے۔ اس مثال سے انتظامیہ کے معنی، اس کی ماہیت اور منتظم کے کام کی عملی نوعیت سمجھنے میں آسانی ہو جاتی ہے۔ اس پر اگر غور کریں تو اس مثال سے یہ حقیقت واضح ہو جاتی ہے کہ "دوسرے اشخاص سے کام لینا اور ان کے ساتھ مل کر کام کرنا ہی انتظامیہ کی اصل روح ہے۔

اس مثال میں عمل نمبر (1) (2) (3) اور (4) منصوبہ بندی (Planning) سے متعلق ہیں۔ عمل نمبر (3) میں ارتباط (Coordintion) کی بات شامل ہے۔ عمل نمبر (5) پیش قدمی (Initiative) ترغیب (Motivation) اور قیادت (Leadership) پر مشتمل ہے۔ عمل نمبر (6) امر واقع انتظامیہ سے متعلق نہیں ہے عمل نمبر (7) (8) و (10) کا تعلق انتظامیہ کے اقتدار، اختیارات، نظارت (Control) یا بہتری (Improvement) سے ہے جس سے کہ کام تسلی بخش طور پر انجام پا جائے۔ ان تجربات اور مشاہدات کو مستقبل کی منصوبہ بندی کے وقت استعمال کیا جائے تاکہ مستقبل کا کام زیادہ اچھی طرح اور زیادہ کامیابی کے ساتھ ہوتا ہے اور ہمارے فیصلے زیادہ سوجھ بوجھ اور حکمت عملی پر مبنی ہوں۔ عمل نمبر (9) مکمل ارتباط (Coordination) کی جانب اشارہ کر رہا ہے۔[1]

---

1. E.F.L. Brech: Management, Its Nature and Significance, 1966, P.14

اس مثال سے یہ واضح ہوگیا کہ انتظامیہ کا عمل اپنے اندر معنی کا پھیلاؤ رکھتا ہے اس میں نہ صرف کسی خاص کام کرنے کی طرف اشارہ ہی ہے بلکہ ذہن میں کام کا خیال پیدا ہونے سے لے کر اس کو عملی صورت ملنے تک کی ساری سرگرمیاں شامل ہیں۔ اس کے علاوہ ان سرگرمیوں کی روداد پر مستقبل کی منصوبہ بندی کے لیے جائزہ اور غور و فکر بھی شریک ہیں۔

اس طرح انتظامیہ میں شامل عمل کو سمجھ لینے کے بعد چونکہ ہم پر انتظامیہ کی اصل نوعیت واضح ہو گئی ہے اس لیے اس کی اصطلاحی تعریف پر آگے باقاعدہ طور پر غور کیا جا سکتا ہے۔

انتظامیہ (Management) کی اصطلاحی تعریف کا مطالعہ کچھ تفصیل سے کرنا مناسب ہوگا تاکہ اس کتاب کے آئندہ ابواب کے مواد کو آسانی سے اور بلا دقت سمجھا جا سکے۔

اصول انتظامیہ کے ماہر جناب جیمس لُنڈی کے مطابق " انتظامیہ ایک متعین مقصد کو حاصل کرنے کے لیے دوسروں کی کاوشوں کی منصوبہ بندی (Planning) ارتباط (Coordination) ترغیب (Motivating) اور اس پر کنٹرول (Controlling) قائم کرنے کا عمل ہے "۔

اس سے ظاہر ہے کہ انتظامیہ میں مندرجہ ذیل عمل شامل ہیں یا دوسرے الفاظ میں انتظامیہ مندرجہ ذیل عمول کے مجموعے کا نام ہے۔

(1) مقصد کا تعین (2) متعین مقصد کے حصول کے لیے پالیسیوں کی تشکیل اور طریقۂ کار کا انتخاب (3) مختلف کاموں میں ربط قائم کرنا (4) ذمہ داری سونپنا اور معائنہ کرنا (5) کارکنوں میں کام کو بخوبی انجام دینے کے لیے تحریک پیدا کرنا (6) کنٹرول اور (7) کام کے انجام پانے سے متعلق معلومات فراہم کرنا۔

انتظامیہ کی تعریف

(Definition of Management)

انتظامیہ کے مختلف پہلوؤں میں سے کس پہلو پر زیادہ زور دیا جائے اس پر اتفاقِ رائے نہیں ہے۔ مختلف ماہرین انتظامیہ نے اپنے اپنے نظریے سے اس کی تعریف کی ہے۔ کسی مصنف نے لفظ انتظامیہ کو سمجھاتے ہوئے کسی خاص پہلو پر زور دیا ہے تو دوسرے نے کسی اور پہلو کو اہم مانا ہے۔ مختلف ماہرین انتظامیہ نے جن الفاظ میں انتظامیہ کی تعریف کی ہے اس کا ایک مختصر جائزہ پیش کیا جا رہا ہے تاکہ قارئین اس کی اصل روح سے واقف ہو سکیں۔

۱۔ "انتظامیہ کی تعریف موٹے طور پر ان معاشی اصولوں کو استعمال میں لانے کے فن سے کی جاسکتی ہے جو کہ زیرِ غور مہم میں لگے ہوئے افراد اور خام مال کی نظارت میں مضمر ہے۔"

کمبال اور کمبال [1]

"انتظام رسمی طور سے منظم افراد کے گروہوں سے اور ان کے ساتھ مل کر کام کرا لینے کا فن ہے[2]۔"

"سادہ طور پر انتظامیہ فیصلہ کرنے اور لوگوں کے کاموں پر کنٹرول کرنے کا نام ہے تاکہ پہلے سے طے شدہ مقاصد حاصل ہو سکیں[3]۔"

"انتظامیہ بشری اور مادی وسائل کو ان موثر و متحرک تنظیم کی اکائیوں میں لگاتا ہے جن کا مقصد مخدومین کو (Thuse serued) کو پوری تسلی عنایت کرنا اور خادمین میں بلند پایہ حوصلہ افزائی اور احساس رسائی ابھارنا ہے[4]"

"انتظامیہ لوگوں سے کسی کام کو کرانے کا فن ہے" (لارینس ایپلے)

"انتظامیہ اس حقیقی آگاہی کا فن ہے کہ آپ لوگوں سے کیا کام لینا چاہتے ہیں اور اس بات پر نظر رکھی کہ وہ بہترین اور ارزاں ترین طریقوں سے اسے انجام دیتے ہیں[5]۔"

"انتظامیہ کا مطلب قیاس اندازی، منصوبہ بندی، تنظیم آرائی، اجرائے احکامات، ارتباط اور کنٹرول ہے۔ قیاس اندازی اور منصوبہ بندی کا مطلب پیش بینی اور مستقبل کا جائزہ لینا اور آئندہ کاموں کا منصوبہ بنانا ہے۔ تنظیم سے مراد ادارے کا دوہرا ڈھانچہ تیار کرنا ہے یعنی بشری اور مادی وسائل کا فراہم کرنا۔ امر یعنی اجرائے احکامات کے عمل کا مقصد کارکنوں میں مستعدی اور سرگرمی قائم رکھنا ہے۔ ارتباط کا حاصل یہ ہے کہ ادارے کے مختلف عملوں اور اس کی طرح طرح کی کاوشوں اور سرگرمیوں میں اتحاد و اشتراک اور

---

[1] Kimball & Kimball: Principle of Industrial Organition, 1971 P. 150

[2] Kortz Herald: The Management Theory of Jungle,

[3] Stanley Vance: Industrial Administration, P. 30

[4] American Management Assuciation,

[5] F. W. Taylor: The Principles of Scientific Management,

تعاون کی فضا قائم رکھی جاسکے۔ کنٹرول سے مراد یہ دیکھنا ہے کہ سبھی سرگرمیاں یا حرکات طے شدہ اصولوں اور متعین مقاصد کے مطابق ہوتی ہیں یا نہیں[ل]"

انتظامیہ کی تعریف میں ماہرین کے مندرجۂ بالا اقتباسات کے مطالعے سے ظاہر ہوا کہ انتظامیہ کسی خاص عمل کا نام نہیں ہے بلکہ وہ ان عملوں کا مجموعہ ہے جو ادارے کی مختلف کارگزاریوں کو عملی جامہ پہناتے ہیں تاکہ طے شدہ مقاصد بہترین طریقۂ کار کو اپنا کر مفید تر تکنیک کے ذریعہ حاصل کیے جاسکیں۔ یہ اس حکمت عملی کا نام ہے جو یہ طے کرنے میں ہماری مدد کرتی ہے کہ ہمیں کیا کام کرانا ہے اور کس طرح کرانا ہے تاکہ ہم کم سے کم لاگت پر زیادہ سے زیادہ منافع کما سکیں اور بیشتر ذرائع کا اچھے سے اچھا استعمال ہوسکے۔

دفتر کے معنی اور اس کی تعریف

(Meaning and Definition of Office)

دفتر سے ہماری مراد ایک ایسا مقام ہے جہاں کسی خاص ضرورت کو پورا کرنے کے لیے باترتیب اور مناسب بندوبست کیا جائے۔ دوسرے الفاظ میں کسی ادارے کا دفتر وہ جگہ ہے جہاں سے اس ادارے کی مختلف سرگرمیوں کو تحریک ملتی ہے اور انھیں ترتیب دے کر ان کا بندوبست کیا جاتا ہے۔

دفتر کسی بھی تجارت یا صنعت کا ایک اہم حصہ ہوتا ہے یہ ان مختلف سرگرمیوں کا جن کی ابتداء انتہا یہیں ہوتی ہے مرکز ہے۔ انتظامیہ کے مختلف عہدے دار تجارت یا صنعت کے کاموں پر یہیں سے کنٹرول کرتے ہیں۔ دفتر ہی میں ادارے کے مختلف شعبوں سے معلومات جمع کی جاتی ہیں اور درآمدہ معلومات و اطلاعات پہلے دفتر ہی میں موصول ہوتی ہیں اور دفتر ہی خرید و فروخت، خام مال اور اسٹاک کی آمد و رفت، گاہک اور بازار سے متعلق سبھی معلومات و اطلاعات کا مرکز ہوتا ہے جہاں سے ضروری اطلاعات و معلومات حاصل کی جاسکتی ہیں۔ جن کے استعمال سے روزمرہ کے معمولات مقرر کیے جاسکتے ہیں۔ اعداد و شمار سے اور معلومات کے اس مرکز سے جو بھی معلومات فراہم ہوتی ہیں ان کے مطابق ہی انتظامیہ کے عہدے دار تجارت اور صنعت سے متعلق فیصلے کرتے ہیں۔ یہیں پر ادارے سے متعلق سبھی کاغذات بحفاظت رکھے جاتے ہیں

ل Henry Fayol : General and Industrial Administration, London, Pitman, P.P. 5-60

اور کاروبار کے اندراجات وغیرہ کا کام بھی یہیں ہوتا ہے۔ ایک عام آدمی کی نظر میں دفتر ایک ایسی جگہ ہے جہاں تحریری یا کلرکی کے سبھی کام انجام پاتے ہیں اور جہاں ہر طرح کے کاغذات (خطوط و مراسلات، فائلیں اور دستاویز وغیرہ) کا حساب کتاب رکھا جاتا ہے۔

مختلف مصنفین نے دفتر کی جو تعریفیں کی ہیں، انھیں ذیل میں درج کیا جا رہا ہے۔

ہکس و پلیس کے مطابق " دفتر تجارتی تنظیم کے تمام شعبوں کے لیے کاغذ کارروائی اور مرکز یادداشت ہے۔ یہاں پالیسیوں اور تجاویز کو ریکارڈ کیا جاتا ہے۔ رسد کاروں، گاہکوں اور تکنیکی ماہرین کے ساتھ مراسلت کی جاتی ہے۔ خرید و فروخت کے ریکارڈ رکھے جاتے ہیں۔ آرڈروں کو عملی شکل دی جاتی ہے، پیداوار کے ریکارڈ جمع کیے جاتے ہیں۔ بازاری تجزیے اور اسٹاک کو فروغ دیا جاتا ہے۔ دفتر میں سبھی ریکارڈ رکھے جاتے ہیں۔ لہٰذا یہ تجارت کے لیے مرکز نظارت و یادداشت ہوتا ہے۔"[1]

ولیم ہینری لفنگویل کے مطابق " دفتر کسی ادارے کا وہ حصہ ہے جہاں مختلف کارگزاریوں کی ہدایت کاری اور ارتباط کا کام انجام دیا جاتا ہے۔ یہاں طرح طرح کے اعداد و شمار جمع کیے جاتے ہیں ان کی تقسیم کے علاوہ انھیں بحفاظت رکھنے کا کام کیا جاتا ہے۔ سبھی طرح کے دستاویزوں کے خاکے تیار کیے جاتے اور بحفاظت رکھے جاتے ہیں۔ اعداد و شمار کا تجزیہ کر کے ان کا استعمال منصوبہ بندی اور مختلف سرگرمیوں کے نتائج فراہم کرنے میں کیا جاتا ہے۔ مراسلات و احکامات کی تیاری، اجرائی اور اس کے مثنی تیار کرنے کے علاوہ مسل بندی اور ان کی حفاظت کا انتظام کرنا عمل میں آتا ہے۔"[2]

ایس۔ اے۔ شیرلیکر کے مطابق " دفتر کسی ادارے کا وہ لازمی جز ہے جسے مختلف کارگزاریوں کو عمل میں لانے اور ان کے ارتباط باہمی کا کام سپرد کیا جاتا ہے۔ یہ ایک ایسی جگہ ہے جہاں پورے ادارے کی پالیسی کا تعین ہوتا ہے۔"[3]

ان خیالات کی روشنی میں کہا جا سکتا ہے کہ دفتر ایک ایسا مرکز ہے جہاں ادارے کے باہر اور ادارے کے سبھی شعبوں سے طرح طرح کی جانکاری اکٹھی ہوتی ہے اس جانکاری کا استعمال حسب ضرورت

---

[1] Hicks and Place: 'The Office Management' PP. 4-60
[2] William Henry Leffingwell: 'Office Management — Principles and Practice', P. 30
[3] S. A. Sherlekar: 'The Structure of Commerce', P. 145

ہوا ہے کے حق میں ہوتا ہے اور اس کا بندوبست کیا جاتا ہے۔

موجودہ دور میں لفظ دفتر ایک وسیع معنی رکھتا ہے۔ اور اب اس سے مراد اس کام سے ہے جو محرّر، منشی، محتسب یا کلرک انجام دیتے ہیں۔ اس جگہ سے نہیں جہاں یہ لوگ کام کرتے ہیں اس نظریہ کے مطابق دفتری کام کی نوعیت کو کلرکوں کے ذریعہ ہونے والے کام سے سمجھا جاتا ہے خواہ وہ کام کسی خاص مقام پر (جسے دفتر کہتے ہیں) انجام پائے یا کسی کارخانہ میں یا کسی دیگر جگہ پر۔ لفظ دفتر کی اصطلاحی تعریف سمجھنے کے لیے یہ حقیقت واضح ہونی چاہیے کہ دفتر کے معنی میں مقام کے بجائے کام کو فوقیت حاصل ہے حالانکہ اکثر دفتر سے مراد اس مقام ہی سے ہوتی ہے جہاں کلرک بیٹھتے ہیں اور کاغذی کارروائی کرتے ہیں۔ کسی کسی ادارے میں ایک مرکزی کلرک کے علاوہ شعبہ جاتی اور چلتے پھرتے دفاتر بھی ہو سکتے ہیں مثال کے طور پر کسی ادارے میں ایک مرکزی دفتر کے علاوہ مالیات، حساب و کتاب، کیشس، منصوبہ بندی، اعداد و شمار، پیداوار، نشر و اشاعت، خرید، فروخت، ثالثی، وغیرہ کے شعبہ جاتی دفاتر ہو سکتے ہیں۔ پھیری کے یا چلتے پھرتے بازاروں (Marketoh Vehicles) کی حالت میں متعلقہ دفتر کسی خاص مقام پر نہیں ہوتا بلکہ وہ بھی ضرورت کے مطابق ایک جگہ سے دوسری جگہ منتقل ہوتا رہتا ہے۔ کہنے کا مقصد یہ ہے کہ دفتر کا ماحصل اس کے کام کی نوعیت پر منحصر ہے خواہ اس کی کوئی بھی شکل ہو۔

دفتری انتظامیہ (Office Management)

دفتر اور انتظامیہ دونوں کا مطلب واضح ہونے کے بعد یہ کہا جا سکتا ہے کہ دفتری انتظامیہ کسی ادارے کا ایک جز و لازم ہے اس کا تعلق دفتر کی منصوبہ بندی (Planning) تنظیم (Orgamisation) اور کنٹرول سے ہوتا ہے۔

دفتری انتظامیہ کی تعریف ان الفاظ میں کی جا سکتی ہے کہ یہ انتظامیہ کے کل کا وہ حصہ ہے جس کا تعلق ادارے میں ترسیل (Communication) اور ریکارڈ سے ہے لیکن ترسیل اور ریکارڈ رکھنے کا مطلب یہ نہیں ہے کہ ایسے سبھی کام چن چن کر منتظم دفتر کو سونپ دیے جائیں۔ سبھی منتظمین خواہ خرید، فروخت، پیداوار، مالیات عملہ کے معاملات یا کسی اور کام میں لگے ہوئے ہوں اپنے ماتحت اہل کاروں سے کام کرانے کے لیے ترسیل اور ریکارڈوں کی مدد لیتے ہیں۔ لہٰذا یہ سوچنا غلط ہوگا کہ منتظم دفتر دیگر منتظمین (منتظم خرید، منتظم فروخت، منتظم مالیات، منتظم عملہ، منتظم پیداوار)

کی جانب سے ترسیل اور کارڈوں سے متعلق سارے کاموں کی انجام دہی اپنے سرے لیتا ہے۔ دفتر کا عمل ایک خدمت کا عمل ہے۔ اسٹاف کا آدمی ہونے کی وجہ سے منتظم دفتر کو دوسرے شعبوں میں کام کرنے والے کلرکوں کو حکم دینے کا کوئی حق نہیں ہے اس کا کام ادارے میں دیگر منتظمین کو صرف ضروری خدمات تفویض کرنے اور صلاح و مشورہ دینے تک محدود ہے۔

ملنس اور اسٹینڈنگ فورڈ کے مطابق " دفتری انتظامیہ ماحول سے مطابقت رکھنے والے ذرائع کی مدد سے متعینہ مقاصد کے حصول کے لیے اہل کاروں کی رہنمائی کا فن ہے"[لہ]

دفتری انتظامیہ چونکہ انسانی ردعمل پر منحصر ہے اس لیے اسے فن کہا گیا ہے۔ اور انسانی ردعمل کے بارے میں یقینی طور پر یہ نہیں کہا جا سکتا کہ فلاں بات ہمیشہ منطق کی رو سے صحیح ثابت ہوگی۔ انسانی ردعمل کے بارے میں منطق یا استدلال سے صحیح نتائج نہیں نکالے جا سکتے۔ منتظم کو لوگوں کے ساتھ کام کرنا اور اُن سے کام کرانا ہوتا ہے اس لیے ماحول سے مطابقت ضروری ہے۔ منتظم کو فیصلہ یا حکم صادر کرنے سے پہلے ماتحتوں کی نفسیات کا سمجھنا ناگزیر ہے۔ اس کے کام کی کامیابی کافی حد تک اس کی ذاتی سوجھ بوجھ پر منحصر ہے۔ اس سے واضح ہے کہ انتظامیہ کا چلانا ایک فن ہے۔

ہیری ایچ۔ وائلی کے مطابق " دفتری انتظامیہ کی تعریف یوں کی جا سکتی ہے کہ بہتر سے بہتر ممکنہ نتائج حاصل کرنے کے لیے لوگوں، طریقہ ہائے کار، مشینوں اور خام مال کا استعمال ہو اور ان پر کنٹرول رکھا جائے۔ وہ نتائج جو حتی الامکان کم سے کم کوشش اور لاگت کے اصراف سے مختصر ترین ممکنہ وقت میں اعلا ترکوالٹی کی شکل میں ظاہر ہوں اور جو اعلا انتظامیہ کے لیے بھی قابل قبول ہوں۔"[لے]

واضح رہے کہ دفتری انتظامیہ میں دفتر کی کارگزاری کی تنظیم، منصوبہ بندی اور کنٹرول اور ادارے کے حصول مقاصد میں رہنمائی کرنا شامل ہے۔ دفتری انتظامیہ کا ایک اہم فعل یہ ہے کہ وہ ایک ایسا منصوبہ تیار کرے جس کے تحت تمام ذمہ داریوں کو باقاعدگی کے ساتھ جامع پروگرام کے مطابق انجام دیا جا سکے۔

لہ Mills and Standing Ford: 'Office Organisation and Methods; P. 7.

لے Harry H. Wylie: 'Office Organisation and Management; P. 6.

تنظیم کی ضرورت وہاں ہوتی ہے جہاں دو یا دو سے زائد آدمی مل کر کام کرتے ہیں کیونکہ وہاں مختلف طرح کے فیصلے کرنے ہوتے ہیں اور مختلف باتوں کے لیے اپنا ذہن صاف رکھنا پڑتا ہے۔ مثلاً یہ دیکھنا کہ کون شخص کیا کام کرے گا، کس کے لیے کرے گا اور کون سے زمرے میں کون لوگ شامل ہوں گے ان کا طرزِ عمل کیا ہوگا اس طرح کی ایک دفتری تنظیم مہیا کرنا دفتری انتظامیہ کا ایک لازمی کام ہے۔ دفتر میں انجام پانے والے کاموں میں خوش اسلوبی پیدا کرنے کے لیے دفتر کے سبھی اہل کاروں کی سرگرمیوں پر کنٹرول رکھنا بھی دفتری انتظامیہ کے لیے لازمی ہے۔

مختصراً یہ کہ دفتر کے سبھی کاموں کی منصوبہ بندی، تنظیم اور کنٹرول دفتری انتظامیہ کے اجزائے لازم ہیں اور دفتری انتظامیہ ایک ایسے فن کا نام ہے جس کا سیدھا تعلق ترسیل اور ریکارڈوں سے ہے۔ دفتری انتظامیہ کو اطلاعاتی انتظامیہ (Information Management) محررانہ انتظامیہ (Clerical Management) دفتری نظم و نسق کا انتظامیہ (Administrative Office Management) اور کاغذی کارروائی کا انتظامیہ (PaperWork Management) بھی کہا جاتا ہے۔

انتظامیہ کے اقسام یا درجہ بندی

(Types or Classification of Management)

اس کتاب کے مواد کا اصل تعلق دفتری انتظامیہ سے ہے۔ اس تعارفی باب میں اس حقیقت کو واضح کر دینا مناسب ہے کہ انتظامیہ ایک ہمہ گیر لفظ ہے جس کی دسترس بہت وسیع ہے اور اسی وجہ سے انتظامی افعال کے حدود اور ان کا حلقہ متعین کرنا ایک مشکل اور بحث طلب معاملہ ہے۔

دفتری انتظامیہ دفتر کی مختلف اقسام میں سے ایک ہے۔ وزارتِ تعلیم انگلینڈ کی مقرر کردہ ایک کمیٹی نے اپنی رپورٹ [1] انتظامیہ برائے تعلیم میں انتظامیہ کی نو قسمیں بیان کی ہیں۔

مالیاتی انتظامیہ (Financial Management) :- یہ انتظامیہ کی ایک قسم ہے۔ اس کے تحت ادارے کے سرمایہ کے بارے میں انتظام کا اندازہ لگایا جاتا ہے

---

1. Adapted from H.M.S.O's Report of The Committee on Education for Management, 1977.

یہ شعبہ مالیات کے تمام معاملات کا بندوبست کرتا ہے۔ مالیاتی انتظامیہ میں معاشی تخمینہ، حساب کتاب لاگت، ریکارڈ شماریاتی کنٹرول، مالیاتی منصوبہ بندی، بجٹری کنٹرول، آمدنی کا انتظام، بیمہ اور دیگر مالیاتی مسائل شامل کیے جاتے ہیں۔

2 - انتظامیہ برائے پیداوار (Production Management):- یہ انتظامیہ کی ایک ایسی قسم ہے جس میں اُن سب افعال پر کنٹرول رکھا جاتا ہے جن کے ذریعہ خام مال تیار مال کی شکل میں تبدیل کیا جاتا ہے۔ اس میں پیداواری منصوبہ بندی، پیداواری کنٹرول، کام کا تجزیہ (Work Analysis) گوشوارہ بندی (Scheduling) تعین راہ (Routing) مصارف پر کنٹرول (Cost Control) معائنہ اور پیداواری دیکھ بھال، وقت اور حرکت کے مطالعے (Time and Motion Studies) اور فاضل مال کا بندوبست وغیرہ شامل کیے جاتے ہیں۔ انتظامیہ برائے پیداوار کا مقصد پیداوار سے متعلق سبھی کاموں کا انتظام کرنا ہے۔

3 - ترقیاتی انتظامیہ (Development Management):- اس میں خام اشیا، مشینری طریقوں اور افعال سے متعلق تحقیقاتی تجربہ گاہ، اور تجربات سے متعلقہ لوازمات اور آلات کا بندوبست کرنا شامل ہے۔ پیداواری خاکے ڈیزائن اور صارفین کے مطالبات و پیداوار سے متعلق مطالعے اس انتظامیہ کے خاص حصے ہیں۔ ترقیاتی انتظامیہ ان طریقوں، جستجوؤں، مطالعوں، تجربات، تحقیقات کا انتظام کرتا ہے۔ جن کا مقصد ادارے کی بہتری ہے اور اس میں لگے ہوئے وسائل کے اعلیٰ ترین استعمال سے ہے تاکہ اس سے وابستہ سبھی لوگ مستفید ہوں اور ادارہ ترقی کرے۔

4 - انتظامیہ برائے خریداری (Purchase Management):- اس میں مختلف اشیا کے رسدکاروں سے ٹینڈر طلب کرنا، آرڈر دینا، خریداری کے معاہدے کرنا، میٹیریل رکھنا اور میٹیریل پر کنٹرول رکھنا وغیرہ شامل کیے جاتے ہیں۔

5 - انتظامیہ برائے تقسیم کاری (Distribution Management):- انتظامیہ برائے تقسیم کاری میں بازار یا منڈی تلاش کرنا، خریداروں کے متعلق تحقیق کرنا (Consumers Research) اشتہار دینا، فروخت کا بندوبست کرنا اور برآمد کا انتظام شامل کیا جاتا ہے۔ کارخانہ میں مال کے تیار ہو جانے کے بعد سے لے کر صارفین کے پاس پہنچنے تک جو بھی کاروائیاں انجام پاتی ہیں وہ سب تقسیم کاری کے زمرے میں شمار کی جاتی ہیں۔ اس میں فروخت کو فروغ دینے کی مہم

گوداموں میں مال کی حفاظت کا بندوبست اسامان کی پیکنگ اور فروختگی سے متعلق خطرات کی روک تھام وغیرہ کے کام کیے جاتے ہیں۔ آج کل انتظامیہ برائے تقسیم کاری کو انتظامیہ برائے فروختگی (Sales Management) اور انتظامیہ تسویق (Marketing Management) کے نام سے بھی پکارا جاتا ہے۔

6۔ انتظامیہ حمل ونقل (Transport Management):۔ اس میں اسباب کے حمل ونقل سے متعلق سبھی افعال کا بندوبست شامل ہے۔ سڑک، ریل، ہوائی اور بحری سروسوں یعنی نقل وحمل کے سبھی ذرائع انتظامیہ کے اس شعبے سے متعلق ہیں۔

7۔ انتظامیہ برقراری (Maintebahee Management):۔ انتظامیہ برقراری میں عمارات، مشینری، آلات، لوازمات وغیرہ کی مناسب دیکھ بھال کرنا شامل ہے تاکہ نقصانات سے محفوظ رہیں اور ان سے زیادہ مدت تک فائدہ حاصل کیا جا سکے۔

8۔ انتظامیہ عملہ (Personnel Management):۔ یہ انتظامیہ کا ایک نہایت اہم اور لازمی حصہ ہے۔ درحقیقت پورے انتظامیہ کی کامیابی کا انحصار اسی بات پر ہے کہ عملہ سے کس طرح اور کس حد تک بخوبی کام لیا جا سکتا ہے۔ اس میں کارکنوں کا انتخاب اور ان کا تقرر، روزگار کا بندوبست، ترتیب، مزدوروں کو کام کی تفویض، ان کے تبادلے، اونچے عہدوں پر ترقی، نیچے عہدوں پر تنزلی، چھٹنی، معطلی، برخاستگی، مزدوروں کی خوشحالی وبہبودی، مزدوروں کے لیے طبی سہولیات، معاوضہ کی مقرری اور ادائیگی وغیرہ شامل ہیں۔

اچھے کارکنوں کا فراہم کرنا ان کی تربیت کرنا اور انھیں کارخانہ میں کام کرنے کا تسلی بخش اور صحت مند ماحول مہیا کرنا جس سے کہ ان میں دل وجان سے پوری محنت وکاوش کے ساتھ کام کرنے کی لگن پیدا ہو اور ان کی اہلیت ولیاقت سے ادارہ پوری طرح مستفید ہو سکے..... یہ سبھی کام انتظامیہ عملہ کے ذمہ ہوتے ہیں۔

9۔ دفتری انتظامیہ (Office Management): یہ انتظامیہ کی آخری قسم ہے اس کی اصطلاحی تعریف جسے اس باب میں تفصیل سے بیان کیا جا چکا ہے واضح کرنا ہی اس باب کا اصل مقصد ہے۔

دفتری انتظامیہ، انتظامیہ کی ایک اہم قسم اور اس کا ایک لازمی جز ہے۔ کوئی بھی ادارہ خواہ کتنا ہی چھوٹا ہو اور اس میں کتنا ہی معمولی انتظام کیا جائے........ دفتر کے بغیر کام

چل ہی نہیں سکتا۔

دفتر کا قیام اسی وقت ہو جاتا ہے جب ہم ادارے کے قیام کا خاکہ کاغذ پر تیار کرتے ہیں اور اسے عمل میں لانے کا منصوبہ بنانا شروع کرتے ہیں۔

باب 1

دفتری انتظامیہ کے خصوصیات یا لوازمات

(Characteristics or Essentials of Office Mangement)

دفتری انتظامیہ کی اصطلاحی تعریف اور اس کے معنی کے مطالعے کے بعد اس کے خصوصیات یا لوازمات پر روشنی ڈالنا ضروری ہے۔ خصوصیات مندرجہ ذیل ہیں۔

1۔ بہ حیثیت فن (As an art)۔ دفتری انتظامیہ ایک طرح کا فن ہے کیونکہ اس میں منتظم کو کارکنوں کے کام پر نظر رکھنی ہوتی ہے منتظمانہ لیاقت اور اہلیت پیدائشی یا موروثی نہیں ہوتی بلکہ اس کو حاصل کرنا ہوتا ہے بعد میں آہستہ آہستہ اس میں اضافہ ہوتا رہتا ہے۔ یہ ضروری نہیں کہ اعلا اور کامیاب منتظموں کی اولاد بھی اچھی اور کامیاب منتظم ثابت ہوسکے۔ تجربہ شاہد ہے کہ اکثر ایسے لوگوں کی اولاد نااہل اور نالائق نکل جاتی ہے۔ عام تجربے سے یہ ثابت ہے کہ انتظام کی لیاقت اور اہلیت آبائی خوبیوں سے نہیں جوڑی جاسکتی۔ ہمارے ملک میں جنم سنسکار کی جو بات کہی جاتی ہے موجوہ تجربات کے نتائج اس کے برخلاف ہیں۔

یہ بات قدرتی ہے کہ مختلف لوگوں کی لیاقت اور اہلیت الگ الگ ہوتی ہے۔ ان کے کام کرنے کا طریقہ بھی جدا جدا ہوتا ہے۔ چنانچہ ان کی منتظمانہ لیاقتیں اور اہلیتیں بھی مختلف ہوں گی۔ اس کا مطلب یہ ہوا کہ ایک ہی سے انتظامی وظائف کو انجام دینے کا طریقہ یا ایک ہی سے انتظامی مسائل کو حل کرنے کی ترکیبیں ایک جیسی نہ ہو کر مختلف لوگوں کے معاملہ میں مختلف ہو جائیں گی۔ مختلف منتظمین کے مختلف انداز سے کام کرنے کے طریقوں کی وجہ ہی سے تکنیکی زبان میں انتظامیہ کو ایک فن کہا جاتا ہے۔

میسر علم و لیاقت کو عملی شکل دینا ہی فن ہے۔ سائنسی طریقوں اور خصوصی علمیت کو بروئے کار لانا یقیناً ایک فن ہے۔ انتظامیہ جس میں دفتری انتظامیہ بھی شامل ہے ایک بامقصد عمل ہے......

زیادہ سے زیادہ فائدہ حاصل کرنا، کارکنوں کو مناسب معاوضہ اور صحت مند ماحول مہیا کرکے مطمئن کرنا، سماجی ذمہ داریوں کو نبھانا اور قومی آمدنی میں اضافہ کرنے کے مقاصد کو پورا کرنا ہی انتظام کی ساری کاوشوں کا مرکز ہوتا ہے۔ جب تک انتظامی اصولوں کو عمل میں نہیں لایا جائے گا یہ مقاصد پورے نہیں ہو سکتے۔

منتظم کو بہت سوجھ بوجھ سے حالات کا جائزہ لے کر کام کرانے کا طریقہ ڈھونڈنا ہوتا ہے جو بات منتظم کے لیے کہی گئی ہے وہ پورے طور پر منتظم دفتر کے اوپر بھی صادق آتی ہے۔

منتظم کو حکمت عملی ہی سے اپنے ماتحتوں اور ساتھی کارکنوں کا تعاون حاصل کرنا ہوتا ہے تاکہ حسب منشا کام ہو اور سبھی متعلقہ حضرات مطمئن رہیں۔ اکثر اوقات منتظم دفتر کو غیر موافق حالات میں بھی کام کرنا ہوتا ہے ایسے ایسے لوگوں سے بھی کام لینا پڑتا ہے جن سے ممکن ہے کہ اس کے ذاتی تعلقات خوشگوار نہ ہوں یا جنھیں وہ ذاتی طور پر پسند نہ کرتا ہو لیکن بحیثیت منتظم دفتر اسے ایسے لوگوں کا تعاون بھی درکار ہوتا ہے۔ کاموں کی خوبی انجام دہی کے لیے اُسے ایسا طریقۂ کار اپنانا ہوتا ہے کہ ذاتی مخاصمت کی بنا پر دفتر کے کام پر کوئی مضر اثر نہ پڑے۔

2۔ عملہ (Personnel):۔ عملہ کے افراد ہی دفتری انتظامیہ کی بنیاد ہیں۔ کارکنوں کے بغیر دفتر کا کوئی کام نہیں ہو سکتا اور کام کو عملی جامہ پہنانے کا سہرا تو افراد کے ہی سر ہوتا ہے۔

ہم کارخانہ میں مشینیت کے کتنے ہی اصول اپنائیں لیکن مشینری کو چلانے والے یا کم از کم مشینری کی دیکھ بھال، حفاظت کرنے یا ضرورت پڑنے پر مرمت کرنے کے لیے افراد کی ضرورت پڑے گی۔

واضح ہے کہ عملہ دفتری انتظامیہ کا ایک ایسا جزوِ لازم ہے جس کے بغیر دفتر کی گاڑی ایک قدم بھی نہیں چل سکتی۔

3۔ وسائل (Means):۔ وسائل سے مراد یہاں مشینری، دیگر لوازمات اور آلات سے ہے جو انتظام کرنے میں مددگار ہوتے ہیں۔ ایک منتظم کو اپنے کام کی رفتار برقرار رکھنے کے لیے اپنے وسائل کو ضرورت کے مطابق آراستہ و باترتیب کرکے رکھنا ہوتا ہے۔ اگر آلات، لوازمات اور مشینری بکھری پڑی ہیں تو جس چیز کی ضرورت ہوگی وہ وقت پر نہ مل سکے گی جس سے دقت پیدا ہو سکتی ہے اور کام کی روانی میں فرق آسکتا ہے۔

منتظم دفتر کو چاہیے کہ وہ اپنے دفتر کو جدید ترین وسائل سے آراستہ کرے اور کام کرنے کا ایسا انتظام قائم کرے کہ کام خود بخود روانی کے ساتھ انجام پاتا چلا جائے اور میسر وسائل سے پوری طرح مستفید ہوا جا سکے۔

4 ۔ ماحول (Environment) :۔ دفتر کے لیے موافق ماحول کا ہونا ضروری ہے یہ ادارے کی نوعیت اور حالات پر منحصر ہوتا ہے کہ اس کے گرد و پیش کیسے ہوں گے۔

دفتر ادارے ہی کا ایک حصہ ہوتا ہے اس لیے جیسا ماحول پورے ادارے میں پایا جائے گا اس کے اثرات سے دفتر قطعی بچ نہیں سکتا۔ اور دفتر میں اس کے اثرات پورے طور پر دکھائی دیں گے۔

لہٰذا منتظم دفتر کے لیے نہایت ضروری ہے کہ وہ ایک باخبر شخص ہو۔ کاروبار کن خطوط اور کس راہ پر چل رہا ہے اور کیا مراحل در پیش ہیں، ان سب باتوں سے پوری واقفیت اور بدلتے ہوئے حالات سے باخبر ہونا منتظم دفتر کے لیے اشد ضروری ہے اسے ادارے کی عام پالیسیوں کی پوری جان کاری ہونی چاہیے تاکہ وہ ان پالیسیوں کی روشنی میں دفتر کے کارکنوں کے ردعمل کا سامنا کرنے کے لیے تیار رہے۔

دفتری کارکردگی میں خوش اسلوبی کی ذمہ داری منتظم دفتر پر ہے اس کے لیے اسے حالات کو سازگار بنانا چاہیے۔

5 ۔ واضح مقصد (Specified Purpose) :۔ انتظامیہ کا پہلا اصول یہ ہے کہ ہر عمل بامقصد اور بامعنی ہو جس طرح ایک پورے ادارے کا ایک واضح مقصد ہوتا ہے اور اسی واضح مقصد کو حاصل کرنے کے لیے ہی ساری جد و جہد کی جاتی ہے۔ لہٰذا دفتر کی تنظیم اس مقصد کے پیش نظر ہونی چاہیے۔

۔ تمام دستیاب وسائل اور عملے کے سبھی افراد سے فائدہ اٹھا کر، و معقول ماحول بہم پہنچا کر ہی مقصد کو واضح طور پر حاصل کیا جا سکتا ہے۔

اچھے دفتری انتظامیہ کی علامتیں

دفتری انتظامیہ کے بغیر کوئی کاروباری ادارہ وجود میں نہیں آسکتا اور نہ کوئی کاروباری فعل ممکن ہے۔ دفتر کی تشکیل ہر حال میں لازمی ہے وہ ادارہ خواہ معمولی درجے پر قائم ہو یا اعلا پیمانے پر۔

بقول مشہور مصنف لاورنس اے۔ ایپلے[1] "وہ ایک اچھے منتظم (جس میں منتظم دفتر بھی شامل ہے) کی علامتیں حسب ذیل ہیں۔

---

1. Lawrence A. Appley : The Management Evolution, 1963, P. 41

ایک اچھا اور کامیاب منتظم وہ ہے۔ جو :

1 مقاصد کا تعین اور عام مشکلات کا اندازہ کرتا اور ان کے نشیب و فراز سے پوری طرح واقف ہوتا ہے۔

2 ادارے کی عام پالیسیوں کو جانتا اور شعبہ سے متعلق پالیسیوں کی تیاری اور تصحیح کا کام انجام دیتا ہے۔

3 وجوہات کو علامتوں سے (Symptoms) الگ کرسکتا ہے۔

4 حقیقی معلومات کی بنیاد پر اپنے شعبہ کے کام سے متعلق مدتِ قلیل اور مدتِ دراز کے لیے ہدایات دینے کی صلاحیت رکھتا ہے۔

5 یہ جانتا ہے کہ ملازمین سے کب کیا کام لینا ہے

6 تکمیل کے لیے معیار اور مدعا کا خاکہ تیار کرتا ہے۔

7 کام کا مناسب بٹوارہ کرتا اور ذمہ داری کو نبھانے کے لیے سبھی کو ضروری اختیارات سونپتا ہے۔

8 یہ دیکھتا ہے کہ کام کو انجام دینے کے لیے ضروری معاملات طے کر لیے گئے ہیں۔

9 مختلف شعبوں کے کام میں ربط پیدا کرنے کے لیے ساری معلومات جمع کرتا اور اس بات پر نظر رکھتا ہے کہ لوگ مخالف کام تو نہیں کر رہے ہیں تاکہ ضروری اقدامات کیے جاسکیں۔

10 تکمیل شدہ معاملات کی تشخیص کرتا اور اچھے کارکن کو عطیات دلواتا ہے۔

11 باہمی تعلقات کے مسائل پر ماتحت ملازمین سے گفتگو کرتا اور انھیں سمجھنے کی کوشش کرتا ہے۔

12 شوقین اور دلچسپی رکھنے والے اپنے ساتھی کارکنوں کو انتظامیہ سے متعلق کام سیکھنے کا موقع مہیا کرتا ہے۔

13 مناسب وسائل اور سہولتوں کا دھیان رکھتا ہے تاکہ اس کا کام بخوبی مستعدی کے ساتھ انجام پاتا رہے۔"

واضح رہے کہ اچھا منتظم دفتر وہی مانا جائے گا جو دفتر کی ہر کارگزاری کو اپنی گرفت میں رکھے اور کام کو مستعدی کے ساتھ اس طرح پورا کرے کہ دفتر کے سبھی وسائل اور اس کی ذاتی کاوشوں سے ... پوری طرح مستفید ہو سکے۔

باب 2

دفتر کی ضرورت اور اہمیت

(Necessity and Importance of Office)

کسی کاروباری، تجارتی یا صنعتی ادارے یا شعبہ میں خواہ وہ سرکاری حلقہ ہو یا غیر سرکاری، کچھ نہ کچھ کاغذی کارگزاریوں سے بہرحال واسطہ پڑتا ہے کاغذی کارروائیوں کی ضرورت و اہمیت کی وجہ سے دفتر کا قیام لازمی ہو جاتا ہے۔

موجودہ دور میں جب کوئی فرد انفرادی طور پر یا کچھ افراد اجتماعی طور پر کوئی کام بروئے کار لانا چاہتے ہیں تو انھیں لکھنے پڑھنے کا سہارا لینا ہی پڑتا ہے یہ کاغذی کارروائیاں دفتر کے اہم عملی ذرائع ہیں۔

عہد حاضر میں تجارت و صنعت کا چاروں طرف دور دورہ ہے۔ آج کل کاروباری اداروں کے پھیلاؤ، بازاروں اور منڈیوں کی توسیع، کاروبار اور صنعت میں سرکار کی براہ راست مداخلت یا شرکت کی وجہ سے، آج کے نظام میں کارگذاری کی اہمیت روز بروز بڑھتی جا رہی ہے اس لیے یہ لازمی ہو گیا ہے کہ کاغذی کارروائیوں کے ذریعہ نہ صرف دفتر کو درست و آراستہ کیا جائے بلکہ اس کا پورا انتظام پوری لیاقت و اہلیت سے بخوبی انجام دیتے ہیں کوئی کمی باقی نہ رکھی جائے اس معاملہ میں ذرا سی بھی کوتاہی نقصان کا باعث بن سکتی ہے۔

تجارت و صنعت کے بڑھتے ہوئے حلقوں اور ان کی پیچیدگیوں کی وجہ سے دفتر اور اس کے انتظامیہ کے کام جہاں پہلے کی بہ نسبت مشکل ہو گئے ہیں وہیں ان کی وجہ سے دفتر کی اہمیت میں اضافہ بھی ہوا ہے۔

دفتر کیا ہے؟ دفتر میں کیا کام انجام پاتے ہیں؟ ان سوالات کا جواب اگر ہمارے ذہن میں صاف ہے تو ہم نہ صرف دفتر کی نوعیت بلکہ اس کی اصل اہمیت اور ضرورت سے بھی واقف ہوں گے۔

دفتر کے معنی اور اس کی اصطلاحی تعریف کا مطالعہ کرتے وقت باب نمبر ایک میں بیان کیا جا چکا ہے کہ دفتر ایک ایسا مقام ہے۔ جہاں ادارے سے متعلق ہر قسم کی معلومات کا تبادلہ ہوتا ہے، کاغذی کارگذاری سے متعلق سبھی معاملات نپٹائے جاتے ہیں مثلاً آنے جانے والی ڈاک کے اندراجات، نقل نویسی، مشق کی تیاری، اشاریہ سازی (Index) مسل بندی، حسب ضرورت سلسلۂ مواصلات کا بندوبست۔ وقت اور محنت بچانے والی مشینوں کی دستیابی اور ان کا انتظام، آمد و خرچ کی لکھا پڑھی، خرید و فروخت یا پیداوار سے متعلق معاملوں کی انجام دہی، اعداد و شمار کے حصول کے علاوہ خصوصی طور پر پورے ادارے کی کنٹرول اور اس کی مختلف کارکردگیوں کے لیے دستاویزوں کی تیاری اور تمام مختلف کارگذاریوں میں ارتباط باہمی وغیرہ موجودہ دور میں دفتر کے کام کیے جاتے ہیں یا یوں کہیے کہ ان کاموں ہی سے دفتر کا وجود ہوتا ہے۔

لہٰذا اگر ہم چاہتے ہیں کہ ہمارا دفتر ہمیں ضرورت پڑنے پر فوری، پوری، کافی اور نتیجہ خیز معلومات فراہم کرتا رہے تو ہمیں پوری ذمہ داری کے ساتھ اس کے اچھے انتظام پر زور دینا ہوگا۔ اگر دفتر سے فراہم ہونے والی معلومات ادھوری، ناکافی اور ناقابل اعتماد ہوں گی تو متعلقہ ادارے میں بدنظمی کا ایک عجیب ماحول پیدا ہو جائے گا جس سے روزمرہ کی زندگی مشکوک اور منتشر ہو جائے گی اس کے باعث ادارے کا وجود تک خطرے میں پڑ سکتا ہے۔

لہٰذا اگر ہم یہ چاہتے ہیں کہ روزمرہ کی زندگی میں کوئی رکاوٹ نہ آئے اور سبھی کام خود بخود معمول کے مطابق انجام پاتے رہیں تو ہمیں دفتر کی اہمیت کو سمجھتے ہوئے اسے باقاعدہ طور پر منظم کرنا ہوگا اور یہ ایک قابل غور امر ہے کہ ایک باضابطہ دفتر کا وجود باضابطہ انتظام کی غیر موجودگی میں ممکن نہیں ہے۔

عہد قدیم میں دفتر کی ضرورت اتنی نہیں تھی جتنی کہ آج ہے۔ ان دنوں تجارتی کاروبار آج کی طرح وسیع نہیں تھا۔ تجارتی کاروبار کے پھیلاؤ کی وجہ سے دفتر کی اہمیت بھی بڑھتی جا رہی ہے۔

عہد قدیم میں تجارت شخصی طور پر شرکت کے بغیر ہوتی تھی ان حالات میں تاجر کو اپنی تجارت کے حساب کتاب کو کسی دوسرے کے سامنے پیش کرنا نہیں ہوتا تھا اور کاروبار کی پیچیدگیاں بھی اتنی نہیں تھیں جتنی کہ آج ہیں۔ شرکت کے کاروبار میں یہ ضروری ہوتا ہے کہ شرکا کے سامنے کاروبار سے متعلق ساری معلومات، لکھا پڑھی اور حساب کتاب باقاعدہ اور باضابطہ طریقہ پر پیش کیا جائے تاکہ وہ ادارے کی کارگذاری سے باخبر رہ سکیں۔

کاروباری شرکت کے علاوہ آج کا دور مشترکہ سرمایہ کی کمپنیوں (Joint Stuck

(Companies) کا دور ہے کمپنیوں میں سرمایہ ایک دو یا چند اشخاص تو لگاتے نہیں ہیں، بلکہ مطلوبہ سرمائے کو چھوٹی چھوٹی اکائیوں میں بانٹ دیا جاتا ہے اور یہ اکائیاں حصے کہلاتی ہیں انھیں بیچ کر کمپنی کا سرمایہ اکٹھا کیا جاتا ہے۔ شیئر ہولڈرز کسی خاص شہر یا جگہ کے نہیں ہوتے بلکہ ایک بہت بڑے علاقے میں پھیلے ہوئے ہوتے ہیں۔ ان سب کو کمپنی کی روداد سے باخبر رکھنا دفتر کا کام ہے۔ کمپنی نظام سے واضح ہوتا ہے کہ کمپنی کا سارا دارومدار دفتر ہے اور وہی قانونی ضابطوں کی پابندی کے لیے ذمہ دار ہوتا ہے۔

کمپنی جو آج کے دور کا مقبول ترین نظام تجارت ہے، قانونی ضابطوں سے بندھا ہوا ہوتا ہے ان ضابطوں کی تکمیل دفتر کے ذریعہ ہی ہوتی ہے۔ آج کے دور میں کاروبار کا پیمانہ بڑا ہوتا جاتا ہے اور طریقۂ نظام پیچیدہ ہو گیا ہے۔ مسابقت کا دور دورہ ہے اور کمپنی کی روز افزوں مقبولیت اتنی ہے کہ آج کا دور کمپنی کا دور ہو گیا ہے۔ اس پس منظر میں دفتر کو بہت ہی اہم رول ادا کرنا ہے۔

کاروباری دفتر وہ مقام ہے جہاں سے کاروبار کی باگ ڈور سنبھالی اور نگرانی کی جاتی ہے اسی مقام پر کاروبار سے متعلق لکھا پڑھی کے کام ہوتے ہیں۔ مشہور مصنف ہیری ایل۔ وائلی (Harry L. Wylie) کے مندرجہ ذیل الفاظ دفتر کی اہمیت کی طرف اشارہ کرتے ہیں: " دفتر وہ مرکز ہے جہاں کاروباری ادارے کے ہر حلقہ سے معلومات فراہم ہوتی ہیں اور ان میں ربط پیدا کیا جاتا ہے اس دفتر ہی میں گاہکوں، خرید و فروخت، درآمد برآمد اور حقیقتاً سبھی کاموں کے بارے میں جن میں تجارتی ادارے کی دلچسپی ہے، ضروری معلومات جمع کر کے رکھی جاتی ہیں اور جب بھی ان کی ضرورت پڑے کام میں لی جا سکتی ہیں۔

اعداد و شمار کے اس خزینے سے مختلف قسم کی معلومات حاصل ہوتی ہیں جن کے بل پر کاروبار کو چلانے والے اپنے کاروبار کی رہنمائی کرتے ہیں

ڈکسی کے الفاظ میں " کاروبار میں دفتر کا اتنا ہی اہم مقام ہے جتنا کہ گھڑی میں اس کے سب سے اہم اسپرنگ کا ہوتا ہے جس طرح اسپرنگ کے بغیر گھڑی کا چلنا ناممکن ہے اسی طرح بغیر دفتر کے کاروبار کا بخوبی چلنا اور اس میں کامیابی حاصل کرنا ناممکن ہے۔" دفتر ایک ایسا مرکز ہے جہاں مختلف کارگزاریوں کی ابتدا بھی ہوتی ہے اور انتہا بھی۔

ہکس اور پلیس[1] کے مطابق :- " دفتر کاروبار کے کنٹرول اور قوت یادداشت کا مرکز ہوتا

1 Hicks and Place: ‘The Office Management’

ہے جہاں پالیسیوں اور تجویزوں کا ریکارڈ رکھا جاتا ہے، خام اور تیار مال سپلائی کرنے والوں اور تکنیکی ماہرین کو دیئے جانے والے احکامات اور ہدایات کے خاکے تیار کیے جاتے ہیں۔ خرید و فروخت سے متعلق ریکارڈ رکھے جاتے ہیں، آرڈر جمع کیے جاتے ہیں، صنعتی پیداوار، تجزیہ تسویق (Marketing Analysis)، لاگت کا تجزیہ اور اسٹاک کے متعلقہ معلومات کی فراہمی کی جاتی ہے"۔ . . . . ظاہر ہے کہ اتنی اہم کارگذاریوں کو انجام دینے والا کوئی معمولی حیثیت کا مالک نہیں ہوتا۔ دفتر کو دیکھ کر ہی اندازہ ہوتا ہے کہ ادارے کے لوگوں کا طریقۂ کار اور ادارے کا ماحول کیا اور کیسا ہے؟۔

• دفتر درحقیقت ادارے سے متعلق ریکارڈ رکھنے کا مرکز ہے ان ریکارڈوں کے استعمال ہی سے منصوبوں کی تکمیل کی جاتی ہے۔ مختلف کارگذاریوں پر مکمل کنٹرول رکھا جاتا ہے تب ہی پورا نظام کامیاب اور بارآور ہو پاتا ہے۔

جیسا کہ ذکر کیا جا چکا ہے کہ دفتر کی اصل معنویت کسی مخصوص مقام کے بجائے اُس مقام پر ہونے والے کاموں (Functions) میں مضمر ہے۔

ہر ادارے میں خواہ اس کا تعلق سرکاری حلقے سے ہو یا نجی حلقے سے ہو کچھ لوگ ایسے ضرور ہوتے ہیں جن کا کام ریکارڈ تیار کرنا، اسے حفاظت سے رکھنا اور حسب ضرورت متعلقہ افسر یا منتظم کو فراہم کرنا ہوتا ہے کہ افسر یا منتظم معاملے کی اصل نوعیت کو مدنظر رکھتے ہوئے کسی فیصلے پر پہنچ سکے اور کام کو آگے بڑھا سکے۔

دفتر کے یہ فرائض منصبی افسروں کو فوری اور صحیح نتائج نکالنے میں مفید ہوتے ہیں، انھیں کے سہارے پر وہ اپنا منصوبہ بناتے انتظام کرتے اور مقاصد میں کامیابی کے لیے ادارے کو متحرک بناتے ہیں۔

اوپر جو تفصیلات بیان کی گئی ہیں ان سے ظاہر ہے کہ آج کے دور میں دفتر ایک بہت ہی اہم مقام کا حامل ہے۔ مطالعہ کی سہولت کے پیش نظر ہم دفتر کی اہمیت تین زاویوں سے سمجھنے کی کوشش کریں گے

کاروبار یا تجارت میں دفتر کی اہمیت

تجارت یا کاروبار میں دفتر کی اہمیت کے متعلق جو کچھ بھی کہا جائے کم ہے دورِ قدیم میں جب کہ تجارت کا پیمانہ چھوٹا اور محدود تھا اور انفرادی تجارت کی شکل میں اشیا کی پیداوار اور فروخت کی جاتی تھی تو اس دور میں بھلے ہی دفتر کی اہمیت کا احساس نہ ہوا ہو لیکن آج کی پیچیدگیوں اور مسابقت کے دور میں کسی قسم کے وظیفہ کو بخوبی انجام دینے کے لیے دفتر ضروری ہے بلکہ یوں کہیے کہ دفتر کاروبار کا ایک

لازمی جز بن چکا ہے۔

تجارتی دفتر جس قدر زیادہ منظم ہوگا اسی قدر زیادہ خوش اسلوبی کے ساتھ متعلقہ معاملات کا سنبھالنا ممکن ہوگا۔ جدید کاروبار میں طرح طرح کے پیچیدہ حالات میں کام کرنے کی وجہ سے دفتر کی اہمیت بڑھ جاتی ہے۔ مختلف کاموں کی انجام دہی کے لیے کلرکوں کی خدمات ناگزیر ہوتی ہیں اور بہتر اور موثر کلرکی خدمات کے بغیر کاروبار کو موثر طریقہ پر چلانا ناممکن نہیں تو ان خدمات کا حصول دفتر ہی کے ذریعے ہوتا ہے۔

کاروبار میں دفتر کی اہمیت کو اور زیادہ واضح کرنے کے لیے مندرجہ ذیل مثال کو پیش کیا جاسکتا ہے۔

آج ہر شخص اور خصوصی طور پر کامرس کا طالب علم اچھی طرح جانتا ہے کہ کسی کاروبار، تجارت یا صنعت کا موثر انتظام کچھ بنیادی کاموں کی موثر تکمیل پر منحصر ہے جیسے منصوبہ بندی، ارتباط، کنٹرول، تنظیم، قیادت، ہدایات، پالیسی کی تشکیل اور ترسیل وغیرہ۔

انتظامیہ میں ان وظائف کی تکمیل کے لیے ضروری ہے کہ دفتر میں متعلقہ کاموں، اعداد و شمار، دیگر ضروری معلومات اور پالیسیوں کی تشکیل و تکمیل کے لیے اثر آفریں ترسیل کا بندوبست ہو۔ دفتر سے جو اعداد و شمار اور معلومات فراہم ہوتی ہیں انھیں کے مطابق پالیسیوں کی تشکیل و تکمیل کی جاتی اور نتائج کا جائزہ لیا جاتا ہے۔ دفتر کے ذریعہ ہی سے ترسیل کا بندوبست مضبوط بنایا جاتا اور انتظامیہ کے مختلف حلقوں کے درمیان تعاون اور ربط قائم کیا جاتا ہے۔ صرف اتنا ہی نہیں ہے بلکہ دفتر وہ معلومات بھی فراہم کرتا ہے جن سے تجارتی نظام یا کاروباری وظائف پر موثر کنٹرول قائم کیا جاسکے۔ اس کے برخلاف اگر دفتر بوقت ضرورت انتظامیہ کو صحیح معلومات فراہم نہ کرے، فراہم کردہ معلومات ناکافی یا غلط ہوں، تو یقینی طور پر اسے ناکامی کا منہ دیکھنا پڑے گا جس کے نتیجہ میں کاروبار کا خاتمہ تک ہوسکتا ہے۔ دفتر کی نااہلی کاروبار کے وجود کو خطرے میں ڈال سکتی ہے۔

ولیم ایچ لفنگویل اور رابنسن کے قول کے مطابق

"ایک اچھی طرح منظم دفتر اپنے منتظمین کو اپنی کارگذاریوں کا دانشمندی سے منصوبہ تیار کرنے، یقینی طور سے اسے تکمیل دینے، اس کی ترقی کی تدبیر کرنے، فوری طور سے اس کی اثر پذیری کا تعین کرنے، نتائج کا بلا تاخیر تخمینہ لگانے اور کاروباری سرگرمیوں میں ربط قائم کرنے کو ممکن بناتا ہے۔[1]"

---

[1] William H. Leffingwell and Robinson: A Text Book Of Office Management.

کاروباری دفتر میں جتنی باقاعدگی ہوگی اتنے ہی اثر آفریں طریقہ سے کاروباری افعال انجام پذیر ہوسکتے ہیں۔ مثال کے طور پر دفتر کے کام کی منصوبہ بندی کو لیجیے۔ اگر دفتر کی جائے قیام کا تعین اور اس کی توضیع (Lay out) صحیح ڈھنگ سے نہیں کی گئی ہے تو دقتوں کا درپیش ہونا ضروری ہے۔ اسی طرح ناقص انتظامیہ سے بھی دفتر کی کارکردگی پر بُرا اثر پڑتا ہے۔ اگر کسی دفتر میں محنت اور وقت بچانے والے جدید طریقوں کا استعمال نہیں کیا جاتا ہے تو کام انجام دینے میں لازمی طور پر وقت ضائع ہوگا۔ اس سے یہ واضح ہے کہ کاروبار میں کامیابی کافی حد تک انتظام دفتر کے اثر آفریں ہونے پر منحصر ہے۔

اکثر یہ سوال بھی زیر غور آتا ہے کہ دفتر میں ہونے والے کام کو پیداوار (Production) کہا جاسکتا ہے یا نہیں۔ مثلاً حساب کتاب رکھنے والے کلرک، ٹائپسٹ اور پیغام رساں کے کاموں کو پیداوار کہا جائے یا نہیں؟۔ اس سوال کا جواب آسانی سے نہیں دیا جاسکتا۔

ان کا کام اگر غیر پیداوارانہ نوعیت کا ہے تو پھر اس طرح کے کام انجام دینے کے لیے اتنی بڑی جماعت کیوں رکھی جاتی ہے اور اگر ان کا رکھنا لازمی ہے اور ان کے بغیر ہماری گاڑی نہیں چل سکتی تو ان کے کام کو غیر پیداوارانہ ماننا بھول ہے۔

کلرکوں کا تقرر کسی خاص کام کو انجام دینے کے لیے کیا جاتا ہے جس کے لیے ان کو تنخواہیں ملتی ہیں دفتر کے کسی کارکن کی حقیقی پیداوار (Production) کو اگر دیکھنا ہے تو ہمیں کاغذوں کے انبار سے الگ ہٹ کر کاروباری ادارے کی ان عظیم کامیابیوں اور ترقیوں پر نظر رکھنی ہوگی جو دفتر میں کلرکوں کے نہ ہونے سے کبھی انجام نہ پا سکتیں۔

معاشیات کے اصولوں کے مطابق جو شخص پیداوار میں مدد کرتا ہے وہ پیداوارانہ کام ہی کرتا ہے۔ لہٰذا یہ بات واضح ہے کہ دفتر کا کام ایک پیداوارانہ عمل (Productive Activity) ہے لہٰذ دفتر کے انتظام کے معاملہ میں بھی اسی طرح کے سائنسی اصول اور دستور اپنانے پڑیں گے جس طرح سے کہ پیداوار، خرید و فروخت یا ادارے کے دوسرے معاملات میں عمل میں لائے جاتے ہیں۔ آج جب کہ دفتر میں کام کرنے والے کلرک یا حساب دار کا کام پیداوارانہ مانا جاتا ہے تو اس سے دفتر کی اہمیت بڑھ گئی ہے۔

درحقیقت اب دفتر اور کارخانہ میں ہونے والے کاموں کو یکساں طریقہ پر پیداوار تصور کیا جاتا ہے۔ کاغذ پر منصوبے یا اسکیم بنانا پیداوار کی لاگت کا تخمینہ کرنا۔ مانگ کا تعین کرنا۔ پیداوار کا گوشوارہ بنانا

مختلف شعبوں اور مختلف لوگوں میں کام کا بانٹا جانا جیسے کام بظاہر کاغذی خانہ پری نظر آتے ہیں لیکن حقیقت یہ ہے کہ جن کاموں کو ایک کلرک کاغذ پر کرتا ہے ۔ انھیں ہی مزدور مشین پر عملی جامہ پہناتا ہے ۔ لہٰذا آج دفتر کے کام کو غیر پیداواری ماننے کا سوال پیدا نہیں ہوتا۔ تجارتی کاروبار میں دفتر کا ایک اہم مقام ہے۔

2۔ سرکاری نظم و نسق میں دفتر کی اہمیت

(Importance of Office in Government Administration)

سرکاری نظم و نسق کی عمل پیرائی بھی کافی حد تک موثر دفتری خدمات کی دستیابی پر منحصر ہے۔ کاروبار یا تجارت کی طرح حکومت کے کاروبار میں بھی دفتر ایک بڑی اہمیت کا حامل ہوتا ہے۔ آج کل کی سرکاری مشینری کا صحیح طریقہ سے کام کرنا صرف دفتر کے تعاون سے حاصل ہوتا ہے بلکہ دفتر کی وجہ ہی سے ممکن ہے۔ دفتر کی غیر موجودگی میں سرکاری نظم و نسق کا ایک دن بھی چل پانا ناممکن سا ہے۔ دفتر کے بغیر سرکاری مشینری وجود میں ہی نہیں آ سکتی۔ حکمران تو صرف کاغذ ہی پر قلم چلاتا ہے جب تک اس کا قلم نہیں چلتا سرکاری کارروائیاں عمل ہی میں نہیں آ سکتیں۔

حکومت کے کام موثر طریقہ سے اسی وقت چل سکیں گے جب کہ ان کے کارگزاریوں سے متعلق دفتر چست، باقاعدہ، بالترتیب اور مستحکم ہوگا۔ اگر دفتر بالترتیب ہوگا تو کام بھی بخوبی ہوگا۔ دفتر ایک ایسا مرکز یا محور ہے جس کے اردگرد سرکاری نظم و نسق کی ساری کارروائیاں گردش کرتی ہیں۔

3۔ دیگر اداروں میں دفتر کی اہمیت

دفتر کی اہمیت صرف کاروبار، تجارت اور سرکاری نظم و نسق تک ہی محدود نہیں ہے بلکہ دفتر دیگر اداروں میں بھی بڑی اہمیت کا حامل ہے۔ بینکوں، بیمہ کمپنیوں، درآمد برآمد کرنے والے اداروں، ریلوے، موٹر کمپنیوں، ہوائی سروس، بحری سروس وغیرہ میں بھی دفتر کی بڑی اہمیت ہوتی ہے۔ اس کے علاوہ اسکول، کالجوں، یہاں تک کہ مندروں، مسجدوں، کلیساؤں اور دوسری عبادت گاہوں غرض ہر طرح کے انفرادی یا اجتماعی کام انجام دینے والے اداروں میں کچھ نہ کچھ ایسے کاموں کی انجام دہی ہوتی ہے جن میں کاغذی لکھا پڑھی نہایت ضروری ہوتی ہے۔ اور جو دفتر کی شکل اختیار کر لیتی ہے۔

اس طرح واضح ہے کہ دفتر کی پہنچ زندگی کے ہر شعبہ میں ہے۔

دورِ جدید میں ہندوستانی بیوپاریوں اور تاجروں نے دفتر کی اہمیت کو صحیح طور سے نہیں سمجھا۔ ان کی رائے کے مطابق دفتر کی آرائش و زیبائش فضول و بیکار تھی۔ ہمارا ملک ایک زراعتی ملک ہے اور یہاں زراعت ذریعۂ معاش ہے۔ صنعت نہیں۔ اس لیے ہمارے کسان جو ناخواندہ ہیں دفتر کی اہمیت سے واقف نہیں ہیں۔

جہاں تک صنعت کا تعلق ہے زیادہ تر صنعتی ادارے چھوٹے پیمانہ پر کام کرتے ہیں اس لیے ان میں کاروباری دفتر کی اہمیت کا احساس پوری طرح سے نہیں ہوتا۔ مگر آزادی کے بعد ملک ترقی کی راہ پر گامزن ہے۔ ہمارا کاروانِ ترقی زراعتی اور صنعتی دونوں حلقوں میں ترقی کے منازل طے کر رہا ہے۔ کاروبار اور تجارت فروغ پا رہے ہیں بڑے بڑے ادارے اور کارخانے قائم ہو گئے ہیں۔ زندگی کے ہر شعبہ میں ایک نئی روشنی آئی ہے اور اس نئی روشنی نے زاویۂ فکر کو بدل دیا ہے۔ آج ہمارے ملک کے لوگوں کا اندازِ فکر پہلے کے لوگوں کے مقابلہ میں بالکل مختلف ہو گیا ہے اور آج ہر حلقہ میں دفتر کی اہمیت تسلیم کی جا رہی ہے۔

باب 3

جدید دفتر کے وظائف

دفتری انتظام کے ذریعہ کسی بھی ادارے، انجمن یا شعبہ کی مختلف کارگذاریوں کو بروئے کار لانے اور ان پر ضروری کنٹرول کرنے کا کام کرنا ہوتا ہے اور یہ تبھی ممکن ہے جبکہ انتظامیہ کو مختلف کارگذاریوں کے بارے میں تمام ضروری معلومات قابل اعتبار ذرائع سے صحیح موقع پر حاصل ہوتی رہیں ورنہ ان کی غیر موجودگی میں انتظامیہ بے شغل اور بے حرکت ہو جائے گا۔ دفتر میں جو بھی معلومات جمع ہوتی ہیں انھیں تحریری شکل مل جاتی ہے اور وہ دستاویز کی صورت میں محفوظ ہو جاتی ہیں۔ لہٰذا دفتر کا سب سے اہم کام ادارے سے متعلق دستاویزوں کو تیار کرنا، حسب ضرورت موقع پڑنے پر ادارے کے حق میں انھیں استعمال کرنا اور انھیں اپنے پاس محفوظ رکھنا ہے۔

ایک جدید دفتر ایک طرح سے مختلف دستاویزوں کے لیے ایوان تصفیہ (Clearing House) کا کام انجام دیتا ہے اور دفتر کو جو بھی اطلاعات فراہم ہوتی ہیں انھیں دستاویزوں کی شکل میں جمع کر لیتا ہے اور پھر جس کو بھی اس کی ضرورت پڑتی ہے فوراً مہیا کر دیتا ہے۔ ان دستاویزوں کو مہیا کرنے، استعمال کرنے اور انھیں محفوظ رکھنے کا کام کلرکوں کا ہوتا ہے۔ دفتر کی اہلیت و لیاقت کلرکوں کی اہلیت و لیاقت ہی پر منحصر ہے۔ لہٰذا یہ کہا جا سکتا ہے کہ انتظامیہ کے متعین مقاصد کے حصول کے لیے یہ ضروری ہے کہ منتظمین لائق اور اہل کلرکوں کی خدمات حاصل کریں۔ یہی وجہ ہے کہ دفتر کو شعبۂ خدمات کے نام سے بھی پکارا جاتا ہے۔

دفتر جو مختلف کام انجام دیتا ہے انھیں دو حصوں میں تقسیم کیا جا سکتا ہے:۔

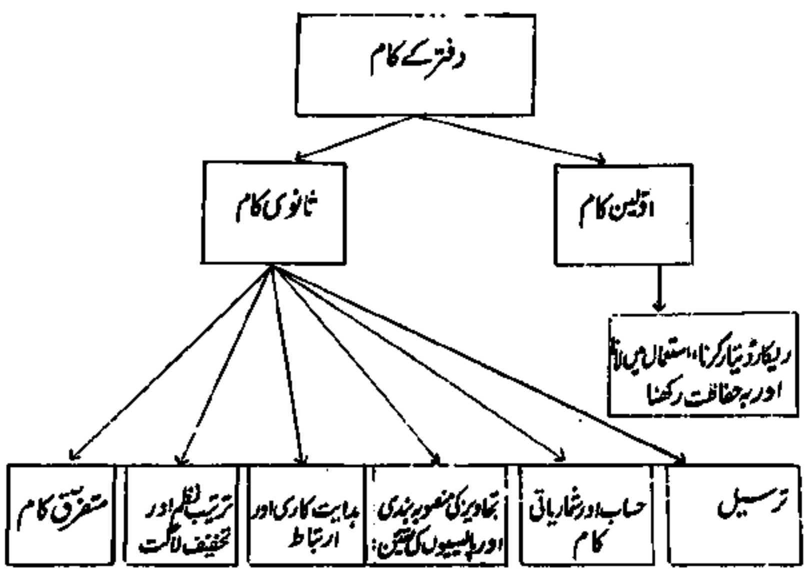
1۔ اوّلین کام (Primary Functions)

2۔ ثانوی کام (Secondary Functions)

دفتر کا اولین کام تنظیم کے سبھی ریکارڈ تیار کر کے انھیں محفوظ رکھنا، اور استعمال کے لیے مہیا کرنا ہے۔ علاوہ اس کے دفتر کا یہ بھی فرض ہے کہ طلب کیے جانے پر ضروری ریکارڈ اہل کاروں اور افسروں کے سامنے پیش کیے جائیں۔ دفتر کا کام قانونی اور ورلائے قانون کتابیں تیار کرانا بھی ہے یہ بھی دفتر کا اوّلین کام تسلیم کیا جاتا ہے۔ دفتر کا یہ فرض بھی ہوتا ہے کہ وہ حساب وکتاب کی تمام کتابیں تیار کرائے۔ کمپنی کو اپنی قانونی ذمہ داریوں کی تکمیل کے لیے لازمی طور پر کچھ کتابیں رکھنی پڑتی ہیں۔ کمپنی قانون کے مطابق لازمی ہے کہ کمپنی میں حصہ داروں کے رجسٹر، شیئروں کے تبادلے اور مالیات کے متعلق مختلف کتابیں رکھی جائیں۔ ان کتابوں کی تیاری اور ان میں اندراج کا بندوبست دفتر ہی کے ذمّے ہے۔

ان اوّلین کاموں کے علاوہ دفتر کو بہت سے ثانوی کام بھی انجام دینے ہوتے ہیں۔ ثانوی کاموں سے مراد ان کاموں سے ہے جو اوّلین کاموں کے انجام دینے کے دوران دفتر کو کرنے پڑ جاتے ہیں۔ وہ کام جو دفتر کو اوّلین کام انجام دینے کے لیے لازماً کرنے ہوتے ہیں۔ ثانوی کاموں میں خصوصی طور پر ترسیل، اعداد وشمار جمع کر کے پیش کرنا، منصوبہ بندی، نظم وترتیب پیدا کرنا وغیرہ شامل ہیں۔

مندرجہ بالا تحریر سے دفتر کے جو کام واضح ہوتے ہیں انھیں درج ذیل چارٹ کے ذریعہ بآسانی سمجھا جاسکتا ہے۔



جیسا کہ مندرجہ بالا چارٹ سے واضح ہے کسی جدید دفتر کے کام درج ذیل ہیں،
ریکارڈ تیار کرنا، استعمال میں لانا، اور انھیں بحفاظت رکھنا۔

(۹) یہ کسی دفتر کا بہت ہی اہم کام ہے اس لیے دفتری انتظام کے ماہرین اور مصنفین نے اسے دفتر کے اوّلین کام کی حیثیت سے تسلیم کیا ہے۔ کسی بھی ادارے میں دفتر کا یہ فرضِ اوّلین ہوتا ہے کہ وہ مختلف کتابوں اور دستاویزوں کو مہیا کرے، انھیں استعمال کے لیے پیش کرے اور بحفاظت رکھے۔

وہ دستاویزیں اور کتابیں جو دفتر کے زیر اہتمام تیار ہوتی ہیں اور جن کی حفاظت اور درستی کی ذمے داری دفتر پر ہوتی ہے، کسی بھی ادارے کی زندگی کا ایک جزو لازم ہیں۔ کچھ دستاویزیں اور کتابیں قانوناً لازم ہوتی ہیں یعنی جس قانون کے تحت ادارہ وجود میں آیا اور جس کے مطابق اسے اپنا کام چلانا اور اپنا وجود برقرار رکھنا ہے، اس قانون کے تحت یہ لازم ہوتا ہے کہ ادارہ ضروری دستاویزیں اور کتابیں رکھے مثلاً اس کمپنی کے لیے جس کا رجسٹریشن ہندوستان کے کمپنی قانون 1956ء کے تحت ہوتا ہے یہ ضروری ہے کہ وہ چند مطلوبہ قانونی کتابیں رکھے۔ ان کتابوں میں ممبروں، خریداروں، ڈائرکٹروں اجلاسوں کی کارروائی کے خلاصوں، ڈبنچر حساب وکتاب، تقررات اور رہن وغیرہ سے متعلق رجسٹر شامل ہیں، جن کا رکھا جانا کمپنی میں انتہائی لازمی ہے۔ لہٰذا ان کتابوں کی تیاری اور انھیں استعمال کے لائق بنانے کا کام کمپنی کے سیکریٹری کے دفتر کا ہے۔ ان قانونی کتابوں کی نہ صرف ترتیب بلکہ حفاظت کی ذمہ داری بھی دفتر پر عائد ہوتی ہے۔

ان مختلف حسب قانون کتابوں کے علاوہ کچھ کتابیں ماورائے قانون بھی ہوتی ہیں جن کا رکھا جانا کسی قانون کے تحت تو ضروری نہیں ہوتا لیکن ادارے کی باقاعدہ زندگی کا وجود قائم رکھنے اور ادارے کی کارگذاریوں کی عمل پیرائی کے لیے ان کا تیار کیا جانا اور انھیں اس طرح بحفاظت رکھنا کہ حسب موقع اہم معلومات فوراً حاصل ہوسکیں۔ ضروری ہے کسی بھی کاروباری ادارے میں نقدی کتاب (Cash Book) کتب خرید و فروخت بہی کھاتوں، روزنامچوں اور بیجک کتابوں کے بغیر کام نہیں چل سکتا۔ لہٰذا ہر کاروبار میں دفتر ان کتابوں کو تیار کرتا اور ان میں ضروری اندراج کرتا ہے انھیں اس طرح باقاعدہ ترتیب کے ساتھ رکھتا ہے کہ ان سے متعلق کوئی بھی ضروری جانکاری بلادقت اور بلاوقت ضائع کیے حاصل ہوسکتی ہے۔

مختلف کتابوں کی تیاری اور ان کی حفاظت کے علاوہ دفتر میں بہت سی دستاویزیں اور کاغذات بھی رکھنا ہوتے ہیں۔ مثال کے طور پر کسی کمپنی کو اپنے رجسٹرڈ دفتر میں کمپنی کی تشکیل اور کاروبار شروع کرنے کی اسناد رکھنا لازمی ہیں۔

(2) ترسیل

اطلاعات، مواصلات اور خیالات کو ایک جگہ سے دوسری جگہ پہنچانے یا منتقل کرنے کا نام ترسیل ہے۔ گویا ترسیل کے معنی ہیں خیالات و اطلاعات کو ایک شخص سے دوسرے شخص تک پہنچانا تاکہ دوسرا شخص اس سے واقف ہو سکے اور سمجھ کر عمل کر سکے۔ اس لیے اثر آفریں ترسیل کا بندوبست کرنا کسی بھی دفتر کا ایک اہم کام ہوتا ہے۔

ٹیلیفون، تار، ٹیلیفون، ٹیلی ویژن وغیرہ ترسیل کے اہم وسائل ہیں۔ کچھ لوگوں کے مطابق کسی صنعتی ادارے میں خبروں کی منتقلی (Transmission) ہی ترسیل (Communication) کہلاتی ہے۔ مثال کے طور پر شکایتی بکس، آویزش و تکرار کے تصفیہ کا طریقہ اور ملازمین کو احکامات دینے کا مقررہ اسلوب اور طریقہ اس میں شامل ہیں۔

ترسیل کا اصل مقصد یہ ہے کہ اطلاع اس طرح پہنچائی جائے کہ وہ شخص جسے اطلاع پہنچائی گئی ہے اسے پوری طرح صحیح صحیح سمجھ سکے۔ اکثر ایسا ہوتا ہے کہ کہنے والا کچھ کہنا چاہتا ہے لیکن کہہ کچھ جاتا ہے۔ یا یوں بھی ہوتا ہے کہ کہنے والا کہتا ٹھیک ہے لیکن سمجھنے والا غلط سمجھ لیتا ہے۔ اس کے نتیجے میں غلط فہمی اور بدمزگی ہی نہیں پیدا ہوتی بلکہ کام بھی بگڑ جاتا ہے۔ لہٰذا دفتر کی ذمہ داری ہے کہ وہ ترسیل کا ایسا طریقہ اور اسلوب اختیار کرے کہ کوئی بھی خبر یا اطلاع بلا وقت اور بلا وقت ضائع کیے صحیح آدمی کو صحیح وقت پر مل سکے اور وہ بات اس طرح سے پیش ہو کہ بات کے اصل مقصد اور نوعیت کو واضح طور پر سمجھا جا سکے۔

ترسیلی وقفہ (Communication Gap) آج کے دور کا ایک اہم مسئلہ ہے۔ دفتر کو اس کام میں بہت اہم کردار ادا کرنا ہے تاکہ کسی غلط فہمی کی گنجائش باقی نہ رہے۔

ذمہ داریوں کے بٹوارے اور کام کی عمل پیرائی کے لیے ترسیل کی بڑی اہمیت ہے۔ جب تک کہ اہل انتظام پالیسیوں کی تنظیم کی سطح تک نہ پہنچائیں گے۔ نظم و نسق کے سارے پروگرام صرف کاغذ ہی تک محدود رہ جائیں گے اور متعین مقاصد کا حاصل کرنا ممکن نہ ہو سکے گا۔ جس طرح بغیر بجلی کے بلب، ٹیوب لائٹس، پنکھے وغیرہ سب بیکار ہیں اسی طرح بغیر ترسیل کے مال، مشین، مزدور وغیرہ بھی بے عمل اور بے حرکت ہیں۔ جب تک دفتر کے ذریعہ مزدوروں کو ضروری احکامات و ہدایات نہیں مل جاتیں تب تک وہ کام شروع نہیں کر سکتے۔ اس بات سے ترسیل کی اہمیت واضح ہو جاتی ہے۔

لوئیس اے۔ ایلین (Louis A. Aelen) کے مطابق جب ایک شخص کچھ کرتا ہے اور دوسرے کے ذہن میں اس کی تفہیم چاہتا ہے تو اس عمل کا حاصل ترسیل ہے۔

یہ معنی کا پل ہے۔ اس میں گفتار، سماعت اور تعلیم کا منظم اور مسلسل عمل شامل ہے۔[1]

چارلیز ای۔ ریڈ فیلڈ (Charles E. Red Fied) نے ترسیل کے عمل کی نوعیت بتاتے ہوئے لکھا ہے "ترسیل انسانی نظریات اور امور کے باہمی تبادلہ کا میدان ہے۔ نہ کہ ٹیلیفون، تار، ریڈیو یا اسی طرح کے ذرائع کی فنی مہارت۔" چارلیز ای ریڈ فیلڈ کا منشا یہ ہے کہ حالانکہ تار، ریڈیو وغیرہ ترسیلی ذرائع اور علامات ہیں لیکن ترسیل کا اصل مقصد اپنے خیالات و نظریات کو سمجھانا ہے۔[2]

عموماً ترسیل کا مطلب زبانی یا تحریری الفاظ سے ہوتا ہے لیکن حقیقت میں یہ اس سے کہیں زیادہ ہے ترسیل میں کئی باتیں شامل ہیں جیسے براہ راست جانے بوجھے یا بے جانے بوجھے الفاظ کی ادائیگی، کبھی کبھی خاموشی بھی ایک اثر آفریں ترسیل کا کام کرتی ہے۔ مثلاً کسی شخص کی پیشانی کے بل اس کی ناراضگی اور نامنظوری کو اتنے صاف لفظوں میں ظاہر کر دیتے ہیں کہ سیکڑوں الفاظ بھی اس کی ترجمانی نہیں کر سکتے۔ اسی طرح لہجہ یا انداز گفتگو بھی الفاظ سے زیادہ معنی خیز ثابت ہوتا ہے۔ طعنہ زنی کے ساتھ منظور کی گئی چھٹی ملازم کو خوش نہیں کرتی بلکہ اس کے دل کو چبھتی ہے اس کے برخلاف اگر کسی موقع پر بلاوجہ چھٹی منظور نہ کی جائے تو ملازم برا مانتا ہے۔ اسی طرح تعطیل کا اعلان بھی ایسے انداز یا لہجہ سے کیا جا سکتا ہے کہ اس سے خوشی یا ناخوشی دونوں کا اظہار ہو سکتا ہے اور یہ چیز ملازمین کے دل میں افسروں کے لیے عزت یا نفرت کا جذبہ پیدا کر سکتی ہے کہنے کا منشا یہ ہے کہ ترسیل میں صرف تحریری یا زبانی باتیں ہی شامل نہیں ہیں بلکہ اس کا تعلق انسان کے اس نفسیاتی پہلو سے ہے جس کے سبب خاموشی بھی ناراضگی اور رضامندی کا اظہار بن سکتی ہے۔

ترسیل کے لازمی اجزا

ترسیلی عمل میں کئی باتوں کا خصوصی دھیان ضروری ہے۔ مثلاً

(۱) خیالات کا واضح ہونا:۔ ترسیل کی کامیابی کا دارومدار خیالات کے واضح ہونے پر ہے جس طرح اچھے نگیٹو کے بغیر اچھا پوزیٹو پرنٹ نہیں آسکتا ٹھیک اسی طرح مُرسل کے دماغ میں جب تک

---

1. Louis A. Allen, Management and Organisation, P. 144
2. Charles E. Red Fed: "Communicationin Management" P. 3

خیالات واضح نہ ہوں تب تک وہ انھیں مختلف افراد کو اثر آفریں طور پر نہیں سمجھا جا سکتا۔ لہٰذا یہ نہایت ضروری ہے کہ مُرسِل بات کو خوب اچھی طرح سمجھتا ہو ورنہ پیسہ اور وقت دونوں ضائع جانے کا امکان ہے۔

(2) **قول و فعل میں مطابقت:۔** اہل منتظمین اپنے کام کی مثالوں کی روشنی ہی میں ماتحتوں سے بہتر کام کی توقعات وابستہ کر سکتے ہیں۔ اگر قول و فعل میں تضاد ہے تو اپنے ماتحتوں سے حسب منشا کام کرا لینا ممکن نہیں ہے۔ مثال کے طور پر وقت کی پابندی چاہنے والے مہتمم یا منتظم کو خود پہلے وقت کی پابندی کرنی ہوگی۔ منتظم دفتر کو چاہیے کہ ترسیل کا کام انجام دیتے وقت اس بات کا خیال رکھے ورنہ ذرا سی بے پرواہی سے سارا مقصد فوت ہو جائے گا۔ اور اس سے دفتر میں نہ صرف بد مزگی پیدا ہوگی بلکہ ادارے کو بھی دقتیں پیش آئیں گی۔

(3) **تعاون:۔** ترسیل کے کام کے لیے تیسری اہم خصوصیت یہ ہے کہ دونوں فریقوں یعنی کہنے اور سننے والوں میں باہمی تعاون کا جذبہ موجود ہو۔ اگر کہنے والا شخص صرف کہہ کر اور سننے والا صرف سن کر رہ جائے تو ترسیل کا مقصد حاصل نہ ہوگا۔ کہنے سننے اور سمجھنے کے عمل میں ربط ضروری ہے۔ دونوں فریقوں کا نفسیات کے عام اصولوں سے پوری طرح واقف ہونا نہایت ضروری ہے۔ دفتر جہاں ترسیل کا کام انجام پاتا ہے وہاں کے اہل کاروں کو باہمی تعاون کے اصول پر عمل پیرا ہونا چاہیے۔ دفتر کے اہل کاروں کو ملازمین کے ساتھ عزت سے پیش آنا چاہیے اور ہر معاملہ میں ان کے ساتھ تعاون کرنا چاہیے۔

عملی حیثیت:۔ ترسیلی عمل میں مُرسِل کو اس بات کا خاص خیال رکھنا چاہیے کہ اسے کیا کہنا ہے، کس سے کہنا ہے، کب کہنا ہے اور کیسے کہنا ہے ان پہلوؤں پر پہلے سے غور و فکر کیے بغیر ترسیل کا فعل کامیاب نہیں ہو سکتا۔

امریکہ کے ماہر انتظامیہ جناب ڈبلیو۔ این تھومپسن[1] کا کہنا ہے کہ کسی دفتر کو ترسیل کے فعل کو کامیاب، بامعنی اور اثر آفریں بنانے کے لیے بہت سی باتوں پر توجہ دینی ہوتی ہے۔ ان کے مطابق کامیاب ترسیل کی مندرجہ ذیل خصوصیات ہیں۔

(1) اچھی ترسیل میں اس بات پر غور کیا جاتا ہے کہ لوگ کیسے سوچتے ہیں یعنی ان کا زاویۂ فکر

---

[1] W.N. Jhompsan: "Zundamentalsot Communication An Htegrated Approach" P. 7.

