

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

سرفصل دوره آموزشی غیر حضوری زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی)

هدف کلی دوره:

توانمندسازی کارکنان شهرداری در نوشتن نامه، گزارش، صورتجلسه، اطلاعیه، پاسخ به استعلام، پیام کوتاه و متن های سازمانی با رعایت اصول درست نویسی، ساده نویسی و استانداردهای مکاتبات اداری.

نتیجه: افزایش سرعت کار، کاهش خطا، افزایش رضایت شهروندان، افزایش کیفیت گزارش دهی و ارتقای تصویر سازمانی شهرداری.

بخش صفر (ویژه) – مقدمه ای بر ارتباطات مؤثر اداری:

محورها:

- نقش نگارش صحیح در اعتماد عمومی و سرعت ارائه خدمات شهری.
- تفاوت نگارش اداری با:
- ✓ نگارش علمی
- ✓ رسانه ای
- ✓ شخصی
- چگونه یک متن خوب باعث کاهش:
- ✓ سوء برداشت.
- ✓ شکایات 137.
- ✓ مکاتبات رفت و برگشتی غیر ضروری.
- چرا نگارش درست، بخشی از «هویت سازمانی» شهرداری است؟

● بخش 1 – مبانی درست‌نویسی و ویرایش فارسی:

محتوا:

- اصول خط فارسی و رسم‌الخط رسمی.
- نیم‌فاصله، نشانه‌گذاری، شکل صحیح کلمات.
- ه‌های سه‌گانه، همزه، ی و ه پایانی.
- ویرایش صوری و محتوایی.
- خطاهای عمومی کارکنان در مکاتبات.
- مثال‌های واقعی از نامه‌های واحدهای:
- شهرسازی.
- مالی.
- دبیرخانه.
- خدمات شهری.

● بخش 2 – ساختار جمله، پاراگراف و متن استاندارد اداری:

شامل:

- ساختار جمله واضح.
- ساختار یک پاراگراف اداری.
- تنظیم متن رسمی در قالب مقدمه-شرح-جمع‌بندی.
- سبک‌های نوشتاری در شهرداری:
- نامه.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

- گزارش.
- صورتجلسه.
- اطلاعیه.
- موارد مهم برای واحدهای ستادی و اجرایی.

● بخش 3 - ساده نویسی، زبان شفاف و نگارش برای شهروندان:

شامل:

◆ 1. اصول ساده نویسی (Plain Language) .

- کوتاه نویسی.
- شفافیت.
- پرهیز از واژگان سنگین.

◆ 2. ساده نویسی ویژه مخاطب عام.

برای اطلاعیه‌ها، پیامک‌ها، تابلوهای شهری، پاسخ 137، نامه‌های عمومی.

◆ 3. تبدیل متن پیچیده به ساده.

نمونه‌های قبل/بعد:

✗ مراتب جهت هرگونه اقدام مقتضی ایفاد می‌گردد.

✓ برای اقدام لازم ارسال می‌شود.

✗ بدین وسیله به استحضار می‌رساند...

✓ اطلاع می‌دهیم که...

◆ 4. مدل ساده سازی متن در سه گام.

- تشخیص ابهام.
- باز نویسی.
- کنترل خوانایی.

◆ 5. مثال از واحدهای مختلف شهرداری.

- 137.
- روابط عمومی.
- شهر سازی.
- IT.
- مالی و درآمد.
- فضای سبز.
- ترافیک.

● بخش 4 – نگارش اداری استاندارد شهرداری.

شامل:

1. نامه اداری استاندارد.

- مقدمه.
- شرح.
- تقاضا / تصمیم / جمع بندی.

2. صور جلسه نویسی.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

· تصمیمات.

· شرکت کنندگان.

· زمان و مکان.

3. گزارش نویسی سازمانی.

· گزارش عملکرد.

· گزارش بازدید.

· گزارش مشکل (ویژه 137 و نواحی).

4. اطلاعیه، پیام، مکاتبه کوتاه اداری.

5. قالب‌های استاندارد (Templates).

● بخش 5 – خطاهای پرتکرار + روش اصلاح عملی.

◆ دسته 1: خطاهای املايي.

◆ دسته 2: خطاهای دستوری.

◆ دسته 3: واژه‌گزینی نادرست.

◆ دسته 4: ساختار اشتباه متن.

علاوه بر این:

· 12 خطای پرتکرار در نامه‌های شهرسازی.

· 10 خطای رایج در مکاتبات مالی و قراردادی.

· 12 خطای پرتکرار واحدهای اجرایی (پسماند، فضای سبز، نواحی).

● بخش 6 – تمرین، بازنویسی حرفه‌ای و آزمون نهایی.

