

# Writing Letters

اصول مکاتبات اداری



دکتر مسین علیان

نگاهی تازه به

# نگارش اداری

با تأکید بر

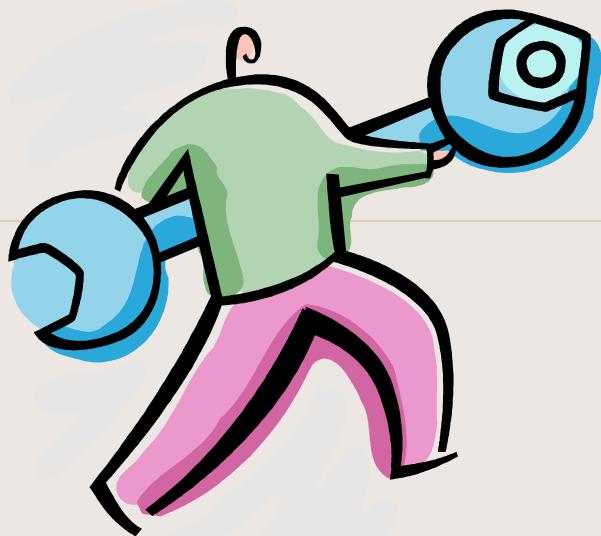
ساده نویسی  
کوتاه نویسی  
فارسی نویسی

طراحی شده برای دوره های :

- ♦ آیین نگارش مکاتبات اداری
- ♦ گزارش نویسی
- ♦ خلاصه سازی
- ♦ نگارش و ویرایش
- و ...

# ماهیت و اهمیت ارتباطات

- در تمام سطوح سازمانی ۷۵ درصد از کار روزانه صرف ارتباط می شود ۲۵ درصد آنچه را که ما می شنویم به آن بی توجه هستیم و ۷۵ درصد را با دقت می شنویم.
- انتقال اطلاعات از فرستنده به گیرنده به طوری که اطلاعات توسط دریافت کننده قابل درک باشد.



۶۰٪ از مشکلات مدیران ناشی از  
ارتباطات غلط است.



# مولفه های ارتباط

• فرستنده پیام

**Source**

• گیرنده پیام

**Receiver**

• پیام ها

**Massages**

• واکنشها(باز خور)

**Feedbacks**

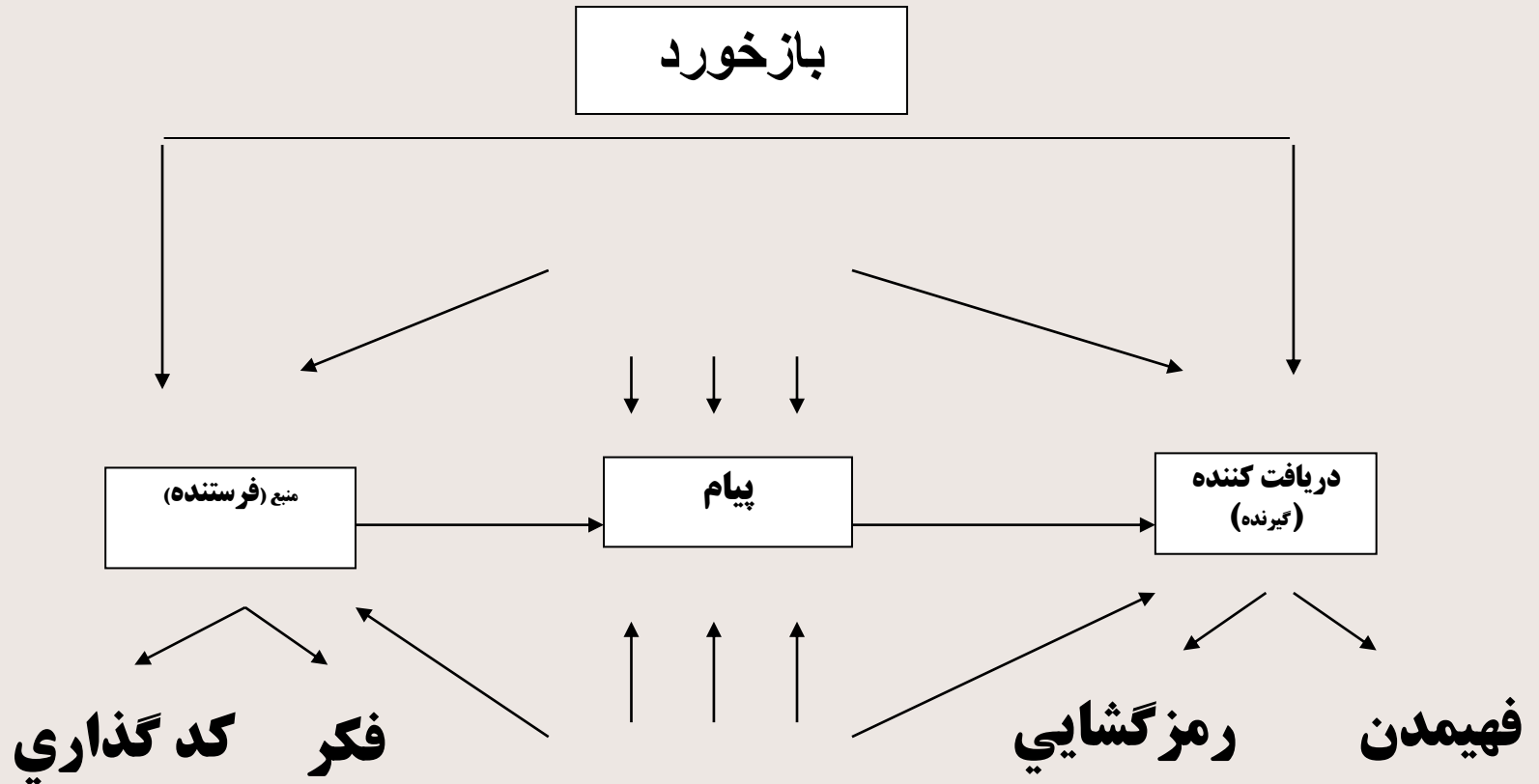
• کانال های ارتباطی

**Frame of References**

• اختلال

**Noise**

# فرایند ارتباط



# تعريف اصطلاحات

- Efficiency کارایی
- Effectiveness اثربخشی
- Productivity بهره‌وری



# تعريف اصطلاحات

- Efficiency کارایی
- Effectiveness اثربخشی
- Productivity بهره‌وری



# ارتباط موثر چیست؟

- ((ارتباطات موثر آن است که فرستنده بتواند منظور خود را به گیرنده پیام برساند.)) عموماً ارتباطات زمانی موثر است که محرکی را به عنوان آغازگر و مورد نظر فرستنده با محرک مشهود گیرنده که از خود بروز می دهد در یک راستا قرار دهد و آن دو را به گونه ای نزدیک به هم مورد توجه قرار دهد. ارتباطات زمانی کامل است که معنی و مفهومی که از ذهن فرستنده است و قصد دارد آن را ارسال دارد ( معنی مورد نظر یا منظور)، با آنچه گیرنده از آن دریافت می کند و از خود نشان می دهد ( معنی مورد مشاهده یا شاهد) یکی باشد. بدیهی است که هر فراگرد ارتباطی همه آنچه در ذهن فرستنده است به گیرنده منتقل نمی شود یا اگر منتقل می شود به مرحله جذب نمی رسد و به گونه مشهود مشاهده نمی شود.

شماره ۲۲۵۲۰ - ۵/۵/۱

تاریخ ۱۳۵۱/۱/۱۱

به آقایان مدیران و رؤسای کل امور واحدهای مستقل

بگزارید دستورات قبلی مجدداً یادآور میگردد که کلیه کارکنان صنعت نفت میتوانند برای اظهار مطالب و شکایات و درخواستهای خود مستقیماً باینجانب مراجعه نمایند. بدیهی است درخواستها و شکایات منطقی همواره مورد توجه و رسیدگی قرار میگیرد.

اخیراً مشاهده گردید که تعدادی از کارکنان شرکت بهسبب مراجعه مستقیم باینجانب مورد بازخواست رؤسای خود قرار گرفته اند. بدینوسیله اعلام میگردد از این تاریخ به بعد هرگاه چنین موردی پیش آید بازخواست کنند در هر مقام و موقعیتی که باشد از خدمت در شرکت معاف خواهد گردید.

لازمست مراتب به مسئولین مربوطه بلاغ گردد.

دکتر انبیاال

رونوشت - مدیر عامل شرکت ملی صنایع پتروشیمی  
مدیر عامل شرکت ملی گاز ایران  
رئیس کل عملیات غیر صنعتی در حوزه قرارداد

رییس یک کارخانه بزرگ معاون خود را احضار و به او می گوید:

"روز دوشنبه، حدود ساعت ۷ غروب، ستاره دنباله دار هالی دیده خواهد شد. نظر به اینکه چنین پدیده ای هر ۷۸ سال یکبار تکرار می شود، به همه کارگران ابلاغ کنید که قبل از ساعت ۷، با بسر داشتن کلاه ایمنی، در حیاط کارخانه حضور یابند تا توضیحات لازم داده شود. در صورت بارندگی مشاهده هالی با چشم عریان (غیر مسلح) ممکن نیست و بهمین خاطر کارگران را به سالن نهارخوری هدایت کنید تا از طریق نمایش فیلم با این پدیده شگفت آشنا شوند."

معاون خطاب به مدیر تولید :

"بنا بدستور جناب آقای رییس، ستاره دنباله دار هالو روز دوشنبه بالای کارخانه طلوع خواهد کرد. در صورت ریزش باران، کلیه کارگران را با کلاه ایمنی به سالن نهار خوری ببرید تا فیلم مستندی را درباره این نمایش عجیب که هر ۷۸ سال یکبار در برابر چشمان عریان اتفاق می افتد، تماشا کنند."

مدیر تولید خطاب به ناظر :

"بنا بدرخواست آقای معاون، قرار است یک آدم ۷۸ ساله هالو با کلاه ایمنی و بدن عریان در نهارخوری کارخانه فیلم مستندی درباره امنیت در روزهای بارانی نمایش دهد".

ناظر خطاب به سرکارگر:

"همه کارگران بایستی روز دوشنبه ساعت ۷ لخت و عریان در حیاط کارخانه جمع شوند و به آهنگ بارون بارونه گوش کنن".  
سرکارگر خطاب به کارگران:

: "آقای رییس روز دوشنبه ۷۸ سالش میشود و قرار است در حیاط کارخانه و سالن نهارخوری بزن و بکوب راه بیفته و گروه هالو پشمالو برنامه اجرا کنه. هرکس مایل بود میتونه برهنه بیاد ولی کلاه ایمنی لازمه"

## ب) غیر کلامی

زبان ایما و اشاره
حالات چهره
حالت بدن
تصاویر

## الف) کلامی

ارتباط نوشتاری	ارتباط گفتاری
یادداشت ها	رو در رو
نامه ها	جلسات
گزارشات	ارائه
کامپیوترها	تلفن
آگهی های دیواری	پست تصویری
تصاویر	
خبرنامه ها	

## مقایسه ارتباط کلامی و نوشتاری

ارتباط نوشتاری	ارتباط کلامی
بی سوادان و کودکان از این ارتباط محرومند.	۱ همگانی است.
عناصر ارتباط پراکنده هستند.	۲ تمام عناصر تشکیل دهنده ارتباط یکجا هستند.
امکان پرسش و پاسخ در ارتباط‌های متعدد میسر است.	۳ امکان پرسش و پاسخ در یک ارتباط وجود دارد.
بازخورد به سرعت منتقل نمی‌شود.	۴ بازخورد در ارتباط کلامی به ویژه حضوری، سریع و مشهود است.
استفاده از ارتباط‌های غیر کلامی میسر نیست.	۵ استفاده از ارتباط‌های غیر کلامی میسر است.
دامنه تأثیر گذاری محدود و غیر مستقیم است.	۶ مستقیماً بر مخاطب تأثیر گذار است.
اصلاح و تغییر در ارتباط‌های بعدی میسر می‌شود.	۷ امکان اصلاح و تغییر خواسته وجود دارد.
کنترل ارتباط مقدر نیست.	۸ امکان انتخاب وقت مناسب برای ایجاد ارتباط وجود دارد.
نوشته‌ها به زبان رسمی تهیه می‌شود.	۹ امکان ارتباط با گویش‌های مختلف یک زبان وجود دارد.
نحوه بیان و ادای اصطلاحات به آسانی میسر نیست.	۱۰ از لحن کلام در بیان اصطلاحات استفاده می‌شود.

# پیام Message

- عبارتست از شکل عینی شده مفهوم ذهنی فرستنده پیام
- بعنوان مثال مدیری که با چهره عبوس و اخم آلود به کارمندی که دیرتر از زمان مقرر وارد اداره شده است صبح بخیر می گوید، با حالات چهره خود پیامی را مخابره می کند که متضمن ناخشنودی و عدم رضایت اوست.

# انواع پیامها و فعالیتهای گیرنده و فرستنده

انواع پیام	فعالیتی که باید به وسیله فرستنده یا منبع ارتباطی انجام شود	فعالیتی که باید به وسیله گیرنده پیام انجام شود	مثال
۱- سمعی	سخن گفتن کاربرد وسیله مکانیکی ارسال پیام	گوش کردن	علائم تلگرافی، رادیو، مکالمات تلفنی
۲- بصری	عمل	مشاهده	علائم بصری کشتی به بندر (ساحل)، علائم دست، تکان دادن پرچم
۳- کتبی	تحریر و نوشتن	خواندن	گزارشات، دفترچه خط منشی شرکت، کتب
۴- ترکیب سمعی	سخن گفتن و عمل کردن	گوش کردن و مشاهده	آگهی بر تابلوها، مجلات، روزنامه ها، آگهی بر وسائل نقلیه
۵- ترکیب بصری و کتبی	عمل و تحریر	خواندن و مشاهده	آگهی بر تابلوها، مجلات، روزنامه ها، آگهی بر وسائل نقلیه
۶- ترکیب سمعی و کتبی	سخن گفتن و خواندن	گوش کردن و تحریر	شاگردانی که جزوه را دنبال می کنند (ضمن اینکه به سخنان او گوش می کنند).

# برنامه ریزی پیام

- قبل از فرستادن پیام شما باید برنامه ریزی کنید.
  - هدف شما قبل از فرستادن پیام چیست؟
  - شما در پایان ارتباط به دنبال چه نتیجه ای هستید؟
  - مشخص کنید که چه کسی پیام را دریافت می کند؟
- در ذهن خود برنامه ریزی کنید که دریافت کننده، پیام را چگونه کدخوانی می کند تا آن را درک کند.
  - تصمیم بگیرید که پیام را به کجا می خواهید منتقل کنید؟
- رسانه مناسبی را برای موقعیت و افرادی که برای آنها می فرستید انتخاب کنید.
  - چه چیزی خواهید گفت یا انجام خواهید داد؟
    - کجا می نویسید؟
    - چه زمانی پیام را انتقال می دهید؟

# موانع ارتباطی

- هر نوع علتی که در راه ارسال یا درک پیام اختلال ایجاد کند یا در بهبود وضعیت ارتباطی موثر، تاثیر منفی بگذارد.
- موانع ارتباطی موثرا می توان به دو گروه خارجی و داخلی تقسیم کرد.

داخلی	خارجی
احساسات	سر و صدا
عواطف	گرما
ادراکات	نور
استنباط	قطع ارتباط
طرز تلقی	پارازیت
نگرش ها	صدای فرستنده
پیش داوری	

# ادراک و نقش آن در ارتباط

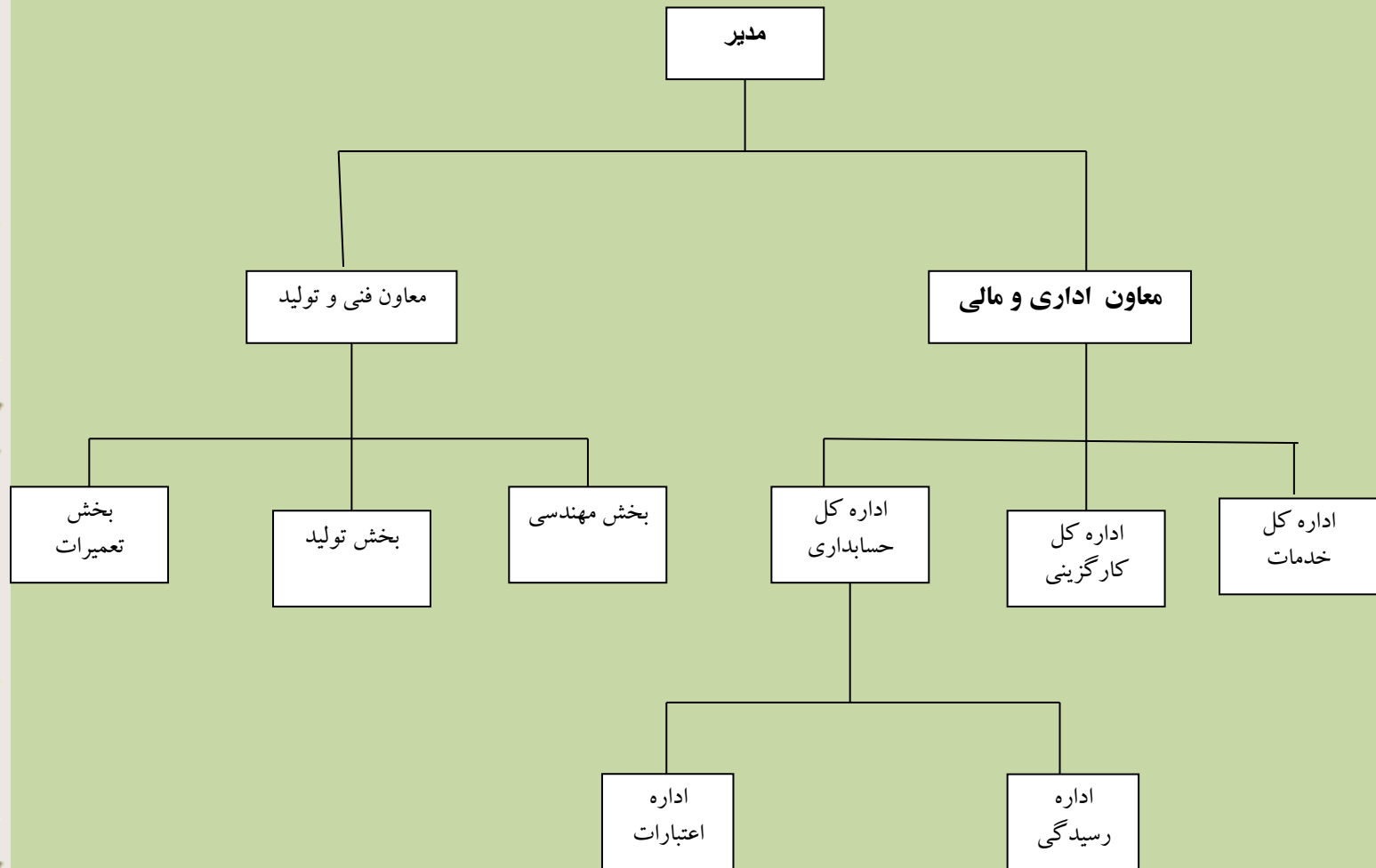
- ۱- به علت آنکه افراد موقعیت و محرکهای پیرامون خود را تعبیر و تفسیر می کنند این امکان وجود دارد که از پدیده های واحدی ادراکات متفاوتی حاصل گردد. در ارتباطات این امر می تواند باعث شود که پیام واحدی به گونه ای مختلف درک شود.
- ۲- آموخته های و تجربه های قبلی فرد بر ادراک او اثر می گذارد. کارگری که به تجربه آموخته است که مدیران در ابتدای ورودشان به دادن وعده و وعید می پردازند، سخنان آنان را با بی اعتمادی پذیرا می شود.
- ۳- انسان آنچه را تهدید کننده، ناخوشایند و غیر قابل قبول باشد درک نمی کند و نادیده می گیرد.
- ۴- انسان در هر لحظه با محرکهای مختلف مواجه است اما در جریان ادراک، یک یا چند محرک خاص مورد توجه او واقع می شوند.
- ۵- گاهی اوقات انسان از پدیده ها، ادراکی کلیشه های دارد. بدین معنا که آنها را در طبقاتی قرارداده و همه را یکسان تلقی می کند.

- مثلاً همه حسابداران را کارکنانی دقیق و محتاط، یا همه مدیران را افرادی خشک و خشن فرض می کنند.
- این امر در ارتباطات موجب آن می شود که پیام دریافت شده از این افراد تحت تاثیر خصوصیات تعمیم داده شده در مورد آنان قرار گرفته و به درستی درک نشود.
- ۶- هرگاه در ادراک یک خصوصیت، سایر خصوصیتها را تحت الشعاع قرار دهد انسان دچار خطایی شده که آن را خطای هاله ای می گویند. هنگامی که مدیری پس از دریافت گزارش در مورد یکی از کارکنان، به علت وجود یک نکته منفی سایر خصوصیات مثبت را نادیده می گیرد، به علت خطای هاله ای در انتقال اطلاعات و ایجاد ارتباط دچار اشکال شده است.
- ۷- فرد ممکن است چیزی را درک کند که انتظار دارد، نه آنچه که واقعاً وجود دارد.

# ویژگی ارتباطات خوب

- ۱- صریح و قاطعانه صحبت کنید.
- ۲- ساده صحبت کنید.
- ۳- در جستجوی یک کار برجسته باشید.
- ۴- شنونده خوبی باشید.
- ۵- پیام خود را به صورتی جذاب تهیه کنید.
- ۶- پیام خود را حتی المقدور خلاصه کنید.
- ۷- از به کار بردن اصطلاحات و عبارات ویژه اجتناب کنید.
- ۸- بازخور بدست آورید.

# ارتباطات رسمی در یک سازمان فرضی





جناب آقای مهندس خلیلیان  
وزیر محترم جهاد کشاورزی

باسلام و آرزوی توفیق

باستحضار می رساند بیماری ( تریپس ) که توسط پشه های بسیار ریز در سطح شهرستان گسترش یافته و سرمازدگی باعث نابودی محصولات سبزی و درختان هسته دار شهرستان پس از چندین سال خسارات وارده باعث خشکسالی شده و بیش از ۹۰٪ محصولات ( بعلت عدم شناخت مردم از این بیماری جهت پیشگیری) گردیده است ، خواهشمند است دستور فرمائید جهت نابودی روستائیان (باغداران ) و جلوگیری از ترک روستا بدلیل لطمات و خسارات پی در پی اقدام لازم معمول فرمائید.اف:

سید عنایت ...  
نماینده مردم

ب(قرام)

۸۹/۲/۱۱

جناب آقای مهندس خلیلیان  
بست به پیگیری

وزارت جهاد کشاورزی  
دفتر دبیرخانه دفتر وزارتی  
۱۹ / ۲ / ۱۳۸۸  
شماره ۵۹۴۹



اداره‌ها و مراکز  
هیئت کشتی استان فارس

تاریخ: \_\_\_\_\_  
شماره: \_\_\_\_\_

بمقام: \_\_\_\_\_

رئیس محترم هیئت کشتی استان فارس

بمعلم

نظراً به آنکه این اداره بخواهد عدم توجه به هیئت کشتی  
استعفای خود را از مسئولین هیئت کشتی استان فارس  
دارم انشاء الله با مدیریت جنابعالی در ورزش استان  
موظف هیئت کشتی را موقوفاً بفرستد

مهر و امضاء

عبدالله لاری مدیر هیئت کشتی  
مدرس - مدرسین هیئت کشتی کرب تکلیف  
شماره: ۹۹۳  
تاریخ: ۱۶/۶/۲۶

اداره بهداشت و درمان کل تربیت بدنی استان فارس  
شماره: ۱۶۱۲۷۱  
تاریخ: ۹۹۳

شیراز: خیابان ذوالانوار (صاحب‌دیوانی قدیم) روبروی دبیرستان ملاصدرا - استادیوم تختی  
کدپستی: ۲۶۷۶۷-۷۱۳۳۷ تلفن: ۲۳۳۶۹۷۱ تلفکس: ۲۳۵۷۱۱۵

جمهوری اسلامی ایران

وزارت آموزش و پرورش

سازمان آموزش و پرورش

به: مدیریت محترم منطقه ۱۹

از: واحد

موضوع: دستورالعمل ختم صلوات

بسمه تعالی

شماره:

تاریخ:

پیوست:

سلام علیکم

با صلوات بر محمد و آل محمد (ص) و با احترام، به استحضار می‌رساند با توجه به فرم ثبت نام پیوستی ختم صلوات

لازم به ذکر است محترم مدارس اسامی دانش آموزان شرکت کننده و تعداد صلوات فرستاده شده توسط دانش آموزان را تا تاریخ ۸۷/۸/۱۲ به واحد و فرهنگیان منطقه ارسال نمایند. ضمناً دانش آموزانی که بیشترین صلوات را داشته باشند در قرعه کشی شرکت خواهند داد و هدایایی به قید قرعه به ایشان تقدیم خواهد شد.

تذکره: برای دریافت کارت صلوات به واحد مراجعه کنید. از

دانش آموزی و فرهنگیان

شماره: ۸۷/۸/۲- ۱۹/۷۴۰۲۲/۳۸۰

رونوشت: به کلیه مدارس راهنمایی و دبیرستان دخترانه و پسرانه جهت اطلاع و اقدام لازم ابلاغ می‌گردد.

مدیر آموزش و پرورش منطقه

رونوشت: به مدیریت منطقه |

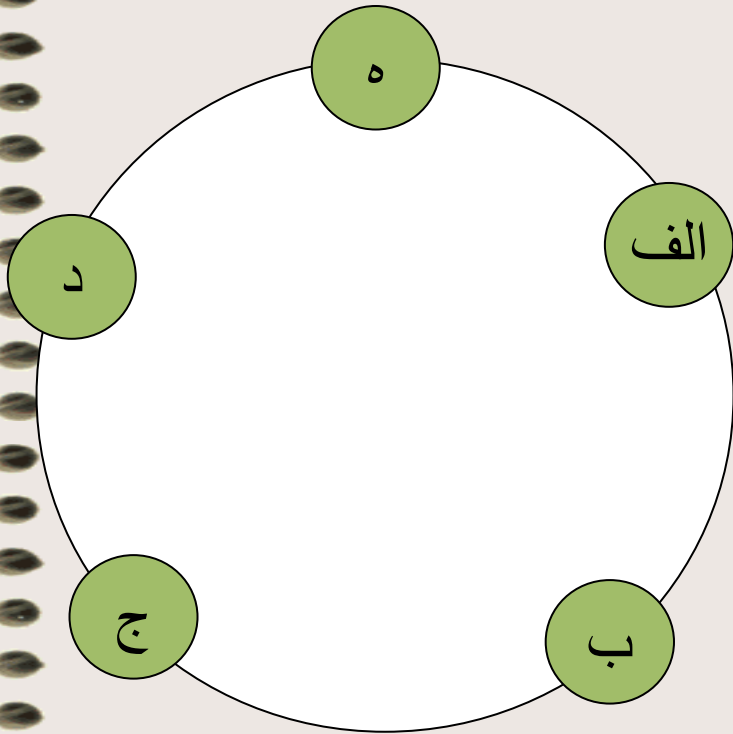
انتهای خط نازی آباد - ابتدای خیابان بهمنیار اداره آموزش و پرورش منطقه

کدپستی: ۱۸۹۱۹۹۷۵۹۷ تلفن: ۵-۰۳۱۶۰-۵ www.Tehrandedu.ir

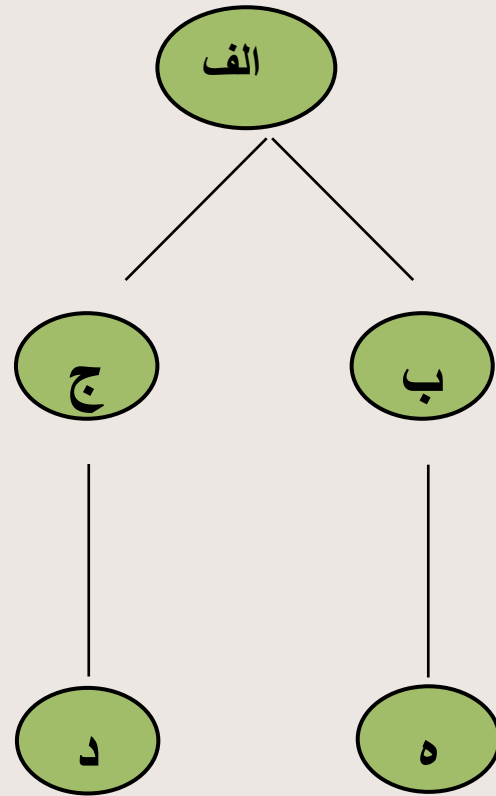
# ارتباطات در سازمان

- الگوی حلقه ای: فرد (ب) می تواند با افراد (الف) و (ج) تماس مستقیم داشته باشد، و برای ارتباط با فرد (ه) از طریق افراد (الف) یا (ج) و (د) باید اقدام می نمود.
- الگوی ستاره ای: فرد (ج) می تواند مستقیماً با افراد دیگر تماس داشته باشد، در حالی که آنها امکان تماس مستقیم با یکدیگر را ندارند.
- الگوی زنجیره ای: نشان دهنده یک مدیر با دو معاون است که زیر نظر آنها دو رئیس کار می کنند.
- دارای قدرت اطلاعاتی بالایی است، زیرا (Y): فرد در الگوی Y الگوی می تواند از سه منبع به طور مستقیم کسب اطلاع کند، در حالی که برای سایرین چنین امکانی نیست و همین قدرت باعث می شود او نقش رهبری در بین گروه را داشته باشد.