کیا ہے۔

(2) اچھی ترسیل سامعین کے مطابق ہوتی ہے۔

(3) اچھی ترسیل ایک طے شدہ مقصد کے تحت ہوتی ہے۔

(4) اچھی ترسیل کا ایک مرکزی خیال یا موضوع ہوتا ہے۔

(5) اچھی ترسیل میں ہر طرح کی متعلقہ ضروری اور کارآمد معلومات فراہم کر لی جاتی ہیں اور وہ استعمال میں لائی جاتی ہیں۔

(6) اچھی ترسیل تنظیم کا ایک طے شدہ طریق کار ہوتا ہے۔

(7) اچھی ترسیل کے فروغ کے لیے ان طریقوں کا استعمال کیا جاتا ہے جو اس کے مقصد کے مطابق ہوں۔

(8) اچھی ترسیل میں خیالات کے اظہار کے لیے مناسب الفاظ کا انتخاب کیا جاتا ہے۔

(9) اچھی خیالات کو اثر آفریں طور پر پیش کرنے کے لیے زبان پر عبور ہونا ضروری ہے۔

(10) اچھی ترسیل مسلمہ حقائق پر مبنی ہوتی ہے اور انھیں انسانی فطرت کو مدنظر رکھتے ہوئے موثر انداز میں پیش کیا جاتا ہے۔

ترسیل داخلی اور بیرونی دونوں طرح کی ہوسکتی ہے۔ اندرونی ترسیل کا مطلب تنظیم کے اندر ہی دو مختلف اشخاص یا شعبوں کے درمیان خبروں اور پیغامات کا تبادلہ کرنے سے ہے۔ یہ ترسیل زبانی طور پر ٹیلی فون یا خط وکتابت کے ذریعے یا تحریری شکل میں ہوسکتی ہے۔ اس کے برخلاف بیرونی ترسیل کا مطلب تنظیم اور باہری اشخاص یا اداروں کے درمیان خبروں کی آمد ورفت یا تبادلہ کیے جانے سے ہے۔ یہ عمل بھی زبانی طور پر مثلاً ٹیلیفون جلسوں یا میٹنگوں یا انٹرویو کے ذریعہ یا تحریری شکل میں جیسے خطوط، پیغامات، گشتی مراسلات وغیرہ کے ذریعہ عمل میں آسکتا ہے۔ اندرونی اور بیرونی دونوں طرح کی ترسیل دفتر کے ذریعہ ہی قائم کی جاتی ہے اور دفتر اس سے متعلق ہر طرح کی لکھا پڑھی کرتا ہے اور مستقبل کے حوالے کے لیے ریکارڈ اپنے پاس محفوظ رکھتا ہے۔

3- ریاضی اور شماریاتی کام

(Computation and Statistical Work)

ہر دفتر میں کسی نہ کسی شکل میں شماریاتی کام لازمی طور پر انجام دینا پڑتا ہے۔ اس میں اعداد و شمار جمع کرنا اور انھیں جدول کی شکل دے کر ادارے کے مفاد کے لیے استعمال کرنا شامل ہیں۔ ان سب کو تیار

کرنے اور استعمال کرنے، اور با حفاظت رکھنے کی ذمے داری دفتر پر عائد ہوتی ہے۔ دفتر کو چاہیے کہ وہ اس کام کو بہت ہی خوش اسلوبی کے ساتھ انجام دے کیونکہ اس شماریاتی اور حساب و کتاب کی مدد ہی سے اہل انتظامیہ کو بہت سے فیصلے کرنے ہوتے ہیں۔

حساب اور شماریاتی کام بڑا ہی اہم ہے۔ قیمتوں سے متعلق اعداد و شمار جمع کر کے ان کا موازنہ کرنا اور انھیں ادارے کے عہدے داروں کے سامنے پیش کرنا لاگت سے متعلق سبھی ضروری معلومات دستیاب کرنا اور انھیں ایک جامع شکل دینا یا اسی طرح بہت سے ایسے کام جن کے بغیر ادارہ چل نہیں سکتا دفتر ہی کے ذریعہ بروئے کار لائے جاتے ہیں۔

شماریاتی کام میں صرف اعداد و شمار جمع کرنا ہی شامل نہیں ہے بلکہ اس کے علاوہ ان کی بنیاد پر مختلف رپورٹیں تیار کر کے انھیں جدول کی شکل میں پیش کرنا، ان سے ضروری خاکے اور نقشے تیار کرنا اور انھیں اس لائق بنانا کہ ان کے استعمال اور تجزیے سے انتظامیہ کو زیادہ اچھے اور کارگر اور اثر آفریں طریقے سے چلایا جا سکے۔

دفتر کا یہ فرض ہے کہ وہ حساب اور شماریاتی کام کو انجام دینے میں وقت ضائع نہ ہونے دے اور سبھی متعلقہ معلومات کو ضرورت پڑنے پر مہیا کرتا رہے۔ شماریاتی کام میں ہونے والے مصارف میں کفایت بھی ضروری ہے۔

4۔ تجاویز کی منصوبہ بندی اور پالیسیوں کی تعیین

کسی بھی تنظیم یا ادارے کا کام اچھی طرح چلانے کے لیے ضروری ہے کہ کسی منصوبہ کے تحت ہی متعین مقاصد کے حصول کے لیے جد و جہد کی جائے اور اسی کے مطابق ادارے کی پالیسیاں بنائی جائیں۔ تجاویز کی منصوبہ بندی اور پالیسیوں کا تعین کرنا ایک دوسرے سے مربوط ہیں۔ جس قسم کی منصوبہ بندی ہوگی اسی کے مطابق پالیسیوں کا تعین کرنا پڑے گا اور کچھ پروگرام عمل میں لانے پڑیں گے۔ یہ ایک مشکل اور پیچیدہ کام ہے اسے انجام دینے کے لیے ہمیں پچھلے ریکارڈ کی مدد لینی پڑتی ہے اور متعلقہ اعداد و شمار کا بغور مطالعہ اور تجزیہ کرنا پڑتا ہے۔

یہ بات قابل غور ہے کہ کسی تنظیم کے مختلف افعال کا گوشوارہ مرتب کرنا اور ایک عملی طریقۂ کار اختیار کرنا منصوبہ بندی کی تشکیل کے لیے لازم ہے۔

دفتر کے کام کو بر وقت اثر آفریں طریقے سے انجام دینے کے لیے عمل سے قبل منصوبہ بندی کی

ضرورت ہوتی ہے اس بات کا تعین قبل از وقت کر لینا ہوتا ہے کہ کیا کرنا ہے۔ کب کرنا ہے اور اسے کون اور کس طرح کرے گا۔ منصوبہ بندی اسے تضیع اوقات کے امکانات ختم ہو جاتے ہیں۔ اور اس سے دفتر کی کارگزاری کے اخراجات بھی کم ہو جاتے ہیں۔ حالانکہ تجاویز کی منصوبہ بندی اور پالیسیوں کے تعین کرنے کا کام منتظمین اعلا انجام دیتے ہیں لیکن پھر بھی اس کام کی کامیابی کے لیے یہ نہایت ضروری ہے کہ دفتر کے ذریعہ سبھی متعلقہ ضروری معلومات اور اعداد و شمار مہیا کرانے چاہئیں کیونکہ ان معلومات اور اعداد و شمار کے تجزیوں سے منصوبہ بندی ممکن ہوتی ہے۔ اور اثر آفریں پالیسیوں کا تعین ذی ہوش بحث و مباحثہ اور تجزیہ کی مدد سے کرنا چاہیے اس کے لیے بھی دفتر پر ہی انحصار کرنا پڑتا ہے۔

اس سلسلہ میں یہ بات بھی واضح کر دینا مناسب ہوگا کہ پالیسیوں کی تعین اور منصوبہ بندی، زیر غور معاملہ یا مسئلہ سے متعلق سبھی عناصر کے ذی فہم مطالعہ کے بعد ہی کرنی چاہیے تبھی تنظیم کے مقاصد حاصل ہو سکیں گے۔ دفتر کا رول اس معاملہ میں بڑا ہی اہم ہے کیونکہ اس کے بغیر نہ تو تجاویز کی منصوبہ بندی ہو سکے گی اور نہ ہی موثر پالیسیاں وجود میں آ سکیں گی۔

5 — ہدایت کاری اور ارتباط

دفتر کو کامیابی سے چلانے کے لیے مختلف قسم کے کام انجام دینے پڑتے ہیں اور ہر ایک کام کو کرنے کے لیے ایک خصوصی ہدایت کی ضرورت ہوتی ہے، کسی بھی ادارے کا کام کئی شعبوں اور ذیلی شعبوں میں منقسم ہوتا ہے ان شعبوں کے ذریعہ اثر آفریں طریقہ سے کام کا کیا جانا ہی کافی نہیں ہوتا بلکہ ہر شعبہ یا ذیلی شعبہ کا حلقہ اثر واضح طور پر متعین ہونا چاہیے اور ان سبھی شعبوں کے کام کے درمیان اندرونی ارتباط ہونا لازمی ہے تبھی یہ شعبے اور ذیلی شعبے اپنے مقاصد حاصل کرنے میں کامیاب ہو سکتے ہیں۔

ایک ادارے میں ایک ہی کام انجام نہیں دیا جاتا بلکہ مختلف قسم کی مصروفیات رہتی ہیں اور ایک ایک شعبہ میں بیسیوں ملازمین ہوتے ہیں۔ ان مختلف ملازمین کے کام میں بھی ارتباط لازمی ہے۔ درحقیقت دفتر کی زندگی میں سب سے اہم رول ارتباط ہی کا ہوتا ہے اور ربط قائم کرنے کے لیے اسے ایک ربط ساز کی حیثیت سے کام کرنا ہوتا ہے۔ یہاں کاروباری سرگرمیوں کے ربط ساز کی حیثیت سے دفتر کے کام کا ایک مختصر سا جائزہ لے لینا مناسب ہوگا۔

دفتر بہ حیثیت کاروباری سرگرمیوں کا ربط ساز

(Office: Coordinator of Office Activities) :- سبھی کاروباری دفتر خواہ وہ

چھوٹے ہوں یا بڑے تنظیم کے نظریہ اور روزمرہ کی سرگرمیوں کی رو سے یکساں ہوتے ہیں۔ کام کرانے کے طریقۂ کار مختلف ہوں گے، کاروباری ادارے کے سائز کے مطابق کام کی مقدار بھی کم یا زیادہ ہوگی اور اخراجات بھی اسی کے مطابق ہوں گے۔ اسی طرح دفتر کے اہل کاروں کی تعداد بھی اسی پر منحصر ہوگی۔ مثلاً ترسیل کا عمل، تجاویز کی منصوبہ بندی، پالیسیوں کی تعین، ریکارڈ کی تیاری، ان کا استعمال اور ان کی حفاظت، نظم و ترتیب اور لاگت میں کمی ایسے کام ہیں جو ہر دفتر میں انجام پاتے ہیں خواہ بڑے پیمانہ پر ہوں یا چھوٹے ان کاموں کے لیے ربط ساز کا رول ادا کرنا دفتر کے ذمہ ہوتا ہے۔

منتظم دفتر کی خصوصیات اور فرائض

اکثر یہ سوال پیدا ہوتا ہے کہ کارخانہ یا کسی اور ادارے میں منتظم دفتر (Office Manager) کا الگ سے تقرر کیا جائے یا ایک جنرل مینیجر کے ذمہ ہی دفتر کے کام بھی ہوں۔ دراصل کسی بڑے ادارے میں تو دفتر کا باقاعدہ چلایا جانا ایک ایسا کام ہے جس کے لیے خصوصی لیاقت اور تکنیکی اہلیت کی ضرورت ہوتی ہے۔ لہٰذا علاحدہ سے ایک خصوصی عہدے دار کا تقرر منتظم دفتر یا آفس مینیجر کی حیثیت سے کیا جانا چاہیے منتظم دفتر کو مشاورتی کام کے علاوہ پورے ادارے کی خدمات بھی انجام دینی ہوتی ہیں۔ اس طرح منتظم دفتر کا کام ایک خدمت گذار کا کام ہے۔ کچھ دفتری کارگذاریاں ایسی ہیں جو ادارے کے سبھی شعبوں سے متعلق ہوتی ہیں اور کچھ عام دفتری خدمات ایسی کہ جن کو نہ تو کسی دوسرے شعبے کے منتظمین کے سپرد کیا جا سکتا ہے اور نہ ہی دوسرے شعبوں میں تقسیم کر کے ہم اس بات سے مطمئن ہو سکتے ہیں کہ سارا کام باقاعدگی سے چلتا رہے گا۔ انسداد فضول خرچی کے مقصد کو حاصل کرنے اور کام کو موثر طریقے سے بلا تاخیر انجام دینے کے لیے ایک ایسے عہدے دار کی ضرورت ہوتی ہے جو ادارے میں مرکزی حیثیت کا مالک ہو۔ یہ عہدے دار یقیناً منتظم دفتر یا آفس مینیجر ہی ہو سکتا ہے جو ادارے میں مختلف شعبوں کی کارگذاریوں کو بروئے کار لائے۔ ایک آفس مینیجر کے علاحدہ سے تقرر کی وجہ سے وہ سبھی کام 30 شعبوں سے متعلق ہوتے ہیں جو بآسانی انجام پا جاتے ہیں مثلاً

1 ــــ سبھی شعبوں کو ادارے کے اندر اور باہر کے لیے ٹیلیفون اور ڈاک وغیرہ کی خدمات حاصل کرنے کی ضرورت ہوتی ہے اگر مختلف شعبوں کے لیے ان خدمات کا الگ الگ انتظام کیا جائے تو اخراجات بڑھیں گے اس لیے انھیں آفس مینیجر کے ذریعہ انجام پانا چاہیے۔

2 ــــ سبھی شعبوں اور ذیلی شعبوں کے لیے اسٹیشنری اور دوسرا سامان اچھی طرح اور کم سے

کم خرچہ پر خرید نا تبھی ممکن ہوگا جب کہ یہ کام اجتماعی طور پر انجام پائے۔ اس طرح مرکزی خریدنے سے بڑے پیمانہ کی خرید کے فوائد بھی حاصل ہوسکیں گے۔

3 ۔ مہنگی مشینری اور میٹریل کا استعمال ایک مرکزی خدمت کے نظام کے تحت زیادہ کامیابی کے ساتھ ہو سکتا ہے۔ اگر الگ شعبوں میں متفرق طور پر ٹائپنگ اور شارٹ ہینڈ کا کام بڑی مقدار میں نہیں ہے تو اس کام کی مرکزیت کی حیثیت آفس مینیجر کے تحت ہی زیادہ اچھی اور مناسب ہوگی۔

4 ۔ ادارے کے لیے فرنیچر کا انتخاب، اس کی خرید اور اس کی حفاظت اور باقاعدہ استعمال کی ضمانت کسی ایسے مرکزی شعبہ کے ذریعہ ممکن ہو سکتی ہے جو سبھی شعبوں سے اپنا رابطہ قائم رکھتا ہو اور خاص طور سے ایسے ہی کاموں کے واسطے بنایا گیا ہو۔ ان چند مثالوں سے اندازہ ہوتا ہے کہ کچھ کام ایسے ہیں جو کسی مرکزی دفتر کے تحت ہی باقاعدہ عمل میں آسکتے ہیں۔ اس لیے دفتر کے تمام کام جنرل مینیجر کے سپرد کرنے کے بجائے ایک آفس مینیجر کا تقرر خاص اس کام کے لیے الگ سے کیا جانا چاہیے۔

منتظم دفتر کے فرائض

ایک کامیاب منتظم دفتر کو بہت سے فرائض انجام دینے ہوتے ہیں جو خاص طور پر مندرجہ ذیل ہیں۔

1۔ وہ دفتر کے نظام کو باقاعدہ طریقے سے چلاتا ہو۔ دفتر سے متعلق مختلف کارگزاریاں اس کے علم میں رہنی چاہئیں مثلاً کاغذوں کو فائل کرنے کا طریقہ، ریکارڈس تیار کرنے کا ڈھنگ وغیرہ اسے دفتر کے ملازمین کی تنظیم اس طرح سے کرنا چاہیے کہ مختلف لوگوں کے اختیارات اور ذمہ داریاں واضح ہو جائیں۔ انتظامی چارٹ اور کام کے گوشوارے اس طرح تیار کیے جائیں کہ ان سے اختیارات اور ذمہ داریوں کی پوزیشن واضح کرنے میں مدد ملے۔ منتظم دفتر کا یہ بھی کام ہے کہ وہ نہ صرف اپنے شعبے بلکہ پورے ادارے میں سلسلہ مواصلات کو آسان اور کارآمد بنائے۔ ملازمین کے باقاعدہ اور غیر جانبدارانہ تقررات ان کی مناسب تربیت، صلاحیتوں کے مطابق ان کی اعلا عہدوں پر ترقی، ان کو بہتر سے بہتر کام کی ترغیب اور انھیں مختلف آسانیاں اور سہولتیں دینا بھی منتظم دفتر کا کام ہے۔ اسے دفتر کی آرائش و آسائش کا انتظام بھی کرنا ہوتا ہے، دفتری فرنیچر، ساز و سامان اور مشینوں وغیرہ کی خرید بھی اسی کے ذمے ہے۔ کلرکوں اور سپروائزروں کے کام میں ربط اور مختلف شعبوں کے کاموں میں تال میل پیدا

کرنے کے لیے جستجو کرنا بھی اسی کا کام ہے۔

2۔ وہ دفتری کام کا منصوبہ بھی تیار کرتا ہے۔ اس سلسلہ میں منتظم دفتر کے لیے مندرجہ ذیل باتیں دھیان میں رکھنی ضروری ہیں۔

اول۔ ہر شغل (Job) کے لیے ایک دن کا مناسب کام کیا ہے اس کا علم ہونا ضروری ہے۔

دوم۔ ہر شغل (Job) کا منصوبہ بنانا تجزیہ کرنا اور رہنمائی یا نگرانی اس ڈھنگ سے کرنا کہ وہ شغل کامیابی کے ساتھ پورا ہو جائے۔

سوم۔ انسانی وسائل کو ضائع ہونے سے بچانا اور مناسب موقعوں پر مشینوں کا استعمال کرنا۔

چہارم۔ کام کو زیادہ سے زیادہ سہل اور آسان بنانا۔

3۔ وہ دفتر کے کام پر کنٹرول رکھتا ہے۔ اس کا مطلب یہ ہے کہ منتظم دفتر ملازمین کا نگراں ہے اور مختلف کارگزاریاں اور خدماتی کام جیسے خط و کتابت، فائیلنگ، ٹیلیفون، ٹیلی گراف وغیرہ کی دیکھ بھال کرتا ہے۔

دفتری خدمات سبھی شعبوں کو دستیاب ہوتی ہیں منتظم دفتر ان پر دھیان دیتا ہے۔ ملازمین کو ترتیب دینے سے متعلق انتظامات کرتا ہے۔ مقدار اور کوالٹی سے متعلق اسٹینڈرڈ، آفس کتابچہ (Office Manual) اور لاگت سے متعلق اعداد و شمار رکھتا ہے۔ مختلف کارگزاریوں میں ترتیب دینے کے لیے جدول (Table) بناتا ہے اور ٹیم کے جذبہ کو فروغ دیتا ہے اس طرح منتظم دفتر کے ذمہ دفتر کی منصوبہ بندی انتظام اور کنٹرول رہتے ہیں اور ہر حالت میں اسے متعلقہ دوسرے کام بھی کرنے پڑتے ہیں۔

منتظم دفتر کی خوبیاں اور خصوصیات

منتظم دفتر کی خوبی ہے کہ وہ ایک تعمیری کام کرنے والا مفکر اور ایک قائد ہو اس میں تعمیری جستجو کی خوبی اس لیے ضروری ہے کہ دفتری انتظامیہ پورے کاروباری انتظامیہ کا ایک جزء ہے لہٰذا منتظم دفتر کو یہ معلوم ہونا چاہیے کہ کاروبار میں رہنمائی کا عمل کیا ہے اور نگرانی کیسے کی جاتی ہے تبھی وہ ملازمین سے زیادہ کام کرا سکتا اور ان سے تعاون حاصل کر سکتا ہے اس لیے اسے ایک اچھا ناظم ہونا چاہیے اسے ادارے کے مقاصد کی بھی جانکاری ہونی چاہیے تب ہی وہ ایک جامع پروگرام بنا سکے گا۔ منتظم دفتر کے کام کی نوعیت کو زیر غور

رکھتے ہوئے یہ کہا جاسکتا ہے کہ اسے مندرجہ ذیل خوبیوں کا مالک ہونا چاہیے۔

1۔ تربیت یافتہ ہونا۔ منتظم دفتر ایک پڑھا لکھا اور لائق انسان ہونا چاہیے، اسے دفتری انتظامیہ کی تربیت بھی حاصل ہو اور وہ انتظامیہ کے اصولوں سے بھی واقف ہو۔

2۔ ذمہ داری نبھانے اور دوسروں سے کام لینے کی صلاحیت:۔ منتظم کے نظریہ سے انتظامیہ سے متعلق کسی کام کے، دو پہلو ہوتے ہیں۔ اول تو یہ فیصلہ کرنا ہوتا ہے کہ کام کب اور کیسے کیا جائے اور دوسرے ان فیصلوں پر عمل کرنے کے لیے ملازمین کو فرض شناسی کے لیے ابھارنا ہوتا ہے۔

3۔ کام سکھانے کی لیاقت۔ منتظم دفتر کے لیے خود ہی دفتری کاموں سے واقفیت کافی نہیں ہے اسے یہ کام اپنے ماتحت اہل کاروں کو بھی سکھانے کی لیاقت اور جذبہ ہونا ضروری ہے۔ ہم اپنے ماتحتوں کو نہ تو گمراہ کرسکتے ہیں اور نہ انھیں اندھیرے میں رکھ سکتے ہیں۔ ان کی پوشیدہ صلاحیتوں کا استعمال کرنا ہمارا اولین فرض ہے لہٰذا ہمیں ان کو ایسے مواقع فراہم کرنے چاہییں کہ ان کی پوشیدہ صلاحیتیں ابھر کر سامنے آسکیں اور وہ نئے نئے کام سمجھ سکیں تاکہ ادارہ ان کی خدمات سے مستفید ہوسکے۔

4۔ سائنسی زاویۂ فکر۔ منتظم دفتر کو نئے اعداد و شمار اور طریقوں کے لیے تیار رہنا چاہیے اسے اپنی معلومات عامہ میں اضافہ کرنے کے ساتھ دفتری انتظامیہ کا مطالعہ کرنا چاہیے، اس کا نظریہ وسیع ہونا چاہیے ہر چیز کے عمل اور ردّعمل پر غور کرکے کوئی فیصلہ کرنے کی صلاحیت ہونی چاہیے۔

5۔ ملازمین سے براہ راست مشاورت۔ منتظم دفتر کو ملازمین کے خیالات جاننا چاہئیں اور ان کے مسائل سے واقف ہونا چاہیے، اسے اپنے ماتحت اہل کاروں سے براہ راست بات کرنا چاہیے۔

6۔ خوش مزاجی۔ منتظم دفتر خوش مزاج آدمی ہونا چاہیے۔ کبھی کبھی غیر موافق حالات میں پیچیدہ مسائل کی وجہ سے بہت سی دماغی الجھنیں پیدا ہوجاتی ہیں۔ ان الجھنوں سے نپٹنے کے لیے غصہ، تیزی سے کام نہیں چلتا بلکہ خوش مزاجی، نرمی اور خندہ پیشانی سے دوسروں کا دل جیتا جاسکتا ہے۔ اور خوش گوار ماحول کی تعمیر کی جاسکتی ہے۔

7۔ انکساری اور موقع شناسی۔ منتظم دفتر میں انکساری اور موقع شناسی کی خوبیاں ہونا ضروری ہیں کہ وہ لوگوں سے کس طرح مدد حاصل کرتا ہے، کس طرح ان کے تعاون سے کام چلاتا ہے اس کے لیے اس میں عاجزی اور انکساری کی خوبیاں ہونا چاہئیں۔ میل جول قائم رکھنے کے لیے انکساری اور بات چیت میں مٹھاس ہونا بہت ضروری ہے۔ سخت الفاظ اور ڈانٹ پھٹکار سے صرف بدمزگی ہی پیدا ہوگی۔

8۔ کام میں مستعدی۔ منتظم دفتر کو اپنے کام میں بہت ہی مستعد اور باضابطہ ہونا چاہیے اگر وہ

اپنے کام میں ڈھیل کرے گا تو ملازمین کے سامنے غلط مثال آئے گی اور اس کا غلط اثر پڑے گا۔

9۔ خود اعتمادی۔ خود اعتمادی وہ خوبی ہے جو آدمی کے دل سے خوف کو نکال دیتی ہے اور اسے غیر موافق حالات سے نپٹنے کے لیے نڈر، بے خوف اور یک جواں ہمت انسان بنا دیتی ہے جو ناساز گار حالات کے پیش آنے پر گھبراتا نہیں بلکہ اعلاظرفی اور جواں مردی کا ثبوت دیتا ہے بقول ڈاکٹر علامہ اقبال

جنھیں خود اعتمادی مائل تدبیر رکھتی ہے
وہ ناکامی میں بھی تقدیر کو رویا نہیں کرتے

10۔ بات چیت کرنے کی صلاحیت۔ منتظم دفتر میں اثر آفریں طریقہ سے بات چیت کرنے کی صلاحیت ہونی چاہیے۔ تاکہ وہ نئے طور طریق اور نئے منصوبوں کے بارے میں لوگوں کے شکوک دور کر سکے اور ان کی مدد حاصل کر سکے۔

11۔ قائد کی خوبیاں۔ کوئی بھی منتظم اپنے ماتحت اہل کاروں کے لیے ایک قائد ہوتا ہے جو اپنے ماتحتوں کی جماعت میں تحریک پیدا کرتا ہے اور ان میں یک جہتی قائم کرنے کی جدوجہد کرتا ہے۔

یقیناً منتظم دفتر بڑی خوبیوں اور صلاحیتوں والا ایک ایسا شخص ہوتا ہے جو ہر طرح کے حالات میں کام کر سکتا اور لوگوں سے کام کرا سکتا ہے۔

باب 4

دفتر میں سائنسی انتظامیہ

دفتری نظام اور طریق کار میں مسلسل تبدیلیوں اور مہارتِ خصوصی میں روزافزوں اضافہ کی وجہ سے آج "انتظامیہ" عام تجربہ کی چیز نہیں رہ گئی ہے۔ اب "کھو کر سیکھو" (Trial & Error) کے اصول آزمانے کا وقت نہیں رہ گیا ہے۔ وقت اتنی تیزی سے آگے بڑھ رہا ہے کہ پیچھے پلٹ کر دیکھنا اپنی موت کو دعوت دینا ہے۔ کاروبار کی ابتدائی مشکلات کے ساتھ اگر منتظمانہ خلا (Managerial — vacuim) بھی درپیش ہو تو ایسا کاروبار یا ادارہ پروان نہیں چڑھ سکتا۔ اس مقابلہ کے زمانہ میں اہل اور باصلاحیت منتظمین ہی اپنی مصنوعات کے لیے بازار تلاش کرتے ہیں۔

سائنسی انتظامیہ کے معنی

"سائنسی انتظامیہ" کی اصطلاح دو الفاظ "سائنس" اور "انتظامیہ" سے مرکب ہے۔ اسباب و نتائج کے باہمی رشتہ کے علم کو سائنس کہتے ہیں مثلاً عام حالات میں کسی چیز کی رسد بڑھتی جاتی ہے تو اس کی قیمت کم ہوتی جاتی ہے اور جیسے جیسے رسد کم ہوتی جاتی ہے قیمت بڑھتی جاتی ہے۔ اس مفروضہ کو سائنسی مفروضہ کہا جاسکتا ہے۔ مختصراً تجربہ اور معلومات کے خصوصی اور ترقی یافتہ مبلغ علم کو ہی سائنس کہتے ہیں۔

اس روشنی میں دیکھا جائے تو کسی بھی کام کو خصوصی معلومات کی مدد اور منصوبہ بند طریقے سے کسی خاص مقصد برآری کے لیے باقاعدہ طور سے فعال اور حرکت پذیر بنانے کو سائنسی انتظامیہ کہتے ہیں۔ مثلاً کسی کارخانہ میں ملازمین کی بھرتی اور کام کی تقسیم اگر بغیر کسی قانون کے من مانے ڈھنگ سے کی جائے تو ایسے کارکنوں سے زیادہ پیداوار یا کام کی امید کرنا بیکار ہوگا لیکن اگر سائنسی اصول کے مطابق ان کی بھرتی کی جائے، ان کے رجحان، میلانِ طبع، جسمانی ساخت اور ذہنی صلاحیتوں کے مطابق انھیں کام سونپا جائے اور ان کو پہلے سے

ہی تربیت دے دی جائے تو ان کی کارکردگی یقیناً بہتر ہوگی۔ اس طرح زیادہ سے پیداوار کی امید آسانی سے کی جا سکتی ہے۔ یہی طریقہ "سائنسی انتظامیہ" کہلاتا ہے۔

سائنسی انتظامیہ کی تعریفیں

ایچ۔ ایس۔ پرسن کے مطابق "سائنسی انتظامیہ" سے مراد ایسی تنظیم اور ایسا طریقۂ کار ہے جو ایسا مقصد مجموعی کوششوں سے عبارت ہو اور جس کی تشکیل سائنسی تحقیقات اور تجربوں کی بنیاد پر کی گئی ہو، من مانے طور پر یا روایتی دخل کرو اور سدھارو (Triaf and ecor) کے طریقہ پر نہیں[1]۔

ایف۔ ڈبلیو۔ ٹیلر (F. W Taylor) کے مطابق "انتظامیہ یہ جاننے کا فن ہے کہ آپ انسان سے کیا توقع رکھتے ہیں اور یہ دیکھنا کہ وہ متوقع کام اچھے ڈھنگ اور سستے طریقہ سے پورا کر لیتے ہیں[2]۔"

ڈائمر کے مطابق "سائنسی انتظامیہ کا مقصد انتظامی حالات، طریق کار اور معمولات سے متعلق علم حاصل کرنا، اپنانا اور پورے علم کے ساتھ رائج اور مربوط کرنا اور اسے منظم اصولوں کے روپ میں آگے بڑھانا ہے[3]۔"

ایچ۔ پی۔ کنڈال۔ "انتظامیہ کی تین اقسام ہیں۔ تینوں میں فرق ہے اور تینوں حالتوں میں کارکردگی پر مختلف اثرات رونما ہوتے ہیں۔

"(الف) غیر منظم انتظامیہ (ب) منظم انتظامیہ اور (پ) سائنسی انتظامیہ.....
سائنسی انتظامیہ، انتظامیہ کے اس طریق عمل کو کہتے ہیں جس میں منصوبہ بندی اور کنٹرول کی مرکزی تنظیم ہو اور محنت کشوں کی کارکردگی کو بڑھانے اور زیادہ سے زیادہ پیداوار کے لیے، مختلف کاموں کا معائنہ کیا جاتا ہو اور استعمال کی بنیاد پر اس میں ضروری تبدیلیاں کی جاتی ہوں[4]۔"

لینڈ فاؤ اور لنچ کے مطابق۔ "وسیع پیمانے پر سائنسی انتظامیہ سے مطلب ایسا انتظامیہ ہے جس

---

1. H. S. Person: Encyclopeadia of Social Science
2. F. W. Taylor: The Preinci Ples of Scientific Management
3. Diemer

سے محنت سرمایہ مشین اور پیداوار کے کاموں اور کچے مال کے استعمال سے زیادہ سے زیادہ پیداوار حاصل کی جا سکے۔ اس میں پیداوار، جائے قیام، ترتیب اور مکانیت سے لے کر تقسیم تک کے کاموں پر کنٹرول کیا جاتا ہے[1]۔

مندرجہ بالا تعریفات کا مطالعہ کرنے سے پتہ چلتا ہے کہ سائنسی انتظامیہ میں سلیقہ مندی، تحقیقات، تجزیہ، تجربہ اور صواب دید وغیرہ باتوں کو زیادہ اہمیت دی جاتی ہے۔ ذرائع کا بہترین ربط و اشتراک اور اُن سے کم سے کم لاگت میں زیادہ سے زیادہ پیداوار ہی سائنسی انتظامیہ کا بنیادی مقصد ہے۔ سائنسی انتظامیہ صاف طور سے انتظامیہ کا سائنسی اصولوں پر تشکیل کیا ہوا ڈھانچہ ہے۔

"سائنسی" "انتظامیہ" ۔ ایسا انتظامیہ جو سائنس کا روپ لیے ہو، الفاظ کے لسانیاتی مطالعہ ہی سے ظاہر ہے کہ کسی بھی کام کو معقول معلومات اور پختہ تجربہ پر مبنی بصیرت کی مدد سے منصوبہ بند طریقہ سے چلانے کے طرز عمل کو "سائنسی انتظامیہ" کا نام دیتے ہیں۔

سائنسی انتظامیہ کی خصوصیات

(Characteriatica Of Scientific Manadgement)

مندرجہ بالا تعریفات کا اچھی طرح مطالعہ کرنے کے بعد ہم اس نتیجہ پر پہنچتے ہیں کہ سائنسی انتظامیہ کی مندرجہ ذیل خصوصیات ہیں۔

(1) معین منصوبہ (Definite Plan): سائنسی انتظامیہ اُسی وقت سائنسی کہا جا سکتا ہے جب کہ کام شروع کرنے سے پہلے اس کے تمام پہلوؤں سے متعلق خاکہ تیار کر لیا گیا ہو۔

(2) سائنسی تجزیہ (Scientific Analysis) اور عملی تجربہ: کسی بھی منصوبہ کو عملی جامہ پہنانے سے پہلے ماہر منتظم اس کے حصول کا سائنسی تجزیہ اور تجربہ کرکے اس کی عمل پذیری اور افادیت کا تجزیہ کرتے ہیں۔

(3) قوانین و ضوابط کی قطعیت (Definite Set of Rules & Regulations)

---

1. Lloyd Dodd Lynch: Organisation & Administration of Industry

کاروبار یا کاموں کے طے شدہ منصوبوں اور مقاصد کی روشنی میں اور سائنسی تنظیم کے تناسب سے اصول و ضوابط وضع کیے جاتے ہیں جو اس تنظیم کے ہر جز و سطح پر جاری و ساری ہوتے ہیں۔

(4) بروقت ردِّ عمل (Jimely Remedy) سائنسی تنظیم میں وقتاً فوقتاً پیدا ہونے والے مسائل کا حل فوراً مناسب طریقوں اور سہل الحصول ذرائع سے تلاش کرنے کی کوشش کی جاتی ہے۔ اس لیے اس طرز کی تنظیم میں بروقت تجربات اور ان کی روشنی میں مفید فیصلے ہوتے رہتے ہیں۔

(5) کفایت (Economy) سائنسی تنظیم کی وجہ اساس ہی کفایت ہے۔ اس طرز کی تنظیم کے ذریعہ سارے غیر منفعت بخش اور غیر پیداواری عناصر کی بیخ کنی کر دی جاتی ہے اور یہ کوشش کی جاتی ہے کہ کم سے کم خرچ پر زیادہ سے زیادہ پیداوار ہو۔

(6) کارکردگی و صلاحیت میں اضافہ (Incremetin Efficiency) کفایت کے ساتھ ساتھ محنت کشوں کی کارکردگی اور صلاحیت پر بھی گہری نظر رکھی جاتی ہے۔ ایسی کفایت کو دور ہی رکھا جاتا ہے جس سے کارکنوں کی کارکردگی پر برے اثرات رونما ہوں اس میں انگریزی کی کہاوت "A Stitch in time Aaves nine" (یعنی وقت پر ایک ٹانکا نو ٹانکوں کو بچاتا ہے) کے اصول پر عمل کیا جاتا ہے۔

(7) ذمہ داری کے حدود (imits of Responsibilities) پہلے چھوٹے پیمانہ پر پیداوار ہوتی تھی۔ اس کی ذمہ داری ایک شخص ہی پر رہتی تھی۔ لیکن آج کے دور میں پیداوار کا پیمانہ بہت وسیع ہو چکا ہے چنانچہ ذمہ داری کا دائرہ بھی اسی تناسب سے وسیع تر ہوتا گیا ہے اس لیے اس کی حد بندی کرنا اور اس میں بتدریج کمی لانا" سائنسی انتظامیہ کی خصوصیت ہے۔ اس طرح سائنسی انتظامیہ میں ہر ایک شخص کی محدود ذمہ داری ہوتی ہے۔

(8) استقلال اور مضبوط قوت ارادی (Firmness) قوانین کا صحیح طور سے نفاذ کرنے کے لیے منتظم کو اپنے طرز عمل اور برتاؤ میں مستقل مزاجی کو اپنانا پڑے گا اور ایک بار سخت قدم اور مضبوط فیصلہ کرنے کے بعد حتی الامکان تبدیلی و تغیر نہیں کرنا چاہیے۔

(9) مقصد کی قطعیت (Defintenesshof Objects) منتظم کے سامنے کام کو روبعمل لانے سے پہلے ایک قطعی نصب العین ہونا ضروری ہے۔ جب نصب العین متعین ہو جاتا ہے تو منتظم اور اس کے رفقائے کار بغیر کسی غلط فہمی یا اختلاف رائے کے ایک ہی راستہ پر گامزن رہتے ہیں

اور انتظامیہ کے مقاصد کو سہل الحصول بنا دیتے ہیں۔

(ii) اشتراک عمل:۔ آج کے سرمایہ دارانہ نظام میں محنت و سرمایہ میں معاندانہ جذبہ پایا جاتا ہے دونوں ایک رشتہ میں بندھے ہونے کے باوجود ایک دوسرے سے متصادم نظر آتے ہیں۔ اس کے برخلاف، کسی بھی تنظیم کے لیے، یہ اشد لازمی ہے کہ سرمایہ و محنت میں ٹکراؤ یا تصادم کے بجائے اشتراک عمل ہونا چاہیے۔ سائنسی تنظیم کے ذریعہ سے سرمایہ و محنت میں خیالات کی یگانگت اور محبت کے جذبہ کو فروغ دینے کی کوشش کی جاتی ہے جس سے کاموں میں مجموعی طور پر (Team-Work) کام کرنے کا جذبہ پیدا ہو سکے۔ "اشتراک عمل" کا مطلب "مجموعی کوششوں سے مجموعی مفاد حاصل کرنا ہے"۔ اس طرز تنظیم میں نفس پرستی، مفاد پرستی، خود غرضانہ فرعونیت اور اجارہ داری کے خیالات ختم کر دیے جاتے ہیں۔

سائنسی انتظامیہ کا ارتقا ـــــ تاریخی پس منظر

(Evolution of Scientific Management—A Historical Background)

"سائنسی انتظامیہ" کا نظریہ کوئی نئی ایجاد ہے اور نہ کوئی قطعی چیز ہے۔ وقت کے ساتھ ساتھ اس میں بھی ارتقا ہوا ہے اور تبدیلیاں ہوتی ہی رہی ہیں۔ اس میں روایتی طریقوں اور جمعیت پسند میلانات (Conservative Tendencies) کو کوئی جگہ نہیں ہے۔ اس کا واحد مقصد محنت اور اخراجات کو گھٹانا اور مشینوں کا زیادہ سے زیادہ استعمال کرتے ہوئے کارکردگی میں ترقی کرنا ہے تاکہ کم سے کم داخلات و لاگت میں زیادہ سے زیادہ اشیا کی پیداوار ہو سکے۔

اس طریقۂ کار کا خیال سب سے پہلے امریکہ کے ایف، ڈبلیو، ٹیلر نے پیش کیا اس لیے انھیں اس طرز خیال کا موجد کہا جاتا ہے۔ ٹیلر نے اپنا دور زندگی 1878ء میں امریکن مڈویل اسٹیل کمپنی میں ایک معمولی محنت کش کے روپ میں شروع کیا۔ لیکن بتدریج ترقی کرتے کرتے چھ سال کے بعد یعنی 1884ء میں اسی کمپنی میں اعلا انجینیر بن گئے۔ اپنے تجربہ سے وہ اس فیصلہ پر پہنچے کہ محنت کشوں کی پیداواری صلاحیت بہت کم ہے، جس کو بڑھانے کے لیے سائنسی طریق کار کا استعمال ضروری ہے۔ 1895ء میں انھوں نے قیمت مطابق نظام شرح (Piece Rate System) پر ایک مضمون لکھا، جس میں انھوں نے محنت کشوں کی صلاحیت و کارکردگی اور تنخواہ کی روش پر روشنی ڈالی۔

اس کے بعد 1903ء میں انھوں نے "دوکان کا انتظامیہ" (Shop Management) پر ایک مضمون لکھا۔ اس کے بعد 1911ء میں ایک مضمون سائنسی انتظامیہ (Scientific Management) کے نام سے شائع کیا۔ لیکن 1915ء میں ٹیلر کی وفات کے بعد "سائنسی تحریک" دھیمی پڑ گئی۔

1918ء میں روس میں لینن نے اس کو اپنایا اور یہ حکم جاری کیا گیا کہ ہمیں اپنی صنعت و حرفت میں ٹیلر کے مطالعہ اور تعلیم کو پھیلانا چاہیے اور اس کے باقاعدہ کاموں کو پوری طرح سے اپنانا چاہیے۔ 30-1929ء کی عالم گیر اقتصادی مندی نے بیوپاروں اور صنعت کاروں کی جڑیں ہلا دیں۔ 1930ء میں کارکنوں کے خلاف ہونے کی وجہ سے اس کی ترقی میں خلل پڑا۔ فرانس کے سائنسی انتظامیہ میں نفسیات کو ملا کر اس کو ایک نیا روپ دیا۔ انگلینڈ نے اس کو ایک طرح سے قبول کیا۔ اس کے بعد اس کو یورپ کے دوسرے ممالک ایشیا اور جاپان میں اپنایا گیا۔ "سائنسی انتظامیہ" کی رہنمائی کرنے والوں میں ایچ۔ ایل۔ گانٹ (H-L-Gantt) گلبریتھ، ایچ۔ ایس۔ پرسن، ایچ ایمرسن، مورس کک، ایچ۔ پی۔ کینڈال اور فایول وغیرہ شہرۂ آفاق انجینیر اور علمائے معاشیات ہیں۔

سائنسی تنظیم کے اصول و عناصر

(1) کام سے متعلق خیالات:۔ سائنسی انتظامیہ کا بنیادی اصول اس بات کا علم ہے کہ ایک اوّل درجے کے کارکن کو بہتر حالات میں کام کرنا چاہیے۔ تعین کار کے بغیر یہ ٹھیک ٹھیک نہیں معلوم کیا جا سکتا کہ محنت کش معینہ معیار کے مطابق پیداوار سے کم کام کر رہے ہیں یا زیادہ۔ ایک کارکن کتنا کام کر سکتا ہے اس کا منصوبہ بہت احتیاط کے ساتھ تجربات کے سہارے متعین کیا جاتا ہے۔ مثال کے طور پر، مڈویل اسٹیل کمپنی میں ایک مزدور اوسطاً ½12 ٹن کچا لوہا لادتا تھا۔ ٹیلر نے کافی مطالعہ کے بعد یہ ثابت کر دیا کہ ایک پہلے درجے کے مزدور کو روزانہ ½47 سے 48 ٹن تک مال لادنا چاہیے۔

(2) تجربہ:۔ "سائنسی انتظامیہ" میں تجربات کی بہت زیادہ اہمیت ہے۔ تجربات کے ذریعے کارکن کے مختلف کاموں کی جانچ کی جا سکتی ہے اور ان کا تجزیہ کیا جاتا ہے۔ جس سے ان میں اصلاح کر کے کارکردگی بڑھائی جا سکے۔ کام کا ٹھیک ٹھیک اندازہ کرنے کے لیے مسٹر ٹیلر نے مندرجہ ذیل تین طرح سے سائنسی تجربات کیے ہیں۔

(الف) وقت کا مطالعہ (Time Study) انتظامیہ سے متعلق تلاش و جستجو کا پہلا

کام وقت کا مطالعہ کرنا ہے۔ وقت کے مطالعہ کے تحت یہ دیکھا جاتا ہے کہ ہر ایک کارکن کو ایک ہی کام کرنے میں کتنا وقت لگتا ہے۔ ٹیلر نے اس کے لیے مخصوص گھڑی (Stop Watch) کا استعمال کیا۔ اس نے سارے عمل کو کئی حصوں میں منقسم کیا اور ہر حصہ میں لگنے والا وقت نوٹ کیا۔ اس تجربہ میں آبزرور اپنی گھڑی اور چارٹ لے کر ایسی جگہ پر بیٹھتا ہے جہاں سے وہ کارکنوں کو دیکھ سکتا ہے لیکن وہ اس کو نہیں دیکھ سکتے۔ اس کے بعد وہ ہر کام میں لگنے والے وقت کو چارٹ پر نوٹ کرتا جاتا ہے۔ بیچ میں آرام کے لیے نکالے گئے وقت کا بھی دھیان رکھا جاتا ہے۔ مثال کے طور پر اگر کچے لوہے کو گاڑی میں لادنے کے وقت کا مطالعہ کرنا ہے تو اسے مندرجہ ذیل حصوں میں بانٹا جا سکتا ہے۔ (1) لوہے کو زمین سے اٹھانے میں لگنے والا وقت (2) لوہے کو لے کر گاڑی تک جانے میں لگنے والا وقت (3) لوہے کو گاڑی میں پھینکنے میں لگنے والا وقت اور (4) خالی ہاتھ واپس آنے میں لگنے والا وقت۔ اس تجربہ کی بنیاد پر اس کام کو کرنے کا معیاری وقت (Standard Time) متعین کر دیا جاتا ہے۔ اس معیاری وقت کے اندر ہر محنت کش کو اس کام کو پورا کرنا پڑتا ہے۔ اسی کی بنیاد پر مزدوری کی شرح بھی متعین کی جاتی ہے جو اس معیاری وقت سے کم وقت میں کام کرتا ہے اسے زیادہ مزدوری اور جو زیادہ وقت میں کام کرتا ہے اسے کم مزدوری دی جاتی ہے۔

(ب) مطالعہ حرکت (Motion Study) گلبریتھ کے مطابق "مطالعہ حرکت" وہ علم ہے جس کے ذریعہ غیر ضروری، غیر معین اور بیکار حرکت سے ہونے والے نقصان کو روکا جا سکے۔ حقیقت میں کام کرنے کے بہترین طریقہ کا پتہ لگانا مطالعہ حرکت کہلاتا ہے۔ حرکت کی بنیاد یہ ہے کہ ہر کام کے کرنے میں مزدور کو اپنے ہاتھ پیر ہلانے گھمانے پڑتے ہیں۔ جسم کی حرکات جتنی زیادہ ہوں گی اتنا ہی وقت زیادہ لگے گا اور تھکاوٹ بھی اتنی ہی جلدی ہوگی۔ اس لیے باقاعدہ مطالعہ کے ذریعہ کام کرنے کا ایسا طریقہ اپنانا چاہیے، جس سے جسم میں کم سے کم حرکت اور تھکاوٹ ہو۔ اس کی مثال ہمیں گلبریتھ کی اینٹ جوڑنے کے طریقے میں ملتی ہے۔ انھوں نے دیکھا کہ اوسطاً ایک راج گیر کو دیوار میں اینٹ رکھنے کے لیے اٹھارہ بار حرکت (Movement) کرنی پڑتی ہے اس نے اینٹ لگانے کے طریقوں میں اصلاح کر کے اس حرکت کو گھٹا کر پانچ اور کچھ میں تو صرف دو ہی کر دیا۔ اس کے لیے اس نے مندرجہ ذیل تین کام کیے (1) فالتو حرکتوں کو بالکل بند کر دیا (2) دیوار کو جوڑنے کے ایسے آسان طریقوں کی ایجاد کی کہ جس سے کارکن کو اپنا جسم کم سے کم ہلانا پڑے (3) اس نے مزدوروں کو باقاعدہ طریقوں سے کام کرنے کی تعلیم دی تاکہ وہ ایک ہاتھ سے اینٹ اور دوسرے ہاتھ سے گارا برابر لے کر ایک ساتھ رکھ سکیں۔

(پ) تکان کا مطالعہ (Fatigue Study) لگاتار کام کرنے سے مزدور تھک

جاتے ہیں اور ان کی صلاحیت کارکردگی بھی کم ہو جاتی ہے۔ اگر محنت کشوں میں کام کی قسم سائنسی طریقہ اور ان کی پسند کے مطابق نہیں ہوتی تو وہ کام کرنے میں انھیں زیادہ تکان ہوتی ہے، وقت زیادہ لگتا ہے اور صلاحیت کارکردگی بھی کم ہو جاتی ہے۔ اس سلسلہ میں ٹیلر نے ہر عمل کا وسیع مطالعہ کرکے یہ پتہ لگایا کہ تکان کب، کیوں اور کیسے ہوتی ہے اور اسے کس طرح دور کیا جا سکتا ہے۔ ایک تو کام کے بیچ میں آرام کا وقفہ دے کر اور دوسرے، بوجھ کی ٹھیک مقدار کا تعین کرکے۔ کارکن بھی اس سے چابک دستی و چستی محسوس کرتا ہے۔

منصوبہ بندی :۔ سائنسی انتظامیہ میں تیسری خصوصیت ہر کام کے لیے ایک خاص منصوبہ بندی ہے۔ شیلڈس (Shie ld.s) کے مطابق "منصوبہ بندی کا شعبہ باقاعدہ انتظام کا مرکز ہے، جس کا خاص کام اُن سب کارکنوں کی ضروریات کو پورا کرنا ہے جو پیداوار کے مختلف طریقِ کار میں لگے ہوئے ہیں۔"

اس لیے ہر کارخانہ میں ایک علاحدہ منصوبہ بندی کا شعبہ ہونا چاہیے۔ اگلے دن کیا ہوگا اس کا منصوبہ پہلے ہی سے تیار کر لیا جاتا ہے۔ اس کے لیے ہر ایک کارکن کو ایک چھوٹی سی خانہ دار الماری ــ (Pigeo nnole Almirale) دے دی جاتی ہے۔ صبح جب مزدور کام پر آتا ہے تو اسے اپنے خانہ میں دو کاغذ رکھے ہوئے ملتے ہیں۔ ایک میں یہ لکھا رہتا ہے کہ اسے کیا کام کرنا ہے اور اسے کن اوزاروں یا مشینوں کی ضرورت ہوگی اور وہ اوزار یا مشین کہاں سے ملیں گے۔ دوسرے کاغذ پر اس کے ذریعہ کیے گئے کام کی پوری تفصیل دی ہوئی ہوتی ہے اور یہ بھی لکھا رہتا ہے کہ اس نے کتنی تنخواہ لی ہے۔ کون شخص کہاں کام کر رہا ہے۔ یہ نقشوں، چارٹوں وغیرہ کے ذریعہ شطرنج کے مہروں کی طرح صاف دکھائی دیتا ہے۔

ٹیلر کے مطابق منصوبہ بندی شعبہ کے مندرجہ ذیل کام ہوتے ہیں۔ (1) کارخانہ کے لیے ہوئے ہر کام کا بیان کرنا (2) کارخانہ میں ہونے والے ہر کام اور مختلف کاموں میں لگنے والے وقت کا مطالعہ کرنا (3) کارخانہ کے پاس کتنا سامان، کچا مال، اسٹور، تیار مال اور مختلف مشینیں وغیرہ ہیں، اس کا حساب کتاب رکھنا۔ (4) بکری کے شعبہ میں حاصل ہونے والے ہر ایک آرڈر کا مطالعہ کرنا اور اس کی سپردگی کے پیمانہ پر اس کی تیاری کا منصوبہ بنانا (5) ہر چیز پر ہونے والے خرچ کی تفصیل رکھنا (6) اطلاعات کے شعبہ کو چلانا۔ (7) معیاری اوزاروں کا انتظام کرنا (8) کارکن کی مزدوری اور اجرت طے کرنا (9) کارخانہ کے سارے کام پر ضروری کنٹرول رکھنا (10) معیاری طریقوں کو متعین کرنا اور تربیت کا انتظام کرنا (11) پیغام رسانی کے شعبہ کا انصرام کرنا (12) روزگار کے دفتر کا انتظام کرنا۔ ہر کارکن کی خدمات کا حساب

رکھنا۔ (13) ترقی اور اصلاح سے متعلق منصوبے تیار کرنا۔

(4) کارکنوں کا انتخاب اور ان کی تربیت :۔ مسٹر ٹیلر نے کارکنوں کے انتخاب اور ان کی تربیت پر بہت زور دیا ہے۔ اس سے کارکردگی میں ترقی ہوتی ہے۔ مسٹر ٹیلر نے آگے کہا ہے کہ ہر ایک شخص ہر کام نہیں کر سکتا ہے۔ انھوں نے اول درجہ کے کاریگر کے بارے میں یہ خصوصیات بتائی ہیں۔

(الف) متعلقہ کام کو کرنے کے لیے وہ جسمانی اور ذہنی حیثیت سے لائق ہو۔ اس کے لیے یہ ضروری نہیں ہے کہ کارکن غیر معمولی درجہ کے اشخاص ہوں۔ عام لوگوں میں جو لوگ جس کام کے لیے موزوں ہوں، انھیں ویسا ہی کام سونپ دینا چاہیے۔ اس سلسلہ میں ٹیلر نے خود بھی لکھا ہے ــــ "کارکنوں کے انتخاب سے یہ مطلب ہرگز نہیں ہے کہ بہت ہی خصوصی اہلیت و مہارت کے لوگ ہی لیے جائیں۔ اس کا مقصد یہ ہے کہ بہت ہی عام اشخاص میں سے ایسے اشخاص چن لیے جاتے ہیں جو اس کام کے لیے خاص طور سے موزوں ہوں" اسٹیل کے کارخانہ میں کچا لوہا بھرنے کے لیے ٹیلر نے پچھتر کارکنوں کے کام کا کئی دن تک معائنہ کیا۔ آخر میں اُسے صرف چار اشخاص ایسے ملے جو ½ 12 کے بجائے 47 ٹن لوہا روزانہ بھر سکیں۔

(ب) ہر کارکن کو واجبی اجرت دینی چاہیے ۔ ٹیلر کا کہنا ہے کہ " اول درجہ کے کارکن زیادہ سے زیادہ رفتار سے کام کرنے کے لیے نہ صرف تیار ہو جاتے ہیں بلکہ انھیں اس میں خوشی کا احساس ہوتا ہے، بشرطیکہ 30 فی صدی 100 فی صدی تک زیادہ اجرت دی جائے۔

کتنی بھی احتیاط و ہوشیاری کے ساتھ ہم کارکنوں کا انتخاب کیوں نہ کریں، لیکن جب تک ان کو ضروری تربیت نہ دی جائے تب تک وہ حسن کارکردگی سے کام نہیں کر سکتے۔ خود ٹیلر کے الفاظ ہیں۔ اگر کوئی کارکن سونپے ہوئے کام کو نہ کر سکے تو کوئی لائق استاد اسے بتاتا ہے کہ اسے کیسے کام کرنا چاہیے ...... ، اکثر سب ہی ترقی پذیر ممالک میں کارکنوں کے لیے ضروری تربیت دینا نہایت لازمی ہوتا ہے۔ ہندوستان میں بھی کئی صنعت کاروں (جیسے دہلی کلاتھ ملس، ٹاٹا، برلا، شیروانی ادارے) نے اپنے اپنے یہاں کارکنوں کی تقرری کے بعد ضروری تربیت دینے کا انتظام کر رکھا ہے۔

(5) کام کی معقول تقسیم :۔ کارکنوں کی تقرری کر لینے اور ضروری تربیت دینے کے بعد انھیں کام سونپنے کا مسئلہ آتا ہے۔ کام سونپتے وقت ان کی قابلیت، اہلیت و صلاحیت کا دھیان رکھنا ضروری ہے۔ اس سلسلہ میں "صحیح آدمی کو صحیح کام" پر عمل کرنا چاہیے۔

(6) ترغیبی اجرت کا طریقہ :۔ مزدوروں کی کارکردگی میں اضافہ کے لیے یہ بہت ضروری ہے کہ

کارخانوں میں ترغیبی اجرت کا طریقہ اپنایا جائے۔ ترغیبی اجرت کے طریقہ سے ہمارا مقصد مزدوری دینے کے ایک ایسے طریقے سے ہے جس کو اپنانے سے مزدور زیادہ سے زیادہ کام کرنے کے لیے تیار ہو جائیں۔ ٹیلر نے اس بات کو بہت گہرائی سے دیکھا اور زیادہ کارکردگی اور زیادہ پیداوار کرنے کے لیے مزدوروں کو انعامات کا لالچ دینے کے رواج کو سائنسی انتظامیہ میں اہمیت دی اس مقصد سے انھوں نے "تیز ی مزدوری حسب کار طریقہ کو اپنایا۔ اس طریقہ کے مطابق معیاری وقت یعنی متعین وقت میں اپنا کام ختم کرنے والے مزدوروں کو اونچی شرح سے مزدوری دی جاتی ہے۔ اس کے برخلاف جو مزدور معینہ وقت میں اپنا کام ختم کرنے سے قاصر رہتا ہے اس کو کم شرح سے اجرت دی جاتی ہے۔ اس کے علاوہ ٹھیک طرح سے کام نہ کرنے والے مزدوروں کو مزدوری سزا بھی دی جانی چاہیے۔

(7) لاگت حسابات کا کارکرد طریقہ:- اس طریقہ سے پیداوار کے مختلف مرحلوں میں چیزوں کی فضول خرچی اور اوزاروں کا غلط استعمال ختم ہو جاتا ہے اور وقت کا کارآمد استعمال ہوتا ہے اسی لیے اس کام کے لیے قابل ہمدرد اور ہوشیار ماہرین حساب مقرر کیے جاتے ہیں۔

(8) اچھے مال کا انتظام کرنا۔ (Arrangement of Good Material)-

چونکہ مزدوروں کی کارکردگی بہت حد تک اس صنعت میں استعمال کیے جانے والے مال پر منحصر ہوتی ہے۔ اس لیے یہ ضروری ہے کہ کچا مال بہت سوچ بچار کر اچھے سے اچھا خریدا جائے تاکہ مصنوعات کا معیار قائم رہ سکے اور اس میں اضافہ ہو۔ اسی طرح فضول خرچی کو بھی روکا جائے جس سے پیداواری لاگت میں کمی

(9) مناسب اوزاروں کا انتظام:- اگر کارخانہ میں استعمال کیے جانے والے اوزار اور مشین وغیرہ ناکارہ اور فرسودہ ہیں تو کارکنوں کی کارکردگی گھٹ جائے گی، پیداوار کم اور گھٹیا ہوگی جبکہ اخراجات بڑھ جائیں گے۔ اس لیے یہ ضروری ہے کہ کارخانہ میں مناسب اور جدید ترین اوزاروں اور مشینوں کا استعمال کیا جائے۔ مزدوروں کو جو اوزار دیے جائیں ان کا پہلے معاینہ کر لیا جائے۔ اس کام کے لیے ماہرین کی خدمات لینی چاہئیں

(10) معیار کا تعین:- معیار کا تعین سائنسی انتظامیہ کی خاص خصوصیت ہے۔ سائنسی انتظامیہ میں کوئی بھی بات مزدوروں تک کے اوپر نہیں چھوڑی جاتی۔ نہ صرف ان کے لیے معیاری قسم کے اوزار دیے جاتے ہیں بلکہ کام کرنے کے معیاری طریقوں کی تشکیل بھی کی جاتی ہے۔ یہ طریقے ایسے ہوتے ہیں جن کے ذریعہ کم سے کم محنت سے زیادہ سے زیادہ کام کیا جا سکے۔ سائنسی انتظامیہ میں معیاری وقت میں معیاری طریقوں سے معیاری خام مال سے معیاری مصنوعات تیار کی جاتی ہیں۔

(11) کارخانوں میں صحت مند ماحول:- کارخانے کے ماحول کا پیداواری صلاحیت پر گہرا اثر پڑتا ہے۔ اگر کارخانہ کا ماحول صحت اور مسرت دہ ہے تو کارکنوں کو اپنا کام بوجھ نہیں معلوم ہوگا۔ ماحول کو صحت مند بنانے کے لیے ضروری ہے کہ کام کرنے کے لیے کافی جگہ ہو، صاف ہوا اور ریسٹ روم، کینٹین (Canteen) ہوں، دارالمطالعہ ہیں، اگر عورتیں کام کرتی ہوں تو بچوں کے کمرے بھی ہوں۔ کافی روشنی وغیرہ کا بھی انتظام ہو۔ ہندوستان کے زیادہ تر کارخانوں میں مناسب ماحول کی کمی ہے

(12) ذہنی انقلاب:- ذہنی انقلاب کا بنیادی اصول یہ ہے کہ محنت اور پونجی میں کسی طرح کا تصادم نہیں ہوتا۔ تصادم کی جگہ پر اتحاد قائم ہوتا ہے۔ بغیر ذہنی انقلاب کے کوئی بھی منصوبہ چاہے وہ سائنسی انتظامیہ کا ہو یا دیگر، کامیابی سے عمل پذیر نہیں ہو سکتا۔ سائنسی انتظامیہ سرمایہ اور محنت میں ہم آہنگی پیدا کرتا ہے جس کے ذریعہ ان دونوں کے مابین اختلاف کو ختم کیا جا سکتا ہے اور دونوں یہ سمجھیں کہ ان کا ایک دوسرے کے بغیر گزارہ نہیں ہو سکتا۔ اس کے لیے سرمایہ دار کو مزدور کی فلاح و بہبود کی طرف خاص دھیان دینا چاہیے اور یہ کوشش کرنی چاہیے کہ مزدور اس کارخانہ کو اپنا ہی کارخانہ سمجھیں اور اس کی ترقی میں اپنی ترقی سمجھیں۔ مزدوروں کو بھی ایسا ہی راستہ اپنانا چاہیے جس سے کارخانہ میں کسی بھی قسم کی کمی پیدا نہ ہو۔ ہنٹ کے مطابق خوبصورت اور جدید ترین اوزاروں اور مشینوں کا استعمال تسلی بخش نتائج سے ہمکنار کر سکتا ہے جب کہ سرمایہ دار اور محنت کش کے تعلق روابط خوشگوار ہوں اور ان کے مابین اختلافات کی گنجائش نہ ہو۔

محنت کی تنظیم:- سائنسی انتظامیہ کا خاص مقصد کم سے کم خرچ پر زیادہ سے زیادہ فائدہ حاصل کرنا ہے۔ کفایت تب ہی ہو سکتی ہے جب کہ کاروبار میں مناسب تنظیم اور مختلف کاموں کی نگرانی بہتر ڈھنگ سے ہو۔ بڑے پیمانے پر پیداوار ہونے کی وجہ سے کارخانوں میں بڑی مقدار میں کارکن کام کرتے ہیں جس کی وجہ سے مالک و مزدور کے مابین براہ راست رشتہ پیدا نہیں ہو سکتا اس لیے مزدوروں پر کنٹرول قائم کرنا مشکل ہو جاتا ہے۔ ان مشکلات کو دور کرنے کے لیے انتظامیہ میں محنت کی تنظیم کا طریقہ استعمال کیا جائے۔ اس سلسلہ میں ٹیلر نے عملیاتی تنظیم (Functional organisation) کو فروغ دیا جس کو تفصیل طور پر پچھلے باب "دفتری تنظیم کی صورتیں" میں بیان کیا گیا ہے۔ اس باب میں دفتری تنظیم کی خاص طور پر تین صورتوں کا بیان کیا گیا ہے (1) جنگجویانہ یا سیدھا یا فوجی تنظیم (2) کارکنان اور محوری تنظیم (3) عملیاتی تنظیم اس کی تفصیلات حسب ذیل ہیں۔

انتظامیہ اور سائنسی انتظامیہ میں فرق

انتظامیہ کا مطلب کسی کام کو منظم طریقے سے چلانا ہے۔ کام کو منظم ڈھنگ سے چلانے کے لیے کتنی مدد

کی ضرورت ہوتی ہے یہ کام کی شدت (Intensity) پر منحصر ہے اُن اشیا کی پیداوار میں جو کسی کی مدد اور تقسیم محنت کے بغیر اور روایتی طریقوں کے استعمال سے تخلیق ہوتی ہیں، انتظامیہ کی بہت کم ضرورت ہوتی ہے لیکن بڑے پیمانے کی پیداوار، تقسیم کار، مشینوں کے استعمال اور محنت اور وقت بچانے والے طریقوں کے استعمال کیے جانے کی صورت میں انتظامیہ کی زیادہ ضرورت ہوتی ہے۔

غیر تربیت یافتہ پیداواری طریقہ میں پیدائش (غیر تربیت یافتہ) منتظم ہی کافی تھے۔ لیکن اب اصلاح کار اور ماہرین کی خدمات حاصل کی جاتی ہیں۔

"انتظامیہ" اور "منتظم" کا مطلب مختلف اشخاص کے لیے مختلف ہے۔ کچھ لوگ منتظمین (مینجروں) کو ان اشخاص سے الگ سمجھتے ہیں جو صرف روزی کمانے کے لیے کام کرتے ہیں۔ کچھ لوگ انتظامیہ سے "قوتِ عمل، تنظیمی صلاحیت" اور "نگرانی کی قابلیت" مراد لیتے ہیں اور اوسط درجے کے منتظمین کے لیے انتظامیہ ایک فن ہے۔ عام پیداواری اکائی میں پانچ درجے ہوتے ہیں۔

(1) اعلیٰ ترین منتظم (2) اعلیٰ انتظامی افسر (3) انتظامی افسر (4) نگران (5) اور محنت کش۔ تقسیم کار کے مطابق مندرجہ ذیل شعبے خاص طور سے ہوتے ہیں۔ (1) فروخت (2) پیداوار (3) مالیاتی (4) نظارت (5) دفتری خدمات۔ دفتری خدمات ایک الگ شعبہ ہے اس لیے دفتر میں بھی سائنسی انتظامیہ کا استعمال کرنا چاہیے۔ (6) خرید (7) ملازمان اور شعبۂ ملازمت (8) رابطۂ عوام (9) قانونی یا عدالتی خدمات اور کاغذات (10) انجینیری اور تحقیقی کام۔ انتظامیہ کے مختلف درجوں اور سطحوں میں مندرجہ بالا تمام عملوں کو نامزد کر دیا جاتا ہے۔

دفتر میں سائنسی انتظامیہ

(Scientific Management in The Office)

"سائنسی انتظامیہ" (Scientific Management) کی اصطلاح کا تعلق پیشہ وارانہ مسائل کے حل اور انتظامی تکنیکوں کی ترقی میں سائنسی انتظامیہ کو لاگو کرنے سے ہے۔ دورِ حاضر میں سائنسی انتظامیہ معروضی اور تلاش و تجربہ پر منحصر طریقے اپناتا ہے جو دوسرے علوم (جیسے معاشیات، شماریات اور صنعتی علم نفسیات) کے تجربات پر انحصار کرتے ہیں۔ سائنسی ڈھنگ سے انتظام کرنے میں سب سے پہلے مسئلہ کی ضرورت یا مقصد کو متعین کیا جاتا ہے اس کے بعد متعلقہ مسئلہ سے متعلق اعداد و شمار اکٹھے کیے جاتے ہیں اور ان کی درجہ بندی اور تجزیہ کیا جاتا ہے۔ ایسا کرنے میں جدید ترین معلومات و انکشافات اور شماریاتی

طریقہ ہائے کار کا استعمال کرنا ہوتا ہے۔ جیسے روانی عمل چارٹس، عملیاتی تجزیہ کام کا بیان، رہنمائی اور قدر اندازی وقت اور رفتار کا مطالعہ، پروگرام کی قدر و قیمت کی پرکھ اور نافذانہ تکنیک اور عملیاتی تجربہ۔ اس کے بعد ایک عارضی اصول یا قانون بنا لیا جاتا ہے جسے استعمال میں لا کر اس کی قانونی حیثیت اور افادیت کی جانچ کی جاتی ہے۔ اگر ضروری ہو تو قانون میں نئی تحقیق کے نتیجے کے طور پر ترمیم و تنسیخ کر لی جاتی ہے۔ مختصر یہ کہ دفتر کے سائنسی انتظامیہ کا مطلب مدلل کارکردگی ہے۔

سائنسی انتظامیہ میں دفتری سرگرمیوں کی درجہ بندی

منتظم کے نقطہ نظر سے، دفتر کی مختلف سرگرمیوں (Activities) کی درجہ بندی اس طرح کی جا سکتی ہے۔

(1) نگرانی (Controlling) دفتری نظام اور طریقہ ہائے کار کی ترقی، رہنمائی اور دفتری معاملات کے کسی بھی کام کی تکمیل سے متعلق تجزیے کی نگرانی۔ دفتری کاغذات فارمات نیز دیگر چیزوں کی سپلائی اور ان کے استعمال کی نگرانی۔ تکمیل شدہ کام کی جانچ پڑتال اور اس کے لیے معیار کا تعین کرنا، دفتری خدمات کی لاگت کو کم سے کم کرنا، اخراجات کا بجٹ، رپورٹ اور دفتری کتابچے تیار کرنا تاکہ لاگت کم ہو اور کنٹرول میں آسکے۔

(2) تنظیم۔ کارکنوں کے درمیان بہتر سے بہتر رشتے استوار کرنا۔ انھیں ہر طرح کی مادی سہولتیں فراہم کرنا اور تنظیم کے بنیادی اصولوں کو عملی شکل دینا تاکہ زیادہ سے زیادہ نفع حاصل کیا جا سکے۔

(3) منصوبہ بندی (Planning) کام کو با آسان اور جلدی کرنے کے لیے مختلف دفتری خدمات (مثلاً مواصلات، کاغذات اور دستاویزات کی حفاظت، ڈاک وغیرہ) میں ربط پیدا کرنا۔ دفتر کے لیے عمدہ مناسب جائے قیام کا انتخاب اور اُسے جدید ترین سامان مثلاً کارآمد دفتری فرنیچر، مشینوں اور دیگر ضروری اشیا سے آراستہ کرنا، مختلف عہدوں اور آسامیوں پر اہل اور باصلاحیت افراد کا تقرر کرنا۔

(4) قیادت:۔ دفتری کاموں یا سرگرمیوں کی قیادت و ہدایت اور نگرانی کرنا، کارکنوں کے متعلق اچھی اور قابل عمل پالیسیوں کو وضع کرنا، تاکہ ان میں حوصلہ اور امنگ پیدا ہو۔ دفتری عملہ کی بہتر ترتیب، تجدید، ترقی اور تلافی کا انتظام کرنا۔

دفتری تنظیم اور سائنسی انتظام

سائنسی انتظامیہ میں دفتری منتظم سے کیا توقع کی جاتی ہے؟ کسی ادارہ کی انتظامیہ

کے کلیدی عہدے دار دفتری منتظم سے جو توقعات رکھتے ہیں ان ہی کو ہم دفتری منتظم کے اوصاف کہہ سکتے ہیں۔ یہ اوصاف ادارہ یا تنظیم کے پیمانہ اور تنظیم کی نوعیت کے اعتبار سے عہدے داروں کی نسبتی اہمیت (Relative Importance) پر منحصر رہتے ہیں۔

(1) منظم کرنے کی لیاقت :۔ ادارہ کے مفادات اور منفعات کو مدنظر رکھتے ہوئے باصلاحیت منظم ایک موثر عملیاتی تنظیم قائم کرسکے۔ جس سے کہ دفتری خدمات کم سے کم لاگت پر اچھی سے اچھی حاصل ہوسکیں۔

(2) حرکت پذیر یا فعال قائد :۔ انتظامیہ ایسے منتظم کو حوصلہ مند مانے گا جو ہمیشہ ماضی اور حال کے طریقوں سے ناآسودہ رہ کر مستقبل کے لیے نئی راہوں کی کھوج میں نگاہ رکھتا ہے اور صحت مند ہدایات دے کر متحرک اور عملی قیادت میں بہتر نتائج برآمد کرنے کی کوشش میں نگاہ رکھتا ہے۔

(3) جو اپنے معاونین کار اور ماتحتوں کو بوقت ضرورت اپنے اختیارات سونپنے میں ہچکچاتا نہیں ہے

(4) وسیع و عریض دائرہ کار کی گہری نگرانی کے لیے باصلاحیت و قابل افراد کا انتخاب کر کے صحیح تربیت دے کر اپنی عام نگرانی (General Supervision) میں ان سے نگرانی کا کام لیتا ہے۔

(5) جو اپنی شخصیت کی تعمیر و تشکیل کے لیے وقت نکال رکھتا ہے جس سے کہ اس میں ایسی موثر و رعب دار شخصیت کے اوصاف پیدا ہوسکیں جس میں خلوص، صحیح فیصلہ، ہوشیاری، ظرافت اور خلق و حلم کے عناصر پائے جاتے ہیں۔

(6) جو آنے والے کل کے مسائل کی پیش گوئی کرسکے، آئندہ مسائل کے قدموں کی آواز سن سکے اور ان نادیدہ حالات کا قبل از وقت حل تلاش کرسکے۔

دفتری منتظم کے فرائض و ذمہ داریاں

مختلف اداروں اور تنظیموں کی نوعیت و ساخت و پیمانہ کے مطابق دفتری تنظیم کے فرائض مختلف ہوتے ہیں نیچے کے سطور میں ہم کچھ مشترکہ فرائض و ذمہ داریوں کا بیان کرتے ہیں۔

(1) وہ دفتر کی بہترین تنظیم و تدوین کرتا ہے۔ اس کے لیے ضروری ہے کہ

(الف) اپنے دفتر کے تمام کاموں پر اس کی نظر ہو جیسے مواصلات، کمپیوٹنگ کے طریقہ کا غذات کی تیاری، مسل بندی، مشینوں کا استعمال۔ کاغذات کو چھانٹنا، متن کے اعتبار سے الگ الگ شعبوں میں بانٹنا اور اکٹھا کرنا۔

(ب) اپنے دفتر کی قوت کو اس طرح منظم کرے کہ کام کرنے والی اکائیاں الگ الگ دکھائی دیں الگ الگ شعبے اپنی انفرادی ذمہ داریوں کو محسوس کریں اور اختیارات کی وضاحت ہو۔ اس کے لیے تنظیم کی چارٹ کاموں کی تفصیل اور تفصیلاتی عنوانات ضروری ہیں۔

(پ) اپنے شعبہ یا محکمہ میں مواصلات کا کافی انتظام رکھے اور پوری تنظیم میں مواصلات کی آسانیاں فراہم کرے۔ اس مقصد کے لیے رسالے (Bulletins)، کیٹیاں، مشاہداتی دورے، کانفرنسیں اور اشتہارات اور کتابچے استعمال میں آتے ہیں۔

(ت) ترغیب و تحریص، انتخاب اور بہتر پیش رفت کے ذریعہ سے کلرکوں کے عملہ میں تسلی بخش رشتہ قائم کرے۔

(ٹ) موثر و بار آور دفتری کاموں کے لیے مادی سہولیات (جیسے پرکشش ترتیب و جائے قیام اچھی روشنی، روشن دان اور ہوا کا انتظام اور شور کے اثرات کو کم کرنے کے طریقہ وغیرہ) کو فراہم اور قائم رکھ سکے۔

(ث) دفتری فرنیچر، سازوسامان، مشینوں اور دوسری رسد کا بہتر انتخاب اور خریداری کر سکے۔

(ج) آفس کے کلرکوں اور نگرانی کرنے والوں کے کاموں میں ربط پیدا کر سکے۔

(چ) دفتری امور اور سرگرمیوں کو دوسرے تنظیمی اشغال سے مربوط کر سکے۔

(2) وہ دفتر کے کاموں کی منصوبہ بندی کرتا ہے، اس کے لیے اس کو لازمی ہے کہ۔

(الف) ایک دن میں کتنا کام اچھی طرح کیا جا سکتا ہے، اس کو جاننا چاہیے۔ اس کو کمیت و کیفیت وقت اور طریقہ ہائے کار کا معیار جاننا چاہیے۔

(ب) اس کو ہر کام کے لیے منصوبہ بنانا، تجزیہ کرنا اور ہدایت دینا چاہیے۔ اس کے لیے فہرستوں یا مندرجات (Schedule) کام کا بوجھ اور کافی صلاح و مشوروں کے استعمال کی ضرورت ہے۔

(پ) انسانی قوت کو ضائع ہونے سے روکے، مشینوں سے بوقت ضرورت استفادہ کرے۔ اسی ذیل میں موثر ترتیب اور کاموں کی خوشگوار روانی اور دفتری مشینوں کی ترقی، طریق کار اور سپلائی پر نظر رکھنا ضروری ہے۔

(ت) کام کو حتی الامکان آسان بنایا جائے۔ اس کے لیے ضروری ہے کہ ہر کام کے پیچیدہ طریقوں سے پرہیز کیا جائے، نئے طریقوں اور نئے قاعدوں کا استعمال کیا جائے، وقت ضائع کرنے والی حرکات میں کمی کی جائے اور معیاری وقت کو مدنظر رکھا جائے۔

(3) وہ دفتری کاموں کی نگرانی کرتا ہے: اس کا مطلب یہ ہے کہ

(الف) وہ عملہ اور دفتری طریقہ ہائے کار کی ہدایت کرتا ہے۔

(ب) وہ خدماتی اکائیوں (Service Units) جیسے خط و کتابت، مسل بندی، ڈاک، ٹیلیفون، تار، استقبال اور پیغامات کی تشکیل و انتظام کرتا ہے۔

(پ) وہ اس بات پر نگاہ رکھتا ہے کہ تنظیم میں جہاں بھی ضرورت ہو دفتری خدمات پہنچ جائیں اس کے لیے وہ خدمات کی مرکزیت رکھتا ہے اور سب ذیلی شعبوں کو ان خدمات سے باخبر رکھتا ہے جن پر ہر وقت ضرورت اعتماد کیا جا سکتا ہے۔

(ت) وہ دفتر میں ترتیب کے لیے فہرستیں رکھتا ہے جس سے ہر ملازم کی صلاحیت پوری طرح ابھر سکے۔

(ٹ) وہ کیفیتی و کمیتی معیار رو بنا کتا ہے اور لاگت کے اعداد و شمار رکھتا ہے۔

(ث) وہ ذیلی فہرستیں (Follow-up Schedules) بھی رکھتا ہے جس سے معلوم ہو سکے کہ طریقہ ہائے کار میں اصلاح ہوئی ہے اور اصلاحات کا سلسلہ جاری ہے۔

(ج) وہ ملازمین کی نگرانی کرتا ہے اور مجموعی کاموں کی ترغیب دیتا ہے۔ وہ ملازمین سے بہتر تعلقات رکھتا ہے اور ساتھ ساتھ صلاح و مشورہ اور ترسیل کا دروازہ بھی کھلا رہتا ہے۔

اس طرح دفتری تنظیم کے اوپر دفتری امور کی منصوبہ بندی، تنظیم اور کنٹرول کی ذمہ داری عائد ہوتی ہے اور ہر ذمہ داری کو نبھانے کے لیے اس کو بہت سے کام کرنے پڑتے ہیں۔

سائنسی انتظامیہ میں دفتری تنظیم کے اوصاف

(1) تربیت یافتہ عقل و فہم ۔ اس کو عمومی طور پر اچھی طرح تعلیم یافتہ اور خصوصی طور پر اپنے فرائض سے متعلقہ تربیت یافتہ ہونا چاہیے۔

(2) ذمہ داری کو قبول کرنے اور دوسروں پر ذمہ داری ڈالنے کی لیاقت: انتظامیہ کا کام دوہرا ہوتا ہے (الف) یہ کہ انتظامیہ کو فیصلہ کرنا ہوتا ہے کہ کیا کیا جائے۔ (ب) اور یہ کہ مشینوں کا اس مقصد کے حصول کے لیے کس طرح استعمال کیا جائے۔

(3) سکھانے پڑھانے کی اہلیت (Ability to Teach) دفتری تنظیم کے تحت جو لوگ کام کرتے ہوں ان کی فلاح و بہبود اور ان کی صلاحیتوں کے اضافہ کی کوشش کرنی دفتری تنظیم کا

کام ہے اسے اپنے ماتحتوں کو طریقہ ہائے کار اور انداز بتانا چاہیے۔

(4) سائنسی نقطۂ نظر (A Scientific Point of view) اس کو ہمیشہ نئے انکشافات اور نئے طریقوں کا دھیان رکھنا چاہیے۔ اس کو اپنی تعلیم کا اضافہ دفتری انتظامیہ کا مطالعہ کر کے کرنا چاہیے۔ اس کو انتظامی تنظیموں سے تعلق رکھنا چاہیے اور اپنے اسٹاف کو کانفرنسوں اور سیمیناروں میں شامل ہونے کی ترغیب دینی چاہیے جس سے ان کو طریقہ ہائے کار کا تجزیہ اور کام کو آسان بنانے کے طریقے معلوم ہوں۔

(5) دسترس:۔ دو طرفہ مواصلات منتظم کی دسترس ہی پر منحصر ہے۔ منتظم کو تصورات سے بھی سابقہ رکھنا چاہیے اور کارکنوں کے مسائل سے بھی۔

(6) شعور ظرافت (Sense of Humour) ظرافت سے بہت سے مشکل حالات حل ہو جاتے ہیں لیکن اس کا استعمال بڑی ہوشیاری سے کرنا چاہیے۔

(7) تہذیب و شائستگی اور سیاست (Courtesy & Diplomacy) اس کی کامیابی بہت حد تک اس بات پر منحصر ہے کہ وہ اپنے رفقائے کار سے کس طرح تعاون حاصل کرتا ہے۔

(8) جذباتی کنٹرول (Emotional Control) اگر آدمی چڑچڑا ہو تو اس کے ساتھیوں کا اس کے اوپر سے اعتماد اٹھ جاتا ہے۔ اور اس کے رفیق اس کی معاونت سے دست کش ہو جاتے ہیں۔

(9) پیش رفتگی، فکریت اور رحامل ذرائع:۔ وہ صلاح اور تجاویز پیش کرنے کے لیے تیار رہتا ہے، وہ طریقہ ہائے کار کے مسائل کے لیے اپنی پیش بینی کا استعمال کرتا ہے اور وہ یہ بھی جانتا ہے کہ ان میں مستثنیات کب کرنے چاہییں۔

(10) خود اعتمادی:۔ اس کو حلیم و متین ہونا چاہیے اور ہر قسم کے حالات میں اپنی ذات پر بھروسہ کرنا چاہیے۔ وہ رفتار گردش کی مہمیز کرتا ہے اور ماحول کو اپنے رنگ میں رنگتا ہے۔

(11) ٹھوس فیصلہ:۔ اس کو علم ہونا چاہیے کہ دانستہ طور پر کس طرح صحیح رائے قائم کی جائے اور صحیح فیصلے کے لیے کن کن حقیقتوں کو مدنظر رکھا جائے۔

(12) باتیں کرنے کا سلیقہ:۔ اس کو اس طرح مدلل ڈھنگ سے باتیں کرنے کا سلیقہ ہونا چاہیے کہ اس کی باتیں ذہن نشین ہوتی چلی جائیں۔ نئے طریقے، موثر دفتری تنظیم اور کنٹرول کے طریقے بغیر دل پذیر انداز گفتگو کے سامعین کے دماغ میں جاگزیں نہیں ہوتے ہیں۔

یہ بارہ نکات بھی سب کچھ نہیں ہیں۔ سب سے اہم یہ بات ہے کہ ایک دفتری منتظم کو ایک اچھا لیڈر بھی ہونا چاہیے۔ ایک مشترکہ مقصد کو حاصل کرنے کے لیے جماعتی طور پر تعاون اور اشتراک عمل لیڈر کا خصوصی

کام ہے۔ قدیم تا تحقیق مزدور اور دوسرے کے متضاد شکل میں ایک ہوتے ہیں۔ باصلاحیت قیادت ان متضاد کو شیرو شکر کرنے کی کوشش کرتی ہے۔ مفادات کے امتزاج یا اتحاد کو حاصل کرنے کے لیے اعلیٰ صنعتی قیادت کی ضرورت ہے۔

سائنسی انتظامیہ کے فوائد

سائنسی انتظامیہ کا عظیم مقصد منظم ترقی ہے یعنی صنعت کا انتظام اس طرح کرنا ہے کہ اس سے متعلقہ ہر عنصر بہتری طرح سے کامیاب ہو سکے۔ اس لیے سائنسی انتظامیہ کو مندرجہ ذیل عنوانات کے تحت رکھا جا سکتا ہے۔

(۱) صنعت کار یا مالک کے لیے فوائد

(الف) پیداواری لاگت میں کفایت۔ سائنسی انتظامیہ کا خاص مقصد فضول خرچی کو روکنا اور پیداواری لاگت میں کمی کرنا ہے۔ اس سے کافی کفایت ہوتی ہے جو صنعتی میدان کی کامیابی کی دلیل ہے۔

(ب) اشیا کی نوع و اقسام میں معیار۔ معیارات کے تعین سے معیاری اشیا پیدا ہوتی ہیں۔

(پ) سرمایہ و مزدور کے جھگڑوں کا خاتمہ۔ پیداوار سے متعلق کارکنوں اور دیگر افراد کے تعاون کی وجہ سے صنعت و حرفت میں امن قائم رہتا ہے۔ جیسے شہروانی انٹرپرائزز میں نئے طرز کی تنظیم اور سرمایہ و مزدور کے بہتر تعلقات کی وجہ سے ہڑتالوں کا نام بھی نہیں ہے۔

(ت) تقسیم محنت سے فائدے۔ تاکہ کارخانوں میں تقسیم محنت سے بہت سے فائدے پہنچتے ہیں۔

(ٹ) مزدوروں سے زیادہ سے زیادہ کام لینے کا امکان۔ خیال کے طور پر سائنسی انتظامیہ والے اداروں میں جدید ترین مشینوں اور آلات سے کام کرنے کا موقع ملتا ہے اس پر بھی ایک قسم کا کام مسلسل لینے کی وجہ سے کارکردگی بہت حد تک بڑھ جاتی ہے۔

(ث) محنت کے اخراجات میں آخری حد تک کمی۔ کارکنوں کی کارکردگی میں اضافہ ہونے کی وجہ سے اور فضول خرچیوں میں کمی کی وجہ سے لاگت میں کمی ہو جاتی ہے۔

(ج) پوری طرح نگرانی۔ صنعت کار اور منتظم اعلیٰ صنعت کے معمول سے معمولی کام کی نگرانی بہتر ڈھنگ سے کر سکتا ہے۔

(۲) مزدوروں کے نظریے۔

(الف) تنخواہ میں اضافہ:۔ کارکنوں کی کارکردگی بڑھ جانے کی وجہ سے اُن کی تنخواہ میں بھی اضافہ ہوجاتا ہے۔ وقتاً فوقتاً محنت کشوں کو بونس بھی دیا جاتا ہے۔ تحقیقات سے پتہ چلا ہے کہ سائنسی انتظامیہ کی وجہ سے عموماً تنخواہ میں 30 فی صدی سے 100 فی صدی تک اضافہ ہوجاتا ہے۔

(ب) صحت مند اور پرسکون ماحول:۔ جب روزی کا مسئلہ پرسکون ہوجاتا ہے تو مزدور بھی خوش رہتے ہیں اور کسی قسم کی ہنگامہ آرائی نہیں کرتے ہیں۔

(پ) کارکردگی میں اضافہ:۔ جب مزدوروں کو ان کی پسند کے مطابق کام دیا جاتا ہے اور ایک ہی کام کرتے کرتے ان کی کارکردگی بڑھ جاتی ہے۔ سمنڈس رولنگ مشین کمپنی سے یہ بات ثابت ہوچکی ہے۔ سائنسی انتظامیہ کے نفاذ کے بعد جس کام کو پہلے 120 عورتیں کرتی تھیں اب صرف 35 عورتیں کرتی ہیں۔ پہلے ہر عورت کی اوسطاً اجرت 3½ سے 4½ ڈالر تک تھی لیکن سائنسی منصوبہ بند انتظامیہ کے بعد یہ 6½ سے 9 ڈالر تک بڑھ گئی اور کام کرنے کے گھنٹے 10½ یومیہ سے گھٹ کر 8½ ہی رہ گئے۔ سنیچر کو آدھے دن کی چھٹی ملنے لگی۔

(ت) وقت کی بچت:۔ سائنسی انتظامیہ میں سائنسی طریقوں سے کام کرنے کی وجہ سے کم وقت میں زیادہ کام ہوسکتا ہے۔

(ٹ) اعلیٰ معیار زندگی:۔ بہتر سہولتوں کی وجہ سے شراب اور جوئے جیسے ذلیل کاموں سے بچنے کا موقع ملتا ہے۔ کارکنوں میں عزت نفس اور اپنے حقوق کے لیے بیداری کا جذبہ پیدا ہوجاتا ہے۔

(ث) کام کی معقول تقسیم:۔ ہر مزدور کو اس کی جسمانی طاقت، ذہنی میلان اور پسند کے مطابق کام ملنے لگتا ہے۔ اور اس کو طمانیت اور آزادی ملتی ہے۔

(ج) صنعتی تربیت کا انتظام:۔ صنعت کار و کارخانہ دار صنعتی تربیت کا مفت انتظام کرتے ہیں جس سے محنت کشوں کو فائدہ پہنچتا ہے۔

(ح) ذہنی انقلاب:۔ سرمایہ دار محنت کش عوام میں تعاون و ہم آہنگی آجاتی ہے۔ ہر مزدور فخر کرتا ہے کہ اُن کا مالک اُن کا خاص دھیان رکھتا ہے اور مالک بھی ان کو جدید ترین سہولیات بہم پہنچانے کی کوشش کرتا ہے۔

قوم و ملّت کی نظر سے

(الف) قوم کی آمدنی میں اضافہ:۔ بڑے پیمانہ پر پیداوار ہونے سے ملک کے صنعت و حرفت اور دیگر پیشوں پر خوش گوار اثر پڑتا ہے۔

(ب) صارفین (Consumers) کو فائدے:۔ صارفین کو سائنسی انتظامیہ کی برکت سے معیاری مصنوعات اور دیرپا چیزیں ملنے لگتی ہیں۔ لاگت پر کنٹرول ہو جانے سے اشیائے صرف دسترس میں رہتی ہیں جس سے آدمیوں کا معیار زندگی بڑھتا ہے۔

(پ) کلیتہً صنعتی سکون:۔ سرمایہ و محنت کا تصادم ختم ہو جانے سے امن و امان کا دور دورہ ہوتا ہے جس سے پیداوار زیادہ سے زیادہ ہونے لگتی ہے۔ امن و امان کی وجہ سے سماج اور قوم و ملت کی تعمیر میں من مانی کی جگہ نظم و قانون کی بالادستی رہتی ہے۔

(پ) معاشرتی معیار زندگی (Standard of Life of the Society) میں اضافہ۔ پیداواری پیمانہ کے وسیع ہونے پر قومی آمدنی میں اضافہ ہوتا ہے کیونکہ ٹیکس کے زیادہ دروازے کھل جاتے ہیں۔ بکری ٹیکس، انکم ٹیکس، دولت ٹیکس و سُپر ٹیکس وغیرہ کے زیادہ مواقع پیدا ہو جاتے ہیں۔ اس طرح کی تنظیم کی وجہ سے صنعتوں اور کارخانوں میں بڑے نفع بخش انقلاب آتے ہیں جن کا معاشرہ پر بڑا خوش آمیز اثر پڑتا ہے۔

سائنسی انتظامیہ کے نقائص

(Disadvantages of Scientific Management)

مندرجہ بالا سطور سے ایسا معلوم ہوتا ہے کہ سائنسی انتظامیہ نوشدارو کی طرح اچوک علاج ہے لیکن اس کی بھی کچھ حدود ہیں۔ حقیقت تو یہ ہے کہ ٹیلرازم کلی طور پر کلیتہً فائدہ بخش نہیں رہا ہے۔ اس کی تنقید اس طرح کی جاتی ہے۔

(۱) مزدوروں کی طرف سے مخالفت:۔

(الف) زیادہ محنت کشی:۔ اس تنظیم میں کئی کارکنوں کا کام ایک ہی کارکن سے لیا جاتا ہے اس سے ان کی صحت گر جاتی ہے۔

(ب) سخت کنٹرول:۔ سائنسی کنٹرول نام ہی سخت کنٹرول و نگرانی کا ہے جس میں کارکنوں کو گردن اٹھانے کا موقع بھی نہیں ملتا ہے۔

(پ) معیار (Standards) اور اختصاص (Specialisation) کی زیادتی کی وجہ سے دائرۂ کار کی تنگی:۔ آدمی ایک ہی مشین چلانے اور ایک کام کو کرنے میں ماہر ہو جاتا ہے اور دیگر کاموں سے نابلد ہو جاتا ہے اس طرح کارکردگی کا پھیلاؤ کم ہو جاتا ہے۔

(ت) اجرت کا مسئلہ:۔ اس تنظیم کے تحت پیداوار تو بڑھ جاتی ہے لیکن اس تناسب سے اجرت میں

اضافہ نہیں ہوتا۔ تقریباً سارا نفع سرمایہ دار ہضم کر جاتے ہیں۔

(ٹ) آزادی کا خاتمہ: ہر کام ہر طریقہ کار متعین ہونے کی وجہ سے کارکن آزادی سے اپنے تجربات نہیں کر سکتا۔ احکامات و ہدایات میں بندھے بندھے آدمی تھک جاتا ہے۔ اور ردِعمل کے طور پر اس میں باغیانہ خیالات کی بنیاد پڑ سکتی ہے۔

(ث) کام کے لیے دلچسپی: بندھے ٹکے اصولوں اور طریقوں سے کام کرتے کرتے اور ایک ہی قسم کا کام کرتے کرتے مشینیت کے یا میکانکی انداز کی زندگی ہو جاتی ہے جس سے حوصلہ اور آگے بڑھنے کی امنگ ختم ہو جاتی ہے۔

(ج) ابتدائی دور میں بیروزگاری کا مسئلہ:۔ اس طرز انتظامیہ میں کئی آدمیوں کا کام ایک ہی آدمی کے کرنے کی وجہ سے بے روزگاری پیدا ہوتی ہے جہاں پر سائنسی انتظامیہ شروع کیا جاتا ہے وہاں سے بہت سے کارکنوں کو نااہل و نالائق بنا کر نکالا جاتا ہے۔

(چ) استحصال کی نئی ترکیب: اس طریقہ کے ذریعہ محنت کشوں کا خون چوسنے کی کوشش کی جاتی ہے اور تفرقہ بازی ڈال کر نظم و نسق چلایا جاتا ہے جس کو انگریزی میں تفرقہ ڈالو اور حکومت کرو کا اصول کہتے ہیں۔

(ح) ٹریڈ یونینوں یا لیبر یونینوں کی طرف سے مخالفت:۔ اس طرز انتظامیہ میں محنت کشوں کو مختلف شعبوں میں تقسیم کر دیا جاتا ہے اور ان پر الگ الگ لیبل لگا دینے سے محنت کش طبقہ کی یک جہتی و اتحاد کا جذبہ ختم ہو جاتا ہے۔ جس سے جمعیتی رشتہ پارہ پارہ ہو جاتا ہے۔

(خ) محنت کشوں پر عدم اعتماد:۔ اس طرز انتظامیہ میں محنت کشوں کی شخصی صلاحیتوں اور تجربوں کی کوئی اہمیت نہیں ہوتی کیونکہ منتظم صاحبان کو یہ یقین ہوتا ہے کہ محنت کش خود کوئی طریقہ کار نہیں نکال سکتے۔

صنعت کاروں کی طرف سے مخالفت

(الف) بہت ہی مہنگا طریقہ:۔ اس میں نگرانی، منصوبہ بندی جیسے بہت سے شعبے اور ان کے لیے ماہرین مقرر کرنے کی وجہ سے بہت خرچ ہوتا ہے۔ نئے تجربوں اور اصلاحات میں کافی رقم خرچ ہوتی ہے۔

(ب) آزادی رائے کا خاتمہ:۔ محنت کشوں کی طرح سرمایہ دار و صنعت کار بھی ماہرین کے ہاتھوں میں کٹھ پتلی بننے پر مجبور ہو جاتے ہیں جس سے وہ سائنسی طرز انتظامیہ کو رائج کرنے سے ہچکچاتے ہیں۔

(پ) یکسانیت و مستقل نوعیت کا خاتمہ:۔ نئے نئے تجربوں اور تبدیلیوں کی وجہ سے مالکوں کو نقصان پہنچتا ہے۔ کارخانہ تجربہ گاہ بن جاتا ہے۔

(ت) کلیتہً معیار بندی ممکن نہیں ہے: اصولی طور پر چاہے کچھ کہا جا سکتا ہو لیکن عملی طور پر پوری

طرح معیار پر عمل درآمد ہونا ممکن نہیں ہے جب کہ سائنسی انتظام میں معیار بندی ہی اس کی روح رواں ہے۔

(ث) اقتصادی مندی میں ناقابل برداشت بوجھ:۔ جب پیداوار میں کمی اور بازار میں مندا پیدا ہوجاتا ہے تو سائنسی انتظامیہ کے تحت قائم کردہ منصوبہ بندی اور ترقی کے شعبے اور اس کے عہدے داروں پر ہونے والا خرچ ناقابل برداشت ہو جاتا ہے۔

(ث) تربیت یافتہ کارکنوں کو حاصل کرنا آسان نہیں ہے:۔ اس طرز انتظامیہ میں جتنے اقسام کے تربیت یافتہ افراد کی ضرورت پڑتی ہے اتنے عموماً دستیاب نہیں ہوتے ہیں۔

تنقیدی رایوں کی صداقت

ان تنقیدی رایوں میں اگرچہ تھوڑی بہت جان دکھائی دیتی ہے تو صرف اس وجہ سے کہ سائنسی انتظامیہ کی کوششیں جہاں بھی ناکامیاب ہوئی ہیں وہاں اس طرز کا کوئی قصور نہیں ہے بلکہ اس طرز کو عملی جامہ پہنانے والوں کی خام کاری ہے۔ اچھے سے اچھا طریقہ کی خراب اور ناقابل لوگوں کے ہاتھوں مٹی پلید ہو جاتی ہے۔ ان تنقیدی خیالات کے جواب میں یہ کہا جا سکتا ہے:۔

(1) کارکنوں پر کام کا بوجھ زیادہ پڑ جانے کا خیال بالکل غلط ہے۔ اس کے برخلاف اچھی اور جدید ترین مشینوں اور ساز و سامان کی وجہ سے مزدوروں کا کام آسان ہو جاتا ہے لیکن پیداوار بڑھ جاتی ہے۔

(2) صنعت کاروں یا مالکوں کی آزادی رائے پر روک لگتی ہے، یہ خیال کچھ حد تک ٹھیک ہے لیکن جس طرح انسان کو کھڑا ہونے کے لیے پیروں کا محتاج ہونا ہی پڑتا ہے لیکن پیر انسان کے حکم پر چلتے ہیں اسی طرح سائنسی انتظامیہ میں بھی "اچھے طریقوں کے لیے اچھے چلانے والوں کی ضرورت پڑتی ہے۔

(3) یہ کہنا کہ پیداوار کے تناسب سے اجرت میں اضافہ نہیں ہوتا ہے یک طرفہ ہے کیونکہ صرف مزدوروں کی وجہ سے پیداوار میں اضافہ نہیں ہوتا ہے۔ جدید مشینوں، اوزاروں، بہتر ساز و سامان اور بروقت ہدایات و نگرانی کا بھی بڑا دخل ہوتا ہے۔

(4) بے روزگاری کا الزام بھی پوری طرح صادق نہیں آتا ہے کیونکہ جو اہل اور باصلاحیت کارکن ہوتے ہیں ان کو ہٹانے کا سوال ہی نہیں اٹھتا ہے۔ بلکہ نااہل مزدور ڈر کی وجہ سے اپنی کارکردگی کو بہتر سے بہتر بنانے کی کوشش کرتے ہیں جس سے قومی فائدہ ہوتا ہے۔ مسٹر ٹیلر کے مطابق "جنھیں اس بات کا ڈر ہے کہ ہر شخص کی پیداوار میں بڑھوتری ہو جانے کی وجہ سے دوسرے کارکن بیکار ہو جائیں گے، انھیں اس بات کو واضح طور سمجھ لینا چاہیے کہ ترقی یافتہ اور غیر ترقی یافتہ ممالک میں یا امیر اور غریب ملکوں کا سب سے بڑا فرق یہ ہوتا ہے

کہ پہلی طرح کے ملکوں میں اوسط کارکن دوسرے ملکوں کے مقابلہ میں پانچ یا چھ گنا کام کرتے ہیں۔

(5) مزدور یونینوں کی طرف سے مخالفت بھی بیکار ہے کیونکہ سائنسی انتظامیہ کا بنیادی نظریہ ہی یہ ہے کہ مالکوں اور مزدوروں یعنی سرمایہ و محنت کی دوری ختم کر کے اشتراک و تعاون کی فضا پیدا کی جائے اس سے اتحاد اور روابط اور زیادہ مضبوط ہوں گے۔

