

بسمه تعالی

مکاتبات اداری و آیین نگارش

فصل‌های جزوه به ترتیب شامل موضوعات زیر هستند :

۱. مقدمه و اهمیت مکاتبات اداری
۲. نوشتار به عنوان عنصر ارتباط
۳. نقش ارتباطات در انجام امور
۴. نامه‌های اداری (تعاریف و ساختار)
۵. مراحل تهیه نامه‌های اداری
۶. بخشنامه‌ها، صورتجلسه‌ها و دستورالعمل‌ها
۷. احکام، فرم‌های اداری و دفاتر
۸. گزارش اداری و ساختار آن
۹. شیوه نگارش نامه‌های اداری
۱۰. آیین نگارش و درست‌نویسی
۱۱. نشانه‌گذاری و علائم نگارشی

فصل 1: مقدمه و اهمیت مکاتبات اداری

مقدمه

در دنیای امروز، ارتباطات مکتوب به عنوان عنصری مهم در پیشبرد اهداف سازمان‌ها و ارزیابی عملکرد آنها، جایگاه ویژه‌ای دارد. بخش عمده‌ای از تعاملات درون سازمانی و برون سازمانی از طریق نوشتار انجام می‌شود.

یکی از مهم‌ترین ابزارهای تحقق اهداف سازمان، برقراری ارتباط رسمی از طریق نوشته‌های اداری است. مکاتبات اداری زبان رسمی سازمان به شمار می‌آید و نقش کلیدی در موفقیت و پیشرفت سازمان‌ها دارد.

نوشتار اداری، یکی از ارکان اصلی ساختار اداری است و نشان‌دهنده دانش، تخصص و مهارت کارکنان و مدیران محسوب می‌شود. بنابراین، توجه به نگارش صحیح نامه‌های اداری به معنای توجه به ارتقای جایگاه سازمانی است.

نوشتار به عنوان یک عنصر ارتباطی

نوشتار اداری، پیش از هر چیز، وسیله‌ای ارتباطی در روابط انسانی و ابزار انتقال مفاهیم است.

نوشتن نامه مانند سایر ابزارهای زبانی، وسیله‌ای برای بیان منظور و مقصود افراد و برقراری ارتباط با دیگران است.

برای ایجاد هر نوع ارتباط، وجود پنج عنصر اصلی الزامی است:

۱. پیام‌دهنده (منبع):

فرد یا سازمانی که با هدفی مشخص مانند ارائه گزارش، صدور دستور، یا درخواست، اقدام به نوشتن نامه و ایجاد ارتباط می‌کند.

۲. گیرنده پیام (مخاطب):

شخص حقیقی یا حقوقی که نامه خطاب به او نوشته می‌شود و مرجع اصلی ارتباط است.

۳. اصل پیام (محتوا):

مقصود اصلی نویسنده که می‌تواند شامل انتقال اطلاعات، ارائه گزارش، درخواست یا اطلاع‌رسانی باشد.

۴. وسیله ارتباط:

شکل بیان پیام که می‌تواند شفاهی، مکتوب یا ترکیبی باشد.

۵. اثر پیام (بازخورد) :

نتیجه‌ای که فرستنده پیام از ارسال نامه انتظار دارد؛ این بازخورد گاهی قابل پیش‌بینی است و گاهی خیر.

انواع ارتباط

ارتباط به طور کلی به دو نوع اصلی تقسیم می‌شود :

۱. ارتباط فردی :

شامل ارتباط فرد با خانواده، جامعه، سازمان محل خدمت.

۲. ارتباط سازمانی :

شامل ارتباط با مردم، سازمان‌های داخلی و سازمان‌های خارجی.

از نظر شیوه ارتباط نیز دو نوع اصلی وجود دارد :

• **حضور** : مانند جلسات، مصاحبه‌ها و مذاکرات.

• **غیرحضور** : مانند مکاتبات اداری، تماس تلفنی، ایمیل و پیام‌های سیستمی.

انواع ارتباطات اداری

ارتباطات اداری به دو گروه زیر تقسیم می‌شوند :

۱. ارتباط عمودی :

○ بالا به پایین : مانند صدور دستور توسط مدیر به کارکنان.

○ پایین به بالا : مانند ارائه گزارش یا درخواست از کارمند به مدیر.

۲. ارتباط افقی :

ارتباط میان ادارات یا بخش‌های هم‌سطح یک سازمان.

نکته مهم :

رعایت سلسله‌مراتب اداری در ارتباطات عمودی الزامی است و بی‌توجهی به آن باعث بی‌نظمی سازمانی می‌شود.

موانع انگیزه کارکنان برای نگارش صحیح

دلایل مختلفی باعث کاهش انگیزه کارکنان در نگارش صحیح مکاتبات می‌شوند، از جمله :

- عدم آموزش مناسب مهارت نگارش در دوران تحصیل.
- نبود دوره‌های آموزشی توجیهی هنگام استخدام.
- ترس از تبعات مستندسازی مکتوب.

پیشنهاد :

برگزاری دوره‌های آموزشی آیین نگارش مکاتبات اداری برای کارکنان جدیدالورود، به‌ویژه در بدو استخدام.

اهمیت مکاتبات اداری در سازمان‌ها

اهمیت مکاتبات اداری را می‌توان از دو جنبه بررسی کرد :

۱. به‌عنوان ابزار ارتباطی :

نوشتار اداری آسان‌ترین، کم‌هزینه‌ترین، مطمئن‌ترین و بادوام‌ترین وسیله ارتباطی است.

۲. به‌عنوان سند رسمی :

در نظام اداری ایران، نامه‌ها و مکاتبات به‌عنوان اسناد رسمی محسوب می‌شوند و برای استندهای قانونی و بایگانی اهمیت بالایی دارند.

مشکلات ناشی از ضعف در مکاتبات اداری

اگر در نگارش مکاتبات اداری اصول و قوانین رعایت نشود :

- کارایی نامه‌ها کاهش می‌یابد.
- احتمال سوء تفاهم یا تضییع حقوق سازمان افزایش پیدا می‌کند.
- روند اداری با اختلال و کندی مواجه می‌شود.

فصل 2 : نقش ارتباطات در انجام امور

نقش نامه‌های اداری در موفقیت سازمان‌ها

نامه‌های اداری در جریان امور یک سازمان، نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت یا شکست آن دارند.

یک نامه اداری اگر به‌درستی نگارش شود، می‌تواند منافع و فرصت‌های زیادی برای سازمان ایجاد کند؛ اما یک اشتباه کوچک در نگارش نامه ممکن است به از دست رفتن فرصت‌ها، بروز مشکلات حقوقی یا مالی، و حتی آسیب به اعتبار سازمان منجر شود.

کارکردهای اصلی نامه‌های اداری

نامه‌های اداری علاوه بر نقش ارتباطی، دارای اثرات متنوعی در سازمان هستند. این اثرات را می‌توان به چند دسته اصلی تقسیم کرد :

1. اثرات مالی

بخش زیادی از مکاتبات اداری دارای بار مالی هستند؛ مانند :

- دستور پرداخت یا عدم پرداخت بودجه.
- تصویب یا رد هزینه‌های پروژه‌ها.
- تخصیص اعتبارات به واحدهای مختلف.

نکات مهم :

- تمامی پرداخت‌های مالی باید به صورت مکتوب و با دستور کتبی مدیر مربوطه انجام شود.
- دستورات شفاهی، صرفاً برای سرعت عمل هستند و باید در اسرع وقت با مستندات کتبی جایگزین شوند.
- این روند باعث شفافیت مالی و جلوگیری از سوءاستفاده‌های احتمالی می‌شود.

2. اثرات حقوقی

هر نامه اداری، سند رسمی محسوب می‌شود و می‌تواند موجب ایجاد الزام و تعهد قانونی گردد. بر اساس ماده 1281 قانون مدنی :

سند عبارت است از هر نوشته‌ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد.

مثال‌ها :

- قراردادهای منعقد شده با پیمانکاران.
- مصوبات داخلی سازمان.
- ابلاغ‌های رسمی.

امروزه اسناد اداری علاوه بر نامه‌های کاغذی، شامل اسناد الکترونیکی نیز هستند؛ مانند ایمیل‌های سازمانی و مستندات موجود در سامانه‌های اتوماسیون اداری.

3. راهنمایی آیندگان برای ادامه امور

مکاتبات اداری و بایگانی آن‌ها به‌عنوان مرجع تجربیات گذشته به آیندگان کمک می‌کند تا با آگاهی از تصمیمات و اقدامات پیشین، مسیر درستی را برای ادامه امور انتخاب کنند.

این موضوع باعث تداوم سازمانی و جلوگیری از تکرار اشتباهات گذشته می‌شود.