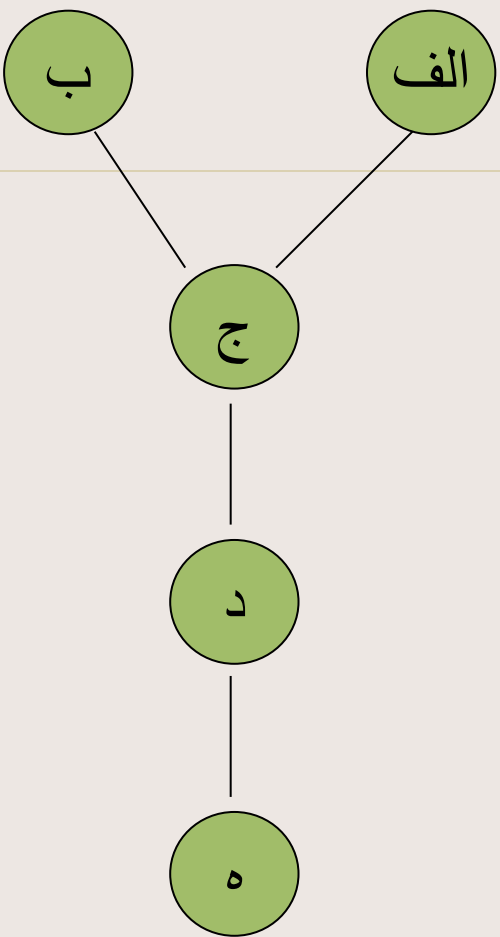
# الگوهای ارتباطات سازمانی



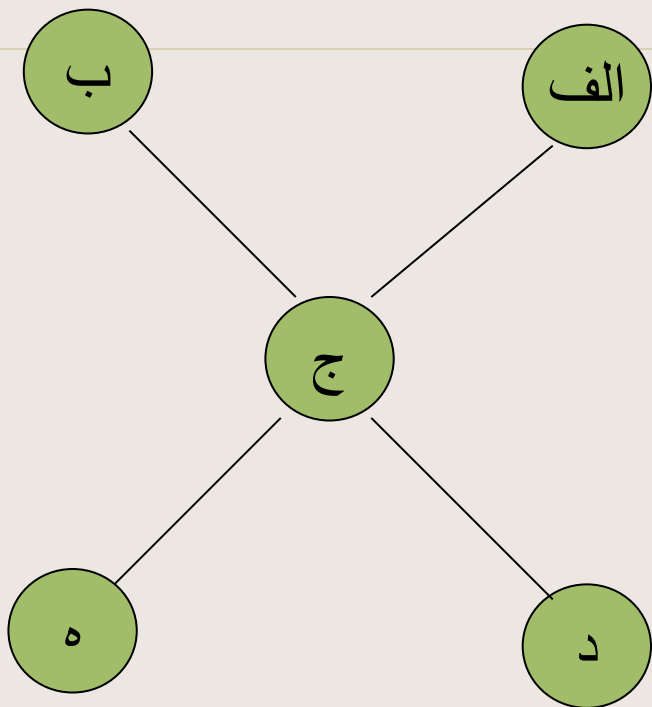
الگوی حلقه ای



الگوی زنجیره ای



Y الگوی



الگوی ستاره ای

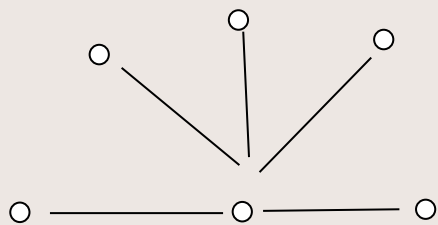
- **الگوی رشته ای:** گاهی اوقات فردی از اعضای سازمان به طور غیر رسمی خبری را به فرد دیگری می دهد و او آن را به فرد سومی انتقال می دهد، و به همین ترتیب خبر از یک نفر به نفر دیگر به صورت یک رشته منتقل می گردد.

- **الگوی تصادفی:** فرد به طور تصادفی خبری را به اطلاع افرادی که به طور تصادفی با آنها برخورد و تماس پیدا کرده می رساند.

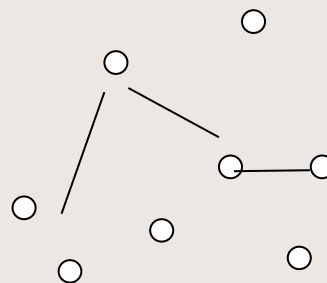
- **الگوی تابشی:** گاهی فردی به طور غیر رسمی خبر و موضوعی را به اطلاع گروهی می رساند.

- **الگوی خوشه ای:** یک نفر به طور غیر رسمی خبری را به عده ای می دهد و هر یک از آنها نیز خبر را به عده ای دیگر انتقال می دهند.

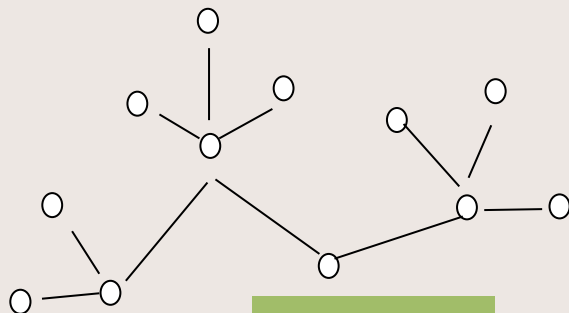
# نمونه هائی از الگوهای ارتباطات غیر رسمی



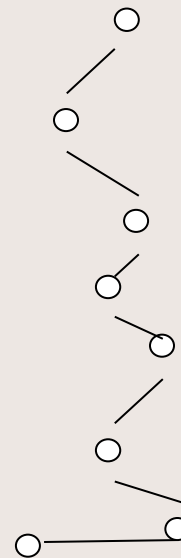
تابشی



تصادفی

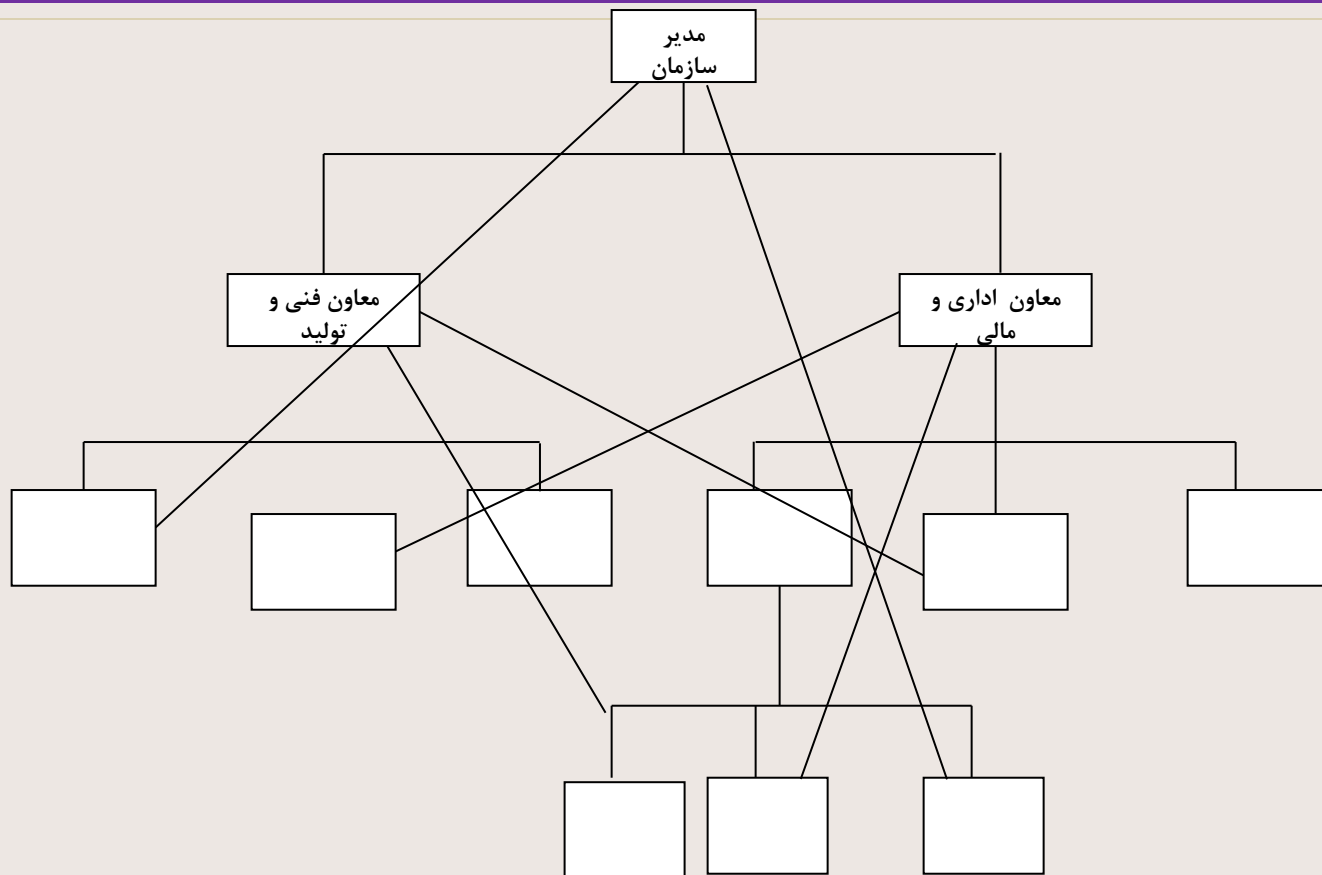


خوشه ای



رشته ای

# ارتباطات غیر رسمی در یک سازمان فرضی



# سطوح ارتباطات در سازمان

- **ارتباطات از بالا به پائین.** مدیران سطوح بالا برای مدیران سطوح پایین تر اطلاعاتی درباره هدف های سازمان تامین می کنند، توصیه و دستور صادر می کنند و مدیران فرودست را ارزیابی می نمایند.
- **ارتباطات از پایین به بالا.** فرودستان یا مدیران سطوح پایین تر اطلاعات می فرستند مانند گزارشات پیشرفت کار و توضیحات، پیشنهاد می دهند و از مدیران سطوح بالا سؤال می کنند.

• **ارتباطات جانبی و مورب.** ارتباطات جانبی بین افراد یک گروه کاری، بین گروهها در یک اداره، بین ادارات و ارتباطات مورب، بین یک اداره در یک سطح سلسله مراتب سازمان و اداره دیگری در سطحی دیگر روی می دهد.

• **ارتباطات غیر رسمی - شایعه.** در هر سازمان، یک ارتباط غیر رسمی و بدون ساختار وجود دارد که به آن شایعه پراکنی می گویند. مدیران باید از وجود آن و نقشی که گاهی در کارکرد سازمان ایفا می کند آگاه باشد.

# انواع ارتباطات

- **ارتباطات یک جانبه و ارتباطات دوجانبه:** چنانچه محیط استقرار ارتباط اجازه دهد که گیرنده عکس العملها و نظرات خود را درباره محتوای پیام به اطلاع فرستنده برساند و گیرنده نیز عملاً چنین کند، به آن ارتباط دوجانبه گفته می شود. اگر عکس العمل گیرنده نسبت به پیام ابراز نشود، آن را ارتباط یک جانبه می نامیم. پژوهشها در این باره حاکی از آن است که:
- **(الف) سرعت:** ارتباطات یک جانبه سریعتر است ولی احتمال قبول و پذیرش آن به وسیله گیرندگان کمتر است.
- **(ب) ظاهر:** ارتباط یک طرفه دارای ظاهری آرامتر، رسمیت و منظمتر است.
- **(ج) مخفی کردن اشتباهات:** در ارتباطات یک طرفه فرستنده آسانتر می تواند اشتباهات خود را مخفی کند.

• **(د) حفظ قدرت:** از طریق ارتباطات یک طرفه فرستنده آسانتر می تواند حفظ قدرت کند. هنگامیکه اشتباهی رخ می دهد فرستنده همیشه می تواند مدعی شود که او پیام را به خوبی بیان کرده ولی گیرنده توجه کافی مبذول نداشته باشد.

• **(ه) سهولت کار مدیر:** در ارتباطات یک جانبه کار فرستنده پیام آسانتر است.

• **(و) میزان برنامه ریزی قبلی:** در ارتباطات یک جانبه، از آنجا که فرستنده نمی تواند از طریق اطلاعات پسگیر نسبت به رفع اشکالات و سوء تفاهمهای احتمالی بکوشد، لازم است محتوای پیام با دقت و برنامه ریزی قبلی بیشتری تهیه و انتخاب شود.

• **(ز) درجه اعتبار:** ارتباطات دو جانبه از اعتبار و صحت بیشتری برخوردار است، زیرا اطلاعات پسگیر به گیرنده امکان می دهد تا سوالات خود را درباره محتوای پیام مطرح کند و بدین ترتیب بهتر متوجه منظور و مقصود فرستنده شود.

# کیفیت و استانداردهای ژاپنی ها

- چند سال پیش، آی بی ام تصمیم گرفت که تولید یکی از قطعات کامپیوترهایش را به ژاپنیا بسپارد.  
در مشخصات تولید محصول نوشته بود سه قطعه معیوب در هر ۱۰۰۰۰ قطعه ای که تولید می شود قابل قبول است.
- هنگامیکه قطعات تولید شدند و برای آی بی ام فرستاده شدند، نامه ای همراه آنها بود با این مضمون:
- مفتخریم که سفارش شما را سر وقت آماده کرده و تحویل می دهیم.  
برای آن سه قطعه معیوبی هم که خواسته بودید خط تولید جداگانه ای درست کردیم و آنها را فراهم ساختیم  
امیدواریم این کار رضایت شما را فراهم سازد.

نامه نگاری یکی از ده‌ها گونه نگارشی است که از دیرباز به عنوان پرکاربردترین انواع نوشته‌ها به شمار می‌رود. در تقسیم‌بندی نامه‌ها، سه عامل تشکیل دهنده این نوع ارتباط یعنی فرستنده پیام، گیرنده پیام و نوع پیام باید مورد توجه قرار گیرد. مناسبات بین نویسنده نامه و دریافت کننده آن و محتوی نوشته نیز می‌تواند نوع نامه را مشخص می‌کند. نامه‌ها را می‌توان به سه دسته خصوصی، عمومی و اداری تقسیم کرد.

۱. نامه خصوصی: به گونه‌ای از نامه‌ها گفته می‌شود که در بردارنده مطالب شخصی بوده و نویسنده آن شخص حقیقی باشد. در این مورد می‌توان انواعی از نامه‌های خصوصی را برشمرد که رایج‌ترین آن نامه‌های دوستانه یا اخوانی است. این گونه نامه‌ها که بین نویسنده و مخاطب صمیمتی وجود دارد مشخصاتی خاص خود دارد:

- به زبان گفتار نزدیک است.
- دارای تعدد موضوع است.
- احساسی و عاطفی است.

به دلیل جایگزینی دیگر وسایل ارتباطی از قبیل تلفن، نامه دوستانه رواج و رونق سابق را ندارد اما همین شیوه نگارشی را امروزه در E-mail یا پست الکترونیکی می‌توان مشاهده نمود.

۲. نامه عمومی: برخی از نامه‌ها برای رفع احتیاجات اشخاص نوشته می‌شود و حاوی تقاضا، شکایت، انتقاد، پیشنهاد، تسلیت، دعوت، تشکر و نمونه‌های دیگر است. به این گونه نامه‌ها، نامه‌های آزاد هم می‌گویند.

برخی دیگر از این نوشته‌ها بیشتر جنبه عمومی دارد و نویسنده متن آن را در اختیار افراد دیگر و یا رسانه‌ها قرار می‌دهد و حاوی اعتراض، انتقاد و پیشنهاد است. به این گونه نوشته‌ها نامه‌های سرگشاده می‌گویند.

۳. نامه اداری: این دسته از نامه‌ها که محور اصلی بحث این کتاب است، به نامه‌هایی گفته می‌شود که محتوای آن در چارچوب شرح وظایف سازمانی و گردش کار مؤسسه باشد، خواه آن تشکیلات دولتی و یا غیر دولتی باشد.

فرستندگان و گیرندگان این نامه‌ها شخصیت‌های حقوقی و یا پرسنل اداری می‌باشند و شرط اصلی نگارش آن پذیرش و تبعیت از قواعد اداری است. ویژگی عمده نامه اداری محتوای اداری آن است که تفاوت آن را با سایر نامه‌ها مشخص می‌کند.

## نامه اداری

هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله‌ی ارتباط در داخل و خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد نامه اداری گفته می‌شود. نامه اشخاص به سازمان‌ها قبل از ثبت در دفتر دبیرخانه «عمومی» و پس از سیر تشریفات ثبت «اداری» تلقی می‌شود.

## ویژگی‌های نامه اداری

مشخصاتی که نامه‌های اداری را از گونه‌های دیگر نامه‌ها متمایز می‌سازد می‌توان از دو دیدگاه مورد بررسی قرار داد:

### الف) دیدگاه محتوای نامه یا ویژگی‌های اصلی

۱. **موضوع:** پیام اصلی در این نامه‌ها یک موضوع اداری است. بدیهی است که نامه اداری برای احوالپرسی نوشته نمی‌شود و یک ضرورت اداری در چارچوب شرح وظایف، انگیزه نوشتن را باعث شده تا در قالب یکی از انواع نامه‌های اداری نوشته شود. در این گونه نامه‌ها تنها به شرح یک موضوع پرداخته می‌شود و در صورت تعدد موضوع هر یک در پاراگراف جداگانه و با ذکر شماره‌ای از هم جدا می‌شوند.
۲. **عنوان گیرنده:** در نامه‌های شخصی به طور معمول عنوان مخاطب رسمی نیست. اما در نامه اداری عنوان گیرنده خواه به صورت عنوان سازمانی یا عنوان مدیران و مسئولین دقیق و رسمی نوشته می‌شود.
۳. **عنوان فرستنده:** عنوان فرستنده در نامه اداری کامل و رسمی نوشته می‌شود تا از نظر سطوح ارتباطی و سلسله مراتب اداری جایگاه خاص خود را بیابد. در سایر نامه‌ها به ویژه نامه‌های شخصی عنوان فرستنده گاه با نام کوچک و یا مستعار نوشته می‌شود.

۴. شماره و تاریخ: ویژگی دیگر نامه‌های اداری داشتن شماره و تاریخ است که به منظور رسمیت دادن به نامه و سهولت دسترسی، شماره شده و در بالای نامه درج می‌شود.

۵. امضا: در نامه‌های اداری مقام مسئول اداری با درج نام و نام خانوادگی و عنوان اداری خود مسئولیت تنظیم و ارسال نامه را می‌پذیرد. نامه بدون امضا و مشخصات امضا کننده اعتبار ندارد.

نداشتن هر یک از مشخصات یاد شده در بالا، باعث می‌شود نامه از حالت اداری خارج شود.

### ب) از لحاظ ظاهری یا ویژگی‌های فرعی

ظاهر نامه‌های اداری با نامه‌های غیر اداری متفاوت است به طوری که تشخیص آن برای همگان آسان است.

#### ۱. نوع کاغذ اداری

- در نسخه اصلی (نسخه گیرنده) از کاغذ مرغوب استفاده می‌شود (کاغذ ۸۰ گرمی).
- تا چند سال قبل در نسخه‌های بعدی نامه‌های اداری از کاغذ نازک استفاده می‌شد تا از افزایش حجم و وزن پرونده‌ها کاسته شود. امروزه به دلیل تایپ کامپیوتری و استفاده از چاپگر، تمام نسخه‌های نامه از یک جنس است.

#### ۲. رنگ کاغذ اداری

- رنگ کاغذ نامه‌های اداری به طور معمول سفید انتخاب می‌شود.

۳. اندازه کاغذ اداری: برابر بخشنامه ۱۰۴۶-۱۳۴۶/۲/۳ نخست وزیری وقت، اندازه کاغذهای اداری در دو قطع A4 (۲۹۷×۲۱۰ میلیمتر) و A5 (۲۱۰×۱۴۸ میلیمتر) تعیین شده است. این ابعاد در سال ۱۳۴۹ نیز طی شماره ۳۷۹ توسط مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مورد تأیید قرار گرفت و به عنوان اندازه استاندارد اداری شناخته شد. طراحی دستگاه‌های چاپ و تکثیر نیز براساس همین اندازه‌ها صورت گرفته است.

۴. تحریر نامه: به منظور خوانایی و همچنین ارائه صحیح نامه اداری که در تصمیم‌گیری مسئولین بسیار اهمیت دارد، کلیه نوشته‌های اداری به وسیله سیستم‌های ماشینی تحریر می‌شوند.

۵. سربرگ اداری: از دیگر مشخصات ظاهری نامه اداری طراحی سربرگ است که آن را از نامه‌های شخصی متمایز می‌سازد. طراحی کاغذ نوشته‌های اداری ضمن وقار و سادگی باید بتواند در خواننده تأثیر مطلوب و رسمی ایجاد نماید.

## انواع نامه‌های اداری

نوشته‌های اداری در سازمان‌ها از دیدگاه‌های مختلف، گونه‌های متفاوتی دارند. شناخت دقیق هر یک می‌تواند در استفاده درست و بجا و همچنین نوع نگارش از لحاظ محتوا و ماهیت آن مفید به فایده باشد.

### الف) نامه‌های اداری از دیدگاه متن و موضوع

۱. نامه‌ی اطلاعاتی یا خبری: محتوای این گونه نوشته‌ها اطلاع رسانی و ارائه نتیجه یک اقدام اداری است. این نامه‌ها در سه جهت، واحد یا مقام پایین به بالا، واحد یا مقام بالا به پایین و یا واحدهای هم سطح مبادله می‌شود.

۲. نامه‌ی دستوری: این گونه نوشته‌ها از مقام بالا خطاب به کارکنان یا مؤسسات زیر مجموعه تهیه و ابلاغ می‌شود و انجام کار یا نتیجه اقدامی را خواستار می‌شود.

۳. نامه‌ی درخواستی: اغلب نوشته‌های بین سازمان‌ها، واحدها و اشخاص از مؤسسات، ماهیت درخواستی دارند و یا در آن تقاضایی مطرح می‌شود که معرف آن واژه «خواشمند است» در بخش نتیجه است.

۴. نامه‌ی بازدارنده: محتوای این گونه نوشته‌ها که می‌تواند دستوری یا درخواستی باشد انجام کاری را منع و یا اقدام و حرکتی را متوقف می‌سازد.

۵. نامه‌ی هماهنگی: این گونه نوشته‌ها بین واحدهای مختلف یک سازمان مبادله و یا از مقام بالای سازمانی به واحدهای زیر مجموعه ارسال می‌شود. محتوای این نوشته‌ها، ایجاد هماهنگی در انجام امور می‌باشد. بخشنامه، نمونه‌ای از این گونه ارتباط‌های کتبی است.

### ب) نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی

نوشته‌های اداری از نظر گیرنده و فرستنده به دو گروه تقسیم می‌شوند:

۱. نامه‌های درون سازمانی: این گروه از نامه‌ها کاربرد داخلی دارند.

مثال:

نامه از مقام یا واحد بالاتر به واحد یا مسئول پایین تر  
نامه بین دو واحد یا مقام هم سطح در یک سازمان  
نامه از مقام یا واحد پایین به مقام یا واحد بالا  
نامه کارکنان به رؤسا و یا واحدهای درون سازمانی

۲. نامه‌های برون سازمانی: این گروه از نامه‌ها کاربرد خارج از تشکیلات سازمانی دارند.

مثال:

نامه از یک سازمان به سازمان دیگر  
نامه از واحدی در یک سازمان به واحدی درون سازمانی دیگر  
نامه از یک سازمان به اشخاص حقوقی بیرون از سازمان  
نامه از یک سازمان به اشخاص حقیقی بیرون از سازمان

پ) نامه‌های اداری از لحاظ واحد اقدام کننده

نامه‌های اداری در هر یک از واحدهای اداری که تهیه می‌شوند در عرف اداری نام آن واحد را به خود می‌گیرند. مثلاً نوشته‌هایی که در ذیحسابی و حسابداری تهیه می‌شوند به نام «نامه‌های مالی» خوانده می‌شود. از این دیدگاه می‌توان انواع نامه‌ها را برشمرد:

☐ نامه‌های اداری، نامه‌های مالی، نامه‌های فنی، نامه‌های آموزشی، نامه‌های بازرگانی، نامه‌های حقوقی و ....

ت) نامه‌های اداری از لحاظ زمان اقدام

از این دیدگاه نامه‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند:

۱. نامه‌های عادی: این گونه نامه‌ها مسیر ارتباطی خود را از مبدأ تا مقصد و برعکس به صورت عادی طی می‌کنند.
۲. نامه‌های فوری: این گونه نامه‌ها که محتوای آن باید به سرعت مطالعه و مورد اقدام قرار گیرد از مبدأ با مهر فوری مشخص می‌شود و مراحل تهیه و تایپ و ثبت و ارسال آن خارج از نوبت سایر نامه‌ها انجام می‌شود. در سازمان گیرنده هم به محض رؤیت «مهر فوری»، خارج از نوبت ثبت و به اقدام کننده ارجاع می‌شود. نامه فوری ۴۸ ساعته باید

مورد اقدام قرار گیرد. در سیستم اداری واژه‌های دیگری نیز برای نامه‌های فوری به کار برده می‌شود که برگرفته از پیام‌های نظامی است. مانند: خیلی فوری (۲۴ ساعته)، اقدام سریع (ظرف همان روز). نامه‌های اداری در صورتی که ضرورت ایجاب کند تا به محض وصول مورد اقدام قرار گیرد با واژه «آنی» نوشته می‌شود.

### ث) نامه‌های اداری از لحاظ حساسیت و امنیت

نوشته‌های اداری از نظر تهیه و نگهداری و محدودیت مخاطب به دو نوع تقسیم می‌شوند:

۱. نامه‌های عادی: این نوع نامه‌ها که بیشترین حجم نامه‌های اداری را تشکیل می‌دهند از نظر سازمانی ممکن است دارای حساسیت‌هایی باشد ولی چون مهر محرمانه ندارد مسیر گردش سازمانی آنها از تهیه کننده تا مقصد به صورت عادی انجام می‌شود. مراحل دریافت، ثبت و توزیع این گونه نامه‌ها در دبیرخانه اصلی سازمان انجام می‌شود.

۲. نامه‌های طبقه‌بندی شده: این گونه نامه‌ها که به آنها «اسناد طبقه‌بندی شده» نیز می‌گویند با مهر مخصوص که روی نامه و روی پاکت نوع محرمانه بودن آن مشخص شده، مستقیم به «دبیرخانه محرمانه» سازمان یا «حراست» وارد و مراحل ثبت و توزیع و ارسال آنها نیز به صورت محرمانه انجام می‌گیرد.

این نوع نوشته‌ها از درجه اهمیت و حساسیت و مقدار مراقبتی که باید در حفظ آنها بشود به چهار دسته تقسیم می‌شوند: (۱) محرمانه، (۲) خیلی محرمانه، (۳) سری، (۴) به کلی سری.

در فصل سوم در مورد هر یک از انواع نامه‌های محرمانه توضیح لازم داده شد.

مطالعه «قانون مجازات افشای نامه‌های طبقه‌بندی شده» و آیین‌نامه‌های مربوط به کسانی که با این گونه نامه‌ها در ارتباط می‌باشند، توصیه می‌شود. (رجوع شود به بخش پیوست‌ها)

### ج) نامه‌های اداری از لحاظ دبیرخانه (امور دفتری)

از دیدگاه کارکنان دبیرخانه نامه‌ها فقط به دو دسته تقسیم می‌شوند:

۱. نامه وارده: به نامه‌هایی گفته می‌شود که از سازمان‌های دیگر رسیده و در دفتر اندیکاتور سازمان ثبت می‌شوند.

۲. نامه‌های صادره: به نامه‌هایی گفته می‌شود که از سازمان مبدا تهیه و ثبت و به سازمان‌های مقصد ارسال می‌شود.

### چ) نامه‌های اداری از لحاظ سابقه

اگر نامه اداری دارای سابقه باشد به دو صورت شناخته می‌شود:

۱. نامه‌های عطفی: نامه‌ای است که در پاسخ به یک موضوع مشخص به عنوان مرجع صادر کننده نامه، تهیه و ارسال می‌شود. ذکر عبارت «بازگشت به نامه شماره...» در ابتدا و یا مقدمه نامه به منظور یادآوری، حسب توجه و تسریع در گردش کار ضروری است.
۲. نامه‌های پیروی: پیرو به معنای دنباله و ادامه یا تعقیب است. نامه پیرو نامه‌ای است که به دنبال نامه قبلی تهیه و ارسال می‌شود و دلیل ارسال آن اصلاح نامه قبلی یا پیگیری در دریافت پاسخ است. ذکر عبارت «پیرو نامه شماره...» در ابتدای نامه ضروری است.

# شش‌م‌ای کلی مکاتبات اداری

آرم سازمان

شماره :

تاریخ :

پیوست :

به :

از :

موضوع :

---

---

---

---

---

گیرندگان رونوشت :

محل امضا

نام و نام خانوادگی

عنوان سازمانی

مهر اندیکاتور

شماره اندیکاتور :

تاریخ :

ارجاع :

کد پرونده :

اندکس شد

جمهوری اسلامی ایران

وزارت .....

شماره : .....  
تاریخ : .....  
پیوست : .....

سرلوحه

به :  
از :  
موضوع :

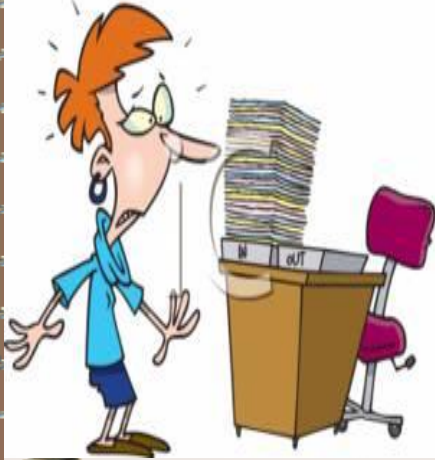
عناوین

متن

امضاء

گیرندگان رونوشت

رونوشت :



## نمونه‌ای از یک نامه‌ی اداری

به نام خدا

تاریخ: ۱۳۸۶/۰۶/۰۱

شماره: ۱۳۰/۱/۱۴۳۳

پیوست: یک برگ

جمهوری اسلامی ایران

وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

صندوق رفاه دانشجویان

به: امور دانشجویی و رفاهی دانشگاه...