شامل:

- بازنویسی 10 متن سازمانی.
- تصحیح نامه‌ها و گزارش‌های واقعی (کدگذاری شده).
- کارگاه بازنویسی بر اساس واحدهای سازمانی:
- ✓ گروه شهرسازی.
- ✓ گروه خدمات شهری.
- ✓ گروه مالی.
- ✓ گروه اداری.
- آزمون نهایی

● بخش 7 – پیاده‌سازی در محیط کار + پیوست‌های کاربردی.

الف) چگونه این آموزش را در کار روزانه اجرا کنیم؟

- 8 اقدام ساده برای کاهش خطا در مکاتبات.
- روش نهادینه‌سازی ساده‌نویسی در واحدها.
- تشکیل «کمیته ویرایش سبک» در هر معاونت.

ب) معرفی ابزارهای کاربردی:

- ویراستیار.
- افزونه‌های چک کردن غلط‌های املایی.

ج) پیوست 1: واژه‌ها و عبارات سنگین و معادل ساده

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

نمونه بخشی از پیوست:

عبارت پیچیده	معادل ساده
حسب الامر	طبق دستور
مراتب جهت استحضار	برای اطلاع
ایفاد می گردد	ارسال می شود
حسن انجام کار	کیفیت انجام کار

(د) پیوست 2: چک لیست بازبینی نهایی متن.

مواردی مثل:

- جمله ها کوتاه اند؟
- فعل ها هماهنگ اند؟
- واژه های ساده استفاده شده؟
- هدف متن شفاف است؟
- پیوست و ارجاع ها درست است؟

 بخش اول – مقدمه و جایگاه فارسی نویسی در سازمان های عمومی و شهرداری ها.

 اهداف یادگیری بخش اول:

پس از پایان این بخش، فراگیر قادر خواهد بود:

۱. اهمیت درست نویسی و ساده نویسی در محیط اداری، به ویژه شهرداری ها را تبیین کند.
۲. تفاوت نگارش اداری، رسمی و عمومی را توضیح دهد.
۳. نقش نگارش صحیح در شفافیت، اعتماد سازی و کاهش خطاهای اداری را بشناسد.
۴. 5 خطای رایج نگارش اداری شهرداری ها را تشخیص دهد.
۵. اصول پایه ای جمله سازی صحیح و ارتباطات رسمی را درک کند.

 محتوای آموزشی :

1.  چرا نگارش اداری مهم ترین مهارت کارمند شهرداری است؟

شهرداری ها نهادهایی هستند که:

- روزانه هزاران مکاتبه داخلی و خارجی تولید می کنند.
- با مردم، سازمان های حاکمیتی، شورا، فرمانداری، پیمانکاران و دستگاه قضایی در ارتباط اند.
- هر نامه یا گزارش اشتباه می تواند منجر به:
 - o تأخیر در پروژه.
 - o اشتباه در صدور مجوز.
 - o برداشت غلط قانونی.
 - o شکایات مردمی.
 - o اتلاف منابع.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

بنابراین درست‌نویسی صرفاً «زیبا نوشتن» نیست؛ بلکه:

✓ اقدامی برای افزایش دقت، سرعت و سلامت اداری است.

✓ پوشش‌دهنده حیثیت سازمانی شهرداری است.

✓ ابزاری برای شفافیت و مقابله با فساد اداری است.

♦ 2. نگارش اداری چه تفاوتی با نگارش علمی یا روزمره دارد؟

نوع نگارش	هدف	ویژگی	مثال
اداری	انتقال دقیق، سریع و بدون ابهام	ساده، رسمی، کوتاه	مکاتبه با 137، نامه به فرمانداری
علمی	تحلیل و استدلال	ساختارمند، ارجاع‌دهی	گزارش طرح جامع شهری
روزمره	بیان احساس/دیدگاه	آزاد، غیررسمی	پیام کارکنان

در نگارش اداری:

- جمله باید روشن، مستقیم و خالی از ابهام باشد.
- از اصطلاحات پیچیده یا غیرضروری باید پرهیز شود.
- مسئولیت و انتظار باید دقیقاً معلوم شود.

♦ 3. رابطه «نوشتار خوب» با جایگاه سازمانی شهرداری.

نگارش اداری صحیح باعث:

✓ کاهش شکایات شهروندان.

متون اطلاع‌رسانی واضح = برداشت صحیح = نارضایتی کمتر

✓ افزایش اعتماد عمومی.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

پنل پیامک، تابلوهای شهری، سایت شهرداری اگر غلط داشته باشد ← آسیب اعتبار

✓ کاهش اتلاف وقت.

نامه مبهم = برگشت پرونده = دوباره کاری

✓ سرعت عمل مدیران.

گزارش‌های خوانا، دقیق و خلاصه ← تصمیم‌گیری سریع‌تر

◆ 4. خطاهای پرتکرار نگارش اداری در شهرداری‌ها.