4. نقش تاریخی و مستندسازی

نامه‌ها و مکتوبات اداری علاوه بر کارکرد روزمره، نقش تاریخی نیز دارند. مطالعه تاریخ معاصر بدون دسترسی به اسناد و مکاتبات اداری ممکن نیست. نمونه‌های تاریخی مانند نامه‌ها، سفرنامه‌ها و گزارش‌های قدیمی، منابع ارزشمندی برای پژوهشگران هستند.

مثال : نامه‌های صادره در دوران مشروطیت هنوز به‌عنوان اسناد تاریخی مورد استفاده پژوهشگران قرار می‌گیرند.

5. تسهیل امور از طریق مستندسازی

در بسیاری از مشاغل، تصمیم‌گیری و اقدامات اداری بر اساس مستندات و مدارک ثبت‌شده انجام می‌شود. تشکیل پرونده‌های اداری برای موضوعات مختلف، باعث می‌شود :

- روند کارها سریع‌تر و دقیق‌تر انجام شود.
- پیگیری امور در آینده آسان‌تر باشد.
- از بروز اختلاف‌نظر میان کارکنان جلوگیری شود.

مثال‌ها :

- پرونده‌های پرسنلی در ادارات منابع انسانی.
 - پرونده‌های بیماران در مراکز درمانی.
 - پرونده‌های دانشجویان در دانشگاه‌ها.
-

جمع‌بندی نقش ارتباطات در امور سازمانی

یک مکاتبه اداری به‌ظاهر ساده می‌تواند :

- یک پروژه بزرگ را به نتیجه برساند یا باعث شکست آن شود.
- منافع مالی و حقوقی سازمان را حفظ کند.
- به‌عنوان مرجع تصمیم‌گیری‌های آتی مورد استفاده قرار گیرد.

به همین دلیل، توجه به دقت، شفافیت و رسمیت در نگارش مکاتبات اداری، ضرورتی انکارناپذیر است.

فصل 3 : نامه‌های اداری – تعاریف و ساختار

تعریف نامه اداری

در فرهنگ لغت، مکتوب به معنای نامه است.
به طور کلی، هر آنچه که از اندیشه یا گفتار به نوشتار تبدیل شود، مکتوب نامیده می‌شود.
نامه اداری نوشته‌ای است که :

- حاوی یک یا چند موضوع اداری باشد.
- به‌عنوان وسیله ارتباطی در داخل یا خارج سازمان استفاده شود.
- هدف آن انتقال پیام، دستور، درخواست یا اطلاع‌رسانی باشد.

ویژگی‌های نامه‌های اداری

یک نامه اداری باید دارای ویژگی‌های زیر باشد :

۱. شماره و تاریخ مشخص.
۲. عنوان واحد گیرنده نامه.
۳. عنوان واحد فرستنده نامه.
۴. موضوع نامه به صورت مختصر و شفاف.
۵. نام و عنوان امضاکننده نامه.
۶. امضای معتبر فرد صلاحیت‌دار.

اجزای اصلی نامه‌های اداری

هر نامه اداری از پنج بخش اصلی تشکیل می‌شود :

۱. سرلوحه (سربرگ) :

- شامل آرم جمهوری اسلامی، نام وزارتخانه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست است.
- طبق استاندارد ملی شماره 379، سرلوحه در بالای صفحه طراحی می‌شود :
- § آرم و عنوان سازمان در سمت راست بالا.
- § شماره، تاریخ و پیوست در سمت چپ بالا.

۲. عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع :

- گیرنده با کلمه «به» مشخص می‌شود.
- فرستنده با کلمه «از» مشخص می‌شود.
- موضوع به‌طور خلاصه بیانگر محتوای نامه است.

۳. متن نامه :

- توضیحات و شرح مرتبط با موضوع نامه.
- می‌تواند کوتاه یا چندصفحه‌ای باشد.

۴. امضای نامه :

- بدون امضا، نامه فاقد اعتبار و سندیت است.
- نام و عنوان سازمانی امضاکننده در دو خط زیر امضا نوشته می‌شود.

۵. گیرندگان رونوشت :

- به واحدها یا اشخاصی که لازم است رونوشت نامه به آنها ارسال شود، اختصاص دارد.

ابعاد استاندارد کاغذ نامه‌های اداری

طبق بخشنامه شماره 1046- 1346/2/3 نخست وزیری و استاندارد به شماره 379 در مهرماه 1349 استاندارد ملی ایران :

- قطع بزرگ : (A^۴) 297 × 210 میلی‌متر
- قطع کوچک : (A^۵) 148 × 210 میلی‌متر

نامه‌های بیش از پنج سطر در قطع A^۴ و نامه‌های کوتاه‌تر از پنج سطر در قطع A^۵ تهیه می‌شوند.

انواع نامه‌های اداری بر اساس ماهیت

۱. نامه‌های خبری :
برای اطلاع‌رسانی نتایج یا اقدامات به مخاطب.
۲. نامه‌های بازدارنده :
برای جلوگیری از انجام یک کار یا پیشگیری از بروز حادثه.
۳. نامه‌های دستوری یا درخواستی :
 - بالا به پایین : دستورات مدیر به کارکنان.
 - پایین به بالا : درخواست یا گزارش کارکنان به مدیر.
۴. نامه‌های هماهنگی :
برای ایجاد هماهنگی بین واحدها یا سازمان‌های مختلف (مانند بخشنامه‌ها).

انواع نامه‌های اداری از نظر سطوح ارتباطی

1. نامه‌های داخلی

مکاتباتی که درون سازمان بین واحدهای مختلف ردوبدل می‌شوند :

- نامه بین دو واحد هم‌سطح.
- نامه از واحد بالاتر به پایین‌تر (دستورات).
- نامه از واحد پایین‌تر به بالاتر (گزارش یا درخواست).
- نامه بین کارکنان و واحدهای سازمانی.

2. نامه‌های خارجی

مکاتباتی که با سازمان‌ها یا اشخاص خارج از مجموعه انجام می‌شوند :

- نامه به یک سازمان مشخص.
- نامه به وزارتخانه یا نهاد دولتی.
- نامه به اشخاص حقیقی یا مدیران بخش خصوصی.

پی‌نوشت‌ها در مکاتبات اداری

پی‌نوشت‌ها یادداشت‌های کوتاهی هستند که در ذیل نامه‌ها نوشته می‌شوند و معمولاً شامل :

۱. بیان نظر یا درخواست نظر : برای اخذ تصمیم یا تأیید مقام بالاتر.

۲. دستور انجام کار :

o حالت اول : اقدام شود یا طبق مقررات اقدام گردد.

o حالت دوم : توضیحات کامل درباره نحوه انجام کار.

اهمیت رونوشت نامه‌ها

- جهت اطلاع : زمانی که لازم است افراد یا واحدهایی از موضوع نامه مطلع شوند.
 - جهت اقدام : زمانی که افراد یا واحدهای مشخص باید بر اساس محتوای نامه اقدامی انجام دهند.
-

فصل 4 : مراحل تهیه نامه‌های اداری

تهیه یک نامه اداری صحیح، نیازمند رعایت اصول مشخص و طی کردن مراحل است که از لحظه ایجاد نیاز به مکاتبه تا صدور نامه نهایی ادامه دارد.

هر مرحله اهمیت خاص خود را دارد و کوتاهی در هر بخش می‌تواند منجر به بروز اشتباهات یا کاهش اعتبار نامه شود.

1. تشخیص ضرورت مکاتبه

پیش از نگارش نامه باید بررسی شود که آیا لزومی برای نوشتن نامه وجود دارد یا خیر. گاهی یک تماس تلفنی، جلسه کوتاه یا یادداشت داخلی می‌تواند جایگزین نامه شود. استفاده بی‌مورد از مکاتبات، باعث افزایش حجم بایگانی و اتلاف وقت کارکنان می‌شود.

نکته : نامه زمانی باید نوشته شود که مستندسازی رسمی لازم باشد یا انجام کار بدون آن امکان‌پذیر نباشد.

2. انتخاب نوع نامه

پس از مشخص شدن ضرورت مکاتبه، باید نوع مناسب نامه انتخاب شود :

- نامه خبری
- نامه دستوری
- نامه بازدارنده
- نامه هماهنگی
- بخشنامه
- صورتجلسه
- گزارش اداری و...

نوع نامه باید با هدف مکاتبه همخوانی داشته باشد.

3. جمع‌آوری اطلاعات و مستندات

قبل از نگارش، نویسنده باید تمامی اطلاعات مورد نیاز را از منابع مختلف جمع‌آوری کند :

- قوانین و بخشنامه‌های مرتبط
- اطلاعات دقیق طرف مخاطب
- آمار، ارقام و مستندات لازم
- اسناد مالی و حقوقی مربوطه

این مرحله باعث **کاهش خطا** و جلوگیری از ارسال نامه‌های ناقص می‌شود.

4. تنظیم پیش‌نویس نامه

نوشتن پیش‌نویس کمک می‌کند تا :

- ساختار و محتوای نامه به‌درستی سازماندهی شود.
- اشتباهات قبل از ارسال نهایی شناسایی شوند.
- نامه در حالت حرفه‌ای‌تر و رسمی‌تر ارائه شود.