موضوع: تعیین وضعیت دانش‌آموختگان

سلام علیکم

با احترام، عطف به نامه شماره ۸۶/۴۵/۲۳۶ مورخ ۱۳۸۶/۰۴/۱۵ به منظور تعیین وضعیت بدهی دانش‌آموختگان مرکز، ظرف مدت یک ماه از تاریخ صدور این نامه، نسبت به تکمیل فرم پیوست اقدام و همراه مدارک لازم به نشانی این صندوق ارسال فرمایید. بدیهی است که پاسخگویی و اقدام در زمان مقرر به ارائه‌ی تسهیلات مناسب‌تر به دانش‌آموختگان منجر خواهد شد. از همکاری شما سپاسگزاریم.

مهدی کلانتری

سرپرست امور درآمد

رونوشت:

- بایگانی

- روابط عمومی



# مکاتبات بازرگانی

- مکاتبات بازرگانی عبارت است از نوشته های بازرگانی درباره تولید، خرید، فروش، ارائه خدمات و مسائل مالی. به طور معمول نامه های بازرگانی دارای سرلوحه ای است که نوع و پیچیدگی فعالیت های موسسه را نشان می دهد و سرلوحه آن عبارت است:
  - ۱. علامت تجاری
  - ۲. شماره ثبت دفتر شرکت ها
  - ۳. نام موسسه
  - ۴. نشانی
  - ۵. آدرس، فاکس، تلفن
  - ۶. نوع فعالیت اینترنتی و ایمیل

بسمه تعالی  
بخش محصولات غذایی آفتاب



تاریخ :



تاریخ:

شماره:

پیوست:

شیراز-خیابان فلسطین-ساختمان دلتا-طبقه دوم تلفن: ۰۷۱۱-۲۳۴۸۰۸۰ نمابر: ۰۷۱۱-۲۳۰۰۹۲۳  
کد پستی: ۷۱۳۴۶-۹۶۴۱۴ صندوق پستی: ۷۱۳۶۵/۳۶۹ Email: ramak@delta-foods.com

SECRETARIAI

# شمای کلی مکاتبات بازرگانی

۱	سرلوحه	به نام خدا آرم نام مؤسسه: .....	تاریخ: ..... شماره: ..... پیوست: .....
۲	عنوان	شرکت حمل و نقل ..... موضوع: .....	
۳	متن	مقدمه همراه با ادب و احترام پیکره یا پیام اصلی نتیجه همراه با اختتامیه مناسب	
۴	امضا	نام و نام خانوادگی پست سازمانی نشانه تأیید	
۵	رونوشت	گیرندگان رونوشت: ۱- ..... ۲- ..... ۳- .....	
۶	نشانی	نشانی کامل پستی، شماره های تماس تلفنی، آدرس پست الکترونیکی و وب سایت	

**هر نامه اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل می شود:**

**سر لوحه**

**عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه**

**متن نامه**

**امضای نامه**

# نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار

در همه نامه های تهیه شده برای انجام کارهای اداری به طور عمده یکی از چهار حالت زیر را دارند:

نامه های خبری

نامه های بازدارنده

نامه های دستوری و درخواستی

نامه های هماهنگی

**نامه های خبری:** به وسیله اینگونه نامه ها، آغاز یا پایان انجام یک کار و یا نتیجه ی کار به سازمان یا شخص ذیربط اطلاع داده می شود.

**نامه های بازدارنده:** نامه های بازدارنده به نامه هایی اطلاق می شوند که از انجام یافتن کار و یا بروز حادثه ای جلوگیری به عمل آورد.

**نامه های دستوری یا درخواستی:** این نامه ها که بیشتر نامه های اداری را تشکیل می دهند، دستور یا درخواست انجام گرفتن کاری است که ممکن است از سازمان یا مؤسسه یا فردی خواسته شود و یا نتیجه ی کار از آنها پرسیده شود.

**نامه های هماهنگی:** اینگونه نامه ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می شوند یا ممکن است در موردی بین دو یا چند وزارتخانه و مؤسسه ایجاد هماهنگی کند. مانند بخشنامه ها.

# تمرین شماره ۱

موضوع: معرفی نامه

هدف: می خواهیم یکی از اعضای سازمان را به طور کامل معرفی کنیم.

نمونه نامه اداری و رسمی  
موضوع: گواهی پایان کار پرسنل ( سابقه کار )

امضا  
سمت

# پاسخ تمرین شماره ۱

موضوع: اخطار بابت تأخیر و بی انضباطی

بدینوسیله گواهی می شود: آقای ..... فرزند ..... به شماره ملی ..... صادره از ..... و به شماره بیمه ..... از تاریخ ..... لغایت ..... در این شرکت در واحد ..... و با سمت ..... واقع در محل این شرکت در ..... بعنوان کارمند تابع قانون کار مشغول به خدمت بوده اند و در تاریخ ..... بعلت استعفا به دلایل شخصی به خدمات نامبرده خاتمه داده شده است. آخرین حقوق ماهیانه ایشان معادل ..... بوده و نحوه همکاری ایشان با این شرکت بصورت تمام وقت ..... و طبق قوانین وزارت کار بوده است. وظایف و مسئولیت های عمده ی ایشان در زمان اشتغال به شرح زیر بوده اند :

.....

.....

.....

.....

این گواهی جهت اطلاع از وضعیت سوابق کاری ایشان می باشد و هیچگونه ارزش قانونی دیگری ندارد.

**مکاتبات اداری**

# ساختار نامه



• موضوع

• مقدمه

• متن نامه

• اختتامیه

# اسکلت کلی یک نامه اداری:

• نامه را با نام خدا آغاز می کنیم.

• تاریخ را درج می کنیم.

• موضوع نامه را می نویسیم.

• نام شخص گیرنده را با احترام همراه سمت وی می نویسیم.

• نامه را با حدود یک سانتی متر از محل طبیعی شروع سطر آغاز و بدون طول و تفسیر های اضافی شروع به طرح مشکل می کنیم.

• انتظاری را که از گیرنده نامه داریم محترمانه ذکر می کنیم و اگر توانستیم راه حل یا پیشنهادی ارائه می دهیم.

• دستور نمی دهیم ، نامه باید بیشتر جنبه خواهشی داشته باشد.

• نام و مشخصات خود را در پایین نامه سمت چپ می نویسیم و امضا

می کنیم.

## نکاتی که برای نوشتن نامه های اداری باید رعایت شود:

- یک نامه باید اطلاعات زیر را بدهد
  - تاریخ روز ، ماه ، سال
  - شماره نامه یا کد دسته بندی نامه
  - موضوع نامه ( نامه راجع به چیست یا در چه ارتباطی است)
  - مخاطب نامه (شخص حقیقی یا حقوقی)
- از مقدمه های طولانی پرهیز شود
- تا جای امکان خلاصه و گویا نوشته شود
- اطراف و بالا پائین نامه سفید باشد (تمام کاغذ را مطلب نوشته نشود)
- از یک طرف کاغذ برای نوشتن نامه استفاده شود
- دوری از واژه های نامنوس پرهیز از عبارات کلیشه ای و تکراری
- درست نویسی
- نویسنده نامه (شخص حقیقی یا حقوقی )
- مشخص بودن آدرس و یا تلفن نویسنده
- امضاء یا مهر نویسنده نامه

مقابل پیوست صحیح نیست و بهتر است تعداد و نوع مدارک همراه، در این قسمت به روشنی نوشته شود.

عبارت «به نام خدا» یا «بسم تعالی» و «بسم تعالی» در بالاترین نقطه وسط قرار می گیرد.

## بخش دوم: عناوین

این قسمت دومین بخش از نامه های اداری است که بیشترین کاربرد آن در مشخص کردن «مخاطب» پیام است.

در سال ۱۳۵۵ سازمان امور اداری و استخدامی کشور به منظور یکسان سازی عناوین نامه های اداری به تمام سازمان های دولتی ابلاغ نمود که از واژه های «ب:»، «از:» و «موضوع:» در عنوان نامه های اداره استفاده نمایند که برگرفته از شیوه نوشته های نظامی بود. البته در سازمان های نظامی عناوین نامه ها به صورت «از:»، «ب:» و «موضوع:» نوشته می شود و در صورتی که گیرنده مقام بالاتری داشته باشد، «ب:» و «از:» جابه جا می شود. با وجود دستورالعمل ابلاغی و چاپ شدن عناوین مذکور در سربرگ های اداری، این شیوه پسندیده نگارش عناوین، پس از انقلاب اسلامی مورد استقبال مدیران جدید واقع نشد و کم کم آن را از سربرگ ها حذف کردند و تاکنون هیچ شیوه منطقی هم جایگزین آن نشده است.

روشن نبودن چگونگی نگارش عناوین نامه های پرسنل به مدیران و سازمان ها با یکدیگر و وجود سلیقه های مختلف سبب شده تا انواع مختلف شیوه های نوشتن «عنوان» در سازمان های مختلف جریان پیدا کند، به طوری که واحدهای زیر پوشش یک سازمان، هر یک به سلیقه تهیه کننده نامه، عناوین مختلفی به کار می برند. جالب آنکه همه این نامه ها توسط مدیر سازمان تأیید و امضا می شود.

در اغلب کلاس های آیین نگارش سؤال می شود که وقتی نویسنده نام و سمت خود را در پای متن می گذارد چه احتیاجی به کلمه «از» در عنوان نامه است؟ و چنانچه شناسایی ارگان فرستنده منظور باشد در این صورت آیا آرم و نام سازمان که در سربرگ فرستنده درج شده است کفایت نمی کند؟

پاسخ به این سؤاها اگر چه تا حدودی توجیه می‌شود ولی اغلب قانع کننده نیست. این مطالب اغلب بین تهیه کنندگان نامه‌ها یا کارشناسان با مدیران باعث بحث‌هایی هم شده است که ضرورت یکسان سازی فرم نگارش‌های اداری را توسط متولیان امر به خوبی نشان می‌دهد.

### ضوابط نگارش عناوین در نوشته‌های اداری

مخاطب نوشته‌های اداری یا اشخاص حقوقی هستند یا اشخاص حقیقی که به نمایندگی سازمان‌ها و ارگان‌ها، متصدی امور مربوطه هستند.

**الف) عنوان اشخاص حقوقی:** سازمان‌ها و ارگان‌های اداری طبق قانون برای خدمات رسانی به مردم و شهروندان ایجاد شده‌اند. هرگونه خواسته و مطلب اداری نیز باید به عنوان سازمان و ارگان مورد نظر نوشته شود.

برای نگارش عنوان اشخاص حقوقی، کافی است عنوان ثبت شده و رسمی ارگان مورد نظر نوشته شود:

□ وزارت بازرگانی

در صورتی که با واحد مشخصی باید ارتباط برقرار شود، پس از نوشتن عنوان کلی و گذاشتن یک خط فاصله (-) نام حوزه مورد نظر نوشته شود:

□ وزارت بازرگانی - اداره کل امور اداری

□ وزارت بازرگانی - حوزه معاونت پشتیبانی

□ وزارت بازرگانی - مدیریت امور استان‌ها

□ شرکت مادر تخصصی بازرگانی دولتی ایران - ریاست کارگزینی

در صورتی که ارتباط درون سازمانی باشد، عنوان کلی از مثال‌های بالا حذف و تنها به واحد مورد نظر اکتفا شود:

□ اداره کل امور اداری

□ مدیریت دفتر تشکیلات و بودجه

**ب) عنوان اشخاص حقیقی:** منظور از اشخاص حقیقی آن دسته از افرادی هستند که به موجب قانون، حکم یا اساسنامه ثبت قانونی در ارگان‌های دولتی یا شرکت‌ها و مؤسسات عهده‌دار انجام وظایفی می‌باشند.

اگر چه بیشترین مکاتبات اداری سازمان‌ها در دهه‌های اخیر مربوط به این دسته از نگارش عناوین می‌باشد اما به دلایل زیر نوشتن نامه‌های اداری خطاب به اشخاص توصیه نمی‌شود:

۱. دستگاه‌ها و نهادهای اداری کمتر در معرض ادغام، انحلال و تغییر هستند در مقابل مدیران و مسئولین دائم در حال تغییر و تحول هستند.

۲. تغییر مدیران باعث سرگردان ماندن نامه‌هایی می‌شود که به نام مدیر قبلی نوشته شده و در سازمان مقصد صاحب خود را نمی‌یابد. این گونه نامه‌ها یا بایگانی می‌شود و یا در صورت اقدام، بازخورد سریع و مطلوب نویسنده را در پی نخواهد داشت.

۳. تغییر مدیر اغلب باعث تجدید نوشته از طرف فرستنده می‌شود که در این حالت اتلاف وقت و انرژی و دوباره کاری به حساب می‌آید.

۴. آوردن نام اشخاص در عنوان نامه اداری، استفاده از عناوین و القاب را خواسته یا ناخواسته رایج کرده و گاه به افراط هم کشیده است.

۵. نوشتن نامه به نام اشخاص، حالت نامه‌ی اداری را به نامه‌ی شخصی نزدیک می‌کند؛ سلام کردن در اول نامه‌ها، آرزوی سلامتی در آخر نامه، تبریک و تهنیت، تسلیت و همدردی، آرزوی قبولی طاعات و عبادات و التماس دعا، از پیامدهای شخصی شدن عنوان نامه اداری است.

به این ترتیب نوشتن نامه اداری به اسم اشخاص ضرورتی ندارد. اما در موارد خاصی نوشتن نام مخاطبین در عنوان نامه می‌تواند تا حدودی موجه محسوب شود مانند:

- مکاتبه با مقامات بالای سازمانی.
  - نوشتن نامه با انگیزه مساعدت و همراهی.
  - درخواست مجوز که فقط شخص معینی صادر می‌کند.
  - تشخیص و دستور مدیران به استفاده از نام شخص در عنوان نامه اداری.
- در این صورت باید توجه داشت که نوشتن نامه عنوان اشخاص مانند نوشتن نامه‌های شخصی نیست و در چارچوبی خواهد بود که در زیر به آنها اشاره می‌شود.

**سول نگارش نام و عنوان اشخاص در نامه‌های اداری**

هنگام نگارش نام و عنوان اشخاص در نامه‌های اداری توجه به نکات زیر ضروری است:

- در نامه‌های اداری اسامی باید ساده و احترام‌آمیز نوشته شود و از به کار بردن القاب و عناوین اضافی خودداری شود (رجوع شود به بخشنامه دفتر ریاست جمهوری وقت در سال ۱۳۷۶ مندرج در فصل «دیگر نوشته‌های اداری»).
- ذکر عنوان‌های تحصیلی افراد مانند دکتر و مهندس در نامه اداری صحیح نیست. تنها در بخش‌های پزشکی، آموزشی و فنی به کار بردن این عناوین جایز است.<sup>۱</sup>
- ابتدا نام شخص و در سطر بعدی سمت اداری همراه با واژه «مخترم» نوشته شود. نوشتن واژه محترم در جلوی نام سازمان‌ها ضرورت ندارد.
- برای افرادی که دارای چندین سمت و پست اداری هستند، تنها ذکر عنوان مرتبط با موضوع کاری کافی است.
- به کارگرفتن واژه‌هایی مانند «مدیریت»، «ریاست» و «معاونت» پس از نام اشخاص جایز نیست. این گونه واژه‌ها بیشتر بیانگر جایگاه‌های اداری اشخاص و عمل و فن اداره کردن سازمان است. بهتر است شغل سازمانی آنها نوشته شود. مثل مدیر، رئیس و معاون.
- اگر اسم اشخاص در عنوان نامه به کارگرفته نشود می‌توان از واژه‌های «مدیریت»، «ریاست» و «معاونت» به تنهایی استفاده کرد که بسیار هم مطلوب است.
- اگر برای اولین بار به شخصی نامه اداری نوشته می‌شود، ابتدا ضروری است نام آن شخص به طور دقیق شناسایی و از صحت املاي آن مطمئن شد.
- در پاسخ به نامه‌های وارده، باید به مشخصات فردی امضا کننده یعنی نام و نام خانوادگی وی دقت و نام او همان گونه که معرفی شده نوشته شود. اگر که نام یا نام خانوادگی او دارای پیشوند و پسوندی است که شما می‌دانید ولی در امضا نیامده است در پاسخ دادن برای رعایت احترام از نوشتن پیشوند و پسوند نام وی خودداری شود و او را همان گونه که خود معرفی کرده خطاب کنید.

<sup>۱</sup> در گفتگویی که از شبکه پنجم سیما پخش شد علی اکبر جوانفکر اعلام کرد که دولت به زودی بخشنامه‌ای را ابلاغ خواهد کرد که کاربرد عناوین «دکتر» و «مهندس» و سایر القاب مشابه در نامه‌های دولتی ممنوع خواهد شد (روزنامه اعتماد، شماره ۱۷۵۸ شنبه ۹ شهریور ۱۳۸۷ صفحه اول). به نظر می‌رسد تا تاریخ چاپ کتاب حاضر چنین بخشنامه‌ای ابلاغ نشده است.

## راهنمای نگارش عنوان اشخاص در نامه‌های اداری

بنویسید	ننویسید
..... وزیر محترم	مقام معظم وزارت
وزارت تعاون	وزارت محترم تعاون
وزارت تعاون - مدیریت محترم امور مالی	وزارت محترم تعاون - مدیریت محترم امور مالی
وزارت بازرگانی - اداره کل امور اداری	اداره کل امور اداری وزارت بازرگانی
شرکت بازرگانی دولتی ایران - ذیحساب محترم	ذیحسابی محترم شرکت بازرگانی دولتی ایران
سازمان / شرکت .....	سازمان محترم / شرکت محترم .....
سرکار خانم .....	سرکار خانم .....
مدیر کل محترم امور اداری	مدیره محترم کل امور اداری
جناب آقای .....	مدیر عامل محترم شرکت .....
مدیر عامل محترم شرکت .....	جناب آقای .....
جناب آقای .....	جناب آقای .....
رئیس محترم هیأت مدیره و مدیر عامل	ریاست محترم هیأت مدیره و مدیریت عامل محترم
شرکت بازرگانی دولتی ایران	شرکت بازرگانی دولتی ایران
جناب آقای .....	جناب آقای .....
مشاور محترم وزیر بازرگانی و مدیر عامل	مدیر عامل محترم سازمان نظارت و بازرسی
سازمان نظارت و بازرسی	و مشاور محترم وزارت بازرگانی
سرکار خانم .....	سرکار خانم .....
رئیس محترم اداره آموزش سازمان .....	ریاست محترم اداره آموزش سازمان .....
جناب آقای .....	جناب آقای .....
شهردار محترم منطقه ۷ تهران	ریاست شهرداری محترم منطقه ۷ تهران
ریاست محترم هیأت مدیره و مدیر عامل	ریاست محترم هیأت مدیره و مدیریت عامل

## موضوع در نامه‌های اداری

«موضوع» عبارت کوتاهی است که محتوای کلی نامه را مشخص می‌کند و در حقیقت کلید اطلاعات درون نامه است.

نوشتن واژه موضوع و تکمیل کردن آن به وسیله طرح فشرده‌ای از متن سبب سرعت ارجاع نامه به قسمت مربوط و ایجاد سهولت در کار می‌شود؛ همچنین اطلاعات مورد نیاز خواننده، همان ابتدای نامه به وی رسیده و از این بابت نیز برای تصمیم‌گیرنده نامه تسهیلاتی فراهم می‌شود. ضرورت نوشتن خلاصه‌ای از متن در ابتدای نامه برای کارشناسان مسئول در سازمان امور اداری و استخدامی وقت امری بدیهی بوده است که نوشتن آن را طی دستورالعملی که در صفحات قبل اشاره شد به سازمان‌ها و مؤسسات ابلاغ کرده‌اند. بدیهی است نوشتن «موضوع» اگر همراه با «از» و «به» باشد کامل و بی نقص است.

اما وقتی قرار باشد «از» و «به» و «موضوع» در نامه‌های اداری استفاده نشود، که اکثر سازمان‌ها استفاده نمی‌کنند، نوشتن این واژه در بین عنوان مخاطب و مقدمه نامه چندان مناسب به نظر نمی‌رسد و اغلب هم فراموش می‌شود.

### پیشنهاد

به منظور جلوگیری از فراموش شدن «موضوع» در نامه‌های اداری پیشنهاد می‌شود واژه موضوع از بخش عناوین به بخش سرلوحه منتقل شود و در کنار تاریخ و شماره و پیوست قرار گیرد. جایگاه جدید باعث می‌شود تهیه کننده پیش نویس مکلف شود تا در جلوی واژه «موضوع»: عبارت کوتاهی که خلاصه مطلب و نمایانگر محتوایی نامه است بنویسد.

سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران را شاید بتوان به عنوان اولین سازمان استفاده کننده از این روش دانست. هم اکنون واژه موضوع در سربرگ نامه‌های اداری و در بخش سرلوحه به صورت چاپی درج می‌شود.

سرلوحه نامه های رسمی سازمان صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران



صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران

تاریخ:

شماره:

پیوست:

موضوع:

## ضوابط تنظیم موضوع

در انتخاب عبارت موضوع باید دقت شود تا برای خواننده رسا و گویا باشد. این عبارت نه چندان بلند باشد که در محل جای نگیرد و نه زیاد کوتاه باشد که فهم نامه را دچار مشکل سازد. همچنین به کار بردن تنها یک کلمه در مقابل موضوع، صحیح نبوده و مقصود را نمی‌رساند.

بنویسد	ننویسد
موضوع: ارسال کتاب	موضوع: کتاب
موضوع: شرکت در همایش	موضوع: همایش
موضوع: درخواست وام	موضوع: تقاضای وام برای رفع مشکلات مالی
موضوع: حادثه انفجار کپسول گاز	موضوع: انفجار کپسول گاز در منزل مسکونی واقع در خیابان ... کوچه ... پلاک ...

## بخش سوم: متن

اصلی‌ترین و مهمترین بخش نامه‌های اداری متن است. از آن جهت مهمترین گفته می‌شود که موفقیت سازمان‌ها و دریافت پاسخ مثبت در گرو تنظیم درست همین بخش است. نارسایی و مبهم بودن و به عبارتی نرساندن پیام باعث اتلاف وقت و انرژی و دوباره کاری و نامه نگاری اضافی می‌شود.

اگر در تنظیم نامه‌های اداری به ویژه در این قسمت، دقت لازم نشود انجام بخشی از وظایف سازمان دچار رکود شده و موجب کاهش کارایی می‌گردد. بنابراین پری بی راه نخواهد بود که به مدیران محترم توصیه شود به جریان امور مکاتبات اداری و نحوه تنظیم و نگارش آن توجه بیشتری داشته باشند. به این ترتیب کارکنان هم موضوع را جدی گرفته و به اهمیت سند رسمی اداری واقف و سعی در نگارش بهتر خواهند کرد و از این طریق آسودگی خاطر امضا کنندگان نامه‌ها و تعالی سازمانی را فراهم می‌آورند.

متن هر نامه از سه قسمت مقدمه، پیام و نتیجه تشکیل می‌شود.

در بیشتر نوشته‌های اداری در آغاز و قبل از مقدمه عباراتی برای «ادب و احترام» و در

پایان هم برای «تشکر و سپاسگزاری» اضافه می‌شود.

چون ادب و احترام مورد نظر اغلب مدیران یا تهیه کنندگان نامه‌ها، واژه‌هایی نظیر «سلام» و «احتراماً» است، بهتر خواهد بود در همین قسمت و شروع نامه به بررسی این مطلب بپردازیم و سپس به مقدمه برسیم.

### سلام در مکاتبات اداری

چند سالی است که نوشته‌های اداری با سلام آغاز می‌شود و عبارات و واژه‌هایی مانند سلام علیکم / سلام علیکم ورحمہ اللہ... / باسلام و تحیات / ضمن سلام و تحیات / با اهدا سلام / با سلام و دعای خیر / سلام و خسته نباشید / با سلام و آرزوی سلامتی شما و همکاران محترم / با سلام و آرزوی قبلی طاعات و عبادات و نظایر آن که پیش از این در نامه‌های شخصی کاربرد داشت در نامه‌های اداری هم به کار گرفته می‌شود.

این شیوه همزمان با حذف «به» «از» و «موضوع» از عناوین نامه‌های اداری و استفاده از اسم و عنوان اشخاص به جای نام ارگان‌ها و سازمان‌ها رایج شده و از عوارض دست کاری سلیقه‌ای مدیران در نامه‌های اداری است.

گفتن سلام کار بسیار پسندیده و نیکویی است و اندر فواید سلام می‌توان بسیار سخن گفت:

#### معانی و مفاهیم سلام:

- مفهوم سلام یعنی گردن نهادن، درود گفتن، تهنیت گفتن، بی عیبی، تندرستی، سلامت (فرهنگ فارسی معین صفحه ۸۷۱)
- سلام نام خداوند است (حشر / ۲۳)
- سلام تسلیم است (نساء / ۶۵) تواضع است (انعام / ۵۴)
- نجات از خطر است (هود / ۴۸، حجر / ۴۶، انبیا / ۶۹)

و آیه‌های بسیار دیگر که همگی مفاهیم خوبی از سلام به مسلمین بشارت داده است.

آداب سلام گفتن: از طرف دیگر سلام کردن آدابی دارد. در اغلب روایات و رساله‌های فقها

آمده است که سلام مستحب است ولی جواب آن واجب.

به این فریضه تا آن حد تأکید شده که جواب سلام را حتی در نماز هم واجب دانسته‌اند

(وسائل ج ۱۲ ص ۷۲).

۱. همان طور که در بالا نوشته شد سلام یکی از اسماء خداوند است و اگر منظور از به کاربردن سلام در ابتدای نوشته‌های اداری ذکر نام و یاد خداست عبارت «بسمه تعالی» در سرلوحه‌ی نامه این منظور را می‌رساند و کفایت می‌کند.

۲. دقت شود اگر در عنوان نامه، نام ارگان‌ها، سازمان‌ها، شرکت‌ها و مؤسسات درج شود، سلام گفتن به آنها نه تنها صحیح نیست بلکه بی ارزش کردن این واژه و بی توجهی به آداب سلام است.

۳. بنا به اصل پانزده قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران کلیه نوشته‌های رسمی باید به زبان فارسی باشد. اگر از واژه «درود» استفاده نمی‌شود تنها به «سلام» اکتفا شود و از به کار بردن «سلام علیکم» که پاسخ را واجب می‌سازد در نامه اداری خودداری شود.

۴. سلام به تنهایی منظور را می‌رساند و نیاز به واژه دیگری ندارد تا با آن ترکیب شود و هیچگونه پیشوند یا پسوندی بر سلام نمی‌چسبد. بنابراین عباراتی مثل «با سلام» یا «با عرض سلام» معنا ندارد. در زبان‌های دیگر هم لفظ سلام به تنهایی به کار گرفته می‌شود.

**احترام / احتراماً:** در مورد احترام گذاشتن به مخاطب هم در نامه‌های اداری وضع مثل «سلام» است. کلمات و عباراتی مثل **احتراماً / محترماً / با نهایت ادب و احترام / ضمن سلام و ارادت / با عرض ادب و ...** بارها مشاهده شده است.

در نامه های اداری از زمان‌های پیش رسم بر این بوده که باید احترام به مخاطب رعایت شود. بنابراین نامه‌ها را با واژه‌های بسیار احترام آمیز می‌نوشتند و این رسم ادامه یافته است. این در صورتی است که احترام باید در جای جای متن و در گزینش واژه‌ها خود را نشان دهد. اغلب نامه‌های اداری با احترام شروع، با توهین ادامه و با تهدید به پایان می‌رسد که صحیح نیست.

چنانچه اصرار بر نوشتن الفاظ احترام آمیز در ابتدای نامه است، بهتر است از عبارت «با احترام» استفاده شود و کمتر از «**احتراماً**» استفاده و از به کار بردن «**محترماً**» خودداری شود. برخی از تهیه کنندگان نامه‌ها سلام را با احترام یکجا می‌آورند و می‌نویسند «**با سلام و احترام**». در این صورت مقدمه نامه از سطر بعدی آغاز می‌شود.

مقدمه در فرهنگ‌های فارسی معادل مطلع یا سرآغاز، طلیعه، درآمد و زمینه ساز 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 ویژگی‌های یک نوشته خوب است و باید علاوه بر تازگی، ارتباط منطقی با متن و موضوع نوشته داشته باشد.

هر نوشته‌ای دارای مقدمه است. نمی‌توان به یکباره وارد اصل مطلب شد، زیرا که باعث حیرانی و آشفتگی ذهن خواننده می‌شود. در نامه‌های غیر اداری، شخصی، مقاله و ... هر نویسنده‌ای به نوعی به جذب مخاطب تلاش می‌کند؛ یکی با شعر یا قطعه ادبی و توصیفی، دیگری با مثل و حکایت و لطیفه. در نامه اداری برای نوشتن مقدمه محدودیت‌هایی وجود دارد و نمی‌توان از شعر و مثل و لطیفه برای جلب و جذب خواننده استفاده کرد.

بنابراین در اغلب نوشته‌های اداری از نفس وجودی «نامه» و اینکه با هدف و انگیزه‌ای تهیه شده که پاسخ آن می‌تواند برای فرستنده جذابیت داشته باشد، استفاده شده و نامه‌ها اغلب با ذکر سابقه آغاز می‌شود. در مورد نوشته‌هایی که در پاسخ به نامه یا دستور رسیده تهیه و ارسال می‌شود عبارات زیر رایج است:

- عطف به نامه شماره .....
- بازگشت به نامه شماره .....
- در پاسخ به نامه شماره .....
- با توجه به بخشنامه شماره .....
- در اجرای دستور هامش نامه شماره .....
- در اجرای دستور تلفنی مورخ .....
- در اجرای دستور شفاهی آن مقام .....

سفارش می‌شود از واژه‌های «بازگشت» و «در پاسخ» استفاده شود.