(6) جہاں تربیت یافتہ کارکنوں کی کمیابی کی بات ہے تو اہل افراد کو تربیت دینے کی ذمہ داری صنعت کار خود اٹھاتے ہیں۔ خود ہندوستان میں ٹاٹا، برلا، شیروانی وغیرہ حضرات نے طرح طرح کی تربیتوں کے مراکز اپنے خرچ پر کھول رکھے ہیں۔ جہاں وہ اپنے مطلب کے کارکنوں کو اچھی طرح تربیت دے کر اپنے اداروں کے لائق بنا لیتے ہیں۔

نتیجہ :۔ سشری ہوکسی کے مطابق "ٹیلر کا اصول کافی حد تک کام لینے میں لاعلمی یا جہالت کی جگہ علم و بصیرت کو فروغ دیتا ہے۔ اور مالک و نوکر دونوں کو مناسب مانگ کرنے سے روک سکتا ہے۔ لیکن خود غرض افراد کے ہاتھوں اس کا غلط استعمال بھی کیا جا سکتا ہے۔

دفتر میں سائنسی انتظامیہ دفتر کو نتیجہ خیز و بار آور بنانے کی ترغیب ہے اس مقصد کو حاصل کرنے کے لیے بہت سی تدابیر کی جاتی ہیں جن کا بیان آگے کیا جا رہا ہے

دفتری کارکردگی میں ترقی کی تدابیر:۔

موجودہ تجارت و کاروبار کی کامیابی اچھے دفتری نظام پر منحصر ہے۔ اگر کاروبار میں ترقی و وسعت دینی ہے تو دفتر کی اصلاح و نگرانی نہایت ضروری ہے۔ دفتری انتظامیہ کو جتنا سائنٹیفک طرز پر سنوارا اور آراستہ کیا جائے گا، اتنے ہی بہتر نتائج کی توقع کی جا سکتی ہے۔ دفتری انتظامیہ میں منفعت و بار آوری کی ترغیب کے لیے مشہور عالم معاشیات آر۔ ایم۔ دوے (R.M.Dave) نے مندرجہ ذیل نکات تجویز کیے ہیں[1]

(1) جہاں تک ممکن ہو پوسٹ کارڈ اور ان لینڈ لیٹر کا استعمال کرنا چاہیے۔

(2) ردّی میں بھیجنے سے پہلے آنے والے اور جانے والے خطوط کی آفس کاپیوں کی پشت پر رف کام

---

[1] National Productivity Journal, July-Sept., 1972, P 264

کرنے کی عادت ڈالی جائے۔ اچھی اسٹیشنری کو رف کام میں استعمال کرکے فضول خرچی نہ کی جائے۔

(3) کاغذ کے دونوں طرف ٹائپ ہونا چاہیے۔

(4) ماسٹر فائل کی کاپیاں نہ بنائی جائیں نہ اکٹھی کی جائیں۔

(5) جہاں تک ممکن ہو سائیکلو اسٹائل میٹریل کا استعمال کیا جائے۔

(6) فارم اور اسٹیشنری کا اتنا زیادہ اسٹاک نہ کیا جائے کہ وقت گذرنے پر کاغذ خستہ ہو کر ٹوٹنے لگے۔

(7) بہت ناگزیر حالات ہی میں ٹیلیفون اور تار کا استعمال کیا جائے۔

(8) کھڑکی والے لفافے استعمال کیے جائیں۔

(9) کبھی کسی کام کی انجام دہی میں بھاگ دوڑ و عجلت پسندی کو دخل نہ دیا جائے کیونکہ جلدی کا کام شیطان کا ہے کام کا جتنا رش ہوتا ہے اتنا ہی غلطی کا امکان ہوتا ہے۔

(10) فارم وغیرہ میں نظر ثانی کا طریقہ اپنایا جائے۔ جہاں کمی یا تنسیخ ہو بلا تاخیر کر دینی چاہیے۔

(11) جب فائل یا فولڈر، اپنے لگے کاغذوں کو ختم کر دینے کے بعد خالی ہو جائیں، تو پھر اُن ہی کو استعمال کرنا چاہیے۔ خواہ مخواہ نئے فائل یا فولڈروں پر پیسہ خرچ نہ کیا جائے۔ اسی طرح ٹیلی پرنٹر کے کاربن پیپر ٹائپ مشینوں میں کام میں لیے جائیں۔

(12) پیکنگ کے لیے کاغذات کی کترن کا استعمال کیا جائے (بھوس وغیرہ میں پیسے خرچ نہ کیے جائیں) اور جو آئے ہوئے پیکنگ کیس خالی ہو گئے ہوں اُن کو پھر سے استعمال میں لے لیا جائے۔

(13) ایک اُڑن دستہ، کی تشکیل کی جائے جو زیادہ غیر حاضریوں یا کام کی زیادتی کے اوقات میں سارے دفتری امور کو انجام دے سکے۔

(14) جب بھی دفتر میں کسی ساز و سامان کی ضرورت ہو نگا می اور اشد ضروری حالات کے سوائے ہر بار متعلقہ ملازم سے تحریری درخواست لی جائے۔

(15) دو تین، یا چار اسم وار رجسٹر مہیا کر دیے جائیں۔

(16) معاملات کو نپٹانے کے لیے، نشانے مقرر کر دیے جائیں، اور آفس کے طریقہ کار و معمولات متعین کر دیے جائیں۔

(17) کلرکوں کے کاموں میں انتظامیہ کو بار بار دخل اندازی نہیں کرنی چاہیے۔

(18) نیا تقرر کرنے سے پہلے کارکنوں کے غیر مساوی و غیر متوازی بارِ منصبی (Workload)

کو دیکھ لینا چاہیے کیونکہ آج کل دفاتر میں یہ روگ عام ہے۔

(19) جب سیکشن انچارج اجازت نہ دے، باہر کے لوگوں کو دفاتر میں کلرکوں کے کام میں عارج ہونے کا موقع نہیں دینا چاہیے ایسے غیر مجاز آنے والے دفتری کاموں میں دخل اندازی کے ساتھ دفتری ماحول میں آلودگی پھیلاتے ہیں۔

(20) عمدہ انتظامیہ کے ذریعہ کارکنوں کی حالت کو بہتر بنایا جانا ضروری ہے کیونکہ ان ہی کی فلاح و بہبود میں ادارہ کی فلاح و بہبود مضمر ہے۔ مطمئن اور آسودہ محنت کش ہی اپنے کام کو لگن سے کر سکتا ہے بقول شخصے "پراگندہ دل پراگندہ روزی"۔

باب 5

دفتر کا وقوع اور ترتیب و توضیع

دفتر کا وقوع یا جائے وقوع

پچھلے ابواب سے یہ اچھی طرح واضح ہو گیا ہے کہ کاروبار یا انتظامیہ کا دماغ دفتر ہے اس لیے دفتر کے جائے قیام کا فیصلہ بہت سوچ سمجھ کر کرنا ضروری ہے۔ اس سلسلہ میں مندرجہ ذیل امور کو مدِنظر رکھنا ضروری ہے۔

(1) خریداروں کی سہولت

دفتر کسی ایسی جگہ قائم ہونا چاہیے جہاں خریداروں کو آنے جانے میں تکلیف نہ ہو۔ ایسے مقامات جو ویران یا بستی سے دور ہوں اور جہاں ذرائع نقل و حمل میسّر نہ ہوں وہاں یا تنگ و تاریک گلیوں میں دفتر کا قیام نامناسب ہے۔ اس لیے شہر اور صاف ستھری بستی میں جہاں تمام ممکنہ آسائشیں ہوں، دفتر کھولنا چاہیے۔

(2) تشہیر کی آسانی

اگر دفتر کسی مشہور جگہ یا بڑی اور مشہور کمپنیوں کے دفاتر کے پاس ہو تو اس سے تشہیر اور نشر و اشاعت میں آسانی ہوتی ہے۔ اور کاروبار میں خاطر خواہ منفعت اور اُسے فروغ دینے کا موقع خود بخود پیدا ہو جاتا ہے۔

(3) تحفّظ اور آب و ہوا

دفتر ایسی جگہ نہیں قائم کرنا چاہیے جہاں چوری، ڈکیتی اور فریب کاری کے امکانات ہوں۔ اسی طرح صحت کے نقطۂ نظر سے بھی ایسی جگہ نہ ہو جہاں بیماری یا طبّی نقصانات کا احتمال ہو۔ دھول اور دھوئیں کی بہتات بھی نہ ہو کیونکہ اس سے دفتر کی کارکردگی پر خراب اثر پڑتا ہے۔

(4) کاروبار کی ضروریات

پھٹکر کاروبار میں دفتر گودام کے ساتھ ہی ہونا چاہیے۔ لیکن تھوک بیوپار میں وہ گودام سے الگ ہو سکتا ہے۔ بنکوں، بیمہ کمپنیوں وغیرہ میں چونکہ سامانِ تجارت نہیں ہوتا اس لیے اُن کے دفاتر گاہکوں اور تشہیر کی سہولتوں کے پیشِ نظر قائم کرنے چاہئیں۔ اس کے برخلاف صنعت و حرفت کے اداروں کے دفاتر کارخانہ

کے پاس ہونے چاہییں تاکہ کام کرنے والے افراد پر نظر رکھی جا سکے۔

(5) دیگر سہولت

دفتر قائم کرنے سے پہلے بیوپاری کو یہ بھی دیکھنا چاہیے کہ بیمہ، ڈاک، ریل اور دیگر ذرائع نقل و حمل کی سہولیات میسر ہوں۔ کاروباری اداروں خصوصاً صنعتی اداروں کو طبی سہولتوں یعنی طبی اسپتال اور ڈسپنسری اور پولیس اسٹیشنوں کی قربت کا بھی خیال رکھنا چاہیے۔

(6) دفتر سے متعلقہ عملہ کی سہولت

اس بات کا بھی خیال رکھنا چاہیے کہ دفتر ایسی جگہ ہو جہاں عملہ کی اکثریت وقت پر اور تازہ دم پہنچ سکے۔ زیادہ دور اور ناہموار علاقہ میں دفتر پہنچتے پہنچتے عملہ کی کارکردگی متاثر ہوتی ہے۔

دفتر کی ترتیب

ترتیب کی تعریف اور تشریح

دفتر کی جائے وقوع (Location) کا تعین ہونے کے بعد منتظمین کو یہ بھی دیکھنا چاہیے کہ دفتر کے الگ الگ حصے یا شعبے کس طرح تقسیم کیے جائیں اور شعبہ جاتی یا صیغہ وار دفتروں میں محرروں اور ضروری سامان کو اس طرح منظم کیا جائے کہ میسر سامان اور جگہ کا بہترین استعمال کیا جا سکے۔ ان خیالات کو بروئے کار لانے کا نام دفتری ترتیب ہے۔ جسے ہم انتظامیہ کی ایک ایسی تکنیک کہہ سکتے ہیں جس کی رو سے دفتر کے مقام کا تعین اور مختلف شعبوں، اور ان کے دفاتر میں کلرکوں کے بیٹھنے اور ضروری سامان کا بندوبست کیا جاتا ہے۔ محنت کی تقسیم کے اصول کے مطابق عموماً اور فنی مہارت سے فائدہ اٹھانے کے لیے خصوصاً دفتر کو ذیلی صیغوں یا شعبوں میں بانٹ دیا جاتا ہے لیکن ان مختلف شعبوں کا لائحہ عمل آپس میں مربوط بلکہ ایک دوسرے پر منحصر رہتا ہے۔ مختلف شعبوں کے کلرکوں کے انفرادی کام بھی ایک دوسرے سے مربوط و منسلک رہتے ہیں۔ اس لیے ان مختلف شعبوں کے کمرے اس طرح منصوبہ بند اور منظم ڈھنگ سے سلسلہ وار قائم کیے جائیں جس سے کہ ان کے کاموں میں آسانی سے ربط قائم کیا جا سکے۔ ایک جیسا کام کرنے والے کلرکوں کو حتی الامکان ایک ہی جگہ بیٹھنا چاہیے تاکہ ان کے بیچ لگاتار تعلق بنا رہے۔

دفتری ترتیب کے مقاصد

دفتری ترتیب کا منصوبہ تیار کرنے کا خاص مقصد یہ ہے کہ کم سے کم لاگت پر زیادہ سے زیادہ مہارت

حاصل ہو سکے۔ اس کے لیے ضروری ہے کہ دفتری منتظمین کچھ طے شدہ اصولوں کی بنیاد پر پہلے ہی سے دفتری لے آؤٹ کا ایک منصوبہ تیار کر لیں یعنی ایک کاغذ پر ایک قطعی خاکہ بنایا جائے جس میں مختلف رنگوں سے مختلف جگہوں پر کلرکوں کی نشست، فرنیچر، سامانِ ضروری وغیرہ کو ظاہر کیا گیا ہو۔ اس طرح کا منصوبہ تیار کرتے وقت مندرجہ ذیل مقاصد کو دھیان میں ضرور رکھنا چاہیے۔

(1) میسر جگہ کا زیادہ سے زیادہ استعمال

میسر جگہ کا زیادہ سے زیادہ استعمال کرنا چاہیے۔ یہ تبھی ممکن ہے جب قیام دفتر کے لیے متعینہ جگہ کا حصہ بیکار اور فاضل نہ رہے۔

(2) وظیفہ جاتی شعبہ سازی

کارکردگی اور حصول کے لحاظ سے شعبہ جاتی تقسیم ضروری ہے۔ جہاں تک ممکن ہو، ٹائپ مشینوں حساب کتاب، نقل اور شنی تیار کرنے کے آلات وغیرہ کو ایک ہی شق کے تحت آلات والے کمرے میں رکھنا چاہیے۔ چونکہ ان میں سے زیادہ تر آواز اور شور کرنے والے ہوتے ہیں، اس لیے انھیں دفتر کے پیچھے کے حصہ میں رکھا جانا چاہیے۔

(3) کام کی آزادانہ روانی

ہر کلرک کے بیٹھنے اور جسم کے مختلف اعضا کو متحرک رکھنے، فرنیچر اور ضروری سامان کے لیے کافی جگہ کا انتظام کرنا چاہیے تاکہ دفتر کے کام کی روانی میں کسی طرح کی مزاحمت نہ ہو سکے۔

(4) نگرانی کا دائرہ

دفتری ترتیب کا مقصد نگرانی کا دائرہ وسیع کرنا ہے اس لیے ہر ایک شعبہ میں کلرکوں کے بیٹھنے کا انتظام اس طرح کرنا چاہیے کہ ان کے کام کی نگرانی میں آسانی ہو اور کار منصبی پر کم از کم نگرانی کی ضرورت معلوم ہو۔

(5) کلرکوں کے کاموں میں کم از کم مداخلت

دفتری ترتیب کو قائم کرتے وقت اس بات کا بھی دھیان رکھنا چاہیے کہ کام کرنے والے کلرکوں کے کام میں داخلی یا خارجی عناصر (جیسے۔ باہری لوگوں کی آمد و رفت سے ہونے والا حرج) کم از کم حارج ہوں شور و غل والے عناصر ایسی جگہوں پر قائم کیے جانے چاہئیں جہاں کام میں کسی طرح کی رکاوٹ نہ ہو سکے۔

(6) رازداری کا قائم رکھنا۔ (Maintenence of Secrecy)

دفتر امور کو صیغہ راز میں رکھنا نہایت ضروری ہے اس لیے آزادانہ امور انجام دینے والے شعبوں اور افراد کو الگ تھلگ جگہ پر رکھنا چاہیے۔ صیغہ راز کے ذمہ دار عملہ کے لیے مخصوص حلقے بنا دینے چاہئیں۔

(7) ممکنہ بہتر عملی حالتیں :۔ زیادہ سے زیادہ مہارت حاصل کرنے کے لیے دفتر میں کام کرنے کے

بہتر سے بہتر اور ساز گار حالات کی فراہمی ضروری ہے۔ غیر صحت مند اور ناساز گار حالات فرائض کی انجام دہی پر غلط اثر ڈالتے ہیں اور دفتر میں کارکردگی کی طاقت کم ہو جاتی ہے۔

(8) تحفظ (Safety)

دفتری ترتیب کی منصوبہ بندی کرتے ہوئے مختلف شعبوں کی حفاظت کا بھی دھیان رکھا جانا چاہیے۔

دفتری ترتیب کے اصول

دفتری ترتیب کے لیے چند اصولوں کا علم ضروری ہے مثلاً

(1) شعبہ جاتی تعلقات

ترتیب کا مطلب یہ نہیں ہے کہ کسی معین جگہ پر کچھ ڈیسکوں، کرسیوں اور متعلقہ ساز و سامان کی فراہمی کر دی جائے بلکہ پوری تنظیم میں مختلف شعبوں اور ان کے باہمی تعلقات کو منسلک و مربوط کرنا بھی دفتری ترتیب میں شامل ہے۔ مختلف شعبوں کے لیے عمارت کی تخصیص کرتے وقت مندرجہ ذیل اصولوں سے رہنمائی حاصل کی جا سکتی ہے۔

(الف) خاص خاص شعبوں کو مرکز بنا کر ترتیب کاری کا تعین کرنا چاہیے۔ خاص خاص شعبے مندرجہ ذیل ہیں۔ شعبۂ نظم و نسق، شعبۂ فروخت، شعبۂ خرید، شعبۂ حساب، شعبۂ مالیات، شعبۂ ملازمان یا نظارت۔

(ب) خاص خاص شعبوں کی وسعت اور پیش نظر توسیع کا بھی دھیان رکھا جائے خصوصاً شعبۂ فروخت کے لیے کیونکہ نئی پیداوار اور نئے مال کی وجہ سے اس شعبہ میں تنظیمی تبدیلیاں کرنی پڑتی ہیں۔

(پ) متعلقہ شعبوں کو ایک دوسرے کے قریب رکھنا چاہیے۔ ویسے تو ایک تنظیم کے سارے ہی شعبے باہم مربوط ہوتے ہیں لیکن کچھ شعبے دوسروں کے مقابلہ میں آپس میں زیادہ مربوط ہوتے ہیں مثلاً شعبۂ خرید، شعبۂ فروخت، شعبۂ ملازمان و نظارت اور شعبۂ حساب کتاب وغیرہ۔

(ت) جن شعبوں کا واسطہ عامہ سے ہو اُن کو داخلہ کے دروازوں زینوں اور لفٹوں کے پاس ہی رکھنا چاہیے۔

(ٹ) شور و غل، دھول، گرد اور دھوئیں والے شعبوں کو الگ رکھا جانا چاہیے۔

(ث) مخصوص چیزوں جیسے ٹائپ اور بجلی کی فٹنگ غور و خوض کے بعد ہی کرانی چاہیے کیونکہ مستقبل میں اگر تبدیلی کرنی پڑے تو اس فٹنگ کو آسانی سے ہٹایا نہیں جا سکتا۔

(ج) رازداری کے حامل شعبوں کو عوام الناس کی دسترس سے دور ہی رکھنا چاہیے۔ رازدارانہ

اہمیت کے حامل مندرجہ ذیل شعبے ہیں۔ قانونی شعبہ، صلاح و مشورہ کا شعبہ، شعبۂ محاسبہ۔

(ج) ہر شعبہ کی جائے وقوع ایسی ہو جو متعلقہ کاموں کے لیے بہتر سے بہتر ہو اور اگر ایک شعبہ کا تعلق دوسرے سے لازمی ہو تو ایسے متعلق شعبوں کی قربت لازمی ہے۔

(2) لوچ اور وسعت

دفتری ترتیب کی منصوبہ بندی کرتے وقت مستقبل میں کچھ شعبوں کو ممکن الوقوع توسیع کی نظر میں رکھنا چاہیے۔ جیسے خرید و فروخت اور ملازمین وغیرہ کا شعبہ مستقبل میں وسعت پا سکتا ہے۔ اس لیے آئندہ وسعت کی گنجائش رکھنی چاہیے جس سے کہ ترتیب اور طرز آرائش میں ذرا تبدیلی سے دیگر کلرکوں کی نشست اور ضروری سامان رکھنے کی گنجائش نکل سکے۔

(3) کام کا بہاؤ (Flow of Work)

ایک کارخانہ کی ترتیب کی طرح دفتر کی ترتیب میں بھی عمل پیہم کی گردش کا بنا رہنا ضروری ہے۔ کام کے بہاؤ کی سمت میں تبدیلی نہ ہو بلکہ اس کی لہر ایک ہی سمت میں مسلسل جاری رہنی چاہیے۔ اور اس کے تسلسل، اثر آفرینی اور دیکھ بھال میں کم سے کم وقت لگنا چاہیے۔ ایسا ہونے سے کام جلدی ہوتا ہے اور اس میں رکاوٹیں بھی کم آتی ہیں۔ کسی کام کے چھوٹ جانے اور کاغذات کے غلط مقام پر رکھے جانے کا امکان کم ہوتا ہے۔ چوتھے درجہ کے ملازمین یعنی چپراسیوں کی کم ضرورت پڑتی ہے اور مشینی یعنی خودکار تدابیر کا استعمال ممکن ہو جاتا ہے۔

(4) دفتر کے طریقے اور دستور

کسی دفتر کے کام کو اچھی طرح موثر اور باقاعدہ ڈھنگ سے چلانے کے لیے دفتری طریقوں اور دستور کی ضرورت پڑتی ہے جن سے دفتر کا کام بہتر ڈھنگ سے ہوتا ہے۔ اس لیے دفتری ترتیب کی منصوبہ بندی کرتے وقت دفتر کے طریقوں اور دستور العمل کا گہرا مطالعہ کر لینا چاہیے اور کام کے بہاؤ کے مطابق ہی خاکہ بندی کرنی چاہیے۔ اس لیے یہ لازمی ہے کہ کلرکوں اور سامان ضروری کی جگہ کا تعین دفتروں میں رائج الوقت طریقوں اور دستوروں کے مطابق ہی ہو۔

(5) نجی دفاتر کا قیام

نجی دفتر الگ الگ کمروں کی صورت میں ہوتے ہیں جنہیں دفتر کے دیگر حصوں سے الگ کر دیا جاتا ہے ایسے کمروں کا انتظام خاص خاص اشخاص کے لیے کیا جاتا ہے جیسے اپنے شعبہ کے سررشتہ دار، صدر، سکریٹری یا دوسرے اعلیٰ حکام۔ اس کی وجہ یہ ہے کہ ایسے لوگوں کی اپنی منفرد حیثیت ہوتی ہے۔ ان کو اپنے ماتحت عملہ اور گاہکوں سے رازدارانہ گفتگو کرنی پڑتی ہے۔ جس کے لیے تخلیہ لازمی ہے۔ لیکن حتی الامکان ان پرائیویٹ

یانی کمروں کی تعداد کم سے کم ہونی چاہیے کیونکہ یہ کمرے کافی جگہ گھیرتے ہیں اور دیکھ بھال کے کاموں میں بھی حارج ہوتے ہیں۔

(٥) خصوصی کمرے

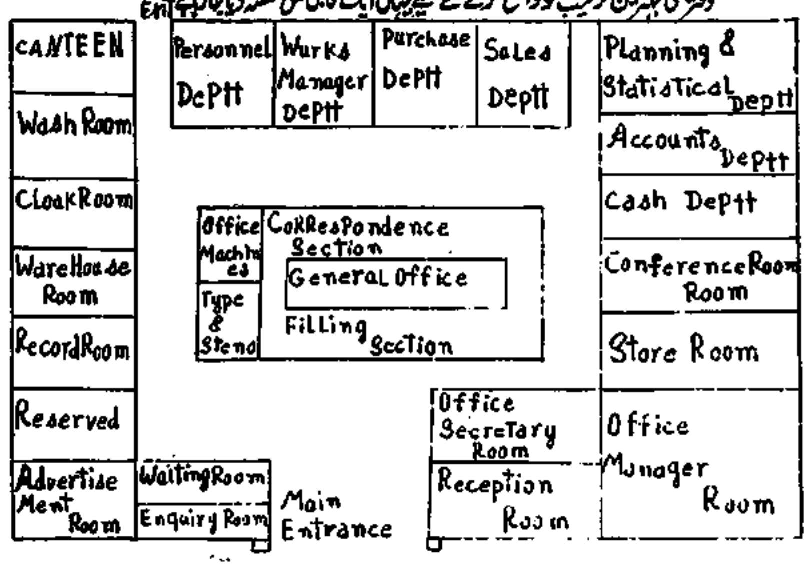
دفتری ترتیب میں کچھ خصوصی کمروں کو بھی قائم کرنا چاہیے۔ ان خصوصی کمروں کی تعداد کتنی ہو یہ پہلے سے طے نہیں ہوتی۔ یہ موقع و محل، حالات و ضرورت کے مطابق بنانے پڑتے ہیں۔ لیکن عموماً استقبالیہ معلومات (Enquiry) اور میٹنگ وغیرہ کے کمرے تو بنانے ہی پڑتے ہیں۔

(٧) خدماتی سہولتیں:- دفتری ترتیب کی خاکہ بندی کرتے وقت ملازمان کی سہولتوں اور آسائشوں کو بھی مدِ نظر رکھنا ضروری ہے اس کے لیے پینے کے لیے ٹھنڈے پانی کا کمرہ، بیت الخلا، پیشاب گھر، کینٹین، ٹیلیفون، اندرونی ترسیل، لفٹ، سامان رکھنے کا کمرہ اور اسی قسم کی دیگر ضروریات سے متعلق کمرے بھی مختص کر دینے چاہییں۔

(٨) کارکنوں اور دفتری سازوسامان اور آلات کے لیے جگہ:- دفتری ترتیب کی منصوبہ بندی کرتے وقت مخصوص شعبوں میں کام کرنے والے افراد کی تعداد اور استعمال میں آنے والے سامان و آلات کا دھیان رکھنا ضروری ہے۔ ہر ملازم کے آرام سے بیٹھنے، جسمانی اعضا کو ہلانے جُلانے اور ضروری سامان کو رکھنے اور اُن کا بآسانی استعمال کرنے کے لیے دفتر میں کافی گنجائش ہونی چاہیے۔ کافی گنجائش ہونے سے کام کرنے والے افراد کی کارکردگی یقیناً بڑھتی ہے۔

دفتری ترتیب کا ایک منصوبہ بند مثالی خاکہ (Planned Lay-out of an Ideal Large Sized Office)

دفتر کی بہترین ترتیب کو واضح کرنے کے لیے یہاں ایک قابلِ عمل نقشہ دیا جا رہا ہے



موثر دفتری ترتیب کے فوائد

دفتری تنظیم کی صلاحیت اور خوبی دفتر کی موثر ترتیب پر منحصر ہے۔ اس لیے دفتری ترتیب کی منصوبہ بندی مندرجہ بالا اصولوں اور مقاصد کے پیش نظر سائنٹیفک بنیادوں پر ہی کی جانی چاہیے۔ اس سائنسی اور باقاعدہ دفتری منصوبہ بندی کے فوائد درج ذیل ہیں۔

(1) اس سے کام کی گردش اور رفتار باقاعدہ، سیدھی سادی اور فطری ہوتی رہتی ہے۔ کاغذوں کا فضول ادھر اُدھر جانا رک جاتا ہے یا کم سے کم حد تک گھٹ جاتا ہے۔

(2) کاروبار اور کام پر نگرانی اور کنٹرول میں آسانی ہو جاتی ہے۔

(3) میسر جگہ کا بہترین اور کارآمد استعمال کیا جا سکتا ہے۔

(4) دفتری ساز و سامان اور آلات کا بھی زیادہ سے زیادہ اور بار آور استعمال کیا جا سکتا ہے۔

(5) پہلے ہی سے سوچی سمجھی اور منصوبہ بند دفتری ترتیب کلرکوں کی آسانیوں میں اضافہ کرتی ہے اور اُن کی صلاحیتوں کو بڑھاوا دیتی ہے، اور اس طرح ان کی مہارت کے ساتھ ساتھ اُن کی حوصلہ افزائی بھی کرتی ہے۔

(6) معائنہ کرنے والوں، گاہکوں اور آنے جانے والے افراد پر بہت اچھا اثر پڑتا ہے جس سے دفتر کی ساکھ بڑھتی ہے۔

(7) ایسے منصوبہ بند دفتر میں بوقت ضرورت توسیع اور تبدیلی کرنا آسان ہوتا ہے۔

(8) ایسے موثر ترتیب والے دفتر کی کارگزاری بڑھ جاتی ہے اس میں زیادہ سے زیادہ کام انجام دیا جا سکتا ہے۔

(9) مختلف شعبوں کے درمیان کارآمد اور ناگزیر ربط آسانی سے ممکن ہوتا ہے جس کی وجہ سے کام میں وقت کی بچت اور ملازمین کی جسمانی تھکاوٹ کم ہوتی ہے۔ اس وجہ سے بھی وقت کی بچت کے ساتھ ساتھ ملازمین کی صلاحیت بھی بڑھتی ہے۔

(10) اچھی ترتیب کی وجہ سے عملہ میں ناآسودگی اور اس کے نتیجہ میں پیدا ہونے والی گندی سیاست و باغیانہ روش پیدا نہیں ہوتی ہے جس سے منتظمین و مالکان کو ذہنی سکون ملتا ہے اور سارا دفتر ایک وحدت کی طرح کام کرتا ہے جس سے زیادہ سے زیادہ نفع ہوتا ہے۔

باب 6

دفتری گنجائش

تعارف

کسی بھی دفتر کے قیام سے پہلے ان امور پر غور کرنا ضروری ہے کہ اس کی جائے وقوع کیا ہو اور اس کے لیے کتنی جگہ درکار ہوگی۔ اِن سوالات کا راست تعلق کلرکوں کی صلاحیت، نگرانی، کنٹرول، محنت کو بچانے والے آلات اور سازوسامان، جگہ کے واجبی استعمال، گاہکوں کی سہولیات، توسیع کے امکانات، دفتری لاگت خرچ، دفتر کی شکل و صورت، ماہیت و ہیئت اور کارگذاری سے ہے۔ اگر جائے انتخاب میں ذرا بھی بے پرواہی برتی گئی تو وقت کی بربادی، غیر ضروری محنت، دفتری کام میں سست روی اور اخراجات میں زیادتی وغیرہ نقائص اپنے آپ پیدا ہو جاتے ہیں۔ یہ ہی نہیں، دفتر کی جائے قیام کاروباری معمولات اور گاہکوں میں عمدہ تعلق کو جنم دیتی ہے اور پرانے تعلقات کو اور بڑھاتی ہے۔

دفتری گنجائش کے معنی اور اہمیت

دفتر کی جائے قیام سے مراد وہ جگہ ہے جہاں دفتر قائم کیا جاتا ہے۔ دفتر ایک طرح سے شعبۂ خدمات ہوتا ہے اس لیے اس کا قیام حتی الامکان متعلقہ شعبوں کے قریب ہی ہونا چاہیے۔ دفتر کے منتظموں کا نصب العین، دفتری کام کو زیادہ سے زیادہ خوش اسلوبی، مہارت اور کم سے کم لاگت پر سرانجام دینا ہوتا ہے۔ اس بنیادی مقصد کی تکمیل تب ہی ہو سکتی ہے جب کہ دفتر میں کام کرنے والے کلرکوں اور ان کے ذریعہ استعمال میں لائے جانے والے اور محنت بچانے والے آلات اور ساز و سامان کا مناسب انتخاب اور زیادہ سے زیادہ استعمال کیا جائے۔ کلرکوں کی خدمات کا زیادہ سے زیادہ استعمال تب ہی ممکن ہے جب کہ دفتر میں کام کرنے کے حالات اور آس پاس کا ماحول سازگار ہو کیونکہ دفتری کام زیادہ تر دماغی اور تھکا دینے والا کام ہوتا ہے جو اکثر دُہرایا بھی جاتا ہے۔ اس لیے دفتری کاموں کو سرانجام دینے کے لیے یکسوئی ضروری ہے۔ کلرکوں کو دن کا زیادہ تر حصہ ادائیگیٔ فرض کے لیے دفتر میں گزارنا پڑتا ہے۔

سارا سارا دن انھیں کرسی پر بیٹھا رہنا پڑتا ہے۔ ان حالات میں جب تک کافی اور مناسب جگہ، اور فرائض منصبی کے لیے صحت مند حالات میسر نہیں ہوں گے وہ اپنے کام کو اچھی طرح انجام نہیں دے سکیں گے۔ اگر کلرکوں کی ایک بڑی جماعت کو ایک چھوٹے سے کمرہ میں بٹھا دیا جائے جہاں پر روشنی، صاف ہوا، روشن دان وغیرہ کی کمی ہو تو وہاں پر بھیڑ بھاڑ کی وجہ سے گھٹن ہی نہیں بلکہ ان لوگوں کی کام کرنے کی طاقت بھی کم ہو جائے گی ان کی صلاحیتیں روز بروز گھٹتی چلی جائیں گی اور دفتری امور میں رخنہ اندازی اور نقصان دن بدن بڑھتا ہی جائے گا۔ یہی نہیں بلکہ کلرکوں کے بیچ ذرا ذرا سی باتوں پر رنجش بھی ہو سکتی ہے جس کی وجہ سے وہ ایک دوسرے کو نیچا دکھانے کی کوشش کریں گے۔ اپنی ان حرکات سے چاہے ایک دوسرے کو نقصان نہ پہنچا سکیں لیکن اس سے دفتری کام کاج میں یقیناً حرج ہوگا وہ خود تو وقت پر اپنے کار منصبی کو انجام نہ دے سکیں گے بلکہ اپنا عیب دوسروں کے سر منڈھنے کی کوشش میں وقت برباد کریں گے اس کا اثر یہ بھی ہو سکتا ہے کہ دفتر کے مختلف حکام ہی کے درمیان چپقلش شروع ہو جائے جس سے "لال فیتہ شاہی" کا جنم ہوتا ہے۔

درج بالا خدشات سے ظاہر ہوا کہ دفتر میں جگہ کی مناسب اور کافی گنجائش ضروری ہے اور یہ چیز دفتری انتظامیہ کا ایک اہم کام ہے۔ یہ بڑے دکھ کی بات ہے کہ ہمارے دیس میں ایسے بہت کم ادارے ہیں جو دفتر میں جائے قیام کی اہمیت جانتے اور اس کے مطابق کام کرتے ہیں۔ اس حقیقت کو نظر انداز کرنے کا نتیجہ یہ ہے کہ ہندوستان میں اکثر دفاتر کی جائے قیام نامناسب، ناکافی اور طبی نقطۂ نظر سے مضر ہوتی ہے جس کی وجہ سے کم کام اور وقت برباد ہوتا ہے نتیجتاً لال فیتہ شاہی روز بڑھ رہی ہے اور ہمارے وطن کا سفید پوش "بابو" قبل از وقت کمزور اور بوڑھا دکھائی دیتا ہے۔

دفتری گنجائش کے اصول

اس میں شک نہیں ہے کہ کسی بھی دفتر میں موثر کنٹرول اور بہترین فوائد کا حصول اس وقت تک ممکن نہیں جب تک کہ دفتر مناسب جگہ پر قائم نہ کیا جائے اور اس کے عملہ کو ساری سہولیات میسر نہ ہوں دفتر کی کامیابی ایک حد تک اس کی جائے قیام کے صحیح انتخاب میں مضمر ہے۔ کسی بھی ادارے یا تنظیم کا دفتر یا تو اپنی نجی ملکیت ہوتا ہے یا کرایہ کی عمارت میں قائم کیا جاتا ہے۔ ایسے ادارے بہت کم ہیں جو اپنی ضروریات کے مطابق اپنے نجی دفاتر تعمیر کراتے ہیں اکثر دفاتر کرایہ کی عمارتوں میں ہی ہیں۔ ان حالات میں دفتر کی جائے قیام کا انتخاب اور اس کا صحیح مصرف دفتر کے منتظم ہی پر منحصر رہتا ہے اس لیے دفتر کے منتظم اعلا کو دفتر کی جائے قیام کا انتخاب کرتے وقت چند بنیادی اصولوں کو مدِ نظر رکھنا چاہیے۔

(1) کاروباری ضروریات :۔ دفتر کی جائے قیام کا تعین کرتے وقت کاروباری ضروریات اور

پیشِ نظر پیشہ ورانہ مسائل دھیان میں رکھنے ضروری ہیں۔ مثلاً ایک چھوٹے کاروبار کے لیے ایک بڑا کمرہ ہی کافی ہے جس میں نگرانی، کنٹرول، روشنی، ہوا وغیرہ کا انتظام کرنے میں زیادہ خرچ نہ ہو۔ اس کے برخلاف ایک بڑے کاروبار میں مختلف شعبوں کے لیے الگ الگ کمروں کی ضرورت پڑتی ہے ان کی تعمیر اس طرح ہونی چاہیے کہ آپس میں منسلک و مربوط شعبوں کے کمرے پاس پاس ہوں۔

(2) کافی گنجائش کا ہونا

دفتر کا قیام ایسی جگہ کیا جانا چاہیے جہاں کافی گنجائش ہو تاکہ ہر ایک ملازم بآسانی بیٹھ سکے۔ ضروری فرنیچر اور ساز و سامان بہ آسانی لگایا جا سکے اور جہاں آمد و رفت میں کسی طرح کی دقت نہ ہو۔

(3) صحت مند ماحول

• دفتر کا قیام صحت مند جگہ پر کرنا چاہیے کیونکہ تندرستی کا سیدھا رشتہ ملازم کی کارکردگی سے ہوتا ہے۔ کام کے کمروں میں کافی روشنی، صاف ہوا، روشن دان اور صفائی وغیرہ کا انتظام ہونا چاہیے قدرتی روشنی اور روشن دانوں کی کمی میں، مصنوعی روشنی اور روشن دانوں کا بھی انتظام ہونا چاہیے۔

(4) بنیادی آسائشوں کا میسر ہونا

دفتر کی عمارات میں بنیادی یا اولین آسائشوں کا ہونا لازمی ہے۔ اس شق میں بیت الخلا، پیشاب گھر، اگالدان یا تھوک دان، کینٹین، غسل خانہ، پینے کا ٹھنڈا پانی وغیرہ کو شامل کیا جا سکتا ہے۔

(5) گاہکوں کی آسانی

دفتر کی جائے قیام کے انتخاب کے وقت گاہکوں کی آسانیاں بھی مدنظر ہونی چاہیئں تاکہ گاہکوں کو آنے جانے میں دقت نہ ہو۔ اس لیے بستی سے باہر یا گلی کوچوں میں دفتر کا قیام غیر سود مند ہوتا ہے اس کے برخلاف چوڑی اور مشہور و معروف جگہوں پر دفاتر کو قائم کرنا فائدہ مند ہے۔

(6) دیگر شعبوں کے قریب ہونا

چونکہ دفتر شعبۂ خدمات ہوتا ہے اس لیے اُسے دوسرے متعلقہ شعبوں جیسے شعبۂ فروخت، شعبۂ پیداوار وغیرہ سے قریب ہونا چاہیے اس طرح کا التزام رکھنے سے نہ صرف خود دفتر کو بلکہ متعلقہ دیگر رشتہ شعبوں کو بھی فائدہ پہنچتا ہے۔ ان کا باہمی تعلق اور ربط بنا رہتا ہے جو کارگزاری کے لیے مفید ہے۔

(7) حفاظت کا خیال

دفتر کی جائے قیام کا انتخاب کرتے وقت اس کی حفاظت کا بھی خیال رکھنا چاہیے۔ دفتر ایسی جگہ ہو جہاں چور، ڈاکو اور ٹھگوروں کا ڈر نہ ہو ایسی غیر محفوظ جگہوں پر دفتری ساز و سامان اور املاک کی حفاظت نہیں ہو سکتی

دوسری طرف عدم تحفظ کے سبب اعلیٰ قسم کا عملہ بھی میسّر نہ آسکے گا۔ اگر ادارے کے ریکارڈ اور دستاویزات ہی محفوظ نہ رہ سکیں تو ظاہر ہے کہ سارا کاروبار ہی چوپٹ ہو جائے گا۔

(8) ضروری عملے کی فراہمی کے لیے محنت بازار

کسی بھی دفتر کا کام خوش اسلوبی سے چلانے کے لیے کافی کلرکوں کی ضرورت پڑتی ہے لیکن اگر دفتر کا قیام نامناسب اور غلط جگہ پر کر دیا جائے تو اس میں کام کرنے کے لیے کلرکوں کی آسامیوں کو پر کرنا مشکل ہو جائے گا۔ اگر کچھ کلرک دستیاب بھی ہو جائیں گے تو وہ اپنے کام میں ماہر اور اپنے کارِ منصبی پر حاوی نہ ہوں گے۔ اور کچھ عرصہ کام پر لگے رہنے سے اگر کارکردگی بہتر ہو جائے گی تو وہ یہاں کی نوکری چھوڑ کر دوسرے اچھے مقام پر چلے جائیں گے اور اس طرح اچھے آدمیوں کی کمی کا مسئلہ ہمیشہ اپنی جگہ قائم رہے گا۔ اور اس طرح دفتر کا کام خاطر خواہ ڈھنگ سے نہ چل پائے گا۔ اور کلرکوں کے آنے جانے سے دفتر کے کام میں تعطل یا خلل پڑتا ہی رہے گا۔ مثال کے طور پر دیکھیے۔ امریکہ کی ایک کمپنی کے باصلاحیت دفتر کو ہٹا کر ایسی جگہ منتقل کر دیا گیا جہاں اور دیگر کئی دفتر تھے لیکن ان دفاتر میں نکمّا ناکارہ قسم کے کلرک کام کرتے تھے کیونکہ وہاں اچھے کلرکوں کی کمی تھی کئی سال تک کمپنی کو ان ناآزمودہ کلرکوں سے کام لینے میں بڑی مشکل اور پریشانی کا سامنا کرنا پڑا جیسے تیسے کچھ ملازمین کو تربیت دے کر کام کے لائق بنایا گیا لیکن وہ جلد ہی زیادہ تنخواہ پر دوسری کمپنیوں میں چلے گئے۔ نتیجتاً کمپنی کو دفتر وہاں سے ہٹانا پڑا۔

دوسری سہولیات

دفتر کی جائے قیام کا تعین کرتے وقت مندرجہ بالا امور کے علاوہ کچھ اور باتوں کو دھیان میں رکھنا چاہیے جیسے۔ ڈاک، بیمہ، بینک، مواصلات، ذرائع نقل و حمل، اندرونی پیغام رسانی، نل، بجلی، لفٹ وغیرہ۔ مفادِ عامّہ کے مراکز قریب ہوں تو اور بھی اچھا ہے کیونکہ ان چیزوں کا بھی دفتر کی کارکردگی پر اثر پڑتا ہے۔

باب 7

دفتر کی آراستگی، ضروری لوازمات، سازوسامان و آلات کا انتظام

تعارف

گذشتہ ابواب میں دفتر کی جائے وقوع، جائے قیام اور ترتیب کی اہمیت واضح کی گئی، اس کے فوائد کا بیان کیا گیا اور یہ بات اچھی طرح ذہن نشین کرانے کی کوشش کی گئی کہ ان عوامل کا دفتر کی کارکردگی پر بہت گہرا اثر پڑتا ہے اسی طرح دفتر کی آرائش۔ آراستگی اور سازوسامان کا بھی کارکردگی سے بڑا گہرا رشتہ ہے۔ گذشتہ ابواب میں دفتر کے خارجی عوامل اور ماحول کا تذکرہ کیا گیا اس بارے میں دفتر کے ان داخلی عناصر اور ماحول پر غور کیا جائے گا جو دفتر کی کارکردگی پر اثر انداز ہوتے ہیں۔ غیر مناسب، غیر سائنسی، غیر مترتب اور ٹوٹے پھوٹے فرنیچر کی وجہ سے ملازمین کے فرائض کی انجام دہی میں خلل پڑتا ہے۔ خراب فرنیچر کا دفتر کی نوعیت و ہیئت پر بھی منفی اثر پڑتا ہے باہر سے آنے والے اشخاص دفتر کے بارے میں اچھی رائے قائم نہیں کرتے دفتری کاموں کو اچھی طرح انجام دینے اور لوگوں کو متاثر کرنے کے لیے جدید فرنیچر کا ہونا بھی لازمی ہے۔ عام طور سے دفتر میں تین طرح کے فرنیچر کی ضرورت ہوتی ہے۔

(1) حکام کے لیے فرنیچر (2) مخصوص کاموں کے لیے مخصوص فرنیچر (3) دفتر کے کلرکوں کے لیے فرنیچر

ان میں تیسری قسم کا فرنیچر بہت ضروری ہے کیونکہ اس کا استعمال کرنے والے لوگوں کی تعداد سب سے زیادہ ہوتی ہے اور اس کا مسلسل استعمال کیا جاتا ہے لیکن بدقسمتی سے ہمارے ملک میں اس طرف بالکل دھیان نہیں دیا جاتا۔ ہمارے یہاں سب سے اچھا فرنیچر حکام کو دیا جاتا ہے جو آرام دہ بھی ہوتا ہے اور دیکھنے میں خوش نما بھی۔

فرنیچر کی درجہ بندی

موجودہ دور کے دفاتر میں عام طور سے یہ فرنیچر دکھائی دیتا ہے۔

(1) ڈیسکیں (2) میزیں (3) کرسیاں ۔۔ اور (4) دیگر فرنیچر۔

فرنیچر کی تعداد اور نوعیت شعبوں، اور صیغوں اور دفتر میں کام کرنے والے ملازمین کی تعداد، کام کی

مقدار اور نوعیت اور جائے قیام پر منحصر ہے۔ دفتروں میں استعمال ہونے والے فرنیچر کا حال مندرجہ ذیل ہے۔

(۱) ڈیسک :۔ دفتروں کا زیادہ تر کام ڈیسکوں پر انجام پاتا ہے اس لیے دفاتر میں ان کا اہم مقام ہے۔ ڈیسک دفتر میں ملازم کے لیے کام کرنے کی جگہ ہوتی ہے اس لیے دفتر کے ہر ملازم کے لیے اس کے کام کے بمطابق کارآمد ڈیسک مہیا کرنا چاہیے جس سے اس کا کام آرام اور آسانی سے ہو۔ ڈیسک عموماً دو فٹ ساڑھے چار انچ اونچے ساڑھے تین سے ساڑھے پانچ فٹ تک لمبے اور ڈھائی فٹ چوڑے ہونے چاہییں۔ ڈیسکوں کی فراہمی دفتر کے معمولات اور کام کی نوعیت کو مدنظر رکھ کر ہونی چاہیے۔ مثلاً ٹائپ، نقل نویسی، شماریات اور حساب وکتاب وغیرہ کے لیے خصوصی ڈیسکیں ہونی چاہئیں۔ عام کاموں کے لیے انگریزی حرف ایل (L) کی طرح ڈیسکوں کا زیادہ تر رواج ہے۔ ڈیسکوں میں ضرورت کے مطابق درازیں بھی ہونی چاہییں

(2) میزیں :۔ آج کل میزوں کا استعمال لکھنے کا کام کرنے سے زیادہ دفتر سے متعلق سازوسامان رکھنے میں کیا جاتا ہے۔ لیکن کچھ دفاتر میں آج بھی صرف بچت کے نقطہ نظر سے کلرک میزوں کا استعمال کرتے ہیں کیونکہ ڈیسکوں کے مقابلہ میں میزیں سستی ہوتی ہیں۔ میز کی اوسطاً اونچائی ڈیڑھ فٹ کے قریب ہونی چاہیے۔ میز کے نیچے پیر رکھنے کی بھی جگہ ہونی چاہیے۔ میزوں میں ضرورت کے مطابق دراز لگائے جا سکتے ہیں ویسے عام طور سے ایک میز میں دو درازیں کافی سمجھی جاتی ہیں۔

(3) کرسیاں :۔ دفتر کا زیادہ تر کام بیٹھے ہی بیٹھے ہوتا ہے۔ اس لیے ملازمین کے بیٹھنے کی کرسیاں ایسی ہوں جن پر بیٹھنے سے انہیں آرام محسوس ہو۔ نامناسب کرسیاں ہونے پر ملازمین غیر ضروری طور پر تھکان اور سستی محسوس کریں گے۔ جس کے نتیجہ میں اُن کی کارکردگی متاثر ہو گی۔ کرسیوں کی بناوٹ اچھی اور ملائم ہونی چاہیے آج کل اس کام کے لیے فائبر کا استعمال کیا جا رہا ہے۔ ساتھ ہی ہاتھ رکھنے کے لیے اس کے دونوں طرف ہتھے ہونے چاہییں۔ لیکن جو ملازم دفتری مشین و آلات (جیسے ٹائپ کرنا، حساب وکتاب کرنا وغیرہ۔) پر کام کرتے ہوں ان کی کرسیاں بغیر ہتھوں کے ہونی چاہییں۔ آج کل تو روز بروز آرام دہ اور خوشنما کرسیاں وجود میں آتی جا رہی ہیں۔

(4) متفرق فرنیچر :۔ مندرجہ بالا فرنیچر کے علاوہ آج کل کے دفاتر میں اور کئی قسم کا فرنیچر بھی استعمال میں آتا ہے جیسے فائل یا مسل رکھنے کی کھلی الماریاں، الماریاں، تجوریاں، کاؤنٹر، اشاریہ، سیف کیبنٹ اور شیلف جنہیں دفتر کی ضرورت کے مطابق تیار کیا جاتا ہے۔

فرنیچر کا انتخاب کرتے وقت دھیان میں رکھنے والی باتیں

دفتر کے فرنیچر کی ساخت اور نوعیت، دفتر کی جائے قیام اور محل وقوع وغیرہ کے مطابق ہونی

چاہیے اس کا انتخاب کرتے وقت مندرجہ ذیل باتوں کو نگاہ میں رکھنا چاہیے۔

(1) پہلا بنیادی اصول تو یہ ہے کہ فرنیچر کا انتخاب کفایت، یکسانیت، مضبوطی، لوچ اور رواج کو دھیان میں رکھ کر ہی کرنا چاہیے۔

(2) افسروں یا سررشتہ داروں کے لیے اعلا قسم کا فرنیچر چننا چاہیے۔ ساتھ ہی فرنیچر خریدنے سے پہلے اگر متعلقہ افسر سے اس کی پسند پوچھ لی جائے تو زیادہ اچھا ہے۔

(3) استقبالیہ، کھانے اور تفریح کے کمروں، لائبریریوں اور طبی شعبوں میں خاص قسم کے فرنیچر کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس لیے ان شعبوں کے لیے فرنیچر خریدنے سے پہلے احتیاط اور غور و خوض کی ضرورت ہوتی ہے۔

(4) بڑی بڑی بہیوں یا رجسٹروں اور کھاتوں کے لیے ڈھلواں ڈیسکیں ٹھیک رہتی ہیں۔ عام قسم کے کلرکوں کے لیے جو مشینوں پر کام نہیں کرتے، چپٹی ڈیسکیں اور میزیں مناسب ہوتی ہیں۔

(5) اسٹینوگرافروں کی میزیں سالڈ ٹاپ یا سادا ڈراپ ہیڈ کسی بھی طرح کی ہو سکتی ہیں۔ پہلی قسم والی میزیں تب ٹھیک رہتی ہیں جب کہ ٹائپ کے ساتھ ساتھ انھیں کلرکوں کا کام بھی کرنا پڑتا ہو۔ دوسری قسم کی میزیں ٹائپ والے کلرکوں کے کام کے لیے ٹھیک ہوتی ہیں اور تیسری طرح کی میزیں ان لوگوں کے لیے مناسب ہوتی ہیں جنھیں لگاتار ٹائپ کا کام کرنا پڑتا ہے۔

(6) کلرکوں کا فرنیچر اپنی ہیئت، فنشنگ، اونچائی، ناپ اور نوعیت کے اعتبار سے مناسب اور جچا ہوا ہونا چاہیے۔ کلرکوں کے فرنیچر میں خاص طور سے ڈیسکیں، میزیں، کرسیاں، فائیلنگ کیبنٹ، کپ بورڈ، اسٹور یج کیبنٹ، سیف (تجوری) اور سیف کیبنٹ، شیلف اور ریک شامل ہیں۔

(7) آمنے سامنے منھ کرکے بیٹھنے والی ڈیسکیں طبی اور حفظان صحت کے نظریہ سے اچھی نہیں ہوتیں اس کے علاوہ اس سے ملازمین میں باتیں کرنے کی ترغیب بھی ہوتی ہے جس سے دفتری کام متاثر ہوتا ہے۔

(8) افسران کے لیے فرنیچر کا انتخاب کرتے وقت جہاں دوسری باتوں کے ساتھ ساتھ ظاہری شکل و صورت کی طرف دھیان دیا جاتا ہے وہاں کلرکوں کے لیے فرنیچر دیکھتے وقت اس کی سودمندی کو اولیت دینی چاہیے۔

دفتر کا ماحول

صحت مند اور خوش گوار ماحول کی ضرورت

دفتر ایک ایسا مقام ہے جہاں کام کرنے والے ہر کارکن کو اور کلرک کو اپنے فرائض کی انجام دہی کے

لیے کم از کم سات آٹھ گھنٹے روزانہ گذارنے پڑتے ہیں۔ زیادہ تر کام ذہنی تھکاوٹ کا اور دوہرائے جانے والا ہوتا ہے چونکہ دماغ اور جسم میں ناقابل تقسیم اشتراک ہوتا ہے اس لیے ایک اوسط درجہ کا دفتری کارکن تب تک عمدگی سے اپنے فرض کو پورا نہیں کر سکتا جب تک کہ وہاں کا ماحول اور کام کرنے کے حالات اس کے جسم اور دماغ دونوں کو تندرست اور فعال (Active) بنانے والے نہ ہوں۔ غیر صحت مند اور منفی ماحول دماغ اور جسم دونوں پر اثر انداز ہوتا ہے اور عملہ کے افراد کو قبل از وقت مضمحل کر دیتا ہے۔ جس سے ان کے کام کرنے کی طاقت اور امنگ دونوں مجروح ہو جاتی ہیں۔ اس کے برخلاف دفتر کا حوصلہ افزا ماحول کارکن کی کارکردگی میں اضافہ کر کے سارے دفتر کی کارکردگی کو بہتر بناتا ہے۔ اس لیے کسی بھی دفتر میں زیادہ سے زیادہ کام کی انجام دہی کے لیے صحت مند ماحول کا ہونا اشد ضروری ہے۔ مسٹر ایچ۔ اے۔ ہوپتھ نے خوب کہا ہے۔

"جن طبعی حالات میں کیا جاتا ہے ان میں اصلاح کر کے محررانہ لاگت (Clerical Costs) بیس فی صد کم کی جا سکتی ہے"[1]

دفتر کے فعال ماحول کو متاثر کرنے والے عناصر

(Factors Affecting Office Working Environment

جیسا کہ پہلے کہا جا چکا ہے کہ دفتر سے منسلک کارکنان کی کارکردگی بالواسطہ یا بلاواسطہ دفتر کے اس ماحول پر منحصر ہوتی ہے جس میں کارکنوں کو کام کرنا پڑتا ہے۔ مثال کے طور پر اگر روشنی ناکافی ہے تو کام کی کیفیت و کمیت (Quality & Quantity) دونوں ہی متاثر ہوں گی اسی طرح صاف اور کافی ہوا کی کمی سے کام کرنے کے حوصلے اور قوت دونوں میں کمی ہو جائے گی۔ آس پاس کا شور وغل کام میں خلل انداز ہوگا۔ اسی طرح ضرورت سے زیادہ سردی اور گرمی دونوں کے برے اثرات پڑتے ہیں۔ دفتری امور کی انجام دہی میں اصلاح اور کارکردگی میں ترقی کے لیے ضروری ہے کہ ماحول میں سدھار کیا جائے۔ دفتری ماحول کو متاثر کرنے والے عناصر حسب ذیل ہیں۔

(۱) روشنی (Lighting) چونکہ دفتر میں عموماً کاغذی کام ہی کیا جاتا ہے اس لیے کافی یکساں اور مسلسل روشنی کا ہونا ضروری ہے۔ دفتر میں اتنی روشنی ضرور ہونی چاہیے کہ کارکن صاف طور سے، جلدی سے اور صحیح طریقہ سے یہ دیکھ سکے کہ وہ کیا کر رہا ہے۔ روشنی کا انتظام اس طرح ہونا چاہیے کہ روشنی کارکن

---

[1] H.A. Hophth Textbook of Office Management

کے بائیں ہاتھ کی طرف سے اس کے کام پر آئے۔ ضرورت سے زیادہ یا کم روشنی نقصان دہ ہے کیونکہ اس سے آنکھوں پر غیر ضروری بار پڑتا ہے، بصارت متاثر ہوتی ہے اور ذہنی تھکاوٹ ہونے لگتی ہے، سر میں درد ہونے لگتا ہے اور کام کرنے میں تاخیر یا رکاوٹ پیدا ہو جاتی ہیں۔ غلطیاں ہونے کے امکانات بڑھ جاتے ہیں۔ اس لیے دفتر کے منتظم کا کام یہ ہے کہ وہ فرائض کی انجام دہی کے لیے کافی اور مسلسل روشنی کا انتظام کرے۔

روشنی دو طرح کی ہوتی ہے۔ دن کی قدرتی روشنی (Natural Day Light) اور مصنوعی روشنی (Artificirl light) دفتر میں دن کی روشنی دیوار یا چھت میں لگی ہوئی کھڑکیوں سے داخل ہوتی ہے۔ جہاں تک ممکن ہو دفتر کے کمروں کے لیے اس قدرتی دن کی روشنی ہی کا استعمال ہونا چاہیے اس کا سبب یہ ہے کہ یہ روشنی کفایتی بھی ہے اور آنکھوں کی تندرستی کے لیے مفید بھی۔ اس لیے دن کی روشنی کا زیادہ سے زیادہ استعمال کرنے کے لیے کمرے کے چاروں طرف بڑی بڑی کھڑکیاں قائم ہونی چاہئیں اور ہوا کے لیے چھت پر روشن دان بنانے چاہییں۔ ڈیسک وغیرہ کھڑکیوں کے نزدیک لگانے چاہییں تاکہ لکھا پڑھی کا کام کرنے والے کلرکوں کی آنکھوں کے لیے کافی مقدار میں روشنی ملتی رہی رہے اور اس طرح آنکھوں پر کسی طرح کا بار نہ ہو اگر کھڑکی یا چھت میں سے آنے والی روشنی بہت ہی چمکیلی ہو تو اس کے اثرات کو کم کرنے کے لیے گہرے رنگ کے پردوں کا استعمال کرنا چاہیے۔ ہندوستان میں قائم شدہ دفاتر میں اگر بڑی بڑی کھڑکیاں لگی ہوں اور چھت میں روشن دان بنے ہوں تو سال بھر بغیر مصنوعی روشنی کے کام چل سکتا ہے۔

جہاں دفتر کے کمروں کی حالت ایسی ہو کہ دن کی قدرتی روشنی کا گذر نہ ہو یا روشنی کافی نہ ہو تو وہاں پر مصنوعی روشنی کا استعمال ضروری ہو جاتا ہے۔ مصنوعی روشنی کی درجہ بندی اس طرح ہے:۔

(الف) شخصی روشنی (Individual Lighting) اس کے تحت متعلقہ کارکن کی میز یا ڈیسک (DeaK) پر ایک لیمپ لگا دیا جاتا ہے۔ مذکورہ لیمپ کو حسب منشا جلایا بجھایا جا سکتا ہے اس کے لیے میز کے نیچے بٹن (Bultob) لگا دیا جاتا ہے۔

(ب) سیدھی روشنی (Direct Lighting) اس کے تحت سایہ والے لیمپ (Sha-ded Lighting) دیواروں اور چھت پر لگا دیے جاتے ہیں جن کی روشنی سارے کمرے میں پھیل جاتی ہے۔

(پ) عام روشنی (General Lighting) اس کے تحت کمرے کی چھت پر ایک لائین میں بجلی کی روشنی دینے والے ٹیوبوں (Fluoreacent Tube s) کو لگا دیا جاتا ہے جن کی روشنی سارے کمرے میں پھیل جاتی ہے۔ ان سے روشنی بھی ٹھیک ملتی ہے اور روشنی کی چکا چوند نہ ہونے کو بھی

دور نہیں رہتا ہے لیکن اس ضمن میں ہمارا نصب العین یہی رہنا چاہیے کہ

(۱) ہر کمرے میں صحیح طور سے روشنی حاصل ہو (2) ہر آدمی کے پاس یکساں روشنی پہنچے (3) کسی کو چمک یا چکا چوند ہونے لگے (4) روشنی کم زیادہ نہ ہو یعنی کرنٹ ایک سا رہے (5) روشنی نقصان دہ نہ ہو۔

(2) روشن دان:- دفتر کے ہر ایک کمرے میں تازہ ہوا کے داخلہ کے لیے کافی تعداد میں مناسب روشن دانوں کا انتظام ہونا چاہیے۔ مناسب روشن دانوں کی کمی سے کمرے کی ہوا خراب ہو جاتی ہے جس سے گھٹن سر میں درد اور تھکان ہونے لگتی ہے۔ یہ ہی نہیں، ضرورت سے زیادہ گرم اور ٹھنڈی ہوا کا چلنا بھی کلرکوں میں چڑچڑاپن پیدا کرتا ہے اس لیے کلرکوں کو تندرست اور پھرتیلا بنائے رکھنے کے لیے کافی مقدار میں صاف اور تازی ہوا کا لگاتار ملنا اشد ضروری ہے۔ ہندوستان جیسے گرم دیس میں مسئلہ یہ ہے کہ دفتروں کے کمروں میں کس طرح بنا دھول کے صاف اور ٹھنڈی ہوا کا صحیح رفتار اور بقدر ضرورت نمی کے ساتھ مسلسل داخلہ قائم رہے۔ اس کمی کو دور کرنے کے لیے کمروں میں بجلی کے پنکھے وغیرہ کا انتظام کیا جا سکتا ہے۔ اس کے برخلاف امریکہ جیسے ٹھنڈے دیسوں میں اس بات کی پریشانی رہتی ہے کہ کس طرح ہوا کے شدید جھونکوں سے بچا جا سکے اور ساتھ ہی گندی ہوا کس طرح دفتر کے کمروں سے باہر نکال لی جائے۔ اس مشکل کو دوہرے دروازے اور دوہری کھڑکیاں لگا کر دور کیا جا سکتا ہے اور باہر پھینکنے والے پنکھے لگا کر گندی ہوا کا خاتمہ ممکن ہے۔

(3) صفائی (Cleanliness) اردگرد کا ماحول عادات و اطوار پر اثر انداز ہوتا ہے صاف ستھرا اور منظم دفتر کام کی باقاعدہ انجام دہی میں معاون ہوتا ہے۔ اس لیے دفتر کا ہر کمرہ پوری طرح صاف ستھرا اور ہر طرح کی گندگی سے پاک صاف رکھا جائے۔ اس لیے ضروری ہے کہ ہر کمرے میں روزانہ جھاڑو دی جائے ہفتہ میں کم سے کم ایک یا دو بار اسے دھویا جائے اور کبھی کبھی جراثیم کش دواؤں کا استعمال بھی کرنا چاہیے۔ اس کے علاوہ کمروں میں مختلف اوقات میں سفیدی اور رنگ و روغن وغیرہ بھی کرایا جائے۔

(4) درجۂ حرارت اور نمی :-

دفتر کے ہر کمرے کا درجۂ حرارت مناسب سطح پر قائم رکھنا چاہیے کیونکہ ضرورت سے زیادہ گرم یا ٹھنڈک یا نمی کی کمی و زیادتی والا درجۂ حرارت صرف جسم کو ہی تکلیف نہیں دیتا بلکہ کارکنوں کی کارکردگی پر بھی اس کے منفی اثرات مرتب ہوتے ہیں۔ موجودہ تجربات و مشاہدات بتاتے ہیں کہ ایک عمدہ قسم کے کمرے کا درجۂ حرارت 680f ہونا چاہیے اگر درجۂ حرارت اس سے اونچا یا نیچا رہتا ہے تو کارکنوں کو تکلیف ہوتی ہے اس لیے اس درجۂ حرارت کو قائم رکھنے کے لیے درجۂ حرارت کو قابو میں رکھنے والے آلات کا بھی استعمال کیا جانا چاہیے۔

(5) شور کی روک تھام (Prevention of Noise) شور چاہے بیرونی ہو یا داخلی

چاہے تیز ہو یا دھیما، دفتر کے کاموں میں مخل ہوتا ہی ہے اس سے کارکنوں کی ذہنی لگن اور یکسوئی میں خلل پڑتا ہے، کام کی گردش مدھم پڑ جاتی ہے۔ کام کی انجام دہی میں دیر لگتی ہے اور غلطیاں ہونے کی گنجائش رہتی ہے اس لیے دفتری امور کی چابکدستی کے لیے شور کی روک تھام نہایت ضروری ہے۔

داخلی شور عام طور سے ٹائپ رائٹروں اور دفتر سے متعلق ساز و سامان کلرکوں کے اِدھر اُدھر گھومنے، زور زور سے بات چیت کرنے اور آنے والوں سے بات چیت کی وجہ سے پیدا ہوتا ہے اس لیے اس کی روک تھام کرنے کے لیے مندرجہ ذیل باتیں فائدہ مند ہیں۔

(الف) شور و غل کرنے والے آلات و مشین جیسے ٹائپ رائٹر علاحدہ کمروں میں منتقل کردی جائیں۔

(ب) کمرے کے فرش کو ربر کی چٹائی لینولیم یا غلیچوں سے ڈھک دینا چاہیے جس سے کہ لوگوں کی آمدورفت سے آواز نہ پیدا ہو۔

(پ) ٹائپ رائٹروں کے نیچے موٹا پیڈ لگا دینا چاہیے۔

(ج) باہر سے آنے والے مشاہدین یا گاہکوں سے بات چیت استقبالیہ یا انتظار کے کمرے میں کی جانی چاہیے۔

(د) کارکنوں کو آپس میں دھیمے لب و لہجہ میں بات چیت کرنی چاہیے۔

جہاں تک باہری شور کا تعلق ہے، اسے روکنے کے لیے مندرجہ ذیل قدم اٹھائے جائیں۔

(الف) دفتر کا قیام ٹریفک میں زیادہ مصروف سڑکوں پر نہ ہو اور جہاں تک ممکن ہو صنعتی حلقہ سے باہر ہو۔

(ب) کمروں میں آواز جذب کرنے والے دروازوں اور کھڑکیوں کا استعمال کرنا چاہیے۔

(6) ساز و سامان کی آرائش و آراستگی:- کمرے کی آرائش و زیبائش کا کارکنوں کے حوصلہ اور قوتِ عمل پر گہرا اثر پڑتا ہے۔ کمروں اور دروازوں کے پرکشش رنگ و روغن اور من پسند آراستگی سے ملازمین کے دماغ ہمیشہ خوش و خرم رہتے ہیں۔ اس سے اُن کی کارکردگی پر اچھا اثر پڑتا ہے اور نتیجتہً سارے دفتر کی صلاحیت و کارکردگی میں اضافہ ہوتا ہے۔ اس لیے دفتر کے کمروں کی دیواروں، دروازوں، کھڑکیوں، روشن دانوں اور ہوادانوں پر مناسب اوقات میں رنگ و روغن ہوتے رہنا چاہیے۔ کمروں کو خوبصورتی سے سجایا بھی جانا چاہیے۔ تصویروں کی تعداد بھی کم ہو لیکن اعلا اور پاکیزہ جذبات سے پر ہو۔ استقبالیہ کمرے کی سجاوٹ پر خصوصی توجہ دینی چاہیے۔

(7) دیگر سہولتیں :- مندرجہ بالاباتوں کے علاوہ دفتر کے ماحول کو سدھارنے کے لیے مندرجہ ذیل باتوں پر دھیان رہنا چاہیے۔

الف کارکنوں کے تحفظ کے لیے ضروری اقدام کرنے چاہئیں جیسے کمرے میں آگ بجھانے والے آلات کی تنصیب۔

ب کمرے کے نزدیک پینے کے ٹھنڈے اور صاف پانی کی فراہمی۔

پ مناسب جگہوں پر پیک دان، بیت الخلا اور پیشاب گھروں کا قیام۔

ج بیکار اور ردی چیزوں کو دور کرنے کا انتظام۔

د کمروں کے فرش کو ڈھکنے کا انتظام

ہ کمروں میں بھیڑ بھاڑ کی روک تھام

و بیٹھنے اور کام کرنے کے لیے موجودہ دور کے آرام دہ اور دیدہ زیب فرنیچر کی فراہمی۔

باب 8

دفتری تنظیم

دفتری تنظیم کے معنی

کسی بھی کام کو شروع کرنے سے پہلے اُس کی مناسب تنظیم لازمی ہوتی ہے تب ہی خاطرخواہ نتائج برآمد ہوتے ہیں۔ مثلاً ہاکی میچ ایک ٹیم کے کھلاڑی تو منظم ہو کر اپنی اپنی جگہوں پر کھیل رہے ہیں اور دوسری ٹیم کے کھلاڑی غیر منظم بے ترتیب اور من مانے طور پر کسی بھی جگہ جاکر کھیلنے لگتے ہیں اس کا نتیجہ ٹیم نمبر ا کی فتح میں ظاہر ہوگا بالکل یہی بات دفتری تنظیم پر بھی صادق آتی ہے۔ اگر کوئی کاروباری اپنے دفتر کو منظم طریقہ سے چلاتا ہے تو وہ نفع اور کامیابی حاصل کرے گا۔ مشہور مفکر سی۔ کینیڈی کے مطابق "ایک کمزور تنظیم اچھی مصنوعات کو بھی خاک میں ملا سکتی ہے لیکن ایک عمدہ تنظیم جس کے پاس کمزور مصنوعات ہوں وہ اچھی مصنوعات کو بازار سے بھگا سکتی ہے۔ تنظیم کے تحت ہی ہم دفتر کے سارے ذرائع کو منظم کر سکتے ہیں۔ ہر ایک کاروباری کا خاص نظریہ یہ ہوتا ہے کہ وہ اپنے دفتر کی اس طرح منصوبہ بندی کرے کہ اُس سے کارکردگی میں زیادہ سے زیادہ بہتری ہو۔

"دفتری تنظیم" کی اصطلاح میں تنظیم کی مندرجہ ذیل تعریفیں کی گئی ہیں۔

(1) جی۔ ایم۔ ل ورڈ کے مطابق "کار (کام) اور کارکن طبقہ کا شیریں تعلق ہی تنظیم کہلاتا ہے"

(2) میکفرلینڈ کے مطابق "کسی مخصوص نصب العین کو حاصل کرنے کے لیے ہم مشرب لوگوں کی جماعت جو سعی کرتی ہے اسی کو تنظیم کہتے ہیں۔" [1]

(3) ہینے کے مطابق "کسی مشترکہ مقصد یا مقاصد کے حصول کے لیے خصوصی شعبوں یا حصوں کی ہم آہنگ ترتیب (Harmonius Adjustmet.) ہی تنظیم کہلاتی ہے۔"

(4) آر۔ سی۔ ڈیوس کے مطابق "تنظیم اصل میں ایسے افراد کی گروہ بندی ہے جو اپنے قائد کی نگرانی اور رہنمائی میں مشترکہ مقاصد کے حصول کے لیے تعاون کرتے ہیں۔"

---

1. Mc Farland.

(5) اُروِک (Urwick) کے مطابق "کسی کام کی تکمیل کے لیے جو جو کام کیے جائیں، اُن کی تعیین اور ان کی مختلف لوگوں میں تقسیم ہی کو تنظیم کہا جاتا ہے"۔

(6) ولیم اسپرِگل کے مطابق :- "اگر وسعتِ نظری سے دیکھا جائے تو تنظیم اُس عمل کو کہتے ہیں جس کے ذریعہ کسی صنعت میں افراد، مشینوں، اور مواد کو کنٹرول کرنے والے اُصولوں پر عمل کیا جائے"۔

(7) موُنی اور ریلے کے مطابق "تنظیم کا مطلب صرف کسی عمارت کے ڈھانچہ کی تعبیر نہیں ہے بلکہ اُس کی مجموعی ہیئت (متعلقہ کل فرائض اور کاروباری امور سمیت) ہے۔

دفتری تنظیم کے اصول

تنظیم کے خاص خاص اصول مندرجہ ذیل ہیں۔

(1) **دفتری امور کی گروہ بندی** :- ایک دفتر کا پورا کام کچھ شعبوں میں بانٹ دیا جاتا ہے تاکہ دفتری امور اچھی طرح سے انجام پذیر ہوں ان شعبوں کے کاموں میں ربط قائم کرکے ضروری کنٹرول قائم کیا جاتا ہے۔

(2) **کاموں کا اہلیت کے مطابق لوگوں میں تقسیم کرنا** :- ہر شخص کو اس کی ذاتی اہلیت قابلیت، تجربہ اور مہارت کے مطابق متعلقہ شعبہ کا کام سپرد کیا جائے اور مناسب جگہ تفویض کی جائے۔ دفتری امور کی ایسی تقسیم سے فرائض سے فرار وگریز اور ذمہ داری سے بچنے کا راستہ مسدود ہو جاتا ہے۔ ہر آدمی اپنی ذمہ داری محسوس کرنے لگتا ہے اور کام میں بھول ہونے پر متعلقہ آدمی کو ضروری سزا بھی دی جاسکتی ہے۔

(3) **ضروری اختیارات کی تفویض** :- حقوق اور فرائض باہم دیگر مربوط الفاظ ہیں۔ اس لیے کاموں کی تقسیم کے ساتھ اختیارات کی تقسیم بھی ضروری ہے تاکہ متعلقہ کارکن سوچے ہوئے کام کو اچھی طرح کرسکیں اور دوسروں سے کام کرا سکیں۔ بدقسمتی سے ہندوستان میں منتظمین اختیارات کی مناسب تقسیم کی اہمیت سے واقف نہیں ہیں۔ وہ یہ سوچتے ہیں کہ اختیارات کی تقسیم سے اُن کے اختیارات میں کمی آجائے گی اور کارکن یا عملہ کے افراد اُن کے کنٹرول سے آزاد ہو جائیں گے۔ یہ خیالات گراوٹ کی طرف لے جانے والے ہیں۔ اس لیے کسی بھی عہدہ دار کے ماتحت عملہ کی تعداد زیادہ نہیں ہونی چاہیے اور نہ اس کے زیرِ نگرانی زیادہ شعبے ہونے چاہئیں بلکہ محدود عملہ اور تھوڑے شعبوں پر آدمی کی گرفت اچھی اور بااثر رہتی ہے۔

(4) **کنٹرول کا حلقہ** :- کنٹرول یا نگرانی کا حلقہ محدود ہونا چاہیے کیونکہ ہر آدمی کی تنظیمی صلاحیت ایک حد تک ہی ہوتی ہے۔

(5) **تعریف وتشریح کا اصول** :- ہر کارکن کے حقوق، اختیارات، فرائض اور ذمہ داریوں کی قطعی

تشریح ہونی چاہیے۔ ایسا ہونے سے کارکن اپنے کاموں کو بہتر طریقہ سے سرانجام دے سکے گا۔

(6) ارتباط و صول :۔ تنظیم کا مقصد کسی ادارے کے مختلف امور ذرائع اور اشخاص کے کار منصبی میں ربط پیدا کرنا ہے۔

(7) توازن کا اصول :۔ ہر ایک تنظیم کا آخری مقصد سہل الحصول اور موثر توازن قائم کرنا ہے۔ اس کا مطلب یہ ہوا کہ مختلف عہدہ داروں کے اختیارات آپس میں متصادم ہونے کے بجائے متوازن ہونے چاہئیں۔

(8) مقصدیت کا اصول :۔ پوری تنظیم اور اس کے ہر جزے اُس کا نصب العین واضح یا غیر واضح طریقے سے ظاہر ہونا چاہیے

(9) ذمہ داری کا اصول :۔ اعلا عہدہ دار اپنے ماتحتوں کے کاموں کا پوری طرح ذمہ دار ہوتا ہے۔

(10) کام کی تقسیم کا اصول :۔ (Principle Of Division of Work) کام کی تقسیم تخصیص کے اصول کے مطابق ہونی چاہیے۔

(11) احکامات کی مرکزیت کا اصول :۔ (The Principle Of Unity of Command) دفتر سے متعلق کاموں کی تقسیم کرتے وقت یہ بھی دیکھنا چاہیے کہ کارکنوں کو صرف ایک ہی عہدہ دار سے احکامات حاصل ہوں

(12) اہل اور باصلاحیت افراد کے انتخاب کا اصول :۔ ایک موثر دفتری تنظیم کے لیے یہ لازمی ہے کہ اس میں کام کی نوعیت کے مطابق ہی افراد کا انتخاب ہونا چاہیے مثال کے طور پر اسٹینو ٹائپسٹ کی جگہ ایسے ہی آدمی کا تقرر کرنا چاہیے جسے ہندی و انگریزی دونوں زبانوں کی اسٹینو گرافی اور ٹائپنگ کا اچھا علم ہو اور اس کی رفتار بھی خاصی ہو۔

(13) ضروری سہولتوں کے مہیا کرنے کا اصول :۔ دفتری کاموں کو خوش اسلوبی سے سرانجام دینے کے لیے یہ ضروری ہے کہ اس میں موجودہ دور کی تمام سہولیات، محنت بچانے والی مشین اور آلات اور ساز و سامان وغیرہ موجود ہوں دفتر کا فرنیچر بھی جدید ترین ہونا چاہیے تاکہ ملازمین پر بھی کار منصبی کا زیادہ بار نہ پڑے۔

(14) کام کرنے کے لیے مناسب حالات کا اصول :۔ دفتر میں کام کرنے کی مناسب حالت و شرائط کا ہونا بھی لازمی ہے جس سے کارکن اپنے کام کو پوری کارکردگی، مہارت اور کفایت کے ساتھ کر سکے۔ مثال کے طور پر اگر دفتر کا قیام گندی جگہ اور چھوٹی عمارت میں کیا جائے تو اس سے کارکنوں کے کاموں میں رخنہ اندازی ہوگی اور اس طرح ملازمین اپنے کار منصبی کو تسلی بخش ڈھنگ سے سرانجام نہ دے سکیں گے۔

باب 9

دفتری تنظیم کی صورتیں

پچھلے ابواب سے یہ اچھی طرح واضح ہو گیا ہے کہ کسی بھی کاروباری ادارے میں دفتر کی حیثیت شہ رگ کی طرح ہے۔ دفتری تنظیم کی نوعیت اور اس کی ترتیب ہی پر کاروبار کی کیفیت منحصر رہتی ہے۔ اس لیے اب ہمیں یہ دیکھنا چاہیے کہ دفتر کو کس کس شکل میں منظم کیا جاتا ہے اور اس کے پیچھے کون کون سے اصول کارفرما ہوتے ہیں۔

دورِ حاضرہ میں دفتری تنظیم کی مندرجہ ذیل اشکال ہیں:۔

(1) سلسلہ وار یا اہرام نما تنظیم
(2) سلسلہ اور عملہ وار تنظیم
(3) تفاعلی تنظیم
(4) کمیٹی تنظیم
(5) بین وحدتی نظم و نسق کی تنظیم

سلسلہ وار یا اہرام نما دفتری تنظیم کا طریقہ اور تعریف

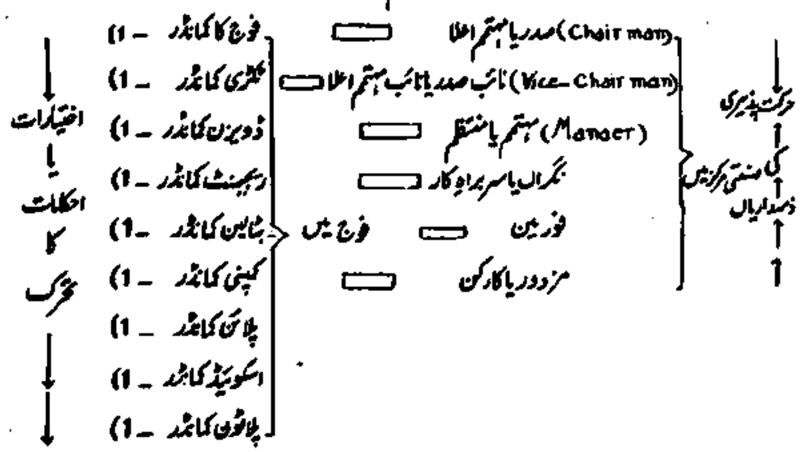
تنظیم کا روایتی طریق کار سلسلہ وار ہی رہا ہے۔ اس میں منتظم اعلیٰ یا اعلیٰ عہدے دار سے احکام صادر ہو کر زنجیر کی کڑیوں کے سلسلے کی طرح ادنیٰ ترین کارکنوں تک پہنچتے ہیں جو ان احکامات کو عملی روپ دیتے ہیں۔ دوسرے الفاظ میں احکامات اور ان کی تعمیل کا ایک سلسلہ قائم ہو جاتا ہے۔ تنظیم کی اس شکل میں ایک اعلیٰ ترین عہدہ دار ہوتا ہے اور اس کے ماتحت سب ہی منتظم، نگراں اور دوسرے وغیرہ ہوتے ہیں۔ احکامات کا سلسلہ اوپر سے نیچے ایک زنجیر کے روپ میں چلا جاتا ہے۔

اس طریق تنظیم کی تعریف اس طرح سے کی جا سکتی ہے "سلسلہ وار تنظیم، انتظامی تعلقات کا ایسا

ڈھانچہ ہے جس میں اختیارات کی سیدھی لہر بہتی ہے اور ماتحت کارکنوں کا سیدھا اعتماد منتظم میں ہوتا ہے۔"

اس طرح کے ڈھانچہ میں قریب ترین ماتحت کمترین عہدہ دار تک ایک دفتر ترسیل کی شکل میں کام کرتا ہے۔ اس قسم کی تنظیم فوج میں زیادہ مفید ہے اس لیے اس کو فوجی تنظیم کہتے ہیں۔ اس کو عمودی تنظیم یا سیڑھی بہ سیڑھی تنظیم بھی کہا جاتا ہے۔ اسی طرح محکمہ جاتی یا شعبہ جاتی انتظام کی تنظیم کے تحت مختلف شعبوں کے صدر یا حاکم اعلا اپنے ماتحتوں پر سلسلہ وار کنٹرول رکھتے ہیں اسی لیے اس قسم کی تنظیم کا ایک نام شعبہ جاتی تنظیم بھی ہے۔

سلسلہ وار تنظیم کا ایک مثالی خاکہ



سلسلہ وار تنظیم کے اصول اور خصوصیات

پروفیسر فلورنس کے مطابق سلسلہ وار تنظیم کے تین بنیادی اصول ہیں:۔

(1) ہر کارکن کو قریب ترین حاکم بالا (Immidiate Superior) سے احکامات حاصل ہوں۔ اس میں اعلا عہدہ دار اپنے قریب ترین ماتحت کے واسطہ کے علاوہ کسی بھی کارکن کو براہ راست حکم نہیں دے سکتا۔

(2) ہر کارکن کو احکامات صرف ایک ہی عہدہ دار سے حاصل ہوں۔ کیونکہ اگر ایک ہی کارکن کو مختلف مراتب کے عہدہ داروں سے مختلف احکامات ملیں گے تو ان سے کسی کے حکم کی تعمیل بھی نہیں ہو سکے گی۔

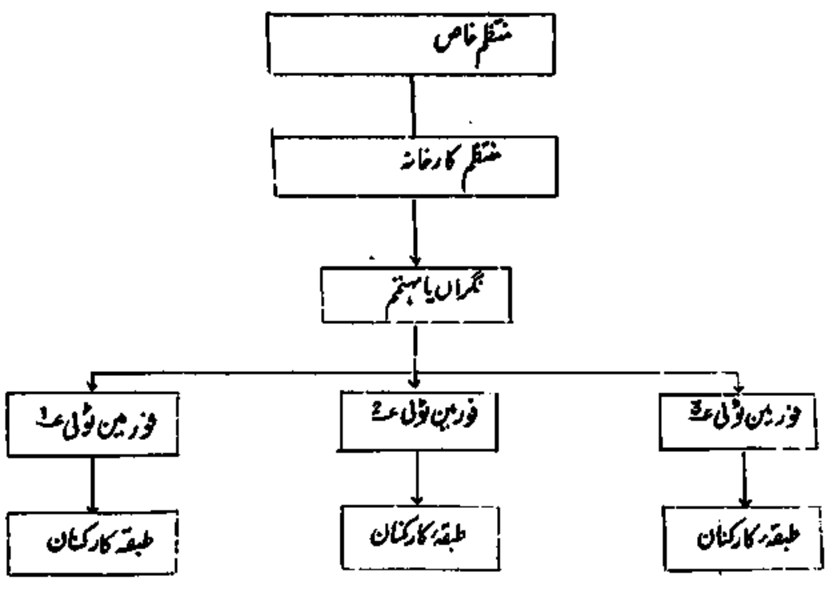
کیونکہ ایسے احکامات میں تضاد بھی ہو سکتا ہے۔

(3) ماتحت عملے کی تعداد محدود ہونی چاہیے۔ کیونکہ محدود افراد ہی پر عہدہ بالا کا کنٹرول، احکامات کی تعمیل اور ارتباط نگرانی رہتی ہے۔

اسی طرح سلسلہ وار تنظیم کا عملی روپ یہ ہے کہ اس میں احکامات کا تحرک اوپر سے نیچے یعنی اعلا عہدہ داروں سے ماتحت کارکنوں کی طرف ہوتا ہے، اور ذمہ داریوں، فرائض، گذارشات اور شکایتوں کی لہر نیچے سے اوپر کی طرف یعنی ماتحت عہدہ داروں کی طرف سے اعلا عہدہ داروں کی طرف رہتی ہے اس طرح ذمہ داریوں اور اختیارات میں کوئی جھگڑا رونما نہیں ہوتا ہے۔

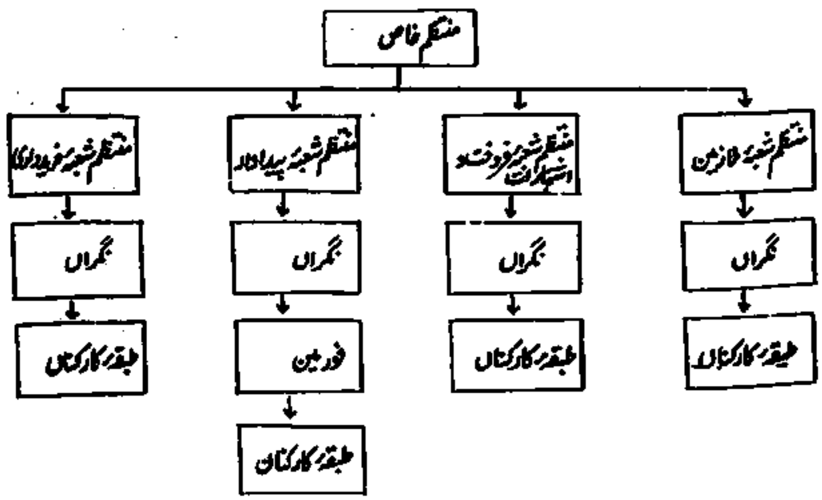
سلسلہ وار تنظیم کے انواع

(1) خالص سلسلہ وار تنظیم۔ یہ ایک ایسا روپ ہے جس میں درجہ بندی یا مراتب کی حدبندی صرف کنٹرول یا نگرانی کے نظریہ سے کی جاتی ہے۔ تنظیمی طریقہ کار ایک سطح پر یکساں کام ہی انجام دیے جاتے ہیں۔ عملی طور پر خالص سلسلہ وار تنظیم کو بہت کم اپنایا جاتا ہے۔ مندرجہ ذیل چارٹ خالص سلسلہ وار تنظیم کی عمودی (VerTicaL) حالت کو ظاہر کرتا ہے۔



(2) شعبہ جاتی یا محکمہ جاتی سلسلہ وار تنظیم :۔ سلسلہ وار تنظیم کی یہ شکل خالص سلسلہ وار تنظیم کی بہ نسبت زیادہ مقبول ہے۔ اس میں صنعتی اداروں کو ایسے کئی مختلف حصوں میں بانٹا جاتا ہے جو بذات خود مکمل ہوتے ہیں اور کوشش کی جاتی ہے کہ مختلف محکموں یا شعبوں میں ہم آہنگی بنی رہے اور آپسی ربط میں تعطل نہ پیدا ہو۔

شعبہ جاتی سلسلہ وار تنظیم کا سلسلہ اس طرح چلتا ہے



سلسلہ وار تنظیم کا دائرۂ کار

مندرجہ ذیل حالتوں میں سلسلہ وار تنظیمی طریقہ اپنایا جاتا ہے

(1) جب ادارہ چھوٹا ہوتا ہے اور کارکن کم ہوتے ہیں

(2) کارخانے ایسے ہوں جن میں پیداواری کام کم ہو۔

(3) زیادہ تر مشینیں خودکار ہوں

(4) کارکن اور آجر کے تعلقات اچھے ہوں۔

(5) جب حکمت عملی میں جلدی جلدی تبدیلیوں کا امکان نہ ہو۔

(6) ہر سطح کے عہدہ دار اور مہتمم اپنے کاموں میں ہوشیار اور اہل ہوں

(7) ہر طریق کار سیدھا اور آسان ہو زیادہ تر امور تکراری نوعیت کے ہوں

سلسلہ وار تنظیمی طریقے کی خوبیاں

(1) سہولت:۔ اس طرز سے عمل پذیری میں آسانی ہوتی ہے کیونکہ ہر کام ایک معین طریقے سے ہوتا ہے۔

(2) براہ راست نگرانی و کنٹرول:۔ کسی افسر کے ماتحتوں کی تعداد محدود ہونے کی وجہ سے ان پر ہر وقت نگاہ رکھی جاسکتی ہے۔ اس کے علاوہ ایک آدمی دوسرے پر ذمہ داری نہیں ٹال سکتا۔

(3) مکمل نظم و ضبط:۔ اس طرز میں سب سے زیادہ زور نظم و ضبط پر دیا گیا ہے کسی بھی طرح کی محکمہ جاتی یا انفرادی عدم توجہی کا امکان نہیں رہتا کیونکہ ہر کارکن ایک ہی عہدہ دار کے ماتحت ہوتا ہے دو افسروں کے ہاتھوں کھلونا نہیں بنتا۔

(4) فرائض و اختیارات کی واضح تقسیم:۔ اس طرز میں دائرہ اختیار بالکل واضح ہوتا ہے۔

(5) لچک:۔ اس طرز میں آسانی سے رد و بدل کیا جاسکتا ہے وقت ضرورت حک و اصلاح کرکے تنظیم کو موثر بنایا جاسکتا ہے۔

(6) مناسب فیصلوں کا امکان:۔ سلسلہ وار تنظیمی طرز میں کاروباری یا صنعتی ادارے کے بہترین مفاد کے لیے فیصلہ کیا جاسکتا ہے کیونکہ اس طرز میں مختلف سطح کے کارکنوں اور عہدہ داروں کا اشتراک عمل زیادہ بہتر ہوتا ہے

(7) عہدہ داروں کی آزادانہ حیثیت:۔ موقع و محل کے مطابق ایک سطح کے عہدہ دار اپنے ماتحتوں کو ضروری احکامات اور اپنے ادارے کے مفاد میں بہترین حکمت عملی کا نفاذ کر سکتے ہیں۔

(8) کفایت:۔ معاشی نقطہ نظر سے یہ طریقہ بہت سستا اور زیادہ موثر ہے۔ اس کے علاوہ سب ہی سطحوں کے نظم و نسق کا علم حاصل کیا جاسکتا ہے۔

سلسلہ وار تنظیم کے نقائص

(1) ایک ہی شخص پر ساری تنظیم کو منظم کرنے کی ذمہ داری:۔ منتظم اعلیٰ (General Manager) پر کام کا سب سے زیادہ بوجھ پڑتا ہے۔ اور ایک طرح سے وہ ساری تنظیم کا مرکز عمل بن جاتا ہے۔ اس کی حیثیت ڈرائیور کی سی نہ رہ کر رہنما (Leader) کی سی۔

(2) حکمت عملی کی تعبیر میں سست روی:۔ منتظم اعلیٰ پر اتنی زیادہ ذمہ داریاں بڑھ جاتی ہیں کہ

اہم فیصلوں اور تقاضوں پر نہ زیادہ وقت دے سکتا ہے اور نہ اس کے مطابق کام کر سکتا ہے اس لیے وہ موثر حکمت عملی کی تشکیل سے قاصر رہتا ہے۔

(3) **شخصی نظم و نسق:۔** یہ طرز تنظیم عملاً شخصی ہے اس لیے اس میں من مانی کرنے کا امکان رہتا ہے اور مزدوروں اکارکنوں کے استحصال کا رجحان بڑھتا ہے۔

(4) **حوصلہ افزائی کی کمی اور جانب داری:۔** اس سے خوشامد اور جانب داری کا رجحان جنم لیتا ہے۔ ماتحت عملہ کی ترقی، قدر دانی اور مناسب اجرت صرف اکیلے افسر اعلیٰ کی مرضی پر منحصر ہے۔

(5) **خصوصی مہارت کی کمی:۔** منتظم اعلیٰ ہر کام میں ٹانگ اڑانے والا ہوتا ہے حالانکہ وہ ہر کام کا ماہر نہیں ہوتا۔ اس طرح جو اپنے اپنے کام کے ماہر ہیں ان کی حوصلہ شکنی کے ساتھ ساتھ ان کے کام سے فائدہ بھی حاصل نہیں ہوتا۔

(6) بڑے پیمانے کی صنعتوں اور اداروں میں عملی مشکلات پیدا ہوتی ہیں۔ جن اداروں میں کارکنوں کی تعداد زیادہ ہے وہاں اس طریقہ کو نہیں اپنایا جا سکتا۔

(7) اس طرز کے تحت تقسیم عمل اکیلے سب سے اونچے عہدہ دار کے ہاتھ میں ہوتی ہے۔ اس کے پیچھے کوئی سائنسی طریقہ نہیں ہے۔

(8) اشتراک عمل کی کمی:۔ وسیع علم اور قابلیت کی کمی کی وجہ سے بین محکمہ جاتی احکام میں ارتباط نہیں ہو سکتا ہے۔