✗ استفاده از عبارات کلاسیک و سنگین.

احتراماً، عطف به نامه واصله، مرقومه شماره...

به‌جای آن:

✓ در پاسخ به نامه شماره...

✓ طبق بررسی انجام‌شده...

✗ استفاده از افعال مجهول.

اقدام لازم صورت پذیرد.

✓ اقدام کنید.

✗ جمله‌سازی طولانی.

جمله‌هایی با 30 تا 40 کلمه منجر به ابهام می‌شود.

✗ ترکیب غلط گفتاری-نوشتاری.

لطفاً سریعاً اقدام گردد.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

✓لطفاً سریع اقدام کنید.

✗ استفاده از واژه‌های غیرمصوب.

منهدی، تسطیع‌سازی، لغو ابلاغیه

✓تخریب، تسطیح، لغو ابلاغ

◆ 5. نقش «ساده‌نویسی» در کارکرد شهرداری.

ساده‌نویسی یعنی:

✓کوتاه بنویس.

✓دقیق بنویس.

✓روشن بنویس.

✓برای مردم بنویس.

در واحدهای مختلف شهرداری:

شهرداری مناطق ← اطلاعیه‌ها باید قابل فهم برای عموم باشند.

رفع سد معبر ← جمع‌آوری دست‌فروشی از معابر.

امور مالی ← پرهیز از جملات پیچیده در گزارش‌ها.

با عنایت به اتمام سقف اعتبارات ← بودجه این ردیف تمام شده است.

شهرداری ← کاهش برداشت نادرست فنی در نامه‌ها.

مغایرت با ضوابط طرح تفصیلی ← طبق طرح تفصیلی ساخت‌وساز در این قطعه مجاز نیست.

روابط عمومی ← متن پوستر و پیامک.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

مطالبات معوق عوارض نوسازی ← اگر عوارض نوسازی پرداخت نشده، لطفاً پرداخت کنید

◆ 6. تأثیر نگارش صحیح بر فرآیندهای قانونی.

شهرداری‌ها به‌طور مستمر در معرض:

- شکایات مردمی.
- دیوان عدالت اداری.
- کمیسیون ماده 100.
- کمیسیون ماده 77.
- کمیسیون بند 20.

متن مبهم = احتمال رأی علیه شهرداری.

متن دقیق = حمایت قانونی بیشتر.

مثال واقعی:

در پرونده اظهار ساختمانی، نوشتن «عدم رعایت اصول شهرسازی» کافی نیست.

باید نوشت:

این بنا بدون پروانه و خلاف کاربری مسکونی در پلاک ... احداث شده است.

■ تمرین و خودآزمایی بخش اول:

(1) سه نمونه از خطاهای پرتکرار نگارش اداری را نام ببرید و اصلاح کنید.

✓ پاسخ: نمونه‌ها در متن توضیح داده شد؛ فراگیر باید سه مورد انتخاب کند.

(2) چرا ساده‌نویسی برای اطلاعیه‌های شهری ضروری است؟

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

✓ پاسخ پیشنهادی: چون مخاطب عموم مردم‌اند، سطح سواد متنوع است، پیام باید سریع و بدون ابهام منتقل شود.

(3) یک مثال از واحد خود بیاورید که یک جمله مبهم باعث طولانی شدن کار شهروند شده باشد.

✓ پاسخ: بسته به واحد فرد - هدف: شناخت ابهام.

(4) تفاوت نگارش اداری و روزمره چیست؟

✓ پاسخ: اداری رسمی، دقیق، کوتاه، بدون احساسات؛ روزمره آزاد و غیررسمی.

جمع‌بندی بخش اول:

- نگارش اداری ابزاری برای شفافیت، سرعت و اعتمادسازی اجتماعی است.
- شهرداری‌ها با انواع مخاطبان مواجه‌اند؛ بنابراین متن باید روشن، دقیق و ساده باشد.
- خطاهای رایج (کلی‌نویسی، جملات طولانی، افعال مجهول، واژه‌های غیرمصوب) باید حذف شود.
- نگارش صحیح موجب کاهش خطا، صرفه‌جویی زمانی، پیشگیری از شکایات و تقویت برند سازمانی می‌شود.

منابع علمی بخش اول

منابع فارسی:

۱. فرهنگستان زبان و ادب فارسی - «دستور خط فارسی»، 1396.
۲. حسن ذوالفقاری - «آیین نگارش و ویرایش»، نشر سمت.
۳. مرکز آموزش مدیریت دولتی - بسته آموزشی نامه‌نگاری اداری.
۴. وزارت کشور - شیوه‌نامه مکاتبات اداری استان‌ها.
۵. شهرداری تهران - «شیوه‌نامه استانداردسازی مکاتبات»، 1400.
۶. سازمان اداری و استخدامی - «استانداردهای مکاتبات اداری»، 1399.

