

---

## इकाई 6 पत्र-लेखन के सिद्धान्त

---

### इकाई की रूपरेखा

- 6.0 उद्देश्य
- 6.1 प्रस्तावना
- 6.2 पत्र-व्यवहार के मूल नियम
- 6.3 व्यवसायिक पत्र का रूप व क्रम
  - 6.3.1 पत्र का रूप
  - 6.3.2 पत्र का क्रम
- 6.4 पत्र के पूरक
- 6.5 सारांश
- 6.6 शब्दावली
- 6.7 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 6.8 स्वपरख प्रश्न

---

### 6.0 उद्देश्य

---

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

- व्यवसायिक पत्र-व्यवहार के नियमों की व्याख्या कर सकें;
- व्यवसायिक पत्र के रूप और क्रम (विन्यास) का वर्णन कर सकें; और
- व्यवसायिक पत्र के परिशिष्टों की सूची बना सकें।

---

### 6.1 प्रस्तावना

---

प्रत्येक क्षेत्र में पत्र लेखन किसी भी मुद्दे को तय करने का एक महत्वपूर्ण और प्रभावी साधन है। यद्यपि फोन पर किसी मुद्दे के विषय में बात करना और बहस करना सहायता करता है, परन्तु इसकी कुछ सीमाएं होती हैं। इनमें सबसे महत्वपूर्ण समय की कमी और केवल दो व्यक्तियों का भाग लेना है। दूसरी ओर पत्र के रूप में आप कुछ निश्चित प्रस्ताव अथवा दलील प्रस्तुत करते हैं जिस पर सावधानी से शान्त मन से विचार किया जा सकता है। परन्तु पत्र दोनों तरह से काम कर सकता है – जहां एक अच्छी तरह से उपयुक्त शब्दों का प्रयोग करते हुए लिखा गया पत्र आपके उद्देश्य को पूरा करने में सहायक होता है, वही दूसरी ओर

अनुपयुक्त शब्दों का इस्तेमाल करते हुए अप्रभावी ढंग से लिखा गया पत्र आपका काम बिगाड़ सकता है। यह ठीक ही कहा गया है कि "पत्र आपके व्यक्तित्व को दर्शाता है जो एक मशीन नहीं कर सकती है।" पत्र लिखने का ढंग, पत्र के लिए उपयुक्त कागज का चुनाव और शब्द सभी आपके व्यक्तित्व की झलक देते हैं। यह कहावत है कि पत्र किसी व्यवसायिक प्रतिष्ठान के मूक राजदूत हैं। पत्र व्यवहार समस्त विश्व में व्यवसाय संचार का सबसे महत्वपूर्ण साधन है। व्यवसाय संबंधी विभिन्न प्रकार की पूछताछ, क्रय आदेश, ऋण वसूली, शिकायतें और उनका उपचार तथा जन सम्पर्क मुख्यतया प्रभावी व्यवसायिक पत्र-व्यवहार पर निर्भर करते हैं। इसके कारण यह अत्यन्त महत्वपूर्ण है कि व्यवसायिक पत्र सावधानी पूर्वक इस प्रकार लिखा जाये कि वह आपकी भावनाओं और उद्देश्य को अच्छी, और निश्चित तरीके से दर्शा सकें। परन्तु इसके साथ-साथ यह भी आवश्यक है कि वह प्राप्तकर्ता की भावनाओं को ठेस न पहुँचाए और न ही उसके बहुमूल्य समय को बर्बाद करें। पत्र लेखन के कुछ सिद्धान्त हैं। अच्छे लेखकों को इन सिद्धान्तों का पालन करना चाहिए। इस इकाई में आपको व्यवसायिक पत्र-व्यवहार, व्यवसायिक पत्रों के रूप और क्रम (विन्यास) के बारे में बताया जाएगा।

---

## 6.2 पत्र-व्यवहार के मूल नियम

---

संदेश को प्रभावपूर्ण ढंग से व्यक्त करने के लिए पत्र लेखन में कुछ नियमों का पालन करना आवश्यक होता है। ये ऐसे पत्रों की विषयवस्तु और उसके प्रस्तुतीकरण की शैली के बारे में मार्गदर्शक सिद्धान्त प्रदान करते हैं। व्यवसायिक पत्र लिखते समय व्यवसायिक पत्र व्यवहार के निम्नलिखित मूल सिद्धान्तों को ध्यान में रखना चाहिये:

- 1). **स्पष्टता और सामंजस्य** : व्यवसायिक पत्र के प्रभावी होने के लिए यह आवश्यक है कि वह संक्षिप्त, स्टीक, प्रासंगिक, यथार्थ और सुसंगत होना चाहिए। आप इस बारे में स्पष्ट होने चाहिए कि पत्र में क्या लिखना है और उसके पश्चात् वह बात स्पष्ट रूप से लिखिए। पत्र में विषयवस्तु की स्पष्टता उसकी सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता है। अलंकृत व काव्यमय भाषा का तथा ऐसे कठिन शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिये जिनके अर्थ समझने के लिये शब्दकोश देखना पड़े। जिन शब्दों का प्रयोग किया जाए वे अस्पष्ट व अनेकार्थक नहीं होने चाहिए। पत्र से उसके प्राप्तकर्ता को वही संदेश मिलना चाहिये जो उसका लेखक देना चाहता है। किसी पत्र की स्पष्टता काफी अंश तक इसकी सामंजस्यता और सुसंगतता पर निर्भर करती है। अतः पत्र को एक तर्कसंगत तरीके से लिखना चाहिए और उसमें विचारों की सुसंगतता झलकनी चाहिए। एक विचार के पश्चात् दूसरा विचार एक तर्कसंगत क्रम में आना चाहिए। विषय का एक न्यायोचित क्रम आवश्यक है और वह उपयुक्त शब्दों द्वारा झलकना चाहिए। लघु वाक्य और लघु

पैराग्राफ लिखना हमेशा अच्छा रहता है जिनकों आसानी से पढ़ा जा सकता है।  
“टेलीग्राम भेजिए न कि निबन्ध”।

- 2) **यथार्थता:** पत्र-प्रेषक को अपने आपको प्राप्तकर्ता के स्थान पर रख कर यह विचार करना चाहिए कि प्राप्तकर्ता पत्र में क्या अपेक्षा कर सकता है। “आपके दृष्टिकोण” पर जोर देना चाहिए न कि “मेरे दृष्टिकोण” पर।

**उदाहरण :** हमने पिछले माह इस प्रकार के 4,000 दर्जन रूमाल बेचे।

- 3) **संक्षिप्तता :** अच्छा व्यवसायिक पत्र संक्षिप्त और सटीक होता है। इसके लिये लेखक को शब्दावली का व्यापक ज्ञान होना चाहिये। लम्बी व असंबद्ध विषय सामग्री वाले पत्र लिखने वाले व व्यवसायिक संगठन के बारे में खराब धारणा बनती है। लेकिन संक्षिप्तता का यह अर्थ कदापि नहीं है कि पत्र अधूरा रह जाये या अस्पष्ट हो। पत्र में वें सब बातें पूरी तरह स्पष्ट होनी चाहिये जिनके लिये वह लिखा जा रहा है।

- 4) **विनम्रता और मैत्रीपूर्ण :** व्यवसायिक पत्र सदा विनम्र होना चाहिये। ऐसा पत्र लिखते समय रूखेपन को शक्ति या क्षमता का प्रतीक नहीं मानना चाहिये। यदि पत्र से अप्रिय दृष्टिकोण झलकता है तो इसका बुरा प्रभाव पड़ता है। दूसरे शब्दों में, व्यवसायिक पत्र में उचित विनम्रता की झलक मिलनी चाहिये। विनम्रता उस स्नेह” की तरह है जो घर्षण दूर करती है और सद्भावना बढ़ाती है। सद्भावना केवल “धन्यवाद” अथवा “कृपया तक ही सीमित नहीं रहनी चाहिए”। मतभेद या शिकायत की स्थिति में भी भाषा व अभिव्यक्ति विनम्र होनी चाहिये। “कृपया” जैसे शब्दों का प्रयोग करने से अच्छी प्रतिक्रिया होती है। फिर भी ऐसे शब्दों का प्रयोग अपने आत्मसम्मान और प्रतिष्ठा की कीमत पर नहीं करना चाहिये।

- 5) **सरलता व सहज प्रवाह :** व्यवसायिक पत्र सदा सरल भाषा में स्पष्ट लिखा होना चाहिये और इसमें शब्दों का सहज प्रवाह होना चाहिये। मुहावरों व कठिन शब्दावली का प्रयोग नहीं करना चाहिये। इसमें उद्धरण नहीं होने चाहिये। पत्र में अपनत्व की भावना झलकनी चाहिये।

- 6) **शुद्धता :** व्यवसायिक पत्र की भाषा व्याकरण की दृष्टि से शुद्ध होनी चाहिये और उसमें दिये गये तथ्य सही होने चाहिये। पत्र में गलत सूचना और अयथार्थ तथ्य होने से लेखक के लिये कठिनाइयां उत्पन्न हो सकती हैं। ऐसी स्थिति में पत्र प्राप्त करने वाला लेखक से संबंध समाप्त कर सकता है। पूछताछ, आदेश, शिकायत और संदर्भ

आदि के लिये लिखे गये पत्रों में सदा सही और सच्ची सूचना दी जानी चाहिये। यदि किसी कारण से आवश्यक सूचना देना संभव न हो तो विनम्र भाषा में उसके कारण स्पष्ट कर देने चाहिये।

- 7) **पूर्णता** : व्यवसायिक पत्र सभी प्रकार से पूर्ण होनी चाहिये। इसमें वे सभी तथ्य और सूचनाएं होने चाहियें जो इसके प्राप्त करने वाले को इसका जवाब देने के लिये चाहिये। पूछताछ के लिये लिखे गये पत्र में यदि आवश्यक विवरण न हों या अधूरी व्याख्या हो तो उसका महत्व नहीं रहता। अधूरे पत्र से इसके प्राप्तकर्ता को और पत्र-व्यवहार करना पड़ता है, जिसमें समय नष्ट होता है या वह अपने निर्णय के अनुसार कार्य कर सकता है जिससे विवाद उत्पन्न हो सकते हैं।
- 8) **मौलिकता** : व्यवसायिक पत्र के रूप, अभिव्यक्ति और शैली में यदि मौलिकता हो तो वह अधिक आकर्षक हो जाता है। इससे विशेषकर बिक्री बढ़ाने या नई वस्तु को बाजार में लाने में सहायता मिलती है। वास्तव में जैसे-जैसे समय बदल रहा है, पुरानी और घिसी-पिटी भाषा, रूप व शैली में तेजी से परिवर्तन आ रहा है और अधिक आकर्षक भाषा, रूप और शैली का प्रयोग किया जा रहा है। उदाहरण के लिये, पत्र के महत्वपूर्ण वाक्यों को चिह्नित किया जाता है, पुरानी शैली के स्थान पर नयी शैली का प्रयोग किया जाता है और जहां भी आवश्यक हो वहां अपनापन लाने का प्रयत्न किया जाता है।
- 9) **आकर्षण** : अच्छे कागज पर उचित पैराग्राफों में साफ-साफ लिखा गया या टाइप किया गया साफ-सुथरा पत्र पढ़ने वाले के लिये आकर्षक होता है। काट-पीट करने, पैराग्राफों के बीच उचित स्थान न छोड़ने आदि से बुरा प्रभाव पड़ता है। इसलिये व्यवसायिक पत्र साफ-सुथरा व प्रभावी दिखाई देना चाहिये।
- 10) **प्रभावपूर्णता** : व्यवसायिक पत्र का उद्देश्य उचित समय में वांछित व स्वीकारात्मक उत्तर प्राप्त करना होता है। देर से जवाब आना या नकारात्मक जवाब पत्र की प्रभावहीनता को दर्शाता है। प्रभावहीन पत्र लिखने में समय व कागज, स्याही आदि की बर्बादी होती है। अतः व्यवसायिक पत्र का प्रभावी होना अत्यंत आवश्यक है।

**प्रूफ पढ़ना** : प्रूफ पढ़ना पत्र लेखन का आवश्यक भाग नहीं है फिर भी इस प्रकार की सतर्कता बहुत महत्वपूर्ण होती है। टाइप की गलतियां और व्याकरण की अशुद्धियों से अच्छा पत्र भी खराब हो जाता है। नामों के लिखने में अशुद्धियों, संख्याओं को लिखने में गलतियों और निर्दिष्ट वस्तुओं को संलग्न करने में चूक आदि को पत्र पर हस्ताक्षर करने से पहले ठीक कर

लेना चाहिये। शब्दों, व्याकरण व टाइप की अशुद्धियों को ठीक करने के लिये प्रूफ पढ़ना आवश्यक होता है। वास्तव में प्रूफ पढ़ने से पत्र की दोहरी जांच हो जाती है।

एक अच्छे व्यवसायिक पत्र लिखने के संबंध में निम्नलिखित दस आदेश हैं :

- i) पत्र ऐसे लिखें जैसे कि आप वार्तालाप कर रहे हों।
- ii) विनम्र रहें।
- iii) सहज रहें।
- iv) पढ़ने वाले की कल्पना करना सीखें और सहायक होने का प्रयास करें।
- v) खुले मन से लिखें। पढ़ने वाले के दृष्टिकोण को ध्यान में रखें।
- vi) कूटनीति से काम लें।
- viii) अपनी गलती मानने में संकोच न करें।
- viii) जो लिखें वह स्पष्ट और प्रासंगिक हो।
- ix) पत्र पढ़ने वाला जो जानकारी चाहता है वह दें।
- x) पत्र को नाटकीय बनायें। तर्कसंगत हों।

---

### 6.3 व्यवसायिक पत्र का रूप व क्रम

---

#### 6.3.1 पत्र का रूप

व्यवसायिक पत्र—व्यवहार का आकर्षण उसके रूप और शब्दों पर निर्भर करता है। अच्छा दिखने वाले पत्र का उसके पढ़ने वाले पर अच्छा प्रभाव पड़ता है। अतः पत्र लिखते समय निम्नलिखित बातों का ध्यान रखना चाहिये :

- 1) **कागज** : पत्र व्यवहार में अच्छी किस्म और मानक आकार के कागज का प्रयोग, करना चाहिये। प्राप्तकर्ता का नाम, पता, टेलीफोन व टैलेक्स नम्बर आदि लिखते या मुद्रित करते समय यह ध्यान रखना चाहिये कि अति संकुलता और अति अलंकरण न हो। ऐसे पत्र व्यवहार में आजकल फुलस्केप कागज का प्रयोग नहीं किया जाता। इसके

बजाये छोटे पत्रों के लिये  $5\frac{1}{2} \times 8\frac{1}{2}$  या  $7\frac{1}{2} \times 8\frac{1}{2}$  के छोटे आकार के कागज और सामान्य पत्रों के लिये मानक आकार के कागज का प्रयोग किया जाता है।

- 2) **टाइपिंग** : सभी दफ्तरी पत्र टाइपराइटर पर अच्छी तरह टाइप किये जाने चाहिये। दो लाइनों के बीच में स्थान नहीं छोड़ना चाहिये और नया पैराग्राफ एक लाइन छोड़कर शुरू करना चाहिये। कार्यालय के रिकार्ड के लिये प्रत्येक पत्र की प्रतिलिपि रखनी होती है, इसलिये अच्छे किस्म के कार्बन पेपर का प्रयोग करना चाहिये।
- 3) **हाशिया (मार्जिन)** : पत्र के दायीं और बायीं ओर उचित हाशिया छोड़ना चाहिये। इसके ऊपर और नीचे भी पर्याप्त स्थान छोड़ना चाहिये। इससे पत्र आकर्षक बन जाता है। प्रायः बायीं ओर 12 से 15 अक्षरों का स्थान और दायीं ओर 5 से 8 अक्षरों का स्थान छोड़ा जाता है।
- 4) **मोड़ना** : पत्र को लिफाफे की किस्म और आकार के अनुसार मोड़ा जाता है। पत्र को कम से कम बार मोड़ना चाहिये ताकि उसका आकर्षण बना रहे।
- 5) **लिफाफा** : किस आकार के लिफाफे का प्रयोग हो, यह पत्र के आकार और उसके साथ भेजे जाने वाले कागजों की संख्या पर निर्भर करता है। जिसे पत्र भेजा जाता है उसका नाम और पता प्रायः लिफाफे के पीछे की ओर लिखा जाता है। कुछ फर्म लिफाफों पर अपना ट्रेडमार्क, चिह्न आदि भी छपवा लेती हैं।  
  
पारदर्शी लिफाफों का प्रयोग करने से समय की बचत होती है क्योंकि उन पर प्राप्तकर्ता का नाम और पता नहीं लिखना होता। इन लिफाफों का प्रयोग करने पर पत्र को इस प्रकार मोड़ा जाता है कि प्राप्तकर्ता का नाम व पता पारदर्शी स्थान से साफ-साफ दिखायी दे। ऐसी स्थिति में प्राप्तकर्ता का पूरा नाम व पता पत्र में लिखना आवश्यक होता है।
- 6) **लिफाफे पर पता** : लिफाफे पर पत्र प्राप्त करने वाले का पूरा नाम व पता हाथ से लिखा जाना चाहिये या टाइप किया जाना चाहिये। जहां तक संभव हो, गली, गांव, जिले, शहर या देश के नाम का संक्षिप्त रूप नहीं लिखना चाहिये। यदि शहर का पिन कोड पता हो तो इसे लिखना चाहिये, ताकि पत्र जल्दी पहुंचे।

भेजने वाले का पता भी लिफाफे पर टाइप किया जाना चाहिये ताकि डाक के वितरण न होने की स्थिति में पत्र भेजने वाले के पास वापस न आ जाए और मृत पत्र कार्यालय (dead letter office) में न चला जाए। जब पत्र बुक पोस्ट, सर्टिफिकेट ऑफ पोस्टिंग, रजिस्ट्री या स्पीड पोस्ट से भेजा जाए तो इसे पत्र और लिफाफे दोनों पर साफ-साफ लिख देना चाहिये।

### बोध प्रश्न क

1 व्यवसायिक पत्र की प्रभाविता से आप क्या समझते हैं?

.....  
.....  
.....

2 "टेलीग्राम भेजिए न कि निबन्ध" स्पष्ट कीजिए।

.....  
.....  
.....

3 भाषा की सामंजस्यता का क्या अर्थ है ? एक उदाहरण दीजिए।

.....  
.....  
.....

4 "इस बारे में सचेत रहिए कि प्राप्तकर्ता के पास बहुत समय नहीं है" किस सन्दर्भ में लिखा गया है ?

.....  
.....  
.....

5 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन-से सही हैं और कौन-से गलत हैं।

- i) व्यवसायिक पत्र में काव्यात्मक भाषा का प्रयोग नहीं करना चाहिए।
- ii) व्यवसायिक पत्र में मौलिकता होने से वह अधिक आकर्षक हो जाता है।
- iii) विलंब से उत्तर पत्र की प्रभावहीनता का सूचक होता है।

- iv) व्यवसायिक पत्रों में मुहावरों और कठिन शब्दावली का प्रयोग नहीं करना चाहिये।
- v) व्यवसायिक पत्र का आकर्षण मूल्य उसके रूप पर निर्भर करता है।

पहले दो खण्डों में आपने व्यवसायिक पत्र के आधारभूत सिद्धान्तों के बारे में पढ़ा। अब आप यह पढ़ेंगे कि पत्र में विभिन्न भागों को किसी प्रकार क्रमबद्ध करते हैं।

### 6.3.2 पत्र का क्रम

व्यवसायिक पत्र के अंतर्विषय को वैज्ञानिक तरीके से क्रमबद्ध करना चाहिये ताकि यह अधिक प्रभावी व आकर्षक दिखे। प्रथा, अनुभव और आवश्यकता के आधार पर व्यवसायिक पत्र का एक नियमित रूप व क्रमबद्ध ढांचा बनाया गया है। किसी अच्छे व्यवसायिक पत्र के निम्नलिखित भाग होते हैं :

- |    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 1) | शीर्षक<br>(मुद्रित)        | फर्म/कंपनी का नाम<br>.....<br>पता.....<br>तार पता .....<br>टेलीफोन.....<br>टेलैक्स.....<br>फैक्स..... |
| 2) | दिनांक                     | .....   |
| 3) | पत्र पर पता (पाने वाले का) | .....<br>.....  |



- 4) अभिवादन .....
- 5 पत्र का मुख्य भाग .....
- 6) प्रशंसात्मक भाग (अंत पद) .....
- 7) हस्ताक्षर .....

- 1) **शीर्षक** : इसमें पत्र भेजने वाली फर्म का नाम, पता, पिन कोड, टेलीफोन नम्बर, तार-पता, टेलेक्स व फैक्स नम्बर आदि आते हैं। इन्हें सुंदर अक्षरों में पत्र के कागज पर मुद्रित किया जाता है। कागज के दायीं ओर दिनांक भी मुद्रित किया जाता है। इसका एक उदाहरण नीचे दिया गया है :

गौरी शंकर एंड कम्पनी  
530, चांदनी चौक  
दिल्ली-110 006

तार पता : स्केल, दिल्ली 2

टैलेक्स : शान इन 011-2239826

फैक्स : 011-2234545

कोड : ए.बी.सी.

संदर्भ संख्या : .....

टेलीफोन नं. ....

दिनांक : ..... 20.....

**विरामचिह्न** : ऊपर दिये गये उदाहरण में प्रयोग किये गये विराम चिह्नों पर ध्यान दें।

- i) फर्म के नाम के पश्चात् पूर्ण विराम नहीं आता।
- ii) बायीं ओर की प्रत्येक पंक्ति हाशिये से समान दूरी पर है।
- iii) तार-पता, टेलीफोन नं., टेलेक्स, कोड संख्या और दिनांक के बाद कोलन (:) लगता है, फिर उसके बाद संबद्ध शब्द या संख्या लिखी जाती है।
- iv) प्रत्येक के अंत में विराम नहीं लगाया जाता।
- v) फर्म का पता या तो ठीक फर्म के नाम के नीचे दिया जाना चाहिये या कागज के दायीं ओर दिया जाना चाहिये। पता पूरा होना चाहिये। इसमें दुकान या प्लैट की संख्या,

भवन की मंजिल की संख्या, गली का नाम, शहर का नाम व पिन कोड दिया जाना चाहिये। यदि पत्र-व्यवहार किसी विदेशी से हो तो इसमें देश का नाम भी दिया जाना चाहिये।

- vi) दुकान, मंजिल, भवन और गली के नंबर या नाम के बाद कॉमा (,) लगाया जाना चाहिये। शहर का नाम बड़े आकार के अक्षरों में होना चाहिये, लेकिन ये अक्षर फर्म के नाम में प्रयोग किये गये अक्षरों के आकार से छोटे होने चाहिये। पिन कोड के बाद पूर्ण विराम लगाना चाहिये।
- vii) जब पता फर्म के नाम के नीचे दिया जाए तो टेलीफोन नम्बर तार-पते के सामने दायीं ओर होना चाहिये।
- viii) टेलीफोन नम्बर के नीचे थोड़ा स्थान छोड़कर दिनांक शब्द मुद्रित होना चाहिये और इसके आगे तिथि लिखने का स्थान खाली छोड़ना चाहिये।
- ix) तिथि दो तरीके से लिखी जा सकती है। अमरीकी पद्धति के अनुसार पहले महीना फिर तिथि और फिर वर्ष लिखते हैं, जैसे कि जनवरी 23, 2020 या ब्रिटिश पद्धति के अनुसार पहले तिथि, फिर महीना और वर्ष लिखते हैं, जैसे कि 23 जनवरी, 2020; 24.9.2020 या 24-9-2020 जैसा तिथि लिखने का तरीका अब प्रचलन में नहीं है।
- x) जहां तक संभव हो पत्र के कागज पर छोटे से छोटा विज्ञापन भी नहीं होना चाहिये। इसका अच्छा प्रभाव नहीं पड़ता।
- xi) प्रत्येक दफ्तरी पत्र पर उचित संदर्भ संख्या होनी चाहिये। अतः मुद्रित शीर्षक के ठीक बाद "संदर्भ संख्या" शब्द मुद्रित होने चाहिये और इसके आगे यह संख्या लिखने के लिए स्थान छोड़ा होना चाहिये।

2 **अंदर का पता (Inside Address)** : व्यवसायिक पत्रों में पत्र प्राप्त करने वाले का पता मुद्रित शीर्ष से ठीक बाद कागज की बायीं ओर लिखा जाता है। किसी व्यक्ति या कंपनी को पत्र लिखते समय उसका सही पता लिखना चाहिये और यह पता वही होना चाहिये जो उस व्यक्ति या कंपनी ने अपने विज्ञापनों आदि में दिया है।

यह ध्यान रखना चाहिये कि लिफाफे पर पता वही हो जो पत्र पर लिखा गया है। इसे तीन या चार पंक्तियों में लिखना चाहिये। इसमें फर्म का नाम, कार्यालय या दुकान का नम्बर, गली और शहर का नाम तथा पिन कोड स्पष्टतया दिया जाना चाहिये। यदि पता विदेश का हो तो उस देश का नाम भी दिया जाना चाहिये।

पते की प्रत्येक पंक्ति हाशिये से शुरू होनी चाहिये। पते के प्रत्येक भाग और प्रत्येक पंक्ति के बाद कॉमा (,) लगाना चाहिये, और शहर के पिन कोड के बाद पूर्ण विराम लगाना चाहिये, जैसे कि :

मेसर्स राम दास  
64, बंदर रोड  
मुम्बई—400 003

पत्र पर पता लिखने के कई लाभ हैं :

- i) यदि लिफाफे पर पता सही न हो तो मृत पत्र कार्यालय पत्र से सही पता देखकर उसे पत्र पाने वाले को भेज सकता है।
- ii) बड़े व्यवसायिक संगठनों में पत्र लिखने वाले और उसे भेजने वाले व्यक्ति अलग-अलग होते हैं। पत्र भेजने का कार्य प्रायः एक लिपिक द्वारा किया जाता है जिसे डिस्पैच क्लर्क कहा जाता है। वह पत्र पर लिखे पते से लिफाफे पर पता लिख लेता है। यदि पत्र पर पता न लिखा हो तो उसे पिछले पत्र-व्यवहारों की फाइलों में से पता ढूँढना पड़ेगा और इसमें समय नष्ट होगा।

इसके अतिरिक्त, पता लिखते समय शिष्टाचार संबंधी निम्नलिखित नियमों का पालन करना चाहिये:

- i) यदि कम्पनी या फर्म का नाम किसी व्यक्ति के नाम से शुरू होता है तो इस नाम से पहले "मैसर्स" लिखना चाहिये, जैसे कि मैसर्स सोहन लाल एंड कं०। यदि यह नाम किसी व्यक्ति के नाम से शुरू नहीं होता तो मैसर्स शब्द नहीं लिखना चाहिये। ऐसी स्थिति में फर्म या कम्पनी के नाम के पहले "द" लिखना चाहिये। आमतौर पर लोग "द" के पहले "मैसर्स" लिखने की गलती करते हैं। ऐसा नहीं करना चाहिए।

- ii) यदि कोई फर्म या कंपनी महिलाओं के नाम पर है तो उसके पहले मैम्स (फ्रेंच शब्द मदाम का संक्षेप) लगाया जाता है, जैसे मेम्स सारा स्मिथ एंड लूसी जॉन।
- iii) व्यक्ति के नाम से पहले श्री लिखा जाता है जैसे कि श्री श्याम प्रकाश।
- iv) पद्मश्री या पद्म विभूषण आदि उपाधियां व्यक्ति के नाम से पहले लिखनी चाहिये। विश्वविद्यालय की उपाधियों को प्रायः नहीं लिखा जाता, लेकिन यदि इन्हें लिखना ही हो तो ये नाम के बाद आती हैं।
- v) यदि कोई व्यक्ति किसी उपाधि वाले पद (Titled position) पर है तो इसके लिये प्रयोग किये जाने वाला उचित शब्द नाम के पहले लिखना चाहिये, जैसे कि विश्वविद्यालय के प्रोफेसर के नाम से पहले प्रोफेसर और डॉक्टर के नाम से पहले डॉ.। फौज के अफसर के नाम से पहले उसका पद लिखना चाहिये, जैसे कैप्टेन।
- vi) किसी महिला का पता लिखते समय उसके नाम के पहले सुश्री लिखा जाता है। वह 'विवाहित व अविवाहित दोनों के लिये लिखा जा सकता है। विवाहित स्त्री के लिये श्रीमती और अविवाहित के लिये कुमारी भी लिखा जाता है।

व्यवसायिक पत्रों में आमतौर पर पत्र की ओर किसी व्यक्ति का ध्यान आकर्षित किया जाता है। पत्र तो किसी अधिकारी के नाम होता है, लेकिन फर्म के पते के नीचे शीर्षक के नीचे या दाहिनी ओर यों लिख दिया जाता है :

श्री ..... ध्यान दें।

- 3) **विषय :** यह एक संक्षिप्त वाक्य होता है जो पत्र किस बात से सम्बंधित है, प्रकट करता है। यह प्राप्तकर्ता का ध्यान आकर्षित करता है और पत्र किस बारे में है, जानने का अवसर देता है।

**उदाहरण :** विषय: आपका आर्डर रू0 D 31818  
दिनांक 12 मई, 2020

- 4) **अभिवादन** : जिस प्रकार किसी व्यक्ति से मिलने पर अभिवादन करते हैं उसी प्रकार जब पत्र लिखा जाता है तो उसमें भी अभिवादन किया जाता है। पत्र में अतिसंकुलता न हो इसके लिये अंदर लिखे पते के नीचे तीन या चार लाइनों का स्थान छोड़ कर अभिवादन के शब्द लिखने चाहिये। शुरू का अभिवादन लेखक और पत्र के प्राप्तकर्ता के बीच के संबंध पर निर्भर करता है। अभिवादन के लिये प्रयोग किया जाने वाला सबसे पुराना तरीका "श्रीमन्" शब्द लिखना है। आजकल "महोदय" या "श्रीमान जी" भी लिखा जाता है। पत्र व्यवहार में व्यक्तिगत प्रभाव डालने के लिये "प्रिय श्री" या "प्रिय कुमारी" लिखा जाता है। अभिवादन के कुछ उदाहरण नीचे दिये गये हैं:

- i) प्रिय श्री रिचर्डसन,
- ii) महोदय,

- 5) **पत्र का प्रमुख भाग** : यह किसी व्यवसायिक पत्र का सबसे महत्वपूर्ण भाग होता है। अतः इसे बहुत सावधानी से लिखना चाहिये। सुविधा के लिये इस भाग को कई पैराग्राफों में विभक्त किया जाता है, जैसे कि आरंभिक पैरा, बीच का पैरा और अंतिम पैरा। इनकी संख्या भी लिखी जा सकती है।

इस भाग को लिखने में निम्नलिखित क्रम का पालन करना चाहिये:

- i) **ध्यान आकर्षण** : इससे पढ़ने वाले का ध्यान आकर्षित होना चाहिये।
- ii) **रुचि** : इससे पढ़ने वाले में विषय के प्रति रुचि उत्पन्न होनी चाहिये।
- iii) **इच्छा** : इससे उस कार्य को अंतिम रूप देने की इच्छा जागृत होनी चाहिये जिसके लिये पत्र लिखा गया है।

अब इन तीनों पैराग्राफों पर विस्तार से विचार करेंगे।

- i) **आरंभिक भाग** : व्यवसाय से संबंधित पत्र-व्यवहार में आरंभिक पैराग्राफ से पहले वह विषय या शीर्षक लिखना चाहिये जिसके बारे में पत्र लिखा गया है।

आरंभिक पैराग्राफ भूमिका का कार्य करता है। अतः इसे ध्यानपूर्वक लिखना चाहिये। यह मैत्रीपूर्ण शब्दों से शुरू किया जाना चाहिये ताकि इसका प्राप्तकर्ता इसे पूर्णतः पढ़ने को प्रोत्साहित हो। इसके लिये "हमें खेद है.....", "हमें प्रसन्नता है" आदि शब्दों का प्रयोग किया जा सकता है।

यदि पत्र पिछले पत्र के उत्तर के रूप में है तो आरंभिक पैरु में उस पत्र का संदर्भ दिया जाता है। ऐसे पत्र की शुरुआत पिछले पत्र की प्राप्ति की सूचना से की जाती है। जैसे कि “हमें आपका दिनांक 24 सितम्बर, 2020 का पत्र सं० 47/एक्स. 20 सहर्ष प्राप्त हुआ।”

- ii) **मुख्य भाग** : पत्र के इस भाग में पत्र की विषय वस्तु होती है। विषय ठीक प्रकार प्रस्तुत करने के लिये, यदि आवश्यक हो तो, इस भाग को दो या तीन पैराग्राफों में बांटा जा सकता है। जहां तक संभव हो वस्तु, कीमत, कोटेशन व्यक्ति, शहर, तारीख आदि को उनके संक्षिप्त रूप में नहीं लिखना चाहिये।
- iii) **अंतिम पैराग्राफ** : अंतिम पैराग्राफ इस प्रकार लिखा जाना चाहिये कि पत्र को पढ़ने में पढ़ने वाले की रुचि शुरु से आखिर तक बनी रही। निरर्थक शब्दों का प्रयोग नहीं करना चाहिये। “हमें आपके उत्तर की प्रतीक्षा है” जैसे वाक्य सरल व प्रभावी होते हैं और इनका प्रयोग किया जाना चाहिये।
- 6) **प्रशंसात्मक भाग (अंतिम पद)** : इस भाग में सम्मान व्यक्त किया जाता है, जिसे लेखक पत्र के प्राप्तकर्ता को देना चाहता है। इसके लिये प्रयोग किये गये शब्दों से वही बोध होता है जैसा कि परस्पर बातचीत समाप्त करने पर हाथ मिलाते समय होता है। प्रशंसात्मक शब्द अभिवादन के अनुरूप लिखे जाने चाहिये। इसके लिये प्रायः “भवदीय” शब्द का प्रयोग किया जाता है।
- 7) **हस्ताक्षर** : हस्ताक्षर पत्र का अंतिम भाग होता है। इसे टाइप नहीं किया जाता। हस्ताक्षर अपने हाथ से किया जाता है। क्योंकि हस्ताक्षर पढ़ा जाना प्रायः संभव नहीं होता, इसलिये हस्ताक्षर के नीचे हस्ताक्षरकर्ता का नाम लिखा या टाइप किया जाता है जैसे कि:
- भवदीय  
डी.एन. झा  
(डी.एन.झा.)

हस्ताक्षर करने के बहुत से तरीके हैं, जैसे कि एकल व्यापारी की स्थिति में स्वामी निम्नलिखित रूप में हस्ताक्षर करता है:

कृते डी.एस. मेहता एंड कम्पनी  
हरीश चन्द्र  
स्वामी

साझेदारी की स्थिति में फर्म का नाम टाइप किया जाता है और उसके नीचे कोई भी साझेदार जिसे हस्ताक्षर करने का अधिकार हो, हस्ताक्षर करता है। इससे हस्ताक्षर करने वाले के साझेदार होने की सूचना भी मिलती है, जैसे कि:

अहमद अली एंड कं०  
अहमद जान  
साझेदार

फर्म का कोई कर्मचारी जैसे कि मैनेजर या सचिव फर्म के लिये स्वयं हस्ताक्षर नहीं कर सकता। यदि उसे कानूनी रूप से फर्म के लिये या फर्म की ओर से हस्ताक्षर करने का अधिकार दिया गया है तो उसे इस प्रकार हस्ताक्षर करने चाहिये :

कृते मेहता एंड कं०.  
(के.सी. अग्रवाल)  
मैनेजर

यदि हस्ताक्षर करने वाले के पास हस्ताक्षर करने के लिये, मुख्तारनामा नहीं है तो उसे फर्म के नाम के बाद "के लिये" लगाने चाहिये जैसे कि :

डी.एन. मेहता एंड कं० के लिये  
(के.सी. अग्रवाल)  
मैनेजर

यदि अधिकारी अपना नाम पहले लिखता है और उसके नीचे अपना पद लिखता है तो ऐसा पत्र व्यक्तिगत हैसियत से लिखा गया पत्र माना जाएगा। ऐसा करना उचित नहीं होता। इसलिये हस्ताक्षर करते समय यह ध्यान रखना आवश्यक है कि नाम, पद व कम्पनी का नाम इस रूप में न लिखा जाए, जैसे कि:

कै.सी. अग्रवाल  
मैनेजर  
डी.एन. मेहता एंड कं०

यह तरीका गलत है।

नैतिक पत्रों पर क्लर्क भी हस्ताक्षर कर सकता है। उसे फर्म की मोहर लगाने के बाद के लिए लिख कर हस्ताक्षर करना चाहिये। जैसे कि:

डी. एन. मेहता एंड कं० के लिए  
बी. बी.जे.

संयुक्त पूंजी कंपनियों में पत्रों पर हस्ताक्षर प्रायः सचिव या मैनेजर करते हैं। महत्वपूर्ण पत्रों पर प्रबंध निदेशक हस्ताक्षर करता है। जो भी हस्ताक्षर करे उसे यह दर्शाना चाहिये कि वह कम्पनी के लिये हस्ताक्षर कर रहा है। इसके लिये उसे कम्पनी के नाम के पहले “के लिये” शब्द लिख देना चाहिये।

पत्र की अंतर्वस्तु (contents) के सही होने की जिम्मेवारी हस्ताक्षरकर्ता की होती है। इसलिये हस्ताक्षर करने वाले को पत्र को अच्छी तरह पढ़ने के बाद ही हस्ताक्षर करना चाहिए।

---

#### 6.4 पत्र के पूरक

---

पत्र की मुख्य विषयवस्तु के अतिरिक्त उसके कुछ पूरक भी होते हैं। प्रत्येक पूरक या तो पत्र में दी गयी सूचना में बढ़ोत्तरी करता है या उसे और अमना बनाता है। विभिन्न पूरक निम्नलिखित होते हैं।

- 1) **अनुलग्नक (Enclosures)** : बहुधा पत्र के साथ कुछ दस्तावेज भेजने होते हैं। जब पत्र के साथ दस्तावेज संलग्न हों तो पत्र के नीचे बायीं ओर के कोने में अनुलग्नक शब्द लिखकर उसके आगे दस्तावेजों की संख्या लिख देनी चाहिये। यदि दस्तावेज महत्वपूर्ण हैं तो उनके विषय के बारे में संक्षेप में लिख देना चाहिये, जैसे कि:

अनुलग्नक : बीजक की एक प्रति



पत्र भेजने वाले को यह सुनिश्चित कर लेना चाहिये कि पत्र में लिखे सभी अनुलग्नक पत्र के साथ लगा दिये गये हैं।

- 2) **पुनश्च (Post Script) :** पत्र पूरा होने के पश्चात् यदि कुछ लिखा जाता है तो उसे पुनश्च कहते हैं। ऐसी महत्वपूर्ण सूचना जिसका पहले से पता न हो वह पुनश्च के रूप में दी जानी चाहिये। पुनश्च पत्र का ही एक भाग होता है। इसलिये इसके नीचे भी लिखने वाले के हस्ताक्षर होने चाहिये। यदि एक से अधिक पुनश्च की आवश्यकता पड़े तो पूरे पत्र को फिर से टाइप कराना या लिखना उचित होता है।
  
- 3) **हाशिया और खाली जगह (अंतः हाशिया) (Margin and Indentation) :** जैसा कि पहले बताया गया है, पत्र में दोनों ओर, ऊपर तथा नीचे हाशिया छोड़ना चाहिये। इससे पत्र अच्छा और आकर्षक लगता है। टाइप करने वाले को पत्र टाइप करते समय इस बात का ध्यान रखना चाहिये। यदि पत्र के एक से अधिक पृष्ठ हों तो सभी पृष्ठों में एक जैसा हाशिया होना चाहिये। पत्र में अंतः हाशिया दो स्थितियों में छोड़ा जाता है:
  - i) **अंदर के पते की महत्वपूर्ण पंक्तियों के प्रति ध्यान आकर्षण के लिये :** अंदर का पता लिखते समय, पत्र पानेवाले का नाम, पता, मकान या दुकान का नम्बर, गली व शहर का नाम कुछ स्थान छोड़कर लिखा जाता है जिससे कि पढ़ने वाले को बह आसानी से दिखाई दे।
  - ii) **प्रत्येक नया पैरा शुरू करने के लिये :** पत्र के प्रमुख भाग में प्रत्येक पैरा हाशिये से कुछ स्थान छोड़कर शुरू करना चाहिये, और प्रत्येक पैराग्राफ की शुरुआत हाशिये से समान दूरी पर होनी चाहिये।
  
- 4) **पहचान चिह्न – छोटे हस्ताक्षर (Identification Marks-Initials) :** पत्र लिखने वाले और टाइप करने वाले के बारे में पता रहे, इसके लिये इन्हें पत्र पर छोटे हस्ताक्षर करने होते हैं। नाम के शुरू के अक्षरों को टाइप भी किया जा सकता है।

## बोध प्रश्न ख

1 पुनश्च का अर्थ स्पष्ट कीजिये।

.....  
.....  
.....  
.....

2 पत्र पर हस्ताक्षर करने वाले का कोई एक दायित्व बताइये।

.....  
.....  
.....

3 व्यवसायिक पत्र के शीर्षक का एक नमूना लिखिए।

.....  
.....  
.....

4 प्रशंसात्मक अंत से आप क्या समझते हैं ? एक उदाहरण दीजिए।

.....  
.....  
.....

