



دانشگاه علم و فناوری مازندران

در نامه

آیین نگارش و مکاتبات اداری

ویژه آموزش ضمن خدمت کارکنان دولت

استاد:

دکتر سید رسول موسوی

بهشهر - تابستان ۱۳۹۵

مقدمه:

یکی از مهمترین ابزارهای رسیدن به هدف های سازمان، ایجاد ارتباطات رسمی از طریق نوشته های اداری است. مکاتبات اداری که زبان رسمی سازمان محسوب شده و موجب موفقیت و پیشرفت سازمان خواهد شد. لذا یکی از ارکان ساختار ادارت، نوشتار اداری است که 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 استانداردسازی مکاتبات اداری و نوشتار رسمی سازمان های دولتی گامی مهم بردارد.

تعریف ادبیات :

به مجموعه آثار و ذخائر ذوقی و فکری یک ملت که در قالب نظم و نثر ثبت و ضبط میشود ادبیات می گویند عبارت دیگر هر نوع اثری که بنوعی با کتابت سر و کار دارد ادبیات گویند.

آثار ذوقی ، مثل هنر - شعر - مثنوی

آثار فکری مثل کتب و نوشته های علمی ، حقوقی ؛ پزشکی و...

تعریف زبان

زبان یک نظام و سیستم است که کار اصلی آن ایجاد ارتباط میان افراد یک جامعه است و دارای چهار نقش اصلی است

۱- ایجاد ارتباط

۲- تکیه گاه اندیشه

۳- حدیث نفس (تفکر با خویش

۴- آفرینش های ادبی مثل شعر گفتن - داستان نویسی و نگارش نامه

انواع زبان

۱- زبان گفتار که ابزار آن صوت است

۲- زبان نوشتار // // // کاغذ ، قلم ، تایپ

۳- زبان اشاره // // // حرکت دست ، لب و چشم میباشد

موضوع بحث زبان نوشتار است ، نوشتار اندیشه مکتوب است یعنی روش ارائه مفاهیم و اندیشه ها که از طریق صورت میگیرد.

دستور زبان فارسی

دستور زبان مجموعه قواعدی است که اصول درست نوشتن و درست خواندن را به ما می آموزد. و کار اصلی آن ایجاد ارتباط است.

• انواع ارتباط در امور اداری : در امور اداری ارتباطات به دو نوع است

۱- ارتباط عمودی : که خود باز به دو بخش

الف- بالا به پائین (دستوری)

ب- پائین به بالا (گزارشی)

۲- ارتباط افقی : یا ارتباط مستقیم بین واحدهای هم سطح یک سازمان

• انواع نامه های :

• ۱- نامه های اداری که شامل :

الف- نامه های درون سازمانی

ب- نامه های برون سازمانی

مهمترین رکن یک نامه اداری امضاء میباشد که آنرا محکم و مستند میسازد

۲- نامه های تاریخی : مثل نامه حضرت علی (ع) به مالک اشتر - نامه پیامبر اکرم (ص) به خسرو پرویز

- نامه حضرت امام (ره) به گورباچوف

۳- نام های عاشقانه

نکته: نامه های در سطح عمودی پائین به بالا یعنی برای مقام مافوق از واژه تقدیم می گردد استفاده میشود. نامه های در سطح عمودی بالا به پائین از واژه ارسال و ایفاد می گردد استفاده میشود

• نقش و آثار ارتباطات در امور اداری

نقش نامه های اداری در جریان امور به سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست آن بستگی دارد. بدین معنی که با کوچک ترین اشتباه در نگارش نامه امکان از دست رفتن فرصت یا منافع سازمان و یا با بیان بهتر و نوشتار زیبا باعث ارتقاء سازمان یا کارمند شود. بطور کلی نقش و آثار مکاتبات اداری بشرح ذیل تقسیم بندی میشوند:

۱- **اثر مالی نامه های:** هیچ خرج و هزینه های بدون دستور کتبی مقام مافوق و صلاحیت دار نمی تواند

صورت بگیرد مگر در صورت اضطرار و دستور شفاهی که در اولین فرصت بایستی مکتوب شود

۲- **اثر حقوقی نامه ها:** نامه هایی که بین ادارات رد و بدل میشود بعنوان یک سند معتبر تلقی شده که

ازسوی سازمان و توسط مقام صادر کننده نامه برای اشخاص اعم از حقیقی و حقوقی ارسال میگردد که

جنبه الزام و تعهد داشته و وجهه حقوقی به خود پیدا مینماید. و بالاترین وظیفه ریاست یک سازمان و

مجموعه امضاء و تأیید نامه ها میباشد.

سند چیست ؟ طبق ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی سند عبارتست از هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد

باشد سند می گویند. محکم ترین سند ، سندی است که محضری بوده و در دفترخانه تنظیم شده باشد.