(9) پروفیسر سارجینٹ کے مطابق:۔

(الف) صحیح خبروں اور اُن کی روشنی میں ہونے والے صحیح فیصلوں کے مواقع کم ملتے ہیں۔

(ب) اقربا پروری، لال فیتہ شاہی اور تاناشاہی کی توسیع ہوتی ہے۔

(پ) حکام میں خصوصی قابلیت کی کمی ہوتی ہے۔

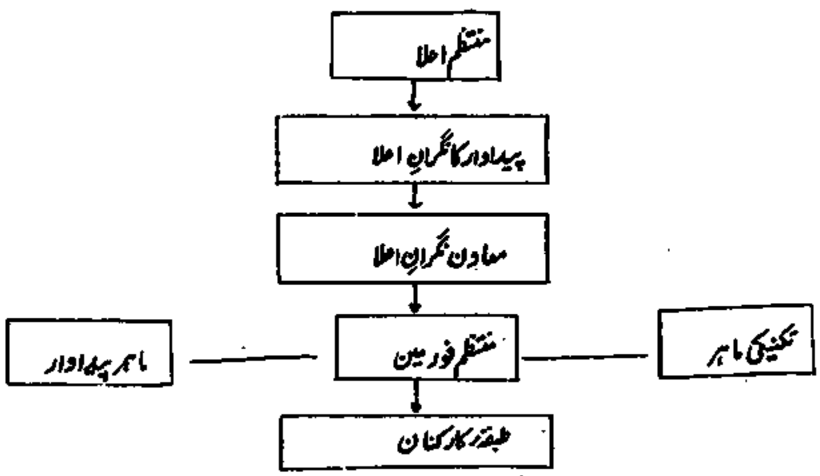
سلسلہ وار اور عملہ جاتی تنظیم

خالص سلسلہ واری تنظیم کی خامیوں کو دور کرنے کے لیے سلسلہ وار عملہ جاتی تنظیم کی شروعات ہوئی۔ جب کاروبار بڑھ جاتا ہے تو کاموں کی تقسیم مختلف شعبوں میں کر دی جاتی ہے۔ سلسلہ وار تنظیم کی طرح ذمہ داری کی تقسیم بھی عمودی شکل میں ہوتی ہے۔ احکامات اور اُن کا نفاذ سلسلہ وار حالت میں ہوتا ہے۔ لیکن شعبوں کے افسرانِ اعلیٰ کے ساتھ حرفتوں اور مشینوں کے ماہرین بھی مقرر کر دیے جاتے ہیں۔ ماہرین کا کام صلاح کار کے

روپ میں ہوتا ہے اُن کے کام انتظامی نہیں ہوتے۔ ماہرین صلاح دینے کے علاوہ تحقیق کا کام بھی کرتے ہیں۔ اس طرز میں بھی فورمین کا پورا حق ہوتا ہے اور وہی ماتحتوں کے کاموں کے لیے افسرانِ بالا کے سامنے جواب دہ ہوتا ہے۔

وضاحت:۔ کارکنوں کی تنظیم (انتظامی ڈھانچہ) کا ایسا جز ہے جس کے ذریعہ سے سلسلہ وار کو خصوصی صلاح، مشورہ اور ضروری خدمات حاصل ہوتی ہیں۔ فرائض کی زیادتی میں ایسا ہوتا ہے لیکن عہدہ داروں کی ذمہ داریاں ہلکی نہیں ہوتی ہیں۔ وہ کاربری اختیارات منتقل کرسکتا ہے لیکن آخری اختیار منتظم اعلا کو منتقل نہیں کرسکتا۔

سلسلہ وار اور ملازمین کی تنظیم میں ماہرین کا مقام اس طرح ہے



اس طرز کی تنظیم میں کچھ اسٹاف آفیسروں کو خاص طور سے تیار کیا جاتا ہے۔ جن کو مختلف کاموں کو کرنے کے نئے طریقے نکالنے اور بہتر بنانے کی ذمہ داری سونپی جاتی۔ لیکن عام طور سے اسٹاف آفیسر کوئی حکم جاری نہیں کرتے اور نہ کسی کام پر کنٹرول کرتے ہیں۔ اسٹاف آفیسروں کے مندرجہ ذیل فرائض ہیں۔

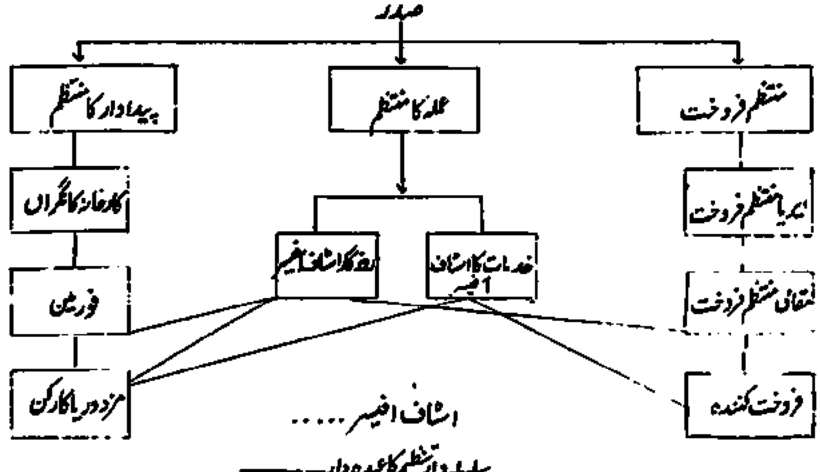
(1) معلومات اور صلاح فراہم کرنا۔ یہ مکمل معلومات فراہم کرتے ہیں، کارروائی کے لیے مناسب سمجھاؤ دیتے ہیں، دوسروں کے مشوروں پر غور کرتے ہیں اور ان سے نتائج اخذ کرتے ہیں۔

(2) ہدایات اور فیصلوں کو مکمل بنانے کے نظریہ سے تعاون:۔ اکثر بار اسٹاف آفیسوں کو کچھ

امور پر فیصلہ لینے کا کام چھوڑ دیا جاتا ہے جس سے کہ وہ سلسلہ وار تنظیم کے افسرانِ اعلاکی صحیح رہنمائی کر سکیں۔

(3) ارتباط میں معاون :۔ ادارے اور کاروبار سے متعلق مزدوری کارکنوں اور عہدہ داروں کے مابین ربط اور اشتراک عمل کراتے ہیں۔

سلسلہ وار اور شعبہ جاتی تنظیم کے طریقہ کا ڈھانچہ مندرجہ ذیل خاکہ میں ظاہر کیا گیا ہے



سلسلہ وار اور محکمہ جاتی تنظیم کے اوصاف

(1) مہارت خصوصی اور تقسیم محنت سے فائدہ :۔ صف وار اور محکمہ جاتی تنظیم میں سلسلہ وار عہدہ دار راست کنٹرول کے ساتھ ماہرین کی خصوصیات سے بھی مستفید ہو سکتے ہیں۔

(2) صنعت و حرفت و کاروبار کے دائرۂ ترقی کے ساتھ سلسلہ وار تنظیم کے منتظمین اسٹاف کی مدد سے زیادہ سے زیادہ حلقہ پر کنٹرول کر سکتے ہیں۔

(3) صنعتی صلاحیت میں ترقی :۔ ماہرین کی خدمت کی وجہ سے صنعتی ادارے کی زیادہ سے زیادہ صلاحیت بارآور ہوتی ہے اور مفید ترین حکمت عملی کا موقع ملتا ہے۔

(4) اسٹاف کے ذریعہ نظم و نسق میں کوئی رکاوٹ نہیں ہو سکتی۔

(5) اسٹاف کے لوگ سلسلہ وار منتظمین کو تربیت دیتے ہیں۔

(6) تحقیقات اور نئے انکشافات کی گنجائش رہتی ہے۔

(7) اس کے ذریعہ مختلف کارکنوں کی بھی حوصلہ افزائی ہوتی ہے اور اُن کو اپنی صلاحیتوں کے بھرپور اظہار کا موقع ملتا ہے۔

سلسلہ وار اور شعبہ جاتی تنظیم کے طریقہ کے نقائص

(1) خیالات کا اختلاف :۔ اگر سلسلہ وار تنظیم کے عہدہ دار اور اسٹاف کی رائے ایک نہ ہو پائی تو کاروبار اور دفتری معمولات میں خلل اندازی ہو سکتی ہے۔

(2) سلسلہ وار ذمہ داری : عملی مسئلہ :۔ سلسلہ واری عہدہ داروں ہی پر مکمل ذمہ داری ہوتی ہے۔ اور اگر فیصلہ کن اوقات میں اسٹاف نے صلاح دینے میں تاخیر یا بسبب عجلت غلطی کی تو کاروبار کو بہت نقصان پہنچ سکتا ہے لیکن اس نقصان کی ذمہ داری سلسلہ واری عہدہ داروں ہی پر ڈالی جائے گی۔

(3) آزادانہ فیصلہ میں کمی :۔ سلسلہ وار تنظیم کے عہدہ دار اسٹاف کے اوپر انحصار کرنے لگتے ہیں اور بذات خود آزادانہ فیصلہ کی صلاحیت کھو دیتے ہیں۔

(4) اسٹاف کے خیالات اور مشورے تنظیم پر حاوی ہو سکتے ہیں۔

(5) ہنگامی حالات میں تعطل :۔ اگر اسٹاف کے لوگ روایتی اور بندھے ٹکے اصولوں کے مطابق ہی کام کرتے رہے تو ہنگامی حالات میں کاروبار میں تعطل پیدا ہو سکتا ہے۔

غیر متعین ذمہ داری :۔ اسٹاف صلاح تو دیتا ہے لیکن اس کے مشورہ کے نتیجے کے طور پر اگر نقصان ہو جائے تو اس کا ذمہ دار اس کو نہیں ٹھہرایا جا سکتا۔

بے کفایتی :۔ یہ نظام چھوٹے اداروں کے لیے مہنگا ہے۔ ماہرین کی تحقیقات میں کافی روپیہ خرچ ہوتا ہے چھوٹے کاروبار اس کے متحمل نہیں ہو سکتے۔

اس طرح یہ دیکھا جا سکتا ہے کہ سلسلہ وار عملہ تنظیم کاروبار میں زیادہ مفید ہے۔ اس کے ساتھ اگر کچھ ماہرین جیسے انجینیر، افسر تعلقات عامہ، دفتری اسٹاف، وکیل وغیرہ بھی متعین کر دیے جائیں تو زیادہ فائدہ ہے۔

تفاعلی تنظیم (Functional Organisation)

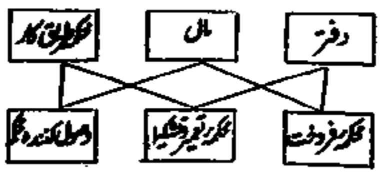
سلسلہ واری تنظیم کے عہدہ دار اختیارات کا استعمال، ورمنصوبوں اور حکمت عملی کا نفاذ کرتے ہیں۔

اسٹاف منتظمین اپنے اپنے دائرہ کار میں تکنیکی صلاح سلسلہ واری منتظمین کو دیتے ہیں۔ اسٹاف یا ماہرین کی صلاحیتوں سے پوری طرح مستفید ہونے کے لیے انھیں آزادانہ فیصلے کے اختیارات دے دیے جاتے ہیں اس طرح اسٹاف کے تعلقات کا سدھار ہوا روپ تفاعلی تنظیم ہے۔

تفاعلی تنظیم دو طرح کی ہو سکتی ہے (1) خالص تفاعلی تنظیم اور عملی تفاعلی تنظیم جس کی اشکال اس طرح ہیں۔

عملی تفاعلی تنظیم

خالص تفاعلی تنظیم



ڈاکٹر ایف۔ ڈبلیو ٹیلر نے اپنے سائنسی انتظامیہ کے تحت تنظیم کی جس صورت کو پیش کیا ہے وہ تفاعلی تنظیم ہے۔ اس میں کام کو چھوٹے چھوٹے اجزا میں منقسم کر دیا جاتا ہے۔ کسی ایک چیز کو سدھارنے کی ذمہ داری کسی ایک ذمہ دار پر ہوتی ہے۔

تفاعلی تنظیم کے طریقے کو رائج کرنے کا مقصد خاص طور سے دو اصولوں پر مبنی ہے (1) خصوصی مہارت کے اصول سے استفادہ (2) تنظیمی توازن قائم کرنا۔

ان اصولوں کو عمل میں لانے کے لیے تفاعلی تنظیم کے ہر کام کو الگ الگ شعبوں میں منقسم کر دیا جاتا ہے اور ہر کام کو کسی خاص شعبہ کے ذریعہ سے پورا کیا جاتا ہے۔ تفاعلی تنظیم میں ماہر اسٹاف کا سب کام کرتا ہے اور اپنے دستخطوں سے احکامات بھی صادر کرتا ہے۔

مسٹر ٹیلر کے مطابق تفاعلی تنظیم کے تحت کام کا بٹوارہ کام کی نوعیت کے اعتبار سے ہوتا ہے جو اس طرح ہے

کارخانہ کی سطح پر :-

(1) ٹولی نائیک۔ یہ اپنی ٹولی کے مزدوروں کے کام کا پروگرام بناتا ہے اس کے لیے ساز و سامان اور آلات کا انتظام کرتا ہے۔ اور کام کی رفتار اور طریق کار کا تعین بھی کرتا ہے۔ اس طرح وہ اپنی ٹولی کا نگراں ہوتا ہے۔

(2) رفتار کا نگراں۔ یہ کارکنوں کی رفتار کا مطالعہ کرتا ہے اور یہ دیکھتا ہے کہ معیاری کام معیاری

وقت میں ہوتا ہے یا نہیں

(3) مرمت کا نگراں۔ اس کا کام یہ دیکھنا ہے کہ مشینوں کا صحیح استعمال ہو اور ان میں کم سے کم خرابی ہو۔

(4) انسپکٹر۔ اس کا کام بنی ہوئی اشیا کی قسم، خصوصیات وغیرہ کی جانچ کرنا ہے اور کوشش کرنا ہے کہ بنی ہوئی اشیا اسٹینڈرڈ یعنی معیاری ہوں۔

یہ چاروں افسران کارخانہ کی سطح پر کام کرتے ہیں اور پیداوار سے متعلق ہیں۔ ان کے علاوہ چار مندرجہ ذیل افسران ہیں۔

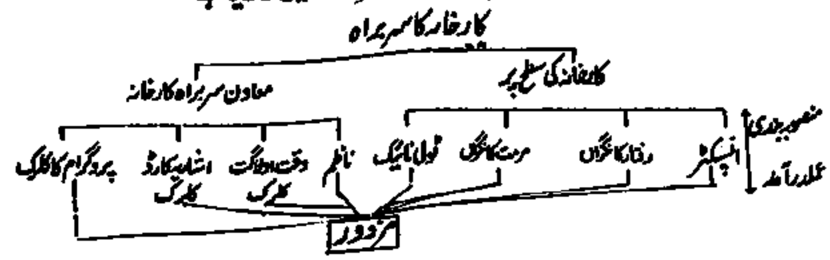
دفتری سطح پر:-

(1) معمولاتی کام (Routine Work) روزانہ کی کارروائی ڈھنگ سے چلے یہ کام کلرک کو دیکھنا ہے۔ وہ ہر آدمی کے سپرد کیے جانے والے کام کی باقاعدہ فہرست بناتا ہے۔

(2) ہدایتی کارڈ کلرک (Instruction card man) معمولاتی تنظیمی طرز کے تحت کام کو چھوٹی چھوٹی اکائیوں میں بانٹ دیا جاتا ہے اور ان کاموں کو ایک منصوبہ بند طریقہ سے سرانجام دیا جاتا ہے۔ جو اشخاص ان کاموں کو کرتے ہیں ان کے لیے ہدایتی کارڈ بنائے جاتے ہیں جن میں یہ واضح کیا جاتا ہے کہ کس کارکن کو کونسا کام کس طرح کرنا ہے اور اس میں کن چیزوں کی مدد لینی ہے۔ ہدایتی کارڈ بنانے والا کلرک کارڈ بنا کر ٹولی نایک (Gang Boss) کو دے دیتا ہے۔

(3) ضابطہ کار خانہ (Gang Boss) اس تنظیم کا یہ ایک بہت اہم عہدہ دار ہوتا ہے۔ یہ عہدہ دار اس بات کا انتظام کرتا ہے کہ نظم و ضبط کے ساتھ ہر کام انجام پائے۔ صنعتی امن قائم کرنے کے لیے کارکنوں کی بے چینی اور ان کے مسئلوں کو بھی سلجھانے کی کوشش کرتا ہے۔ اسی طرح کارکنوں کی حوصلہ افزائی کے لیے انعامات کا بھی انتظامات کرتا ہے۔

اس تنظیمی طرز کو مسٹر ٹیلر نے اس طرح خاکہ میں دکھایا ہے



معمولاتی طرز تنظیم کی خوبیاں

(1) صنعتی صلاحیت کا زیادہ حصول :۔ ہر کارکن کو اپنے محدود دائرہ کار میں اپنی بہترین صلاحیتوں اور اہلیتوں کے فروغ کا موقع ملتا ہے۔

(2) تقسیم محنت اور ماہرانہ خصوصیت سے استفادہ :۔ ہر کارکن کو ایک مخصوص کام کرتے کرتے اس میں خصوصی درک پیدا ہو جاتا ہے۔

(3) ذہنی اور جسمانی کاموں کا علاحدہ علاحدہ ہونا :۔ انتظامی ڈھانچہ میں کسی طرح کی ڈھیل دیے بغیر صرف مجموعۂ کار اور اس کی انفرادی نوعیتوں کے نظریہ سے تقسیم کی جاتی ہے۔

(4) لچک :۔ کاروبار میں تبدیلی کے ساتھ تنظیم میں ناگزیر تبدیلیاں بڑی آسانی سے کی جاسکتی ہیں۔ یہ طرز تنظیم خاص طور سے بڑے پیمانہ پر کاروبار کرنے والے اداروں کے لیے بہت ہی فائدہ مند ہے۔

(5) تحقیق و تجسس کو فروغ :۔ ہر کارکن کو اپنی کارکردگی بہتر بنانے کے لیے تحقیق و تجسس اور مشاہدات کا موقع ملتا ہے۔

(6) سائنسی اور حوصلہ افزا طریق :۔ کیونکہ اس طرز تنظیم میں کاموں کی تفویض صلاحیت اور اہلیت کی بنیاد پر ہوتی ہے اس لیے حوصلہ افزائی فطری ہے اس طرز تنظیم میں مزدوروں کو سب سے زیادہ سائنسی تربیت ملتی ہے اور پھر شہرت اور آرام کے ن سے کسی نہ کسی خاص طریق کار میں اختصاص حاصل کر لیتے ہیں۔

تفاعلی تنظیم کے نقائص

(1) نظم و ضبط میں کمی :۔ کارخانہ میں نظم و ضبط کی پوری ذمہ داری کارخانہ کے ناظم کے سپرد کر دی جاتی ہے لیکن فیصلہ کن حکمت عملی غلط بن جانے کی صورت میں سارا انتظام ہی چوپٹ ہو سکتا ہے یا کم از کم سست روی آسکتی ہے۔

(2) ارتباط کی مشکلات :۔ یکساں سطح کے عہدہ داروں کے درمیان اختلاف رائے اور تصادم کی گنجائش رہتی ہے۔ ماتحت عملہ کے دل میں یہ خیال مضبوطی سے جم جاتا ہے کہ جس عہدہ دار کے تحت ہم کام کر رہے ہیں اس کے علاوہ دوسرے کسی سے ہم کو سروکار نہیں ہے۔ اس طرح وقت ضرورت مختلف شعبوں میں ہم آہنگی آسانی سے نہیں ہو سکتی اور کاروبار فوری فائدہ سے محروم رہتا ہے۔

(3) ذمہ داری کا تعین کرنے میں مشکل :- کیونکہ کام ٹولی کے روپ میں ہوتا ہے جس کی ذمہ داری ٹولی نائیک پر ہوتی ہے اس لیے انفرادی کارکن کی ذمہ داری متعین کرنا مشکل ہے اس لیے کارکنوں میں عدم توجہی اور غیر ذمہ داری کا احساس بڑھ سکتا ہے۔

(4) رسمی ضوابط کا بوجھ :- ہدایتی کارڈ تیار کرنے اور تحریری طور پر ضوابط و قواعد بنانے کی وجہ سے کاموں میں سست روی در آتی ہے۔

(5) کاموں میں عدم دلچسپی :- دماغی اور جسمانی کاموں کو علاحدہ علاحدہ ٹکڑوں میں بانٹ دینے کی وجہ سے تقسیم محنت کے اصول اور خصوصی مہارت حاصل کرنے کی وجہ سے مزدوروں کے کام میں نئے پن کی کمی در آتی ہے جس سے میکانکی طرز عمل کو فروغ ہوتا ہے اور کام سے دلچسپی ختم ہو جاتی ہے۔

(6) چھوٹے صنعتی اداروں کے لیے غیر منفعت بخش :- بہت سے ماہرین اور اونچے عہدہ داروں کے تقرر کی وجہ سے مصارف بڑھ جاتے ہیں اس کے علاوہ تحقیق پر بہت روپیہ خرچ ہوتا جس کو چھوٹے صنعتی ادارے برداشت نہیں کر سکتے۔

اس طرح ہم دیکھتے ہیں کہ جہاں کارکنان کا دائرہ وسیع ہوتا ہے وہاں خصوصی ماہرین کی زیادہ ضرورت ہوتی ہے مگر ماہرین کو اپنی خصوصی مہارت اور صلاحیت دکھانے کا موقع نہیں دیا جائے گا تو ان میں باغیانہ جذبات کے پیدا ہو جانے کا خدشہ ہو جاتا ہے۔ اختیارات کے بغیر کوئی اپنی ذمہ داریوں سے عہدہ برآ نہیں ہو سکتا اور مہارت کے دائرہ میں سلسلہ وار عہدہ داروں کے مداخلت کرنے پر جھگڑا پیدا ہو جاتا ہے۔ اس مسئلہ کو تفاعلی تنظیم سے سلجھایا جاتا ہے۔

پنچایتی تنظیم

تنظیمی طرز کا یہ جدید ترین روپ ہے۔ پنچایت یا کمیٹی کئی اشخاص کا ایک گروہ ہے جس کے ممبران آپس میں مل کر مسائل کو حل کرتے ہیں۔ ڈبلیو۔ ایچ۔ نیو مین کے الفاظ میں "ایک کمیٹی کچھ نظم و نسق کے کاموں کو انجام دینے کے لیے خصوصی طور پر متعین کیے گئے لوگوں کا گروہ ہے۔

ایچ۔ ایچ۔ البرس کے مطابق "کمیٹی کی تعریف کی جا سکتی ہے کہ لوگوں کے ایسے گروہ کو کمیٹی کہتے ہیں جو انتظامی امور کے کسی مخصوص پہلو کو انجام دینے کے لیے مصروف کار رہتے ہیں"[1]

---

[1] W.H Newsman. H.H Alebers of Management

مجموعی طور سے جو فیصلے کیے جاتے ہیں وہ زیادہ ٹھوس ہوتے ہیں اور انتظام کامیابی سے کیا جاسکتا ہے۔ تنظیم کے مختلف اجزا میں موثر ربط قائم کرنے کے لیے بھی کمیٹیوں کی خصوصی اہمیت ہے۔ عام طور سے الگ الگ کاموں کے لیے الگ الگ کمیٹیاں بنادی جاتی ہیں۔ سارے سلسلہ کے اوپر ایک مرکزی کمیٹی ہوتی ہے جو ارتباط کا کام کرتی ہے اور اس کا صدر منتظم اعلا ہوتا ہے۔

کمیٹیوں کی شکلیں

کمیٹیاں دو طرح کی ہوتی ہیں (1) مستقل (2) عارضی

مستقل کمیٹیاں منطقوں یا علاقوں کی بنیاد پر قائم کی جاسکتی ہیں اور عارضی کمیٹیوں کا قیام مخصوص مسلہ پر غور کرنے اور حصول مقصد کے لیے کیا جاتا ہے اور کام پورا ہونے پر یہ کمیٹیاں ختم کردی جاتی ہیں۔ کمیٹی کو جلسہ، میٹنگ اور مشوروں سے الگ سمجھنا چاہیے۔ مختلف جانچ کمیشن، مشاورتی کمیٹیاں وغیرہ کمیٹیاں ہیں۔

کمیٹیوں کے کام

الفورڈ اور بیگس کے مطابق کمیٹی کے مندرجہ ذیل کام ہیں۔ (1) خیالات کا لین دین (2) مختلف دماغوں کا مجموعی استعمال (3) ممبران اور متعلقہ محکمہ کو ضروری معلومات بہم پہنچانا (4) کمیٹی کے ممبروں سے رپورٹ تیار کرانا اور متعلقہ محکموں سے اطلاعات حاصل کرنا (5) مختلف معلومات کو کام میں لینے کے لائق بنانا (6) بحث و مباحثہ کے بعد رپورٹ تیار کرنا اور منتظمین کے سامنے پیش کرنا (7) اہم مسئلوں کا مطالعہ کرنا (8) کارکنوں کے طریق کار میں ترقی کرنا (9) مختلف محکموں میں ربط قائم کرنا (10) مختلف کاموں میں اشتراک عمل قائم کرنا (11) باہمی تعاون کو فروغ دینا (12) معیار کا تعین کرنا (13) ہنگامی اور خاص طرح کے کاموں کا انتظام کرنا۔

مختلف کاموں کے مطابق کمیٹیاں دو طرح کی ہوتی ہیں۔ (1) انتظامی کمیٹیاں (2) اصلاح کار کمیٹیاں۔

انتظامی کمیٹیاں خود مختار ہوتی ہیں جنھیں اپنے فیصلوں کو رائج کرنے کا اختیار ہوتا ہے۔ اصلاح کار کمیٹیاں سلسلہ وار منتظمین کو اپنی رپورٹیں پیش کرتی ہیں جو مختلف اعداد و شمار پر منحصر ہوتی ہیں

پنچایتی یا کمیٹی تنظیم کے مقاصد

(1) کمیٹی کی تنظیم سے ایک ہی مسلہ پر کئی دماغ ایک ساتھ غور کرتے ہیں۔ کمیٹی کی تنظیم کا ایک اہم کام

سنظامی مسائل کو حل کرنے کے لیے تمام ذرائع میں ہم آہنگی قائم کرنا ہے۔

(2) اقتدار کی تکثیر کے سبب تنظیم کا ہر شخص انتظامیہ میں اپنا مقام اور تعاون سمجھنے لگتا ہے۔

(3) کوئی شخص مفاد عامہ سے چشم پوشی نہیں کر سکتا۔ کمیٹی کے فیصلوں میں انفرادی مفاد غیر اہم ہو جاتا ہے اور تنظیم کا مفاد مقدم ہو جاتا ہے۔

(4) تصفیہ طلب امور میں ہنگامی حالت کو ٹالنے کے لیے بھی کمیٹی بنا دی جاتی ہے۔ یعنی فیصلہ میں تاخیر کرنے کے لیے کمیٹی کا سہارا لیا جاتا ہے۔

(5)۔ کمیٹی میں مجموعی طور پر غور و خوض کرنے کی وجہ سے کمیٹی کے ممبران کی واقفیت اور علم بڑھ جاتا ہے اور تنظیمی کاموں میں تربیت بڑھ جاتی ہے۔

(6) کمیٹیاں اطلاعات اور نشر و اشاعت کا اچھا ذریعہ ہوتی ہیں۔

(7) عوامی بغاوت کو دبانے اور عوام کے غم و غصہ کو ختم کرنے کے لیے کمیٹیوں اور جانچ کمیشنوں کی تشکیل ہوتی ہے۔

(8) مجموعی طور پر فیصلوں کی وجہ سے کسی ایک شخص پر برائی کی ذمہ داری نہیں ڈالی جا سکتی ہے۔

(9) کمیٹیاں صنعتی اداروں میں جمہوری فضا پیدا کرتی ہیں۔ کمیٹیاں سب ہی متعلقہ افراد کو آپس میں مشورہ کرنے، منصوبے بنانے اور پروگرام کو سمجھنے اور آپس میں خیرسگالی کے جذبہ کو فروغ دینے کے لیے ایک زبردست ذریعہ ہیں۔ اس طرح وہ صنعتی اداروں میں ماحول کو بہتر بنا کر صنعتی امن و سکون کا راستہ ہموار کرتی ہیں۔

کمیٹیوں کے نقائص

اس طرز تنظیم میں کچھ عیوب بھی ہیں مثلاً (1) فیصلوں میں غیر ضروری طور پر تاخیر (2) غیر ضروری اخراجات (3) رازداری میں کمی (4) کمیٹی سے متعلق محکمہ جاتی کاموں میں نقصان (5) فیصلوں میں غلطی یا غیر عمل پذیری کا امکان (6) ممبران کی سرد مہری سے کمیٹی کی تنظیم بیکار ہو جاتی ہے (7) شخصی ذمہ داری کی کمی (8) زیادہ بولنے والے ممبران کی بالادستی (9) عملی طور پر کمیٹی منتظم اعلیٰ کے منشا پر ہی مہر تصدیق ثبت کرتی ہے اور کمیٹی کی حیثیت نمائشی سی ہوتی ہے۔ صلاح کار کمیٹیوں کی حیثیت تو نہ ہونے کے برابر ہے کیونکہ افسران ان کے مشوروں کے پابند نہیں ہوتے۔ دوسری طرف صلاح کار کمیٹیوں کی ذمہ داری نہ ہونے کی وجہ سے ان کے مشورے بے اثر رہتے ہیں۔

کمیٹیوں کے نقائص کو کم کرنے کے لیے مندرجہ ذیل قدم اٹھائے جا سکتے ہیں۔

(1) کمیٹی چھوٹی ہو۔ بڑی کمیٹی میں پارٹی بازی اور غیر ضروری بحث و مباحثہ کا زیادہ امکان ہے۔

(2) کمیٹی کے ارکان کا اپنے کاموں میں دلچسپی ہو اس لیے ممبروں کا انتخاب سوچ سمجھ کر کرنا چاہیے۔ ذاتی کارکردگی اور صلاحیت کا دھیان رکھنا چاہیے صرف نام یا ذاتی اثر کی وجہ سے کمیٹی کا ممبر نامزد نہیں کرنا چاہیے۔

(3) کمیٹی میں سب ہی محکموں کو یکساں اہمیت دی جائے تاکہ سب ہی محکموں میں آپسی تعاون بڑھے اور آپسی نفاق کی جڑ کٹ جائے۔

(4) کمیٹی کے ممبران کے فرائض، اختیارات اور ذمہ داریاں صاف طور سے معین ہوں تاکہ غلط فیصلوں کے لیے انھیں ذمہ دار ٹھہرایا جا سکے۔

(5) ماہرین کی صلاح و مشورہ کے بعد ہی فیصلے کیے جائیں۔

بین اکائی نظم و نسق کی تنظیم

جب ایک صنعتی اکائی ہر طرح کی چیزوں کی پیداوار کرتی ہے تو ہر پیداوار کی ایک الگ اکائی بن جاتی ہے۔ بین اکائی نظم و نسق کی تنظیم مندرجہ بالا طریقوں سے مختلف نہیں ہے لیکن اس میں اکائیوں کے باہمی ربط پر زور دیا جاتا ہے۔

ان کے علاوہ غیر رسمی تنظیمیں بھی پائی جاتی ہیں۔ یہ بے قاعدہ یا غیر رسمی تنظیمیں اپنی مرضی سے خاص حالات میں بنائی جاتی ہیں۔ انھیں تشکیل دینے کے لیے کسی طرح کے اصول اور قانون وغیرہ کا التزام نہیں رکھا جاتا ہے۔

اچھی تنظیم کے ضروری عناصر

کسی صنعتی ادارے کی تنظیم عمدہ اور مضبوط تب ہی مانی جائے گی جبکہ اس میں یہ خصوصیات ہوں۔

مقاصد کے حصول میں مددگار: طے شدہ مقاصد میں جو تنظیم حارج ہو وہ بے کار ہے۔ کاروباری سلسلہ میں جو مشکلات پیش آسکتی ہوں اُن کو ختم کرنے میں اسے معاون ہونا چاہیے۔

کارکنوں کی متوازن درجہ بندی: کاموں کو اس طرح منقسم کرنا چاہیے کہ اس میں اختیارات کی تکرار نہ ہو۔ صنعتی اداروں کے کاموں کی درجہ بندی اتنے منظم طریقے اور ہم آہنگی سے ہو کہ کام مشورہ

اور ارتباط تینوں حتی الامکان کم سے کم دوری پر ہوں اور کسی مشکل کے انجام پذیر ہوں۔

(3) تکمیلیت :۔ ادارے کے سبھی اجزا اور شعبوں کی مناسب نگہداشت کرنے میں اس تنظیم کے ڈھانچہ کو معاون ہونا چاہیے

(4) دائرۂ نگرانی کا مناسب ہونا :۔ کارکنوں کے کنٹرول کرنے کا حلقہ نظائر اور کام کی نوعیت کے مطابق ہونا چاہیے۔ ادارے میں ہونے والی غلط روش پر روک لگانے اور خیر سگالی کا ماحول بنانے کے لیے کنٹرول کا احاطہ جائز اور مناسب ہونا چاہیے۔

(5) ارتباط :۔ ارتباط اچھی تنظیم کی روح ہے اس کی کمی سے مجموعی جد وجہد میں یک رنگی نہیں رہتی ہے۔

(6) لوچ :۔ تنظیم کے طریقہ میں حالات کے مطابق تبدیلیوں کی گنجائش ہونی چاہیے۔

(7) کارکنوں کی محنت سے پورا پورا فائدہ :۔ اگر موجودہ افراد کی طاقت کا پورا پورا فائدہ اٹھایا گیا یا ضرورت سے زیادہ روزگار دے دیا گیا تو وہ ایک اچھی تنظیم نہیں کہی جائے گی۔

(8) کارکنوں کی طمانیت میں ترقی :۔ تنظیم ایسی ہونی چاہیے جس میں ہمیشہ کارکنوں کی حوصلہ افزائی ہوتی رہے۔ اچھی تنظیم وہ ہے جس میں کارکنوں کی دلچسپی اپنے کام میں بڑھتی ہی رہے۔

(9) فرائض اور ذمہ داریوں کی واضح تقسیم :۔ یہ تنظیم کی صلاحیت کی علامت ہے کہ فرائض اور ذمہ داریوں کی تقسیم کتنی عقل مندی سے کی جاتی ہے۔ تنظیمی طرز میں فرائض اور ذمہ داریوں کی تقسیم اس طرح ہو کہ حلقہ صواب دید واضح رہے۔ اور کارکن اپنی اہلیت اور ذوق کا پوری طرح استعمال کر سکے۔

(10) عملدرآمد میں آسانی :۔ تنظیمی طرز اس طرح سے بنائی جائے کہ سارے کام اپنے آپ ہوتے چلے جائیں۔ اور کسی کارکن کو کسی وقت کا سامنا کرنا پڑے۔ اس کے لیے ضروری ہے کہ احکامات صادر کرنے کا طریقہ اور کنٹرول کا طریقہ پوری طرح ترقی یافتہ ہو۔

تنظیم کے مناسب طریقہ کا انتخاب

مندرجہ بالا مشاہدات کو مدنظر رکھتے ہوئے اداروں کو اپنی تنظیم کا طریقہ اختیار کرنا چاہیے۔ جون ووڈورڈ (Joan Woodward) نے برطانیہ میں 100 صنعتی اکائیوں کا مطالعہ کرنے کے بعد یہ نتیجہ اخذ کیا کہ عملی طور پر سلسلہ وار اور شعبہ جاتی تنظیمی طریقہ زیادہ استعمال میں آتا ہے۔ انھوں نے یہ بھی بتایا کہ تفاعلی تنظیمی طرز کے اصول بڑے کارآمد ہیں لیکن عملی طور پر زیادہ موثر نہیں ہیں۔

تنظیم کا طریقہ متعین کرتے وقت یہ باتیں ذہن نشین رکھنی چاہئیں۔ (1) صنعت کی نوعیت

(2) اکائی کا پھیلاؤ 3 وسعت کا امکان 4 تنظیم کی مالکیت اور 5 مناسب حالات۔

تکنیکی اور کاروباری شعبوں میں ارتباط

ان دونوں شعبوں میں ربط رکھنا ضروری ہے۔ تکنیکی محکمے اپنے کاموں سے تنظیم کی ترقی کے لیے تلاش و تحقیق، نئی تبدیلیوں اور انتظامی سدھار وغیرہ کا کام کرتے ہیں۔ اس نظریہ سے تکنیکی شعبہ میں تحقیق و ترقی، پیداوار کی منصوبہ بندی اور شماریاتی شعبے شامل ہیں۔ کاروباری محکموں کے تحت وہ محکمہ ہیں جو تکنیکی محکموں کی دی ہوئی ہدایات پر کام کرتے ہیں۔ ان کی بنائی ہوئی چیزوں کو بازار تک پہنچانے، ان کی آمد و خرچ کا حساب رکھنے، ان کے لیے انتظامی اور کارکنوں اور قانون کا انتظام کرنے کا کام کرتے ہیں۔ کاروباری شعبوں کی شق میں نظم و نسق، خریدداری، فروخت، نشر و اشاعت، تعلقات عامہ، قانون اور حساب و کتاب کے شعبے شامل ہیں۔

ان دونوں طرح کے محکموں میں ربط و ارتباط ہونے ہی پر تنظیم موثر طریقہ سے کام کر سکتی ہے۔ تکنیکی محکمے پیداوار کے لیے ذمہ دار ہوتے ہیں لیکن گاہکوں کی پسند اور مانگ کے مطابق کافی تعداد میں کاروباری شعبے ضروری معلومات اکٹھی کرتے ہیں۔ تکنیکی ناظم تب ہی ٹھیک پیداوار کر سکتے ہیں جب ضروری کچا مال وقت پر فراہم کر دیا جائے۔ پیداوار اور فروخت، پیداوار اور خرید پسندیدہ پیداوار میں صحیح ربط کے بغیر تنظیم ٹھیک ڈھنگ سے نہیں چل سکتی۔

باب 10

تجارتی دفتر کے مختلف شعبے اور ان کی تنظیم

اکثر ہر ایک کاروباری دفتر میں کام کی زیادتی کی وجہ سے کئی محکمے بنائے جاتے ہیں۔ اور ہر محکمہ میں ایک خاص قسم ہی کا کام کیا جاتا ہے دفتری کاموں کو مختلف محکموں میں تقسیم کرنے سے مندرجہ ذیل فائدے ہوتے ہیں۔

(1) ہر محکمہ کے ذمہ جب صرف ایک ہی قسم کا کام ہوتا ہے تو وہ اس کام کو کرنے میں زیادہ بہتری اور مہارت حاصل کر لیتا ہے۔

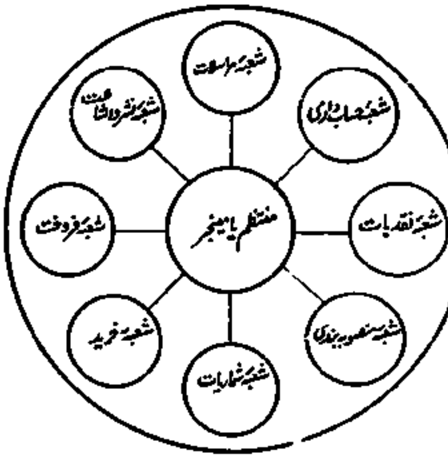
(2) اگر کام کی انجام دہی میں کوئی غلطی ہو جائے تو اس کے لیے کون ذمہ دار ہے اس بات کا پتہ آسانی سے لگایا جا سکتا ہے۔

دفتر کے محکمے یا شعبے

ایک کاروباری دفتر میں کتنے ذیلی شعبے ہوتے ہیں، اس کی کوئی مقررہ تعداد نہیں ہے یہ بات تو کاروبار کی نوعیت اور سہولیات پر منحصر کرتی ہے پھر بھی عموماً ایک بڑے کاروباری دفتر میں مندرجہ ذیل آٹھ حصے ہوتے ہیں۔

(1) شعبۂ مراسلات
(2) شعبۂ حساب داری
(3) شعبۂ تقرریات
(4) شعبۂ منصوبہ بندی
(5) شعبۂ شماریات
(6) شعبۂ خرید
(7) شعبۂ فروخت
(8) شعبۂ نشر و اشاعت

اس کی قلمی تصویر اس طرح بنائی جا سکتی ہے۔



مندرجہ ذیل سطور میں ہر شعبہ کا کام اختصار کے ساتھ بتایا گیا ہے۔

(۱) شعبۂ مراسلات:۔ آج جب کہ کاروبار بین الاقوامی ہو گیا ہے، خط و کتابت کی اہمیت ناگزیر ہے۔ خطوں کے ذریعہ سے مال کو خریدا اور خریداروں کو مال کی طرف متوجہ کیا جاتا ہے، مال کی تشہیر اور خریداروں کی شکایات بھی خطوط کے ذریعے دور کی جاتی ہیں۔ اس لیے لازم ہے کہ خط و کتابت کے محکمہ کا انتظام ہوشیاری سے کیا جائے۔ اس محکمہ کی مہارت پر سارے کاروبار کی کامیابی منحصر ہے۔ اس شعبہ کے مندرجہ ذیل کام ہیں۔

(۱) خطوں کو وصول کرنا (2) ان کا جواب دینا (3) باہر جانے والے خطوں کی نقل کرنا (4) اگر ضروری ہو تو خطوں کی بہت سی نقلیں تیار کرنا (5) خطوں کو محفوظ رکھنا۔

(2) شعبۂ حساب:۔ ایک ایسے کاروبار میں جہاں لین دین نقد ہوتا ہے، شعبۂ حساب کی اہمیت زیادہ نہیں ہے لیکن ایسے کاروبار میں جہاں ادھار لین دین زیادہ ہو شعبۂ حساب داری کا ایک اہم مقام ہے۔ روپیہ کے لین دین، گاہکوں کو بیچے گئے مال، ادھار فروخت، اخراجات، ادھار خرید، اور املاک وغیرہ کا حساب رکھنا اس شعبے کا کام ہے۔ یہی شعبہ سال میں ہونے والے نقصان و فائدہ کے حساب تیار کرتا ہے۔

یہ شعبہ ایک حساب دار کے تحت کام کرتا ہے۔ اس کی مدد کے لیے حساب رکھنے والے دیگر کارکن بھی ہوتے ہیں۔ ٹھیک ڈھنگ سے رکھے گئے حساب کتاب کی بنیاد پر انکم ٹیکس کی ادائیگی اور مال کی قیمت کے تعین میں آسانی رہتی ہے۔ حساب رکھنے کے دو طریقے ہیں (۱) ہندوستانی اور (2) انگریزی۔ آج کل ہندوستانی بہی کھاتہ کے طریقہ کا رواج بڑھتا جا رہا ہے۔

(3) شعبۂ نقدیات:۔ کیش کا حساب رکھنے کے لیے دیگر حسابات کے مقابلہ میں زیادہ احتیاط کی ضرورت پڑتی ہے۔ اس لیے بڑے کاروباری دفتروں میں اس کے رکھنے کے لیے ایک الگ شعبہ قائم کیا جاتا ہے اس شعبہ کا افسر اعلا خزانچی کہلاتا ہے۔ اس کی مدد کے لیے کچھ کارکن اور ہوتے ہیں۔ خزانچی بڑی بڑی رقوم کا لین دین کرتا ہے اور ان کا حساب اپنی کیش بک (روکڑ بہی) میں درج کرتا ہے۔ معمولی یعنی پھٹکر لین دین کرنا اور ان کا حساب کتاب رکھنا ایک معاون عہدہ دار کے سپرد رہتا ہے جسے چھوٹا منیم یا پھٹکر روکڑیا کہا جاتا ہے۔ جس کھاتہ میں پھٹکر روکڑیا اپنا حساب کتاب رکھتا ہے اسے پھٹکر روکڑ بہی کہتے ہیں۔

پھٹکر (متفرق) رقم سے متعلق پیشگی طریقہ

پھٹکر روکڑ متفرق رقم کے متعلق پیشگی طریقہ بہت رائج ہے۔ اس طریقہ کے تحت خزانچی ہر ماہ پھٹکر روکڑیا یعنی چھوٹے منیم جی کو روپیہ کی ایک گول رقم چھوٹے چھوٹے خرچوں کے لیے دیتا ہے۔ مہینہ ختم ہونے پر یا جب دی ہوئی رقم تقریباً ختم ہو جائے تو چھوٹا منیم جی خرچ کی ہوئی رقم کے برابر رقم خزانچی سے پھر لے لیتا ہے اس طرح ہر مہینہ کے شروع میں اس کے پاس ایک معین رقم ہوتی ہے۔ پھٹکری روکڑ کی لین دین کا حساب رکھنے کے لیے وہ اپنی پھٹکر روکڑ بہی میں ہر خرچ کے لیے الگ الگ خانے بناتا ہے۔ ہر خانے کا جوڑ مہینے کے آخر میں لگایا جاتا ہے جسے پھر روکڑ بہی کی جمع کی طرف لے جایا جاتا ہے۔ وہاں سے اُن کو کھاتہ بہی میں کھلے ہوئے متعلقہ خرچ کھاتہ میں مُندرج کیا جاتا ہے۔ پھٹکر روکڑ بہی کے ایک صفحہ کا نمونہ آگے دیا گیا ہے۔

"پھٹکر روکڑ بہی" کا نمونہ

جمع رقم یا نام رقم		تاریخ	تفصیل	واؤچر نمبر	کل رقم		ڈاک وغیرہ		مزدوری		خیرات		کرایہ ٹھیلا		اسٹیشنری		سفر خرچ		متفرقات	
روپیہ	پیسے	1962			روپیہ	پیسے	روپیہ	پیسے	روپیہ	پیسے	روپیہ	پیسے	روپیہ	پیسے	روپیہ	پیسے	روپیہ	پیسے	روپیہ	پیسے
50	--	ستمبر 1	نقدی																	
		ستمبر 10	خیرات		1	--					1	--								
		12	مزدوری		2	—			2	--										
		13	ڈاک		2	—	2	—												
		22	ٹھیلا کرایہ		1	--							1	--						
		23	کاغذ تاگے وغیرہ		1	25									1	25				
		24	سفر خرچ		2	12											2	12		
		25	تار		—	56	—	56												
		27	خیرات		—	25					—	25								
		30	مزدوری		5	—			5	--										
			پان		—	25													—	25
			بقایا جو بچے نکالا گیا		34	57														
34	57				50	--	2	56	7		1	25	1	–	1	25	2	12	—	25
		اکتوبر 1	بقایا آگے لایا گیا		34	57														
15	43				15	43														

مہینے کے آخر میں متفرقات کی روکڑ بہی (کھاتہ) کو واؤچروں سے ملایا جاتا ہے۔ ہر چھوٹے بھگتان کے لیے وصول کرنے والوں سے رسید حاصل کرنا مشکل ہوتا ہے۔ اس لیے اس کا یہ طریقہ اختیار کیا جاتا ہے کہ چیکر رکڑا یعنی چھوٹا مینم واؤچر تیار کرتا ہے اور کسی ذمہ دار افسر سے اسے منظور کرواتا ہے۔ اسی منظوری کی بنیاد پر بھگتان کیا جاتا ہے۔ اور بھگتان پانے والے۔ یہی واؤچر پر دستخط کرائے جاتے ہیں اگر وصول کنندہ جاہل ہے تو اس کے انگوٹھے کی نشانی لے لی جاتی ہے۔

(4) منصوبہ بندی کا شعبہ:۔ یہ شعبہ تو وہ مرکز ہے جس کے اوپر کاروبار کا سارا طریق کار منحصر رہتا ہے۔ اس لیے اس پر خود مالک یا مینیجر اور کسی دیگر افسر اعلا کا کنٹرول رہتا ہے۔ یہ شعبہ معیار اور نصب العین متعین کرتا ہے جس کے مطابق دوسرے شعبے اپنا کام چلاتے ہیں۔ یہ شعبہ مانگ کا اندازہ لگاتا ہے۔ پیدوار کی تعداد متعین کرتا ہے۔ یہ شعبہ گاہکوں کی پسند کا مطالعہ اور تجزیہ کرتا ہے۔ اور اس کے مطابق پیداوار کا منصوبہ بناتا ہے۔ دفتر کے مختلف عہدوں پر یہی شعبہ عہدہ دار تعینات کرتا ہے۔ خفیہ اور اہم خطوں کا جواب بھی یہی شعبہ دیتا ہے۔

(5) شعبۂ شماریات:۔ بیوپار کو ٹھیک ڈھنگ سے چلانے کے لیے یہ ضروری ہے کہ بیوپار کے متعلق مالک کو یا افسرانِ بالا کو پوری جانکاری ہو۔ شعبۂ شماریات ایسی معلومات فراہم کرنے میں مدد دیتا ہے۔ بازار، پیداوار، دولت کی حالت، قیمت وغیرہ کے متعلق اعداد و شمار حاصل کیے جاتے ہیں۔ ان ہی اعداد و شمار کی بنیاد پر اشاریہ خطوط اور خاکے وغیرہ بنائے جاتے ہیں اس کے بعد ان کی بنیاد پر بیوپار کی ترقی کے لیے منصوبے تیار کیے جاتے ہیں

(6) شعبۂ خریداری:۔ اس شعبے کے ذمہ بیوپار کے لیے مال خریدنے کا کام ہے۔ اس شعبہ کا افسر اعلا ایک تجربہ کار آدمی ہوتا ہے جو اس بات کا پتہ رکھتا ہے کہ سستی اور اچھی چیزیں کہاں سے حاصل ہو سکتی ہیں۔ یہ دیس پردیس کے بازاروں سے بھی اپنا تعلق بنائے رکھتا ہے۔ یہ ہمیشہ اتنا خام مال اکٹھا کرنے کی کوشش کرتا ہے کہ جو ضرورت سے نہ تو کم ہو اور نہ زیادہ۔ وہی اپنے نمائندگان خریداری معاونین خریداری اور دوسرے نمائندگان کو احکامات اور صلاح و مشورہ دیتا ہے۔

(7) شعبۂ فروخت:۔ اس محکمہ کا افسر اعلا ایک سیلز مینجر ہوتا ہے جس کی مدد کے لیے بہت سے سیلز مین فروخت کنندہ ہوتے ہیں۔ اس شعبہ کا کام بڑا ہی اہم ہے۔ آج کل مقابلہ بازی کے دن ہیں۔ اس لیے گاہک کو مال خریدنے کے لیے راضی کرنا ایک مشکل کام ہے جسے صرف قابل اور ہوشیار سیلز مین ہی کر سکتے ہیں۔ ایک سیلز مین کے لیے شیریں زبان، نفسیات داں اور ہوشیار ہونا بڑا ضروری ہے۔

بدقسمتی سے ہمارے دیس میں سیلز مینوں کی کمی ہے۔ اس بات کی ضرورت ہے کہ ہمارے دیس میں بھی امریکہ کی طرح یونیورسٹیوں کے نصاب میں سیلز مینی کا علم ایک مضمون کی حیثیت سے شامل کر لیا جائے۔ اور تجربہ کار ماہرین کی نگرانی میں خاص قسم کے اسکول کھولے جائیں۔

یہ شعبہ فروخت بڑھانے کے لیے سفری سیلز مین بھی رکھتا ہے جو شہر شہر گھوم کر مال بیچتے ہیں۔ یہ محکمہ مختلف بازاروں کا علم بھی رکھتا ہے اور ہمیشہ اپنی بکری بڑھانے کے مواقع تلاش کرتا رہتا ہے۔

(8) **شعبۂ نشر و اشاعت:۔** جیسا کہ اوپر اشارہ دیا جا چکا ہے، آج کل ہر حلقہ میں سخت قسم کی مقابلہ بازی ہو رہی ہے۔ بیوپار میں تو مقابلہ بازی اتنی گہری ہو گئی ہے کہ نئے بیوپاریوں کے لیے قدم جمانا مشکل ہو رہا ہے۔ ایسے وقت میں کامیابی کا ایک اہم ذریعہ نشر و اشاعت بھی ہے۔ شعبۂ نشر و اشاعت دیس بدیس میں ادارہ کے مال کو مشتہر کرتا ہے نئے نئے بازار تلاش کرتا ہے اور بکری کو بڑھا دیتا ہے۔ نشر و اشاعت کے بہت سے ڈھنگ ہیں۔ ان میں کون سا ڈھنگ اپنایا جائے، اس کا فیصلہ مال کی نوعیت اور بیوپار کی حالت پر منحصر ہے۔

سطور بالا میں جن شعبوں کا بیان کیا گیا ہے، ایک کاروباری دفتر میں ان سب کا ہونا ضروری نہیں ہے۔ اسی طرح دفتر میں کتنے کارکن اور عہدہ دار ہوں، دفتر کی عمارت کتنی بڑی اور دفتر کی ساخت کیسی ہو یا دفتر میں کتنا اور کون سا ساز و سامان ہو، یہ سب باتیں بیوپار کی نوعیت اور اس کے پیمانہ پر منحصر ہیں۔ اہم بات تو یہ ہے کہ سب شعبوں اور کارکنوں کو ایک ٹیم کی طرح مل کر اور اشتراک عمل سے کام کرنا چاہیے۔ اسی پر بیوپار کی ترقی منحصر ہے۔

باب ۱۱

دفتر کے معمولات

دفتری معمولات کے معنی اور تعریف

دفتری معمولات کا مطلب دفتر سے متعلق کاموں کو پورا کرنے کے روایتی طریقوں سے ہے۔ کسی بھی دفتری کام کو پورا کرنے کے لیے سلسلہ وار کئی قدم اٹھانے پڑتے ہیں۔ ہر قدم پہلے سے سوچا سمجھا ہوتا ہے اور ہر وقت اسے اسی طرح سے اور اسی سلسلہ سے اٹھایا جاتا ہے۔ یہی قدم دھیرے دھیرے ایک روایت کی شکل بنا لیتے ہیں اور معمولات کہلاتے ہیں۔ ولیم۔ ایچ۔ لیفنگ ویل نے دفتری معمولات کی تعریف بڑے ہی اچھے الفاظ میں اس طرح کی ہے "دفتری معمولات کا مطلب کسی دفتر کے کام کو انجام دینے کے لیے اٹھائے گئے قدموں کے سلسلہ سے ہے۔ اس سلسلہ کے ہر ایک قدم کی حرکت ہر وقت ایک ہی جیسے سلسلہ اور ایک ہی جیسے ڈھنگ سے ہوتی ہے"[1]

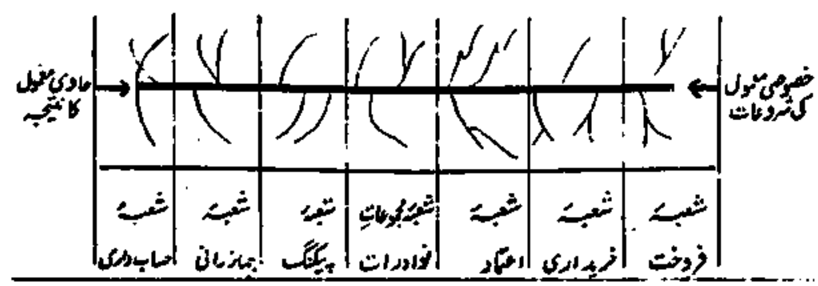
جہاں تک ممکن ہو، ہر طرح کے دفتری کام کے لیے ایک قطعی معمول ہونا چاہیے۔ اور ایک طرح سب ہی دفتری کاموں کو اسی معمول کے مطابق سرانجام دینا چاہیے۔ معمولات کو متعین کرتے وقت تقسیم محنت کے اصولوں کو اپنایا جاتا ہے۔ زیادہ تر دفتری کاموں میں ایک یا ایک سے زیادہ معمولات اتنی زیادہ گہرائی سے عمل پذیر رہتے ہیں کہ کسی شخص یا اشخاص کو آزادانہ طور پر بہت کم کاموں کو انجام دینا پڑتا ہے کیونکہ زیادہ تر کام مختلف معمولاتی جزئیات میں منقسم رہتا ہے۔ تقسیم محنت کی حد بندی کام کی نوعیت پر منحصر ہے۔ ہر دفتر یا شعبہ شروع سے لے کر آخر تک ان معمولات پر سو فی صدی عمل کرتا ہے۔ جیسے شعبۂ فروخت، شعبۂ اعتماد، شعبۂ خرید اری، شعبہ نوادرات، شعبۂ دستاویزات، شعبۂ تعمیر، پیکنگ کا شعبہ، شعبۂ

---

[1] William H Leffingwell and M. Robinson: Text book of office Management

جہاز رانی اور شعبۂ حساب داری وغیرہ ۔ شعبہ جاتی معمولات کو نیچے کے خاکہ میں ظاہر کیا گیا ہے جو کہ سبھی شعبوں میں ہو کر گذرتے ہیں اسے حاوی معمول کہتے ہیں ۔ اس سے نکلنے والے بہت سے شعبہ جاتی معمولات ہیں جن کا اظہار ترچھی لائنوں کے روپ میں ہلکی سیاہی سے کیا گیا ہے ۔ ان ترچھے خطوط کے ذریعہ سے ظاہر کیے گئے معمولات کا حلقۂ عمل صرف ان کے شعبوں تک محدود رہتا ہے ۔ گہری سیاہی لائن سے دکھایا گیا معمولاتی خط کا حلقۂ عمل پورا ادارہ ہوتا ہے نہ کہ کوئی خصوصی شعبہ ۔ اس لیے اس پر سارے ادارہ میں یکساں طور سے کام کیا جاتا ہے۔

شعبہ جاتی معمولات اور خصوصی معمول کو ظاہر کرنے کے لیے خاکہ



معمولات کی قسمیں

مقاصد کے لحاظ سے معمولات کو مختلف حصوں میں منقسم کیا جا سکتا ہے ۔ (1) کاروباری کاموں کو تیزی سے نپٹانے کے لیے معمولات ۔ وہ معمولات جو کاروباری کاموں کو تیز رفتاری سے سرانجام دینے کے لیے بنائے جاتے ہیں وہ کاروباری کاموں کو تیزی سے نپٹانے والے معمولات کہلاتے ہیں ۔ جیسا کہ ان کے نام سے ظاہر ہے یہ معمولات روزمرہ کے کاروباری کاموں کو سرانجام دینے کے لیے بنائے جاتے ہیں ؛ حکم دینے سے متعلق معمول، بل بنانے میں مستقل معمول ۔ شعبہ ساکھ یا اعتماد میں کام آنے والے معمول، خریداری کے آرڈر سے متعلق معمول ۔ شعبۂ حساب کتاب میں کام آنے والا معمول، شعبۂ مجوعاتِ نوادرات میں کام آنے والا معمول (2) خدمت انجام دینے والے معمولات ۔ خدمت انجام دینے والے معمول سے مطلب ایسے معمولات سے ہے جو کہ دفتر میں کام کرنے والے اشخاص کے کام کی انجام دہی میں مددگار ہیں ۔ جیسے ٹیلی فون کی خدمات ، فائیلنگ کی خدمات ، ٹائپ اور اسٹینو کی خدمات ، اشاریہ کی خدمات ، ڈاک اور پیغام پہنچانے کی خدمات وغیرہ ۔ چونکہ اس طرح کی خدمات سب ہی شعبوں کو مہیا کی جاتی ہیں اس لیے ان کا حلقۂ عمل اکثر متعلقہ شعبہ تک ہی محدود رہتا ہے ۔

معمولات کو قائم کرنے والے اصول

چونکہ معمولات کو بنانے کا خاص مقصد کنٹرول کو مدد دینا اور دفتر کے کام کاج میں زیادہ سے زیادہ مہارت حاصل کرنا ہوتا ہے اس لیے معمول ایسا ہو جو کہ مندرجہ ذیل دونوں مقاصد کو پورا کرتا ہو۔ ان ہی دو مقاصد کو نظر میں رکھتے ہوئے معمولات بنائے جاتے ہیں۔ یہ ہی نہیں "ضرورت ایجاد کی ماں ہے" اس لیے دفتر کے کاموں کی انجام دہی کی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے بھی دفتری معمولات بنائے جاتے ہیں۔ اس لیے معمولات قائم کرنے کے پیچھے کارفرما ہر اصول میں مندرجہ بالا عوامل کا شامل ہونا بہت ضروری ہے اس لیے کسی بھی دفتر میں معمولات کے بنیادی اصول مندرجہ ذیل ہیں۔

(1) حقانی مقصد :۔ معمول بنانے کا سب سے اہم اصول یہ ہے کہ معمول قائم کرنے کے لیے اٹھایا گیا ہر قدم حق پر ہو۔

(2) کام میں معاون :۔ اس اصول کے مطابق ہر قدم کام کی انجام دہی میں معاون یا مددگار ہونا چاہیے۔ مثال کے لیے کسی کام کی انجام دہی میں ایک قدم یہ بھی ہوتا ہے کہ کسی قابل اعتماد آدمی نے اس کی جانچ کی ہے۔ بہ ظاہر یہ قدم فضول معلوم ہوتا ہے لیکن اگر گہرائی سے دیکھا جائے تو اس میں کنٹرول کا عنصر موجود ہے، اسی لیے کسی کام کے معمول میں اس کو شامل کیا جانا ضروری معلوم ہوتا ہے۔

(3) تاخیری ترکیبوں کا رد :۔ اس اصول کے مطابق ہر قدم کا سلسلہ اس طرح متعین ہونا چاہیے کہ اس سے کام کی انجام دہی جلد سے جلد ہو۔ ان ترکیبوں کا رد کرنا ضروری ہے جن کے سبب کام کی انجام دہی میں تاخیر ہوتی ہے۔

(4) تکراری رجحان کا رد :۔ اس اصول کے مطابق پورے معمول میں ایک طرح کا کام ایک ہی بار کیا جانا چاہیے اس لیے تکراری رجحان کو ختم کر دیا جائے مثال کے لیے آرڈر سے متعلق ایک معمول ایسا دیکھنے کو ملا جس میں گاہک کا نام اور پتہ کم سے کم ۲۵ بار لکھنا پڑتا تھا۔ اس طرح کے معمول کو ختم کیا جانا بہت ضروری ہے، کیونکہ اس سے کام کا وزن غیر ضروری طور سے بڑھ جاتا ہے۔

(5) وقت کی یکسانیت :۔ اس اصول کے مطابق، جہاں تک ممکن ہو، ہر کام کی انجام دہی کے لیے اٹھائے گئے مختلف قدموں میں لگنے والا وقت تقریباً ایک سا ہو۔ اگر ایسا نہیں ہوتا تو کچھ قدموں کی تکمیل جلد ہو جائے گی جب کہ باقی قدموں کے لیے زیادہ وقت درکار ہوگا۔ اس مشکل کو حل کرنے کے لیے یہ ضروری ہے کہ جس قدم کے پورا کرنے میں زیادہ وقت لگتا ہو اُسے کئی چھوٹے چھوٹے یعنی ذیلی قدموں

میں بانٹ دیا جاتا ہے اور اسے پورا کرنے کے لیے ایک سے زیادہ اشخاص کو مقرر کر دیا جاتا ہے جس سے کہ کام کی رفتار مدھم نہ پڑے۔

(6) غیر ضروری لکھت پڑھت کا رد :۔ اس اصول کے مطابق کسی بھی دفتر سے متعلق کام کی انجام دہی میں غیر ضروری لکھت پڑھت کو بھی ختم کر دینا چاہیے۔ تجربہ کی بنیاد پر یہ کہا جا سکتا ہے کہ کئی معمولات میں آدھے سے زیادہ لکھت پڑھت کا کام غیر ضروری ہوتا ہے۔ اور ذرا سی احتیاط کرنے پر اس کو ختم کیا جا سکتا ہے۔ اس سے کلرکوں کے اوپر کام کا بار بڑھ جاتا ہے اور لال فیتہ شاہی کو فروغ ہوتا ہے۔

(7) غیر ضروری جانچ پڑتال کا خاتمہ :۔ اس اصول کے مطابق کسی بھی معمول میں غیر ضروری جانچ پڑتال کا کام ختم کر دینا چاہیے۔ یہاں اس اصول سے یہ نتیجہ کبھی اخذ نہیں کرنا چاہیے کہ معمول میں جانچ پڑتال کی کوئی ضرورت نہیں ہے اس لیے ہر دفتر میں دفتری معمولات میں غلطی رہ جانے کا مسلسل ڈر لگا رہتا ہے اور اس سے بچنے کے لیے جانچ پڑتال کا ہونا بہت ضروری ہے۔ حقیقت یہ ہے کہ تقریباً سب ہی کاموں میں کچھ نہ کچھ ایسے مقام ضرور ہوتے ہیں جہاں پر کہ اکثر غلطی رہ جانے کا امکان بنا رہتا ہے اور ہر منتظم کا یہ فرض ہوتا ہے کہ وہ کام کے پورا ہونے سے پہلے ہی غلطیوں کا پتہ لگائے اس لیے اہم کارروائی کے مقامات یا قدموں ہی پر جانچ پڑتال کا انتظام رکھنا چاہیے لیکن تفاعلی دائرے کے ہر قدم میں جانچ پڑتال کا ہونا غیر ضروری اور وقت اور اخراجات دونوں کو ضائع کرنے والا ہے۔

(8) غیر ضروری محنت سے گریز :۔ اس اصول کے مطابق کسی دفتر سے متعلقہ کام کی انجام دہی میں مستقل معمول میں غیر ضروری کوششوں کو ختم کر دینا چاہیے۔ تجربہ کی بنیاد پر کہا جا سکتا ہے کہ اگر تھوڑا سا بھی گہرا مطالعہ کریں تو کسی کام کی انجام دہی کے متعلق تقریباً 25 % محنت آسانی سے بچائی جا سکتی ہے۔ اس کا سبب یہ ہے کہ بہت سے دفتروں میں دیکھا گیا ہے کہ کچھ لوگوں نے یہ دکھانے کے لیے کہ کام کا وزن زیادہ ہے اور اسے کم کرنے کے لیے انھیں زیادہ کلرکوں کی ضرورت ہے، کام کے معمولات میں غیر ضروری اضافہ کیا ہے۔

(9) معمولات سے مستثنیات کا کم سے کم ہونا :۔ اس اصول کے مطابق کسی دفتری کام کی انجام دہی کے لیے کام آنے والے معمول میں، جہاں تک ممکن ہو، مستثنیات کی تعداد کم سے کم ہونی چاہیے نہیں تو معمولات کے طریقہ کا مقصد ہی فوت ہو جائے گا اس کا سبب یہ ہے کہ جب ایک شخص معمولات کو نظر انداز کرنا شروع کر دیتا ہے تو اس کی دیکھا دیکھی دوسرے لوگ بھی ایسا ہی کرنے لگتے ہیں اور اس طرح معمول کے قیام کا بنیادی مقصد ہی ختم ہو جاتا ہے اس لیے معمولات کو نہایت نازک حالات اور

ناگزیر مواقع ہی پر نظر انداز کرنا چاہیے۔

معمولات سے فوائد

دفتر چاہے چھوٹا ہو یا بڑا، سب ہی دفتروں میں کاموں کی انجام دہی کے لیے مختلف معمولات رائج ہوتے ہیں۔ یہ معمولات جتنے زیادہ آسان، منظم اور موثر ہوں گے دفتر کا کام اتنا ہی زیادہ ہوشیاری کے ساتھ انجام پذیر ہوگا۔ یہ ہی وجہ ہے کہ ہم کسی دفتر کی کارکردگی کا معیار استحکام اس کے معمولات سے متعین کرتے ہیں۔ دفتری معمولات کے خاص خاص فوائد مندرجہ ذیل ہیں۔

(1) کام میں استحکام اور کنٹرول کی آسانی:۔ دفتری معمولات کی وجہ سے انتظامیہ کو یہ اطمینان رہتا ہے کہ ضروری کام ایک خاص ڈھنگ اور رفتار سے انجام پذیر ہوں گے۔ اس کی عدم موجودگی میں مختلف افراد اس کام کی انجام دہی مختلف طریقوں سے کریں گے اور اس طرح کام کی یکسانیت کی جگہ ہر طرف عدم یکسانیت ظہور پذیر ہوگی۔ اس کے برخلاف ہر قدم یا مدارج کار میں ایک معین معمول کو فروغ دینے سے دفتری امور میں استحکام پیدا ہوتا ہے۔

(2) اختصاص کی ترغیب (Incentive to Specialisation) کسی دفتری کام کی انجام دہی کے معمولات کو مختلف قدموں، مدارج یا ذیلی تفاعلی مدارج میں تبدیل کرنے سے مہارت خصوصی میں ترغیب ملتی ہے۔ اس کی وجہ یہ ہے کلرک طے شدہ معمول کے مطابق کام کرتے کرتے اس میں مہارت خصوصی حاصل کر لیتے ہیں اور اس طرح جلد ہی ماہر بن جاتے ہیں۔

(3) اونچی تنخواہ پانے والے افراد کی آزادی:۔ کسی کام کی انجام دہی کے طریق کار کو طے شدہ معمول کے تحت کئی قدموں میں بانٹ دیے جانے کی وجہ سے اونچی تنخواہ پانے والے اشخاص کو ان کاموں سے آزادی مل جاتی ہے جنہیں کم تنخواہ والے اشخاص پورا کر سکتے ہیں۔ وہ کام کرنے کا معمول متعین کرکے دوسرے اہم کاموں کی انجام دہی میں اپنا قیمتی وقت صرف کر سکتے ہیں۔

(4) کچھ کاموں میں معمول ایک ضرورت ہے :۔ یہ اس لیے کہ اس میں اپنائے جانے والے مختلف مدارج یا قدموں کے مطابق مختلف دستاویزات اور کتابوں پر کام کرنا پڑتا ہے جنہیں ایک ہی فرد کو سنبھالنا ناممکن معلوم ہوتا ہے۔

(5) کارکردگی میں بہتری:۔ دفتری امور کی انجام دہی میں معمولات کا خاص مقصد کارکردگی کو بہتر بنانا اور کفایت سے فائدہ اٹھانا ہے۔ طے شدہ معمول کے مطابق کام کرتے رہنے کی وجہ سے

کلرکوں کی جماعت مہارت کی چوٹی تک پہنچ جاتی ہے۔ مہارت کی وجہ سے کفایت بھی ہوتی ہے۔

(6) کاموں کی انجام دہی میں آسانی :۔ کام کے طے شدہ معمول کے سبب کاموں کی انجام دہی میں آسانی ہو جاتی ہے اور وہ منصوبہ کے مطابق ہی پورا ہوتا ہے۔ غیر یقینی حالات اور ناکامیابی اور دوسرے کسی بھی قسم کے خطرہ کا خاتمہ ہو جاتا ہے۔

(7) ارتباط کے کاموں میں آسانی :۔ کام کے طے شدہ معمول کے سبب دفتری تنظیموں کے لیے کام کے مختلف شعبوں یا مدوں کے بیچ ارتباط قائم کرنا آسان ہو جاتا ہے۔ اس سے بھی دفتری مہارت میں ترقی ہوتی ہے اور دفتر کا کام زیادہ آسان ڈھنگ سے چلنے لگتا ہے۔

دفتری طریقے یا طریق کار

معنی اور تعریف

طریقے کے معنی کسی کام کو منصوبہ بندی کے ساتھ انجام دینا ہے۔ جب ہم "طریقے" کا لفظ دفتری اصطلاح میں استعمال کرتے ہیں تو اُس کا مقصد ایک ایسے منصوبہ بند طریقے سے ہوتا ہے جو دفتر کے کسی مخصوص کام کو انجام دینے کے لیے رائج کیا جاتا ہے۔ اسی طرح دفتری طریقے کی مندرجہ ذیل الفاظ میں تعریف کی جا سکتی ہے۔ "دفتری طریقے" کا مطلب دفتر سے متعلق مخصوص امر یا امور کو منصوبہ بند ڈھنگ سے کرنے کے طریقے سے ہے"۔ ہر جدید دفتر میں دفتر کے متعلقہ کاموں کی انجام دہی کے لیے مخصوص طریقے ہوتے ہیں اور اُن ہی طریقوں کے مطابق دفتر کا کام انجام پذیر ہوتا ہے۔ اس کی عدم موجودگی میں دفتری امور کا شیرازہ بکھر جاتا ہے۔ دفتری کاموں کے طریقے کا تعین دفتر کے اعلیٰ عہدے دار ماہرین کی رائے سے کرتے ہیں۔ ان کے تعین کے کام میں پچھلا تجربہ قیمتی ثابت ہوتا ہے۔ مثال کے لیے فائیلنگ کے طریقے کو لیجیے۔ دفتری دستاویزات کو منظم طریقہ سے کس طرح سے رکھا جائے اس کا بیان فائیلنگ کے طریقے میں رہتا ہے۔ اسی طرح شمار کرنے اور حساب لگانے کے طریقے کا مطلب اکاؤنٹ (حساب کتاب) اور دوسرے مالیاتی کاغذات کو رکھنے کے طریقے سے لگایا جاتا ہے۔ یہ طریقہ جتنا زیادہ منظم ہوگا دفتر کا کام اتنا ہی زیادہ بہتر طریقہ سے چلایا جا سکتا ہے! اسی طرح دفتر کے کاموں کی مہارت دفتر کے کاموں کو انجام دینے کے طریقوں پر منحصر رہتی ہے جدید دفتر ان طریقوں کو زیادہ سے زیادہ آسان اور مؤثر بنانے کے لیے مختلف قسم کے محنت سے بچانے والے آلات کی مدد بھی لیتا ہے۔

افادیت :۔ دفتری کارکردگی کو بہتر بنانے والے طریقوں کے استعمال کا خاص مقصد دفتری

امور میں کفایت شعاری اور ہوشیاری کا حصول ہے۔ ایک جدید دفتر میں مختلف طرح کے محررانہ (Clerical) کام ہوتے ہیں۔ ہر طرح کے کام میں تین عناصر کی موجودگی ضروری ہے (1) کارکن (2) سازوسامان جن کی مدد سے کام کیے جاتے ہیں اور (3) معین خانہ پری کے کاغذات جن کا استعمال کام کی انجام دہی میں کیا جاتا ہے۔ ان تینوں عناصر کو منصوبہ بند اور منظم طریقہ سے استعمال کیے جانے کے لیے یہ بہت ضروری ہے کہ دفتری طریقوں کو پہلے ہی سے متعین کیا جائے۔ منصوبہ بند اور منظم "دفتری طریقے" منتظموں کے ہاتھوں میں اچوک ہتھیار کا کام کرتے ہیں جن کا استعمال ہوتے ہی دفتری کاموں کی انجام دہی نہ صرف بہت ہی ہوشیاری اور چابکدستی سے ہونے لگتی ہے بلکہ کفایت شعاری بھی آتی ہے۔

دفتری کاموں کی منصوبہ بندی

دوسرے دفتری امور کی طرح دفتر کے کاموں کا بھی منصوبہ بنانا پڑتا ہے اور اس لیے مقصد، حکمت عملی طریق کار اور راہ عمل کے تعین کی ضرورت پڑتی ہے۔

(1) مقصد:۔ مقصد یہ ہے کہ کم سے کم وقت میں اور کم سے کم لاگت اور محنت سے کام لگاتار اور تیز رفتاری سے انجام پائے۔ دفتری امور کی موثر انجام دہی کے لیے یہ ضروری ہے کہ کارکن باصلاحیت ہوں، آلات کی مدد، دفتری سازوسامان، طریق کار اور صحیح راہ عمل کی بھی ضرورت ہے جن دفاتر میں شعبہ ملازمین الگ ہے۔ وہاں دفتری منتظم کو ملازمین کی ترقی، تربیت اور کچھ حد تک ترغیب کی ذمہداری سے بھی رستگاری مل جاتی ہے۔ دوسرے حالات میں، دفتر کے لیے ضروری عملہ کی بھرتی کا مسئلہ دفتر کے منتظم کے لیے درد سر بن جاتا ہے۔ دفتر کے آلات اور سازوسامان آراستگی کے استعمال کی خاطر دفتری منتظم کی رہنمائی کے لیے افسران اعلا کچھ وسیع حکمت عملی یا اصول وضع کر دیتے ہیں۔

(2) حکمت عملی:۔ حکمت عملیاں یا پالیساں دفتری کاموں سے متعلق رہنمائی کے کچھ اصول بنا دیتی ہیں چونکہ پالیسیاں ہی کسی تنظیم کے ڈھانچہ میں اختیارات اور ذمہداری کی نمائندگی کی بنیاد ہوتی ہیں اس لیے دفتری منتظم کا عہدہ پالیسی کی روشنی ہی میں معرض وجود میں آتا ہے۔ دفتری منتظم کے کیا کیا کام ہوں گے" اس کا دوسرے محکمہ جاتی منتظموں اور بطور خاص ان کے شعبہ جاتی دفتروں سے کیا تعلق ہوگا، یہ سب دفتری کاموں سے متعلق انتظامی پالیسی ہی سے پتہ چلتا ہے۔ دفتری پالیسی ہی مرکزیت (Centralisation) یا کثیر مرکز اور مشینوں کے استعمال کی حد متعین کرتی ہے۔ حکمت عملی یا پالیسی میں اکثر دفتری آراستگی کا معیار بھی مقرر کر دیا جاتا ہے۔ مختلف امور کے لیے جو پالیسیاں

متعین کی جائیں وہ ادارہ کی ضروریات اور حالات کے ضمن میں مناسب ہونی چاہئیں۔

طریقِ کار اور معمولات:۔ دفتری کاموں کی منصوبہ بندی کا زیادہ تر حصہ طریق ہائے کار اور معمولات سے تعلق رکھتا ہے۔ طریقِ کار میں کل کام یعنی اس کے مختلف مدارج شامل ہوتے ہیں لیکن معمول کام کی صرف ایک حالت پر دھیان دیتا ہے۔ دوسرے الفاظ میں معمولات اکثر ایک آدمی کے کام سے متعلق ہوتے ہیں اور طریق ہائے کار اُن سب چھوٹے چھوٹے کاموں سے جو سلسلہ وار ایک کُل عمل کی تشکیل کرتے ہیں۔ دفتری امور کی موثر انجام دہی کی کنجی طریقہ ہائے کار اور معمولات کی صحیح صحیح منصوبہ بندی پر منحصر ہے۔ اگر معمولات کا مطالعہ نہ کیا جائے تو کام کی ذمہ داری کی تقسیم انصاف پر مبنی نہیں ہو سکے گی اور مختلف کارکنوں میں پورے دن کے کام کی تقسیم مشکل ہوگی، ممکن ہے کہ کہیں کہیں کوئی بات چھوٹ جائے یا تکرار ہو جائے اس سے دفتری کارکنوں میں باہمی تصادم اور اختیارات کے دائرہ میں اختلاف رائے کے پیدا ہو جانے کا امکان ہے۔ ایسی حالت میں کام کی رفتار کی اصلاح تو دور اُلٹے بگاڑ ہوگا۔

دفتری معمولات کے ذریعہ طریقہ ہائے کار کی مدلّل تدوین کر دی جاتی ہے۔ ترسیل اور ریکارڈ وں سے متعلق فارم اور کاغذات تیز کام ، کفایتی اور آسان بنا دیے جاتے ہیں اور غیر ضروری نقشوں اور رپورٹوں سے گریز کیا جاتا ہے۔ طریقہ ہائے کار یا معمولات سے جب ہی فائدہ ہو سکتا ہے جب کہ انھیں کارکنوں کو اچھی طرح ذہن نشین کرا دیا جائے۔ اس کے لیے دفتری رہ نمائی نامی کتابچہ تیار ہوتا ہے اس میں مخصوص کاموں کے ضروری فارم اور دستاویزات کے نمونے درج ہوتے ہیں۔ کام کی مختلف صورتیں ، اور کام کی انجام دہی کے لیے استعمال میں لائے جانے والے طریقوں کا اندراج ہوتا ہے یہ رہ نما کتابچہ نئے کارکنوں کو کام سیکھنے میں مدد دیتا ہے۔ تکرار اور خالی جگہوں کو ختم کر دیتا ہے۔ کارکنوں میں سہو یا غلط فہمی پیدا ہونے سے روکتا ہے اور دفتری عملہ کے کام کو آسان اور موثر بناتا ہے بڑی تنظیموں میں شعبہ جاتی رہ نما کتابچے۔ بنائے جاتے ہیں اور پھر سب شعبوں کے رہ نما کتابچوں کو یکجا کر دیا جاتا ہے تاکہ حوالے اور ربط میں آسانی ہو جائے۔ مختلف اوقات میں اُن میں اصلاح کرتے رہنا چاہیے۔

کنٹرول:۔ عام دفتری خدمتوں پر دفتر کے منتظم کا سیدھا کنٹرول رہتا ہے۔ اپنے ماتحت کارکنوں کے کاموں کے کنٹرول کے لیے دفتر کا منتظم دفتری اخراجات کا بجٹ بناتا ہے۔ اسٹیشنری کے سامان کے استعمال پر اسٹور کیپنگ ساز و سامان۔ کھینے اور جاری کرنے کے عام اصولوں کے ذریعہ کنٹرول رکھا جاتا ہے لیکن طریقہ ہائے کار کو لگاتار جانچتے رہنا چاہیے جس سے کہ یہ جدید ترین رہیں۔

باب 12

تجارتی یا دفتری خط و کتابت کی روداد اور اندراج

موصولہ مراسلت

مراسلت وہ ذریعہ ہے جس سے دفتر باہری دنیا سے تعلق رکھتا ہے۔ کاروباری دفتر کا یہ شعبہ خاص طور سے سیکریٹری اور کسی دوسرے قابل اعتماد عہدہ دار کے سپرد ہوتا ہے کیونکہ دفتر میں ہر طرح کے خطوط آتے ہیں جن کے ساتھ ہنڈی، چیک، پوسٹل آرڈر وغیرہ قیمتی چیزوں کے علاوہ رازدارانہ اور شکایتی خطوط وغیرہ بھی ہو سکتے ہیں جن کا عام آدمی غلط استعمال کر سکتا ہے۔ خط و کتابت کے محکمہ کو دو حصوں میں بانٹا جاتا ہے۔ (1) موصولہ مراسلت (Inward Correspondence) (2) مرسلہ مراسلت (Outward Correspondence)

موصولہ مراسلت کے معنی وہ خطوط ہیں جو کاروباری دفتر میں آتے ہیں۔ خطوط اس لیے آتے ہیں کہ دفتر میں کوئی خط بھیجا گیا تھا یا گاہک کو اپنی طرف سے کوئی بات پوچھنی ہے اس لیے اس نے خط دفتر کو بھیجا۔ آنے والے خطوط کے متعلق مندرجہ ذیل کام کیے جاتے ہیں۔

(1) خطوط کی وصول یابی:- زیادہ تر خطوط ڈاکخانے کی وساطت سے وصول ہوتے ہیں۔ چپراسی کے ذریعہ خط کی وصول یابی میں کوئی مشکل نہیں ہوتی۔ خط کی وصول یابی کے ثبوت کے لیے اسے رسیدی کتاب (Peon Book) میں دستخط کرنے پڑتے ہیں۔ ڈاکیہ تو خطوط لاتا ہی ہے لیکن بڑے بڑے دفاتر میں چپراسی بھیج کر براہ راست ڈاکخانہ سے اپنی ڈاک منگا لی جاتی ہے جس سے دو فائدے ہیں (1) روزانہ کی ڈاک ایک ساتھ وصول ہو جاتی ہے اور اُن کا اندراج کرنے میں آسانی ہوتی ہے۔ (2) ڈاکخانے سے دفتر تک آنے میں ڈاک کے کھونے کا امکان کم رہتا ہے۔

جو کاروباری اپنے چپراسی سے ڈاک منگانا چاہتے ہیں وہ اکثر شہر کے بڑے ڈاک گھر میں دفتر کے نام پر ایک پوسٹ بکس سالانہ کرایہ دے کر محفوظ کرا لیتے ہیں۔ اس بکس پر ایک نمبر پڑا ہوتا

ہے۔ جو معمولی ڈاک (جس کی وصول یابی کے لیے دستخطوں کی ضرورت نہیں ہوتی ہے) دفتر کے پتہ یا اس نمبر کے پتے پر آتی ہے وہ ڈاکیہ کو نہ دی جاکر اس بکس میں رکھ دی جاتی ہے۔ جب دفتر کا چپراسی ڈاک لینے آئے گا تو محکمۂ ڈاک کا عہدے دار سب ڈاک نکال کر اسے دے دے گا۔

اکثر اس بات کا بھی ڈر ہوتا ہے کہ چپراسی کچھ خطوں کو بیچ ہی میں نہ داب لے کیونکہ لفافوں میں چیک نوٹ وغیرہ آتے رہتے ہیں۔ اس ڈر سے بچنے کے لیے تین روپیہ سالانہ کرایہ پر ایک تھیلا بھی بکس کے ساتھ لے لیا جاتا ہے، جس کی ایک چابی محکمۂ ڈاک کے عہدے دار اور دوسری دفتر میں رہتی ہے جب چپراسی تھیلا لے کر آتا ہے تو ڈاکخانہ کا کارکن بکس کی ڈاک نکال کر اپنی چابی سے اُس تھیلے میں بند کر دیتا ہے۔ دفتر میں دوسری چابی سے اُسے کھول کر ساری ڈاک نکال لی جاتی ہے۔

(2) خطوں کا کھولنا :۔ آئے ہوئے خطوط کو سب سے پہلے دفتر کا مالک یا منیجر کھولتا ہے۔ بڑے دفتروں میں کام کی زیادتی کی وجہ یہ کام کسی قابل اعتماد کارکن کے سپرد کر دیا جاتا ہے۔ پہلے تو ڈاک میں سے اُن خطوط کو الگ کر لیا جاتا ہے جو دفتر کے پتہ پر آئے ضرور ہیں لیکن کاروبار سے متعلق نہیں ہیں۔ اکثر دفتر کے ملازمین بھی اپنی ڈاک دفتر کے پتے پر منگوا لیتے ہیں یہ ان نجی خطوط کو بغیر کھولے اُن کے پانے والوں کے پاس بھیج دینا چاہیے۔ کون خط نجی ہے اس کا پتہ خط کے پتہ کو دیکھ کر آسانی سے لگایا جا سکتا ہے باقی خطوط کو بڑی ہوشیاری کے ساتھ کھولنا چاہیے تاکہ اندر کی رکھی ہوئی چیز خراب نہ ہو جائے۔ خط کو روشنی کی طرف کر کے دیکھنے سے اندازہ ہو جاتا ہے کہ اندر کی چیز کس طرف رکھی ہوئی ہے چاقو کی مدد سے خط کو دھیرے سے کھولنا چاہیے۔ خط کے ساتھ جو نوٹ، چیک وغیرہ آتے ہیں ان کی ایک فہرست بنالی جاتی ہے اس کی دو نقلیں کی جاتی ہیں ایک تو چیک وغیرہ کے ساتھ خزانچی کو بھیج دی جاتی ہے اور دوسری پر اس کے دستخط لے کر محکمہ کو بھیج دیتے ہیں۔

(3) خطوط پر مہر لگانا :۔ گاہکوں کے پاس سے آئے ہوئے تمام خطوط کو ایک سرسری نگاہ سے پڑھا جاتا ہے۔ اس سے یہ معلوم ہو جاتا ہے کہ خط کہاں سے آیا ہے اکس نے بھیجا ہے اور کیوں بھیجا ہے۔ اب خطوط پر کسی خالی کونے میں دفتر کے نام کی مہر لگائی جاتی ہے اور اس میں خط کا سلسلہ، پانے کی تاریخ، وقت، شعبہ اور خط کا مختصر ترین متن لکھا جاتا ہے۔

وصول خط پر لگنے والی مہر کا ایک نمونہ

ہر موصولہ خط کے لیے ایک نمبر مقرر کر دیا جاتا ہے جس سے حوالے میں آسانی ہوتی ہے۔ وقتاً فوقتاً یہ نمبر بدل بھی دیا جاتا ہے۔ مہر لگانے سے کئی فائدہ ہیں (1) اگر خط کہیں پڑا مل جائے تو پانے والا مہر سے دفتر کا پتہ معلوم کر کے اسے واپس کر سکتا ہے (2) پورے خط کو پڑھے بغیر خط کی خاص باتیں مہر دیکھنے سے ہی معلوم ہو جاتی ہیں (3) کلرک سستی کی وجہ سے اس خط کو زیادہ مدت تک اپنے پاس روک نہیں سکتے۔

(4) آنے والے خطوط کو رجسٹر میں چڑھانا :- مہر لگانے کے بعد خط کو ایک رجسٹر میں چڑھایا جاتا ہے جسے "رجسٹر برائے خطوط موصولہ" کہتے ہیں۔ اس رجسٹر کے ایک صفحہ کا نمونہ آگے پیش کیا جا رہا ہے۔

رجسٹر برائے خطوط موصولہ

نمبر شمار	تاریخ	مرسل کا نام	متن کا مغز	متعلقہ کارکن	دستخط	جواب کی تاریخ	کیفیت
615	3 نومبر 75	پرنسپل شعیب محمدیہ کالج آگرہ	بچوں کی ڈیسکوں کا نرخ نامہ	بکری کلرک	عبدالعزیز خاں	5 نومبر 75	
616	3 نومبر 75	سی آر میکانکل ڈی کالونی بلاک 6 کوارٹر 4 فیروزآباد ضلع آگرہ	میز کرسیوں کا آرڈر	بکری کلرک	عبدالعزیز خاں	6 نومبر 75	
617	3 نومبر 75	گجیندر سنگھ بیدی مکان 154 قصبہ سنگھر ضلع مراد آباد	نئے مکان کی آرائش کے لیے فرنیچر کا مشورہ	کلرک قطعات عامہ	نیاز احمد منصوری	8 نومبر 75	
618	3 نومبر 75	ڈاکٹر مصطفیٰ بخش [illegible] گھاٹم پور ضلع کانپور	خریدے گئے مال کی شکایت	منتظم کلرک	نصراللہ بیگ	8 نومبر 75	نگراں صاحب کو جواب دینے کے لیے خط دے دیا گیا ہے
619	3 نومبر 75	شیخ عبداللہ [illegible] ہلدوانی نینی تال	شہر کے نئے نرخ	کلرک خریداری	عبدالجبار خاں	—	فائل کر دیا گیا ہے
620	4 نومبر 75	رام کمار شیام کمار [illegible] کھیتا نگر ضلع فرخ آباد	آگرہ میں متوقع آمد	استقبالیہ کلرک	مظفر علی	6 نومبر 75	سنٹرل پنجاب ہوٹل میں کمرہ ریزرو کرا لیا گیا ہے

رجسٹر میں موصولہ ڈاک کے اندراج کے فائدے

(1) حوالہ کی سہولت :- اس رجسٹر کے صرف ایک صفحہ پر نگاہ ڈالنے سے منتظر یا مالک کو یہ

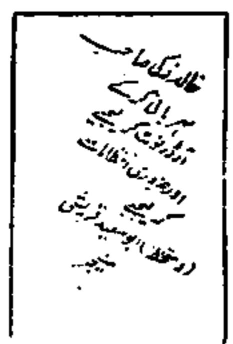
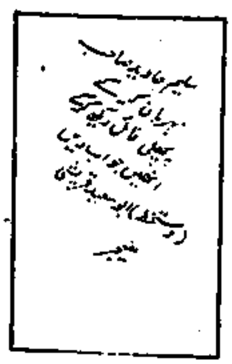
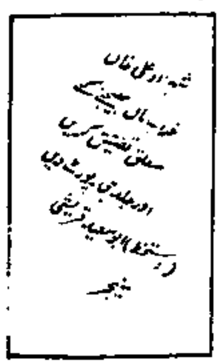
معلوم ہو جاتا ہے کہ اُس کے باہر رہنے کے وقت کون کون سے خطوط گاہکوں کے آئے تھے اور ان کی خاص خاص باتیں کیا تھیں۔ اس طرح اُسے سب ہی خطوں کو پڑھنے کی ضرورت نہیں رہتی ہے۔ اگر وہ کسی خط کو بہت ضروری سمجھے تو صرف اس خط کو نکلوا کر پورا پڑھ سکتا ہے۔

(2) ذمہ داری کا تعین:۔ اگر کبھی یہ سوال اٹھے کہ آنے والا خط متعلقہ کلرک کو دیا گیا تھا یا نہیں تو یہ دستخط کا خانہ دیکھ کر طے کیا جا سکتا ہے۔ اگر خط کلرک کو دیا گیا تھا تو رجسٹر میں اس کے دستخط انکار کی گنجائش کو ختم کر دیں گے۔

(3) کارکنوں میں احساس ذمہ داری:۔ اکثر کلرک اپنے کام میں سستی کرتے ہیں۔ وہ گاہکوں کے خطوط کا ٹھیک وقت پر جواب نہیں دیتے لیکن اس رجسٹر کے اثر سے ان کی یہ سستی دور ہو جاتی ہے کیونکہ آنے والے خطوں کا جواب کب دیا گیا یہ بات "جواب کی تاریخ" والے خانہ سے معلوم ہو جاتی ہے اور منتظم وقتاً فوقتاً اس خانہ کی جانچ کرتا رہتا ہے۔ اس طرح جو کلرک دیر سے جواب دیتے ہیں اُن کی پوری پول کھل جاتی ہے۔ اگر کسی خط کا جواب دینے کی ضرورت نہ ہو تو اس کے سامنے کیفیت کے خانہ میں "فائل کر دیا گیا" لکھ دیا جاتا ہے۔

(4) خط کھو جانے کی حالت میں آسانی:۔ اگر کبھی خط کھو جائے تو اس کے اندراجات کا پتہ لگانے کے لیے گاہک سے دوبارہ مُراسلت کرنے کی ضرورت نہیں ہے کیونکہ اس کی خاص خاص باتیں اسی رجسٹر میں مندرج رہتی ہیں۔

(5) خطوط کی درجہ بندی اور تقسیم:۔ خطوں کو مندرج کرنے کے بعد سارے آنے والے خطوط کو پھر سیکریٹری کے پاس بھیج دیا جاتا ہے جو ان کو پڑھتا اور چھانٹتا ہے۔ اگر دفتر چھوٹا ہے تو وہ خطوں پر حکم لکھ دیتا ہے جیسے۔