چون پاسخ‌ها به طور معمول مدتی بعد از وصول نامه، تهیه و ارسال می‌شود، بهتر است بعد از سابقه، موضوع نامه نیز ذکر شود تا خواننده نیازی به درخواست سابقه نداشته و نتیجه اتلاف وقت نباشد:

□ بازگشت به نامه شماره ۴۴۶- ۸۵/۷/۱۹ در مورد چگونگی پرداخت پاداش پایان سال کارکنان به آگاهی می‌رساند: ...

چنانچه نامه‌ای به دنبال نوشته‌های قبلی و به منظور پیگیری یا اصلاح نامه قبلی نوشته شود، ذکر سابقه به صورت زیر خواهد آمد:

□ پیرو نامه شماره ..... مورخ / به تاریخ .....

در استفاده از اصطلاحات «بازگشت» و «پیرو» باید دقت داشت که در جای خود به کار گرفته شود. بسیار مشاهده شده که برخی سازمان‌ها این اصطلاحات را در معنای خود به کار نبرده و باعث سرگردانی دبیرخانه مقصد شده‌اند.

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

□ نظر به اینکه در نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران شایسته است مکاتبات و مراسلات فارغ از پیرایه و تعارفات غیر ضروری و عاری از اغراق باشد ....

□ از آنجا که افزایش سطح مهارت‌های شغلی کارکنان، همواره یکی از اهداف مورد نظر این دفتر بوده است. با توجه به نیاز سازمانی، اولین دوره آموزش ضمن خدمت ویژه مسئولین امور مالی برگزار می‌شود. ....

چنانچه بهانه نوشتن نامه اجرای یک تکلیف قانونی باشد، اشاره به اصل یا قانون و ماده و تبصره ضروری است؛ مانند:

□ در اجرای ماده ۸ قانون مجازات افشای نامه‌های طبقه‌بندی شده و به منظور بررسی و تنظیم پیش‌نویس آیین‌نامه طرز نگاهداری اسناد محرمانه دولتی ....

## ۲- پیام یا پیکره اصلی

این قسمت از متن، مرکز اصلی نوشته محسوب می‌شود و تمام ارکان و اجزای نامه، مقدمه مؤخره‌هایی هستند که باید در خدمت درک صحیح و سریع پیام اصلی باشند. ایراد اصلی

نوشته‌های اداری بیشتر ناشی از مبهم بودن و نارسایی متن اصلی نامه است. اغلب کارکنان سازمان‌ها و تهیه‌کنندگان پیش‌نویس‌های اداری مشکل اصلی را در تنظیم این قسمت می‌دانند و معتقدند که تا این جای کار، الگو و فرمول‌هایی مثل «بازگشت» و «به استحضار می‌رساند» در اختیار دارند. اما نوشتن این قسمت از نامه‌های اداری به دلیل تنوع پیام‌ها و وظایف و سلیقه‌های مختلف همواره سخت و کند پیش می‌رود.

**توصیه‌های نگارشی:** در صفحات آتی در مورد شیوه نوشتن، اصولی پیشنهاد شده است. اما آنچه برای این قسمت به ویژه برای مبتدیان ضروری است که بدان توجه شود موارد زیر است:

- در موقع نوشتن هر نامه همواره خود را در مقابل مخاطب فرض کنید.
- تصور کنید که به جای نوشتن نامه به شما مأموریت داده شده پیام را حضوری و شفاهی به مخاطب برسانید. چه می‌گویید؟ آنچه می‌خواهید بگویید روی کاغذ بیاورید. به همین سادگی و به همان سادگی گفتار. ساختمان اصلی نوشته شما آماده است. با کمی دستکاری در نوشته عیوب زبانی آن رفع می‌شود.
- روی موضوع نگارش کمی تفکر و تمرکز کنید و آنچه برای نوشتن لازم است و به ذهن می‌آید یادداشت کنید.
- یادداشت‌ها را مرتب کرده و آنها را به هم مرتبط کنید.
- مختصر بنویسید و جملات را بی جهت طولانی نکنید. از به کار بردن واژه‌های هم-معنا و مترادف خودداری شود.
- از کلمات و اصطلاحاتی استفاده کنید که مخاطب در فهم آن مشکل نداشته باشد.
- هر نوشته را به یک موضوع اختصاص دهید. گنجاندن چند موضوع در یک نامه شما را در ربط آنها دچار مشکل می‌سازد و خواننده موضوع اصلی را گم می‌کند. اگر ناگزیر به نوشتن چند موضوع در یک نوشته اداری هستید، ابتدا به موضوع اصلی و سپس به پیام‌های فرعی بپردازید. بهتر است موضوع‌های مختلف در بندها (پاراگراف‌ها) و یا با اختصاص شماره به هر یک از هم جدا شوند.
- نوشته را ارزیابی و کمبودها را رفع کنید.

### ۳- نتیجه یا پایان نوشته

نوشته‌های اداری هر یک به گونه‌ای پایان می‌یابند، اما مطالب پایانی اغلب نامه‌ها تأکید، تشویق و ترغیب به انجام درخواست و یا سرعت بخشیدن به آن است. صراحت در اعلام موضوع مورد درخواست در این بخش، مخاطب را به تصمیم‌گیری صحیح هدایت می‌کند. مثل:

- خواهشمند است دستور فرمایید اقدام لازم انجام گیرد.
- با توجه به مطالب فوق انتظار می‌رود همکاران محترم در اجرای مفاد بخشنامه مذکور دقت لازم را داشته باشند.
- از داوطلبان خواهشمند است مدارک لازم را تا آخر وقت اداری ۸۶/۲/۲۰ به دبیرخانه سازمان تسلیم و رسید دریافت نمایند.

در نگارش این قسمت از نامه به نکات زیر توجه شود:

- بخش نتیجه در نامه‌های اداری یک پاراگراف به صورت جداگانه لازم دارد.
  - به نوع تقاضا و انگیزه نوشتن نامه تأکید شود.
  - مخاطب به نوع اقدام مورد نظر خود تشویق و ترغیب شود.
  - نتیجه باید کوتاه و گویا و صریح نوشته شود.
  - بخش نتیجه‌گیری، بخش پایانی نامه است و در ذهن خواننده می‌ماند. پس آخرین جملات با لحنی تأثیر گذار نوشته شود؛ مثل:
    - از حسن نیت شما سپاسگزارم.
    - با امید همکاری‌های بیشتر.
    - دستور مساعد شما راه‌گشای مشکل خواهد بود.
    - با آرزوی توفیق جناب عالی.
  - عبارات تأثیر گذار ضمن سادگی، نباید به تملق و چاپلوسی‌های رایج در نامه‌ها آلوده شود.
- جای نگارش آنها هم در پایان نتیجه است نه در کنار امضا.

## بخش چهارم: امضا

امضا به معنای نوشتن نام در زیر یک متن و در اصطلاح اداری و بانکی به علامتی گویند که پای نامه یا سند می‌گذارند (فرهنگ معین).

هر نوشته‌ای با امضا اعتبار می‌یابد. بنابراین مسئولیت نهایی هر نامه با امضا کننده نامه است. نامه‌ها و احکام و فرامین در گذشته با مهر اسم اعتبار می‌یافت. در اصل هیچ علامت تأییدی بهتر از نوشتن نام و نام خانوادگی با دست‌خط نیست. همان طور که امضای مردم اغلب کشورهای جهان به این گونه انجام می‌شود. اما در ایران و برخی دیگر از کشورها اصطلاح امضا به علامتی گفته می‌شود که افراد بنا به سلیقه خود و گاه با خطوط در هم و بسیار پیچیده در پای اسناد و اوراق اداری ترسیم می‌کنند.

### قواعد امضای نامه

- محل امضای نامه، سمت چپ و به فاصله سه سطر از سطر پایانی متن می‌باشد.
- در نوشته‌های اداری ابتدا مشخصات فردی (نام و نام خانوادگی) و در سطر بعد زیر نام، مشخصات اداری (پست سازمانی) نوشته می‌شود. جابه‌جایی این دو عبارت صحیح نیست.
- خطوط امضا نباید روی نام و سمت امضا کننده را بپوشاند.
- در نوشته‌های اداری عناوین و القاب در محل امضا درج نمی‌شود (به استثنای مؤسسات آموزشی و پزشکی).
- هیچ عبارتی اعم از تشکر، احترام و آرزوی سلامتی در محل امضا تایپ نمی‌شود. جایگاه این گونه عبارات آخرین سطر متن (اختتامیه) است.

□ نمونه

اسم
سمت
نشانه تأیید

## جدول خلاصه اجزاء نامه‌های اداری

آنچه در بالای نامه چاپ شده است - تابع استاندارد ویژه‌ای است.

**سرلوحه:** - چاپ سرلوحه در بخش خصوصی بستگی به سلیقه صاحبان موسسه است.

### عناوین

به : گیرنده نامه - ممکن است یک واحد، یک فرد، و یا یک فرد با ذکر عنوان و سمت سازمانی وی باشد.

از : فرستنده نامه - ممکن است یک واحد، یک فرد و یا یک فرد با ذکر عنوان و سمت سازمانی وی باشد.

موضوع: جمله‌ای کوتاه که مبین محتوی نامه است.

### متن

- راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق.

**مقدمه:** - کمک به مخاطب در دریافت آسان‌تر پیام.

- توجیهی برای ارائه پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه.

- ممکن است درباره یک یا چند موضوع باشد.

- بهتر است برای موضوعات مختلف نامه‌های جداگانه تهیه و تدوین شود.

**اصل پیام:** - ممکن است یک موضوع اصلی باشد و چندین موضوع فرعی وابسته، که در این صورت بدو موضوع اصلی نوشته می‌شود و سپس موضوعات فرعی وابسته به ترتیب اولویت و اهمیت ردیف می‌شود.

- توجیه پیام یا درخواست.

- تاکید بر آنچه خواسته شده.

**اختتام:** - تشویق مخاطب به انجام درخواست.

- توجیه قانونی و عاطفی موضوع.

- تعیین مدت زمان برای پاسخ و یا اثرات موضوع.

### امضا

- قید مشخصات فردی و اداری مقام امضاکننده

- علامت امضاء وی

- ابتدا مشخصات فردی وبعد مشخصات اداری در سطر دوم و بعد از پایان متن

نام و نام خانوادگی

علامت امضاء

سمت سازمانی

### رونوشت:

- در مواقعی که غیر از مخاطب اصلی افراد دیگری باید از متن نامه به دلائل خاصی اطلاع داشته باشند و یا

در انجام درخواست نقش برعهده آنان باشد.

- در آخر نامه و بعد از امضاء با ذکر واژه "رونوشت به:" نام و نام خانوادگی و یا عنوان واحد سازمانی نوشته شده و

وظیفه و کاری را که باید برعهده داشته باشد قید می‌گردد.

- گیرندگان رونوشت به ترتیب اهمیت و یا به ترتیب اهمیت کاری که در مشارکت در انجام درخواست برعهده دارند قید می‌شود.



# استانداردهای نگارش:

- ۱- برای رعایت ادب و احترام پیشنهاد می شود:
  - از بالا به پایین از: مقتضی و خواهشمند است.
  - هم ردیف: خواهشمند است.
  - از پایین به بالا: دستور فرمایید. به استحضار می رساند.
- ۲- سمت و عناوین اشخاص بطور کامل ذکر گردد.
- ۳- برای ایجاد سهولت در پاسخ گویی هر نامه بایستی به بیان یک موضوع خاص پردازد.
- ۴- رعایت وضوح، اختصار و عدم استفاده از کلمات نا مفهوم و دو پهلو به تسریع در امر پیگیری و بایگانی نامه ها بصورت موثر کمک می کند.
- ۵- مجوز تایپ نامه از طریق مدیر واحد صادر و باید با امضای تهیه کننده پیش نویس همراه باشد. نامه بدون مجوز نباید تایپ شود.

# آیین نگارش نامه های اداری:

- ۱- دقت و درستی
- ۲- وضوح (روشنی)
- ۳- کفایت
- ۴- شیوه صحیح نگارش اعداد

# آیین درست نویسی:

- ۱- فکر کردن قبل از نوشتن
- ۲- توجه به هدف، موضوع و طرح ربط منطقی بین مطالب
- ۳- در نظر گرفتن اطلاعات خواننده
- ۴- ساده نویسی و بیان حقایق
- ۵- رعایت قواعد دستور زبان و آیین نگارش

# تمرین شماره ۲

از: سازمان نظام مهندسی  
به: اداره مالیات استان فارس  
اعتراض نسبت به مبلغ مالیات شرکت در سال ۹۶  
مراحل اعلام این اعتراض چگونه است  
در صورت عدم کسر مبلغ چگونگی پرداخت اقساطی  
مالیات اعلام شود

# تمرین شماره ۲

موضوع: اخطار بابت تأخیر و بی انضباطی

هدف: می خواهیم فرد خاطی احساس تهدید کند و مورد انضباطی مجدداً تکرار نشود.

# پاسخ تمرین شماره ۲

موضوع: اخطار بابت تأخیر و بی انضباطی

با توجه به رفتار ناشایست و خلاف مقررات در محیط کار و عدم رعایت حضور بموقع در شرکت ، بدینوسیله به شما اخطار می گردد که در رعایت نظم و رفتار مناسب و شایسته سازمانی جدیت بیشتری از خود نشان دهید. بدیهی است در صورت عدم تغییر رویه و عملکردتان تصمیمات انضباطی شدیدتری در مورد شما اتخاذ خواهد شد.

## بخش پنجم: رونوشت

هر نامه به طور معمول در سه نسخه تهیه می‌شود؛ نسخه اول برای گیرنده، نسخه دوم برای بایگانی و نسخه سوم برای اقدام کننده.

گاهی ضرورت ایجاب می‌کند تا علاوه بر گیرنده اصلی، اشخاص و یا واحدهایی از متن نامه آگاهی یابند. در این صورت نام آن اشخاص و واحدها با عنوان رونوشت در زیر نوشته اداری درج و برای هر یک تصویر یا نسخه‌ای از نامه ارسال می‌شود.

در نوشتن رونوشت به نکته‌های زیر توجه شود:

۱. از دادن رونوشت اضافی و غیر ضروری به واحدها و اشخاص خودداری شود.
۲. اسامی اشخاص و واحدهای گیرنده رونوشت به ترتیب مقام و سمت اداری و یا درجه‌بندی واحدها ذکر شود.
۳. نوع اقدام گیرنده رونوشت همانند نامه اصلی نوشته شود:
  - اداره کل امور اداری برای اطلاع و آمادگی لازم.
  - آقای ..... رئیس محترم امور پرسنلی برای اطلاع و تنظیم لیست پرسنل مشمول.
۴. کلیه نسخه‌های رونوشت به ویژه نسخه بایگانی و رونوشت‌های خارج از سازمان باید امضا اصل داشته باشد. به کارگیری مهر امضا شیوه نادرستی است که در سازمان‌ها رایج شده است.
۵. نام کلیه گیرندگان رونوشت (به استثنای گیرندگان داخلی نظیر بایگانی و اقدام کننده) در نسخه اول نامه درج شود. چند سالی است که برای آراستگی نسخه اول نام گیرندگان رونوشت از نسخه دوم به بعد درج می‌شود. در صورتی که این حق گیرنده اصلی نامه است که بداند چه سازمان‌ها و اشخاصی از متن نامه آگاهی دارند.
۶. به منظور احترام به مقامات بالای مملکتی و در صورت ضرورت، تصویر آن نامه به پیوست نامه جداگانه‌ای، به عنوان آن مقام ارسال و از دادن رونوشت به سبک سایرین خودداری شود.

## بخش ششم: نشانی

آخرین بخش نامه‌های اداری، قسمتی است که ویژه درج نشانی سازمان است. در این قسمت نشانی کامل فرستنده به صورت چاپی در پایین سربرگ درج می‌گردد. مدیران امور اداری و سفارش دهندگان چاپ سربرگ اداری دقت داشته باشند تا نشانی سازمان به صورت صحیح همراه با کدپستی و شماره‌های تلفن تماس، دورنگار (فاکس) و سپس نشانی پست الکترونیک (E-mail) و یا پایگاه اینترنتی چاپ شود.

## بررسی پیش‌نویس

ردیف	پرسش‌های مطروحه		نتیجه‌ی واری
	تأیید 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 واژه‌های مناسب در نوشتن نامه استفاده شده‌اند؟		
۵	آیا پیش‌نویس تهیه شده بیش از حد طولانی و خسته‌کننده 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 (جمله‌ها و عبارات) حفظ گردیده است؟		
۹	آیا نامه از قاطعیت و صراحت لازم برخوردار است؟		
۱۰	آیا تقسیم‌بندی منطقی در تنظیم نامه رعایت گردیده است؟		

۰

۱ اگر نامه در پاسخ نامه‌ی دیگری است؛ آیا به کلیه‌ی موارد

۱

مطروحه در نامه‌ی اصلی پاسخ گفته شده است؟

۱

آیا آثار قانونی نامه مورد توجه بوده است؟

۲

۱ آیا سیاست کلی سازمان ملحوظ گردیده است؟

۳

۱ آیا نامه به خوبی پایان یافته است؟

۴

۱ آیا موقعیت‌های خاص مخاطب از هر لحاظ در نظر گرفته شده

۵

است؟

۱ آیا لحن نامه صحیح است؟

۶

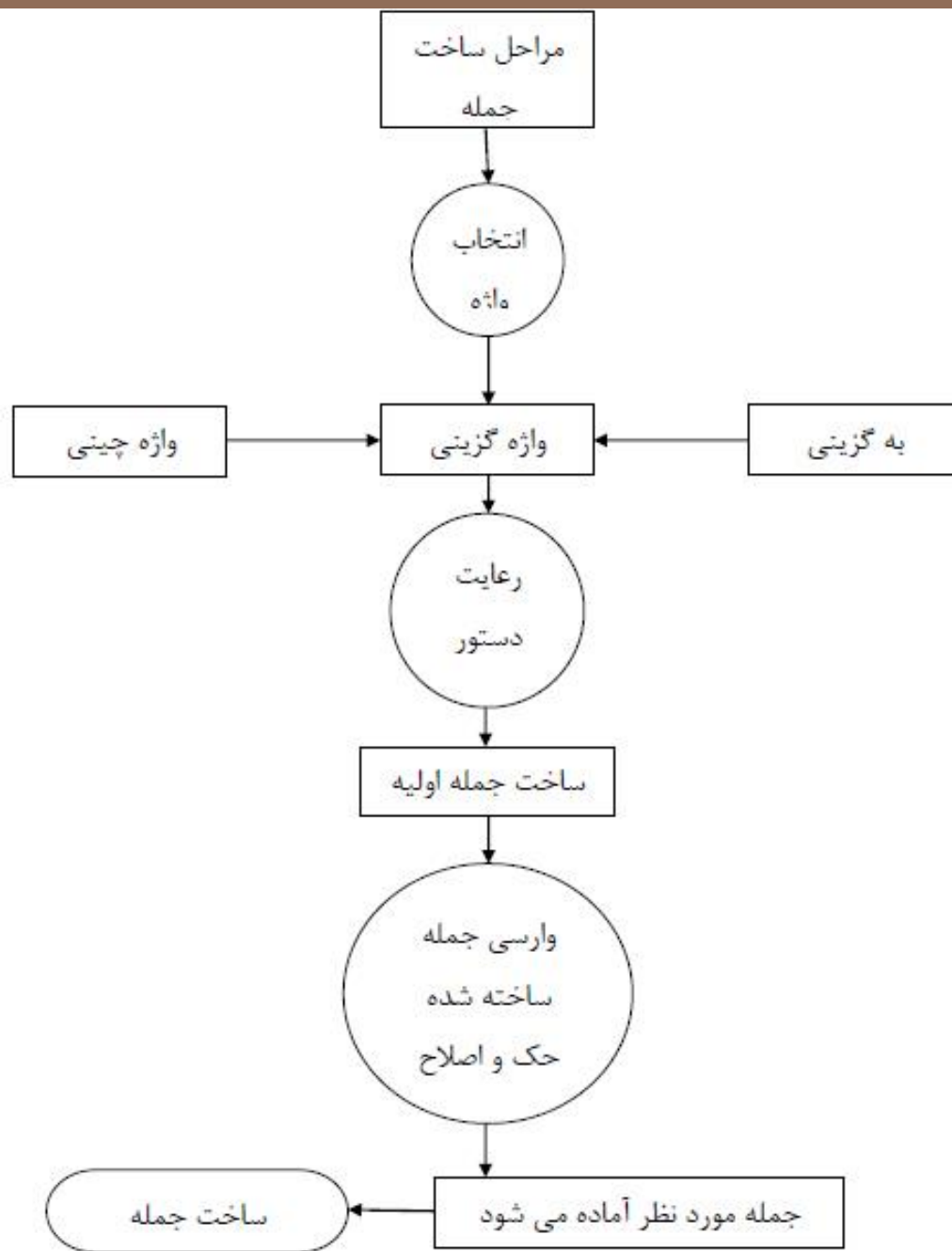
۱ آیا به تعداد افراد و یا واحدهایی که باید از محتوای نامه مطلع

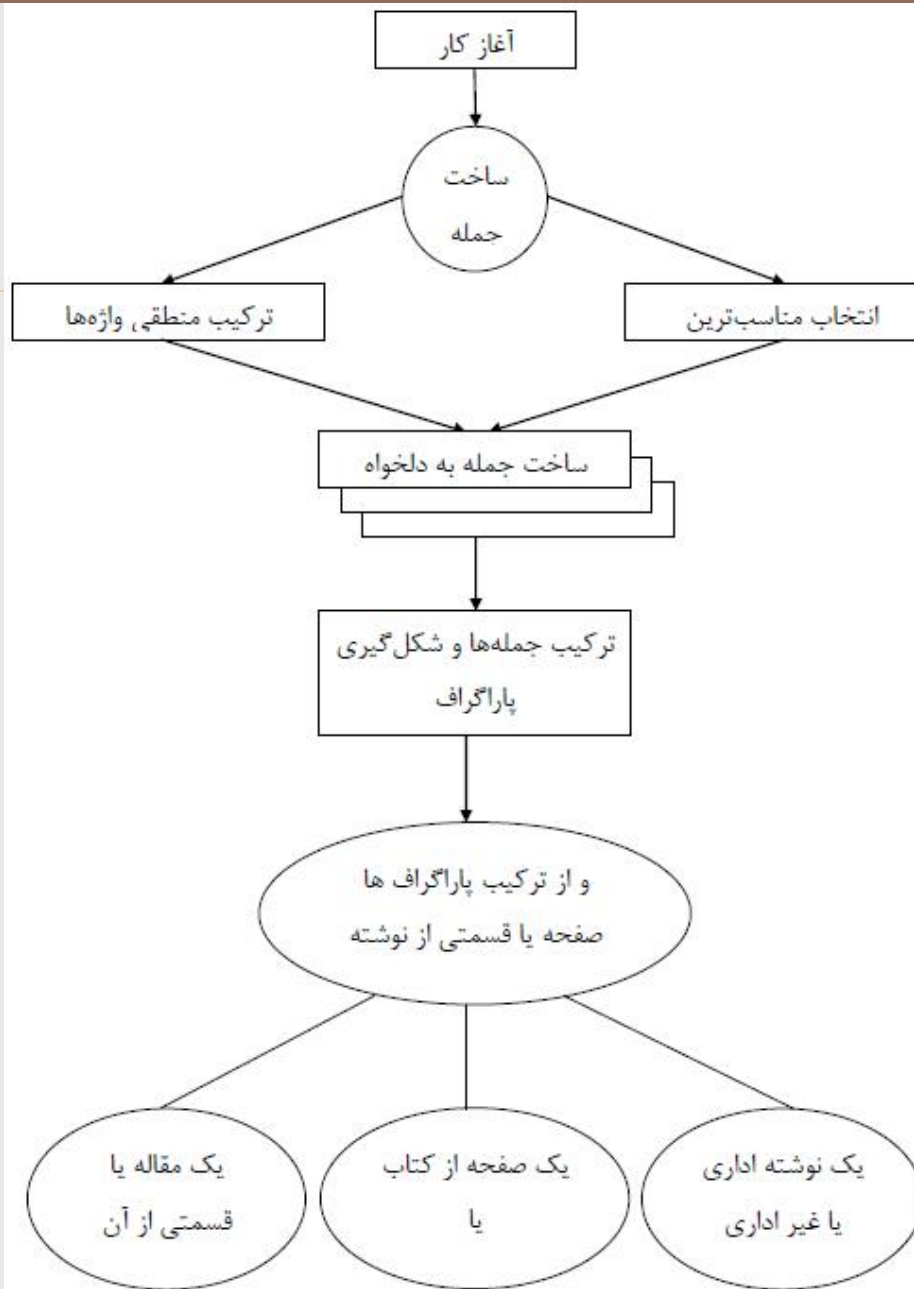
۷

باشند رونوشت داده شده است؟

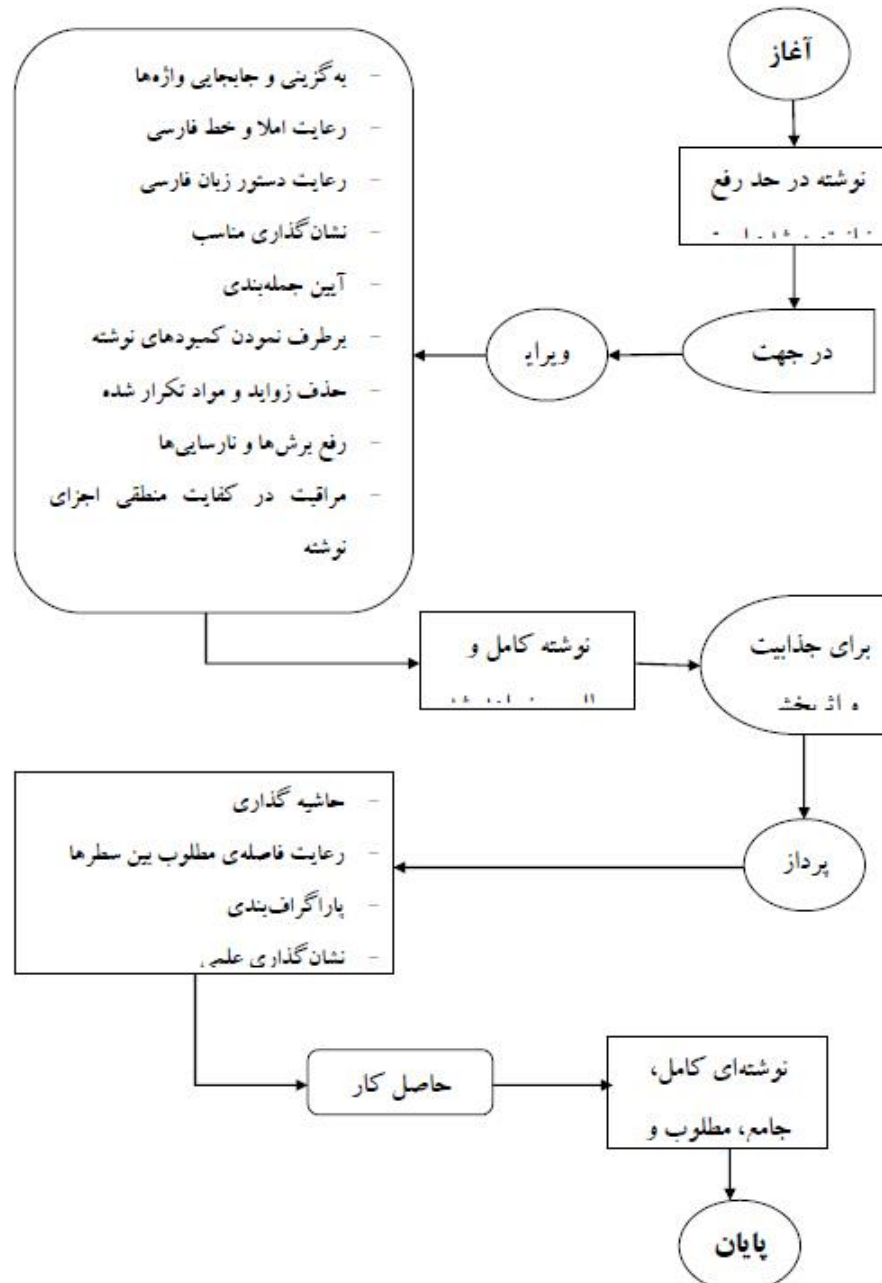
۱ آیا چارچوب کلی نامه‌های اداری رعایت گردیده است؟

۸





## سیر تحول نوشته‌های عادی به سوی کمال



# دستورهای کوتاه- هامش

در عرف اداری دستور به عبارات یا جملات کوتاهی گویند که مدیران و سرپرستان در حاشیه نوشته‌های اداری خطاب به واحدها و افراد می‌نویسند.

گرچه دستور به مفهوم حکم نزدیک است ولی کاربرد آن در عرف اداری با حکم متفاوت است. دستورهای کوتاه اداری در قالب جمله یا عبارت یا کلمه و یا ترکیبی از آنها صادر می‌شود:

آقای ..... لطفاً اقدام فرمایید.

اقدام شود.

موافقم، اقدام کنید.

فعلاً اقدامی مقدور نیست.

گزارش شود.

مذاکره شود.

مطالعه و مذاکره شود.

آقای ..... لطفاً مطالعه و مذاکره فرمایید.

فوری اقدام لازم انجام شود.

این دستورها و نظریه مدیران که در حاشیه نامه‌ها نوشته می‌شود «پی‌نوشت» و

«هامش‌نویسی» هم گفته می‌شود.

# نگارش اعداد

عدد و رقم بیانگر شمارش است و در دستور زبان یکی از انواع کلمات محسوب می‌شود. بنابراین وقتی گفته می‌شود «پنج روز» کلمه «پنج» تعداد روز را مشخص می‌کند و روز معدود نامیده می‌شود. اعداد به چهار دسته تقسیم می‌شوند که عبارتند از اعداد اصلی، ترتیبی، کسری و تقریبی.

## اعداد اصلی

به اعدادی گفته می‌شود که اساس شمارش را تشکیل می‌دهند و عبارتند از یک، دو، سه، چهار، پنج، شش، هفت، هشت، نه، ده، بیست، سی، چهل، پنجاه، شصت، هفتاد، هشتاد، نود، صد، هزار، میلیون، میلیارد.

