

## درسنامه

# آیین نگارش مکاتبات اداری

### مقدمه

نامه نویسی یک بخش حیاتی از زندگی شغلی است. خوب نامه نوشتن می تواند اثربخشی و کارآیی شرکت ها و سازمان ها را افزایش دهد. برای مهارت در ایجاد ارتباط نیازی به انبوهی از کلمات نیست. همه ما می توانیم مهارتمان را در نامه نوشتن افزایش دهیم، البته اگر به خاطر داشته باشیم که ارتباط مؤثر بیش از آنچه که به دادن اطلاعات اضافی به خواننده بستگی داشته باشد، به "درک" درست او از مطلب بستگی دارد و نکات علمی این راهنما می تواند برای کسانی که مایلند مهارتشان را در نامه نگاری افزایش دهند، سرمشق قرار گیرد.

تخمین زده می شود که حدود ۲۵ درصد از مجموع وقت کاری مدیران صرف نوشتن و دیکته کردن می شود و بیشتر این وقت صرف نوشتن نامه ها می گردد. بسیاری از مردم از نوشتن نامه اکراه دارند و ترجیح می دهند با تلفن یا روش دیگری ارتباط برقرار کنند. مع هذا، با وجود این وسایل، هنوز هم نوشتن نامه ضرورت پیدا می کند. برخی از ایده ها و افکار پیچیده را با نامه (از طریق نوشتن) بهتر می توان بیان نمود، زیرا بهتر می توان موضوع نامه را آماده و کلمات را برای انتقال مفاهیم به دقت انتخاب کرد.

برخی از مردم تا جایی که ممکن است از نوشتن نامه خودداری می کنند. به نظر می رسد یکی از دلایل آن فقدان سلاست و روانی در شیوه نگارش آنها باشد. اغلب افراد متعقدند که سبک نوشتن نامه باید خیلی رسمی و فنی باشد. در حقیقت مؤثرترین شیوه در نامه نویسی استفاده از واژه ها و جملات ساده است، زیرا از این طریق است که یک پیام می تواند با یک بار خواندن توسط بیشتر مردم درک شود.

نوشتن نامه اداری وظیفه ای دشوارتر از نوشتن سایر انواع نامه ها است. یک نامه اداری، باید از نظر سبک و ارائه به گونه ای باشد که در بین انبوهی از نامه های روی میز توجه خواننده را جلب کند، در غیر این صورت جای آن سطل زباله خواهد بود. نامه در حقیقت سفیر سازمان یا شرکت است و چنانچه بد نوشته شود نه فقط موجب بی اعتباری نویسنده آن است، بلکه موجب بی اعتنائی به خواست سازمان یا شرکت نیز خواهد شد.

### هدف ها:

هدف این راهنما را می توان در موارد زیر جستجو کرد:

- کم کردن صرف وقت نویسنده
- آسانتر کردن وظیفه نویسنده و خواننده
- بالا بردن استاندارد نامه نویسی از طریق استفاده از روش های ساده و نظام یافته
- نامه های اداری یا نامه های شغلی کانال ارتباط بین دو نفر یا دو سازمان است. این قبیل نامه ها برای موارد زیر مورد استفاده قرار می گیرند:
- ارائه / بدست آوردن اطلاعات مورد نیاز
- توضیح / معذرت خواهی
- ایجاد علاقه و انگیزش
- اقامه دعوا
- ثبت حقایق (ماوقع)

### آمادگی

نخستین مرحله برای هر نوع نوشتن، آمادگی است. برای نوشتن یک نامه باید هم از نظر فکری هم از نظر فیزیکی آمادگی لازم را داشته باشید.

### آمادگی فکری:

- پرسش از خود:

هدف این نامه چیست؟

پرسش درباره هدف نامه در نوشتن آن به شما کمک خواهد کرد. این پرسش شما را قادر خواهد کرد تا درباره سبک و آهنگ (لحن) نامه و در بعضی مواقع تأثیر واقعی آن تصمیم بگیرید. به عنوان مثال در یک سازمان (دولتی یا خصوصی) تنها واحد حسابداری است که می تواند درباره جمع آوری دیون نامه بنویسد و یا تنها واحد کارگزینی است که می تواند بخشنامه های پرسنلی صادر کند و یا آگهی استخدام بدهد. در هر حال باید کاملاً مطمئن شوید که فردی هستید که حق نوشتن چنین نامه ای را دارید.

- بررسی خوانندگان:

برای چه کسانی یا چه کسی نامه می نویسد؟

آنها تقریباً تا چه حد درباره موضوع نامه اطلاع دارند؟

آنها چه می خواهند؟

چه موقع نامه را دریافت خواهند کرد؟

## آمادگی فیزیکی

○ همه حقایق و مواد مربوط به نامه را جمع آوری کنید.

آیا در این زمینه قبلاً مکاتباتی انجام گرفته، اگر چنین است با دقت آنها را بخوانید تا تصویر روشنی از وضع موجود به دست آورید.

آیا برای تهیه پاسخ نامه نیازی به مراجعه به بایگانی یا دفاتر هست؟ در هر حال، یکبارہ نوشتن نامه را شروع نکنید.

○ اطلاعات موجود را برای انتخاب حقایق که به هدف نامه و خوانندگان نامه مربوط می شود، خوب واریسی کنید.

○ اطلاعات و حقایق را با نظمی منطقی و بر حسب اولویت و اهمیت روی یک صفحه کاغذ مرتب کنید. نامه را با موضوع اصلی شروع و با درخواست و انتظاراتی که از نوشتن آن دارید، پایان دهید. مثلاً چه کسی، چه کاری باید انجام دهد.

## نوشتن:

برای نوشتن نامه های اداری سبک های مختلفی وجود دارد. برخی از سازمانها برای خود سبک خاص دارند و کارمندان آنها ملزم اند که از همان سبک پیروی کنند. باید بخاطر داشته باشید که مهم ترین اصل و قاعده برای هر نامه اداری ایجاد ارتباط مؤثر با خواننده است.

بنابراین هرروشی که به درک درست خواننده کمک کند، بهترین است. به طور کلی در نوشتن نامه های اداری باید سه اصل را در نظر داشته باشیم.

● دقت (درستی)

● اختصار

● وضوح (روشنی)

## دقت

○ مطمئن شوید که آنچه را که می خواهید بگویید، معنی و مفهوم آن را می دانید (می دانید چه می خواهید بگوئید). از کلمات درست در جای مناسب استفاده کنید. کلمات غلط یا عبارات و جملات بد، موجب درک غلط خواننده و برهم زدن موقعیت (وضعیت) مورد انتظار خواهد شد.

سعی کنید از نام های اختصاری استفاده نکنید. مگر اینکه خواننده با آنها آشنا باشد. بیان عبارات و جملات

تلگرافی و مبهم موجب سردرگمی خواننده خواهد شد.

همواره یک فرهنگ لغت در دسترس داشته باشید. فرهنگ ها برای کنترل املای صحیح کلمات و مفاهیم دقیق آنها به شما کمک خواهد کرد. در مکاتبات اداری و یا بازرگانی از واژه ها و اصطلاحاتی که معمول و مصطلح اند استفاده کنید. گاهی اوقات واژه ها در مفاهیم مجازی خود به کار برده می شوند و یا ممکن است با گذشت زمان کاربرد جدیدی پیدا کرده باشند. در هر حال فرهنگ های لغات این مفاهیم و تغییرات را نشان می دهند.

## اختصار

○ تا جایکه ممکن است نامه را مختصر تهیه کنید - مشروط بر اینکه جزئیات مهم حذف نشوند. تقریباً ۹۵ درصد مردم جملاتی را که از ۸ کلمه تشکیل شده باشند با یک بار خواندن می فهمند. این میزان برای جملات تا ۲۷ کلمه، تا ۴ درصد تقلیل می یابد.

● هدف هر جمله باید بیان یک فکر یا یک نکته باشد. اگر جملات خیلی کوتاه باشند، هنگام خواندن ایجاد سکت (توقف) می کنند. بنابراین سعی کنید بین طول جملات موازنه وجود داشته باشد - نه خیلی کوتاه و نه خیلی بلند.

● هر یک از پاراگراف ها باید با عنوان یا موضوع خاص شروع شوند. وقتی که یک موضوع با عنوان را تمام کردید، پاراگراف جدید را شروع کنید. این کار نه فقط به خواننده کمک خواهد کرد تا مفاهیم را دنبال کند، بلکه نامه را نیز برای خواننده جالب تر می کند.

● از به کاربردن عبارات زائد خودداری کنید. اظهاراتی مانند: "باید تصدیق کرد که" را می توان حذف کرد، بدون اینکه مفهوم جمله تغییر کند.

## وضوح

صریح باشید و از به کاربردن عبارات مبهم و گیج کننده مانند جملات زیر اجتناب کنید.

ده قلم کارد و چنگال

بار شد چند درصد

یک فضای بسیار بزرگ

حدود ۵۰۰ کیلوگرم

حقایق را کنترل کنید و آنها را دقیق بیان کنید:

ده قلم کارد و چنگال به تعداد ۱۲۰ عدد

با رشد ۸ درصد

۳ کیلومتر در ۷ کیلومتر

۴۷۰ کیلوگرم

• از کلمات غیرمصطلح استفاده نکنید. هر جا که ناچارید از اصطلاحات فنی استفاده کنید، ببینید آیا لازم است درباره آن توضیح دهید یا نه؟ این امر بستگی به سطح معلومات خوانندگان دارد. بدون حاشیه پردازی و با صراحت و رک، نکته ای را که می خواهید بگوئید. اگر خواننده تان را مجبور کنید که برای رسیدن به نکته اصلی راه زیادی را بپیماید، ممکن است علاقه خود را به خواندن نامه از دست بدهد یا رشته کلام از دستش خارج شود.

• به خاطر داشته باشید که هدف کلی شما انتقال پیام و ارتباط مؤثر است. اگر یک توضیح طولانی به روشن تر شدن مطلب کمک می کند، این کار را انجام دهید. نباید و وضوح و روشنی مطلب قربانی مختصر کردن شود. به خوانندگان اطلاعات کافی بدهید تا نکته مورد نظر تان را خوب بفهمد، اما نه آنقدر که نکته اصلی بین آنها گم شود.

### املاء و نقطه گذاری

○ برای بسیاری از نویسندگان (نویسندگان نامه) به کار بردن املاء درست کلمات و علائم نقطه گذاری مشکل ترین کار است. این عاقلانه نیست که با خود فرض کنید که ماشین نویس مراقب است و اصلاحات لازم را انجام می دهد.

• املاء درست کلمات: اگر در این مورد مشکلی دارید، از کلمات ساده تر استفاده کنید. هر وقت در مورد املاء درست کلمات تردید دارید به فرهنگ لغت مراجعه کنید. حتی فرهنگ های جیبی هم حاوی بسیاری از لغات و اصطلاحاتی هستند که شما در نامه هایتان به کار می برید.

### سبک آهنگ (لحن)

○ نامه ها، بستگی به موضوع و هدف آنها، سبک و آهنگ (لحن) خاص را دنبال می کنند. سبک در حقیقت، شیوه نگارش است که بایستی در آن اصول "دقت"، "اختیار" و "وضوح" رعایت شود. شما باید با توجه به موضوع نامه و روش مکاتبات سازمانتان سبک نگارش خود را تقویت کنید.

اگر در حین نوشتن نامه یا قبل از آن، هدف نامه و خواننده تان را در نظر داشته باشید، لحن نامه مشخص خواهد شد. بعد از پیش نویس، نامه را کنترل کنید تا خیلی دوستانه (مانند نامه های شخصی) یا شدید لحن نباشد و برای آن لحن مناسبی انتخاب نمائید.

### تعاریف مهم برای نامه نگاری اداری

#### تعاریف:

نگارش: عبارت است از هر گونه مطلبی که بر روی کاغذ نوشته شده و افکار و نظرها و خواسته های فرد یا سازمانی را به فرد یا سازمان دیگری مشخص می سازد.