۳- **راهنمایی آیندگان برای ادامه امور:** فرآیند امور اداری نیازمند استفاده از سوابق و تجربیات مدیران

و کارکنان پیشین و قدیمی است لذا با استفاده از بایگانی و مکاتبات اداری ، انجام امور اداری برای

آیندگان به سهولت امکان پذیر خواهد بود.

۴- **مستند سازی:** نگارش و مکتوب نمودن دستور کار هر پرونده معین را مستند سازی میگویند. لذا جهت

تسهیل و تسریع و در دسترسی آسان به سوابق و مستندات کلیه امور اداری از قبیل خرید ، فروش ، تحویل و

تحول، پرسنلی و.. تشکیل پرونده مجزا میشود. بعبارت دیگر نوشتن روش انجام کارها و نگهداری صحیح آن را مستند سازی گویند و آن نوشته حکم سند را دارد که میتواند مورد قبول مسئولین واقع گردد.

درمستند سازی باید از مناسب ترین روش و آنرا به شکل ویژه ای انجام و یا به مجریان و نیروهای جدید ابلاغ تا عین آنرا بکار گمارده و استفاده نموده و یا ادامه دهند.

سؤال: چه مواردی درمستند سازی باید رعایت شود؟

جواب - در مستند سازی بایستی به موارد ذیل دقت شود

۱- اسناد مورد استناد باید معتبر باشد

۲- مستندات (نوشته ها) باید تا حد امکان با بیان قابل درک برای مخاطبین تهیه شوند.

۳- در خریدهای کلان فاکتور باید از مراکز معتبر و دارای کد اقتصادی تهیه گردد

سرواژه ها

شبیم = شبکه بازرسی و نظارت مردمی

شابک = شماره استاندارد بین المللی کتاب

اتکا = اداره تدارکات کارکنان ارتش و

عناصر ارتباط

نوشتار اداری پیش از هر چیز، وسیله و ابزار ارتباطی در انتقال مفاهیم است، لذا نوشتن نامه همانند دیگر ابزار ارتباط وسیله ای است برای بیان منظور و مقصود با سایر افراد.

عناصر ارتباط به ۵ قسم تقسیم میشوند:

برای برقراری هر ارتباطی حضور پنج عنصر الزامی و ضروری است

۱- پیام دهنده یا منبع: که شامل درخواست، دستور، گزارش و بیان خبر میباشد

۲- گیرنده پیام یا مخاطب: که شامل اشخاص حقیقی و حقوقی میشوند

۳- **اصل پیام یا محتوا** : منظور هدف برقراری ارتباط است و میتواند درخواست ، انتقال اطلاعات، ارائه گزارش و خبر باشد

۴- **ابزار یا وسیله ارتباط** : که شکل پیام و انتقال آن که میتواند بصورت شفاهی (زبانی) ، مکتوب و یا ترکیبی باشد

۵- **آثار پیام یا بازخورد** : که همان عکس العمل و نتیجه گیری که منبع پیام از نوشتن نامه خود بدست می آورد

انواع ارتباط

بطور کلی ارتباط به دو شیوه فردی و سازمانی تقسیم میشود

۱- رابطه فردی شامل :

الف) رابطه با خانواده

ب) رابطه با جامعه

ج) رابطه با سازمان محل خدمت

۲- رابطه سازمانی خود شامل :

الف) ارتباط حضوری مثل جلسات ، مصاحبه ، مذاکره و... که بوسیله گفتار انجام میگیرد.

ب) ارتباط غیر حضوری مثل نامه ، پیام تلفنی و رادیویی ، دورنگار ، روزنامه و.

* نکته مهم اینکه نظام ارتباطات زندگی و بقای سازمان را تضمین میکند . نامه نگاری صحیح نشان دهنده دانش سازمانی و قدرت مکاتباتی آن سازمان میباشد .

سؤال: نظام ارتباطات چه موقع کارآرایی خود را از دست میدهد ؟

جواب - زمانی که سلسله مراتب در یک سازمان رعایت نشود که این امر باعث وقفه، نارسائی ، و در نهایت خسارات جبران ناپذیر خواهد شد.