منابع بین‌المللی

۱. PLAIN – Federal Plain Language Guidelines (۲۰۱۱)
۲. Gerson & Gerson – Technical Writing: Process and Product
۳. Strunk & White – The Elements of Style
۴. Katz – Write to the Point (۲۰۱۹)

بخش دوم – اصول فارسی نویسی و درست نویسی در مکاتبات اداری:

اهداف یادگیری بخش دوم:

در پایان این بخش فراگیر قادر خواهد بود:

۱. قواعد اصلی دستور خط فارسی را مطابق با مصوبات فرهنگستان به کار گیرد.
۲. مهم ترین خطاهای املائی، نشانه گذاری و واژه گزینی را در نامه های اداری اصلاح کند.
۳. بتواند میان واژه های صحیح/غلط پر کاربرد در شهرداری تمایز قائل شود.
۴. جملات غلط، طولانی یا مبهم را بازنویسی و ساده تر کند.
۵. در نگارش داخلی و مکاتبات رسمی بیرونی، ساختار استاندارد و حرفه ای به کار گیرد.

1. اصول بنیادین دستور خط فارسی در مکاتبات اداری

دستور خط یعنی شیوه صحیح نوشتن.

در مکاتبات اداری، رعایت دستور خط نه تنها الزام اداری بلکه الزام **قانونی و هویتی** برای شهرداری است.

✓ 1-1. اصل یکپارچگی

برای اینکه مکاتبات شهرداری یکدست باشد، باید همه کارمندان از یک **منبع واحد** استفاده کنند:

✂ دستور خط فارسی – مصوب فرهنگستان (1396)

این سند مبنای استانداردهای مکاتبات دولتی است.

مثال صحیح در مکاتبات شهرداری:

توضیح	شکل صحیح	شکل غلط
جدا و نیم فاصله	می شود	میشود • می شود
ترکیب اضافه + نیم فاصله	هم زمان	هم زمان
نیم فاصله بعد از پیش	پیش نویس	پیش نویس • پیش نویس

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

2. اصول درست‌نویسی (املاي صحیح + واژه‌گزینی + نشانه‌گذاری)

✓ 1-2. املاي صحیح:

خطاهای املايی در نامه‌های واحدهای ستادی شهرداری نسبتاً کم است اما در مناطق، نواحی و واحدهای عملیاتی بسیار پرتکرار است.

نمونه‌های پرتکرار غلط در شهرداری‌ها:

غلط	صحیح	توضیح
منهدی	مُنْهَدِم	واژه تخصصی شهرسازی
تسطیع	تسطیح	دو س
ابنیه	ابنیه	شکل صحیح همین است – اما گاه «آبنیه» نوشته می‌شود
عوارضات	عوارض	جمع ندارد
ارجاعیه	ارجاع	ایه اضافه است
جلوگیری	جلوگیری	«ویی» غلط است
گذر	گذر	در تابلوها هم دیده می‌شود

✓ 2-2. نشانه‌گذاری (Punctuation)

در نامه‌نگاری اداری، نشانه‌گذاری کمک می‌کند جمله:

• دقیق‌تر.

• قابل فهم‌تر.

• بدون احتمال برداشت دوگانه.

باشد.

5 نشانه ضروری و کاربردی:

۱. **ویرگول**، : برای جداسازی اجزای جمله.

مثال اشتباه در گزارش 137:

با توجه به تماس شهروند مورد بررسی قرار گرفت.

✓ صحیح: با توجه به تماس شهروند، مورد بررسی قرار گرفت.

۲. **نقطه** . : پایان جمله خبری.

در بسیاری از نامه‌های مناطق نقطه حذف می‌شود.

۳. **نقطه ویرگول**؛ : برای جمله‌های مرتبط با هم.

مثال:

پیمانکار نسبت به پاک‌سازی محل اقدام کرده؛ اما گزارش تصویری هنوز ارسال نشده است.

۴. **دو نقطه** ::

برای توضیح یا فهرست.

علل تأخیر پروژه عبارت‌اند از:

۵. **نقل قول** «»

در نقل قول از شهروند یا متن قانونی.

3. ساختار جمله صحیح در فارسی اداری.

یک جمله اداری خوب باید:

✓ کوتاه (کمتر از 15-20 کلمه).

✓ مستقیم.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

✓ دارای فعل معلوم.

✓ بدون ابهام.

باشد.

✗ مثال از متن واقعی و اشتباه منطقه 8:

بدین وسیله به استحضار می‌رساند نسبت به رفع سد معبر عرضه‌کنندگان صنوف سیار که در خیابان فرهنگیان فعالیت می‌نمایند،

اقدام لازم مبذول گردد.