5 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से **सही** हैं और कौन से **गलत** हैं।

- i) जिस प्रकार किसी से मिलने पर उसका अभिवादन किया जाता है उसी प्रकार पत्र-व्यवहार में भी अभिवादन किया जाता है।
- ii) हस्ताक्षर हमेशा हस्तलिखित होता है।
- iii) संयुक्त पूंजी कम्पनियों के पत्रों पर हस्ताक्षर साधारणतया छोटे अधिकारी करते हैं।
- iv) पूरक किसी पत्र की शुद्धता और आकर्षण को बढ़ाते हैं।
- v) अभिवादन व्यवसायिक पत्र का मुख्य भाग है।

---

## 6.5 सारांश

---

व्यवसायिक पत्र लिखना एक कला है। साधारण पत्र की तुलना में ऐसे पत्र लिखने में अधिक निपुणता चाहिये। इसे प्रभावी बनाने के लिये पत्र-व्यवहार के कुछ मूल नियमों का पालन करना आवश्यक होता है।

पत्र पाने वाले और पत्र लिखने वाले दोनों ही की दृष्टि से व्यवसायिक पत्र संक्षिप्त, स्पष्ट, पूर्ण और सही होना चाहिये, ताकि इसे तुरंत समझा जा सके और इसका तुरंत उत्तर मिल सके। पत्र पाने वाले पर अच्छा प्रभाव डालने के लिये पत्र व्यवस्थित तरीके से लिखा जाना चाहिये। पूरा पत्र सरल व नम्र भाषा में होना चाहिये। अच्छे किस्म और मानक आकार का कागज प्रयोग किया जाना चाहिये। इसे उचित हाशिया छोड़कर भली भांति टाइप किया जाना चाहिये। एक सुव्यवस्थित पत्र में शीर्षक, अंदर दिया गया पता, अभिवादन, मुख्य भाग, प्रशंसात्मक भाग और लिखने वाले के हस्ताक्षर होते हैं। पत्र के मुख्य भाग को कई पैराग्राफों में विभक्त किया जाता है ताकि विचारों का क्रम बना रहे। प्रत्येक पत्र के अंत में पत्र लिखने वाले या अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर होने चाहिये।

अंत में, एक व्यवसायिक पत्र के साथ भेजे जाने वाले दस्तावेजों को उसके साथ संलग्न कर देना चाहिये। यदि कोई अतिरिक्त सूचना देनी है तो उसे पुनश्च के रूप में दिया जा सकता है।

---

## 6.6 शब्दावली

---

**अभिवादन (Salutation)** : किसी व्यक्ति, फर्म अथवा कम्पनी को पत्र लिखते समय उपयोग में लिया गया शब्द।

**प्रशंसात्मक अंत (Complimentary close)**: पत्र के अंत में पत्र लेखक द्वारा लिखा गया आदर सूचक शब्द।

**पूरक (Supplements)** : पत्र के मुख्य भाग के पश्चात् अतिरिक्त सूचना अथवा संलग्न दस्तावेज।

---

## 6.7 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

क	5	(i) सत्य (ii) सत्य (iii) गलत (iv) गलत, (v) सत्य
ख	5	(i) सत्य (ii) सत्य (iii) गलत, (iv) सत्य (v) गलत

---

## 6.8 स्वपरख प्रश्न

---

- 1 व्यवसायिक सम्प्रेषण के सिद्धान्तों को सूचीबद्ध करते हुए स्पष्ट कीजिए।
- 2 “एक अच्छा पत्र स्पष्ट और संक्षिप्त होता है।” व्याख्या कीजिए।
- 3 व्यवसायिक पत्र में विभिन्न भागों के क्रम को संक्षिप्त रूप में स्पष्ट कीजिए।
- 4 व्यवसायिक पत्र में अभिवादन और सम्मानसूचक अन्त का महत्व स्पष्ट कीजिए। दोनों के प्रयोग के उदाहरण दीजिए।
- 5 किसी पत्र में हाशिया क्यों छोड़ा जाता है ? इसका क्या उपयोग है ?
- 6 पत्र के मुख्य भाग में संलग्न दस्तावेजों के बारे में लिखना क्यों आवश्यक है? ऐसे दो संलग्न दस्तावेजों का उदाहरण दीजिए जिनको व्यवसायिक पत्र में संलगित किया जा सकता है।

---

## इकाई 7 व्यवसायिक पत्र-व्यवहार – I

---

### इकाई की रूपरेखा

- 7.0 उद्देश्य
- 7.1 प्रस्तावना
- 7.2 व्यवसायिक पत्र
  - 7.2.1 व्यवसायिक पत्र के आवश्यक तत्व
  - 7.2.2 व्यवसायिक पत्र की शैली
- 7.3 पत्र लिखने के लिये योजना बनाना
- 7.4 विभिन्न प्रकार के व्यवसायिक पत्र
  - 7.4.1 पूछताछ, कोटेशन आदेश और स्वीकृति पत्र
  - 7.4.2 दावों, शिकायतों और समायोजन के पत्र
  - 7.4.3 एजेन्सी पत्र
  - 7.4.4 स्थिति के संबंध में पूछताछ के पत्र
  - 7.4.5 बैंक को लिखे जाने वाले पत्र
- 7.5 सारांश
- 7.6 शब्दावली
- 7.7 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 7.8 स्वपरख/अभ्यास प्रश्न

---

### 7.0 उद्देश्य

---

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि

- व्यवसायिक पत्र के आवश्यक तत्व और शैली जान सकें;
- व्यवसायिक पत्र के लिये योजना बना सकें; और
- विभिन्न प्रकार के व्यवसायिक पत्र प्रभावपूर्ण तरीके से लिख सकें।

---

### 7.1 प्रस्तावना

---

जैसा कि आपको इकाई 6 में बताया गया था, आजकल व्यापारी को विभिन्न प्रकार के पत्र-व्यवहार करने होते हैं। उदाहरण के लिये माल के क्रय और विक्रय, ऋण की वसूली, देय राशि के भुगतान, पूछताछ करने, माल भेजने, एजेंट की नियुक्ति आदि के लिये पत्र लिखने होते हैं। व्यवसाय जितना बड़ा होगा उतना ही अधिक पत्र-व्यवहार भी होगा। इस

इकाई में आप विभिन्न प्रकार के व्यवसायिक पत्रों के बारे में पढ़ेंगे। आप इन पत्रों को प्रभावपूर्ण तरीके से लिखने की शैली के बारे में भी पढ़ेंगे।

---

## 7.2 व्यवसायिक पत्र

---

कोई भी व्यवसाय चलाने के लिये पत्र व्यवहार करना आवश्यक होता है। किसी भी संगठन द्वारा किये जाने वाले पत्र-व्यवहार से उसकी स्थिति का पता चलता है। पत्र दो पक्षों के बीच की दूरी को समाप्त करने में सहायक होते हैं। अतः व्यवसायिक पत्र सावधानीपूर्वक लिखने चाहिये। ये इस प्रकार लिखे जाने चाहिये कि जिस उद्देश्य की प्राप्ति के लिये इन्हें लिखा गया है वह पूरा हो सके। यह सरल, स्पष्ट, निष्पक्ष, शिष्ट और प्रभावी होने चाहिये ताकि इनका स्वीकारात्मक उत्तर मिल सके। अतः ऐसा पत्र लिखते समय कुछ आवश्यक बातें ध्यान में रखनी चाहिये।

### 7.2.1 व्यवसायिक पत्र के आवश्यक तत्व

व्यवसायिक पत्रों के निम्नलिखित आवश्यक तत्व होते हैं :

- 1 **विचार की स्पष्टता** : व्यवसायिक पत्र के प्रत्येक वाक्य में स्पष्ट विचार व्यक्त किया जाना चाहिये। पत्र लिखने वाला जो संदेश पहुंचाना चाहता है वह इससे स्पष्टतया अभिव्यक्त होना चाहिये। पत्र लिखने वाले को भाषा का अच्छा ज्ञान होना चाहिये।
- 2 **विषय वस्तु में एकरूपता** : प्रत्येक व्यवसायिक पत्र किसी निश्चित उद्देश्य के लिये लिखा जाता है। इसलिये लिखने वाले को पत्र की विषयवस्तु या उद्देश्य का पता होना चाहिये। एक पत्र में केवल एक ही विषयवस्तु होनी चाहिये। यदि एक से अधिक तरह के संदेश भेजने हैं तो प्रत्येक के लिये पृथक् पत्र लिखना चाहिये। परंतु यदि एक संदेश दूसरे का पूरक है तो इन्हें एक ही पत्र में लिखा जा सकता है। बड़े संगठनों में व्यवसाय के अलग-अलग पहलुओं के लिये अलग-अलग विभाग होते हैं, अतः पत्र की विषय वस्तु में एकरूपता काफी हद तक बनी रहती है।
- 3 **यथार्थता और संक्षिप्तता** : व्यापारी के पास पत्र में अनावश्यक विवरण लिखने या पढ़ने के लिये समय नहीं होता। अतः पत्र में अर्थहीन शब्दों या अलंकृत भाषा का प्रयोग नहीं करना चाहिये। प्रत्येक वाक्य संक्षिप्त हो व केवल सही सूचना व्यक्त करे। शब्दों या संदेश को बार-बार दोहराने से पत्र नीरस व अनाकर्षक बन जाता है। इससे पत्र का उत्तर प्राप्त होने में देरी हो सकती है या नकारात्मक उत्तर मिल सकता है। अतः पत्र संक्षिप्त व प्रासंगिक होना चाहिये।

- 4 **नम्रता और शिष्टता** : पत्र से नम्रता और शिष्टता झलकनी चाहिये। सभी स्थितियों में नम्रता और शिष्टता हितकर होती है। व्यवसायिक पत्र-व्यवहार में इसका विशेष महत्व होता है, क्योंकि पत्र केवल संदेश ही नहीं पहुंचाता बल्कि इससे संगठन के बारे में अच्छी छवि भी बनती है। मतभेद होने पर भी शिष्टता बनाये रखनी चाहिये। इससे लिखने वाले के व्यक्तित्व का पता चलता है और पढ़ने वाले पर अच्छा प्रभाव पड़ता है।
- 5 **विश्वासप्रद और प्रभावी** : व्यवसायिक पत्र विश्वासप्रद और प्रभावी होना चाहिये। इससे पढ़ने वाले को लिखने वाले की ईमानदारी का यकीन हो जाना चाहिये और उसे यह भी विश्वास हो जाना चाहिये कि लिखने वाला दोनों पक्षों के आपसी हितों में रुचि रखता है। सभी विवरण सही होने चाहिये। झूठे विवरण से अल्पकालीन लाभ तो हो सकता है लेकिन झूठ का पता लगते ही संगठन की छवि खराब हो जाती है। प्रयोजन में सत्यता और ईमानदारी से पत्र विश्वासप्रद होता है और इसकी अच्छी प्रतिक्रिया होती है। पत्र को अधिक प्रभावशाली बनाने के लिये पत्र लिखने वाले को अपने सुझावों और कथनों के समर्थन में जोरदार तर्क देने चाहिये।
- 6 **आकर्षक** : पत्र का प्रथम प्रभाव काफी समय तक रहता है। किसी व्यवसायिक पत्र को पढ़ने वाला जब उसे पहली बार हाथ में ले तो उसे वह आकर्षक लगना चाहिये। आकर्षक लगने पर ही वह पूरे पत्र को पढ़ेगा। अच्छा कागज, अच्छी टाइपिंग, क्रमानुसार पैराग्राफ, सरल भाषा का प्रयोग और उद्देश्य आपसी हित होना, पत्र को आकर्षक बना देते हैं। व्यापारी में इतनी निपुणता ज्ञान, तजुर्बे और आत्म संयम से ही आती है। अतः व्यवसाय संबंधी पत्रों के लेखक को चाहिए कि पत्र लेखन की नई-नई विधियों को सीखे और उन्हें काम में लाए।
- 7 **सुथरापन** : पत्र में स्पेलिंग त्रुटि नहीं होनी चाहिए और न ही उपरिलेखन।

## 7.2.2 व्यवसायिक पत्र की शैली

प्रत्येक व्यवसायिक पत्र का उचित प्रारूप होना चाहिये। जब पत्र में शीर्षक, अभिवादन, मुख्य भाग, प्रशंसात्मक भाग और हस्ताक्षर उचित क्रम में होते हैं तो वह आकर्षक बन जाता है। पत्र एक विशेष शैली में लिखा जाना चाहिये और यह शैली वैज्ञानिक व आधुनिक होनी चाहिये। उचित शैली में लिखे पत्र को पढ़ने की जिज्ञासा होती है और इसका अच्छा प्रभाव पड़ता है। पत्र लिखते समय निम्नलिखित बातों को ध्यान में रखना चाहिये:

1. सही कथन
2. प्रत्यक्ष विधि

- 3 कर्तृवाच्य का प्रयोग
- 4 सकारात्मक वाक्य
- 5 अप्रचलित भाषा का प्रयोग न करना

- 1 **सही कथन** : व्यवसाय संबंधी पत्र में जो कुछ लिखा जाए वह सही होना चाहिए। बातों को बढ़ा-चढ़ा कर कहने से लेखक और उसकी फर्म के संबंध में अच्छी धारणा नहीं बनती। इसका उदाहरण नीचे दिया जा रहा है

**गलत शैली** : आपको हम पूरी तरह विश्वास दिलाते हैं कि इस प्रकार की गलती भविष्य में कभी नहीं की जाएगी।

**सही शैली** : आपको हम विश्वास दिलाते हैं कि हम ऐसी त्रुटियों से बचने का प्रयत्न करेंगे।

- 2 **प्रत्यक्ष विधि** : जहां तक संभव हो, लेखक को प्रत्यक्ष विधि अपनानी चाहिए।  
उदाहरणार्थ :

**गलत विधि** : आपकी सेवा करते रहने की हमारी उत्कट अभिलाषा है।

**सही विधि** : आपके सहयोग के लिए हम आभारी रहेंगे।  
या  
आपके काम आते रहने में हमें खुशी होगी।

“आपके सहयोग की प्रत्याशा में धन्यवाद” जैसे वाक्य अब आधुनिक व्यवसायिक पत्रों में नहीं लिखे जाते। यदि किसी पार्टी का कोई कार्य आपके हित में होता है तो उस पार्टी को धन्यवाद देना ही पर्याप्त माना जाता है।

- 3 **कर्तृवाच्य का प्रयोग** : व्यवसायिक पत्रों में कर्तृवाच्य का प्रयोग करना चाहिए। कर्मवाच्य के प्रयोग से आपकी ओर से उदासीनता की अभिव्यक्ति होती है और ऐसा लगता है कि जिस पार्टी को आप पत्र लिख रहे हैं, उसमें आपकी कोई विशेष रुचि नहीं है। उदाहरणार्थ:

**गलत विधि** : मार्च 10, 2020 का आपका पत्र आज ही प्राप्त हुआ।

**सही विधि** : मार्च 10, 2020 के पत्र के लिए धन्यवाद, जिसे हमने आज प्राप्त किया।



- 4 **सकारात्मक वाक्य** : व्यवसायिक पत्रों में आमतौर पर सकारात्मक वाक्य लिखना अच्छा माना जाता है। नकारात्मक वाक्यों को पढ़ने से लगता है कि आप अपनी बात को घुमा फिराकर कह रहे हैं। इसके अतिरिक्त इसमें शब्दों और कागज की व्यर्थ ही बर्बादी होती है। कभी-कभी तो यह अशिष्ट भी लगता है। अतः इससे बचना चाहिए। उदाहरणार्थ :

**गलत विधि** : यदि आप इस मास के अंत तक हमारे आर्डर के अनुसार माल नहीं भेजते तो हम कानूनी कार्यवाही करेंगे।

**सही विधि** : आर्डर के अनुसार शीघ्र माल भेजें जिससे किसी प्रकार की असुविधा न हो।

- 5 **अप्रचलित भाषा का प्रयोग न करना** : काफी समय से व्यवसायिक पत्र-व्यवहार में अनेक वाक्यों और मुहावरों का प्रयोग चल रहा है और आज भी इनमें से अनेक प्रयोग में है। परंतु इनके कारण पत्र से मौलिकता जाती रहती है। अतः जहां तक संभव हो नए शब्दों और मुहावरों का प्रयोग करना चाहिए। परंतु ऐसा करना तभी संभव होता है जब लेखक को भाषा और शब्दावली का अच्छा ज्ञान हो। पत्रों को लिखने की शैली में मौलिकता लाने का प्रयास करना चाहिए, जिससे यह अधिक अर्थपूर्ण और आकर्षक दिखे।

इस बिन्दु को निम्नलिखित प्रकार से स्पष्ट किया जा सकता है :

**कमजोर शैली** : 'आपका सितम्बर 8.....'

**अच्छी शैली** : 'आपका सितम्बर 8 का पत्र'

एक अन्य उदाहरण दिया जा सकता है:

**कमजोर शैली**: 'हमारे श्री ओम प्रकाश सहगल आपसे शीघ्र ही सम्पर्क करेंगे'।

**अच्छी शैली** : "हमारे प्रतिनिधि श्री ओम प्रकाश सहगल आपसे शीघ्र ही सम्पर्क करेंगे" संक्षिप्त में यह कहा जा सकता है कि व्यवसायिक पत्र लिखने की एक अच्छी शैली अपनानी चाहिए जिसके कारण पत्र आकर्षक और अधिक अर्थपूर्ण लगे।

---

### 7.3 पत्र लिखने के लिये योजना बनाना

---

व्यवसाय संबंधी पत्र लिखने से पहले उसकी योजना बनानी चाहिये। ठीक प्रकार से आयोजित पत्र अधिक प्रभावी होता है और उससे अच्छी प्रतिक्रिया होती है। जो पत्र आयोजित नहीं होता उसमें यह संभव है कि मांगी गयी सूचना न हो या ऐसी सूचना दी गयी हो जो मांगी न गयी हो। दोनों ही बातों का बुरा प्रभाव पड़ता है। किसी अच्छे पत्र की योजना बनाने में निम्नलिखित तीन कार्य शामिल होते हैं:

- i) प्रासंगिक तथ्य एकत्र करना
- ii) सही विधि का चयन
- iii) दी जाने वाली सूचना के विषय में स्पष्ट होना

अब हम इन पर एक-एक कर विस्तार से विचार करते हैं।

- i) **प्रासंगिक तथ्य एकत्र करना** : पत्र की योजना में पहला कार्य विषय वस्तु से संबंधित या जो सूचना प्रदान करनी है उसके संबंध में तथ्य एकत्र करना होता है, जैसे कि :
  - किस व्यक्ति को पत्र लिखना है
  - पत्र लिखने के संबंध में कम्पनी की नीति, अर्थात् क्या पत्र कम्पनी की ओर से लिखना है
  - उस विषय पर उस व्यक्ति के साथ किये गये पत्र-व्यवहार
  - पत्र किस लिए लिखा जा रहा है
  - पत्र में क्या सूचना देनी है

उदाहरण के लिये यदि आपको किसी वस्तु के बारे में पूछताछ करनी है तो आपको यह पता होना चाहिये कि इस बारे में क्या-क्या सूचना आपको चाहिये। इसी आधार पर पूछताछ करनी चाहिये, ताकि पूरी आवश्यक सूचना मिल सके।

- ii) **पत्र लिखने की सही विधि का चयन** : पत्र की शुरुआत तीन विभिन्न विधियों से की जा सकती है:

- क) **प्रत्यक्ष विधि** : इसमें लेखक कोई परिचय दिए बिना ही सीधा विषयवस्तु के .. बारे में लिखता है।

ख) **अप्रत्यक्ष विधि** : इसमें लेखक पत्र में पहले परिचायक पैराग्राफ लिखता है। इस विधि का प्रयोग तब किया जाता है जब कोई अप्रिय या निराशाजनक समाचार देना हो। इस पैराग्राफ का उद्देश्य पत्र पढ़ने वाले को ऐसे समाचार के लिये मानसिक रूप से तैयार करना होता है।

ग) **अनुनयी (Persuasive) विधि** : इस प्रकार के पत्र में भी एक परिचायक पैराग्राफ लिखा जाता है। ऐसे पत्र का उद्देश्य पत्र पढ़ने वाले में विषय वस्तु के प्रति दिलचस्पी पैदा करना होता है। यह विधि तब अपनाई जाती है जब पत्र लिखने वाले को कुछ बेचना हो। इस प्रकार के पत्र द्वारा पढ़ने वाले का ध्यानाकर्षण होना चाहिये और वस्तु या विचार के प्रति उसकी इच्छा जागृत होनी चाहिये और अंत में उसकी सकारात्मक प्रतिक्रिया होनी चाहिये।

iii) **योजना बनाना** : पत्र लिखने से पहले लेखक को यह ठीक प्रकार सोच लेना चाहिये कि पत्र में क्या लिखना है। उसे पहले वे सभी बातें लिख लेनी चाहिये जिनके बारे में पत्र में लिखना है। फिर उन्हें युक्तियुक्त क्रम में लिख लेना चाहिये। ऐसा करने से पत्र लिखना सरल हो जाता है और इसमें समय भी कम लगता है और पढ़ने वाला भी इसे अच्छी तरह से समझ सकेगा।

इस प्रकार पत्र लिखने से पहले निम्नलिखित बातें सोचनी चाहिये:

- क) पत्र का उद्देश्य क्या है
- ख) पत्र किसके नाम लिखना है
- ग) पत्र को दिलचस्प बनाना
- घ) पत्र की विषयवस्तु
- ङ) ध्यानाकर्षण के लिये प्रथम पैराग्राफ
- च) पत्र स्वाभाविक लगे

#### बोध प्रश्न क

1 पत्र लिखने की योजना बनाने के लिये कौन से तीन कार्य करने चाहिये ?

.....  
.....  
.....

2 पत्र लिखने की अप्रत्यक्ष विधि क्या होती है? इसका प्रयोग प्रायः कब किया जाता है?

.....  
.....  
.....

3 रिक्त स्थानों को भरें :

- i) व्यवसायिक पत्र केवल ..... विषय वस्तु के बारे में होना चाहिये।
- ii) किसी भी संदेश को बार-बार लिखने से पत्र ..... हो जाता है।
- iii) व्यवसायिक पत्र लिखते समय पत्र के लेखक को ..... वाच्य का प्रयोग करना चाहिए।
- iv) जब पत्र लिखने वाला अपना माल बेचना चाहता है तब वह पत्र लिखने की प्रायः ..... विधि अपनाता है।
- v) अच्छी तरह आयोजित पत्र का ..... उत्तर मिलने की आशा होती है।

---

#### 7.4 विभिन्न प्रकार के व्यवसायिक पत्र

---

विभिन्न प्रकार के कार्यों के लिये पत्र-व्यवहार करना आवश्यक होता है। पत्र किस प्रकार के होंगे यह कार्य की प्रकृति पर निर्भर करता है। विभिन्न प्रकार के पत्रों को मोटे तौर पर निम्नलिखित वर्गों में बांटा जा सकता है:

- 1 पूछताछ, कोटेशन, आर्डर और स्वीकृति के पत्र
- 2 दावों, शिकायतों और समायोजनों के पत्र
- 3 तकादे के पत्र
- 4 एजेंसी पत्र
- 5 आर्थिक स्थिति की पूछताछ के पत्र
- 6 बैंकों को लिखे जाने वाले पत्र

यह सूची पूर्ण नहीं है। इसके अतिरिक्त इनमें से प्रत्येक श्रेणी के अंतर्गत भी विभिन्न प्रकार के पत्र आ सकते हैं। अब हम प्रत्येक श्रेणी के पत्रों पर विचार करेंगे।

### 7.4.1 पूछताछ, कोटेशन, आदेश और स्वीकृति पत्र

पूछताछ के पत्र सामान्यतया संभावित क्रेताओं द्वारा वस्तुओं के संभव संभरकों पूर्तिकर्ताओं को लिखे जाते हैं। इन पत्रों द्वारा वस्तुओं की उपलब्धता और उन्हें सप्लाई करने की शर्तों के बारे में पूछताछ की जाती है। जो वस्तुएं चाहिये उनका पूरा विवरण इन पत्रों में दिया जाता है। ऐसे पत्र पूर्तिकर्ता से वस्तुओं का सूची पत्र और मूल्य सूची प्राप्त करने के लिये भी लिखा जाता है।

#### सूचीपत्र व मूल्य-सूची भेजने के लिये लिखे जाने वाले पत्र का नमूना

आर. के. खन्ना एंड संस,  
143, आसफ अली रोड  
नई दिल्ली – 110 002  
जनवरी 22, 2020

मैसर्स धनी राम सेवा दास,  
22, अब्दुल रहमान स्ट्रीट,  
मुम्बई – 400 003

महोदय,

हमने "गार्मेंट" मासिक पत्रिका के पिछले अंक में आपका विज्ञापन देखा। महिलाओं और बच्चों के वस्त्रों का अपना नवीनतम सूचीपत्र व मूल्य-सूची भेजकर हमें अनुग्रहित करें। मध्यपूर्वी व अफ्रीकी देशों को हम इन वस्त्रों का निर्यात नियमित रूप से करते हैं। हम नियमित अंतराल पर आपको इन वस्त्रों का काफी बड़ा आर्डर देने की आशा करते हैं। शीघ्र उत्तर के लिये आभारी होंगे।

भवदीय

राजकुमार खन्ना  
साझेदार

**कोटेशन का पत्र :** किसी संभावित क्रेता से पूछताछ का पत्र प्राप्त होने पर उसका उत्तर कोटेशन पत्र के रूप में भेजना होता है। कोटेशन तैयार करते समय उसमें वस्तुओं की प्रकृति, गुणवत्ता, भेजने का समय व साधन, माप या तौल के आधार पर प्रति इकाई कीमत, पैकिंग व्यय, यातायात व अन्य सेवाओं के बारे में पूर्ण सूचना और भुगतान की शर्तें, यानी भुगतान नकद, उधार या स्वीकृति द्वारा, होगा आदि शामिल करना चाहिये।

## कोटेशन पत्र का नमूना

धनी राम एंड सेवा दास,  
22, अब्दुल रहमान स्ट्रीट,  
मुम्बई-400003  
जनवरी 31, 2020

मैसर्स राज कुमार खन्ना एंड संस  
143, आसफ अली रोड,  
दिल्ली-110002

महोदय,

आपके दिनांक 22 जनवरी, 2020 के पत्र में मांगी गयी सूचना के अनुसार इस पत्र के साथ अपने सूचीपत्र और मूल्य-सूची की एक-एक प्रति सहर्ष भेज रहे हैं।

आपको इन सूचियों से पता लग जाएगा कि हमारे डिजाइन बिल्कुल नये हैं और कीमतें भी बहुत उचित हैं। अन्य खर्चे भी बहुत कम हैं।

हमारे पास पिछले सप्ताह ही नया स्टॉक आया है। अतः हम आपको नवीनतम किस्म के वस्त्र भेजने की स्थिति में हैं।

भवदीय

धनी राम सेवा दास

विशिष्ट भाव (कोटेशन) बताने के लिये लिखे गये पत्र का नमूना

धनी राम सेवा दास  
22, अब्दुल रहमान स्ट्रीट,  
मुम्बई-400003  
जनवरी 31, 2020

मैसर्स राज कुमार खन्ना,  
143, आसफ अली रोड,  
नई दिल्ली-110 002

महोदय,

आपके दिनांक 22 जनवरी, 2020 के पत्र के अनुसार हम इस पत्र के साथ अपने सूची पत्र व मूल्य सूची की नवीनतम प्रति सहर्ष भेज रहे हैं।

हमारी कीमतें तो निश्चित हैं लेकिन बैंक के जरिये दस्तावेज प्राप्त होने पर नकद भुगतान के लिये हम कीमतों पर 10 प्रतिशत की छूट देंगे। अग्रिम बैंक गारंटी देने पर दस्तावेज प्राप्त करने की तिथि से तीस दिन में भुगतान करने की सुविधा प्रदान की जाएगी। पैकिंग, यातायात व बीमा लागत हम वहन करेंगे।

आशा है कि आपको ये निरख उचित लगेंगे और आप शीघ्र आर्डर भेजेंगे।

भवदीय

धनी राम सेवा दास

अनुलग्न : सूचीपत्र और मूल्य-सूची

माल का आर्डर देने के लिए पत्र

जब कोई फर्म किसी सप्लायर को आर्डर देती है तो उस आर्डर पत्र में जो माल चाहिए उसका विस्तृत विवरण और क्रय की शर्तें लिखी जाती हैं।

## आदेश पत्र का नमूना

राम नाथ भोला शंकर,  
25. जार्ज टाउन,  
प्रयागराज

मैसर्स ए.के दास एंड संस,  
2, कोलूटोला स्ट्रीट,  
कलकत्ता – 700 073

महोदय,

आपके द्वारा भेजी गयी तैयार वस्त्रों की कीमत सूची दिनांक अप्रैल 8. 2020 को प्राप्त हुई। इसके लिये धन्यवाद। हमें वस्त्रों की किस्म और कीमतें संतोषजनक लगीं। हम निम्नलिखित वस्त्रों का आर्डर दे रहे हैं।

- 1 बच्चों के लिए विभिन्न रंगों के 100 बाबा सूट सूची-पत्र में मद संख्या 27-कीमत 48 रु, प्रति सूट।
- 2 महिलाओं के लिए 200 हाउस कोट-सूची पत्र में मद संख्या 49-कीमत 100 रु. प्रति कोट।

कृपया माल रेल द्वारा भेजें। हमारे बैंकर बैंक ऑफ इंडिया, प्रयागराज हैं। 3 प्रतिशत की नकद कटौती देकर जो बीजक मूल्य हो उस राशि की रेलवे रसीद हमारे पक्ष में विधिवत पृष्ठांकित करके हमारे बैंकर के नाम भेजें।

आदेशानुसार तुरंत माल भेजने का कष्ट करें। हमें अपने ग्राहकों की मांग पूरी करनी है।

भवदीय

राम नाथ भोला शंकर



## आर्डर की स्वीकृति का पत्र

माल का आर्डर प्राप्त करने के पश्चात् सप्लायर को चाहिए कि वह इसके लिए ग्राहक को धन्यवाद दे और उसे बताए कि आर्डर के अनुसार वह सहर्ष माल भेजेगा।

### नमूना

ए.के. दास एंड संस,  
2. कोलूटोला स्ट्रीट,  
कोलकत्ता-700 073

मैसर्स राम नाथ भोला शंकर  
25. जार्ज टाउन  
प्रयागराज

महोदय,

आपके दिनांक 10 अप्रैल, 2020 के पत्र द्वारा महिलाओं व बच्चों के वस्त्रों के लिये दिये गये आर्डर के लिए आपको धन्यवाद।

हमने आपकी हिदायतों के अनुसार आर्डर दर्ज कर लिया है। हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि 27 अप्रैल 2020 तक माल अवश्य ही भेज दिया जाएगा।

आशा है हमारे वस्त्र संतोषजनक होंगे और आपकी फर्म के साथ हमारे संबंध और बढ़ेंगे।

भवदीय

एस.के. दास एंड संस  
एम.के. दास  
मैनेजर

## माल भेजने की सूचना का पत्र

जब ही आर्डर की पुष्टि की जाती है, सप्लायर उसे पूरा करने की व्यवस्था करने लगता है। जब माल भेज दिया जाता है तो क्रेता को इसकी सूचना पत्र द्वारा दी जाती है। क्रेता को यह भी सूचित किया जाता है कि माल कैसे भेजा गया है और उसके कब तक पहुंचने की संभावना है।

### नमूना

ए.के. दास एंड संस  
2, कोलूटोला स्ट्रीट,  
कोलकत्ता-700073

मैसर्स राम नाथ भोला शंकर,  
25 जार्ज टाउन,  
प्रयागराज

महोदय,

आपके दिनांक 10 अप्रैल, 2020 के आदेशानुसार रेलवे पार्सल से आज हमने निम्नलिखित वस्त्र भेजे हैं :

1. बच्चों के लिए 100 बाबा सूट, 40 रु. प्रति सूट की दर से।
2. महिलाओं के लिए 200 हाऊस कोट, 105 रु. प्रति कोट की दर से।

आपके बैंक, बैंक ऑफ इंडिया, प्रयागराज पक्ष में 20,370 रु. (बीस हजार तीन सौ सत्तर रु.) के बीजक मूल्य की विधिवत् पृष्ठांकित रेलवे रसीद संलग्न है। यह राशि मूल्य में प्रतिशत नकद कटौती करने के बाद की है। भुगतान शीघ्र भेजने की कृपा करें।

हम आपके द्वारा दिए गये संरक्षण का स्वागत करते हैं और आशा है कि भविष्य में भी इससे हमारा आपसी हित होगा।

भवदीय

ए.के. दास एंड संस  
एम.के. दास

अनुलग्नक : रेलवे रसीद, बीजक

मैनेजर

## 7.4.2 दावों, शिकायतों और समायोजनों के पत्र

कई बार क्रेता द्वारा दिये गये आर्डर की शर्तों और उसे सप्लायर द्वारा पूरा करने के तरीकों में अंतर होता है। माल की मात्रा और उसकी किस्म आर्डर के अनुसार नहीं होती या जो माल प्राप्त होता है वह क्षतिग्रस्त या त्रुटिपूर्ण होता है या भुगतान व माल भेजने की शर्तों में परिवर्तन कर दिया जाता है। ऐसी स्थितियों में दावों या शिकायतों के पत्र लिखे जा सकते हैं।

शिकायत का पत्र शिष्ट भाषा में लिखना चाहिये और उसमें केवल तथ्य ही देना चाहिये। इन तथ्यों के पक्ष में पर्याप्त सबूत भी देने चाहिये। पत्र यह मानकर नहीं लिखना चाहिये कि दूसरा पक्ष बेईमान है। शिकायत का कारण अनजाने में किया गया कार्य या अनजानी परिस्थितियां हो सकती हैं और दूसरे पक्ष को संदेह का लाभ (benefits of doubts) मिलना चाहिये, जब तक कि अन्यथा सिद्ध न हो जाए।

जब प्राप्त माल दोषपूर्ण होता है तो सप्लायर को दावों व समायोजनों के लिये पत्र लिखा जाता है। जब माल रास्ते में क्षतिग्रस्त हो जाता है तो ऐसे पत्र रेलवे, रोडवेज, डाक विभाग व बीमा अधिकारियों को भी लिखे जाते हैं।

शिकायत प्राप्त होने पर सप्लायर को इस पर तुरंत ध्यान देना चाहिये और उन्हें दूर करने के लिये शीघ्र कार्यवाही करनी चाहिये। यदि शिकायत उचित नहीं है तो इसका उत्तर शिष्ट भाषा में देना चाहिये। इस संबंध में अप्रिय नहीं होना चाहिये।

शिकायतों, दावों और समायोजनों के सभी पत्र स्पष्ट होने चाहिये और इनके समर्थन में संबद्ध दस्तावेजों को भेजना चाहिये।

### खराब माल के बारे में शिकायत के पत्र का नमूना

लखनऊ पॉटरी हाऊस,  
32, लटोरा रोड,  
लखनऊ, (यू.पी.)

मार्च 27, 2020

खुर्जा पॉटरीज,  
3, मेन रोड, खुर्जा (यू.पी.)

महोदय,

आपके द्वारा भेजे गये दो पार्सल और दिनांक ..... का बीजक संख्या ..... मिले। पार्सल खोलने पर हमें दो टी सैट टूटे हुए मिले। ये शायद उचित पैकिंग न होने के कारण टूट गए हैं। कृपया इनके बदले में दूसरे सैट भेजें या इसका क्रेडिट नोट भेज दें। टूटे हुए सैट हमारे पास रखे हैं। जब भी आपके प्रतिनिधि आएँ, वे इनका निरीक्षण करके हमें बताएं कि इनका क्या करना है।

इस संबंध में आपकी ओर से शीघ्र कार्यवाही प्रशंसनीय होगी।

भवदीय

लखनऊ पॉटरी हाऊस के लिये  
शाहबुद्दीन  
साझेदार

उपर्युक्त पत्र का उत्तर

खुर्जा पॉटरीज,  
3, मेन रोड,  
खुर्जा (यू.पी.)

अप्रैल 10, 2020

लखनऊ पॉटरी हाऊस,  
32, लटोश रोड,  
लखनऊ (यू.पी.).

महोदय,

आपके दिनांक 27 मार्च, 2020 के पत्र से यह जानकर हमें दुःख हुआ कि हमारे द्वारा भेजे गये टी सैटों में दो सैट टूटे हुए मिले। हम इसके बदले दो नये सैट भेज रहे हैं। आशा है आपको ये ठीक ठीक प्राप्त हो जाएंगे।

आपको जो असुविधा हुई उसके लिये हमें खेद है। हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि भविष्य में हम ऐसी कमी को दूर करने का पूरा प्रयत्न करेंगे। निकट भविष्य में आपसे और आर्डर की आशा करते हैं।

भवदीय

खुर्जा पॉटरीज के लिये  
नूरुद्दीन  
साझेदार

रेलवे को लिखे जाने वाले शिकायत पत्र का नमूना

12-ए, आसफ अली रोड,  
नई दिल्ली-110 002

जुलाई 13, 2020

अधीक्षक,  
रेलवे पार्सल अनुभाग,  
नई दिल्ली स्टेशन,  
नई दिल्ली

महोदय,

हमने दिनांक 18.6.2020 को नई दिल्ली स्टेशन से एक पार्सल श्री बी.डी. गुप्ता, माल रोड, मेरठ के पते पर भेजा। इसके लिए हमें नई दिल्ली स्टेशन के पार्सल कार्यालय से रेलवे रसीद संख्या 786 दिनांक 18.6.2020 मिली थी। हमने यह रसीद अपने ग्राहक को भेज दी थी।

कल हमें श्री बी.डी. गुप्ता की शिकायत मिली कि पार्सल अभी तक उन्हें नहीं मिला। कृपया इस बारे में पूछताछ करके हमें सूचित करें। हम इसके लिये आपके आभारी होंगे।

कृपया इस मामले पर तुरंत ध्यान दें।

भवदीय  
हुक्म चंद गुप्ता

### 7.4.3 एजेंसी पत्र

व्यवसायी फर्मों के लिये सभी जगह अपनी शाखाएँ खोलना उपयुक्त व सुविधाजनक नहीं होता। अतः वे विभिन्न शहरों में अन्य व्यवसायी फर्मों के साथ एजेसी संबंध स्थापित करती है। इससे न केवल उनके व्यापार का विस्तार होता है बल्कि शाखाओं को चलाने में उनका व्यय भी बच जाता है।

एजेंसी स्थापित करने के लिये प्रायः एक निश्चित विधि अपनायी जाती है। व्यवसायी संस्था स्वयं ही वस्तु के निर्माता या सप्लायर को एजेंसी के लिये आवेदन पत्र भेज सकती है। इसमें वह अपने वित्तीय साधनों, व्यवसायिक संबंधों, कार्य क्षेत्र, व्यवसायिक गारंटी, कमीशन की दर, आश्वासनार्थ कमीशन और व्यवसायिक संदर्भ आदि के बारे में सूचना प्रदान करती है।

इस पत्र का उद्देश्य वे सभी आवश्यक सूचनाएं प्रदान करना है जो एजेंसी प्राप्त करने में सहायक हों।

यदि निर्माता या सप्लायर प्रार्थी द्वारा प्रदान किये गये विवरणों से संतुष्ट हो जाता है तो वह उस फर्म की वित्तीय स्थिति, लेन-देन संबंधी व्यवहार आदि के बारे में पूछताछ करता है। यह पूछताछ उनसे की जाती है जिनका संदर्भ प्रार्थी ने दिया है। इस पूछताछ से प्राप्त जानकारी संतुष्टजनक होने पर फर्म से अनुबंध करके उसे एजेंसी प्रदान कर दी जाती है। यदि निर्माता या सप्लायर संतुष्ट नहीं है तो एक खेद पत्र भेज दिया जाता है।

#### एजेंसी के लिये प्रार्थना

145, अब्दुल रहमान स्ट्रीट,  
मुम्बई जनवरी 2, 2020

फाइन ब्रास गुड्स मैनुफैक्चरिंग कं०,  
2, ठठेरा स्ट्रीट,  
मुरादाबाद, (यू.पी.)

#### विषय : एजेंसी के लिये प्रार्थना

महोदय,

मुम्बई में आपकी वस्तुओं की बिक्री के लिये एजेंटों की नियुक्ति के बारे में आपका विज्ञापन पढ़ा। इस संबंध में हम सहर्ष अपनी सेवाएं प्रदान करने के लिये तैयार हैं।

हमारी फर्म तीस वर्ष से भी अधिक समय से मुरादाबादी बर्तनों का व्यापार कर रही है। हम मुम्बई में इसके प्रमुख सप्लायर हैं। हमें विश्वास है कि हम इस क्षेत्र में आपकी वस्तुओं की बिक्री बढ़ा सकेंगे। हमें आशा है कि अभी हम प्रति मास कम से कम 50,000 रु. तक की बिक्री कर सकेंगे।

हम कुल बिक्री पर 5 प्रतिशत कमीशन और 2 प्रतिशत आश्वासनार्थ कमीशन लेते हैं। माल प्राप्त होने से 90 दिन के अंतर्गत पूरे भुगतान की गारंटी हम देते हैं। अन्य सभी व्यय आपको उठाने होंगे। मुम्बई में बैंक ऑफ इंडिया की क्राफोर मार्केट की शाखा हमारे बैंकर्स हैं जो हमारी ओर से 3 लाख रु. तक की गारंटी दे सकते हैं।

हमारी आर्थिक स्थिति और ईमानदारी के बारे में मै० जकारिया शाहिद एंड कं०, ठठेरा स्ट्रीट, मुरादाबाद और मै० अब्दुल्ला ब्रादर्स, फ़ैजन नगर, मुरादाबाद से जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

हम मुम्बई में आपका व्यापार बढ़ाने का भरसक प्रयत्न करेंगे। हमें आशा है कि आप हमारी फर्म को अपना प्रतिनिधि नियुक्त करेंगे।

भवदीय

न्यू डील यूटेसिंल सप्लायर्स के लिये  
अहमद बर्तन वाला  
साझेदार

संभावित एजेंट की वित्तीय स्थिति के बारे में पूछताछ

2, ठठेरा स्ट्रीट,  
मुरादाबाद (यू.पी.)

जनवरी 15, 2020

मैसर्स अब्दुल्ला ब्रादर्स,  
फैजन नगर,  
मुरादाबाद, (यू.पी.)

महोदय

मैसर्स न्यू डील युटेंसिल सप्लायर्स, मुम्बई ने हमें अपना एजेंट नियुक्त करने के लिये निवेदन किया है। उन्होंने हमें तीन महीने के उधार के आधार 50,000 रू. प्रति माह के व्यापार का आश्वासन भी दिया है। अपनी व्यवसायिक स्थिति की सुदृढता और ईमानदारी के आश्वासन के संबंध में उन्होंने आपका हवाला भी दिया है।

इनके साथ व्यापार करने के अपने अनुभव के संबंध में कृपया आप हमें बताएं और विशेषकर भुगतान करने के संबंध में इनके व्यवहार की जानकारी दें। इसके लिये हम आपके आभारी होंगे। हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि आप जो भी सूचना देंगे, उसे हम सदा ही पूर्णतया गोपनीय रखेंगे।

यदि आपको कभी हमसे इस प्रकार के सहयोग की आवश्यकता पड़े तो हम अपनी सेवा प्रदान करने के लिये सदैव तत्पर रहेंगे।

भवदीय,

फाइन ब्रास गुड्स मैनुफैक्चरिंग के लिये  
आर.के. खन्ना  
साझेदार



## पूछताछ का अनुकूल उत्तर

फैजन नगर,  
मुरादाबाद, (यू.पी.)

जनवरी 25, 2020

फाइन ब्रास मैनुफैक्चरिंग कं०,  
2. ठठेरा स्ट्रीट  
मुरादाबाद, (यू.पी.)