سؤال: سلسله مراتب نظام ارتباطات در یک سازمان چگونه است ؟

جواب : به ترتیب ذیل خواهند بود

- ۱- بالاترین مقام سازمان ، نهاد و یا وزیر
- ۲- معاونان
- ۳- مدیرکل
- ۴- رئیس ادارات
- ۵- کارمندان که شامل (کارشناس مسئول - کارشناس - کاردان و کارمند) میباشند

سلسله مراتب در مراکز علمی و دانشگاهی بشرح ذیل میباشد:

- ۱- مربی = دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس یا کارشناسی ارشد
- ۲- استادیار = // // // دکترا یا PH.D
- ۳- دانشیار = // // // دکترای تخصصی + سوابق علمی ، پژوهشی و تالیفات
- ۴- استادتمام یا استاد کرسی = // // // + // // // و سایر امتیازات علمی

سؤال: وسیله ایجاد ارتباط رسمی در سازمان چیست ؟ چرا

جواب - نوشته یا نامه زیرا با دوام ترین ، مطمئن ترین ، کم هزینه ترین و محرم ترین شیوه و وسیله ارتباطی است و ماندگاری نامه زیاد است و علاوه بر آن بعد قانونی داشته و میتوان به آن استناد نمود

رزومه یعنی خلاصه ای از فعالیتها و شناسنامه علمی یک فرد یا موسسه

انواع نامه های تاریخی:

- نامه حضرت علی (ع) به مالک اشتر
- نامه پیامبر اکرم (ص) به خسرو پرویز
- نامه حضرت امام (ره) به گورباچوف

ارکان نامه های اداری:

هرنامه اداری از پنج قسم تشکیل شده است

۱- **سرلوحه** که به غلط گاهی سربرگ نامیده میشود، عموماً بخش بالایی نامه اداری است که در آن آرم ... عبارت جمهوری اسلامی، نام سازمان، موسسه و یا ارگان، باسمه تعالی، شعار سال، شماره، تاریخ و پیوست نامه است. براساس شماره ۳۷۹ موسسه استاندارد سرلوحه عبارتست از آرم جمهوری اسلامی و نوشته های زیر آن که در بالا و سمت راست کاغذ به همراه تاریخ، شماره و پیوست که بترتیب در بالای سمت چپ کاغذ قرار گیرد نامیده میشود

۲- **عناوین نامه**: عنوان گیرنده، فرستنده و موضوع نامه در این بخش قرار دارد. در سال ۱۳۵۵ براساس مصوبه سازمان اموراداری و استخدامی کشور کفرر گردید خطاب و عنوان نامه ها شامل به: (مقصد نامه)

از: (مبدا)

موضوع: (چکیده محتوا و متن)

باشد اما پس از انقلاب بدلیل شباهت آن به نامه های نظامی و حالت آمریت این روش حذف شد. اما هنوز برخی از ادارات و ارگانها از این روش استفاده میکنند. مثل ارگانهای نظامی و انتظامی

۳- **متن نامه**: متن مهم ترین بخش نامه است، که در ارتباط با موضوع و هدف نامه میباشد. متن شامل سه بخش ۱- مقدمه ۲- پیکره ۳- نتیجه میباشد.

ابتدای متن نامه را چگونه آغاز کنیم؟

احتراماً... غلط است چون احتراماً یک کلمه عربی است و بهتر است با سلام و احترام شروع شود

مقدمه نامه بهتر است از عبارت باسلام یا با سلام و احترام یا با سلام و تحیات الهی یا با سلام و صلوات بر محمد و آل محمد استفاده شود

هنگام پاسخ دادن و ارسال نامه های پیروی اشاره نمودن به شماره و تاریخ نامه و یا نامه های پیشین جهت آشنا ساختن مخاطب به با سابقه و موضوع الزامی است

استفاده از عبارات

((به استحضار میرساند)) برای مقامات بالاتر

((به آگاهی میرساند)) برای مقامات هم سطح

((به اطلاع میرساند)) برای افراد زیردست

متن نامه بایستی به اختصار ، شفاف به همراه ساده نویسی بیان شده و درانتها با بیان جملاتی چون نتیجه گیری گردد.

((خواهشمند است)) و ((تقدیم میگردد)) برای مقامات بالاتر

((مقتضی است)) و ((ارسال میگردد)) برای مقامات هم سطح

((شایسته است)) برای افراد زیردست و در ادامه تشکر از مخاطب نامه را به پایان برد.

۴- **امضاء نامه** : رکن اساسی هرنامه امضای نامه است . چرا که بدون آن نامه سندیت ندارد و نمی

توان در جریان کار قرار گیرد . مسئولیت محتوای نامه بعهدہ شخص امضاء کننده است و بعنوان

سندی است که وی مسئولیت آنرا بعهدہ گرفته است. بخش امضاء شامل

- نام و نام خانوادگی شخص امضاء کننده

- عنوان یا سمت سازمانی

- شکل امضاء : محل درج امضا باید بین نام امضاء کننده و سمت قرار گیرد

۵- گیرنده رونوشت : رونوشت جهت اطلاع واحدها و یا افرادی که موضوع نامه به آنها مرتبط می باشد و یا به نظر نویسنده بهتر است که در جریان کار باشند منعکس و محل درج آن در پائین نامه سمت راست ذکر می گردد.

تعریف نامه اداری

هرنوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و بعنوان وسیله ارتباط در داخل یا خارج سازمان یا موسسه مورد استفاده قرار میگیرد به اصطلاح نامه اداری می گویند.