#### نامه:

کاغذی است که بر روی آن مطالبی خطاب به شخص و یا سازمان به طور رسمی و یا غیر رسمی نوشته می شود.

#### نامه رسمی:

نامه ای است با مشخصات ویژه ای که در امور اداری و خدمتی و به عنوان یک مقام رسمی نوشته می شود.

#### نامه ی غیر رسمی:

نامه ای است که خارج از مجرای سلسله مراتب سازمان بین دو قسمت مبادله می گردد. نامه مزبور معمولاً با ذکر نام طرف مکاتبه و کلمات احترام آمیز و دوستانه همراه است.

#### نامه بازگشتی:

نامه ای است که در پاسخ موضوع معینی نوشته می شود و در آن به منظور سهولت دسترسی به سوابق مربوطه شماره و تاریخ نامه و یا نامه های مربوطه به موضوع، قبل از متن درج می گردد.

#### نامه پیرو:

نامه ای است که به منظور پیگیری و یا ارسال اطلاعات اضافی به دنبال نامه یا نامه های قبلی که در این باره نوشته شده اند ارسال و برای تسهیل دستیابی به سوابق موضوع قبل از متن به شماره نامه یا نامه های مزبور اشاره می گردد.

#### گردش کار:

گزارشی است که به وسیله رده های پایین تهیه شده و به منظور آگاهی از جریان کار و تصمیمی که باید برای حل مساله شکل گرفته شود به رده بالاتر ارائه می گردد. نحوه تنظیم گردش کار معمولاً به شرح زیر است:

الف- خلاصه مشکل یا مساله

ب- بررسی و ارائه راه های کار برای رفع مشکل

پ- پیشنهاد و پیشنهادات برای حل مشکل

#### گزارش:

نوشته ای است که رده پایین تر به منظور اطلاع رده بالاتر از چگونگی و یا نتیجه انجام کاری تنظیم و ارائه می نماید.

— اثر پیام (بازخورد): در بسیاری از ارتباطات سازمانی و شخصی، پیام دهنده منتظر نتیجه و بازخوردی از نوشتن نامه و ارائه پیام خویش است که نتیجه این ارتباط برای منبع ارتباط است که گاهی برای منبع پیام قابل پیش بینی است.

### انواع ارتباط:

از نظر کلی ارتباط به دو شیوه فردی و سازمانی تقسیم می شود که رابطه فردی به سه شیوه رابطه با خانواده، جامعه و رابطه با سازمان محل خدمت و روابط سازمانی هم به رابطه با مردم، سازمان های داخلی و رابطه با سازمان های خارجی تقسیم می شود. از نظر شیوه ارتباط هم به دو شیوه حضوری (جلسه، مصاحبه و مذاکره و ...) و غیرحضوری (پیام رادیویی، تلفن، دورنگار، نامه و ...) جریان می یابد. انواع ارتباطات اداری نیز به دو صورت عمودی (بالا به پایین مانند دستور رئیس به زیردستان و پایین به بالا مانند گزارش و درخواست کارمند به رئیس) و ارتباطات افقی که به روابط مابین ادارات و بخش های مختلف سازمانی و رده های هم ارز سازمانی اطلاق می شود. رعایت سلسله مراتب اداری در روابط عمودی، یکی از مهمترین نکاتی است که در روابط و نوشتار اداری باید لحاظ گردد.

عوامل متفاوتی در ادارات مانع از گرایش و انگیزه کافی در کارکنان برای نوشتن می گردد: عدم آموزش مناسب در دوران تحصیل، عدم پرداختن به نوشتن در دوره های توجیهی بدو استخدام و ترس از عواقب مستندسازی گفتار. لذا توصیه می شود حتی الامکان در دوره های توجیهی بدو استخدام یکی از نکات مورد اهمیت برای کارکنان جدیدالاستخدام، آموزش آیین نگارش مکاتبات اداری باشد. اهمیت بسیار زیاد مکاتبات اداری در فرآیندهای سازمانی از دو جنبه قابل بررسی است: یکی اینکه نوشتار آسان ترین، کم هزینه ترین، مطمئن ترین، محترم ترین و بادوام ترین وسیله ارتباط بوده و هست. دوم اینکه نوشته در ارکان اداری ایران جنبه سند داشته و برای استناد و استفاده های بعدی نگهداری می شود. البته در این بخش نیز استناد به نوشتار اهمیت بیشتری نسبت به دلیل

یکی از مهمترین ابزارهای رسیدن به هدف های سازمان، ایجاد ارتباطات رسمی از طریق نوشته های اداری است. مکاتبات اداری زبان رسمی سازمان محسوب شده و موجب موفقیت و پیشرفت سازمان خواهد شد. لذا یکی از ارکان ساختار ادارت، نوشتار اداری است که از سویی دیگر بیانگر میزان دانش، تخصص و کاردانی کارکنان و مدیران سازمان است. این درس به منظور ارتقای سطح مکاتبات اداری و شیوه نامه استاندارد تنظیم مکاتبات اداری تدوین گردیده است و امید است به کارگیری این شیوه نامه بتواند در نیل به استانداردهای مکاتبات اداری و نوشتار رسمی سازمان های دولتی گامی مهم بردارد.

### عناصر ارتباط:

نوشتار اداری پیش از هر چیز، وسیله ای ارتباطی در ارتباطات انسانی و ابزار انتقال مفاهیم است، لذا نوشتن نامه نیز همانند ابزارهای زبانی دیگر، وسیله ای است برای بیان منظور و مقصود هر فرد و ارتباط با سایر افراد. برای برقراری هر نوع ارتباطی حضور پنج عنصر الزامی و ضروری است:

— پیام دهنده (منبع): برقرارکننده ارتباط که به منظوری خاص مانند درخواست، دستور، گزارش و بیان خبری به نگارش نامه و ایجاد ارتباط اقدام می نماید.

— گیرنده پیام (مخاطب): شخصیت حقیقی و یا حقوقی که دریافت کننده پیام و مرجع ارتباط است.

— اصل پیام (محتوی پیام): منظور و مقصودی که هدف برقراری ارتباط است و می تواند انتقال اطلاعات، درخواست و یا ارائه گزارش و خبری باشد که منبع ارتباط از انتقال این پیام در نظر دارد.

— وسیله ارتباط: شکل بیان و وسیله انتقال پیام است که از شکل شفاهی و مکتوب و یا ترکیبی باشد.

اول اهمیت اسناد دارد. اگرچه نوشتار نیز دارای آداب و قوانینی است که اگر رعایت نگردند، کارآیی نوشتار از دست خواهد رفت.

### نقش و آثار ارتباطات در انجام امور:

نقش نامه های اداری در جریان امور به سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست آن بستگی دارد. بدین معنا که با کوچک ترین اشتباهی در نگارش یک نامه امکان از دست رفتن فرصت و منافع سازمان و یا بیان بهتر یک مطلب و زیبایی نوشتار یا رعایت نکاتی در نوشتار اداری به ارتقای مالی، اداری و معنوی سازمان و کارمند منجر گردد. بطور کلی نقش مکاتبات در انجام امور اداری به مراتب زیر تقسیم می شود:

۱. **اثرات مالی:** بخشی از نامه های اداری، دارای بار مالی هستند و به صورت دستور پرداخت و یا عدم پرداخت صادر می شوند. تمامی پرداخت های مالی باید بصورت مکتوب ثبت شده و با دستور کتبی مدیر مربوطه مقصور باشد و دستورات شفاهی در این موارد که برای سهولت و سرعت پرداخت می باشند، باید در آینده نزدیک با دستور کتبی همراه گردد.

۲. **اثرات حقوقی:** نامه های صادره از سوی افراد و ادارات به عنوان یک سند اداری محسوب شده و ایجاد الزام و تعهد قانونی می نمایند. بر اساس ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی سند عبارتست از هر نوشته که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد. اگرچه با پیشرفت علم، اسناد اداری تنها به نامه و نوشتار محدود نشده و می تواند به عکس، فیلم، نوار ضبط و ... نیز تعمیم یابد.

۳. **راهنمایی آیندگان برای ادامه امور:** فرآیندهای اداری و برخی امور اداری نیازمند استفاده از تجربیات کارکنان و مدیران پیشین اداره و رفتار اداری بر مبنای این امور است. لذا با استفاده از بایگانی و مکتوبات اداری، انجام امور اداری به سهولت برای آیندگان مقصور خواهد بود.

۴. **تاریخ و قضاوت ها:** مطالعه تاریخ معاصر و سرنوشت پیشینان، علاوه بر نقل آن بصورت سینه به سینه از طریق نوشتار و مکتوبات برای نسل های بعدی میسر می شود. نوشته های تاریخی مثل تاریخ نامه ها، سفرنامه ها و روزنگاری های متفاوت به عنوان منابع تاریخی مختلف به انتقال تاریخ پیشینیان عمل کرده اند.

۵. **مستندسازی:** در بسیاری از مشاغل و ارکان اداری بر اساس مستندات و مشاهدات ثبت شده، کارهای اداری انجام می گردد. ثبت موارد مختلف در یک حیطه کاری به تشکیل پرونده واحد برای یک سلسله موضوعات منجر می گردد که می تواند برای تسهیل و تسریع در انجام کارها کمک نماید. پرونده های اداری، بیماران، دانش آموزان و دانشگاه ها از جمله این موارد است که در صورت عدم تشکیل پرونده و مستندسازی انجام امور به کندی و با مشکلات فراوان همراه خواهد بود. اعتبار اسناد و ساده سازی آنها برای مخاطبین از اهمیت زیادی برخوردار است.

### نامه های اداری:

نامه در اصطلاح عبارت است از مکاتباتی که با هدفی معین و مشخص بین اشخاص حقیقی و یا حقوقی به منظور برقراری ارتباط مبادله می گردد. واژگان دیگری نیز در نوشتار اداری مطرح می شود که عبارتند از:

- دستخط: یا دست نوشته که عبارتست از نوشته ای که توسط شخص نوشته شده است و در ادارات؛ همانند یادداشت برای تسریع در کارها استفاده می شود. در ادارات قدیم به علت نبود ماشین های تایپ نامه ها

توسط مستوفیان و دبیران نوشته شده و توسط صاحب منصبان امضا می شود. در برخی موارد نیز برای بیان اهمیت و اعتبار، صاحب منصبان خودشان نامه را تحریر و امضا می نمودند.

▪ مکتوب: به هر نوشته ای بصورت کلی مکتوب می گویند که در حیطه این درسنامه به تمامی نوشتار اداری مانند صورت جلسات، صورت حساب ها، گزارش ها، نامه ها، یادداشت ها، احکام، دستورالعمل ها، اساس نامه ها، آیین نامه ها و دفاتر اداری و سایر نوشتار مرسوم در ادارت اطلاق می گردد.

### شخصات نامه های اداری:

برای نامه های اداری ویژگی های تعریف شده است که بر اساس آن می توان به یک نامه عنوان نامه اداری اطلاق کرد. ویژگی هایی که باعث شناخته شدن نامه های اداری از سایر انواع نامه ها می گردند عبارتست از: شماره، تاریخ، عنوان واحدهای گیرنده و فرستنده، موضوع نامه، نام و عنوان امضاکننده نامه و در نهایت امضای نامه توسط یک شخص با صلاحیت. نامه های ارباب رجوع در ابتدای ورود به اداره، برخی از ویژگی ها مانند شماره نامه را ندارد، اما با ورود به اداره و شماره شدن توسط دبیرخانه اداره به یک نامه اداری مبدل می شود.

### اجزای نامه های اداری:

هر نامه اداری از پنج بخش زیر تشکیل می شود: سرلوحه، عناوین (گیرنده، فرستنده و موضوع) نامه، متن نامه، امضای نامه و گیرندگان رونوشت که بدون هریک از این بخش ها، نامه اداری ناقص خواهد بود.