✓ باز نویسی صحیح:

لطفاً سد معبر دست‌فروشان خیابان فرهنگیان را رفع کنید.

چرا بهتر شد؟

· 37 کلمه ← 13 کلمه.

· فعل مجهول حذف شد.

· مخاطب مشخص است.

· مستقیم و قابل اجرا.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

4. واژه‌گزینی صحیح در شهرداری‌ها.

در شهرداری واژه‌های تخصصی زیاد است، اما باید فارسی و استاندارد باشند.

مثال‌های واقعی:

واحد	واژه غلط	واژه صحیح	توضیح
شهرداری	مفاصا حساب	مفاصاحساب	پیوسته
فضای سبز	سم‌پاشی زنی	سم‌پاشی	زنی غلط است
پسماند	زباله دان‌ها	سطل‌های زباله	رسمی
مالی	تنخواه گردان	تنخواه گردان	نیم‌فاصله
املاک	پلاک ثبتیه	پلاک ثبتی	ایه ندارد
ترافیک	لاین	مسیر	واژه بیگانه

5. سه اصل مهم نگارش اداری: اختصار، شفافیت، دقت.

✓ اصل اختصار:

متن اداری باید کوتاه باشد.

کوتاهی یعنی حذف:

- تعارفات طولانی.
- توصیفات غیرضروری.
- جملات فرعی.

✓ اصل شفافیت:

باید مخاطب و خواسته مشخص باشد.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

لطفاً گزارش ارسال گردد مبهم است.

✓لطفاً گزارش عملکرد واحد فضای سبز را تا پایان امروز ارسال کنید.

✓اصل دقت:

عدد، تاریخ، پلاک، بند قانونی ← همیشه باید دقیق ذکر شود.

6. جدول طلایی ساده نویسی برای کارکنان شهرداری.

جایگزین ساده	عبارت سنگین
لطفاً اقدام کنید	خواهشمند است بدین وسیله اقدام لازم را معمول فرمایید
لطفاً اقدام کنید	مراتب جهت هرگونه اقدام مقتضی ارسال می گردد
برای اطلاع ارسال می شود	مراتب استحضاراً ایفاد می گردد
طبق مقررات نامه	وفق مقررات مرقومه
در پاسخ به نامه	عطف به عریضه واصله

■ تمرین ها و خودآزمایی (با پاسخ).

(1) جمله زیر را بازنویسی کنید:

لذا خواهشمند است در اسرع وقت نسبت به اقدامات لازم جهت رفع نواقص اقدام لازم معمول فرمایید.

✓پاسخ: لطفاً نواقص را سریع اصلاح کنید.

(2) شکل صحیح واژه ها را مشخص کنید:

الف) پیش نویسی - پیش نویسی - پیش نویسی

✓پاسخ: پیش نویسی

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

ب) الویت - اولویت

✓ پاسخ: اولویت

پ) جداگانه - جدا گانه - جداگانه

✓ پاسخ: جداگانه

3) سه خطای رایج نگارش اداری را نام ببرید.

✓ استفاده از فعل مجهول.

✓ جمله‌های طولانی.

✓ واژه‌های غیر مصوب.

✓ نشانه‌گذاری اشتباه.

(سه مورد کافی است)

4) یک جمله کاربردی از واحد خود بنویسید و بازنویسی ساده آن را ارائه دهید.

✓ پاسخ: وابسته به فراگیر

 جمع‌بندی بخش دوم:

- درست‌نویسی پایه‌ای‌ترین مهارت نگارش اداری است.
- دستور خط فرهنگستان مبنای رسمی مکاتبات شهرداری است.
- اصل اختصار، شفافیت و دقت باید در همه نوشته‌ها رعایت شود.
- نشانه‌گذاری بخش ضروری و غیرقابل چشم‌پوشی است.
- واژه‌گزینی صحیح در واحدهای تخصصی اهمیت بیشتری دارد.

📖 منابع علمی بخش دوم:

فارسی

1. فرهنگستان زبان و ادب فارسی – «دستور خط فارسی»، 1396
2. حسن ذوالفقاری – «آیین نگارش و ویرایش»، سمت
3. مرکز آموزش مدیریت دولتی – «نامه‌نگاری اداری»
4. شیوه‌نامه مکاتبات اداری شهرداری تهران – 1400
5. سازمان اداری و استخدامی – «دستورالعمل مکاتبات اداری»

بین‌المللی

- 1- PLAIN – Plain Language Guidelines .
- 2- Gerson & Gerson – Technical Writing .
- 3- Strunk & White – The Elements of Style .
- 4- Oxford Guide to Style (for comparison) .

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

بخش سوم – اصول ساده‌نویسی در مکاتبات اداری و شهری.