در سازمان‌های بزرگ، پیش‌نویس معمولاً توسط کارشناس مربوطه تهیه و پس از تأیید مقام بالاتر، به صورت نامه رسمی صادر می‌شود.

5. بررسی و ویرایش پیش‌نویس

پس از تهیه پیش‌نویس، لازم است فردی با تجربه آن را بازبینی کند تا :

- خطاهای املایی و نگارشی اصلاح شوند.
- ساختار جملات روان‌تر شود.
- محتوای نامه با قوانین و سیاست‌های سازمان هماهنگ باشد.
- عبارات مبهم یا چندپهلوی حذف یا بازنویسی شوند.

6. تعیین گیرنده نامه و رونوشت‌ها

در این مرحله باید مشخص شود که نامه دقیقاً به چه کسی ارسال می‌شود و چه کسانی باید رونوشت آن را دریافت کنند :

- گیرنده اصلی در قسمت « به » درج می‌شود.
- افرادی که لازم است فقط از نامه اطلاع پیدا کنند، در بخش «رونوشت جهت اطلاع» قرار می‌گیرند.
- افرادی که اقدام عملی لازم دارند، در بخش «رونوشت جهت اقدام» درج می‌شوند.

7. تهیه نسخه نهایی

پس از تأیید پیش‌نویس، نامه در سربرگ رسمی سازمان تایپ شده و شامل این موارد است :

- شماره و تاریخ دقیق
- پیوست‌ها
- مشخصات فرستنده و گیرنده
- موضوع نامه
- متن نهایی بدون خطا
- نام و عنوان امضاکننده
- بخش رونوشت‌ها

8. امضای نامه توسط مقام صلاحیت‌دار

امضای نامه نشان‌دهنده تأیید رسمی محتوای آن است.
بدون امضا، نامه فاقد ارزش اداری و قانونی خواهد بود.

نکته :

امضای نامه باید توسط فردی انجام شود که طبق قوانین و مقررات، اختیار لازم را داشته باشد.

9. ثبت و صدور نامه

پس از امضاء نامه در دفتر اندیکاتور یا سامانه اتوماسیون اداری ثبت شده و شماره رسمی به آن اختصاص می‌یابد. این شماره برای :

- پیگیری‌های بعدی
- ارجاع نامه
- بایگانی
- ضروری است.

10. ارسال نامه

روش‌های ارسال نامه شامل :

۱. تحویل حضوری به گیرنده.
۲. ارسال از طریق پست یا پیک سازمانی.
۳. ارسال الکترونیکی از طریق سامانه‌های اتوماسیون اداری.
۴. ارسال به صورت ایمیل رسمی سازمانی.

11. بایگانی و نگهداری نسخه پشتیبان

یک نسخه از هر نامه باید در بایگانی سازمان نگهداری شود تا :

- در صورت بروز اختلاف، به آن استناد شود.
- روند پیگیری امور در آینده ساده‌تر باشد.
- سازمان از لحاظ قانونی و مالی پاسخگو باشد.

12. پیگیری بازخورد نامه

پس از ارسال نامه، باید بررسی شود که گیرنده چه اقدامی انجام داده است. این مرحله به عنوان حلقه نهایی چرخه مکاتبات اداری محسوب می‌شود.

جمع‌بندی فصل چهارم

تهیه یک نامه اداری موفق، فرآیندی چندمرحله‌ای است که از تشخیص نیاز به مکاتبه آغاز شده و با پیگیری بازخورد نامه به پایان می‌رسد.

رعایت این مراحل باعث افزایش :

- اعتبار مکاتبات سازمان
 - سرعت انجام امور
 - کاهش خطاها و سوء تفاهم‌ها
-

فصل 5 : بخشنامه‌ها، صورتجلسه‌ها و دستورالعمل‌ها

در مکاتبات اداری، علاوه بر نامه‌های اداری متداول، گاهی لازم است که مطالب به شکل عمومی‌تر و گسترده‌تر به افراد یا واحدهای مختلف ابلاغ شوند.

ابزارهایی که برای این کار استفاده می‌شوند عبارت‌اند از :

- بخشنامه‌ها
- صورتجلسه‌ها
- دستورالعمل‌ها

این موارد هر کدام ویژگی‌ها، ساختار و کاربرد خاص خود را دارند که در ادامه بررسی می‌شوند.

1. بخشنامه‌ها

بخشنامه نوشته‌ای است که برای ابلاغ دستور یا اطلاع‌رسانی به چندین واحد یا سازمان هم‌زمان به کار می‌رود. هدف اصلی آن، ایجاد هماهنگی و وحدت رویه در اجرای امور است.

ویژگی‌های یک بخشنامه :

۱. خطاب به چندین واحد یا فرد هم‌زمان.
۲. دارای موضوع روشن و شفاف.
۳. الزام‌آور برای واحدهای مخاطب.
۴. شماره‌گذاری و بایگانی دقیق.
۵. معمولاً توسط مقام بالاتر سازمانی صادر می‌شود.

موارد کاربرد بخشنامه‌ها :

- ابلاغ قوانین یا مصوبات جدید.
- اعلام تغییرات مهم در روند کاری سازمان.
- اعلام تعطیلات رسمی یا ساعات کاری.
- ایجاد هماهنگی در اجرای پروژه‌های مشترک.

ساختار بخشنامه :

- **عنوان :** در بالای صفحه با کلمه «بخشنامه» مشخص می‌شود.
- **شماره و تاریخ :** برای ثبت و پیگیری.
- **موضوع :** به‌طور خلاصه و دقیق.
- **متن :** شامل توضیحات کامل، دستور یا اطلاع‌رسانی.
- **امضا و مهر مقام صادرکننده.**

نکته :

برخلاف نامه‌های اداری، بخشنامه‌ها معمولاً گیرنده خاصی ندارند و به صورت **عمومی** منتشر می‌شوند.

2. صورت‌جلسه‌ها

صورت‌جلسه سندی است که خلاصه مباحث، تصمیمات و توافقات یک **جلسه رسمی** را ثبت می‌کند. این سند به‌عنوان **مدرک قانونی** برای پیگیری تصمیمات جلسه استفاده می‌شود.

ویژگی‌های یک صورت‌جلسه :

۱. شامل اطلاعات کامل درباره زمان، مکان و شرکت‌کنندگان جلسه.
۲. درج دقیق موضوعات مطرح‌شده و خلاصه مباحث.
۳. ثبت تصمیمات نهایی به‌طور شفاف.
۴. امضای همه اعضای حاضر یا افراد مسئول.
۵. بایگانی برای مراجعات بعدی.

موارد کاربرد صورت‌جلسه :

- جلسات هیئت‌مدیره شرکت‌ها.
- کمیته‌های تصمیم‌گیری سازمان‌ها.
- جلسات هماهنگی پروژه‌های مشترک.
- مجامع عمومی و شوراها.

ساختار صورتجلسه :

۱. سربرگ رسمی سازمان.
۲. اطلاعات جلسه :
 - o تاریخ و ساعت برگزاری
 - o مکان برگزاری
 - o اسامی شرکت کنندگان و سمت آن‌ها
۳. متن اصلی : شامل موضوعات مطرح شده و تصمیمات.
۴. امضا : همه افراد حاضر یا حداقل مسئولان اصلی.

مثال :

صورتجلسه کمیته برنامه‌ریزی دانشگاه که شامل گزارش بررسی بودجه، تصمیمات درباره پذیرش دانشجویان و برنامه‌های پژوهشی است.

3. دستورالعمل‌ها

دستورالعمل مجموعه‌ای از رهنمودها و مراحل مشخص است که برای انجام درست یک فعالیت یا فرآیند صادر می‌شود. هدف آن، ایجاد وحدت رویه در انجام امور مشابه است.

ویژگی‌های دستورالعمل :

۱. به‌طور کامل گام‌به‌گام توضیح می‌دهد که چگونه یک کار باید انجام شود.
۲. باعث جلوگیری از ابهام و خطا در فرآیندها می‌شود.
۳. معمولاً به‌صورت کتبی و با اعتبار قانونی ابلاغ می‌گردد.
۴. دارای ساختاری شفاف، ساده و کاربردی است.

موارد کاربرد دستورالعمل‌ها :

- آموزش کارکنان جدید در سازمان.
- مراحل انجام فرآیندهای مالی و حسابداری.

- روش اجرای پروژه‌های فنی یا مهندسی.
- راهنمایی کاربران برای کار با نرم‌افزارهای سازمانی.

ساختار یک دستورالعمل :

۱. عنوان و هدف دستورالعمل.
۲. دامنه کاربرد : مشخص کردن افرادی که باید آن را رعایت کنند.
۳. تعاریف کلیدی : توضیح واژگان تخصصی به کاررفته.
۴. شرح مراحل انجام کار : به صورت مرحله به مرحله.
۵. مسئولیت‌ها : تعیین وظایف افراد مختلف در اجرای دستورالعمل.
۶. امضا و مهر مقام صادرکننده.