به اعداد دیگر مانند یازده، دوازده، سیزده ..... بیست و یک ..... نود و نه ..... ده هزار و نهصد هزار که از ترکیب اعداد اصلی ساخته می‌شوند، «اعداد ترکیبی» هم گفته می‌شود. به نکات زیر توجه کنید:

۱. برای نوشتن اعداد اصلی، اول عدد و سپس معدود می‌آید:

دو سازمان

پنج گروه

دوازده ماه

۲. معدود همیشه به صورت مفرد به کار می‌رود و جمع بسته نمی‌شود.

۳. برای مشخص کردن واحد و مقیاس واژه‌ای که نشان دهنده مقدار یا اندازه است بعد

از عدد می‌آید:

دو کیلومتر راه

چهار و نیم سکه

ده گرم طلا

۴. گاه بین عدد و معدود از واژه‌هایی متناسب با معدود استفاده می‌شود که به آنها

«وابسته معدود» می‌گویند:

دو دستگاہ میز

پنج جلد کتاب

ده نفر کارمند

## اعداد ترتیبی

این اعداد نشان دهنده مرتبه معدود می‌باشند:

□ قرن بیست و یکم، دوره هفتم، فصل سوم، جلد دوم.

اعداد ترتیبی را می‌توان به این صورت نیز نوشت:

□ بیست و یکمین قرن، هفتمین دوره، سومین فصل، دومین جلد.

اعداد ترتیبی را اعداد وصفی، یعنی بیان کننده حالت هم می‌گویند.

## اعداد کسری

این اعداد قسمتی از عدد صحیح هستند که جزئی از مقدار معین را نشان می‌دهند:

□ دو سوم، پنج صدم، یک هزارم.

## اعداد تقریبی

این اعداد نشان دهنده تقریب و تخمین هستند و مقدار معین و دقیقی را شمارش نمی‌کنند و

زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرند که نویسنده در بیان تعداد واقعی تردید دارد. مثل: دو سه هزار نفر.

## اعدادی که باید با رقم نوشته شوند

در موارد زیر اعداد باید با رقم نوشته شوند:

۱. اعداد با «واو» (اعدادی که بین اجزای آن «و» می‌آید)؛ مثل بیست و دو که نوشته

می‌شود ۲۲.

۲. مبلغ: ۹۵۰۰۰ ریال، ۱۲۰۰ یورو، ۹۲۷ دلار.

۳. مقیاس: ۱۰ کیلو، ۲۵۰ لیتر، ۴۳۷ متر.

۴. شماره شناسنامه: دارنده شناسنامه شماره ۴۴۶ صادره از تهران.

۵. شماره گذرنامه: دارنده گذرنامه شماره ۱۲۸۵.

۶. شماره خودرو: خودرو شماره ۹۲۷ د ۶۲ ایران ۴۴.

۷. شماره تلفن: تلفن منزل ۷۷۳۲۳۰۷۶.

۸. تولد یا وفات: متولد سال ۱۳۲۷ هجری شمسی.

۹. شماره اوراق بهادار: چک شماره ۱۲۷۸۵، سفته شماره ۶۷۸۹۱۰.
  ۱۰. شماره صفحه کتاب: صفحه ۱۵۷ کتاب نگارش فارسی.
  ۱۱. نشانی: میدان ۷ تیر، ناحیه ۳ شهرداری، ساختمان ۲۸۰، بلوک ۴، طبقه ۱۲، واحد ۳.
  ۱۲. ساعت: ساعت ۸ و ۳۰ دقیقه و ۴۰ ثانیه.
  ۱۳. درجه: ۳۲ درجه سانتیگراد، ۲۷ درجه عرض شمالی.
  ۱۴. شماره ماده قانونی: ماده ۸۸ قانون محاسبات عمومی، تبصره ۲ ماده ۶ قانون ....
  ۱۵. نشانه اختصار: ج ۲ صفحه ۱۲۳ (جلد دوم صفحه یکصد و بیست و سه).
  ۱۶. تاریخ: ۱۳۵۷/۶/۲۲، ۱۳۶۶/۱۲/۶.
- توجه: در نوشتن تاریخ، نام ماه را می‌توان به جای شماره آن نوشت؛ مثل، ۱۵ مرداد ۱۳۵۹. همچنین تاریخ چک‌های بانکی، اسناد و اوراق بهادار و مبالغ این گونه اسناد را برای جلوگیری از اشتباه و دخل و تصرف می‌توان علاوه بر عدد با حروف نیز نوشت.

### اعدادی که باید با حروف نوشته شوند

در موارد زیر اعداد باید با حروف نوشته شوند:

۱. اعداد یک رقمی: یک سازمان، چهار مدیر، هشت خودرو.
  ۲. اعداد بی «واو» (اعدادی که بین اجزای آن «و» نمی‌آید): ده، یازده، دوازده، ... بیست، سی، ... صد، هزار، میلیون.
  ۳. اعداد آغاز سطر: بیست کارشناس ارشد و ۵۰ مدیر نمونه انتخاب شدند. (بقیه اعداد جمله با رقم نوشته می‌شوند.)
  ۴. اعداد ترتیبی: قرن چهاردهم هجری قمری، دوره نهم ریاست جمهوری.
- شماره راه، خیابان و کوچه باید با عدد ترتیبی نوشته شوند، برخلاف شماره ساختمان و بلوک و واحد که اگر یک رقمی هم باشند باید به صورت رقم نوشته شوند.
- خیابان هشتم شرقی، کوچه سوم، ساختمان ۲۳.
- شماره همایش‌ها و کنفرانس‌ها با اعداد ترتیبی و با حروف نوشته می‌شوند.
- سومین همایش نان و فرآورده‌های آرد

- شماره فصل و بخش‌های یک کتاب در صورتی که به صورت ترتیبی به کار رود با حروف نوشته می‌شوند:

□ در سومین بخش این کتاب ...

□ نخستین فصل کتاب در مورد ...

۵. اعداد کسری (کمتر از واحد): دو سوم از مجموع کارکنان این اداره ....

۶. اعداد تقریبی: پنج شش جلد کتاب، دو سه نفر ارباب رجوع.

۷. اعداد غیر آماری: ده بار تذکر دادم، صد بار آزمایش کردم.

۸. اعداد ترکیب شده: آچار «چهارسو»، جوان «بیست ساله»، مرد «هشتاد و پنج ساله».

توضیح: در مثال‌های فوق لفظ چهارسو و بیست ساله و هشتاد و پنج ساله عدد نیست.

بلکه صفت مرکب است که باید مانند دیگر کلمات با حروف نوشته شوند. همچنین

است در مورد مرد هزار چهره، ره صد ساله، طفل یک ماهه.

## اعداد درشت

در ارتباط با اعداد درشت ذکر دو نکته ضروری است:

الف) برای نوشتن اعداد درشت (بیش از پنج رقم) مثل رقم بودجه سالانه دولت یا نتیجه

سرشماری کشور که خواندن آن ممکن است با دشواری روبرو شود، می‌توان از روش

«تقطیع» استفاده کرد. بدین معنی که هر سه رقم را در ردیفی قرارداد و طبقه آن را

در کنارش نوشت:

□ یارانه نان، سال گذشته به ۴۸۰۰,۰۰۰,۰۰۰,۰۰۰ تومان رسید.

که می‌توان نوشت:

□ یارانه نان، سال گذشته به ۴۸۰۰ میلیارد تومان رسید.

ب) اعداد هزاری و میلیونی که میان آنها فاصله تقریبی وجود دارد باید با واژه‌های هر

طبقه تکرار شوند:

□ سالانه ۵۰ تا ۵۵ میلیارد نخ سیگار در ایران مصرف می‌شود.

این جمله باید به صورت زیر نوشته شود.

□ سالانه ۵۰ میلیارد تا ۵۵ میلیارد نخ سیگار در ایران مصرف می‌شود.

## قانون

به نوشته‌ای اطلاق می‌شود که در مراجع قانون‌گذاری از جمله مجلس تصویب و ابلاغ می‌گردد. به عبارت دیگر به نوشته‌ای قانون گفته می‌شود که ویژگی‌های زیر را داشته باشد:

- با تشریفات خاصی، به صورت طرح از طرف نمایندگان مجلس یا لایحه از طرف دولت، به مجلس تقدیم شود.
- مجلس پس از طی تشریفات اداری و مذاکره باید به آنها رأی دهد.
- اکثر اعضای شورای نگهبان آن را تأیید کنند.
- در روزنامه رسمی چاپ شود.
- در تنظیم مفاد آن همه مردم به یک چشم دیده شوند.
- برای مدت نسبتاً طولانی نوشته شود.

### اصول کلی نگارش قانون

قانون نویسی هنر قانون‌گذار است اما در این هنر نمایی قانون‌گذار آزاد و رها نیست بلکه با قید و بندهایی از قبیل تاریخ، فرهنگ، عرف، زبان قوانین و اصطلاحات قانونی که برایش ساخته و پرداخته‌اند، مواجه است.

قانون نویسی بی هیچ تردید، فنی‌ترین کار قانونگذار است و باید همواره از دو امر در حد اعلای کلمه برخوردار باشد:

۱. وقوف بر ساختار دستور زبان و خط.
۲. وقوف بر اصطلاحات موجود زبان که در میان این اصطلاح‌ها آنچه به حقوق و فن قضا مربوط می‌شود اهمیتی دو چندان دارد.

به دلیل اهمیت رعایت این اصول در قانونی نویسی و اهمیت تبیین آنها نکات زیر خاطر نشان می‌شود:

۱. قانون باید روشن و صریح، جامع و کامل باشد.
۲. قانون باید با وضع و فرهنگ مردمان متبوع خود هماهنگ باشد.
۳. وضع قانون باید ناشی از نیاز اجتماعی باشد.
۴. قانون نباید در حوزه اخلاق و معنویات وارد شود.

۵. تنظیم قانون برای تأمین منافع همگانی باشد.
۶. مفاد آن با موازین اسلامی سازگار باشد.
۷. مغایرتی با قانون اساسی نداشته باشد.
۸. در نگارش قانون، اصل موجز نویسی رعایت شده باشد.
۹. دارای ضمانت اجرا باشد.
۱۰. با نظام حقوقی هماهنگ باشد.
۱۱. در انشای قانون، اصول حقوقی مراعات شده باشد.

### ملاحظات انشایی نگارش ماده قانونی

قانون‌گذار در لحظه نگارش مواد قانونی، دست به کار وضع قاعده‌های حقوقی می‌گردد و هر یک از مواردی که توسط او انشاء می‌شود، یک قاعده حقوقی محسوب می‌گردد، اصول نگارشی ماده قانون عبارتند از:

۱. پرهیز از: اصطلاح سازی، مثل آوردن‌های بی مورد، به کار بردن زمان آینده به جای حال، پیچیده نویسی، فعل سازی نادرست، آوردن حشو، حذف ارکان اصلی جمله، حذف بدون قرینه.
۲. پرهیز از: زیاده گوئی، حصر و احصای نادرست، ذکر کلمات مبهم و دو پهلو، ذکر تعاریف غیر لازم، ماده پردازی بی مورد، وضع ماده تکراری و غیر ضروری، عربی نویسی، عامیانه نویسی، ذکر مترادفات.
۳. رعایت اصطلاحات.
۴. رعایت رسم الخط واحد.
۵. التفات به اصول استنباطی و تفسیری.
۶. استفاده نکردن از پراتز در متن قانون.
۷. لزوم تفکیک قانون شکلی و ماهوی.
۸. توجه به تفاوت‌های قوانین امری و تکمیلی.
۹. رعایت حریم معنایی مواد قانون.

## آیین نامه

«آیین نامه به نوشته‌ای گویند که به اتکای بند، تبصره یا مواردی از قانون، جزئیات اجرایی امور را تعیین و تصریح می‌کند.»

در قوانین تصویبی، برخی از مواد احتیاج به شرح و توضیح و یا ذکر جزئیاتی دارد که از حوصله قانونگذار خارج است. بنابراین تنظیم و تدوین آن و اعلام جزئیات و مراحل اجرایی کار را به وزرا و یا رؤسای سازمان‌های مسئول تفویض می‌کنند و در زیر همان ماده و یا در ماده جداگانه‌ای در بخش پایانی همان قانون به صراحت این موضوع ذکر می‌شود.

برای مثال ممکن است در تصویب قانونی در مجلس شورای اسلامی مقرر شود که صنف یا صنعتی از طرف دولت مورد حمایت قرار گیرد. این مطلب را می‌توان در قالب یک ماده قانونی تصویب نمود. اما تعیین نوع، چگونگی و میزان محدوده این حمایت که ممکن است بسیار گسترده و شامل انواع حمایت‌ها از قبیل تسهیلات بانکی، معافیت‌های مالیاتی یا واگذاری زمین، تعیین مقدار و ذکر جزئیات آنها باشد از فرصت و حوصله مجلس خارج است. بنابراین نمایندگان مأموریت تهیه و تدوین و تصویب ضوابط اجرای کار را به هیأت دولت یا گروهی از وزرا یا رؤسای سازمان‌ها محول می‌نمایند و در ذیل ماده قانونی به آن اشاره می‌شود. محصول نهایی «کارگروه» تعیین شده را «آیین نامه» می‌گویند.

به این نوع آیین نامه‌ها، آیین نامه اجرایی گفته می‌شود که در اجرای مواد یا تبصره‌هایی از قانون تهیه و تدوین می‌شوند. البته نوع دیگری از آیین نامه به نام «آیین نامه مستقل» وجود دارد که در سازمان‌ها کاربرد داخلی داشته و طبق اساسنامه و مقررات داخلی هر سازمان تهیه و تدوین می‌شوند. مانند آئین نامه معاملات اداری، رفاهی، آموزشی، ارزشیابی و ...

دولت می‌تواند تصویب برخی از امور مربوط به وظایف خود را به کمیسیون‌های متشکل از چند وزیر واگذار نماید. مصوبات این کمیسیون‌ها در محدوده قوانین پس از تأیید رئیس جمهور لازم‌الاجرا است. تصویب نامه‌ها و آیین نامه‌های دولت و مصوبات کمیسیون‌های مذکور در این اصل، ضمن ابلاغ برای اجرا به اطلاع رئیس مجلس شورای اسلامی می‌رسد تا در صورتی که آنها را بر خلاف قوانین بیابد با ذکر دلیل برای تجدیدنظر به هیأت وزیران بفرستد.

## ضمانت اجرای آیین نامه

در خصوص ضمانت اجرای آیین نامه باید گفت که برخی از آنها واجد ضمانت اجرا هستند که در بندهای ۲ و ۱۳ ماده ۸ قانون رسیدگی به تخلفات اداری بیان شده که نقض آن از سوی کارمند، قابل تعقیب و رسیدگی است، ولی برخی از انواع دیگر فاقد ضمانت اجراست و به تعبیر دیگر اعمال نمی شود، که به یک نمونه از آن در خصوص بی اعتنایی سازمان ها به ارسال پیامک فارسی اشاره می شود. در پی هشدار استادان زبان و ادبیات فارسی نسبت به تهدید فرا روی زبان فارسی در عدم استفاده از آن در ارسال پیامک ها، دولت بخشنامه ای را در تاریخ ۱۳۸۶/۶/۵ در لزوم استفاده از زبان فارسی در ارسال و دریافت پیامک توسط سازمان ها و دستگاه های اجرایی و دولتی صادر نمود که علیرغم کاهش نصف قیمتی بهای آن، اما باز هم شاهد ارسال پیامک ها به صورت فینگلیش از سوی ارگان های دولتی هستیم. به نقل از خبرنگار خراسان اعلام شد که برخی سازمان ها، آن را نقض کرده اند.

## موارد وضع آیین نامه

در موارد زیر آیین نامه وضع می شود:

۱. جهت اجرای قوانین
۲. جهت انجام وظایف اداری
۳. جهت تأمین اجرای قوانین
۴. جهت تنظیم سازمان های اداری.

## شرایط تنظیم آیین نامه

شرایط تنظیم آیین نامه به شرح زیر است:

۱. مشخص کردن مستند متولی اجرایی که حالت پیشنهاد هم دارد.  
 وزیران عضو کمیسیون اداری و اجتماعی و دولت الکترونیک در جلسه مورخ ۱۳۸۸/۱۰/۱۳ بنا به پیشنهاد معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور ...
۲. ذکر قانونی که اجازه تنظیم آیین نامه را داده است.  
 ... به استناد ماده ۲۰ قانون مدیریت خدمات کشوری - مصوب ۱۳۸۶ - ...
۳. تعیین شرایط واحدهای مجری، حوزه عمل و فرآیند اجرایی آن.

۴. ذکر دامنه شمول آیین نامه.

□ ماده ۵- تمام دستگاه‌های اجرایی موظفند در تنظیم ...

۵. انگیزه‌های مالی و یا پاداش

۶. ذکر زمان تصویب و مراجع نهایی تأیید کننده و نحوه ارزیابی عملکرد

□ ماده ۸- دستگاه‌های اجرایی موظفند سالانه گزارش عملکرد و ...، به معاونت توسعه

مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور و معاونت برنامه‌ریزی و نظارت راهبردی  
رئیس جمهور ارائه کنند.

این تصمیم نامه در تاریخ ۱۳۸۸/۱/۹ به تأیید مقام محترم ریاست جمهوری رسیده است.

۷. واژه‌ها در صورت نیاز تعریف شوند.

□ آیین نامه اموال دولتی

#### فصل اول- تعاریف و کلیات

ماده ۱- منظور از «قانون» در این آیین‌نامه قانون محاسبات عمومی کشور مصوب ۱۳۶۶  
می‌باشد.

ماده ۲- ...

۸. در صورتی که آیین‌نامه مفصل باشد می‌توان آن را به بخش و فصل‌های مختلف تقسیم  
کرد و هر یک از موارد قابل توضیح را همانند قانون با ماده و تبصره همراه ساخت.

۹. ذکر تعداد مواد یا تبصره که در پایان هر آیین‌نامه ضروری است و آخرین ماده، به  
تعداد فصول، مواد و تعداد تبصره‌ها اختصاص دارد.

□ آیین نامه فوق مشتمل بر ... ماده و ... تبصره در جلسه ... به تصویب رسید.

۱۰. توجه به سوابق: چنانچه با تصویب آیین‌نامه‌ای، ضوابط قبلی آیین‌نامه، دستورالعمل و مواد

یا تبصره‌ای از آنها را لغو می‌نماید باید در انتهای متن به طور صریح توضیح داده شود.

### دستورالعمل

سازمان‌ها و مؤسسات در اجرای وظایف خود به منظور انجام تعهدات و حفظ منافع سازمان و  
حقوق مراجعین گاه با مشکلاتی مواجه می‌شوند که ناشی از اعمال سلیقه‌های کاری کارکنان و  
شیوه‌های مختلف استفاده از مقررات است. این دشواری‌ها اغلب به دلیل نبود روش‌های یکسان و

□ دستورالعمل نحوه مستندسازی، اصلاح و روش‌های انجام کار و شیوه‌های اطلاع رسانی ارائه خدمات دستگاه‌های دولتی موضوع ماده ۷ طرح تکریم مردم و جلب رضایت ارباب رجوع در نظام اداری کشور.

۴. ارائه آموزش‌های لازم به کارمندان و علاقمندان به یادگیری. مانند:

□ دستورالعمل تهیه و ماشین کردن نامه‌های اداری.

### تنظیم دستورالعمل

به منظور تهیه و تدوین دستورالعمل به صورت صحیح و اصولی به ترتیب موارد زیر در نظر گرفته شود:

۱. مستندات: ذکر موارد قانونی یا مقرراتی که تجویز دستورالعمل را ایجاب نموده است.

۲. تعیین هدف: مشخص کردن هدف از تهیه و ابلاغ دستورالعمل در ابتدا.

۳. دامنه شمول: مشخص کردن نام اشخاص و واحدهایی که به نحوی در عملیات و وظایف مندرج در دستورالعمل به عنوان استفاده کننده یا متصدی شناخته می‌شوند.

۴. تعیین اولویت‌ها: ابتدا مطالبی که اهمیت بیشتری دارند آورده و سپس به مطالب بعدی پرداخته می‌شود.

کلیه مطالب تحت سرفصل‌های اصلی و یا فرعی نوشته می‌شود. دستورالعمل مانند نامه اداری با عنوان، آرم، شماره، تاریخ و امضا صادر می‌شود.

#### پیشنهاد

واژه دستورالعمل اصطلاح رایجی در سازمان‌های اداری است و ترکیب نادرست دو کلمه «دستور» فارسی و «العمل» عربی است. دستور در این ترکیب مترادف با «روش»، «آیین» و «شیوه» به کار برده می‌شود. عمل نیز مفهوم انجام دادن و اجرا کردن است. پیشنهاد می‌شود از واژه «شیوه‌نامه» به جای دستورالعمل استفاده شود.

## بخشنامه

هیچ یک از تعاریفی که برای بخشنامه در فرهنگ‌های رایج آمده است امروز با معنی و مفهوم و کاربرد استفاده از بخشنامه در سازمان‌ها چندان مطابق نیست؛ بنابراین از جمع‌بندی انواع مفاهیمی که برای بخشنامه ذکر شده است می‌توان تعریف زیر را ارائه داد:

«بخشنامه نوشته‌ای است اداری، در چارچوب قوانین و مقررات، حاوی یک یا چند دستور و تعلیم کلی که با ابلاغ آن از طرف بالاترین مقام اجرایی، واحدها و کارکنان تحت امر مکلف به اجرا می‌باشد.»

### ارزش حقوقی بخشنامه‌ها

در مورد ارزش حقوقی بخشنامه باید قایل به تفکیک شد.

**الف) بخشنامه‌های تکلیفی:** بخشنامه‌هایی که برای همکاران ایجاد تکلیف می‌نماید. این بدان معناست که کارمندان به حکم انضباط مبتنی بر سلسله مراتب موظف به اطاعت از صدور دستور مقام مافوق محسوب می‌شوند و رسیدگی به این تخلف در صلاحیت دادگاه‌های اداری است.

**ب) بخشنامه‌های غیر تکلیفی:** بخشنامه‌هایی که در مقام خطاب به همکاران کاربرد داخلی دارد و از زمره مقررات عمومی خارج است و برای مردم ایجاد حق و تکلیف نمی‌کند. در نتیجه اگر دستگاه‌های دولتی با استناد به یک بخشنامه اثر محدود کننده و یا بازدارنده بر حقوق مردم وارد نمایند، خسارت دیدگان حق دادخواهی در دیوان عدالت اداری برای جبران خسارت وارده را خواهند داشت

### ویژگی‌های بخشنامه

تعریف بخشنامه می‌تواند ویژگی‌های آن را نیز مشخص کند که شامل موارد زیر است:

- تنظیم در چارچوب قوانین؛
- حاوی دستور و تکالیف یا امور کلی است؛
- صدور از طرف بالاترین مقام یا مقام مجاز؛
- ایجاد تکلیف برای گیرندگان<sup>۱</sup>

---

<sup>۱</sup> (ماده ۲۸۰ قانون مدنی) انجام تعهد باید در محلی که عقد واقع شده به عمل آید مگر اینکه بین متعاملین قرارداد مخصوصی باشد یا عرف و عادت ترتیب دیگری اقتضا نماید.

## کاربردهای بخشنامه

کاربردهای بخشنامه شامل موارد زیر است:

- ابلاغ قوانین و مقررات
- ابلاغ روش‌های اجرایی امور به منظور هماهنگی و یکسان‌سازی<sup>۱</sup>
- ارائه آموزش‌های لازم به متصدیان امور
- ارائه اطلاعات سازمانی و تغییرات در سیاست‌ها و برنامه‌ها

بخشنامه در درجه اول، ماهیت دستوری یا هماهنگی دارد و چون از بالا به پایین ابلاغ می‌شود، نمی‌تواند حالت درخواستی داشته باشد.

## تنظیم بخشنامه

بخشنامه مانند نامه اداری تنظیم می‌شود با این تفاوت که:

۱. مخاطب بخشنامه همه یا بخشی از کارکنان یا واحدهای مختلف است.
۲. در آغاز بخشنامه از «سلام و احترام» استفاده نمی‌شود.
۳. در ابتدا دلایل و مستندات صدور بخشنامه ذکر می‌شود.
۴. بخشنامه با تأکید پایان می‌پذیرد نه با سپاس و تشکر.
۵. بخشنامه باید به امضا بالاترین مقام سازمانی یا مقامات مجاز از طرف آنها باشد.
۶. بخشنامه‌ها مانند نامه اداری باید با اصل امضای صادر کننده ارسال شود.

## منابع صدور بخشنامه

دایره شمول بخشنامه‌ها متناسب با سمت امضا کننده است. هر چه امضا کننده به بالاترین مقام سازمان نزدیکتر باشد به همان اندازه گستره عمل بخشنامه بیشتر است. اگر بخشنامه‌ای در داخل یک سازمان با امضای رئیس آن سازمان صادر شود، مفاد آن فقط برای کارکنان آن اداره و یا متصدیان گیرنده قابل اجرا است. اما اگر بخشنامه‌ای به امضا رئیس جمهوری صادر شود

<sup>۱</sup> واژه «متحدالمال» در سابق به جای بخشنامه به کار می‌رفت که نشان دهنده تعبیر یکسان‌سازی و هماهنگی است.

دایره شمول آن تمام وزارتخانه‌ها و مؤسسات زیر مجموعه مربوط است. از این جهت می‌توان منابع صدور بخشنامه را به دو دسته درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم نمود.

### نمونه بخشنامه

شماره: ۱۴۶/۱۵/۱۲

تاریخ: ۱۳۷۶/۵/۲۰

پیوست: .....



جمهوری اسلامی ایران

ریاست جمهوری

دفتر رئیس جمهور

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بخشنامه به کلیه وزارتخانه‌ها، سازمان‌ها، مؤسسات دولتی و وابسته به دولت،

نیروهای انتظامی و نظامی، نهادهای انقلابی، استانداری‌ها و شهرداری‌ها

نظر به اینکه در نظام مقدس جمهوری اسلامی شایسته است مکاتبات و مراسلات فارغ از پیرایه و تعارفات غیر ضروری و عاری از اغراق و مداهنه باشد، حسب نظر ریاست محترم جمهوری دستور فرمایید از این پس نوشته‌های اداری، با استفاده از عبارات ساده نظیر: ریاست محترم جمهوری، رئیس جمهور محترم، معاون محترم رئیس جمهور، وزیر محترم ...، ریاست محترم ... و نظایر آن به جای القاب و استعارات اضافی، انجام گیرد.

سید محمد علی ابطحی

### صورت جلسه

صورت جلسه عبارتست از:

«جمع بندی مذاکرات، پیشنهادهای و تصمیماتی که توسط مدیران، مشاورین یا کارشناسان

در یک جلسه طرح و اتخاذ می‌شود.»

صورت جلسه به معنی «صورت مجلس» هم به کار برده می‌شود. واژه «صورت» در اینجا مجازی به کار برده می‌شود و به مفهوم شرح یا توضیح است. مثل: صورت حساب بانکی، صورت وضعیت، صورت مجلس تحویل و تحول. صورت جلسه مبتنی بر یک جلسه می‌باشد. بنابراین جلسه یا نشست و گردهمایی، زمانی واقع می‌شود که چهار رکن اصلی جلسه، شامل اعضاء جلسه، دستور جلسه، مکان جلسه، و زمان جلسه مشخص باشد.

### ارکان جلسه

**الف) اعضاء جلسه:** رکن اصلی هر جلسه اعضا هستند که حضورشان در جلسه برای ارائه نظر و تصمیم سازی ضرورت دارد. اعضاء جلسه شامل: رئیس، دبیر و شرکت کنندگان است. رئیس جلسه شخصی است که به لحاظ سنی یا مقام اداری و یا میزبانی، اداره جلسه را به عهده دارد.

از جمله وظایف رئیس جلسه می‌توان به امضای دعوت نامه، اداره و هدایت جلسه، تعیین وقت صحبت اعضاء و اعلام کفایت مذاکرات، اشاره کرد.

از میان اعضاء جلسه یا اشخاص آگاه خارج از اعضاء که با اهداف جلسه آشنا باشد، فردی با انتخاب مدیر به عنوان دبیر جلسه انتخاب می‌شود. دبیر اگر عضو جلسه نباشد حق رأی در جلسه را ندارد.

وظایف دبیر جلسه را می‌توان به شرح زیر برشمرد:

۱. تهیه دعوت نامه شرکت در جلسه و ارسال آن برای اعضاء.
۲. اطمینان از حضور اعضاء حداقل یک روز قبل در جلسه.
۳. بررسی مکان جلسه، تهیه ملزومات جلسه و رفع کمبودها، حداقل یک ساعت قبل از شروع جلسه.
۴. حضور به موقع در جلسه و تنظیم و یادداشت برداری از مذاکرات جلسه.
۵. یادآوری دستور جلسه و نکات فراموش شده.
۶. تنظیم صورت جلسه و به امضا رساندن آن.
۷. یادآوری تاریخ و مکان جلسه بعدی.
۸. تکثیر و ارسال صورت جلسه برای اعضاء.

۹. نگهداری سوابق.

۱۰. پیگیری نتایج جلسه.

شرکت کنندگان در جلسه دعوت شدگان به جلسه هستند که هر یک با توجه به تخصص یا سمت خود در جلسه شرکت می کنند و باید سوابق مورد نیاز را تهیه و با آمادگی لازم در جلسه حاضر شوند و به ارائه نظر بپردازند. در پایان ضروری است که شرکت کنندگان صورت جلسه را تنظیم و امضا نمایند.

وظایف شرکت کنندگان در جلسه به شرح زیر است:

۱. بررسی موضوع جلسه و یادداشت نکات لازم برای طرح در جلسه.

۲. حضور به موقع در جلسه.

۳. ارائه نظر بر اساس سیاست های کلی سازمان متبوع.

۴. حفظ منافع واحد یا سازمان متبوع.

۵. مطالعه دقیق تصمیمات اتخاذ شده و اعلام نظر صریح.

**ب) دستور جلسه:** دستور جلسه یا موضوع جلسه، انگیزه و هدفی است که جلسه برای رسیدن به آن هدف تشکیل شده است. ذکر دستور جلسه در دعوتنامه باعث حضور ذهن قبلی و آمادگی دعوت شدگان برای شرکت در جلسه می شود.