انواع نامه های اداری

نامه های اداری به اشکال مختلف و با کاربردهای گوناگون در نظام اداری جریان دارد و میتوان آنها را بشرح ذیل تقسیم بندی نمود :

۱- نامه ها برحسب ماهیت کار

۲- نامه ها برحسب سطوح ارتباطی

۳- نامه های رسمی

۴- نامه های غیررسمی

الف) نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار:

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

۱- نامه های خبری : نامه های که بواسطه آن آغاز و پایان کاری اطلاع رسانی میشود مثل اطلاعیه

۲- نامه های بازدارنده : نامه هایی که از انجام کاری یا بروز حادثه ای بطور موقت و یا دائم جلوگیری میکنند.

۳- نامه های دستوری یا درخواستی : نامه هایی که در آن ارتباط عمودی حاکم است و از بالا به پائین و با دستور مافوق از زیر دست درخواست میشود.

۴- نامه های هماهنگی : مانند بخشنامه ها که بمنظور هماهنگی بین واحدها تهیه می گردد.

فرق حکم و بخشنامه ؟ بخشنامه جنبه عمومی دارد و چند نسخه ای است ولی حکم برای یک نفر و تک نسخه ای است

ب) نامه های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی :

۱- **نامه های داخلی یا درون سازمانی** : نامه هایی که در داخل سازمان جریان دارد و به آن نامه های داخلی میگویند . مثل نامه های بین ادارات و واحدها و به پنج دسته تقسیم میشوند:

الف) **نامه بین دو واحد هم سطح** مثل واحد مالی و اداری

ب) **نامه واحد های بالاتر به پائین تر** : این نامه های به دو صورت حاشیه نویسی بر روی نامه به همراه دستور ، اقدام و نظر خواهی و نامه هایی که برای امور خاص از سوی مقام مافوق صادر میشود.

ج) **نامه واحد های پائین تر به بالاتر** : که جنبه گزارشی و پاسخ و یا درخواست از مقام مافوق و یا ارائه پیشنهاد به مقام بالاتر میباشد.

ح) **نامه یک کارمند به واحد اداری** : که شامل درخواست از واحد خود یا سایر واحدها و یا ارائه گزارش ماموریت

د) **نامه واحد اداری به کارمند** : مثل احکام کارگزینی ، حکم ماموریت ، تشویق و توبیخ نامه و پاسخ به نامه هایی که از سوی کارمند درخواست شده در زمره این نامه های میباشد.

۲- نامه های خارجی یا برون سازمانی :

به کلیه مکاتباتی که از سوی یک موسسه یا ادارات با دیگر سازمانهای انجام میشود نامه های خارجی و برون سازمانی گویند و شامل چهار شکل مختلف میباشد

الف) **نامه به یک سازمان و یا واحد مشخص** : مثل نامه به استانداری - شهرداری و...

ب) **نامه به سازمان در ارتباط با وظایف سازمان** : مربوط به زمانی است که ما با تشکیلات داخلی آن سازمان آشنائی نداریم و مشخص نیست که درخواست ماه به کدام بخش آن سازمان ارتباط دارد از عنوان کلی آن سازمان استفاده میکنیم مثل اداره دارائی که دارای حوزه زیاد مالیاتی میباشد.

د) **نامه به یک شخص حقیقی** : در پاسخ به تقاضای فرد و یا بصورت اخطار ، ابلاغ ، تقدیر ، احضار یا توبیخ نامه ارسال میگردد

ذ) نامه به یک شخص حقیقی مشخص در بخش خصوصی : که بر حسب ضرورت، درخواست و ارتباط سازمانی برای مدیر آن موسسه نگارش میشود.

ج) **نامه های رسمی** : نامه های رسمی از سوی سازمانها ، نهادها و موسسات دولتی و خصوصی نوشته و مبادله میشوند. و معمولاً از الگو و اصطلاحات خاص استفاده شده و با لحن رسمی و جدی بیان میشود. تمام نامه های اداری اعم از بخشنامه، ابلاغیه، حکم، و... به محض اینکه در یک اداره ثبت اندیکاتور و دفتر میشود رسمی تلقی میگردد

انواع لحن ۱- لحن جدیدی ۲- لحن شوخی

به نویسندگان نامه های رسمی و اداری شخص حقوقی و به به نویسندگان نامه های خصوصی شخص حقیقی میگویند.

د) **نامه های غیررسمی** : اساسی ترین ویژگی این نامه ها این است که تقلیدی و کلیشه ای نیست و لحن خودمانی دارد و ز هر گونه تکلف و دشواری خالی است. این نامه های را میتوان به دلخواه شروع و به پایان رسانید.