महोदय,

आपका दिनांक 15 जनवरी, 2020 का पत्र मिला, जिसमें आपने न्यू डील यूटेंसिल सप्लायर, मुम्बई के व्यवसायिक व्यवहार और उनकी वित्तीय स्थिति के बारे में पूछताछ की है।

आपको सूचित करने में हमें खुशी होती है कि इस फर्म के साथ हमारा व्यवसायिक संबंध पिछले 10 वर्षों से है। इस अवधि में इन्होंने हमारे व्यापार को कई गुना बढ़ाया है। भुगतान के संबंध में इन्होंने कभी भी शिकायत का मौका नहीं दिया। अतः एजेंट के रूप में इनकी नियुक्ति की हम सिफारिश करते हैं और आशा करते हैं कि हमारी तरह ही आपको भी इनसे शिकायत का कोई मौका नहीं मिलेगा।

भवदीय,

अब्दुल्ला ब्रादर्स के लिये  
एस.एम. अब्दुल्ला

साझेदार

## एजेंट की नियुक्ति

न्यू डील यूटेंसिल सप्लायर्स  
145, अब्दुल रहमान स्ट्रीट,  
मुम्बई-400 001

2, ठठेरा स्ट्रीट,  
ढुरादाबाद, (यू.पी.)  
फरवरी 1, 2020

ढहोदय,

आपको सूचित करते हुए ढमें प्रसन्नता है कि दिनांक जनवरी 2, 2020 के आपके आवेदन के अनुसार ढढ आपको ढुढबई क्षेत्र के लिये अपना एकढात्र एजेंट नियुक्त करना चाहते हैं। ढमें आशा है कि आपके साथ ढढारे अच्छे व्यवसायी संबंध स्थापित हो सकेंगे। ढढने कुछ नयी वस्तुएं बनायी हैं जिनके ढूल्य नीचे दिये हैं :

- 1) चांदी के कैंडल स्टैंड (छोटे आकार के)—100 रु. प्रति ढद
- 2) पीतल का फूलदान (ढध्यढ आकार का)—200 रु. प्रति ढद

आपको ढढ बिक्री पर 5 प्रतिशत कढीशन और 2 प्रतिशत आश्वासनार्थ कढीशन देंगे। कृपया संलग्न एजेंसी फार्ढ भरकर तुरंत ढेज दें।

ढढ अलग डाक से अपना नवीनतढ सूचीपत्र व ढूल्य—सूची ढेज रहे हैं। ऊपर लिखी गई चीजों की बिक्री ढढाने का प्रयत्न करें। इसके लिये ढढ आपके आढारी होंगे। ढढ कुछ विज्ञापन सामग्री ढी ढेजेंगे जिससे बिक्री ढढाने में सहायता ढिलेगी। कृपया पत्र व संलग्न कागजों की प्राप्ति की सूचना शीघ्र दें।

ढढ अपनी ओर से आपको अधिकतढ सहयोग का आश्वासन देते हैं।

ढवदीय

फाइन ब्रास गुड्स के लिये  
आर.के. खन्ना  
साझेदार

संढावित एजेंट के बारे में की गयी पूछताछ का प्रतिकूल उत्तर

फैजन नगर.  
ढुरादाबाद, (यू.पी.)  
जनवरी 25. 2020

फाइन ब्रास गुड्स मैनुफैक्चरिंग कं०,  
2. ठठेरा स्ट्रीट,  
मुरादाबाद, (यू.पी.)

महोदय,

दिनांक 15 जनवरी, 2020 के पत्र में आपने न्यू डील यूटैसिल सप्लायर्स, मुम्बई के बारे में जो पूछताछ की थी उस संदर्भ में हम आपको सूचित करना चाहते हैं कि इस फर्म के साथ हम पिछले तीन वर्षों से व्यापार कर रहे हैं, लेकिन इनके साथ हमारा अनुभव अच्छा नहीं रहा है। ये समय पर भुगतान नहीं करते और तरह-तरह की बहानेबाजी करते हैं। इस आशा से हमने इन्हें कई प्रकार की रियायतें दी कि ये हमारे व्यापार में वृद्धि करेंगे लेकिन वास्तविकता तो यह है कि इनके द्वारा किये गये व्यापार में कमी ही हुई है। अब तो हम किन्हीं अन्य उपयुक्त एजेंटों की तलाश में हैं।

हम यह सूचना आपको विश्वास में लेकर दे रहे हैं। कृपया इसे गोपनीय ही रखें।

भवदीय

अब्दुल्ला ब्रादर्स के लिये  
एस. एम. अब्दुल्ला  
साझेदार

#### 7.4.4 स्थिति के संबंध में पूछताछ के पत्र

बहुधा ग्राहकों और फर्मों की विश्वसनीयता, वित्तीय स्थिति और व्यवसाय संबंधी व्यवहार के बारे में पूछताछ करना आवश्यक होता है। इसके लिये जान पहचान वाली फर्मों या अन्य उन फर्मों व संस्थाओं को जिनका उन फर्मों के साथ व्यापार हो, गोपनीय पत्र लिखे जाते हैं। ये सभी पत्र नेक नियती से लिखे जाने चाहिये और सूचना को गोपनीय रखने में पूरी सावधानी बर्तनी चाहिये। कौसी भी परिस्थितियां हों, इन पत्रों से दुर्भावना या पक्षपात नहीं झलकना चाहिये। अनुकूल उत्तर सुशिष्ट होना चाहिये। अनिश्चित उत्तर भेजते समय उचित कारण देने चाहिये। ऐसा उत्तर प्रतिकूल मत जाहिर न करने का निर्णय करने पर दिया जाता है। यह ध्यान रखना चाहिये कि ऐसी पूछताछ आपकी फर्म के बारे में भी की जा सकती है और आप यह नहीं चाहेंगे कि आपके संबंध में कोई आपके प्रतिकूल राय दे। अपनी छवि और अपने संबंधों को बिगाड़े बिना सच्ची और स्पष्ट शब्दों में अपनी राय देनी चाहिये।

संदर्भ मांगने के लिये पत्र

5, भगीरथ प्लेस,  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110 006

फरवरी 10, 2020

स्पीडी फ़ैन्स कं०,  
मेन बाजार  
हापुड़

महोदय,

2 माह के उधार के आधार पर आपके 2 फरवरी 2020 के 10 खेतान टेबुल फ़ैनों के लिए आर्डर के लिये आपको धन्यवाद। क्योंकि हमारा आपसे व्यवसाय करने का यह प्रथम अवसर है, इसलिये हमारी परम्परा के अनुसार कृपा करके आप या तो हमें बैंक गारंटी दें या संदर्भ हेतु दिल्ली की किसी ऐसी फ़र्म का नाम व पता भेजें जिन्हें हम जानते हों। इस बीच हम आपके आर्डर पर ध्यान दे रहे हैं।

भवदीय  
फ़ास्ट फ़ैन् डीलर्स के लिये  
एम.के. दास  
साझेदार

संदर्भ के लिये लिखे पत्र का उत्तर

मेन बाजार  
हापुड़

फरवरी 20, 2020

फ़ास्ट फ़ैन् डीलर्स,  
5, भगीरथ प्लेस,  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110 006

महोदय,

आपके दिनांक 16 फरवरी, 2020 के पत्र के लिये धन्यवाद। आपकी इच्छानुसार हम दिल्ली की उस फर्म का नाम व पता भेज रहे हैं जिनसे आप हमारे व्यवसायिक व्यवहार के बारे में पूछताछ कर सकते हैं :

मैसर्स आर.के. खन्ना  
343, सदर बाजार,  
दिल्ली-110 006

इनसे सूचना प्राप्त होने पर यदि आप संतुष्ट हों तो कृपया हमारे आदेशानुसार पंखे भेजने का कष्ट करें। गर्मी का मौसम आ रहा है और हमारे ग्राहकों को पंखों की आवश्यकता होगी। इसलिये शीघ्र ही पंखे भेजने की व्यवस्था करें।

आर्थिक स्थिति की पूछताछ

भवदीय,  
स्पीडी फ़ैन्स कं० के लिये  
राम दुलारे  
साझेदार

5, भगीरथ प्लेस,  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110 006  
फरवरी 2, 2020

मै. आर.के. खन्ना  
343, सदर बाजार  
दिल्ली-110 006

महोदय,

स्पीडी फ़ैन्स कं० ने अपने व्यवसायिक व्यवहार के बारे में पूछताछ के लिये आपका हवाला दिया है। कृपया हमें उनकी विश्वसनीयता और व्यवसायिक व्यवहार के संबंध में जानकारी दें। इसी जानकारी के आधार पर उनके साथ अपने व्यापारिक संबंध बनाने के बारे में निर्णय ले सकेंगे। हम आपको विश्वास दिलाते हैं कि जो भी सूचना आप देंगे वह अति गोपनीय रखी जाएगी।

आपसे सहयोग की आशा करते हैं और आपको ऐसी किसी स्थिति में हमारी ओर से पूर्ण सहयोग का विश्वास दिलाते हैं।

भवदीय,

फास्ट फैन डीलर्स के लिये  
एम.के. दास  
साझेदार

अनुकूल उत्तर

343, सदर बाजार  
दिल्ली-110 006

मार्च 8, 2020

फास्ट फैन डीलर्स,  
5, भगीरथ प्लेस,  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110 006

महोदय,

आपका दिनांक फरवरी 2, 2020 का पत्र मिला, जिसमें आपने स्पीडी फैनस कं०, हापुड़ की स्थिति के बारे में पूछताछ की है।

इस संबंध में हमें यह बताते हुए खुशी है कि हम इस फर्म के साथ पिछले पांच वर्षों से व्यापार कर रहे हैं। इनकी ओर से भुगतान में कभी देरी नहीं हुई। इनके प्रयत्नों से उस क्षेत्र में हमारे माल की बिक्री भी बढ़ी है। इनके पास अच्छे गोदाम हैं, जिसके कारण काफी अधिक मात्रा में माल का आर्डर पूरा करने में कोई असुविधा नहीं होती।

आशा है इस सूचना से आपको इस फर्म की व्यवसायिक स्थिति का अनुमान लगाने में सहायता मिलेगी।

भवदीय,

आर.के. खन्ना एंड कं०,  
आर. खन्ना  
साझेदार

प्रतिकूल उत्तर

343, सदर बाजार,  
दिल्ली-110 006  
मार्च 8, 2020

फास्ट फैन डीलर्स,  
5, भगीरथ प्लेस,  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110006

महोदय,

आपका दिनांक फरवरी 2, 2020 का पत्र प्राप्त हुआ, जिसमें आपने स्पीडी फैंस कं०, हापुड़ की व्यवसायिक स्थिति के बारे में पूछताछ की है। अत्यंत खेद के साथ आपको सूचित करना पड़ रहा है कि यह फर्म काफी पुरानी होते हुए भी अपनी प्रतिष्ठा स्थापित नहीं कर सकी है। हम इनसे पिछले तीन वर्षों से व्यापार कर रहे हैं और इस अवधि के दौरान भुगतान के संबंध में हमारा अनुभव अच्छा नहीं रहा है। भुगतान करने में इनकी ओर से बहुधा अनियमितताएं होती हैं। उस क्षेत्र में इस अवधि में हमारे व्यापार में भी कोई बढ़ोत्तरी नहीं हुई है।

हमें विश्वास है कि आप इस जानकारी को पूर्णतया गोपनीय रखेंगे।

भवदीय,

आर.के. खन्ना एंड कं०  
आर. खन्ना  
साझेदार

उदासीन उत्तर

343. सदर बाजार,  
दिल्ली-110006

मार्च 8. 2020

दी फास्ट फैन डीलर्स,  
5. भगीरथ प्लेस,  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110006

महोदय,

आपका दिनांक फरवरी 28, 2020 का पत्र प्राप्त हुआ। स्पीडी फैंस कं० हापुड के बारे में आपको हम केवल यह सूचना प्रदान करने की स्थिति में हैं कि इस फर्म के साथ हम केवल नकद लेन देन ही करते रहे हैं। अतः हम उनकी साख के बारे में कोई जानकारी देने की स्थिति में नहीं हैं।

भवदीय  
आर.के. खन्ना एंड कं०  
आर. खन्ना  
साझेदार



### 7.4.5 बैंक को लिखे जाने वाले पत्र

ग्राहक और बैंक का संबंध आपसी विश्वास पर आधारित होता है। बैंक जमा व ऋण सुविधाओं के अतिरिक्त अन्य कई प्रकार की सेवाएं भी अपने ग्राहकों को प्रदान करता है, और इन सेवाओं के लिये कुछ पैसा सेवा प्रभार के रूप में लेता है। बिलों व लाभांश-वारंटों की वसूली, बैंक ड्राफ्ट जारी करना, टैक्स जमा करना और मूल्यवान वस्तुओं आदि को सुरक्षित रखना आदि सेवाएं बैंक प्रदान करता है। ग्राहकों को जो सेवाएं चाहिये उसके लिये उन्हें बैंक को लिखना होता है या उन्हें स्थायी आदेश देने होते हैं। ये आदेश जब तक कोई अन्य आदेश न दिये जाएं तब तक वैध होते हैं। ग्राहकों से भी बैंक के प्रति अपनी वचनबद्धता को पूरा करने की आशा की जाती है।

बैंकों को लिखे जाने वाले पत्र संक्षिप्त व सही होने चाहिये। अनावश्यक सूचना व विवरण नहीं देने चाहिये। ग्राहकों द्वारा बैंकों को प्रायः निम्नलिखित प्रकार के पत्र लिखे जाते हैं :

- 1) साख-पत्र जारी करने के लिये
- 2) चैकों की वसूली करने के लिये
- 3) ड्राफ्ट देने के लिये
- 4) स्थायी आदेश देने के लिये
- 5) खाते में जमा राशि से अधिक राशि निकालने के लिये
- 6) बिलों का भुगतान करने के लिये

साख-पत्र जारी करने के लिये बैंक को प्रार्थना

डी.के. दत्ता एंड कं०  
20, पेंजर रोड,  
पटना

16 मई, 2020

मैनेजर  
मैट्रोपोलिटन बैंक,  
पटना मुख्य शाखा,  
पटना

श्रीमन्,

मुझे व्यापार के संबंध में शीघ्र ही मुम्बई व उसके पास के औद्योगिक क्षेत्रों के दौरे पर जाना है। अपने बैंक की मुम्बई और महाराष्ट्र की शाखाओं के नाम मेरे पक्ष में 20,000 रु. तक की राशि का साख पत्र दो महीने तक वैध गश्ती पत्र देने की कृपा करें।

यह राशि और प्रभार की राशि मेरे चालू खाते में डेबिट कर दें।

भवदीय

दत्ता  
मैनेजर

साख सुविधा लेने के लिये पत्र

मैनेजर  
ग्रिडलेज बैंक लि.०  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110 006

महोदय,

हमें पश्चिमी जर्मनी की फर्म मै० केसर इंडस्ट्रीली, 2 लुडविग स्ट्रेसी, फ्रैंकफर्ट से औद्योगिक मशीन का आयात करना है। हमारे पास इसके लिये रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया द्वारा दिया गया आयात लाइसेंस व विदेशी विनियम परमिट है जिनकी एक-एक प्रति हम आपके लिये भेज रहे हैं।

आपसे निवेदन है कि हमारे पक्ष में 10,000 (दस हजार) अमरीकी डालर का साख पत्र देने की कृपा करें और फ्रैंकफर्ट में अपने एजेंटों को इसकी सूचना भेज दें। इसकी सूचना हमें भी दें। आपकी ओर से पुष्टि प्राप्त होने पर हम पश्चिमी जर्मनी के अपने सप्लायर को सूचित करेंगे।

भवदीय

अग्रवाल मशीनरी कं० के लिये  
डी.एन. अग्रवाल  
साझेदार

## चैकों की वसूली में विलंब के लिये पत्र

203, कुशल बाजार,  
नेहरू प्लेस,  
नई दिल्ली-110019  
मई 24, 2020

मैनेजर  
बैंक ऑफ इंडिया,  
नेहरू प्लेस,  
नई दिल्ली

महोदय,

हमने 9 मई, 2020 को निम्नलिखित दो चैक आपके बैंक में जमा कराये थे जिनकी राशि हमारे चालू खाता संख्या 00 15001700 सीपी में जमा की जानी थी:

- 1) स्टेट बैंक ऑफ इंडिया, नई दिल्ली का 5,000/- रु. का चैक संख्या 345670 दिनांकित 2.3.2020
- 2) न्यू बैंक ऑफ इंडिया, नई दिल्ली का 6,900/- रु. का चैक संख्या 5431798 दिनांकित 5.4.2020

आपके द्वारा भेजे गये हमारे खाते के विवरण से पता चला है कि इन चैकों की राशि आपने हमारे खाते में जमा नहीं की है। कृपया इस बारे में उचित कार्यवाही अतिशीघ्र करें और इसकी सूचना हमें दें। इसके लिये हम आपके आभारी होंगे।

निवेदक

बाजिदसन्स प्रा० के लिये  
के. शंकरन  
मुख्या लेखा अधिकारी

## चैक का भुगतान रोकने के लिये पत्र

246, सदर बाजार,  
दिल्ली-110 006  
जून 7, 2020

मैनेजर,  
युनाइटेड कमर्शियल बैंक,  
सदर बाजार,  
दिल्ली-110 006

महोदय,

हमने मैसर्स राम प्रसाद एंड कं०, करोल बाग नई दिल्ली, के नाम 3000 रु. का एक बैंक संख्या 0786543 दिनांकित 2 जून, 2020 जारी किया था। हमें इस फर्म ने सूचित किया है कि यह बैंक खो गया है। कृपया इसका भुगतान रोक दें और यदि यह भुगतान के लिये प्रस्तुत किया जाए तो हमें तुरंत सूचित करें।

डिमांड ड्राफ्ट जारी करने के लिये पत्र

भवदीय

बदर आलम  
बचत खाता संख्या 0598  
67470005981

749, भगीरथ प्लेस,  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110 006  
जून 8, 2020

मैनेजर  
इलाहाबाद बैंक,  
चांदनी चौक,  
दिल्ली-110 006

महोदय,

कृपया मै० रति राम एंड कं०, कानपुर के नाम 2,700 रु. (दो हजार सात सौ रुपये) का एक डिमांड ड्राफ्ट देने का कष्ट करें। यह राशि और अपना प्रभार हमारे खाते में डेबिट कर दें।

भवदीय,  
राधे मोहन एंड कं० के लिये  
मोहन लाल  
साझेदार

## बैंक को स्थायी हिदायत

टेलस्टार कम्पनी प्रा. लि.  
209, नौरोजी नगर,  
नई दिल्ली-110 018  
दिनांक : 20 फरवरी, 2020

मैनेजर  
पंजाब नेशनल बैंक,  
विकासपुरी,  
नई दिल्ली-110018

### विषय : स्थायी हिदायत

महोदय,

हमारी कम्पनी के निम्नलिखित दो सेवानिवृत्त कर्मचारियों की मासिक पेंशन प्रत्येक मास उनके बचत खातों में जमा करने का कष्ट करें। इनके बचत खाते की राशि व मासिक पेंशन की राशि इनके नाम के सामने दी गयी हैं :

	बचत खाता संख्या	पेंशन की राशि
1) श्री हरि प्रसाद बंसल	7523001241	1256 रु.
2) श्री देवकी नंदन पाठक	8133004254	1387 रु.

इनके पेंशन की राशि इनके बचत खातों में मार्च, 2020 से प्रति माह पहली तारीख को जमा कर दें और हमारे चालू खाते को इस राशि से डेबिट कर दें। यह व्यवस्था अगली हिदायत मिलने तक जारी रखें।

भवदीय,

टेलस्टार कं० प्रा० लि० के लिये  
एन.आर. बिष्ट

मैनेजर

विनिमय पत्र की राशि की वसूली के लिये पत्र

जगदीश नारायण सुमेर चंद्र  
514, रघुबीर नगर,  
भारत भवन,  
नई दिल्ली-110018  
दिनांक : 20 फरवरी, 2020

मैनेजर,  
देना बैंक,  
हरि नगर शाखा,  
नई दिल्ली-110018

महोदय,

हम इस पत्र के साथ हमारे नाम लिखा गया एक विनिमय पत्र भेज रहे हैं। यह मै. सरीन एंड संस द्वारा लिखा गया है और इस पर मै. करन ब्रादर्स, डी-47, मालवीय नगर, नई दिल्ली-110017 की स्वीकृति है। यह 20,000 रु. की राशि का है और दिनांक 10 दिसम्बर 2019 का है। कृपया इसकी अवधि पूरी होने पर इसकी राशि प्राप्त करके हमारे चालू खाते सं0/4072106815 में अपने प्रभार घटाकर जमा कर दें।

भवदीय,

जगदीश नारायण एंड समेर चंद्र के लिये  
एस.के. सहाय  
साझेदार

अनुलग्नक : विनिमय पत्र

खाते में जमा राशि से अधिक राशि निकालने के लिये पत्र

यूरेका पेपर मिल्स लि०  
ए-24, तिलक नगर,  
नागपुर  
दिनांक : 14 मार्च, 2020

मैनेजर,  
सैंट्रल बैंक ऑफ इंडिया,  
शिवाजी नगर,  
नागपुर

श्रीमन,

आपके बैंक में हमारा चालू खाता संख्या सीपी/6711004329 है। हमने आज इस खाते के 54,610 रु. की कुल राशि के चैक विभिन्न पक्षों को भुगतान के रूप में दिये हैं। हमारे खाते में शेष राशि इससे कम है। आपके बैंक के साथ हमारे संबंध बहुत पुराने हैं। अतः आपसे निवेदन है कि इन चैकों का भुगतान कर दें और अधिक राशि के लिये हमें अल्पकालिक ऋण सुविधा प्रदान करें।

हमें कुछ पक्षों से उनके लिये किये गये कार्य का भुगतान समय पर नहीं मिला, इस कारण हमें इस सुविधा के लिये आपसे अनुरोध करना पड़ रहा है। हमें कुछ सप्लायरों को वायदे के अनुसार भुगतान करना था। हमें आशा है कि हमारा बकाया भुगतान एक सप्ताह तक मिल जाएगा। हम वायदा करते हैं कि एक सप्ताह में हम 74,000 रु. नकद अपने खाते में जमा करा देंगे।

हमें आशा है कि इन परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए आप हमें इस अवधि के लिये ऋण सुविधा प्रदान करेंगे।

भवदीय,  
यूरेका पेपर मिल्स लि० के लिये  
जनरल मैनेजर

## बोध प्रश्न ख

1 शिकायत पत्र प्राप्त करने पर प्राप्तकर्ता को क्या करना चाहिये?

.....  
.....  
.....

2 किसी फर्म को एजेंसी देने से पहले कौन-कौन से पत्र लिखे जाते हैं?

.....  
.....  
.....

3 स्थायी आदेशों का पत्र क्या होता है?

.....  
.....  
.....

### 7.5 सारांश

आधुनिक व्यवसाय में बहुत सी एजेंसियों के साथ संबंध रखना पड़ता है। इन सबसे पत्र व्यवहार द्वारा ही विस्तृत संबंध कायम रखना संभव होता है। पत्रों के महत्व को ध्यान में रखते हुए इन्हें उचित ढंग से लिखना अति आवश्यक होता है। उचित प्रकार से लिखे गये पत्र प्रभावी होते हैं। व्यवसायिक पत्र स्पष्ट, संक्षिप्त, शिष्ट, युक्तियुक्त और आकर्षक होने चाहिये। इसकी एक निश्चित शैली होनी चाहिये। अनावश्यक शब्दों व स्पष्टीकरण से बचना चाहिये। अतः व्यवसाय संबंधी अच्छा पत्र लिखने से पहले उसके लिये आवश्यक तथ्य जुटाकर समुचित योजना बनानी चाहिये।

इसके अतिरिक्त व्यवसायिक व्यवहार में शिकायतें व समायोजन होने स्वाभाविक हैं। व्यापारी ऐसे पत्र अपने ग्राहकों, रेलवे, बीमा एजेंसियों आदि को लिखते हैं। व्यापारी अपना माल बिकवाने के लिये एजेंट नियुक्त करते हैं। एजेंट नियुक्त करने से पहले उसकी वित्तीय स्थिति व विश्वसनीयता आदि के बारे में पूछताछ की जाती है। व्यापारियों को ऐसे पत्र भी लिखने होते हैं। इन्हें एजेंसी पत्र कहते हैं।

आजकल बैंक विभिन्न प्रकार के खाते खोलने की सुविधा के अतिरिक्त अन्य कई प्रकार की सेवाएं भी प्रदान करते हैं, जैसे चैकों व बिलों की वसूली, बैंक गारंटी देना आदि। इन विभिन्न प्रकार की सेवाओं को भी प्राप्त करने के लिये व्यापारी बैंक को पत्र लिखते हैं।



---

## 7.6 शब्दावली

---

**एजेंसी पत्र (Agency Letters)** : किसी फर्म को अपना माल बेचने की एजेंसी देने से पहले लिखे जाने वाले पत्र।

**बैंकिंग पत्र (Banking Letters)** : बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाएं प्राप्त करने के लिए इन्हें लिखे जाने वाले पत्र।

**व्यवसायिक पत्र (Business Letters)** : किसी व्यापारी द्वारा व्यवसायिक सूचना प्राप्त करने या उसे देने के लिये लिखा जाने वाला पत्र।

**कोटेशन (Quotations)** : वह दस्तावेज जिसमें माल की किस्म, मूल्य, पैकिंग व्यय, यातायात व्यय और सप्लाय के समय आदि के बारे में सूचना होती है।

---

## 7.7 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

क	3	(i) सत्य,	(ii) सत्य,	(iii) गलत	(iv) सत्य,	(v) गलत
ख	3	(i) एक	(ii) नीरस	(iii) कर्तृ	(iv) अनुनयी	(v) सकारात्मक

---

## 7.8 स्वपरख /अभ्यास प्रश्न

---

प्रश्न

- 1 व्यवसायिक पत्रों के मुख्य तत्व क्या हैं?
- 2 दावों, शिकायतों और समायोजनों से संबंधित पत्र क्या होते हैं तथा उन्हें किसे लिखा जाता है?

## अभ्यास

- 1 श्री हरिराम के पते पर रेल से एक पार्सल भेजा गया था, परंतु उन्हें वह प्राप्त नहीं हुआ। रेलवे अधिकारियों, बरेली को उनकी ओर से इस संबंध में एक शिकायत पत्र लिखिए।
- 2 राम एंड कंपनी, मुम्बई को अहमदाबाद के एक फर्म से माल प्राप्त हुआ। संभवतः पैकिंग ठीक तरह से न होने के कारण यह माल रास्ते में ही क्षतिग्रस्त हो गया था। माल पाने वाले की ओर से माल भेजने वाले को एक पत्र लिखिए जिसमें माल पाने वाले को क्षतिपूर्ति की मांग की गई हो।
- 3 मेसर्स विश्वास एंड कं०, जयपुर दिल्ली बूट फैक्ट्री, दिल्ली की एजेंसी लेना चाहते हैं। मेसर्स विश्वास एंड कं० द्वारा लिखे जाने वाले पत्र का मसौदा बनाइए।
- 4 अजमेर के श्री बी.आर. तोलानी आपके साथ व्यापारिक संबंध स्थापित करना चाहते हैं और वे 50,000 रु. की साख की मांग कर रहे हैं। मेसर्स रामचंदानी एंड कं०, अजमेर को एक पत्र लिखकर उनसे श्री बी.आर. तोलानी की वित्तीय और व्यवसायिक स्थिति बताने का निवेदन कीजिए।
- 5 एक ऐसे व्यापारी के साधनों, व्यवसायिक ईमानदारी और सामान्य प्रतिष्ठा के संबंध में आपसे पूछताछ की गई है जिसकी परिस्थितियों से आप भली भांति परिचित हैं। उसके संबंध में अनुकूल उत्तर लिखिए।
- 6 अपने फर्म के मैनेजर की हैसियत से अपने बैंक को पत्र लिखकर पूछिए कि आपके खाते में पर्याप्त राशि होने के बावजूद बैंक ने 1000 रु. के चैक का भुगतान करने से क्यों मना किया।
- 7 अपने बैंक को पत्र लिखकर उससे निवेदन कीजिए कि आपके चालू खाते से वह आपके क्लब को प्रतिवर्ष, 1,000 रु. चंदे का भुगतान करे।

---

## इकाई 8 व्यवसायिक पत्र-व्यवहार-II

---

### इकाई की रूपरेखा

- 8.0 उद्देश्य
- 8.1 प्रस्तावना
- 8.2 प्रचार और जन सम्पर्क
- 8.3 सम्पादक के नाम पत्र
- 8.4 डाक सेवाएं
  - 8.4.1 तार संचार
  - 8.4.2 प्रेषण सेवाएं
  - 8.4.3 डाक सेवाएं
  - 8.4.4 व्यवसायिक जवाबी कार्ड व लिफाफे
  - 8.4.5 डाक बक्स व डाक थैला की सुविधाएं
  - 8.4.6 डाक जीवन बीमा
  - 8.4.7 भारतीय डाक भुगतान बैंक
- 8.5 सारांश
- 8.6 शब्दावली
- 8.7 स्वपरख प्रश्न/अभ्यास

---

### 8.0 उद्देश्य

---

इस इकाई को पढ़ने के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि

- डाक प्राधिकरण द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में जान सकें
- सम्पादकों को पत्र लिख सकें
- इन सेवाओं का भरपूर लाभ उठा सकें।

---

### 8.1 प्रस्तावना

---

एक दूरदर्शी व्यवसायिक संगठन अच्छे जन सम्पर्क स्थापित और विकसित करने के लिये प्रचार को माध्यम के रूप में अपनाने में रुचि रखता है। लेकिन जनसम्पर्क एक या दो दिन में तो स्थापित नहीं होते, इनके लिये तो निरंतर प्रयत्न करने पड़ते हैं। इसके लिये अच्छी अभिव्यक्ति होना आवश्यक है। अपने विचारों को पत्रों द्वारा अभिव्यक्त किया जा सकता है। अखबारों व पत्रिकाओं के सम्पादकों को किसी विशेष सामाजिक या व्यवसायिक समस्या पर पत्र लिखना अपने विचार को अभिव्यक्त करने की सरल विधि है। जब इस प्रकार के पत्र

प्रकाशित होते हैं तो विशेष समस्याओं के विभिन्न पहलू और उनके समाधान के विभिन्न तरीके पता लगते हैं। इनके आधार पर समस्याओं के समाधान के नये तरीके सुझाये जा सकते हैं। व्यवसाय के संचालन में डाक घर व डाक सेवाओं की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। संदेश पहुंचाना, पैसे का प्रेषण, पत्र और वस्तुएं पहुंचाना और डाक बक्स (post box) तथा डाक थैला (post bag) की सुविधाएं आदि व्यापार के लिये अति आवश्यक हैं। ये सुविधाएं कम कीमत पर डाक सेवाओं द्वारा प्रदान की जाती हैं।

डाकघर भारतीय नागरिकों को दो महत्वपूर्ण सेवाएं उपलब्ध कराता है। डाक जीवन बीमा और भारतीय भुगतान बैंक। जीवन बीमा योजना में यह कम प्रीमियम में जीवन बीमा प्रदान करता है और भारतीय भुगतान बैंक के माध्यम से यह बैंकिंग सुविधाएं देता है।

इस इकाई में आप पढ़ेंगे कि जन सम्पर्क कैसे बनाये व बढ़ाये जाते हैं तथा प्रचार सामग्री किस प्रकार प्रभावी हो सकती है। आप यह भी जानेंगे कि सम्पादकों को पत्र कैसे लिखे जाते हैं और डाक विभाग कौन-कौन सी सेवाएं प्रदान करता है।

---

## 8.2 प्रचार और जन सम्पर्क

---

जनता पर अनुकूल प्रभाव डालने और जन सम्पर्क बनाने के लिये जनता को दिया गया संदेश प्रचार कहलाता है। प्रचार और जनसम्पर्क व्यवसाय को बढ़ाने की दो महत्वपूर्ण विधियां हैं। इन दोनों में परस्पर संबंध होता है तथा ये दोनों एक दूसरे पर निर्भर भी होते हैं। प्रभावी प्रचार से अच्छा जन सम्पर्क बनता है और अच्छा जन सम्पर्क संगठन व उसके कार्य के लिये उपयोगी प्रचार का कार्य करता है। अतः इनका बड़ी सावधानी से प्रयोग करना चाहिये अन्यथा इनका बुरा प्रभाव पड़ सकता है और यदि जन सम्पर्क बिगड़ जाता है तो इससे बुरा प्रचार होता है।

प्रत्येक व्यवसायिक संगठन का मूल उद्देश्य ग्राहकों को संतुष्ट रखना होता है। ग्राहक केवल यह संतुष्टि ही नहीं चाहता कि उसने कोई वस्तु या सेवा प्राप्त कर ली है बल्कि उसे यह मनोवैज्ञानिक संतुष्टि भी मिलनी चाहिये कि सौदा उसके हित में हुआ है और उसके व्यय का सदुपयोग हुआ है। प्रचार सामग्री और अच्छे जन सम्पर्क इस प्रकार की संतुष्टि प्रदान करने में सहायक होते हैं और संगठन के प्रति ग्राहकों की निष्ठा होती है। अतः प्रचार सामग्री आकर्षक व अनुनयी (persuasive) होनी चाहिये। अधिकांश स्थितियों में तड़क-भड़क वाले प्रचार का पढ़ने वालों पर अनुकूल प्रभाव नहीं पड़ता।

जन सम्पर्क सावधानीपूर्वक व निरंतर बनाये रखना आवश्यक होता है। प्रचार सामग्री उन व्यक्तियों के सम्मुख प्रभावी तरीके से और नियमित रूप से आनी चाहिये जिनके लिए वह

बनाई गई हो। प्रचार में लम्बे अंतराल से पहले किये गये प्रयत्नों के प्रभाव घट सकते हैं या समाप्त भी हो सकते हैं।

प्रचार सामग्री तैयार करते समय और जन सम्पर्क बनाने के लिये निम्नलिखित नियमों को प्रायः ध्यान में रखा जाता है :

- 1) आकर्षक प्रस्तुतीकरण
- 2) अनुनयी सामग्री
- 3) प्रस्तुतीकरण में नियमितता

ये तीनों ही नियम आवश्यक हैं और एक दूसरे के पूरक हैं। इनमें से कोई भी एक दूसरे का स्थान नहीं ले सकता। अतः किसी व्यापारी संगठन को अपनी प्रचार सामग्री वर्तमान व संभावित क्रेताओं के समक्ष निम्नलिखित रूप में प्रस्तुत करना चाहिये। यह सामग्री ऐसी होनी चाहिये जिससे अच्छे जन सम्पर्क की नींव पड़ सके।

- 1) समाचार पत्रों आदि में विज्ञापन
- 2) पर्व
- 3) परिपत्र
- 4) सूची पत्र और मूल्य सूची
- 5) विविध

### 1. समाचार पत्रों आदि में विज्ञापन

व्यवसायी संगठनों की बिक्री बढ़ाने में समाचार पत्रों व पत्रिकाओं में विज्ञापनों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। इस प्रकार के प्रचार से ऐसे व्यक्तियों को भी वस्तुओं के बारे में पता चल जाता है जो स्वयं ही निर्माता या सप्लायर के पास जाकर उन्हें नहीं देख सकते। यदि विज्ञापन आकर्षक होता है तो उस पर पाठक का ध्यान जाता है और वह संभावित क्रेता बन सकता है। लोकप्रिय समाचार पत्रों या पत्रिकाओं में विज्ञापन देना मंहगा होता है, लेकिन यदि इन्हें पढ़ने वालों की संख्या पर ध्यान दें तो वास्तव में यह विधि सस्ती पड़ती है।

इन विज्ञापनों द्वारा केवल सूचना ही नहीं दी जाती, बल्कि ये लोगों को शिक्षित करने में भी सहायक होते हैं और इस प्रकार अच्छे जन सम्पर्क स्थापित हो सकते हैं। वस्तु और उसके बारे में दिया जाने वाला संदेश सही व निष्कपट होना चाहिये और विज्ञापन में उद्देश्य के प्रति ईमानदारी होनी चाहिये। इन विज्ञापनों का एक विशेष लाभ यह है कि इनमें वस्तु का आकर्षक चित्र दिया जा सकता है और विश्वासोत्पादक शब्द व वाक्यांश भी दिये जा सकते हैं। ऐसे विज्ञापन का एक नमूना नीचे चित्र 8.1 में दिया गया है।

To Let	For Sale	Lost & Found
A two-room independent portion with lat/bath and kitchen on ground floor for a small family in a posh colony of South Delhi.	A 2009 model Hyundai Santro, well-maintained, only 10000 KM driven. Interested persons may contact : 905-----.	I lost my original certificates of Secondary and Higher Secondary Examinations issued by CBSE. The finder will be suitably rewarded. Contact: Somesh, 9868-----05

### चित्र 8.1 : समाचार पत्र में विज्ञापन का नमूना

जब कभी थोड़े समय के लिये किसी कारणवश माल की सप्लाई रुक जाती है तब समाचार पत्रों में विज्ञापन दिया जा सकता है, जिससे ग्राहकों को सही सूचना मिल सके। अच्छे जन सम्पर्क का यह एक अच्छा उदाहरण है। ऐसे विज्ञापन का नमूना नीचे दिया जा रहा है।

प्रिय ग्राहक,

किन्हीं अप्रत्याशित कारणों से हमने अपने खाद्य तेल 'डेलीशस' की सप्लाई इस क्षेत्र में रोक दी है। हम विश्वास दिलाते हैं कि तीन महीने के अंदर ही आपको हमारा तेल फिर से उपलब्ध हो जाएगा। इस असुविधा के लिये हमें खेद है। हमें आपके सहयोग की अपेक्षा है।

डेलीशस तेल कम्पनी के प्रबंध व कर्मचारियों की ओर से जारी

### 2. परचे (Handbills)

प्रचार की यह बहुत सस्ती विधि है। यदि ये बार-बार न निकाले जाएं तो इनका प्रभाव स्थानीय व अस्थायी होता है। जब इनमें अन्य प्रोत्साहनों के बारे में भी लिखा होता है जैसे कि छूट, बोनस या उपहार आदि, तब यह जन सम्पर्क स्थापित करने में बहुत सहायक होते हैं।

### 3 परिपत्र (Circular Letters)

जब कोई फर्म कोई विशेष सूचना देना चाहती है, जैसे बाजार में नयी वस्तु लाने, प्राधिकृत व्यापारियों की नियुक्ति, पता बदलने आदि तो ग्राहकों की एक बहुत बड़ी संख्या को परिपत्र भेजे जाते हैं। इसका उद्देश्य ग्राहकों के मन में यह भावना उत्पन्न करना होता है कि व्यापारी इस बात को ध्यान रखे हुए है कि इन परिवर्तनों के कारण उन्हें कोई असुविधा

न हो। ऐसे पत्र यदि अनुनयी हो तो ये ग्राहकों और व्यापारियों के बीच अच्छे संबंध स्थापित करने में बहुत सहायक होते हैं।

परिपत्र का एक नमूना नीचे दिया गया है :

**नीलकमल टैक्सटाइल कम्पनी**

2 मेन रोड,  
ओखला औद्योगिक क्षेत्र,  
ओखला,  
नई दिल्ली।  
मार्च 4, 2020

सभी व्यापारियों को

**विषय : नयी फैक्टरी**

महोदय,

ओखला में स्थित हमारी वर्तमान फैक्टरी बहुत छोटी है और वहां पर उसके विस्तार के लिये कोई स्थान उपलब्ध नहीं है। इसलिये हमने प्लाट 2 सैक्टर 5 फरीदाबाद में नयी फैक्टरी स्थापित की है। इसमें हमने प्रत्येक विभाग के लिये अलग-अलग स्थानों का प्रावधान किया है। यह एक संयुक्त इकाई के रूप में होगी और सभी कार्य एक ही स्थान पर किये जायेंगे। अब हम सभी प्रकार के हथकरघा वस्त्रों की बढ़ती हुई मांग को अच्छी तरह पूरा कर सकेंगे।

हमें आपसे अब तक जो सहयोग और संरक्षण मिला है, उसके लिये हम आपके आभारी हैं और आशा करते हैं कि भविष्य में भी यह सहयोग व संरक्षण मिलता रहेगा। आपसे निवेदन है कि जब भी आपको सुविधा हो तब हमारी नयी फैक्टरी में आकर इसे देखने की कृपा करें।

भवदीय,

नीलकमल टैक्सटाइल कम्पनी  
राजाराम  
विक्रय मैनेजर

#### 4 सूचीपत्र और मूल्य-सूची

जब कोई फर्म अपने आप ही या मंगाये जाने पर अपना सूचीपत्र और मूल्य-सूची भेजती है तो इससे उस फर्म और संभावित क्रेता के बीच दूरी कम हो जाती है। क्रेता के मन में यह भावना उत्पन्न होती है कि विक्रेता उसकी आवश्यकता का ध्यान रखता है। इस प्रकार के नियमित संबंध से विक्रेता के बारे में अच्छी राय बनती है। उदाहरण के लिये, यदि किसी पत्रिका का ग्राहक उसका शुल्क भेजना बंद कर देता है तो पत्रिका का प्रकाशक उसे रोचक सामग्री और प्रोत्साहन शुल्क कूपन आदि भेजता रहता है ताकि अंत में वह फिर से शुल्क भेजने लगे। वास्तव में प्रायः ऐसा ही होता भी है। यह जन सम्पर्क बढ़ाने की एक कला है। इसका एक उदाहरण नीचे दिया गया है।

#### लोकप्रिय पत्रिका

4, नेहरू प्लेस

नई दिल्ली।

अप्रैल 10, 2020

प्रिय पाठक,

पिछले वर्षों में आपको हमारी "लोकप्रिय पत्रिका" के लेख व ज्ञानप्रद सामग्री रोचक लगी होगी। आप उन दो लाख बुद्धिजीवियों में से हैं जो ऊंचे स्तर की पाठ्य सामग्री में रुचि रखते हैं।

हमारी पत्रिका के इस वर्ष का शुल्क भेजना शायद आप भूल गये हैं। अब हम पत्रिका के प्रकाशित मूल्य पर 30 प्रतिशत की छूट दे रहे हैं। हमें आशा है कि आप इस सुविधा का लाभ उठायेंगे और संलग्न कूपन सहित हमें शुल्क राशि का चैक भेजकर अनुग्रहित करेंगे।

जैसा आपको पता है हमारा आदर्श-वाक्य "अच्छी पाठ्य सुविधाओं द्वारा हम मिलकर ज्ञान की भागीदारी और उसका विस्तार करते हैं।" आपका शुल्क प्राप्त होने पर हम आपको रवीन्द्र नाथ टैगोर की पुस्तक "लघु कथाएं" निःशुल्क भेजेंगे।

निवेदक

लोकप्रिय पत्रिका

अहमद रियाज

प्रकाशक



## 5 विविध

प्रदर्शनियों और मेलों में प्रदर्शन व सजावट द्वारा भी प्रचार किया जा सकता है। यहां पर दर्शकों में विशेष उपहार भी बांटे जा सकते हैं। उत्पादकों/सप्लायरों का प्रतिनिधित्व करने वाले सफरी एजेंट प्रचार और जनसम्पर्क दोनों में ही सहायक होते हैं। संभावित क्रेताओं के साथ इन एजेंटों के संबंध तथा आदेश पूरा करने में उनकी कुशलता, माल की सुपुर्दगी में तत्परता और शिकायतों पर ध्यान देने आदि के संबंध में उनकी भूमिका से फर्म की ख्याति बढ़ती है। उनके माध्यम से बहुत सी प्रोत्साहन योजनाएं भी कार्यान्वित की जाती हैं, जैसे विशेष कटौती, बोनस और मुफ्त नमूना आदि देना।

---

### 8.3 सम्पादक के नाम पत्र

---

पिछले खण्ड में आपने पढ़ा कि किसी व्यवसायिक संगठन के सुचारु रूप से कार्य करने में प्रचार और जन-सम्पर्क का कितना महत्व है। सम्पादकों के नाम पत्र लिखना एक अन्य महत्वपूर्ण गति विधि है जिसके माध्यम से महत्वपूर्ण मामलों के प्रति लोगों के दृष्टिकोण ज्ञात होते हैं। इस विषय में आप इस खण्ड में पढ़ेंगे।

बहुत से स्थानीय, और अंतर्राष्ट्रीय मामलों पर कुछ पाठक उत्तेजित हो जाते हैं और इस बारे में अपना मत व्यक्त करना चाहते हैं। हो सकता है कि वे किसी समाचार पत्र या पत्रिका में छपे लेख या सम्पादकीय लेख पर अपनी राय व्यक्त करना चाहते हों। इसके लिये वे लम्बा लेख लिखने के बजाये सम्पादक को एक पत्र लिखते हैं, जिसमें किसी विशेष विषय पर टिप्पणी या तर्क दिया होता है।