ایک بڑے کاروباری دفتر میں اکثر بہت سے شعبے ہوتے ہیں۔ ایسی حالت میں خطوط کو متعلقہ شعبوں جیسے شعبۂ معلومات، شعبۂ فروخت، شعبۂ حساب داری، شعبۂ خرید وغیرہ میں بھیج دیا جاتا ہے۔

(6) **خطوط کے مضمون کے مطابق عملدرآمد کرنا:-** رجسٹر میں چڑھانے کے بعد خطوط کو متعلقہ شعبوں میں بھیج دیا جاتا ہے۔ خط دیتے وقت پانے والے کارکن کے دستخط کرائے جاتے ہیں۔ شعبے کا متعلقہ کارکن اس خط کو بڑی ہوشیاری سے پڑھتا اور مناسب کارروائی کرتا ہے جیسے اگر کسی خط میں مال کے داموں کا استفسار ہوتا ہے تو وہ نرخ نامہ بھیج دیتا ہے یا پوچھے گئے مال کی قیمت لکھ کر بھیج دیتا ہے۔ اگر کسی خط میں مال منگایا گیا ہے تو مال بھیج دیا جاتا ہے اور اس کی خبر کے لیے گاہک کو خط بھی لکھ دیا جاتا ہے۔

فائل کرنا:- آنے والے خطوں کے مطابق ضروری کارروائی کرنے کے بعد اُن خطوط کو مستقبل کے حوالہ کے لیے فائل کرکے رکھا جاتا ہے۔ بڑے بیوپاری گاہک کے لیے ایک الگ فائل بنا لیتے ہیں۔ اس کا پورا بیان فائلنگ سے متعلق باب میں کیا گیا ہے۔

مُرسلہ مُراسلت

مُرسلہ مراسلت کے معنی وہ خطوط شامل ہیں جو کاروباری دفتر سے باہر بھیجے جاتے ہیں۔ جانے والے خطوط یا تو گاہکوں کے آئے ہوئے خطوط کے جواب میں لکھے جاتے ہیں یا دفتر ہی اپنے کسی کام سے ان کو بھیجتا ہے ان خطوط کے متعلق مندرجہ ذیل کارروائی کی جاتی ہے:-

مُرسلہ خطوط کی تیاری:- جانے والے خطوط کو چھوٹے دفاتر میں یا تو خود مالک لکھتا ہے یا اس کا منیجر لیکن بڑے دفتروں میں مالک یا اس کے منیجر کے لیے ہر خط کا لکھنا ممکن نہیں ہے کیونکہ ان کو دوسرے بہت سے ضروری کام رہتے ہیں اس لیے اہم خطوط تو یہ اسٹینوگرافر کو بول دیتے ہیں جو بعد میں اُسے عام زبان میں لکھ کر ٹائپ کر دیتے ہیں یا ٹائپ کے لیے دے دیتے ہیں۔ معمولی خطوط شعبہ کا عہدہ دار ہی لکھا دیتا ہے۔ آج کل [illegible] ڈکٹیٹنگ استعمال میں لایا جاتا ہے۔ روزانہ کام میں آنے والے مضامین پر کچھ نمونے کے خط لکھ لیے جاتے ہیں اور فہرست میں ان کی مدد سے اس مضمون پر آنے والے خطوط کا جواب لکھ دیا جاتا ہے۔

باہر جانے والا ہر خط کاروبار کی شہرت و اشاعت کا سبب ہوتا ہے اس لیے اُسے بڑی احتیاط اور سوچ بچار سے لکھنا چاہیے۔ پکی بات ہی لکھنی چاہیے جھوٹی ڈینگ سے اجتناب کرنا چاہیے کیونکہ پول کھل جانے کی صورت میں نقصان ہوتا ہے۔ [illegible] کا دھیان رکھنا چاہیے [illegible] سے فائدہ [illegible] ہوگا [illegible] خطوط کے [illegible] [illegible] دیکھنے میں [illegible] [illegible] خط لکھتے وقت

اس بات کا بھی دھیان رکھنا چاہیے کہ کوئی ضروری بات لکھنے سے چھوٹ نہ جائے کیونکہ ایسی حالت میں پھر خط لکھنا پڑے گا۔ خط لمبا نہ ہو جائے اس لیے بیکار کی باتیں نہ لکھنی چاہییں مناسب یہ ہے کہ خط کی خاص خاص باتیں پہلے ایک کاغذ پر نوٹ کر لی جائیں اور ان کی افسر اعلا سے توثیق کرالی جائے تاکہ اگر کوئی کمی دکھائی دے تو پوری کر لینی چاہیے۔ اس کے بعد ہی خط لکھیں۔ بڑے دفتر میں ٹائپ مشینوں کا استعمال کیا جاتا ہے۔

نقل رکھنا :- ہر باہر جانے والے خط کی نقل دفتر میں رہنا ضروری ہے مستقبل میں کام پڑنے پر اُسے دیکھا جا سکتا ہے یوں تو نقل لینے کے کئی طریقے ہیں لیکن ان میں کاربن کا طریقہ سب سے اچھا ہے۔ کاربن کی مدد سے خط کو ٹائپ کرنے یا ہاتھ سے لکھنے کے ساتھ ساتھ نقل تیار ہو جاتی ہے۔ نقل کے لیے گھٹیا کاغذ کام میں لایا جاتا ہے۔ خط کو ٹائپ کرنے یا ہاتھ سے لکھ لینے کے بعد نقل اور اصل دونوں پر متعلقہ افسر کے دستخط کرا لیے جاتے ہیں۔ اہم خطوں پر تو خود مالک یا منتظم اعلا دستخط کرتا ہے لیکن عام خطوط پر محکمہ کا افسر ہی دستخط کرتا ہے۔

مُرسلہ خطوط کے رجسٹر میں چڑھانا :- خریداروں کو جانے والے خط یعنی اصل خطوط لفافے میں بند کرنے سے پہلے ایک رجسٹر میں چڑھائے جاتے ہیں جسے رجسٹر برائے خطوط مرسلہ کہتے ہیں باہر جانے والے خطوں اور ان کی نقلوں پر موصولہ خطوط کی طرح، حوالہ کی آسانی کے نظریہ سے نمبر شمار ڈال دیے جاتے ہیں جواب دیتے وقت گاہک اس نمبر شمار کا حوالہ دیتے ہیں۔ اس دفتر کو یہ پتہ لگ جاتا ہے کہ اس کے کس خط کے جواب میں گاہک نے خط لکھا ہے رجسٹر برائے خطوط مرسلہ کے ایک صفحہ کا نمونہ پیش ہے۔

رجسٹر برائے خطوط مُرسلہ

نمبر شمار	بھیجنے کی تاریخ	مرسل الیہ کا پتہ	مختصرات	ذریعہ ترسیل (بذریعہ ڈاک یا دستی وغیرہ)	کیفیت
218	24 فروری 76	[illegible]	[illegible]	رجسٹرڈ ڈاک سے	
[illegible]	[illegible] فروری 76	[illegible]	[illegible] کی سپلائی	معمولی	
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	چپراسی کے ذریعے	
[illegible]	[illegible] فروری 76	[illegible]	[illegible]	..	[illegible]

222	24 فروری 74ء	شری وی۔ پی۔ جارج۔ کالاتھر جونہ چھوٹی گلی۔ نئی سڑک۔ رام پور ضلع ...	رسید جناب فرخ عبید کے پیسے کی اطلاع	رجسٹرڈ ڈاک سے	
223	24 فروری 74ء	بھائی محمد الیاس بنوٹی۔ جماعت خانہ۔ شوا کاشی	مال کا آرڈر	معمولی ڈاک سے	پچھلے آرڈر کا تقاضہ ہے

رجسٹر برائے خطوط مرسلہ کے فوائد

(1) جب یہ معلوم کرنا ہو کہ فلاں خط گاہک کو دفتر سے بھیجا گیا تھا یا نہیں تو اس کا پتہ اس رجسٹر کو دیکھ کر آسانی سے لگ سکتا ہے۔

(2) چپراسی کے ذریعہ اور ڈاک سے بھیجے جانے والے خطوط کا اکٹھا حساب اس رجسٹر میں آسانی سے مل جاتا ہے۔

(3) خط کو لفافہ میں بند کرنا اور پتہ لکھنا:۔ رجسٹر میں چڑھانے کے بعد خطوں کو لفافے میں بند کیا جاتا ہے۔ خط کو لفافے میں احتیاط سے موڑ کر رکھنا چاہیے۔ غیر ضروری سلوٹیں پڑنے سے وہ خراب ہو جاتا ہے۔ لفافہ خط کے ناپ کے مطابق لینا چاہیے خط کو لفافے میں رکھتے وقت اس بات کا دھیان رکھنا چاہیے کہ ساتھ ہی نتھی ہونے والے کاغذات چھوٹ نہ جائیں۔ اس کے بعد لفافہ پر گاہک کا پتہ لکھ دیا جاتا ہے جسے اندر کا پتہ دیکھ کر معلوم کیا جا سکتا ہے۔ آج کل آرپار دیکھنے والے (Transparent)لفافے استعمال میں آنے لگے ہیں۔ ان کے اندر خط کو اس طرح موڑ کر رکھا جاتا ہے کہ اندر کا پتہ باہر دکھائی دیتا ہے ایسی حالت میں الگ سے پتہ لکھنے کی محنت بچ جاتی ہے۔ اگر پوسٹ کارڈ لکھا جاتا ہے تو لفافہ میں رکھنے کا سوال ہی نہیں اٹھتا خط کو لفافہ میں رکھنے کے بعد اسے گوند سے چپکا کر اچھی طرح بند کر دینا چاہیے۔

(4) خط کو چپراسی کے ذریعہ یا ڈاک سے بھیجنا:۔ سب ہی خطوط ڈاک سے نہیں بھیجے جاتے۔ اسی شہر میں رہنے والے گاہکوں کو جانے والے خطوط چپراسی کے ذریعہ بھیج دیے جاتے ہیں۔ اس سے گاہکوں کو جلدی خطوط مل جاتے ہیں اور ڈاک خرچ بھی بچ جاتا ہے۔ جن خطوط کو ڈاک سے بھیجنا ہو ان پر تول کے مطابق ضروری ٹکٹ لگا دیے جاتے ہیں۔ خط وغیرہ تولنے کے لیے دفتر میں ایک چھوٹی ترازو ہونی چاہیے۔ کچھ روپیوں کے مختلف قیمتوں کے ڈاک ٹکٹ، اور لفافے وغیرہ منگا کر رکھے جاتے ہیں جس سے وقت پر کوئی دقت نہ ہو۔

ڈاک خرچ رجسٹر

بذریعہ ڈاک جانے والے خطوں کو بھیجنے سے پہلے ایک رجسٹر میں چڑھایا جاتا ہے جسے ڈاک خرچ رجسٹر (Postage Book) کہتے ہیں۔ اس کے ایک صفحہ کا نمونہ پیش ہے۔

اسٹامپ یا نقدی		تاریخ	مرسل الیہ کا نام پتہ	کیا بھیجا گیا	ڈاک خرچ		کیفیت
روپیہ	پیسے				روپیہ	پیسے	
10	—	1975	رام بابو لال سکسینہ صاحب۔ گنگو	رجسٹرڈ خط	1	35	
		اپریل 10	گھاٹ۔ جونکلیور۔ ناگپور	اے ڈی			
		1975	محمد مشتاق انصاری صاحب۔	پوسٹ کارڈ		10	
		اپریل 10	گنج مراد آباد ضلع اناوہ				
		1975	ایمینوئل جانسن صاحب۔	رجسٹرڈ	55	2	
		اپریل 10	کسیارٹی منڈی۔ کانپور	پارسل	95	3	
		1975	سلمیٰ صدیقی صاحبہ۔ آفتاب منزل	تار	25	1	عبدل چپراسی کو دو روپے
		اپریل 10	علی گڑھ				دیے گئے ابھی واپس نہیں کیے
		1975	گووندر سنگھ بی۔ آریہ سماجی پیاؤ	خط	10		
		اپریل 10	پھپوند				

ڈاک خرچ رجسٹر کے فوائد

(1) ڈاک خرچ کا صحیح اندازہ: کس مہینے میں کتنا ڈاک خرچ ہوا، اس کے صحیح اور تفصیلی حساب کا پتہ لگ جاتا ہے۔

(2) ٹکٹوں کی چوری سے حفاظت: ٹکٹوں کے لیے دی گئی رقم بیچ میں چرائی نہیں جا سکتی کیونکہ رجسٹر میں ٹکٹوں کا حساب رہتا ہے۔

(3) ڈاک خرچ کی وصول یابی میں آسانی: کبھی کبھی دفتر کو گاہکوں سے ڈاک خرچ وصول کرنا ہوتا

ہے جیسے کسی گاہک نے کچھ مال وی۔ پی سے منگایا لیکن وی۔ پی پہنچنے پر نہ چھڑائی۔ ایسی حالت میں وی۔ پی کا کل خرچ گاہک سے لیا جائے گا۔ یہ خرچ کتنا ہے، اس کا پتہ ڈاک خرچ سے لگ سکتا ہے۔

اگر کوئی پیغام رجسٹری یا تار سے بھیجا گیا ہے تو اس کی رسید بھی ڈاک خرچ رجسٹر میں ثبوت کے لیے چپکائی یا نتھی کر لی جاتی ہے دستی خطوط تقسیم سے قبل رسیدی رجسٹر میں چڑھا کر چپراسی کے حوالے کیے جاتے ہیں۔ رسیدی رجسٹر (Peon Book) کے ایک صفحہ کا نمونہ یہ ہے۔

تاریخ	مرسل الیہ کا نام و پتہ	ڈاک کی نوعیت	لے جانے والے کا نام	وصول کنندہ کے دستخط	کیفیت
73 جنوری 3	شیخ بدرالدین صاحب۔ تمبولی پارہ۔ ڈھولی کھنڈ آگرہ	خط نمبر 12 A/425	محمد انصار	بدرالدین عفرلہ	
"	پرتاپ نرائن جین۔ گاندھی نگر۔ نیو آگرہ	خط نمبر 10 A/426	"	رام لعل چپراسی	صاحب موجود نہیں تھے
"	محترم این ڈائمنڈ۔ پرنسپل صفیر فاطمہ گرلز کالج۔ آگرہ	خط نمبر 11 A/431	"	محمد سلیمان خاں کلرک	
"	گروندر سنگھ گاندھی۔ پرتاپ نگر کالونی آگرہ صدر	خط نمبر 1 A/445 مع چیک نمبر P.A/2 8001		گروندر سنگھ گاندھی بقلم خود	پتہ بدل گیا ہے

رسیدی رجسٹر کے فوائد

(1) خطوں کو برباد نہیں کیا جا سکتا:۔ خطوں کو چپراسی اپنی محنت بچانے کے لیے ادھر ادھر نہیں پھینک سکتے کیونکہ پانے والے کے دستخط اس پیون بک میں رہتے ہیں۔

(2) مرسل الیہ کے ہاتھ کی رسید ملنا:۔ خط دیتے وقت چپراسی گاہکوں سے جو دستخط کراتا ہے وہ اس بات کا ثبوت ہے کہ دفتر میں بھیجا گیا خط اس کو مل گیا ہے۔

(3) خطوط کی مسل بندی:۔ مرسلہ خطوط کی ایک نقل دفتر میں رکھی جاتی ہے۔ ان نقلوں اور خطوں کو بڑی احتیاط سے سنبھال کر رکھا جاتا ہے جس سے وہ کھو نہ جائیں۔ کوئی ایسی تدبیر بھی کرنی چاہیے جس سے کسی خط کو جب چاہیں آسانی اور جلدی سے نکال کر دیکھ لیں۔ ایسے انتظام کو فائیلنگ (Filing) کہتے ہیں۔

فائلنگ کلرک فائلوں کو تین حصوں میں بانٹ لیتا ہے جیسے

رواں	زمانۂ حال کے	پرانے

"رواں خطوط کی فائل" سے مراد ایسی فائل ہے، جس میں آج سے چھ ماہ پہلے تک کے خطوط ہوتے ہیں "حال کے خطوط" فائل میں ایک سال تک کے خطوط ہوتے ہیں اور ایک سال سے زیادہ پرانے خطوط کو "پرانے خطوط کی فائل" میں رکھا جاتا ہے۔ پہلے دو طرح کے فائل (یعنی رواں، اور حال، کے خطوط کے فائل) کلرک اپنی الماری میں رکھتا ہے اور پرانے خطوں کی فائل محافظ دفتر کو دے دی جاتی ہے محافظ دفتر انھیں محفوظ رکھتا ہے اور ضرورت پڑنے پر انھیں نکال کر دیتا ہے۔ وہ ہر فائل پر اس کا مضمون بھی لکھ دیتا ہے۔

باب 12

نقل نویسی اور مشنی کی تیاری

(Copying & Duplicating)

جب کسی دفتر سے کوئی خط باہر جاتا ہے تو اس کی نقل تیار کر لی جاتی ہے۔ نقل کرنے کی کئی وجوہات ہیں۔ مستقبل میں یہ پتہ لگایا جا سکتا ہے کہ دفتر سے کب کس کو کیا لکھا گیا تھا اور اس کا نتیجہ کیا ہوا۔ کسی مقدمہ یا کاروبار کے سلسلہ میں حوالہ یا یاددہانی کے لیے اس خط کی ضرورت پڑ سکتی ہے۔ مندرجہ ذیل سطور میں نقل کرنے کے طریقوں کا بیان کیا گیا ہے۔

1۔ ہاتھوں سے نقل کرنا

یہ سب سے زیادہ آسان اور قدیم طریقہ ہے لیکن اب فرسودہ ہو چکا ہے کیونکہ اس میں کئی نقائص ہیں۔ ہاتھوں سے نقل کرنے میں وقت بہت لگتا ہے۔ نقل میں غلطی ہونے کا امکان بہت رہتا ہے اور نقل اچھی اور پرکشش بھی نہیں ہوتی۔ عدالتیں بھی اس قسم کی نقلوں کو نہیں مانتیں۔ ان سب خامیوں کی وجہ سے دوسرے جدید ترین ذرائع استعمال کیے جاتے ہیں۔

2۔ کاربن سے نقل کرنے کا طریقہ

وقت اور محنت کی بچت کے لیے کاربن کا طریقہ ایجاد کیا گیا تھا۔ آج کل کاربن کے ذریعہ نقل کا طریقہ تقریباً سارے ہی دفتروں میں رائج ہے اس کی وجہ اس کی آسانی کفایت اور سچی نقل ہے۔ ٹائپ مشین کی وجہ سے تو اس کی افادیت اور بھی بڑھ گئی ہے۔ کاربن سے نقل کرنے کے دو طریقے ہیں۔

(1) ہاتھ سے لکھ کر نقل کرنا (2) ٹائپ مشین کی مدد سے نقل کرنا

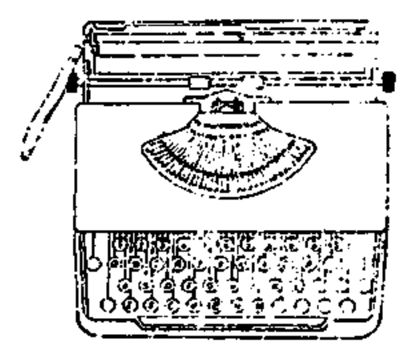
(1) ہاتھ سے کاربن نقل کرنا:۔ اس طریقہ کے مطابق جس کاغذ پر نقل لینی ہوتی ہے اس کو سخت چیز

جیسے کارڈ بورڈ یا لکڑی پر رکھ دیا جاتا ہے اس پر کاربن کا غذ اس طرح رکھا جاتا ہے کہ اس کا سیاہی والا حصہ نیچے کی طرف ہے پھر کاربن کے اوپر اس کاغذ کو رکھا جاتا ہے جس پر اصل خط لکھا جاتا ہے۔ تب اس کاغذ پر کاپی انگ پنسل یا بال پین سے خط لکھ دیا جاتا ہے۔ اس طرح اس کی نقل نیچے والے کاغذ پر خود بخود ہی آجائے گی۔ اس نقل کے ذریعہ زیادہ سے زیادہ پانچ نقلیں لی جاسکتی ہیں

نقل لینے کی کتاب (Manifold Book)۔ یہ کتاب عموماً ہر سرکاری یا کاروباری دفتر میں استعمال کی جاتی ہے۔ مختلف کاموں کے لیے مختلف کتابیں کام میں لائی جاتی ہیں جیسے آرڈر بک۔ بیجک کی کتاب وغیرہ

جب کبھی اس نقل لینے والی کتاب میں سے کوئی خط کہیں بھیجنا ہوتا ہے تو اس کاغذ کے نیچے، جو بھیجنا یا دینا ہوتا ہے، کاربن رکھ لیا جاتا ہے اور کاپینگ پنسل سے اس کاغذ پر لکھتے ہیں۔ اس کو احتیاط سے پھاڑ کر نکال لیا جاتا ہے اور نقل اسی کتاب میں لگی رہ جاتی ہے۔ ایسے ہر اصل خط کے ساتھ نقل لینے کے لیے دو یا تین باریک کاغذ لگے رہتے ہیں اور نقل لینے کے لیے کتاب کے برابر کے کاربن کاٹ لیے جاتے ہیں جس سے کہ کتاب میں وہ آسانی سے لگے رہ سکیں۔

(۲) ٹائپ مشین سے نقل کرنا۔ ٹائپ مشین سے بھی نقل لینے میں کوئی مشکل نہیں ہوتی۔ اس مشین کے استعمال میں اصل کاغذ، کاربن کاغذ اور نقل لینے کے لیے کاغذ کی ضرورت پڑتی ہے۔ سب سے پہلے اصل کاغذ کو الٹا لگایا جاتا ہے پھر کاربن کاغذ کو اس طرح رکھتے ہیں کہ اس کا چمکیلا حصہ اوپر رہتا ہے اس کے بعد نقل لینے والے کاغذ کو اس پر رکھ دیا جاتا ہے۔ ان تینوں کو مشین پر چڑھا لیتے ہیں چڑھاتے وقت اس بات کو دھیان سے دیکھا جاتا ہے کہ اصل کاغذ اوپر رہے۔ ٹائپ مشین سے چھ نقلیں ایک ساتھ آسانی سے ہو سکتی ہیں بلکہ اگر کاغذ پتلے ہوں تو ایک ساتھ دس بارہ نقلیں تک لی جاسکتی ہیں۔



ٹائپ مشین کی تصویر

داب مشین سے نقل لینا

اس طریقہ کو شکنجہ سے نقل کرنے کا ڈھنگ بھی کہا جاتا ہے۔ اس طریقہ کے مطابق اگر نقل لینی ہوتی ہے تو مندرجہ ذیل چیزوں کے مہیا ہونے پر نقل لی جاسکتی ہے۔

(1) **نقل لینے والی کتاب** :- اس کتاب کو "خط کی نقل لینے والی کتاب" کہتے ہیں۔ اس کے اندر پانچسو سے ایک ہزار تک پتلے کاغذ ہوتے ہیں ہر صفحہ پر نمبر پڑا ہوتا ہے اور شروع میں کچھ موٹے کاغذ ہوتے ہیں جو فہرست بنانے کے کام میں لائے جاتے ہیں۔

(2) **داب مشین** :- اس مشین کے ذریعہ ہی نقل لینے والی کتاب دبائی جاتی ہے۔ اس مشین میں دو موٹے موٹے لوہے کے پاٹ ہوتے ہیں۔ انھیں پاٹوں کے بیچ میں نقل لینے والی کتاب پیچ دار ہینڈل کی مدد سے دبائی اور نکالی جاتی ہے۔

(3) تیلیا کاغذ یعنی چکنے موی کاغذ

(4) سوختہ

(5) ایک کٹورا پانی

(6) نقل لینے والے خط پر پانی لگانے والا برش

(7) نقل لینے والی سیاہی اور کاپی انگ پنسل

(8) خط ہمیشہ انھیں سے لکھنا چاہیے جس سے کہ نقل آسانی سے لی جاسکے۔

داب مشین کی تصویر

ہاتھ سے لکھے ہوئے اور ٹائپ کیے گئے خطوط کی نقلیں لینے کے طریقے مختلف ہوتے ہیں۔ ان کا بیان الگ الگ کیا جائے گا۔

(الف) ہاتھ سے لکھے گئے خطوط کی نقل لینا :- جس خط کو باہر بھیجنا ہوتا ہے اس کو نقل کرنے والی سیاہی

اور کاپی انک پنسل سے لکھا جاتا ہے اس کے بعد نقل لینے والی کتاب کے جس صفحہ پر نقل لینی مقصود ہوتی ہے اس پر تیلیا کاغذ یا موئی کاغذ لگا دیا جاتا ہے۔ نقل لینے والے صفحہ کو اس پر پلٹ دیتے ہیں اور پھر اس کی پیٹھ کو برش سے کٹورے کے پانی سے بھگو دیا جاتا ہے اس کے بعد اس بھیگے ہوئے کاغذ پر سوختہ رکھ دیتے ہیں۔ پھر کتاب کو بند کر دیا جاتا ہے اور داب مشین کے دونوں پاٹوں کے بیچ میں رکھ کر اس کو تقریباً ایک منٹ تک دبایا جاتا ہے، اس کے بعد کتاب کو باہر نکال لیتے ہیں یہ اس لیے کرتے ہیں کہ سوختہ غیر ضروری پانی کو خشک کرے۔ داب مشین سے کتاب کو باہر نکالنے کے بعد سوختہ کی جگہ پر وہ خط جس کی نقل لینی ہوتی ہے۔ اسی طرح رکھ دیتے ہیں کہ اس کا لکھا ہوا حصہ بھیگے ہوئے صفحہ کی طرف رہے اس کے بعد کتاب کو بند کر کے داب مشین سے دو منٹ تک دباتے ہیں۔

(ب) ٹائپ کیے گئے خطوط کی نقل لینا :۔ ایسے ٹائپ شدہ خطوط کی نقل لینے میں کچھ مشکل پڑتی ہے۔ اور کتاب کو زیادہ دیر تک داب مشین کے ذریعہ دبایا جاتا ہے۔ کاغذ کو برش کے ذریعہ بھگونے کے بجائے بھیگی ہوئی ملائم ربڑ کی ایک تختی کا استعمال کرنا پڑتا ہے۔

نقل لینی والی کتاب کے جس صفحہ پر نقل لینی ہوتی ہے پہلے کی طرح اس کے اوپر تیل کا کاغذ یا موئی کاغذ لگا دیا جاتا ہے۔ اس کے بعد صفحہ کو الٹ دیتے ہیں اور اس کی پیٹھ کو بھگونے کے بجائے وہاں ربڑ کی پانی سے گیلی شیٹ لگا دیتے ہیں اور پھر اس کے اوپر سوختہ اور تیلیا کاغذ رکھ دیتے ہیں اور کتاب کو بند کر کے کچھ دیر داب مشین میں دبا کر نکال لیتے ہیں اس کے بعد ربر شیٹ کی جگہ پر چھپا ہوا خط لگا دیا جاتا ہے اور کتاب کو تقریباً تین چار منٹ تک دبا کر نکال لیتے ہیں۔

نقل کرنے کے بعد تیلیا کاغذ کو کتاب میں سے تب ہی نکالنا چاہیے جب نقل سوکھ جائے۔ اگر ضرورت ہو تو اس طریقہ سے نقل کی کتاب میں نقل نہ لے کر الگ کاغذ پر بھی نقل لی جا سکتی ہے۔

نقل لینے والی کتاب کو داب مشین میں دباتے وقت اس بات کا دھیان رکھنا چاہیے کہ کتاب کی جلد دبنے نہ پائے نہیں تو دبنے کی وجہ سے جلد ہی ٹوٹ جاتی ہے اور صفحوں کو بھگوتے وقت تصویر کا وہ کونا جہاں صفحہ کا نمبر لکھا ہوتا ہے، نہ بھیگے۔

نقل لینے والی کتاب کا اگر کوئی صفحہ خراب ہو جائے تو اس کو پھاڑا نہیں جاتا بلکہ موڑ دیا جاتا ہے صفحہ کے پھٹے ہونے پر کتاب کی سچائی پر شبہ کیا جا سکتا ہے۔

اس طریقے کے فوائد و نقائص :۔ اس طرح لی گئی نقل اصلی خط کی چھاپ ہونے کی وجہ سے عدالتوں میں مانی جاتی ہے۔ اس کے علاوہ جانے والے خطوں کا خود بخود مجموعہ ہو جاتا ہے۔ اتنا ہوتے ہوئے بھی اس طریقے کو بہت کم استعمال میں لایا جاتا ہے کیونکہ اصلی خط گندہ ہو جاتا ہے اور وقت اور محنت زیادہ لگتی ہے ساتھ ہی نقلوں کی

داب مشین سے نقل لینا

اس طریقہ کو شکنجہ سے نقل کرنے کا ڈھنگ بھی کہا جاتا ہے۔ اس طریقہ کے مطابق اگر نقل لینی ہوتی ہے تو حسبِ ذیل چیزوں کے مہیا ہونے پر نقل لی جا سکتی ہے۔

(1) نقل لینے والی کتاب :- اس کتاب کو "خط کی نقل لینے والی کتاب" کہتے ہیں۔ اس کے اندر پانچسو سے ایک ہزار تک پتلے کاغذ ہوتے ہیں ہر صفحہ پر نمبر پڑا ہوتا ہے اور شروع میں کچھ موٹے کاغذ ہوتے ہیں جو فہرست بنانے کے کام میں لائے جاتے ہیں۔

(2) داب مشین :- اس مشین کے ذریعہ ہی نقل لینے والی کتاب دبائی جاتی ہے۔ اس مشین میں دو موٹے موٹے لوہے کے پاٹ ہوتے ہیں۔ انھیں پاٹوں کے بیچ میں نقل لینے والی کتاب پیچ دار ہنڈل کی مدد سے دبائی اور نکالی جاتی ہے۔

(3) تیلیا کاغذ یعنی چکنے مومی کاغذ

(4) سوختہ

(5) ایک کٹورا پانی

(6) نقل لینے والے خط پر پانی لگانے والا برش

(7) نقل لینے والی سیاہی اور کاپی انگ پنسل

(8) خط ہمیشہ انھیں سے لکھنا چاہیے جس سے کہ نقل بآسانی لی جا سکے۔

داب مشین کی تصویر

ہاتھ سے لکھے ہوئے اور ٹائپ کیے گئے خطوط کی نقلیں لینے کے طریقے مختلف ہوتے ہیں۔ ان کا بیان الگ الگ کیا جائے گا۔

(الف) ہاتھ سے لکھے گئے خطوط کی نقل لینا :- جس خط کو باہر بھیجنا ہوتا ہے اس کو نقل کرنے والی سیاہی

اور کاپی انگ پنسل سے لکھا جاتا ہے اس کے بعد نقل لینے والی کتاب کے جس صفحہ پر نقل لینی مقصود ہوتی ہے اس پر تیلیا کاغذ یا موٹی کاغذ لگا دیا جاتا ہے۔ نقل لینے والے صفحہ کو اس پر پلٹ دیتے ہیں اور پھر اس کی پیٹھ کو برش سے کٹورے کے پانی سے بھگو دیا جاتا ہے اس کے بعد اس بھیگے ہوئے کاغذ پر سوختہ رکھ دیتے ہیں۔ پھر کتاب کو بند کر دیا جاتا ہے اور داب مشین کے دونوں پاٹوں کے بیچ میں رکھ کر اس کو تقریباً ایک منٹ تک دبایا جاتا ہے، اس کے بعد کتاب کو باہر نکال لیتے ہیں یہ اس لیے کرتے ہیں کہ سوختہ غیر ضروری پانی کو خشک کرے۔ داب مشین سے کتاب کو باہر نکالنے کے بعد سوختہ کی جگہ پر وہ خط جس کی نقل لینی ہوتی ہے۔ اسی طرح رکھ دیتے ہیں کہ اس کا لکھا ہوا حصہ بھیگے ہوئے صفحہ کی طرف رہے اس کے بعد کتاب کو بند کر کے داب مشین سے دو منٹ تک دباتے ہیں۔

(ب) ٹائپ کیے گئے خطوط کی نقل لینا:۔ ایسے ٹائپ شدہ خطوط کی نقل لینے میں کچھ مشکل پڑتی ہے۔ اور کتاب کو زیادہ دیر تک داب مشین کے ذریعہ دبایا جاتا ہے۔ کاغذ کو برش کے ذریعہ بھگونے کے بجائے بھیگی ہوئی ملائم ربڑ کی ایک تختی کا استعمال کرنا پڑتا ہے۔

نقل لینی والی کتاب کے جس صفحہ پر نقل لینی ہوتی ہے پہلے کی طرح اس کے اوپر تیل کا کاغذ یا موئی کاغذ لگایا جاتا ہے۔ اس کے بعد صفحہ کو الٹ دیتے ہیں اور اس کی پیٹھ کو بھگونے کے بجائے وہاں ربڑ کی پانی سے گیلی شیٹ لگا دیتے ہیں اور پھر اس کے اوپر سوختہ اور تیلیا کاغذ رکھ دیتے ہیں اور کتاب کو بند کر کے کچھ دیر داب مشین میں دبا کر نکال لیتے ہیں اس کے بعد ربڑ شیٹ کی جگہ پر چھپا ہوا خط لگا دیا جاتا ہے اور کتاب کو تقریباً تین چار منٹ تک دبا کر نکال لیتے ہیں۔

نقل کرنے کے بعد تیلیا کاغذ کو کتاب میں سے تب ہی نکالنا چاہیے جب نقل سوکھ جائے۔ اگر ضرورت ہو تو اسی طریقہ سے نقل کی کتاب میں نقل نہ کر کے الگ کاغذ پر بھی نقل لی جا سکتی ہے۔

نقل لینے والی کتاب کو داب مشین میں دباتے وقت اس بات کا دھیان رکھنا چاہیے کہ کتاب کی جلد دبنے نہ پائے نہیں تو دبنے کی وجہ سے جلد ہی ٹوٹ جاتی ہے اور صفحوں کو بھگوتے وقت تصویر کا وہ کونا جہاں صفحہ کا نمبر لکھا ہوتا ہے، نہ بھیگے۔

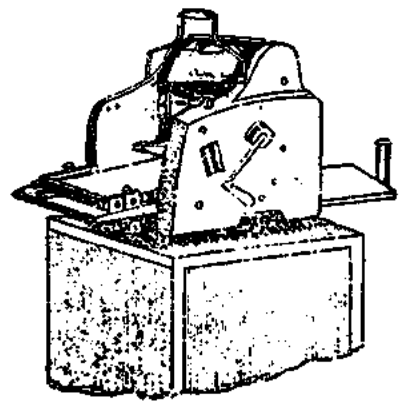
نقل لینے والی کتاب کا اگر کوئی صفحہ خراب ہو جائے تو اس کو پھاڑا نہیں جاتا بلکہ موڑ دیا جاتا ہے صفحہ کے پھٹے ہونے پر کتاب کی سچائی پر شبہ کیا جا سکتا ہے۔

اس طریقے کے فوائد و نقائص:۔ اس طرح لی گئی نقل اصل خط کی چھاپ ہونے کی وجہ سے عدالتوں میں مانی جاتی ہے۔ اس کے علاوہ جانے والے خطوں کا خود بخود مجموعہ ہو جاتا ہے۔ اتنا ہوتے ہوئے بھی اس طریقے کو بہت کم استعمال میں لایا جاتا ہے کیونکہ اصلی خط گندہ ہو جاتا ہے اور وقت اور محنت زیادہ لگتی ہے ساتھ ہی نقلوں کی

کوشش میں بھی دقت ہوتی ہے۔

روٹری مشین کے ذریعہ نقل

اس مشین کو انگریزی زبان میں روٹیری کوپیر کہتے ہیں۔ اُن دفتروں اور فرموں میں اس کا استعمال ہو سکتا ہے جو بہت بڑے ہوتے ہیں اور جہاں سے روزانہ بہت سے خطوط باہر جاتے ہیں نقل لینے کا یہ طریقہ سب سے



روٹری مشین کی تصویر

اچھا اور خوبصورت ہے۔

اس مشین کے دونوں طرف تختیاں لگی ہوئی ہیں۔ بائیں طرف والی تختی کو اگلی تختی (Feeding Tray) اور دائیں طرف والی کو پچھلی تختی کہتے ہیں۔

جن خطوط کی نقلیں لینی ہوتی ہیں اُن کو اگلی تختی میں رکھ دیا جاتا ہے اور مشین کے ہتھے کو گھما دیا جاتا ہے ہتھے کے گھمانے پر رکھے ہوئے خط اپنے آپ مشین کے اندر جاتے رہتے اور پچھلی تختی میں جمع ہوتے رہتے ہیں۔

دونوں تختوں کے بیچ میں دو بیلن لگے ہوئے ہیں۔ ان میں سے ایک بیلن پر کیمیاوی محلول سے بھیگا ہوا کاغذ لپٹا رہتا ہے۔ دوسرا بیلن ربڑ کا ہوتا ہے۔ جب خط اگلی تختی (Feeding Tray) سے اٹھ کر مشین میں جاتے ہیں تو اس کو بیلن میں لپٹے ہوئے کاغذ سے رگڑ لینی پڑتی ہے کیونکہ بیلن پر لپٹا ہوا کاغذ کیمیاوی معمول سے بھیگا ہوا ہوتا ہے اس لیے اُن خطوط کی لکھاوٹ کو لے لیتا ہے جو اس سے رگڑ کھا کر نکلتے ہیں۔ دھیرے دھیرے اگلی تختی میں رکھے ہوئے کُل خطوط کی نقل اس کاغذ پر ہو جاتی ہے اور یہ کاغذ خطوط

کی نقل لیتا جاتا دوسرے بیلن پر جمع ہوتا رہتا ہے۔ جب اس دوسرے بیلن پر کافی کاغذ کی لپیٹ ہو جاتی ہے یا کل خطوط کی نقل لے لی جاتی ہیں تب مشین میں لگے ہوئے چاقو کو دبا دیا جاتا ہے جس کی مدد سے ساری نقول الگ الگ کر لی جاتی ہیں۔ اس مشین سے لی گئی نقول پر مصدقہ مہر کی نقل کی مہر لگا دینی چاہیے۔

یہ ضروری ہے کہ اصل خط (باہر بھیجے جانے والے خطوط) کو جب لکھا جائے تو ہمیشہ نقل لینے والی خاص طرح کی سیاہی کا استعمال کیا جانا چاہیے۔ اگر خط کو ٹائپ مشین سے چھاپا جاتا ہے تو نقل والے فیتے کا مشین میں استعمال کرنا چاہیے۔

روٹری مشین کے ذریعہ نقل لینے کے کئی فائدے ہیں جو اس طرح ہیں:۔

(1) اس مشین کے ذریعہ جو نقلیں لی جاتی ہیں وہ دوسرے طریقوں کی بہ نسبت صاف اور صحیح ہوتی ہیں

(2) اصل خط میں کسی طرح کی سکڑن اور ٹیڑھا پن نہیں آسکتا۔

(3) اس مشین سے لی گئی نقول حرف بہ حرف اصل خطوں کی طرح ہوتی ہیں اور دستخط اور سدھار کی بھی نقل بجنسہ آجاتی ہے۔

(4) اس مشین سے لی گئی نقول عدالتوں میں سب سے زیادہ سچی نقلیں تسلیم کی جاتی ہیں۔

(5) اس مشین کے ذریعہ خط کی تیس تک نقلیں لی جا سکتی ہیں اور بوقت ضرورت یہ مشین بجلی سے بھی چلائی جا سکتی ہے۔

اس مشین سے نقل لینے میں خرابی صرف یہ ہے کہ یہ مشین مہنگی بہت ہوتی ہے جس کی وجہ سے چھوٹے کاروباری اس کا استعمال نہیں کر سکتے۔

مثنی کی تیاری

پچھلی سطور میں نقلوں کی ضرورت اور نقل لینے کے طریقوں کا بیان ہوا ہے۔ نقل میں ایک اصل اور دوسری نقل ہوتی ہے اصل مرسل الیہ کو بھیج دی جاتی ہے اور نقل کو دفتر میں مستقبل کے حوالہ جات کے لیے محفوظ کر لیا جاتا ہے۔

لیکن جب کسی خط کی کئی نقول یا کاپیوں کی ضرورت ہوتی ہے تو نقل نویسی سے کام نہیں چلتا ہے۔ اس وقت مثنی بنانے کی ضرورت ہوتی ہے۔ مثنی بنانے سے ہمارا مطلب ایک خط کی بہ یک وقت بہت سی نقول تیار کرنا ہے۔

سادہ نقل بنانے کا خاص مقصد ہے کسی باہر بھیجے جانے والے خط کے متن کو مستقبل کے لیے رکھ۔

لینا جب کہ مثنیٰ بنانے کا مقصد ہے خط کے متن کو زیادہ سے زیادہ لوگوں تک پہنچانا۔ دوسرے الفاظ میں کہا جا سکتا ہے کہ نقل نویسی کا مقصد مستقبل کی یادداشت ہے جب کہ مثنیٰ میں نشر و اشاعت کا پہلو پایا جاتا ہے۔

مثنیٰ کی ضرورت

آج کی تجارت مقامی اور دیسی حدود پار کر کے بین الاقوامی سطح تک پہنچ رہی ہے۔ ہر بیوپاری چاہتا ہے کہ اس کا تعلق دیس بدیس کے زیادہ سے زیادہ بیوپاریوں سے ہو۔ تشہیر کے لیے یہ ضروری ہے کہ وہ اپنی پیداوار کی معلومات دور دور تک پہنچائے۔ یہ سب سائنس کے ذریعہ ہی ممکن ہے۔ بیوپاری تاجر اپنے گاہکوں کی تعداد بڑھانے کے لیے گشتی خطوط اور فہرستیں چھپواتا ہے یہ گشتی خطوط اور فہرستیں ممکنہ گاہک کے پاس بھیجی جاتی ہیں۔

خطوط کی بہت سی کاپیاں نکالنے کے لیے ٹائپ مشین کا بھی استعمال کیا جا سکتا ہے۔ لیکن اس میں زیادہ وقت کی ضرورت ہوتی ہے ساتھ ہی نقلوں کی تعداد بھی محدود ہوتی ہے۔ ٹائپ مشین کے علاوہ پریس کی خدمات کے ذریعہ خطوں کی بہت سی نقلیں کرائی جا سکتی ہیں۔ لیکن یہ ذریعہ بھی کئی وجوہات سے استعمال میں نہیں آتا کیونکہ پریس کے ذریعہ چھپا ہوا خط موثر نہیں ہوتا ساتھ ہی بہت سی پریشانیوں کے ساتھ ساتھ یہ ذریعہ بہت مہنگا پڑتا ہے اور ان کا حساب رکھنے سے دفتر کا کام بھی بہت بڑھ جاتا ہے۔

عام طور سے خطوں کی بہت سی کاپیاں تیار کرنے کے لیے آج کل مندرجہ ذیل طریقوں کو اپنایا جاتا ہے:

(1) لیتھوگراف
(2) ہیکٹوگراف
(3) اسٹینسل کا طریقہ
(الف) مثنیٰ کا سیدھا سادا طریقہ
(ب) مثنیٰ کا روٹیری طریقہ
(4) ٹائپ سیٹنگ کا طریقہ

لیتھوگراف

اس طریقے [illegible] پتھر [illegible] چھپے ہوتے ہیں اس پتھر پر [illegible] سے چھپ جاتی

ہے۔ خط کے متن کو یا تو سیدھا پتھر ہی پر لکھ لیا جاتا ہے یا پتھر پر سیدھا لکھ کر ایک پتلے کاغذ پر اتار لیتے ہیں۔ اس کے بعد پتھر کو پانی سے بھگو لیا جاتا ہے۔ سیاہی کے چکنے ہونے کی وجہ سے سیاہی پر پانی کا اثر بہت کم پڑتا ہے۔ تب نقل لینے والے کاغذ کو پتھر پر دبانے چلے جاتے ہیں۔ دبانے کی وجہ سے ہر ایک کاغذ پر متن بجنسہ اترتا چلا جاتا ہے۔ اگر سیاہی پھیکی پڑ جاتی ہے تو پھر سیاہی لگا دی جاتی ہے۔ نقل لینے والا کاغذ اگر گیلا ہو جائے تو سوختہ سے سکھا لینا چاہیے۔

اس طریقہ سے زیادہ سے زیادہ ساٹھ نقول تیار کی جاتی ہیں لیکن اس کے ذریعہ سے لی گئی نقلیں زیادہ صاف نہیں ہوتیں اگر اچھی سیاہی، کاغذ اور پتھر کا استعمال کیا جائے تو ممکن ہے کچھ کاپیاں صاف نکل آئیں۔ آج کل کے کاروباری دفتر عموماً اس طریقہ کا استعمال نہیں کرتے اگرچہ یہ طریقہ دیگر طریقوں کے مقابلہ میں سستا پڑتا ہے۔

ہیکٹوگراف

اس کے لیے دھات کی ایک گہری اور لمبی طشتری کی ضرورت ہوتی ہے لکھنے کے لیے خاص طرح کی کیمیاوی سیاہی کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس کے ساتھ ساتھ سریس کا بھی استعمال کیا جاتا ہے۔

اس ذریعہ کے استعمال کرنے کے لیے سب سے پہلے سریس کو کھولتے پانی میں ڈال کر پگھلا لیا جاتا ہے پگھل جانے پر اس کو طشتری میں انڈیل کر ٹھنڈا اور ہموار کر لیا جاتا ہے۔ اب خط کے متن کو ایک الگ کاغذ پر ہیکٹوگراف سیاہی سے ٹائپ کرنے یا ہاتھ سے لکھنے کے بعد سیاہی سوختہ کاغذ سے نہیں سکھایا جاتا بلکہ خود بخود سوکھنے دیا جاتا ہے۔ خط سوکھ جانے کے بعد اس کو سریس کی سطح پر اس طرح الٹا رکھ دیا جاتا ہے کہ خط کی لکھاوٹ سریس کی سطح کو چھوئے۔ خط کو الٹا رکھنے کے بعد اس کو رولر یا بیلن سے دبا دیا جاتا ہے۔ اس طرح دبانے سے خط کا متن الٹا چھوں کا تیوں سریس پر اتر آتا ہے۔ اب نقل لینے والے کاغذ کو ایک ایک کرکے سریس پر رکھتے ہیں اور دباتے جاتے ہیں۔ اس طرح اس دبائے ہوئے کاغذ پر خط کی نقل آجاتی ہے۔ اس طریقہ کے مطابق بھی تقریباً ساٹھ کاپیاں تیار ہو سکتی ہیں۔

اس طریقہ میں سریس کی جگہ چینی مٹی کا بھی استعمال کیا جا سکتا ہے۔ جب نقول تیار ہو جاتی ہیں تو سیاہی کو پانی سے دھو دیا جاتا ہے اور کسی دوسرے خط کی نقلیں پھر تیار کی جا سکتی ہیں۔

ہیکٹوگراف طریقہ کے فوائد:۔ ایک تو یہ طریقہ بہت سستا ہے۔ اس لیے ہر شخص اسے آسانی سے استعمال کر سکتا ہے۔ دوسرے اگر اصل خط کئی رنگ کی سیاہی میں لکھا ہے یا اس میں کوئی تصویر ہے تب بھی [illegible] نقلیں تیار ہو سکتی ہیں اور اس لیے یہ طریقہ دعوتی کارڈ یا نقشے تیار کرنے کے لیے استعمال میں آتا ہے۔ [illegible] اس ذریعہ کو بہت کم استعمال میں لایا جاتا ہے۔ کیونکہ اس کے ذریعہ کاپیاں صاف نہیں آتی صرف

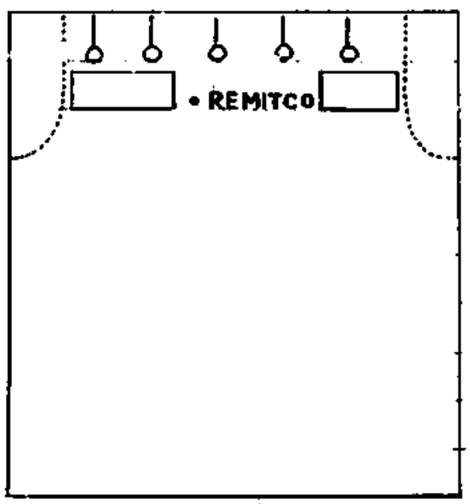
وہ بی کلر دباری اور چھوٹے چھوٹے دفاتر اس طریقہ کو استعمال میں لاتے ہیں جہاں کام کم ہوتا ہے۔

اسٹینسل کا طریقہ

آج کل بڑے بڑے دفتروں میں ایک خط کی ایک ایک ہزار تک کاپیاں تیار کی جاتی ہیں۔ اتنی بڑی تعداد میں کاپیاں تیار کرنے کے لیے ایک اسٹینسل کا طریقہ بھی ہے۔ اس طریقہ سے نقل لینے کے لیے مندرجہ ذیل چیزوں کی ضرورت پڑتی ہے۔

(1) اسٹینسل کاغذ (2) ایک خاص قلم یعنی اسٹائیلس

(1) **اسٹینسل کاغذ**:۔ یہ کاغذ ایک موم جیسی چیز کا بنا ہوتا ہے۔ اس کے نیچے ایک موٹا اور اوپر پتلا کاغذ اس کی حفاظت کے لیے ہوتا ہے۔ جب اس کاغذ کا استعمال کیا جاتا ہے تو پتلے کاغذ کو ہٹا دیا جاتا ہے۔ اسٹینسل کاغذ کا نمونہ یہ ہے۔



(2) **فولادی قلم**:۔ یہ ایک طرح کی لوہے کی دھات کا قلم ہوتا ہے جس کا ایک سرا نوکیلا ہوتا ہے۔ الگ الگ زبانوں کے لیے الگ الگ قلم ہوتے ہیں۔ جب اسٹینسل کاغذ پر ہاتھ سے لکھنا ہوتا ہے تو اسٹائیلس کا استعمال کیا جاتا ہے۔ اسٹینسل ٹائپ مشین سے بھی تیار کیا جاتا ہے۔ ایسی حالت میں ٹائپ مشین کے فیتہ کی نشان دہی

کرنے والے آلہ کو سفید نشان پر کر دیا جاتا ہے۔ ایسا کرنے سے ٹائپ مشین کا تعلق فیتہ یا ربن سے ہٹ جاتا ہے اور ربن ہٹ جانے پر ہی اسٹینسل کاغذ پر ٹائپ کرنا چاہیے۔ جب اسٹینسل کاغذ پر لکھا یا ٹائپ کیا جاتا ہے تو یہ خط لکھاوٹ کے مطابق کٹتا چلا جاتا ہے۔ سیاہی اسی کٹے ہوئے مقام سے پار ہو جاتی ہے اور نقل لینے والے کاغذ پر آجاتی ہے۔

اسٹینسل کاغذ اور اسٹائیلس کے علاوہ سیاہی، سیاہی پھیلانے کا بیلن اور وارنش کی بھی ضرورت پڑتی ہے۔ وارنش کو بھول سے لکھے الفاظ یا حروف کو مٹانے کے کام میں لایا جاتا ہے۔

اسٹینسل کے طریقہ سے نقل لینے کے لیے عموماً دو طرح کے آلات کا استعمال کیا جاتا ہے یعنی

(1) مثنیٰ لینے والا سادہ آلہ (2) روٹیری مثنیٰ لینے والا آلہ

مثنیٰ لینے والا سادہ آلہ:- یہ آلہ ایک چھوٹے لکڑی کے صندوق کی شکل کا ہوتا ہے۔ اس صندوق کے دائیں طرف نقل لینے والی سلیٹ کی سطح اور اسی سے ملا ہوا ایک ڈھانچہ ہوتا ہے۔ بائیں طرف سیاہی کی ٹیلیشا نلی اور رولر ہوتا ہے۔

سب سے پہلے لکھے ہوئے اسٹینسل کو دائیں ہاتھ کی طرف لگے ہوئے چوکھٹ میں لگا دیا جاتا ہے۔ اس کے بعد بائیں ہاتھ کی سطح پر نلی میں سیاہی ڈال کر بیلن سے پھیلا دی جاتی ہے۔ اب دائیں ہاتھ کی طرف سلیٹ کی سطح پر ایک سیاہی سوختہ رکھ لیا جاتا ہے۔ اس کے بعد اسٹینسل لگے چوکھٹ کو اس سطح پر لے آتے ہیں اور سیاہی والا بیلن دو تین بار چلایا جاتا ہے۔ ایسا کرنے سے سیاہی اسٹینسل لکھاوٹ کو پار کرکے سوختہ پر آئے گی۔ تیسری یا چوتھی دفعہ میں یہ لکھاوٹ صاف ہو جائے گی۔ جب لکھاوٹ صاف آنے لگے تو سیاہی سوختہ کو ہٹا دیا جاتا ہے اور اس کے بجائے ایک ایک کرکے نقل لینے والے کاغذ لگاتے چلے جاتے ہیں اور ہر کاغذ پر رولر بھی پھیلاتے ہیں۔ اس طرح بہت سی کاپیاں تیار ہو جاتی ہیں۔ اگر کبھی بیلن پر لگی سیاہی ختم ہو جائے تو سیاہی والی سلیٹ پر بیلن کو گھما دیا جاتا ہے اس طرح اس آلے کے ذریعہ ایک اسٹینسل سے سو تک کاپیاں لی جاسکتی ہیں۔

مثنیٰ لینے کی روٹیری مشین اور اس سے کاپیاں نکالنے کی ترکیب:

ویسے تو سادہ مشین اور روٹیری مشین تقریباً ایک ہی ہیں لیکن ان کی بناوٹ اور کاپیاں لینے کی ترکیب میں فرق ہے۔ اس طرح کی مشین میں اوپر کی طرف ایک کھوکھلا ڈھول لگا ہوتا ہے۔ اس ڈھول کے نیچے ایک بیلن ہوتا ہے اور دونوں طرف ایک ایک طشتری ہوتی ہے۔ ایک طرف کاغذ رکھنے کے لیے اور دوسری طرف نقل کیے ہوئے خطوں کو رکھنے کے لیے۔ مشین میں ایک طرف ہینڈل لگا ہوتا ہے۔ اسی ہینڈل کی مدد سے اس کو گھمایا جاتا ہے لکھے ہوئے اسٹینسل کو ڈھول پر باہر کی طرف لگایا جاتا ہے۔ اسٹینسل کے اوپر جو موٹا کاغذ ہوتا ہے اس میں کئی چھید

ہوتے ہیں۔ ان ہی چھیدوں کی طرح کئی چھید ڈھول میں بھی ہوتے ہیں اور ڈھول کے چھیدوں میں دانت جیسی پتیاں باہر کو نکلی ہوتی ہیں۔ یہ ہی دانت جیسی پتیاں اسٹینسل کو پکڑ لیتی ہیں۔ اسٹینسل لگا دینے کے بعد ہنڈل گھمایا جاتا ہے۔ گھمانے پر طشتری میں رکھے ہوئے کاغذ ایک ایک کرکے اپنے آپ مشین میں اندر جاتے رہتے ہیں اور ڈھول اور بیلن کے بیچ دبتے رہتے ہیں۔

وہاں اسٹینسل کے بنے ہوئے چھیدوں میں سے ہوکر ڈھول کے اندر آنے والی سیاہی کا اثر نقل لینے والے کاغذ پر پڑتا ہے۔ اس طرح ہر کاغذ پر نقل چھپتی جاتی ہے چھپنے کے بعد کاغذ دوسری طشتری میں جمع ہوتے رہتے ہیں۔

آج کل جو نئی روٹیری مشینیں بازار میں دیکھی جاتی ہیں۔ اُن میں نکلنے والی کاپیوں کا نمبر شمار بھی معلوم ہوتا رہتا ہے کہ اب تک کتنی کاپیاں نکل چکی ہیں اس مشین کی مدد سے یہ بھی ممکن ہے کہ خواہش کے مطابق کاپیاں چھپنے پر یہ مشین خود بخود کاغذ لینا بند کردے۔

روٹیری مشین کو بجلی کی مدد سے بھی چلایا جاسکتا ہے لیکن سادہ مشین کو بجلی سے نہیں چلایا جاسکتا۔ اس مشین کو ہاتھ سے چلانے پر ایک منٹ میں تقریباً ساٹھ کاپیاں نکل سکتی ہیں اور بجلی سے چلانے پر ایک منٹ میں سو کاپیاں نکالی جاسکتی ہیں۔ اس مشین کے ذریعہ پانچ سو کاپیاں بآسانی نکالی جاسکتی ہیں۔ اس مشین سے لی جانے والی کاپیاں سادہ مشین کے مقابلہ میں زیادہ صاف اور واضح ہوتی ہیں کیونکہ ہاتھ لگانے کی ضرورت نہیں ہوتی۔

ٹائپ سیٹنگ مشین

اس مشین کی مدد سے بے حد کاپیاں تیار کی جاسکتی ہیں۔ اس لیے مثنیٰ بنانے کے اس طریقہ کو سب سے بہتر کہا جاسکتا ہے۔

اس مشین میں دائیں طرف ایک کھوکھلا بیلن ہوتا ہے۔ بیلن میں سب حروف دھات کے ٹائپ ہوتے ہیں۔ کھوکھلے بیلن کی طرف ایک چھپنے کی تختی لگی ہوتی ہے۔ اس کے پاس ہی دو چابیاں ہوتی ہیں۔ جب کھوکھلے بیلن کو گھمایا جاتا ہے تو ایک ایک کرکے سب ہی حرف اشاراتی مقام پر آجاتے ہیں۔ اس طرح بیلن کو گھما کر ضروری الفاظ کو چابیوں کی مدد سے چھاپنے کی تختی پر لگا دیتے ہیں۔ جب اس طرح پورا پیغام تیار ہوجاتا ہے تو کھوکھلے بیلن میں سیاہی ڈال دی جاتی ہے۔ سیاہی ایک فیتہ کے ذریعہ دی جاتی ہے جو تقریباً انیس سینٹی میٹر چوڑا ہوتا ہے۔ اب تختی کو ہاتھ یا مشین کے ذریعہ گھمایا جاتا ہے جس سے روٹیری مشین کی طرح ایک ایک کرکے کاپیاں تیار ہوتی ہیں۔ جب

بقدر ضرورت کاپیاں تیار ہو جاتی ہیں تو چابیوں کی مدد سے ٹائپ کو اپنی جگہ پر پہنچا دیا جاتا ہے۔

اگر اس مشین کو ہاتھ سے چلایا جائے تو ایک منٹ میں تقریباً پچاس کاپیاں ہوتی ہیں۔ اس کے برخلاف بجلی کی مشین کے ذریعہ ایک منٹ میں سو کاپیاں نکل سکتی ہیں۔

روٹیری مشین کی خامیوں کو دور کرنے کے لیے ہی اس مشین کا استعمال کیا گیا ہے۔ اس مشین کی مدد سے لامحدود کاپیاں تیار کی جا سکتی ہیں۔ دوسرے اس مشین کو استعمال کرنے میں روٹیری مشین کے مقابلہ میں کم وقت لگتا ہے۔ تیسرے اس مشین کی مدد سے کاپیاں صاف اور دیدہ زیب ہوتی ہیں۔ چوتھے اس مشین کی مدد سے خطوط کا سرنامہ، عنوان، تصاویر وغیرہ بھی چھاپی جا سکتی ہیں۔ پانچویں اس مشین کے ذریعے چھاپے گئے خطوط ایسے دکھائی دیتے ہیں جیسے ٹائپ مشینوں سے چھپے ہوں اس لیے ایسے خطوط کی اثر آفرینی بڑھ جاتی ہے۔ چھٹے نمبر شمار کی سہولت ہونے کی وجہ سے کاپیوں کو گننے کی بھی ضرورت نہیں پڑتی۔

اس مشین کے بہت زیادہ قیمتی ہونے کی وجہ سے ہر کاروباری اس کا استعمال نہیں کر سکتا صرف وہ ہی کاروباری اس مشین کا استعمال کر سکتے ہیں جن کے یہاں سے ہزاروں کی تعداد میں گشتی خطوط وغیرہ جاتے رہتے ہیں۔

باب 14

اشاریہ سازی

ہر دفتر میں روزانہ طرح طرح کے خطوط آتے ہیں اور بہت سے خطوط دفتر سے باہر بھیجے جاتے ہیں۔ بہت سے خطوط اور دستاویزات ایسے ہوتے ہیں جن کو مستقبل میں حوالوں کے لیے محفوظ رکھنا لازمی ہے۔ محفوظ رکھے گئے خطوط کو وقت پر آسانی سے نکالنے کے لیے اشاریہ سازی کی ضرورت ہوتی ہے۔

اشاریہ وہ فہرست یا جدول ہے جس میں کسی مضمون کے متن کا تذکرہ ہوتا ہے یا الفاظ کا مجموعہ حروف تہجی کے مطابق تیار کیا جاتا ہے۔ آج کل اشاریہ تیار کرنے کے لیے مندرجہ ذیل طریقے کام میں لائے جاتے ہیں۔

(1) سادہ اشاریہ

(2) اشاریہ بہ لحاظ حروف علت

(3) صفحاتی اشاریہ

(4) کارڈ یا برگہ اشاریہ

(5) نظر آنے والا نمایاں اشاریہ

سادہ اشاریہ سازی۔

اس کو خطوط کی فہرست بھی کہتے ہیں کیونکہ اس کا استعمال زیادہ تر خطوط کی یاد داشت کے لیے ہوتا ہے۔ خطوط کی نقل لینے والی کتاب کے شروع میں کچھ صفحات سادہ چھوڑ دیے جاتے ہیں ہر کاغذ پر حروف تہجی کا ایک حرف لکھا ہوتا ہے۔ یہ سب کاغذ اس طرح کٹے ہوتے ہیں کہ کتاب کھولتے ہی حروف تہجی کے سارے حروف اوپر دکھائی دیتے ہیں

ہر کاغذ پر ان بیوپاریوں کے نام لکھے ہوتے ہیں جن کے نام اس کاغذ پر لکھے گئے حروف سے شروع ہوتے ہیں جیسے امرناتھ، اکبر خاں، انور حسین آغائی، اروند سنگھ، اشوک گلیڈون، اشونی ماتھر وغیرہ کے نام الف سے شروع ہوتے ہیں۔ یہ سب نام اس کتاب کے اس صفحہ پر درج ہوں گے جس کے دائیں طرف 'الف' کا حرف چھپا ہوگا۔ نام کے آگے اس صفحہ کا نمبر بھی جس پر اس نام کے بیوپاری کو بھیجے گئے خط کی نقل لکھی ہوگی۔ نیچے الف کے صفحہ کا نمونہ دیا جاتا ہے۔

الف	25	10	6	2	امرناتھ۔ ریت گھاٹ۔ بھوپال
	37	30	19	8	اکبر خاں۔ ٹیڑھی بغیا۔ مغل سرائے
		51	35	9	انور حسین آغائی بمعرفت قطب الدین تجیہ باگی شاہ دھول پور
			40	33	اشوک گلیڈون۔ تیرتھ شنکر اسٹریٹ۔ راہ راج پور
	47	23	18	11	اشونی ماتھر۔ پنج کلیاں۔ سوائے مادھو پور

اشاریہ بہ لحاظ حروف علت۔

اشاریہ کا یہ طریقہ مندرجہ بالا طریقے ہی کی ترقی یافتہ شکل میں ہے جس میں حروف تہجی کے ایک حرف کے لیے دیے گئے صفحہ کو اس حرف کے آگے آنے والے حروف علت یا اعراب یعنی زبر زیر پیش کے مطابق مزید تقسیم کر دیا جاتا ہے۔ جب دفتر بہت بڑا ہوتا ہے اور خط و کتابت اتنی زیادہ ہوتی ہے کہ ایک صفحہ پر ہی ایک ہی حروف سے شروع ہونے والے پتوں کی زیادتی ہوتی ہے جس سے کسی پتہ کو ڈھونڈھنا بھی مشکل ہو جاتا ہے تو ایک صفحہ کے ناموں کو حروف علت کے مطابق تقسیم کر دیا جاتا ہے جس سے پتہ ڈھونڈھنے میں اور آسانی ہو جاتی ہے۔ اس کا نمونہ دیا جاتا ہے۔

	32 - 18	بشیر احمد۔ گوسائیں چھپری۔ پھتہ پور۔	بَ
ب	151 - 115 - 11	بھانو پرتاپ سنگھ۔ مہاتما گاندھی روڈ۔ سکندر آباد	
	117	بلقیس بیگم۔ بمعرفت خان حافظ ظہیر الدین۔ مظفر گنج	بِ

پ	بند رجیت سنگھ۔ محلہ گلی ماران۔ دہلی	201 - 125
ب	بلاقی شاہ کراماتی۔ دائرہ اجمل۔ الٰہ آباد	95 - 52 - 31 - 19 - 13
	بوٹا سنگھ رانا۔ فوجدار نگری۔ بالا ستو ضلع کان پور	53 - 37 - 29

اس ضمن میں دھیان رکھنے کے لائق باتیں۔

(1) اشاریہ میں نام کے شروع میں عزت دکھانے والے القاب وآداب (جیسے شری کی۔ جناب وغیرہ) اور آخر میں ڈگریاں وغیرہ کا اندراج نہیں ہوتا۔

(2) سادہ اشاریہ میں نام کے سب سے پہلے حرف اور اشاریہ بہ لحاظ حروف علت میں نام کے سب سے پہلے حرف اور اس پر اعراب کی بنیاد پر اس نام کو صفحہ پر مندرج کیا جاتا ہے۔

(3) عیسائیوں کے نام کے آخری جزو کے پہلے حرف کے مطابق اندراج کیا جاتا ہے جیسے ہیرسیسن داس کے نام کو 'د' والے 'د' حصہ پر لکھا جائے گا۔

صفحاتی یا حوالہ جاتی یا چلیپائی اشاریہ۔

جب کسی شخص کے خط کو دیکھنے کی ضرورت پڑتی ہے تو شروع میں دی گئی فہرست کے ذریعہ یہ معلوم کیا جاسکتا ہے کہ اس شخص کو بھیجے گئے خط کی نقل "نقل والی کتاب" کے کون سے صفحہ پر ہے۔ صفحے کا پتہ لگ جانے پر اس صفحے کو کھول کر خط پڑھ لیا جاتا ہے۔ ہو سکتا ہے اس خط کو دیکھنے سے مسئلہ حل نہ ہو۔ ایسی حالت میں اس شخص کو بھیجے گئے کسی دوسرے خط کی نقل کو بھی دیکھنا پڑے۔ دوسرے خط کی نقل کو دیکھنے کے لیے پھر سے فہرست یا اشاریہ کو دیکھنا پڑے گا۔ بار بار فہرست دیکھنے کے وقت کو دور کرنے کے لیے ایک اور ڈھنگ نکال لیا گیا ہے جسے 'صفحاتی اشاریہ' کہتے ہیں۔ انگریزی میں اس کو (Cross Reference) کہتے ہیں۔ اس طرح کی فہرست یا اشاریہ کی مدد سے کسی بھی خط کی نقل کو پڑھتے پڑھتے یہ آسانی سے معلوم کیا جاسکتا ہے کہ اس شخص کو اس سے پہلے اور اس کے بعد بھیجے گئے خطوط کی نقلیں کون کون سے صفحوں پر ہیں۔ اس اشاریہ کے ذریعہ خطوں کو دیکھنے میں بڑی آسانی رہتی ہے اور دوسرے خطوں کو دیکھنے کا وقت بچ جاتا ہے۔ یہ اشاریہ دوسری اشاریہ فہرستوں کے معاون کی شکل میں استعمال میں آتا ہے۔

اس اشاریہ کا اندراج کسر کی شکل میں ہوتا ہے۔ کسر کے اوپر والے عدد سے یہ ظاہر ہوتا ہے کہ اس شخص کو اس سے پہلے بھیجے گئے خط کی نقل اس نمبر کے صفحہ پر ہے۔ اسی طرح کسر کے نیچے والے عدد سے

اس خط کے بعد میں بھیجے گئے خط کی نقل والے صفحے کا پتہ چلتا ہے۔ اس طریقے سے ایک خط کو دیکھنے سے تین صفحوں کے نمبر معلوم ہو جاتے ہیں۔ ایسا نشان اکثر کسی رنگین یعنی لال یا نیلی پنسل سے لکھا جاتا ہے۔

گزشتہ صفحہ میں دیے گئے اشاریہ نمونہ کے مطابق بلاقی شاہ کراماتی کو پانچ خط لکھے گئے ہیں۔ جن میں پہلے کی نقل صفحہ 13 پر، دوسرے کی صفحہ 19 پر، تیسرے کی صفحہ 31 پر، چوتھے کی صفحہ 52 پر اور پانچویں کی صفحہ 95 پر ہے۔ اس کا صفحاتی اشاریہ یا اشاریہ جلیبائی اس طرح ہوگا۔

صفحات نمبر کا شمار		13	19	31	52	95	
صفحاتی اشاریہ		$\frac{5}{19}$	$\frac{13}{31}$	$\frac{19}{52}$	$\frac{31}{95}$	52	

اس نمونہ میں صفحہ 13 پر $\frac{5}{19}$ کا مطلب یہ ہے کہ اس خط سے پہلے کوئی خط نہیں لکھا گیا۔ اس خط کے بعد خط لکھا گیا تھا جس کی نقل صفحہ 19 پر ہے۔ علیٰ ھذا القیاس۔ صفحہ 95 پر 52 کا مطلب ہے کہ اس سے پہلے جو خط لکھا گیا تھا اس کی نقل صفحہ 52 پر ہے لیکن اُس خط جس کی نقل صفحہ 95 پر ہے۔ کے بعد بلاقی شاہ کراماتی کو کوئی خط نہیں بھیجا گیا ہے۔

کارڈ یا برگہ اشاریہ۔

اس طریقے کے مطابق بیوپاریوں کے نام کے کارڈ درازوں میں رکھے جاتے ہیں۔ کارڈوں کی درجہ بندی یا ترتیب حروف تہجی کے مطابق کی جاتی ہے۔ ہر بیوپاری کا ایک کارڈ ہوتا ہے جس پر اس کا مختصر حال لکھا ہوتا ہے۔ جگہ جگہ حروف تہجی کے ہر حرف کے لیے اشارے لگا دیے جاتے ہیں۔ سارے کارڈ دراز میں لوہے کے تار سے بندھے رہتے ہیں تاکہ کوئی کھو نہ جائے۔ اگر کسی کام کے لیے اس میں سے کارڈ نکالا جاتا ہے تو اس کی جگہ پر غیر حاضری کا کارڈ لگا دیا جاتا ہے۔

کارڈ اشاریہ کی آسانیاں۔

نئے بیوپاریوں کے کارڈ دراز میں اپنی سہولت کے مطابق بڑھائے جا سکتے ہیں۔

ایسے بیوپاریوں کے کارڈ بآسانی ہٹائے جا سکتے ہیں جن سے آئندہ خط و کتابت کی امید نہ ہو اور اس کی جگہ پر نئے کارڈ لگائے جا سکتے ہیں۔

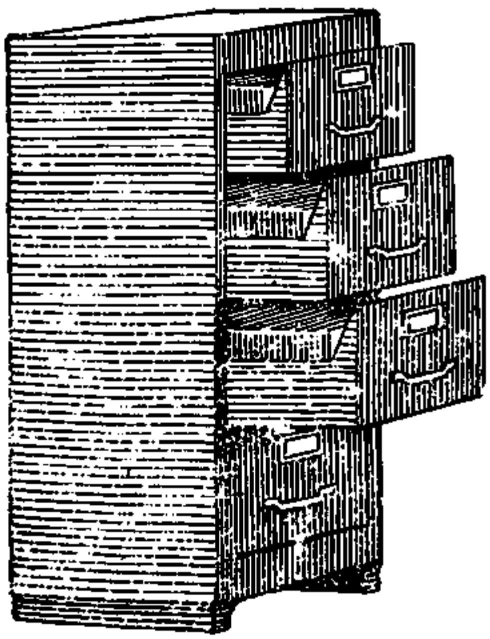
بیوپاریوں کو مختلف معلومات کے لیے الگ الگ کتابیں بنانے کی ضرورت نہیں پڑتی کیونکہ

ہر طرح کی معلومات کارڈ پر لکھی جا سکتی ہے۔

پرانے کارڈوں کے ساتھ نئے کارڈ بڑھاتے وقت جگہ کے بدلنے کی ضرورت نہیں پڑتی۔

دوسرے اشاریاتی نظام کے مقابلہ میں یہ اشاریہ آسان اور سستا ہے۔

اشاریاتی کارڈوں کی مدد سے کسی بھی شخص کا کارڈ آسانی سے نکالا جا سکتا ہے۔



درازوالی الماری کی تصویر

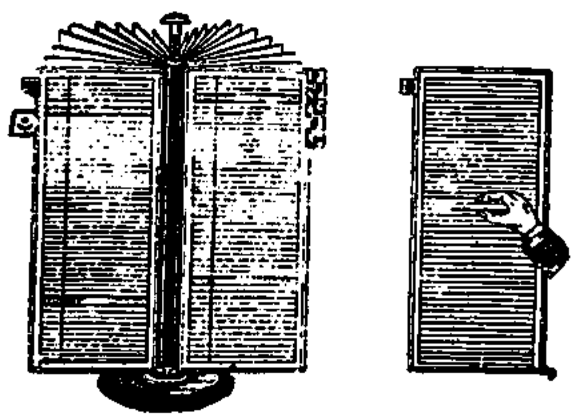
کارڈیا برگہ اشاریہ کی خامیاں۔

اس نظام میں کچھ خامیاں بھی ہیں۔ ان کی سب سے بڑی خامی تو یہ ہے کہ ایک بار میں صرف ایک ہی کارڈ دیکھا جا سکتا ہے اس لیے کسی خاص بیوپاری کا کارڈ دیکھنے کے لیے بہت سے کارڈوں کو اِدھر اُدھر اٹھانا پڑتا ہے جس میں وقت بھی بہت لگتا ہے۔ دوسری خامی یہ ہے کہ اگر کبھی کوئی کارڈ بھولے سے غلط رکھ دیا جائے تو اس کو ڈھونڈ کر نکالنا مشکل ہے۔

نمایاں اشاریہ

جیسا کہ ابھی بتایا جا چکا ہے کہ کارڈ یا برگہ اشاریہ میں سب سے بڑا عیب یہ ہے کہ ایک بار میں صرف

ایک ہی کارڈ دیکھا جا سکتا ہے۔ اس طریقہ میں یہ عیب دور کرنے کی کوشش کی گئی ہے کیونکہ اس اشاریاتی نظام میں ایک ساتھ بہت سے کارڈ دیکھے جا سکتے ہیں۔ اس طریقہ میں کارڈوں کو اس طرح لگایا جاتا ہے کہ ہر ایک کارڈ پر لکھا ہوا نام اور پتہ کھلا رہے۔ کارڈ ایک دوسرے کے اوپر نیچے لگے رہتے ہیں اس لیے ایک ساتھ کئی کارڈ دیکھے جا سکتے ہیں اس کام کے لیے لوہے کی ایسی تختی کا استعمال کیا جاتا ہے جس میں اِدھر اُدھر کے دونوں کناروں پر کارڈوں کو پھنسانے کے لیے دھات کے کھانچے بنے ہوتے ہیں اور کھانچے اس طرح لگائے جاتے ہیں کہ یہ گھوم سکیں۔ تختی کو گھمانے سے کچھ ہی لمحات میں سارے کارڈ دیکھے جا سکتے ہیں۔ اشاریاتی نظام میں اشاریاتی کارڈوں کا بھی استعمال کیا جاتا ہے۔



مدوّری اشاریہ یا نمبری شماریہ کی تصویر

باب 15

مسل بندی

ہر دفتر کا کارکردگی بہت حد تک آنے جانے والے خطوط کو محفوظ رکھنے کے ڈھنگ پر منحصر ہے۔ خطوط کو محفوظ رکھنے کے طریقے کو ہی فائیلنگ (Filing) کہتے ہیں۔

مسل بندی کے فوائد

(1) اگر کوئی گاہک اپنے پہلے کسی آرڈر کا حوالہ دیتے ہوئے دوبارہ آرڈر دیتا ہے تو ایسی حالت میں پچھلی خط و کتابت کو دیکھے بغیر آنے والے آرڈر کی تعمیل مشکل ہو جائے گی۔

(2) ضرورت پڑنے پر پرانے خطوط عدالتوں میں ثبوت کے لیے پیش کیے جاتے ہیں۔

(3) کبھی کبھی کسی آنے والے خط کا جواب دینے کے لیے پرانے خط کو دیکھنے کی ضرورت پڑ جاتی ہے۔

(4) پرانے خط کے مجموعے سے بیوپار کے متعلق بہت سی باتیں معلوم کی جا سکتی ہیں۔

(5) کبھی کبھی ایسا ہوتا ہے کہ گاہک نرخ پوچھ کر چپ بیٹھ جاتا ہے۔ ایسی حالت میں ایسے گاہک کو بار بار خط ڈالنے سے کبھی کبھی آرڈر وصول ہو جاتے ہیں۔

(6) خط و کتابت کے ذریعہ ہی سمجھوتے کیے جاتے ہیں اور دستاویزیں حاصل کی جاتی ہیں جن کی افادیت مستقل ہوتی ہے۔ ان کو سنبھال کر رکھا جاتا ہے۔

مسل بندی کی ضروری باتیں

(1) اس کام میں زیادہ دیر نہیں لگنی چاہیے

(2) خطوط ہمیشہ محفوظ رہیں۔ دیمک کیڑے اور چوہے کاغذات کو نقصان نہ پہنچا سکیں اور باہری لوگ اُن خطوط

کو دیکھ سکیں۔

(3) وقت ضرورت بغیر کسی دقت کے کوئی بھی خط آسانی اور جلدی سے مل سکے۔

(4) یہ طریقہ کفایتی بھی ہو۔

(5) فہرست تیار کرنے میں بیوپار سے متعلق کارکنوں کو کوئی مشکل نہ ہو

(6) طریقہ کا لچک دار ہونا ضروری ہے۔ دوسرے الفاظ میں فائل بنانے کا طریقہ ایسا ہونا چاہیے جس کو بوقت ضرورت گھٹایا بڑھایا جا سکتا ہو۔

(7) فائل بنانے کا طریقہ اتنا آسان ہونا چاہیے کہ دفتر کا کوئی بھی شخص اسے آسانی سے انجام دے سکے۔

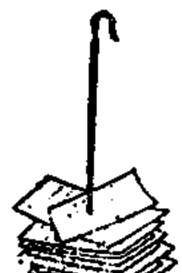
آج کل فائل کرنے کے بہت سے طریقے رائج ہیں۔ ہر کاروباری اپنی ضرورت و آسانی کے مطابق مناسب طریقہ کو استعمال میں لاتا ہے۔ یہاں ہم ان طریقوں کا بیان کرتے ہیں۔

تار کا فائل

اس طریقہ میں تار کا استعمال کیا جاتا ہے۔ تار کے اوپر کا حصہ نکیلا ہوتا ہے جس سے اکٹھا کیے جانے والے خطوط آسانی اور جلدی سے تار میں پرو دیے جا سکتے ہیں اور ایک بار پرونے کے بعد تار میں سے ادھر ادھر نہیں نکلتے۔ تار کے نیچے خطوط کو روکنے کے لیے گتے، لکڑی یا ٹین کا ٹکرا لگا رہتا ہے جس پر آکر خطوط کو اپنی جگہ پھر لگا دیا جاتا ہے۔

جیسے جیسے خطوط آتے جاتے ہیں، تار میں پرو دیے جاتے ہیں۔ اگر کچھ وقت کے بعد کسی خط کو نکالنے کی ضرورت ہوتی ہے تو وہ خط اپنے اوپر کے سارے خطوط سمیت نکال لیا جاتا ہے اور دوسرے خطوط کو اپنی جگہ پھر لگا دیا جاتا ہے۔

عام طور سے ان تاروں کو کھونٹیوں پر لٹکا دیا جاتا ہے۔ جو بیوپار چھوٹے ہیں اور جہاں پر آنے جانے والے خطوط کی تعداد تھوڑی ہوتی ہے ان میں اس طریقہ کا استعمال کیا جاتا ہے کیونکہ فائل بنانے کا یہ سب سے آسان اور سستا طریقہ ہے۔



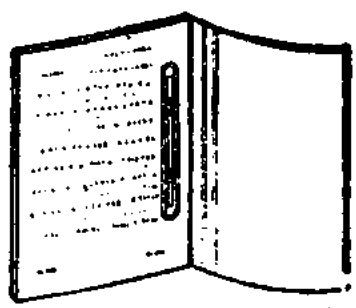
تار فائل کی تصویر

تار فائل کے فوائد و نقصانات

یہ طریقہ سب سے آسان، سستا اور سب سے کم جگہ گھیرنے والا ہونے کی وجہ سے ان دفتروں کے لیے بالکل مناسب ہے جہاں بہت کم خطوط اکٹھے کرنے پڑتے ہیں، لیکن اس طریقہ میں یہ عیب ہے کہ تار میں پرونے کی وجہ سے خط میں چھید ہو جاتے ہیں ساتھ ہی یہ طریقہ غیر محفوظ۔ وقت طلب اور غیر سائنسی ہونے کی وجہ سے دفتروں کے لیے غیر مناسب بھی ہے۔

(2) خطوط کی کتاب نما فائل

کچھ دفتروں میں گتے کی بنی ہوئی جلدوں (گارڈ فائیلوں) کا استعمال کیا جاتا ہے۔ یہ فائل کتابوں کی طرح کھلتے ہیں۔ اس کے ایک حصہ میں دھات کی پتیاں سی ہوتی ہیں۔ خطوط یا کاغذوں کو چھید کرنے والی مشین سے چھید کر کے ان پتیوں میں دبا دیا جاتا ہے جس سے خطوط ان میں سے نکل نہیں سکتے۔ خطوں کو تاریخ وار ایک کے اوپر



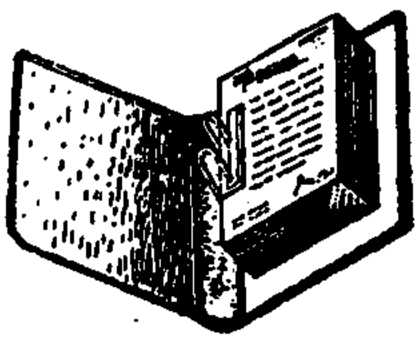
کتاب نما فائل

ایک لگایا جاتا ہے۔ اگر ان میں سے کسی خط کی ضرورت ہوتی ہے تو پتیوں کو ہٹا کر خط نکال لیا جاتا ہے اسی طرح بہت سے خطوط کا مجموعہ رکھا جا سکتا ہے۔ حروف تہجی کے ہر حروف یا کچھ حروف کے لیے الگ الگ کتاب نما فائل کا استعمال کیا جاتا ہے۔ ان کو الماری کے اندر ایک کے اوپر ایک لگا دیا جاتا ہے۔

(3) آنکڑے دار کتاب نما فائل

یہ سادہ کتاب نما فائل (SimpLe fiLe) کی ہی ارتقائی صورت ہے اور اس کا استعمال بھی تقریباً ویسا

ہی۔ سادہ کتاب نما فائل میں سے اگر کسی خط کی ضرورت ہو تو اس کے اوپر کے سارے خطوط کو ہٹانا پڑے گا لیکن اس طرز کی فائل میں اس عیب کو دور کیا گیا ہے اس کے ساتھ ہی ساتھ اس طریقہ کے اندر پہلے کی بہ نسبت زیادہ



آنکڑے دار کتاب نما مسل کی تصویر

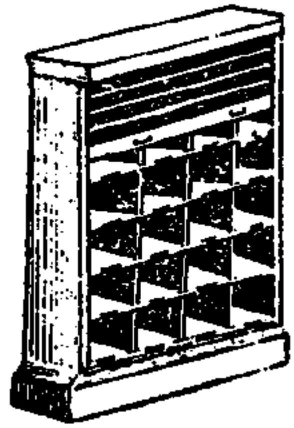
خطوط رکھے جا سکتے ہیں۔

یہ فائل کافی بڑی اور کافی موٹے گتے کی بنی ہوئی ہوتی ہے۔ دھات کی پتیوں کی جگہ پر مضبوط لوہے کے آنکڑے لگے ہوتے ہیں جن میں لوہے کی چھڑ کو بہت احتیاط کے ساتھ موڑ کر آنکڑوں میں فٹ کر دیا جاتا ہے۔ چھید کرنے والی مشین (Punch Maching) سے خطوط میں چھید کر کے خطوط فائل میں لگا دیے جاتے ہیں۔ آئندہ جب کبھی خط کی ضرورت ہوتی ہے تو اس کے اوپر کے دوسرے خط کو پلٹ کر اس خط کو دیکھ لیا جاتا ہے اور خطوں کو نکالنے کی ضرورت نہیں رہتی ہے۔ خطوں کی تعداد بڑھنے پر پہلے بتائے طریقے کے مطابق اس طرز کو وسیع بنایا جا سکتا ہے۔

(4) خانے دار الماری

فائل بنانے کا یہ ایک بہت قدیم طریقہ ہے۔ اس کے لیے ایک بانخہ (لکڑی یا ٹین) کی الماری کی ضرورت ہوتی ہے۔ اس الماری میں استعمال میں آنے والی زبان کے سارے حروف کے لیے ایک خانہ ہوتا ہے۔ اکثر ان حروف کے لیے، جن سے اشخاص یا اداروں یا کاروباری اداروں کے نام بہت کم شروع ہوتے ہیں صرف ایک ہی خانہ کا استعمال کیا جاتا ہے جیسے اردو میں ٹ، ث، ذ، ڑ، ژ، لا، ر اور انگریزی میں Z، X، X، سے نام شروع نہیں ہوتے ہیں یا بہت کم ہوتے ہیں اس لیے ایسے حروف کے لیے صرف ایک ہی خانہ کا

استعمال کیا جاتا ہے۔



خانہ دار الماری کی تصویر

اس طریقہ کو استعمال میں لانے کا طریقہ

اس میں الماری کئی خانوں میں منقسم ہوتی ہے۔ ہر خانہ کے اوپر ایک حرف لکھا رہتا ہے۔ اگر کسی خانہ کو کئی حروف کے لیے متعین کیا گیا ہے تو اس پر سب حروف لکھے رہتے ہیں۔ ان سب خانوں میں آنے جانے والے خطوں کی نقول جمع کر دی جاتی ہیں۔ خانوں میں خط بھیجنے والے کے نام کے پہلے حرف کے مطابق خط لکھ دیے جاتے ہیں جیسے عفار خاں کا بھیجا ہوا خط 'ع' کے لیے مخصوص خانہ میں رکھا جائے گا ہردیو سنگھ کا خط 'ہ' کے خانہ میں رکھا جائے گا۔

عیسائی ناموں یا ایسے ناموں میں جو پورے نہیں لکھے جاتے اُن کے ذاتی ناموں کے بجائے ان کے خاندانی ناموں پر زیادہ زور دیا جاتا ہے اس لیے ان لوگوں کے خط اُن کی عرفیت یا خاندانی نام (Surname) کے پہلے حرف کے مطابق خانہ میں رکھ دیے جاتے ہیں۔ جیسے بی۔ این۔ مشرا کے پاس سے آنے والے خط کو 'م' والے خانہ میں رکھا جائے گا۔ آر۔ بی۔ سنگھ گھسیٹا کے پاس سے آنے والے خط کو 'گ' کے خانہ میں ڈالا جائے گا۔

اسی طرح الماری کے خانہ میں سب سے پہلی تاریخ کا خط سب سے نیچے اور آخری تاریخ کا سب سے اوپر رہتا ہے۔ جب الماری کا کوئی خانہ بھر دیا جاتا ہے تو اس میں رکھے ہوئے خط کو جیوں کا تیوں نکال لیتے ہیں۔ ایسے نکالے ہوئے خط کو احتیاط سے باندھ لیا جاتا ہے اور محفوظ مقام پر رکھ دیا جاتا ہے۔ عام طور سے الماری کے ہر خانہ کو ایک،

مقررشدہ مدت کے بعد خالی کر دیا جاتا ہے اور خطوط کے الگ الگ بنڈل بنا دیے جاتے ہیں۔ ہر بنڈل پر نیچے دیے ہوئے طریقہ سے ایک پرچی بنا کر لگا دی جاتی ہے۔

الف
جنوری 675

اس کارروائی کے بعد بنڈلوں کو احتیاط سے رکھ دیا جاتا ہے۔ اس پرچی کے لگانے سے یہ فائدہ ہوتا ہے کہ مستقبل میں کسی بھی خط کو آسانی سے کم وقت میں نکالا جا سکتا ہے۔

تلخیص

خطوں کو خانہ میں رکھنے سے پہلے ان کو ایک سی لمبائی اور چوڑائی میں موڑ دیا جاتا ہے اس کے بعد الگ الگ لفافوں میں رکھا جاتا ہے۔ ہر خط و کتابت کرنے والے کے لیے ایک لفافہ ہوتا ہے اور اس کے ہر آنے والے خط کو اسی میں رکھا جاتا ہے۔ لفافہ کے اوپر اس آدمی کا نام اور پتہ لکھ دیا جاتا ہے۔

خط کو موڑنے کے بعد خط کے اوپر بھیجنے والے کا نام، پتہ، خط آنے کی تاریخ اور خط کا مختصراً مفہوم لکھ دیا جاتا ہے اس کو ہی تلخیص کہتے ہیں۔ خلاصہ لکھ دینے سے مستقبل میں کسی بھی ضروری خط کو نکالنے میں آسانی ہوگی اور خط کو کھولے بغیر ہی اس کے متن سے آگاہی ہو جائے گی۔

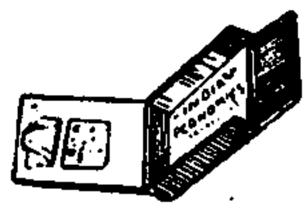
تلخیص کا نمونہ دیکھیے

عبداللطیف خاں۔ پاکھنڈ پور 9 فروری 71 مال کے نرخ کی پوچھ تاچھ	گوری شنکر ماتھر۔ ڈاک گھر۔ دہرہ دون 3 جون 72 کرسیوں کا آرڈر

(5) مسل بندی کا صندوق نما طریقہ

حفاظت کے نظریہ سے یہ طریقہ سب سے اچھا ہے کیونکہ اس میں خطوط ایک صندوق میں رکھے جاتے ہیں ویسے اس طریقہ کا استعمال بہت کم ہے۔ صندوق میں ایک اسپرنگ ہوتی ہے جس کی مدد سے خط ایک کے اوپر

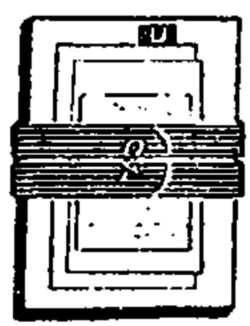
ایک اور ایک ہی طرف رکھ دیے جاتے ہیں۔ اس طرح رکھے گئے خطوط کو ڈھونڈھنے میں زیادہ وقت لگتا ہے۔ اگر ضرورت پڑے تو صندوق میں تالا بھی لگ سکتا ہے۔ اس طریقہ کا استعمال صرف چھوٹے کاروباری دفتر ہی میں کیا جاسکتا ہے۔



صندوق نما فائل کی تصویر

(6) دفتی کی فائل

اس میں خطوط ایک کے اوپر ایک رکھے جاتے ہیں اور بعد میں کارڈ بورڈ میں لگی ڈوری سے باندھ دیے جاتے ہیں۔ اس میں موٹے گتے کا ایک بورڈ ہوتا ہے جس کے دونوں طرف کاغذ کے ٹکڑے لگے رہتے ہیں۔ ان کاغذوں کے نیچے ہی میں ڈوری چپکی رہتی ہے جس کے ذریعہ خطوط باندھ دیے جاتے ہیں۔ اس طریقے کے مطابق صرف تھوڑے سے ہی خطوں کا مجموعہ کیا جاسکتا ہے۔ خطوط کے جمع کرنے کا یہ طریقہ بہت آسان اور سستا ہے لیکن حفاظت کے لحاظ سے یہ طریقہ بالکل بیکار ہے۔ اس میں رکھے ہوئے خطوط تھوڑے ہی عرصہ میں خراب ہو سکتے ہیں اور کوئی بھی شخص

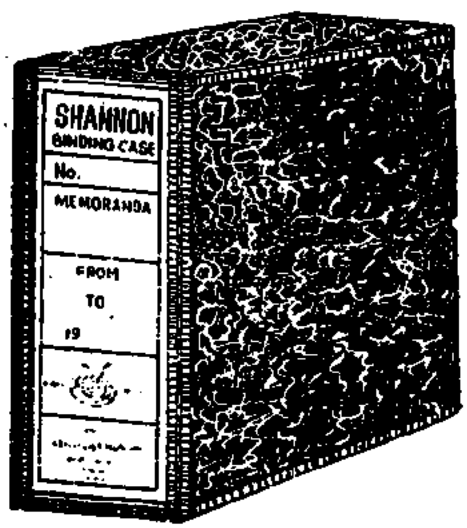


دفتی کا فائل

ان میں رکھے ہوئے خطوط کو پڑھ سکتا ہے اور پھر خطوط کو بوقت ضرورت ڈھونڈھنا بھی آسان نہیں ہے۔

(7) مشینیں

اس میں ایک الماری کا استعمال کیا جاتا ہے جس میں کئی درازیں ہوتی ہیں۔ اس الماری میں کواڑ نہیں ہوتے ہیں بلکہ دروازے، میز کی درازوں کی طرح ہوتی ہیں۔ یہ درازیں کاغذات کے مطابق گھٹائی بڑھائی جا سکتی ہیں اور ان