**پ) مکان جلسه:** محلی که جلسه در آن برگزار می شود ممکن است ثابت و همیشگی باشد و یا هر جلسه در یک سازمان و دفتر خاصی تشکیل شود. قید نشانه مکان جلسه در دعوتنامه ضروری است.

**ت) زمان جلسه:** زمان جلسه شامل روز، تاریخ، ساعت شروع و به ویژه ساعت پایان است که در دعوتنامه باید ذکر شود.

### انواع جلسه

جلسات به دو نوع است:

۱. جلسات ادواری: این گونه جلسات در زمان های مشخصی در طول سال و ماه برگزار می شود که جلساتی عادی محسوب می شود. گاه علاوه بر جلسات معین، جلسات ویژه یا فوق العاده نیز تشکیل می شود.

۲. جلسات موردی: این گونه جلسات بر اساس نیاز و بنا بر ضرورت موضوع با افراد مختلف تشکیل می‌شود.

### انواع صورت جلسه

صورت جلسه انواعی به شرح زیر دارد:

۱. صورت جلسه مشروح: این نوع صورت جلسه، به گونه‌ای مفصل و با ذکر جزئیات وقایع و کلیه مطالب بیان شده تنظیم می‌شود. صورت جلسه‌های مجالس قانون گذاری و یا صورت جلسه‌های دادگاه‌ها که مطالب آنها با تشریح جزئیات نوشته می‌شود، نمونه این گونه صورت جلسه‌ها است.
۲. صورت جلسه نیمه مشروح: در این نوع صورت جلسه، گزیده مطالب مهم و خلاصه نظر ارائه شده توسط شرکت کنندگان، به همراه تمامی تصمیمات اتخاذ شده ذکر می‌شود.
۳. صورت جلسه خلاصه: در این نوع صورت جلسه، بیشتر به ذکر ارکان جلسه اکتفا شده و به دنبال آن، نتیجه جلسه و تصمیمات اتخاذ شده به ترتیب اهمیت و به صورت فشرده درج می‌شود.

### تنظیم صورت جلسه

صورت جلسه به دلیل تنوع موضوع و یا مفصل و محدود بودن تصمیمات و سلیقه مدیران یا دبیران جلسه، شکل و استاندارد معینی ندارد. برای داشتن یک صورت جلسه کامل ذکر نکات زیر ضروری است:

- مشخصات فردی شرکت کنندگان در جلسه و محل خدمت آنان.
- بیان موضوع جلسه به عنوان هدف برگزاری جلسه.
- زمان و مکان برگزاری جلسه.
- فشرده مطالب مطرح شده در جلسه.
- نتایج و تصمیمات اتخاذ شده در جلسه.
- تاریخ تشکیل جلسه بعدی.
- ذکر اسامی غایبان در جلسه.



## دستورهای کوتاه - هامش نویسی

در عرف اداری دستور به عبارات یا جملات کوتاهی گویند که مدیران و سرپرستان در حاشیه نوشته‌های اداری خطاب به واحدها و افراد می‌نویسند.

گرچه دستور به مفهوم حکم نزدیک است ولی کاربرد آن در عرف اداری با حکم متفاوت است. دستورهای کوتاه اداری در قالب جمله یا عبارت یا کلمه و یا ترکیبی از آنها صادر می‌شود:

آقای ..... لطفاً اقدام فرمایید.

اقدام شود.

موافقم، اقدام کنید.

فعلاً اقدامی مقدور نیست.

گزارش شود.

مذاکره شود.

مطالعه و مذاکره شود.

آقای ..... لطفاً مطالعه و مذاکره فرمایید.

فوری اقدام لازم انجام شود.

این دستورها و نظریه مدیران که در حاشیه نامه‌ها نوشته می‌شود «پی‌نوشت» و

«هامش نویسی» هم گفته می‌شود.

## حکم

براساس مقررات جاری، حکم به نوشته‌ای اطلاق می‌شود که به موجب آن فردی از طرف مقامات صلاحیت‌دار سازمان و یا دستگاه اداری به سمتی منصوب و یا انجام کاری به وی محول گردد.

در فرهنگ لغات حکم به معنای امر، فرمایش، فرمان، منشور، اجازه، فتوا، داوری و قضا هم

آمده است.

در سیستم اداری برخی از احکام اداری دارای فرم‌های مشخص و استاندارد هستند؛ مانند

حکم کارگزینی، حکم مأموریت، حکم بازنشستگی، که نحوه تنظیم آن معلوم است.



## قرارداد

همه برای تنظیم روابط حقوقی خود ناگزیرند با دیگران قرارداد بنویسند. این قرارداد ممکن است راجع به خرید یا اجاره ملکی یا اتومبیلی باشد یا قرارداد استخدام یا شراکت با دیگری. عقد یا قرارداد به توافق دو اراده ضروری در جهت ایجاد یک اثر حقوقی گویند. به عبارت ساده‌تر هرگاه جهت به وجود آمدن یک اثر حقوقی همچون بیع، اجاره و نظایر آن، نیاز به تلاقی و تراضی ضروری دو اراده باشد، عقد محقق می‌گردد.

قانون‌گذار در ماده ۱۸۳ قانون مدنی عقد را چنین تعریف نموده است: «عقد عبارت از اینست که دو یا چند نفر در مقابل دو یا چند نفر دیگر تعهد بر امری نمایند و مورد قبول آنها باشد». بر این تعریف ایراداتی شده است. از جمله اینکه این تعریف عقود تملیکی را به واسطه حصر عقود به تعهد طرفین در جمله قانون‌گذار در بر نمی‌گیرد. این ایراد از سوی بزرگان علم حقوق اینگونه پاسخ داده شده است که: «اگرچه متن این ماده از قانون فرانسه مأخوذ است، اما نویسندگان قانون مدنی ایران با نظر به فقه این ماده را تغییر داده‌اند. بنابراین چون در فقه عهد در معنی عقد نیز به کار می‌رود، این ماده همه عقود را در برمی‌گیرد.»

قرارداد با تنظیم نوشته‌ای که در حکم عقد است، میسر می‌شود و انجام عقد به توافق دو اراده نیاز دارد. جمع عقد، عقود است. در مقابل عقد، ایقاع قرار دارد که با یک اراده ایجاد یا ساقط می‌شوند. همچون طلاق که تنها با اراده مرد واقع می‌شود. عقد به اعتبارات مختلف، تقسیم‌بندی‌های متفاوتی یافته است. از جمله تقسیم عقود به اعتبار موضوع آن، به مالی و غیر مالی و یا تملیکی و عهدی.

### موارد مشترک در تنظیم قراردادها

– ذکر مشخصات کامل طرفین و اقامتگاه قانونی آنها در یک قرارداد الزامی است. طرفین نباید عاقل و بالغ بوده و قصد انجام معامله را داشته باشند تا قراردادشان قانونی باشد. آدرس نیز برای ابلاغ برگه‌های قانونی راجع به معامله مورد نیاز است.

- موضوع معامله باید با ذکر کلیه جزئیات و مشخصات آن در قرارداد تصریح شده باشد. برای اینکه قراردادی صحیح باشد باید موضوع آن قانونی و مشروع باشد و انگیزه طرفین اگر ذکر شده باشد باید قانونی باشد.
- در معاملاتی که موضوع آن مال است باید مالکیت صاحب مال احراز شود و معامله با غیر مالک صحیح نیست حتی اگر مال پدر را از پسر گرفته باشی.
- در صورتی که قرارداد مدت دار است باید مدت ذکر شود. همچنین مهلت‌هایی که در قرارداد ذکر می‌شود باید دقیق باشد و ضمانت اجرای آن مشخص شود. ضمانت اجرا ممکن است پرداخت خسارت یا مثلاً فسخ قرارداد باشد. ذکر تاریخ قرارداد نیز لازم است.
- قرارداد باید به صورت یکسان و به تعداد طرفین قرارداد باشد. چون فتوکی قرارداد در صورت انکار طرف مقابل هیچ ارزشی ندارد.

## ابلاغ

در اصطلاح حقوقی، ابلاغ به معنی تحویل اوراق و مدارک قضایی توسط مأموران است. اما در اصطلاح اداری رسیدن پیام به شخص مورد نظر به صورت کتبی را ابلاغ گویند. می‌دانیم که در سازمان‌های اداری برای صدور «حکم» ترتیباتی لازم است که گاه ممکن است به درازا انجامد؛ بنابراین به منظور آگاهی فرد و تحویل و تحول و انجام کار، ابتدا اقدام به تهیه و صدور «ابلاغ» می‌شود که مجوزی نیز برای صدور حکم خواهد بود. به عنوان نمونه وقتی گفته می‌شود، بازنشستگی آقای پیرایش ابلاغ شد، منظور رسیدن پیام و تصمیم سازمان مبنی بر بازنشسته شدن ایشان است که متعاقب آن حکم قطعی به مبارکی و میمنت توسط مرجع لازم صادر می‌شود. در ادامه نمونه یک ابلاغ بازنشستگی را می‌بینید.

## نمونه یک ابلاغ بازنشستگی کارکنان

بِسْمِ اللّٰهِ

تاریخ:  
شماره:  
پوست:

وزارت بازرگانی  
شرکت بازرگانی خصوصی بازرگانی دولتی ایران

همکار گرامی سرکارخانم/ جناب آقای .....

سلام

خوشوقتم مراتب قدردانی و تشکر شرکت را به پاس خدمات صادقانه جناب‌عالی به اطلاع رسانیده، اعلام نمایم که باستناد ماده ۲ قانون اصلاح مقررات و بازنشستگی و وظیفه مصوب ۶۸/۱۲/۱۳ مجلس شورای اسلامی و با اظهار رضایت از زحمات و همکاری‌هایتان در طول مدت خدمت در این شرکت از تاریخ ..... به افتخار بازنشستگی نائل می‌شوید و نامتان در شمار کارگزاران بازنشسته و سرفراز دولت جمهوری اسلامی ایران قرار خواهد گرفت. شایان ذکر است که حکم برقراری حقوق بازنشستگی شما، پس از تأیید سازمان بازنشستگی صادر و ابلاغ خواهد شد.

انتظار دارد اکنون که با لقب پر افتخار بازنشسته محل خدمت خود را ترک می‌نمایید پیوندهای معنوی خود را همچنان حفظ و از تجربیات خود جامعه کارکنان شرکت را بهره مند سازید.

مدیر کل امور اداری

رونوشت:

- \* سازمان بازنشستگی برای اطلاع
- \* اداره کل امور مالی برای اطلاع
- \* حوزه حراست مرکزی برای اطلاع
- \* اداره بازنشستگی برای اطلاع
- \* اداره رفاه برای اطلاع
- \* دفتر حضور و غیاب برای اطلاع
- \* دفتر اطلاعات و آمار برای اطلاع
- \* اداره بایگانی برای اطلاع

## نامه‌های استاندارد (فرم)

در فرهنگ لغات عمید فرم به معنای ریخت، حالت و شکل است.

فرم نامه به نوشته‌هایی گفته می‌شود که شکل کلی و ظاهری آنها با هم یکسان است اما در جزئیات با هم تفاوت‌هایی دارند. در فرم نامه آن قسمت‌هایی که در این گونه نامه‌ها، با هم یکسان است به صورت چاپی و ثابت در آمده و قسمت‌های متغیر به صورت نقطه چین یا سفید گذاشته می‌شود تا حسب مورد تکمیل شود. مانند: فرم مرخصی، فرم احکام کارگزینی، فرم مأموریت و ....

فرم‌ها ابزار اداره امور هر سازمان هستند و معمولاً حاوی اطلاعاتی می‌باشند که استفاده از آنها از نظر ایجاد هماهنگی در سازمان و اداره صحیح امور، فوق العاده ضروری می‌باشد. به عبارت دیگر می‌توان گفت فرم‌ها وسیله اجرای سیستم‌ها و روش‌های اداری هستند. اطلاعات از طریق آنها به جریان می‌افتد و در استقرار سیستم‌ها حائز نقش و اهمیت فراوان هستند. اطلاعات لازم برای اتخاذ تصمیم و تعیین خط‌مشی به وسیله مدیریت، کنترل، هماهنگی و ارزیابی کار کارکنان سازمان و همچنین بهبود عملیات از طریق فرم‌ها تهیه می‌شود.

### انواع فرم‌ها

۱. فرم‌های عمومی: فرم‌هایی هستند که در اجرای مقررات و رویه‌های جاری تهیه شده یا می‌شود. این فرم‌ها با علامت اختصاری «ع» مشخص شده‌اند.
۲. فرم‌های داخلی: فرم‌هایی هستند که منحصراً برای استفاده واحدهای یک سازمان تهیه می‌شود و بر دو نوع است:
  - الف) فرم‌های داخلی که مورد استفاده مشترک واحدهای یک سازمان است و دارای علامت اختصاری «د . م» هستند.
  - ب) فرم‌های داخلی که جنبه اختصاصی داشته و تنها در یک واحد سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد. «د . ا» علامت اختصاری این گونه فرم‌ها است.
۳. فرم‌های موقت: فرم‌هایی هستند که برای انجام کار در زمان معین و به تعداد محدود در یک نوبت تهیه و تکثیر و مصرف می‌شود. این فرم‌ها هیچ گونه نشانه اختصاری ندارند.

سایر اعداد و حروف که در کنار نشانه‌های اختصاری فرم‌ها مشاهده می‌شود مربوط به ماه و سال ثبت فرم است که در داخل پراتنز می‌آید. شماره فرم‌ها نیز قبل از پراتنز درج می‌شود. چنانچه فرمی مورد تجدیدنظر قرار گیرد، آن فرم پس از ثبت مجدد با نشانه «ت» مشخص می‌شود.

### خصوصیات کیفی فرم

- ساده کردن امور جاری سازمان‌های اداری.
- سهولت به کارگیری اطلاعات مندرج در فرم.
- کاهش وقوع اشتباه در مراحل تکمیل فرم.
- ایجاد حالت روانی مساعد نسبت به کاری که فرم در زمینه آن استفاده می‌شود.
- تأمین حداکثر صرفه جویی در ملزومات و سایر هزینه‌ها.

### اجزاء تشکیل دهنده فرم

اجزای تشکیل دهنده فرم‌ها به شرح زیر است:

۱. عنوان فرم که فرم بیانگر موضوع فرم است.
۲. نشانه فرم که عبارت است از شماره مسلسل فرم و تاریخ تهیه آن بر حسب ماه و سال.
۳. دستورات فرم که بر دو نوعند:  
الف) تعلیمات ناظر بر نحوه تکمیل فرم.  
ب) دستورات تعیین کننده مسیر نسخ فرم.
۴. مقدمه فرم که شامل اطلاعات پیش درآمد قسمت اصلی و ماهوی متن فرم است.
۵. متن فرم که در برگیرنده اطلاعات اصلی مندرج در فرم است.
۶. مؤخره که معمولاً امضا یا امضاها و به طور کلی مطالب متممی است که هدف از آن رسمیت دادن به فرم و تأیید مراتب مندرج در آن است.

یک نمونه فرم رایج در صفحه بعد آورده شده است.

نمونه فرم

برگ راهنمای ارباب رجوع

فرم ع- ۵۱ (۸۰-۳) ت ۱ سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور

۱. نام و نام خانوادگی مراجعه کننده:		۲. نام و نام خانوادگی ملاقات شونده:	
۳. شماره ساختمان		۴. طبقه ساختمان:	
۵. نام واحد:		۶. شماره اتاق:	
۷. ساعت ورود:	۸. ساعت خروج:	تاریخ:	امضا ملاقات شونده:
این برگ پس از امضا ملاقات شونده در موقع خروج به نگهبان مسترد می شود.			

# مدیریت امور دفتری



- مجموعه اصول و روشهایی است که ناظر بر دریافت و ثبت، تهیه و صدور نامه های اداری می باشد و موجب هماهنگی، کنترل و بهبود روشهای گردش نامه های اداری در کلیه سطوح سازمانی می باشد.

# امور دفتری



- امور دفتری یا سیستم گردش نامه های اداری
- دریافت، ثبت، ارجاع، پیگیری و صدور می شود و هر کدام از مراحل مذکور نیز از اقدام ها و مراحل جزئی تری برخوردار می باشد.

# کنترل نامه ها از نظر تایپ

با توجه به اهمیت تایپ نامه‌ها در مکاتبات اداری، کلیه نامه‌های تایپ شده طبق دستورالعمل‌های صادره باید توسط مسئول دبیرخانه، مجدداً از دیدگاه‌های دیگری مورد توجه و دقت قرار گیرد:

- کسب اطمینان از مطابقت متن نامه با پیش‌نویس تهیه شده
- کسب اطمینان از نظر صحت لغات و جملات تایپ شده
- کسب اطمینان از نظر فرم استاندارد تایپ نامه
- کسب اطمینان از نظر صحت تایپ شماره و تاریخ نامه‌ها مطابق با پیش‌نویس
- کسب اطمینان از تایپ نام گیرندگان رونوشت (در صورت وجود رونوشت)
- ثبت علائم اختصاری مشخصات تایپ کننده نامه



# مراحل مشروحه ذیل در امر کنترل دریافت، ثبت و صدور مکاتبات اداری در یک سازمان طی می‌شود.

- نامه‌های وارده به سازمان:

- کلیه نامه‌های وارده به سازمان به واحد دبیرخانه ارسال و در صورت لزوم رسید اخذ می‌شود (به استثنای نامه‌هایی که از طریق پست به سازمان ارسال می‌گردد).

- مسوول دبیرخانه (در بعضی از سازمان‌ها متصدی دریافت نامه) نامه‌های وارده را دریافت و پس از کنترل آن از نظر ارتباط نامه با سازمان، صحت تعداد پیوست‌ها، وجود امضاء و سایر نکات لازم نسبت به ارایه رسید اقدام می‌کند.
- نامه‌های دریافت شده به مسوول یا رئیس دبیرخانه یا مسوول ثبت مکاتبات ارایه شده و روی نامه مهر ورود نامه زده می‌شود.

- مسوول دبیرخانه، واحد و یا شخص اقدام کننده را مشخص و روی نامه (در محل مهر دبیرخانه) ثبت می‌کند. در بعضی از سازمان‌ها، کارشناس و یا پرسنل اقدام کننده توسط مسوول و یا مدیر واحد مشخص می‌شود.

- پس از تعیین محل اقدام (ارجاع نامه)، نامه‌ها به متصدی ثبت نامه (اندیکاتور نویس یا متصدی ثبت رایانه‌ای) تحویل داده می‌شود.

# مراحل مشروحه ذیل در امر کنترل دریافت، ثبت و صدور مکاتبات اداری در يك سازمان طی می شود.

- مسوول ثبت نامه ها در دفتر اندیکاتور، نامه ها را در ستون های تعیین شده دفتر اندیکاتور ثبت و شماره و تاریخ ثبت نامه در دفتر مزبور را در محل های تعیین شده در مهر ورود نامه (مهر اندیکاتور) وارد می کند.
- پس از ثبت نامه ها و اختصاص شماره و تاریخ به آنها، در بعضی از مؤسسات این نامه ها را در دفتر دیگری به نام اندکس دبیرخانه یا دفتر بازرسی ثبت می کنند.
- هدف از ثبت نامه ها در دفتر اندکس دبیرخانه، سهولت دسترسی به شماره اندیکاتور و ثبت نامه های وارده از طریق شماره نامه ها است.
- لازم به یادآوری است که در سیستم اتوماسیون اداری، دیگر نیازی به دفتر اندکس نمی باشد. زیرا با وجود سیستم کامپیوتری به سهولت می توان به شماره اندیکاتور دست یافت.
- پس از طی این مراحل، نامه ها بر حسب واحدهای اقدام کننده، در دفاتر (ارسال مراسلات) یا (دفتر رسید) ثبت شده و پس از تقسیم آنها بین توزیع کنندگان نامه (نامه رسان ها) به واحد و یا مسوول اقدام، تحویل و رسید اخذ می شود.
- یادآوری: در سیستم اتوماسیون اداری رییس دبیرخانه به عنوان مدیر اتوماسیون نیز معرفی می شود.

- کنترل نامه‌های وارده توسط مسوولین:
- با توجه به مراحل گردش نامه‌های وارده و صادره در یک سازمان، توجه به این نکات به منظور کنترل نامه‌ها توصیه می‌شود:

## ۱- کلیه نامه‌های وارده باید قبل از ارایه رسید و یا دریافت آن از این جهات مورد بررسی قرار گیرند:

- برای جلوگیری از اشتباه نامه‌رسان در تحویل و ارایه نامه، توجه مسوول دبیرخانه به نام سازمان و عنوان دریافت کننده نامه از اهمیت خاصی برخوردار است.
- موضوع نامه باید با سازمان گیرنده آن ارتباط داشته باشد.
- وجود امضا، تاریخ و شماره روی نامه‌ها ضروری است.
- نامه‌ها از طریق اداری دریافت و پس از ثبت در دفتر اندیکاتور یا کامپیوتر، شماره گذاری شده و به واحد یا شخص اقدام کننده تحویل داده شود.

## ۲- کلیه نامه‌های صادره باید قبل از صدور آن از این جهات مورد بررسی قرار گیرند:

- نامه از نظر صحت تایپ و مطابقت آن یا پیش نویس باید کنترل شود.
- کسب اطمینان از مشخصات امضاء کننده نامه (داشتن حق امضاء) ضرورت دارد.
- وجود شماره و تاریخ روی نامه الزامی است.

• صحت تعداد اوراق تاب شده و رونوشت‌ها (در صورت داشتن رونوشت)

# مراحل و کنترل نامه‌های صادرة:

نامه‌های صادرة از سازمان با توجه به نوع نامه وارده مراحل را طی می‌کنند:

الف - نامه‌های وارده‌ای که نیاز به پاسخ ندارند:

پس از دستور مسئول اقدام کننده با قید عباراتی از قبیل: (اقدام گردید، پاسخ ندارد، ملاحظه شد) آن را روی نامه، به بایگانی جهت ضبط و نگهداری ارسال می‌کند.

لازم به یادآوری است که مسئول بایگانی موظف است نامه‌هایی را که دستور بایگانی روی آن صادر شده باشد، بایگانی کند.

ب - نامه‌های وارده‌ای که باید به آن پاسخ داده شود.

# مراحل و کنترل نامه‌های صادرة:

مراحل زیر برای پاسخ دادن و صدور نامه‌ها طی می‌شود:

بر اساس مفاد موضوع نامه وارده، مسئول اقدام کننده، پیش نویس نامه صادرة را پس از مطالعه سوابق نامه و از طریق مراجعه به پرونده (در صورت وجود سابقه در بایگانی) تهیه کرده و آن را پاراف (امضای موقت) می‌کند. پس از تهیه پیش نویس در صورت لزوم، مسئول مستقیم و مافوق، آن را مطالعه و در صورت تایید متن پیش نویس تهیه شده، دستور تایپ آن را صادر می‌کند.

پیش نویس نامه، جهت تایپ ارسال می‌شود.

پیش نویس تایپ شده مجدداً به تهیه کننده ارایه می‌شود تا مورد کنترل و بازدید قرار داده شود.

پس از کسب اطمینان از صحت نامه تایپ شده، مسئول اقدام کننده در صورت داشتن حق امضا، نامه را امضا و در غیر این صورت، نسخه دوم و سوم نامه را پاراف کرده و جهت امضای نهایی به مسئول و یا مقام امضا کننده ارسال می‌کند.

# مراحل و کنترل نامه‌های صادره:

- توجه: در صورت پاراف نسخه دوم و سوم نامه توسط تهیه کننده پیش نویس، نیازی به نگهداری نسخه پیش نویس نخواهد بود.
- پس از انجام تشریفات مذکور، نامه‌های صادره همراه نسخه وارده به دبیرخانه ارسال می‌شود.
- مسئول دبیرخانه پس از تحویل گرفتن نامه و اطمینان از تعداد نسخ، پیوست‌ها و امضای مجاز، آن را با ضمیمه نسخه نامه وارده به متصدی اندیکاتور ارایه می‌کند.
- مسئول اندیکاتور یا مسئول اندیکاتور رایانه‌ای، نامه‌های صادره را در ستون‌های پیش بینی شده دفتر اندیکاتور ثبت و شماره و تاریخ نامه را در بالای فرم نامه که قبلاً در نامه‌های اداری محل‌های آن مشخص شده است ثبت می‌کند و به متصدی توزیع نامه‌های صادره (نامه رسان‌های خارجی) تحویل می‌دهد.

متصدي نامه‌هاي صادره، مشخصات نامه‌هاي صادره مانند شماره نامه، تاريخ، نام دريافت کننده و تعداد پيوست‌ها (در صورت ضميمه بودن پيوست به نامه) را در دفتر ارسال مراسلات صادره ثبت مي‌کند و به گيرنده تحويل داده و رسيد مي‌گيرد.

ج - نامه‌هاي صادره‌اي که در پاسخ نامه وارده نباشد:  
به اين سري از نامه‌هاي صادره (نامه‌هاي صادره ابتدا به ساکن) نیز گفته مي‌شود.

در اين نامه‌ها پيش نويس نامه با توجه به مطالب مورد نياز تهيه و پس از تاييد پيش نويس به ماشين نويس ارايه مي‌شود پس از تايپ و کسب اطمینان از صحت تايپ آنها به دبیرخانه جهت ثبت در اندیکاتور و اختصاص شماره و تاريخ به آنها ارسال شده و نسبت به صدور آن مانند سايرنامه‌هاي صادره اقدام مي‌شود.

• نامه اداری باید در یک طرف صفحه نوشته شوند و نباید در حاشیه آن ها چیزی نوشت.

• متن نامه باید با نهایت دقت در صحت مطالب تهیه شود.

• متن نامه باید شایسته فرد گیرنده باشد و پست و مقام شغلی و سازمانی فرد گیرنده باید در نظر گرفته شود.

• در نامه های اداری باید شیوایی سخن و روانی مطلب نیز در نظر گرفته شود و از لغات قدیمی و نامانوس نباید استفاده شود.

• از حشو (به کار بردن واژه هایی که هم معنی هستند) خودداری شود.

• در نامه های اداری به هیچ وجه نباید از کلمات و جملات عامیانه استفاده کرد.

• از نشانه های قراردادی (ویرگول, نقطه و ...) باید درست و به جا استفاده کرد.

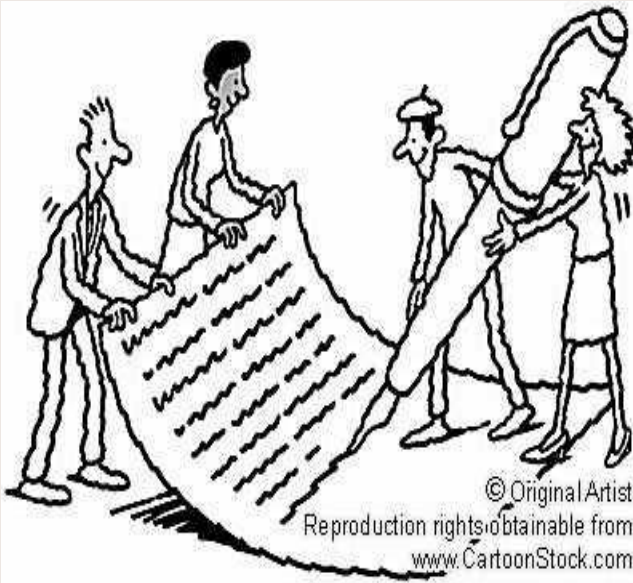
• در نامه های اداری باید از استفاده کردن جملات توهین آمیز, تهدید آمیز و مشکل آفرین خودداری کرد.

سلسله مراتب باید رعایت شود, مثلا اگر می خواهیم برای اداره ای نامه بنویسیم اولین نفر باید مدیریت مکان مورد نظر باشد. عدم رعایت سلسله مراتب باعث توهین به پایینی ها می شود.

اگر مخاطب نامه را نمی شناسیم نامه را باید با یک عنوان کلی بنویسیم. در هر اداره یک سیستم تفکیک نامه وجود دارد که باعث ارسال نامه به مکان مورد نظر می شود.

اگر نامه به وسیله اینترنت مکاتبه شود: الف) از رنگ های ملایم (مثل آبی) استفاده شود. ب) تایپ همه نامه با فونت بزرگ یک نوع توهین محسوب می شود. ج) ارسال تعداد زیادی ایمیل برای یک مکان کار درستی نیست.

انواع نامه هاي اداري از نظر علوم اداري:



انواع نامه هاي اداري از نظر امور دفتري:

## مکاتبات اداری

تفاوت مکاتبات اداری در اندازه‌ی کاغذ، فرم و شکل نوشتاری آن است. طبق دستورالعمل اداره‌ی کل بهبود روش‌ها در سازمان امور اداری و استخدامی کشور کاغذها به شرح زیر در موارد مختلف استفاده می‌شود:

○ کاغذهای **A3**: بدون سرلوحه است و برای تهیه‌ی جدول، نمودار و نقشه استفاده می‌شود.

○ کاغذ **A4**: مخصوص نامه‌هایی که از ۵ سطر صفحه **A4** بیشتر باشد.

○ کاغذ **A5**: مخصوص نامه‌هایی که از ۵ سطر صفحه **A4** کمتر باشد.

○ کاغذ **A6**: بدون سرلوحه است و برای نامه نگاری بین کارمندان استفاده می‌شود و فقط در طرف چپ و بالای کاغذ کلمه‌ی (یادداشت) چاپ می‌شود. طبق این دستورالعمل اندازه‌ی نامه‌های اداری بر دو نوع است:

○ نامه‌های بزرگ **A4**: به ابعاد  $297 \times 210$  میلیمتر و مطالبی که از ۵ سطر بیشتر باشد روی این کاغذ نوشته می‌شود.

○ نامه‌های کوچک **A5**: به ابعاد  $148 \times 210$  میلیمتر و مطالبی که از ۵ سطر کمتر باشد روی این کاغذ نوشته می‌شود.