▪ **سرلوحه نامه:** سرلوحه نامه که گاهی به غلط سربرگ نامیده می شود، عموماً بخش بالایی نامه اداری است که

در آن آرم الله، عبارت جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت خانه و موسسه یا سازمان، بسمه تعالی، شماره، تاریخ

و پیوست نامه است. بر اساس استاندارد شماره ۳۷۹ موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران سرلوحه عبارت از آرم جمهوری اسلامی و نوشته های زیر آن است که در بالا و سمت راست کاغذ و تاریخ، شماره و پیوست که به ترتیب در بالای سمت چپ کاغذ قرار دارد.

▪ **عناوین نامه:** عنوان گیرنده نامه، فرستنده نامه و موضوع نامه در این بخش قرار دارد. بر اساس مصوبه دفتر تشکیلات و روش های سازمان امور اداری و استخدامی کشور در سال ۱۳۵۵، مقرر گردید خطاب نامه ها شامل به، از و موضوع باشد. اما پس از انقلاب اسلامی، بدلیل شباهت آن به مراتب نامه های نظامی و وجود حالت آمریت در آن، این روش حذف گردید، اما هنوز هم بسیاری از ادارات از این روش در خطاب نامه ها استفاده می نمایند.

▪ **متن نامه:** متن نامه مهم ترین بخش نامه است، شرح مطالبی که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه شامل سه بخش مقدمه، بیکره و نتیجه است که بطور نامرئی در هم تنیده شده و به هم مربوط می شوند. مقدمه نامه عبارتست از عبارت سلام- اشاره به شماره و تاریخ نامه در پاسخ نامه ها- شماره و تاریخ نامه ی پیشین در نامه های پیرو، برای آشنا ساختن مخاطب با سابقه موضوع و استفاده از عبارت «باستحضار می رساند» برای مقامات بالاتر، «به آگاهی می رساند» برای مقامات هم سطح و «به اطلاع می

رساند» برای مقامات زبردست تر. در ادامه نیز موضوع نامه با استفاده از اختصار، شفافیت و ساده نویسی بیان شده و در انتهای نامه که بخش نتیجه گیری است، با بیان «خواهشمندست» در خصوص تقاضا از مقام بالادست، «مقتضی است» از مقام های هم ارز و «شایسته است» از مقام های پایین تر و بیان درخواست در ادامه و در نتیجه تشکر از مخاطب خود نامه را به پایان برد.

- **امضای نامه:** رکن اساسی هر نامه امضای نامه است، چراکه بدون آن نامه سندیت ندارد و نمی تواند در جریان کار قرار گیرد. ضمنا مسئولیت اصلی محتویات نامه بر عهده امضاکننده نامه است و به عنوان سندی است که وی مسئولیت های آن را بر عهده می گیرد. بخش امضا نیز شامل نام و نام خانوادگی نویسنده نامه و در سطر بعدی آن عنوان سازمانی وی است. در ادامه نیز شکل امضای نویسنده است که ترکیبی از نام و خطوط است.
- **گیرندگان رونوشت:** برای اطلاع واحدهای سازمانی و اشخاصی که موضوع نامه به آنها مربوط می باشد و یا به نظر نویسنده بهتر است در جریان چنین مطلبی قرار گیرند، از رونوشت نامه استفاده می شود که پایین تر از امضای نامه و در سمت راست نامه ذکر می گردد.

**اندازه و ابعاد نامه:** نامه های اداری بر اساس میزان محتوی نامه در دو قطع کوچک و بزرگ انتشار می یابند، معمولا نامه های تا پنج سطر محتوی در نامه های قطع کوچک ( A5 ) و نامه های حاوی مطالبی بیشتر از پنج سطر در نامه هایی با سربزرگ بزرگتر ( A4 ) منتشر می گردند. موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران دو قطع A3 برای انتشار جدول ها، نمودارها و صورت های مالی و A6 برای یادداشت اداری مصوب نموده است. آنچه در خصوص اندازه کاغذهای اداری قابل ذکر است تناسب بین طول کاغذهای کوچکتر با عرض کاغذهای بزرگتر (طول کاغذ A5=عرض کاغذ A4 و بالعکس). ضمنا استفاده از کاغذهای استاندارد به سه منظور: استاندارد واحد در مکاتبات اداری، سهولت در بایگانی اسناد و جلوگیری از ضایعات کاغذ در هنگام برش صورت می گیرد.

**انواع نامه های اداری:**

نامه های اداری به شکل های مختلف و با کاربردهای متفاوتی در نظام اداری جریان دارد، از این رو برای بررسی بهتر این نامه ها می توان آنها را از دو دیدگاه ماهیت کار و سطوح سازمانی تقسیم بندی نموده و سپس در تنظیم عنوان های آنها به ضوابط یادشده پرداخت:

### **الف) نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار:**

نامه های اداری از نظر ماهیت کار به چهار دسته تقسیم می شوند:

- نامه های خبری: نامه هایی که به واسطه آنها نتیجه کاری یا آغاز و پایان کاری اطلاع داده می شود.
- نامه های بازدارنده: نامه هایی که از انجام کاری یا بروز حادثه ای بطور موقت یا دائم جلوگیری می کنند.
- نامه های دستوری-درخواستی: نامه هایی که در آنها ارتباط عمودی حاکم است، مثل درخواست از مقام بالا و یا دستور مافوق به کارمند زیر دست.
- نامه های هماهنگی: نامه هایی همانند بخشنامه ها که بمنظور هماهنگی بین دو یا چند واحد و سازمان تهیه میشوند.

### **ب) نامه های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی:**

نامه های اداری ممکن است در داخل سازمان جریان داشته باشد که به آنها نامه های داخلی می گویند و یا اینکه از سازمانی به سازمان دیگر تهیه و ارسال می شود و نامه خارجی می نامند. در ادامه به بررسی انواع مختلف این نامه ها می پردازیم:

**ب-۱) نامه های داخلی:** نامه های داخل ادارات، بر اساس سطوح ارتباطی خود به پنج دسته تقسیم می شوند:

- نامه به یک شخص حقیقی: در پاسخ به تقاضای فرد و یا صدور تقدیرنامه، احضارنامه، توییح نامه و ابلاغ و اخطار به یک فرد این نوع نامه ها نوشته می شوند.

- نامه به یک شخص حقیقی مشخص در بخش خصوصی: نامه ای که بر حسب ضرورت ارتباط سازمانی دولتی با بخش خصوصی ایجاد شده و برای مدیر آن موسسه نوشته می شود.

نوشته های اداری در سازمان ها از دیدگاه های مختلف گونه های متفاوتی دارند. شناخت ، طبقه بندی و کاربرد هر یک می تواند در سهولت درست و به جا و نوع نگارش هریک به لحاظ محتوا و ماهیت آن مفید به فایده باشد.

### **الف- نامه های اداری از دیدگاه متن یا ماهیت موضوع**

#### **نامه با ماهیت اطلاعی یا خبری:**

محتوای اینگونه نوشته ها اطلاع رسانی و ارائه نتیجه یک اقدام می باشد. نوشتن این نامه ها در دو جهت ، واحد یا مقام پایین به بالا و از بالا به پایین مبادله می شود.

#### **نامه با ماهیت دستوری :**

اینگونه نوشته ها از مقام بالا خطاب به کارکنان یا موسسات زیرمجموعه تهیه و ابلاغ می شود و انجام کار یا نتیجه اقدامی را می خواهد.

#### **۳- نامه با ماهیت درخواستی:**

اغلب نوشته های بین سازمان ها ، واحد ها و اشخاص از موسسات ماهیت درخواستی دارند در آن و تقاضای مطرح می شود که معرف آن واژه "خواهشمند است " می باشد.

#### **۴- نامه با ماهیت باز دارندگی :**

محتوای این گونه نوشته ها که می تواند با دستوری یا درخواستی باشد انجام کاری را منبع و یا اقدام و حرکتی را متوقف می سازد.

#### **۵- نامه با ماهیت هماهنگی :**

این گونه نوشته ها بین واحدهای مختلف یک سازمان مبادله و یا از مقام بالای سازمانی به واحدهای زیرمجموعه ارسال می شود. محتوای این گونه نوشته ها ، ایجاد هماهنگی درانجام امور می باشد.

ب- نامه های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی

نوشته های اداری گیرنده و فرستنده به دو گروه تقسیم می شوند:

#### **۱- نامه های درون سازمانی**

این گروه از نامه ها کاربرد داخلی دارند:

مثال :

-نامه از مقام یا واحد بالاتر به واحد یا مسوول پایین تر

-نامه بین دو واحد یا مقام هم سطح در یک سازمان

- نامه از مقام یا واحد پایین به مقام واحد بالا

- نامه کارکنان به روسا و یا واحد های درون سازمانی

#### **۲- نامه های برون سازمانی**

این گروه از نامه ها کاربرد خارج از تشکیلات دارند.

مثال:

نامه از یک سازمان به سازمان دیگر

- نامه بین دو واحد هم سطح: نامه هایی برای ارتباط و هماهنگی میان واحدهای داخلی یک سازمان

همانند ارتباط بین واحد مالی و واحد اداری که واحد مالی برای امورات خود به نیروی انسانی آنها و

واحد اداری به منابع مالی امور مالی نیازمند است.

- نامه واحد بالاتر به واحد پایین تر: این نامه ها به دو صورت جریان می یابند: حاشیه نویسی بر روی نامه

های وارده از خارج از سازمان که با دستور اطلاع و نظرخواهی و یا اقدامی همراه است و نامه هایی که

برای انجام اموری خاص از سوی مقام بالاتر به مقام پایین صادر می شود.

- نامه از واحد پایین تر به واحد بالاتر: ارائه گزارش و پاسخ در برابر نامه مقام بالاتر، درخواست و تقاضا

از مقام بالاتر، گزارش عملکرد واحد و پیشنهادات واحد اجرای به مقام بالاتر در این دسته قرار می گیرد.

- نامه یک کارمند به واحد اداری: این نامه ها شامل درخواست کارمند از واحد خود یا سایر واحدها و

ارائه گزارش وی از ماموریت خود را شامل می شود و در صورت استناد آینده، باید ثبت و بایگانی شود.

- نامه واحد اداری به کارمند: احکام ماموریت، تشویق نامه ها، توییح نامه ها و پاسخ نامه هایی که کارمند به

اداره داده است، در زمره این نامه ها قرار می گیرند.

### **ب-۲) نامه های خارجی:**

مکاتباتی که از سوی سازمان با ادارات و سازمان های دیگر انجام می شود و به اشکال زیر نگاشته می شود:

- نامه به یک واحد مشخص از سازمان: زمانی از این شکل نامه استفاده می شود که با ماموریت اداره مقصد

آشناهستیم و مستقیما به آن اداره نامه می نویسیم.مثلا نامه به اداره کل آموزش و پژوهش استانداری البرز.

- نامه به سازمان در ارتباط با وظایف سازمان: اگر با تشکیلات داخلی سازمانی آشنایی نداشته باشیم و مشخص

نباشد که درخواست ما به کدام بخش از سازمان مرتبط است، از عنوان کلی آن سازمان استفاده می کنیم.



نامه از واحدی در یک سازمان به واحد درون سازمان دیگر  
نامه از یک سازمان به اشخاص حقوقی برون از سازمان  
نامه از یک سازمان به اشخاص حقوقی خارج از سازمان  
**پ- نامه های اداری از لحاظ واحد اقدام کننده :**

هریک از واحد های اداری که نامه ای تهیه می کنند در عرف اداری نام آن واحد را به خود می گیرند مثلا " نوشته هایی که در ذیحسابی و حسابداری تهیه می شود به نام " نامه های مالی " خوانده می شود. از این دیدگاه می توان انواع نامه ها را برشمرد:

نامه های اداری - نامه های مالی - نامه ی فنی - نامه های آموزشی - نامه های بازرگانی - نامه های حقوقی و...