شینن فائل

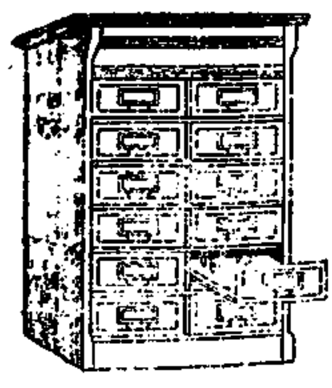
کو باہر نکالا اور بند کیا جا سکتا ہے۔ ہر دراز میں فہرست درج ہوتی ہے اور دستیوں کی بنیاد پر خطوط کو جمع کیا جاتا ہے۔ درازوں کے پیندے میں دوسرے آنکڑے دار فائلوں کی طرح لوہے کی چھڑ کے آنکڑے اور کانٹے لگے رہتے ہیں۔ اسکے ساتھ ہی ساتھ لوہے کی اسپرنگ دار چڑی بھی لگی رہتی ہے۔ خطوط کو جب ان درازوں میں رکھنا ہوتا ہے تو پہلے چھید کرنے والی مشین سے چھید کر لیا جاتا ہے۔ چھید کرنے کے بعد ان کو آنکڑوں میں کس دیا جاتا ہے اس لیے فائل ہو جانے کے بعد خطوط اپنی جگہ پر محفوظ رہتے ہیں اور ادھر ادھر نکل نہیں سکتے۔ جب درازیں خطوط سے بھر جاتی ہیں تو خطوط نکال کر احتیاط سے بنڈل بنا دیے جاتے ہیں اور ان پر پہچان کی پرچی لگا دی جاتی ہے۔

عمودی مسل بندی

فائل بنانے کے اس طریقہ میں سب ہی خطوط فائیلوں میں کھڑے اور سیدھے رکھے جاتے ہیں۔ اسی لیے اس کا نام عمودی مسل بندی ہے۔ یہ مسل بندی کے تمام طریقوں سے آسان، اچھی اور سہل الحصول ہے۔

عمودی مسل بندی کی خصوصیات

(1) الماری (Cabinet): خطوط کو کھڑا یا سیدھا رکھنے کے لیے بڑے اور گہرے درازوں کی ضرورت ہوتی ہے۔ یہ دراز لکڑی کی الماری میں لگے ہوتے ہیں۔ درازوں کو آسانی سے آگے یا پیچھے کیا



جاسکتا ہے۔ ضرورت پڑنے پر درازوں کی تعداد آسانی سے گھٹائی بڑھائی جاسکتی ہے۔

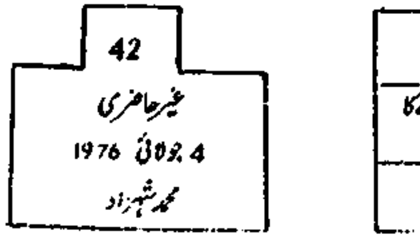
(2) فائل (Folders) :- یہ فائل موٹے گتے کے بنے ہوتے ہیں ایک فائل کو ایک خط و کتابت کرنے والے آدمی کے نام سے مختص کر دیا جاتا ہے اور اس سے متعلق سارے خطوط کو اس ہی کے فائل میں رکھا جاتا ہے۔

فائل کی تصویر

فائل کا پیچھے کا حصہ سامنے کے حصے سے اونچا ہوتا ہے۔ ان فائیلوں کی تعداد مقرر کر دی جاتی ہے اور ہر فائل پر گاہک کا نام اور پتہ لکھ دیا جاتا ہے یہ فائل درازوں میں سیدھے اور کھڑے رکھے جاتے ہیں۔

(3) اشاراتی یا علاقائی کارڈ (Guide Cards) :- یہ کارڈ کسی مخصوص کاروباری کے فائل کو باآسانی ڈھونڈھنے کے لیے استعمال میں آتے ہیں۔ یہ کارڈ عموماً رنگین ہوتے ہیں اور موٹے کاغذ کے بنے ہوتے ہیں۔ ان کے اوپر کا تھوڑا سا حصہ کچھ اونچا اٹھا ہوتا ہے۔ اس حصہ پر بیوپاری سے متعلق باتیں مختصراً لکھی ہوتی ہیں۔

(4) غیر حاضری کارڈ (Absent Cards) جب کوئی فائل کسی ضرورت کی وجہ سے اپنی جگہ سے ہٹایا جاتا ہے تو اس کے بجائے غیر حاضری (Absent Cards) لگایا جاتا ہے جس سے یہ معلوم ہو جائے کہ اس جگہ سے کوئی فائل ہٹا لیا گیا ہے۔ یہ کارڈ مندرجہ ذیل طرز سے بنائے جاتے ہیں۔



غیر حاضری		
فائل (Folders) کا نمبر	تاریخ اور وقت	نکالنے والے کا نام

تصویر غیر حاضری کارڈ

فائلوں کو دراز میں اس طرح رکھا جاتا ہے، جس سے کسی بھی فائل کو ڈھونڈھنے میں کسی طرح کی مشکل دکھائی نہ دے فائلوں کو درازوں میں عموماً چار طرح کے سلسلوں کے مطابق رکھا جاتا ہے۔

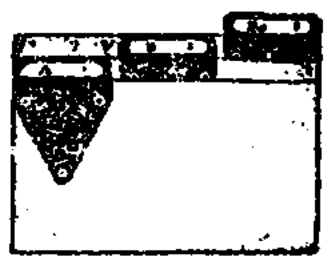
(1) حروف تہجی کے مطابق ترتیب

(2) اعدادی ترتیب

(3) جغرافیائی ترتیب

(4) مضمون وار ترتیب

(1) حروف تہجی کے مطابق ترتیب: فائلوں کو جب اس ترتیب کے مطابق رکھا جاتا ہے تو اشاراتی کارڈوں پر استعمال میں آنے والی زبان کے حروف تہجی لکھ دیے جاتے ہیں۔ دراز میں سلسلہ وار ان کو سجایا جاتا ہے۔ 'الف' سے شروع ہونے والے سارے گاہکوں اور خط رکھنے والوں کے خطوط 'الف' کی فائل ہی میں رکھے جاتے ہیں۔ اسی طرح دوسرے حروف سے شروع ہونے والے فائل بھی متعلقہ اشاراتی کارڈوں کے پیچھے رکھے جائیں گے۔ اگر فائلوں کی تعداد بہت بڑھ جائے تو ہر حرف حرف علت یا اعراب

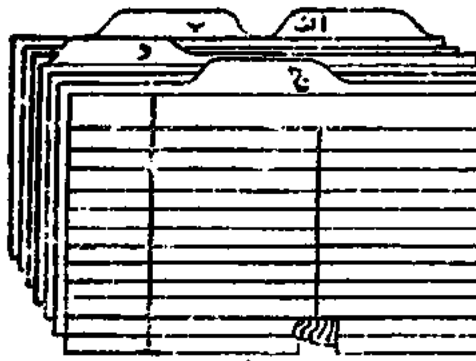


حروف تہجی کے مطابق ترتیب

کے مطابق ان کو منقسم کر دیا جاتا ہے۔

(2) اعدادی ترتیب: وہ بیوپاری جو بہت بڑے ہوتے ہیں اور جن سے خط و کتابت کرنے والوں کی تعداد بہت زیادہ ہوتی ہے، حروف تہجی کے بجائے اعدادی طریقہ کو اپناتے ہیں۔ اس طرز ترتیب کے مطابق فائل پر ایک مقررہ گنتی ڈال دی جاتی ہے۔ اس کے بعد دراز میں انھیں گنتی کے مطابق رکھ دیا جاتا ہے۔ ابتداً

کارڈوں پر پورے عدد لکھ کر سلسلہ وار ترتیب لگا دیا جاتا ہے۔ ہر بیوپاری کے فائل کا نمبر جاننے کے لیے ایک رجسٹر میں سارے بیوپاریوں کی فہرست بنا کر لی جاتی ہے۔ اس فہرست کے مطابق کسی بھی بیوپاری کے فائل



کا نمبر آسانی سے معلوم کر کے اس کا فائل نکال لیا جاتا ہے۔

(3) جغرافیائی ترتیب :۔ جب کسی بیوپاری کی مختلف دیسوں اور شہروں سے خط و کتابت مسلسل ہوتی رہتی ہے تو اس کے لیے جغرافیائی ترتیب بہت آسان ہوتی ہے۔ اس میں اشاراتی کارڈوں پر مختلف ضلعوں اور شہروں یا دیسوں کے نام لکھ دیے جاتے ہیں اور مخصوص شہر ضلع یا دیس کے بیوپاریوں کے فائل کو متعلقہ اشاراتی کارڈوں کے پیچھے رکھا جاتا ہے۔

(4) ترتیب باعتبار متن یا مضمون :۔ اس سلسلہ میں فائلوں میں جو خطوط رکھے جاتے ہیں، وہ مضمون یا متن کے اعتبار سے رکھے جاتے ہیں۔ اشاراتی کارڈوں پر مختلف مضامین کے نام لکھے جاتے ہیں اور ان کے پیچھے ان سے متعلقہ فائل ہوتے ہیں۔

ترتیب باعتبار حروف تہجی اور اعدادی ترتیب کا تقابلی مطالعہ

(1) ترتیب باعتبار حروف تہجی میں کسی فائل کو ڈھونڈھنے میں مشکل ہوتی ہے جب کہ اعدادی ترتیب میں اس طرح کی کوئی مشکل نہیں ہوتی ہے۔

(2) ترتیب باعتبار حروف تہجی میں کسی فہرست کے تیار کرنے کی ضرورت نہیں جب کہ اعدادی ترتیب میں فہرست کا ہونا بہت ضروری ہے۔

(3) ترتیب باعتبار حروف تہجی میں فائل [illegible] نہیں رہتے کیونکہ نئے خطوط کے پڑھنے پر

پرانے فائلوں کی جگہ بدل جاتی ہے۔ جب کہ اعدادی ترتیب میں فائلوں کی جگہ معین رہتی ہے۔ نئے خطوط کو اگلے حصہ میں نیا نمبر ڈال کر رکھا جاتا ہے۔

ترتیب باعتبار حروف تہجی میں گاہکوں کے پتے وغیرہ کی تفصیل الگ سے رجسٹر میں رکھنا پڑتی ہے۔ اعدادی ترتیب میں یہ کام کارڈوں کی فہرست میں کیا جاتا ہے اور رجسٹر رکھنے اور لکھنے میں روپیہ کی بچت ہوتی ہے۔

ترتیب باعتبار حروف تہجی میں اگر ایک ہی نام کے دو گاہک ہوں تو ان کے فائلوں کو نکالنے میں مشکل ہوتی ہے۔ اعدادی ترتیب میں ایسی کوئی مشکل نہیں ہوتی ہے۔ کیونکہ ہر ایک بیوپاری کے لیے الگ الگ ہندسے متعین ہوتے ہیں۔

عمودی فائل یا کھڑی مسل بندی کی خوبیاں

(1) خطوط کے عمودی حالت میں ہونے کی وجہ سے نکالنے میں کوئی مشکل نہیں۔

(2) خطوط کے جواب ان کے ساتھ ہوتے ہیں اس لیے یہ طریقہ خط و کتابت کے نظریہ سے بھی سائنسی ہے۔

(3) مطلوبہ خط کو جلدی اور آسانی سے ڈھونڈھا جاسکتا ہے۔

(4) یہ طرز مسل بندی لچک دار ہے کیونکہ ضرورت پڑنے پر اسے گھٹایا بڑھایا جاسکتا ہے

(5) الماری اور درازوں میں تالے لگا کر نکالے جاسکتے ہیں اس لیے خطوط کو صیغۂ راز میں بھی رکھا جاسکتا ہے۔

(6) مسل بندی کے اس طریقہ میں کم جگہ کی ضرورت پڑتی ہے۔

(7) خطوں میں چھید کرنے اور باندھنے کی ضرورت بھی اس طرز میں نہیں ہوتی ہے۔ اس لیے خطوں کے پھٹنے کا ڈر بھی نہیں رہتا ہے۔

عمودی فائل یا کھڑی مسل بندی کے نقائص

(1) مسل بندی کا یہ طریقہ بہت مہنگا ہے اس لیے چھوٹے بیوپاری اس طریقہ کو نہیں اپنا سکتے! صرف بڑے کاروباری ہی اس طریقہ کو استعمال میں لاسکتے ہیں۔

(2) اس طریقے کی ترکیب استعمال آسان نہیں ہے اس لیے عام آدمی کو خط رکھنے اور نکالنے

میں دشواری ہوتی ہے۔

(3) اس طریقہ میں خطوط کھلی ہوئی حالت میں رہتے ہیں اس لیے ان کے کھونے اور ادھر اُدھر ہوجانے کا امکان رہتا ہے۔

باب 16

فوری ترسیل

ہر بیوپاری اپنے بیوپار سے متعلق دیس بدیس کی اطلاعات کو فوراً جاننا چاہتا ہے۔ تھوڑی بہت دیر بھی اس کے لیے مشکلات کھڑی کر سکتی ہے اس لیے وہ چاہتا ہے ایسے ذرائع کا استعمال کیا جائے جن سے پیغامات یا اطلاعات جلد از جلد ایک جگہ سے دوسری جگہ پہنچ جائیں۔ اس کام کے لیے محکمۂ ڈاک و تار کی طرف سے تار اور ٹیلیفون کی خدمات پیش کی جا رہی ہیں۔

تار۔

جب کوئی پیغام ایک جگہ سے دوسری جگہ بجلی کے تاروں کے ذریعہ سے بھیجا جاتا ہے تو اسے تار کہتے ہیں۔ تار، جو ملک کے اندر ہی ایک جگہ سے دوسری جگہ پر بھیجے جاتے ہیں۔ دیسی تار یا ٹیلیگرام کہلاتے ہیں۔ وہ تار جو ایک دیس سے دوسرے ملک کو بھیجے جاتے ہیں، بدیسی تار یا کیبل گرام کہلاتے ہیں۔

فوری پیغامات بھیجنے کے ذرائع میں تار کو اولیت و فوقیت حاصل ہے۔ تار لکھنے میں احتیاط سے کام لیا جاتا ہے کیونکہ اس میں اختصار اور صحیح معنی آفرینی ضروری ہے۔

۱۹۴۹ء سے تار انگریزی کی طرح ہندی میں بھی بھیجے جا سکتے ہیں لیکن ہندی میں تار بھیجنے کی سہولت ہندوستان کے ہر حصہ میں میسر نہیں ہے۔

تار لکھنا۔

تار لکھنے کے لیے تار گھروں سے چھپے ہوئے فارم مفت حاصل کیے جا سکتے ہیں۔ اگر کسی وجہ سے فارم

مل سکے تو معروف کا عہدہ بھی استعمال کیا جا سکتا ہے جس شخص کو تار دینا ہوتا ہے وہ تار کا مضمون بڑی احتیاط سے لکھتا ہے۔ تار لکھتے وقت مندرجہ ذیل باتیں ذہن نشین رکھنی چاہئیں۔

(1) تار کے ہر لفظ کی قیمت دینی پڑتی ہے۔ اس لیے کم سے کم الفاظ میں اپنا مطلب ادا کرنا چاہیے لیکن اختصار سے مطلب مبہم یا معنی نہ ہو جائے۔ زائد الفاظ یا کم کی فیس ایک سی رہتی ہے۔ زائد الفاظ پر زائد فی لفظ فیس لگتی ہے۔

(2) تار پانے والے کا نام پتہ پیغام کے اوپر لکھا جانا چاہیے۔ پتہ اتنا واضح ہونا چاہیے کہ دوسرے شہر میں پہنچتے ہی تار مرسل الیہ کو فوراً مل جائے۔ اگر پانے والے کا کوئی مختصر یا رجسٹرڈ پتہ ہے تو اس کا استعمال کرنا چاہیے اس سے تار کا خرچہ بچتا ہے اور تار کے پہنچنے میں بھی آسانی ہوتی ہے۔

(3) تار لکھنے والے کو اپنا نام پیغام کے آخر میں ضرور لکھنا چاہیے اور جہاں تک ممکن ہو اس کام کے لیے صرف ایک ہی لفظ کا استعمال کرنا چاہیے۔ تار کے نام کے آخر میں تار بھیجنے والا اپنا مفصل پتہ لکھتا ہے جس سے کہ عدم ترسیل کی صورت میں تار لوٹایا جا سکے۔ یہ پتہ تار سے الگ ہوتا ہے اس لیے اس پر کوئی فیس نہیں لگتی ہے۔

(4) تار کے پیغام میں اگر اعداد کا استعمال ہو تو ان کو ہندسوں (Figures) میں نہ لکھ کر الفاظ میں لکھنا چاہیے۔ اس سے غلطی ہونے کا امکان کم ہو جاتا ہے۔

(5) تار بھیجنے والے کو تار کی نقل آئندہ کے لیے ضرور رکھنی چاہیے۔ ضرورت پڑنے پر یہ نقل بہت کام دیتی ہے۔

(6) جس شخص کو تار بھیجا گیا ہے اس کو تار کے بعد ایک خط ضرور لکھ دینا چاہیے۔

تار کی اقسام

اندرون ملک بھیجے جانے والے تاروں کو ٹیلیگرام اور بیرون ملک بھیجے جانے والے تاروں کو کیبل گرام کہتے ہیں۔ کیبل گرام کا خرچہ ملکی تاروں کی بہ نسبت زیادہ ہوتا ہے اور مختلف ملکوں کی شرح مختلف ہوتی ہے۔

تار کی فیس اس طرح لگتی ہے۔

معمولی تار		خصوصی تار	
کم سے کم آٹھ الفاظ	ہر زائد لفظ کے لیے	کم سے کم آٹھ الفاظ	ہر زائد لفظ کے لیے
ایک روپیہ پچیس پیسے	دس پیسے	دو روپیہ چالیس پیسہ	بیس پیسے

نوٹ۔ محکمۂ ڈاک تار، تار فیس میں چونکہ اضافہ بھی کرتا رہتا ہے اس لیے ضروری نہیں کہ اب بھی وہی فیس ہو جو گوشوارے میں دکھائی گئی ہے۔

ملکی تار اور ان کے اقسام

(1) عام طور سے اسی طرح کے تار استعمال میں لائے جاتے ہیں۔ ایسے تار، تار گھر میں وصول ہوئے والے خصوصی تاروں کے بعد ترتیب وار بھیجے جاتے ہیں۔

(2) جب تار گھر میں کوئی خصوصی تار آتا ہے تو فوری تاروں کو روک لیا جاتا ہے اور پہلے ایسے تار کو بھیجنے کا انتظام کیا جاتا ہے۔ ایسے تار کو تار گھر میں روکا نہیں جاتا ہے بلکہ فوری بھیج دیا جاتا ہے۔ ان کا خرچہ عام تاروں کی بہ نسبت دوگنا ہوتا ہے۔

(3) **سرکاری تار۔** سرکاری دفاتر سے جو تار سرکاری کاموں کے لیے بھیجے جاتے ہیں، سرکاری تار کہلاتے ہیں۔ ایسے تاروں پر سرکاری کام کے ٹکٹ لگائے جاتے ہیں اور تار کے اوپر اسٹیٹ یا 'سرکاری' لکھ دیا جاتا ہے ان کو عام تار کی بہ نسبت پہلے بھیجا جاتا ہے۔ سرکاری افسران یا کارکن ایسے تاروں کا استعمال اپنے ذاتی مفاصد کے لیے نہیں کر سکتے۔

(4) **فوری تار۔** اس طرح کے تاروں کا استعمال سرکار کے وہ ہی عہدیداران کر سکتے ہیں جن کو اس طرح کی خصوصی سرکاری اجازت حاصل ہے۔ ایسے تاروں کے اوپر 'فوری' لکھ دیا جاتا ہے ـــــ جب تار گھر میں اس طرح کے تار وصول ہوتے ہیں تو باقی سب تاروں کو روک کر پہلے ان کو بھیجنے کا انتظام کیا جاتا ہے۔ یہ تار سب تاروں میں سب سے اہم سمجھے جاتے ہیں۔

(5) **جوابی تار۔** جس طرح جوابی پوسٹ کارڈ ہوتے ہیں اسی طرح جوابی تار بھی آتے ہیں۔ اس طرح کے تاروں کے اوپر موٹے الفاظ میں جوابی تار لکھ دیا جاتا ہے۔ تار بھیجنے والے کو تار کے جواب کے لیے کم سے کم ایک روپیہ بیس پیسے زیادہ جمع کرانے پڑتے ہیں۔ جب ایسے تار پانے والے کو تار ملتا ہے تو ساتھ میں ایک کورا تار کا فارم بھی دیا جاتا ہے۔ اس فارم پر تار گھر کی مہر اور جواب کے لیے جمع کی گئی رقم لکھی رہتی ہے۔ اس فارم کو دو ماہ تک کبھی بھی استعمال کیا جاسکتا ہے۔ دو ماہ کی مدت ختم ہونے پر اس فارم کا استعمال نہیں کیا جاسکتا تار بھیجنے والا لکھا پڑھی کرنے کے بعد جواب کے لیے جمع کی گئی رقم واپس بھی لے سکتا ہے۔

(6) **مبارکبادی تار۔**(Greetings Telegram) مبارک باد کے پیغامات بھیجنے کے لیے مندرجہ ذیل موقعوں پر مندرجہ ذیل تاروں کا استعمال کیا جاتا ہے۔

(1) بڑا دن (2) دیوالی (3) نیا سال (4) بچے کی پیدائش (5) سال گرہ (6) کامیابی پر (7) شادی کی تقریب پر (8) عید وغیرہ۔

اپنے تاروں کے لیے تار گھر خوبصورت اور ڈیزائن دار فارم اور لفافوں کا استعمال کرتا ہے۔ ایسے تار معمولی دروں سے بھیجے جاتے ہیں۔ ایسے معمولی تاروں کی فیس ایک روپیہ اور خصوصی تاروں کی دو روپیہ ہوتی ہے۔ ان تاروں میں اس طرح صرف آٹھ الفاظ کا استعمال کیا جا سکتا ہے۔

پانے والے کا نام اور پتہ	6 الفاظ
پیغام	1 لفظ
بھیجنے والے کا نام	1 "

تار بذریعہ ٹیلیفون۔ جن اشخاص کے پاس ٹیلیفون کی سہولت ہوتی ہے۔ وہ تار کے پیغام کو ٹیلیفون کے ذریعہ تار گھر بھیج سکتے ہیں۔ تار گھر اس پیغام کو لکھ لیتا ہے۔ پیغام کے ساتھ ساتھ تار بذریعہ ٹیلیفون (Phonogram) کرنے والے شخص کا ٹیلیفون نمبر اور پتہ لکھ لیا جاتا ہے۔ تار تو منزلِ مقصود کی طرف بھیج دیا جاتا ہے اور اس کی نقل بذریعہ ڈاک تار بھیجنے والے کو بھیج دی جاتی ہے۔ اس کاپی کے وصول ہونے کے بعد تار بھیجنے والا تار کا خرچہ یا تو کسی کے پاس ڈاک گھر میں یا تار گھر میں جمع کرا دیتا ہے۔

بہت سے پتوں پر ایک تار (MultipleAddressTelegram) کبھی کبھی بھیجنے والے کو ایک ہی شہر میں دو یا دو سے زیادہ اشخاص کو ایک ہی پیغام بذریعہ تار بھیجنا ہوتا ہے۔ ایسی حالت میں تار پانے والے اشخاص کے نام اور پتے لکھ دیے جاتے ہیں۔ اس طرح تار بھیجنے والا تار لکھنے کی پریشانی سے بچ جاتا ہے۔ اس طرح ایک سے زیادہ تار بھیجنے میں ہر نقل کا پچیس پیسہ لگتا ہے۔

ہنگامی تار۔ ایسے تاروں کا استعمال خاص موقعوں اور حالات ہی میں کیا جاتا ہے۔ صرف وہ افسران جن کو صدرِ ہند کی طرف سے اجازتِ خصوصی حاصل ہوتی ہے۔ وہ ہی ان تاروں کا استعمال کر سکتے ہیں۔ جب ایسے تار دیے جاتے ہیں تو دوسرے سب تاروں کو روک دیا جاتا ہے اور ان کو بھیجنے کا انتظام کیا جاتا ہے۔

رمزی تار (CodeTelegram) ایسے تاروں کی زبان رمزی ہوتی ہے۔ ان میں استعمال ہونے والے الفاظ عام زبان کی طرح ہی ہوتے ہیں لیکن ان کا مطلب چھپا رہتا ہے۔ اس طرح کے تاروں میں کافی بڑے بڑے پیغامات کچھ ہی رمزی الفاظ میں بھیج دیے جاتے ہیں۔ اس طرح ڈاک خرچ کی بھی بچت ہوتی ہے اور پیغام صیغۂ راز میں رہتا ہے۔

رازدارانہ پیغامات کے تار۔ اس طرح کے تاروں میں الفاظ یا ہندسوں کا استعمال کیا جاتا ہے۔ یا تو پورا تار ہندسوں ہی میں ہوتا ہے یا الفاظ ہی میں۔ اس طرح کے تاروں میں استعمال ہونے والے الفاظ ہر آدمی نہیں سمجھ سکتا۔ صرف وہی شخص اس طرح کے تاروں کا مطلب نکال سکتا ہے۔

رجسٹریشن کے لیے محکمہ ڈاک و تار پچاس روپیہ سالانہ فیس لیتا ہے۔ تار کا پتہ رجسٹرڈ ہو نے پر صرف یہ پتہ اور شہر کا نام لکھ دینے سے اس کے سارے تار اس کے پاس پہنچ جائیں گے۔ اس طرح تار کے بھیجنے والے کو کفایت ہوتی ہے۔ اور تار بانٹنے میں سہولت رہتی ہے۔

ٹیلیفون۔

تار سے بھی زیادہ زود آور ذریعہ 1876ء میں ایجاد کیا گیا جس کا نام ٹیلیفون رکھا گیا۔ اس ایجاد کے ذریعہ ایک جگہ بیٹھا ہوا انسان دوسرے مقام پر بیٹھے ہوئے شخص سے اس طرح بات چیت کر سکتا ہے جیسے وہ کسی سے آمنے سامنے بیٹھ کر باتیں کر رہا ہو۔

آج کل بہت سے کاروباری، سرکاری اور انفرادی مقامات پر ٹیلیفون لگے رہتے ہیں۔ جو کام انسان ٹیلیفون کے ذریعہ کر سکتا ہے وہ کام تار سے نہیں لیا جا سکتا۔ تار کے ذریعے انسان صرف پیغام بھیج سکتا ہے اپنے بھیجے ہوئے پیغام کا فوری جواب حاصل نہیں کر سکتا۔

مندرجہ باتوں سے یہ کہا جا سکتا ہے کہ ٹیلیفون کا استعمال تار کے مقابلہ میں زیادہ اچھا ہے۔

جب ہم کوئی پیغام تار کے ذریعہ بھیجنا چاہتے ہیں تو اس پیغام کو اختصار کر کے لکھنا پڑتا ہے لیکن ٹیلیفون کے ذریعہ پیغام مختصر کرنے کی کوئی ضرورت نہیں بلکہ اور زیادہ سمجھا کر کہا جا سکتا ہے۔

تار کے ذریعہ اطلاعات بھیجنے اور سمجھنے میں بھول ہو سکتی ہے کیونکہ پیغام چھوٹا کر کے لکھا جاتا ہے لیکن ٹیلیفون کے ذریعہ کسی طرح کی بھول ممکن نہیں ہے۔

کبھی کبھی قریب کے مقامات میں ٹیلیفون کے ذریعہ خبر بھیجنے میں تار کی بہ نسبت کم خرچ پڑتا ہے۔

ٹیلیفون کے ذریعہ بہت معلومات حاصل کی جا سکتی ہیں۔ تار کے ذریعہ یہ ممکن نہیں ہے۔ کاروباری اشخاص کو بروقت مختلف چیزوں کے بھاؤ مختلف منڈیوں سے معلوم کرنے کی ضرورت رہتی ہے۔ یہ کام ٹیلیفون کے ذریعہ ہی بہت جلد کیا جا سکتا ہے۔

اگر کسی مقام پر کسی طرح کا کوئی دنگا یا جھگڑا ہو جائے تو ٹیلیفون کے ذریعہ پولیس کو اطلاع دینے میں آسانی رہتی ہے جس سے جلد ہی امن قائم کیا جا سکتا ہے۔

ٹیلیفون کا خرچہ۔

ٹیلیفون کا استعمال کرنے کے لیے محکمہ ڈاک و تار کو فیس دینی پڑتی ہے۔ یہ فیس ہندوستان کے مختلف

جس کو اشاراتی الفاظ کا علم ہو۔

تار سے متعلق اور معلومات۔

تاخیری فیس۔ کبھی کبھی کوئی ضروری پیغام ایسے وقت پر بھیجنے کی ضرورت پڑتی ہے جب کہ تار گھر کا عام کاروباری وقت ختم ہو گیا ہو تو ایسے تار تار گھر کے عام اوقات کے بعد بھی بھیجے جا سکتے ہیں۔ اس طرح تار بھیجنے میں تار کے خرچ کے علاوہ ایک روپیہ اور دینا پڑتا ہے۔ اس زائد فیس کو تاخیری فیس کہتے ہیں۔

پتہ بدلنا۔ جب کوئی تار پانے والا شخص ایک ہی تار کے علاقہ میں جگہ تبدیل کر لیتا ہے تو تار اس کے دوسرے مقام پر بھی بانٹا جا سکتا ہے۔ اگر پانے والا ایک علاقہ کو چھوڑ کر دوسرے علاقہ میں چلا گیا ہو تو ایسی حالت میں تار کے پتہ کو بدلنے کے لیے دوبارہ پورا تار کا خرچہ دینا پڑتا ہے۔

تار دوہرانے کا قاعدہ۔ اگر تار بھیجنے والا یہ چاہے کہ بھیجے ہوئے تار کو دوہرا لیا جائے تو دوہرانے کی فیس دینے پر وہ تار کو دوہرا سکتا ہے۔ اس طرح تار پانے والے کو بھی یہ اختیار حاصل ہے۔ اگر اس طرح دوہرانے میں پیغام غلط نکلے تو دوہرانے کی فیس واپس مل جاتی ہے۔

پیشگی ادائیگی یا گارنٹی کا قاعدہ۔ ان اشخاص کو جو زیادہ تر تار بھیجتے رہتے ہیں اور ہر تار کے ساتھ تار کی فیس چکانا نہیں چاہتے انہیں تار گھر یہ آسانی دیتا ہے۔ ایسے اشخاص کو تار گھر میں کچھ روپیہ جمع کر دینا پڑتا ہے یا کسی بینک کے ذریعہ گارنٹی دلانی ہوتی ہے۔ تار گھر ایک مقررہ مدت کے بعد تاروں کے خرچے کا حساب بنا کر ان اشخاص کے پاس بھیج دیتا ہے یہ شخص اس حساب کے روپے تار گھر میں جمع کرا دیتے ہیں۔ ایسے تاروں پر تار گھر ہر پچیس یا کم تاروں پر چھ پیسے زیادہ لیتا ہے۔

تار کا خرچہ واپس لینے اور شکایت کرنے کا طریقہ۔ اگر کوئی تار بھیجنے والا یہ ثابت کر دے کہ تار بھیجنے میں تار گھر نے لاپرواہی کی ہے تو وہ شخص تار پر کیا گیا خرچ تار گھر سے واپس لے سکتا ہے۔ عام طور سے یہ مانا جاتا ہے کہ معمولی تار اگر چٹھی بھیجنے کے وقت کے بعد میں پہنچے اور خصوصی (Urgent) تار چٹھی پہنچنے کے وقت کے بعد میں پہنچے تو تار خرچ واپس ہو جاتا ہے۔ تار گھر کے کام کی شکایتیں اور تار خرچ واپس لینے کی عرضیاں اس علاقہ کے پوسٹ ماسٹر جنرل کو دی جانی چاہئیں۔

تار کا مختصر پتہ۔ کچھ بیوپاری ایسے ہوتے ہیں جن کے یہاں بہت تار آتے ہیں۔ ایسے بیوپاری عام طور سے اپنا کوئی مختصر پتہ محکمہ ڈاک و تار سے رجسٹر کرا لیتے ہیں۔ جیسے بورڈ آف ہائی اسکول اینڈ انٹرمیڈیٹ ایجوکیشن اتر پردیش الہ آباد نے اپنا مختصر پتہ انٹرمیڈیٹ الہ آباد رجسٹر کرا لیا ہے۔ اس طرح کے

مقامات کے لیے الگ الگ لگتی ہے۔

کچھ صوبوں میں یہ فیس سو روپیہ فی سہ ماہی ہے۔ تین ماہ میں تین سو مقامی کال مفت ہوتے ہیں۔ اس کے بعد پچیس پیسے فی مقامی کال فیس کے طور پر دینے پڑتے ہیں۔

ٹیلیفون کی بناوٹ۔

ٹیلیفون عام طور سے دو طرح کے ہوتے ہیں ایک تو وہ جو میز یا زمین پر رکھے جاتے ہیں۔ دوسرے وہ جو دیوار میں لگے رہتے ہیں۔ ٹیلیفون آلے کے خاص طور سے تین حصے ہوتے ہیں۔

پیغام بھیجنے والا حصہ یعنی ٹرانس میٹر۔

پیغام سننے والا حصہ یعنی رسیور۔

تار

کچھ عرصہ پہلے پہلے کے دونوں حصے ٹیلیفون آلے میں الگ الگ ہوتے تھے لیکن اب یہ دونوں حصے ایک ہی میں ملے رہتے ہیں۔ نیچے تصویر کی دیکھنے سے یہ بات اچھی طرح سے سمجھ میں آجائے گی۔

ٹیلیفون میں ایک طرح کی چوکی بھی ہوتی ہے۔ اس چوکی میں گھنٹی اور تار وغیرہ لگے رہتے ہیں۔ یہ چوکی بھی دو طرح کی ہوتی ہے۔ ایک طرح کی چوکی میں گھنٹی والا ڈائل لگا رہتا ہے اور دوسری طرح کی چوکی میں ایسا کوئی ڈائل نہیں ہوتا۔

ڈائل والے آلے کو خود کار۔

(آٹومیٹک) ٹیلیفون کہتے ہیں۔ اس طرح کے ٹیلیفون سے اسی شہر میں چاہے جس ٹیلیفون سے خود تعلق قائم کیا جا سکتا ہے لیکن دوسرے طرح کے ٹیلیفون کا طریقہ کار اس طرح ہے۔

ٹیلیفون کا طریقہ کار

ایک ٹیلیفون مرکز کے علاقے میں جتنے بھی ٹیلیفون ہوتے ہیں ان سب کا نمبر الگ الگ محکمہ متعین کر دیتا ہے۔ ان سب نمبروں کی فہرست اور ان مالکوں کے نام اور پتے چھاپ کر ایک کتاب میں جمع ہوتا ہے۔

جس کو کہ ٹیلیفون ڈائرکٹری کہتے ہیں۔ ٹیلیفون کی فہرست کے علاوہ اس کتاب میں ٹیلیفون سے متعلق ضروری قوانین ٹیلیفون کو استعمال میں لانے کے لیے کچھ احکامات بھی چھپے رہتے ہیں۔ اس کتاب کی ایک ایک نقل ہر ٹیلیفون رکھنے والے کو دی جاتی ہے۔ اس کی مدد سے اس کو دوسرے لوگوں کے ٹیلیفون نمبر معلوم ہو جاتے ہیں۔

جس شخص یا ادارے سے ٹیلیفون کے ذریعہ بات کرنی ہو اس کے ٹیلیفون کا نمبر پہلے معلوم کیا جاتا ہے۔ نمبر ڈائرکٹری کے علاوہ ٹیلیفون کے پوچھ تاچھ محکمے سے بھی معلوم کیا جا سکتا ہے۔ مثال کے طور پر فرض کیجئے کہ ہم کو ٹیلیفون نمبر 72935 سے بات کرنی ہے۔ اگر ٹیلیفون خودکار ہے تو چوکی کے ڈائل میں ایک سے لے کر 0 تک دس ہندسے گولے میں لکھے ہوتے ہیں۔ اب ہم 7، 2، 9، 3 اور پھر 5 کے خانے میں انگلی ڈال کر ترتیب وار آخر تک گھمائیں گے۔ گھمانے کے بعد ہمارے آلے کا تعلق خود بخود 72935 سے ہو جائے گا۔

اگر ٹیلیفون خودکار نہیں ہے تو جب چوکی پر سے ٹیلیفون اٹھایا جائے گا تو اٹھاتے ہی ٹیلیفون کے مرکز (Exchauge) سے تعلق قائم ہو جائے گا۔ وہاں سے آواز آئے گی کون سا نمبر چاہیے۔ اس کے جواب میں کہا جائے گا سات، دو، نو، تین، پانچ۔ دفتر ٹیلیفون (Exchange) ہمارے ٹیلیفون کا رابطہ 72935 سے جوڑ دے گا۔ اس کے بعد 72935 سے مرضی کے مطابق بات کی جا سکے گی۔

ٹیلیفون کو چوکی پر جب ہی رکھنا چاہیے جب بات چیت ختم ہو جائے کیونکہ چوکی پر ٹیلیفون رکھتے ہی رابطہ ٹوٹ جاتا ہے۔

ٹیلیفون کے پیغامات کی یادداشت۔

جس طرح کسی بھی کاروبار میں آنے اور جانے والے خطوط اور تاروں کی نقلیں وقت ضرورت کے لیے محفوظ رکھی جاتی ہیں اسی طرح ٹیلیفون پر ہونے والی باتوں کا بھی مختصر بیان تیار کر کے مستقبل کے لیے تیار کیا جاتا ہے۔ یہ بیان مندرجہ ذیل چیزوں پر تیار کیا جاتا ہے۔

ٹیلیفون بات چیت

تاریخ

وقت . . . .

ٹیلیفون نمبر . . . .

نام و پتہ . . . .

پیغام . . . .

جواب

ٹرنک کال۔

جب ٹیلیفون سے ایک ہی شہر میں باتیں کی جاتی ہیں تو اس کو مقامی یا لوکل کال کہتے ہیں۔ لیکن جو بات ایک شہر سے دوسرے شہر کو کی جاتی ہے اسے ٹرنک کال کہتے ہیں۔ ہندوستان میں تقریباً سب ہی خاص خاص مقامات ایک دوسرے سے بذریعہ ٹیلیفون مربوط کردیے گئے ہیں۔ ٹرنک کال کا رابطہ پہلے صرف ایکسچینج کے ذریعہ ہی قائم کیا جاسکتا تھا لیکن اب کچھ شہروں کے ابین خودکار آلات کے ذریعہ مقامی کال کی طرح ٹیلیفون کا رابطہ براہ راست ہو جاتا ہے۔ محکمہ ڈاک وتار نے اس کی سہولت کے لیے مقامات کی دوری کی بنیاد پر مختلف شرحیں مقرر کردی ہیں۔ ایک کال میں تین منٹ تک باتیں کی جاسکتی ہیں اور اس کے بعد زیادہ سے زیادہ تین منٹ تک یہ وقت کال کرنے والا بڑھا سکتا ہے۔

اشخاص معین کا فون جب ٹرنک کال پر کسی خاص شخص سے ہی بات کرنی ہوتی ہے تو اس شخص کا نام ٹیلیفون کے دفتر یعنی ایکسچینج کو لکھا دیا جاتا ہے۔ ٹیلیفون کا دفتر اس شخص سے بات کرا دیتا ہے۔ اس سہولت کے لیے فیس کچھ زائد دینی پڑتی ہے۔ اگر اس شخص معین سے بات نہ ہو پائے تو محکمہ ڈاک وتار صرف زائد فیس ہی لیتا ہے۔

ٹیلی فون کی تصویر

باب 17

وقت اور محنت بچانے والی مشینیں اور دفاتر میں مشینیت

آج کی تہذیب بڑی تیز رفتاری سے آگے بڑھ رہی ہے۔ کاروبار کی ترقی کے ساتھ ساتھ کاروباری دفاتر میں بھی کام بڑھنے لگا ہے۔ ایک بڑے کاروباری دفتر میں روزانہ ہزاروں خطوط گاہکوں کو لکھے جاتے ہیں۔ سینکڑوں گاہکوں سے روزانہ لین دین ہوتا ہے۔ بہت بڑی تعداد میں کلرک کام پر لگائے جاتے ہیں اس لیے وقت اور محنت بچانے والی مشینوں کی ضرورت پڑی یہاں تک ہے کہ آج مشینوں کی اہمیت کو ظاہر کرنے کے لیے یہ کہا جاتا ہے کہ کسی ادارے سے انتظامیہ عہدے دار کو ہٹایا جا سکتا ہے لیکن مشینوں کو نہیں ہٹایا جا سکتا۔ آج بازار میں ایک ہی کام کرنے کے لیے مشینوں کے اتنے ماڈل ملتے ہیں کہ دفتری منتظم کے لیے مناسب مشین کا انتخاب کرنا مشکل کام بن گیا ہے۔ دفتر میں کن مشینوں کو کب، کیوں اور کس طرح لگایا جائے۔ اس کے لیے دفتری منتظم کو کچھ اصول اپنے پیش نظر رکھنے چاہییں۔

مشینوں کا انتخاب

مشینوں کے انتخاب اور ان کی خریداری سے پہلے منتظمین کو مندرجہ ذیل اصولوں کو مدنظر رکھنا چاہیے۔

(الف) کفایت کا اصول

ایسی مشینوں کا استعمال کیا جائے جن سے دفتری لاگت کسی طرح بھی بڑھنے نہ پائے بلکہ مروجہ اخراجات میں بھی بچت ہو سکے۔ کفایت یا بچت سے ہمارا مطلب ہے:۔

(۱) جسمانی محنت میں بچت:۔ یہ ایک روشن حقیقت ہے کہ مشینوں کی مدد سے کام عجلت سے انجام پذیر ہوتا ہے لیکن مشینوں کے استعمال سے دفتر کی "فہرستِ اجرت لاگت" میں کمی ہونی چاہیے۔ مشینوں کے لگانے سے کچھ کارکنوں کی برطرفی لازمی ہے۔ اس لیے یہ ضروری ہے کہ نئے اوزاروں اور مشینوں کا استعمال تب ہی

کیا جائے جب دفتر میں بڑھے ہوئے کام کرنے کے لیے کارکنوں اور ملازمین کی تقرری کی ضرورت محسوس ہو۔ ظاہر ہے کہ مشینوں کے لگانے کے نتیجے کے طور پر کارکنوں کی چھٹنی کرنا ایک منصفانہ فعل نہیں ہے۔ اس لیے مشینوں کے استعمال کا اصل مقصد جسمانی محنت اور محنت کی لاگت دونوں میں کمی کرنا ہونا چاہیے۔ عموماً کسی مشین کے لگانے کے نتیجے کے طور پر محنت کی لاگت میں اتنی کمی ہونی چاہیے کہ مشین کی لاگت پہلے دو سالوں میں وصول ہو جائے چاہے اس مشین کے استعمال کی عمر کتنی ہی زیادہ کیوں نہ ہو اس لیے کہ آج کے تیز رفتار سائنسی دور میں ممکن ہے کہ یہ مشینیں دو سال ہی میں فیل ہو جائیں۔

(2) وقت میں بچت:۔ آدمیوں کے مقابلہ میں مشینیں کسی بھی کام کو بہت کم وقت میں کر سکتی ہیں اعداد و شمار کا تجزیہ کرنے والی مشینوں (Data Processing Machine) کے استعمال سے وقت کم سے کم صرف ہوتا ہے۔

(3) صحت کا اضافہ:۔ کیش کے اندراجات اور حساب کتاب کرنے والی مشینوں میں جانچ کرنے کی خودکار ترکیبیں لگی ہوتی ہیں جس سے غلطیاں ہونے کا امکان کم سے کم ہو جاتا ہے۔ غلطیوں کا امکان کم ہو جانے سے کلرکوں کے کام کی جانچ پڑتال میں صرف ہونے والا وقت بہت بچ جاتا ہے اور دفتری لاگت میں بھی کمی کرنا ممکن ہو جاتا ہے۔

(4) اکتاہٹ کا خاتمہ:۔ جہاں کام کی نوعیت تکراری ہوتی ہے وہاں کارکنوں میں اکتاہٹ پیدا ہونے لگتی ہے اس طرح کے کام کو مشینوں کے ذریعہ انجام دے کر اکتاہٹ، بددلی اور تھکان کو دور کیا جا سکتا ہے۔

(5) جعل سازی کے امکانات میں کمی:۔ نقدیات کے اندراجات اور اعداد و شمار کے مطالعات و تجزیات میں مشینوں کے استعمال سے جعل سازی کے امکانات کم ہو جاتے ہیں۔

(ب) معیار سازی کا اصول

دفتر میں مشینوں کے معیار کا خاص خیال رکھنا چاہیے۔ اس سے دفتر میں کام اچھی طرح اور ہوشیاری سے پورا کیا جا سکتا ہے۔ ایک ہی برانڈ کی مشینیں اور اوزار استعمال کرنے سے ان کی لاگت میں کمی آتی ہے اور دفتر ہی میں مرمت کا شعبہ قائم کر کے دیکھ بھال اور حفاظت (Maintenance) کی لاگت بھی کم ہو سکتی ہے۔ دفتر میں یکساں مشینوں اور اوزاروں کی وجہ سے سب ہی کارکن اور کلرک ہر مشین پر یکساں کارکردگی دکھا سکتا ہے۔

(پ) افادیت کا اصول

مشینیں صرف دفتر کی زیبائش کے لیے نہ خریدی جائیں بلکہ تب ہی خریدی جائیں جب کہ ان کا استعمال

لگیز ہو۔ یاد رکھنا چاہیے کہ مشینوں کے بیکار پڑے رہنے سے دفتری لاگت میں اضافہ ہوتا ہے۔ دفتری مشینیں تھوڑے ہی عرصہ بعد فرسودہ (Out-- Dated) ہو جاتی ہیں اور بیکار پڑے رہنے سے ان پر خرچ ہونے والی پونجی بھی ضائع ہو جاتی ہے۔ ایک ادارے میں بھی ایسے ہی محکموں یا شعبوں میں مشینیں نصب کرنی چاہئیں جہاں ان کا استعمال زیادہ سے زیادہ ہوتا ہے۔

دفاتر میں مشینیت کے فوائد

(1) دفتری مشینوں سے فی الحقیقت محنت بچتی اور کفایت اور بچت حاصل ہوتی ہے۔

(2) دفتری کام تیز رفتاری سے انجام پذیر ہوتے ہیں جس سے وقت اور لاگت میں کفایت ہوتی ہے۔

(3) لاگت میں بچت کے ساتھ کارکنوں کی کارکردگی میں اضافہ بھی ہوتا ہے اور انہیں خصوصی مہارت حاصل ہوتی ہے۔

(4) کام زیادہ صحت سے ہوتا ہے۔ غلطیوں کا امکان کم سے کم ہو جاتا ہے۔ نگرانی اور جانچ پڑتال میں ضائع ہونے والا وقت بچ جاتا ہے۔ اسی وجہ سے حساب کتاب اور کیش کے کاموں میں مشینوں کا استعمال دن بدن بڑھتا جا رہا ہے۔

(5) مشینوں کے استعمال سے روزمرہ کے کاموں میں ہونے والی یکسانیت کم ہو جاتی ہے۔ تکراری نوعیت کے کاموں سے کارکنوں کی نجات ہو جاتی ہے۔

(6) مشینوں کے استعمال سے ریکارڈوں میں یکسانیت اور یک رنگی ہوتی ہے جو جدید ترین دفتر کی خصوصیت ہے۔

دفاتر میں مشینیت سے نقصانات

عموماً ہمارے ملک میں مشینوں کی مخالفت کی جاتی ہے کیونکہ اس سے عام بے روزگاری پھیلنے کا ڈر رہتا ہے۔ اس کے علاوہ دفتروں میں مشینوں کے استعمال سے اور بھی کئی خرابیاں پیدا ہو جاتی ہیں۔

(1) چھوٹے دفاتر میں مشینوں کا استعمال پوری پیداواری صلاحیت تک ہونا ممکن نہیں ہے اس لیے چھوٹے دفتروں میں بہت سے اوزاروں اور مشینوں کا استعمال غیر منفعت بخش اور نامناسب ہے۔ دیگر مشینوں کے بہ مقابلہ دفتری مشینیں نسبتاً زیادہ خراب ہو جاتی ہیں۔ بیکار پڑے رہنے سے سرمایہ ضائع

ہو جاتا ہے۔

(2) زیادہ سرمایہ کے علاوہ اُن کی دیکھ بھال کا خرچ بڑھ جاتا ہے جس سے دفتری لاگت میں اضافہ ہوتا ہے۔

(3) دفتری مشینوں کے استعمال کے لیے مخصوص تربیت یافتہ افراد کی ضرورت ہوتی ہے۔ انھیں زیادہ تنخواہ اور اجرت دینی پڑتی ہے۔ مشینوں سے دفتری نظام کی لچک بھی ختم ہو جاتی ہے۔

دفتروں میں مشینوں کے استعمال سے نفع و نقصان کو دیکھتے ہوئے یہ کہا جا سکتا ہے کہ دفتر میں مشینوں کا استعمال صرف محدود کاموں کے لیے ہی کیا جانا چاہیے۔ مشینوں کی خرید و تنصیب سے پہلے مندرجہ بالا اصولوں کی روشنی میں فیصلے کرنے چاہییں۔

دفتری مشینوں کی اقسام

دفتری کاموں کے اضافہ کے ساتھ ساتھ دفتر میں استعمال ہونے والی مشینوں کی تعداد میں برابر اضافہ ہوتا جا رہا ہے۔ دفتر میں کام آنے والے اوزار اور مشینوں کی فہرست مندرجہ ذیل ہے۔

(1) ٹائپ رائٹر:۔ (الف) معیاری پیمانہ کے (ب) لانے لے جانے کے لائق (ج) بجلی والے (د) خودکار (Automatic) (ہ) تغیراتی (Variable) (و) مخصوص تراکیب سے مزین۔

(2) نقل نویسی اور مثنی جات تیار کرنے والی مشینیں:۔ (الف) اسٹینسل چھاپنے والی (ب) ٹائپ سیٹنگ نقل نویسی کی مشین (ج) بجلی والی جودی نقل نویسی کی مشین (د) فوٹو اسٹیٹ مشین (ہ) ریکارڈ رکھنے والی مشین۔

(3) پیغام رسانی کی مشینیں:۔ (الف) ٹیلیفون (ب) ٹیلی ویژن (ج) ٹیلی پرنٹر (د) انٹر کام وغیرہ۔

(4) ہدایات و اطلاع دینے والی مشینیں:۔ (الف) اسٹینوگرافک مشین (ب) ٹیپ ریکارڈر دستی (Portable) یا دور پر کام کرنے والا (ج) ڈکٹافون۔

(5) ڈاک سے متعلق مشینیں:۔ (الف) ڈاک کھولنے والی (ب) تاریخ چھاپنے والی (ج) چھید کرنے والی (د) اسٹینسل مشینیں (ہ) ڈاک کی ترازو (و) خط موڑنے اور خط لفافوں میں رکھ کر بند کرنے کی مشینیں (ز) ٹکٹ چھاپنے اور پتہ چھاپنے کی مشینیں (ح) اور چھپائی کی مشینیں۔

(6) حساب کتاب، اعداد و شمار اور فہرستوں سے متعلق مشینیں:۔ (الف) بل تیار کرنے

کی (ب) حساب کتاب کرنے کی (ج) بجلی سے چلنے والے کمپیوٹر (د) فہرست تیار کرنے والی اور (ہ) کارڈ پنچ مشین۔

(۷) دیگر مشینیں اور اوزار :۔ (الف) نمبر شمار لکھنے کی (ب) وقت نوٹ کرنے کی (ج) دستخطوں کی (د) چیک پر رقم لکھنے کی (ہ) سکے چھانٹنے کی (و) چھید کرکے لکھنے کی۔

ٹائپ رائٹر

ٹائپ رائٹر کا استعمال صاف لکھائی کے لیے ہی نہیں بلکہ اس سے کاربن لگا کر زائد نقول حاصل کرنے اور مثنیٰ جات تیار کرنے کے لیے اسٹینسل کاٹنے کا کام بھی لیا جاتا ہے۔ ہندوستان میں خاص طور سے ریمنگٹن گودریج اور ہالڈا کمپنیاں ٹائپ مشینیں بناتی ہیں۔ ٹائپ رائٹروں کو مندرجہ ذیل اقسام میں بانٹا جاسکتا ہے۔

(الف) ہاتھ سے استعمال میں آنے والے :۔ یہ ٹائپ رائٹر معیاری سائز (Staudavd) اور ادھر ادھر لے جانے والے (Portable) ہوتے ہیں۔ عام طور سے دفتروں میں پہلے قسم کے ٹائپ رائٹر ہوتے ہیں۔ چھوٹے ٹائپ رائٹر عام طور سے انتظامیہ کے عہدے داروں کے لیے ہوتے ہیں۔

(ب) بجلی سے چلنے والے ٹائپ رائٹر :۔ کنجی کے تختہ پر لکھے ہوئے حروف کو صرف چھونے ہی سے کاغذ پر حروف ٹائپ ہو جاتے ہیں۔ اس طرح کے ٹائپ رائٹر سے حروف کی چھاپ یکساں رہتی ہے۔ یہ اندازہ کیا گیا ہے کہ ہاتھ سے چلنے والے ٹائپ رائٹر کے مقابلہ میں بجلی والے ٹائپ رائٹر میں طاقت کا صرف پانچواں حصہ صرف ہوتا ہے۔ یہ ہی نہیں اس ٹائپ رائٹر پر کاربن کاغذ لگا کر بیس تک نقول حاصل کی جاسکتی ہیں جب کہ معمولی ٹائپ رائٹر پر صرف پانچ نقلیں ہی حاصل کی جاسکتی ہیں۔

(پ) خود کار ٹائپ رائٹر :۔ خود کار ٹائپ رائٹر کا استعمال کرنے سے پہلے ایک ماسٹر پلیٹ تیار کی جاتی ہے جسے مشین میں اپنی جگہ لگا دیا جاتا ہے۔ مشین کے چلانے پر متن اپنے آپ ہی کاغذ پر ٹائپ ہو جاتا ہے۔ ٹائپ کرنے میں جگہ چھوڑنا یا کوئی لائن چھوڑنا سب ہی کچھ 'ماسٹر' کے ذریعہ کنٹرول کیا جاتا ہے مگر خط میں کوئی خاص مضمون ٹائپ کرنا ہوتا ہے تو خود کار مشین بند کرکے مخصوص جگہ پر ہاتھ سے ٹائپ کیا جاسکتا ہے۔ اگر الگ الگ خطوط میں ایک ہی مضمون کے پیراگراف جوڑنے ہوں تو ماسٹر کو صحیح جگہ لگا کر "انتخابی ترکیب" لگا کر ایسا کیا جاسکتا ہے۔ خود کار ٹائپ رائٹر خود ہی ٹائپ کرتا چلا جاتا ہے۔ اس طرح مشین چلانے والا کئی مشینوں یا اوزاروں کو ایک ہی ساتھ استعمال کرتا چلا جاتا ہے۔

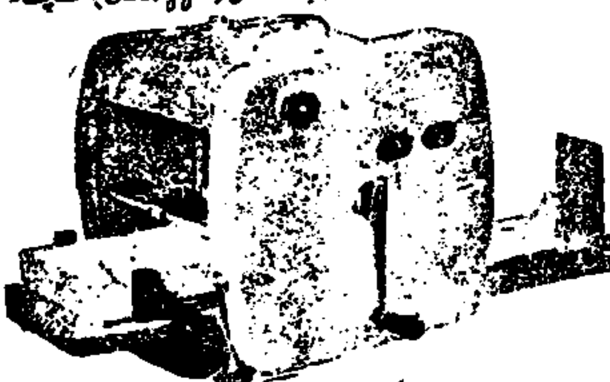
(ب) تغیراتی ٹائپ رائٹر:- مختلف اقسام کے متون و مضامین کو، مختلف سائزوں میں ٹائپ کرنے کے لیے جیسے بجٹ کی فہرست، اعداد و شمار کے کاغذات، دفتری فارم وغیرہ۔ کے لیے اس مشین میں "ٹائپ بلاک" لگائے جاتے ہیں جنھیں وقتِ ضرورت بدلا جاسکتا ہے۔ حروف کی بیچ کی دوری کو بھی ٹائپ رائٹر میں ایک خصوصی ترکیب (Control Device) سے ٹھیک کیا جاسکتا ہے۔

(ت) خصوصی تراکیب سے مزین ٹائپ مشین:- معیاری سائز کے ٹائپ رائٹروں پر مخصوص اور مشکل کام کرنے کے لیے خصوصی ترکیب (Special Device) لگائی جاتی ہیں۔ مسلسل اسٹیشنری یا فارم کی لڑی ٹائپ کرنے کے لیے ایک خاص ترکیب (Continivous Stationary) ٹائپ رائٹر میں لگادی جاتی ہے۔ کاغذوں کو رولر پر چڑھانے کے لیے بھی ایک خاص ترکیب لگادی جاتی ہے جس سے چیک، رسید وغیرہ سامنے کی طرف سے چڑھائے جاسکتے ہیں۔ اسی طرح ٹائپ رائٹر پر ایک خاص ترکیب کا استعمال کرکے موٹے کارڈ بھی ٹائپ کیے جاسکتے ہیں۔ اس کے علاوہ ایک اور ترکیب کا استعمال کرکے بغیر کاربن کے کئی نقلیں حاصل کی جاسکتی ہیں۔ فارم وغیرہ ٹائپ کرنے کے لیے ایک اور ترکیب (Dual unit) اور جدول ٹائپ کرنے کے لیے (Dual Tabular Unit) کو کام میں لایا جاتا ہے۔

نقل نویسی اور نسخ جات حاصل کرنے کی مشینیں

نقل نویسی اور نسخ جات تیار کرنے کے اور استعمال میں آنے والی مشینوں کا تفصیلی تعارف ہم پچھلے ایک باب "نقل نویسی اور نسخ جات کی تیاری" میں کرچکے ہیں۔ یہاں صرف ان کے نام گنانے پر اکتفا کی جاتی ہے اور جن مشینوں کا اس باب میں ذکر نہیں آیا ہے اس کی تفصیل بیان کی جاتی ہے۔

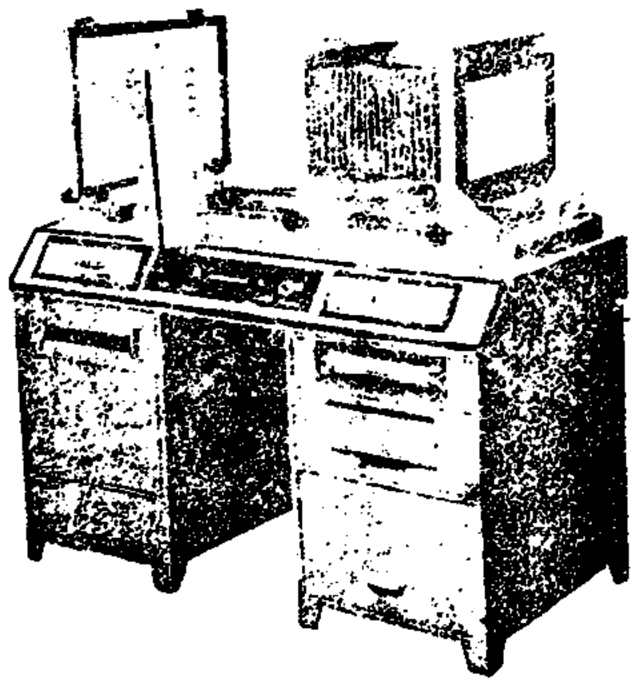
(الف) اسٹینسل سے نقل لینے کی مشین:- یہ ہاتھ اور بجلی (Energy) سے چلنے والے دونوں طرح



کے ہوتے ہیں۔ زیادہ کاپیاں لینے کے لیئے اسٹینسل سیاہی' کا اور کم نقلیں لینے کے لیے ڈپلی گراف کاربن کے طریقے (DupLigraph Corbon Process) کا استعمال ایک ہی مشین پر ہو سکتا ہے۔

(ب) ٹائپ سیٹنگ متنی تیار کرنے کی مشین :۔ یہ مشین تو ایک چھوٹے چھاپے خانے کی طرح ہے۔ اس میں ایک گھڑی (CycLomeTre) کے ذریعہ یہ بتایا جا سکتا ہے کہ کتنی نقلیں حاصل ہو چکی ہیں۔ اس مشین کی قیمت زیادہ ہونے کی وجہ سے صرف بڑے پیمانے کے ادارے اس کا استعمال کر سکتے ہیں۔ تفصیل کے لیے محولہ باب دیکھیے۔

(پ) جمودی برقی نقل کی مشین :۔ یہ برقی لہروں کے عکسی نظام کا استعمال کرتا ہے۔ ہندوستان کے قومی طبیعاتی ادارے نے خشک لکھائی (Dry WritingXerography) کی بنیاد پر تجربے میں



زیروکس جمودی برقی نقل نویسی کی مشین

اسے ترقی دی۔ اس مشین میں انڈین انسٹی ٹیوٹ آف ٹیکنولوجی، نئی دہلی (I.I.T. New Delhi) کے ایک استاد ڈاکٹر پی۔ کے۔ سی۔ پلائی نے 672 میں کچھ سدھار کیے ہیں۔ ڈاکٹر پلائی کی نقل لینے کے طریقہ کو الیکٹروفیکس (ElecTrofax) کا نام دیا گیا ہے۔ مختلف کاغذوں کے الگ

"ییکو" دفتری نقل لینے کی مشین

الگ پس منظر کے عکس (Back Ground Shade) اور رنگوں کی بھی نقل لی جاسکتی ہے اس مشین کے ذریعے نقلیں مختلف سائزوں میں حاصل کی جاسکتی ہیں لیکن زیادہ سے زیادہ ناپ "9 + 13" سے زیادہ نہیں ہوسکتا۔ ایک نقل حاصل کرنے میں پانچ سیکنڈ لگتے ہیں۔

(ت) فوٹو اسٹیٹ مشین:۔ (Photo Stat Machine):۔ کاغذات یا دستاویز کا چھوٹا بڑا فوٹو لیا جاسکتا ہے۔ قانون میں اس کی بڑی قدر و قیمت ہے۔ بڑے دفاتر خود اس طرح کے مشینوں کو لگا لیتے ہیں لیکن چھوٹے ادارے مقامی فوٹو گرافروں سے یہ خدمت لیتے ہیں۔

(ٹ) ریکارڈک یا مائکرو فلمنگ:۔ سولہ ملی میٹر کی سینما فلموں پر فوٹو لینے کے طریقے کو مائکرو فلمنگ کہتے ہیں۔ جن کاغذات کو آئندہ پھر پیش کرنا یا حوالہ دے کر ثبوت دینا ہوتا ہے اُن کی چھوٹی چھوٹی فلمیں بنانے کا رواج روز افزوں ترقی کر رہا ہے۔ اس 'ریکارڈک' مشین سے ایک منٹ میں سو تصویریں لی جاسکتی ہیں فلم کو ابھار کر (Develop) آئندہ حوالوں کے لیے محفوظ کر لیا جاتا ہے اور فلم پر نمبر شمار ڈال دیے جاتے ہیں۔ ضرورت پڑنے پر فلم کے پوزیٹو حاصل کیے جاسکتے ہیں۔ نقلوں کی ان مشینوں کے علاوہ ہیکٹو گرافک مشین، محلول ختمی جاتی مشین، ملٹی لتھ مشین، لیتھو پرنٹ مشین اور جلدی وغیرہ بھی ہوتی ہیں۔ ویسے یہ مشینیں از کار رفتہ سمجھی جاتی ہیں۔

تراکیب و مشینیں

ٹیلی فون، ٹیلی ویژن، ٹیلی پرنٹر، انٹرکام، وغیرہ ترسیلی آلات ہیں۔

دفتری امور کو خوش اسلوبی، تیز رفتاری اور کفایت سے پورا کرنے کے لیے ترسیل کے آلات کا تعاون کسی طرح بھی کم نہیں ہے۔ ان سبھی آلات کا تذکرہ کیا جا چکا ہے۔

املا اور احکامات کی مشینیں: (Dictating Machines)

الف اسٹینو گرافک مشین :- شارٹ ہینڈ ہدایات لینے کے لیے یہ ایک چلتی پھرتی (Portable) اور بے آواز مشین ہے۔ جسامت اور شکل و صورت میں یہ مشین ٹائپ رائٹر جیسی ہے۔ کنجیوں کے تختے (Key Board) کی کنجی دبانے پر ٹائپ رائٹر کی طرح نشانات چھپ جاتے ہیں۔ ضروری تربیت یافتہ اسٹینو گرافر اس مشین کی مدد سے ہی مضمون لکھ سکتا ہے۔

ب فیتہ پر اندراج کرنے والی مشین یا ٹیپ ریکارڈر :- سربراہ اور ماتحت اسٹینو کے روبرو ہوئے بغیر اس مشین سے ان کے مابین ہونے والے کام عمل پذیر ہو جاتے ہیں۔ اسٹینو کو حاضر ہو کر ڈکٹیشن لینے کی ضرورت ہی نہیں ہے۔ یا دفتر کی چھٹی کے بعد بھی اسٹینو کو اگلے دن کے لیے سربراہ ہدایات دے سکتا ہے۔

ٹیپ ریکارڈر ایک مقناطیسی فیتہ ہے۔ سربراہ مشین کو چلا کر ضروری احکامات دیتا ہے۔ جو ساتھ ساتھ فیتہ پر مندرج ہوتے جاتے ہیں۔ پیغام ختم ہوتے پر مشین کو بند کر دیا جاتا ہے اور فیتے کی ڈسک کو مشین سے نکال کر چپراسی کے ذریعہ اسٹینو گرافر کے پاس بھیج دیا جاتا ہے۔ اسٹینو گرافر ڈسک کو ایک ویسے ہی ٹیپ ریکارڈر پر لگا کر مندرج پیغام کو سن کر ضروری ہدایات پر عمل کرتا ہے۔

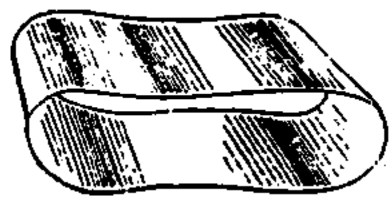
مندرجہ بالا طریقہ کے مطابق سربراہ اور اسٹینو گرافر کی میز پر الگ الگ ٹیپ ریکارڈر رکھنے کی ضرورت پڑتی ہے۔ ایک دوسرے طریقہ کے مطابق "دور ہی پر قابو یافتہ ترکیب" کے ذریعہ پیغام کا رکارڈ کرنے اور اسے سننے کا کام الگ الگ کمروں سے بھی کیا جا سکتا ہے۔ اس طریقہ کے تحت اپنے کمرے ہی سے ٹیپ ریکارڈر کو جاری کر کے پیغام ٹیپ ریکارڈ کر سکتا ہے جسے ملازم اپنی میز پر لوٹنے پر بعد میں اسی شکل میں سن سکتا ہے۔ اس طرح افسر اپنے ماتحت کو روبرو بلائے بغیر ہی احکامات دے سکتا ہے۔ فیتہ پر مندرج پیغامات مٹائے بھی جا سکتے ہیں۔ کبھی کبھی ٹیپ رکارڈر میں اس طرح کی ترکیب بھی جوڑی جا سکتی ہے جس سے کہ مندرج پیغام میں اصلاح بھی ممکن ہے۔

ہندوستان میں بُش، فلپس، نیلکو وغیرہ کمپنیاں ٹیپ رکارڈر بنا رہی ہیں۔ ہمارے ملک میں بھی اس قسم کی مشینوں کا استعمال جلسوں اور نشستوں کی کارروائیوں کو رکارڈ کرنے کے لیے بھی کیا جاتا ہے۔ ان

مشینوں کے استعمال سے ہدایات دینے کا کام جلد اور صحت کے ساتھ ہو سکتا ہے اور دفتر ی اخراجات کے معاملے میں بھی کمی آجاتی ہے۔ دفتر اور ماتحت دونوں کے وقت کی بچت ہوتی ہے اور اسٹینوگرافر کا کام بھی سہل ہو جاتا ہے۔

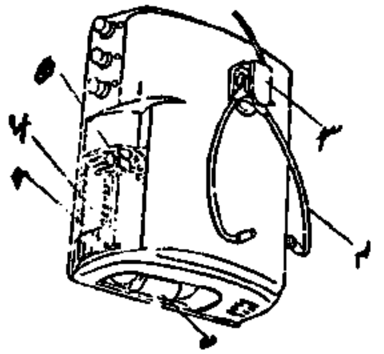
(ب) آلہ سمعی و صوتی :۔ بڑے بڑے دفاتر میں ان مشینوں کا استعمال دن بدن بڑھتا جا رہا ہے اس مشین سے بولنے اور لکھنے والوں کو رو برو ہونے کی ضرورت نہیں۔ بولنے والا افسر جب چاہے اپنا پیغام اور حکم مشین کو بول سکتا ہے اور لکھنے اور ٹائپ کرنے والا شخص اس کو جب چاہے سن کر ٹائپ کر سکتا ہے۔ اس میں شارٹ ہینڈ کی ضرورت نہیں پڑتی ہے کیونکہ متن مضمون کو کسی بھی رفتار سے سنا جا سکتا ہے۔ ڈکٹا فون کے مندرجہ ذیل حصے ہوتے ہیں

(۱) تحریر کے لیے پٹی :۔ ساڑھے تین انچ چوڑی اور بارہ انچ گھیرے کی سلولائیڈ کی بنی ایک جھلی ہے جس پر آلہ صوت کے سامنے بولے ہوئے الفاظ مرتسم ہو جاتے ہیں۔



تحریر کے لیے پٹی

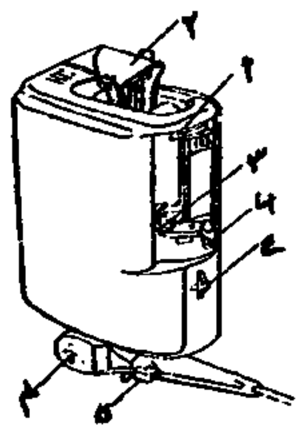
(2) آلہ صوت (یعنی بولا جانے والا آلہ) :۔ یہ ایک چھوٹا بکس جیسا ہوتا ہے۔ ریوڑھے کو ربانے کی بکس



آلہ صوت

کے دائیں طرف ایک پٹی سے ۲ نکل آتی ہے جس پر تحریر والی پٹی بنادی جاتی ہے۔ پٹی کو اندر دباتے ہی اپنی جگہ بیٹھ جاتی ہے۔ لیور نمبر 2 کو دباتے ہی وہ پیغام یا تقریر کو مرتسم کرنے کے لیے تیار ہو جاتی ہے۔ صوتی آلہ کل ۔ ۔ کو اٹھاتے ہی موٹر چالو ہو جاتی ہے اور اس پر لگے ہوئے بٹن نمبر ۶ کو لگا کر اس کے سامنے بولتے ہی لکھنے کا یا مرتسم ہونے کا کام شروع ہو جاتا ہے۔ جب تک بٹن نمبر ۵ دبا رہتا ہے تب ہی تک یہ عمل چلتا رہتا ہے۔ اس لیے جہاں بیچ میں رکنا ہو انگلی چھوڑ دیتے ہیں۔ ایک خط کے بعد لیور پانچ کو دبانے سے دائیں طرف لگے اشاراتی کارڈ پر نشان بن جاتا ہے جس سے ہر خط کی لمبائی کا پتہ چلتا ہے لیور نمبر ۷ کو اوپر کر کے صوتی آلہ کا بٹن دبانے پر پیچھے جو بولا جا چکا ہے وہ پھر سنا جا سکتا ہے۔

(ii) سمعی آلہ:- یہ بھی اوپر جیسے آلے کی طرح دکھائی دیتا ہے۔ اندراج ہو جانے کے بعد تحریر والی پٹی کو بٹن ۱ پر دبا کر نکلنے والی پٹی نمبر ۲ پر چڑھا دیا جاتا ہے۔ اب لیور 5 کو دبا کر سمعی آلے 4 کو کان میں لیتے ہیں اور موٹر چالو ہو جاتی ہے۔ بائیں طرف کے تین بٹنوں کو گھما کر ترتیب وار آواز کی مقدار اور لب و لہجہ کو حسب خواہش ٹھیک کیا جا سکتا ہے۔ نیچے پیر رکھنے کے لیے دو پیڈل بنے رہتے ہیں ایک کو دبانے سے آواز نکلنے لگتی ہے اور دوسرے کو دبانے سے وہی بات پھر سنی جا سکتی ہے۔



سمعی آلہ

سمعی و صوتی آلہ (Dictaphone) سے فوائد:-

(۱) ٹائپسٹ کو شارٹ ہینڈ کا علم حاصل نہیں کرنا پڑتا۔

(2) رفتار، لب و لہجہ اور آواز کو حسب خواہش گھٹایا بڑھایا جا سکتا ہے اس طرح کہ رفتار سے ٹائپ

کرنے والا شخص بھی اچھی طرح اس کا استعمال کرسکتا ہے۔

(4) عموماً ایک وقت میں ایک افسر ایک اسٹینو کو ڈکٹیشن دے سکتا ہے لیکن اس مشین کے استعمال سے وہ کئی ٹائپسٹوں کو کام بانٹ سکتا ہے اور وہ سب ایک ساتھ کام کر سکتے ہیں۔

مسل دسونی آلہ

ڈاک کی مشینیں (Mailing Machines)

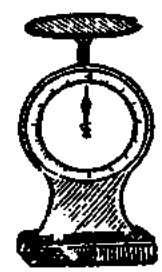
(الف) ڈاک کھولنے کی مشین (Mail Opener) :۔ چھوٹے دفتروں میں تو چاقو کی نوک سے خط کھولے جاتے ہیں لیکن بڑے بڑے دفاتر میں برقی توانائی سے چلنے والی ایک مشین سے خطوط کھولے جاتے ہیں جو ایک منٹ میں تقریباً پانچ سو خطوط کھول سکتی ہے۔

(ب) تاریخ چھاپنے کی مشین :۔ اس مشین میں تاریخ، ماہ اور سن کی ربڑ پر کھدی ہوئی گڑیاں بنی ہوتی ہیں جنھیں ہر دن درست کیا جاتا ہے۔ خط پر تاریخ ڈالنے سے پہلے سیاہی پیڈ سے سیاہی لگائی جاتی ہے۔

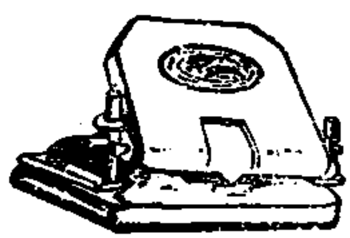
(ج) چھید کرنے والی مشین :۔ خطوط کی مسل بندی کرنے سے پہلے ان میں چھید کرکے ہم رشتہ کیا جاتا ہے۔

(د) سٹیپل مشین :۔ یہ ⊔ شکل کے تار کے ٹکڑوں کو کاغذوں میں داخل کرکے باہم نتھی کر دیتے ہیں۔

(ہ) ڈاک تولنے کی مشین :- باہر جانے والے خطوں پر تول کر صحیح ٹکٹ لگانے کے لیے بعض دفاتر میں تولنے والی مشین رکھی رہتی ہے۔

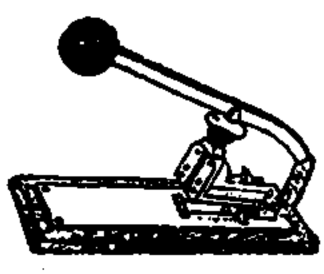


ڈاک تولنے والی مشین



چھید کرنے والی مشین

چھید کرنے والی مشین



اسٹیپل مشین

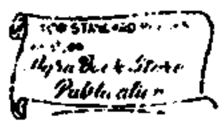
(و) خطوط موڑنے کی مشین :- جن دفاتر میں بہت سے خطوط ارسال کیے جاتے ہیں وہاں ان خطوط کو موڑنے اور لفافوں میں رکھنے کے لیے ان کا استعمال کیا جاتا ہے۔ یہ مشین ایک گھنٹے میں پانچ ہزار خطوط کو خوبصورتی سے موڑ سکتی ہے۔

(ز) خطوط کو لفافوں میں رکھنے اور لفافے بند کرنے کی مشین :- مڑے ہوئے خطوط کو لفافوں میں رکھ کر لفافوں کے خلیپ کو گیلا کر کے چپکانے کا کام بھی اس مشین کی مدد سے کیا جا سکتا ہے۔ بڑے بڑے دفاتر اور بینکوں میں ان کا استعمال ہوتا ہے۔

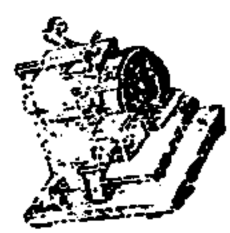
(ح) لاکھ کی سیل لگانے کی مشین :- اس مشین سے پارسلوں، لفافوں، بیمہ کے خطوط، وغیرہ پر لاکھ

لگانے اور مہر لگانے کا کام جلدی اور صفائی سے کیا جاسکتا ہے۔

(ط) ٹکٹ چھاپنے کی مشین :- اس مشین کے ذریعہ دفتر سے باہر بھیجے جانے والے خطوط پر ٹکٹ چھاپنے کا کام لیا جاتا ہے۔ ڈاک گھر سے یہ مشین ایک مقررہ رقم جمع کرکے کرایہ پر لی جاسکتی ہے۔ خطوط کو مشین میں ایک جگہ پر رکھ کر ایک ہتھا دبایا جاتا ہے جس سے کہ خطوط پر ٹکٹ چھپ جاتے ہیں۔ خطوط پر ٹکٹ چھپنے کے ساتھ پیشہ ور اپنا اشتہار کے لیے کوئی نہ کوئی نعرہ (Dlogan) بھی چھپ جاتا ہے۔



ٹھپہ



ٹکٹ چھاپنے کی مشین

ڈاکخانہ کی مہر

ٹکٹ

(ی) پتہ چھاپنے کی مشین :- اگر دفتر سے مخصوص مستقل اور جانے پہچانے گاہکوں کو باقاعدگی سے بھیجے جانے والے خطوط کی تعداد زیادہ ہوتی ہے تو اس مشین کے ذریعے پتے چھاپے جاسکتے ہیں۔ اس مشین میں مستقل گاہکوں کے پتوں کے سٹینسل پلیٹ لگی رہتی ہے جس پر پتے کھدے ہوتے ہیں۔ ان پلیٹوں کو مشین کے ایک حصے کے اوپر رکھ دیا جاتا ہے ہینڈل کے اٹھاتے ہی اوپر سے پلیٹیں اٹھنے لگتی ہیں اور کاغذوں پر پتے چھپ جاتے ہیں۔ یہ مشین بھی ہاتھ سے چلنے والی اور توانائی سے چلنے والی دونوں طرح کی ہوسکتی ہے۔

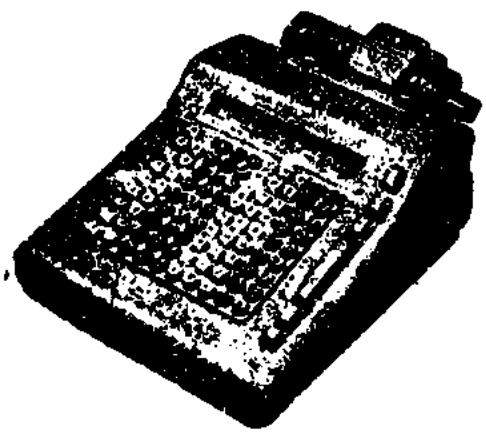
سے چلنے والی مشین ہر گھنٹے میں ہزار پتے چھاپ سکتی ہے جبکہ توانائی سے چلنے والی پانچ ہزار۔ مشین میں ایک خاص ترکیب (Device) کے ذریعہ ایک ہی پتہ کو دوہرایا جاسکتا ہے یا کئی بار اسی پتہ کی تکرار کی جاسکتی ہے۔

(ک) چھانٹنے کی مشین :۔ محکمہ ڈاک و تار میں موصولہ خطوں کو مختلف شعبوں میں بھیجنے سے پہلے یا دفتروں میں خطوں کو فائل میں لگانے سے پہلے یا ڈاک گھر میں بھیجنے سے پہلے خطوں کو ملٹی سارٹ یا سارٹو فائل کی مدد سے چھانٹا جاسکتا ہے۔

شمار، جدول تیار کرنے اور حساب کتاب کرنے والی مشینیں

الف۔ جمع کرنے والی مشین (Adding Machine): جمع کرنے کے لیے دو طرح کی مشینیں استعمال میں آتی ہیں (۱) جدول تیار کرنے والی (Listing Type) (2) اور جدول نہ تیار کرنے والی (Nonlisating Type) جدول تیار کرنے والی جمع کی مشین میں جوڑ کی مختلف گنتیوں کا کل میزان بھی تیار ہو جاتا ہے یہ ریکارڈ کاغذ کی ایک لمبی پٹی پر تیار ہوتا ہے جسے جانچ جدول،

(Tally-Roll) کہتے ہیں۔ جوڑ کرنے وقت جدول نہ بنانے والی مشین بھی یکساں صلاحیت سے کام کرتی ہے۔ یہ دونوں مشینیں بھی ہاتھ سے چلنے والی یا توانائی سے چلنے والی ہو سکتی ہیں۔ ہاتھ سے چلنے والی مشین کی دیکھ بھال کے مصارف (Maintenance Cost) کم ہوتے ہیں اور انھیں کہیں بھی چلایا جا سکتا ہے۔ توانائی سے چلنے والی مہنگی پڑتی ہے۔



جمع کی جدول تیار کرنے والی مشین

جمع کی مشین اور جدول تیار کرنے والی جمع کی مشین دو طرح کی ہوتی ہے ایک مکمل قطار نما اور دوسری دس کلیدی ٹائپ۔ دس کنجی نما مشین میں دس کنجیاں ہوتی ہیں جن پر صفر (0) سے نو (9) تک ہندسے لکھے رہتے ہیں۔ کسی بھی گنتی کو جوڑنے کے لیے مشین کا چلانے والا اس ہندسے کو دبا کر ایک کل (Crank) کو کھینچتا ہے جب تک کل نہ کھینچی جائے، دبائی گئی گنتی سامنے دکھائی دیتی ہے کل کے کھینچتے ہی دبائی گئی کنجی کی گنتی جمع رجسٹر پر منتقل ہو جاتی ہے دس کنجی نما جمع کی مشین میں دو تین صفر کی کنجیاں ہوتی ہیں ایک ہوشیار چلانے والا (مشین میں نا بغیر کنجیوں کی طرف دیکھے ہوئے کاغذ پر لکھی ہوئی گنتیوں کو پڑھ کر تیزی سے کنجیوں کو دباتا چلا جاتا ہے اور کل (Crank) کو کھینچتا چلا جاتا ہے جس سے بڑی جلدی جوڑ معلوم ہو جاتا ہے۔ مکمل قطار نما مشین میں ہندسے کئی قطاروں میں کنجیوں پر لکھے رہتے ہیں۔ ہر قطار میں نو کنجیاں ایک سے نو تک رہتی ہیں اور خودکار صفر کا انتظام رہتا ہے۔ ہر قطار کا ہندسہ اپنی جائے شمار یعنی اکائی، دہائی، سیکڑہ وغیرہ کو ظاہر کرتا ہے اگر اکائی کی قطار میں 9 سے ہندسے والی کنجی کو دبایا جائے گا تو نتیجہ میں نو جوڑا جائے گا اگر ہزار والی قطار

میں نو کی کنجی کو دبایا جائے گا تو نتیجہ میں نو ہزار از خود ہی جڑ جائیں گے۔ اس طرح اس مشین میں صفر کی کنجی کو دبانے کی ضرورت نہیں رہتی ہے۔ اس مشین میں ربائی اور اعشاریہ لگانے اور اعشاریہ کا جوڑ کرنے کا بھی انتظام رہتا ہے۔ یہ مشین بھی "دس کنجی نما مشین" کی طرح ہی چلتی ہے۔

(ب) **حساب کتاب و شمار کی مشین :-** بڑے کاروباری اداروں اور بینکوں وغیرہ میں جوڑنے ضرب کرنے، گھٹانے اور تقسیم دینے کے اکتا دینے والے کام کو کرنے کے لیے حساب کتاب کرنے والی مشینوں کا استعمال کیا جاتا ہے۔ ان سے سادہ اعداد اور اعشاریہ اعداد کی ہر قسم کا حساب نکالا جا سکتا ہے۔ یہ مشینیں (1) کنجی سے چلنے والی (2) چکردار اور (3) الیکٹرانک ہیں۔

(1) **کنجی سے چلنے والی حسابی مشین :-** کنجیوں کے بار بار دبانے سے حساب کیا جاتا ہے اور جواب کو ڈائل (Dial) پر دیکھا جا سکتا ہے۔ اس کی دو قسمیں ہوتی ہیں ایک جدول تیار کرنے والی جو جواب چھاپتی ہے دوسری جدول نہ تیار کرنے والی جو جواب نہیں چھاپتی ہے۔

(2) **چکردار حساب لگانے والی مشین :-** یہ ہاتھ سے چلنے والی اور توانائی سے چلنے والی دونوں طرح کی ہو سکتی ہے۔ اس میں کنجیوں کو دبا کر اعداد کو داخل کیا جاتا ہے اور ایک کل (Lever) کو دبانے پر جواب ڈائل پر دیکھا جا سکتا ہے۔ یہ مشین "مکمل قطار نما" یا "دس کنجی نما" (Ten Key Type) دونوں طرح کی ہو سکتی ہے۔ تیز رفتاری سے ضرب، تقسیم وغیرہ کرنے کے لیے اس مشین کے توانائی سے چلنے والے ماڈل کا استعمال کیا جاتا ہے۔

(3) **الیکٹرانک شمار کرنے والی مشین :-** میز کے ناپ کا والو اور ٹرانزسٹر کی مدد سے الیکٹرانک توانائی سے چلنے والا ایک کمپیوٹر ہے یہ بہت تیزی سے کام کرتا ہے لیکن تنصیب اور دیکھ بھال کے مصارف کثیر ہونے کی وجہ سے یہ مشین بہت کم دیکھنے میں آتی ہے۔

(ج) **نقدیات کا اندراج کرنے والی مشین :-** یہ روزانہ کی نقد بکری کا حساب رکھتی ہے۔ اس مشین کے ایک خصوصی ماڈل میں گاہک کو دینے کے لیے رسید بھی نکل آتی ہے اور کچھ ماڈلوں میں صرف نقدی کا کل میزان ایک میٹر پر دکھائی دیتا ہے۔

د **بیجک یا بل تیار کرنے کی مشین :-** یہ مشین ٹائپ رائٹر اور حساب لگانے والی مشین کا آمیزہ ہے۔ بل نقد رسید یا بیجک ضرورت کے مطابق کاربن لگا کر یا بغیر لگائے تیار کیے جا سکتے ہیں۔ یہ مشین بٹہ کمیشن، جوڑنے گھٹانے وغیرہ سب ہی طرح کا شمار کر سکتی ہے۔

ہ **حساب کتاب رکھنے والی مشین :-** اس مشین کا استعمال کاروباری گوشواروں اور حسابات

میں اندراجات کرنے، صورتِ حال کی تفصیلات تیار کرنے اور کاروباری حساب کتاب کے دوسرے کام کرنے کے لیے کیا جاتا ہے۔ اس مشین میں ہندسوں کو ٹائپ کرنے، جوڑنے، گھٹانے۔ کھاتوں کے بقایا جات کو معلوم کرنے اور نتائج کی جانچ کرنے کی ترکیبیں لگی رہتی ہیں۔ کئی مشینوں میں "ثبوت کی کنجی" لگی رہتی ہے جو تب تک دبائی نہیں جاتی جب تک کہ مطلوبہ اندراج صحیح نہ ہو۔ کچھ طرح کی مشینوں میں اندراجات کے ساتھ ساتھ کھاتوں کی تفصیلات ٹائپ کرنے کی بھی ترکیب رہتی ہے۔ ان مشینوں کا استعمال بینک، تنخواہ کی فہرست، تفصیلات وغیرہ تیار کرنے میں ہوتا ہے۔ اس مشین سے اندراج دینے والا کام ختم ہو جاتا ہے اور حساب اسی طور پر بالکل رکھا جاتا ہے۔ لیکن یہ مشینیں بہت مہنگی ہوتی ہیں اس لیے بہت بڑے پیمانے کے کاروباری اداروں میں ہی ان کا استعمال ہو سکتا ہے۔

(د) الیکٹرانک کمپیوٹرز :- یہ جدید ترین ایجاد ہے۔ یہ ایک انسانی دماغ جیسی یادداشت کے ساتھ بالکل قابلِ اعتماد ڈھنگ سے اور صحت کے ساتھ اپنی یادداشت کا استعمال کرتا ہے۔ یہ ایک ایسی الیکٹرانک اختراع ہے جو اعداد و شمار کے تجزیہ اور عمل پذیری کے نتائج برآمد کرتی ہے اسی لیے کمپیوٹر کو اعداد و شمار کا تجزیہ و محاسبہ کرنے والی الیکٹرانک اکائی بھی کہتے ہیں۔ نتائج برآمد کرنے کے لیے سب سے پہلے کمپیوٹر کے لیے "مسئلہ" کا منصوبہ بنایا جاتا ہے۔ اس پروگرام میں کمپیوٹر کو ضروری اطلاعات اور ہدایات دی جاتی ہیں۔ کمپیوٹر سارے عمل کا حل دے دیتا ہے۔ مسلسل شمار کرنے والا کام بھی کمپیوٹر کرتا ہے

عام طور پر کمپیوٹر تین طرح کے ہوتے ہیں (1) اینالاگ (2) اعدادی (3) اعدادی و اینالاگ کاروباری مسائل حل کرنے کے لیے "اعدادی اینالاگ کمپیوٹرز" کا ہی استعمال ہوتا ہے۔ کمپیوٹر حقیقی اعداد و شمار سے متعلق ہوتے ہیں اور ان کا جواب ہندسوں اور الفاظ دونوں میں مل سکتا ہے۔ اینالاگ کمپیوٹرز کا استعمال تلاش و تحقیق اور سائنسی شمارے کے لیے کیا جاتا ہے۔ ریاضی سے متعلق شمار کمپیوٹر سے پورے کیے جا سکتے ہیں۔ ایک کمپیوٹر مندرجہ ذیل کام کرتا ہے۔

(1) کمپیوٹر پروگرام کو تبھی منظور کرتا ہے جب وہ ایک معین سلسلہ میں ہو۔ پروگرام میں کوئی غلطی ہونے پر کمپیوٹر قاعدہ کے مطابق کام کرتا ہے اور ضرورت ہو تو اطلاعات کو یاد بھی رکھ سکتا ہے۔

(2) آلۂ ادخال (Input Channel) کے ذریعہ بھیجی گئی اصل اطلاع کو یادداشت کے خانہ سے پھر حاصل کرے۔ اسے پروگرام میں شامل کرکے نتیجہ بنا سکتا ہے۔

(ب) پروگرام میں بوقتِ ضرورت ریاضی کے شمار (Calculation) بھی کر سکتا ہے۔

(ت) پروگرام کے نتائج کو یادداشت میں جمع کرنا، ضرورت پڑنے پر حوالہ حاصل کرنا اور نتائج کو سلسلہ وار چھاپنے کا کام بھی کمپیوٹر کرتا ہے۔

(ٹ) کسی سوال کے متبادل حل بھی کمپیوٹر سے حاصل کیے جاتے ہیں۔ کمپیوٹر کی مدد سے اعداد و شمار کے تجزیے، اطلاعات کی درجہ بندی۔ اطلاعات میں کارآمد اطلاعات کی پسندیدگی۔ موضوعہ اطلاعات سے حوالجات اور ریاضی کے حساب کتاب تیز رفتاری سے حاصل ہوتے ہیں۔ کمپیوٹر کو بتائے جانے والے پروگرام میں غلطی نہ ہونے پر نتائج میں غلطیوں کا امکان ختم ہو جاتا ہے اور ساتھ ساتھ انسانی محنت کی بچت ہو جاتی ہے۔ لیکن کمپیوٹر کے مصارف بہت زیادہ ہیں۔ بڑے بڑے شہروں میں کاروباری ادارے اپنے مسائل کے حل جاننے کے لیے انھیں کمپیوٹر مراکز بھیجتے ہیں۔

(ج) جدول تیار کرنے والی مشین:۔ جمع کرنے والی مشین اور چھنٹائی کی ترکیب کی آمیزش سے بنی ہوئی اس مشین کو جدول تیار کرنے کے لیے استعمال کیا جاتا ہے۔ جدول تیار کرنے کے لیے اطلاعات اور اعداد و شمار کو مختلف شقوں میں تقسیم کرکے سب ہی شقوں کے اعداد و شمار کے میزان معلوم کرنے پڑتے ہیں۔ اس مشین میں پہلے سب ہی اطلاعات کارڈوں پر چھید دی جاتی ہیں۔

(ح) کارڈ پنچ مشین:۔ کمپیوٹر اور جدول تیار کرنے والی مشینوں میں چھید دار (Punched) کارڈوں کا استعمال کیا جاتا ہے۔ ان چھید دار کارڈوں کو بنانے کے لیے اس مشین کا استعمال کیا جاتا ہے۔ خرید و فروخت کی تفصیلات تیار کرنے، تنخواہ کی فہرست، حسابات تیار کرنے کے لیے کارڈوں پر سب ہی اطلاعیں چھید دی جاتی ہیں۔ ہر اطلاع کے لیے ایک کارڈ اور اگر اطلاع لمبی ہو ایک سے زیادہ کارڈوں کا استعمال کیا جا سکتا ہے۔