समाचार पत्रों व पत्रिकाओं के सम्पादकों को प्रतिदिन ऐसे बहुत से पत्र प्राप्त होते हैं। वे इनमें से उन पत्रों को प्रकाशन के लिये चुनते हैं जिनमें कोई सूचना या तर्क दिया हो और जो काफी लोगों की भावनाओं का सूचक हो। सम्पादक को लिखे जाने वाले पत्रों को केवल "श्रीमन्" लिखकर शुरू करना चाहिये। इसके बाद सीधे विषय पर आ जाना चाहिये। एक ही मत को बार-बार नहीं दोहराना चाहिये।

इस प्रकार के पत्र को अच्छी कोटि का तब माना जाता है जब उसमें किसी स्थिति से प्रभावित व्यक्तियों का मत व्यक्त किया गया हो। उदाहरण के लिये, शिक्षा, यातायात, खाद्य आपूर्ति, पेट्रोल, युद्ध के प्रभाव, सांप्रदायिक सद्भाव आदि ऐसे विषय हैं जिनकी ओर लोगों का ध्यान अक्सर ही जाता है।

ऐसे पत्रों को प्रकाशित करने का लाभ यह है कि आम आदमी स्थानीय, और अंतर्राष्ट्रीय समस्याओं से अपने आपको जुड़ा हुआ महसूस करता है और उसमें सहभागिता की भावना जागृत होती है। किसी एक ही समस्या के प्रति विभिन्न वर्ग के व्यक्तियों के दृष्टिकोण भिन्न-भिन्न होते हैं और इन सबके विचारों को पढ़ने से पाठक का ज्ञानवर्धन होता है।

व्यापार संबंधी समस्याओं, जैसे दूध की अनियमित सप्लाई, डबलरोटी और सब्जियों की बढ़ती हुई कीमतें, बढ़ता हुआ यातायात व्यय, आदि विषयों पर पत्र लिखने से जनमत बनता है। उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा करने में भी इन पत्रों की महत्वपूर्ण भूमिका होती है। जब कोई पत्र किसी व्यवसायी संगठन के विरुद्ध लिखा जाता है तो इससे उसकी प्रतिष्ठा पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। ऐसे किसी पत्र को देखने पर व्यवसायी संगठन को

इसका उचित उत्तर देना चाहिये और किसी भूल या चूक को ठीक कराने के लिए आवश्यक कदम उठाने चाहिये। यदि उत्तर प्राप्त होता है तो संपादक को चाहिए कि उसे प्रकाशित करे।

सम्पादक को लिखे गये एक पत्र का उदाहरण नीचे दिया गया है।

### कपटपूर्ण कार्य

श्रीमान – मीठी सेवाएं, कड़वे ग्राहक (हि0 ट0 अगस्त, 21) एक रोचक लेख था। इस बात पर विश्वास नहीं होता कि अनेक व्यक्तियों ने अपनी मेहनत की कमाई को टेलीफोन, जल, बिजली और गृहकर जमा कराने के लिए नगद अथवा बियरर-चैक के रूप में देकर गंवा दिया जबकि भुगतान करने के लिए हमेशा एक क्रासड् चैक ही दिया जाना चाहिए।

सम्भवतः बहुत से लोगो को यह मालूम नहीं है कि “and co” क्रासड् चैक को कपटपूर्ण कार्य करने वाले तीसरी पार्टी के करण्ट खाता में जमा करा सकते हैं। ऐसी एजेंसियों के माध्यम से भुगतान करने के लिए हमेशा “Payee’s A/c Only” क्रासड् चैक ही जमा कराना चाहिए।

आपका

(नरेन्द्र कुमार)

C4F/216, जनकपुरी

नई दिल्ली

स्पष्टीकरण

(हि0 टा0 दि0 07.09.2020)

(द्वारा जारी)

आर्मस पालिमेंट को अपने समाचार पत्र (खण्ड VIII 6–20 जून, 2020) में प्रकाशित करने के लिए हम आपके आभारी हैं। कुछ सुर्खियों के बारे में स्पष्टीकरण आवश्यक है और हमें प्रसन्नता होगी कि आप उसे प्रकाशित कर सकें।

मार्च 20 में पूरे हुए पिछले सात माह से कम्पनी की कुल बिक्री रू0 5.06 करोड़ और कुल लाभ रू0 1.42 करोड़ हुआ। यदि इन आकड़ों को वार्षिक आधार पर बढ़ाया जाये तो कुल बिक्री और लाभ क्रमशः रू0 8.68 करोड़ और रू0 2.44 करोड़ होंगे।

यद्यपि 2020 के बजट में पिरीडीन और पिकोलीन की कस्टम ड्यूटी 110% से घटा कर 85% कर दी गई थी, रुपये के विनिमय दर में कुछ सुधार हुआ और वह रू0 75 से रू0 78.50 प्रति डालर हो गया जिसके कारण लागत में हुई कमी कुछ अंश तक बेकार हो गई। कस्टम ड्यूटी में कमी के कारण पिरीडीन और बीटा-पिकोलीन की बिक्री प्रभावित नहीं हुई क्योंकि हमारा बिक्री-मूल्य इन उत्पादों की आयात लागत से काफी कम है।

आपके उत्कृष्ट लेख में आपने कम्पनी के शेयर मूल्य में गिरावट का जिक्र किया है जिसके कारण शेयरधारकों के मन में अनिश्चितता की भावना उत्पन्न हो गई है। स्टॉक बाजार में पिछले साल में आई गिरावट कई अन्य कारणों से हुई है। इसका हमारे कार्यों से कोई सम्बन्ध नहीं है। हमारा व्यापार काफी अच्छी स्थिति में है। वास्तविकता तो यह है कि स्टॉक बाजार में हमारे शेयरों का व्यापार सक्रिय रूप से हो रहा है।

वी. सुधा राव  
कार्यकारी निदेशक  
आर्मर पॉलिमर

आर्मर पॉलिमर का उत्पादन लेख में प्रकाशित जून, 93 में न होकर सितम्बर, 93 में प्रारम्भ हुआ था। उपर्युक्त सूचना कम्पनी के कुछ वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारियों के साथ हुई बातचीत पर आधारित थी क्योंकि उस समय वित्तीय परिणाम उपलब्ध नहीं थे।

सम्पादक

(कैपिटल मार्केट अगस्त  
2-15, 2020)

सम्पादक को लिखे गये एक पत्र का उदाहरण नीचे दिया गया है।

### अ.रा. बस अड्डे की खस्ता हालत

गत दिनों एक आवश्यक कार्य से बस द्वारा यात्रा करने का सौभाग्य (वस्तुतः दुर्भाग्य) मिला, जिसके लिए दिल्ली के अन्तरराज्यीय बस अड्डे की शरण लेनी पड़ी, किन्तु वहां की दुर्व्यवस्था देख कर अत्यंत दुःख हुआ। एशिया के सबसे बड़े इस बस अड्डे पर गंदगी के ढेर इधर-उधर लगे होने के अलावा देखा कि सार्वजनिक सुविधा के नाम पर स्थापित शौचालय एवं मूत्रालय टूटे पड़े हैं। सफाई की भी कोई व्यवस्था नहीं। गंदगी देख कर लगता है कि बरसों से कोई सफाई आदि नहीं हुई है। जमीन पर बने गड्ढों में गंदला पानी होने से बसों के आने-जाने पर वही पानी प्रतीक्षारत यात्रियों के वस्त्र खराब करने में यथेष्ट है। सड़कें तथा ईंटों का खड्जा भी जीर्णशीर्ण है।

पेयजल का अभाव भी चिंतनीय है। पूछताछ का दफ्तर न होने से भी बड़ी कठिनाई होती है। अवैध दुकानें व खोखे भी परेशानी का द्योतक हैं। इस बस अड्डे पर अव्यवस्था के कारण अच्छा खासा परिचित व्यक्ति भी परेशान होता है।

गौरीशंकर शुक्ला

2967, कंचा भाईदास, बाजार सीताराम।

(हिन्दुस्तान 17.4.2020 से)

#### बोध प्रश्न क

- 1 प्रेशर कुकर का निर्माता/सप्लायर होने के नाते आप जनसम्पर्क सुधारने के लिये कौन-सी विधि अपनायेंगे?

.....  
.....  
.....  
.....

- 2 प्रकाशक की ओर से पुस्तक विक्रेताओं के नाम एक परिपत्र बनाइए जिसमें अपने नये प्रकाशन "एनसाइक्लोपीडिया ऑफ कामर्स" के बारे में जानकारी दी गई हो।

.....  
.....  
.....  
.....

## 8.4 डाक सेवाएं

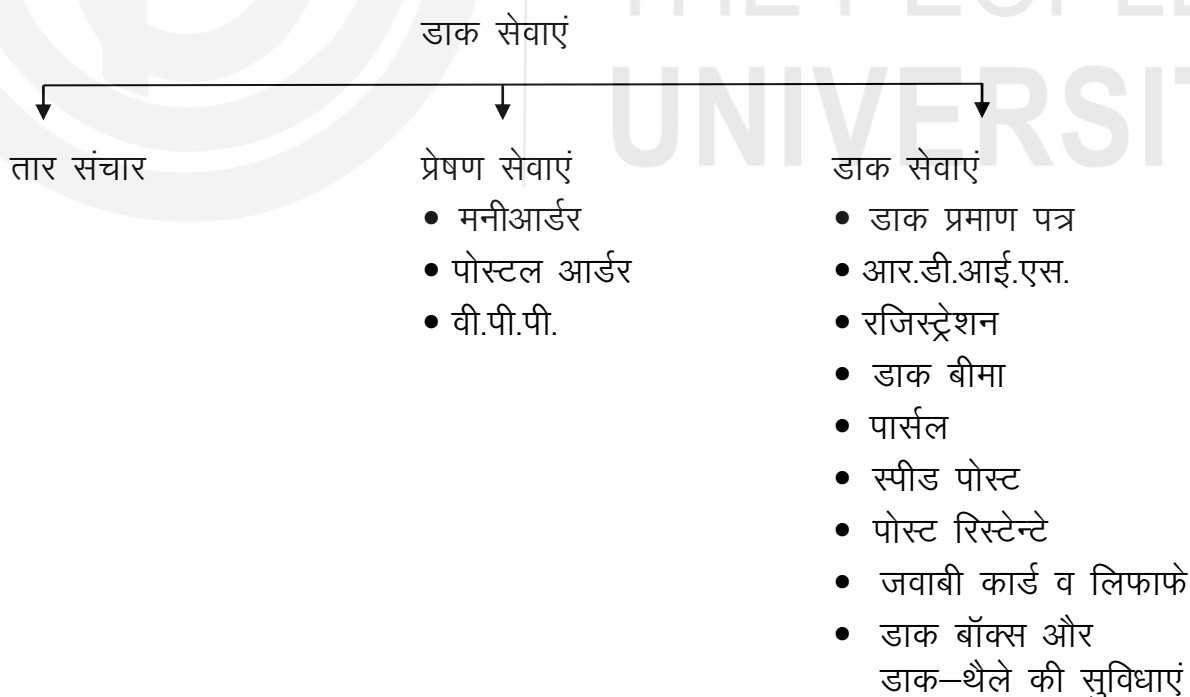
आज के युग में डाक सेवाओं के बिना व्यापार करना असंभव है। व्यापारिक संगठन प्रति दिन अनेक प्रकार के पत्र भेजते और प्राप्त करते हैं। इन पत्रों को एक स्थान से दूसरे स्थान पर पहुंचाने का कार्य डाक विभाग करता है। डाक विभाग पार्सल भेजने, मुद्रा भेजने तथा अन्य डाक सेवाएं बहुत कम कीमत पर प्रदान करता है। इसका सबसे बड़ा लाभ यह है कि पत्र, पार्सल, मुद्रा, आदि प्राप्तकर्ता के स्थान तक पहुंचायी जाती है। इस प्रकार डाक-व्यापार पूर्णतया डाक प्रणाली की उपयोगिता और कुशलता पर निर्भर करता है।

डाक विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली निम्नलिखित सेवाएं व्यवसायिक संगठनों के लिये बहुत आवश्यक व उपयोगी होती हैं:

1. तार संचार
2. प्रेषण सेवाएं
3. डाक सेवाएं

चित्र 8.2 में डाक विभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का विस्तृत विवरण दिया गया है:

चित्र 8.2 : चित्र का नाम डाक विभाग द्वारा दी जाने वाली सेवाएं



### 8.4.1 तार संचार

डाक तार सेवा वर्ष 1850 में प्रारम्भ की गई थी। भारतीय जनता को 163 वर्षों तक सेवा प्रदान करने के पश्चात् यह 14 जुलाई, 2013 को बन्द कर दी गई। वास्तव में आधुनिक सम्प्रेषण तकनीकों जैसे मोबाइल फोन, ई-मेल, एस. एम. एस., व्हाट्सऐप, आदि के विकास और उनके उच्च स्तर पर उपयोग के कारण डाक तार सेवाओं का महत्व समाप्त हो गया और भारतीय सरकार ने इसको बन्द करने का निर्णय किया।

### 8.4.2 प्रेषण सेवाएं

डाक घर मनीआर्डर, पोस्टल आर्डर व वी.पी. पी. आदि रूप में प्रेषण सेवाएं प्रदान करते हैं।

#### 1 क) मनीआर्डर

मनीआर्डर एक डाक घर का दूसरे डाक घर को दिया गया एक आदेश होता है जिसके आधार पर एक निश्चित राशि मनीआर्डर में लिखे व्यक्ति को देनी होती है। जो व्यक्ति पैसे भेजता है उसे प्रेषक कहते हैं और जिसे पैसे भेजे जाते हैं उसे प्रेषिती कहते हैं।

प्रेषक डाक घर से मिलने वाले मनीआर्डर फार्म को भरकर डाक घर में देता है। इसके साथ भेजी जाने वाली राशि व उसे भेजने की फीस जमा करानी होती है। डाकघर प्रेषक को इसकी रसीद देता है। डाक अधिकारी प्रेषिती को पैसा देकर उससे प्राप्त करने की रसीद पर हस्ताक्षर करा लेता है। हस्ताक्षर की हुई रसीद प्रेषक को भेज दी जाती है। मनीआर्डर फार्म में प्रेषिती को छोटा सा संदेश भेजने का स्थान होता है, जिसमें यह संदेश लिखा जा सकता है।

मनीआर्डर विदेशों में भी भेजे जा सकते हैं, लेकिन इन पर खर्च अधिक आता है। विदेशों में मनीआर्डर भेजने की भी वही विधि भी है जो देश के किसी भाग में भेजने की है।

#### ख) तार मनीआर्डर

जब पैसा शीघ्र भेजना हो तो इसे तार मनीआर्डर द्वारा भेजा जाता है। इसके अंतर्गत एक डाक घर दूसरे डाक घर को आदेश तार द्वारा देता है। तार मनीआर्डर भेजने की विधि वही है जो साधारण मनीआर्डर भेजने की है। मनीआर्डर फार्म पर केवल टी.एम.ओ. शब्द लिखने होते हैं। ऐसे मनीआर्डर भेजने की फीस भी अधिक होती है। यह ध्यान रखें कि ऐसे मनीआर्डर में पैसा प्राप्त करने वाले का तार-पता नहीं दिया जा सकता।

## 2 पोस्टल आर्डर

पैसा भेजने का एक दूसरा साधन पोस्टल आर्डर है। यह एक प्रकार का बैंक ड्राफ्ट है, जिसे डाक घर किसी दूसरे डाकघर के नाम लिखता है। इसमें एक विशिष्ट व्यक्ति को पोस्टल आर्डर की राशि का भुगतान करने का निर्देश होता है।

भारतीय पोस्टल आर्डर 50 पैसे और उसके ऊपर के मूल्य के होते हैं। किसी भी पोस्टल आर्डर का मूल्य 49 पैसे तक बढ़ाया जा सकता है। इसके लिये उस पर जितना मूल्य बढ़ाना है उतने पैसे की साधारण डाक टिकट लगा दिया जाता है। डाक घर प्रति पोस्टल आर्डर 10 पैसे की दर से कमीशन लेता है।

### पोस्टल आर्डर खरीदने की विधि

पोस्टल आर्डर खरीदने वाले को जितने मूल्य के पोस्टल आर्डर खरीदने हो, उतनी राशि और 10 पैसे प्रति पोस्टल आर्डर डाक घर के कमीशन के रूप में डाक घर के काउंटर पर देने होते हैं। इसके बदले उसे छपा हुआ पोस्टल आर्डर दिया जाता है। इसमें उसे प्राप्तकर्ता का नाम और स्थान भरना होता है। प्रत्येक पोस्टल आर्डर के साथ एक प्रतिपत्र (काउंटरफायल) लगा होता है। इसे पोस्टल आर्डर से अलग कर दिया जाता है और पोस्टल आर्डर को प्रेषिती को भेज दिया जाता है। प्रेषिती इसे भुगतान के लिये उस डाक घर को प्रस्तुत करता है और इसमें लिखी गयी राशि का भुगतान प्राप्त कर लेता है। यदि पोस्टल आर्डर रेखांकित हो तो इसका भुगतान केवल बैंक के जरिये ही प्राप्त किया जा सकता है।

भारतीय पोस्टल आर्डर केवल छः महीनों के लिये ही वैध होते हैं, लेकिन इसकी भुगतान अवधि केवल और छः महीने के लिए बढ़ाई भी जा सकती है।

## 3 वी.पी.पी. (Value Payable Post)

यह डाक द्वारा नकद विक्रय करने की एक विधि है। वी.पी.पी. द्वारा भेजी गयी वस्तु या पार्सल प्रेषिती को नकद भुगतान करने पर दी जाती है। फिर यह राशि वस्तु या पार्सल भेजने वाले को भेज दी जाती है। रेलवे रसीद, जिसके आधार पर रेलवे से भेजा गया माल प्राप्त किया जा सकता है, भी वी.पी.पी. द्वारा भेजी जा सकती है। यह रसीद भी प्रेषिती को नकद भुगतान करने पर दी जाती है। इससे क्रेता अपने माल के बारे में और विक्रेता अपने पैसे के बारे में आश्वस्त हो जाते हैं।

## वी.पी.पी. द्वारा सामान भेजने की विधि

जिस वस्तु, पार्सल, पैकेट या पत्र आदि को वी.पी.पी. द्वारा भेजना हो उसे डाक घर में देना होता है तथा इसके साथ वी.पी.पी. फार्म भरना होता है और उसमें भेजने वाले को वह राशि लिखनी होती है जो उसे प्रेषित की जानी है। इस सेवा के लिये डाक घर कमीशन लेता है। इस कमीशन में वस्तु भेजने का डाक व्यय और प्रेषिती से पैसा प्राप्त करके प्रेषक को भेजने का कमीशन शामिल होता है। विक्रेता इस डाक व्यय को बिल में शामिल कर लेता है। इस प्रकार प्रेषिती से जो कुछ राशि वसूल की जाती है वह प्रायः माल का मूल्य और डाक व्यय का योग होती है। डाक घर प्रेषक को रसीद देता है और वस्तु या पार्सल को क्रेता को भेज देता है। क्रेता को पार्सल या वस्तु देकर उससे देय राशि ले ली जाती है और उसे प्रेषक को भेज दिया जाता है। यह ध्यान रखें कि वी.पी.पी. द्वारा 1000 रु. से अधिक के मूल्य का माल नहीं भेजा जा सकता।

### 8.4.3 डाक सेवाएं

डाक घर का सबसे महत्वपूर्ण कार्य पत्र आदि पहुंचाना और अन्य डाक सेवाएं प्रदान करना है। पत्र साधारणतया लिफाफों, पोस्ट कार्ड या अंतर्देशीय पत्र द्वारा भेजे जाते हैं। इन सेवाओं की दरें समय-समय पर बदलती रहती हैं। यदि किसी पत्र पर डाक टिकट न लगाया जाए या अपर्याप्त राशि का डाक टिकट लगाए जाए तो पत्र देने के पहले जुर्माने की राशि वसूल की जाती है। एकल या जवाबी पोस्ट कार्ड डाक घर द्वारा बेचे जाते हैं। परंतु इनके अतिरिक्त निजी निर्माताओं के कार्ड भी पोस्ट कार्ड के रूप में प्रयोग किये जा सकते हैं, यदि उनका आकार पोस्ट कार्ड के बराबर हो और उन पर डाक टिकट लगा हो।

अन्य प्रमुख सेवाएं निम्नलिखित हैं :

#### 1 डाक प्रमाण पत्र (Certificate of Posting)

जब प्रेषक को इस बात का प्रमाण चाहिये कि उसने साधारण डाक से कोई वस्तु प्रेषिती को भेजी है तो वह उसे डाक प्रमाण पत्र के अंतर्गत भेज सकता है। इसके लिये उसे डाक घर द्वारा दिय गये फार्म पर प्रेषिती का नाम व पता लिखकर भरना होता है और उस पर उचित राशि की डाक टिकट लगानी होती है। इसके बाद भेजी जाने वाली वस्तु व फार्म डाक घर में प्रस्तुत किया जाता है। डाक घर उस फार्म पर डाक घर की तारीख की मोहर लगा देता है और उसे प्रेषक को दे देता है। यह इस बात का प्रमाण होता है कि उसने



प्रेषिती को कोई वस्तु डाक से भेजी है। फिर भी यह इस बात की गारंटी नहीं है कि वह वस्तु प्रेषिती को मिल गयी है।

## 2 आर.डी.आई.एस. (Recorded Delivery Intimation to Sender)

जब पत्र भेजने वाला पत्र को भेजने का और प्रेषिती द्वारा उसे प्राप्त करने का प्रमाण चाहता है तब वह आर.डी.आई.एस. सेवा का उपयोग करता है। इसके लिये उसे एक फार्म भरना पड़ता है जिसमें वह प्रेषक व प्रेषिती दोनों के नाम व पते लिखता है। पत्र या पैकेट के साथ यह फार्म डाक घर को दे दिया जाता है। डाक कर्मचारी इस फार्म पर तारीख की मोहर लगाता है और अपना हस्ताक्षर करके इसे प्रेषक को दे देता है। इस पर कुल खर्चा भी लिख दिया जाता है। कुल खर्च में पत्र का डाक व्यय और सूचना देने का सेवा प्रभार शामिल होता है। यह राशि प्रेषक से ही ली जाती है। यह पत्र साधारण अरजिस्ट्रीकृत डाक की तरह जाता है और इसकी सुपुर्दगी की सूचना प्राप्त करके प्रेषक को भेज दी जाती है।

## 3 रजिस्ट्रेशन

डाक का रजिस्ट्रेशन वह सुविधा है जिससे प्रेषिती के पास वस्तु का पहुंचना सुनिश्चित और सुरक्षित हो जाता है। पत्र, पोस्ट-कार्ड, पैकेट या पार्सल रजिस्टर्ड डाक द्वारा भेजा जा सकता है। इसके अंतर्गत डाक व रजिस्ट्रेशन फीस का पूर्व भुगतान करना पड़ता है। इसकी विधि बहुत सरल है। जिस वस्तु को रजिस्ट्री द्वारा भेजना होता है उस पर सामान्य डाक व रजिस्ट्रेशन फीस के मूल्य के डाक टिकट लगाकर डाक घर में दे दिया जाता है। डाक अधिकारी एक रसीद देता है जिस पर प्रेषिती का नाम, पता और लिया गया डाक प्रभार लिखा होता है। रसीद पर प्रेषिती के हस्ताक्षर करने के बाद ही रजिस्ट्रीकृत वस्तु उसे दी जाती है।

प्रेषक प्राप्ति की सूचना भी प्राप्त कर सकता है। इसके लिये उसे एक प्राप्ति सूचना स्लिप भर कर देनी होती है। इस पर प्रेषक और प्रेषिती दोनों के नाम वा पते लिखे जाते हैं और एक साधारण लिफाफे को डाक द्वारा भेजने में जितना खर्च आता है उतनी फीस देनी पड़ती है। रजिस्टर्ड वस्तु को प्रेषिती को देने पर उससे इस स्लिप पर उसके हस्ताक्षर कराये जाते हैं और इसे प्रेषक के पास भेज दिया जाता है।

निम्नलिखित स्थितियों में रजिस्ट्रेशन अनिवार्य होता है :

- 1 जब डाक द्वारा भेजी जानेवाली वस्तु पर 'रजिस्टर्ड' शब्द लिखा हो।
- 2 5 किलोग्राम से अधिक वजन के पैकेट या पार्सल को डाक द्वारा भेजने पर।

- 3 बीमाकृत वस्तु।
- 4 जिस पार्सल पर सीमाशुल्क घोषणा आवश्यक हो।
- 5 मूल्यवान वस्तु।
- 6 सुपुर्दगी दिये जाने के बाद पुनः डाक द्वारा भेजे जाने वाली रजिस्टर्ड वस्तु।
- 1 वी.पी.पी. द्वारा भेजी जाने वाली वस्तु।

#### 4 डाक बीमा

डाक बीमा द्वारा भेजी जाने वाली वस्तु का प्रेषिती को मिलना सुनिश्चित हो जाता है और रास्ते में नुकसान की जोखिम का बीमा हो जाता है। जितनी राशि का बीमा कराया गया हो डाक घर माल की उतनी राशि तक की हानि की क्षतिपूर्ति करने की जिम्मेदारी लेता है। जिन पत्रों या पार्सलों में मूल्यवान वस्तुएं, करेन्सी नोट, आभूषण, सोना या चांदी होते हैं, उनका बीमा कराना अनिवार्य होता है।

बीमाकृत वस्तु को मजबूत लिफाफे या बक्से में अच्छी तरह पैक किया जाता है और उस पर सील लगायी जाती है। सील स्पष्ट व पूरी लगनी चाहिये। अधूरी सील वाले पैकेट डाक घर स्वीकार नहीं करता। पत्रों, मूल्यवान कागजातों या करेन्सी नोटों को बीमा करके भेजने की स्थिति में कपड़े के अस्तर वाले रजिस्ट्री करने के लिफाफे (cloth lined envelope) का प्रयोग करना चाहिए।

बीमाकृत पैकेट पर प्रेषिती के नाम व पते के ऊपर की ओर "रजिस्टर्ड और .....रु." के लिये बीमाकृत लिखा जाता है। जितनी राशि का बीमा कराया है उसे संख्या व शब्दों दोनों में लिखना चाहिये। प्रेषक का नाम व पता पैकेट पर बायी ओर नीचे कोने पर लिखना चाहिये। डाक व्यय, रजिस्ट्रेशन फीस और बीमा प्रभार इन सब के योग के मूल्य से डाक टिकट पैकेट पर लगाये जाते हैं। डाक घर इसके लिए एक रसीद देता है और प्रेषक के पास प्रेषिती की हस्ताक्षरित प्राप्ति स्लिप भी पहुंचायी जाती है। डाक घर भी अपने पास रिकार्ड के लिये एक प्राप्ति रसीद रखता है।

#### 5 पार्सल

निषेधक वस्तुओं को छोड़कर अन्य सभी वस्तुएं जिनका वजन 20 किलोग्राम तक हो पार्सल के रूप में डाक द्वारा भेजी जा सकती है। पार्सल के सामान की सुरक्षा के लिये उसकी

अच्छी पैकिंग करना आवश्यक है। पार्सल हमेशा डाक घर में देने चाहिये, इसे डाक पेटी में नहीं डालना चाहिये।

## 6 स्पीड पोस्ट

यह एक ऐसी डाक सेवा है जिसके लिए कुछ अतिरिक्त व्यय करना पड़ता है। इसके अंतर्गत प्रेषक के घर से 20 किलोग्राम तक के वजन के पत्र, दस्तावेज या पार्सल नियमित रूप से लेकर उन्हें भारत के किसी भी बड़े शहर में अगले दिन ही पहुंचाने के लिए डाक घर के साथ व्यवस्था भी की जा सकती है। स्पीड पोस्ट द्वारा अन्य स्थानों, जैसे गांवों व छोटे शहरों की भी चीजें या पत्र आदि भेजे जा सकते हैं। इनमें एक दिन से अधिक समय लग सकता है लेकिन साधारण डाक पहुंचने में जितना समय लगता है उससे कम ही समय लगता है।

शहरों के कुछ डाक घरों और हवाई अड्डों पर यह सुविधा 24 घंटे उपलब्ध होती है। अपनी वस्तुओं को स्पीड पोस्ट से भेजने के संबंध में जिन लोगों ने डाक घर के साथ नियमित व्यवस्था की होती है उनकी डाक को डाक घर उनके स्थान से बिना कोई अतिरिक्त चार्ज लिए ही एकत्रित कर लेता है। परंतु जो इस सेवा का उपयोग कभी-कभी करते हैं उन्हें अपनी डाक डाक-घर के काउंटर पर देनी होती है।

इस सुविधा का नियमित रूप से उपयोग करने वालों को "बुक नाऊ पे लेटर" सुविधा भी मिल जाती है। इस सुविधा का उपयोग करने वालों को समय-समय पर बिल भेजे जाते हैं जिसका वे भुगतान कर देते हैं। स्पीड पोस्ट सुविधा विदेशों में डाक भेजने के लिये भी है। इसे एक्सप्रेस मेल सर्विस (ई.एम.एस.) कहते हैं।

## 7 पोस्ट रेस्टेन्टे

जब कोई व्यक्ति एक शहर से दूसरे शहर में जाता रहता है और उसका कोई निश्चित पता नहीं होता तो वह अपनी डाक उस शहर के डाक घर के जरिये प्राप्त कर सकता है। ऐसे पत्रों आदि को पोस्ट रेस्टेन्टे कहते हैं। इन्हें पोस्ट मास्टर के नाम भेजा जाता है। ये डाक या वस्तुएं डाक घर में तीन महीने तक रखी जाती हैं और उसके बाद उन्हें नष्ट कर दिया जाता है। वी.पी.पी. द्वारा भेजी गयी वस्तु केवल सात दिन तक रखी जाती है।

### 8.4.4 व्यवसायिक जवाबी कार्ड व लिफाफे

व्यापारियों द्वारा अपने ग्राहकों को व्यवसायिक जवाबी कार्ड और लिफाफे भेजे जाते हैं। इसके द्वारा उन्हें पत्र का जवाब भेजने के लिये प्रोत्साहित किया जाता है, क्योंकि इन ग्राहकों को इस पर कोई डाक व्यय नहीं लगता। जब ग्राहक इन कार्डों या लिफाफों को

भेजता है तो डाक घर प्रेषिती से इनका डाक व्यय नकद वसूल कर लेता है। इस सुविधा के लिये डाक घर एक वर्ष की अवधि के लिये बहुत कम फीस लेकर लाइसेंस प्रदान करता है। इसके लिये डाक घर एक मानक डिजाइन निर्धारित करता है जो अन्य कार्ड या पत्रों से भिन्न होता है।

प्रत्येक व्यवसायिक जवाबी कार्ड या लिफाफे पर जिस ओर पता लिखा जाता है उस ओर निम्नलिखित सूचना छपी हुई होनी चाहिए :

- 1) उस व्यक्ति या फर्म का नाम जिसे यह निःशुल्क भेजा जाना है।
- 2) परमिट नम्बर
- 3) परमिट देने वाले डाक घर का नाम
- 4) “व्यवसायिक जवाबी लिफाफा” या “व्यवसायिक जवाबी कार्ड”
- 5) “डाक टिकट लगाना आवश्यक नहीं है, यह राशि प्रेषिती द्वारा दी जाएगी”

इसका एक नमूना नीचे दिया गया है :

#### व्यवसायिक जवाबी कार्ड

डाक शुल्क  
प्रेषिती देगा

नई दिल्ली जी.पी.ओ.  
परमिट संख्या.....

भारत के अंतर्गत उपयोग  
के लिए डाक टिकट  
आवश्यक नहीं है

सेवा में  
मैसर्स अल्फाबेटा एंड कं०  
2, आसफ अली रोड  
नई दिल्ली-110002

#### 8.4.5 डाक बॉक्स व डाक थैला की सुविधाएं

डाक घर उन व्यक्तियों को डाक बक्स या डाक थैला की सुविधाएं प्रदान करता है, जिनका पता स्थायी नहीं होता या जो दूसरों को अपना पता नहीं बताना चाहते। इस सुविधा के लिये तिमाही या वार्षिक फीस ली जाती है, जो बहुत कम होती है। डाक घर एक डाक बक्स नम्बर देता है। ग्राहक इस नम्बर का प्रयोग अपने सभी पत्र-व्यवहार या विज्ञापनों में करता है। उसके नाम में जो भी डाक प्राप्त होती है वह उसकी डाक पेटी में डाल दी जाती है। वह अपनी सुविधानुसार यह डाक प्राप्त कर लेता है।

डाक को डाक घर से प्रेषिती के पास पहुँचाने के लिये डाक घर थैले की सुविधा भी किराये पर प्रदान करता है। इस सुविधा को भी डाक बक्स की सुविधा की तरह ही प्राप्त किया जाता है। इसके अतर्गत जिस व्यक्ति ने डाक थैला किराये पर लिया है उसके नाम आने वाली सारी डाक घर में इस थैले में डाल दी जाती है और इसमें ताला लगा दिया जाता है। उस व्यक्ति को डाक घर से स्वयं यह डाक लेनी पड़ती है।

डाक-बक्स डाक-थैले की व्यवस्था के अंतर्गत रजिस्टर्ड पत्रों या पैकेटों को स्वीकार नहीं किया जाता और यह बात इस सुविधा के प्राप्तकर्ता द्वारा बता दी जाती है।

#### **8.4.6 डाक जीवन बीमा**

डाक जीवन बीमा सर्वप्रथम 1 फरवरी, 1884 को डाक कर्मियों के लिए कल्याण योजना के रूप में प्रारम्भ किया गया था। उसके पश्चात् इस योजना में भारतीय दूरसंचार विभाग के कर्मचारी भी सम्मिलित कर लिये गये। वर्ष 1894 में डाक जीवन बीमा योजना में डाक तथा दूरसंचार विभाग की महिला कर्मचारियों के लिए भी यह योजना प्रारम्भ की गई यह एक क्रांतिकारी कदम था क्योंकि उस समय महिलाओं के जीवन बीमा की कोई भी योजना चालू नहीं थी।

समय बीतने के साथ डाक जीवन बीमा योजना काफी लोकप्रिय हो गई है और अब यह काफी बड़ी संख्या में सरकारी और अर्ध-सरकारी विभागों के कर्मचारियों को जीवन बीमा प्रदान करती है। अब इस योजना में केन्द्रीय और राज्य सरकारों के कर्मचारी सार्वजनिक विभाग उपक्रमों, सरकारी सहायता प्राप्त शैक्षणिक संस्थानों, विश्वविद्यालयों, स्थानीय निकायों, स्वशासी संस्थानों, राष्ट्रीयकृत बैंकों, न्यूनतम 10% सरकारी सार्वजनिक विभाग उपक्रम वाले संयुक्त-उपक्रमों, सहकारी ऋण सोसायटी, आदि के कर्मचारी सम्मिलित है। पिछले कुछ वर्षों में इस योजना को सुरक्षा सेवाओं और अर्धसैनिक बलों के ऑफिसरों और स्टॉफ के लिए भी लागू कर दी गई है।

डाक जीवन बीमा के निदेशालय ने डाक विभाग के अतिरिक्त विभागीय कर्मचारियों के लिए भी समूह बीमा योजना (GIS) प्रारम्भ की है।

वर्ष 1995 में डाक बीमा योजना को ग्रामीण क्षेत्रों में भी लागू कर दिया गया क्योंकि इस क्षेत्रों में डाक विभाग का विस्तृत नेटवर्क है और इसके कार्य करने में कम खर्च होता है। इस योजना को ग्रामीण डाक जीवन बीमा (RPLI) नाम दिया गया है। इसका प्रमुख उद्देश्य समाज के कमजोर वर्गों विशेष रूप से ग्रामीण महिला कर्मचारियों को लाभ पहुँचाना है। ग्रामीण डाक जीवन बीमा (RPLI) योजना किसी भी ऐसे व्यक्ति के लिए है जो ग्रामीण क्षेत्र में रहता है। यह योजना प्रवासी मजदूरों और बिना मान्यता प्राप्त क्षेत्र के व्यक्तियों के लिए वरदान सिद्ध हुई है। यह योजना विदेशों में रह रहे ऐसे प्रवासी मजदूरों के लिए भी लागू

की गई है जो भारत के ग्रामीण क्षेत्र में अपना आवास बनाए रखते हैं। 31.03.2017 को ग्रामीण डाक बीमा योजना की 146 लाख पॉलिसी थी।

### ग्रामीण डाक जीवन बीमा योजना की विशेषताएं

- 1 पूर्ण जीवन बीमा आरक्षण (ग्राम सुरक्षा)
- 2 अक्षयनिधि बीमा (ग्राम संतोष)
- 3 कन्वर्टिबल पूर्ण जीवन बीमा आरक्षण (ग्राम सुविधा)
- 4 पूर्वानुमानित अक्षयनिधि बीमा (ग्राम सुमंगल)
- 5 10 वर्षीय ग्रामीण डाक जीवन बीमा (ग्राम प्रिया)
- 6 बालक पॉलिसी (बाल जीवन बीमा)

डाक जीवन बीमा ही एक मात्र ऐसी बीमाकर्ता है जो न्यूनतम प्रीमियम में अधिकतम बोनस देती है।

डाक जीवन बीमा/ ग्रामीण डाक जीवन बीमा द्वारा दी गई कुछ सामान्य सुविधाएं निम्नलिखित हैं:

- 1 नामांकन में परिवर्तन।
- 2 बीमित व्यक्ति अपनी पॉलिसी को बंधक रख कर कर्ज ले सकता है।
- 3 कर्ज लेने के लिए पॉलिसी को किसी भी वित्तीय संस्थान को सौंपी जा सकती है।
- 4 पॉलिसी को पुनः सक्रिय किया जा सकता है।
- 5 मूल पॉलिसी के नष्ट होने की दशा में पॉलिसी की प्रतिलिपि जारी करना सम्भव।
- 6 अन्तर-परिवर्तन सम्भव।

### 8.4.7 भारतीय डाक भुगतान बैंक

भारतीय डाक भुगतान बैंक की स्थापना 30 जनवरी, 2017 को डाक विभाग, वाणिज्य मंत्रालय, भारत सरकार के अन्तर्गत की गई थी। इसका उद्देश्य भारत के प्रत्येक परिवार को प्रभावी बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराना था। चार वर्ष की छोटी अवधि में ही भारतीय डाक भुगतान बैंक ने अपनी सेवाओं का विस्तार भारत भर में अपनी 650 शाखाओं के माध्यम से करने में सफलता हासिल की है। इसका नारा "आपका बैंक आपके द्वार" है।

भारतीय डाक भुगतान बैंक (आई.पी.पी.बी.) निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करता है।

जमा	बचत खाता चालू खाता
धन स्थानांतरण (मनी ट्रांसफर)	सरल और सुरक्षित नेट बैंकिंग के माध्यम से तुरंत 24x7
प्रत्यक्ष लाभ स्थानांतरण (डिरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर)	मगनरेगा छात्रवृत्ति लोक कल्याणकारी योजनाएं और अनुदान
तीसरी पार्टी उत्पाद	कर्ज बीमा निवेश डाक घर बजत योजनाएं
बिल और सुविधा भुगतान	मोबाइल और डी. टी. एच. रिचार्ज बिजली, भुगतान पानी और गैस बिल और बीमा प्रीमियम
उद्योग और दुकानदारों को भुगतान	डाक घर उत्पाद ई-कॉमर्स का डिजिटल भुगतान छोटे दुकानदार/किराना स्टोर/अचिन्हित खुदरा ऑफलाइन भुगतान कैश प्रबंधन सेवाएं

### सुगम्यता

भारतीय डाक भुगतान बैंक का इस्तेमाल डाकिये अथवा इण्टनेट के माध्यम से किया जा सकता है।

### डिजिटल इकोसिस्टम

ग्राहक बिना कैश के डिजिटल चैनल माध्यमों द्वारा लेन-देन कर सकते हैं। छोटे दुकानदार डिजिटल भुगतान प्राप्त कर सकते हैं। भारतीय डाक भुगतान बैंक व्यक्तियों, छोटे व्यापारिक प्रतिष्ठानों, दुकानदारों और अन्य को डिजिटल बैंकिंग सुविधा प्रदान करता है।

## बोध प्रश्न ख

- 1 तार और केबल तार में भेद कीजिये।  
.....  
.....
- 2 मनीआर्डर और पोस्टल आर्डर में अंतर बताइये।  
.....  
.....
- 3 रजिस्ट्रेशन किसे कहते हैं? प्राप्ति सूचना स्लिप का रजिस्ट्रेशन पर क्या प्रभाव होता है।  
.....  
.....
- 4 पोस्ट रेस्टेन्टे किसे कहते हैं? यह व्यापारियों के लिये किस प्रकार उपयोगी होता है?  
.....  
.....

### अभ्यास

अपने समीप के डाक घर से मनीआर्डर, और वी.पी.पी. के फार्म लेकर उन्हें भरने का प्रयास करें।

### 8.5 सारांश

प्रचार और जन सम्पर्क के बिना कोई भी व्यवसाय नहीं चल सकता। व्यवसाय को बढ़ाने में इन दोनों की बहुत महत्वपूर्ण भूमिका होती है। किसी भी व्यवसाय का महत्वपूर्ण उद्देश्य ग्राहकों को संतोषजनक सेवा प्रदान करना होता है। अतः प्रत्येक व्यापारी संगठन को अपने ग्राहक को मनोवैज्ञानिक संतुष्टि प्रदान करनी चाहिये। ग्राहक को यह महसूस कराना चाहिये कि उसे उचित महत्त्व दिया जा रहा है। इस प्रकार की भावना उत्पन्न करने में प्रचार और अच्छे जन सम्पर्क की बहुत महत्वपूर्ण भूमिका होती है।

सम्पादक के नाम लिखे गए पत्र द्वारा किसी समस्या या विषय पर अपने विचार प्रकट किये जा सकते हैं। ऐसे पत्र विभिन्न व्यक्तियों द्वारा लिखे जाते हैं, जिससे पाठकों को विभिन्न स्थितियों पर अलग-अलग तरह के विचार जानने का अवसर मिलता है। इस प्रकार ऐसे पत्रों से ज्ञानवर्धन होता है और निष्कर्ष निकालने में सहायता मिलती है। डाक घर द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का भी व्यापार के संचालन में बहुत अधिक महत्त्व है। तार संचार पैसे का प्रेषण, पत्रों, पार्सलों आदि को डाक से भेजना व प्राप्त करना आदि प्रत्येक



व्यवसाय की मूलभूत आवश्यकताएं हैं। डाक घर यह सब सेवाएं बहुत कम मूल्य पर प्रदान करता है। तार संचार से संदेश देने वाले व पाने वाले के बीच की दूरी कम हो जाती है। इसी प्रकार मुद्रा का मनी आर्डर और पोस्टल आर्डर के द्वारा प्रेषण किया जा सकता है। छोटी व्यापारिक इकाइयों के लिये भी ये सेवाएं बहुत उपयोगी और सस्ती हैं। वी.पी.पी. द्वारा माल का पहुंचना व भुगतान की प्राप्ति सुनिश्चित हो जाती है। अन्य डाक सेवाएं जैसे डाक प्रमाण पत्र, रजिस्ट्रेशन, डाक बीमा आदि अन्य डाक सेवाएं भी बहुत उपयोगी हैं। जिन व्यक्तियों का कोई स्थायी पता नहीं होता वे भी पोस्ट रेस्टेन्टे, डाक बक्स या डाक थैले आदि की सुविधा प्राप्त कर सकते हैं। व्यवसायिक जवाबी कार्ड या लिफाफे भी व्यापार को बढ़ाने में सहायक होते हैं।

डाक जीवन बीमा सरकारी और अर्ध-सरकारी विभागों के कर्मचारियों को जीवन बीमा प्रदान करता है। यह ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले व्यक्तियों के लिए बहुत उपयोगी सिद्ध हुआ है।

भारतीय डाक भुगतान बैंक सेवाओं ने बैंकिंग सुविधा को प्रत्येक परिवार के द्वार तक पहुंचा दिया है।

संक्षेप में कहा जा सकता है कि डाक सेवाओं के बिना व्यापार का संचालन लगभग असंभव सा लगता है। क्रेताओं और विक्रेताओं के बीच की दूरी को कम करने की आवश्यकता जब तक बनी रहेगी तब तक डाक सेवाओं की मांग बनी रहेगी।

---

## 8.6 शब्दावली

---

**वी.पी.पी. (V.P.P.):** डाक द्वारा नकद बिक्री प्रणाली।

**साइफर टेलीग्राम (Cypher Telegram):** जब समाचार को गोपनीय रखना हो तो इसका प्रयोग किया जाता है।

**आर.डी.आई.एस. (R.D.I.S.):** इस सेवा का उपयोग तब किया जाता है जब प्रेषक इस बात का प्रमाण चाहता है कि प्रेषिती को पत्र दे दिया गया है।

**पोस्ट रेस्टेन्टे (Post Restente) :** जब किसी व्यक्ति का कोई स्थायी पता नहीं होता तो वह डाक घर के जरिये अपनी डाक प्राप्त कर सकता है।

---

## 8.7 स्वपरख प्रश्न/अभ्यास

---

1 समाचार पत्रों में दिये जाने वाले विज्ञापनों के क्या लाभ हैं?