### **ت- نامه های اداری از لحاظ زمان اقدام :**

از این دیدگاه نامه ها به دو دسته تقسیم می شوند :

#### **۱- نامه های عادی :**

این گونه نامه ها مسیر ارتباطی خود را از مبدا تا مقصد و بر عکس به صورت عادی طی می کنند .

#### **۲- نامه های فوری :**

این گونه نامه ها که محتوای آن باید به سرعت مطالعه و مورد اقدام قرارگیرد از مبدا با مهر فوری مشخص می شود و مراحل تهیه و تایپ و ثبت و ارسال آن خارج از نوبت سایر نامه ها انجام می شود . در سازمان گیرنده هم به محض " رویت ۱۱مهر فوری " خارج از نوبت ثبت و به اقدام کننده ارجاع می شود . نامه ی فوری ۴۸ ساعته باید مورد اقدام فرا گیرد. در سیستم اداری واژه های دیگری نیز برای نامه های فوری به کار برده می شود که برگرفته از پیام های نظامی است . مانند:  
فوری (۴۸ساعته)

خیلی فوری(۲۴ساعته)

آنی ( به محض وصول ) اما نامه های اداری در صورتی که ضرورت ایجاد کند تا به محض وصول مورد اقدام قرار گیرد " اقد ام سریع " نوشته می شود .

### **ث- نامه های اداری از لحاظ حساسیت و امنیت :**

نوشته های اداری از نظر تهیه و نگهداری و محدودیت مخاطب به دو نوع تقسیم می شوند.

#### **۱- نامه های عادی :**

این نوع نامه ها که بیشترین حجم نامه های اداری را تشکیل می دهد از نظر سازمانی ممکن است دارای حساسیت هایی باشد ولی این وجود مسیرگردش سازمانی آنها از تهیه کننده تا مقصد به صورت عادی انجام می شود .

#### **۲- نامه های طبقه بندی شده :**

این نوع نوشته ها از درجه ی اهمیت و حساسیت و مقدارمراقبتی که باید در حفظ آنها بشود به چهار دسته تقسیم می شود:

\*محرمانه

\*خیلی محرمانه

\*سری

\* به کلی سری

- نامه به یک شخص حقیقی: در پاسخ به تقاضای فرد و یا صدور تقدیرنامه، احضارنامه، توییح نامه و ابلاغ و  
اخطار به یک فرد این نوع نامه ها نوشته می شوند.

- نامه به یک شخص حقیقی مشخص در بخش خصوصی: نامه ای که بر حسب ضرورت ارتباط سازمانی دولتی  
با بخش خصوصی ایجاد شده و برای مدیر آن موسسه نوشته می شود.

### **مراحل تهیه نامه اداری:**

با توجه به اینکه صدور و وجود هر نامه در نظام اداری دارای تبعات حقوقی، مالی و اداری متفاوتی است و پس

از صدور و ارسال نامه، امکان اصلاح و برگرداندن نامه برای فرستنده وجود ندارد؛ لازم است در تهیه نامه اداری

توجه و دقت کافی مبذول داشت. مراحل تهیه یک نامه اداری در سه بخش مورد ارزیابی قرار می گیرد: شناخت،  
نگارش و آماده سازی نامه.

مرحله شناخت برای تهیه یک نامه بدین معناست که با توجه به شرایط حاضر آیا نوشتن نامه ضروری است و یا

صرفا بدلیل داشتن نسخه بایگانی نامه تهیه می شود؟ آیا بجای نوشتن نامه از وسیله دیگری نمی توان برای اطلاع

رسانی و یا ارسال پیام استفاده نمود؟ آیا نامه در حال حاضر بهترین، کم هزینه ترین و سریع ترین وسیله ممکن

است؟ پس از نیل به جواب صحیح در این بخش، پیرامون موضوع نامه اندیشه لازم اتخاذ می گردد. بدین معنی که

واقعه ای که در حال نگارش نامه در خصوص آن هستیم از چه ویژگی هایی برخوردار است؟:

- چه کسی یا کسانی در این واقعه نقش دارند؟ موضوع نامه در خصوص چه کسی و یا کسانی است؟ چه کسی

برای چه شخصی نامه می نویسد؟(۱۵)

- این واقعه در کجا صورت یافته و چه موقعیت مکانی را شامل می شود؟ در کجا مسئله را بیان می کند؟ (کجا)
- زمان وقوع حادثه و موضوع نامه کی بوده است؟ از نظر سال، ماه و روز و حتی ساعت وقوع و یا گزارش (کی)
- موضوع اصلی واقعه در خصوص چیست؟ شناخت دقیق مسئله و بیان صریح آن (چی)
- دلایل اصلی وقوع و علل ایجاد این پدیده را بدانند و بتوانند در نامه خود بیان کنند. (چرا)
- بتواند مسئله را بطور کامل تحلیل کند، چگونگی حدوث و وقوع مسئله را بیان نماید. (چگونه)

بررسی عناصر شش گانه یادشده، نویسنده و تهیه کننده نامه را در نوشتن، انشاء، انتخاب واژه ها و واژه گزینی یاری می دهد و در حقیقت اشراف او را بر موضوع رقم زده و از جمیع جهات و حتی آثار نوشته مطلع می شود. آنگاه تصمیم می گیرد که بنویسد؟ ننویسد؟ و یا چگونه بنویسد؟ بدین ترتیب نامه ای که با این تفصیل تهیه شود، که پایه و اساس نامه و طی کامل مراحل نگارش از ابتدا تا پایان کار است. برای تهیه پیش نویس نامه، دو بخش در نظر گرفته ایم که در بخش اول به آماده سازی مقدمات نگارش نامه و در بخش دوم به تدوین نامه می پردازیم:

**مقدمات نگارش نامه:** برای نگارش نامه مقدماتی مورد نیاز است تا بر اساس آن نامه ای با محتوی مناسب تهیه گردد. منابع مناسب برای استفاده در تدوین یک نامه رسمی (عبارتند از: بخشنامه ها، قوانین، آیین نامه ها، دستورالعمل ها، کتب و نشریات از یک سو و پرونده ها و مکاتبات قبلی از سوی دیگر منابع مکتوب و منابع شفاهی همانند مشاوره از افراد مطلع و حتی مسئولین مافوق) یکی از مقدماتی است که با تهیه و استفاده از آنها در تهیه یک نامه دارای محتوی دقیق و مستند می توان به نتیجه حاصل از نامه مطمئن تر بود.

پس از اطمینان از محتوی صحیح و قوی نامه، باید به تنظیم فهرستی از مطالبی که قید آنها در نامه مورد نیاز است و تعیین اولویت های درج آنها در نامه پرداخت. برای این کار نیز باید در ابتدا به یادداشت برداری تمام مطالب

مورد نیاز در بیان مسئله پرداخت و سپس از روی این عناوین یادداشت برداری شده به تعیین اولویت در ذکر آنها در نامه اقدام نمود. با بررسی و تنظیم مطالب مورد نیاز در تنظیم نامه، کلیات نامه بدست می آید.

**تدوین نامه:** پس از بیان کلیات نظری در باب قوانین و آداب نگارش و آماده سازی مطالب برای نگارش نامه، در اینجا به بیان نکته ای مهم در خصوص تدوین بخش های مختلف یک نامه می پردازیم. جای تردیدی نیست که عناوین و متن نامه مهم ترین بخش های نامه هستند که میان نویسنده و مخاطب تفهیم و تفهم ایجاد می کنند. لذا چنانچه در بخش های پیشین نیز بیان کردیم استفاده از عناوین صحیح، دقیق و مطمئن در عناوین نامه ها از یک سو و استفاده از متون پیچیده، طولانی و نامفهوم در متن نامه باعث عدم ارتباط مناسب بین نویسنده و مخاطب شده و نامه نتیجه لازم را برای نویسنده در پی نخواهد نداشت.

**بررسی پیش نویس:** پس از تهیه پیش نویس و قبل از تایپ نامه، برای حصول اطمینان از کفایت و کارآیی و تاثیر مطلوب محتویات آماده شده، به بررسی نهایی نامه می پردازیم. این بررسی براساس یک فهرست (چک لیست) انجام می شود که تمامی مراتب و موارد لازم برای تهیه نامه ای مطلوب را یادآوری می نماید. پرسش های مطرح شده در فهرست بررسی به سلیقه نویسنده و یا موقعیت و خواسته سازمان بستگی دارد، که می بایست قبلاً توسط سازمان تهیه و در معرض دید نویسندگان نامه های سازمان قرار می گیرد تا بر آن اساس نامه تهیه شود. نمونه ای از این چک لیست در زیر آورده شده است.

## متن نامه های اداری و رسمی

اصلی ترین و مهم ترین بخش از نامه های اداری متن است . مهم ترین آزان جهت گفته می شود که موقعیت و دریافت پاسخ مثبت درگرو تنظیم درست همین بخش است . نارسایی و مبهم بودن وبه عبارتی نرساندن پیام اتلاف وقت و انرژی و دوباره کاری و نامه نگاری اضافی می شود.

### طریقه نوشتن نامه اداری و رسمی

#### متن از سه قسمت مقدمه ، پیام و نتیجه تشکیل می شود.

در بیشتر نوشته های اداری در آغاز و قبل از مقدمه عبارتی برای " ادب و احترام " و در پایان بعد از نتیجه " تشکر و سپاسگزاری " اضافه می شود.

اول این مطلب را بخوانید

#### " فواید سلام کردن "

در عرف اداری اخیر مرسوم شده است که نوشته های اداری با سلام آغاز شود،

مانند: سلام علیکم / باسلام و درود/با سلام و تحیات / ضمن سلام و تحیت / با اهدا سلام / با سلام و دعای خیر/ ضمن سلام و خسته نباشید/ با سلام و آرزوی سلامتی شما و همکاران محترم / با سلام و آرزوی قبولی طاعات و عبادات . این شیوه همزمان با تغییر و گسترش عنوان نامه های اداری از " عنوان سازمان ها " به " عنوان اشخاص " رایج شده و قبل از آن فقط در نامه های شخصی کاربرد داشته است .

اگرچه گفتن سلام کار بسیار پسندیده ایست ، اما باید توجه داشت که نوشتن این واژه در زمانی که به عنوان یک سازمان به طور مثال " وزارت امور اقتصادی و دارایی - اداره کل خزانه " نوشته می شود ، به چه کسی سلام شده است ؟ این گونه اظهار ادب کردن آیا بی ارزش کردن این واژه است ؟

از طرفی در روایات آمده که سلام مستحب است و جواب آن واجب . تا آن حد در این فریضه تاکید شده است که جواب سلام را در نماز هم واجب دانسته اند. با این توصیف کدام نوشته اداری را سراغ دارید که پاسخ آمده باشد عطف به نامه شماره ...مورخ ...علیکم السلام و رحمه ...

#### باز هم پیشنهاد برای مدیران

بنابراین اگر مدیران محترم بنا بر باورها و اعتقادات ( که در جای خود قابل تقدیس و احترام می باشد) اصرار بر نوشتن واژه سلام در ابتدای نوشته ها دارند، حداقل به نکات زیر توجه نمایند:

۱- یکی از معنای سلام ، نام خداوند است و اگر منظور ذکر نام و یاد خداست "بسمه تعالی " در بالای سرلوحه این منظور را می رساند.

۲- قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران کلیه نوشته های رسمی را به زبان فارسی مجاز دانسته . اگر واژه درود به کاربرده نمی شود تنها به سلام اکتفا شود.

۳- در مورد نوشته هایی که ادارات و سازمان ها مورد خطاب هستند از به کاربردن واژه سلام خودداری شود زیرا که مخاطب شخص خاص و معینی نیست.