کارڈوں پر اطلاعات چھیدنے سے پہلے ساری اطلاع کا پروگرام تیار کیا جاتا ہے۔ اس پروگرام کو کارڈوں پر کارڈ پنچ مشین کی مدد سے تیار کیا جاتا ہے۔ کارڈ پنچ مشین پر ٹائپ رائٹر کی طرح حروف تہجی اور نمبر سوں کی کنجیاں نہیں ہوتی ہیں۔ مشین چلانے والا پروگرام کو پڑھ پڑھ کر سب ہی اطلاعات سے متعلقہ کارڈ سلسلہ سے پنچ کرتا جاتا ہے۔ کارڈ پر چھید ہونے کے بعد انھیں ایک آلہ کی مدد سے کسی بھی سلسلہ میں بٹھایا جا سکتا ہے۔ ان کارڈوں کا استعمال جدول تیار کرنے اور پیشہ ورانہ مسائل کے حل حاصل کرنے کے لیے کیا جاتا ہے۔ اطلاعات کو اکٹھا کرنے کے لیے بھی یہ کارڈ فائدہ مند ثابت ہو سکتا ہے۔ ظاہر ہے کہ کارڈ ایک ایسی بنیاد ہے جس پر سارا دارومدار منحصر ہے۔ کارڈ پنچ مشین میں ایک کنجی دبا کر کارڈ کی نقول تیار کی جا سکتی ہیں۔

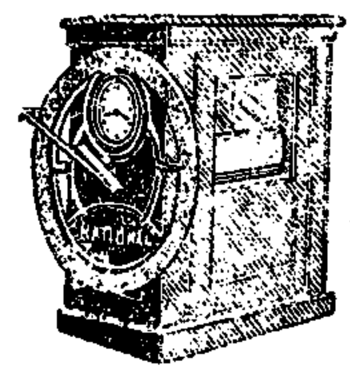
دوسرے اوزار اور مشین

(الف) اعداد اور نمبر شمار کی مشین:۔ مختلف رسیدوں، بلوں، کتابوں اور کاغذوں پر صفحات کا نمبر چھاپنے کے لیے اس مشین کا استعمال کیا جاتا ہے۔ یہ مشین خودکار ہوتی ہے۔ جب صفحہ پر نمبر شمار ڈالنے کے لیے

اسے صفحہ پر رکھ کر دبایا جاتا ہے تو نمبر چھاپنے کے بعد اگلا نمبر خود ہی مشین میں بدل جاتا ہے۔ قانونی نقطۂ نظر سے اس کی بہت اہمیت ہے۔ اس مشین کو ایک ہی نمبر ڈالنے کے لیے فٹ کیا جاسکتا ہے۔

اعداد و نمبر شمار کی مشین

(ب) وقت کا اندراج کرنے والی مشین: یہ مشین دفتر یا کارخانے کے کارکنوں کے آنے اور جانے کے اوقات کا ریکارڈ رکھنے کے لیے استعمال کی جاتی ہے۔ سب ہی کارکنوں کو ایک ایک کارڈ دے دیا جاتا ہے۔ دفتر یا کارخانہ میں اندر داخل ہوتے وقت یہ کارڈ مشین میں معینہ جگہ پر رکھ دیتا ہے اور اس پر آنے کا وقت چھپ جاتا ہے۔ کارخانہ یا کارخانہ سے باہر جاتے وقت بھی اسی طرح وقت مندرج ہو جاتا ہے۔ اس طرح اس مشین کی مدد سے کارکنوں کے کام کے گھنٹے معلوم ہو سکتے ہیں۔



[illegible]

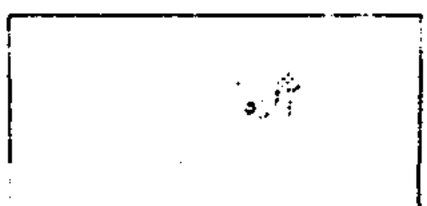
(ج) دستخطوں کی مشین :- دفتر سے ارسال ہونے والے چیکوں یا دوسرے فارموں کی تعداد ... اس مشین کی مدد سے منتظم یا افسر کے دستخط کیے جا سکتے ہیں۔ اس مشین کا استعمال کیے جانے پر جعلی دستخط بنائے جانے کا امکان کم ہو گیا ہے۔

(د) چیک پر رقم لکھنے کی مشین :- چیک پر الفاظ اور ہندسوں میں رقم لکھنے کے لیے اس مشین کا استعمال کیا جاتا ہے۔ اس مشین کا استعمال کیے جانے پر چیک کے اندراجات میں تحریف کا امکان نہیں رہتا ہے۔

چیک پر رقم لکھنے کی مشین

(ہ) سکے چھانٹنے کی مشین :- اس مشین کا استعمال ریزگاری چھانٹنے کے لیے کیا جاتا ہے جس سے کہ وہ آسانی سے گنی جا سکے۔ یہ مشین ایک صندوق کی طرح ہوتی ہے جس میں سکوں کے ناپ کے برابر سوراخ بنے ہوتے ہیں۔ صندوق ہلائے جانے پر ریزگاری خود بخود چھنٹ جاتی ہے جسے بعد میں گنا جا سکتا ہے۔

(و) سوراخ کر کے لکھنے والی مشین :- اس مشین کی مدد سے چیکوں، بلوں اور دیگر دستاویزات و کاغذات پر حروف، تاریخ اور ہندسوں کو چھید کر کے مرتسم کیا جا سکتا ہے۔



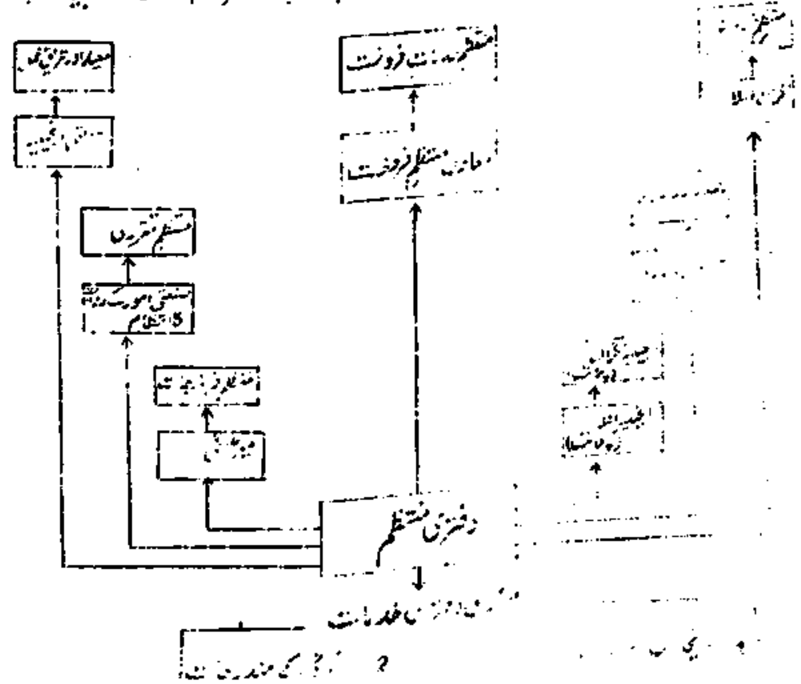
سوراخ کر کے لکھنے کا نمونہ

باب 18

دفتری خدمات کی مرکزیت

مرکزیت کے معنی

دفتری خدمات کی مرکزیت کا مطلب یہ ہے کہ وسیع اور متوسط پیمانے کی تنظیم میں یکساں نوعیت کی کاغذی کارروائیوں، (جیسے خط وکتابت، ٹائپنگ، اسٹینوگرافی، اشاریہ سازی، مسل بندی، نقل نویسی، مشنی کی تیاریاں اور ملازمینانی خدمات سے متعلقہ امور وغیرہ) کو ایک مرکزی دفتر کے تحت جسے دفتر عام کہتے ہیں، رکھا جاتا ہے۔ اس کو ایک ایک شعبہ کار کے روپ بھی دیا جا سکتا ہے۔ یہ عام دفتر، دفتری منتظم کے کنٹرول اور نگرانی میں رکھا ہوا ہے۔ جب کبھی مندرجہ بالا مشترکہ خدمات کی کسی شعبہ کو ضرورت پڑتی ہے تو دفتر عام انھیں فوراً مہیا کرتا ہے۔



3 - خط وکتابت
4 - دفتری دارالکتب
5 - حاضری کا حساب
6 - کمپیوٹر کی خدمات
7 - دفتری کی داخلی خط وکتابت
8 - ٹائپ یا اسٹینو
9 - استاریہ
10 - نقل نویسی
11 - منشی کاری
12 - مسل بندی
13 - اسٹیشنری اور فارم
14 - منصوبہ بندی اور شماریات
15 - سہل کاری
16 - دفتری انتظام

... مرکزی دفتر (جسے ہم مرکزی دفتر بھی کہہ سکتے ہیں) کے قیام کے بعد ذیلی دفتروں میں سے مذکورہ عام محررانہ خدمات کو ہٹا دیا جاتا ہے۔ اس ضمن میں اوپر دی ہوئی تصویر پندرہ ہوا اشخاص کی مربوط خدمات کی ترکیب پذیری ... شکل کو ظاہر کرتی ہے۔

مرکزی دفتری خدمات سے فوائد

(1) مہارت خصوصی کا فروغ:۔ مرکزی تنظیم کے تحت ہر شخص ایک ہی طرح کا کام کرتا رہتا ہے جیسے اسٹینسل کاٹنے والا آدمی ہمیشہ اسٹینسل ہی کاٹتا رہتا ہے اس لیے ہر آدمی اپنے کام کا ماہر ہو جاتا ہے۔ نتیجہ یہ ہوتا ہے کہ کارکردگی اور پیداوار دونوں ہی میں ترقی ہوتی ہے۔

(2) کام کے بار کی یکساں تقسیم:۔ دفاتر میں ملازمین کی عام شکایت یہ رہتی ہے کہ فلاں کے پاس کام بہت کم ہے فلاں کے پاس زیادہ حالانکہ تنخواہ میں دونوں یکساں ہوتے ہیں۔ ان کی اس شکایت کو دور کرنے کے لیے کام کو مرکزی دفتروں میں کام کرنے والے اشخاص کے بیچ برابر بانٹ دیا جاتا ہے۔ جس سے نہ کوئی بوجھ تلے دبتا ہے اور نہ کوئی خالی آرام کرتا ہے۔

(3) دفتری لاگت میں کمی:۔ دفتری خدمات کی مرکزیت سے ہر کارکن کو کاموں کی مہارت خصوصی اور پورا روزگار ملتا ہے۔ اس کے نتیجہ میں مہارت میں ترقی ہوتی ہے اور دفتری امور کو انجام دینے کے لیے کم آدمیوں کی ضرورت پڑتی ہے۔

(4) نگرانی کی لاگت میں کمی اور سدھار:۔ مرکزی تنظیم کے تحت دفتر میں کام کرنے والے سارے کارکن ایک ہی حلقہ میں کام کرتے ہیں اس لیے اُن کے کاموں کی موثر نگرانی رہتی ہے اور کم نگرانوں کی ضرورت ہوتی ہے۔

(5) کام کو دہرائے جانے کے رجحان کا خاتمہ: دفتر کی لامرکزی تنظیم کے طریقہ میں ایک طرح کے کام کرنے کے لیے مختلف شعبوں کے ذیلی دفاتر میں الگ الگ اشخاص کا تقرر ہوتا ہے۔ اس کے لیے ہر محکمہ کے یکساں کاموں کے لیے الگ الگ کام کرنے والوں، دفتر میں محنت بچانے والی مشینوں، ساز و سامان وغیرہ کی ضرورت پڑتی ہے لیکن مرکزی طرز کی تنظیم میں اس تکرار کے رجحان کی گنجائش نہیں ہے۔

(6) ذاتی صلاحیتوں کو پرکھنے میں آسانی: دفتر کی مرکزی تنظیم میں سارے کارکنوں کو ایک ہی شعبہ میں کام کیے جانے کی وجہ سے اُن کی ذاتی صلاحیت اور مہارت کو آسانی سے پرکھا جاسکتا ہے اور مزدوری کی ترغیب آمیز ادائیگی کا طریقہ رائج کیا جاسکتا ہے۔ اجرت کا ایسا معیار قائم کیا جاسکتا ہے جس سے ملازم خصوصی کو اس کی اہلیت و صلاحیت کے مطابق ادائیگی ہو سکے۔

(7) شعبۂ ملازمین کی کارکردگی میں بہتری: دفتر کی مرکزی تنظیم کی وجہ سے ملازمین کا نظم و نسق جیسے ملازمین کا انتخاب، تقرری، تربیت، ترقی اور رہنمائی وغیرہ کا کام آسان ہو جاتا ہے۔

(8) وقت کا پورا فائدہ: لامرکزیت کی وجہ سے دفتر میں الگ الگ شعبوں کے لیے الگ الگ اشخاص کی تقرریاں کی جاتی ہیں جس کے سبب روزانہ کافی کام نہ ہونے کی وجہ سے کارکن اپنا زیادہ تر وقت بیکاری کی باتوں میں گذارتے ہیں۔ زیادہ تر وہ کینٹین میں یا دھر اُدھر گھومتے پھرتے دکھائی دیتے ہیں۔ اس کے برخلاف مرکزی تنظیم میں لگاتار کام ہونے کی وجہ سے ان کے لیے بیکار وقت گذارنا مشکل ہی سے ممکن ہو پاتا ہے۔ ایسے بہت سے کارکنوں کو یہ کہتے ہوئے سنا گیا ہے کہ مرکزی دفتر میں ہمارا کیا تبادلہ ہوا ہے۔ ہماری تو مصیبت ہی آگئی ہے۔ ذرا گردن اٹھانے تک کی فرصت نہیں ملتی۔ پتہ نہیں کن گناہوں کی یہ سزا مل رہی ہے۔

(9) تعاون اور ربط قائم کرنے میں آسانی: غیر مرکزی دفاتر میں الگ الگ اشخاص الگ الگ ذیلی دفتری شعبوں میں کام کرتے ہیں جس کی وجہ سے اُن کے کاموں کے بیچ تعاون اور ربط قائم کرنے کا مسئلہ پیدا ہو جاتا ہے۔ مرکزی تنظیم میں ایسا کرنا زیادہ آسان اور سہل الحصول ہے۔ ساتھ ہی کارکنوں کے بیچ اختلاف رائے اور کشیدگی کی جگہ صحت مند ماحول کی بنیاد پڑتی ہے۔

(10) محکمہ جاتی انتظامیہ خدمات کا زیادہ سے زیادہ فائدہ: مرکزی محکمہ کے حامیوں نے یہ دلیل بھی دی ہے کہ دفتر کی خدمات کی غیر مرکزیت سے محکمہ جاتی انتظامیہ کا زیادہ تر قیمتی وقت صرف محررانہ خدمات کی نگرانی ہی کی نذر ہو جاتا ہے اور وہ اس طرح دوسرے اہم کاموں کی طرف کما حقہ دھیان نہیں دے پاتے۔ دفتر کے کارکن انھیں اپنے اپنے کاموں میں اس بری طرح پھنسا لیتے ہیں کہ سب ہی کام جن کے لیے اُن کا تقرر کیا گیا ہے تقریباً ٹھپ پڑے رہتے ہیں لیکن مرکزی تنظیم میں یکساں نوعیت کے بہت سے کام مرکزی

دفتر کو سونپے جانے کی وجہ سے محکمہ جاتی انتظامیہ افسران کو اپنے اہم کاموں کی انجام دہی کے لیے کافی وقت مل جاتا ہے۔ غیر مرکزی دفتری انتظام میں لال فیتہ شاہی کا بول بالا رہتا ہے۔

دفتری خدمات کی مرکزیت کے نقصانات

مندرجہ بالا خوبیوں کے باوجود اس طرز نظم میں نقائص بھی ہیں۔

(1) شعبہ جاتی کاموں میں دیری ہونے کا امکان: - مرکزی تنظیم کے تحت عام دفتر کے ملازمین متعلقہ شعبوں کی ضروریات، مشکلات اور مسائل کو صحیح شکل میں سمجھنے اور ان کا حل نکالنے میں کبھی کبھی اتنی دیر لگا دیتے ہیں کہ مذکورہ محکمہ کا سارا کام بھی ٹھپ پڑ جاتا ہے۔ متعلقہ شعبہ سے خط و کتابت کرتے وقت یا اس کا کام کرتے وقت مرکزی دفتر کے کارکن اکثر چھوٹی چھوٹی باتوں کے لیے ضروری کام سے متعلق کاغذات کو بار بار اطلاعات دینے اور زیادہ وضاحت کرنے کے لیے پھر واپس کر دیتے ہیں۔ اس کے نتیجہ کے طور پر "لال فیتہ شاہی کی حوصلہ افزائی ہوتی ہے۔ کاموں میں دیری ہونے کے ساتھ ساتھ قیمتی وقت ضائع ہو جاتا ہے۔

(2) دوسرے محکموں کی کارکردگی میں کمی: - مرکزی طرز کی دفتری تنظیم کی وجہ سے جہاں ایک طرف مرکزی دفتر میں کام کرنے والے کارکنوں کی صلاحیت کارکردگی میں اضافہ ہوتا ہے وہاں دوسری طرف دیگر شعبوں میں کام کرنے والے ملازمین کی کارکردگی میں تنزل ہوتا ہے۔ انھیں چھوٹے موٹے کاموں کی انجام دہی کے لیے بھی عام دفتر پر منحصر رہنا پڑتا ہے۔ کبھی کبھی دوسرے محکموں کے کارکنوں کو چھوٹے چھوٹے کاموں کی انجام دہی کے لیے کئی بار مرکزی یا عام دفتر (جنرل) کے چکر کاٹنے پڑتے ہیں۔

(3) رازداری میں کمی: - کچھ دفاتر پیشہ کی رازداری بنائے رکھنے کا کام کرتے ہیں۔ اس لیے اگر ایسے رازدارانہ معاملوں کو مرکزی دفتر میں تبدیل کر دیا جائے تو رازداری کے معاملے مشکل ہی سے صیغۂ راز میں رہ پائیں گے۔ رازداری کے معاملوں کا خاتمہ مرکزی طرز کی دفتری تنظیم ہی سے ہوتا ہے۔

(4) شعبہ جاتی وفاداری کی کمی: - مختلف شعبوں کے ملازمین کو صرف اپنے ہی محکمہ سے متعلق کاموں کو انجام دینا پڑتا ہے جس کی وجہ سے ان میں شعبہ جاتی وفاداری موجود رہتی ہے۔ وہ اپنے شعبہ کا نام اونچا اٹھانے کے لیے مقدور بھر کوشش کرتے ہیں۔ اس کے برخلاف مرکزی دفتروں کے کارکنوں کو تو سب ہی شعبوں سے متعلقہ کاموں کی انجام دہی کرنی پڑتی ہے جس کی وجہ سے کسی مخصوص محکمہ کے کام کو نہ تو کوئی خاص اہمیت ہی دیتے ہیں اور نہ ان کے دل میں مذکورہ شعبہ سے متعلق کوئی جذبۂ وفاداری ہی

پیدا ہوتا ہے۔ اکثر مرکزی طرز کی تنظیم والے دفاتر میں ملازمین کو یہ کہتے ہوئے سنا جاتا ہے کہ "بھائی کام تو کام کی طرح ہی ہوتا ہے۔"

بڑے انتظامیہ افسران کی مخالفت: بڑے بڑے انتظامیہ افسران شروع ہی سے مرکزی طرز کی دفتری تنظیم کی مخالفت کرتے رہے ہیں۔ اس کی وجہ یہ ہے کہ شعبہ جاتی اعلا عہدے دار ہونے کے باوجود اگر ان کے تحت سپرد کردہ شعبے کے کچھ کام مرکزی دفتر کو منتقل کر دیے جائیں تو وہ اسے اپنے اختیارات کے دائرۂ کار میں مداخلت یا کمی سمجھتے ہیں۔ ان کو ان کاموں کے لیے کبھی مجبوری کا سا احساس ہوتا ہے جس سے کہ وہ خود مجاز و اہل رہتے چلے آئے ہیں۔ بہت سے انتظامیوں کے افسران اپنے معتمدوں (سیکریٹریوں) کی خدمات اپنے سے الگ کرنا نہیں چاہیں گے کیونکہ ایسا کرنا ان کے لیے باعث زحمت ہوگا۔

ضروری اسٹیشنری وغیرہ کے ملنے میں غیر ضروری تاخیر: مختلف شعبوں میں کام آنے والی مختلف اقسام کی اسٹیشنری اور فارم وغیرہ طبع کرانے اور تقسیم کا کام اکثر مرکزی دفتروں کو سونپا جاتا ہے۔ کبھی کبھی مرکزی دفتر سے موصول سازو سامان کو حاصل کرنے اور ان کے پاس پہنچنے میں اتنی دیر ہو جاتی ہے کہ شعبہ جاتی کاموں میں نقصان ہونے لگتا ہے۔ اس کی وجہ سے انتظامیہ کے افسران چڑچڑے اور مشتعل ہونے لگتے ہیں۔

باب 19

دفتری خدمات کی لامرکزیت

دفتری خدمات کی لامرکزیت کا مطلب

دفتری خدمات کی لامرکزی تنظیم، مرکزی طرز کی تنظیم کی ضد ہے۔ لامرکزیت کے معنی یہ ہیں کہ ہر ذیلی شعبہ جاتی دفتر میں متعلقہ شعبے کے کاموں کے لیے اپنے ہی کارکن ہوں۔ اس لیے یکساں خدمات کی انجام دہی کے لیے الگ سے عام دفتر نہیں ہوتا۔ اس طرح ہر محکمہ کے دفتر سے متعلق سب ہی کام اس کے ذیلی شعبہ جاتی دفتر (Sectional Office) میں انجام پاتے ہیں۔ اس کا نتیجہ یہ ہوتا ہے کہ دفتر سے متعلق کاموں کی انجام دہی کے ضمن میں ہر شعبہ کسی دوسرے شعبہ کا محتاج نہیں ہوتا۔

دفتری خدمات کی لامرکزیت سے فوائد

دفتر سے متعلق سب ہی خدمات کی لامرکزیت کی بات دیکھنے میں بھلے ہی اچھی لگتی ہو لیکن عملی اعتبار سے یہ پوری طرح غیر عملی اور غیر حقیقی ہے۔ لامرکزی طرز کی دفتری تنظیم میں دفتر سے متعلق کچھ کاموں کی انجام دہی یقینی طور پر زیادہ ہوشیاری اور موثر طریقہ سے کی جا سکتی ہے۔ اس کا سبب لامرکزی تنظیم میں کئی فوائد کا ہونا ہے۔

(1) کام اور کارکردگی میں اضافہ: یہ ایک مانی ہوئی حقیقت ہے کہ مرکزی دفاتر میں کام کرنے والے کارکنوں کے مقابلہ میں متعلقہ شعبہ جاتی ملازمین اپنے کام کی تکنیک (طریقہ کار) وغیرہ سے زیادہ واقف ہوتے ہیں۔ اس لیے وہ مذکورہ کام کو نسبتاً زیادہ مہارت سے پورا کر سکتے ہیں۔ کارکردگی کی زیادتی کی وجہ سے یہ لوگ اپنا کام زیادہ اچھی طرح اور زیادہ مقدار میں کر سکتے ہیں۔ کارکردگی، مہارت اور کم وقت میں زیادہ

کام کی انجام دہی کی وجہ سے دفتری اخراجات میں بھی کافی بچت ہوتی ہے۔

وقت کی بچت:۔ لامرکزی تنظیم کے تحت ہر شعبہ جاتی اسٹاف کے پاس اپنے کاموں سے متعلق پورا بیان رہتا ہے۔ اس سلسلہ میں اُسے کسی دوسرے شعبہ سے صلاح کرنے یا کسی تفصیل کے متعلق وضاحت حاصل کرنے کی ضرورت نہیں رہتی۔ اس لیے شعبہ جاتی اسٹاف کے کارکن مرکزی اسٹاف کے کارکنوں کے مقابلہ میں اپنے کاموں کی انجام دہی زیادہ جلدی کر سکتے ہیں۔ مثال کے طور پر کسی محکمہ کو کسی رپورٹ کی نقل نویسی کی مشین سے فوری طور پر نقل نویسی ہے۔ اگر اس کے پاس خود نقل نویسی کی مشین ہے تو وہ کام ایک یا دو گھنٹے میں آسانی سے کرایا جا سکتا ہے۔ اس کے برخلاف، اگر نقل کرانے کے لیے یہ کام مرکزی دفتر کے پاس بھیجا جاتا ہے تو اس کام کی انجام دہی میں کچھ گھنٹوں کا تو کہنا ہی کیا کئی دن لگ سکتے ہیں۔

شعبہ جاتی جذبۂ وفاداری:۔ جب ایک ملازم ایک ہی شعبہ میں کئی سال تک لگاتار کام کرتا رہتا ہے تو اس کے دل میں اس محکمہ کے لیے جذبۂ وفاداری پیدا ہو جانا ایک امر قدرتی ہے۔ وہ اپنی شہرت کو مذکورہ شعبہ کے ساتھ منسلک کر دیتا ہے۔ یہاں تک کہ وہ اس محکمہ کی ترقی کے لیے اپنا سب کچھ قربان کرنے سے بھی دریغ نہیں کرتا۔ یہی بات دوسرے کارکنوں کے لیے بھی لاگو ہوتی ہے جس سے شعبہ کو بہت فائدے پہنچتے ہیں۔ اس لیے جس شعبہ کے ملازمین میں اپنے محکمہ کے لیے جذبۂ وفاداری کی اتنی گہرائی ہوتی ہے کیا وہ شعبہ کبھی ناکامیاب ہو سکے گا، ایسا تو تصور بھی نہیں کیا جا سکتا ہے۔

رازداری کا قائم رکھا جانا:۔ کچھ محکمے رازداری کا کام کرتے ہیں۔ اس سے ظاہر ہو جانے کی حالت میں اس تنظیم کا وجود خطرہ میں پڑ سکتا ہے۔ اگر رازداری قائم رکھنے کا یہ کام مرکزی دفتر کے سپرد کر دیا جائے تو اس کے اظہر نشرح ہونے کا پورا پورا امکان رہتا ہے۔ اس لیے اس نظریہ سے بھی لامرکزی تنظیم مرکزی طرز کی تنظیم کے مقابلہ میں مفید ہوتی ہے۔

شعبہ جاتی اعلا عہدے دار کی موافقت:۔ شعبہ جاتی افسرانِ اعلا تو ہمیشہ لامرکزی طرز کی دفتری تنظیم کی موافقت کرتے رہے اور کرتے رہیں گے۔ وجہ یہ ہے کہ اس طرز تنظیم میں ان کے سارے کام خوش سلیقگی اور باقاعدگی سے انجام پذیر ہوتے رہتے ہیں اور اس طرح مذکورہ شعبہ جاتی دفتر کے ملازمین مرکزی دفتر کی آڑ میں اپنے فرائض منصبی سے منہ نہیں چرا سکتے۔ ساتھ ہی اس سے شعبہ جاتی افسرانِ اعلا کی شہرت میں بھی اضافہ ہوتا ہے اور اپنے محکمہ پر ان کا موثر کنٹرول بھی رہتا ہے۔

صحیح وقت پر جلدی فیصلہ لینے کی سہولت:۔ اس طرز تنظیم میں شعبہ جاتی دفاتر مرکزی دفتر کی گرفت سے آزاد ہو جاتے ہیں۔ ایسی حالت میں شعبہ جاتی افسرانِ اعلا اور دوسرے انتظامیہ کے افسران اپنے

شعبوں کے معاملوں کے متعلق فوراً فیصلے کیے جانے میں زیادہ مجاز اور با اختیار ہو جاتے ہیں۔

دفتری خدمات کی لامرکزی تنظیم کی برائیاں

کوئی چیز بھی نقائص سے خالی نہیں ہے۔ چنانچہ اس طرز تنظیم میں بھی کچھ عیوب ہیں۔ گذشتہ باب میں دفتری خدمات کی مرکزیت میں جو فوائد درج کیے گئے تھے وہ ہی اس لامرکزی طرز کی تنظیم کے نقصانات ہیں اور اس باب میں جو نقصانات پیش کیے گئے تھے وہی اس کے فوائد ہیں۔

(1) مہارت کی کمی :۔ لامرکزی طرز کی تنظیم میں، مرکزی دفتر کے بہ مقابلہ ملازمین کی تعداد کم ہوتی ہے جس کی وجہ سے مہارت خصوصی کا یکسر فقدان رہتا ہے۔ یہاں ہر ایک شخص ہی کو ایک سے زیادہ کاموں کو انجام دینا پڑتا ہے۔ مثال کے لیے، شعبہ جاتی دفتر میں عموماً اسٹینو ٹائپسٹ کی ایک ہی آسامی ہے جسے اپنے کام کے ساتھ ساتھ ٹائپنگ اور نقل نویسی وغیرہ کا کام بھی کرنا پڑتا ہے۔ یہ ہی نہیں بلکہ کسی خاص کلرک کی غیر حاضری میں اسے مذکورہ شخص کا کام پورا کرنے کے لیے بھی کہا جاسکتا ہے۔ اس طرح نہ کارکردگی بڑھتی ہے اور نہ پیداوار۔

(2) ذمہ داریوں کی غیر منصفانہ تقسیم :۔ غیر مرکزی طرز کی تنظیم میں دفتر کے ملازمین کے درمیان سارے کام کی ذمہ داری کی یکساں تقسیم تقریباً ناممکن ہے جس کی وجہ سے شعبہ جاتی ملازمین میں دھیرے دھیرے ڈھیلاپن ناجذبہ پھیلنے لگتا ہے۔ جب کسی کارکن پر ضرورت سے زیادہ کام کا بوجھ لاد دیا جاتا ہے تو اسے پورا کرنے کے بجائے یا تو وہ ٹالنے لگتا ہے یا اپنا کام دوسروں کے سر تھوپنے کی کوشش کرتا ہے۔ نتیجہ یہ ہوتا ہے کہ ایک ہوشیار و ماہر ملازم دھیرے دھیرے اپنی مہارت کھو دیتا ہے اور اس طرح منتظم دفتر کے لیے سردرد بن جاتا ہے۔ مستقبل میں وہ ملازم نہ تو خود کام کرتا ہے اور نہ دوسروں کو کرنے دیتا ہے۔

(3) دفتری لاگت میں زیادتی :۔ جب ایک سے کاموں کو کرنے کے لیے بھی مختلف شعبوں میں مختلف آدمی رکھے جاتے ہیں تو محنت بچانے والی مشینیں بھی الگ الگ لگائی جاتی ہیں۔ ایسا کرنے سے دفتری لاگت میں اضافہ ہونے لگتا ہے۔

(4) کاموں کی تکرار :۔ اس طرز کی تنظیم میں کاموں کی تکرار کے ساتھ ساتھ مشینوں اور سازو سامان وغیرہ کے دوہرے استعمال کا بھی خدشہ ہوتا ہے۔

(5) مختلف کاموں کی نگرانی کے لیے مختلف نگراں :۔ اس کی وجہ سے نگرانی کے اخراجات بڑھ جاتے ہیں۔

(6) غیر مرکزی طرز کی تنظیم میں مرکزی طرز کی تنظیم کے مقابلہ میں وقت کی فضول خرچی ہونے لگتی ہے کیونکہ شعبہ کا دائرۂ عمل ایک خاص شعبہ ہی تک محدود رہنے کی وجہ سے اس کے بہت سے کارکن کام کے نہ ہونے پر بیکار بیٹھے رہتے ہیں۔

(7) شعبہ جاتی طرز کی تنظیم میں ملازمین کی ذاتی مہارت کو پرکھنے اور اس کو ترتیب دینے کے مواقع کم رہتے ہیں۔ یہ ہی نہیں، ملازمت میں ترقی کے مواقع بھی مرکزی طرز کی دفتری تنظیم کے مقابلہ میں کم رہتے ہیں۔

(8) غیر مرکزی طرز کی دفاتر میں شعبہ جاتی افسرانِ اعلا اپنا زیادہ تر وقت تو اپنے شعبہ جاتی دفتری تنظیم اور دیکھ بھال میں ہی گذار دیتے ہیں۔ کاروباری صلاحیت و مہارت سے استفادہ کا موقع ہی نہیں ملتا ہے۔

(9) غیر مرکزی طرز کی تنظیم میں مہارت خصوصی کا فقدان ہونے کی وجہ سے کام کرنے کے معیاری طریقہ کو رائج کرنا مشکل رہتا ہے۔ اس میں تو ایسے شخص کے تقرر کو اولیت دی جاتی ہے جو دفتر کے سب ہی کاموں سے واقف ہوں یعنی جو اسٹینو ٹائپ کرنے، حساب کرنے، نقل نویسی کرنے، مسل بندی کرنے، اشاریہ بنانے، خط و کتابت، کاغذات تیار کرنے کے امور میں ماہر ہوں۔

جواز:۔ کس طریقہ کو رائج کیا جائے۔ مرکزی طرز کی تنظیم اور غیر مرکزی طرز کی تنظیم کا مطالعہ اور موازنہ کرنے کے بعد یہ سوال اٹھتا ہے کہ دونوں میں سے کس کو اپنایا جائے۔ اس ضمن میں یہ فیصلہ کرنا کہ فلاں طریقہ عیوب سے پاک ہے اور فلاں طریقہ ناقص ہے اس بات کا فیصلہ کرنا ناممکن ہے کیونکہ دونوں ہی میں فوائد کے ساتھ نقائص بھی ہیں۔ ہاں یہ ضرور کہا جاسکتا ہے کہ غیر مرکزی طرز کی تنظیم کے مقابلہ میں مرکزی طرز کی تنظیم میں خامیاں کم ہیں اور فائدے زیادہ۔ تب دوسرا سوال یہ اٹھتا ہے کہ کیا مرکزی طرز کی تنظیم کو ہو بہو رائج کر دیا جائے اور اس طرح لامرکزی طرز کی تنظیم کو بالکل ہی چھوڑ دیا جائے۔ جواب میں کہا جا سکتا ہے کہ ہرگز نہیں۔ ہم اپنے یہاں کے دفتروں میں مرکزی طرز کی تنظیم کو جیوں کا تیوں رائج کرنے کے حق میں نہیں ہیں کیونکہ غیر مرکزی طرز کی تنظیم میں بھی کئی ایسے فوائد ہیں جن سے ہم اپنی آنکھیں بند نہیں کر سکتے۔ ایسا کرنے کا مطلب جانب داری کرنا ہوگا جو کہ کسی بھی دفتر کے لیے مضر ہوگا۔ اس لیے اب تیسرا سوال یہ اٹھتا ہے کہ آخر ہم کریں کیا؟ اس سوال کے جواب میں کہا جاسکتا ہے کہ ہمیں اپنے دفتروں میں نہ تو پوری طرح مرکزی طرز کی تنظیم کو ہی رائج کرنا چاہیے اور نہ پوری طرح غیر مرکزی طرز کی تنظیم کو۔ اس لیے راہ بین بین تلاش کرنی چاہیے۔ نتیجہ (Conclusion) مندرجہ بالا مدلل بحث کے بعد ہم اس نتیجہ پر پہنچتے ہیں کہ ان دونوں میں سے کسی بھی ایک طریقہ کو پوری طرح لاگو

کرنا دفتر اور ادارہ دونوں کی ترقی اور فلاح و بہبود کے لیے بالکل غیر مناسب ہوگا۔ اس کا سبب یہ ہے کہ دونوں ہی میں خامیوں اور خوبیوں کا اشتراک ہے اس لیے ایسا کرنا نہ تو عملاً ممکن ہے اور نہ مناسب۔ یہی وجہ ہے کہ زیادہ تر موجودہ دفتروں میں ان دونوں طرز کے طریقوں کے اختلاط کو جسے عملیاتی مرکزیت کہتے ہیں لاگو کیا جاتا ہے۔ عملیاتی مرکزیت کی تنظیم کے تحت ہر شعبہ جاتی محکمہ کے لیے ایسے کاموں کی انجام دہی کرنے کے لیے جو کہ یکساں نوعیت کے نہ ہوں اور جن کو مرکزی تنظیم میں پیوست نہیں کیا جا سکتا ہے، علاحدہ ملازمین کے تقرر کیے جاتے ہیں۔ یکساں نوعیت کے کاموں کو (جیسے خط و کتابت، ٹائپ، نقل نویسی، مسل بندی، اشاریہ، استقبال، ڈاک وصول کرنے اور اس کی تقسیم، ملازمین کی تقرری وغیرہ کے کام) جو کہ سب ہی دفتروں میں یکساں طریقہ سے کیے جاتے ہیں، مرکزی دفتر کو سونپ دیا جاتا ہے۔ اس مرکزی دفتر کی نگرانی کا کام سیکریٹری یا جنرل منیجر کو سونپ دیا جاتا ہے۔ یہ مرکزی یا عام دفتر مختلف محکموں اور ذیلی دفاتر کے کاموں میں ربط قائم کرنے کا بھی کام کرسکتے ہیں۔

باب 20

انتظامیہ کا کنٹرول

(یعنی انتظامیہ کا اقتدار اور اس کے اختیارات)

انتظامیہ کے کنٹرول کا مطلب

کسی ادارے یا شعبۂ مخصوص کے مقاصد کی تکمیل کے لیے اپنائے گئے منصوبوں پر باقاعدگی کے ساتھ عمل ہو رہا ہے یا نہیں، یہ جاننے کے لیے، ماتحتوں کی جانچ پڑتال اور ضروری سدھار کرنے ہی کو انتظامیہ کا کنٹرول کہتے ہیں۔

انتظامیہ کے کنٹرول کی تعریف مختلف مفکرین نے اپنے نظریات کے مطابق مختلف تعریفیں کی ہیں ان میں سے کچھ درج ذیل ہیں۔

(1) ہنیری فے اول (Henry Fayol) کے مطابق :- "کنٹرول سے مطلب یہ جانچ کرنے سے ہے کہ کیا ہر کام منظور شدہ منصوبوں مقرر کردہ ہدایات اور معینہ قانون کے مطابق ہو رہا ہے یا نہیں۔ اس کا مقصد کام کی کمزوری اور غلطیوں کا پتہ لگانا ہے جنہیں وقت پر سدھارا جا سکے اور مستقبل میں اس کی تکرار کو روکا جا سکے۔"

(2) کونٹز اور او ڈونیل کے مطابق :- "انتظامیہ کے کنٹرول کا مقصد ماتحت کارکنوں کے کیے گئے کام کی جانچ پڑتال اور ان میں ضروری اصلاح کرنا ہوتا ہے جس سے کہ اس بات کا فیصلہ ہو سکے کہ ادارے کے مقاصد اور ان کے حصول کے لیے معینہ منصوبوں کو عمل میں لایا جا رہا ہے یا نہیں۔"

(3) بی ای۔ گوز کے مطابق :- "۔۔۔۔۔ انتظامیہ کے کنٹرول کا مطلب حالات کو منصوبوں سے ہم آہنگ رکھنا ہے۔"

(4) ای۔ ایف۔ ایل۔ بریک کے مطابق :- "انتظامیہ کے کنٹرول سے مطلب کسی تنظیم اطمینان بخش انجام دہی کو یقینی بنانے کے لیے موجودہ انجام دہی کے منصوبوں سے متعین پہلے سے مقرر شدہ معیار کے ساتھ موازنہ کرنا ہوتا ہے اور ان منصوبوں کو عملی جامہ پہنانے میں حاصل شدہ تجربہ کو مستقبل کے منصوبوں

کاموں کی ردو بدل کے لیے اکٹھا کرنا ہوتا ہے۔

(5) میری کُشنگ : ہنلس کے مطابق : "منتظمہ کا کنٹرول منصوبہ بندی کا پہلو اور عکس ہوتا ہے۔ جہاں منصوبہ بندی راہِ عمل متعین کرتی ہے، وہاں کنٹرول اس راہ سے انحراف پر نگاہ رکھتا ہے اور پہلے سے طے شدہ اور ٹھیک ڈھنگ سے اُس راہ پر یا استقاضی تبدیل شدہ راستہ پر واپس آنے کا کام شروع کر دیتا ہے۔"

نتیجہ ۔ کنٹرول سے متعلق ان تعریفات کا مطالعہ کرنے پر یہ بآسانی دیکھا جا سکتا ہے کہ ان تمام تعریفات میں ہنیری فے یول (Henry Fayol) کی تعریف سب سے زیادہ جامع ہے۔ آسان الفاظ میں ہم یوں کہہ سکتے ہیں کہ "وسیع معنی میں کنٹرول سے مطلب اس بات کا پتہ لگانا اور دیکھنا ہے کہ ادارہ کے تمام کام ممکنہ طے شدہ مقاصد، منصوبوں، حکمتِ عملی، پروگراموں، دیے گئے صلاح و مشوروں اور اصولوں کے مطابق ہو رہے ہیں یا نہیں۔ اس کا مقصد کام کی کمزوریوں، غلطیوں اور انحراف کو روشنی میں لانا، اس کے اسباب اور ذمہ دار شخص کا پتہ لگانا ہے تاکہ وقت پر انھیں سدھارا جا سکے اور مستقبل میں اس کی تکرار کو روکا جا سکے۔

ایک عمدہ کنٹرول کی خصوصیات :- (1) کنٹرول کا انتظام کام کی نوعیت اور اس کی ضروریات کے مطابق ہو۔ (2) وہ ایسا ہونا چاہیے جو متعینہ معیار سے انحراف کو فوری طور پر بتا سکے۔ اگر اس میں دیر ہوئی تو مالی یا دوسرے اقسام کے نقصانات خواہ مخواہ اٹھانے پڑتے ہیں۔ اس لیے یہ ضروری ہے کہ کاروباری حالات کی اطلاعات منتظمین کو فوری طور پر ملتی رہیں۔ (3) کنٹرول کے طریقہ میں لچک ہونی چاہیے جس سے کہ اچانک اور غیر متوقع حالات پیدا ہونے پر وہ ایک دم بیکار نہ ہو جائے۔ (4) کنٹرول کا طریقہ تنظیمی ڈھانچے کے بھی عین مطابق ہونا چاہیے جیسے کہ لاگت حساب کتاب کا مقصد ہر اکائی کی لاگت معلوم کرنا ہے لیکن ایک ایسی کمپنی میں جس کے بہت سے شعبہ ہوں لاگت کے حساب کتاب اس طرح سے رکھے جانے چاہئیں کہ ہر اکائی لاگت ظاہر کرنے کے ساتھ ساتھ مختلف شعبوں کی لاگت بھی ظاہر کر سکے۔ (5) کنٹرول کے طریقے کا خرچ اس سے حاصل ہونے والے فائدہ کے مطابق مناسب ہونا چاہیے۔ (6) کنٹرول کا طریقہ آسان ہونا چاہیے تاکہ اس سے کوئی بھی کام لیا جا سکے اور اس طریقہ سے عام آدمی بھی بآسانی واقف ہو سکیں۔ کنٹرول کا طریقہ ایسا ہونا چاہیے کہ خامیوں کو ظاہر کرنے کے ساتھ ساتھ انھیں سدھارنے کا بھی پوری طرح یقین دلا سکے جس سے کہ اصلاح کا کام بروقت کیا جا سکے۔

کنٹرول کا مقصد

شری ڈیویس اور اسٹیفن کے مطابق کنٹرول کے مندرجہ ذیل مقاصد ہیں :-

(1) اس بات کا صحیح پتہ لگانا کہ کون سا کام کتنا اور کتنے وقت میں کیا جا سکتا ہے۔

(2) اس بات کا پتہ لگانا کہ مذکورہ کام کو کرنے کے لیے افراد، ساز و سامان اور دیگر سہولیات کے ضمن میں کتنے ذرائع موجود ہیں۔

(3) اس بات کا پتہ لگانا کہ کام مندرجہ ذیل باتوں کی روشنی میں کیا جا چکا ہے یا کیا جا رہا ہے۔
(الف) میسر ذرائع (ب) معین وقت میں (ج) مناسب لاگت پر اور (د) متعینہ معیار کے مطابق

(4) کام میں تاخیر، رکاوٹ اور تبدیلیوں کا مندرجہ ذیل امور کی روشنی میں فوراً پتہ لگانا۔ (الف) کیا ہوا (ب) اس کے اسباب (ج) حل۔

(5) یہ پتہ لگانا کہ مندرجہ بالا رکاوٹوں کو دور کرنے کے لیے کیا کیا جا رہا ہے، کون کر رہا ہے، کیسے کر رہا ہے۔ اس میں کتنا خرچ ہوگا اور وہ کب پورا ہوگا۔

(6) ختم شدہ کام کے بارے میں پتہ لگانا (الف) کب ختم ہوا ہے (ب) کام کس قسم کا ہے (ج) اور آخری لاگت کتنی ہے۔

(7) مشکلات کی تکرار نہ ہو۔ اس کے لیے مندرجہ ذیل باتوں کا پتہ لگانا (الف) نگرانی کا طرزِ عمل کیسا ہے۔ (ب) نگرانی کون کر رہا ہے (ج) نگرانی کی لاگت کیا ہے اور (د) بروقت نگرانی کے انتظام کے لیے کیا انتظامات کیے گئے ہیں۔

کنٹرول کا حلقہ

شرمی ہولڈن، منش اور اسمتھ کے مطابق کسی کاروباری ادارہ میں انتظامیہ کے کنٹرول کا خاص حلقہ مندرجہ ذیل ہے۔

(1) **حکمت عملی پر کنٹرول:**۔ اس کے لیے ایک حکمت سے متعلق کتابچہ حکمتِ عملی کا استعمال کیا جاتا ہے اور ہر کارکن سے اس کتابچہ میں مندرج طریقِ عمل کے مطابق چلنے کی امید کی جاتی ہے۔

(2) **تنظیم پر کنٹرول:**۔ اس کے لیے تنظیم کا چارٹ یا کتابچہ تنظیم وغیرہ کا استعمال کیا جاتا ہے۔

(3) **ملازمین پر کنٹرول:**۔ جس کی ذمہ داری سررشتہ دار صیغہ ملازمت پر ہوتی ہے جو ایک ملازمت کمیٹی کی مدد سے اپنی ذمہ داری نبھاتا ہے۔

(4) **مزدوری اور اجرت پر کنٹرول:**۔ جس کے لیے کاموں کو صحیح طور پر جانچا جاتا ہے۔

(5) **لاگتوں پر کنٹرول:**۔ جس کے لیے معیاری لاگتوں اور حقیقی لاگتوں کا موازنہ کیا جاتا ہے۔

(6) عملی طریقوں اور افرادی قوت پر کنٹرول :۔ جس کے لیے وقتاً فوقتاً شعبہ جات یا ذیلی صیغہ جات کے طریقہ ہائے عمل کا تجزیہ کیا جاتا ہے تاکہ اس میں سے غیر ضروری عناصر کو دور کیا جا سکے۔

(7) پونجی کے اخراجات پر کنٹرول :۔ اس کے لیے منصوبہ کو عملی شکل دینے سے پہلے منفعت کی پوری جانچ کی جاتی ہے اور منصوبہ پورا ہونے پر یہ جانچا جاتا ہے کہ مقاصد پورے ہوئے یا نہیں۔

(8) خدمات کے کاموں پر کنٹرول :۔ جس کے لیے سرگرم عمل شعبوں میں بجٹ کنٹرول کا طریقہ اپنایا جاتا ہے۔

(9) پیداوار پر کنٹرول :۔ جس کے لیے صارفین کی ضروریات کا تجزیہ کر کے انھیں اعلا ترین اور سہل ترین ڈھنگ سے پورا کرنے کے لیے مصنوعات کے بارے میں تجاویز پیش کی جاتی ہیں۔

(10) تلاش و تحقیق اور ترقی پر کنٹرول :۔ جس میں محققین و ماہرین کا صحیح انتخاب کرنا، بچت، فروخت، منافع وغیرہ کے نظریہ سے ہر تحقیقی پروگرام کی جانچ کرنا اور ایک معین بجٹ کو فراہم کرنا۔

(11) غیر ممالک میں قائم کارخانوں اور دفاتر پر کنٹرول :۔ اس کے تحت غیر ممالک میں موجود اداروں کے افسران اعلا کو آزادانہ فیصلے لینے کے اختیارات زیادہ حد تک ہونے چاہییں۔

(12) باہری تعلقات پر کنٹرول :۔ اس کے لیے ایک تعلقات عامّہ کا محکمہ قائم کرنا پڑتا ہے۔

(13) وسیع کنٹرول :۔ جس کے لیے ایک مرکزی کمیٹی ماسٹر پلان تیار کرتی ہے۔ اس منصوبہ میں ہر حصّے، شعبہ وجز کے منصوبے شامل رہتے ہیں اور ادارہ کے سب ہی کارکن اسے عملی جامہ پہنانے کی کوشش کرتے ہیں۔

موثر انتظامیہ کے طریقہ کنٹرول یا اقدامات کنٹرول کے ناگزیر اجزا

(1) مقاصد اور نصب العین کی واضح تشریح :۔ کارکنوں کی صحیح رہنمائی اور تعاون کے لیے مقاصد اور نصب العین کی صریح واقفیت ضروری ہے۔ ان مقاصد میں متعلقہ ادارے کے کاموں کے اہم اور بنیادی پہلو کو شامل ہونا چاہیے۔ چھوٹے چھوٹے کام کی بھی واضح تشریح ہونی چاہیے۔

(2) اہم نکات کا تعین :۔ اہم نکات یا نازک مقامات کا مطلب اُن مواقع سے ہے جہاں غلطیاں ہونے کا زیادہ امکان ہے۔ اگر ان ہی نازک مرحلوں پر کنٹرول کر لیا جائے تو غلطیاں اور خامیاں ہونے کی گنجائش ختم ہو جاتی ہے۔

(3) جانچ کے طریقہ کا قیام :۔ جانچ کا ایسا سائنسی نظام ہونا چاہیے جس سے ہر کام اور مرحلے کی ایسی

بروقت جانچ ہو سکے جس سے سارا کام روانی کے ساتھ چلتا رہے۔

(4) **معیار کا قیام** :- معیار کی عدم موجودگی میں انحراف کا پتہ لگ ہی نہیں سکتا اور راہ عمل متعین نہیں ہو سکتی ہے جس سے کارکردگی متاثر ہو سکتی ہے۔

(5) **تنظیم کے کمزور پہلوؤں کو قوی بنانا** :- تنظیم کی وساطت ہی سے کنٹرول کا نظام چلتا ہے جب ساری تنظیم ہی ناقص یا مجہول ہوگی تو پھر موثر کنٹرول کا نظام ہی کہاں سے چلے گا۔ اگر تنظیم کے کمزور پہلوؤں کو مضبوط بنا دیا جائے تو پھر معیاری راہ سے انحراف مشکل ہو جائے گا دوسری طرف موثر کنٹرول بھی قائم ہو جائے گا۔

(6) **کنٹرول تنظیمی ڈھانچہ کے مطابق ہونا چاہیے** :- پیٹر ایف ڈرکر کے مطابق ہر شخص کے لیے منزل متعین کر دینی چاہیے اور اسی شخص پر کنٹرول کی ذمہ داری بھی ڈال دینی چاہیے۔ اس طرز کو ڈرکر نے "اپنے آپ پر کنٹرول" کے نام سے معنون کیا ہے۔ انھوں نے آگے کہا ہے کہ کنٹرول اعلا عہدے داروں کے ذریعہ ماتحت کارکنوں پر لادی گئی کوئی بندش نہیں ہے۔

(7) **حقیقی انجام دہی کی تفصیلات رکھنا** :- ادارہ میں کیے گئے مختلف امور کی حقیقی انجام دہی کی تفصیلات رکھنے کے لیے کئی رپورٹوں کا سہارا لینا پڑتا ہے جیسے (الف) محنت کے اوقات کی رپورٹ (ب) حقیقی لاگت کی رپورٹ (ج) فروخت کے تجزیہ کی رپورٹ (د) ساز و سامان کے استعمال کی رپورٹ (ہ) عبوری اور آخری پیداواری رپورٹ (و) انحراف کی رپورٹ وغیرہ۔

(8) **کنٹرول کا انتظام منتظمین کے سمجھنے کے لائق ہونا چاہیے** :- کنٹرول کی کارروائی منتظمین کے ہاتھوں عملی جامہ پہنتی ہے۔ اگر پیچیدہ اور دشوار ہونے کی وجہ سے وہ خود ہی اس کو سمجھ نہ پائے تو اس کو چلائیں گے کیسے؟۔

(9) **کفایتی (Economical)** :- کاروباری اداروں میں کنٹرول کی تنظیم بوجھ نہ معلوم ہو بلکہ فائدہ مند دکھائی دے۔ کسی بھی کنٹرول طرز کو کیوں نہ رائج کیا جائے اُسے اپنی لاگت کے مطابق مفید ہونا چاہیے۔

(10) **مقاصد اور معیار کا موازنہ** :- وقتاً فوقتاً حقیقی پیداوار یا انجام دہی کا مقابلہ معین مقاصد یا معیارات سے ہونا چاہیے۔

(11) **لچک** :- کنٹرول ایک متحرک عمل ہے اس لیے اس میں وقت ضرورت تبدیلیوں کی گنجائش ہونی چاہیے۔

(12) **کنٹرول براہ راست قائم کرنا چاہیے** :- جہاں تک ہو سکے کنٹرول کرنے والے اور جس پر

کنٹرول ہو دونوں میں راست رشتہ ہونا چاہیے۔ جتنے زیادہ درمیانی لوگ ہوں گے اتنی ہی تاخیر ہوگی اور تاخیر کنٹرول کے نظام میں سم قاتل ہے۔ لال فیتہ شاہی کے ایک بار داخل ہو جانے پر اس کو ختم نہیں کیا جا سکتا۔ یاد رکھنا چاہیے کہ کنٹرول کے سیدھے خطوط تیز گام اور کفایتی ہوتے ہیں۔

(13) وقت کنٹرول کا جزو اعظم ہے :۔ اگر ساری ضروری اطلاعات ٹھیک وقت پر، ٹھیک پیمانہ پر، ٹھیک آدمی کو اور ٹھیک مقام پر دی جائیں تو ان کا معین استعمال کر کے نصب العین کو حاصل کیا جا سکتا ہے جن تنظیموں میں وقت کی قدر کی جاتی ہے ان میں کنٹرول کا طریقہ بھی موثر رہتا ہے۔

(14) کنٹرول ایک لگاتار عمل ہے :۔ منصوبہ بندی کی طرح کنٹرول بھی ایک مسلسل عمل ہے اس کو ہمیشہ متحرک رہنا چاہیے کونٹز اور او ڈونیل کے الفاظ میں "جس طرح ایک ناخدا اپنے آلات کے ذریعہ لگاتار یہ دیکھتا رہتا ہے کہ اس کا جہاز ٹھیک سمت میں منزل کی طرف چل رہا ہے۔ ٹھیک اسی طرح ایک کاروباری منتظم کو بھی اپنے کنٹرول کے آلے سے لگاتار یہ دیکھنا چاہیے کہ اس کا ادارہ یا شعبہ صحیح طرف چل رہا ہے۔

کنٹرول کے حدود

(1) باہری حالات یا اسباب پر کنٹرول ناممکن ہے :۔ جو کچھ کنٹرول ہے وہ اندرونی عناصر پر ہے باہری عناصر جیسے سرکاری حکمت عملی کا بدل جانا، مانگ میں اتار چڑھاؤ ہونا، سکہ کی قیمت میں تبدیلی ہو جانا، درآمدات پر روک لگ جانا، درآمدات کی حوصلہ افزائی کرنا، جنگ کے اثرات کا پڑنا یہ سب اس ادارہ کے کنٹرول سے باہر ہیں۔

(2) شخصی ذمہ داری کے تعین میں مشکل :۔ انتظامیہ کبھی بار ایک کام کو ایک سے زیادہ اشخاص سے پورا کراتا ہے۔ مذکورہ کام کی انجام دہی میں غلطی یا انحراف ہو جانے پر یہ پتہ لگانا مشکل ہوتا ہے کہ کون سا شخص اس کا ذمہ دار ہے۔ کبھی کبھی ذمہ دار شخص کے پتہ لگ جانے پر بھی اصلاحی قدم اٹھانا مشکل ہو جاتا ہے۔

(3) معیار کے تعین میں مشکل :۔ معیار کنٹرول کی بنیاد ہے۔ ظاہری معیار کا تو تعین ہو سکتا ہے لیکن باطنی معیار جیسے کارکنوں کی لگن، آقا کے لیے وفاداری اور حوصلہ وغیرہ کا تعین کنٹرول کے دائرے سے پرے ہے۔

(4) کنٹرول کے انتظام پر اخراجات کا مسئلہ :۔ کبھی کبھی اخراجات کے مقابلہ میں کنٹرول سے اتنے فوائد حاصل نہیں ہوتے۔ موثر کنٹرول کا طریقہ تب ہی تک چل سکتا ہے جب تک اس پر کیے گئے اخراجات اور اس سے حاصل شدہ فوائد میں کم از کم توازن رہے۔ نہیں تو کاروباری اعتماد اس پر سے اٹھ جاتا ہے۔ جدید ترین کنٹرول کے طریقوں کے اتنے اخراجات ہیں کہ چھوٹے موٹے کاروباری ادارے اس کے متحمل نہیں ہو سکتے۔

کنٹرول کے ذرائع

کنٹرول قائم کرنے کے خاص خاص ذرائع یہ ہیں۔ (1) بذریعہ بجٹ (2) بذریعہ لاگت (3) بذریعہ مالیات (4) بذریعہ انواع مصنوعات (5) بذریعہ پیداوار یا انجام دہی (6) بذریعہ مختلف کاغذات وغیرہ ان میں شروع کے بہت موثر ہیں۔

کنٹرول کے طریق کار

کنٹرول بذریعہ بجٹ

سازوسامان ہیں۔ بجٹ کنٹرول تخمینوں اور واقعی نتائج میں موازنہ کرنے کو کہتے ہیں۔ اس عمل کے ذریعہ بجٹ کے تخمینوں اور واقعی عمل پذیری کے بیچ انحراف کا پتہ لگانا اور اس کے اسباب کو دور کرنا ہے حقیقت میں بجٹ کی تشکیل ہی بجٹ کنٹرول ہوتا ہے۔ بجٹ کنٹرول کی کچھ تعریفیں حسب ذیل ہیں۔

(1) جے۔ اے۔ اسکاٹ کے مطابق، "بجٹ کنٹرول کا لفظ انتظامیہ کے کنٹرول اور حساب کتاب کے طریق عمل پر لاگت ہوتا ہے جس میں سبھی کام پہلے سے سوچے ہوئے اور حتی الامکان پہلے سے منصوبہ بند ہوتے ہیں اور واقعی نتائج کے تخمینوں اور منصوبوں کا موازنہ ہوتا ہے"۔

(2) میری کشنگ نائیلس کے مطابق، "بجٹ کنٹرول انتظامیہ کا ایک اہم آلہ ہے۔ یہ حقیقت میں منصوبہ بندی کا ایک ذریعہ ہے' رتباط کے ذریعہ کنٹرول تک پہنچتا ہے اور ان تینوں افعال۔ منصوبہ بندی، ارتباط اور کنٹرول کو ایک رشتہ میں باندھتا ہے۔ قطعی منصوبہ بندی کو ضروری بنا کر او کارروائی کے مسائل کا قبل از وقت اندازہ لگا کر یہ پہلے سے سوچنے سمجھنے کی حوصلہ افزائی کرتا ہے"۔

(3) والٹر ڈبلیو۔ وِگ کے مطابق "بجٹ کنٹرول لفظ کا استعمال انتظامیہ اور حساب کتاب سے متعلق کنٹرول کے اس طریق کار کے لیے کیا جاتا ہے جس کے ذریعہ سب ہی کاموں اور پیداوار کا حتی الامکان پہلے ہی سے اعلان کر دیا جاتا ہے اور پھر واقعی نتائج کا جب کر ان کا پتہ چل جائے۔ بجٹ کے تخمینوں سے موازنہ کیا جاتا ہے"۔

(4) جارج آر۔ ٹیری کے مطابق "بجٹ کنٹرول ایک ایسا عمل ہے جس کے ذریعہ حقیقی کاموں کا پتہ لگایا جاتا ہے اور پھر بجٹ کے تخمینوں سے اس کا موازنہ کیا جاتا ہے جس سے کہ ماحصل کی توثیق کی جا سکے اور بجٹ کے تخمینوں یا انحراف کے اسباب میں اصلاح کرکے، انحراف یا فرق کو دور کیا جا سکے۔

بجٹ کنٹرول کے مقاصد

(1) خصوصی مقاصد کے حصول کے لیے انتظامیہ کے سارے کاموں پر قابو رکھنا (2) مسائل پر قبل ازوقت غور و خوص کی عادت (3) اعلا کارکردگی و مہارت حاصل کرنے اور ادارے کے مختلف مالی مسائل کے حل میں تعاون کے لیے بہتر تنظیم اور بہتر انتظام قائم کرنا (4) معینہ معیار سے انحراف کا پتہ لگانا اور اُسے دور کرنا (5) سرمایہ کی افراط اور کمی کی خامیوں کو دور کرنا (6) سازوسامان، محنت اور متعلقہ اخراجات کے بہترین کفایتی استعمال کے لیے منصوبہ بندی، ارتباط اور کنٹرول کرنا (7) یہ تعین کرنا کہ کب کسی نظم و نسق کرنے والے عہدے دار کی ذمہ داری شروع ہوتی ہے اور دوسرے کی ختم ہوتی ہے (8) اس بات کا پتہ لگانے کے لیے کہ کب اور کس حد تک سرمایہ کی ضرورت ہوگی، ذرائع مہیا کرنا (9) تنظیم کے داخلی انتظام اور خارجی ماحول میں ہونے والی تبدیلیوں کو ہم آہنگ کرنا (10) مندرجہ ذیل دو خاص مقاصد کو حاصل کرنا (1) حکمت عملی کو متعین کرنا اور (2) انتظامیہ کو ایمان داری اور ہوشیاری کے ساتھ لاگو کرنا۔ (11) ادارے کے مختلف عہدے داروں کے درمیان مسلسل ربط اور تعاون قائم رکھنا۔

بجٹ کنٹرول کے فوائد

بجٹ کنٹرول سے ہونے والے فوائد کو سہولت کے لیے تین شقوں میں تقسیم کیا گیا ہے۔

(1) منصوبہ بندی میں اصلاح (2) ارتباط میں تعاون اور (3) وسیع کنٹرول۔ ان تینوں شقوں کی تفصیل اور ان کے تحت ذیلی فوائد حسبِ ذیل ہیں۔

(1) منصوبہ بندی میں اصلاح

(الف) پیشگی غور و خوض کرنے کی حوصلہ افزائی:۔ بجٹ ہمیشہ مستقبل کے لیے بنائے جاتے ہیں۔ جو ایک طرح سے پیشن گوئی جیسے ہوتے ہیں۔ یہ پیش گوئی جتنی صحیح نکلتی ہے، ادارے اور کاروبار کے حق میں اتنی ہی مفید اور اثر آفریں ہوتی ہے اس طرح بجٹ کنٹرول قبل ازوقت غور و خوض کی تربیت دیتا ہے۔

(ب) ذرائع کا معقول اور بہتر استعمال:۔ موثر بجٹ کنٹرول کی وجہ سے ادارے اور تنظیم سے متعلق تمام مزدوروں، مال اور مشین کا بہتر سے بہتر استعمال ہو جس سے تخمینے کے مطابق نتائج برآمد ہوں۔ اگر تخمینے اور واقعی نتائج میں پڑنے والے فرق کی ذمہ داری کسی شخص کی بے پرواہی یا فضول خرچی

پر ہوگی، تو وہ قابل مواخذہ ہونے سے گرفتار ہے گا۔

(ج) منصوبہ میں قطعیت کی حوصلہ افزائی کرنا:۔ بجٹ کنٹرول کے تحت سب ہی باتیں اعداد و شمار میں پیش کی جاتی ہیں۔ جیسے بجٹ میں صرف یہی نہیں کہا جائے گا کہ سال کے آخر میں اخراجات میں کمی اور پیداوار میں اضافہ ہونا چاہیے بلکہ قطعی طور پر یہ کہا جائے گا کہ تنخواہ کی مد میں دو ہزار روپیہ کی کمی اور پیداوار میں ایک ہزار اکائیوں کا اضافہ ہوگا۔

(2) ارتباط میں تعاون

(الف) متوازن کارگزاریوں کی ترقی:۔ فروخت، خریداری، پیداوار اور دوسرے شعبوں کے ماحصل کا اندازہ کرنے کے بعد ان کا ایک دوسرے سے موازنہ کرکے یہ پتہ لگایا جاسکتا ہے کہ کہیں ایک محکمہ دوسرے محکمہ کے مقابلہ میں زیادہ کارگزاری کی منصوبہ بندی تو نہیں کر رہا ہے۔ اگر ایسی اونچ نیچ ہو تو اسے فوراً رول کر دوسرے محکموں سے مربوط کر دیا جاتا ہے اس کا سبب یہ ہے کہ توازن بگڑ جانے سے سارے ادارہ کا نقصان ہوتا ہے۔ ماہانہ بجٹ کی تیاری کے وقت بھی مختلف شعبوں کی کارگذاری کا مطالعہ کیا جائے۔

(ب) تبادلہ معلومات کو فروغ دینا:۔ ایک ادارہ کے مختلف شعبے ایک دوسرے سے باہم مربوط ہوتے ہیں۔ اس لیے باہمہ گیر معلومات کا لین دین ضروری ہوتا ہے ورنہ بجٹ بناتے وقت نتائج کو سمجھنے لگانا مشکل ہو جاتے ہیں۔ مثال کے طور پر شعبۂ خرید کو یہ معلوم کرنا ہوتا ہے کہ شعبۂ پیداوار کتنی پیداوار کا منصوبہ بنا رہا ہے۔ ادھر پیداواری شعبہ کو یہ معلوم ہونا چاہیئے کہ بازار میں کس قسم کے مال کی مانگ ہے اور کس قسم کے مال کی اب مانگ نہیں ہے۔

(ج) عدم توازن کو جلد ہی ختم کر دینا:۔ بجٹ کنٹرول سے منتظمین کو اس بات کا جلد ہی پتہ لگ جاتا ہے کہ ادارہ کے مختلف شعبوں کی کارگذاریاں اور نتائج بجٹ سے ہم آہنگ ہیں یا نہیں۔ اگر کہیں کمی ہوتی ہے تو اس کا جلد ہی پتہ لگا کر اسے سدھارا جاتا ہے اور عدم توازن کو ختم کر دیا جاتا ہے۔

(3) جامع کنٹرول

بجٹ کنٹرول کی وساطت سے انتظامیہ کا ادارہ کی مختلف کارگذاریوں اور عملیاتی گوشوں کے اوپر ایک جامع کنٹرول قائم ہو جاتا ہے۔ واقعی نتائج کا طے شدہ عناصر سے موازنہ کرکے انحراف یا تفریق کا پتہ لگایا جاتا ہے اور اس کے بعد اس کے اسباب کا پتہ لگا کر اور اصلاحی کارروائی کرکے اس تفریق کو ختم کر دیا جاتا ہے۔

کنٹرول بذریعہ بجٹ یا بجٹ کنٹرول، کی حد بندیاں

کنٹرول کے مختلف اشکال یا طریق عمل سے بالخصوص بجٹ کنٹرول سے ضرورت سے زیادہ امیدیں وابستہ کرنا بھی خطرے سے خالی نہیں ہے۔ ذرا سی غلطی یا چوک ہونے پر ساری تنظیم ہی گڑبڑ ہو جائے گی۔ اس کے کچھ نقائص یا حد بندیاں حسب ذیل ہیں۔

(۱) بجٹ مستقبل کے اندازوں پر منحصر ہوتے ہیں جو ہمیشہ صحیح نہیں بیٹھتے اس لیے بجٹ میں لچک ضروری ہے (2) بجٹ انتظامیہ کا ایک آلہ کار ہوتا ہے نہ کہ اس کا نعم البدل اس لیے اس کے تیار کرنے و عملی جامہ پہنانے میں خصوصی اہلیت اور مہارت ضروری ہے۔ (3) بجٹ کنٹرول تب تک کامیاب نہیں ہو سکتا جب تک کہ محکمہ جاتی افسرانِ اعلا اپنے اپنے شعبوں کے بجٹ کو منظوری نہ دے دیں (4) ایک بجٹ عموماً سکہ کی اکائیوں میں ہوتا ہے لیکن اس میں دیگر ناپنے یا جانچ کرنے کے لائق اکائیاں بھی شامل رہتی ہیں (5) بجٹ مستقبل کے اندازوں اور کنٹرول کے مقاصد کو پورا کرتا ہے اس لیے اسے عملی جامہ پہنانے کا کام اعلیٰ تنظیم کو سونپا جانا چاہیے۔ (6) اگر نگرانی اور نظم و نسق کا مناسب انتظام نہ ہو تو بجٹ کنٹرول کا انتظام ناکامیاب ہو سکتا ہے (7) اگر متعلقہ افسران میں اپنی ذمہ داریوں اور حقوق کے تعلق عدم وضاحت ہو تو بجٹ کنٹرول کے طریقہ ہائے کار کا صحیح روپ میں لاگو کیا جانا مشکل ہوتا ہے (8) بجٹ کنٹرول کے لیے یہ ضروری ہے کہ ادارہ کے سب ہی افسران کے بیچ تعاون اور مل جل کر کام کرنے کا جذبہ ہو (9) بجٹ ایک ذریعہ ہے اور بجٹ کنٹرول ایک منزل ہے اس اصول کو کبھی نہیں بھولنا چاہیے۔ (10) بجٹ کنٹرول، تب ہی موثر بن سکتا ہے جب کہ اس کی تعمیر میں سب ہی عہدے داران نے حصہ لیں اس لیے بجٹ کی کامیابی ان ہی کی مجموعی جد و جہد پر ہے۔ (11) بجٹ کنٹرول، کی کامیابی یا ناکامیابی کا فیصلہ تھوڑے وقت میں نہیں کیا جا سکتا۔ یہ فیصلہ صرف کافی وقت کے گذر جانے ہی پر کیا جا سکتا ہے۔

کنٹرول کے دیگر طریقہ ہائے کار

(کنٹرول بذریعہ لاگت، بذریعہ پیداوار، بذریعہ کیفیت)

کنٹرول بذریعہ لاگت کی وضاحت اور تعریف

لاگت کنٹرول ایک ایسا ذریعہ ہے جس میں لاگت کو کم کرنے کی بہت سی کوششیں پنہاں ہوتی ہیں۔ اس کے ذریعہ خام مال کی لاگت میں کمی، مال کی خرید، ذخیرہ اندوزی کا انتظام، اور مال کے استعمال پر

کنٹرول رکھ کر کی جاتی ہے۔ محنت کی لاگت میں کمی ہوشیار نگرانی، پیداوار کے ترقی یافتہ ذرائع اور طریقوں کے استعمال اور طریقہ ہائے کار میں اصلاح کرکے کی جاتی ہے، مختصراً لاگت کنٹرول ایک ایسا طریقہ ہے جس کے تحت پیداوار کے سب ہی ذرائع یعنی ـــــ مشین، سازوسامان افراد، سرمایہ، زمین وغیرہ سب ہی کا زیادہ سے زیادہ استعمال کیا جاتا ہے اور اخراجات پر کنٹرول رکھ کر لاگت میں کمی کرنے کی کوشش کی جاتی ہے۔

لاگت کنٹرول کے ضروری عناصر

(1) لاگت کا تجزیہ کرنا اور اس کی ہر مد کے لیے معیار کا قائم کرنا (2) مندرج مدوں پر ہونے والے واقعی اخراجات کی تفصیل رکھنا۔ (3) حقیقی لاگت یا لاگت کے معیاروں میں اگر کوئی فرق ہو تو اس کے لیے تفریق کا حساب کتاب رکھنا (4) ان اختلافات یا انحرافات کا تجزیہ کرکے، ان کے اسباب کا پتہ لگانا اور ان کے لیے ذمہ دار عناصر کا تعین کرنا (5) اور مندرجہ بالا اختلافات کے بعد اصلاح کی کارروائی کرنا۔

لاگت کنٹرول کے اصول

(1) تنظیمی ڈھانچہ کے عین مطابق ہونا :۔ کاروبار کی نوعیت یا اکائی کی تنظیم کے ڈھانچے کا پوری طرح مطالعہ کرنا ضروری ہے۔ مطالعہ کے بعد ضروریات کا علم ہوسکے گا جس سے طریق کار متعین ہوگا۔

(2) طریق کار میں تبدیلیوں کی گنجائش :۔ ہر کاروبار میں دور انحطاط آتا ہے ایسے وقت میں لاگت کنٹرول کے طریق کار میں بھی تبدیلی فطری ہے۔

(3) صحت اور مکمل پن :۔ لاگت کے حساب کتاب میں استعمال میں آنے والے کھاتے اور ضروری کاغذات صحیح اور مکمل ہونے چاہئیں تب ہی کنٹرول کا طریق کار موثر ہوسکے گا۔

(4) عہدے داروں کا تعاون :۔ جہاں تک ممکن ہوسکے، ہر لاگت کے لیے معیار قائم کرتے وقت مندرج لاگت کے لیے ذمہ دار افسر کا تعاون اور اس کی منظوری ضرور حاصل کی جائے۔

(5) اخراجات کی درجہ بندی اور تجزیہ :۔ عام خرچہ، کارخانہ کا خرچہ اور دوسری طرح کے اخراجات کی درجہ بندی اور تجزیہ احتیاط سے کیا جانا چاہیے جس سے کہ پیداوار کی ہر اکائی پر خرچ کا مناسب وزن ڈالا جاسکے۔

(6) انحرافات کا تجزیہ :۔ تخمینوں اور واقعات کا موازنہ کر کے انحرافات کا الگ تجزیہ کرنا چاہیے۔ تفصیلی اندراج کر کے متعلقہ لوگوں کی ذمہ داری متعین کی جانی چاہیے۔

(7) اطلاعات اور احکامات کا واضح اور چھپا ہوا ہونا :۔ لاگت سے متعلق اطلاعات پوری طرح قطعی اور حتی الامکان چھپی ہوئی ہوں۔

(8) باقاعدگی کے ساتھ رپورٹ کی تشکیل :۔ ہر لاگت کے لیے ذمہ دار افسر کو اپنے حلقہ اختیار میں ہونے والی واقعی لاگت اور معینہ لاگت کے نشانوں کے بارے میں وقتاً فوقتاً باقاعدگی کے ساتھ رپورٹ ملتی رہنی چاہیے جس سے کہ وہ افسر اس بارے میں پوری طرح محتاط رہے گا۔

لاگت کنٹرول سے فوائد

(1) پیداوار کے دائرہ میں فائدے :۔ (الف) اسٹور کے کنٹرول اور دیکھ بھال میں بڑی احتیاط کی ضرورت ہے تاکہ سازوسامان کے استعمال میں ٹوٹ پھوٹ اور فضول خرچی کی روک تھام کی جاسکے اس طرح سازوسامان کی خوب دیکھ بھال ہوتی ہے اور ضرورت کے مطابق ہی اس کی خرید کی جاتی ہے۔ چوری کا ڈر بھی کم ہو جاتا ہے اور اسٹاک کا حساب کتاب درست رہتا ہے (ب) محنت کی لاگت متعین کر دی جاتی ہے۔ کام کا طریقہ زیادہ سائنسی ہونے کی وجہ سے پیداواری صلاحیت میں اضافہ ہو جاتا ہے جس سے مصنوعات کی لاگت کم کرنے میں آسانی ہوتی ہے۔ (ج) پیداوار کے استعمال میں آنے والے آلات اور مشینوں کی صلاحیت کا تقابلی مطالعہ کیا جاتا ہے۔ ایسی معلومات کی بنیاد پر ایسی ہی مشینیں استعمال کی جاتی ہیں جس سے کفایت کے ساتھ اعلا قسم کی پیداوار حاصل ہو (د) لاگت کنٹرول کے ذریعہ پیداوار کے طریق کار کی خامیوں کا پتہ لگ جاتا ہے اور اس کو دور کرنے کے لیے ایجادات کی حوصلہ افزائی ہوتی ہے اور اعلا طریق کار نکالے جا سکتے ہیں۔ (ہ) پیداواری اخراجات کا تقابلی مطالعہ ممکن ہو جاتا ہے۔ تقابلی مطالعہ سے کفایت لائی جا سکتی ہے اور مستقبل میں پیداوار کی حکمتِ عملی متعین کرنے میں بھی کافی مدد ملتی ہے۔

(2) فروخت اور تقسیم کے دائرے میں فائدے :۔ (الف) لاگت کے گوشواروں کی مدد سے چیزوں کی قیمتِ فروخت اس طرح متعین کی جاتی ہے جس سے کہ بازار کے مقابلہ میں چیزوں کی زیادہ سے زیادہ فروخت ممکن ہو سکے۔ (ب) ان لاگت کے گوشواروں کی مدد سے منتظمین "آخری لاگت" نکال سکتے ہیں جس کی مدد سے فروخت کے دائرے کو بڑھایا جا سکتا ہے (ج) فروخت اور تقسیم میں

لگے ہوئے افراد کی کارکردگی کا علم ہو سکتا ہے اور اسی کے مطابق اجرت دی جا سکتی ہے (د) لاگت کے گوشوارہ سے فروخت اور تقسیم کے تخمینی خرچوں اور واقعی اخراجات میں تقابلی مطالعہ کرکے فضول خرچی کو دور کیا جا سکتا ہے۔(ہ) لاگت کے گوشواروں کی بنیاد پر فروخت کی حکمت عملی متعین کی جاتی ہے۔

(3) انتظام کے دائرہ میں فوائد :۔ لاگت کنٹرول کاروبار سے متعلق ملازمین کی اہلیت اور نالائقی جانچنے کا موثر ذریعہ ہوتا ہے۔ اس سے منتظم ملازم کی قدر و قیمت پرکھ سکتا ہے اور ملازم خود اپنی اہلیت و کارکردگی میں اصلاح کر سکتا ہے۔ لاگت کے گوشواروں سے ہی منتظمین کاروبار سے متعلق حکمت عملی متعین کرتے ہیں اور منتظمین کو مختلف کاروباری محکموں کی صلاحیت و کارکردگی کا پتہ بھی لاگت کے گوشواروں ہی سے ہوتا ہے۔ فضول خرچی کو تو ان ہی گوشواروں سے روکا جا سکتا ہے۔

(4) دوسرے دائروں میں فوائد :۔ (الف) لاگت کے گوشوارے مجموعی گوشواروں کا ضمیمہ ہوتے ہیں جس سے عام گوشواروں کی غلطیاں معلوم ہوتی ہیں۔ (ب) لاگت کے گوشواروں سے مناسب اجرت اور بونس وغیرہ کا تعین ہو سکتا ہے (ج) لاگت کے گوشوارے صارفین کو مصنوعات کی قیمت کا جواز پیش کرتے ہیں (د) ان گوشواروں سے سرکار اور قوم کو بھی کئی مصدقہ اور قابل اعتبار آنکڑے مل جاتے ہیں جس کی مدد سے ٹیکسوں کی وصول یابی، سماجی فلاح و بہبود کی منصوبہ بندی اور صنعت و حرفت کی امداد کی پالیسی متعین کرنے میں مدد ملتی ہے۔

کنٹرول بذریعہ پیداوار یا پیداواری کنٹرول

پیداواری کنٹرول کا مطلب ہے کارخانہ میں پیداوار کے کام کو اس طرح آراستہ کرنا کہ سارا کام ایک عمدہ نظم کے ساتھ بغیر کسی تاخیر اور رخنہ اندازی کے چلتا رہے اور تنصیبات کی سہولیات کا بہترین استعمال کیا جا سکے۔ پیداواری کنٹرول کے دو پہلو ہیں (1) یہ تعین کرنا کہ کارخانے میں کب، کیا اور کس طریقہ سے تعمیر و تشکیل کی جائے۔ (2) یہ دیکھنا کہ واقعی پیداوار اس منصوبہ کے مطابق ہو رہی ہے یا نہیں۔

تعریفیں

کنٹرول بذریعہ پیداوار کی کچھ تعریفیں درج ذیل ہیں۔

الفرڈ اور بیٹی کے مطابق :۔ " پیداواری منصوبہ بندی اور کنٹرول کے تحت پیداواری عمل کی منصوبہ بندی، راہِ عمل کی نشان دہی، جدول سازی، ترسیل اور پیروی وغیرہ کاموں کو شامل کیا جاتا ہے۔

ان کاموں کو اس ڈھنگ سے منظم کیا جاتا ہے۔ جس سے سازوسامان کی گردش۔ مشینوں اور آلات کے ذریعہ انجام دہی، اور محنت کے طریقِ کار میں، چاہے وہ کتنا بھی منقسم کیوں نہ ہو، مقدار، نوع، زمان ومکان کے ضمن میں مناسب رہنمائی اور ربط دہی کی جا سکے۔ اس میں ایک کاروباری اصول کی شکل میں اس مقولہ کو اپنایا جاتا ہے۔ "پہلے اپنے کام کا منصوبہ تیار کرو اور بعد میں اسے عملی جامہ پہناؤ۔"

جیتھل اور اُن کے رفقائے کار کے مطابق :۔ "پیداواری کنٹرول تعمیر و تشکیل کے دورِ عمل میں سازوسامان کے کچے مال سے لے کر پیداشدہ مال کی حالت تک کی منظم لہر کو باقاعدگی بخشتا ہے۔ یہ آنے والے فروخت کی آرڈروں کو اکٹھا کرتا ہے اور انھیں پیداواری احکامات میں بدل دیتا ہے اور تنصیبات میں پیداوار کے لیے ایسی حرکت اور تسلسل لے آتا ہے کہ تنصیب اُسے آسانی سے سنبھال سکے اور کم سے کم داخلی اُتھل پتھل کرنی پڑے۔"

فرینکلن۔ جی۔ مورے کے مطابق :۔ "پیداواری کنٹرول کارخانے کے دل کی بناوٹ کی طرح ہوتی ہے اس میں کارخانہ کو یہ معلوم ہو جاتا ہے کہ کس طرح کے اور کتنے سامان کو بنانا چاہیے اور کب کرنا چاہیے۔ اس سے کارخانے کو اس بات کا بھی علم ہو جاتا ہے کہ کن چیزوں کی مدد سے اور کب بنانا چاہیے۔"

پیداواری کنٹرول کے مقاصد

(1) فروخت کے پیشگی اندازوں کے مطابق پیداوار کے لیے ضروری کچا مال، مشین اور کارکنوں کو فراہم کرنا (2) یہ طے کر لینا کہ ان کی ضرورت کب ہوگی اور ان کے حصول کے لیے پہلے سے کیا تیاری کرنی ہوگی (3) پیداواری نشانوں کے حصول کے لیے پیداواری عمل کی تیاری کرنا (4) فراہم شدہ ذرائع کی نگرانی کرنا (5) معیار کے مطابق چیزوں کے بنانے کے لیے کوالٹی کنٹرول اور نگرانی کا انتظام کرنا۔ (6) مشینوں (PLant 4) کا پہلے سے طے شدہ صلاحیت کے مطابق استعمال کرنا (7) پہلے سے طے شدہ شرح منافع کو حاصل کرنا (8) ممکنہ مشکلات کا سامنا کرنے کے لیے پہلے سے تیاری کرنا (9) پیداوار کے سب سے بہتر اور کفایتی طریقہ کو رائج کرنا۔

پیداواری کنٹرول کے طریقہ ہائے کار

برطانیہ کے معیار کنندہ ادارہ کے مطابق پیداواری کنٹرول کی مندرجہ ذیل تکنیکیں ہیں

(1) راہِ عمل متعین کرنا (Routing) (2) مندرجات کی فہرست یا فردیات (3) ترسیل

اور پیروی یا عمل

(1) راہِ عمل کا تعین :- یہ طریقہ پیداوار کے لیے راستہ اور سلسلہ اور ان کے لیے ضروری مشینی آلات اور طریقِ کار کی مقدار اور قسم بتاتا ہے۔ اس کے تحت تنصیبات اور انجینئرنگ کا محکمہ پیداوار کے بہترین طریقوں کا انتخاب کرتا ہے اور پلانٹ میں خام مواد کے مسلسل بہاؤ کے طریقوں کو متعین کرتا ہے۔ کمبال اور کمبال کے الفاظ میں "راہِ عمل کے تعین سے مطلب ان راہوں کو متعین کرنا ہے جن میں سے خام مال تیار مال میں منتقل کیے جاتے وقت گذرے گا۔" اس طرح ہم کہہ سکتے ہیں کہ راہِ عمل کے تعین میں (الف) پیداوار کی کیفیت و کمیت متعین کرنا (ب) پیداوار میں استعمال میں آنے والے خام مال، مشینوں، آلات اور پلانٹ وغیرہ کو متعین کرنا (ج) اس مقام کو طے کرنا بھی شامل ہے جہاں پیداواری عمل کو ہونا ہے

(2) فردیات یا جدول تیار کرنا :- پیداواری کنٹرول میں فردیات ایک ایسی فہرست پیش کرتی ہے جو یہ دکھاتی ہے کہ پیشگی پروگرام کے تحت کون سا کام کب شروع ہوگا اور کب پورا کیا جائے گا۔

جیمس ایل لنڈی کے الفاظ میں "کام کی فردیات میں مختلف کاموں کی انجام دہی کو شروع کرنے اور پورا کرنے کا وقت دیا جاتا ہے"، اس پر گلبرگ اور ریبس برگ کے مطابق "فردیات یا مندرجات کے تحت اس بات کو متعین کیا جاتا ہے کہ کل کتنا کام کرنا ہے، اس کام کا ہر ایک جز کب شروع ہوگا اور کب ختم ہوگا اس طرح مندرجات میں مندرجہ ذیل باتیں شامل ہیں۔ (1) پیداوار کا کام الگ الگ شعبوں میں کب کب پہنچے گا (2) ان شعبوں میں متعلقہ پیداواری عمل پذیری میں کتنا وقت لگے گا۔ (3) یہ کام ایک شعبہ سے دوسرے شعبہ میں کتنے وقت میں پہنچے گا۔

(3) ترسیل :- جیمس ایل لنڈی کے الفاظ میں "ترسیلی کام سے مطلب پیش تر منصوبوں کے مطابق کام کرنے کی اجازت دینا ہوتا ہے۔" ترسیل کے خاص کام یہ ہیں (1) مشینی آلات یا کام کے مقام کو کام سونپنا (2) کام کرنے کی جگہ پر ساز و سامان، مشین آلات، اور اوزاروں کو پہنچانا اور یہ دیکھنا کہ تمام چیزیں ٹھیک جگہ پر بروقت پہنچتی ہیں۔ (3) کام کی انجام دہی کے لیے ضروری احکامات جاری کرنا (4) ہر کام کے شروع ہونے اور اس کے اختتام کے طریقِ کار کی تفصیل رکھنا (5) کاموں کی پیش قدمی کا پتہ لگانا اور ضرورت کے مطابق مندرجات میں ترمیم و اصلاح کرنا (6) راہِ عمل کا تعین اور مندرجات کا کام کرنے والے شعبوں کے منصوبوں اور تخلیقی شعبہ کی عمل درآمدگی میں ربط بنائے رکھنا۔

(4) پیروی یا عمل درآمدگی :- پیروی پیداواری کنٹرول کا آخری کام ہے۔ اس کا مقصد ساز و سامان کی رفتار اور کل پیداواری عمل میں تیزی لانا ہے۔ اس کے لیے ایک خصوصی محکمہ بنایا جاتا ہے جسے عمل درآمدگی

یا پیروی کا شعبہ کہتے ہیں۔ یہ شعبہ ہر محکمہ یا صیغے کے کاموں کی رپورٹ پیش کرنے کے ساتھ سوچے ہوئے منصوبے اور واقعی عمل درآمدگی کے مابین تفاوت کے اسباب کا تجزیہ کرنے سے تعلق رکھتا ہے۔

پیداواری کنٹرول سے فوائد

(1) فروخت میں ترقی (2) تعطلات سے رستگاری (3) موجودہ ذرائع کا زیادہ سے زیادہ استعمال (4) وقت اور قوت کی بچت (5) پیداوار میں ترقی (6) صارفین کے لیے دیگر فوائد (الف) پیداوار میں ترقی (ب) ٹھیک وقت پر تیار شدہ مال کا حصول (ج) معیاری مال کی فراہمی۔

محنت کشوں کے فائدے (الف) کافی اجرت (ب) مستقل روزگار (ج) کام کے ترقی یافتہ حالات اور خدمات کا تحفظ۔

حصہ داروں کو فوائد۔ (الف) حصص کا تحفظ اور (ب) کافی شرح منافع

سماج اور قوم کو فوائد۔ (الف) حفاظت (ب) خوشحالی (ج) مالی اور سماجی انتظام۔

کنٹرول کے اوصاف

مطلب اور تعریف

آسان زبان میں نوعی یا قسم کنٹرول سے مطلب پیدا شدہ مال کے ضابطہ اقسام سے لگایا جاتا ہے۔ قسم کنٹرول کا مطلب اُن عناصر کو منظم کرنے سے ہے جو پیداوار کی تیار اکائی کی اچھائی پر اثر انداز ہوتے ہیں قسم کنٹرول کی کچھ قابل ذکر تعریفیں اس طرح ہیں:-

الفرڈ اور بیٹی کے مطابق " قسم کنٹرول صنعتی انتظامیہ کی ایک ایسی تکنیک یا تکنیکوں کا مجموعہ ہے جس کے ذریعہ ایک سی منظور شدہ قسم تیار کی جاتی ہیں۔

بیتھل اوران کے رفقائے کار کے مطابق " وسیع معنی میں قسم (یا نوعی) کنٹرول، تخلیقی عمل میں آنے والے تغیرات (یا انحرافات) پر جو تیار شدہ پیداوار کی خصوصیت کو متاثر کرتے ہیں۔ باقاعدہ کنٹرول کی طرف اشارہ کرتا ہے۔"

اوصاف کنٹرول کے مقاصد

(1) قسم کنٹرول کا بنیادی مقصد اس بات کو متعین کرنا ہے کہ پیداوار طے شدہ سائز، شکل وصورت

قسم اور فنی اعتبار ہی ست کی جا رہی ہے (2) ایسے معیاروں کو قائم کرنا جو کہ سب ہی گاہکوں کو قبول ہو (3) طے شدہ معیاروں سے انحرافات کا پتہ لگانا اور اُس کے اسباب کی چھان بین کرنا (4) طے شدہ مقاصد کے حصول کے لیے اصلاحی اقدام کرنا (5) یہ دیکھنا کہ کہیں گاہکوں کے پاس معینہ معیار سے گھٹیا قسم کا مال تو نہیں پہنچ رہا ہے۔ قسم کنٹرول سے ہمیشہ اس بات کی کوشش کی جاتی ہے کہ گاہکوں کے ہاتھوں میں صرف معیاری مال ہی پہنچ سکے۔

اوصاف کنٹرول کے ضروری عناصر یا اصول

(1) ذمہ داری کا تعین :۔ کسی نہ کسی شخص کو تیار مال کی طے شدہ کیفیت (کوالٹی) کے لیے ذمہ دار بنانا چاہیے۔

(2) معینہ معیار کا رائج ہونا :۔ پیداواری عمل کے شروع ہونے سے پہلے ہی معیار کا تعین ہونا چاہیے جس سے انحرافات کا پتہ لگ سکے۔

(3) نگرانی کا انتظام :۔ ہر وقت یہ نگرانی ہوتی رہنی چاہیے بقول ڈبلیو۔ سی۔ سی۔ ڈومنگ " یہ مت گنو کہ تیار مال کتنا ہے بلکہ یہ گنو کہ قابل قبول کتنا تیار مال ہے "۔

(4) انتظامیہ کا اتفاق رائے :۔ اگر معیار کے ضمن میں مختلف سطحوں کے افسران اور کارکنوں میں اختلاف رائے ہوگا تو قسم کنٹرول کا منصوبہ ہی بیکار ہو جائے گا۔

اوصاف کنٹرول کے کام

(1) معیارات یا تخصیصات میں ربط قائم کرنا۔ انجینیر صاحبان، خرید فروخت، تخلیق اور نگرانی کے شعبوں کی مدد سے یہ کام کرتے ہیں۔

(2) تخلیقی عمل اور طریقِ عمل پر ضروری کنٹرول قائم کرنا اور تیار مال کو طے شدہ معیار پر پرکھنا۔

(3) شماریات کی تلاش و تحقیق کو مسلسل بنائے رکھنا۔

(4) پیداوار (مصنوعات) کے بارے میں گاہکوں کی شکایات پر غور کرنا۔

(5) نگرانی کے کاموں میں رخنہ اندازی کی جگہ تعاون کرنا۔

[illegible] کنٹرول سے فوائد

(1) صارفین کا اطمینان (2) کارکنوں کی توصلہ افزائی (3) منافع میں اضافہ کیونکہ بکری

اور مانگ بڑھ جاتی ہے۔ (4) دائمی معیارات کا قائم ہو جانا (5) خراب مال پر خرچ ہونے والے اخراجات میں بچت ہو جاتی ہے (6) صنعت کار اپنے مال کی کوالٹی کی بہتری پر زور دیتے ہیں جس سے انجینیروں کو فائدہ ہوتا ہے (7) موجودہ ذرائع کا بہترین استعمال ہوتا ہے۔ (8) صنعت کار اور صارفین کے تعلقات میں سدھار ہوتا ہے (9) نگرانی کی لاگت میں کمی ہوتی ہے۔

اوصاف کنٹرول کے طریقہ ہائے کار

(1) معینہ معیارات اور تخصیصات کو قائم کر کے۔
(2) نگرانی کا بہتر انتظام کر کے۔
(3) خام مال پر کنٹرول کر کے۔
(4) پیداواری طریقِ تخلیق پر کنٹرول کر کے۔
(5) قسم کنٹرول کے لیے شماریاتی طریقے اپنا کر۔
(6) قسم کنٹرول کا ماحول پیدا کر کے۔