- 2 डाक घर व्यापारी और उसके ग्राहक के बीच मध्यस्थ का कार्य करता है। विवेचन कीजिये।
- 3 मनीआर्डर किसे कहते हैं? मनीआर्डर किस प्रकार भेजा जाता है? .
- 4 वी.पी.पी. किसे कहते हैं। प्रेषण के साधन के रूप में इसके लाभ बताइये।
- 5 डाक घर द्वारा प्रदान की जाने वाली डाक बक्स व डाक थैला सेवाओं का विवरण दीजिये।
- 6 डाक जीवन बीमा योजना क्या है ? इसकी विशेषताओं का वर्णन कीजिए।
- 7 भारतीय डाक भुगतान बैंक द्वारा प्रदत्त सुविधाओं को लिखिए। यह ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले व्यक्तियों के लिए किस प्रकार उपयोगी है ?



ignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY

---

## इकाई 9 सभाएँ – I

---

### इकाई की रूपरेखा

- 9.0 उद्देश्य
- 9.1 प्रस्तावना
- 9.2 सभा क्या होती है ?
- 9.3 सभाओं का वर्गीकरण
- 9.4 वैध सभा के लिये आवश्यक शर्तें
- 9.5 सभाओं संबंधी नियम
- 9.6 सभाओं की तैयारी और उनका संचालन
  - 9.6.1 नोटिस
  - 9.6.2 कार्यसूची
  - 9.6.3 सचिव की भूमिका
  - 9.6.4 कोरम
  - 9.6.5 अध्यक्ष की भूमिका, उसके अधिकार और कर्तव्य
- 9.7 सारांश
- 9.8 शब्दावली
- 9.9 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 9.11 स्वपरख प्रश्न

---

### 9.0 उद्देश्य

---

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- सभा की परिभाषा दे सकें;

- सभाओं का वर्गीकरण कर सकें;
- वैध सभा के लिए आवश्यक शर्तें बता सकें;
- सभा संबंधी नियम बता सकें;
- सभा की तैयारी और उनके संचालन के बारे में बता सकें;
- नोटिस, कार्यसूची और कोरम का महत्त्व समझा सकें;
- सभा की तैयारी करने में सचिव की भूमिका बता सकें; और
- सभा के अध्यक्ष की भूमिका, उसके अधिकार व कर्तव्य बता सकें।

---

## 9.1 प्रस्तावना

---

लोकतांत्रिक व्यवस्था में कार्य करने के लिये व्यक्तियों की किसी संस्था, चाहे वह व्यावसायिक हो या सामाजिक या किसी अन्य प्रकार की, के सदस्यों को अपने समान हित (Common interest) के मामलों पर निर्णय करने के लिये समय-समय पर मिलना आवश्यक होता है। बड़े-बड़े संगठनों में विभिन्न कार्यों का समन्वय और समस्याओं का समाधान करने के उपायों पर विचार करने के लिये मैनेजर्स और अधिकारियों की सभाएं बहुधा ही होती रहती हैं। कार्यों का समन्वय व नियंत्रण करने और निर्णय लेने के लिये संचालक मंडल और प्रबंध समिति की समय-समय पर बैठकें बुलाना आवश्यक होता है। सभी प्रकार के संगठनों में सचिव का एक महत्वपूर्ण कार्य सभाओं की व्यवस्था व संचालन करना, उनकी कार्यवाहियों को लिखना और उनके कार्यवृत्तों (minutes) का मसौदा तैयार करना होता है। इस इकाई में हम सभा के संबंध में सामान्य नियमों, सभा के लिये तैयारी, सभा के संचालन में अध्यक्ष की भूमिका, उसके अधिकारों व कर्तव्यों एवं सभा के कार्यवृत्त लिखने की प्रक्रिया पर विचार करेंगे।

---

## 9.2 सभा क्या होती है ?

---

एक शब्दकोश की परिभाषा के अनुसार सभा एक ऐसा कार्य अथवा प्रक्रिया है जिसमें किसी सामान्य उद्देश्य के लिए कुछ व्यक्ति एकत्र होते हैं। इसका उद्देश्य आपस में विचार विमर्श करना अथवा किसी सम्मिलित कार्यवाही की योजना बनाना अथवा मनोरंजन करना अथवा पहले से निश्चित किसी कार्यक्रम पर की गई कार्यवाही की समीक्षा करना है। अतः सभा व्यक्तियों के बिना किसी उद्देश्य के आकस्मिक मिलने से भिन्न होती है।

सभा में भाग लेने वाले अपने विचार प्रस्तुत करते हैं जिन पर गहन चर्चा होती है और उसके पश्चात् सर्वाधिक उचित और स्वीकार्य निर्णय लिये जाते हैं। कभी इसके लिये वोटिंग भी हो सकती है। अक्सर अच्छी सभा लोगो को किसी कार्य के लिए उत्साहपूर्वक कार्य करने के लिये

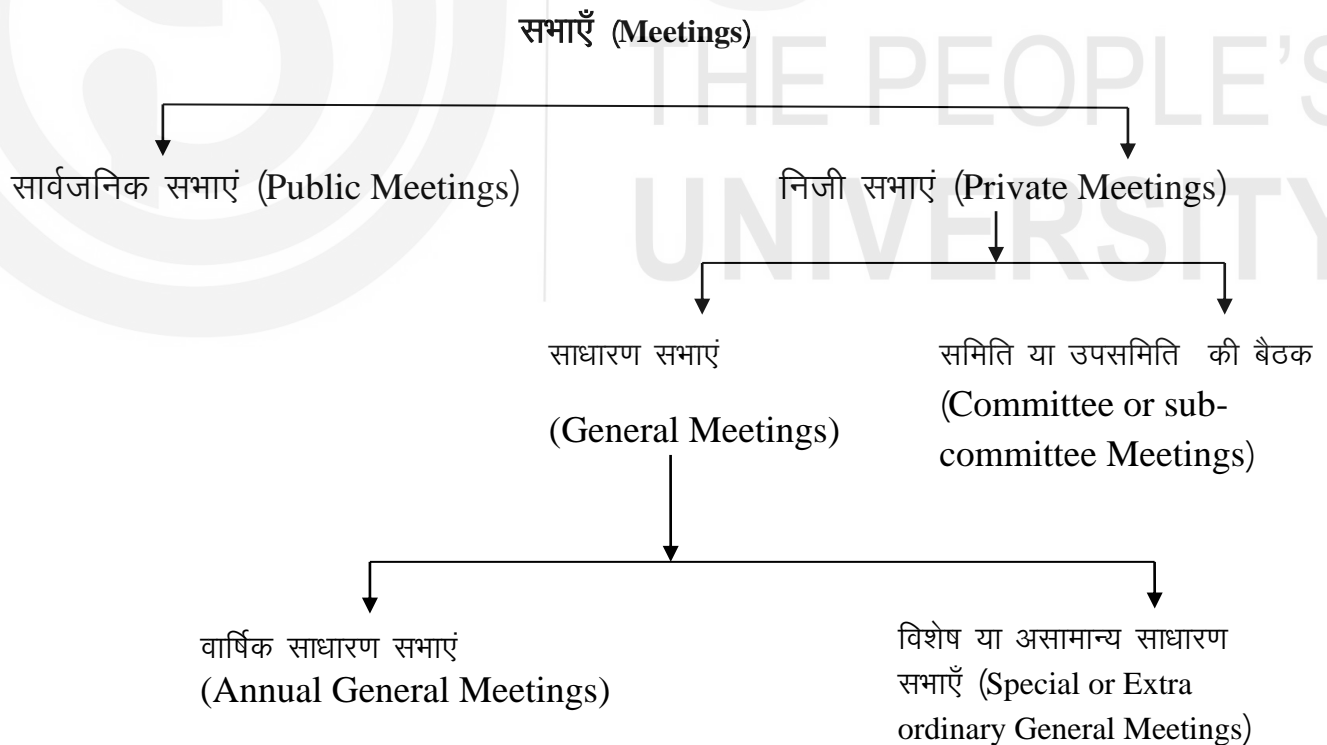
प्रेरित करती है। सभा में लिये गये अच्छे निर्णयों के बूते पर संगठन नई रणनीतियां बनानें अथवा नये उपक्रम प्रारम्भ करने में सफल होता है।

सभा तभी सफल होती है जब उसमें भाग लेने वाले सभा के उद्देश्य के विषय में भलीभांति से परिचित हों और इसका नेतृत्व अच्छे व्यक्तियों द्वारा हो। अतः सभा को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है कि यह व्यक्तियों के सम्मिलित होने की ऐसी क्रिया है जिसमें समान उद्देश्य पर चर्चा और निर्णय लिया जाता है।

### 9.3 सभाओं का वर्गीकरण

सभाएं विभिन्न प्रकार की हो सकती हैं, जैसे उद्घाटन सभा, बोर्ड सभा, वार्षिक सभा, कमेटी सभा, असाधारण सामान्य सभा, खण्ड सभा आदि। परन्तु सभाओं को दो मुख्य भागों में वर्गीकृत किया जा सकता है (1) सार्वजनिक सभा, और (2) निजी सभा। निजी सभा को दो और भागों में वर्गीकृत किया जा सकता है, (1) सभा और (2) समिति या उप-समिति की बैठक। सभा या तो वार्षिक साधारण सभा हो सकती है या विशेष या असामान्य साधारण सभा हो सकती है। सभाओं का वर्गीकरण चित्र 9.1 में दिखाया गया है।

चित्र 9.1 सभाओं का वर्गीकरण



अब हम इनके संबंध में एक-एक करके विचार करेंगे।

1. **सार्वजनिक सभाएं** : सार्वजनिक सभाएं वे होती हैं जिनमें जनता भाग लेती है। ऐसी सभाओं के लिये आम निमंत्रण समाचार पत्रों में छपवाये जा सकते हैं या इशतहारों व पर्चों द्वारा दिये जा सकते हैं। सार्वजनिक सभाओं में कोई भी जा सकता है, जब तक कि इनमें प्रवेश पर प्रतिबंध न लगा हो। इन सभाओं का उद्देश्य प्रायः सूचना का प्रचार करना, या किसी उद्देश्य, विचार या सामान्य हित के मामलों पर जनमत तैयार करना होता है। सार्वजनिक सभाएँ पैसा इकट्ठा करने के लिये, सदस्यता बढ़ाने के लिये, सार्वजनिक रुचि पैदा करने के लिये, आध्यात्मिक या भौतिक अपील करने के लिये या लोगों को शिक्षित करने के लिये भी की जाती हैं। ये सभाएं ऐसे स्थान पर की जाती हैं जहां अधिक व्यक्तियों के बैठने के लिये स्थान हो, जैसे कि बड़े सभास्थल, खुले मैदान या सार्वजनिक पार्क।
2. **निजी सभाएं** : निजी सभाएं वे हैं जिनमें केवल किसी संस्था या संघ के सदस्य ही जा सकते हैं, जैसे कि कम्पनियों, मजदूर संघों और अन्य ऐसे ही संगठनों की सभाएं। ये सभाएं संबंधित संगठन के वैध कार्य को सम्पन्न करने के लिये की जाती हैं। निजी सभाएं निजी स्थान पर होनी चाहिये, किसी सार्वजनिक स्थान पर नहीं। निजी सभाओं को दो और वर्गों में बांटा जा सकता है: (1) साधारण सभाएं (2) समिति या उप-समिति की बैठकें।
  - (i) **साधारण सभाएं** : साधारण सभाएं किसी संगठन के सदस्यों के समान हित के मामलों पर विचार करने के लिये बुलायी जाती हैं। कम्पनी या संस्था के प्रत्येक सदस्य को ऐसी सभाओं की सूचना प्राप्त करने का और उसमें उपस्थित होने का अधिकार होता है।

साधारणतया ऐसी सभाएं वर्ष में एक बार होती हैं। ऐसी सभाओं को वार्षिक साधारण सभाएँ कहते हैं। वार्षिक साधारण सभाओं में प्रायः जो कार्य किये जाते हैं, वे निम्नलिखित हैं:

- 1 कम्पनी के निदेशक मंडल के सदस्यों का या संस्था की प्रबंध समिति और अन्य ऐसे पदाधिकारियों का चुनाव करना जिनका उप-नियमों में प्रावधान है।
- 2 अंकेक्षक की रिपोर्ट पर विचार करना और पिछले वर्ष के लेखों को पारित करना।

3. अगले वर्ष के लिये अंकेक्षकों को नियुक्त करना और उनका पारिश्रमिक निश्चित करना।
4. कम्पनी की स्थिति में उसके निदेशक मंडल द्वारा और अन्य संस्थाओं की स्थिति में उनकी प्रबंध समिति द्वारा प्रस्तुत की गयी रिपोर्ट पर विचार करना और उसका अनुमोदन करना।
5. यदि उप-नियमों के अंतर्गत आवश्यक हो तो आने वाले वर्ष के लिये बजट बनाना।
6. समान हित के किसी अन्य कार्य पर विचार करना।

वार्षिक साधारण सभा के अतिरिक्त अन्य किसी भी साधारण सभा को विशेष या असामान्य साधारण सभा कहते हैं। ऐसी सभा तब बुलायी जाती है जब किसी कार्य को तुरंत सम्पन्न करना हो और जिसे वार्षिक साधारण सभा तक के लिये स्थगित नहीं किया जा सकता हो। विशेष साधारण सभा बोर्ड या प्रबंध समिति के संकल्प द्वारा या उपनियमों के अनुसार या सदस्यों से ऐसी सभा के लिये मांग-पत्र प्राप्त होने पर किसी भी समय बुलाई जा सकती है। ऐसी सभाएं प्रायः सीमा नियमों या अंतर्नियमों या उप-नियमों में परिवर्तन करने के लिये या संगठन के किसी निदेशक या किसी अन्य सांविधिक अधिकारी को हटाने के लिये बुलायी जाती है।

- 1) **समिति की बैठकें** : कम्पनी का प्रबंध निदेशक मंडल (Board of Directors) करता है। इस मंडल के सदस्य शेयरधारियों में से चुने जाते हैं। अन्य संस्थाओं का प्रबंध कार्यकारिणी समिति या प्रबंध समिति करती है और इसके सदस्यों का चुनाव संस्था के उपनियमों के अनुसार किया जाता है। ऐसी समितियों की बैठकों को समिति की बैठकें कहते हैं। साधारण सभा में दिये गये निर्देशन के अनुसार नीतियां बनाने और संस्था के उद्देश्यों से संबंधित विभिन्न निर्णय लेने के लिये कार्यकारणी या प्रबंध समिति की बैठकें समय-समय पर बुलाई जाती हैं।

सदस्यों के प्रवेश या निलम्बन, कर्मचारियों की नियुक्ति, स्थानांतरण, पदोन्नति, या सेवा-निवृत्ति, ऋण, क्रय, लेखों, संस्था की चल और अचल संपत्तियों से संबंधित सभी मामलों पर समिति की बैठकों में विचार किया जाता है और उन पर आवश्यक निर्णय लिये जाते हैं। इन बैठकों में केवल प्रबंध समिति के सदस्य ही शामिल हो सकते हैं,

लेकिन अन्य व्यक्तियों को विशेष आमंत्रित व्यक्ति के रूप में बुलाया जा सकता है, ताकि विशेष मामलों पर विशेषज्ञ के रूप में उनकी सलाह व राय मिल सके।

जब विशेष मामलों पर प्रबंध समिति द्वारा निर्णय लेने से पहले गहरे अध्ययन या और अधिक जांच-पड़ताल करना आवश्यक होता है, तो प्रबंध समिति के दो या अधिक सदस्यों की एक उप-समिति बना दी जाती है। इस उप-समिति को अपने कार्यों को पूरा करने के लिये यदि आवश्यक हो तो और सदस्यों को सहयोजित करने का अधिकार दिया जाता है। इसी प्रकार किसी कम्पनी का निदेशक मंडल भी किन्हीं विशेष मामलों पर विचार करने के लिये एक उप समिति बना सकता है।

उप-समिति को बनाते समय उसे जो विचारार्थ विषयक (terms of reference) दिये गये हों, उसे अपने कार्यों को उसी तक सीमित रखना होता है। उप-समिति का एक संयोजक भी नियुक्त किया जाता है जो सदस्यों की सुविधानुसार बैठकें बुलाता है, उसकी कार्यवाहियों को लिखता है और अंत में रिपोर्ट बनाता है, जिस पर सभी सदस्य हस्ताक्षर करते हैं। यह रिपोर्ट इस उप-समिति को नियुक्त करने वाली प्रबंध समिति या निदेशक मंडल को दी जाती है, न कि सामान्य सभा को। लेकिन यदि संस्था की सामान्य सभा कोई समिति या उप-समिति नियुक्त करती है तो उस समिति की रिपोर्ट संस्था के अध्यक्ष को दी जाती है।

---

#### 9.4 वैध सभा के लिये आवश्यक शर्तें

---

किसी भी संगठन में सभाएं संगठन के उद्देश्यों से संबंधित महत्वपूर्ण मामलों पर विचार करने और उन्हें सम्पादित करने के लिये की जाती हैं। सभाओं में लिये गये निर्णयों को प्रतिष्ठा और कानूनी समर्थन मिले इसके लिये इन सभाओं का वैध होना आवश्यक होता है। समय के साथ-साथ कुछ आवश्यक शर्तें भी निर्धारित की गयीं, हैं जिनके पूरा होने पर ही किसी सभा को वैध कहा जा सकता है। ये शर्तें निम्नलिखित हैं :

- 1) सभा उचित रूप से उस व्यक्ति या अधिकारी द्वारा बुलायी जानी चाहिये जिसे इसका विधिवत् अधिकार दिया गया हो।
- 2) उप-नियमों के अनुसार सभा की उचित सूचना उन सभी व्यक्तियों को भेजनी चाहिये जो इसमें उपस्थित होने के और/या वोट देने के अधिकारी हैं, अन्यथा सभा की कार्यवाही अवैध होगी। सार्वजनिक सभाएं समाचार पत्रों में विज्ञापन या इशतहारों द्वारा या विशिष्ट स्थान पर नोटिस लगाकर बुलायी जाती हैं। ऐसी सभाओं के लिये व्यक्तिगत सूचना देना न तो आवश्यक है और न ही संभव है।



- 3) सभा विधिसम्मत होनी चाहिये। यह किसी विधिसम्मत स्थान पर की जानी चाहिये, अर्थात् ऐसे स्थान पर जो किसी कानून द्वारा निषिद्ध न हो। सभा विधिसम्मत उद्देश्य के लिये होनी चाहिये यानि लोक नीति और जनहित के विरुद्ध नहीं होनी चाहिये और इससे सार्वजनिक शांति व व्यवस्था भंग नहीं होनी चाहिये।
- 4) सभा में इसके नियमों-विनियमों के अनुसार निर्धारित कोरम होना चाहिए। कोरम का अर्थ है वैध कार्य के सम्पादन के लिये अधिकृत व्यक्तियों की एक न्यूनतम संख्या का उपस्थिति होना। जहां कोई कोरम निर्धारित नहीं होता है वहां भी कम से कम दो व्यक्तियों की उपस्थिति आवश्यक होती है क्योंकि सभा एक व्यक्ति से नहीं हो सकती। कोरम केवल सभा के शुरु में ही होना आवश्यक नहीं है, बल्कि सभा के पूरे समय के दौरान भी इसका बने रहना आवश्यक होता है। लेकिन सार्वजनिक सभा के लिए कोरम का होना आवश्यक नहीं होता।
- 5) सभा की अध्यक्षता हमेशा अध्यक्ष द्वारा की जानी चाहिए। सार्वजनिक सभा में अध्यक्ष संयोजकों या उपस्थित व्यक्तियों द्वारा नियुक्त किया जाता है। पंजीकृत संस्थाओं की सभा के लिये अध्यक्ष उनके नियमों-विनियमों के अनुसार नियुक्त किया जाता है।
- 6) किसी सभा की कार्यवाही का नियमन उस सभा का विनियमन करने वाली विधि के अनुसार होना आवश्यक होता है।
- 7) सभा की कार्यवाहियों के उचित रिकार्ड अवश्य रखे जाने चाहिए। इसकी कार्यवाहियों का कार्यवृत्त विधिवत् लिखा जाना चाहिए, उस पर विधिवत् हस्ताक्षर होने चाहिये और प्रावधानों के अनुसार उसकी संपुष्टि करायी जानी चाहिए।

### 9.5 सभाओं संबंधी नियम

वैध सभा की एक आवश्यक शर्त यह है कि इसका संचालन सही ढंग से किया जाना चाहिये। इसलिये सभी सभाओं के संचालन के लिए नियमावलियां होती हैं। संसद (लोक सभा , राज्य सभा), राज्य विधान सभाओं , संयुक्त पूंजी कम्पनियों, सहकारी समितियों और नगरपालिकाओं जैसे सांविधिक निकायों की सभाओं के लिए अलग-अलग नियम बनाये और निर्धारित किये जाते हैं। संसद की सभाओं के संचालन के नियम स्थायी आदेश (Standing Orders) कहलाते हैं। स्थानीय निकायों और पंजीकृत संस्थाओं की सभाओं के संचालन के नियम उनके उप-नियमों (By-laws) में दिये होते हैं। संयुक्त पूंजी कम्पनी की सभाओं के संचालन के नियम उसके अंतर्नियमों (Articles of Associations) में दिये होते हैं। निकायों या संस्थाओं के लिए ऐसे नियम उनके प्रवर्तकों या संस्थापकों द्वारा बनाये जा सकते हैं। इन नियमों में एक निश्चित कार्यविधि द्वारा संशोधन करने का भी प्रावधान होता है। यदि सभाओं के संचालन के लिए

कोई नियम न बनाये गये हों तो ऐसे निकायों की सभाओं का संचालन रीति-रिवाजों के अनुसार किया जाता है।

सभाओं के संचालन संबंधी नियमों के बारे में निम्नलिखित बातें ध्यान में रखनी चाहिए:

- 1) यदि नियम किसी अधिनियम (जैसे कम्पनी अधिनियम, सहकारी समिति अधिनियम आदि) के अंतर्गत निर्धारित किये गये हैं तो उनका बिना किसी अपवाद के पालन करना आवश्यक होता है।
- 2) यदि समिति या संस्था ने सभाओं के संचालन के लिए अपने नियम बनाये हैं और उनमें तथा विधि के अंतर्गत निर्धारित नियमों में कोई विरोध नहीं है तो उनका पालन करना होता है।
- 3) यदि विधि द्वारा कोई नियम निर्धारित नहीं किये गये हों और न ही संबंधित संस्था ने कोई नियम बनाये हों तो परम्परा द्वारा स्थापित और प्रचलित नियमों के अनुसार सभाओं का संचालन करना चाहिए।
- 4) अंत में, यदि इस संबंध में कोई परम्परा या रिवाज भी नहीं हैं तो सभा में उपस्थित सदस्य ऐसे नियम निर्धारित कर सकते हैं। यदि यह भी संभव न हो तो अध्यक्ष निर्णय ले सकता है कि किन नियमों का पालन किया जाये।

#### बोध प्रश्न क

- 1 सभा की परिभाषा दीजिए।

.....

.....

.....

- 2 निम्नलिखित का अर्थ स्पष्ट कीजिए:

क) स्थायी आदेश                      ख) उप-नियम                      ग) अन्तर्नियम

.....

.....

.....

- 3) बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से **सही** हैं और कौन से **गलत** हैं।
- सार्वजनिक सभा में केवल वे ही व्यक्ति उपस्थित हो सकते हैं जिन्होंने वास्तव में इसकी सूचना अखबार या पोस्टरों या पर्चों में पढ़ी हो, न कि केवल दूसरों से सुनी हो।
  - निजी सभाएं निजी स्थानों पर ही की जानी चाहिए।
  - अंकेषकों की नियुक्ति समिति की बैठकों में की जाती है।
  - प्रबंधक कमेटी के सदस्यों का चुनाव सामान्य सभा में किया जाता है।
  - उप-समिति की बैठक अध्यक्ष को बुलानी होती है।
- 4 कोष्ठक में दिये शब्दों में से उपयुक्त शब्द चुनकर रिक्त स्थान भरें :
- कोई भी सभा केवल तभी वैध होती है जब वह किसी .....  
उद्देश्य के लिए की गयी हो।  
(सच्चे, वैध, सरकारी)
  - .....सभा के लिए व्यक्तिगत सूचना देना आवश्यक नहीं होता है।  
(साधारण, सार्वजनिक, निजी)
  - सभा में आवश्यक.....होना जरूरी होता है, जिसका अर्थ यह है कि जितने व्यक्तियों को निमंत्रित किया गया है उनमें से न्यूनतम व्यक्तियों की संख्या अवश्य उपस्थित हो।  
(हस्ताक्षर, कोरम, बैठने की व्यवस्था)
  - उप-समिति को अतिरिक्त सदस्यों को.....करने का अधिकार दिया जा सकता है।  
(निर्वाचित, मनोनीत, सहयोजित)
  - यदि विधि या उप-नियमों के अंतर्गत सभा के संचालन के नियम निर्धारित नहीं किये गये हैं तो.... नियम का पालन करना चाहिए।  
(मानक, प्रचलित, उचित)

---

## 9.6 सभाओं की तैयारी और उनका संचालन

---

किसी सुव्यवस्थित सभा के लिए पहले से तैयारी करनी होती है। इस संबंध में तैयारी सचिव या किसी ऐसे व्यक्ति को करनी होती है जिस पर सभा बुलाने का दायित्व होता है। सभा की तैयारी में किसी कमी के कारण अस्तव्यस्तता या गड़बड़ी होने की सम्भावना रहती है नोटिस, कार्यसूची और अन्य मामलों से संबंधित सभी औपचारिकताएं निर्धारित नियमों के अनुसार पूरी की जानी चाहिए।

सभा की तैयारी के लिये आवश्यक कार्यों का अध्ययन करने से पहले 'नोटिस' और 'कार्य सूची' जैसे शब्दों के अर्थ, महत्त्व व इनकी आवश्यकताओं पर विस्तार से विचार करना उचित होगा।

### 9.6.1 नोटिस

सभा का नोटिस सदस्यों को किसी निर्दिष्ट दिन, स्थान तथा समय पर सभा में उपस्थिति का निमंत्रण होता है तथा उसमें सम्पन्न किये जाने वाले कार्यों की सूचना होती है। वैध सभा के लिए सभा बुलाने का उचित नोटिस उन सभी व्यक्तियों को भेजना आवश्यक होता है जिन्हें उस सभा में उपस्थित होने का अधिकार है। यदि उचित नोटिस नहीं दिया गया है तो सभा की कार्यवाही वैध नहीं होगी।

सभा का नोटिस सुस्पष्ट, सुनिश्चित व बिना शर्त होना चाहिए। इसके साथ किसी भी प्रकार की संभाव्यता या शर्त केवल तब लगायी जा सकती है जब उपनियम इसकी अनुमति दें। नोटिस सुस्पष्ट होना चाहिये—जिससे प्राप्तकर्ता उसे समझ सकें। नोटिस जारी करते समय निम्नलिखित बातों पर ध्यान देना चाहिए :

**नोटिस का रूप :** सार्वजनिक सभा की सूचना प्रायः समाचार पत्रों में विज्ञापन द्वारा या पोस्टरों व परचों द्वारा दी जाती है। निजी सभाओं, चाहे वे सामान्य सभाएं हों या समिति की सभाएं हों, के लिए लिखित सूचना उन सभी व्यक्तियों को भेजनी चाहिए जिन्हें उपस्थित होने का अधिकार है। यदि सभा कम्पनी या अन्य पंजीकृत निकाय की साधारण सभा है तो लिखित सूचना भेजने के साथ-साथ इसकी सूचना समाचारपत्रों में विज्ञापन देकर भी दी जा सकती है। छोटी उप-समिति की बैठकों के लिए मौखिक सूचना से भी काम चल सकता है। लेकिन लिखित सूचना भेजना हमेशा बेहतर होता है।

नोटिस पहुंचाने का तरीका प्रायः संगठन के नियमों—विनियमों में दिया होता है। यदि ऐसा नहीं है तो लिखित नोटिस डाक द्वारा भेजा जाना चाहिए। इसके बाद निमंत्रित व्यक्ति की सहमति टेलीफोन द्वारा ज्ञात करनी चाहिए और उसके अनुसार व्यवस्था करनी चाहिए।

कभी-कभी सभाएं नियमित रूप से सहमत समय और स्थान पर की जाती हैं। ऐसी स्थिति में हर बार नोटिस भेजना आवश्यक नहीं होता और केवल कार्य सूची भेजी जा सकती है। लेकिन विधिवत् नोटिस भेजना अनिवार्य होता है और इसलिए इस नियम का सख्ती से पालन करना चाहिए ताकि भविष्य में किसी भी विवाद से बचा जा सके।

**नोटिस की विषय वस्तु :** सभा बुलाने के नोटिस में सभा की तिथि, समय, स्थान और कार्य सूची सुस्पष्ट होनी चाहिये। सभा का समय व स्थान सदस्यों के लिए यथा संभव सुविधाजनक होना चाहिए। इस संबंध में उप-नियमों में जो भी निर्दिष्ट हो उसका सख्ती से पालन करना चाहिये।

यदि सभा में कोई विशेष कार्य करना है तो उसे स्पष्टतया सूचित करना चाहिये। यदि नियमों के अंतर्गत नोटिस के साथ समर्थक विवरण या रिपोर्ट भी भेजना आवश्यक हो तो उन्हें भी भेजना चाहिए अन्यथा सभा अवैध हो जाएगी।

नोटिस में विधि के अनुसार शेयर अंतरण पुस्तकों के बंद होने और विधि या अंतर्नियम के किसी प्रश्न का उल्लेख तथा किसी सदस्य के प्राक्सी नियुक्त करने के लिए अधिकार जैसी घोषणा भी शामिल की जानी चाहिए।

**नोटिस की समयावधि :** कुछ सभाओं के लिए नोटिस की समयावधि प्रायः संगठन के उप-नियमों में निर्दिष्ट होती है। जब नोटिस दिया जाता है तो न्यूनतम अवधि से कुछ अधिक समय दिया जाता है ताकि दूर स्थान पर रहने वाले सदस्य सभा में पहुंचने के लिए आवश्यक प्रबंध कर सकें और उसमें उपस्थित हो सकें। कभी-कभी नियमों में 'पूरे दिनों के नोटिस' देने का प्रावधान होता है। ऐसी स्थिति में नोटिस दिये जाने वाले दिन और सभा के दिन दोनों को ही नोटिस की अवधि में शामिल नहीं किया जायेगा। उदाहरण के लिए यदि 21 दिन का नोटिस देना आवश्यक हो और सभा महीने के 23वें दिन होनी हो तो नोटिस पहली तारीख तक डाक से भेज देना आवश्यक होता है। यदि उप-नियमों में विशेष रूप से उल्लेख न भी किया गया हो तो भी "दिन" शब्द का अर्थ प्रायः "पूरा दिन" माना जाता है। कभी-कभी निर्धारित विधि द्वारा नोटिस की अवधि को कम करने की अनुमति दी जा सकती है।

आपात् स्थिति में कम अवधि के नोटिस पर भी समिति या उप-समिति की बैठक की जा सकती है। अगली बैठक का दिन व समय नियमित अंतराल पर निश्चित किया जा सकता है, जैसे कि प्रत्येक महीने का दूसरा शुक्रवार या इसे प्रत्येक बैठक के अंत में निश्चित किया जा सकता है। सभी स्थितियों में बैठक में उपस्थित होने के अधिकारी प्रत्येक व्यक्ति को उचित अवसर प्रदान करना उपयुक्त होता है।

**नोटिस किसे जारी करना चाहिये :** पंजीकृत निकायों की सभाएं अध्यक्ष भी बुला सकता है। ऐसी सभा के नोटिस पर अध्यक्ष के हस्ताक्षर हो सकते हैं। कंपनी की सभाओं के लिये सचिव निदेशक मंडल के आदेश के अनुसार नोटिस जारी करता है। समिति या उप-समिति की बैठक के लिये संयोजक नोटिस जारी करता है। यदि कोई संयोजक नहीं है तो अध्यक्ष यह नोटिस जारी कर सकता है।

**नोटिस किन्हें दिया जाए :** पंजीकृत निकायों की स्थिति में, किन व्यक्तियों को नोटिस दिया जाए, इसका निर्धारण अंतर्नियम या कोई अन्य विधि जैसे कि भारतीय कंपनी अधिनियम के अधीन होता है। उदाहरण के लिए, कंपनी की वार्षिक साधारण सभा के नोटिस कम्पनी के अंकेक्षकों को और सदस्यों को उनके रजिस्टर्ड पते पर या यदि उन्होंने पहले से सूचित किया हो तो उनके कानूनी प्रतिनिधि को भेजना चाहिये। विदेश में रहने वाले सदस्य को या ऐसे सदस्य को जिसका पता-ठिकाना ज्ञात न हो, नोटिस देना आवश्यक नहीं होता।

किसी भी अधिकृत सदस्य को नोटिस भेजने में जान बूझकर चूक करने से सभा अवैध हो जाती है, लेकिन आकस्मिक चूक का ऐसा प्रभाव नहीं होता।

**नोटिस पहुंचाने के साधन :** सभी सभाओं के लिए नोटिस केवल उप-नियमों में निर्धारित विधि से ही भेजना चाहिये और इसके लिए कोई और विधि नहीं अपनानी चाहिये। जब नोटिस डाक द्वारा भेजना अनिवार्य हो तो इस पर पता सही ढंग से लिखना चाहिए और इस बात का कोई प्रमाण होना चाहिए कि नोटिस डाक द्वारा भेजा गया है, जैसे कि सर्टिफिकेट ऑफ पोस्टिंग या रजिस्ट्री की रसीद।

नोटिस सदा रजिस्टर्ड पते पर भेजना चाहिये। यदि किसी ने विशेषरूप से कोई अलग डाक पता लिखकर दिया है तो नोटिस ऐसे पते पर ही भेजना चाहिए। टेलीफोन द्वारा संदेश या व्यक्तिगत रूप से मौखिक नोटिस दिया जा सकता है, लेकिन इसकी पुष्टि लिखित नोटिस द्वारा की जानी चाहिए।

सार्वजनिक सभा का नोटिस विज्ञापन द्वारा दिया जा सकता है और जिस दिन यह विज्ञापन छपता है, नोटिस उसी दिन दिया गया माना जाता है।

**स्थगित सभा का नोटिस :** यदि नियमों में प्रावधान हो तो उचित तरीके से बुलायी गयी सभा को कोरम पूरा न होने के कारण स्थगित किया जा सकता है। स्थगित सभा अगले सप्ताह उसी स्थान और उसी समय पर की जाती है और इसके लिए सदस्यों को पुनः नोटिस नहीं देना होता। लेकिन, यदि सभा अनिश्चित काल के लिए स्थगित की गयी हो तो पुनः नोटिस देना आवश्यक है लेकिन कार्य-सूची में कोई नया विषय तब तक शामिल नहीं किया जा सकता जब तक कि इसका नोटिस न दिया गया हो।

**नोटिस वापस लेना (Withdrawal) :** जब तक कि नियमों में इसका प्रावधान न हो, एक बार सभा का नोटिस जारी करने के बाद उसे वापस नहीं लिया जा सकता। सभा नियत दिन ही होनी चाहिए, हालांकि संकल्प पारित करके इसे किसी सुविधाजनक तिथि के लिए स्थगित किया जा सकता है। यदि ऐसा करने का अधिकार न दिया गया हो तो किसी पंजीकृत निकाय की सभा का संयोजक इसे स्थगित नहीं कर सकता। जब यह साबित हो जाता है कि सभी को विधिवत नोटिस नहीं दिया गया है तो सभा को रद्द किया जा सकता है और एक नयी सभा बुलाई जा सकती है।

**अनियमित नोटिस की संपुष्टि (Rectification):** अनियमित नोटिस की बाद में उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा संपुष्टि की जा सकती है, अर्थात् उसे वैध नोटिस के रूप में अनुमोदित किया जा सकता है। उदाहरण के लिये, सचिव को मंडल की सभा बुलाने के लिए नोटिस देने का अधिकार न होने पर भी यदि वह नोटिस जारी करता है तो सभी निदेशक इसकी संपुष्टि कर सकते हैं।

**अधित्याग (Waiver):** किसी विशेष रूप से उल्लेखनीय कार्य के लिए सभा बुलाने का नोटिस दिया जाता है। लेकिन सभी सदस्य यदि सर्वसम्पत्ति से सहमत हो तो वे नोटिस दिये जाने की औपचारिकता के पूरा न होने पर भी सभा में अन्य कार्य भी कर सकते हैं। लेकिन यह ध्यान रखना चाहिये कि प्रत्येक सम्बद्ध व्यक्ति उपस्थित हो और उसने सभा में अपनी सहमति दी हो।

**अवैध नोटिस :** प्रत्येक सभा का नोटिस उचित रूप में, उचित समय पर और उचित तरीके से जैसा कि नियमों या उपनियमों में निर्धारित हो, दिया जाना आवश्यक है। इस बारे में कोई चूक या जानबूझकर गलती करने से नोटिस अवैध हो जाता है। लेकिन, यदि सभी सदस्य उपस्थित हों और अनौपचारिकता पर कोई आपत्ति नहीं करता हो तो उचित नोटिस की आवश्यकता को त्यागा जा सकता है और बाद में इस कारण से सभा की कार्यवाही को अवैध नहीं माना जाएगा।

**किसी क्लब की वार्षिक साधारण सभा के नोटिस का नमूना**

**दी हैल्थ स्पोर्ट्स क्लब**

**2, कैनिंग लेन**

**नई दिल्ली**

सूचना दी जाती है कि क्लब के सदस्यों की चौथी वार्षिक साधारण सभा क्लब भवन, 2, कैनिंग लेन, नई दिल्ली में शनिवार, दिनांक 8 मई, 2020 को अपराह्न 3 बजे जिसमें निम्नलिखित कार्य सम्पन्न करने के लिए होगी :

1. अंकेक्षक की रिपोर्ट और 31 मार्च, 2020 को समाप्त होने वाले वर्ष की अंकेक्षित लेखा (Audited accounts) प्राप्त करना, उस पर विचार करना और उसे स्वीकार करना।
2. कार्यकारिणी समिति के सदस्यों और पदाधिकारियों का चुनाव करना।
3. अंकेक्षकों को नियुक्त करना और उनका पारिश्रमिक निश्चित करना।

ए. जी. खान.