در مورد احترام گذاشتن به مخاطب هم در برنامه های اداری وضع به همین منوال است کلمات و عبارتی مثل :

احتراما/ محترما/ احتراماً معروض می دارد/ محترماً به عرض می رساند/ با نهایت ادب/ با کمال احترام / ضمن عرض ادب و احترام / ضمن عرض ارادت / با تقدیم احترامات فایقه / بارها در نوشته های اداری مشاهده می شود.

اگر نویسنده یا امضا کننده نامه اداری اصرار به نوشتن واژه سلام دارد. حداقل بهتر است آن را با احترام یکجا به صورت عبارت با سلام و احترام در آغاز نامه و در سطر جداگانه ای بنویسد.

#### ۱- مقدمه

مقدمه در فرهنگ های فارسی معادل مطلع یا سرآغاز ، طلیعه ، درآمد و زمینه سازی آمده است .

و عبارتست از: هر مطلبی که در آغاز و ابتدای نوشته وظیفه جذب و جلب داشته و ذهن خواننده را آماده دریافت پیام اصلی نوشته کند " حسن مطلع یا " خوب آغازی از ویژگی های یک نوشته خوب است و علاوه بر تازگی ارتباط منطقی با متن و موضوع داشته باشد. هر نوشته ای دارای مقدمه است .

نمی توان به یک باره وارد اصل مطلب شد، زیرا که باعث حیرانی و آشفتگی ذهن خواننده می شود و در نامه های غیراداری ، شخصی ، مقاله ، ...هر نویسنده ای به نوعی به جذب مخاطب تلاش می کند، یکی با شعر یا قطعه ادبی و توصیفی و دیگری با مثل و حکایت و لطیفه . در نامه اداری برای نوشتن مقدمه محدودیت هایی وجود دارد و نمی توان از شعر و مثل برای جلب و جذب خواننده استفاده کرد.

بنابراین در اغلب نوشته های اداری از نفس وجودی نامه و این که با هدف و انگیزه ای تهیه شده که پاسخ آن می تواند برای فرستنده جذابیت داشته باشد استفاده شده و نامه ها اغلب با ذکر سابقه آغاز می شود . در مورد نوشته هایی که در پاسخ به نامه یا دستور رسیده تهیه و ارسال می شود عبارت زیر رایج است :

\*عطف به نامه شماره ...

\*بازگشت به نامه شماره ...

\* در پاسخ به نامه شماره...

\*با توجه به بخشنامه شماره ...

\*در اجرای دستور نامه شماره ...

\*در اجرای دستور تلفنی مورخه ...

\*در اجرای دستور شفاهی آن مقام ...

#### سفارش می شود از واژه های بازگشت و " در پاسخ " استفاده شود.

چون پاسخ به طور معمول مدتی بعد از وصول نامه ، تهیه و ارسال می شود . بهتر است بعد از سابقه موضوع نامه نیز ذکر شود تا نیازی به درخواست سابقه و اتلاف وقت نباشد:

\*بازگشت به نامه شماره ۴۴۶-۱۹/۷/۸۵ در مورد چگونگی پرداخت پاداش سال کارکنان به آگاهی می رساند....

چنانچه نامه ای به دنبال نوشته های قبلی و به منظور پیگیری یا اصلاح نامه قبلی نوشته شود ، ذکر سابقه بصورت زیر خواهد آمد:

\*پیرو نامه شماره...مورخ ....

در مورد نامه هایی که ابتدا به ساکن نوشته می شود و بدون سابقه قبلی است باید در مقدمه علت و بهانه نوشتن نامه به روشنی بیان شود. به طور مثال:

## جدول ۱- واریسی پیش نویس

ردیف	نتیجه واریسی	
	تایید شد	اصلاح شد
۱		آیا موضوع قبل از نوشتن به خوبی مورد بررسی قرار گرفته است؟
۲		آیا متن نوشته شده به سهولت قابل فهم و خواندن است؟
۳		آیا متن تهیه شده با موضوع اصلی نامه ارتباط دارد؟
۴		آیا واژه های مناسب در نوشتن نامه استفاده شده اند؟
۵		آیا پیش نویس تهیه شده بیش از حد طولانی و خسته کننده و یا مختصر و خالی از مفاهیم اصلی نیست؟
۶		آیا موضوع به خوبی توجیه و تفسیر شده است؟
۷		آیا هدف اصلی به طور کامل ملحوظ گردیده است؟
۸		آیا ارتباط بین مطالب نامه (جمله ها و عبارات) حفظ گردیده است؟
۹		آیا نامه از قاطعیت و صراحت لازم برخوردار است؟
۱۰		آیا تقسیم بندی منطقی در تنظیم نامه رعایت گردیده است؟
۱۱		اگر نامه در پاسخ دیگری است؛ آیا به کلیه موارد مطروحه در نامه اصلی پاسخ گفته شده است؟
۱۲		آیا آثار قانونی نامه مورد توجه بوده است؟
۱۳		آیا سیاست کلی سازمان ملحوظ گردیده است؟
۱۴		آیا نامه بخوبی پایان یافته است؟
۱۵		آیا موقعیت های خاص مخاطب از هر لحاظ در نظر گرفته شده است؟
۱۶		آیا لحن نامه صحیح است؟
۱۷		آیا به تعداد افراد و یا واحدهایی که باید از محتوی نامه مطلع باشند، رونوشت داده شده است؟

برگرفته از کتاب آیین نگارش مکاتبات اداری، تالیف سید کاظم امینی

\*نظربه این که درنظام مقدس جمهوری اسلامی ایران شایسته است مکاتبات و مراسلات فارغ از پیرایه و تعارفات غیرضروری و عاری از اغراق باشد...

\*آزان جا که افزایش سطح مهارت های شغلی کارکنان ، همواره یکی از اهداف مورد نظراین دفتر بوده است و با توجه به نیاز سازمانی ، اولین دوره آموزش ضمن خدمت ویژه مسئولین امورمالی برگزار می شود...

چنانچه بهانه نوشتن نامه اجرای تکلیف قانونی باشد، اشاره به اصل یا قانون و ماده و تبصره ضروری است .  
\*در اجرای ماده ۸ قانون مجازات افشای نامه های طبقه بندی شده و به منظور بررسی و تنظیم پیش نویس آیین نامه طرز نگاهداری اسناد محرمانه دولتی ...

### ۲- پیام یا پیکره اصلی:

این قسمت از متن ، مرکز اصلی نوشته محسوب می شود و تمام ارکان و اجرای نامه ، مقدمه و موخره هایی هستند که باید درخدمت درک صحیح و سریع پیام اصلی باشند. ایراد اصلی نوشته های اداری بیشتر ناشی از مبهم بودن و نارسایی متن اصلی نامه است . اغلب کارکنان سازمان ها و تهیه کنندگان پیش نویس های اداری مشکل اصلی را درتنظیم این قسمت می دانند و معتقدند که تا اینجا کار ، الگو و فرمولهایی مثل بازگشت و " به استحضار می رساند" در اختیار دارند. اما نوشتن این قسمت ازنامه های اداری به دلیل تنوع پیام ها و وظایف و سلیقه های مختلف همواره سخت و کند پیش می رود.

بخش اصول نگارش درمورد نحوه نوشتن متن اصلی نوشته نکات و راه کارهایی پیشنهادمیشود اما آن چه برای این قسمت به ویژه برای مبتدیان ضروری است که بدان توجه شود موارد زیراست :

- درموقع نوشتن متن اصلی نامه همواره خود را درمقابل مخاطب فرض کنید.
  - تصورکنید که به جای نوشتن نامه به شما ماموریت داده شده پیام را حضوری و شفاهی به مخاطب برسانید.چه می گوید؟آن چه می خواهید بگوئید روی کاغذ بیاورید.به همین سادگی و به همان سادگی گفتار.ساختمان اصلی نوشته شما آماده است ، با کمی دستکاری عیوب زبانی رفع می شود. مختصر بنویسید وجملات را بی جهت طولانی نکنید.
- هرنوشته را به یک موضوع اختصاص دهید. گنجانیدن چند موضوع در یک نامه شما را دررابط آن ها دچارمشکل می سازد وخواننده اصلی راگم می کند.اگر ناگزیر به نوشتن چند موضوع دریک نوشته ی اداری هستید ، ابتدا به موضوع اصلی وسپس به پیام های فرعی پردازید. بهتراست موضوع های مختلف را دربندها(پاراگراف) ها و با اختصاص شماره به هریک از هم جدا سازید.

### ۳- نتیجه یا پایان نوشته :

نوشته های اداری هریک به گونه ای پایان می یابند، اما مطالب پایانی اغلب نامه ها تاکید و تشویق و ترغیب به انجام درخواست و یا سرعت بخشیدن به آن است . صراحت دراعلام موضوع مورد درخواست دراین بخش ، مخاطب را به تصمیم گیری صحیح هدایت می کند.

مثال :

\*خواهشمند است دستورفرمایید اقدام لازم انجام گیرد.

\* با توجه به مطالب فوق انتظاری رود همکاران محترم دراجرای مفاد بخشنامه مذکورذقت لازم را داشته باشند.

\*از داوطلبان خواهشمند است مدارک لازم را تا آخروقت اداری ۸۶/۲/۲۰به دبیرخانه سازمان تسلیم و رسید دریافت نمایند.

بهرتر است برای تهیه پیش نویس به موارد زیر توجه کرد:

- پیش نویس با خط خوش و خوانا نوشته شود.
- بهتر است بجای کاغذهای متفرقه، از کاغذهای پیش نویس اداری استفاده گردد.
- در صورت خط خوردگی زیاد پیش نویس، بهتر است بازنویسی شود.
- بمنظور امکان اعمال تغییرات، فاصله خط ها با یکدیگر باید حداقل ۱۵ میلیمتر باشد.
- در چهار سوی متن پیش نویس، حاشیه کافی برای اصلاحات در نظر گرفته شود.
- درستی املاي کلمات کنترل شده و در صورت تردید در املاي واژگان به فرهنگ مراجعه شود.
- سعی شود هماهنگی لازم بین روال نوشته و موضوع و هدف نامه وجود داشته باشد.
- نشان گذاری و آیین آن به خوبی رعایت و استفاده شود.

پس از تهیه پیش نویس، نمونه آماده شده توسط کارمند تایید شده و به استحضار مقام مافوق می رسد و پس از تایید مدیر، ماشین نویسی می شود. پس از تایپ، نامه دوباره توسط کارمند مربوطه چک می شود تا غلط های احتمالی تایپ، اصلاح شده و پس از اصلاحات نهایی، نامه در سه نسخه تهیه می شود: نسخه بایگانی، نسخه اقدام کننده و نسخه اصلی. نسخه بایگانی توسط کارمند تایید شده و هر سه نسخه به تایید و امضای مدیر سازمان رسیده و پس از ثبت شماره و تاریخ و درج "پیوست ندارد" در نامه های بدون پیوست و تعداد پیوست ها در نامه های دارای پیوست به سازمان مقصد ارسال می شود. نسخه اقدام کننده به کارمند مربوطه تحویل می شود تا در صورت لزوم، پیگیری نماید. در صورتی که نامه دارای رونوشت گیرندگان باشد، به تعداد افرادی که در رونوشت گیرندگان درج می شوند، با ذکر نام رونوشت گیرنده تهیه و با امضای اصلی مدیر تایید و ارسال می شود.