هر نامه‌ی اداری پنج جزء به شرح زیر دارد:

نام و نام خانوادگی مقام - یک یا دو سطر فاصله - موقعیت سازمانی امضاء کننده باید توجه کرد که نام و نام خانوادگی درست در وسط عنوان پست سازمانی امضاء کننده قرار می‌گیرد. در مواردی که مقام دیگری حق امضاء نامه را به جای امضاء کننده‌ی اصلی داشته باشد در قسمت مربوط به مشخصات امضاء کننده نام و نام خانوادگی امضاء کننده‌ی اصلی و همچنین عنوان سازمانی وی نوشته می‌شود و با اضافه کردن عبارت (از طرف) در جلوی آن امضای نامه بوسیله‌ی مقامی که به او واگذاری اختیار انجام شده است صورت می‌گیرد.

### **۵. گیرندگان رونوشت**

نامه‌های اداری دو نوع است:

۱. **نامه‌های وارده:** آن دسته از نامه‌هایی که به سازمان وارد می‌شود.
۲. **نامه‌های صادره:** آن دسته از نامه‌هایی که به بیرون از سازمان ارسال می‌شود.

لازم به یاد آوری است که دفتری بنام **دفتر اندیکاتور** وجود دارد که مخصوص ثبت کلیه‌ی مکاتبات نامه‌های وارده و صادره است.

### **○ رونوشت و پیوست:**

© رونوشت عبارت است از نسخه برداری یا کپی برداری از روی نامه‌ی اصلی. اگر نامه اداری دارای سه رونوشت برای سه محل مختلف باشد آن نامه در ۵ نسخه تایپ می‌شود که سه نسخه‌ی آن برای آن سه محل، یک نسخه از رونوشت برای

بایگانی قسمت مربوط و یک نسخه هم که همان نامه‌ی اصلی است. شروع عبارت رونوشت از لبه‌ی سمت راست پس از یک یا دو فاصله‌ی سطری از عنوان سازمانی امضاکننده‌ی نامه است. پس از حروف چینی عبارت (رونوشت) دو نقطه می‌گذاریم و یک فاصله‌ی سطری می‌دهیم، از زیر دو نقطه با خط تیره حروف چینی قسمت‌هایی را که نامه باید به آنجا فرستاده شود، شروع می‌کنیم. مثال:

**رونوشت:**

- جناب آقای... (با توضیح سمت)

- جناب آقای... (با توضیح سمت)

- جناب آقای... (با توضیح سمت)

- بایگانی

© هر مدرکی که همراه نامه فرستاده می‌شود پیوست نامیده می‌شود. در قسمت بالای نامه کلمه‌ی پیوست در سمت چپ به صورت چاپی است که اگر نامه‌ای دارای پیوست باشد باید جلوی کلمه‌ی پیوست کلمه‌ی (دارد) را اضافه کنیم و اگر نداشته باشد به صورت خط تیره یا کلمه‌ی ( ندارد) نشان داده می‌شود.

## ویژگی‌های گزارش اداری

یک گزارش اداری می‌بایست ویژگی‌های زیر را داشته باشد:

- صراحت
- صداقت
- سادگی
- کوتاهی

## کارکردهای گزارش اداری

موارد زیر از جمله کارکردهای گزارش اداری است:

۱. افزایش اطلاعات مدیران
۲. اتخاذ تصمیم و اقدام آگاهانه
۳. آگاهی از پیشرفت برنامه‌ها
۴. آگاهی از مشکلات کارکنان و مراجعان
۵. شناخت تنگناها و نیازهای اداری
۶. اعمال صحیح مدیریت
۷. ایجاد تحول و نوآوری

## انواع گزارش

گزارش انواع مختلفی دارد. از جمله:

۱. گزارش شفاهی و گزارش کتبی
۲. گزارش رسمی و غیر رسمی
۳. گزارش دوره‌ای و موردی
۴. گزارش کوتاه و بلند
۵. گزارش فردی و گروهی
۶. گزارش خبری، تحقیقی و تحلیلی

## مراحل تهیه گزارش

### مرحله اول: تهیه مقدمات و آماده سازی

در این مرحله باید با تفکر و دقت، شناخت کافی روی ارکان گزارش شامل موضوع، هدف و مخاطب پیدا کرد.

موضوع: انتخاب موضوع گزارش از دو طریق انجام می‌شود:

الف) انتخاب شخصی: حس کنجکاوی افراد ممکن است در حین انجام کار، تماشای فیلم یا مطالعه به موضوعی خاص جلب شود و در او ایجاد انگیزه کند تا در فرصتی مناسب همه جوانب موضوع را بررسی و از آن گزارش تهیه کرده و نکات تازه‌ای را بیان دارد.

این انتخاب موضوع، بر پایه یک سری اطلاعات فردی است که نباید بدون اطلاع کافی از موضوع به تهیه آن اقدام کرد و با دریافت اطلاعات تکمیلی از منابع مختلف کامل می‌شود. در تهیه گزارش فرد نباید تنها نمای ظاهری موضوع را در نظر بگیرد، بلکه باید آن را از ابعاد مختلف در ذهن خود بررسی نموده و هدف از تهیه و کاربرد آن را ارزیابی نماید.

ب) انتخاب تکلیفی: گاهی موضوع گزارش از طریق سفارش دهنده‌ای مانند استاد یا کارفرما به تهیه کننده تکلیف می‌شود. در این حالت سفارش دهنده یا به توانایی‌های فرد اطمینان داشته یا آن را در معرض آزمایش قرار می‌دهد.

در هر صورت انتخاب موضوع نباید جنبه تحمیلی داشته باشد، زیرا که یکی از شرایط تهیه گزارش و تحقیق خوب و مؤثر علاقه به موضوع مورد بررسی است. تهیه کننده گزارش باید خود را به موضوع نزدیک و سازگار کند.

پس از آنکه موضوع انتخاب شد، باید از نظر وسعت، حجم و منابع مورد نظر نیز محدود شود تا قابلیت نگارش داشته باشد.

هدف: منظور از هدف تهیه گزارش یا تحقیق، بازخورد و نتایج مورد بررسی و یافته‌هایی است که پس از ارائه آن باید به کار گرفته شود. بنابراین هدف فقط رفع تکلیف یا دریافت امتیاز نیست. باید توجه داشت که هر نوشته‌ای مزیت ماندگاری دارد و می‌تواند

مورد مطالعه و بررسی و نقد دیگران واقع شود. مطلبی ارزش نوشتن دارد که ابهام یا مشکلی را رفع کند و برای مخاطب سودمند واقع شود.

**مخاطب:** در تهیه گزارش و یا هر نوع تحقیق و پژوهش باید سن، علایق، سطح تحصیلات، و دانش تخصصی مخاطبان در نظر گرفته شود و بر مبنای آن برنامه‌ریزی صورت گیرد. این عوامل و روابط میان آنها می‌تواند چارچوب تنظیم گزارش را به شکل معقولی ترسیم و تهیه کننده را به نگارش مدل دلخواه و مطلوب راهنمایی کند.

**طرح اولیه گزارش:** تهیه طرح گزارش از گام‌های دیگری است که باید در مرحله تهیه مقدمات و آماده سازی گزارش به آن پرداخت.

طرح اولیه در حقیقت تعیین و مشخص کردن مطالب و تصمیم‌هایی است که به صورت خام در ذهن تهیه کننده گزارش شکل گرفته است. با مکتوب کردن آنها، گزارشگر در مقابل خود الگو و راهنمایی خواهد داشت که محدوده و گستره کار را روشن می‌سازد. با این کار ممکن است وی زمان پیش‌بینی شده یا منابع و مطالب خود را محدود کرده یا گسترش دهد. به عبارت دیگر تهیه و تدوین طرح اولیه، برنامه‌ریزی و پیش‌بینی کار است که بدون آن پژوهشگر و گزارشگر دچار سرگردانی شده و درگیر عوامل پیش‌بینی نشده می‌شود و در نتیجه گزارش به صورت مطلوب از کار در نخواهد آمد.

در تدوین و تنظیم طرح موارد زیر باید رعایت شود:

۱. یادداشت مطالبی که به ذهن می‌رسد.
۲. تنظیم یادداشت‌ها براساس اهمیت.
۳. تعیین سرفصل مطالب و زیربخش‌ها و مرتب کردن آنها.
۴. انتخاب شیوه شماره گذاری فصل‌ها و تیتراهای مطلب.
۵. تعیین روش‌های مورد نظر برای تنظیم گزارش اعم از:
  - روش مشاهده مستقیم یا غیر مستقیم
  - روش مصاحبه حضوری یا تلفنی
  - روش پرسشنامه کتبی و نحوه توزیع آن
  - روش کتابخانه‌ای و فیش برداری

۶. تهیه فهرست اشخاص، ارگان‌ها و مکان‌هایی که باید اطلاعات لازم را از آنها دریافت یا از آنها عکس و فیلم تهیه کرد.

۷. تنظیم فهرست وسایل و ابزار کار.

**هماهنگی:** پس از تهیه طرح اولیه در صورتی که گزارش یا تحقیق، سفارش دهنده‌ای داشته باشد می‌توان طرح اولیه را با وی در میان گذاشت. مزیت این کار جلوگیری از دوباره کاری و دریافت نظرات اصلاحی و پیشنهادی و اعمال تغییرات لازم در برنامه کار است. در مواردی که سفارش دهنده وجود ندارد می‌توان از صاحب‌نظران و کارشناسان در این زمینه بهره گرفت.

### مرحله دوم: گردآوری مطالب

پس از تهیه طرح اولیه و تعیین حدود و دامنه موضوع باید به جستجوی منابع پرداخت. برای تهیه گزارش‌های اداری بهترین منابع می‌تواند سوابق و پرونده‌های مکاتباتی موضوع باشد. قوانین و مقررات، گزارش‌های عملکرد، بریده جراید، کتاب‌های مرتبط با موضوع، اینترنت و استفاده از نظر متخصصین و صاحب‌نظران هم می‌تواند نقش مهمی در کامل‌تر کردن گزارش ایفا کند.

ضروری است در تهیه گزارش، شیوه درست گزارش‌گیری به کار گرفته شود تا از اشتباهات و انحرافات و اتلاف وقت و هزینه جلوگیری شود.

روش و شیوه‌های جمع‌آوری اطلاعات عبارتست از:

۱. **روش مشاهده:** تهیه اطلاعات از طریق روش مشاهده یکی از روش‌های رایج و پسندیده است. در این روش علاوه بر دریافت اطلاعات بسیار در مدت کم، مزیت دیگر آن اطمینان و آرامش خاطر است که هم گزارشگر و هم گیرنده گزارش می‌توانند به اطلاعات دریافتی داشته باشند.

از طرف دیگر تهیه‌کننده گزارش با انتخاب این روش باید توجه نماید که نگاه موشکافانه‌ای به این موضوع داشته باشد زیرا که در پاره‌ای از موارد آنچه می‌بینید، ممکن است با حقیقت امر تفاوت داشته باشد. همچنین گزارشگر نباید تحت تأثیر احساسات، عواطف، سلیق و تعصبات، مشاهدات خود را تنظیم کند.

۲. روش مصاحبه شفاهی: جمع آوری اطلاعات از این طریق یک روش رایج است که با پرسش از اهل فن و صاحب نظران یا شاهدان واقعه انجام می شود. گرچه روش مستندی نیست اما عمومیت داشته و می توان از اطلاعات افراد کم سواد و بی سواد هم بهره جست.

۳. روش مصاحبه کتبی (پرسشنامه): در این روش، مطالعه شوندگان و پرسش شوندگان باید به یک سری سؤال های مشخص پاسخ دهند که نداشتن انگیزه و حوصله و ملاحظه کاری مشکل بزرگ این روش است. بهتر است سؤال ها به نحوی تنظیم شود که هدف از تهیه پرسشنامه برای مخاطبین تشریح و اطمینان لازم به آنها داده شود که پاسخ های دریافتی غیر از هدف گزارش استفاده نخواهد شد.

۴. روش کتابخانه ای: دریافت اطلاعات از طریق منابع کتابخانه ای نیز در گزارش ها به ویژه گزارش های علمی و تحقیقی استفاده می شود. گزارش های اداری، تحصیلی، عمومی و بازرگانی کمتر از منابع کتابخانه ای سود می جویند اما این بدان معنا نیست که از کتاب های مرتبط با موضوع و دیگر منابع نوشتاری استفاده نشود.

کتابخانه ها به منظور سهولت دستیابی جویندگان به مطالب کتاب ها، تدابیری به کار می برند. از جمله اینکه کتاب را براساس موضوع و محتوای درونی رده بندی و برگه های راهنما برای آنها تهیه می کنند. برگه راهنمای موضوعی در واقع شناسنامه کتاب است که پژوهشگر بدون مراجعه به اصل کتاب می تواند تصویری کلی از موضوع و محتوای کتاب به دست آورد و در صورت سودمندی مطالب، با درخواست اصل کتاب یادداشت برداری لازم را انجام می دهد.

#### مرحله سوم: تنظیم گزارش

گزارشگر پس از جمع آوری اطلاعات لازم آنها را از لحاظ موضوع های مشابه مرتب می کند. ربط معقول و منطقی بین بندها و عبارتها از جمله مواردی است که در این مرحله باید به آنها توجه شود. چنانچه مطلبی پس از طبقه بندی باقی ماند می توان از آن به عنوان یک فصل جدا استفاده کرد و یا آن را با مطالب زیربخش ها تلفیق نمود. بدیهی است در صورتی که مطلب مورد نظر امکان تلفیق با سایر مطالب نداشته باشد، گزارشگر باید آن را کنار گذاشته و ترتیب منطقی مطالب را به هم نریزد.

## مرحله چهارم: نگارش و ارائه

تا این مرحله می‌توان گفت نیمی از کار گزارش آماده است و نیم دیگر در این مرحله انجام می‌شود.

ابتدا باید دست نویس آماده شده گزارش را چند بار خواند و حداقل یکبار از دیدگاه خواننده آن را ارزیابی نمود. در هنگام بررسی و ارزیابی گزارش هدف از تهیه گزارش را باید مدنظر قرار داد و دید که آیا سفارش گیرنده گزارش به تمامی اجرا شده است یا خیر. چنانچه لازم باشد آخرین حک و اصلاحات را در متن گزارش انجام داد و سپس نگارش نهایی با رعایت اصول نگارش و ویرایش را آغاز کرد.

در صورت نیاز می‌بایست از جداول و نمودارها به موقع و به بهترین وجه استفاده کرد. گزارش تهیه شده به مقدمه مناسبی نیز احتیاج دارد. مقدمه ضمن اینکه باید جذاب باشد، می‌بایست علت و انگیزه تهیه گزارش را تشریح کند. در مقدمه باید اهمیت موضوع گزارش نیز مشخص شود. هر گزارش با این فرض شروع می‌شود که مشکلی وجود دارد و گزارشگر می‌خواهد راه حل مناسبی ارائه دهد یا وضعیتی را تبیین کند. همچنین محدودیت‌ها و دشواری‌ها در همین بخش مقدمه مطرح می‌شود. فهرست منابع و مراجعی که اطلاعات درون گزارش از آنها گرفته شده است نیز باید تنظیم و به پایان گزارش اضافه شود.

چنانچه گزارش دارای پیوست‌هایی باشد، به ترتیب آماده و در متن گزارش به خواننده اطلاع داده می‌شود.

گزارش آماده شده باید تایپ و حداقل در سه نسخه تکثیر و ارائه شود. استفاده از صفحه بندی صحیح و همچنین بهره‌گیری از عناصر و نشانه‌های بصری در جلب نظر و سهولت خواندن گیرنده گزارش تأثیر خواهد داشت. با توجه به آماده سازی گزارش، اکنون می‌توان فهرست مطالب را تنظیم و به ابتدای گزارش اضافه نمود.

## بخش‌های مختلف یک گزارش

هر گزارش کامل از سه بخش تشکیل می‌شود:

## بخش اول: بخش مقدماتی

این بخش موارد و مطالب زیر را شامل می‌شود:

- جلد به عنوان پوشش و نگهدارنده محتویات و برگ‌های گزارش.
- صفحه عنوان که در آن نام و موضوع گزارش، نام ارگان یا واحد سفارش دهنده، تاریخ تهیه، و نام تهیه کننده گزارش نوشته می‌شود.
- در صفحه تقدیر و تشکر اسامی کسانی که به نحوی در تهیه و تنظیم و دادن اطلاعات یا هر گونه کمک دیگری مؤثر بوده‌اند نوشته و از آنان قدردانی می‌شود.
- فهرست مندرجات شامل عناوین اصلی و فرعی و تیتراهای مهم مطالب و شماره صفحه آنها می‌باشد.
- فهرست پیوست در صورت داشتن پیوست‌های متعدد به بخش مقدماتی گزارش اضافه می‌شود.
- خلاصه گزارش در مورد گزارش‌های بلند مصداق دارد و نویسنده فشرده‌ای از گزارش و نتایج حاصله را ارائه می‌دهد.

## بخش دوم: بخش اصلی

این بخش که بدنه هر گزارش محسوب می‌شود می‌تواند شامل سه جزء باشد:

- مقدمه گزارش که در آن اطلاعات اولیه، انگیزه و هدف از تهیه گزارش و روش کار نوشته شده و خواننده با نوع مطالب گزارش آشنا و در ادامه به نحوی به سمت خواندن گزارش ترغیب می‌شود.
- بدنه اصلی گزارش شامل کلیات و تعاریف موضوع، سابقه یا تاریخچه، شناسایی موضوع و مشکل یا شرح کاملی از حادثه، عوارض آن، ارائه اطلاعات و آمار، تجربیات مشابه و تطبیق آن با موضوع و دیده‌ها و شنیده‌ها و بررسی‌های انجام شده است که به تناسب نوع گزارش نوشته می‌شود.
- نتیجه گزارش حاصل کار گزارشگر است که ذهن خواننده را درگیر نکات حساس و مهم گزارش می‌کند. با توجه به نوع گزارش این قسمت می‌تواند به صورت یادآوری

و تأکید بر اطلاع رسانی یا به صورت درخواستی، بیان پیشنهادها، توجیه راه کارها و یا اشاره به یک راه حل مشخص باشد.  
گزارش با امضای گزارشگر به معنای پذیرش مسئولیت مطالب، اعتبار می‌یابد.

#### بخش سوم: بخش مراجعه

- این بخش نیز که بخش پایانی هم نامیده می‌شود شامل اجزاء زیر است:
- فهرست منابعی که در تهیه گزارش از آنها استفاده شده همراه با نظم الفبایی عنوان منابع.
  - فهرست اسامی شامل تنظیم الفبایی اسامی اشخاصی که در متن گزارش به آنها اشاره شده است.
  - پیوست‌ها و ضامنی که وجود آنها برای اطلاعات بیشتر خواننده ضروری است؛ شامل عکس، نقشه، جدول، نمودار، قوانین و مقررات و ....

#### آراستن گزارش

بی شک آراستگی ظاهری گزارش در هنگام ارائه آن به سفارش دهنده یا مقام‌های اداری و علمی در جلب نظر و ایجاد رغبت به مطالعه در آنها نقش بسزایی دارد. طراحی مناسب برای گزارش از طریق استفاده بجا از موارد زیر فراهم می‌شود:

۱. برجسته کردن نکات اصلی: هر بخش از گزارش دارای متن‌های پشتیبانی کننده‌ای است که هدف نویسنده از نگارش آن، توجه دادن خواننده به یک یا چند نکته اصلی است. در صورتی که این نکات که در حقیقت به موضوع شکل و ساختار می‌دهند، در بدنه متن آورده شود، اهمیت آنها را کم رنگ می‌کند. برای برجسته کردن نکات اصلی می‌توان از موارد زیر استفاده کرد:
- دایره‌های و مربع‌های توپر
  - خط کشیدن زیر جملات
  - استفاده از حروف ایتالیک

۲. **عنوان بندی مناسب:** تقسیم مطالب متن گزارش را عنوان بندی گویند، که گاه این هوشیاری را به خواننده می‌دهد تا متوجه شود که موضوع جدیدی در حال آغاز است. چون اغلب افراد فقط عناوین را می‌خوانند، یک گزارشگر حرفه‌ای از عنوان بندی برای شناخت نکات اصلی گزارش استفاده می‌کند. رعایت نکات زیر در عنوان بندی ضروری است:

- هر عنوان باید به تنهایی قابل درک و مفهوم باشد.
- هر عنوان به طور معنی داری باید عصاره توضیحات زیر عنوان باشد.
- عنوان بندی هر مطلب، ایجاد توقع می‌کند. باید به انتظار خواننده پاسخ مناسب داد.
- عناوین در بخش‌های نزدیک و وابسته باید از لحاظ ساختاری مشابه باشند تا بتوانند ارتباط بخش‌ها را نشان دهند.

۳. **ساخت نکات بصری:** بخش ضروری در هر گزارش بلند به ویژه گزارش‌های مدیریتی، گزارش‌های عملکرد سازمان‌ها، استفاده از نکات بصری است که جدول و نمودار نامیده می‌شوند.

جدول‌ها و نمودارها باید:

- بجا و هشیارانه به کار گرفته شوند؛ به این معنا که تا حد امکان نزدیک به محل اشاره قرار گیرند.
- فرم و شکل مناسب داشته و طرح آنها ساده و قابل درک باشند.
- امکان خطا و اشتباه نداشته و کنترل شده استفاده شوند.
- در موارد لازم و ضروری استفاده شوند. استفاده مکرر و غیر ضروری از نمودار سبب بی ارزش شدن آن و سایر نمودارها می‌شود.

**کاربردهای جدول و نمودار در گزارش:**

- اطلاعات پیچیده را به سادگی و روشنی نمایش می‌دهد.
- مطالب کسل کننده را برای مخاطب جذاب می‌کند.
- وقت خواننده را درگیر خواندن ارقام و اعداد نمی‌کند.
- در خلاصه سازی مطالب مؤثر است.
- بر نکات مهم مطلب تأکید می‌کند.

۴. استفاده از پاراگراف: بند یا پاراگراف عبارتست از مجموعه جمله‌هایی که یک فکر واحد را بیان کند. مطالب هر نوشته به بندهایی تقسیم می‌شود که هر یک مجموعه‌ای از جملات است که بین آنها ارتباط و همبستگی لفظی و معنایی بیشتری وجود دارد و روی هم مفهوم کلی و مستقلی را می‌سازد.

هر چقدر بندهای یک نوشته زیادتر باشد، تنوع بیشتر، خستگی کمتر و بهره‌گیری زیادتری ایجاد می‌کند. بند یا پاراگراف بهترین وسیله برای نشان دادن طرح و ساخت گزارش است. ارزش هر نوشته در این است که با یک نگاه بتوان عنوان‌های اصلی و فرعی آن را از هم باز شناخت و ایده و فکر نویسنده را تا پایان بدون هیچ ابهامی دنبال کرد.

آغاز هر بند به نسبت شروع سایر سطرها باید به اندازه یک کلمه ۵ حرفی تورفتگی داشته باشد که این خود موجب برجسته شدن هر پاراگراف و پیدا کردن شروع هر نوشته می‌شود. تأثیر روانی این تقسیم‌بندی از نظر کمک به خواننده به مراتب بیشتر از تأثیر ظاهری آن است. هر خواننده‌ای تا حدود معینی می‌تواند فکر خود را روی یک موضوع تمرکز دهد و وقتی خسته شد حداقل آن است که نوشته را کنار می‌گذارد. وجود بند یا پاراگراف به نوشته تنوع می‌بخشد و نمی‌گذارد توجه خواننده به جایی غیر از پیام و محتوای نوشته منحرف شود.

ارتباط بین پاراگراف‌ها به شکل‌های زیر است:

- رابطه علت و معلولی
  - رابطه مقایسه‌ای (بین دو ایده یا دو راه حل)
  - ربط منطقی بین جمله‌ها و عبارات
  - مغایرت در مفاهیم اصلی که طبیعت اغلب گزارش‌های مأموریت‌ها است.
- موارد زیر بیانگر ضرورت استفاده از پاراگراف است:
- شکستن یکنواختی مطلب و ایجاد تنوع در نوشته
  - کمک به درک تقسیم‌بندی موضوع
  - جلب توجه مخاطب به تغییر موضوع یا موضوع‌های فرعی
  - بهتر دیده شدن موضوع در متن

## ویژگی گزارش خوب

برای گزارش خوب می‌توان چند ویژگی را به شرح زیر برشمرد:

۱. مطالب صریح، روشن، شفاف و در عین حال مفید و مختصر بیان شود.
۲. نگارش گزارش ساده و دور از نکته‌های پیچیده و مبهم باشد.
۳. گزارش‌های مفصل و طولانی را تا حد امکان می‌بایست به اجزا و فصل‌هایی تقسیم کرد تا خواننده راحت‌تر آن را مطالعه کند.
۴. از تکرار مطالب خودداری شده و کلمات زائد و غیر ضروری حذف شود.
۵. پایه‌گذاری گزارش تا حد امکان بر ارقام و اعداد و محاسبات دقیق و روشن و استدلال‌های منطقی بنا شود.
۶. گزارش با نتیجه‌گیری منطقی و در صورت لزوم با ارائه پیشنهاد همراه باشد تا مقام مافوق بتواند براساس آن تصمیم بگیرد.
۷. به کار بردن اغراض شخصی، تعصبات خشک، احساسات، عواطف و دخالت‌های بیجا در گزارش جایز نیست و باید بی‌طرفی کامل رعایت شود.
۸. لحن گزارش عاری از تعصب، توهین، تمسخر و مبالغه باشد.
۹. قواعد درست نویسی در نگارش گزارش آن رعایت شود.
۱۰. از به کار بردن تعریض، کنایه، طعنه و افعال مجهول در گزارش پرهیز شود.
۱۱. از جدول و نمودار به موقع و بجا استفاده شود.
۱۲. در نگارش گزارش نشانه‌گذاری رعایت شود.
۱۳. نام گزارش، نام تهیه‌کننده، نام سفارش‌دهنده و تاریخ تهیه گزارش در صفحه عنوان آورده شود.
۱۴. گزارش به شکل مطلوب و در لفاف مناسب ارائه شود.

## نمونه گزارش

بسمه تعالی

شماره:

تاریخ:

پوست:

معاون محترم فنی شرکت بیمه ...  
موضوع: گزارش مناقصه ۸۹/۵/۹ شرکت نفت

با احترام

استحضار دارید که چندی پیش شرکت ملی نفت ایران جهت اخذ پوشش بیمه‌ای برای محمولات صادراتی نفت خام و محصولات وارداتی بنزین دو اطلاعیه محدود (اعلام به سه شرکت بیمه ایرانی و سه شرکت بیمه ای خارجی) صادر، ضمن ارائه شرایط مورد نظر خود، خواستار ارائه نرخ حق بیمه شده بود. اهم مطالب این دو مناقصه به شرح زیر بود:

۱. شرکت‌های بیمه ایرانی: الف، ب، پ.
۲. شرکت‌های خارجی: بروکری JIB، بروکری Willis، بروکری Heath Lamberth
۳. تاریخ مقرر برای بازگشایی پاکت‌های شرکت کنندگان در مناقصه:
  - بدو ساعت ۱۰ صبح روز (۸۹/۵/۵) که سپس با ارسال نامه اصلاحیه به (۸۹/۵/۹) تغییر یافت.
  - جلسه مناقصه مذکور رأس ساعت ۱۰ صبح روز ۸۴/۵/۹ در طبقه دهم ساختمان مرکزی شرکت ملی نفت ایران با حضور افراد ذیل آغاز گردید و در ساعت ۱۱:۵۰ صبح همان روز خاتمه یافت.

الف) از شرکت نفت:

۱. آقای دکتر «غ» مدیر امور بین المللی
۲. آقای «ر» معاونت امور بین الملل
۳. آقای «ا» رئیس امور قراردادها
۴. آقای «ص»
۵. آقای «س»

ب) از بروکری Willis: آقای W

ت) از بروکری JIB: آقای «ج» (نماینده JIB در تهران)

ث) از بیمه «الف»: «ن» و «ک»

توضیح اینکه براساس اظهارات مسئولین شرکت نفت، شرکت‌های بیمه «ب» و «پ» نرخ‌ی ارائه نکرده

بودند و در جلسه نیز نماینده‌ای نداشتند و بروکری HEATH نیز اعلام کرده بود که چون آمریکایی است نمی‌تواند نرخ برای نفت بدهد و نماینده‌ای برای جلسه مناقصه اعزام نکرده بود. ❖ گشایش پاکت‌های رسیده:

یکی از شروط مهم برای بازگشایی پاکت‌ها و رؤیت نرخ اعلام شده از سوی هر شرکت کننده در مناقصه این بود که باید برای هر یک از دو مناقصه، ضمانتنامه مورد نظر در پاکت جداگانه آماده و ارائه شده باشد. که ضمانتنامه‌های بیمه «الف» و UBI موجود ولی از سوی Willis ضمانتنامه‌ای موجود نبود. وقتی که از آقای W علت عدم ارائه ضمانتنامه سؤال شد ایشان بیان داشت نظر به اینکه Willis دارای سهام نیویورک است امکان تهیه و ارائه Bid Bond را ندارند ولی تأکید کرد که توان، پتانسیل، پرتفوی، سابقه ارائه سرویس ویلیس بسیار بیشتر از ۵۰.۰۰۰ دلار و ۵۷.۰۰۰ دلاری است که برای دو مناقصه خواسته شده و باید مد نظر قرار گیرد. که با این بیانات نماینده ویلیس مذاکرات زیادی (در حدود ۳۰ دقیقه) ما بین مسئولین شرکت نفت صورت گرفت و سرانجام رأی اکثریت بر عدم پذیرش اظهارات نماینده Willis و عدم بازگشایی دو پاکت ایشان جهت طرح در جلسه مناقصه بود.

با اعلام این تصمیم شرکت نفت، آقای W از آن به بعد (با اجازه مسئولین حاضر در جلسه) فقط به عنوان ناظر در جلسه حضور داشت.

با این ترتیب تنها شرکت‌های باقیمانده برای مناقصه، بیمه «الف» و UIB بودند که پس از مطالعه ضمانتنامه‌های ایشان توسط کمیته مناقصه و قبول و تأیید آنها، بازگشایی پاکت‌ها آغاز گردید. براساس محتویات پاکت‌ها، نرخ‌ها به شرح ذیل اعلام و روی وایت بورد منعکس گردید.