مثال :

دستورالعمل نحوه ثبت نام دانشجویان جدید در سامانه آموزش عالی که شامل مراحل ورود اطلاعات، بارگذاری مدارک و تأیید نهایی است.

مقایسه بخشنامه، صورت جلسه و دستورالعمل

ویژگی‌ها	دستورالعمل	صورت جلسه	بخشنامه
هدف اصلی	آموزش و راهنمایی برای انجام کار	ثبت مذاکرات و تصمیمات جلسات	ابلاغ عمومی یا ایجاد هماهنگی
گیرنده	افراد یا واحدهای مسئول اجرای فرآیند	اعضای جلسه یا سازمان مربوطه	چندین واحد یا شخص هم‌زمان
نوع محتوا	آموزشی، اجرایی و مرحله‌ای	مستند و گزارشی	خبری، دستوری، هماهنگی
اعتبار قانونی	بالا	بالا	بالا

جمع بندی فصل پنجم

- بخشنامه‌ها ابزاری برای اطلاع رسانی و ایجاد هماهنگی در سطح گسترده هستند.
- صورت جلسه‌ها به عنوان مدرک رسمی تصمیمات جلسات کاربرد دارند.
- دستورالعمل‌ها باعث وحدت رویه و جلوگیری از خطا در فرآیندهای سازمانی می‌شوند.

فصل 6: احکام، فرم‌های اداری و دفاتر

این فصل به بررسی احکام اداری، فرم‌های سازمانی و دفاتر ثبت اطلاعات می‌پردازد که هر یک در نظام اداری نقشی اساسی دارند.

این ابزارها باعث نظم، شفافیت و مستندسازی در فرآیندهای سازمانی می‌شوند.

1. احکام اداری

حکم اداری یک سند رسمی است که به وسیله مقام صلاحیت‌دار برای ابلاغ یک تصمیم مهم سازمانی صادر می‌شود. این سند معمولاً با هدف اطلاع‌رسانی یا ایجاد الزام برای فرد یا واحدی خاص به کار می‌رود.

ویژگی‌های حکم اداری :

۱. صادرکننده باید مقام دارای اختیار قانونی باشد.
۲. شامل اطلاعات دقیق فرد یا واحد مخاطب.
۳. بیان شفاف نوع تصمیم، مانند انتصاب، مأموریت یا بازنشستگی.
۴. تاریخ دقیق صدور و لازم‌الاجرا شدن.
۵. امضای مقام بالاتر و مهر رسمی سازمان.

موارد کاربرد حکم اداری :

- انتصاب افراد به سمت‌های جدید.
- اعزام کارکنان به مأموریت‌های داخلی یا خارجی.
- ارتقاء یا تنزل شغلی.
- برکناری یا خاتمه همکاری.
- اعطای مرخصی‌های ویژه یا مأموریت‌های خاص.

۰ ابلاغ بازنشستگی یا خاتمه خدمت.

ساختار حکم اداری :

۱. سربرگ رسمی سازمان
۲. شماره و تاریخ صدور
۳. مشخصات فرد یا واحد مخاطب
۴. متن حکم شامل :
 - نوع تصمیم
 - دلیل صدور
 - زمان اجرا
۵. امضا و مهر مقام صلاحیت‌دار

نمونه متن حکم اداری :

به موجب این حکم، جناب آقای/سرکار خانم...
به سمت مدیر امور مالی واحد استان تهران منصوب می‌گردید.
انتظار می‌رود با اتکال به خداوند متعال و با بهره‌گیری از توانمندی‌های موجود، در انجام امور محوله نهایت دقت و تلاش را به کار
گیرید.
این حکم از تاریخ ... لازم‌الاجرا است.
امضا و مهر مقام بالاتر

2. فرم‌های اداری

فرم اداری یک سند از پیش طراحی شده است که برای جمع‌آوری اطلاعات یکسان و یکپارچه در سازمان‌ها به کار می‌رود.
این فرم‌ها باعث می‌شوند :

۰ اطلاعات به شکل استاندارد ثبت شوند.

- سرعت انجام امور افزایش یابد.
- از دوباره کاری و خطا جلوگیری شود.

ویژگی های فرم های اداری :

۱. طراحی ساده و واضح.
۲. شامل بخش های مشخص برای ورود اطلاعات.
۳. امکان استفاده توسط افراد مختلف بدون نیاز به توضیح اضافی.
۴. شماره گذاری و تاریخ برای پیگیری آسان.
۵. هماهنگی با فرآیندهای نرم افزاری سازمان.

انواع فرم های اداری :

- **فرم های منابع انسانی :**
مثل فرم استخدام، فرم ارزیابی عملکرد، فرم مرخصی.
- **فرم های مالی :**
مانند فرم درخواست وجه، فرم تنخواه گردان، فرم گزارش هزینه ها.
- **فرم های آموزشی :**
مانند فرم ثبت نام دانشجو، فرم ارزیابی دوره های آموزشی.
- **فرم های خدمات عمومی :**
شامل فرم های درخواست تجهیزات، خدمات پشتیبانی، یا پیگیری امور ارباب رجوع.

نکات مهم در طراحی فرم های اداری :

- استفاده از زبان ساده و شفاف.
- رعایت ترتیب منطقی بخش های فرم.
- درج راهنمای تکمیل فرم در ابتدای آن.
- طراحی فرم به گونه ای که قابلیت دیجیتالی سازی و استفاده در سامانه های آنلاین را داشته باشد.

3. دفاتر اداری

دفتر اداری محلی است برای ثبت و نگهداری اطلاعات مربوط به مکاتبات، فعالیت‌ها یا رویدادهای سازمان.

این دفاتر نقش مهمی در کنترل، پیگیری و نظارت بر عملکرد سازمان دارند.

انواع دفاتر اداری :

الف) دفتر اندیکاتور

- دفتر یا سامانه‌ای برای ثبت و شماره‌گذاری نامه‌های وارده و صادره.
- شامل ستون‌هایی برای :
 - o شماره نامه
 - o تاریخ ثبت
 - o گیرنده و فرستنده
 - o موضوع
 - o توضیحات و پیگیری‌ها

نسخه الکترونیکی دفتر اندیکاتور امروزه در قالب اتوماسیون‌های اداری مورد استفاده قرار می‌گیرد.

ب) دفتر حضور و غیاب

برای ثبت ورود و خروج کارکنان استفاده می‌شود.
امروزه این دفتر به سیستم‌های حضور و غیاب الکترونیکی مجهز به کارت‌خوان یا اثر انگشت تبدیل شده است.

پ) دفتر انبارداری

جهت ثبت ورود و خروج کالاها و تجهیزات سازمان.
این دفتر به مدیران کمک می‌کند تا موجودی کالا را کنترل و گزارش‌گیری کنند.

ت) دفتر جلسات

ثبت اطلاعات مربوط به جلسات برگزار شده شامل :

- تاریخ و ساعت جلسه
- موضوع جلسه
- شرکت کنندگان
- تصمیمات نهایی

4. مقایسه احکام، فرم‌ها و دفاتر

ویژگی‌ها	دفتر اداری	فرم اداری	حکم اداری
هدف اصلی	بایگانی و ثبت رویدادها	ثبت اطلاعات یکسان	ابلاغ تصمیم سازمانی
نوع محتوا	سوابق و گزارش‌های ثبت شده	اطلاعات ورودی کاربران	دستوری و الزام آور
اعتبار قانونی	بالا	متوسط	بسیار بالا
مخاطب	مدیران و ناظران سازمانی	کارکنان و مراجعان	فرد یا واحد مشخص

جمع‌بندی فصل ششم

- احکام اداری، اسناد رسمی و الزام‌آوری هستند که برای انتصاب، مأموریت، ارتقاء یا خاتمه همکاری صادر می‌شوند.
- فرم‌های اداری به استانداردسازی اطلاعات و سرعت‌بخشیدن به فرآیندهای سازمان کمک می‌کنند.
- دفاتر اداری به‌عنوان مرجع ثبت و پیگیری اطلاعات، پایه‌ریزی نظم و شفافیت سازمان هستند.

فصل 7 : گزارش اداری و ساختار آن

گزارش‌های اداری به‌عنوان یکی از ابزارهای مدیریتی مهم، نقش اساسی در تصمیم‌گیری‌ها، برنامه‌ریزی‌ها و ارزیابی عملکرد سازمان‌ها دارند.

این اسناد باعث می‌شوند مدیران و ذی‌نفعان بتوانند وضعیت گذشته و حال سازمان را بررسی و برای آینده تصمیم‌گیری کنند.

1. تعریف گزارش اداری

گزارش اداری نوشته‌ای است که در آن اطلاعات واقعی و مستند درباره یک موضوع، رویداد، پروژه یا عملکرد سازمان به صورت منظم و مستدل ارائه می‌شود.