نمودار شماره ۱- اجزای مختلف یک نامه

سرلوحه	آرم الله وزارت..... (معاونت/اداره کل / استناداری /...)	بسمه تعالی تاریخ: شماره: پیوست:
عناوین	به: جناب آقای..... مدیر کل محترم امور اداری و مالی (گیرنده نامه) از: اداره آموزش و پرورش ناحیه ۲ تهران موضوع: درخواست مجوز استخدام	
مقدمه	عبارت سلام و احترام راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق راهنمایی مخاطب برای دریافت آسان پیام توجیهی برای ارائه پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه	مقدمه
متن نامه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ممکن است درباره یک یا چند موضوع باشد، بهتر است برای هر موضوع نامه مستقل تهیه شود.</li> <li>- بیان موضوع اصلی در نامه و اشاره به موضوعات فرعی در دنباله آن بر اساس اهمیت و اولویت</li> <li>- بیان مطلب به شیوه روشن، مختصر و صریح</li> <li>- پرهیز از تفصیل، اطاله کلام و توضیحات اضافی خسته کننده</li> </ul>	
نتیجه	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تشویق مخاطب به انجام درخواست و توجیه درخواست</li> <li>- تاکیدورزیدن بر خواسته و بیان اهمیت درخواست و توجیه عاطفی و قانونی موضوع</li> <li>- تعیین مدت زمان برای پاسخ و اثرات موضوع</li> <li>- اتمام جمله با پیام تشکر از مخاطب</li> </ul>	
امضاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قید نام و نام خانوادگی (از بیان اضافات نام خانوادگی حتی الامکان پرهیز شود)</li> <li>- قید عنوان سازمانی (در صورت داشتن چند عنوان، از عنوان مرتبط با موضوع استفاده شود)</li> <li>- علامت امضاء</li> </ul>	
رونوشت	<ul style="list-style-type: none"> <li>- برای اطلاع افراد و یا ادارات مرتبط با موضوع</li> <li>- نحوه نگارش: جناب آقای.....مدیر کل محترم..... برای آگاهی و هماهنگی با .....</li> <li>- ترتیب رونوشت گیرندگان بر اساس اهمیت سازمانی و اهمیت وظیفه ای که بر عهده دارند.</li> </ul>	

متداول ترین نوع نوشته های اداری نامه ها هستند که در بخش های پیشین به آنها اشاره شد. برای انجام

فرآیندهای اداری نامه ها به تنهایی کافی نیستند و باید از اسناد و مکتوبات دیگری نیز استفاده نمود. مهم ترین مکتوبات دیگر اداری در ایران عبارتند از: بخشنامه، صورت جلسه، دستورالعمل و احکام، فرم های اداری و دفاتر.

### بخشنامه:

بخشنامه یکی از انواع نامه های اداری است که معمولاً بیش از یک نفر مخاطب دارد، لذا دارای کاربردی

متفاوت از یک نامه اداری است: برای ایجاد هماهنگی و آموزش رویه ای یکنواخت در انجام امور و همچنین ابلاغ دستورات و مقررات و ضوابط، به صدور بخشنامه اقدام می شود.

**هدف از صدور بخشنامه:** برای بخشنامه شش هدف زیر بیان شده است: ابلاغ قوانین و مقررات، ارائه اطلاعات

(انتصاب، تغییر رویه و ...)، ابلاغ دستورالعمل، درخواست گزارش، ابلاغ رویه های کاری بمنظور انجام هماهنگی و ارائه آموزش های لازم بمنظور اجرای یکنواخت امور.

**تدوین بخشنامه:** بر خلاف نامه اداری، در بخشنامه از عناوین به، از و موضوع استفاده نمی شود. بلکه در وسط سطر

در بالای بخشنامه کلمه «بخشنامه» درج می شود و در سطر بعدی عناوین گیرنده بخشنامه درج می شود و در ادامه

متن بخشنامه آورده می شود. در درج عناوین گیرندگان از رده های سازمانی بالاتر به رده های پایین تر قید می شود.

پس از آماده شدن بخشنامه و تایپ آن، توسط مقام مسئول امضاء شده و به تعداد لازم تکثیر میشود و سپس در نسخه هر واحد گیرنده نام آن در جای خاص نوشته می شود و یا در فهرست گیرندگان مشخص می شود.

متن بخشنامه نیز همانند نامه دارای سه قسمت مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه گیری تشکیل می شود. با این

تفاوت که در بخشنامه هر بخش بطور مستقل و مجزا عمل می کند؛ هر بخش رسالتی خاص دارد و آغاز و پایان

خاصی برای آن جزء ایجاب می نماید. بخش مقدمه بیان شرایط ایجابی لزوم صدور بخشنامه است و با جملات

توضیحی آغاز می شود. بعد از مقدمه و در یک پاراگراف جداگانه به تشریح پیام اصلی بخشنامه پرداخته می شود

که با توجه به کثرت افراد گیرندگان، بایستی از متنی استفاده شود که مناسب حال و شان آنان باشد. در بخش پایانی

بخشنامه نیز، ضمن رعایت روال کلی بخشنامه، از چند جمله به عنوان بیانیه پایانی استفاده می شود که می تواند

تاکیدی بر اجرای دستورات، نحوه عمل، تشویق در انجام کار، مشخص کننده وظیفه و مسئولیت مجریان، کنترل

سطوح دیگر و بالاخره بیان موارد قانونی در برخورد با پیام بخشنامه باشد.

**انواع بخشنامه:** مهمترین بخشنامه هایی که در نظام اداری ایران رواج دارد به دو دسته تقسیم می شوند:

۱- از دیدگاه محتوای مطالب: از دیدگاه محتوا و هدف بخشنامه ها به ۵ دسته بخشنامه های: درخواستی،

دستوری، هماهنگی، ابلاغ قوانین و ابلاغ مصوبات داخلی سازمان تقسیم می شود.

۲- از دیدگاه سطح سازمانی: از دیدگاه سطح سازمانی بخشنامه ها به دو سطح خارجی (بخشنامه های وزارتخانه

خاص به سایر وزارتخانه ها، شرکت ها و موسسات) و داخلی (بخشنامه های داخل وزارتخانه و سازمان که یا با

امضای وزیر ابلاغ می شود و یا توسط واحدهای داخلی و بعنوان شیوه نامه اداری منتشر می گردند.)

**صورت جلسه:** در لغت صورت جلسه عبارت است از نوشته ای که در آن خلاصه گفتگوهای اعضای جلسه ذکر شده

است. از دیدگاه حقوقی نیز عبارتست از برگه ای است که مقامی رسمی در آن یک عمل قضایی یا خارجی را

بمنظور اثبات یک واقعه مدنی، کیفری و یا اداری ثبت می کند. بطور کلی صورت جلسه نوشته ای است که

دربردارنده مطالب مطروحه، گفتگوها و یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی و یا یک جلسه اداری باشد.

**ارکان جلسه:** جلسه به معنای گردهمایی مسئولان و صاحب نظران بر اساس وظایف یا مأموریت های محوله در

یک مکان و زمان مشخص است که بمنظور رسیدگی به یک مسئله اداری و یا اجتماعی تشکیل می شود. برای

تشکیل یک جلسه لازم است تمامی ارکان آن در کنار هم حضور یابند:

- **اعضای جلسه:** به کسانی که در یک جلسه رسمی حضور می یابند اعضای جلسه می گویند که حضور آنان در جلسه

بدلیل وظیفه قانونی آنان و در رابطه با مسئولیت آنان است و یا به عنوان جانشین، عضو ناظر و یا افتخاری

حضور دارند.

- **دربار:** به هدف و موضوعات مدنظر در تشکیل یک جلسه را گویند که در صورت مشخص بودن و اطلاع آن

به مدعوین جلسه، آنان را ملزم به مطالعه و تحقیق در خصوص اهداف جلسه می نماید.

- **زمان جلسه:** تاریخ و ساعت آغاز و پایان جلسه برای اعضای جلسه اهمیت زیادی دارد، لذا برگزار کنندگان جلسه

موظفند این اطلاعات را در دعوت نامه جلسه به مدعوین اطلاع دهند.

- **مکان جلسه:** محل برگزاری جلسه را می گویند که دعوت شوندگان بمنظور تسهیل در حضور در جلسه و برنامه

ریزی آمد و شد، نیاز به اطلاع از آن دارند. این رکن در دعوت نامه به مدعوین اطلاع رسانی می شود.

- در هر جلسه رسمی یک نفر رئیس جلسه تعیین می شود که مدیریت و سیاست گذاری جلسه بر عهده وی

می باشد و در صورت تساوی رای مخالفین و موافقین جلسه، رای وی نافذ خواهد بود. دبیر جلسه نیز می تواند از

اعضای جلسه و دارای حق رای باشد، ولی بهتر است غیرعضو و فاقد حق رای باشد. وظایف دبیر جلسه عبارتند

از: تهیه دعوت نامه برای اعضا و ارسال آن- نظارت بر مکان جلسه- تنظیم صورت جلسه و به امضاء رساندن آن،

ارسال صورت جلسه به اعضا و در نهایت بایگانی سوابق جلسه.

**ارکان صورت جلسه:** برای تحقق یافتن یک جلسه رسمی موفق، نیاز به تنظیم یک صورت جلسه قوی و استاندارد است

که بتواند بهترین تصویر از جلسه را انعکاس دهد. هر صورت جلسه دارای ارکانی است که بدون تردید باید ذکر

شوند، این ارکان عبارتند از:

- **مشخصات اعضای شرکت کننده:** مشخصه های فردی و شغلی اعضا با ثبت شماره معرفی نامه و یا مجوز

شرکت آنان (ثبت مشخصات نفر جایگزین و نفر اصلی به همراه توجیه عدم حضور فرد اصلی)

- **امضای شرکت کنندگان:** در آخرین صفحه صورت جلسه و طی ثبت نام و پست سازمانی افراد شرکت کننده

و امضای آنان صورت جلسه رسمیت می یابد. در صورت جلسه های مالی و حقوقی امضای تمامی صفحات

توسط اعضا شرکت کننده الزامی است.

- **دستور جلسه:** هدف جلسه و برنامه برگزاری جلسه که قبلا از طریق دعوت نامه به اعضا اطلاع داده شده است.

- **مطالب مطرح شده:** درج مذاکرات و مشروح یا خلاصه مطالب عنوان شده در جلسه.

- **زمان و مکان جلسه:** تاریخ و ساعت برگزاری جلسه و مکان دقیق برگزاری جلسه.

- **مصوبات جلسه و تکالیف جلسه بعدی** برای اعضای جلسه در خصوص جلسات مهم و ادامه دار.



انواع صورت جلسه: علی رغم اینکه در ایران استاندارد خاصی برای انواع صورت جلسات وجود ندارد، اما متداول ترین

صورت جلسات استفاده شده عبارتند از:

۱- صورت جلسه مشروح: بیان مشروح مذاکرات اعضای جلسه که اغلب در جلسات دادگاه، جلسات مهم و

جلسات مجالس شورای اسلامی، خبرگان رهبری و شورای نگهبان از این شیوه استفاده می شود.

۲- صورت جلسه نیمه مشروح: بیان رئوس مطالب و یا خلاصه مذاکرات با درج نام بیان کننده مطالب و درج

تصمیمات بر اساس اولویت در پایان همان جلسه و امضای اعضای حاضر در جلسه.

۳- صورت جلسه خلاصه: بیان رئوس مطالب و خلاصه مذاکرات بدون قید نام گوینده مطلب و نوشتن تصمیمات

اخذ شده و امضای اعضای جلسه در پایان جلسه.

۴- صورت جلسه به شکل فرم: صورت جلساتی که تمامی موارد لازم آن به شکل فرم درآمده و فقط مشخصات

موارد جدید در آن قید می شود. همانند فرم مشخصات خودرو، کالا، صورت جلسات تحویل کالا.

## دستورالعمل:

دستورالعمل در اصطلاح عبارت است از ترتیب انجام کار به ترتیب و توالی اجزای آن است که به صورت

مکتوب تدوین و بر اساس موازین خاصی برای اجرا به وسیله مقامات صالحه و در حدود وظایف و مسئولیت ها و

ماموریت به متصدیان ذیربط ابلاغ می گردد. دستورالعمل مترادف واژه های شیوه و روش بوده و در برخی از موارد

به معنی و مفهوم آیین نامه نزدیک می شود تا آنجا که واژه مزبور به جای آن قرار می گیرد.