اجزاء نامہ های خصوصی عبارتند از :

- به نام خدا
- تاریخ
- عنوان
- آغاز با عبارات احترام آمیز
- متن
- پایان
- نشانی فرستنده و تلفن
- نام نویسنده
- امضاء

نشانی گیرنده روی پاکت و نشانی فرستنده هم روی پاکت و هم زیر نامہ قید میشود
شروع نامہ همیشه باید در سطر اول یک سانت جلوتر از سطرهای بعدی باشد کہ به اصطلاحہ آن سر
پاراگراف یا first line میگویند.

انواع نامہ از نظر درجہ امنیتی و حفاظتی

۱- **نامہ های عادی** : اغلب نامہ های اداری عادی هستند و گردش کار آنها همان است کہ در

ادارات معمول است

۲- **نامہ های غیر عادی** : کہ از درجہ و اهمیت بالاتری برخوردار بوده و شامل :

- نامہ های محرمانہ
- // // خیلی محرمانہ
- // // سرّی

- // // فوق سرّی یا کاملاً سرّی

بطور کلی نامه های غیر عادی نبایستی بصورت غیر حضوی و تلفنی بیان شود چون ممکن است شنود شوند و حتماً باید حضوری تقدیم گردد. بایگانی نامه های محرمانه بایستی مطمئن و غیر قابل دسترس بود تا مورد سوء قصد قرار نگیرند.

اندازه و ابعاد نامه های اداری

نامه های اداری براساس میزان محتوا و متن در دو قطع مورد استفاده قرار میگیرند

- ۱- قطع کوچک یا ($A5 = 210 \times 148$) مخصوص نامه هایی است که تا پنج سطر میباشند و
- ۲- قطع بزرگ ($A4 = 210 \times 297$) نامه هایی که از پنج سطر بیشتر باشند از قطع بزرگ استفاده میشود.

یادداشت اداری

جهت سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده میشود که تمام ویژگیهای نامه اداری را ندارد ولی چون بعنوان سند ملاک عمل قرار میگیرد باید بوسیله مقام صلاحیت دار امضاء گردد و برای انجام امور اداری و مالی در دفتر اندیکاتور ثبت شود. لذا یادداشت بیشتر برای دستور پرداختها و یا جلوگیری از اجرای کاری یا تسریع در جریان امری ضروری استفاده میشود.

عناصر شش گانه در تهیه نوشته های اداری (قاعده 6.wh)

- ۱- که (چه کسی) هر نوشته با افراد خاصی مرتبط است، نویسنده باید بداند
- آن شخص کیست و در چه موقعیتی قرار دارد؟
- نامه درمورد چه موضوع و اشخاصی است؟
- چه کسی یا کسانی در این امر نقش دارند؟

۲- **کجا**: این نوشته مربوط به کجا است؟ سازمان، اداره،

۳- **کی** (چه موقع) زمان نوشتن بسیار مهم است چه زمانی باید نوشته شود، همین حالا - در آینده نزدیک - کی بدست مخاطب برسد و کی مطالعه شود.

۴- **چه**: چه مهمترین عنصر یک نوشته است که موضوع و هدف اصلی نامه بدقت ترسیم میکند. گزارش است - یک پیام است - حل مشکل است - درخواست و اخذ امتیاز است و.. این قاعده از چستی سخن می گوید.

۵- **چرا**: هدف را بطور کامل شفاف میکند و نویسنده را در دستیابی به هدف یاری می کند.

۶- **چگونه**: نویسنده را در مورد نوشتن و نحوه ارائه آن یاری می کند مثلاً

- از کجا باید شروع کنیم
- در کجا ختم و به پایان برسانیم
- از چه وسیله ای برای نوشتن استفاده کنیم
- ترکیب نوشته چگونه باشد
- چگونه باید نوشته ارائه شود (عادی، محرمانه)
- چگونه ارسال گردد (پستی - پیک - فاکس - ایمیل)

مقدمات نگارش و تهیه پیش نویس

پایه و اساس نامه اداری تهیه پیش نویس است. برای نگارش نامه، مقدماتی لازم است تا براین

اساس، نامه از محتوای بهتری برخوردار باشد:

۱- **آماده سازی مقدمات نامه**: یکی از مصادیق آماده سازی یاد داشتن برداری است که تمام

مطالب مورد نیاز در بیان مسئله منظور، سبک و سنگین شده و در متن نامه قرار میگیرد.

۲- **تدوین نامه** : استفاده از عناوین صحیح ، تنظیم متن ، پاراگراف بندی و انتقال موضوع و مفهوم

متن به مخاطب را تدوین گویند. که این امر باعث تسریع در نتیجه و بازخورد نامه میگردد.

۳- **بررسی پیش نویس** : پس از تهیه پیش نویس و قالب بندی نامه جهت حصول اطمینان از

صحت ویرایش و کفایت و تاثیر گذار مطلوب محتویات آن بر مخاطب ، آنرا مورد بررسی و

بازبینی مجدد قرار میدهیم .