اهداف یادگیری بخش سوم:

در پایان این بخش فراگیر قادر خواهد بود:

۱. مفهوم ساده‌نویسی و ویژگی‌های زبان ساده را مطابق استانداردهای جهانی بیان کند.
۲. اصول ساده‌نویسی را در مکاتبات، گزارش‌ها، اطلاعیه‌ها و توضیحات کارشناسی به کار گیرد.
۳. متون پیچیده اداری را تحلیل و به متن ساده و قابل فهم تبدیل کند.
۴. برای مخاطبان مختلف (شهروندان، مدیران، کارشناسان، سایر سازمان‌ها) نوشته‌ای متناسب تولید کند.
۵. پیام‌های سازمانی (پوستر شهری، پیامک، اطلاعیه، گزارش کوتاه) را در قالب ساده‌نویسی بازنویسی کند.
۶. اشتباهات رایج در پیچیده‌نویسی اداری را تشخیص دهد.

محتوای آموزشی:

1. ساده‌نویسی چیست؟

ساده‌نویسی (Plain Language) یعنی نوشتن به گونه‌ای که:

- اولین بار خواندن = فهمیدن متن.
 - بدون نیاز به سؤال یا تماس و پیگیری.
 - بدون ابهام حقوقی.
- در دولت‌ها و شهرداری‌های دنیا (مثل کانادا، آمریکا، استرالیا) ساده‌نویسی الزام قانونی است.

ویژگی‌های زبان ساده:

- جملات کوتاه (12 تا 18 کلمه).
- واژه‌های آشنا.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

- ساختار مستقیم.
- پرهیز از افعال مجهول.
- خطاب مستقیم به مخاطب.
- مثال‌های روشن.
- شماره‌گذاری به جای پاراگراف‌های طولانی.

2. چرا ساده‌نویسی برای شهرداری ضروری است؟

1-2. مخاطب اصلی «همه مردم» هستند.

شهرداری برخلاف وزارتخانه‌ها، با تمام اقشار جامعه ارتباط دارد:

- باسواد.
- کم‌سواد.
- سالمندان.
- مهاجران.
- کسبه.
- رانندگان.
- دانشجویان.
- ارباب‌رجوع‌های تخصصی (پیمانکاران، مهندسان).

پس متن باید برای همگان قابل فهم باشد.

2-2. جلوگیری از شکایت و برداشت اشتباه.

10٪ شکایات مردمی ناشی از عدم فهم متن است نه عملکرد.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

مثال واقعی:

اطلاعیه «رفع سد معبر صنوف سیار»

شهروندان نمی فهمند «صنوف سیار» یعنی دست فروشان.

ساده سازی:

جمع آوری دست فروش های پیاده رو.

2-3. افزایش سرعت گردش مکاتبات

نامه کوتاه و روشن =

✓ خواندن سریع تر.

✓ اقدام سریع تر.

✓ کاهش پیگیری تلفنی.

✓ کاهش اتلاف وقت.

● 3. اصول طلایی ساده نویسی (بر اساس استانداردهای PLAIN)

✓ 1-3. جمله کوتاه بنویس.

جمله های بالای 25 کلمه خوانایی را نصف می کنند.

نمونه:

به پیوست تصویر صورت جلسه کمیته فنی جهت استحضار و اتخاذ تصمیم شایسته ایفاد می گردد.

باز نویسی:

صورت جلسه کمیته فنی پیوست شده است. لطفاً تصمیم گیری کنید.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

✓ 2-3. واژه‌های ساده را جایگزین واژه‌های سنگین کن.

واژه سنگین	جایگزین ساده
استدعا دارد	لطفاً
مبذول فرمایید	انجام دهید
وفق مقررات	طبق مقررات
عطف به	در پاسخ به
مرقومه	نامه
ایفاد می‌گردد	ارسال می‌شود

✓ 3-3. از فعل معلوم استفاده کن.

اقدام گردد مبهم است.

اقدام کنید مستقیم است.

مثال:

✗ صورت وضعیت بررسی گردد.

✓ لطفاً صورت وضعیت را بررسی کنید.

✓ 3-4. پاراگراف‌ها کوتاه باشند.

هر پاراگراف = یک مفهوم

3 تا 5 جمله کافی است.

✓ 3-5. پیام‌های کلیدی را شماره‌گذاری کن.

این کار برای واحدهای عملیاتی (137، فضای سبز، پسماند، شهرسازی) ضروری است:

مثال:

برای رفع نواقص پرونده شهرسازی:

۱. نقشه UTM ارائه شود.

۲. عکس وضعیت فعلی ملک ارسال شود.

۳. فرم درخواست تکمیل شود.

✓ 3-6. از مثال و تصویرسازی استفاده کن.

برای توضیح پیچیده، مثال بیاور.