گزارش‌ها باید :

- عینی و بی‌طرفانه باشند.
- شامل داده‌های دقیق، قابل استناد و مبتنی بر شواهد باشند.
- در قالبی شفاف و استاندارد تهیه شوند.

2. اهداف گزارش‌های اداری

تهیه و ارائه گزارش‌های اداری معمولاً با اهداف زیر انجام می‌شود :

۱. اطلاع‌رسانی به مدیران و ذی‌نفعان

- انتقال اطلاعات صحیح و به‌روز درباره وضعیت سازمان.
- مثال : گزارش فروش ماهانه برای مدیرعامل.

۲. کمک به تصمیم‌گیری

- گزارش‌ها ابزار مهمی برای تحلیل وضعیت و انتخاب بهترین راهکار هستند.
- مثال : گزارش ارزیابی عملکرد کارکنان برای ارتقاء شغلی.

۳. ثبت سوابق و مستندسازی

- گزارش‌ها به‌عنوان اسناد بایگانی نگهداری می‌شوند و در آینده برای پیگیری یا بررسی استفاده می‌شوند.

۴. ارزیابی پیشرفت و عملکرد

- گزارش‌ها معیاری برای سنجش میزان موفقیت یا ضعف پروژه‌ها و فعالیت‌ها هستند.

3. انواع گزارش‌های اداری

الف) از نظر زمان ارائه :

۱. گزارش‌های روزانه :

- مربوط به فعالیت‌های روزانه واحد یا سازمان.
- مثال : گزارش روزانه نگهداری یا تولید.

۲. گزارش‌های هفتگی یا ماهانه :

- برای بررسی عملکرد در دوره‌های زمانی کوتاه.
- مثال : گزارش مالی ماهانه.

۳. گزارش‌های سالانه :

- جمع‌بندی عملکرد یک‌ساله سازمان.
- مثال : گزارش سالانه بودجه یا پروژه‌ها.

ب) از نظر هدف :

۱. گزارش‌های تحلیلی :

- شامل تحلیل و بررسی علل یک موضوع.
- مثال : گزارش علت کاهش فروش.

۲. گزارش‌های توصیفی :

- صرفاً شرح وضعیت موجود بدون ارائه تحلیل.
- مثال : گزارش توصیفی بازدید از یک کارخانه.

۳. گزارش‌های پیشنهادی :

- شامل راهکارها و پیشنهادات برای بهبود وضعیت.
- مثال : گزارش پیشنهاد اصلاح ساختار سازمانی.

4. ویژگی‌های یک گزارش اداری مؤثر

یک گزارش اداری خوب باید دارای ویژگی‌های زیر باشد :

۱. **دقت و صحت اطلاعات :**
اطلاعات ارائه شده باید واقعی، مستند و قابل اعتماد باشند.
۲. **اختصار و شفافیت :**
از ارائه اطلاعات اضافی و حاشیه‌ای خودداری شود.
۳. **ساختار منظم :**
گزارش باید دارای بخش‌های مشخص و مرتب باشد.
۴. **بی طرفی :**
نویسنده نباید جانب‌داری کند و باید واقعیات را بدون تعصب بیان نماید.
۵. **قابلیت پیگیری :**
گزارش باید به گونه‌ای تنظیم شود که خواننده بتواند موضوع را به راحتی پیگیری کند.

5. ساختار استاندارد گزارش اداری

یک گزارش اداری استاندارد معمولاً از بخش‌های زیر تشکیل می‌شود :

1. صفحه عنوان

- نام سازمان یا واحد تهیه کننده گزارش.
- عنوان گزارش.
- تاریخ تهیه.
- نام نویسنده یا تیم تهیه کننده.

2. مقدمه

- معرفی موضوع گزارش.
- بیان هدف از تهیه گزارش.

- توضیح مختصر درباره اهمیت موضوع.

3. بدنه اصلی گزارش

- شرح دقیق موضوع : ارائه اطلاعات و داده‌ها.
- تحلیل : بررسی علل، پیامدها و روندهای موجود.
- جداول و نمودارها : برای نمایش بهتر اطلاعات.

4. نتیجه‌گیری

- جمع‌بندی مطالب ارائه‌شده در گزارش.
- بیان نتایج اصلی به زبان ساده و شفاف.

5. پیشنهادات (در صورت نیاز)

- ارائه راهکارها یا پیشنهادهای اجرایی برای بهبود وضعیت.

6. ضمائم و پیوست‌ها

- اسناد، جداول یا مدارکی که به درک بهتر گزارش کمک می‌کنند.

6. نکات مهم در نگارش گزارش‌های اداری

۱. استفاده از زبان رسمی و اداری.
۲. پرهیز از جملات مبهم یا دوپهلو.
۳. استفاده از نمودارها و تصاویر برای افزایش جذابیت و وضوح گزارش.

۴. ذکر منابع و مراجع اطلاعات در انتهای گزارش.
۵. تهیه نسخه الکترونیکی برای بایگانی دیجیتال.

7. مزایای گزارش‌های الکترونیکی

در دنیای امروز، استفاده از سامانه‌های نرم‌افزاری برای تهیه گزارش‌ها مزایای زیادی دارد :

- سرعت بالاتر در تهیه و ویرایش گزارش‌ها.
- امکان ذخیره‌سازی ایمن در سرورهای سازمانی.
- قابلیت جستجو و بازیابی آسان اطلاعات.
- کاهش مصرف کاغذ و هزینه‌های اداری.
- دسترسی همزمان چندین مدیر یا کارشناس به گزارش.

8. نمونه ساده گزارش اداری

عنوان : گزارش بازدید از انبار مرکزی

تاریخ : 15/06/1403

تهیه‌کننده : واحد بازرسی داخلی

مقدمه :

به‌منظور بررسی وضعیت موجودی کالا و ارزیابی فرآیندهای انبارداری، بازدیدی در تاریخ فوق انجام شد.

شرح موضوع :

در این بازدید مشخص شد که فرآیند ورود و خروج کالا به‌صورت دستی ثبت می‌شود که احتمال بروز خطا را افزایش می‌دهد. همچنین کمبود برخی اقلام پرمصرف مشاهده شد.

نتیجه‌گیری :

لازم است فرآیندهای انبارداری به سامانه الکترونیکی مجهز شوند و مدیریت موجودی به‌طور دقیق انجام گیرد.

پیشنهادهای :

۱. خرید نرم افزار انبارداری مناسب.
 ۲. آموزش کارکنان برای استفاده از سامانه جدید.
 ۳. بررسی دوره ای موجودی کالاها هر سه ماه یکبار.
-

جمع بندی فصل هفتم

- گزارش های اداری ابزار مهمی برای تصمیم گیری، ارزیابی عملکرد و ثبت سوابق هستند.
 - هر گزارش باید دقیق، شفاف، بی طرف و ساختاریافته باشد.
 - استفاده از فناوری های نوین، کیفیت و سرعت تهیه گزارش ها را بهبود می بخشد.
-

فصل 8 : شیوه نگارش نامه‌های اداری

نگارش صحیح نامه‌های اداری یکی از مهارت‌های کلیدی در نظام اداری است.

یک نامه اداری با نگارش مناسب، علاوه بر انتقال پیام، اعتبار سازمان را نیز نشان می‌دهد و از بروز سوء تفاهم یا مشکلات حقوقی جلوگیری می‌کند.

در این فصل به اصول و روش‌های نگارش نامه‌های اداری می‌پردازیم.

1. اصول کلی نگارش نامه‌های اداری

الف) استفاده از زبان رسمی و ساده

- نامه اداری باید با زبان رسمی، ساده و روان نوشته شود.
- از به‌کارگیری واژه‌های غیررسمی، عامیانه یا پیچیده پرهیز شود.
- جملات کوتاه و مستقیم باشند و از به‌کارگیری عبارات مبهم خودداری شود.

مثال غلط :

نظر به استحضار می‌رساند که اقدامات لازم جهت پیگیری امور در دستور کار قرار گیرد.

مثال صحیح :

لطفاً اقدامات لازم برای پیگیری امور انجام شود.

ب) رعایت اختصار و شفافیت

- نامه باید مختصر و مفید باشد.
- مطالب اصلی در کوتاه‌ترین حالت ممکن بیان شوند.
- در صورت نیاز به توضیحات بیشتر، از پیوست‌ها استفاده شود.

پ) پرهیز از کلمات دوپهلو

- جملات باید به گونه‌ای باشند که هیچ برداشت اشتباهی از آن‌ها صورت نگیرد.
- از کلمات کلی و مبهم پرهیز شود.

مثال مبهم :

اقدام مناسب صورت گیرد.

نسخه شفاف :

فرم‌های ثبت‌نام تا تاریخ 15 مهرماه تکمیل و به اداره کل ارسال شود.

ت) رعایت ادب و احترام

- نامه‌های اداری باید با سلام و احترام آغاز شوند.
- لحن نامه حتی در شرایط انتقاد یا تذکر، باید مودبانه باشد.