सचिव

दिल्ली अप्रैल 5, 2020

### 9.6.2 कार्यसूची

कार्य-सूची (Agenda) का अर्थ है क्या कार्य करना है। सभा के संबंध में इसका प्रयोग यह बताने के लिए किया जाता है कि किन कार्यों का सम्पादन करना है। यह कागज पर सूचीबद्ध किया गया एक कार्यक्रम होता है जिसमें उन मामलों का ब्यौरा होता है जिन पर क्रमानुसार सभा में विचार करना है और निर्णय लेने हैं। लेकिन, सभा का अध्यक्ष यदि उचित और आवश्यक समझे तो कार्य-सूची के विषयों के क्रम को बदल भी सकता है। परंतु ऐसा करने के लिए पर्याप्त कारण होने चाहिए।

कार्यसूची का उद्देश्य सदस्यों को उन विषयों के बारे में सूचना देना होता है, जिन पर सभा में विचार किया जाना है। इस प्रकार सदस्यों को इन विषयों पर पहले से विचार करने और अर्थपूर्ण विचार-विमर्श के लिये सम्बद्ध सूचना आदि के साथ तैयारी करने का अवसर मिल जाता है। इससे अध्यक्ष को प्रत्येक मामले के महत्त्व पर ध्यान देने और उस पर विचार करने के लिए समय निश्चित करने में सहायता मिलती है। अंत में, कार्यसूची के विषय सभा को कार्यवाही के कार्यवृत्त (minutes) का प्रारूप तैयार करने का आधार बनते हैं।

सभा की कार्यसूची नोटिस का एक आवश्यक भाग होती है और इसे प्रायः नोटिस के साथ ही भेजा जाता है। यदि यह नोटिस के साथ नहीं भेजी जाती है तो नोटिस में ये शब्द लिखे जा सकते हैं "कार्य-सूची शीघ्र भेजी जाएगी।" बाद में सार्थक दस्तावेजों के साथ विस्तृत कार्य-सूची सभा होने से पर्याप्त समय पहले भेज देनी चाहिये।



**कार्य-सूची बनाना :** अध्यक्ष के साथ परामर्श करके कार्य-सूची बनाना सचिव की जिम्मेवारी है। इसे सभा की तिथि से काफी पहले बना लिया जाना चाहिए ताकि इसे समय पर सदस्यों को भेजा जा सके। जहां तक संभव हो कार्य-सूची सही व संक्षिप्त होनी चाहिये और जिन विषयों पर विचार किया जाना है वे संदर्भ सहित होने चाहिए। एक ही प्रकार की सभाओं के लिए कार्य-सूची का रूप, इसे बनाने की विधि और शैली एक जैसी ही होनी चाहिए। जहां तक संभव हो कार्य-सूची की प्रत्येक प्रति की दांयी ओर काफी स्थान छोड़ना चाहिए ताकि सभा के दौरान उस स्थान पर नोट लिखे जा सकें। यह प्रणाली अध्यक्ष और सचिव के लिए बहुत उपयोगी होती हैं क्योंकि उन्हें सभा की कार्यवाही के कार्य-विवरण में क्या शामिल किया जाना है, यह जानने में सहायता मिलती है।

कार्य-सूची में दो प्रकार के विषय शामिल किये जाते हैं :

- 1) नैतिक (routine) विषय, और
- 2) विशेष विषय

नैतिक विषयों को और उन विषयों को जिन पर कम बहस की आवश्यकता होती है कार्य सूची में पहले लिखा जाता है और ऐसे विषय विचार-विमर्श के लिए सभा में पहले लिए जाते हैं।

सचिव को कार्य-सूची में नैतिक विषयों को शामिल करने के लिए अध्यक्ष से परामर्श करने की आवश्यकता नहीं होती। ऐसे कुछ विषय निम्नलिखित हैं :

- 1) अध्यक्ष का चुनाव
- 2) सभा बुलाने का नोटिस पढ़ना
- 3) पिछली सभा के कार्यवृत्त को पढ़ना, उसकी पुष्टि और उस पर हस्ताक्षर।
- 4) अध्यक्ष का भाषण
- 5) कोई अन्य नैतिक विषय

कार्य-सूची के विशेष विषय वे होते हैं जो कार्य सूची में नियमित रूप से नहीं आते और जो नैतिक प्रकृति के नहीं होते। इसी प्रकार कुछ ऐसे विषय होते हैं जिन पर विस्तृत वाद-विवाद की संभावना होती है। ऐसे विषयों को कार्यसूची में शामिल करने के लिए सचिव को अध्यक्ष के साथ परामर्श करना चाहिए। निष्पक्षता बनाये रखने के लिए सचिव को ऐसे विषय भी शामिल करने चाहिये जिनके लिए किसी सदस्य ने प्रार्थना की हो और जिन पर सभा में विचार करना

उचित लगे। एक फाइल में ऐसे सभी विषयों की सूची बनानी चाहिए जिन्हें अगली सभा की कार्यसूची में शामिल किया जा सकता है। यदि कोई सदस्य किसी विषय को कार्य-सूची में शामिल करना चाहता है तो उससे इस संबंध में सुझाव मांगना चाहिए। हालांकि ऐसे विषय को कार्य-सूची में शामिल करने का निर्णय उपयुक्त प्राधिकारी ही लेता है।

कार्यसूची को सदस्यों को भेजने से पहले सचिव को यदि कार्य-सूची के प्रस्तावित विषयों को अध्यक्ष के पास उसकी सहमति प्राप्त करने के लिए भेजने हों तो लिफाफे पर 'निजी और गोपनीय' शब्द लिखना चाहिए।

कभी-कभी सभा में प्रस्तुत किये जाने वाले प्रस्तावों की पूरी विषय-सामग्री कार्य-सूची में दे दी जाती है। इससे कार्य-सूची बहुत विस्तृत हो जाती है। उदाहरण के लिए, फेडरेशन ऑफ इंडियन चैम्बर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्रीज की वार्षिक साधारण सभा की कार्य-सूची ऐसी ही होती है। ऐसी स्थितियों में प्रस्तावों की एक अनुक्रमणिका बनाकर कार्य-सूची के साथ लगाना उपयोगी होता है।

**खुली कार्यसूची (Loophole Agandum) :** अधिकांश कार्य सूचियों में एक अंतिम विषय "खुला विषय" के रूप में शामिल किया जाता है। सभा के कार्यक्षेत्र में आने वाले किसी छोटे कम-महत्व के विषय पर इसके अंतर्गत विचार किया जा सकता है। लेकिन महत्वपूर्ण विशेष विषयों पर इस विषय के अंतर्गत विचार नहीं किया जा सकता है। अतः उन्हें हमेशा अलग विषय के रूप में कार्य सूची में शामिल करना चाहिए।

**किसी कम्पनी के निदेशक मंडल की सभा के नोटिस और कार्यसूची का नमूना**

मदर केयर (इंडिया) लि.  
35, फैंज रोड  
नई दिल्ली-110 006

जून 16, 2020

श्री ए. डब्ल्यू. राजा,  
530, चाँदनी चौक,  
दिल्ली-110 006  
महोदय,

आपको सूचना दी जाती है कि निदेशक मंडल की अगली सभा कम्पनी के रजिस्टर्ड कार्यालय में बुधवार दिनांक 7 जुलाई, 2020 को पूर्वाह्न 11.30 बजे होगी जिसमें निम्नलिखित विषयों पर विचार किया जाएगा। आपकी उपस्थिति प्रार्थनीय है।

## कार्यसूची :

- 1 मंडल की पिछली सभा का कार्यवृत्त पढ़ना और उसका अनुमोदन।
- 2 शेयरो के अंतरण के लिए प्रार्थना पत्रों पर विचार।
- 3 कानपुर कार्यालय के लिए मैनेजर की नियुक्ति पर विचार।
- 4 भुगतान के लेखों की सूची का अनुमोदन।
- 5 मंडल की अगली सभा की तिथि निश्चित करना।
- 6 अध्यक्ष की अनुमति से कोई अन्य विषय।

### 9.6.3 सचिव की भूमिका

किसी भी सभा की सफलता सचिव द्वारा की गई तैयारी पर बहुत कुछ निर्भर करती है। सचिव द्वारा की जाने वाली तैयारी के निम्नलिखित पहलू हैं :

- 1) सचिव को सभा की फाइल बनानी चाहिए और उनसे संबंधित सभी संबद्ध कागजात और संदर्भ उसमें रखने चाहिए।
- 2) उसे सभा में विचारार्थ रखी जाने वाली कार्यसूची के सभी महत्वपूर्ण विषयों को जांचना चाहिए और उन्हें व्यवस्थित करना चाहिए। इस सम्बन्ध में उसे उच्च अधिकारियों से, विशेषकर अध्यक्ष से परामर्श करना चाहिए। दूसरे शब्दों में, उसे एक अनंतिम (tentative) कार्य सूची बनानी चाहिए और फिर उसे संबद्ध प्राधिकारी से अनुमोदित कराना चाहिए।
- 3) उसे अध्यक्ष के साथ परामर्श करके सभा की तिथि, स्थान व समय निश्चित करने चाहिए। इस बारे में यदि उप-नियमों में कोई प्रावधान है तो उन्हें ध्यान में रखना चाहिए। .
- 4) सचिव को सभा बुलाने के नोटिस और सभा की कार्यसूची को अंतिम रूप देकर उन्हें उप-नियमों द्वारा निर्धारित तरीके से भेजने की व्यवस्था करनी चाहिए।
- 5) संगठन के अपने भवन में यदि पर्याप्त स्थान नहीं है तो उसे किसी अन्य किसी स्थान की व्यवस्था करनी चाहिए। यह व्यवस्था करते समय उसे उपस्थित होने वाले सदस्यों तथा निमंत्रित मेहमानों की संभावित संख्या ध्यान में रखनी चाहिए। सभा का कमरा/हॉल सुसज्जित होना चाहिए। बैठने की तथा रोशनी की उचित व्यवस्था होनी

चाहिए। सभा में सदस्यों को बोलने और सभी को सुनाई देने की भी व्यवस्था होनी चाहिए। पीने के पानी और नाश्ते आदि की व्यवस्था पहले से ही की जाना चाहिए और सचिव को यह देखना चाहिए कि इन सभी संबंध में उचित ध्यान रखा गया है।

- 6) आमंत्रित व्यक्तियों का स्वागत करने के लिए और उनकी हाजिरी लगाने के लिए उसे प्रशिक्षित सहायक नियुक्त करने चाहिए। यदि सभा में प्रवेश पर प्रतिबंध है तो सहायकों को प्रवेश पत्र विनम्रतापूर्वक देखने चाहिए।
- 7) यदि उपनियमों के अंतर्गत प्रॉक्सी की अनुमति दी गई है तो प्रॉक्सियों की प्राप्ति, जांच, सत्यापन व गणना की आवश्यक व्यवस्था करनी चाहिए। सभा शुरू होने से पहले प्रॉक्सियों के रिकार्ड अवश्य उपलब्ध होने चाहिए।
- 8) सभा की कार्यवाही को रिकार्ड करने की व्यवस्था की भी सचिव को जांच करनी चाहिए। यदि सदस्यों को आवश्यकता पड़े तो उन्हें कागज, पेंसिल, स्याही आदि दी जानी चाहिए।
- 9) अध्यक्ष के भाषण, रिपोर्टें और विवरणों आदि की प्रतिलिपियाँ जिन्हें सदस्यों में बांटना है पहले से तैयार करवा लेनी चाहिए। इन्हें सदस्यों के प्रवेश के समय या अपना स्थान ग्रहण करने के बाद दिया जा सकता है।
- 10) सचिव को यह सुनिश्चित करना चाहिए की कार्यवृत्त पुस्तिका, उपस्थिति रजिस्टर, कानूनी दस्तावेज, पत्र-व्यवहार की फाइलें और कार्यसूची के विषयों से संबंधित ऐसी सामग्री जिनकी आवश्यकता पड़ सकती हो, सभा में तुरन्त उपलब्ध हों।
- 11) कार्यसूची के किसी भी विषय पर सभा का क्या मत बन रहा है इसे ज्ञात करने के लिए भी सचिव को तैयारी करनी चाहिए। मतदान व मतपत्रों की व्यवस्था भी की जानी चाहिए ताकि आवश्यकता पड़ने पर कोई अव्यवस्था न हो।

आवश्यक तैयारियों की प्राथमिकता के आधार पर एक जांच सूची (check list) बनाना उपयोगी होता है और जब सूची में से कोई कार्य हो जाये तो उसके आगे सही का चिन्ह लगा देना चाहिए। इससे सभा की तैयारी करने में किसी चूक का अंदेशा नहीं रहता। जांच सूची का एक नमूना नीचे दिया गया है।

निदेशक मंडल की दिनांक..... को होने वाली बैठक के लिए तैयारियों की जांच सूची

विषय

कब किया गया

- 1) नोटिस भेजना
- 2) कार्यसूची बनाना
- 3) सभा के हाल के लिए व्यवस्था करना
- 4) सहयोगी नियुक्त करना
- 5) जलपान की व्यवस्था करना
- 6) कागज, पेंसिल, आदि की व्यवस्था करना
- 7) सभा में बाँटी जाने वाली सामग्री तैयार करना
- 8) सभा में प्रस्तुत की जाने वाली रिपोर्टों, कार्यवृत्त विवरण आदि तैयार करना
- 9) नियम-विनियम की प्रतिलिपियाँ सभा में अपने पास रखना
- 10) उपस्थिति रिकार्ड करने की व्यवस्था करना
- 11) यदि आवश्यक हो तो प्रॉक्सियों की प्राप्ति और जांच की व्यवस्था करना
- 12) यदि आवश्यक हो तो मतदान या मतपत्रों की व्यवस्था करना
- 13) यदि आवश्यक हो तो सांविधिक पुस्तकों और दस्तावेजों की जांच के लिए व्यवस्था करना
- 14) कार्यवाहियों को रिकार्ड करने की व्यवस्था करना

## बोध प्रश्न ख

1 "नोटिस" की परिभाषा दीजिए।

.....  
.....  
.....  
.....

2 सभा को कब स्थगित किया जा सकता है?

.....  
.....

3 कार्यसूची शब्द का अर्थ स्पष्ट कीजिए।

.....  
.....

4 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से **सही** हैं और कौन से **गलत** हैं?

- i) साधारण सभा और समिति की बैठक के लिए उन सभी को लिखित नोटिस भेजना आवश्यक होता है जो उनमें उपस्थित होने के अधिकारी होते हैं।
- ii) प्रत्येक सभा के लिए पूरे 21 दिन का नोटिस देना आवश्यक होता है।
- iii) अनिश्चित काल के लिए स्थगित सभा के लिए नया नोटिस देना आवश्यक नहीं होता।
- iv) कार्यसूची सदा सभा के नोटिस का ही एक भाग होनी चाहिए और उसे उसके साथ ही भेजना आवश्यक होता है।
- v) पिछली सभा के कार्यवृत्त की पुष्टि कार्यसूची का एक नैतिक विषय होती है।
- vi) कार्यसूची का एकमात्र उद्देश्य अध्यक्ष को प्रत्येक विषय के लिए समय निर्धारण में सहायता करना होता है।

5 कोष्ठक में दिए गए शब्दों में से उपयुक्त शब्द चुनकर रिक्त स्थान भरें।

i) अध्यक्ष का चुनाव कार्यसूची का एक.....विषय होता है।

(विशेष, नैतिक, साधारण)

ii) सचिव को.....के साथ परामर्श करके सभा की तिथि, स्थान व समय निश्चित करना चाहिए। (कार्यालय मैनेजर, अध्यक्ष, कनिष्ठ निदेशक)

iii) यदि उचित नोटिस नहीं दिया गया है तो सभा..... अवैध हो जाती है।

(की बहस, के निर्णय, की कार्यवाही)

iv) सभा बुलाने के लिए दिए गए नोटिस में सभा की तिथि, स्थान, समय और.....स्पष्ट लिखे होने चाहिए। (अवधि, प्रकार, विषय)

v) विदेशों में रहने वाले सदस्यों को नोटिस भेजना..... होता है।

(आवश्यक, आवश्यक नहीं) ।

#### 9.6.4 कोरम

उचित नोटिस द्वारा सभा बुलाने के बाद सभा के संचालन के लिए सबसे महत्वपूर्ण बात कोरम का होना है। जी. ए. स्टेनफोर्ड के अनुसार "कोरम" किसी निकाय के सदस्यों की वह न्यूनतम संख्या है जिसका सभा की कार्यवाही की वैध क्षमता सिद्ध करने के लिए इकट्ठा होना आवश्यक होता है। इस प्रकार सभा के संबंध में सामान्य नियम यह है कि जब तक कोरम न हो तब तक कोई कार्यवाही नहीं हो सकती है। कोरम के बिना की गई सभी कार्यवाहियां अवैध होती हैं।

कोरम केवल सभा के शुरू होने से पहले ही नहीं होना चाहिए बल्कि जब तक सभा समाप्त हो तब तक हर समय कोरम होना आवश्यक होता है। लेकिन उप-नियमों में यह प्रावधान किया जा सकता है कि यदि सभा के शुरू में कोरम हो और सभा की कार्यवाही के दौरान कुछ सदस्य चले जाएं जिससे कि कोरम पूरा न हो तो इससे सभा अवैध नहीं होगी। इस प्रावधान के बावजूद उचित यही होता है कि सभा के दौरान जब भी कोरम पूरा न हो तभी अध्यक्ष का इस ओर ध्यानाकर्षण करना चाहिए। ऐसे ध्यान आकर्षित किए जाने पर अध्यक्ष को उपस्थित सदस्यों की संख्या गिननी चाहिए और यदि कोरम नहीं है तो सभा को स्थगित कर देना चाहिए।

**न्यूनतम संख्या कितनी होती है :** कोरम के लिए कितने व्यक्ति होने चाहिए यह निकाय के आकार पर निर्भर करता है और इस प्रकार इस संबंध में कोई सामान्य नियम नहीं बनाया जा सकता है। संगठन के उप-नियमों में साधारणतया कोरम दिया होता है और जो कोरम दिया गया हो उसके पूरा न होने पर सभा वैध नहीं होगी। यदि कोई कोरम निश्चित नहीं किया है तो इस विषय पर सर्वोत्तम मत यह है कि अभिलिखित सदस्यों का बहुमत ही कोरम होगा।

यह प्रश्न उठता है कि क्या एक व्यक्ति से वैध कोरम हो सकता है। साधारण स्थिति में एक व्यक्ति से कोरम नहीं बनता। किसी भी पंजीकृत निकाय की सभा के कोरम के लिए कम से कम दो व्यक्तियों का होना आवश्यक होता है। लेकिन निम्नलिखित परिस्थितियों में एक व्यक्ति के होने पर सभा हो सकती है और कोरम की शर्त पूरी हो जाती है।

- 1) किसी विशेष श्रेणी के सभी शेयर एक ही व्यक्ति के पास हों तो इस श्रेणी के शेयर धारकों की सभा एक व्यक्ति से संघटित हो सकती है।
- 2) जब निकाय के समापन की स्थिति में एक लेनदार तथ्य का प्रमाण प्रस्तुत करता है तो वह एक ही व्यक्ति लेनदारों की सभा का वैध कोरम हो सकता है।
- 3) जब किसी समिति में एक ही सदस्य हो तो उस अकेले व्यक्ति द्वारा सभा की जा सकती है।
- 4) जब निदेशक यह निश्चय करें कि निदेशकों की सभा के लिए कोरम एक होगा तो इसे वैध माना जाएगा।
- 5) जब सभा केन्द्रीय सरकार या न्यायालय के आदेशों के अन्तर्गत बुलाई गई हो और आदेशों में इस बात का विशेष रूप से उल्लेख हो कि कंपनी के एक व्यक्ति की व्यक्तिगत उपस्थिति से या प्रॉक्सी द्वारा उपस्थिति से भी सभा संघटित हुई मानी जाएगी।

**कोरम की गणना :** कोरम के लिए व्यक्तियों की गिनती करते समय केवल उन्हीं सदस्यों को गिनना चाहिए जो उपस्थित हों और जिन्हें वोट देने का अधिकार हो। सभा में उपस्थित अंकेक्षक की गणना कोरम के लिए नहीं का जा सकती। वह सभा में एक आमंत्रित के रूप में उपस्थित होता है और उसे कार्यसूची के किसी भी विषय पर मत देने का अधिकार नहीं होता है। इसी प्रकार जब तक उप-नियमों में प्रॉक्सियों को शामिल करने का स्पष्ट प्रावधान न हो, उन्हें कोरम में शामिल नहीं करना चाहिए। यदि शेयरों के संयुक्त धारक हैं तो क्योंकि पहले धारक को ही मत देने का अधिकार होता है, इसलिए केवल उसे ही कोरम के लिए गिना जाएगा और अन्य धारकों को गणना में शामिल नहीं किया जायेगा, भले ही वे सभा में उपस्थित हों।



**कोरम पूरा न होने के परिणाम :** कोरम न होने पर सभा में कोई कार्यवाही नहीं की जा सकती है। यदि कोई कार्यवाही की जाती है तो इससे सभा अवैध हो जाएगी। कभी-कभी उप-नियमों में यह प्रावधान किया जाता है कि सभा के शुरू होने पर 15 मिनट या आधे घंटे का समय कोरम पूरा होने के लिए दिया जा सकता है, लेकिन यदि फिर भी कोरम कम रहता है तो अध्यक्ष तभी सभा को स्थगित कर देगा और उस स्थान व समय की घोषणा करेगा जहां सभा पुनः होगी। ऐसी स्थिति में उपस्थित सदस्य आपस में अनौपचारिक वार्तालाप कर सकते हैं लेकिन कोई औपचारिक संकल्प पास नहीं कर सकते हैं।

कंपनियों और अन्य पंजीकृत निकायों की स्थगित सभा एक सप्ताह बाद उसी स्थान पर उसी समय की जाती है। ऐसी स्थगित सभा में कोरम की औपचारिकता पूरा करना आवश्यक नहीं होता।

### 9.6.5 अध्यक्ष की भूमिका, उसके अधिकार और कर्तव्य

सभा की अध्यक्षता करने वाले व्यक्ति को अध्यक्ष कहते हैं। अंग्रेजी भाषा में तो इस संदर्भ में चेयरमैन तथा चेयरपर्सन (विशेषतः महिला द्वारा अध्यक्षता करने की स्थिति में) दो शब्दों का प्रयोग होता है, लेकिन हिन्दी में पुरुषों तथा महिलाओं दोनों को अध्यक्ष ही कहते हैं। अध्यक्ष सभा के संचालक के रूप में कार्य करता है इसलिए सभा की सफलता या असफलता उसकी निपुणता, क्षमता और अनुभव पर निर्भर करती है। वह समय नष्ट किए बिना सही निर्णय लेने में सभा का नेतृत्व करता है। वह अपना कार्य पूर्ण निष्पक्षता और ईमानदारी से करता है। सभा की कार्यवाही को नियमित करने के लिए अध्यक्ष सभी निर्धारित नियमों-विनियमों, उप-नियमों और स्थायी आदेशों को लागू करता है। वह कार्यवाहियों का निदेशक और निर्णायक होता है।

**अध्यक्ष की नियुक्ति :** किसी पंजीकृत निकाय के नियमों-विनियमों में प्रायः सभा के अध्यक्ष की नियुक्ति या चुनाव संबंधी नियम दिए होते हैं। यदि संगठन का अध्यक्ष उपस्थित हो तो वही पदेन (ex officio) अध्यक्ष की हैसियत से सभा की अध्यक्षता करता है। उसकी अनुपस्थिति में सबसे वरिष्ठ सदस्य या उपस्थित सदस्यों में से जिसे चुना जाए वह सभा की केवल उस बैठक की कार्यवाही का संचालन करता है।

जब नियमित अध्यक्ष का चुनाव करना होता है तो सभा का संचालन करने के लिए एक अंतरिम अध्यक्ष (Interim Chairman) नियुक्त किया जा सकता है। वह नामांकन आमंत्रित करता है और यदि आवश्यक हो तो चुनाव कराया जाता है। इसके बाद चुना गया अध्यक्ष कार्यवाही का संचालन करता है।

सार्वजनिक सभाओं की स्थिति में प्रायः संयोजक ही किसी को सभा की अध्यक्षता करने के लिए आमंत्रित करते हैं। कंपनियों के नियुक्त किए गए या चुने गए अध्यक्ष की कार्य अवधि का

अंतर्नियमों में उल्लेख होता है। लेकिन यदि इसका विशेष रूप से उल्लेख न किया गया हो तो इसका यह अर्थ नहीं होता है कि वह जीवन भर के लिए या वह जब तक निदेशक रहे तब तक के लिए नियुक्त कर दिया गया है। यदि अन्तर्नियमों में कुछ नहीं लिखा है, जैसा होना संभव नहीं है, तो सभा द्वारा चुना गया कोई भी सदस्य अध्यक्ष हो सकता है। यदि अध्यक्ष की नियुक्ति नियमानुसार है तो अध्यक्ष को चाहिए कि अपना पद ग्रहण करते ही वह सभा को संक्षेप में इस बात के लिए धन्यवाद दे कि उसे सम्मान दिया गया तथा उस पर विश्वास किया गया।

**अध्यक्ष के अधिकार :** अध्यक्ष को अपने अधिकार प्रायः उस सभा से प्राप्त होते हैं जिसकी वह अध्यक्षता करता है। लेकिन बहुत से कानूनी निर्णयों, रीति रिवाजों व प्रचलित प्रथाओं ने भी अध्यक्ष के अधिकारों की परिभाषा दी है। आइये इन अधिकारों के व्यावहारिक पहलुओं पर विचार करें।

- 1. सभा का संचालन करना :** अध्यक्ष को सभा में व्यवस्था और मर्यादा बनाए रखने का अधिकार होता है। उसे इस बात का अधिकार होता है कि वह सभा का संचालन पूरी तरह से उप-नियमों के अनुसार करे और ऐसा करते समय वह असंगत विषयों को उठाये जाने से रोक सकता है और कार्यविधि के किसी भी प्रकार से दुरुपयोग को भी रोक सकता है। वह किसी वक्ता को अनुचित और अशिष्ट भाषा प्रयोग करने से रोक सकता है और ऐसी टिप्पणियों को कार्यवाही के रिकार्ड से निकालने का आदेश भी दे सकता है।
- 2. कार्यवृत्त की संपुष्टि करना :** साधारणतया अध्यक्ष को पिछली सभा के कार्यवृत्त की संपुष्टि अगली सभा में करनी होती है। लेकिन उप-नियमों में यह प्रावधान भी हो सकता है कि कार्यवृत्त पर पहले सभा के अध्यक्ष के हस्ताक्षर हों जो उसके सही लिखे जाने को प्रमाणित करता है और बाद में उसकी अगली सभा में उस सभा के अध्यक्ष द्वारा संपुष्टि की जा सकती है। अध्यक्ष को अन्य दस्तावेजों जैसे कार्यवृत्त पुस्तिका, संकल्प आदि पर हस्ताक्षर करने या उन्हें अनुप्रमाणित करने का भी अधिकार होता है।
- 3. व्यवस्था के प्रश्न (points of order) पर निर्णय देना :** यदि कोई सदस्य किसी अप्रासंगिक विषय पर बोलता है या सभा में कोरम नहीं है तो कोई भी उपस्थित सदस्य व्यवस्था का प्रश्न उठा सकता है। अध्यक्ष को व्यवस्था के प्रश्न पर निर्णय देने का अधिकार होता है। उसे इस विषय पर निर्णय देना होता है कि जो व्यवस्था का प्रश्न उठाया गया है वह समर्थनीय है या नहीं। उसके निर्णय पर साधारणतया आपत्ति नहीं की जाती है जब तक कि वह बिल्कुल ही गलत न हो। लेकिन यदि निर्णय पर भारी बहुमत द्वारा आपत्ति की जाती है तो इसका निर्णय मतदान द्वारा किया जाता है।

- 4 **उच्छृंखल सदस्यों को निष्कासित करना** : अध्यक्ष किसी भी सदस्य को उसके उच्छृंखल आचरण या निरंतर सभा की कार्यवाही में बाधा डालने के कारण उसे सभा से बाहर जाने के लिए कह सकता है। लेकिन यदि ऐसे व्यक्ति को पहले चेतावनी दी जाती है और उसके बावजूद भी वह अभद्र व्यवहार करता रहता है तो उसके निष्कासन या उसे जबर्दस्ती बाहर करने का आदेश दिया जा सकता है।
- 5 **वक्ताओं की प्राथमिकता निर्धारित करना** : प्रत्येक सदस्य को बोलने से पहले अध्यक्ष की अनुमति लेनी चाहिए। लेकिन यदि एक ही समय एक से अधिक सदस्य बोलने के लिए खड़े होते हैं तो अध्यक्ष को यह निर्णय लेना होता है कि पहले कौन बोलेगा और फिर सबको एक-एक करके बोलने की अनुमति दी जाती है।
- 6 **किसी विषय पर बहस रोक देना** : अध्यक्ष यदि यह समझता है कि किसी विषय पर बहस लंबी होती जा रही है और प्रत्येक वक्ता द्वारा पहले कही जा चुकी बातें ही दोहरायी जा रही हैं या कुछ सदस्य बहस को इसलिए बढ़ा रहे हैं कि मतदान न हो सके तो उसे उस विषय पर बहस रोक देने का अधिकार होता है।
- 7 **मतदान कराना** : मतदान सभा की किसी विषय पर राय जानने की एक विधि है। सदस्य अपना मत मौखिक या लिखित रूप में दे सकते हैं। जब किसी विषय पर बहस चल रही हो और सदस्यों की सर्वसम्मत राय प्रतीत न हो तो अध्यक्ष या तो स्वयं ही मतदान का आदेश दे सकता है या सदस्यों की एक अपेक्षित संख्या द्वारा मतदान की मांग किये जाने पर मतदान करा सकता है। सदस्यों द्वारा मांग किये जाने पर उसे मतदान कराना ही पड़ेगा। मतदान कराये जाने पर अध्यक्ष या तो स्वयं ही संवीक्षक (Scrutiniser) का कार्य कर सकता है या निर्धारित कार्यविधि के अनुसार किसी अन्य को मतदान कराने के लिए नियुक्त कर सकता है।
- 8 **निर्णायक मत का प्रयोग करना** : मतदान की स्थिति में किसी भी अन्य सदस्य की भांति ही अध्यक्ष को भी मत देने का अधिकार होता है। उसके मत को "अध्यक्ष का मत" या विचारात्मक मत" (deliberative vote) कहते हैं। पंजीकृत निकायों के नियम-विनियम प्रायः अध्यक्ष को एक अतिरिक्त मल डालने का अधिकार प्रदान करते हैं। इसे "निर्णायक मत" / प्रदान (casting vote) कहते हैं और इसका प्रयोग तब किया जाता है जब किसी मामले पर बराबर-बराबर वोट पड़ें। यह अध्यक्ष की इच्छा पर निर्भर करता है कि वह मत का प्रयोग करे या न करे। उसे इस मत का प्रयोग विवेकपूर्वक और संगठन के हितों को ध्यान में रखकर करना चाहिए।

- 9 **मतदान के परिणाम की घोषणा करना:** अध्यक्ष को यह घोषणा करने का अधिकार है कि संकल्प स्वीकार किया गया या नहीं। उसकी इस प्रकार की घोषणा संकल्प के पक्ष और विपक्ष में डाले गये मतों की संख्या का निश्चयायक प्रमाण (conclusive evidence) होती है।
- 10 **किसी निर्णय को रद्द करना:** अध्यक्ष कानून का संरक्षक होता है। उसे किसी भी अवैध निर्णय को रद्द करने का अधिकार होता है, चाहे वह निर्णय सभा में बहुमत द्वारा लिया गया हो। उदाहरण के लिए निदेशक मंडल ने जिस दर से लाभांश देने की सिफारिश की है उससे अधिक दर से लाभांश देने का संकल्प अवैध होता है और इसलिए कम्पनी का अध्यक्ष इसे रद्द कर सकता है। इसी प्रकार जहां विशेष संकल्प अपनाने के लिए तीन-चौथाई बहुमत की आवश्यकता होती है और यदि ऐसा संकल्प साधारण बहुमत ने पास किया हो तो अध्यक्ष अपने इस अधिकार का प्रयोग कर सकता है।

11. **सभा स्थगित करना :** अध्यक्ष निम्नलिखित स्थितियों में सभा स्थगित कर सकता है:

- i) सभा में कोई गड़बड़ी हो जाने पर,
- ii) उपस्थिति कोरम से कम हो जाने पर,
- iii) यदि बहुमत यह निर्णय ले कि कार्यसूची के बाकी विषयों पर अगली सभा में विचार किया जाएगा।

**अध्यक्ष के कर्तव्य :** सभा के अध्यक्ष को यह सुनिश्चित करना होता है कि सभा की कार्यवाही शुरू से अंत तक विधि के प्रावधानों और प्रचलित प्रथाओं के अनुसार चले। अतः उसे निम्नलिखित कार्य करने चाहिए :

- 1 **अध्यक्ष की नियुक्ति :** अध्यक्ष को इस बात की जांच और पुष्टि करनी चाहिए कि सभा के अध्यक्ष के रूप में उसकी नियुक्ति नियमानुसार है।
2. **सभा विधिवत बुलाना :** उसे यह देखना चाहिए कि सभा विधिवत बुलाई गई है और उसमें भाग लेने के अधिकारी सभी सदस्यों को नोटिस और कार्यसूची भेजी गई है। उसे यह भी देखना चाहिए कि नोटिस उपयुक्त प्राधिकारी द्वारा भेजा गया है और सभा के समय व स्थान के बारे में कोई विवाद नहीं है।
3. **कोरम :** कार्यवाही शुरू होने से पहले अध्यक्ष को कोरम की जांच करनी चाहिए और यह देखना चाहिए कि कोरम में केवल उन व्यक्तियों को शामिल किया गया हो जो वोट देने के अधिकारी हों। उसे इस बात का भी ध्यान रखना चाहिए कि सभा के शुरू से अंत तक कोरम बना रहे।

4. **कार्यवृत्त की संपुष्टि करना :** यदि उपस्थित सदस्यों को पिछली सभा के कार्यवृत्त पर कोई आपत्ति न हो तो उसकी संपुष्टि करना और कार्यवृत्त पुस्तक पर हस्ताक्षर करना अध्यक्ष का कर्तव्य होता है। उसे विशेष संकल्पों, बैलेंसशीट और अन्य विवरणों के उद्धरणों जैसे संबंधित दस्तावेजों की भी जांच करना चाहिए।
5. **विषयों को कार्यसूची में दिए क्रम से लेना :** अध्यक्ष को कार्यसूची के विषयों को उसी क्रम में विचारार्थ लेना चाहिए जिसमें वे कार्यसूची में हैं। परन्तु यदि सदस्य सहमत हों तो वह इस क्रम को बदल सकता है।
6. **व्यवस्था बनाए रखना :** सभा में व्यवस्था बनाए रखना अध्यक्ष का सबसे पहला कर्तव्य होता है। उसे अनुचित व्यवहार, उलझनपूर्ण कथनों या अशोभनीय घटनाओं को रोकना चाहिए। उसे अप्रिय स्थितियों को समझदारी से संभालना चाहिए और यह ध्यान रखना चाहिए कि सभा की कार्यवाही सदस्यों के बीच बिना किसी बुरी भावना के व्यवस्थित ढंग से चले। यदि सभा अव्यवस्थित और नियंत्रण के बाहर हो जाए तो अध्यक्ष को सभा की कार्यवाही रोक देनी चाहिए और सभा को स्थगित कर देना चाहिए।
7. **सदस्य अध्यक्ष को संबोधित करें :** अध्यक्ष को यह देखना चाहिए कि सदस्य आपस में विवाद न करें और प्रत्येक वक्ता उसी को संबोधित करे।
8. **जब तक विनिर्देशन (specification) न हो तब तक बहस न होने दी जाए :** अध्यक्ष को यह भी देखना चाहिए कि प्रस्ताव उचित व रचनात्मक तरीके से रखे जाएं और उनका विधिवत समर्थन भी हो। जब तक कोई विशिष्ट प्रस्ताव न हो तब तक बहस की अनुमति न दी जाए। जो प्रस्ताव सभा के कार्य क्षेत्र में न आते हों या जिनका प्रारूप ठीक न बनाया गया हो उन्हें सभा में रखने की अनुमति नहीं देनी चाहिए।
9. **सभी वक्ताओं को समान अवसर देना :** अध्यक्ष को सभी वक्ताओं को प्रस्ताव पर अपनी राय रखने का समान अवसर प्रदान करना चाहिए। उसे अल्पमत समूह या विरोध करने वाले समूह के हित का विशेष ध्यान रखना चाहिए। ऐसा समूह यदि है तो उसके प्रतिनिधि को अपना मत व्यक्त करने की अनुमति देनी चाहिए और उसे ध्यानपूर्वक सुनना चाहिए। उसे किसी को बेतुका आधार पर कार्यवाही में बाधा नहीं डालने देना चाहिए।
10. **सदस्यों के बोलने की प्राथमिकता निश्चित करना :** यदि एक ही समय दो या उससे भी अधिक सदस्य बोलना चाहते हैं तो उसे प्राथमिकता का नियम अपनाना चाहिए और उनके नाम उस क्रम में लिखने चाहिए जिस क्रम में उन्होंने उसका ध्यान आकर्षित किया है और उसी के अनुसार उन्हें बोलने की अनुमति देनी चाहिए।

11. **प्रस्तावक को वाद-विवाद का उत्तर देने की अनुमति देना** : अध्यक्ष को वाद-विवाद के बाद प्रस्ताव रखने वाले को उत्तर देने के लिए उचित समय देना चाहिए। केवल प्रस्ताव रखने वाले को ही दो बार बोलने का अधिकार होता है जबकि अन्य सदस्यों को केवल एक बार ही बोलने देना चाहिए।
12. **व्यवस्था के प्रश्न पर निर्णय देना** : अध्यक्ष को व्यवस्था के प्रश्नों और वंहा उठने वाले अन्य प्रश्नों पर अपना निर्णय देना चाहिए। निर्णय देते समय वह वरिष्ठ और जानकार व्यक्तियों से परामर्श कर सकता है। लेकिन निर्णय देने के बाद उसे उस पर अड़िग रहना चाहिए।
13. **सभा का मत उचित विधि से जानना** : किसी प्रस्ताव पर बहस बंद करने या मतदान कराने से पहले अध्यक्ष को उसके संबंध में सभा का आशय जानने का प्रयास करना चाहिए। जहां तक संभव हो उसे सदस्यों को एकमत करने का प्रयत्न करना चाहिए। यदि मतभेद तीव्र हो तो उसे अंत में प्रस्ताव पर मतदान करना चाहिए। उसे ध्यान रखना चाहिए कि मतदान संबंधी सभी आवश्यक कार्यवाहियां कर ली जाएं जैसे कि प्रॉक्सियों की वैधता, मतपत्रों की जांच, मत डालना और मतदान के परिणाम की घोषणा।
14. **यह देखना कि उचित कार्यवृत्त रखे गए हों** : अंत में अध्यक्ष को यह देखना होता है कि सभा में लिए निर्णयों के उचित रिकार्ड रखे जाएं। दूसरे शब्दों में, उसे यह देखना होता है कि उचित कार्यवृत्त हों और यदि सभा उसे अधिकार दे तो उस पर हस्ताक्षर कर सके।

### बोध प्रश्न ग

- 1 निम्नलिखित में से कौन से कथन "सत्य" अथवा "गलत" हैं ?
  - i) किसी सभा का कोरम हमेशा कुल सदस्यों की संख्या का  $1/3$  होता है।
  - ii) अध्यक्ष उपद्रवी सदस्यों को निष्कासित कर सकता है।
  - iii) अध्यक्ष को प्रत्येक व्यवस्था का प्रश्न उठाने की अनुमति देनी पड़ती है।
  - iv) अध्यक्ष किसी भी गैरकानूनी निर्णय को निरस्त कर सकता है भले ही वह बहुमत द्वारा पारित किया गया हो।
  - v) अध्यक्ष वक्ताओं को बोलने का क्रम तय करता है।

2 कोरम का क्या अर्थ है ?

.....  
.....  
.....

3 अध्यक्ष के अधिकारों का संक्षिप्त विवरण दीजिए।

.....  
.....  
.....

4 व्यवस्था के प्रश्न का क्या उद्देश्य होता है?

.....  
.....  
.....