مثال:

کاربری ملک شما اداری نیست.

ساده‌تر:

طبق طرح تفصیلی، این زمین فقط برای مسکونی اجازه ساخت دارد.

● 4. کاربرد ساده‌نویسی در واحدهای مختلف شهرداری.

● در واحد شهرسازی:

✗ مغایرت با اصول شهرسازی.

✓ ساخت‌وساز در این زمین مجاز نیست.

✗ ابهام در مدارک مالکیت.

✓ برگه مالکیت کامل نیست. لطفاً نسخه اصلی یا اسکن واضح ارائه کنید.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

● در واحد مالی:

✗ عدم ایفای تعهدات پرداختی پیمانکار.

✓ پیمانکار مبلغ قرارداد را پرداخت نکرده است.

✗ مستندات مثبتیه ضمیمه گردد.

✓ لطفاً فاکتورها را ارسال کنید.

● در واحد فضای سبز و زیباسازی:

✗ هرگونه دخل و تصرف در مبلمان شهری ممنوع می‌باشد.

✓ تغییر دادن نیمکت‌ها و وسایل پارک ممنوع است.

● در روابط عمومی و اطلاع‌رسانی:

✗ بدین وسیله به اطلاع عموم می‌رساند...

✓ اطلاعیه:

✗ غرامت ایاب‌وذهاب کارگران...

✓ هزینه رفت‌وآمد کارگران...

● در واحد حقوقی:

✗ مستندات ابرازی ناقص تشخیص داده شد.

✓ مدارکی که ارسال کردید کامل نیست.

5. چگونه یک متن پیچیده را ساده کنیم؟ (فرآیند 5 مرحله‌ای).

1. جمله‌های بلند را کوتاه کن.

2. واژه‌های پیچیده را ساده کن.

3. فعل معلوم بنویس.

4. مخاطب را مستقیم خطاب کن.

5. اطلاعات مهم را شماره‌گذاری کن.

6. نگارش برای شهروندان (اطلاعیه، پیامک، تابلو شهری).

شهرداری‌ها باید متن‌هایی تولید کنند که مردم در 3 ثانیه بفهمند.

مثال اصلاح اطلاعیه:

✗ بدین‌وسیله به اطلاع عموم سکنه محترم حوزه 3 می‌رساند که به جهت تعمیرات شبکه، آب تا اطلاع ثانوی قطع خواهد بود.

✓ اطلاعیه:

به‌دلیل تعمیرات شبکه، آب منطقه 3 امروز از ساعت 9 تا 14 قطع است.

تمرین و خودآزمایی (با پاسخ).

1) جمله زیر را ساده‌نویسی کنید:

با توجه به مفاد صورت‌جلسه پیوست، مقتضی است اقدامات لازم معمول گردد.

✓ پاسخ پیشنهادی:

طبق صورت‌جلسه پیوست، لطفاً اقدام کنید.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

(2) یکی از جملات زیر را بازنویسی کنید:

الف) مراتب جهت استحضار ایفاد می گردد.

ب) خواهشمند است نسبت به بررسی عاجل پرونده اقدام فرمایید.

✓ پاسخ نمونه:

الف) این موضوع برای اطلاع ارسال می شود.

ب) لطفاً پرونده را سریع بررسی کنید.

(3) سه ویژگی زبان ساده را بنویسید.

✓ جمله کوتاه.

✓ واژه ساده.

✓ فعل معلوم.

✓ ساختار روشن (سه مورد کافی است).

4 (دو مثال از ساده سازی متن در واحد خود بنویسید.

✓ پاسخ وابسته به فراگیر

 جمع بندی بخش سوم

• ساده نویسی مهارتی استراتژیک در شهرداری هاست.

• هدف ساده نویسی زیبایی متن نیست؛ درک فوری و بدون برداشت اشتباه است.

• با جمله کوتاه، واژه ساده و فعل مستقیم می توان متنی روشن ایجاد کرد.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

- ساده‌نویسی در اطلاع‌رسانی شهری اهمیت حیاتی دارد.
- تمامی واحدهای شهرداری از ساده‌نویسی سود می‌برند: ستادی، مالی، عملیات میدانی، شهرسازی، روابط عمومی، حقوقی و...
- ساده‌نویسی هنر کم نوشتن نیست؛ هنر واضح نوشتن است.

منابع علمی بخش سوم:

منابع فارسی

- 1) فرهنگستان زبان و ادب فارسی – «دستور خط فارسی»، 1396.
- 2) ذوالفقاری، حسن – «آیین نگارش و ویرایش».
- 3) مرکز آموزش مدیریت دولتی – بسته «ساده‌نویسی و مکاتبات اداری».
- 4) شهرداری تهران – «راهنمای ساده‌نویسی در مکاتبات».