مثال :

با سلام و احترام،

پیرو نامه شماره ...، خواهشمند است دستور فرمایید اقدامات لازم انجام شود.

2. ساختار استاندارد نامه اداری

یک نامه اداری استاندارد معمولاً شامل پنج بخش اصلی است :

1. سربرگ (سرلوحه)

- شامل آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه یا سازمان، و اطلاعات تماس.
- در سمت راست بالا : آرم و عنوان سازمان.
- در سمت چپ بالا : شماره، تاریخ و پیوست.

نکته : استفاده از سربرگ‌های غیررسمی یا قدیمی اعتبار نامه را کاهش می‌دهد.

2. مشخصات گیرنده و فرستنده

- به : نام و عنوان مخاطب نامه.
 - از : نام و عنوان نویسنده نامه.
 - موضوع : خلاصه‌ای از محتوای نامه در یک جمله.
-

3. متن اصلی نامه

متن نامه باید شامل سه بخش باشد :

الف) مقدمه :

- یک یا دو جمله برای معرفی موضوع.
- ایجاد ارتباط مؤدبانه با مخاطب.

مثال :

احتراماً، به استحضار می‌رساند که...

ب) بدنه اصلی :

- بیان کامل موضوع نامه با جزئیات لازم.
- در صورت نیاز به چند بند تقسیم شود.
- هر بند شامل یک موضوع مستقل باشد.

پ) نتیجه‌گیری یا درخواست پایانی :

- خلاصه مطالب و بیان دقیق خواسته یا نتیجه موردنظر.
- استفاده از عبارات پایانی محترمانه مانند :
o خواهشمند است دستور فرمایید...

o پیشاپیش از همکاری شما سپاسگزارم.

4. امضا و مشخصات مقام مسئول

- نام و سمت مقام امضاکننده دو خط پایین تر از امضا درج می شود.
- امضای نامه اعتبار **قانونی** به آن می بخشد.
- در صورت نیاز، مهر سازمان نیز باید اضافه شود.

5. رونوشت

- **جهت اطلاع** : برای آگاهی افرادی که نیاز به اقدام ندارند.
- **جهت اقدام** : برای افرادی که باید بر اساس محتوای نامه کاری انجام دهند.
- **جهت بایگانی** : نسخه ای برای بایگانی سازمان.

مثال :

رونوشت :

- معاونت مالی جهت اقدام
- دفتر مدیرکل جهت اطلاع
- بایگانی

3. اصول صفحه آرای و نگارش فنی

الف) اندازه کاغذ

- نامه های بیش از پنج سطر : **قطع A⁴** (210 × 297 میلی متر).
- نامه های کوتاه تر : **قطع A⁵** (210 × 148 میلی متر).

ب) حاشیه‌ها

- سمت راست : 2,5 سانتی‌متر
 - سمت چپ : 2 سانتی‌متر
 - بالا و پایین : 2 سانتی‌متر
-

پ) قلم و اندازه نوشتار

- فونت پیشنهادی : **B Nazanin** یا **B Lotus**
 - اندازه متن : 14.
 - برای عناوین و تیترها از فونت بزرگ‌تر (16 یا 18) استفاده شود.
-

ت) فاصله خطوط

- فاصله استاندارد بین خطوط : 1,5
 - برای بخش رونوشت، فاصله تک‌خطی مناسب است.
-

4. اشتباهات رایج در نگارش نامه‌های اداری

۱. استفاده بیش‌ازحد از عبارت **می‌باشد** به جای "است".
 ۲. شروع نامه بدون عبارت‌های رسمی مانند "با سلام و احترام".
 ۳. نگارش متن در چند صفحه بدون شماره‌گذاری.
 ۴. عدم درج تاریخ یا شماره نامه.
 ۵. املای غلط یا تایپ اشتباه واژگان.
 ۶. عدم تطابق عنوان موضوع با محتوای نامه.
 ۷. نگارش نامه به صورت دست‌نویس (در سازمان‌های دارای سامانه تایپ و چاپ).
-

5. نمونه یک نامه اداری صحیح

سربرگ سازمان

شماره : 9876/234

تاریخ : 01/07/1403

پیوست : ندارد

به : معاونت مالی و اداری

از : مدیر واحد آموزش

موضوع : تمدید قرارداد مدرسین ترم پاییز

متن نامه :

با سلام و احترام،

پیرو نامه شماره 986/345 مورخ 15/06/1403، به استحضار می‌رساند با توجه به آغاز ترم پاییز، خواهشمند است دستور فرمایید قرارداد مدرسین گروه‌های آموزشی تمدید و پس از تأیید به این واحد ارسال گردد.

پیشاپیش از همکاری شما کمال تشکر را دارم.

امضا

نام و سمت : دکتر محمد رضایی – مدیر واحد آموزش

رونوشت :

- معاونت مالی جهت اقدام
- دفتر مدیرکل جهت اطلاع
- بایگانی

6. فناوری‌های نوین در مکاتبات اداری

امروزه بسیاری از نامه‌های اداری به صورت الکترونیکی تهیه و ارسال می‌شوند. مزایای این روش عبارت‌اند از :

- کاهش هزینه‌های چاپ و بایگانی.
- سرعت بالاتر در گردش نامه‌ها.
- ثبت دقیق و قابل پیگیری اسناد.
- دسترسی همزمان به نامه‌ها توسط مدیران و کارکنان.

نمونه سامانه‌های رایج :

- اتوماسیون‌های اداری مانند "چارگون"
- ایمیل سازمانی
- سیستم‌های مدیریت مکاتبات (DMS)

جمع‌بندی فصل هشتم

- نامه‌های اداری باید رسمی، ساده، شفاف و محترمانه نوشته شوند.
 - رعایت ساختار استاندارد نامه، باعث افزایش اعتبار و اثربخشی مکاتبات می‌شود.
 - فناوری‌های نوین نقش مهمی در بهبود کیفیت و سرعت مکاتبات دارند.
-

فصل 9: آیین نگارش و درست‌نویسی

آیین نگارش مجموعه‌ای از قواعد و اصول نوشتاری است که به ما کمک می‌کند متونی دقیق، صحیح، شفاف و زیبا بنویسیم. رعایت این اصول در مکاتبات اداری باعث افزایش اعتبار سازمان و جلوگیری از سوءبرداشت‌ها می‌شود.

1. اهمیت آیین نگارش در مکاتبات اداری

- اعتبار سازمانی: نامه‌ای که به‌درستی نوشته شود، نشان‌دهنده نظم و حرفه‌ای بودن سازمان است.
- جلوگیری از خطا: با رعایت اصول نگارش، احتمال بروز سوءتفاهم یا مشکلات حقوقی به حداقل می‌رسد.
- سرعت در انجام امور: نامه‌های شفاف باعث می‌شوند مخاطب بدون ابهام، سریع‌تر تصمیم‌گیری کند.
- ثبت صحیح در بایگانی: متون استاندارد در آینده به‌راحتی قابل پیگیری و استناد هستند.

2. اصول اساسی درست‌نویسی

الف) استفاده صحیح از کلمات

۱. واژه‌های فارسی به جای بیگانه:

- اشتباه: اپلیکیشن ← صحیح: نرم‌افزار کاربردی
- اشتباه: آپدیت ← صحیح: به‌روزرسانی
- اشتباه: دپارتمان ← صحیح: واحد یا بخش

۲. پرهیز از لغات عامیانه:

- اشتباه: خیلی ممنون ← صحیح: سپاسگزارم
- اشتباه: باشه ← صحیح: بله یا صحیح است

۳. هماهنگی در نگارش یکسان واژگان:

- مثال: «می‌شود» باید به‌صورت می‌شود نوشته شود، نه "می شود."

ب) رعایت نیم‌فاصله و فاصله

- استفاده درست از نیم‌فاصله باعث خوانایی بهتر متن می‌شود.
- نمونه‌های صحیح :
 - می‌روم (نه "میروم") ✓
 - به‌کارگیری (نه "بکارگیری") ✓
 - می‌شود (نه "می شود") ✓

پ) علائم نگارشی

استفاده صحیح از نشانه‌ها باعث وضوح بهتر متن می‌شود :

علامت	کاربرد	مثال
، (ویرگول)	جداسازی اجزای جمله	لطفاً، در اسرع وقت اقدام فرمایید.
؛ (نقطه‌ویرگول)	جداسازی جملات مرتبط	مکاتبات اداری باید دقیق باشد؛ در غیر این صورت موجب سردرگمی می‌شود.
: (دو نقطه)	بیان مثال یا توضیح	مدارک مورد نیاز عبارت‌اند از : شناسنامه، کارت ملی، مدرک تحصیلی.
. (نقطه)	پایان جمله کامل	نامه شما دریافت شد.
() (پرانتز)	توضیحات اضافی	اتوماسیون اداری (سیستم چارگون) فعال شد.