جدول مقایسه نرخ	نرخ بیمه الف	نرخ UIB
نفت خام	٪۰.۲۹۳۳۵	٪۰.۰۲۴
فرانشیز ۰/۳ درصد		
فرآورده (بنزین وارداتی)	٪۰.۰۵۸۹	٪۰.۰۴ و
فرانشیز ۰/۵ درصد		٪۰.۰۲
فرآورده (بنزین وارداتی)	٪۰.۳۲۶۷	٪۰.۰۳۱۰
فرانشیز ۰/۳ درصد		
Storage	٪۰.۰۳۳۷۵	٪۰.۰۱۵۵

با عنایت به نرخ‌های فوق، UIB به عنوان برنده مناقصه اعلام گردید و ختم جلسه اعلام شد.

«ن» مدیر بیمه بازربری

امضا

بر خلاف رزومه که همواره نیاز به ارسال آن توسط نامه نیست، CV همواره می‌بایست همراه با نامه رویی<sup>۱</sup> ارسال شود.<sup>۲</sup>

البته همیشه رزومه توسط خود شخص تهیه نمی‌شود. بلکه به وسیله مراکز نشر و یا سازمان‌های ذینفع نیز تنظیم می‌شود. در هر حال اطلاعات لازم از شخص مورد نظر گرفته می‌شود. نکته قابل توجه این است که نباید رزومه را با بیوگرافی (زندگی‌نامه) و اتوبیوگرافی (زندگی‌نامه خود نوشت) اشتباه گرفت. در زندگی‌نامه‌ها چه از طرف خود شخص نوشته شده باشد یا به روایت دیگران، خصوصیات شخصی، خانوادگی، محیط زندگی و وقایع زندگی شرح داده می‌شود.

در کارنامه، نویسنده کوشش می‌کند تا شایستگی‌های فردی، ابداعات و ابتکارات خود را فهرست‌وار بیان کند و برخلاف زندگی‌نامه که اغلب در دوران کهولت نوشته می‌شود، رزومه در دوران جوانی و میان سالی نوشته می‌شود و با بالا رفتن سن شخص مطالبی به آن افزوده می‌شود.

## انواع رزومه

براساس کاربردهای مورد نظر نویسنده، رزومه به انواع گوناگون تقسیم می‌شود:

۱. رزومه شغلی: در تهیه این رزومه هدف اصلی شغلیابی است. در این نوع رزومه تجربه‌های کاری و موفقیت‌های شغلی توضیح داده می‌شود تا بتواند نظر کارفرما را به خود جلب کرده و فرد و بر دیگر رقیبان خود پیشی گیرد. تهیه و ارائه این نوع رزومه در سازمان‌های کاریابی بسیار رایج است.
۲. رزومه علمی: هدف از تهیه این رزومه، آگاهی مخاطب از پیشینه علمی، آثار، تحقیقات، اختراعات و ابداعات، سخنران، نویسنده، محقق، مخترع و مبتکر است. در

---

### <sup>۱</sup> Cover Letter

<sup>۲</sup> با توجه به اینکه نوشتن رزومه و CV علاوه بر اینکه نشان دهنده میزان سوابق فرد است، نشان دهنده میزان اهمیت دادن وی به نحوه ارسال آنها نیز می‌باشد، توصیه می‌شود خوانندگان محترم علاوه بر مطالعه این فصل به سایت‌های مربوط به رزومه یا CV نویسی نیز مراجعه کرده و قالب‌های پیشنهادی آنها را در سناریوهای مختلف مطالعه فرمایند. در مصاحبه‌های شغلی و یا پذیرش‌های دانشگاهی پیش از شما، رزومه و CV شما مورد بررسی قرار می‌گیرد.

تهیه این نوع رزومه‌ها، نویسنده بیشتر باید به جنبه‌های علمی شخصیت خود پرداخته و مواردی از آن را برجسته نماید.

۳. رزومه تلفیقی: کاملترین نوع رزومه است که در تهیه آن به همه جنبه‌های شغلی، تحصیلی، تجربی، علمی و شخصیتی پرداخته می‌شود که باید در عین جامع بودن مختصر هم باشد.

### چگونگی نوشتن رزومه‌های تأثیرگذار

رعایت نکات زیر برای تأثیرگذاری رزومه پیشنهاد می‌شود:

- رزومه خلاصه‌ای است از نکات شاخص تحصیلی، کاری و قابلیت‌های فردی که می‌بایست با توجه به نیاز و علایق درخواست کننده آن (کارفرما) تنظیم شود. رزومه در برخی متون به ابزار بازاریابی تعبیر شده است که متقاضی آن را به مصاحبه با شما ترغیب می‌کند.
- پیش از تنظیم رزومه در مورد درخواست کننده آن تحقیق کنید و علاقه‌مندی‌های آنان را مورد نظر داشته باشید تا بتوانید پیام‌هایی را که مد نظر دارید به صورت خلاصه به آنها انتقال دهید.
- در نوشتن رزومه بسیار دقت کرده و چندین بار آن را بخوانید تا اطمینان یابید هیچ ایراد دیکته‌ای یا دستور زبانی در آن دیده نمی‌شود. هر چقدر دارای تخصص علمی و مهارت کاری باشید گاه یک غلط املائی می‌تواند شما را در نظر دیگران بی سواد جلوه دهد. در رعایت نکات املائی دقت کنید.
- از افعال کنشی و زمان حال استفاده کنید.
- از تکرار کلمات و عبارات پرهیز کرده و از به کار بردن اصطلاحات زائد نظیر «وظایف من ...» و توضیح بی مورد بندها خودداری کنید.
- در طول نوشتن رزومه از یک قالب نوشتاری استفاده کنید.
- رزومه می‌بایست در یک یا حداکثر دو صفحه تهیه شود. رزومه باید کوتاه و خلاصه باشد. به جای داستان نویسی و بازگویی خاطره‌های کاری، به ذکر نکته‌های مهم بسنده کنید.

- رزومه می‌بایست به گونه‌ای تنظیم شود که در نگاه اولیه چشم نواز بوده و در فکس کردن یا اسکن کردن دچار مشکل نشود. گذاشتن میزان فضای سفید به اندازه کافی در آن مناسب است.
- به منظور تأکید بر مطالب زیر آنها خط کشیده یا از بولت گذاری استفاده کنید.
- در صورت نیاز نام معرف ذکر شود (برای رزومه‌های شغلی).
- مخاطب یا مخاطبان خود را شناسایی و مطالب رزومه را بر اساس خواسته آنها بنویسید.
- به جنبه‌های شخصیتی خود بیشتر بپردازید. اغلب کارفرمایان اطلاعاتی برایشان مهم است که در دیگر افراد کمتر مشاهده می‌کنند؛ مانند: صداقت، امانت‌داری، رازداری، نوآوری، توان تصمیم‌گیری، روح همکاری گروهی، استعداد، تجربه و .... بکوشید بر این نکات تأکید داشته باشید.
- از نوشتن مطالب شعارگونه و کلیشه‌ای و رایج پرهیز کنید. این گونه قالب‌های مرسوم مانند هدفم فقط خدمت به مردم است، احساس وظیفه و تعهد می‌کنم، مأموریت و رسالت دارم و ... می‌تواند موجب دلزدگی در مخاطب شود.
- رزومه باید حالت رسمی و اداری داشته باشد. از ذکر عبارات چاپلوسانه و تملق‌آمیز و ریاکارانه در رزومه یا نامه استخدام خودداری، و ضمن آنکه کمال احترام را بجا می‌آورید، برای شخصیت خود احترام قائل باشید.
- در بیان تجربه و مهارت‌های خود اغراق نکنید و توجه داشته باشید که آنچه می‌نویسید باید مستند و قابل دفاع باشد.
- مهارت‌های شغلی و علمی خود را با اصطلاحات علمی همراه کنید.
- یک نامه کوتاه ساده و بدون خطاهای نگارشی تهیه و رزومه را به آن پیوست و سپس با پوششی مناسب ارائه کنید.

## فرم خام یک رزومه

راهنمای زیر فرم خام یک رزومه است که نشان دهنده محل درج اطلاعات مشخص است:

۱. اطلاعات تماسی: نام و نام خانوادگی، آدرس و شماره تلفن تماس خود را در بالای صفحه قرار دهید و در صورتی که رزومه شما به صفحه دوم نیز کشیده شد، این اطلاعات را در بالای صفحه دوم نیز درج نمایید.
۲. اطلاعات شخصی: در برخی موارد لازم است که تاریخ و محل تولد، مذهب و وضعیت تأهل خود را نیز ذکر کنید. محل درج این مطالب نیز در صفحه اول و مقدم بر سایر بخش‌ها است.
۳. تحصیلات رسمی: ترتیب درج تحصیلات از بالاترین مدرک تحصیلی تا پایین‌ترین آن و معمولاً تا دبیرستان است. در نوشتن تحصیلات می‌بایست نام دانشگاه (یا مؤسسه آموزش عالی) و دبیرستان، شهر و کشور محل تحصیل، مدرک و گرایش، سال اخذ مدرک و معدل درج گردد.
۴. مهارت‌های تخصصی: در این بخش نیز نام مؤسسه‌ای که مهارت‌های مرتبط با رزومه در آنها گذرانده شده است، همراه با نوع و سال اخذ مدرک آورده می‌شود.
۵. کارگاه‌ها، سمینارها و سایر آموزش‌هایی که مرتبط با موضوع تنظیم رزومه است نیز می‌توان پس از تحصیلات رسمی و مهارت‌های تخصصی آورد.
۶. سوابق کاری (سوابق نزدیک به زمان تنظیم رزومه): در این قسمت از نزدیک سوابق نسبت به زمان تنظیم رزومه آغاز کرده و سوابقی را که مرتبط با موضوع تنظیم رزومه است درج می‌کنیم. در این قسمت آوردن موارد زیر ضروری است:
  - زمان مشغول بودن به آن کار یا تصدی آن سمت به صورت از ... تا ...، یا از ... تاکنون.
  - سازمان و یا مؤسسه محل اشتغال با ذکر مکان جغرافیایی.
  - عنوان شغلی یا پستی مورد تصدی.
  - وظایف شغلی مرتبط همراه با مهارت‌های لازم کاری و در صورت لزوم تجهیزات یا نرم‌افزارهایی که با آنها کار می‌کرده‌اید.
  - پاداش‌ها، ارتقاها و سایر موارد مثبتی که در طول زمان تصدی آن شغل به آنها دست یافته‌اید.

۷. پژوهش‌ها و مهارت‌های علمی: در این بخش می‌توانید به پژوهش‌ها یا دستاوردهای علمی که مرتبط به موضوع تنظیم رزومه است اشاره کنید.
- پروژه‌ها و پژوهش‌های انجام شده نظیر پایان‌نامه تحصیلی و ...
  - شرکت در همایش‌های علمی و عنوان مقاله ارائه شده.
  - تخصص‌ها، مقاله‌ها و کتاب‌های چاپ شده و در حال چاپ.
  - عضویت در مجامع علمی و فرهنگی.
  - سابقه تدریس.
  - سفرهای علمی و پژوهشی.

۸. مهارت‌های نرم‌افزاری و زبان‌ها: با توجه به اهمیتی که این موارد در استخدام افراد در سازمان‌ها پیدا کرده است، مهارت‌های نرم‌افزاری و میزان آشنایی با زبان‌ها به صورت جداگانه در رزومه‌ها آورده می‌شود و معمولاً با اصطلاحاتی نظیر مسلط، آشنایی کافی، و ... همراه می‌شوند.

## نمونه کارنامهک شغلی<sup>۱</sup>

### حسن شهرابی

تهران، خیابان ...، کوچه ...، پلاک ...، کدپستی ...، تلفن: ...، نمابر: ...، همراه: ....

E-mail: ... @ ....com

### اطلاعات شخصی

- متولد مشهد، ۱۳۵۵ شمسی، مجرد، مسلمان
- معرف: آقای محمد رضوانی، کارشناس دفتر فنی شرکت ...

### تحصیلات

- کارشناسی ارشد، مهندسی برق گرایش قدرت، دانشگاه امیرکبیر، تهران، خرداد ۱۳۷۹.
- کارشناسی، مهندسی برق گرایش قدرت، دانشگاه شهید عباس پور، تهران، خرداد ۱۳۷۷.
- دبیرستان دکتر شریعتی، مشهد، ۱۳۷۳.

### سوابق کاری

- مدیر عامل شرکت توزیع برق استان ...، ۱۳۸۵ تا کنون.
- رئیس واحد دیسپاچینگ برق منطقه‌ای شهرستان ری، ۱۳۸۰ تا ۱۳۸۵.

### پژوهش‌ها و مهارت‌های عملی

- طرح‌ها:
  - طرح جامع استفاده از انرژی‌های نو در تولید برق، ۱۳۷۸.
- همایش‌ها:
  - شرکت در همایش «برق و محیط زیست» سال ۱۳۸۱، دانشکده فنی دانشگاه تهران، همراه با ارائه مقاله‌ای با عنوان «برق و زباله‌های هسته‌ای».

- صفحه ۱ از ۲ -

---

---

## حسن شهبابی

---

تهران، خیابان ...، کوچه ...، پلاک ...، کدپستی ...، تلفن: ...، شماره: ...، همراه: ....

E-mail: ... @ ....com

---

- تألیفات:
  - کتاب «رویکردهای نو در کشف منابع تولید برق»، انتشارات شرق نو، تهران، در دست چاپ.
- عضویت‌ها:
  - عضویت در «مرکز بررسی انرژی‌های نو» وابسته به وزارت نیرو، ۱۳۷۸ تا کنون.
- تدریس:
  - دانشگاه صنعت آب و برق شهید عباس پور، ۱۳۷۹ تا کنون.
  - دانشکده فنی دانشگاه آزاد اسلامی تهران واحد جنوب، ۱۳۸۱ تا کنون.
- سفرهای تحقیقاتی:
  - مطالعه راه اندازی نیروگاه های حرارتی شهر کلن، آلمان، ۱۳۸۲.

---

## مهارت‌های نرم‌افزاری

---

- نرم‌افزار Matlab، مسلط.
- زبان برنامه‌نویسی C++، مسلط.
- مجموعه نرم‌افزارهای Office، آشنایی کافی.

---

## زبان‌ها

---

- انگلیسی، مسلط.
  - آلمانی، مسلط در خواندن.
- 
-

## کاربرد نشانه‌ها

### یک نقطه (.)

این علامت نشانه پایان و توقف کامل است. کاربرد آن در موارد زیر است:

۱. در پایان هر جمله کامل و مستقل:
  - این گزارش بسیار خوب تهیه شده است.
۲. بعد از کلماتی که به جای جمله مورد استفاده قرار می‌گیرد:
  - نوشتم. موافقم. آری. بسیار خوب. نمی‌دانم.
۳. پس از حروف اختصاری و یا خلاصه سازی اسامی:
  - ه.ش. (هجری شمسی)
  - ه.ا. سایه
  - ق.م. (قبل از میلاد)
  - ت.ت. (تاکسی تلفنی تهران)
  - سی.سی. یو.

### دو نقطه (:): هشدار نما، نشان شرح

این علامت نشانه توقفی بلندتر از نقطه است و در موارد زیر به کار برده می‌شود:

۱. برای شرح و توضیح دادن:
  - شهرهای استان هرمزگان عبارتند از: بندرعباس، بندرلنگه، میناب، حاجی آباد، قشم و ابوموسی.
  - نشانی: تهران، خیابان شریعتی مقابل خیابان ظفر، پلاک ۱۳۲۹.
۲. برای برشماری و تقسیم‌بندی:
  - مدارک لازم: سند مالکیت، گواهینامه تحصیلی، دو قطعه عکس.
۳. در آغاز نقل قول مستقیم:
  - فردوسی گفته است: «ز گهواره تا گور دانش بجوی».
۴. بعد از کلمات توضیح خواه:
  - عبارتست از:
  - مانند:

به شرح زیر:

از قبیل:

**توجه:** واژه‌های «مانند»، «از قبیل» و نظایر آنها، اگر در داخل جمله قرار گیرند دو نقطه گذاشته نمی‌شود.

درست: برای کارمند وسایلی مانند میز، صندلی و نوشت افزار لازم است.

نادرست: برای کارمند وسایلی مانند: میز، صندلی و نوشت افزار لازم است.

۵. برای نشان دادن اجزاء ساعت:

ساعت ۱۵:۱۲

۶. برای آوردن معنی یک واژه:

ایما: اشاره

**سه نقطه (...)** علامت تعلیق

در موارد زیر به کار می‌رود:

۱. زمانی که یک یا چند واژه حذف شده و خواننده دنباله کلام را می‌داند:

مژده ای دل ...

۲. به جای واژه‌هایی مانند «و غیره»:

آفرینندگان شاهکارهای جهانی عبارتند از: شکسپیر، دانته، گوته، مولیر، پوشیکن،

تولستوی، داستایفسکی، ویکتورهوگو، فلوبر، دیکنز، بالزاک و ....

۳. برای محرمانه نگاه داشتن نام اشخاص:

آقای ... گفت:

۴. برای حذف کلمات بی ادبانه:

او به من گفت: «...»

**توجه:** علامت تعلیق در نامه‌های اداری به کار نمی‌رود زیرا به کار گیری سه نقطه ایجاد شبهه می‌کند و

کار را برای تصمیم‌گیری دشوار می‌سازد.

استثنا: در نوشته‌های اداری به جای لفظ جلاله «الله» از این نشانه به شکل «...» استفاده می‌کنند.

## چند نقطه (.....) نشانه رها کردن

از این نشانه در نقل گفته یا نوشته دیگران، هرگاه بخواهند قسمتی از ابتدا یا انتهای مطلب را رها کنند، استفاده می کنند:

□ «طبق ماده ۲ قانون مجازات انتشار و افشای اسناد محرمانه که مقرر می دارد ..... در مورد اسناد محرمانه به حبس جنحه‌ای از شش ماه تا سه سال محکوم می گردد.»

### نشانه درنگ (،) سرکج - ویرگول - کاما - مکث

این نشانه مکث کوتاه به اندازه یک دم و بازدم است و قرار دادن درست آن در متن نوشته‌ها بسیار اهمیت دارد. نشانه درنگ کاربردهای زیادی دارد:

۱. به جای «و» مکرر: هرگاه در یک جمله بیش از دو واژه با واو عطف به دنبال یکدیگر بیایند، برای پرهیز از تکرار «و» بین آنها ویرگول گذاشته می شود. این ویرگول‌ها را ویرگول رشته‌ای می گویند.

□ فردوسی و خیام و سعدی و حافظ و مولانا شهرت جهانی دارند.

که پس از نشانه گذاری نوشته می شود:

□ فردوسی، خیام، سعدی، حافظ و مولانا شهرت جهانی دارند.

۲. بین واژه‌هایی که در یک طبقه‌بندی قرار می گیرند:

□ کارمندان، کارگران، معلمان

□ رازداری، امانت داری، راستگویی

□ سبز، سفید، سرخ

۳. هنگام به کار گیری عطف بیان در یک جمله:

□ شیراز، شهر حافظ و سعدی، مرکز استان فارس است.

۴. برای تفکیک دو کلمه مشابه که به صورت مکرر می آید:

□ حافظ، حافظ قرآن بود.

۵. بعد از بیان واژه‌هایی مانند بله، خیر، نه و نظایر آن:

□ بله، من این نامه را نوشتم.

۶. بین دو اسم در موقع خطاب که در نوشتن ممکن است مرکب خوانده شوند:

□ محمد، علی را صدا کن. (در این گونه موارد بهتر است پس از اسم مخاطب، نشانه خطاب (!) بیاید: محمد! علی را صدا کن.)

۷. برای درک صحیح خواننده از مقصود نویسنده: این یکی از مهمترین نقش‌های این نشانه در نوشته‌هاست که بدون آن و یا استفاده نابجای آن مفاهیم مختلفی را به خواننده منتقل می‌کند. به مثال‌های زیر توجه کنید:

□ بعد از خوردن غذا در باغ، مشغول به کار شد.

□ بعد از خوردن غذا، در باغ مشغول به کار شد.

یا

□ پس از فراغت از خوردن، شیر به گوشه‌ای رفت و خوابید.

□ پس از فراغت از خوردن شیر، به گوشه‌ای رفت و خوابید.

### درنگ بلند (؛) نقطه‌ویرگول - سمی کالن - سرکج نقطه

این نشانه توقفی است کوتاه‌تر از نقطه و بلندتر از ویرگول. در متن نوشته‌ها تا اندازه‌ای نقش نقطه را به عهده می‌گیرد و کاربردهای زیر را دارد:

۱. جمله دستوری کامل است، اما رابطه فکری آن با جمله بعد بیشتر از دو جمله‌ای است که بین آنها نقطه قرار می‌گیرد:

□ امروز دیگر باید برویم؛ شاید فردا بتوان این کار را تمام کرد.

۲. جدا کردن قسمت‌های یک جمله مرکب و بلند که در آن تعدادی ویرگول به کار رفته باشد:

□ در رشته ژیمناستیک با سه مدال طلا، یک مدال نقره و چهار مدال برنز به مقام

اول؛ در رشته وزنه برداری با یک مدال طلا، سه مدال نقره به مقام سوم؛ و در

رشته کشتی با یک مدال نقره و سه برنز به مقام چهارم دست یافتیم.

### خط فاصل (-) تیره - دش

این نشانه در موارد زیر به کار برده می‌شود:

۱. برای نقل مکالمات دو نفر در آغاز سطر:

- دوره گزارش نویسی در کدام کلاس تشکیل می شود؟
- نمی دانم، من هم تازه آمدم.
- از کدام اداره آمده اید؟
- از مخابرات.

۲. برای نشان دادن فاصله:

- جاده کرج- چالوس باز شد و رفت و آمد در آن جریان دارد.
- بلیت تهران- اصفهان

۳. برای تقسیم بندی اجزای یک مورد:

هیأت نظارت در برنامه آموزش دانشگاه:

- رئیس دانشکده ادبیات

- رئیس دانشکده علوم

- رئیس دانشکده حقوق

۴. در بر شماری بخش های یک مطلب:

۱- .....

۲- .....

و یا:

الف-

ب-

۵. به جای «تا»:

در سال های ۸۰ - ۸۵

ساعت: ۸ - ۱۲

زمان: ۲ - ۵ شهریور

۶. برای جدا کردن عبارت معترضه:

آقای رئیس گفتند- البته دستور دادند- جمعه هم به اداره بروم.

### خط وصل (-) تیره کوتاه- نیم خط

این نشانه در اغلب کتاب‌های آیین نگارش با خط فاصل یکجا معرفی شده و در موارد زیر به کار می‌رود:

۱. بین کلمات ترکیبی، برای پیوستن دو واژه:

کشورهای آسیایی- آفریقایی

فرهنگ لغات فارسی- انگلیسی

هنر خط- نقاشی

دانشگاه علمی- کاربردی

۲. در نقل مکالمات، هنگام تردید گوینده و یا لکنت زبان:

دُ- دُ- دزد!

### پرسش (?) پرسش نما

این نشانه در موارد زیر به کار برده می‌شود:

۱. در پایان پرسش مستقیم:

نتیجه امتحان دیروز چه شد؟

۲. پس از ادوات پرسش:

کی؟ کجا؟ چرا؟ چگونه؟

۳. در انتقال شک و تردید (در داخل پرانتز):

این دانشمند در سال ۱۸۲۷ (?) از دنیا رفت.

توجه: در مواردی که جمله پرسشی به طور مستقیم نقل نمی‌شود، آوردن نشانه پرسش لزومی ندارد:

باید دید پرونده‌ای هم گم شده یا نه.

### تعجب (!) الف نقطه - نشانه عاطفه

۱. پس از واژه، عبارت، یا جمله‌ای که جنبه عاطفی و احساسی و هیجانی دارد:

شادی چه خوب!

تحسین آفرین!

آرزوی خوب (دعا) خدا پدرش را بیامرزد!

آرزوی بد (نفرین) لعنت بر شیطان!

ترحم طفلک!

هشدار آهسته!

۲. پس از کلمات خطاب یا ندا:

خدایا!  آقای رئیس!  خانم‌ها! آقایان!  همکاران محترم!

### پرانتنز ( ) گریزنا- دو کمان

این نشانه در موارد زیر به کار می‌رود:

۱. افزودن اطلاعات در وسط یا پایان جمله:

با وجود گرمی هوا (۴۰ درجه) پالتو می‌پوشید!

بندرعباس از مراکز عمده حمل و نقل کشور است (این بندر قبلاً گامبرون نامیده می‌شد).

۲. اشاره به نام سابق:

خیابان شهید بهشتی (عباس آباد)

۳. برای نمایش علامت‌های اختصاری و نشانه‌ها:

پیامبر گرامی (ص)، ائمه طاهرین (ع)

### گیومه («.....») برجسته نما

این علامت در موارد زیر به کار می‌رود:

۱. در نقل قول:

آلبرکامو گفته است: «آن کسی که آزادی شما را گرفت، نان شما را هم می‌گیرد».

۲. برای برجسته کردن عبارت یا واژه‌ای در میان جمله:

در سال گذشته «سه میلیون نفر» از نمایشگاه کتاب دیدن کردند.

۳. در کلمات نامأنوس:

«چرخبال» معادل هلی کوپتر است!

۴. در مقام طنز و استهزا:

□ این «دانشمند محترم» هر چه موضوع بحث باشد، در تخصص اوست!

دو ( " ) نشانه تکرار - ایضاً

این نشانه برای جلوگیری از تکرار کلمات مشابه که زیر یکدیگر نوشته می‌شوند به کار برده می‌شود. مانند:

□ رونوشت:

اداره کل امور اداری برای اطلاع و اقدام

" " " مالی " " "

آکلاذ ( } ) نشانه تعمیم چند مورد به یک مورد - آبرو

۱. این نشانه برای معرفی اجزا و تقسیمات یک سازمان به کار می‌رود:

دانشکده ادبیات	}	دانشگاه تهران
دانشکده علوم		
دانشکده پزشکی		
دانشکده فنی		

۲. برای تعمیم دادن چند واژه به یک مورد:

مداد	}	نوشت افزار
کاغذ		
تراش		
پاک کن		
خط کش		

کروشه ( [.....] ) نشانه الحاق - افزوده نما - قلاب

۱. در یک متن به جمله‌هایی برخورد می‌شود که به نظر نویسنده واژه‌هایی از قلم افتاده

است. با افزودن آن واژه‌ها در داخل کروشه این نارسایی برطرف می‌شود:

□ شما [خانواده شهدا] چشم و چراغ این ملت هستید.  
به این ترتیب خواننده متوجه می‌شود آنچه در داخل قلاب آمده است افزوده‌ایست که در متن اصلی وجود نداشته است.

۲. کروش به جای پرائتزی که باید درون پرائتزر دیگر قرار گیرد، به کار می‌رود:

□ (منشور ملل متحد در تاریخ ۲۶ ژوئن ۱۹۴۵ [۵ تیر ماه ۱۳۴۴] به امضا رسید).

۳. از این نشانه [ ] و نشانه ... امروزه ترکیبی ساخته شده به شکل نمادین [...] که بیشتر در مطبوعات مورد استفاده قرار گرفته است و نشان دهنده مطلبی است که به هر دلیل نویسنده یا ناشر، آن را حذف نموده است.

«این علامت اگر چه در زنجیره کلام نقشی ندارد ولی مدلولی دارد که نشانه غیبت یا چیزی حذف شده است.» [۱۸]

«هرگاه نویسنده هنگام نقل یک متن فکر کند که نقل بعضی از قسمت‌های آن ضرورت ندارد آنها را حذف و به جای آن سه نقطه در درون کروش می‌گذارد.» [۳۳]

### ممیز (/) خط مورب

این نشانه در موارد زیر کاربرد دارد:

۱. اجزای تاریخ را در نامه اداری با عدد و ممیز می‌نویسند:

□ درست: ۱۳۸۵/۱۲/۶ نادرست: ششم اسفند ۸۵

۲. برای جدا کردن مصراع‌های یک شعر در متن نوشته:

□ در انتخاب هدف آنقدر دقیق شدم / که عمر طی شد و دوران گذشت

□ به جستجوی پل اندر کنار ماندم / ولیک عمر به دیوانگی ز آب گذشت

«پژمان بختیاری»

۳. در خلاصه نویسی به جای «یا» و یا معادل استفاده می‌شود:

□ سرکارخانم / جناب آقای

□ در سال‌های ۱۳۶۳/۶۴ که به مأموریت ...

□ شانزده آذر یکهزار و سیصد و هشتاد و نه / اول محرم یکهزار و چهارصد و سی و دو

## نشانه‌های ممنوع در نامه اداری

در نوشته‌های اداری از برخی از نشانه‌ها نباید استفاده کرد:

۱. علامت تعجب: همان طور که گفته شد این نشانه در مواردی که جنبه عاطفی و احساسی جمله مورد نظر است استفاده می‌شود و چون نوشته‌های اداری حالت رسمی دارد، استفاده از این علامت به هیچ عنوان در نامه‌های اداری سفارش نمی‌شود.
۲. علامت پرسش: این علامت نیز در پرسش مستقیم و مواردی که تردید و گمان را می‌رساند استفاده می‌شود. در نوشته‌های اداری، پرسش به صورت جمله درخواستی بیان می‌شود و از واژه‌های «تقاضا» و «خواهش» کمک گرفته می‌شود و نیازی به علامت پرسش نیست. همچنین نامه اداری باید از شفافیت لازم برخوردار بوده و از به کارگرفتن واژه‌هایی که در ذهن خواننده تردید ایجاد می‌کند، پرهیز کرد. در گزارش‌های توضیحی و پرسشنامه‌ها استفاده از این علامت مجاز است.
۳. سه نقطه: چون کاربرد این علامت در موارد حذف کلمه یا تعلیق است، به کار بردن آن در نامه به لحاظ ایجاد شبهه در خواننده سفارش نمی‌شود. تنها استفاده از این علامت در نوشته‌های اداری، به جای نام جلاله خداوند است که به صورت «...» نوشته می‌شود.