- آیا متن نامه با موضوع اصلی مرتبط است؟

- آیا متن نامه قابل فهم و خواندن است؟

- آیا از واژه های مناسب استفاده شده است؟

- آیا لحن نامه صحیح است ؟

- آیا آثار قانونی آن مورد توجه قرار گرفته است ؟

- و ...

انواع نوشته به اعتبار زبان

۱- **نوشته های علمی** (لحن زبان علمی جدی است و طنز و کنایه در آن دیده نمی شود)

۲- // // **ادبی** (لحن این زبان آراسته به تخیل و تصویرسازی است و مشمول طنز و کنایه است)

۳- // // **اداری** (لحن جدی و رسمی دارد و در چهار چوب اصول و ضوابط است)

۴- // // **روزنامه ای**

۵- // // **گفتاری**

۶- // // **کودکانه**

انواع نوشته به اعتبار قالب و چهار چوب

۱- **مقاله**

۲- **گزارش**

۳- نامه

۴- خبر

۵- داستان

۶- فیلم و نمایش نامه

مکاتبات اداری

به مجموعه مبادلات اداری در شکل‌های گوناگون مکاتبات اداری می‌گویند که عبارتند از :

۱- نامه ۲- گزارش ۳- حکم ۴- بخشنامه ۵- دستور العمل ۶- صورتجلسه ۷- آگهی ۸-

اطلاعیه ۹- احکام اداری و کارگزینی ۱۰- اسناد و نوشته های حقوقی

فرق بخشنامه و دستور العمل

بخشنامه از سوی مقام صلاحیت دار نوشته شده و جنبه عمومی دارد ولی دستور العمل نوشته ایست که چگونگی انجام کار و وظایف رده ها و جزئیات مسئولیتها را بیان میکند و مختص یک امر یا واحد خاص میباشد.

آئین نامه چیست؟

مجموعه مقرراتی که یک موسسه عمومی یا خصوصی بمنظور تنظیم امور خود تهیه و تدوین مینماید آئین نامه گویند . مثل آئین نامه تخلفات اداری ، تشکیل شورا ها و...

فرق مقررات و قانون چیست ؟

قانون از طریق مجلس وضع شده و لازم الاجرا میباشد مثل قانون راهنمایی و رانندگی و... ولی مقررات قابل بازنگری و تغییر است مثل مقررات ورود و خروج سازمان که در ایام مختلف فرق میکند.

ارجاع :

ارجاع سپردن نامه به یکی از مرتبطان نامه است. مقام مسئول، نامه را واریسی، چک و اصاح نموده و اگر اشکالی داشته باشد به تهیه کننده باز گردانده میشود تا مجدداً ویرایش گردد. و در صورت صحت به ماشین نویسی ارجاع تا در سربرگهای مخصوص حروف چینی و تایپ گردد. پس از اصلاح نسخه نهایی به امضاء مدیر رسیده سپس ثبت دبیرخانه و بعد از ثبت در دفتر اندیکاتور نامه اصلی به گیرنده و رونوشتها نیز برای سایر گیرندگان ارسال خواهد شد.

به سیستم ماشینی دبیرخانه اتوماسیون اداری یا paper less میگویند.

اندیکاتور یا نامه نما

اندیکاتور یک واژه فرانسوی است که از سوی فرهنگستان زبان فارسی **نامه نما** نام گذاری و پیشنهاد شده است و به معنی شاخص و راهنما میباشد. در اصطلاح اداری اندیکاتور دفتری است که تاریخ و شماره و خلاصه ای از متن، نوع نامه واره یا صادره در آن ثبت و درج میشود.

اندیکس یا نمایه index

فرهنگ در زبان فارسی کلمه نامه را بجای اندیکس تصویب و پیشنهاد کرده است. اندیکس به معنی شاخص و فهرست می باشد و در اصطلاح اداری دفتر راهنمایی است که نامه های ثبت شده در اندیکاتور را براساس شماره های مخصوص در آن شماره گذاری و در موقع نیاز جستجوی نامه به آسانی صورت میگیرد. بنابراین اندیکس چکیده دفتر اندیکاتور میباشد.

دریافت نامه

هر نامه پس از ارسال در دبیرخانه مقصد ثبت و شماره شده و به مسئول ذیربط سپرده میشود تا به مسئولان و بخشش ها و دوایر ارجاع دهد و ممکن است نامه پیش از ورود به دبیرخانه در اختیار مسئول یا رئیس اداره قرار گرفته تا پس از رویت و دستور به دبیرخانه رفته و ثبت و ارجاع میشود.