3. خطاهای رایج در نگارش اداری و اصلاح آنها

خطای رایج	شکل صحیح
می شود	می‌شود
می‌باشد	است
بصورت	به‌صورت
بکار	به‌کار
آگهی	آگهی

خطای رایج	شکل صحیح
حروف چین	حروف چین
بنویسیم	بنویسیم
همچنینی	همچنین
شواری	شورای

4. جملات ساده و شفاف

- هر جمله باید یک مفهوم مشخص را بیان کند.
- از نوشتن جملات طولانی که چند مفهوم در آن‌ها نهفته است، خودداری شود.

مثال نادرست :

نظر به این‌که با توجه به شرایط موجود و وضعیت فعلی امکان انجام پروژه در حال حاضر وجود ندارد، لذا مقرر می‌گردد اقدامات لازم جهت بررسی مجدد در اسرع وقت انجام گیرد.

نسخه صحیح :

با توجه به شرایط موجود، امکان انجام پروژه در حال حاضر وجود ندارد. لذا دستور فرمایید اقدامات لازم برای بررسی مجدد صورت گیرد.

5. پرهیز از عبارات کلیشه‌ای و زائد

در نامه‌های اداری، استفاده از عبارات قدیمی و طولانی باعث کاهش روانی متن می‌شود.

عبارت قدیمی	جایگزین مناسب
بدین وسیله به استحضار می‌رساند	به اطلاع می‌رساند
خواهشمند است بذل عنایت فرمایید	لطفاً توجه فرمایید
مزید امتنان است	سپاسگزارم

عبارت قدیمی	جایگزین مناسب
علیهذا	بنابراین

6. استفاده صحیح از اعداد و تاریخ

- در متون فارسی، اعداد باید به صورت فارسی نوشته شوند :
 - مثال صحیح : 1403/07/27
 - مثال غلط : 27/07/1403
- برای اعداد بالای سه رقم، از ویرگول جداکننده استفاده شود :
 - مثال صحیح : 12,500 تومان 
 - مثال غلط : 12500 تومان 

7. هماهنگی با قوانین و استانداردهای اداری

- نگارش نامه‌ها باید مطابق با دستورالعمل‌های سازمان اداری و استخدامی کشور باشد.
- استفاده از اصطلاحات و قالب‌های مصوب، باعث یکپارچگی و رسمیت مکاتبات می‌شود.

8. نقش نرم‌افزارهای ویرایش در درست‌نویسی

- برای جلوگیری از خطاهای تایپی و املایی، پیشنهاد می‌شود از نرم‌افزارهای ویرایش متن استفاده شود :
- ویراستیار برای زبان فارسی.
- اتوماسیون‌های اداری مانند چارگون برای قالب‌بندی استاندارد.
- مایکروسافت ورد با تنظیمات زبان فارسی برای تصحیح خودکار.

9. نمونه متن با نگارش صحیح

با سلام و احترام،

به اطلاع می‌رساند جلسه بررسی بودجه واحدهای آموزشی در تاریخ 1403/08/10 رأس ساعت 10 صبح در سالن کنفرانس ساختمان مرکزی برگزار می‌گردد.

خواهشمند است دستور فرمایید نماینده تام‌الاختیار آن واحد، همراه با گزارش عملکرد شش‌ماهه، در جلسه حضور یابد.

پیشاپیش از همکاری شما سپاسگزارم.

10. چک‌لیست نهایی پیش از ارسال نامه

مورد بررسی	توضیحات
شماره و تاریخ درج شده‌اند؟	بدون این دو، نامه فاقد اعتبار است.
نام و سمت مخاطب صحیح است؟	بررسی دقیق عنوان و سمت مخاطب الزامی است.
موضوع نامه شفاف است؟	باید خلاصه و دقیق باشد.
املاي واژگان بررسی شده است؟	از ویراستیار یا بازخوانی دستی استفاده شود.
رونوشت‌ها کامل درج شده‌اند؟	جهت اطلاع، جهت اقدام، جهت بایگانی
امضا و مهر اضافه شده‌اند؟	بدون امضا نامه رسمی نیست.

جمع‌بندی فصل نهم

- درست‌نویسی و رعایت آیین نگارش باعث افزایش اعتبار و اثربخشی مکاتبات اداری می‌شود.
- زبان ساده، علائم نگارشی صحیح و پرهیز از کلیشه‌ها از اصول مهم نگارش هستند.
- استفاده از ابزارهای دیجیتال به کاهش خطاها و تسریع فرآیندهای اداری کمک می‌کند.

فصل 10 : نشانه‌گذاری و علائم نگارشی

نشانه‌گذاری یکی از مهم‌ترین اصول در آیین نگارش اداری است که باعث می‌شود متن :

- روان و قابل فهم باشد،
- پیام به درستی منتقل شود،
- و از برداشت‌های نادرست یا مبهم جلوگیری شود.

در مکاتبات اداری، استفاده صحیح از علائم نگارشی به همان اندازه که محتوا اهمیت دارد، ضروری است.

1. اهمیت نشانه‌گذاری در مکاتبات اداری

- جداسازی بخش‌های مختلف جمله.
- مشخص کردن روابط معنایی میان کلمات.
- جلوگیری از سوء برداشت مخاطب.
- افزایش زیبایی بصری و حرفه‌ای بودن نامه.

مثال بدون نشانه‌گذاری :

از شما درخواست می‌شود مدارک مورد نیاز ثبت نام شامل شناسنامه کارت ملی مدرک تحصیلی را ارسال کنید

مثال با نشانه‌گذاری صحیح :

از شما درخواست می‌شود مدارک مورد نیاز ثبت نام، شامل شناسنامه، کارت ملی و مدرک تحصیلی، ارسال گردد.

2. انواع علائم نگارشی و کاربرد آنها

نام	علامت	کاربرد اصلی	مثال
ویرگول	,	جداسازی اجزای جمله یا عناصر مشابه	مدارک شامل شناسنامه، کارت ملی و مدرک تحصیلی است.
نقطه ویرگول	;	جداسازی جملات مرتبط یا توضیح دهنده	مکاتبات اداری باید دقیق باشد؛ در غیر این صورت مشکلات زیادی ایجاد خواهد شد.
نقطه	.	پایان یک جمله کامل	نامه شما دریافت شد.
دو نقطه	: **	بیان مثال یا توضیح	مدارک لازم عبارت‌اند از : شناسنامه، کارت ملی و مدرک تحصیلی.
پرانتز	()	توضیحات اضافی یا معادل سازی	اتوماسیون اداری (سیستم چارگون) فعال شد.
گیومه	" "	نقل قول یا تأکید بر واژه‌ها	مدیر گفت : "پیگیری این موضوع ضروری است".
خط تیره	-	جداسازی توضیحات درون جمله	این موضوع - با وجود مشکلات فراوان - به نتیجه رسید.
علامت سؤال	?	پایان جمله پرسشی	آیا نامه را ارسال کرده‌اید؟
علامت تعجب	!	بیان هیجان یا تأکید	تبریک! شما پذیرفته شدید.

3. کاربردهای خاص در مکاتبات اداری

الف) ویرگول (،)

- برای جداسازی چند مورد پشت سرهم.
- o مثال : مدیران واحدها، کارشناسان، و مسئولان آموزش موظف‌اند گزارش خود را ارسال کنند.
- برای مکث کوتاه در جمله.
- o مثال : با سلام و احترام، به استحضار می‌رساند...

ب) نقطه‌ویرگول (؛)

- زمانی به کار می‌رود که جمله دوم نتیجه یا توضیح جمله اول باشد.
 - o مثال : مکاتبات اداری باید دقیق باشد؛ در غیر این صورت موجب سردرگمی می‌شود.
-

پ) دو نقطه (:)

- برای معرفی فهرست یا مثال‌ها.
 - o مثال : مدارک لازم عبارت‌اند از : شناسنامه، کارت ملی و مدرک تحصیلی.
 - قبل از نقل قول مستقیم.
 - o مثال : مدیر گفت : "لطفاً گزارش نهایی را ارسال کنید".
-

ت) خط تیره (-)

- برای درج توضیحات در وسط جمله.
 - o مثال : این گزارش - که توسط واحد بازرسی تهیه شد - به هیئت مدیره ارائه گردید.
-

ث) پرانتز ()

- درج اطلاعات یا توضیحات اضافی.
 - o مثال : سامانه اتوماسیون اداری (چارگون) فعال شد.
 - استفاده برای معادل سازی واژگان خارجی.
 - o مثال : ISO (استاندارد بین‌المللی کیفیت).
-

ج) گیومه " "

- برای نقل قول مستقیم :

- o مدیر گفت : "جلسه رأس ساعت 9 آغاز می شود".
- برای تأکید بر واژه ها یا اصطلاحات خاص :
- o اصطلاح "اتوماسیون اداری" به معنای دیجیتالی سازی فرآیندهای مکاتبات است.

چ (نقطه .)