باب 21

ہندوستان میں دفتری انتظامیہ کا طریقِ کار

کاروبار میں لین دین انسان کی نمود کے ساتھ ہی ظہور پذیر ہوا ہے۔ جیسے جیسے زندگی ارتقائی منازل طے کرتی ہوئی تہذیب کی طرف پیش قدمی کرتی جاتی ہے ویسے ویسے لین دین اور تقسیم محنت کے اصول دقیق تر ہوتے جاتے ہیں۔ تہذیب کے ہر قدم کے ساتھ بیوپار اور کاروبار کا حلقہ وسیع تر ہوتا جاتا ہے۔ اسی بیوپار کاروبار کے فروغ و استحکام کے لیے لکھائی پڑھائی کو ایجاد کرنا پڑا۔ کیونکہ بقول شخصے "بھول پڑے کاغذ سے" یادداشت والا آدمی بھی ہر واقعہ اور معاہدہ کی جزئیات کو بجنسہٖ یاد رکھنے کا دعویٰ نہیں کر سکتا اگر وقتی طور پر وہ یاد کرنے میں کامیاب بھی ہو گیا تو اس کی کوئی گارنٹی نہیں دی جاسکتی کہ وہ بڑھاپے تک اس کو اسی طرح یاد رکھ سکے گا۔ پھر معاہدہ میں کم از کم دو فریق ہوتے ہیں اور اگر ایک فریق کی یادداشت اچھی ہے اور دوسرے کی کمزور — تب کیا ہوگا۔ اسی لیے تحریر کی ضرورت پڑی۔

یوں تو لکھائی پڑھائی ہندوستان میں اتنی ہی قدیم ہے جتنی کہ خود بنی نوع انسان کی تہذیب لیکن پھر بھی اس ملک میں تحریر یہاں کی تہذیب و تمدن کا جزوِ لاینفک نہیں تھی کیونکہ ایشیا کی روایات کے مطابق اس خطۂ ارض میں بھی سینہ بسینہ علوم ہی کا بول بالا رہا۔ وید صدیوں تک ایک پشت سے دوسری پشت تک — یوں ہی پہنچتے رہے۔ اسی طرح کاروبار اور نظم و نسق کے احاطہ میں بھی تحریر کا استعمال واجبی ہی رہا۔ اس کی کئی وجوہات ہیں جیسے۔

(الف) یہاں کے ذرّے ذرّے میں روحانیت جاری و ساری ہے۔ روحانیت کی فراوانی کی وجہ سے منفی اثرات پورے معاشرے پر چھائے رہے۔ لوگ دنیاوی مایا جال سے فرار ہی کو نصب العین سمجھتے رہے اس لیے ایک طرف تو صحیح معنوں میں تجارت کی وسعت نہیں ہو سکی دوسری طرف عام طور سے بے ایمانی کا تصور ہی مفقود تھا اس لیے لکھائی پڑھائی کو تضیع اوقات کے سوا کچھ نہیں سمجھا جاتا تھا۔

(ب) عام طور سے لوگ ان پڑھ ہوتے تھے۔ صرف چند خوش قسمت یا متمول اشخاص کو ہی علم کی دولت

نصیب ہوتی تھی۔ وہ اپنے اوّلِ علم کو دنیاوی لین دین جیسے مادی جھگڑوں میں برباد یا گندہ نہیں کرنا چاہتے تھے اور پڑھا لکھا شخص دوسرے کے یہاں ملازمت کرنے کیوں جاتا اس لیے زیادہ تر بیوپاری، کاروباری تنظیم و کاروباری معمولات کے ساتھ ساتھ لکھا پڑھی خود ہی کیا کرتا تھا۔

(ج) لوگوں کے سامنے ہریش چند جیسے ستیہ وادی اشخاص کا نصب العین تھا جن کا کہنا تھا کہ جان جائے پر وچن نہ جائے۔ بات کے دھنی ہونے کی وجہ سے، وہ تحریری معاہدوں یا رسیدوں کو فضول سمجھتے تھے۔

(د) کاغذ کی نایابی یا کم یابی اور ذرائع نقل و حمل و ذرائع مواصلات کی عدم موجودگی میں کاغذی خانہ پُری کا موقع ہی کم ملتا تھا۔ ان چیزوں کے نہ ہونے سے آفس ریکارڈ رکھنے کا سوال ہی نہیں تھا۔

اس کا مطلب یہ ہرگز نہیں ہے کہ قدیم ہندوستان میں دفتر کا تصور ہی نہیں تھا۔ کسی نہ کسی روپ میں دفتر اور دفتر کے انچارج کا تصور تو اتنے قدیم زمانے میں بھی تھا جب کہ آریائی تہذیب کی شروعات ہی تھی۔ ہندو دھنیات میں دیوتاؤں سے متعلق دفتر ہیں۔ یم راج جو سارے انسانوں کی موت و زندگی اور اُن کے گناہ و ثواب کا حساب رکھتے ہیں۔ اُن کا بھی ایک دفتر ہے اور اس دفتر کا پیش کار چتر گپت ہے اس طرح ہندوستان میں بھی دفتر کا اپنا ایک سیدھا سادا تصور رہا ہے۔

ہندوستان کی تجارت اور دوسرے لین دین میں عام طور سے مالکان اپنی تجارت اور نفع کو راز میں رکھنے کے لیے خود ہی ضروری اندراجات کرلیا کرتے تھے۔ اگر ضروری ہوتا تھا تو ایک دو منیم صاحبان کو رکھ لیتے تھے جو خود مالک کے سامنے ہی اندراجات یا دوسرے لین دین کے کام کرتے تھے۔ مسلم دورِ حکومت میں یہ ہی کام اردو یا فارسی زبان اور بادشاہوں کے رائج کردہ دفتری ڈھانچے کے مطابق ہونے لگا اور منیم کی جگہ منشی صاحبان نے لے لی۔ آج تک منیم اور منشی صاحبان ہمارے سماج میں مقبول و معروف ہیں۔ لیکن ان حضرات کی خدمات اور طریقِ کار سولہویں صدی مالک کاروبار یا منتظم کے رحم و کرم ہی پر منحصر تھے۔ ان کو کسی طرح کی بھی خدمات سے متعلق آسائشیں یا نئے تجربے اور نئے طرز کی سہولیات میسر نہ تھیں۔ انگریزوں نے جہاں ہندوستان کا بری طرح استحصال کیا وہاں بلاواسطہ روپ میں کچھ برکتیں بھی دی ہیں۔ انگریزوں کی آمد اور ان کی حکومت کا نصب العین ہی تجارت کے دائرہ کے چاروں طرف چکر لگا رہا تھا۔ ان کی حکومت کے سارے ڈھانچے اور قوانین کو فلاحی نظم و نسق یا عوام الناس کی خدمت کے جذبہ سے سروکار نہ تھا بلکہ ان کا مقصد زیادہ سے زیادہ روپیہ وصول کرنا تھا۔ اس مشینری کو چلانے کے لیے چاق و چوبند دفتر کی ضرورت تھی۔ اسی لیے انگریزوں نے یہاں کے تعلیمی ڈھانچہ کو اس طرح سے ڈھالا

کہ اچھے اچھے بابو لوگ پیدا ہو سکیں۔ اس لیے ہندوستان کو جو کچھ بھی دفتری انتظامیہ کا تصور اور ڈھانچہ ملا ہے وہ سب انگریزوں کی ہی کوششوں کا نتیجہ ہے۔

دفتر کا چست انتظام وہ بنیادی مسئلہ ہے، جس پر ہر کاروبار اور کارخانے کا وجود منحصر ہے۔ اس پر بھی بڑے افسوس کی بات ہے کہ ہمارے ملک میں کچھ عرصے پہلے تک اس اہم ضرورت کی طرف خاطر خواہ توجہ نہیں کی گئی۔ حال کے برسوں میں ان پر ہندوستانی دانشوروں کا دھیان گیا ہے۔ آل انڈیا مینجمنٹ ایسوسی ایشن ایڈمنسٹریٹو اسٹاف ٹریننگ کالج حیدرآباد، کلکتہ اور احمد آباد کے مینجمنٹ انسٹی ٹیوٹ اور قومی بارآوری کونسل اور کچھ پرائیویٹ اداروں نے دفتری انتظامیہ کی ترقی کی طرف کئی قدم اٹھائے ہیں لیکن ضرورت کو دیکھتے ہوئے یہ اقدامات بہت کم ہی کہے جائیں گے۔ وجہ اس کی یہ ہے کہ اس وقت تربیت یافتہ انتظامی ملازمین کی مانگ اور رسد میں بڑی خلیج حائل ہے جو اقتصادی ترقی کے ساتھ وسیع تر ہوتی جائے گی۔ آج ہم ترقی پذیر اور ترقی یافتہ ممالک کے دوش بدوش کھڑے ہونے کی انتھک کوششیں کر رہے ہیں۔ اس سمت میں بہت کام بھی ہو رہا ہے لیکن تربیت و عملی تجربہ کے فقدان میں ہم اپنے نشانوں سے بہت پیچھے رہ جاتے ہیں۔ آج ہمارا معاشی اور اقتصادی دائرہ دن بدن وسیع اور پیچیدہ ہوتا جا رہا ہے۔ ایک اندازہ کے مطابق فی ہزار آسامیوں کے پیچھے کم سے کم بیس منیجروں اور اس سے دو گنے دوسرے انتظامی ملازمین کی ضرورت پڑتی ہے اس لیے یہ ضروری ہے کہ دفتری انتظامیہ کی ترقی کے پروگراموں میں تیزی لائی چاہیے۔

قومی پیداواری کونسل نے حال ہی میں امریکہ کی بین الاقوامی ترقیاتی ایجنسی کے زیر اہتمام دفتری انتظامیہ کے مطالعہ اور نگرانی کے لیے شری کے، کے، داس گپتا کی زیر سرکردگی ایک پیداواری وفد کے دورہ کا انتظام کیا تھا۔ برطانیہ، امریکہ، جاپان وغیرہ کے دورہ کے بعد اس نے اعلا ترقی یافتہ انتظامی طریقوں کے ضمن میں ہندوستان کے رائج الوقت طریقوں کی کچھ خامیوں کی طرف اشارے کیے ہیں۔ رپورٹ نے دفتری انتظامیہ کی ترقی کے لیے کچھ تجاویز پیش کی ہیں۔ جیسے

(1) تنظیمی اور طریقہ کار کو متعین کرنے والے شعبے بنا دینے ہی سے نظم و نسق کی خامیاں دور نہ ہوں گی۔ نظم و نسق کی خامیاں تب ہی دور ہوں گی کہ تنظیم سے متعلق دیگر خامیاں پوری طرح دور کر دی جائیں۔

(2) کام کو ایک اچھے طریقے سے کرنے اور ضروری عناصر کو اس طرح ملانے پر دھیان دینے کی اشد ضرورت ہے کہ غیر بارآور عمل یک لخت ختم کر دیے جائیں۔ کام کی فطری اور چست رفتاری

کے ساتھ ساتھ دفتری انتظامیہ کو بھی زیادہ بہتر اور فعال بنایا جاسکتا ہے۔

(3) بہت سی کمپنیاں منتظمین یا منصرم حضرات کے کمروں اور استقبالیہ کمروں کو ٹھاٹ باٹ سے رکھتی ہیں لیکن دفتر میں کام کے حالات، روشنی و گرمی اور اس کی ترقی یافتہ ترتیب (Lay-Out) پر کوئی خاص دھیان نہیں دیتی ہیں۔ اس رجحان سے دفتری انتظامیہ میں تیزی اور چابکدستی آنا تو دور رہا، اسٹاف کے ممبران میں غم و غصہ ضرور پیدا ہوگا۔ انڈین اسٹینڈرڈز انسٹی ٹیوٹ یا آفس ایکوپمنٹ ایسوسی ایشن آفس سپلائی اور ایکوپمنٹ کے لیے تخصیصات کی ترقی کرنے میں بڑی مدد دے سکتے ہیں۔

(4) دفتر کے کارکنوں کے خدماتی مسائل پر گہرے طور پر دھیان دینا چاہیے اس کے لیے تحقیقات اور بحث و مباحثہ کی بڑی گنجائش ہے۔

(5) ایک کل ہند ''دفتری انتظامیہ کی درسگاہ'' قائم کی جائے۔ جسے سرکار، بیوپار اور صنعت و حرفت تینوں کی سرپرستی حاصل ہو۔ اور یہ ادارہ غیر ملکوں میں اپنی ہی جیسی تنظیموں سے قریبی تعلق رکھے۔ اس ادارہ کو مندرجہ ذیل فرائض سونپے جا سکتے ہیں۔

(الف) طریق کار اور اصولوں میں ممبر کمپنیوں کے اعلا عہدے داروں کو تربیت دینا۔

(ب) ملک میں ممبران کے مابین اطلاعات کا تبادلہ کرنا اور ترقی یافتہ ممالک سے اطلاعات بہم پہنچانا۔

(ج) مرکزی اور صوبائی سرکاروں کو پیش کیے جانے والے آنکڑوں کا معیار قائم کرنا۔

(د) پوسٹ گریجویٹ، گریجویٹ اور انڈر گریجویٹ سطحوں پر دفتری انتظامیہ کے مختلف مضمونوں کی تربیت کی افادیت کی تشہیر کرنا۔

(ہ) سیمیناروں وغیرہ کے ذریعہ اعلا عہدے داروں اور منتظمین میں دفتری لاگتوں کے لیے جذبۂ بیداری اور جذبۂ محاسبہ پیدا کرنا۔

(و) صنعت کاروں اور صارفین کے فائدہ کے لیے کچھ قسم کے دفتری لوازمات اور سامان آرائش اور رسد کا معیار قائم کرنا۔

(ح) کچھ اقسام کے دفتری مسائل پر غور و خوض اور تلاش و تحقیق کرنا۔

باب 22

سکریٹری کا طریق کار یا معمولات

لفظ "سیکریٹری (یا معتمد)" کا لسانیاتی مطالعہ

سکریٹری کا لفظ انگریزی سے اردو میں لیا گیا ہے۔ انگریزی میں اس لفظ کا ماخذ لاطینی کے لفظ "سیکریٹیس" سے ہے۔ جس کا مطلب ہے ـــــ "قابل اعتبار کاتب یا نوٹیری۔ قدیم زمانہ میں یہ نام اس عہدے دار کو دیا جاتا تھا جو راجاؤں کے خفیہ مراسلات کا انصرام کیا کرتا تھا۔ لیکن اب اس لفظ کا استعمال اس عہدے دار کے لیے کیا جاتا ہے جسے اپنے مالک کی خفیہ باتیں معلوم رہتی ہیں اور جو اس کی طرف سے ہر ایک طرح کی خط و کتابت کرتا ہے، اُن کا رکارڈ رکھتا ہے اور دیگر اہم کاموں کو کرنے کا ذمہ دار ہوتا ہے۔

چیمبرس کی انگریزی لغات میں سیکریٹری کے مندرجہ ذیل معنی لکھے گئے ہیں۔

"کسی دوسرے شخص کے بجائے لکھنے والا آدمی۔ یا ایسا فرد یا عہدے دار جس پر کسی سرکاری شعبہ یا کمپنی یا دیگر کسی ادارے کی خط و کتابت کرنے، رکارڈ رکھنے اور بطریق احسن دفتر کا کام چلانے کی ذمہ داری سونپی جاتی ہے"

سیکریٹری کے اقسام

(1) شخصی سیکریٹری :- یہ کسی دوسرے شخص کی نجی خط و کتابت کو سرانجام دیتا ہے۔

(2) سرکاری محکمہ کا سیکریٹری :- سرکار کے مختلف شعبے ہوتے ہیں۔ ہر شعبہ کو آسانی سے چلانے کی ذمہ داری اس محکمہ کے سیکریٹری کی ہوتی ہے جیسے سیکریٹری محکمۂ تعلیم، سیکریٹری محکمۂ داخلہ، سیکریٹری محکمۂ تعمیرات عامّہ، سیکریٹری محکمۂ مالیات وغیرہ۔ ان محکموں کو وزارتیں بھی کہا جاتا ہے۔

(3) سرکاری سفارت خانوں کے سیکریٹری :- غیر ملکی سرکاروں کے سفارت خانوں کے

دفتروں میں بھی سیکریٹری ہوتے ہیں اور سفیروں کے ماتحت ہوتے ہیں اور سفارت خانوں کے دفتر کو ٹھیک ڈھنگ سے چلانے، خط وکتابت کرنے، رکارڈز رکھنے کے ذمہ دار ہوتے ہیں۔

(4) سماجی، مذہبی یا دیگر اداروں کے سیکریٹری :- ہر ایک سماجی، مذہبی اور دوسری بہت سی تنظیموں میں بھی سیکریٹری ہوتے ہیں۔ بڑے بڑے اداروں میں زیادہ سیکریٹری ہوتے ہیں۔ ادارہ کو ٹھیک ڈھنگ اور بآسانی چلانا، خط وکتابت کرنی، رکارڈ (مخطوطات یا کاغذات ضروری) رکھنا، میٹنگ بلانا وغیرہ بہت سے کام ان کے ذمے ہوتے ہیں۔

(5) کمپنی کے سیکریٹری :- کسی کمپنی کا روزانہ کا کام ٹھیک ڈھنگ سے چلانے، مراسلت کرنے رکارڈز رکھنے یا قانونی کارروائیوں کو پورا کرنے کی ذمہ داری سیکریٹری کے خاص فرائض ہیں۔ اس باب میں ہمارا مطمح نظر ہے کمپنی کا سیکریٹری اس لیے اس کی تعریف وتشریح مندرجہ ذیل ہے۔

کمپنی کے سکریٹری کی تعریف

کمپنی کے سکریٹری کی تعریف کمپنی ایکٹ میں سب سے پہلے 1956 میں کی گئی ہے۔ یہ تعریف اس طرح ہے " وہ شخص جو اس ایکٹ کے تحت معتمدانہ فرائض کی انجام دہی کے لیے تعینات کیا جاتا ہے سیکریٹری کہلاتا ہے۔ اس تعریف کے مطابق یا تو صرف اشخاص سیکریٹری ہو سکتے تھے یا خود کمپنی۔ کمپنی کی حیثیت یہاں مشتقّص ہے۔ فرم سیکریٹری نہیں ہو سکتی تھی۔ بعد میں کمپنی ایکٹ میں ترمیم کی گئی اور سیکریٹری کی تعریف کو جامع بنایا گیا۔ ترمیم شدہ کمپنی ایکٹ کی دفعہ 2 (45) کے تحت سیکریٹری کی تعریف یوں کی گئی ہے، " اس ایکٹ کے تحت معتمدانہ فرائض انجام دینے اور دفتر کے دیگر نظم ونسق سنبھالنے کے لیے جس شخص واحد، یا فرم یا متحدہ مجلس کا تعین کیا جاتا ہے، اس شخص یا فرم یا متحدہ مجلس کو سیکریٹری کہا جاتا ہے"۔ سیکریٹری عموماً کمپنی کا ایک افسر ہوتا ہے۔ تاہم کوئی فرم اگر سکریٹری ہے تو اس کے سارے حصہ دار یا اگر وہ کوئی متحدہ مجلس ہے تو اس کے تمام ڈائریکٹرز، سیکریٹری مانے جائیں گے۔ لیکن عموماً ہوتا یہی ہے کہ سیکریٹری کے عہدے پر کسی فرد واحد ہی کا تقرر کیا جاتا ہے۔

کمپنی کے سیکریٹری کی اہمیت

کمپنی کے نظم ونسق میں کمپنی سیکریٹری کی اہمیت ہر قدم پر محسوس کی جاتی ہے۔ اس کے کام بہت وسیع ہوتے ہیں۔ یہ ڈائریکٹروں، حصہ داروں اور خارجی معاونین کے مابین ثالث یا رابطہ افسر کا کام کرتا

ہے۔ بورڈ آف ڈائریکٹرز حکمت عملی کا تعین کرتے ہیں اور سیکریٹری اس حکمت عملی کو عملی جامہ پہناتے ہیں۔ ڈائریکٹرز کمپنی کے دماغ ہیں اور سیکریٹری اس کے اعضائے متحرک۔ کمپنی کے نظم و نسق میں سیکریٹری کی اہمیت کا احساس کر کے حکومت ہند نے سیکریٹریوں کے لیے ایک امتحان بھی شروع کر دیا ہے جس سے کہ کمپنیوں کو قابل اور باصلاحیت سیکریٹری بآسانی مل سکیں۔

کمپنی سیکریٹری کا مقام

قانون کی نظر میں تو سیکریٹری کا مقام صرف ایک ملازم یا کارکن کا ہے۔ اس کو بورڈ آف ڈائریکٹرز اور چیرمین کے تحت کام کرنا پڑتا ہے اور ان کے احکامات پر عمل کرنا ہوتا ہے۔ اگر کمپنی میں کوئی انتظامی ڈائریکٹر ہے تو سیکریٹری کو براہِ راست اس کے کنٹرول میں کام کرنا ہوتا ہے۔ اگر کمپنی کی واقعتاً حالت صرف کارکن کی ہی نہیں ہے، بلکہ کچھ اور بھی ہے تو کارکن کی شکل میں سیکریٹری بورڈ آف ڈائریکٹرز کی مقرر شدہ پالیسیوں اور فیصلوں کا نفاذ کرتا ہے اور کمپنی کا دفتری کام کرتا ہے لیکن عملی روپ میں اس کے صلاح و مشورہ اور اس کی تجاویز کمپنی کے انتظام اور نظم و نسق میں کافی اہم اثر ڈالتی ہیں۔ کمپنی کا روز مرہ کا نظم و نسق تو زیادہ تر اسی کی سوجھ بوجھ اور مرضی پر منحصر رہتا ہے۔ سیکریٹری درپیش مشکلات کو ڈائریکٹروں سے زیادہ سمجھتا ہے۔ اس لیے عملی دنیا میں ڈائریکٹر اہم فیصلوں اور پالیسیوں کے تعین میں سیکریٹری کی تجاویز ہی پر منحصر رہتے ہیں۔ وہ ملازمین، حصہ داروں اور خارجی اشخاص کے ساتھ مسلسل تعلق بنائے رکھتا ہے۔

اس لیے سیکریٹری کو صرف کارکن کہنا غلط ہوگا۔ وہ اس سے کہیں زیادہ ہوتا ہے۔ وہ قابل اعتماد کارکن کے علاوہ قابل اعتماد مشیر بھی ہوتا ہے۔

سکریٹری کی ضرورت

دورِ حاضرہ میں ہوشیاری سے کاروبار چلانا کوئی آسان کام نہیں ہے۔ مختلف قوانین اور ضابطے اتنے پیچیدہ ہیں کہ ذرا سی چوک سے کمپنی اور اس کے عہدے دار لاپرواہی اور قانون شکنی کے جرم میں پھنس سکتے ہیں اور کئی جرم تو ایسے ہیں کہ انھیں سزا بھی ہو سکتی ہے جرمانہ تو معمولی سی بات ہے۔ آج کل کمپنیوں کو قدم قدم پر قانونی مسائل درپیش ہوتے ہیں۔ وقتاً فوقتاً مختلف قسم کی تفصیلات داخل کرنی ہوتی ہیں اور ہر ایک نئے قدم کی اجازت لینی ہوتی ہے۔ کمپنی ایکٹ، انکم ٹیکس ایکٹ، بکری ٹیکس ایکٹ، یہ سب بہت ہی پیچیدہ ہیں۔ اس لیے ان سب کی ضرورتوں کو پورا کرنے کے لیے ہوشیار سیکریٹریوں کی ضرورت ناگزیر ہے۔ سیکریٹری نہ ہو کمپنی

کے داخلی معاملوں کا بھی علم ہوتا ہے کس طرح تفاصیل و حساب کتاب داخل کیے جائیں کہ وہ کمپنی کے مفادات کے منافی بھی ہوں، ان سب کی ذمہ داری سیکریٹری ہی کی ہے۔ جلسہ کرنے سے پہلے کی کارروائیاں، جلسے کے وقت کے کام، اور بعد کے فیصلوں کی عمل آوری سیکریٹری ہی کا فرض ہے۔ اگرچہ کمپنی ایکٹ کے تحت سیکریٹری کا تقرر لازمی نہیں ہے پھر بھی مندرجہ بالا امور کی وجہ سے سیکریٹری کسی کمپنی کے لیے بہت ہی اہم عہدے دار ہے۔

ایک اچھے کمپنی سیکریٹری کی خصوصیات

کمپنی کے کاموں کو کامیابی سے چلانے کے لیے یہ ضروری ہے کہ سیکریٹری پڑھا لکھا ہو، تجربہ کار ہو، خصوصی اہلیتیں رکھتا ہو اور پرکشش و باا‌ثر شخصیت کا مالک ہو۔ ایک اچھے سیکریٹری کے لیے ضروری قابلیتیں یا خصوصیات مندرجہ ذیل ہیں۔

(1) تعلیم :- وہ کسی یونیورسٹی سے اعلا درجہ کا گریجویٹ ہونے کے ساتھ ساتھ کمپنی سیکریٹری کا ڈپلوما بھی رکھتا ہو۔ اسے انگریزی اور ہندی زبان کا پورا علم ہونا چاہیے تاکہ خط و کتابت، رپورٹ، اندراجات وغیرہ موثر اور پرکشش ڈھنگ سے کر سکے۔ اُسے پیشہ ورانہ زبان سے بھی واقف ہونا چاہیے۔

(2) بہتر معلومات عامہ :- سیکریٹری کا مطالعہ گہرا ہونا چاہیے۔ اسے سب ہی زبانوں سے معمولی ہی سہی آگاہی ہونی چاہیے۔ کمپنی کے کاروبار کے متعلق اسے خصوصی علم ہونا چاہیے۔

(3) کمپنی قوانین کا علم :- ایک اچھے سیکریٹری کو کمپنی قوانین کا پوری طرح علم ہونا چاہیے۔ کمپنی قانون کے مطابق اسے کب کیا کرنا ہے اور اس کا کیا طریقہ ہوگا ان امور کا اسے پوری طرح علم ہونا چاہیے۔

(4) کاروباری اور محنت سے متعلق قوانین کا علم :- کمپنی قوانین کے علاوہ، کاروباری قوانین کا اُسے پورا علم ہونا چاہیے۔ جیسے مالیاتی ایکٹ، مال کی فروخت کا ایکٹ، ایکسچینج ایکٹ بکری ٹیکس ایکٹ، انکم ٹیکس ایکٹ وغیرہ وغیرہ۔ اس کے علاوہ محنت سے متعلق قوانین میں ٹریڈ یونین ایکٹ، فیکٹری ایکٹ، محنت کشوں کی تلافی کا ایکٹ وغیرہ کا بھی کما حقہٗ علم ہونا چاہیے۔

(5) بہی کھاتے اور حساب کتاب کا علم :- سیکریٹری میں حساب کتاب سمجھنے کی صلاحیت بھی ضروری ہے۔ اس ضمن میں اسے اپنی ذمہ داریوں کا احساس بخوبی ہونا چاہیے۔

(6) دفتری تنظیم اور کاروباری قاعدوں کا علم :- سیکریٹری کو دفتری طریق تنظیم اور کاروبار

کے جدید ترین طریقوں کا علم ہونا چاہیے۔ دفتر کا کام کس طرح مختلف اشخاص میں بانٹا جائے، ان کی ذمہ داری کا تعین کیسے کیا جائے اور ان کی نگرانی کیسے کی جائے۔ ان باتوں سے اُسے پوری طرح آگاہ ہونا ضروری ہے۔

(ح) معاشیات اور مالیاتی انتظام کا علم :۔ سیکریٹری کو معاشیات کے بنیادی اصول اچھی طرح معلوم ہونے چاہئیں۔ اور مالیاتی انتظام کے جدید ترین طریقوں کا علم بھی اس کے لیے ناگزیر ہے۔

(ط) پُراثر شخصیت :۔ آخر میں، یہ بہت ضروری ہے کہ سیکریٹری کی شخصیت اثر آفریں ہو۔ اُسے باہری لوگوں، سرکاری عہدہ داروں، کمپنی کے ڈائریکٹروں دیگر ذمہ دار اعلا عہدے داروں اور کارکنوں سے واسطہ پڑتا ہے۔ اگر اس کی شخصیت اثر آفریں ہے تو وہ ان سب پر اپنا اچھا اثر ڈال سکے گا۔ اور ان میں اپنے لیے بھروسہ پیدا کر سکے گا۔

سیکریٹری کی تقرری

سیکریٹری کے تقرر کے متعلق کمپنی ایکٹ میں کوئی التزام نہیں ہے عملی روپ سے ابتدائی سیکریٹری کا تقرر کمپنی کے بانی کمپنی کے قیام سے پہلے ہی کر لیتے ہیں اور اس کا نام اکثر کمپنی کے ضوابط میں لکھا رہتا ہے۔ لیکن ضوابط میں نام لکھ دینے کا یہ مطلب نہیں کہ اسی کو لازمی طور پر سیکریٹری بنایا جائے۔ سیکریٹری کی باقاعدہ اور مستقل نوکری بورڈ آف ڈائریکٹرز کے ذریعہ اپنی کی جل بیٹھک میں ایک تجویز پاس کر کے کی جاتی ہے۔ اگر بورڈ آف ڈائریکٹرز ضوابط میں لکھے گئے سیکریٹری کے بجائے کسی دوسرے شخص کو باقاعدہ سیکریٹری بنا دیتے ہیں تو ضوابط میں لکھے ہوئے شخص کو کمپنی کے خلاف مقدمہ چلانے کا کوئی حق نہیں ہے کیونکہ ضوابط کا تعلق تو کمپنی کے ممبروں کے بیچ معاہدے سے ہے کسی دوسرے آدمی سے نہیں۔ لیکن اگر ضوابط کے مطابق اس نے سیکریٹری کا کام شروع کر دیا ہے اور اسے ہٹانا مقصود ہے تو اسے پہلے سے اطلاع دینی ضروری ہے بصورت دیگر اسے کمپنی سے حرجانہ وصول کرنے کا اختیار ہوگا۔ اگر ضوابط میں نامزد شخص ہی کو بورڈ آف ڈائریکٹرز باقاعدہ سیکریٹری مقرر کرنا چاہے تو بھی ان لوگوں کو ایک تجویز پاس کرنا ہوگی۔ جو اس طرح ہوگی۔

"طے کیا گیا ہے کہ جناب ۔۔۔۔۔۔۔ کا ۔۔۔۔۔ روپیہ ماہوار کی تنخواہ اور دیگر مروجہ سہولیات پر، جو کمپنی کے وقتاً فوقتاً بھتے، رخصت، اگریجویٹی وغیرہ کی شکل میں منظور ہوں گی، کمپنی کے سیکریٹری کے عہدہ پر تقرر کیا جاتا ہے۔ اور یہ تقرری کسی بھی طرف سے تین ماہ کا پیشگی نوٹس دے کر ختم کی جا سکے گی۔"

مندرجہ بالا تجویز پاس کرنے کے بعد کمپنی اور سیکریٹری کے مابین ایک تحریری معاہدہ کیا جاتا ہے جس میں تقرری کی شرائط، بھتہ وغیرہ کی سہولیات، نوکری سے علاحدہ کرنے یا استعفیٰ دینے سے متعلق شرطوں اور دیگر ضروری باتوں کا تذکرہ ہوتا ہے۔ اگر ایسا معاہدہ نہ کیا جاسکے تو سیکریٹری کو ان باتوں کا ذکر کرتے ہوئے ایک تقرری کا پروانہ دیا جاتا ہے جس کی منظوری تحریری روپ میں سیکریٹری کو دینی ہوتی ہے۔ معاہدہ میں مندرجہ ذیل امور کے متعلق تشریح ہوتی ہے۔

(الف) نوکری کی مدت۔

(ب) تنخواہ اور تنخواہ کا گریڈ۔

(ج) امتحانی دور۔

(د) پراویڈنٹ فنڈ، گریجویٹی، پنشن یا ریٹائر ہونے پر دیگر سہولیات۔

(ہ) رخصت یا طبی سہولیات۔

(و) نوکری کے دوران ریٹائر ہونے، علاحدہ کیے جانے، استعفیٰ دینے کی شرطیں۔

سیکریٹری کا تقرر جزوی بنیاد پر بھی کیا جاتا ہے لیکن اس کی حیثیت اتنی اہم ہوتی ہے کہ عملی طور پر بہت کم کمپنیاں (سوائے ان کے جن کا دائرۂ کار بہت ہی چھوٹا ہو) جزوی اعتبار سے سیکریٹری کا تقرر کرتی ہیں۔ زیادہ تر دہ ہمہ وقتی (Full-Time) تقرر پر رکھا جاتا ہے۔ جزوی سیکریٹری کے بھی وہی فرائض ہوتے ہیں جو ہمہ وقتی سیکریٹری کے ہوتے ہیں لیکن کمپنی کے خاتمہ کی حالت میں وہ اپنی بقایہ تنخواہ وغیرہ کے لیے مجاز لین داروں کی فہرست میں نہیں آتا جب کہ ہمہ وقتی بنیاد پر تقرر شدہ سیکریٹری اس فہرست میں شامل ہوتا ہے۔ کمپنی کے اوّلین سیکریٹری کے بعد جب کبھی دوسرے سیکریٹری کا تقرر ہوتا ہے تو وہ بورڈ آف ڈائرکٹرز ہی کرتا ہے۔ کمپنی کے ارکان اگر چاہیں تو اپنی مجلسِ عام میں تجویز پاس کر کے بورڈ آف ڈائرکٹرز کے تقرر شدہ سیکریٹری کو ہٹا سکتے ہیں اور اس کی جگہ دوسرا سیکریٹری مقرر کر سکتے ہیں۔

سیکریٹری کے تقرر کا اندراج بورڈ آف ڈائرکٹرز اور سیکریٹری کے رجسٹر میں کمپنی ایکٹ کی دفعہ 353 کے تحت کیا جاتا ہے اور اس کی اطلاع کمپنیوں کے رجسٹرار کے پاس بھی بھیجی جاتی ہے۔

سیکریٹری کے فرائض

اگرچہ کمپنی کے سیکریٹری کے فرائض کی کمپنی ایکٹ میں وضاحت نہیں کی گئی ہے لیکن عملاً اس کے

فرائض بہت اہم ہیں۔ کچھ فرائض ضرور ایکٹ میں دیے گئے ہیں جو مندرجہ ذیل ہیں۔

(1) قانونی یا دستوری فرائض۔

(2) ڈائریکٹروں کے متعلق فرائض۔

(3) حصہ داروں یا عوام سے متعلق فرائض۔

(4) دفتری تنظیم سے متعلق فرائض۔

(1) قانونی فرائض :- کمپنی کے سیکریٹری کے یہ سب سے زیادہ اہم فرائض ہیں کیونکہ ان کے متعلق غلطی یا چوک ہونے پر اسے سزا یا جرمانہ بھگتنا پڑ سکتا ہے۔ اس کے قانونی فرائض کا تعین ملک میں مروجہ بہت سے ایکٹوں کے تحت ہوتا ہے جن میں سے کچھ خاص یہ ہیں :-

(1) کمپنی ایکٹ (2) انکم ٹیکس ایکٹ (3) اسٹامپ ایکٹ (4) دولت ٹیکس ایکٹ (5) فیکٹری ایکٹ (6) ملازمین کا سرکاری بیمہ ایکٹ۔

سیکریٹری کے سب سے زیادہ فرائض کمپنی ایکٹ کے تحت ہیں مثال کے طور پر سیکریٹری کا فرض ہے کہ وہ دیکھے کہ کمپنی کو کمپنی ایکٹ کے مطابق جو کتابیں اور رجسٹر رکھنا ضروری ہیں وہ ٹھیک طرح سے رکھے جا رہے ہیں جیسے ممبران کا رجسٹر، قرض داروں کا رجسٹر، ضمانتوں کا رجسٹر، ڈائریکٹروں کا رجسٹر، کارروائی رجسٹر، حساب کتاب کی بہیاں اور کھاتے وغیرہ۔ اس کا فرض ہے کہ وہ ضروری گوشوارے وقتاً فوقتاً رجسٹرار کے یہاں داخل کرے۔ حصہ داروں کی سند، منافع اور قرض کے رقعوں کا باقاعدہ اجرا کرے۔

انکم ٹیکس ایکٹ کے تحت کارکنان کی تنخواہ میں سے ٹیکس کی کٹوتی کر کے سرکاری خزانہ میں جمع کرنا انکم ٹیکس افسر کے یہاں ہر سال تیس اپریل تک ان کی فہرست داخل کرنا، حصہ داروں کے لیے اعلان کردہ شرح منافع میں سے انکم ٹیکس کاٹ کر سرکاری خزانہ میں داخل کرنا، اس کے فرائض میں شامل ہے۔

اسٹامپ ایکٹ کے تحت کمپنی کے کاغذات اور فارموں پر صحیح اور لازمی ٹکٹ لگوانا سیکریٹری کا لازمی فرض ہے۔ سیکریٹری کی یہ ذمہ داری ہے کہ وہ دیکھے کہ مختلف کاغذات اور فارموں جیسے حصہ داری کی اسناد قرض کے رقعہ، وغیرہ پر اسٹامپ ایکٹ کے مطابق ٹکٹ لگے ہیں۔ اگر وہ اپنے اس فرض میں کوئی کوتاہی کرتا ہے تو وہ جرمانہ کا مستوجب ہوگا۔

دولت ٹیکس ایکٹ کے تحت کمپنی کے سیکریٹری کا فرض ہے کہ وہ کسی حصہ دار کی موت کی اطلاع موصول ہونے پر متعلقہ دولت ٹیکس افسر کو اس کی اطلاع دے۔

(2) ڈائرکیٹروں کے تعلق سے فرائض :۔ سیکریٹری کو کمپنی کے ڈائرکیٹروں کے احکامات کی تعمیل کرنی پڑتی ہے یہ احکامات، ڈائرکیٹر صاحبان اپنی بیٹھک میں طے کرکے ہی دیتے ہیں۔ اس سلسلہ میں سیکریٹری کے خاص طور سے مندرجہ ذیل کام ہوتے ہیں۔

(الف) ڈائرکیٹروں اور کمپنی کی مختلف نشستوں کا انعقاد کرنا۔

(ب) نشستوں کے نوٹس اور ایجنڈا تیار کرنا اور انھیں مجلس کے ارکان کو بھیجنا۔

(ج) نشستوں کی کارروائی چلانے میں چیرمین کی مدد کرنا۔

(د) نشستوں کی کارروائی تحریر کرنا۔

(ہ) کمپنی کی طرف سے نوٹس وصول کرنا۔

(و) سرمایہ کے اجرا کا انتظام کرنا۔

(ز) حصوں کی منتقلی کو رجسٹر کرنا اور حصوں کی سند تیار کرنا۔

(ح) جائز اور قانونی منتقلی کی توثیق کرنا۔

(ط) منافع کے رقعات تیار کرنا اور ان کا اجرا کرنا۔

(ی) ممبران کے مانگنے پر ضروری اطلاعات بہم پہنچانا اور انھیں نقول دینا اور ان سے ضروری فیس لینا۔

(3) حصہ داروں اور سماج کے لیے فرائض :۔ سیکریٹری ڈائرکیٹروں اور عوام کے بیچ کی کڑی ہے۔ عوام میں حصہ دار، لین دین اور قرضہ کے رقعات کے حامل اشخاص شامل ہیں حصہ داروں اور قرض کے رقعہ رکھنے والے اشخاص کے لیے اس کے خصوصی فرائض ہیں جیسے ان کی میٹنگیں بلانا، نوٹس جاری کرنا، نشستوں کے فیصلوں کو کارروائی کے رجسٹر میں مندرج کرنا۔ حصہ اور قرضہ کے رقعہ جاری کرنے کے متعلق بھی اس کے کئی کام ہیں جیسے طلب گاروں کو خطوط تحریر کرنا، مطالبہ کا نوٹس جاری کرنا، حصہ کی اسناد بھیجنا وغیرہ۔ کمپنی کے سالانہ عام اجلاس کا ٹھیک ڈھنگ سے انعقاد کرنا اور اس کو کامیابی سے چلانا، اس کے فیصلوں کو لکھنا، عملی جامہ پہنانا، متعلقہ پارٹیوں کو اطلاعات دینا، شرح منافع کا اعلان کرنا، منافع کا وارنٹ بھیجنا وغیرہ۔

سیکریٹری کا یہ بھی فرض ہے کہ حصہ کے دلالوں اور اُن کے موکلوں کے مفادات کو نظر میں رکھے۔ حصوں کی منتقلی کا کام بڑی عمدگی سے کرے جس سے کہ کسی کو خواہ مخواہ مشکل پیش نہ آئے۔

(4) دفتری تنظیم سے متعلق فرائض :۔ ایک سیکریٹری اس طرح کے کام تب ہی کرسکتا ہے

جب کہ اسے تنظیم اور انتظامیہ کا کام سونپا جاتا ہے۔ اس کام کے لیے سیکریٹری کو دفتری تنظیم اور انتظامیہ کے فن میں ماہر ہونا چاہیے۔ وہ مختلف امور میں صرف صلاح کار ہی نہیں مانا جاتا بلکہ شعبۂ حساب کتاب، شعبۂ لاگت اور شعبۂ نقدیات کا کنٹرول اور انتظام کرنا بھی اسی کا کام ہے۔ اسے ان شعبوں کے طریق کار کا بھی پورا علم ہونا چاہیے۔ عام طور سے سیکریٹری کے تحت حصہ داری کا شعبہ، شعبۂ خط و کتابت، شعبۂ مسل بندی، شعبۂ حساب کتاب اور شعبہ شماریات آتے ہیں۔ سیکریٹری کا یہ فرض ہے کہ وہ دیکھے کہ یہ شعبے نہ صرف ٹھیک ڈھنگ سے چل رہے ہیں بلکہ ان کے درمیان پوری طرح ربط بھی ہے اور ان سب کا کام پوری کارکردگی اور صلاحیت کے ساتھ اور کم سے کم وقت میں کیا جا رہا ہے۔ اسے یہ بھی دیکھنا چاہیے کہ ان شعبوں میں کام کرنے والے کافی ہیں اور وہ اپنے کام سے مطمئن ہیں۔

سیکریٹری کے دفتر سے متعلق کاموں کا دائرہ کمپنی کے پیمانہ اور نوعیت پر منحصر ہے۔ ایک بڑی کمپنی میں وہ بہت سے روزمرہ کے کام اپنے معاون سیکریٹریوں کو سونپ دیتا ہے اور بذات خود عام نظم و نسق اور عام پالیسی کے نفاذ پر نظر رکھتا ہے اور ایک چھوٹی کمپنی میں اسے روزمرہ کے دفتر کے کاموں کو بھی خود ہی دیکھنا پڑتا ہے۔

سیکریٹری کے اختیارات

کمپنی کے سیکریٹری کے اختیارات عموماً اس کے ساتھ کیے گئے معاہدہ میں دیے ہوتے ہیں "ڈائریکٹر صاحبان مناسب تجویز پاس کر کے اسے اختیارات تفویض کرتے ہیں۔ بغیر کافی اختیارات کے سیکریٹری کے بہت سے اختیارات پوشیدہ ہوتے ہیں اور بہت سے واضح مثال کے طور پر، بغیر کسی وضاحت و تشریح کے ایک سیکریٹری مندرجہ ذیل کام نہیں کر سکتا۔

(1) کمپنی کو پابند کرنے والا کمپنی کی طرف سے کوئی معاہدہ۔

(2) کمپنی کی طرف سے قرض لینا۔

(3) منتقلی کا اندراج یا حصوں کی تقسیم کرنا۔

(4) ممبروں کے رجسٹر میں سے کوئی نام کاٹنا

(5) کمپنی کا عام اجلاس طلب کرنا وغیرہ

کمپنی کا خاص عہدے دار ہونے کی وجہ سے اس کے پاس کمپنی کی مہر ہوتی ہے جس کا وہ منصفانہ استعمال کرتا ہے۔ سارے دفتر کا نظم و نسق اس کے دائرہ اختیار میں ہوتا ہے۔ اگر سیکریٹری

کو صرف سیکریٹری کا کام کرنے کے لیے مقرر کیا جائے تو صرف سیکریٹری سے متعلق کام ہی اس کے ذمہ رہتے ہیں ۔ اس دفتر کو صرف حصوں کا اجرا کرنا، منتقل کرنا، قانونی رجسٹروں کو رکھنا، کمپنیوں کے رجسٹرار اور سرکار کو بھیجنا، مختلف طرح کی نشستیں طلب کرنا، اُن کی کارروائی لکھنا اور کمپنی ایکٹ کے تحت ضروری کام کرنا، وغیرہ کام کرنے ہوتے ہیں۔ ایسی حالت میں سیکریٹری صرف مروجہ معمولات ہی پر عمل پیرا رہتا ہے، کبھی سیکریٹری کو مندرجہ بالا حکمت عملی سے متعلق یا معمولات سے متعلق کاموں کے علاوہ عام نظم و نسق اور دفتر کا کنٹرول کرنے کا بھی اختیار ہوتا ہے ۔ کارکنوں کی تقرری کرنا، ان کے کاموں کی تقسیم کار، اور مختلف شعبوں میں ربط قائم کرنا بھی سیکریٹری کے اختیار میں ہوتا ہے ۔ کمپنی کا خاص عہدے دار ہونے کے ناطے وہ کمپنی کی طرف سے کمپنی کے بہت سے کاغذات و دستاویزات پر بھی دستخط کر سکتا ہے ۔

سیکریٹری کمپنی کا ایک ملازم ہوتا ہے اس لیے اسے تنخواہ پانے کا حق ہوتا ہے جو کمپنی کے خاتمہ کی صورت میں جائز لین دار مانا جاتا ہے ۔

سیکریٹری کی ذمہ داریاں

کمپنی کے سیکریٹری کی ذمہ داریاں دو طرح کی ہوتی ہیں ۔

(1) قانونی یا دستوری ذمہ داری ۔

(2) معاہداتی اور عام ذمہ داری ۔

(1) قانونی یا دستوری ذمہ داری :- سیکریٹری کمپنی کا خاص عہدے دار ہوتا ہے اس لیے اس کی قانونی ذمہ داریاں کمپنی ایکٹ، انکم ٹیکس ایکٹ اور اسٹامپ ایکٹ کے تحت ہوتی ہیں ۔

(الف) کمپنی ایکٹ کے تحت کمپنی کے خاص عہدے دار کی حیثیت سے سیکریٹری کے مندرجہ ذیل فرائض ہیں جن میں چوک کرنے پر اسے سزا دی جا سکتی ہے ۔

(1) کمپنی کی قانونی رپورٹ تیار کرنا، قانونی میٹنگ بلانا اور قانونی رپورٹ رجسٹرار کے یہاں داخل کرنا ۔

(2) حصہ کی سندوں اور قرضہ کے رقعات بھیجنا اور جن کے معروضات رد کر دیے گئے ہیں انھیں معینہ مدت کے اندر تاسفی خط بھیجنا اور اُن کی عرضی کے ساتھ آئی ہوئی رقم واپس بھیجنا ۔

(3) ممبروں اور قرضہ کے رقعات کے حاملین کے رجسٹر تیار کرنا ۔

(4) سالانہ کھاتے تیار کرانا اور دوسری تفاصیل کے ساتھ رجسٹرار کے یہاں مقرر کردہ معیاد کے اندر داخل کرنا۔

(5) سالانہ اجلاس عام کو طلب کرنا اور اجلاس کی کارروائی تحریر کرنا۔

(6) ہدایات کے مطابق ڈائریکٹر صاحبان کی نشستیں کرانا اور ان کی کارروائی لکھنا۔

(7) کمپنی کے رجسٹر شدہ دفتر میں کارروائی رجسٹر رکھنا اور ممبران کے طلب کرنے پر نقل دینے کا انتظام کرنا۔

(8) حساب کتاب کی جانچ کے لیے آڈیٹروں کو مقرر کرنا، کھاتوں و بہیوں کی جانچ پڑتال کرانا اور ان کی رپورٹ کی روشنی میں ضروری اقدامات کرنا۔

(ب) انکم ٹیکس ایکٹ کے تحت :- اس ایکٹ کے تحت کمپنی کے خاص عہدے دار ہونے کی حیثیت سے سیکریٹری کا فرض ہے کہ وہ کمپنی کی آمدنی کا گوشوارہ معینہ مدت کے اندر انکم ٹیکس افسر کے یہاں داخل کر دے۔ اس کا یہ بھی فرض ہے کہ وہ کارکنوں کی تنخواہ میں سے ہر ماہ انکم ٹیکس کاٹ کر سرکاری خزانہ میں جمع کرا دے اور معینہ تاریخ تک اس کی تفاصیل انکم ٹیکس افسر کے یہاں داخل کر دے۔ حصہ داروں کے لیے اعلان کردہ منافع میں سے بھی مقررہ شرح سے موقع پر انکم ٹیکس کاٹ کر سرکاری خزانہ میں جمع کرنا اور اس کی سند حصہ داروں کو منافع کے رقعہ کے ساتھ بھیجنا سیکریٹری کا ہی فرض ہے۔ اگر سیکریٹری مندرجہ بالا امور میں سے کسی فرض کو پورا کرنے میں چوک جاتا ہے تو وہ انفرادی حیثیت سے ذمہ دار ہوتا ہے اور اس پر جرمانہ لگایا جا سکتا ہے۔

(پ) اسٹامپ ایکٹ کے تحت :- کمپنی کے قیمتی معاہدوں پر اسٹامپ ایکٹ کے تحت مناسب ٹکٹ لگانا سیکریٹری ہی کا کام ہے اگر وہ اس میں بھول کرتا ہے تو اس کی ذمہ داری اسی کی ذات خاص پر ہوتی ہے۔

(2) معاہداتی اور عام ذمہ داریاں :- اس ضمن میں اس کی خاص طور پر ذمہ داریاں مندرجہ ذیل ہیں۔

(1) سیکریٹری کے تقرری کے پروانہ میں جو اس کے فرائض لکھے ہیں انھیں ٹھیک ٹھیک ڈھنگ سے پورا کرنا اس کا فرض ہے۔

(2) کافی احتیاط اور قابلیت سے اپنے کام کو کرنا۔

(3) اگر وہ اپنے کام میں جان بوجھ کر غلطی کرتا ہے یا غفلت برتتا ہے تو وہ بذات خود اس کا

ذمہ دار ہوگا۔

(4) اگر وہ اپنا کام پوری احتیاط، ایمان داری اور کمپنی کے مفاد میں کرتا ہے لیکن پھر بھی اس سے کمپنی کے مفاد کو نادانستہ طور پر نقصان پہنچ جاتا ہے تو سیکریٹری کو اس نقصان کے لیے ذمہ دار قرار نہیں دیا جاسکتا ہے۔

(5) اگر وہ اپنے دائرۂ اختیار سے باہر کوئی کام کرتا ہے تو اس کے لیے وہ خود ذمہ دار ہوگا اور جس کسی فریق کا بھی اس کام سے نقصان ہوگا اس کے نقصانات کی تلافی سیکریٹری اپنی جیبِ خاص سے کرے گا

(6) اگر وہ عہدہ پر کام کرتے ہوئے کسی کو دھوکا دیتا ہے تو کمپنی کے علاوہ بذاتِ خود وہ بھی اس فریب کا ذمہ دار ہوگا۔

(7) غلط سالانہ کھاتے بنانے یا اس میں لاپرواہی کرنے کی ذمہ داری بھی سیکریٹری پر ہوتی ہے۔ اگر سیکریٹری یہ ثابت کردے کہ کسی کام کو پورا کرنے کے لیے اس نے ڈائریکٹروں کی توجہ مبذول کرانے کی کوشش کی تھی لیکن انھوں نے پھر بھی اس پر دھیان نہیں دیا تو سیکریٹری اپنی ذمہ داری سے بچ جاتا ہے۔ دفتر کے کسی کلرک یا کسی عہدے دار کی جعل سازی کے لیے سیکریٹری ذمہ دار نہیں ہوگا جب تک کہ اس نے بھی اس جعل سازی کے کام میں حصہ نہ بٹایا ہو۔

سکریٹری کے کام

کمپنی کے سیکریٹری کے کام تین اطوار کے ہیں۔ اوّلاً، وہ ڈائریکٹروں کا ایجنٹ ہے۔ انتظامی حکمت عملی کا تعین کرنا اور کمپنی کے اختیارات کو عملی جامہ پہنانا کمپنی کے ڈائریکٹروں کا کام ہے۔ یہ کام ڈائریکٹروں کے احکامات و ہدایات کے مطابق سیکریٹری کی وساطت سے روبعمل ہوتے ہیں۔ وہ حصہ داروں، کارکنوں اور خارجی فریقین کے ساتھ کمپنی کے معمولات کے ذیل میں بورڈ آف ڈائریکٹرز کی نمائندگی کرتا ہے۔ دوسرے وہ کمپنی کے رجسٹرار کی طرح سے کام کرتا ہے جس کے تحت وہ سیکریٹری کے عہدہ سے متعلقہ امور کا کام کرتا ہے جیسے وقتاً فوقتاً کمپنی کے حسابات کمپنیوں کے رجسٹرار کے یہاں داخل کرنا، حصوں کی منتقلی کو رجسٹر کرنا، حصہ داروں سے خط و کتابت کرنا وغیرہ۔ تیسرے، وہ کاروبار کے خاص افسر کی حیثیت میں بھی کام کرتا ہے۔ اس کے تحت کمپنی کے بیوپار کی تنظیم اور کنٹرول کی پوری ذمہ داری اسی پر ہوتی ہے۔ بورڈ کے بہت سے کام جو بورڈ اسے وقتاً فوقتاً تفویض کرتا رہتا ہے انھیں بھی کرنا سیکریٹری کا ہی کام ہے۔

اس طرح یہ بات بھی واضح ہوگئی ہے کہ سیکریٹری کے فرائض عموماً تحریر سے تعلق رکھتے ہیں کیونکہ

دفتری یادداشتوں کو تحریر میں محفوظ رکھنے کا نام ہے۔ اس لیے اب یہ دیکھیں کہ سیکریٹری کے دفتر سے کس طرح کی تحریریں ظہور پذیر ہوتی ہیں۔

سیکریٹری کی خط وکتابت کا کار منصبی

کمپنی کا سیکریٹری، فی الحقیقت، ساری رازدارانہ اطلاعات و دستاویزات کا محافظ ہوتا ہے۔ کمپنی کے عام نظم ونسق کے لیے ذمہ دار ہونے کی وجہ سے سیکریٹری کا تعلق ڈائریکٹر صاحبان، حصہ داروں، قرض کے رقعوں کے رکھنے والوں، رجسٹرار اور کمپنی کے سب ہی کارکنوں سے ہوتا ہے۔ ان اشخاص سے آنے والے خطوط کا جواب دینے کی ذمہ داری سیکریٹری کی ہی ہوتی ہے۔ اسے کبھی کبھی سرکار سے بھی خط وکتابت کرنی پڑتی ہے۔

سیکریٹری کی خط وکتابت کی یاد رکھنے کے لائق باتیں

(۱) حصہ داروں سے خط وکتابت:۔ حصہ داروں سے خط وکتابت کرتے وقت سیکریٹری کو اس بات پر خاص دھیان دینا پڑتا ہے کہ وہ کمپنی کے مستقبل یا خفیہ نوعیت کی کسی جان کاری کے متعلق کوئی بات ظاہر نہ ہونے دیے اور نہ ایسی باتوں کا ذکر کرنا چاہیے جو کمپنی کے مفادات کے خلاف ہوں۔ حصہ داروں کو سیکریٹری کی طرف سے نوٹس، گشتی خط، اور رپورٹس بھیجی جاتی ہیں جیسے:۔

(الف) جلسوں سے متعلق نوٹس اکیس دن پہلے بھیجے جاتے ہیں۔ خاص قسم کا نوٹس چودہ دن کا ہوتا ہے۔ معمولی یا خاص دونوں ہی اقسام کی تجاویز کے لیے نوٹس اکیس دن ہی کا ہوگا۔ خصوصی نوٹس مندرجہ ذیل حالات میں بھیجے جاتے ہیں۔

(۱) سالانہ عام اجلاس۔ کسی رکن کی خالی جگہ کو پُر کرنے کے لیے (2) ریٹائر ہونے والے رکن کا پھر سے تقرر نہ کرنے کے لیے تجویز رکھنا (3) مدت کار ختم ہونے سے پہلے آڈیٹر کو اپنی جگہ سے ہٹانے کی تجویز رکھنا (4) الگ کیے گئے آڈیٹر کی جگہ نیا آڈیٹر مقرر کرنے کے لیے تجویز پیش کرنا۔ اطلاع بھیجنے کے سلسلہ میں سیکریٹری کو اس طریقہ کو اپنانا چاہیے جو کمپنی ایکٹ اور کمپنی کے ضوابط واصولوں کے مطابق ہوں۔

(ب) گشتی خطوط مندرجہ ذیل امور کے لیے بھیجے جاتے ہیں۔

(۱) منافع سرمایہ کی شکل میں استعمال اور بونس شیئر جاری کرنا

(2) سپردگی کے لیے نئی اسناد کے تیار ہونے کی اطلاع۔

(3) کئی کمپنیوں کو ملا کر نئی کمپنی بنانا اور تعمیر نو کا منصوبہ تیار کرنا۔

(4) موجودہ حصہ داروں کو نئے حصوں کے اجرا کی اطلاع۔

(ب) رپورٹیں ایسے امور کے متعلق ہوتی ہیں، جن کا جاننا حصہ داروں کے لیے ضروری ہے جیسے— ڈائریکٹروں کی رپورٹ، ڈائریکٹروں کی کمپنیوں کی رپورٹ اور سالانہ رپورٹ۔

(2) رجسٹرار سے خط و کتابت :- سیکریٹری کو مقررہ اوقات پر یا خاص موقعوں پر اطلاعات تفاصیل، اندراجات، گوشوارے ارسال کرنے پڑتے ہیں۔ ان کے بھیجتے وقت سیکریٹری کو کمپنی ایکٹ کی ساری دفعات کی تعمیل و تکمیل کر دینی چاہیے۔ رجسٹرار کے پاس فائل کیے جانے والے خاص خاص کاغذات اس طرح ہیں۔

(الف) ڈائریکٹر کی حیثیت سے کام کرنے کے لیے ڈائریکٹر مذکورہ کی منظوری۔

(ب) ڈائریکٹروں کے پہلے تقرر کے تیس دن کے اندر ڈائریکٹروں کی تفصیلات۔

(پ) کمپنی کے رجسٹریشن کے تیس دن کے اندر رجسٹرڈ دفتر کی جائے وقوع کی اطلاع۔

(ت) کمپنی کے رجسٹریشن کے بعد پراسپکٹس کی ایک کاپی پبلک کمپنی کی صورت میں یا پراسپکٹس کی جگہ ایک کیفیت نامہ الاٹ منٹ کے تین دن قبل۔

(ٹ) الاٹ منٹ ہونے کے تیس دن کی میعاد کے اندر الاٹ منٹ کی تفصیلات۔

(ث) قانونی اجلاس کے اکیس دن پہلے قانونی رپورٹ بھیجنی چاہیے۔

(ج) کمپنی کے نام کی تبدیلی کی اطلاع، اس قسم کی تجویز کے تیس دن کے اندر پہنچ جانی چاہیے

(ح) ترمیم یا تبدیلی ہونے کے تیس دن کے اندر ہی ڈائریکٹروں اور منتظمین سے متعلق کیفیت نامہ میں تبدیلی کی اطلاع دی جاتی ہے۔

(خ) وقف کی دستاویز کے تیس دن کے اندر ہی قرضہ کے رقعوں کو اطلاع دی جانی چاہیے۔

(د) خصوصی تجویز پاس ہونے کے تیس دن کے اندر اطلاع بھیج دینی ہے۔

(ڈ) حصوں سے فراہم کردہ سرمایہ کو ایک کرنے، تقسیم اور تبدیلی کی خبر تبدیلی کے تیس دن کے اندر ہی بھیج دینی چاہیے۔

(ذ) حصوں سے فراہم شدہ سرمایہ میں اضافہ کی اطلاع۔ اس مطلب کی تجویز پاس ہونے کے تیس دن کے اندر ہی یہ اطلاع بھیج دینی چاہیے۔

(ر) رہن قائم ہونے کے تیس دن کی میعاد کے اندر ہی رہن سے متعلق تفصیلات بھیجنی چاہئیں

(ڑ) کمپنی کے سالانہ اجلاس کے ساٹھ دن کے اندر ہی کمپنی کی کارگذاریوں کی سالانہ رپورٹ پیش کر دینی چاہیے۔

(ڈ) چٹھے، نفع ونقصان کے کھاتے اور آڈیٹر کی رپورٹ (تین کاپیوں [copies] میں) سالانہ اجلاس عام کے تیس دن کے اندر ہی بھیج دینی چاہیے۔

(3) ڈائریکٹروں سے خط وکتابت :۔ ڈائریکٹروں کے مالکانہ حقوق کی رعایت ملحوظ رکھی جائے کسی بھی ڈائریکٹر کی غیر حاضری کی حالت میں اس سے جو خط وکتابت کی جائے وہ چیرمین صاحب کے حکم وہدایت کے مطابق کی جائے۔ سیکریٹری کو ڈائریکٹروں کے پاس ڈائریکٹروں کی مجلس کے نوٹس، کمپنی کے سلسلہ میں مالیاتی اور شماریات سے متعلق بیان (اکثر فہرستوں، تصاویر اور چارٹ وغیرہ کے روپ میں) ۔ کمپنی کے طریقہ کار کے متعلق مانگی گئی اطلاعات کے جوابات، کمپنی ایکٹ یا دوسرے ایکٹوں میں ہوئی ایسی تبدیلیوں کے بارے میں اطلاع جن کا کمپنی پر اثر پڑتا ہے یا مرکزی سرکار یا رجسٹرار کے یہاں سے آئی کسی ضروری اطلاع سے روشناس کرنے کے لیے بھی خط بھیجنا پڑتا ہے۔

(4) مرکزی سرکار سے خط وکتابت :۔ کمپنی میں ہونے والی ناانصافیوں یا انتظامیہ کی حالت زار کے متعلق سرکار کو اطلاع دینی پڑتی ہے کمپنی کے نام کی تبدیلی کے لیے اجازت طلب کرنے کے لیے بھی مرکزی سرکار سے خط وکتابت کرنی پڑتی ہے۔

(5) دیگر فریقین اور عوام کے ساتھ تعلقات کے لیے خط وکتابت :۔ باہری لوگوں سے املاک کی خرید وفروخت کرنے یا قرضہ کا لین دین کرنے یا ان کی شکایتوں کا ازالہ کرنے کے لیے سیکریٹری کو خط وکتابت کرنی پڑتی ہے۔ اپنے شریک کار ملازمین کو بہت سی اطلاعات اور احکامات دینے پڑتے ہیں۔ لیکن اسے اپنے ساتھیوں کے (چھوٹے سے چھوٹے محنت کش) کے ساتھ انسانیت اور ہمدردی کا برتاؤ کرنا چاہیے۔ روزمرہ کے معمولات میں استقلال اور بصیرت کا ثبوت دینا چاہیے۔ بلاوجہ کاغذی گھوڑے نہیں دوڑانے چاہییں جس سے خوف وہراس اور جواب در جواب کا سلسلہ شروع ہو۔

سیکریٹری کے خطوط کے نمونے

نمونہ عـ1 :۔ بورڈ آف ڈائریکٹرز کی میٹنگ کی اطلاع دینے کے لیے سیکریٹری کا خط ڈائریکٹر کو کمپنی کے لیٹر پیڈ پر۔

مشتاق بلڈنگ،

بھنڈی بازار ۔ بمبئی

تاریخ ......

بخدمت جناب رحمت بھائی بچو بھائی دھنانی

میدان منڈولہ ۔ آگرہ

محترمی تسلیم

آپ کے گرامی نامہ مورخہ ..... کے جواب میں مطلع کیا جاتا ہے کہ کمپنی کے ڈائریکٹروں کی آئندہ میٹنگ 22 فروری 1975ء کو بروز جمعرات صبح ساڑھے آٹھ بجے مشتاق بلڈنگ میں ہوگی میٹنگ کی اطلاع پہلے ہی آپ کے دولت خانہ پر بھیجی جا چکی ہے۔

آپ کی یہ تجویز کہ ڈائریکٹروں کے جلسے مقررہ تاریخوں پر باقاعدگی کے ساتھ ہر ماہ ہونے چاہییں چیرمین موصوف کے سامنے رکھی گئی۔ اور ان کی حسب ہدایت ایجنڈے میں شامل کر لی گئی ہے اور ڈائریکٹروں کی آئندہ میٹنگ میں اس پر غور کیا جائے گا۔

نیازمند

رحیم یار بائی والا

سیکریٹری

نمونہ عـ2 :۔ جلسہ کے بعد کمپنیوں کے رجسٹرار کے پاس بھیجا جانے والا خط

کتاب محل لمیٹڈ

طابع وناشرین

کتاب منزل — تار کا پتہ — کتاب

گاندھی نگر ۔ گوالیار — فون عـ — 425

مورخہ ..... خط عـ1 76/537 — کوڈ — اے.بی.سی

بخدمت کمپنیوں کے رجسٹرار صاحب بہادر

گوالیار ۔ مدھیہ پردیش

عزیز محترم ۔

خدمت میں عرض ہے کہ اس خط کے ساتھ ہم مندرجہ ذیل حسابات، قوانین و ضوابط کے تحت بھیج رہے ہیں۔ جن کی وصول یابی کی اطلاع اس دفتر میں بھیج کر ہمیں ممنون کریں۔ شکریہ

(1) 3 مارچ 1976ء کو ہونے والے کمپنی کے غیر معمولی عام جلسہ میں پاس ہوئی تجاویز کے تحت تیار کیا ہوا گوشوارہ

(2) خصوصی تجویز کی مصدقہ نقل اور

(3) کمپنی کا ترمیم شدہ داخلی دستور

نیاز مند

برائے کتاب محل لیمیٹڈ

شرح دستخط ۔ گیاسی رام شرما

سیکریٹری

منسلکہ ۔ 3 (تین)

---

3 ۔ خصوصی تجویز سے متعلق ضروری اطلاع

نورنگ ٹریڈرز لیمیٹیڈ

کی

خصوصی تجویز

کمپنی ایکٹ 1956 کے تحت

خصوصی تجویز پاس کرنے کے لیے

دی گئی اطلاع کی تاریخ ......

خصوصی تجویز کی منظوری کی تاریخ ......

وہ دستاویز جس کے ذریعہ پیشکش ہوئی

بخدمت کمپنیوں کے رجسٹرار

لکھنؤ ۔ اتر پردیش

نورنگ ٹریڈرز لیمیٹیڈ

بتیبر سبھاسے مارگ ۔

میرٹھ

اس کمپنی کے غیر معمولی جلسۂ عام میں جو مورخہ ...... کو شام ۔ بجے کچہری روڈ، گاندھی ہال میرٹھ

میں منعقد ہوا تھا مندرجہ ذیل تجاویز منظور کی گئیں۔

(1) قرار پایا کہ کمپنی کی شیئر پونجی مبلغ تین لاکھ سے بڑھا کر ساڑھے چار لاکھ روپیہ کر دی جائے۔ نئے جاری کیے جانے والے شیئرز بھی دس روپیہ فی شیئر کی شرح سے جاری کیے جائیں گے۔

(2) قرار پایا کہ کمپنی کے اندرونی انتظام کے دستور کی پابندیاں اور حد بندیاں عائد کرنے والی دفعہ ختم کر دی جائے جس سے کہ کمپنی پبلک کمپنی کی شکل اختیار کر سکے۔

.......(خصوصی تجویز کی مصدقہ نقل)

دستخط

گرچرن سنگھ

سیکریٹری

تاریخ......

---

(4) حصوں کے الاٹ منٹ سے متعلق تفصیل کے ساتھ رجسٹرار کو بھیجا جانے والا خط

جیمس شو کمپنی لمیٹیڈ شو مارکیٹ ہینگ کی منڈی۔ آگرہ

بخدمت کمپنی رجسٹرار

ودھان سبھا روڈ۔

لکھنؤ

محترمی!

موضوع۔۔ الاٹ منٹ سے متعلق تفصیل

کمپنی ایکٹ 56ء کی دفعہ 75 کی تعمیل کے لیے ہم اس کے ہمراہ مورخہ......کو الاٹ کیے گئے کمپنی کے حصوں کے لیے الاٹ منٹ کا کیفیت نامہ ارسال کر رہے ہیں۔

اسے فائل کرانے کے لیے ضروری فیس مبلغ......روپیہ کی بینک ڈرافٹ......(اسٹیٹ بینک آف انڈیا، شاخ راجہ منڈی۔ آگرہ۔) بھی ارسال کیا جا رہا ہے۔ براہ کرم الاٹ منٹ کے کیفیت نامہ اور اس رقم کی

وصولیابی کی اطلاع دیں۔

منسلکہ — 2

نیازمند

(دستخط) محمد ہاشم شمسی

سیکریٹری

---

5 — الاٹمنٹ سے متعلق خط

کمپنی کے حصہ خریدنے کے خواہشمند جن امیدواروں کو ڈائریکٹرز حصے الاٹ کر دیتے ہیں انھیں کمپنی کا سیکریٹری ایک خصوصی خط ارسال کرتا ہے۔ یہ خصوصی خط باقاعدہ طور پر کمپنی قانون کی پابندیوں کو مدنظر رکھتے ہوئے تحریر کیا جاتا ہے۔

اس خط کا نمونہ درج ذیل ہے۔

حسن اکبر اینڈ کمپنی لمیٹڈ

حضرت گنج لکھنؤ

تاریخ ......

نمبر شمار ......

بخدمت جناب ....

....

....

محترمی / محترمہ

اس خط کے ذریعہ اس کمپنی کے 100 سو روپیہ والے سو عام حصوں کے لیے مورخہ .... کو دی گئی درخواستوں کے جواب میں مجھے آپ کو یہ اطلاع دینے کا حکم ہوا ہے کہ ڈائریکٹروں کے بورڈ نے آپ کو اس کمپنی کے 80 عام حصے، جن کی فی حصہ قیمت 100 روپیہ ہے الاٹ کیے ہیں۔ ان حصوں پر دس روپیہ فی حصے کے حساب سے الاٹمنٹ رقم واجب ہے اور اس طرح آپ سے کمپنی کو سات سو روپیہ وصول کرنے ہیں۔ اس واجب رقم کی تفصیل حسب ذیل ہے۔

پیسے	—	روپیہ	
			80 اسّی حصوں پر درخواست کے ہمراہ بھیجی گئی رقم
00	—	400	(پانچ روپیہ فی حصہ کی شرح سے)

اسی (80) حصوں پر الاٹ منٹ کے وقت واجب رقم (دس روپیہ فی حصے کی شرح سے)	800 — 00
کل واجب رقم	1200 — 00
درخواست کے ہمراہ جمع کی گئی رقم (سو (100) حصوں کے لیے پانچ روپیہ فی حصہ کی شرح سے)	500 — 00
بقایہ واجب الادا رقم	700 — 00

میں آپ سے گذارش کرتا ہوں کہ یہ واجب الادا رقم کمپنی کے بنک سنٹرل بنک آف انڈیا حضرت گنج لکھنو۔ میں آرڈر چیک کے ذریعہ مورخہ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ تک جمع کر دیں۔ حصوں کے اسناد جلد ہی تیار ہو جائیں گے۔ ازراہ کرم تب تک اس الاٹ منٹ کے خط اور الاٹ منٹ پر واجب الادا رقم کی رسید بحفاظت اپنے پاس رکھیے کیونکہ حصوں کی اسناد جیسے ہی تیار ہو جائیں گی۔ ان کے بدلے میں آپ کو سپرد کر دی جائیں گی۔

نیازمند

راشد کاظمی

سیکریٹری

رسید

جناب ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ سے مبلغ سات سو روپیہ (700) الاٹ منٹ پر واجب الادا رقم کی شکل میں حسن اکبر اینڈ کمپنی حضرت گنج لکھنو کے لیے وصول پائے۔

برائے

سنٹرل بینک آف انڈیا

(دستخط) محمد شہزاد

مینجر

تاریخ ۔ ۔ ۔

6- خط برائے معذرت

حسن اکبر اینڈ کمپنی لمیٹڈ

حضرت گنج ۔ لکھنو۔

حوالہ نمبر۔۔۔۔ مورخہ۔۔۔۔۔

بخدمت جناب۔۔۔۔۔۔۔

محترم/محترمہ

آپ نے اس کمپنی کے سو روپیہ والے پانچ سو حصے خریدنے کے لیے مورخہ۔۔۔۔۔۔۔ کو جو درخواست دی تھی اس کے سلسلہ میں مجھے آپ کو یہ اطلاع دینے کا حکم ہوا ہے کہ اس کمپنی کے ڈائرکٹروں کو بڑا افسوس ہے کہ وہ آپ کو کوئی بھی حصہ الاٹ کرنے سے قاصر ہیں۔ آپ نے اس کمپنی میں جو دلچسپی لی ہے اس کے لیے ڈائرکٹر صاحبان آپ کے مشکور ہیں۔ لہٰذا آپ نے درخواست کے ساتھ جو رقم مبلغ پانچسو روپیہ جمع کی تھی اس رقم کا ایک چیک اس خط کے ہمراہ ارسال کیا جا رہا ہے۔ براہ کرم منسلک رسید پر دستخط کر کے اسے چیک کے ہمراہ ہمارے بنک میں ادائیگی کے لیے پیش کر دیجیے۔

نیاز مند

راشد کاظمی

سیکریٹری

منسلکہ 2

رسید

حسن اکبر اینڈ کمپنی لیمیٹیڈ کے سو حصے خریدنے کے لیے دی گئی درخواست کے ساتھ جو مبلغ پانچ سو روپیہ (500) جمع کیے گئے تھے وہ روپے حصے الاٹ نہ کیے جانے کی وجہ سے بذریعہ چیک نمبر۔۔۔۔ بتاریخ ۔۔۔۔۔ سنٹرل بنک آف انڈیا حضرت گنج لکھنو) وصول پائے۔

مورخہ

بمقام

(دستخط)۔۔۔۔۔۔۔۔

7۔ حصے کی اسناد کی اطلاع

کمپنی ایکٹ کی دفعہ 113 کے مطابق کمپنی کو چاہیے کہ وہ الاٹ منٹ کرنے کے بعد تین ماہ کی میعاد کے اندر حصوں کی اسناد تیار کرے۔ اگر حصے ایک شخص سے دوسرے شخص کو منتقل ہونے کا معاملہ ہے تو اس منتقلی کی درخواست وصول ہونے کے بعد دو ماہ کے اندر نئے حصوں کی اسناد تیار ہو جانی چاہییں۔

ان حصوں کی اسناد تیار ہو جانے پر ایک گشتی خط متعلقین کو ارسال کیا جاتا ہے اس گشتی خط کا نمونہ اس

طرح ہے۔

اسٹو و ہائٹ اینڈ کمپنی لمیٹیڈ

سینٹ پال روڈ، سول لائن - الہ آباد

تاریخ ۔۔۔۔۔۔

بخدمت جناب ....

....

....

محترمی / محترمہ

آپ کو اطلاع دی جاتی ہے کہ کمپنی نے مورخہ ...... کو جو پانچ ہزار (500) عام حصے الاٹ کیے تھے ان حصوں کی اسناد بحوالہ ان کو سپرد کرنے کے لیے تیار ہیں۔ ممبر یہ اسناد کمپنی کے رجسٹرڈ دفتر سے، دفتر کے اوقات میں، الاٹ منٹ خط اور الاٹ منٹ پر واجب الادا رقم کی ادائیگی پر بنک سے حاصل کی گئی رسید دے کر لے سکتے ہیں۔

حصے کے اسناد آپ کی ذمہ داری پر بذریعہ ڈاک بھی ارسال کی جا سکتی ہیں بشرطیکہ آپ منسلک فارم الف کو بھر کر اور دستخط کر کے اس کے ساتھ اپنے الاٹ منٹ خط اور بنک کی مذکورہ رسید کمپنی کے رجسٹرڈ دفتر کو بھیج دیں۔ اگر آپ حصوں کی اسناد اپنی جانب سے کسی دیگر شخص کے ذریعہ منگانا چاہتے ہیں تو آپ نامزد شخص کو فارم ب، بھر کر اور دستخط کر کے دے دیجیے اور اس کے ہمراہ الاٹ منٹ خط اور بنک کی مذکورہ رسید بھی دے دیجیے۔ ان دستاویزوں کو کمپنی کے رجسٹرڈ دفتر میں داخل کر کے آپ کے نامزد شخص کو حصوں کی اسناد مل جائے گی۔

نیازمند

ماشد کاظمی

سیکریٹری

فارم الف

(FORM A)

بخدمت

سیکریٹری
حسن اکبر اینڈ کمپنی لمیٹیڈ
حضرت گنج لکھنؤ

محترمی!

براہ کرم مجھے الاٹ کیے گئے اسّی حصوں کی سند میری ذمہ داری پر بذریعہ رجسٹرڈ ڈاک ارسال کر دیجیے میرا پتہ مندرجہ ذیل ہے۔ میرا الاٹ منٹ خط اور بینک کی مطلوبہ رسید اس فارم کے ساتھ منسلک ہے۔

نیاز مند
نند کمار گھاسی والا
گوئل برادرز
راوت پاڑہ۔ آگرہ

مورخہ ....

فارم (ب)

بخدمت
سیکریٹری
حسن اکبر اینڈ کمپنی
حضرت گنج، لکھنؤ

محترمی!

براہ کرم میرے نام الاٹ کیے گئے ایک سو بیس حصوں کی سند جناب پریم نرائن استھانا کے سپرد کر دیجیے۔ مطلوبہ الاٹ منٹ خط اور بینک کی رسید بھی ان ہی کے ہاتھوں بھیج رہا ہوں۔ حصوں کی سند کی وصول یابی کی رسید پر دستخط کرنے کے لیے بھی میں ان کو مجاز کرتا ہوں۔

نیاز مند
کرشن کمار کوہلی
کملا نگر۔ آگرہ

مقام ......
تاریخ ....

حسن اکبر اینڈ کمپنی لیمیٹیڈ
حضرت گنج ۔ لکھنؤ
حصوں کی سند

مثنیٰ

نمبر شمار 15
نام ۔۔۔ عبداللہ خاں
پتہ ۔ بلی ماران ۔ دہلی
تفصیل ۔۔ سو حصوں کے لیے جن کا نمبر شمار 7861 سے 7960 تک ہے
سند
اجرا کی تاریخ یکم جولائی 1976
سپردگی کی تاریخ
10 اگست 1976
ممبران کے رجسٹر میں اندراج ۔۔۔ صفحہ نمبر 431

اسٹامپ

نمبر شمار 15

حصوں کی سند
حسن اکبر اینڈ کمپنی لیمیٹیڈ
حضرت گنج ۔ لکھنؤ

دس روپیہ والے حصوں میں تقسیم شدہ دس ہزار حصوں پر مشتمل مبلغ ایک لاکھ روپیہ کی پونجی تصدیق کی جاتی ہے کہ جناب عبداللہ خاں، حسن اکبر اینڈ کمپنی لیمیٹیڈ کے سو حصوں کے جن کے نمبر شمار 7861 سے 7960 تک ہیں، کمپنی کے خارجی دستور اور داخلی دستور کے تحت رجسٹرڈ مالک ہیں اور ان حصوں پر چار روپیہ فی حصہ کی شرح سے رقم ادا کی جا چکی ہیں۔

آج بتاریخ یکم جولائی 1976ء کو کمپنی کی مہر کے تحت جاری کیا گیا۔

دستخط
شاہد لطیف زیدی (ڈائریکٹر)
علی رضا جعفری (ڈائریکٹر)
راشد کاظمی (سیکریٹری)

کمپنی کی مہر

نوٹ :۔ اس میں درج کمپنی کے حصے اس سند کو پیش کیے بغیر ایک شخص سے دوسرے شخص کو منتقل نہیں کیے جا سکتے ہیں۔

وصول یابی کی رسید

نمبر شمار 15
حسن اکبر اینڈ کمپنی لیمیٹیڈ
حضرت گنج ۔ لکھنؤ
نمبر شمار 7861 سے 7960 تک کے سو حصوں کی سند وصول کی۔
(حصہ دار کے دستخط) عبداللہ خاں
بتاریخ 10 اگست 76ء

اس طرح کی اسناد کمپنی مجلد کتاب کی شکل میں چھپوا کر تیار کراتی ہے۔ حصہ دار کی سند ضروری اندراج کر کے تیار کر لی جاتی ہے۔ یہ سند حصہ دار کو سپرد کرتے وقت وصول یابی کی رسید پر دستخط کرا کر رسید واپس لے لیتے ہیں۔ رسید کی الگ سے مسل بندی کر لی جاتی ہے اور مثنیٰ مجلد کتاب میں لگا رہ جاتا ہے۔

8 — حصوں پر قسط کی مانگ کرتے ہوئے خط

فلپس اینڈ کمپنی لمیٹیڈ

ریجی بسنٹ روڈ۔ کانپور

مورخہ ......

بخدمت ....

....

....

محترمی محترمہ ......

آپ کو یہ اطلاع دی جاتی ہے کہ ڈائریکٹروں نے مورخہ ...... کی تجویز کے ذریعہ چار روپیہ فی حصہ کی قسط کا مطالبہ کیا ہے جس سے کمپنی کے منقسم حصے کلیتہً ادا ہو گئے۔

آپ کے نام میں رجسٹرڈ ...... حصوں پر ...... روپیہ واجب الادا ہیں جن کا اس خط کے ساتھ مورخہ ...... تک کمپنی کے بینک ...... میں جمع کرنا لازمی ہے۔ بینک مطلوبہ رقم وصول کر لینے پر اس خط کو رسید کے ساتھ آپ کو واپس کر دے گا۔

نیازمند

(دستخط) ایم۔ آر۔ جیمس

سیکریٹری

رسید

جناب ...... سے فلپس اینڈ کمپنی لمیٹیڈ کے حصوں پر مطلوبہ قسط کے ...... روپیہ وصول پائے۔

مورخہ ...

(دستخط)

مینجر

بینک کی مہر

9۔ حصوں کی ضبطی سے متعلق خبرداری نوٹس

فلپس اینڈ کمپنی لمیٹیڈ

اسٹی بسٹ روڈ۔ کانپور

مورخہ کم جولائی 1976ء

بخدمت جناب ۔ ۔ ۔ ۔

. . . .

محترمی / محترمہ ! . . . .

ڈائرکٹروں کے بورڈ کی ہدایات کے مطابق میں آپ کو یاد دہانی کراتا ہوں کہ آپ نے اپنے حصوں پر پہلی مطلوبہ قسط کی واجب الادا رقم مبلغ ایک ہزار روپیہ جو پانچ جون 1976ء تک ادا ہونی چاہیے تھی ابھی تک نہیں چکائی ہے۔

اس خط کے ذریعہ آپ سے یہ گذارش کی جاتی ہے کہ کمپنی کے داخلی دستور کی شرائط کے مطابق آپ مطلوبہ قسط کی رقم مورخہ 16 جولائی 1976ء تک کمپنی کے پاس جمع کرادیں۔ مطلوبہ قسط کی رقم کے ساتھ نو فی صد سالانہ کی شرح سے اس رقم پر سود بھی واجب الادا ہوگا جو کہ مطلوبہ رقم کی ادائیگی واجب ہونے کی تاریخ سے لے کر ادائیگی کی حقیقی تاریخ تک دینا پڑے گا۔

مجھے یہ بھی حکم ہوا ہے کہ میں آپ کو یاد دلاؤں کہ جب تک آپ بقایہ رقم ادا نہیں کر دیتے ہیں تب تک آپ کے حصوں کی منتقلی کی درخواست تسلیم نہیں کی جائے گی اور یہ حصے ضبط کر لیے جائیں گے۔

بحکم بورڈ آف ڈائرکٹرس

دستخط) ایم۔ آر جیمس

سیکریٹری

10۔ ضبطی کا نوٹس

اگر ممبر مندرجہ بالا نوٹس کی تعمیل کے بعد معینہ وقت میں مطلوبہ قسط کی رقم مع سود کے جمع نہیں کرتا ہے تو ڈائرکٹروں کے بورڈ کو یہ اختیار ہوگا کہ وہ ان حصوں کو ضبط کر لیں۔ اگر بورڈ ایسا فیصلہ کرے تو اس امر کی اطلاع نادہندہ حصہ دار کو بھیجی جائے گی۔ اس نوٹس میں حصہ دار کو یہ ہدایت کی جاتی ہے کہ اس کے حصے ضبط کر لیے گئے ہیں اور وہ اب کمپنی کا ممبر نہیں رہا ہے اس لیے ان حصوں کی اسناد جو منسوخ ہو گئی ہیں واپس کر دیا۔

ایسے نادہندہ ممبران منسوخ شدہ حصوں کی اسناد اکثر واپس نہیں کرتے ہیں۔ اس سے عملی صورت میں کوئی فرق نہیں پڑتا ہے۔

ضبطی کے نوٹس کا ایک نمونہ درج ذیل ہے۔

بخشی اینڈ کمپنی لمیٹیڈ

مال روڈ۔ کانپور

حوالہ نمبر

مورخہ 25 اکتوبر 1975

بخدمت جناب ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔

۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔ ۔

محترمی/محترمہ!

چونکہ کمپنی کی جانب سے مورخہ 10 / اگست 1975ء کو یاددہانی کے طور پر ارسال کیے گئے خط اور مورخہ 1 ستمبر 1975ء کو بھیجے گئے خبرداری نوٹس کے باوجود آپ نے مطلوبہ قسط کی واجب الادا رقم نہیں چکائی ہے، لہٰذا مجھے یہ حکم ملا ہے کہ میں آپ کو مطلع کروں کہ ڈائریکٹروں کے بورڈ نے مورخہ 25 اکتوبر 1975ء کو اپنی میٹنگ میں باقاعدہ قرارداد پاس کر کے آپ کے نام پر جاری شدہ سو عام حصوں کو جن کا نمبر شمار 2501 سے 2600 تک ہے ضبط کر لیا ہے۔

ڈائریکٹر صاحبان اب ان ضبط کیے گئے حصوں کو جس طرح مناسب سمجھیں گے دوبارہ جاری کریں گے یا ان کے معاملے میں جو بھی صورت طے پائے گی اسی طرح عمل کیا جائے گا۔ اس کے علاوہ مجھے آپ کو یہ بھی یاد دلانے کی ہدایت کی گئی ہے کہ آپ حصّوں کے ضبط ہو جانے کے باوجود مطلوبہ قسط کی رقم اور اس پر واجب الادا سود کے لیے اب بھی ذمہ دار ہیں۔

آپ سے گذارش ہے کہ آپ ان حصوں کی اسناد کمپنی کو بلا تاخیر واپس کر دیں۔ حصوں کو ضبط کرنے کے لیے ڈائریکٹروں کے بورڈ نے جو قرارداد منظور کی ہے اس کی ایک نقل اس نوٹس کے ساتھ منسلک ہے۔

بحکم بورڈ آف ڈائریکٹرز

گرچرن سنگھ بخشی

سیکریٹری

11- حصوں کی منتقلی سے متعلق سیکریٹری کے خطوط

۱ (اوّل) منتقلی ابتدائی نوٹس

ٹی رسائیڈ ملز لمیٹڈ

امین آباد - لکھنؤ

حوالہ ------

مورخہ 15 دسمبر 1975

بخدمت جناب ------

محترمی / محترمہ!

آپ کو مطلع کیا جاتا ہے کہ کمپنی کے دفتر میں اس کمپنی کے دس روپیہ والے بیس عام حصّے آپ کے نام پر منتقل کرنے کے لیے کمپنی کے ممبر جناب سید شمس الدین نے ایک منتقلی نامہ داخل کیا ہے ان حصوں پر چھ روپیہ فی حصّہ کی شرح سے رقم ادا کی جاچکی ہے۔ حصوں کی تفصیل نیچے درج کی گئی ہے۔

اس سلسلہ میں آپ کو مطلع کیا جاتا ہے کہ اگر اس نوٹس کی تعمیل کے دو ہفتہ کے اندر آپ نے کوئی اعتراض نہیں کیا تو منتقلی کو مکمل سمجھا جائے گا اور اس منتقلی کا رجسٹریشن کر دیا جائے گا بشرطیکہ بورڈ آف ڈائرکٹرز اس کی منظوری دے دے۔

نیاز مند

سید حسن اکبر زیدی

سیکریٹری

منتقلی کی تفصیل :-

حصوں کی تعداد	منتقلی کی تاریخ	نمبر شمار	منتقل کنندہ کا نام
20 (بیس)	10 دسمبر 1975ء	1801 سے 1820 تک	جناب رئیس الدین

(ب) منتقل کنندہ کو منتقلی کا نوٹس

علی رضا اینڈ کمپنی لمیٹیڈ

امین آباد ۔ لکھنؤ

حوالہ نمبر . . .

مورخہ 15 دسمبر 1975

بخدمت جناب . . . . . .

. . . .

. . . .

محترمی / محترمہ!

آپ کو مطلع کیا جاتا ہے کہ کمپنی کے دفتر میں اسی کمپنی کے دس روپیہ والے بیس عام حصوں کی منتقلی کی رجسٹری کے لیے آپ کا دستخط شدہ منتقلی نامہ داخل دفتر کیا گیا۔

آپ کو یہ بھی اطلاع دی جاتی ہے کہ اگر اس خط کے دو ہفتے کے اندر آپ کی جانب سے اس ضمن میں کوئی اعتراض وصول نہیں ہوا تو منتقلی کو مکمل مانا جائے گا اور منتقلی کا رجسٹریشن کر لیا جائے گا۔ بشرطیکہ بورڈ آف ڈائریکٹرز اس کی منظوری دے دے۔

نیازمند

سید حسن اکبر زیدی

سیکریٹری

منتقلی کی تفصیل :۔

حصوں کی تعداد	منتقل الیہ کا نام	نمبر شمار	منتقلی کا نمبر اور تاریخ
20 (بیس)	جناب وکیل الدین	1801 سے 1820 تک	م 521 مورخہ 10 دسمبر 75ء

(ج) منتقلی نامنظور ہونے کا نوٹس

علی رضا اینڈ کمپنی لمیٹیڈ

امین آباد ۔ لکھنؤ

حوالہ نمبر . . . . ۔

مورخہ 12 دسمبر 1975ء

... رئیس الدین

... بازار۔ آگرہ

محترمی!

منتقل ہونے والے حصے : 20 (بیس) ـــ نمبر 1801 سے نمبر 1820 نمبر شمار تک

منتقل کنندہ : جناب رئیس الدین

منتقل الیہ : جناب وکیل الدین

آپ کو مطلع کیا جاتا ہے کہ مندرجہ بالا حصوں کے لیے جو منتقلی نامہ اس دفتر میں مورخہ 11 دسمبر 1975ء کو داخل کیا گیا تھا، وہ بورڈ آف ڈائریکٹرز کے سامنے مندرجہ ذیل بنیاد پر منظوری کے لیے پیش نہیں کیا جا سکتا ہے۔

وجوہات۔

منتقل کنندہ نے پہلی مطلوبہ قسط کی رقم ابھی تک نہیں چکائی ہے۔ لہٰذا آپ سے گزارش ہے کہ آپ ہماری عبوری رسید واپس کر دیں اور اپنے منتقلی نامہ کو منتقلی کی فیس کے ساتھ واپس لے لیں۔

نیازمند

سید حسن اکبر زیدی

سیکریٹری

نقول اطلاعاً ارسال کی گئیں

1 ـــ منتقل کنندہ کے دلال کو

2 ـــ منتقل الیہ اور اس کے دلال کو

مندرجہ بالا خطوط کے نمونے سیکریٹری کی خط و کتابت کے طریقے اور طرز کو سمجھانے کے لیے پیش کیے گئے ہیں۔ ان سے یہ اندازہ ہو جاتا ہے کہ سیکریٹری کس امر میں کس طرح کا خط لکھتا ہے۔ اس سے یہ بھی واضح ہو جاتا ہے کہ وہ کمپنی کا ایک ایسا ملازم ہے جو بورڈ آف ڈائریکٹرز اور دیگر افسران بالا کی ہدایات کے مطابق ہی عمل کرتا ہے۔ اسے کمپنی ایکٹ کی دفعات کا احترام کرنا بھی لازمی ہے۔

خصوصی نوٹ :- سیکریٹری کی اہمیت کو دھیان میں رکھتے ہوئے ہمارے ملک میں کمپنی (ترمیمی) ایکٹ 1974ء کے ذریعہ ایسی کمپنی کے لیے، جس کی چکتا پونجی 25 پچیس لاکھ روپیہ یا اس سے زیادہ ہے۔ یہ لازم کردیا گیا ہے کہ وہ ایک ہمہ وقتی سیکریٹری کا تقرر کرے۔ یہ شرط سب طرح کی کمپنیوں پر عاید ہوتی ہے۔ صرف وہ کمپنیاں اس پابندی سے مستثنا ہیں جن کا رجسٹریشن کمپنی ایکٹ دفعہ 25 کے تحت ہوا ہے۔

قومی کونسل برائے فروغ اردو زبان کی چند مطبوعات

نوٹ: طلبہ و اساتذہ کے لیے خصوصی رعایت۔ تاجران کتب کو حسب ضوابط کمیشن دیا جائے گا۔

اُجرتیں

مصنف: مورلیس ڈاب
مترجم: عبدالرشید
صفحات: 224
قیمت: -/95 روپے

آڈیٹنگ کے اصول اور پریکٹس

مصنف: آر۔ جی۔ سکسینہ
مترجم: صادق احمد
صفحات: 908
قیمت: -/331 روپے

صنعتی تنظیم اور انتظام

مصنف: محمد احترام اللہ
صفحات: 606
قیمت: -/149 روپے

اجارہ

مصنف: ای، اے، جی، رابنسن
مترجم: ایم۔ اے۔ گیلانی
صفحات: 351
قیمت: -/131 روپے

ہندوستان میں بیوپاری کارپوریشن کا فروغ

مصنف: رادھے شیام رنگٹا
مترجم: غلام حیدر
صفحات: 528
قیمت: -/188 روپے

ہندوستانی صنعتوں میں انصرامِ عملہ

مصنف: نجم الحسن
صفحات: 167
قیمت: 8.75 روپے

ISBN: 978-81-7587-340-7

क़ौमी काउन्सिल बराए फ़रोग़-ए-उर्दू ज़बान

قومی کونسل برائے فروغ اردو زبان، نئی دہلی

National Council for Promotion of Urdu Language
Farogh-e-Urdu Bhawan, FC- 33/9, Institutional Area,
Jasola, New Delhi-110 025