---

### 9.7 सारांश

---

सभा एक ऐसी प्रक्रिया है जिसमें सामान्य उद्देश्य के लिये कुछ व्यक्ति एकत्र होते हैं। यह विचार विमर्श करने के लिए हो सकती है अथवा मिल कर कुछ कार्य करने की योजना बनाने के लिये हो सकती है अथवा पहले से निश्चित किसी कार्य की प्रगति का जायजा लेने के लिये हो सकती है।

सभा कई प्रकार की हो सकती है, जैसे जनसभा, निजी सभा, सामान्य सभा, कमेटी सभा कार्यकारणी सभा आदि।

किसी सभा के वैध होने के लिये यह आवश्यक है कि वह निश्चित नोटिस तथा कार्यसूची के साथ बुलाई गई हो। इसका कानूनी उद्देश्य होना चाहिए और निर्धारित कोरम पूरा होना चाहिए। विभिन्न प्रकार की सभाओं में लिए निश्चित नियम निर्धारित किये गये हैं।

सभा के लिये जारी नोटिस में स्पष्ट रूप से दिनांक, समय, स्थान तथा उद्देश्य लिखे होने चाहिये। नोटिस को नियम अथवा परिपाटी का अनुपालन करते हुए सभा होने के उतने समय पूर्व जारी किया जाना आवश्यक है।

सचिव अध्यक्ष अथवा संयोजक की राय से कार्यसूची तैयार करता है। कार्यसूची में दो प्रकार के विषय होते हैं : सामान्य और विशिष्ट, इसके अतिरिक्त इसमें "मुक्त विषय" भी "अन्य कोई विषय" के अन्तर्गत होता है जिसका अर्थ होता है कि आवश्यक होने पर कार्यसूची के अतिरिक्त किसी अन्य गौण मुद्दे पर चर्चा हो सकती है।

सभा चलाने के लिये कोरम पूरा होना आवश्यक है। सभा प्रारम्भ होने के समय कोरम पूरा होना चाहिये और सभा के चलने तक वह बना रहना चाहिये।

अध्यक्ष का यह अधिकार है कि वह सभा चला सके, सभावृत की पुष्टि कर सके और "प्वाइण्ट ऑफ आर्डर" पर अपना निर्णय दे सकें। इसके अतिरिक्त उसे वक्ताओं के क्रम निश्चित करने, मतदान की आज्ञा देने, "कास्टिंग वोट" देने, व्यवधान करने वाले सदस्यों को निष्कासित करने, आवश्यक होने पर सभा को स्थगित करने और मतदान का परिणाम घोषित करने का भी अधिकार है।

सभा में विचार विमर्श और बहस को नियमित करने के सामान्य नियम सुस्थापित प्रथाओं, रीतियों एवं परिपाटियों पर आधारित होते हैं। अन्तर्नियमों या उपनियमों में भी कभी-कभी इस संबंध में स्पष्ट व्यवस्था की जाती है।

विचार-विमर्श और बहस के सम्बन्ध में एक महत्वपूर्ण नियम यह है कि वह सभा के समक्ष रखे गये प्रस्तावों, संशोधनों तक ही सीमित रहनी चाहिए तथा विचाराधीन विषय से सम्बन्धित होनी चाहिए।

जब तक सभा में कार्यसूची से हटकर कार्य करने का निर्णय न लिया जाए तब तक कार्यसूची के क्रम से ही कार्य किया जाना चाहिए। कार्यसूची की मदों को क्रमानुसार लेने से मौलिक प्रकृति के कार्य कर लिए जाने चाहिए।

---

## 9.8 शब्दावली

---

**स्थगित सभा (Adjourned Meeting):** सभा की कार्यवाही को इस उद्देश्य से रोक देना कि इसे भविष्य में किसी और दिन किया जाएगा।

**कार्यसूची (Agenda) :** सभा में विचारार्थ विषयों की सूची।

**उप-नियम (By-Laws):** किसी स्थानीय प्राधिकरण या पंजीकृत संस्था की सभाओं का नियमन करने वाले नियम।



**निर्णायक मत (Casting Vote)** : जब किसी प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष में बराबर-बराबर मत आये तो अध्यक्ष को एक अतिरिक्त मत देने का अधिकार।

**अध्यक्ष (Chairman)** : सभा की अध्यक्षता करने वाला व्यक्ति।

**सभा का नोटिस (Notice of Meeting)** : एक निश्चित स्थान, समय व तारीख को किसी सभा में उपस्थित होने का निमंत्रण।

**व्यवस्था का प्रश्न (Point of order)** : सभा की कार्यवाही के दौरान हो रही किसी अनियमितता पर प्रश्न करना जैसे कि कोरम न होने के संबंध में प्रश्न।

**स्थगन (Adjournment)**: किसी सभा को बाद की किसी तिथि पर पुनः आरम्भ करने के लिए सभा को समाप्त करना।

**संशोधन (Amendment)** : सभा में रखे गये प्रस्ताव की सामग्री में प्रस्तावित परिवर्तन।

**मतपत्र (Ballot)** : किसी विषय पर सदस्यों की राय जानने की विधि जिसमें सदस्य मतपत्र पर अपनी राय या मत देते हैं।

**विभाजन (Division)** : सभा में सदस्यों की राय जानने की ऐसी विधि जिसमें प्रस्ताव का समर्थन करने वाले एवं उसका विरोध करने वाले व्यक्ति अलग-अलग समूहों में एकत्रित हो जाते हैं।

**कार्यवृत्त (Minutes)** : सभा की कार्यवाही का लिखित रिकार्ड। इसमें कार्यवाही, निर्णयों तथा पास किए गये संकल्पों का विवरण होता है।

**प्रस्ताव (Motion)** : सभा की कार्यवाही के किसी भी विषय पर विचार व निर्णय करने के लिए रखा गया प्रस्ताव, इसे प्रस्तावित संकल्प भी कहते हैं।

**अगला कार्य (Next Business)** : मुख्य प्रस्ताव पर विचार विमर्श को रोकने और कार्यसूची की अगली मद को लेने के लिए किया गया प्रस्ताव।

**व्यवस्था का प्रश्न (Point of order)** : सभा में कार्यविधि से संबंधित अनियमितता या किसी अन्य बात पर अध्यक्ष का ध्यान आकर्षित करने के लिए कार्यवाही में किया गया हस्तक्षेप।

**स्थगन (Postponement)** : मुख्य प्रस्ताव पर मतदान को रोकने या टालने के उद्देश्य से ऐसा निर्णय कि सभा भविष्य में किसी अन्य तिथि पर होगी।

**संकल्प (Resolution) :** ऐसा प्रस्ताव जो सभा में उपस्थित सदस्यों द्वारा बहुमत से पास किया गया हो।

**हाथ उठाकर मतदान (Show of Hands) :** मतदान की ऐसी विधि जिसमें प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष वाले व्यक्तियों को हाथ उठाकर मत देने को कहा जाता है।

---

### 9.9 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

- क 3 i) गलत ii) सही iii) सही iv) गलत v) गलत  
4 (i) वैध (ii) सार्वजनिक (iii) कोरम (iv) सहयोजित (v) प्रचलित
- ख 4 i) सही ii) गलत iii) गलत iv) सही v) सही vi) गलत
- ग 1 i) गलत ii) सही iii) गलत iv) सही v) सही

---

### 9.10 स्वपरख प्रश्न

---

- 1 सभा की परिभाषा दीजिए। वैध सभा की आवश्यक शर्तें क्या होती हैं ? सार्वजनिक और निजी सभा में भेद कीजिए।
- 2 "नोटिस" किसे कहते हैं ? सभा का नोटिस जारी करते समय किन बातों को ध्यान में रखना चाहिए।
- 3 कोरम किसे कहते हैं और स्पष्ट कीजिए कि कोरम किससे बनता है? यदि सभा में कोरम न हो तो अथवा सभा के मध्य कोरम न रहे तो अध्यक्ष को क्या करना चाहिए?
- 4 कार्यसूची किसे कहते हैं ? कार्यसूची के "नैतिक विषयों की सूची बनायें। कार्यसूची के विशेष विषय क्या होते हैं ? इसके दो उदाहरण दें।
- 5 "निर्णायक मत" क्या होता है ? नियमित मत से यह किस प्रकार भिन्न होता है? इसका प्रयोग कौन और कब कर सकता है ?
- 6 अध्यक्ष के अधिकार और कर्तव्यों का विवरण दीजिए।

---

## इकाई 10 सभाएँ – II

---

### इकाई की रूपरेखा

- 10.0 उद्देश्य
- 10.1 प्रस्तावना
- 10.2 प्रस्ताव, संशोधन एवं संकल्प
  - 10.2.1 प्रस्ताव
  - 10.2.2 संशोधन
  - 10.2.3 संकल्प
  - 10.2.4 हस्तक्षेप
- 10.3 मतदान की विधियां एवं नियम
  - 10.3.1 मतदान की विधियां
  - 10.3.2 मतदान के सामान्य नियम
- 10.4 सभा के कार्यवृत्त
  - 10.4.1 अर्थ एवं महत्व
  - 10.4.2 कार्यवृत्त तैयार करना
  - 10.4.3 कार्यवृत्त का परिचालन
  - 10.4.4 कार्यवृत्त की पुष्टि
- 10.5 सारांश
- 10.6 शब्दावली
- 10.7 बोध प्रश्नों के उत्तर
- 10.8 स्वपरख प्रश्न

ignou  
THE PEOPLE'S  
UNIVERSITY

---

## 10.0 उद्देश्य

---

इस इकाई के अध्ययन के पश्चात् आप इस योग्य हो सकेंगे कि :

- प्रस्ताव और संकल्प के मध्य भेद कर पायेंगे;
- संशोधन का अर्थ स्पष्ट कर पायेंगे;
- सभा में वोटिंग के नियम समझ पायेंगे;
- सभा के कार्यवृत्त का महत्व स्पष्ट कर पायेंगे;
- कार्यवृत्त लिखने का वर्णन कर पायेंगे; और
- सभा के कार्यवृत्त की पुष्टि करना स्पष्ट कर पायेंगे।

---

## 10.1 प्रस्तावना

---

पिछली इकाई में आपने सभा का अर्थ, इसके महत्व और सभाओं को नियंत्रित करने के नियमों के विषय में पढ़ा। वहां पर यह बताया गया था कि सभा में सार्वजनिक हित के विषयों पर चर्चा होती है और निर्णय तरीके से लिये जाते हैं। इस इकाई में आप पढ़ेंगे कि सभा में सामान्य हित के विषयों को किस प्रकार उठाया जाता है और उस पर चर्चा होती है और निर्णयों को संकल्प के रूप में अंतिम रूप दिया जाता है। चर्चा के दौरान सदस्य अपनी बात को व्यवस्था के प्रश्न के रूप में किस प्रकार उठा सकते हैं। आप यह भी पढ़ेंगे कि आवश्यक होने पर सभा में वोटिंग किस प्रकार की जाती है। अंत में आप कार्यवृत्त का अर्थ और उसके महत्व के विषय में जानेंगे और वह किस प्रकार तैयार किया जाता है और उसकी पुष्टि किस प्रकार की जाती है।

---

## 10.2 प्रस्ताव, संशोधन एवं संकल्प

---

प्रत्येक सभा का मुख्य कार्य यह है कि वह कार्यसूची के विषयों पर विचार-विमर्श करके सभा में उपस्थित सदस्यों के विचारों के आधार पर निर्णय ले। इसके लिए कार्यसूची में वर्णित विषयों पर सदस्यों द्वारा प्रस्ताव तथा उनमें संशोधन पेश किए जाते हैं, उन पर विचार-विमर्श तथा वादविवाद होता है तथा अन्त में संशोधनों सहित प्रस्ताव पर मतदान कराके उसे संकल्प के तौर पर पास किया जाता है।

प्रस्ताव, संशोधन तथा संकल्पों से सम्बन्धित नियम व कार्यविधि का वर्णन निम्नलिखित अनुच्छेदों में किया गया है।

### 10.2.1 प्रस्ताव

किसी भी सभा में विचारार्थ और निर्णय लेने के लिए जो विषय रखे जाते हैं उन्हें प्रस्ताव कहते हैं। अन्य शब्दों में, प्रस्ताव को प्रस्तावित संकल्प कह सकते हैं, जिस में सदस्यों द्वारा मतदान करने से पूर्व परिवर्तन व संशोधन किए जा सकते हैं।

वैद्य प्रस्ताव के लिए निम्नलिखित शर्तों को पूर्ण करना आवश्यक है :

- 1 प्रस्ताव रखने वाले व्यक्ति को अपना प्रस्ताव लिखित रूप में, उस पर तारीख व हस्ताक्षर करके भेजना चाहिए। परन्तु यदि अध्यक्ष अनुमति दे तो मौखिक ढंग से प्रस्ताव रखा जा सकता है तथा उस पर विचार-विमर्श किया जा सकता है, परन्तु उसे संकल्प के रूप में अन्तिम बार स्वीकार करने से पहले, उसे लिखित रूप में अवश्य ही प्रस्तुत किया जाना चाहिए।
- 2 प्रस्ताव को किसी अन्य सदस्य द्वारा समर्थित भी किया जाना चाहिए। परन्तु जब सभा का अध्यक्ष स्वयं कोई प्रस्ताव रखता है तब उसके लिए समर्थन की कोई आवश्यकता नहीं होती।
- 3 प्रस्ताव सदैव सभा के कार्यक्षेत्र के अन्तर्गत तथा कार्यसूची के विषयों से सम्बंधित होने चाहिए।
- 4 प्रस्ताव सकारात्मक व स्वीकारात्मक होना चाहिए, परन्तु कुछ परिस्थितियों में प्रस्ताव नकारात्मक स्वरूप में भी हो सकता है, जैसे "अब यह प्रश्न न उठाया जाए"।
- 5 प्रस्ताव 'जब' या 'जहां' शब्द से आरम्भ होना चाहिए।
- 6 इसको इस ढंग से बनाना चाहिए कि इसे एक औपचारिक संकल्प के रूप में पारित किया जा सके।
7. यह स्पष्ट तथा असंदिग्ध भाषा में होना चाहिए।
8. इसमें कोई तर्क, अनुमान या अन्य अपमानजनक बातें नहीं होनी चाहिए। कार्यसूची में निर्धारित क्रम के अनुसार ही प्रस्ताव रखा जाना चाहिए।

9. जब तक यह प्रावधान न हो कि एक निश्चित तारीख तक प्रस्ताव सचिव के पास भेज दिए जाएं, सभी प्रस्ताव सभा के अध्यक्ष को भेजने चाहिए। यदि कोई तारीख निर्धारित की गई है तब उसी के अनुसार प्रस्ताव भेजे जाने चाहिए।
10. कार्यविधि से संबंधित मामलों के लिए किसी औपचारिक प्रस्ताव की सूचना आवश्यक नहीं है। इसके अतिरिक्त, निम्नलिखित कार्यों के लिए भी प्रस्ताव भेजना आवश्यक नहीं होता :
  - i) अध्यक्ष की नियुक्ति या उसका चुनाव।
  - ii) कार्यसूची की मदों के क्रम में परिवर्तन करना।
  - iii) यदि टाइप करने में कोई गलती हो गई है तो उसे ठीक करने के लिए।
  - iv) शोक व बधाई प्रस्तावों के लिए।
  - v) काम रोकने या सभा समाप्त करने के प्रस्ताव के लिए।
  - vi) पिछली बैठक के कार्यवृत्त या लेखों का अनुमोदन कराने के लिए।
  - vii) अध्यक्ष को धन्यवाद प्रस्ताव के लिए।

### **प्रस्ताव को वापस लेना**

प्रस्ताव प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति को प्रस्ताव पर बोलने का अधिकार होता है। प्रस्ताव पर मतदान से पहले वह सभा की अनुमति से अपने प्रस्ताव को वापस ले सकता है। परन्तु जब उस पर मतदान हो जाता है तब उसे वापस नहीं लिया जा सकता।

### **प्रस्ताव रखने की कार्यविधि**

यदि प्रस्ताव की सूचना पहले से दे दी गई है तो अध्यक्ष प्रस्ताव रखने वाले व्यक्ति से उसे औपचारिक ढंग से प्रस्तुत करने के लिए कहता है। सूचना के अभाव में, प्रस्ताव प्रस्तुत करने वाला व्यक्ति अध्यक्ष की अनुमति प्राप्त करके, बैठक में खड़ा हो कर अपने प्रस्ताव को प्रस्तुत कर सकता है। यदि उपनियमों द्वारा आवश्यक हो तो प्रस्ताव का तुरन्त समर्थन किया जाना चाहिए, अन्यथा अध्यक्ष प्रस्तावक को कुछ समय तक बोलने की अनुमति दे सकता है और तत्पश्चात् समर्थन की मांग कर सकता है। यदि प्रस्ताव का समर्थन हो जाता है तब उस पर विचार-विमर्श की अनुमति दी जाती है। यदि समर्थन नहीं होता तो उसे रद्द माना जाता है।

प्रस्ताव व उसमें किए गये संशोधनों पर पर्याप्त विचार-विमर्श करने के पश्चात् उस पर मतदान किया जाता है तथा सदस्य प्रस्ताव के पक्ष या विपक्ष में मत दे सकते हैं अथवा वें निष्पक्ष भी रह सकते हैं। मतों की गणना करने के बाद अध्यक्ष निर्णय सुनाता है। यदि प्रस्ताव पास हो जाता है, तो वह 'संकल्प' (resolution) कहलाता है।

यह ध्यान रहे कि यदि अध्यक्ष यह सोचता है कि कुछ व्यक्ति किसी प्रस्ताव को अवैधानिक तरीके से पास कराना चाहते हैं, या वह प्रस्ताव बैठक की कार्यवाही से संबद्ध नहीं है तो वह उसे अनियमित घोषित कर सकता है। परन्तु अध्यक्ष को अपने अधिकारों का प्रयोग न्यायपूर्ण ढंग से व पक्षपात रहित रूप से करना चाहिए जिससे किसी सदस्य के प्रति भेदभाव न हो।

### 10.2.2 संशोधन

प्रस्ताव में किए जाने वाले प्रस्तावित परिवर्तन को संशोधन कहते हैं। किसी भी मूल प्रस्ताव पर मतदान कराने से पहले कोई भी सदस्य उसमें कुछ जोड़ने, हटाने या शब्दों, अंकों, नाम आदि में परिवर्तन करने की मांग कर सकता है। संशोधन का उद्देश्य मूल प्रस्ताव के स्थान पर नया प्रस्ताव रखना नहीं है बल्कि मूल प्रस्ताव में सुधार करना है। इसके अतिरिक्त, प्रस्ताव में संशोधन का यह अर्थ नहीं लगाना चाहिए कि कानून में संशोधन हुआ है या किसी वर्तमान प्रस्ताव में संशोधन हुआ है।

मूल प्रस्ताव में निम्नलिखित प्रकार से संशोधन रखे जा सकते हैं :

1. मूल प्रस्ताव में कुछ शब्दों को जोड़कर, जैसे 5,000 रुपयों के बाद 'सब प्रकार के भत्ते रहित' जोड़ा जा सकता है।
2. मूल प्रस्ताव के कुछ शब्दों को हटाकर, जैसे, "पट्टा शब्द को हटा दिया जाए"।
3. मूल प्रस्ताव में कुछ शब्दों के स्थान पर नया शब्द लिखना, जैसे, "चाहिए शब्द के स्थान पर 'आवश्यक है' लिखना।
4. मूल प्रस्ताव में कुछ शब्दों को जोड़ कर, जैसे, "कॉलेज के नाम के बाद "दिल्ली विश्वविद्यालय" शब्द जोड़ना"।
5. कुछ शब्दों के स्थान में परिवर्तन करके।

## संशोधन के संबंध में सामान्य नियम

संशोधन के संबंध में कुछ आधारभूत नियम हैं जिनका पालन सामान्यतः किया जाना चाहिए। ये निम्नलिखित हैं :

1. संशोधन मूल प्रस्ताव से संबंधित होना चाहिए तथा यह मूल प्रस्ताव को नकारने या नया विषय जोड़ने के लिए नहीं होना चाहिए।
2. यह कार्यवाही में बाधा डालने वाला या देर करने वाला नहीं होना चाहिए। मूल प्रस्ताव में संशोधन करने के इरादे से ही संशोधन रखना चाहिए।
3. संशोधन सदैव लिखित व सकारात्मक स्वरूप में होना चाहिए तथा इसका विधिवत् समर्थन भी किया जाना चाहिए।
4. यह उन व्यक्तियों द्वारा किया गया और समर्थित होना चाहिए जो मूल प्रस्ताव पर न बोले हों।
5. संशोधन रखने वाले व्यक्ति को दोबारा बोलने या उत्तर देने का अधिकार नहीं होता।
6. मूल प्रस्ताव में कितने भी संशोधन रखे जा सकते हैं।
7. प्रस्ताव पर मतदान कराने से पहले ही संशोधन रखा जाना चाहिए।
8. जब अध्यक्ष द्वारा कोई संशोधन विचार-विमर्श के लिए स्वीकार कर लिया जाता है तो सभा की अनुमति के बिना इसे वापस नहीं लिया जा सकता।
9. जहां तक मतदान का सम्बन्ध है, मूल प्रस्ताव से पहले संशोधन पर मतदान कराया जाता है।
10. यदि संशोधन पास हो जाता है तो उसे मूल प्रस्ताव में शामिल कर लिया जाता है। यदि यह विफल हो जाता है तो मूल प्रस्ताव पर विचार-विमर्श पुनः आरम्भ कर दिया जाता है।
11. यदि मूल प्रस्ताव को वापस ले लिया जाता है, तो उसमें किए गये समस्त संशोधन भी समाप्त हो जाते हैं।

## संशोधन से संबंधित कार्यविधि

जब किसी मूल प्रस्ताव में कोई संशोधन रखा जाता है और अध्यक्ष उसे स्वीकार कर लेता है तो मूल प्रस्ताव पर विचार-विमर्श रोक दिया जाता है। अब संशोधन पर विचार-विमर्श किया



जाता है। केवल उन्हीं व्यक्तियों को बोलने की अनुमति दी जाती है जिन्होंने मूल प्रस्ताव पर कुछ नहीं बोला हो। पर्याप्त विचार-विमर्श के पश्चात् अध्यक्ष उस संशोधन पर मतदान करवाता है। यदि संशोधन पास हो जाता है तो उसे मूल प्रस्ताव में शामिल कर लिया जाता है तथा यदि वह विफल हो जाता है तब मूल प्रस्ताव पर पुनः विचार-विमर्श आरम्भ कर दिया जाता है।

एक ही प्रस्ताव में जो संशोधन रखे जाते हैं, उन्हें बारी-बारी से लिया जाता है और एक समय में केवल एक ही संशोधन पर विचार किया जाता है। यह ध्यान रहे कि जब कोई संशोधन मतदान द्वारा पास हो जाता है, तो इसका यह अर्थ नहीं है कि मुख्य प्रस्ताव पास हो गया। अतः यह आवश्यक है कि पूर्णतः संशोधित प्रस्ताव पर फिर से मतदान कराया जाए ताकि सभा की बैठक में उसे स्वाकीर या अस्वीकार किया जा सके।

### संशोधन में संशोधन

जब किसी मूल प्रस्ताव के लिए किए गये संशोधन के लिए और संशोधन या परिवर्तन प्रस्तावित किए जाते हैं, तो इन्हें संशोधन में संशोधन कहते हैं। ऐसा करने का उद्देश्य संशोधन में किसी शब्द या संख्या में से किसी को हटाना, उसके स्थान पर दूसरा रखना, कुछ और जोड़ना होता है। इसके द्वारा नया विषय आरम्भ नहीं किया जाना चाहिए।

जैसे ही किसी संशोधन में संशोधन रखा जाता है और अध्यक्ष उसे स्वीकार कर लेता है तो उस पर पहले विचार-विमर्श किया जाना चाहिए और तब मतदान होना चाहिए। यदि यह पास हो जाता है तो इसे संशोधन में शामिल कर लिया जाता है और बाद में यदि संशोधन भी पास हो जाता है तो उसे मूल प्रस्ताव में शामिल कर लिया जाता है। परन्तु यदि संशोधन में संशोधन पास नहीं होता तो यह रद्द हो जाता है और संशोधन पर पुनः विचार आरम्भ हो जाता है, या यदि मूल प्रस्ताव को ही वापस ले लिया जाता है तो संशोधन में संशोधन भी स्वतः समाप्त हो जाता है।

### 10.2.3 संकल्प

सभा की बैठक में उपस्थित व मतदान करने वाले व्यक्तियों द्वारा जब किसी प्रस्ताव को बहुमत से पास कर दिया जाता है तो वह 'संकल्प' कहलाता है। यह सभा की औपचारिक इच्छा या राय को प्रकट करता है। अतः सभा के समक्ष रखे गये किसी विषय के लिए यदि प्रस्ताव आरम्भिक बिन्दु है तो संकल्प उस विषय पर निर्णय है। जब कोई प्रस्ताव, संकल्प में परिवर्तित हो जाता है तब उस संस्था के सभी व्यक्ति उससे बाध्य होते हैं, यहां तक कि अल्पमत समूह पर भी यह लागू होता है। परन्तु इसके लिए यह शर्त है कि संकल्प विधिसम्मत हो तथा संस्था के नियमों के प्रतिकूल न हो।

संकल्प पास हो जाने के पश्चात् उसमें कोई संशोधन नहीं किया जा सकता और न ही उसे वापस लिया जा सकता है, उसे अगली बैठक में निरस्त करने का संकल्प पास करके ही रद्द किया जा सकता है। संकल्प पास हो जाने पर कार्यसूची की उस मद पर विचार-विमर्श समाप्त हो जाता है और तत्पश्चात् कार्यसूची की अगली मद पर विचार आरम्भ होता है।

संकल्प को इस प्रकार से तैयार करना चाहिए कि उसमें कोई अस्पष्टता या संदिग्धता न रहे। यह स्पष्ट, सटीक तथा सकारात्मक रूप में होना चाहिए। सामान्यतः संकल्प के मुख्य भाग से पहले ये शब्द "संकल्प किया गया" प्रयोग किए जाते हैं। कई बार आरम्भ में संक्षिप्त स्पष्टीकरण दिया जाता है और उसके बाद इन शब्दों के साथ मुख्य संकल्प आरम्भ होता है।

### किसी खेल क्लब के संकल्प का नमूना

- 1) "संकल्प किया गया कि क्लब के रजत जयंती समारोह के अवसर पर फुटबॉल खेल प्रतियोगिता आयोजित की जाए तथा इसका आयोजन करने के लिए अध्यक्ष एक उप-समिति बनाएं जिसका संयोजक सचिव होगा।"
- 2) "संकल्प किया गया कि 2019-20 के अंकेक्षित वार्षिक लेखों को, तथा अंकेक्षक की रिपोर्ट को अनुमोदित किया जाता है।"

साधारण सभा में पास किए जाने वाले संकल्प, संगठन के उप-नियमों के अन्तर्गत साधारण संकल्प या विशेष संकल्प हो सकते हैं।

सभा में पास किए गये संकल्पों को ठीक उसी रूप में कार्यवृत्त पुस्तिका में रिकार्ड करना चाहिए, क्योंकि सभा में किए गये निर्णयों का यह स्थायी रिकार्ड होती है। यदि सम्बन्धित कानून के अन्तर्गत आवश्यक हो तो संकल्प को रजिस्ट्रार या अन्य उचित अधिकारी के पास जमा करा देना चाहिए।

### बोध प्रश्न क

- 1 बताइए कि निम्नलिखित कथनों में से कौन से **सही** हैं और कौन से **गलत** हैं?
  - i) अध्यक्ष द्वारा बैठक की कार्यवाही आरम्भ करने पर कार्य सूची की मदों पर तुरन्त विचार-विमर्श आरम्भ हो जाना चाहिए।
  - ii) जब वाद-विवाद हो रहा हो तब भी सभी वक्ताओं को अध्यक्ष को ही सम्बोधित करना चाहिए।

- iii) पिछली सभा के कार्यवृत्त का अनुमोदन कर दिए जाने के पश्चात् ही उस कार्यवृत्त से उत्पन्न विषयों पर विचार-विमर्श किया जाता है।
- iv) सभा में उपस्थित सदस्य यदि चाहें भी तो वे कार्यसूची में वर्णित मदों के क्रम में परिवर्तन नहीं कर सकते।
- v) विचार-विमर्श के लिए कोई प्रस्ताव मौखिक रखा जा सकता है या उसे लिखित रूप में अध्यक्ष को भेजा जा सकता है।
- vi) जब किसी प्रस्ताव पर मतदान कराया जाता है तो प्रत्येक सदस्य के लिए आवश्यक होता है कि वह प्रस्ताव के पक्ष में या विपक्ष में मतदान अवश्य ही करे।
- vii) सदस्य अध्यक्ष की अनुमति लेकर ही कोई प्रस्ताव रख सकते हैं।
- viii) अध्यक्ष द्वारा जब एक बार संशोधन विचार-विमर्श के लिए स्वीकार कर लिया जाता है, तब उसे किसी भी दशा में वापस नहीं लिया जा सकता।

2. कोष्ठकों में दिए गए शब्दों में से समुचित शब्द से रिक्त स्थानों की पूर्ति करें :

- i) संकल्प सभा के औपचारिक... .....को अभिव्यक्त करता है। (इच्छा/मत/आशय)
- ii) प्रस्ताव जब एक बार प्रस्तुत कर दिया जाता है तो उसे... .....की सहमति के बिना वापस नहीं लिया जा सकता।  
(अध्यक्ष/सभी सदस्य/सभा)
- iii) .....विषयों के लिए प्रस्ताव रखने के लिए औपचारिक सूचना देना आवश्यक नहीं होता।  
(अवयस्क/कार्यविधि संबंधी/व्यक्तिगत)
- iv) जब कोई प्रस्ताव मतदान के पश्चात् पास हो जाता है तो यह..... बन जाता है।  
(निर्णय/संकल्प/सामान्य राय)
- v) संशोधन रखने वाले व्यक्ति को उत्तर देने का अधिकार.....  
(नहीं होता/देना चाहिए/है)

3. 'संकल्प' की परिभाषा कीजिए।

.....  
.....  
.....

4 मूलभूत प्रस्ताव क्या अर्थ है ?

.....  
.....  
.....

### 10.2.4 हस्तक्षेप

कई बार जब किसी प्रस्ताव पर वाद-विवाद हो रहा होता है तो कुछ सदस्य स्पष्टीकरण मांगने के लिए, परिवर्तन करने के लिए या और अधिक विचार-विमर्श को रोकने के लिए हस्तक्षेप करते हैं। इसे वाद-विवाद में हस्तक्षेप करना कहते हैं। इसे उचित तथा औपचारिक ढंग से कहने के अनेक सामान्य तरीके हैं। परन्तु इस बारे में अध्यक्ष को पूर्णतः सावधान रहना चाहिए कि क्या हस्तक्षेप से कुछ लाभ होगा या यह केवल कुछ सदस्यों द्वारा परिस्थिति का लाभ उठाने के लिए किया जा रहा है।

विभिन्न उद्देश्यों के लिए वाद-विवाद में हस्तक्षेप किया जा सकता है, ये सामान्यतः निम्नलिखित हैं :

- 1 संशोधन (Amendment)
- 2 व्यवस्था प्रश्न (Point of Order)
- 3 विवादांत प्रस्ताव (The Closure)
- 4 पिछला प्रश्न (Previous Question)
- 5 अगला कार्य (Next Business)
- 6 सभा के समक्ष प्रश्न (A Question lying on the table)
- 7 काम रोको प्रस्ताव (Adjournment)
- 8 स्थगन (Postponement)

1 **संशोधन** : मूल प्रस्ताव में जो परिवर्तन सुझाए जाते हैं, वे संशोधन कहलाते हैं। कोई भी सदस्य, अध्यक्ष की अनुमति लेकर, वाद-विवाद में हस्तक्षेप करके संशोधन का प्रस्ताव कर सकता है। संशोधन रखने की अनुमति मिल जाने पर, जब तक उस पर कोई अन्तिम निर्णय नहीं हो जाता, तब तक मूल प्रस्ताव पर विचार-विमर्श स्थगित रहता है। संशोधन में संशोधन के लिए भी इसी कार्यविधि का पालन किया जाता है।

2 **व्यवस्था प्रश्न** : कार्यविधि की अनियमितता या अन्य किसी बात के लिए अध्यक्ष का ध्यान आकर्षित करने के लिए सदस्य व्यवस्था का प्रश्न उठा देते हैं। सभा की बैठक के दौरान, जब बैठक के संचालन के सामान्य नियमों के विरुद्ध कुछ किया जाता है या करने का प्रस्ताव है, तो कोई भी सदस्य कभी भी व्यवस्था का प्रश्न उठा सकता है। उदाहरण के लिए, निम्नलिखित में से किसी भी परिस्थिति में व्यवस्था का प्रश्न उठाया जा सकता है :

- i) **कोरम के अभाव पर** : सभा की कार्यवाही के दौरान यदि उपस्थित सदस्यों की संख्या किसी भी समय कोरम से कम है, तो व्यवस्था का प्रश्न उठाकर अध्यक्ष का ध्यान इस ओर आकर्षित कराया जा सकता है।
- ii) **प्रस्ताव पर** : यदि कोई प्रस्ताव या उस प्रस्ताव में संशोधन सभा के कार्यक्षेत्र के अन्तर्गत नहीं है, तब कोई भी सदस्य व्यवस्था का प्रश्न उठा सकता है।
- iii) **स्थायी आदेश या नियम के भंग करने पर** : जब सभा के संचालन या कार्यविधि के संबंध में संस्था के स्थायी आदेश या नियम हैं परन्तु उनका पालन नहीं किया जाता है तो कोई भी सदस्य व्यवस्था का प्रश्न उठाकर अध्यक्ष का ध्यान इस ओर आकर्षित कर सकता है। उदाहरण के लिए, जब किसी प्रस्ताव के लिए समर्थन की आवश्यकता हो और उसे बिना किसी समर्थन के विचार-विमर्श के लिए लिया जाए।
- iv) **निन्दात्मक भाषा का प्रयोग या दुर्व्यवहार करने पर** : यदि कोई वक्ता बैठक में उपस्थित किसी अन्य सदस्य के प्रति निन्दात्मक भाषा का प्रयोग करता है या दुर्व्यवहार करता है, तो कोई भी सदस्य व्यवस्था का प्रश्न उठाकर अध्यक्ष से उस वक्ता को ऐसा करने से रोकने के लिए कह सकता है।
- v) **कार्यविधिक औपचारिकताओं के लिए** : विचार-विमर्श के दौरान बातचीत को, आपसी निजी बातचीत जोर-जोर से करने को या अन्य कोई ऐसा व्यवहार करने को जिससे बैठक की कार्यवाही में बाधा पड़ती है, जब अध्यक्ष अनदेखा करता है तो कोई भी सदस्य व्यवस्था का प्रश्न उठाकर अध्यक्ष को कह सकता है कि वह अपने अधिकार का प्रयोग करके इन अनियमितताओं को रोके।

जैसे ही कोई अनियमितता देखी जाती है, तुरन्त व्यवस्था का प्रश्न उठाया जाना चाहिए। जब कोई सदस्य बोल रहा है तब भी इसे उठाया जा सकता है। यह सदैव अध्यक्ष को यह कहकर सम्बोधित किया जाता है "अध्यक्ष महोदय, क्या मैं आपका ध्यान व्यवस्था के प्रश्न की ओर आकर्षित कर सकता हूँ,....."। व्यवस्था का प्रश्न उठाने के बाद वक्ता बैठ जाता है और फिर अध्यक्ष द्वारा उठाए गये प्रश्न पर संक्षिप्त विचार-विमर्श की अनुमति देता है। परन्तु यदि

अध्यक्ष के विचार में व्यवस्था के प्रश्न में ही अनियमितता है, तो वह अपना निर्णय देकर उसे अस्वीकार कर सकता है। अध्यक्ष द्वारा दी गई व्यवस्था पर मतदान नहीं होता। अध्यक्ष की व्यवस्था अन्तिम होती है और जब तक यह एकदम गलत या नियमों या उपनियमों के विपरीत नहीं है तब तक सामान्यतः इसको चुनौती नहीं दी जा सकती। परन्तु व्यवस्था देने से पहले अध्यक्ष अन्य सदस्यों या अधिकारियों से परामर्श कर सकता है। जब व्यवस्था के प्रश्न का निबटारा हो जाता है तब जिस वक्ता के भाषण में हस्तक्षेप किया गया था, वह पुनः अपना भाषण आरम्भ कर सकता है।

बैठक की कार्यवाही में बाधा डालने के लिए जो व्यवस्था के प्रश्न अनावश्यक ढंग से उठाए जाते हैं, अध्यक्ष को चाहिए कि वह उन्हें हतोत्साहित करें क्योंकि उससे समय नष्ट होता है व शालीनता भंग होती है।

3 **विवादांत प्रस्ताव** : जब किसी प्रस्ताव पर पर्याप्त विचार-विमर्श हो चुका है और इसे और लम्बा करना संभव प्रतीत नहीं होता तब विवादांत प्रस्ताव रखा जाता है। कोई भी सदस्य खड़ा हो कर यह प्रस्ताव इस प्रकार रख सकता है "इस मुद्दे पर अब विचार समाप्त किया जाए।" इस प्रकार के प्रस्ताव को "विवादांत" या "प्रतिबन्ध" कहते हैं। जब तक उपनियमों में ऐसी व्यवस्था हो, ऐसे प्रस्ताव के लिए समर्थन की आवश्यकता नहीं होती। यदि विवादांत प्रस्ताव पास हो जाता है तो मूल प्रस्ताव पर विचार-विमर्श बन्द कर दिया जाता है और उस पर तुरन्त मतदान कराया जाता है। यदि विवादांत प्रस्ताव विफल हो जाता है तो मुख्य प्रस्ताव पर विचार-विमर्श पुनः आरम्भ कर दिया जाता है।

यदि अध्यक्ष की राय में उस प्रस्ताव पर और विचार-विमर्श अधिक लाभकारी होगा या वह यह समझें कि बहुमत वाले सदस्य अनुचित ढंग से अपनी इच्छा अल्प मत वाले सदस्यों पर थोपना चाहते हैं, तो उसे अधिकार है कि वह विवादांत प्रस्ताव को नामंजूर कर दे।

4. **पिछला प्रश्न** : ऐसा कोई भी सदस्य, जो अभी तक मुख्य प्रस्ताव पर नहीं बोला है, वह मुख्य प्रस्ताव पर मतदान को रोकने या उसको स्थगित करने के लिए पिछले प्रश्न का प्रस्ताव रख सकता है। वह सदस्य खड़ा होकर यह प्रस्ताव रखता है कि "इस विषय को रोक दिया जाए।" यदि इसका समर्थन किया जाता है तो तुरन्त इस पर मतदान कराया जाता है। यदि प्रस्ताव पास हो जाता है तो मूल प्रस्ताव को छोड़ दिया जाता है और उस बैठक में उस पर और कोई कार्यवाही नहीं होती। परन्तु यदि प्रस्ताव विफल हो जाता है तब और अधिक विचार-विमर्श के बिना ही मूल प्रस्ताव पर मतदान कराया जाता है। पिछले प्रश्न के प्रस्ताव पर कोई संशोधन नहीं रखा जा सकता।

पिछले प्रश्न के प्रस्ताव में एक महत्वपूर्ण कमी है। यदि यह विफल होता है तब मूल प्रस्ताव पर तुरन्त मतदान कराया जाता है, इस प्रकार विरोधी सदस्यों द्वारा बाधा डालने का यह अच्छा तरीका है। यदि प्रस्ताव पास हो जाता है तो मूल प्रस्ताव पर विचार-विमर्श स्वतः ही रुक जाता है। उसी सभा में उस मुद्दे पर फिर विचार नहीं किया जा सकता और उस मुद्दे पर फिर से विचार करने के लिए उचित समय व्यतीत हो जाना चाहिए। संगठन के हित में ऐसी स्थिति से बचने के लिए अध्यक्ष को अपने अधिकार का विवेकपूर्ण ढंग से प्रयोग करना चाहिए।

5 **अगला कार्य** : सभा में विचारार्थ प्रस्ताव को रोकने का यह अन्य तरीका है। जब “सभा अगले मुद्दे पर विचार करेगी” का प्रस्ताव रखा और समर्थन किया जाता है, तब मुख्य प्रस्ताव पर और विचार-विमर्श तुरन्त बन्द हो जाता है। यदि अगले कार्य का प्रस्ताव पास हो जाता है, तो मूल प्रस्ताव तुरन्त रद्द हो जाता है और कार्यसूची के अगले मुद्दे को लिया जाता है। यदि ‘अगले कार्य’ का प्रस्ताव विफल हो जाता है तो मूल प्रस्ताव पर विचार-विमर्श पुनः आरम्भ हो जाता है, परन्तु एक निश्चित समय के बाद ‘अगले कार्य’ का प्रस्ताव फिर से रखा जा सकता है। जिस समय मूल प्रस्ताव पर संशोधन पर विचार-विमर्श हो रहा है तब सदन के समक्ष ‘अगले कार्य’ का प्रस्ताव रखा जा सकता है। अगले कार्य के प्रस्ताव का मुख्य उद्देश्य प्रस्ताव पर किसी निर्णय को रोकना या प्रस्ताव की अवांछनीयता या तुच्छता के कारण उसे समाप्त करना होता है।

6 **सभा के समक्ष प्रश्न** : यह ऐसा प्रस्ताव है जिसे जब सभा के समक्ष रखा जाता है और इसका समर्थन भी किया जाता है, तब जिस विषय पर विचार हो रहा होता है उस पर इस प्रस्ताव को प्राथमिकता दी जाती है। इस प्रकार के प्रस्ताव पर वाद-विवाद नहीं होता। यदि इस प्रकार के प्रस्ताव को स्वीकार किया जाता है, तब मूल प्रस्ताव स्थगित हो जाता है। यह अगले कार्य के प्रस्ताव से इस अर्थ में भिन्न है कि इस प्रकार के प्रस्ताव को उसी सभा में या भावी सभा में विचारार्थ लिया जा सकता है।

7. **काम रोको प्रस्ताव** : काम रोको का अर्थ है कि उस विषय पर भविष्य में विचार करने के उद्देश्य से स्थगित करना। इस प्रकार यह प्रस्ताव i) विचार-विमर्श को, तथा ii) सभा को स्थगित करने के लिए हो सकता है।

i) **विचार-विमर्श का स्थगन** : यदि यह महसूस किया जाता है कि उस विषय पर सही निर्णय करने के लिए कुछ और जानकारी प्राप्त करना या और अधिक समय देना आवश्यक है, तब उस विषय पर वाद-विवाद स्थगित किया जा सकता है। ऐसा करने के लिए प्रस्ताव रखा जाता है जिसमें पुनः विचार करने का समय व तारीख दी जाती है। यदि यह प्रस्ताव स्वीकार कर लिया जाता है,

तब मूल प्रस्ताव पर निर्दिष्ट समय तक वाद-विवाद रोक दिया जाता है। यदि स्थगन प्रस्ताव विफल हो जाता है तब मूल प्रस्ताव पर फिर से विचार आरम्भ हो जाता है।

- ii) **सभा का स्थगन** : किसी भावी तारीख पर पुनः सभा आयोजित कराने के उद्देश्य से सभा के स्थगन का प्रस्ताव किया जाता है। सभा को एक निश्चित अवधि या अनिश्चित काल तक के लिए स्थगित किया जा सकता है। सामान्यतः स्थगित सभा के लिए किसी सूचना की आवश्यकता नहीं होती परन्तु यदि नियमों द्वारा ऐसा करना आवश्यक हो या सदस्य चाहें कि सभा के लिए तारीख, समय व स्थान बतलाने के लिए सूचना देना आवश्यक है, तब इस प्रकार की सूचना दी जानी चाहिए।

निम्नलिखित परिस्थितियों में काम रोकने का प्रस्ताव रखा जा सकता है :

- i) कोरम के न होने पर,
- ii) अव्यवस्था के कारण,
- iii) मतांकन द्वारा मतदान कराने के लिए,
- iv) सदस्यों की मांग पर।

जब सभा के लिए निर्धारित कोरम नहीं हो तो अध्यक्ष स्वयं या किसी सदस्य द्वारा बताए जाने पर, सभा को स्थगित करने का प्रस्ताव रख सकता है। यदि अध्यक्ष सदस्यों के अनुशासनहीन व्यवहार के कारण व्यवस्था बनाए रखना कठिन पाता है, या वह यह देखता है कि सदस्य सभा की कार्यवाही में इच्छुक नहीं हैं तो वह सभा को स्थगित कर सकता है। उपस्थित सदस्यों के बहुमत द्वारा आग्रह करने पर अध्यक्ष को किसी भावी तारीख के लिए सभा स्थगित कर देनी चाहिए। यदि एक निर्धारित समय के बाद सभा बुलाने की बात तय की जाती है तब अलग से सूचना भेजना आवश्यक नहीं होता।

परन्तु यदि यह तय करना तुरन्त संभव न हो कि भविष्य में कब पुनः एकत्रित हुआ जाए, तब सभा को अनिश्चित काल (Sine die) के लिए स्थगित कर दिया जाता है, जिससे भविष्य में सबसे उचित समय पर सभा बुलाने के लिए उचित सूचना देकर उसकी सभा की जा सके।

काम रोकने का प्रस्ताव के चलते होने वाली बाधा के गम्भीर परिणाम होते हैं। अतः यह वांछनीय होता है कि स्थगन की शक्ति, स्थगित सभा के लिए सूचना, कार्य सूची में नये विषय जोड़ने आदि के सम्बन्ध में उपनियमों में स्पष्ट रूप से नियम बनाए जाएं।



8. **स्थगित करना** : जब कोई सभा विधिवत् तरीके से बुलाई जाती है तो जब तक उपनियमों द्वारा अनुमति न दी जाए उसे बाद में सूचना देकर स्थगित या रद्द नहीं किया जा सकता। यदि परिस्थितियों से ऐसी स्थिति उत्पन्न हो जाती है कि सभा आयोजित करना सुविधाजनक नहीं रहता तो किसी भावी तारीख के लिए सभा स्थगित की जा सकती है। परन्तु ऐसी स्थिति में भी उचित यही होगा कि पहले सभा की जाए और फिर उसे किसी भावी तारीख के लिए स्थगित किया जाए। ऐसी स्थिति में स्थगित सभा के लिए नयी सूचना देना बेहतर होगा तथा उस सूचना में स्थगित सभा की तारीख, समय व स्थान को स्पष्ट किया जाना चाहिए।

यदि सभा का विधिवत् आयोजन नहीं किया जाता है, तब सभा की ही नहीं जा सकती, उसे रद्द करना पड़ेगा। नयी सूचना देकर सदस्यों को फिर से सूचित करना चाहिए। ऐसी स्थिति में काम रोको या 'स्थगित' सभा आयोजित करने की कार्यविधि लागू नहीं होगी। स्थगित सभा तथा काम रोको प्रस्ताव पर सभा में अन्तर यह है कि स्थगित सभा से यह माना जाता है कि अभी तक सभा हुई ही नहीं है जबकि काम रोको प्रस्ताव के बाद जब सभा की जाती है तो वह पिछली सभा की अनुवर्ती (continuation) मानी जाती है।

### बोध प्रश्न ख

- 1 हस्तक्षेप का क्या अर्थ है ? हस्तक्षेप के विभिन्न उद्देश्यों का वर्णन कीजिए।  
.....  
.....  
.....
- 2 व्यवस्था का प्रश्न क्या है ? इसका उद्देश्य क्या होता है।  
.....  
.....  
.....
- 3 निम्नलिखित में से कौन से कथन "सत्य" अथवा "गलत" हैं?
  - i) प्रत्येक हस्तक्षेप का कोई उपयोगी उद्देश्य होता है।
  - ii) कोरम के अभाव के प्रति अध्यक्ष का ध्यान व्यवस्था के प्रश्न के माध्यम से आकर्षित किया जा सकता है।
  - iii) प्रस्ताव के मान लिये जाने के पश्चात् मूल प्रस्ताव पर बहस रोक दी जाती है।
  - iv) सभा के स्थगन और काम रोको प्रस्ताव में कोई अन्तर नहीं है।

v) किसी निश्चित प्रस्ताव पर बहस को स्थगित किया जा सकता है यदि यह अनुभव किया जाये कि और सूचना की आवश्यकता है।

4 रिक्त स्थान भरिये

i) संशोधन प्रस्ताव में सुझाया गया..... है।

ii) यदि कोई प्रस्ताव और .....में संशोधन सभा के अधिकार क्षेत्र में नहीं है तो .....उठाया जा सकता है।

iii) किसी सभा का स्थगन सभा का ..... है जिसका उद्देश्य उसको ..... बाद की तारीख पर किया जाए।

iv) अध्यक्ष सभा को ..... कर सकता है यदि वह सदस्यों के शोर-शराबे के कारण यह महसूस करे कि सभा करना.....नहीं है।

v) यदि कोई सभा .....रूप से नहीं बुलाई गई है तो उसको .....सम्भव नहीं है।

---

### 10.3 मतदान की विधियां एवं नियम

---

प्रत्येक सभा में जो प्रस्ताव रखे जाते हैं और जिस पर वाद-विवाद किया जाता है, उनका कोई तर्कसंगत निष्कर्ष अवश्य निकलना चाहिए अर्थात् या तो उन्हें पास किया जाए या वे विफल हो जाएं। प्रस्ताव का क्या किया जाए, इसके लिए अध्यक्ष सभा की राय जानना चाहता है, इसे सभा का मत जानना भी कहते हैं। बहुमत सदस्यों द्वारा हर्ष ध्वनि जैसे ताली बजाकर, द्वारा सभा का मत जाना जा सकता है। परन्तु औपचारिक सभाओं में इस तरीके को अपनाना उचित नहीं है। बहुमत के संकोची होने के कारण और अल्पमत द्वारा जोर-जोर से बोलने से भिन्न परिणाम प्रकट होता है। परन्तु औपचारिक प्रस्तावों जैसे धन्यवाद प्रस्ताव या किसी अधिकारी की नियुक्ति आदि पर इस विधि को अपनाया जा सकता है। सभी महत्वपूर्ण एवं गम्भीर विषयों के लिए मतदान की उचित विधि को अपनाना चाहिए।