کاربروفایه دستورالعمل: تنظیم و تدوین روشهای انجام کار و ابلاغ آن به صورت دستورالعمل برای اجرای هر یک از وظایف

سازمانی در زمان حال و آینده امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. روشهای انجام کار در واقع اجزای تشکیل

دهنده یک سیستم می باشند که شامل گروهی از عملیات و وظایف و ماموریت ها می باشند که یک یا چند نفر از

کارکنان در اجرای آن مشارکت دارند. برای مثال می توان از روش های مربوط به صدور احکام مرخصی ها، احکام

استخدامی و بازنشستگی و ... نام برد که در مجموع سیستم کارگزینی را تشکیل می دهند. به همین ترتیب سایر

سیستم های تدارکاتی مانند سیستم های مالی-محاسباتی، بازرگانی، فنی و اختصاصی، سازمان ها و ... که هر یک شامل تعدادی از روش های انجام کار است، در مجموع سیستم های یک سازمان را بوجود می آورد.

انواع دستورالعمل: دستورالعمل های رایج در نظام اداری عبارتند از دستورالعمل های قانونی، اداری و فنی.

- دستورالعمل های قانونی: برای اجرای مفاد و موادی قانونی بطور اخص و یا اعم ابلاغ می شود.

- دستورالعمل های اداری: روش های انجام کار که در اختیار کارکنان سازمان قرار می گیرد.

- دستورالعمل های فنی: برای آموزش راه اندازی و بهره برداری لازم ماشین های فنی

از یک منظر دیگر دستورالعمل های اداری به دو شیوه عادی و ویژه تهیه می شود که دسته اول بدون نیاز به فرم و

مقررات خاصی ایجاد می شود و دستورالعمل های ویژه در فرم های ویژه و خاص تشکیل می شود.

ارکان دستورالعمل: برای دستورالعمل نیز همانند انواع نامی دیگر اداری ارکانی متصور شده اند که عبارتند از: اهداف،

مستندات قانونی، دستوردهنده، دستورگیرنده، استفاده کنندگان، شیوه اجرا، مقررات مورد عمل و فرم های مورد

عمل. تنظیم دستورالعمل نیز با طی مراحل زیر صورت می پذیرد:

- تعیین هدف و یا اهداف تدوین دستورالعمل
- تعیین مستندات قانونی، یا مصوبه هیئت وزیران و یا وظایف و ماموریت های سازمانی
- تعیین دامنه شمول تاثیر و محدوده عمل و استفاده کنندگان دستورالعمل
- تعیین اولویت در تنظیم مراحل کار و بیان مطالب بر اساس اهمیت اجرایی
- تعیین سرفصل های اصلی، فرعی و جزئی از ابتدا و لحاظ نمودن آن در کار
- گردآوری اطلاعات لازم و جامع در خصوص مراحل کار بصورت دقیق و کامل
- تدوین دستورالعمل با استفاده از فرم های استاندارد روش انجام کار سازمان امور استخدامی سابق.

احکام - فرم های اداری و دفاتر



در اصطلاح اداری حکم نوشته ای است که به موجب آن فردی از مقامات صلاحیت دار سازمان و دستگاه اداری به سمتی منصوب و یا انجام کاری به وی محول می شود که به دو صورت احکام استخدامی و یا احکام ماموریت کارکنان دستگاه اجرایی تهیه و تنظیم می شود. ارکان احکام اداری نیز به قرار زیر است:

- نام و مشخصات گیرنده و یا اجرا کننده حکم
- موضوع و هدف از تدوین حکم
- تاریخ شروع و پایان دستورات داده شده و یا مدت اعتبار حکم
- نام، مشخصات سازمانی و امضای مقام صلاحیت دار دستور دهنده
- شماره و تاریخ دفتر اندیکاتور سازمان ذیربط

فرم اداری کاغذی با عنوان مخصوص است که بعضی قسمت های آن برای ثبت اطلاعاتی از قبیل نام، مشخصات، تاریخ و سایر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می شود. فرم های اداری دارای مزایای بسیار زیادی هستند که بطور خلاصه می توان به این مزایا اشاره نمود:

- کمک به مدیریت و کارکنان سازمان در اتخاذ تدابیر صحیح اداری
- جلوگیری از سرگردانی ارباب رجوع درباره تشریف کار
- تسریع در جریان امور و فرآیندهای اداری
- ایجاد هماهنگی در روش های انجام کار
- سهولت در ضبط کتبی اطلاعات به هنگام جمع آوری و سهولت در استخراج اطلاعات گردآوری شده
- صرفه جویی در وقت و هزینه های اداری

انواع فرم های اداری که در نظام اداری مورد استفاده و بهره برداری قرار می گیرد به قرار زیر است:

- فرم های عمومی: فرم هایی که در تمامی دستگاه های اداری و با منظور خاص تهیه و توزیع شده است، مانند فرم حکم استخدامی و فرم تقاضای مرخصی
- فرم های اختصاصی: فرم هایی خاص سازمان مشخص که بمنظور اهداف ویژه تدوین می شود مانند فرم پیگیری نامه و یا درخواست وام که به دو شکل دائم و موقت تهیه می شوند.
- فرم نامه: فرم های یکنواختی که بخش های مختلف آن مشخص شده و چاپ شده و فرد سایر بخش ها را تکمیل می کند، مانند فرم های درخواست کالا و یا خدمات در ادارات.

- فرم های ویژه: فرم های نامتعارفی که توسط واحدهای اداری و یا ادارات مشخصی تهیه و استفاده می شود و عمومیت مکانی و زمانی ندارند، مانند فرم اطلاعات تماس گیرندگان دفتر مدیر کل اداری و مالی.

دفتر اداری به دفاتری گفته می شود که در ادارات و سازمان ها استفاده می شود و عموماً دفاتر اندیکاتور، ارسال مراسلات، دفاتر مالی و ... را شامل می شود. بهتر آن است که در نوشتن دفاتر اداری از خط خوش و دقت کافی استفاده گردد تا برای یافتن اطلاعات لازم، مشکلات کمتری برای مراجعین پیش آید. با پدید آمدن رایانه و نرم افزارهای رایانه ای، استفاده از دفاتر جای خود را به اتوماسیون اداری داده است.

## شیوه نگارش نامه های اداری:

شیوه نگارش عبارتست از قواعدی که رعایت آنها علاوه بر آسان سازی کار خواننده و نویسنده در ارتباط بهتر، زیبایی نوشته را نیز به ارمغان می آورد. این قوانین دو بخش را شامل می گردند: واژه بندی و نشان گذاری. ترکیب واژگان با یکدیگر آغازگر هر نوشتاری است؛ از ترکیب واژگان جملات ساخته می شوند و از ترکیب چند جمله یک بند یا پاراگراف به وجود می آید. هر پاراگراف می تواند بخشی از یک نامه و یا نوشتار دیگر باشد. از مجموع پاراگراف ها، صفحات نامه ها، کتاب ها و نوشتار دیگر پدید می آید. پس هنر هر نویسنده در ابتدای امر استفاده بجای و مناسب از واژگان متناسب و زیبا است.

انتخاب واژگان مناسب برای نامه نگاری از اهمیت والایی برخوردار است، انتخاب واژه به میزان دانش، تجربه، شخصیت، سلیقه و ورزیدگی نویسنده بستگی دارد. زبان فارسی غنی از واژگان بسیاری است که برای تبیین یک موضوع استفاده می شود، پس با مطالعه آثار ادبی فاخر دامنه لغات بسیار پرباری ایجاد می شود که در نگارش متون ادبی و اداری کاربرد دارد. بسیاری از واژگان شاید به تنهایی زیبا باشند، اما باید به تاثیر آن در جمله توجه داشت، چراکه در ترکیب جمله می تواند معنای بسیار بدی در ذهن ایجاد کند. توصیه می شود با استفاده از واژگان زیبا، ساده و روان، متنی را به خواننده تحویل دهید که وی را با چندگانگی معنایی، پیچیدگی متنی و سطحی بودن مطالب مواجه نکند. از دیگر سوی، انطباق متن نوشته شده با دستور زبان فارسی و ساختار مناسب و منطقی مهم می باشد.

## نشانگذاری و صفحه آرایی:

نشان‌ها به علائمی گفته می‌شود که به خواننده در پی بردن به منظور نویسنده در متن نوشتار کمک می‌کند. استفاده از این نشانه‌ها برای جلوگیری از لغزش در خواندن و درک مفاهیم به طور کامل را نشانه‌گذاری می‌گویند که بطور عمومی در تمامی زبان‌های نوشتاری استفاده می‌شود. شاید بتوان به جرات گفت که نشانه‌گذاری در ادبیات نوشتاری همانند تابلوهای راهنمایی و رانندگی برای رانندگی اهمیت دارد، چرا که استفاده صحیح و به جا از نشانه‌ها و یا عدم بکارگیری صحیح آنها در ادبیات می‌تواند بر سرنوشت مسئله و مطالبه‌ای در ادارات تأثیر بسیار مهمی داشته باشد. همچنان که لحن کلام در ادبیات شفاهی اهمیت والایی دارد، نشانه‌گذاری در ادبیات نوشتاری نیز بسیار مهم و تأثیرگذار می‌باشد. بطور کلی می‌توان فواید نشانه‌گذاری را بدین ترتیب بیان کرد:

- ایجاد سهولت در امر برقراری ارتباط صحیح از نظرگاه تفهیم و تفهم
- انتقال صحیح پیام از پیام‌دهنده به پیام‌گیرنده
- انتقال و انعکاس آهنگ گونه‌های گفتار به نوشته
- آراستن شکل ظاهری نوشته برای ایجاد جاذبه لازم در امر مطالعه
- تصحیح متون قدیمی و تبدیل آن به سبک متداول روز

#### نشان‌های رایج در زبان فارسی:

❖ **یک نقطه (.)**: این علامت به عنوان مکث کامل، نشانه پایان جمله، جملات مستقل را از یکدیگر جدا می‌کند.

موارد استفاده از این نشان عبارتند از:

- پایان جمله‌های خبری و جمله‌های مستقل
- پایان کلماتی که به جای جمله استفاده می‌شوند (اطاعت، آری، خیر، نوشتم، آوردم و ...)
- پس از کلمات و حروف اختصاری (ب.بهرامی)
- حروف اختصاری بیانگر سال‌ها، قوانین و ... آورده می‌شود (ه.ق.=هجری قمری، ق.م.خ.ک.=قانون مدیریت خدمات کشوری)

❖ **سرکج (،)**: مکث-درنگ کوتاه که بصورت واو معکوس نوشته می‌شود، معادل ویرگول فرانسه و کاما

انگلیسی است که موارد استفاده آن عبارتند از:

- عطف بیان (تهران، مرکز ایران، شهر زیبایی است.)
- به جای «واو» مکرر (احمد، علی، حسین و رضا آمدند.)
- جداکردن واژه‌های دارای شرایط دستوری مساوی (تقوی، پاکدامنی، امانت و صداقت سرلوحه ماست)

- برای راهنمایی مخاطب از منظور نویسنده (بخشش لازم نیست اعدامش کنید) جای سرکج تعیین کننده سرنوشت فرد است، عفو یا عدم بخشش با تغییر جای سرکج محقق می‌شود.
- برای تفکیک دو کلمه مکرر (کرم نمای و فرود آی که خانه، خانه توست).

❖ **سرکج نقطه (!)**: نشانه (درنگ، توقف و مکث) متوسط. این نشان توقفی کوتاه است که از توقف کوتاه (،) بلندتر و از توقف کامل (.) کوتاه تر است. این نشان برای موارد زیر استفاده می‌شود:

- در انتهای جمله‌های زنجیری قرار می‌گیرد که برای بیان فکری پشت سرهم واقع شده اند: «عبید زاکانی دانشمند وارسته ای بود؛ ولی چون روح حاکم بر زمان مناسب نبود، حرفش را در قالب طنز بیان می‌کرد.»
- زمانی که مطلب ناتمام و جمله ناقص است: کارم از دیروز بیشتر بود؛ بطوری که نای ایستادن ندارم.
- بجای حرف ربط در میان دو جمله ساده با مفهومی متناقض: «مال از بهر آسایش عمر است؛ نه عمر از بهر گردآوردن مال.»
- بجای حرف عطف در میان دو جمله ساده به هم وابسته: «نگران نباش؛ به زودی خواهد آمد.»