- برای پایان دادن به یک جمله کامل.
- مثال : گزارش نهایی ارسال شد.

4. اشتباهات رایج در نشانه گذاری

اصلاح صحیح	اشتباه
درج ویرگول بین هر مورد	استفاده نکردن از ویرگول در فهرست ها
استفاده محدود برای موارد خاص	استفاده بیش از حد از علامت تعجب (!) در مکاتبات اداری
علامت باید به کلمه قبل چسبیده و با کلمه بعد فاصله داشته باشد.	قرار دادن فاصله اشتباه قبل از علائم
هر جمله باید با نقطه یا علامت مناسب پایان یابد.	استفاده نکردن از نقطه در پایان جملات

5. قوانین فاصله گذاری علائم نگارشی

مورد	قانون صحیح	مثال درست
قبل از ویرگول (,)	فاصله نباشد	درست، غلط ✗
بعد از ویرگول (,)	یک فاصله باشد	با سلام، به استحضار می رساند...
قبل از نقطه ویرگول (;)	فاصله نباشد	درست؛ غلط ✗
بعد از نقطه ویرگول (;)	یک فاصله باشد	نامه آماده شد؛ سپس ارسال گردید.
قبل از دو نقطه (:)	فاصله نباشد	درست : غلط ✗
بعد از دو نقطه (:)	یک فاصله باشد	مدارک عبارت اند از : کارت ملی، شناسنامه.

6. تمرین کاربرد علائم نگارشی

متن بدون علائم :

مدیران واحدها کارشناسان و مسئولان آموزش موظف اند گزارش خود را به موقع ارسال کنند در غیر این صورت موجب بروز مشکلات جدی خواهد شد

متن اصلاح شده :

مدیران واحدها، کارشناسان، و مسئولان آموزش موظفاند گزارش خود را به موقع ارسال کنند؛ در غیر این صورت، موجب بروز مشکلات جدی خواهد شد.

7. نقش نرم افزارهای نگارشی در نشانه گذاری

امروزه نرم افزارهای ویرایش متن به صورت خودکار بسیاری از خطاهای نشانه گذاری را شناسایی و اصلاح می کنند :

- ویراستیار : مخصوص زبان فارسی برای اصلاح علائم و فاصله گذاری.
- مایکروسافت ورد : با تنظیمات زبان فارسی.
- اتوماسیون های اداری : دارای قالب های استاندارد مکاتبات.

جمع بندی فصل دهم

- نشانه گذاری صحیح باعث افزایش وضوح و خوانایی مکاتبات اداری می شود.
- علائم نگارشی باید طبق قواعد فاصله گذاری و کاربرد دقیق استفاده شوند.
- توجه به جزئیات مانند ویرگول، نقطه و دو نقطه، نشانه حرفه ای بودن سازمان است.

چک لیست جامع نگارش مکاتبات اداری

این چک لیست به شما کمک می کند تا هنگام نگارش، بررسی و ارسال نامه های اداری، هیچ بخش مهمی را فراموش نکنید. می توانید آن را به عنوان یک راهنمای سریع برای کارکنان سازمان استفاده کنید.

1. قبل از نوشتن نامه

سؤال	بررسی
آیا واقعاً نیاز به مکاتبه وجود دارد؟	شاید تماس تلفنی یا جلسه کافی باشد.
هدف نامه چیست؟	اطلاع رسانی، درخواست، دستور، هماهنگی یا گزارش.
نوع نامه مشخص شده است؟	نامه، بخشنامه، صورتجلسه، گزارش یا دستورالعمل.
اطلاعات و مستندات کامل گردآوری شده است؟	قوانین، آمار، مدارک و سوابق.

2. ساختار ظاهری نامه

بخش	اقدامات لازم
سربرگ	استفاده از آرم و عنوان رسمی سازمان.
شماره و تاریخ	به طور دقیق و صحیح درج شود.
پیوست ها	مشخص کردن تعداد و نوع پیوست ها.
اندازه کاغذ	نامه بیش از 5 سطر: A4؛ کمتر از 5 سطر: A5.
حاشیه ها	راست: 2,5 سانتی متر، چپ: 2 سانتی متر، بالا و پایین: 2 سانتی متر.

3. محتوای نامه

سؤال	بررسی
آیا متن با سلام و احترام شروع شده است؟	مثل : با سلام و احترام، به استحضار می‌رساند...
آیا مقدمه کوتاه و شفاف است؟	فقط معرفی موضوع، بدون توضیحات اضافی.
آیا بدنه نامه شامل یک موضوع مشخص در هر بند است؟	برای وضوح و نظم بهتر.
آیا درخواست یا نتیجه‌گیری در پایان مشخص است؟	باید دقیق و بدون ابهام باشد.
آیا لحن نامه محترمانه و رسمی است؟	حتی در نامه‌های انتقادی.

4. املاء و نگارش

مورد بررسی	راهنمایی
واژه‌ها بدون غلط املایی هستند؟	استفاده از نرم‌افزار ویراستیار.
از نیم‌فاصله صحیح استفاده شده است؟	مثال : به‌کارگیری ☒ ، بکارگیری ☒
افعال و عبارات رسمی هستند؟	به جای «می‌باشد» از «است» استفاده شود.
عبارات قدیمی حذف شده‌اند؟	مثال «علیهذا»، «مزید امتنان است.»
اعداد به فارسی نوشته شده‌اند؟	مثال : 01/08/1403 ☒ ، 01/08/1403 ☒

5. نشانه‌گذاری

علامت	نکته مهم
ویرگول (،)	برای جداسازی اجزای جمله یا فهرست‌ها استفاده شود.
نقطه‌ویرگول (;)	بین دو جمله مرتبط استفاده شود.
دو نقطه (:)	برای معرفی مثال یا فهرست.

علامت	نکته مهم
نقطه(.)	پایان جمله کامل.
پرانتز()	توضیحات یا معادل سازی واژه‌ها.
علامت سؤال (?)	در پایان جمله پرسشی.

6. رونوشت‌ها و بایگانی

نوع رونوشت	کاربرد
جهت اطلاع	برای آگاهی افراد یا واحدهای خاص.
جهت اقدام	برای انجام کار بر اساس محتوای نامه.
جهت بایگانی	ذخیره یک نسخه در سازمان.

7. بررسی نهایی قبل از ارسال

سؤال	توضیح
آیا نام و سمت مخاطب دقیق است؟	از اشتباه در عنوان پرهیز شود.
آیا شماره و تاریخ نهایی درج شده است؟	ضروری برای پیگیری‌های بعدی.
آیا پیوست‌ها کامل و مشخص هستند؟	تعداد و نوع ذکر شوند.
آیا نامه امضا شده است؟	بدون امضا فاقد اعتبار است.
آیا مهر سازمان درج شده است؟	در نامه‌های رسمی الزامی است.
آیا نسخه‌ای از نامه در بایگانی ذخیره شده است؟	برای مستندسازی و استناد آینده.

8. پس از ارسال نامه

اقدام	دلیل
پیگیری بازخورد نامه	اطمینان از دریافت و اقدام مخاطب.
ثبت نامه در سامانه اندیکاتور یا اتوماسیون	پیگیری و بایگانی الکترونیکی.

اقدام	دلیل
ذخیره نسخه پشتیبان	برای استفاده در صورت بروز اختلاف یا مشکلات حقوقی.

9. اشتباهات رایج که باید از آنها پرهیز شود

اشتباه رایج	اصلاح صحیح
شروع نامه بدون سلام و احترام	حتماً نامه با احترام آغاز شود.
طولانی بودن جملات	هر جمله یک مفهوم مشخص داشته باشد.
استفاده مکرر از «می باشد»	به جای آن از «است» استفاده شود.
ارسال نامه بدون بررسی املائی	بازخوانی یا استفاده از ویراستیار.
ذکر نکردن موضوع نامه	موضوع باید خلاصه و دقیق باشد.
ارسال نامه بدون شماره یا تاریخ	نامه فاقد اعتبار قانونی است.

10. مراحل طلایی نگارش نامه اداری

۱. تشخیص نیاز به مکاتبه.
۲. انتخاب نوع نامه.
۳. جمع آوری اطلاعات و مستندات.
۴. تهیه پیش نویس.
۵. بازبینی و ویرایش.
۶. تأیید مقام بالاتر.
۷. ثبت در دفتر اندیکاتور یا سامانه اتوماسیون.
۸. ارسال به مخاطب.
۹. پیگیری بازخورد.

جمع‌بندی نهایی

این چک‌لیست می‌تواند به‌عنوان یک راهنمای عملیاتی برای کارکنان در تمامی سازمان‌ها مورد استفاده قرار گیرد. با رعایت این موارد:

- کیفیت مکاتبات اداری افزایش می‌یابد،
- فرآیندها سریع‌تر و شفاف‌تر می‌شوند،
- و سازمان از نظر قانونی و حرفه‌ای در سطح بالاتری قرار می‌گیرد.