#### 10.3.1 मतदान की विधियां

प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष में कितने मत आये हैं, यह जानने की अनेक विधियां हैं। कुछ आम विधियां निम्नलिखित हैं :

1 मौखिक मत (Voice Vote)

2 हाथ उठाकर (Show of Hands)

3 खड़े होकर (Standing Vote)

4 मत विभाजन (Division)

5 गुप्त मतदान (Ballot)

6 मतांकन (Poll)

1 **मौखिक मत** : विधायी संस्थाओं (legislative bodies) द्वारा मतदान के लिए प्रायः इस विधि को अपनाया जाता है। जब कभी भी अध्यक्ष सदस्यों की राय जानना चाहता है तो “हां” (प्रस्ताव के पक्ष में) या ‘नहीं’ (प्रस्ताव के विपक्ष में) कहकर सदस्य अपनी सहमति या असहमति प्रकट करते हैं। दोनों प्रकार की ध्वनियों की तुलना करने के बाद अध्यक्ष यह कहकर कि ‘हां’ कहने वाले या ‘ना कहने वाले’ जीत गये, परिणाम घोषित करता है। परन्तु मतदान की इस विधि को वरीयता नहीं दी जाती क्योंकि इसमें प्रस्ताव के पक्ष में और विपक्ष में कितने मत पड़े, इसकी गिनती नहीं की जाती।

2 **हाथ उठाकर** : सदन की राय जानने के लिए सभा में हाथ उठाकर मतदान किया जा है। प्रस्ताव पर बहस समाप्त हो जाने पर अध्यक्ष प्रस्ताव पर मतदान कराता है। इसके लिए वह पहले उन सदस्यों को हाथ उठाने के लिए कहता है जो प्रस्ताव के पक्ष में हैं। गणक उठाए गये हाथों की गणना करके अध्यक्ष को बताता है। इसके बाद जो सदस्य प्रस्ताव के विपक्ष में हैं, वे हाथ उठाते हैं और फिर उनकी गिनती करके अध्यक्ष को बताया जाता है। अन्त में, अध्यक्ष निर्णय सुनाता है। अध्यक्ष के लिए यह बताना आवश्यक नहीं होता कि कितने मत पक्ष में पड़े और कितने विपक्ष में। यदि हाथ उठाने पर मत स्पष्ट पता लगता है तो अध्यक्ष को तत्काल परिणाम घोषित कर देना चाहिए। पक्ष और विपक्ष में समान मत पड़ने पर, अध्यक्ष किसी भी ओर अपना निर्णायक मत दे सकता है। परन्तु यदि अध्यक्ष अपने निर्णायक मत को प्रयोग नहीं करता तो प्रस्ताव को विफल माना जाता है। इस विधि में प्रॉक्सी को मत देने का अधिकार नहीं होता, क्योंकि यहां पर केवल हाथ उठाकर मतदान कराया जाता है।

3 **खड़े होकर मतदान** : बड़ी संख्या वाली सभा में हाथ उठाकर मतदान कराने से इस बात की संभावना रहती है कि कुछ सदस्य भ्रम उत्पन्न करने के लिए दोनो हाथ उठा देते हैं। इससे बचने के लिए सदस्यों को अपने स्थान पर खड़े होने के लिए कहा जाता है। अध्यक्ष पहले उन सदस्यों को अपने स्थान पर खड़े होने के लिए कहता है जो प्रस्ताव के पक्ष में हैं और उनकी गिनती की जाती है। यदि खड़े होने वाले सदस्यों

से बहुमत स्पष्ट पता चलता है, तब जब तक उपनियमों द्वारा आवश्यक न हो, गिनती करना आवश्यक नहीं होता। ऐसी स्थिति में जो सदस्य प्रस्ताव के विपक्ष में हैं, उनसे भी खड़ा होने के लिए कहा जाता है और उनकी गिनती की जाती है। अपने स्थान पर खड़े होने की विधि में गोपनीयता सम्भव नहीं है। इसी प्रकार, प्रॉक्सी भी मतदान नहीं कर सकते। इसके अतिरिक्त इस विधि में बहुत समय व शक्ति लगती है, बहुत शोर होता है और सदस्यों व गणक, दोनों को ही बहुत असुविधा होती है।

- 4 **मत विभाजन** : इस विधि के अन्तर्गत जब प्रस्ताव पर मतदान कराया जाता है तब अध्यक्ष प्रस्ताव के पक्षधर सदस्यों को एक ओर तथा विपक्ष वालों को दूसरी ओर बैठने के लिए कहता है। सदस्य सभा भवन में दो तरफ एकत्रित हो सकते हैं या वे अलग-अलग कमरों में जा सकते हैं। गणक प्रत्येक समूह की अलग-अलग गिनती करके अध्यक्ष को सूचित करता है और फिर अध्यक्ष परिणाम घोषित करता है।

इस विधि में भी प्रस्ताव के पक्षधर सदस्य और विपक्षी सदस्यों का एकदम पता चलता है और कोई गोपनीयता नहीं रहती। इसके अतिरिक्त प्रॉक्सी भी संभव नहीं है। इस विधि में न केवल समय ही अधिक लगता है बल्कि इससे बैठने की व्यवस्था भी भंग हो जाती है।

- 5 **गुप्त मतदान** : जब सदन के समक्ष कोई महत्त्वपूर्ण विषय है और सदस्यों में स्पष्ट तौर से मतभेद है तथा सदस्य अपने मत की गोपनीयता चाहते हैं, तो वे अध्यक्ष से गुप्त मतदान कराने की मांग कर सकते हैं। यदि नियमों में प्रावधान हो तो अध्यक्ष, सचिव को एक जैसे आकार की पर्चियां उपस्थित सदस्यों में बांटने के लिए कहता है। वे उस पर्ची पर 'हां' या 'ना' लिखकर अपनी राय प्रकट करते हैं। यदि सदस्यों को दो या अधिक नामों में से किसी व्यक्ति का चुनाव करना है, जिनके नाम मतदान से पहले पता हैं, तब वर्णक्रम में उनके नाम मतपत्र पर छाप दिए जाते हैं। प्रत्येक मतदाता को एक मतपत्र दिया जाता है और वह जिसको चुनना चाहता है उस नाम के सामने काटा (x) या सही (✓) चिन्ह लगाता है। अन्त में मतपत्रों को एकत्रित करके उनकी गणना की जाती है।

इस विधि की विशेषता यह है कि सदस्य किसी अन्य द्वारा अनुचित प्रभाव के बिना अपना मत दे सकते हैं। यदि मतपत्रों की संख्या अधिक है तब मतगणना में समय अधिक लगता है। इसके अतिरिक्त, अमान्य मतपत्रों को प्रायः चुनौती दी जाती है तथा मतगणना को गलत ठहराया जा सकता है।

6 **मतांकन** : यह मतदान की ऐसी विधि है जिसमें मतदान के अधिकारी प्रत्येक सदस्य को अपना मत लिखित या मौखिक रूप से एक अधिकारी को सौंपना होता है। प्रायः, सदस्यों को एक मुड़ा हुआ कागज दिया जाता है। प्रत्येक सदस्य अपने मतों की संख्या उस कागज पर लिखकर अपने हस्ताक्षर करता है। कम्पनी की स्थिति में प्रत्येक सदस्य के पास उतने मत होते हैं जितने शेयर उसके नाम हैं और वह उन सभी मतों को मतांकन के समय स्वयं या प्रॉक्सी द्वारा मतदान कर सकता है। इस कार्य के लिए नियुक्त अधिकारी द्वारा मुड़े हुए कागज एकत्रित किये जाते हैं और वह उनका विवरण अंक सूची (point - list) में लिखता है। अध्यक्ष, प्रॉक्सीयों की जांच करने, मतों को गिनने तथा उसे बताने के लिए संवीक्षकों की नियुक्ति करता है।

जब मतदाताओं की संख्या बहुत अधिक हो और प्रॉक्सियों द्वारा दिए गये मतों को भी गिनना हो, तब बहुमत की राय जानने के लिए मतांकन द्वारा मतदान ही एकमात्र संतोषजनक विधि होती है। निम्नलिखित परिस्थितियों में मतांकन किया जा सकता है।

- i) जब सदस्य हाथ उठाकर मतदान प्रणाली से असन्तुष्ट हैं, तब वे उपनियमों के अनुसार तुरन्त मतांकन की मांग कर सकते हैं।
- ii) जब नियमों में यह प्रावधान हो कि कार्यसूची के किसी भी या सभी महत्वपूर्ण विषयों पर मतांकन होगा।
- iii) जब नियमों द्वारा वर्जित न हो तब यदि अध्यक्ष स्वयं आवश्यक समझता है तब वह मतांकन कराने का निर्णय कर सकता है।

जब कोई सदस्य हाथ उठाकर मतदान की विधि के परिणाम से सन्तुष्ट नहीं है, तो वह मतांकन की मांग कर सकता है। ऐसी स्थिति में, हाथ उठाकर आए हुए परिणाम की उपेक्षा की जाती है और तुरन्त या भावी किसी तारीख पर मतांकन कराया जाता है। हाथ उठाकर मतदान कराने से पहले, यदि अध्यक्ष मतांकन की अनुमति देता है, तब मतांकन कराने के लिए कोई आपत्ति नहीं की जा सकती। सामान्यतः स्थायी आदेश या उपनियमों में मतदान की विधि निर्धारित होती है और अध्यक्ष का कर्तव्य है कि वह उस विधि का पूर्णतः पालन करे। प्रत्येक सदस्य को मतदान की प्रक्रिया के संबंध में भली-भांति समझा देना चाहिए।

मतांकन कराने के विभिन्न लाभ इस प्रकार हैं :

- 1 सभा की आम राय को अधिक सही ढंग से ज्ञात किया जाता है।
- 2 जब मतदाताओं की संख्या बहुत अधिक है तो सभी भाग ले सकते हैं।

- 3 यदि उपनियम अनुमति दें तो अनुपस्थित सदस्य भी प्रॉक्सी के माध्यम से मतदान कर सकते हैं।
- 4 जहां प्रॉक्सी की अनुमति दी जाए, वहां मतदान शेरधारियों की शक्ति को प्रकट करता है।

मतांकन द्वारा मतदान कराने में गम्भीर त्रुटियां तब प्रकट होती हैं जब अल्पसंख्यक समूह बहुत अधिक संख्या में अनिच्छुक अनुपस्थित सदस्यों की प्रॉक्सियां अपने नाम में प्राप्त कर लेते हैं। सदस्यों की राय जानने के लिए यह बहुत अधिक समय लगाने वाली विधि है। इस संबंध में ध्यान देने की बात यह है कि प्रॉक्सी का अर्थ है किसी अन्य की ओर से मतदान करना। इसमें मतदाता की ओर से किसी अन्य व्यक्ति को मतदान करने का लिखित अधिकार दिया जाता है। जिस व्यक्ति को इस प्रकार से किसी अन्य व्यक्ति की ओर से मतदान करने का अधिकार दिया जाता है, उसे भी प्रॉक्सी कहा जाता है।

### 10.3.2 मतदान के सामान्य नियम

किसी संस्था के उपनियमों या नियमों व विनियमों में साधारणतः मतदान की विधि का उल्लेख होता है। स्पष्ट प्रावधान के अभाव में, अध्यक्ष ही मतदान की विधि निर्धारित करता है और ऐसी स्थिति में उसे निम्नलिखित सामान्य नियमों को ध्यान में रखना चाहिए :

- 1 जब कभी भी मतदान की सामान्य विधि से हटा जाता है तो सभा की सहमति अवश्य ही प्राप्त की जानी चाहिए।
- 2 जब तक विशेष बहुमत की व्यवस्था न हो, सभी विषयों को साधारण बहुमत से निर्णित किया जाना चाहिए।
- 3 मतदान करने के बाद उसे वापस नहीं लिया जा सकता या उसमें कोई परिवर्तन नहीं किया जा सकता।
- 4 सभा में अनुपस्थित सदस्यों के मतों को नहीं गिना जाता।
- 5 सभा में उपस्थित उन्हीं सदस्यों को मतदान की अनुमति दी जाती है जिन्हें मत देने का अधिकार होता है।
- 6 यदि नियमों के द्वारा प्रॉक्सी की अनुमति हो तो उनकी ठीक से जांच व सत्यापन किया जाना चाहिए।
- 7 अध्यक्ष को प्रस्ताव पर मतदान करने का अधिकार होता है। किसी प्रस्ताव के पक्ष एवं विपक्ष में मत बराबर होने की स्थिति में वह अपना निर्णायक मत भी दे सकता है।

- 8 यदि बराबर मत होने पर अध्यक्ष अपने निर्णायक मत देने के अधिकार का प्रयोग नहीं करता, तब वह प्रस्ताव विफल हुआ माना जाता है।
- 9 यदि सभा में उपस्थित किसी भी सदस्य को कोई आपत्ति नहीं हो तब तक साधारण विषयों पर सदस्यों की राय यदि अध्यक्ष जान सकता है, तो वह इसे लिख सकता है।
- 10 अध्यक्ष द्वारा मतगणना का परिणाम घोषित करना अन्तिम निर्णय माना जाता है, हाथ उठाकर मतदान कराने की विधि से यदि उपस्थित सदस्य सन्तुष्ट न हों तब वे मतांकन की मांग कर सकते हैं।

---

## 10.4 सभा के कार्यवृत्त

---

### 10.4.1 अर्थ एवं महत्व

‘कार्यवृत्त’ का शाब्दिक अर्थ है किसी भी बात की यादों को सुरक्षित रखना। कार्यवृत्त, सभा में सम्पन्न हुई कार्यवाही तथा उसमें किए गए निर्णयों का लिखित रिकार्ड होता है। कार्यवृत्त रखने का उद्देश्य है कि किसी संस्थापित संस्था की सभाओं में किए गये निष्कर्षों का स्पष्ट, संक्षिप्त तथा सही भाषा में रिकार्ड रखा जाए, जिससे कि भविष्य में यह याद रखा जा सके कि सभा में किन विषयों पर निर्णय लिए गये थे और अब उन पर क्या कार्यवाही करनी शेष है। बाद वाली सभा में जब कार्यवृत्त को प्रमाणित कर दिया जाता है तो इसे कार्यवाहियों के साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत किया जा सकता है।

**कार्यवृत्त के प्रकार :** सभा के कार्यवृत्त दो प्रकार के हो सकते हैं

- 1 निर्णयों का कार्यवृत्त, तथा
  - 2 विवरणों का या वर्णनात्मक कार्यवृत्त।
- 1 **निर्णयों का कार्यवृत्त :** निर्णयों के कार्यवृत्त को संकल्पों का कार्यवृत्त भी कहते हैं। इसमें सभा में हुए विचार विमर्श का विवरण नहीं लिखा जाता बल्कि प्रत्येक मुद्दे पर लिए गये अन्तिम निर्णयों को संकल्प के रूप में लिखा जाता है। इस प्रकार के संकल्प सामान्यतः सकारात्मक स्वरूप में होते हैं और इन शब्दों से आरम्भ होते हैं। “संकल्प किया गया कि .. .....” अथवा “यह संकल्प किया गया कि .....”।
  - 2 **वर्णनात्मक कार्यवृत्त :** इसमें सभा की समस्त कार्यवाही का पूर्ण विवरण लिखा जाता है। इसमें यह सब लिखा जाता है कि सभा में किस विषय पर विचार-विमर्श हुआ, किसी प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष में क्या तर्क दिए गए, प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष में मतों की संख्या कितनी थी। वर्णनात्मक कार्यवृत्त में इस प्रकार की बातों, जैसे उपस्थित सदस्यों की

संख्या, अनुपस्थिति के लिए प्राप्त हुई क्षमायाचना, नेमी रिपोर्टों की प्रस्तुति तथा अध्यक्ष के लिए पास किए गये धन्यवाद प्रस्ताव के बारे में भी लिखा जाता है।

**कार्यवृत्त का उद्देश्य :** सभा का कार्यवृत्त लिखने से अनेक उद्देश्यों की प्राप्ति में सहायता मिलती है, जिन्हें निम्नलिखित प्रकार से सूचीबद्ध किया जा सकता है :

- 1 मनुष्य की स्मरण शक्ति कमजोर होती है और काफी समय व्यतीत हो जाने पर यह याद रखना प्रायः सम्भव नहीं रहता कि सभा में क्या-क्या हुआ और क्या निर्णय लिए गये। अतः भविष्य में किसी विवाद से बचने के लिए कार्यवृत्त का लिखना अत्यन्त आवश्यक है।
- 2 कार्यवृत्त पास किए गये संकल्पों तथा लिए गये निर्णयों का स्थायी रिकार्ड होता है, इससे संस्था या संगठन की आनुभविक प्रगति प्रकट होती है।
- 3 बाद वाली सभा में जब अध्यक्ष एक बार कार्यवृत्त प्रमाणित कर देता है तो न्यायालय में किसी संबद्ध मामले में उन्हें वैध प्रलेखी साक्ष्य के रूप में स्वीकार किया जाता है।
- 4 प्रत्येक पंजीकृत संस्था के लिए यह अनिवार्य है कि वह अपनी सभाओं की कार्यवाही का सही रिकार्ड रखे। इस प्रकार वैधानिक औपचारिकता को पूरा करने के लिए भी सभा का कार्यवृत्त रिकार्ड करना आवश्यक होता है।

**कार्यवृत्त का महत्व :** सभा की कार्यवाही को उचित प्रकार से रिकार्ड न करने और कार्यवृत्त को ठीक से न रखने पर अनेक महत्वपूर्ण कानूनी आवश्यकताओं की पूर्ति नहीं होती। इससे सदस्यों के विचारों में मतभेद उत्पन्न हो सकता है तथा विवाद हो सकता है कि सभा में क्या हुआ था और क्या निर्णय लिए गये थे। कार्यवृत्त पुस्तिका, जिसमें सभा में किए गये समस्त निर्णयों को लिखा जाता है, वह आरम्भिक बिन्दु है जहां से देर-सबेर किसी संकल्प पर नियमित प्रकार से कार्यवाही आरम्भ की जाती है। कार्यवृत्त किसी विषय पर सभा की राय को प्रकट करता है और यदि आवश्यक हो तो सम्बन्धित पक्ष को भी सूचित किया जा सकता है।

संस्था के अधिकारियों तथा अन्य कर्मचारियों की पदोन्नति, सेवा निवृत्ति, छुट्टी आदि के बारे में निर्णय यद्यपि नैतिक प्रकृति के हैं परन्तु ये बहुत महत्वपूर्ण होते हैं। यदि इन निर्णयों का कार्यवृत्त उपलब्ध नहीं होता तो इससे गंभीर समस्या उत्पन्न हो सकती है। अन्य निर्णयों के बारे में भी समस्या उठ सकती है। अतः किसी भी संस्था के जीवनकाल में सभा के कार्यवृत्त को रिकार्ड करने के महत्व को कभी भी कम नहीं किया जा सकता।

**कार्यवृत्त तथा रिपोर्ट में अन्तर :** जब सदस्यों या प्रेस की सूचना के लिए एक या अधिक सभाओं की कार्यवाही का संक्षिप्त विवरण तैयार किया जाता है, तो यह रिपोर्ट कहलाती है।



यद्यपि रिपोर्ट और कार्यवृत्त, दोनों ही सभा की कार्यवाही के रिकार्ड होते हैं, परन्तु इन्हें एक को दूसरा नहीं समझना चाहिए। रिपोर्ट तथा कार्यवृत्त में निम्नलिखित अन्तर हैं :

- 1 कार्यवृत्त में सभा में लिए गये निर्णयों को लिखा जाता है जो कि संकल्प के रूप में होते हैं, जबकि रिपोर्ट विवरण के रूप में तैयार की जाती है। रिपोर्ट में सभा की कार्यवाही पर विस्तार से लिखा जाता है, बहस का ब्यौरा तथा निर्णय भी लिखा जाता है।
- 2 पास किए गये संकल्प की भाषा को कार्यवृत्त में अक्षरशः (word-by-word) लिखा जाता है। इसमें प्रस्तावक तथा अनुमोदक का नाम भी लिखा जाता है। इसके विपरीत रिपोर्ट में निर्णयों का सार ही दिया जाता है। इसमें संकल्प की भाषा अक्षरशः ही हो, यह आवश्यक नहीं है।
- 3 प्रत्येक सभा के लिए अलग-अलग कार्यवृत्त लिखे जाते हैं, जबकि रिपोर्ट में एक से अधिक सभाओं की कार्यवाहियों का सारांश लिखा जा सकता है।
- 4 कार्यवृत्त सचिव द्वारा तैयार किया जाता है जबकि रिपोर्ट किसी भी ऐसे व्यक्ति द्वारा लिखी जा सकती है जिसे यह कार्य सौंपा गया हो।
- 5 कार्यवृत्त किसी सभा की कार्यवाही व निर्णयों का प्रामाणिक आधिकारिक रिकार्ड होती है तथा इसे न्यायालय में साक्ष्य के रूप में स्वीकारा जाता है, परन्तु रिपोर्ट को सामान्यतः साक्ष्य की मान्यता नहीं दी जाती।

#### 10.4.2 कार्यवृत्त तैयार करना

सभा के कार्यवृत्त को तैयार करने का कार्य सचिव द्वारा किया जाता है। जैसे-जैसे सभा की कार्यवाही आगे बढ़ती है, सचिव को कार्यवाही के दौरान संक्षिप्त विवरण बनाना चाहिए। उसे समस्त महत्वपूर्ण मुद्दों के बारे में लिखना चाहिए और सभा समाप्त होने के तुरन्त बाद सभा की कार्यवाही को कार्यवृत्त पुस्तक (minute book) में लिख लेना चाहिए।

कार्यवृत्त को लिखने में देर करने से कुछ बातें छूट सकती हैं या अस्पष्ट या भ्रमात्मक भाषा का प्रयोग हो सकता है। इसके अतिरिक्त, कार्यवृत्त को विधिवत् तथा कुशलपूर्वक लिखना अत्यन्त आवश्यक होता है।

सभा के कार्यवृत्त लिखते समय निम्नलिखित सावधानियां बरतनी चाहिए:

1. कार्यवृत्त संक्षिप्त, स्पष्ट, सही और तथ्यों पर आधारित होना चाहिए तथा इससे भ्रम उत्पन्न नहीं होना चाहिए।

2. कार्यवृत्त में केवल वही लिखना चाहिए जो सभा में हुआ हो। पास हुए संकल्पों की भाषा ज्यों-की-त्यों लिखनी चाहिए जिससे बाद में उसकी गलत व्याख्या की जोखिम से बचा जा सके।
3. यदि सभा में किसी मुद्दे पर कोई निर्णय नहीं लिया जा सका है, तो कार्यवृत्त में यह स्पष्ट तौर से लिखना चाहिए।
4. कार्यवृत्त में प्रस्तावक तथा अनुमोदक के नाम, मतदान की विधि तथा मतदान के परिणाम के बारे में लिखा जाना चाहिए।
5. कार्यवृत्त भूतकाल में एवं अन्य पुरुष (third person) के रूप में लिखे जाने चाहिए तथा सामान्यतः ये सकारात्मक स्वरूप में होते हैं। जहां तक संभव हो अनावश्यक शब्दों का प्रयोग करने से बचना चाहिए।
6. कार्यवृत्त में किसी मानहानिकारक, असंबद्ध या सभा की कार्यवाहियों के लिए महत्वहीन या संगठन के लिए हानिकारक विषयों को शामिल नहीं करना चाहिए।
7. किसी प्रस्ताव के पक्ष या विपक्ष में क्या तर्क दिए गये, यह कार्यवृत्त में नहीं लिखना चाहिए। कार्यवृत्त लिखते समय किसी व्यक्ति या व्यक्तियों के समूह के प्रति पक्षपात या भेदभाव नहीं करना चाहिए।
8. कार्यवृत्त उसी क्रम में होना चाहिए जिस क्रम से कार्यसूची में दिए गये हैं। अन्तर होने पर, जिस क्रम में कार्यवाही हुई है उसी क्रम में लिखना चाहिए।
9. कार्यवृत्त पुस्तक जिल्द बंधी हुई हो तथा उसके पृष्ठों पर क्रम संख्या अंकित होनी चाहिए। साधारण सभाओं तथा स्थायी समितियों की सभाओं के लिए पृथक-पृथक् कार्यवृत्त पुस्तकें होनी चाहिए।
10. कार्यवृत्त में सभा की प्रकृति एवं प्रकार के बारे में स्पष्ट रूप से लिखा जाना चाहिए, जैसे उप-समिति की सभा, निदेशकों की सभा, वार्षिक सभा, साधारण सभा आदि।
11. कार्यवृत्त में सभा की तिथि, समय व स्थान स्पष्ट रूप से लिखने चाहिए।
12. कार्यवृत्त में अध्यक्ष का नाम तथा सभा में भाग लेने वाले व्यक्तियों के नाम दिए जाने चाहिए। साधारण वार्षिक सभा की दशा में केवल सभा में उपस्थित सदस्यों की संख्या ही लिखनी चाहिए।

13. जहाँ सम्भव हो वहाँ पर अनुपस्थित व्यक्तियों की संख्या और उनसे प्राप्त क्षमायाचना को भी लिखना चाहिए।
14. सभा में की गयी कार्यवाही को क्रमानुसार लिखना चाहिए और जहाँ आवश्यक हो उनके शीर्षक व उप-शीर्षक दिए जाने चाहिए।
15. जब सभा की कार्यवाही के सम्बन्ध में किसी पत्र, रिपोर्ट या विवरण का सन्दर्भ दिया जाता है तो कार्यवृत्त में ऐसे प्रत्येक दस्तावेज की तिथि भी लिखी जानी चाहिए।
16. वित्तीय विवरणों एवं लेखों से सम्बन्धित विषयों पर निर्णय, अधिकारियों तथा अन्य कर्मचारियों की नियुक्ति, उनके वेतन के बारे में निर्णय आदि, अधिकृत खर्चे, निदेशकों, सचिव या अन्य किसी अधिकारी को निर्देश आदि सभी विषयों के बारे में जिस क्रम से वे कार्यसूची में लिखे गये हैं, उसी क्रम से उन्हें कार्यवृत्त में अलग-अलग लिखना चाहिए और कार्यवृत्त लिखते समय किसी अस्पष्टता व भ्रम या दोहरे अर्थों से बचना चाहिए। प्रत्येक संकल्प को शब्दशः लिखना चाहिए।
17. अध्यक्ष के लिए धन्यवाद प्रस्ताव के साथ कार्यवृत्त समाप्त होना चाहिए।
18. जब कार्यवृत्त पर हस्ताक्षर हो जाते हैं तो वह सभा की कार्यवाही का आधिकारिक रिकार्ड होता है। अध्यक्ष कार्यवृत्त वाले प्रत्येक पृष्ठ पर अपने हस्ताक्षर करेगा और अन्तिम पृष्ठ पर अपने पूर्ण हस्ताक्षर व तिथि भी लिखेगा। कार्यवृत्त पर सचिव के भी हस्ताक्षर होने चाहिए।

#### 10.4.3 कार्यवृत्त का परिचालन

यद्यपि यह सांविधिक आवश्यकता नहीं है परन्तु— सभा के कार्यवृत्त सदस्यों को भेजे जाने चाहिए, और व्यवहार में ऐसा किया भी जाता है। कार्यवृत्त को सदस्यों के पास भेजने से अनेक उद्देश्य पूर्ण हो जाते हैं, जैसे

- 1 जो सदस्य सभा के कार्यवृत्त का रिकार्ड रखना चाहते हैं, उनके पास अपनी प्रति होती है।
- 2 जो सदस्य सभा में भाग नहीं ले सके हों, कार्यवृत्त से उन्हें यह पता चल जाता है कि सभा में क्या हुआ।
- 3 जिन सदस्यों ने सभा में भाग लिया है वे बता सकेंगे कि कार्यवृत्त सही ढंग से लिखा गया है या नहीं।

- 4 जब अगली सभा में पिछली सभा के कार्यवृत्त का अनुमोदन या पुष्टि करनी होती है, तो इसमें समय की बचत होगी क्योंकि कार्यवृत्त को पढ़ने के स्थान पर अध्यक्ष कहता है “क्योंकि पिछली सभा के कार्यवृत्त सदस्यों में परिचालित किए जा चुके हैं, अतः उन्हें पढ़ा हुआ मान लिया जाए”। यदि सदस्यों को कार्यवृत्त की सत्यता के बारे में कुछ कहना है तो वह कह सकते हैं, अन्यथा कार्यवृत्त को अनुमोदित मान लिया जाता है और सचिव द्वारा उनको पढ़ना आवश्यक नहीं होता।

#### 10.4.4 कार्यवृत्त की पुष्टि

अगली सभा की कार्यसूची में सबसे पहला मद पिछली सभा के कार्यवृत्त की पुष्टि या अनुमोदन करना होता है। अगली सभा में जब अध्यक्ष कार्यवृत्त की पुष्टि कर देता है तो वह सभा की कार्यवाही का प्रामाणिक रिकार्ड बन जाता है। पुष्टिकरण के सम्बन्ध में दो स्थितियां उत्पन्न हो सकती हैं।

प्रथम, यदि कार्यवृत्त को सदस्यों में परिचालित किया जा चुका है और उसकी विषय सामग्री में किसी भूल, परिवर्तन आदि के बारे में कोई आपत्ति नहीं उठाई जाती, तो बाद वाली सभा में उसे पढ़ लिया गया माना जाता है। अध्यक्ष, सदस्यों से औपचारिक रूप से पूछता है कि क्या कार्यवृत्त को पढ़ लिया गया माना जाए और फिर वह कार्यवृत्त के प्रत्येक पृष्ठ पर हस्ताक्षर करता है और उसके अन्तिम पृष्ठ पर पूर्ण हस्ताक्षर करके उसकी सत्यता की पुष्टि करता है। अन्तिम पृष्ठ पर सचिव भी हस्ताक्षर करता है।

द्वितीय, जब पिछली सभा के कार्यवृत्त को सदस्यों में परिचालित नहीं किया गया हो तब अध्यक्ष, सचिव को कार्यवृत्त पढ़ने का आदेश देता है और सचिव को आरम्भ से अन्त तक पढ़ना पड़ता है। यदि सभा में उपस्थित सदस्य चाहें तो वह निर्णय कर सकते हैं कि महत्वहीन भाग जैसे उपस्थिति, उपस्थित सदस्यों के नाम, बधाई या शोक संकल्प आदि न पढ़े जाएं। इसके बाद अध्यक्ष उपस्थित सदस्यों से पूछता है कि कार्यवृत्त सत्यता से लिखे गये हैं या नहीं। यदि किसी शब्द या संख्या को लिखने में भूल या गलती हो गई है तो आवश्यक सुधार किया जाता है। लिखे हुए पर पुनः लिखना या मिटाने की अनुमति नहीं है। सभी सुधारों या परिवर्तनों पर अध्यक्ष व सचिव के हस्ताक्षर होने चाहिए। यदि कार्यवृत्त में किसी बाद वाली सभा में किसी विषय को स्वीकार नहीं किया जाता तो कार्यवृत्त में सुधार करने के स्थान पर पहले वाले कार्यवृत्त को रद्द करके नया कार्यवृत्त लिखना चाहिए। परन्तु किसी भी स्थिति में कार्यवृत्त में से कोई बात काटी या सुधारी नहीं जानी चाहिए।

जब अध्यक्ष कार्यवृत्त पर हस्ताक्षर करके उनकी पुष्टि कर देता है तब उसमें परिवर्तन आदि के लिए बहस नहीं की जा सकती। अनुमोदित कार्यवृत्त तुरन्त प्रामाणिक आधिकारिक रिकार्ड बन

जाता है जिसे भविष्य में सन्दर्भ के लिए या आवश्यकता पड़ने पर लिखित साक्ष्य के रूप में प्रयोग किया जा सकता है।

---

## 10.5 सारांश

---

प्रत्येक सभा का प्राथमिक उद्देश्य कार्यसूची में दिये कार्य का निपटारा करना और उपस्थित सदस्यों द्वारा बहस के आधार पर निर्णय लेना है। इस प्रक्रिया में कार्यसूची के दिये गये प्रस्तावों और सुझावों पर विचार करना होता है।

सभा की कार्यसूची पर काम करने के लिए प्रस्ताव आरम्भिक बिन्दु है। प्रस्ताव को रखने का मुख्य उद्देश्य किसी कार्य के लिए औपचारिक रूप से प्रस्ताव प्रस्तुत करना और उसी के अनुसार सब विचार-विमर्श करने का सुझाव देना होता है। शोक व बधाई प्रस्तावों के अतिरिक्त, सभी प्रस्तावों को औपचारिक ढंग से प्रस्तुत व अनुमोदित किया जाना चाहिए। कोई भी ऐसा व्यक्ति जो प्रस्ताव पर पहले बोला नहीं है, वह उसमें संशोधन का प्रस्ताव रखकर, प्रस्ताव में परिवर्तन कर सकता है। संशोधन को यथाविधि रखा और अनुमोदित किया जाना चाहिए, इससे मूल प्रस्ताव का अर्थ नहीं बदलना चाहिए, परन्तु यह प्रस्ताव की विषय सामग्री में कुछ जोड़, कमी या प्रतिस्थापित कर सकता है। इसी प्रकार ऐसा व्यक्ति जो न तो मूल प्रस्ताव पर और न ही संशोधन पर बोला है, संशोधन में और संशोधन प्रस्तुत कर सकता है। यदि सदस्य बहुमत से किसी प्रस्ताव के पक्ष में मत देते हैं तब वह प्रस्ताव, संकल्प में बदल जाता है। संकल्प, सभा का ऐसा निर्णय होता है जिससे सभी सदस्य बाध्य होते हैं, चाहे उनमें से कुछ सहमत न भी हों। यह बिल्कुल सही और स्पष्ट होना चाहिए और अन्त में इसे कार्यवृत्त पुस्तक में लिखा जाता है।

किसी प्रस्ताव पर विचार-विमर्श के दौरान अधिक जानकारी प्राप्त करने और सही निर्णय करने के लिए, हस्तक्षेप करने के अनेक औपचारिक तरीके हैं।

मूल प्रस्ताव को और अधिक सुनिश्चित, सटीक, स्पष्ट या सुविधाजनक बनाने के लिए संशोधन रखे जा सकते हैं। किसी विषय पर स्पष्टीकरण मांगने या सभा के संचालन में हुई अनियमितता को दूर करने के लिए व्यवस्था का प्रश्न उठाया जा सकता है।

समाप्ति या विवादांत, पिछले प्रश्न, या अगले कार्य का औपचारिक प्रस्ताव रख कर वाद-विवाद को अस्थायी तौर पर स्थगित किया जा सकता है या अगली सभा के लिए स्थगित किया जा सकता है।

विचाराधीन विषय पर और सूचना एकत्रित करने, या किसी अनियमितता को दूर करने या उपस्थित किसी सदस्य के दुर्व्यवहार से उत्पन्न अशोभनीय स्थिति से बचने के लिए सभा या बहस के स्थगन का प्रस्ताव भी रखा जा सकता है।

कार्यवृत्त किसी सभा की कार्यवाही का सच्चा रिकार्ड होता है। इसमें सभा से सम्बन्धित ऐसी समस्त सूचनाएं होनी चाहिए जिसका भविष्य में प्रयोग किया जा सके। किस सभा में कब और कौन सा संकल्प पास किया गया था, यह जानने के लिए समुचित लिखित प्रमाण होना चाहिए, और कार्यवृत्त ही इस उद्देश्य की पूर्ति कर सकता है।

कार्यवृत्त लिखते समय लेखक को एकाग्रचित होना चाहिए और भाषा पर उसका अधिकार होना चाहिए। संगठन के सचिव के द्वारा ही प्रायः यह लिखा जाता है। उसे सभा की तिथि, समय व स्थान, उपस्थिति, मतदान में भाग न लेने वालों, की गयी कार्यवाही तथा पास किए गए संकल्पों का पूरा-पूरा विवरण लिखना चाहिए। सभा में उपस्थित या अनुपस्थित व्यक्तियों के प्रति कोई भेद-भाव किए बिना केवल तथ्यों को ही कार्यवृत्त के प्रारूप में लिखना चाहिए।

यदि यह मान्य रीति है तो अध्यक्ष के हस्ताक्षर के साथ कार्यवृत्त के प्रारूप को सदस्यों में परिचालित करना चाहिए। ऐसी स्थिति में कार्यवृत्त को पढ़ा गया मानकर अनुमोदित कर दिया जाता है अन्यथा अगली सभा में सबसे पहले कार्यवृत्त को पढ़ा जाता है और सदस्यों द्वारा स्वीकार किए जाने पर, अध्यक्ष उन पर हस्ताक्षर करके पुष्टि करता है।

कार्यवाही को ठीक-ठीक लिखे जाने को सुनिश्चित करने के लिए कार्यवृत्त की पुष्टि करायी जाती है। कार्यवृत्त की पुष्टि करने से पहले उसमें कुछ सुधार या परिवर्तन किये जा सकते हैं।

---

## 10.6 शब्दकोश

---

**स्थगित सभा (Adjourned Meeting):** सभा की कार्यवाही को इस उद्देश्य से रोक देना कि इसे भविष्य में किसी और दिन किया जाएगा।

**कार्यसूची (Agenda) :** सभा में विचारार्थ विषयों की सूची।

**उप-नियम (By-Laws):** किसी स्थानीय प्राधिकरण या पंजीकृत संस्था की सभाओं का नियमन करने वाले नियम।

**निर्णायक मत (Casting Vote) :** जब किसी प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष में बराबर-बराबर मत आये तो अध्यक्ष को एक अतिरिक्त मत देने का अधिकार।

**अध्यक्ष (Chairman) :** सभा की अध्यक्षता करने वाले व्यक्ति।

**प्रस्ताव (Motion) :** सभा में विचारार्थ प्रस्तुत किया गया कोई प्रश्न या विचार।

**सभा का नोटिस (Notice of Meeting) :** एक निश्चित स्थान, समय व तारीख को किसी सभा में उपस्थित होने का निमंत्रण।

**व्यवस्था का प्रश्न (Point of order) :** सभा की कार्यवाही के दौरान हो रही किसी अनियमितता पर प्रश्न करना जैसे कि कोरम न होने के संबंध में प्रश्न।

**स्थगन (Adjournment):** किसी सभा को बाद की किसी तिथि पर पुनः आरम्भ करने के लिए सभा को समाप्त करना।

**संशोधन (Amendment) :** सभा में रखे गये प्रस्ताव की सामग्री में प्रस्तावित परिवर्तन।

**तपत्र (Ballot) :** किसी विषय पर सदस्यों की राय जानने की विधि जिसमें सदस्य मतपत्र पर अपनी राय या मत देते हैं।

**विभाजन (Division) :** सभा में सदस्यों की राय जानने की ऐसी विधि जिसमें प्रस्ताव का समर्थन करने वाले एवं उसका विरोध करने वाले व्यक्ति अलग-अलग समूहों में एकत्रित हो जाते हैं।

**कार्यवृत्त (Minutes) :** सभा की कार्यवाही का लिखित रिकार्ड। इसमें कार्यवाही, निर्णयों तथा पास किए गये संकल्पों का विवरण होता है।

**प्रस्ताव (Motion) :** सभा की कार्यवाही के किसी भी विषय पर विचार व निर्णय करने के लिए रखा गया प्रस्ताव, इसे प्रस्तावित संकल्प भी कहते हैं।

**अगला कार्य (Next Business) :** मुख्य प्रस्ताव पर विचार विमर्श को रोकने और कार्यसूची की अगली मद को लेने के लिए किया गया प्रस्ताव।

**व्यवस्था का प्रश्न (Point of order) :** सभा में कार्यविधि से संबंधित अनियमितता या किसी अन्य बात पर अध्यक्ष का ध्यान आकर्षित करने के लिए कार्यवाही में किया गया हस्तक्षेप।

**स्थगन (Post Ponement) :** मुख्य प्रस्ताव पर मतदान को रोकने या टालने के उद्देश्य से ऐसा निर्णय कि सभा भविष्य में किसी अन्य तिथि पर होगी।

**संकल्प (Resolution) :** ऐसा प्रस्ताव जो सभा में उपस्थित सदस्यों द्वारा बहुमत से पास किया गया हो।

**हाथ उठाकर मतदान (Show of Hands) :** मतदान की ऐसी विधि जिसमें प्रस्ताव के पक्ष और विपक्ष वाले व्यक्तियों को हाथ उठाकर मत देने को कहा जाता है।

---

### 10.7 बोध प्रश्नों के उत्तर

---

- क 1 i) गलत ii) सही iii) सही iv) गलत v) सही vi) गलत vii) सही viii) गलत
- 2 i) मत ii) सभा iii) कार्यविधि iv) संकल्प v) नहीं होता
- ख 3 i) गलत ii) सही iii) सही iv) गलत v) सही
- 4 i) परिवर्तन ii) संशोधन व्यवस्था का प्रश्न iii) रोकना, पुनः iv) स्थगित, संभव vi) विधिवत, करना

---

### 10.8 स्वपरख प्रश्न

---

- 1 सभा में हस्तक्षेप का क्या अर्थ है बहस अथवा विचार-विमर्श में हस्तक्षेप की क्या विधियां हैं ?
- 2 'प्रस्ताव' शब्द की परिभाषा दीजिए। प्रस्ताव रखने की कार्य विधि बताइए।
- 3 संकल्प की परिभाषा दीजिए। यह प्रस्ताव से किस प्रकार भिन्न होता है ? संकल्प का सदस्यों पर क्या प्रभाव पड़ता है ?
- 4 व्याख्यात्मक टिप्पणी लिखिए :
- व्यवस्था का प्रश्न
  - विवादांत प्रस्ताव
  - अगला प्रश्न
  - पिछला प्रश्न
  - ध्यान आकर्षण प्रस्ताव
  - कार्यवृत्त



- 5 अन्तर बताइए :
- क) कार्यवृत्त तथा विवरणों का कार्यवृत्त
  - ख) काम रोकना तथा स्थगन
  - ग) कार्यवृत्त तथा सभा की रिपोर्ट
- 6 सभा के सम्बन्ध में 'विवादांत' तथा 'पिछला प्रश्न' को स्पष्ट कीजिए और अन्तर बताइए।
- 7 सभा की आम राय जानने के लिए प्रयोग किए जाने वाली सामान्य विधियों का वर्णन कीजिए।
- 8 कब और कैसे 'मतांकन' द्वारा मतदान की मांग की जा सकती है ? मतांकन द्वारा मतदान की उचित विधि वर्णन कीजिए।