ایفاد

ایفاد به معنی روانه کردن و ارسال میباشد و بیشتر در سطوح هم سطح مورد استفاده قرار میگیرد. ژ

پیرو

وقتی نامه ای فرستاده میشود و بعد از مدتی پاسخی دریافت نمی شود در نامه و نامه های بعدی از لفظ پیرو استفاده میشود. مثلاً پیرو نامه شماره ۰۰۰۰ مورخه ۰۰۰۰۰۰ (جنبه پیگیری)

و یا در مواقعی که محتوای نامه ارسالی کافی نباشد جهت تکمیل مطالب یا پیوستی از پیرو استفاده میکنیم (جنبه تکمیلی)

عطف

به معنی مایل شدن ، برگشت، بازگشت و معادل کلمه فارسی آن بازگشت و در بازگشت به میباشد و در اصطلاح اداری هرگاه از طرف مخاطب یا وزارت متبوع نامه ای رسیده باشد و مابخواهیم به آن استناد کنیم یا توجه مخاطب را به موضوع جلب نمائیم از گزینه عطف به نامه ... مورخه... یا به آن جناب استفاده می کنیم . عطف بنوعی پاسخ نامه است . در برخی مواقع بجای اصطلاح عطف میتوان از کلمه در پاسخ به نیز استفاده نمود.

پی نوشت یا هامش

همان دستوری است که رئیس یا مقام اداری در حاشیه نامه می نویسد پی نوشت یا هامش گویند (پاراف)

انواع پاراف

۱- مطابق ضوابط

۲- موافقت میشود / نمی شود

۳- جهت اطلاع

۴- جهت طرح در کمیسیون

۵- ملاحظه شد ضم سابقه

ذیربط

به واحدهای مرتبط با هم ذیربط گویند

ذیحساب

بالاترین فرد در رسیدگی به حساب و کتاب پولی و هزینه های اداری ذیحساب گویند و حوزه مربوط به آنرا ذیحسابی می گویند.

راهکار

برنامه و ارائه طریقی که بمنظور حل و فصل کاری پیشنهاد میشود راهکار می نامند.

اتوماسیون اداری : به گردشکار اتوماتیک نامه ها بصورت الکترونیکی اتوماسیون اداری می گویند.

اصطلاحات

- آنلاین = on line = روی خط بودن

- آفلاین = off line = خاموش

- آپدیت update = به روز بودن

صور تجلسه

تعریف جلسہ : نشستهای مسئولان اداره یا صاحب نظران در زمان و مکان معین ، برای حل موضوع خاص اداری و یا تصمیم گیری

انواع جلسہ بر مبنای زمان

- ۱- **جلسات ادواری** : این نوع جلسات در زمانهای معین ، همچون هفته ای - ماهانه و یا سالانه و بطور مرتب تشکیل میشود. زمان اینگونه جلسات را اعضاء تعیین میکنند و ممکن است علاوه بر آن جلسات ویژه یا فوق العاده نیز تشکیل گردد. عموماً جلسات اداری از نوع ادواری است.
- ۲- **جلسات اتفاقی** : این نوع جلسات بنا به ضرورت و با توجه به نیاز و با افراد گوناگون تشکیل میشود مثل جلسات بحران یا حادثه در محل کار یا ارتکاب تخلف

انواع جلسہ به لحاظ حجم

- ۱- **جلسات مشروح** : که مذاکرات مهم و سرنوشت ساز، معمولاً بی کم و کاست ثبت و درج میشود. مثل مذاکرات مجلس شورای اسلامی با اعضای هیئت دولت
- ۲- **جلسات نیمه مشروح** : اهم مذاکرات به انضمام خلاصه ای از تصمیمات آنان ذکر میشود. غالباً در ادارات از این نوع جلسات استفاده میشود.

سازمان جلسہ

هر جلسہ از اعضای ذیل تشکیل میشود :

۱- يك نفر بعنوان رئيس جلسه

۲- " " " ديبر (نويسنده) جلسه

۳- چند نفر بعنوان اعضاء جلسه

وظائف رئيس جلسه

۱- اداره امور جلسه

۲- امضاء دعوتنامه ها

۳- هدايت جلسات به منظور پرهيز از اتلاف وقت و بيراهه رفتن مباحث

۴- تعيين وقت براي اعضاء

۵- مديريت زمان (كه مهمترين وظيفه رئيس جلسه ميباشد)

نکته :

- جلسه زمانی بازدهی دارد که ریاست به خوبی بر جلسه مدیریت داشته باشد

- رئيس جلسه تنها يك رای دارد و در زمانی که آرای اعضاء مساوی است ، رای گروهی

ملاك عمل و تصميم گيري است كه موافق رای رئيس جلسه باشد.