❖ **دونقطه (:)**: نشان شرح. هشدارنما. از دو نقطه عمود برهم تشکیل یافته و با عناوین نشان شرح، هشدارنما، برشماری و توضیح بیشتر مطالب به کار برده می‌شود. این نشان مکثی بلندتر و بیشتر از یک نقطه می‌باشد. موارد استفاده این نشان عبارتند از:

- بعد از کلمات توضیح، تعریف و برشماری: «عبارتست از:»، «مثال:»، «بدین ترتیب:» و ...
- هنگام شمارش: «چهار چیز را نتوان باز آورد: سخن گفته، تیر انداخته، عمر گذشته و قضای رفته را.»
- قبل از نقل قول: (مدیرکل گفت: «تمامی کارکنان امروز ظهر در نمازخانه جمع شوند.»)
- برای بیات ساعت کار، ساعت حرکت، عنوان تلگرافی، اوقات پذیرایی، آدرس، تاریخ و تلفن.
- در نامه‌های بازرگانی، پس از عنوان دو نقطه می‌گذارند: «مشتري گرامي:»

❖ **خط فاصله (-)**: نیم خط. خط فاصل. این نشان مکمل دو نقطه می‌باشد و در موارد زیر استفاده می‌شود:

- برای پیوستن واژه‌ها: سبک نقاشی ایرانی-هندي یادگار آن زمان است.
  - در جملاتی که یک کلمه با افزودن اضافه توضیحی تکرار می‌گردد:
  - بنظرم اینها مهم ترین حوادث زندگی شهری اند- حوادث شغلی و حوادث رانندگی
  - هنگام نگارش مکالمه میان دونفر:
- ببخشيد ساعت چنده؟

حمنونم آقا! مطمئنید ساعتون درست کار می کنه؟

خواهش میکنم! بله، همین امروز با رادیو تنظیمش کردم.

- برای نمایش گفتار و کلمات مقطع و یا لکنت زبان: د-د-دز-دزد اومد واه-واه! چه صدای نکره ای
- هنگام برشماری، اگر معدود بسیار باشد، به جای مکث(،) از خط فاصل استفاده می شود: میوه های تابستانی عبارتند از: آلو- آلبالو- آلوچه- زردآلو- هلو- گلابی-خیار-طالبی و ...
- هنگام نگارش نام دو منطقه: قطارهای راه آهن تهران- تبریز از کیفیت مناسبی ندارند.
- پس از شماره های ترتیب موارد:

نیروهایی که در این مرحله مورد تشویق قرار می گیرند عبارتند از:

۱- مدیر کل امور اداری و مالی

۲- مدیر مالی منطقه دوم

۳- مدیر مالی منطقه چهارم

۴- معاون اداری و مالی اداره کل خدمات درمانی

○ برای مواردی که مطالب باید تفکیک و به سر سطر احاله گردند:

مواردی که باید توسط دانشجویان عزیز رعایت شوند به قرار زیر است:

- حضور به موقع در کلاس

- حضور بیش از ۸۰٪ جلسات کلاس

- کسب بیش از ۶۰٪ آزمون کتبی

- کسب بیش از ۵ نمره مشارکت عملی

❖ **خط پیوند** ( \_ ) معادل دش انگلیسی و به عنوان نشان تفکیک استفاده می شود. این خط از خط فاصله بزرگتر

است. خط فاصل به اندازه سه نقطه و خط پیوند به اندازه پنج نقطه است. موارد استفاده آن عبارتند از:

- برای قطع کردن مطلب و قید جمله معترضه، مانند: کوهستان و مناظر زیبای آن- واقعاً چه باشکوه و دل انگیز است- مرا از درد اعصاب آسوده کرد.
- برای تکرار یا تشریح مطلب: آب-آبی صاف و گوارا- از چشمه سارهایش جاری بود.
- برای جمع کردن و فشردن مطلب: شجاعت، فداکاری و دیانت- ویژگی های این مردم بود.

❖ **خط کشیده** (----) بزرگ نما=خط زیرین. برای برجسته کردن یا مشخص نمودن قسمتی از نوشته اعم از دست

نوشته یا ماشینی به کار برده می شود. طول خط کشیده به مقدار عبارتی بستگی دارد که باید برجسته یا مشخص

شوند. موارد استفاده از خط کشیده عبارتند از:

- برای انعکاس قسمت های مهم نامه یا گزارش از سوی نویسنده به مخاطب
- برای انعکاس بخش های مهم نامه یا گزارش مطالعه شده به یک فرد دیگر
- برای یادآوری بخش های مهم یک کتاب یا گزارش در مطالعات بعدی

❖ **نشانه پرسش** (؟) علامت پرسش یا پرسش نما. که بعد از جملات پرسشی و پرسش مستقیم استفاده می شود. اگر

در میان پرانتز قرار گیرد، بیانگر تردید و گمان است. سعدی در سال هفتصدوپنجاه و چهار(؟) وفات یافته است.

❖ **نشان تعجب** (!)، هیجان نما، الف نقطه و نشان شور و احساسات که بیانگر شور، احساسات، هیجانان تند، عواطف

درونی، تاثر، تألم، ترغیب و ... استفاده می شود که به نویسنده کمک می کند تا احساسات خود را در میان نوشته

به خواننده انعکاس دهد: پایدار باد اسلام! چطور می توان باور کرد او این کار را کرد! آفرین! وای بر تو! و ...

❖ **گروینما** ( ) دوکمان، دوقوس، نشان حشو و معترضه و پرانتز که برای موارد زیر استفاده می شود:

- برای توضیح اضافی یا ذکر جمله خارج از بحث: فهمیدم که باید منطقی باشم(اگرچه اونها منطقی نمی

فهمند) و با دوستانش هم بخوبی رفتار کنم.

- اشاره به واژه متروک: بلدیّه (شهربانی)

- اشاره به شهرت پیشین: جهان آرا (علی وند)

- اشاره به واژه هایی که هنوز متداول نشده اند: استتسلیل (کاغذ مومه)

- ترجمه کلمه ها: پروگرام(برنامه)

- جمله های مبین دعا و نفرین: پدرت (خدا او را بیامرزد!) مرد بسیار باشخصیتی بود.

- علامت یا اشاره های اختصاری: حضرت محمد(ص)، حضرت علی(ع)

❖ **افزوده نما** [ ] قلاب، نشان الحاق، دونبش و کروشه. موارد استفاده این نشانه بشرح زیر است:

- برای رفع نارسایی و کلمات افتاده از متون کهن، کلمات حذف شده و کامل کننده در قلاب آورده می شود.
- توضیح بیشتر موارد و مطالب متن کهن: در روز دوشنبه امیر[مسعود غزنوی] به آن قصر آمد که برابر میدان داشت.
- هنگام تنظیم نمایش نامه یا فیلم نامه دستورهای اجرایی را در آن قرار می دهند: امیر[خنده کنان]: عزیزمن چته؟
- افزودن کلماتی به سلیقه نویسنده در متون کهن: چوپان احمد فریقون روز [نوروز] پیش وی رفت که هدیه....

❖ **دوسر کج** « نشان نقل قول، گیومه. موارد استفاده از گیومه در زبان فارسی عبارتند از:

- در آغاز و پایان نقل قول مستقیم: وزیر آموزش و پرورش گفتند: «معلمین حق التدریس نخواهیم داشت.»
- در آغاز و انجام اصطلاح های تازه و واژگان مورد تاکید جمله ها قرار می گیرد: کلمه «فرهنگ» معادل مناسبی برای «کولتور» آلمانی است.
- برای ذکر عنوان مقاله ها و رساله های نامستقل و سخنرانی ها و فصل های کتاب: «در فضیلت قناعت» باب سوم گلستان سعدی است.

❖ **افتادگی نما**(.....) چند نقطه، سه نقطه و نشان حذف که به جای کلمات حذف شده بکار می رود. این نشانه در دو شکل سه نقطه و چند نقطه کاربرد دارد که از سه نقطه برای: حذف یک کلمه (فقر، ناداری، بیکاری و ... عوامل اصلی فساد جامعه اند.) بجای واژه هایی مانند «و غیره» و «الخ» (کتب درسی ما - تاریخ، جغرافیا، ادب و فرهنگ، شیمی و ... بخوبی تنظیم نشده اند.) و در هنگامی که کلمه ای بر خلاف شئون ادبی و عرفی هستند: مست بودم اگر... خوردم ... فراوان خورند مستان (عبید زاکانی) و از چند نقطه برای حذف یک یا چند بیت در نظم و نثر و یا حذف بخشی از قانون و نوشته.

❖ **ممیز (/)** برای جدا کردن تاریخ های شمسی، قمری و میلادی ( ۶ رجب ۱۴۰۵ / ۸ فروردین ۱۳۶۴ مصادف با سال روز فتح بیت المقدس است) و برای نشان دادن کلمه های معادل که تنها در حرف یا حروفی از آنها ابدالی یا تخفیفی صورت گرفته است (سولاخ/سوراخ)

❖ **بازهم ("")** نشان تکرار سطر بالا، ایضاً. برای صرفه جویی در وقت و احتراز از تکرار کلمات مشابه در نوشتار ستونی و زیرهم. رونوشت:

- اداره کل کارگزینی جهت اطلاع و اقدام لازم

- " " " " کارپردازی " " " "

- " " " " امور مالی " " " "

## آماده نمودن نوشته برای ارائه

برای کامل کردن نوشته، بایستی ابتدا حاصل کار را مورد ارزیابی قرار داد تا با حکم و اصلاح آن به منظور تصحیح، رفع نارسایی ها، برطرف کردن برش ها و سایر مواردی است که باعث ابهام نوشته و از اعتبار آن کاسته است. ضمناً ساختن شکل ظاهری نوشته به منظور آراستن آن نیز لازم است که موجبات زیبایی و جذابیت بیشتر نوشته خواهد شد. مرحله بعدی اصلاح نوشته، ویرایش نامه و یا نوشته است که شامل مراحل زیر است:

- گزینش بهترین واژگان ادبی و اداری در جای خود و متناسب با موضوع.
- رعایت قواعد املائی فارسی و پرهیز از غلط های املائی با مراجعه به کتب واژگان
- رعایت اصول دستور زبان فارسی
- استفاده مناسب از نشانه گذاری و مشخص کردن محدوده های متنی
- رعایت آیین جمله بندی
- برطرف نمودن کمبودهای نوشته و اضافه کردن موارد مورد نیاز
- حذف زوائد و موارد تکرار شده
- رفع نارسایی ها و برش های غیرلازم
- مراقبت در کفایت منطقی اجزای نوشته
- بررسی نحوه استفاده از منابع و مآخذ: برداشت صحیح از منابع و درج صحیح منابع

**پروازش نوشتار:** پردازش به معنای آراستگی و خوش آیندی و در اصطلاح جلادادن و مرتب نمودن نوشته است.

مواردی که در این بخش باید مورد توجه قرار داد عبارتند از:

- حاشیه گذاری: تنظیم فاصله های مناسب از بالا، پایین، چپ و راست کاغذ و قطع مناسب کاغذ
- تنظیم فاصله بین سطرها
- رعایت آیین پاراگراف بندی
- نشان گذاری منطقی
- استفاده از خط خوش و خوانا

در پایان امید است که این نوشته توانسته باشد دست نامه ای مناسب برای مکاتبات اداری و نوشتار سازمانی باشد.

منابع:

- ۱ - امینی، کاظم (۱۳۹۰). آیین نگارش مکاتبات اداری. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ ۲۹.
- ۲ - عبائیان، غلامحسین (۱۳۸۷). اصول نگارش مکاتبات اداری. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.