وظائف ديبر جلسه

۱- تهيه دعوتنامه ها

۲- نظارت بر مكان جلسه و تهيه ملزومات

۳- تنظيم صور جلسه

۴- تكميل و ارسال صور جلسات قبلی برای اعضاء

۵- پیگیری نتایج جلسه

۶- بایگانی سوابق

وظائف اعضای جلسه

۱- مطالعه مقدماتی موضوع جلسه براساس دستور جهت شرکت فعال و ارائه طرح و پیشنهاد

۲- ارائه نظرات مستدل ، منطقی و راهبردی

۳- بی غرضی و بی طرفی بودن . طبق فرمایشات حضرت علی(ع) که میفرماید " انظر الي ما قال و لا تنظر الي من قال" یعنی نگاه کن به آنچه گفته میشود ، نگاه نکن که چه کسی میگوید.

۴- پرهیز از افراط و تفریط در گفتار و رفتار

۵- حضور بموقع و منظم در جلسات (انضباط کاری)

۶- پرهیز از پراکنده گوئی و دور نماندن از موضوع جلسه

نکته : بهتر است در ادارات دبیری جلسه از افرادی خبره برای این منظور انتخاب و یا تربیت شوند زیرا اگر دبیر جلسه خود یکی از اعضا باشد ممکن است نتواند بطور کامل در جریان بحث قرار گرفته و سهمیم باشد. بنابراین دبیر جلسه باید بی طرف باشد.

ویژگیهای دبیر جلسه

۱- باید از دقت نظر بالایی برخوردار باشد

۲- دارای حسن تشخیص و سرعت انتقال خوبی باشد

۳- قدرت خلاصه برداری و چکیده نویسی خوبی داشته باشد

شیوه های نگارش صورتجلسه

۱- نوشتن صورتجلسه به شکل عادی : که شکل انشائی دارد و تمام اطلاعات مربوط به جلسه پشت

سر هم نوشته میشود و در پایان نام اعضاء و امضاء آنان درج میشود.

۲- تهیه صورتجلسه در فرمهای مخصوص: که نمونه آن بشرح ذیل میباشد

۱- شماره جلسه :	۲- زمان جلسه :	۳- مکان جلسه :
۴- موضوع یا دستور جلسه :		
۵- نام اعضاء با ذکر سمت و شماره معرفی نامه حاضران : غائبان :		
۶- مشروح مذاکرات :		
۷- تصمیمات اخذ شده :		
۸- جلسه بعدی : تاریخ	مکان :	دستور جلسه بعدی :
امضاء به همراه نام و نام خانوادگی اعضاء		

اجزای صورتجلسه :

۱. شماره جلسه (در صورتی ذکر میشود که جلسه ادواری باشد)

۲. زمان "

۳. مکان "

۴. دستور " (ذکر دستور در دعوتنامه جهت آمادگی اعضاء الزامی است)

۵. اعضاء " (به ترتیب سمت و رتبه از بالا به پائین در صورتجلسه ذکر میشود)

۶. مشروح مذاکرات

۷. تصمیمات متخذه (چکیده تصمیمات جلسه ، در چند بند یا پاراگراف به ترتیب اولویت و اهمیت آورده میشود)

۸. جلسه بعدی

۹. امضاء اعضاء

نکته : چنانچه جلسه ای برای اولین بار تشکیل میشود بهتر است که رئیس جلسه ابتدا اعضاء و سمت هریک از آنان را معرفی نماید. (توسط خود شخص یا رئیس جلسه)

نمونه صور تجلسه

بنابریپیشنهاد رئیس محترم اداره و در اجرای مصوبه شورای عالی سازمان مبنی بر تشکیل کلاسهای ضمن خدمت درس آئین نگارش و مکاتبات اداری ، جلسه ای بدین منظور در ساعت ۸:۳۰ صبح روز شنبه مورخه ۹۲/۵/۵ براساس دعوتنامه شماره ۵۹۲-۹۲/۴/۲۰ با اقایان

- رئیس یا مدیر کل

- معاون

- رئیس حراست

-

در محل دفتر ریاست تشکیل و پس از تلاوت آیاتی چند از کلام ... مجید، ریاست محترم به تشریح ضرورت تشکیل کلاس و اهداف آن پرداخته و هریک از اعضاء به طرح یدگاههای خود نموده و پس از تبادل نظر تصمیمات بشرح ذیل اتخاذ گردید:

۱- تشکیل کلاسها خارج از وقت ادراى باشد

۲- اداره کلاس به شکل کارگاهی

۳- زمان کلاس دو روز در هفته (یکشنبه و سه شنبه از ساعت ۱۴:۰۰ لغایت ۱۶:۰۰)

جلسه پس از سه ساعت بحث و تبادل نظر در ساعت ۱۱:۳۰ پایان پذیرفت و مقرر شد اعضاء در جلسه بعدی مورخه ۹۲/۵/۳۰ نتایج پیشرفت کار خود را ارائه نمایند

۳- نام / امضاء

۲- نام / امضاء

۱- نام / امضاء

منبع :

کتاب آئین نگارش مکاتبات اداری چاپ ۲۹

مؤلف : سید کاظم امینی

انتشارات مرکز مدیریت