منابع بین‌المللی

- (2011) PLAIN – Federal Plain Language Guidelines
- Cutts, M. – Oxford Guide to Plain English
- Gerson & Gerson – Technical Writing
- Strunk & White – Elements of Style

 بخش چهارم – ساختارهای استاندارد متن اداری و گزارش نویسی حرفه‌ای در شهرداری‌ها.

اهداف یادگیری بخش چهارم

فراگیر پس از مطالعه این بخش قادر خواهد بود:

۱. ساختارهای رسمی انواع نوشته‌های اداری (نامه، گزارش، دستور، اطلاعیه) را تشخیص و به کار گیرد.
۲. گزارش‌های فنی، مالی، شهری و مدیریتی را به صورت استاندارد تنظیم کند.
۳. بتواند گزارش‌های طولانی را خلاصه و سازمان‌دهی کند.
۴. متن اداری شفاف، ساختارمند و قابل پیگیری بنویسد.
۵. خطاهای ساختاری متداول را تشخیص و اصلاح کند.
۶. برای مخاطبان مختلف (شهروند، مدیر، کارشناس) ساختار مناسب انتخاب کند.

1. ساختار استاندارد نامه اداری در شهرداری‌ها.

نامه اداری باید شامل عناصر اصلی زیر باشد (بر اساس استاندارد سازمان اداری و استخدامی).

✓ 1-1. اجزای نامه اداری:

۱. شماره.
۲. تاریخ.
۳. پیوست.
۴. گیرنده.
۵. عنوان (موضوع نامه).
۶. متن اصلی.
۷. امضا و نام تنظیم‌کننده.
۸. نسخه برداری (در صورت لزوم).

2. ساختار متن نامه اداری (سه پاراگراف طلایی).

✓پاراگراف اول: مقدمه:

پاسخ به چه موضوعی است؟

درخواست چیست؟

زمینه چیست؟

مثال صحیح:

در پاسخ به نامه شماره 732/1402، به اطلاع می‌رساند...

✗ مثال غلط:

احتراماً عطف به مرقومه... (سنگین و نامفهوم)

✓پاراگراف دوم: توضیح و بدنه:

• اطلاعات لازم.

• مستندات.

• نکات مهم.

• نتایج بررسی کارشناسی.

مثال (واحد شهرسازی):

طبق بررسی انجام‌شده، ملک واقع در ... فاقد پایان کار بوده و ساخت‌وساز جدید با ضوابط طرح تفصیلی مغایرت دارد.

مثال (واحد مالی):

براساس اسناد ارائه‌شده، مبلغ 320 میلیون تومان از صورت‌وضعیت شماره 4 پرداخت نشده است.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

✓ پاراگراف سوم: جمع بندی و درخواست:

چند کلمه مشخص:

✓ لطفاً اقدام کنید.

✓ لطفاً بررسی کنید.

✓ لطفاً اعلام نظر فرمایید.

✗ اقدامات لازم معمول گردد.

3. ساختار استاندارد گزارش اداری:

گزارش اداری باید چهار بخش داشته باشد.

✓ بخش اول: عنوان و مشخصات:

· موضوع گزارش.

· تنظیم کننده.

· واحد.

· محل و تاریخ.

مثال:

گزارش بازدید میدانی – واحد پسماند – منطقه 3.

✓ بخش دوم: شرح وضعیت (What):

این بخش باید دقیق، کوتاه، مستند باشد.

مثال: در تاریخ 1404/06/22، وضعیت مخزن های زباله خیابان کاوه بررسی شد. از 18 مخزن، 5 مورد آسیب دیدگی جدی داشتند.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

✓بخش سوم: تحلیل (Why) :

تحلیل یعنی ارائه دلایل، نه صرفاً توصیف.

مثال (فضای سبز):

علت خشک شدن بخشی از چمن‌ها، خرابی پمپ و کاهش فشار آب بوده است.

مثال (منابع انسانی):

کاهش عملکرد نیروها در شیفت شب به علت کمبود تجهیزات حفاظتی گزارش شده است.

✓بخش چهارم: پیشنهادها (How) :

یعنی بیان راهکار عملی:

- تعمیر پمپ در اولویت قرار گیرد.
- مخزن‌ها تعویض شوند.
- نیروهای شیفت شب مجهز به لباس مناسب شوند.

● 4. ساختار دستور اداری (Internal Memo) .

این نوع متن در شهرداری بسیار استفاده می‌شود:

✓اجزا:

- عنوان: دستور اداری.
- نام واحد صادرکننده.
- گیرنده.
- متن دستور.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

- مهلت.
- مسئول اجرا.
- نسخه به مدیران مرتبط.

مثال:

لطفاً تا پایان هفته، گزارش جمع‌آوری نخاله‌های محدوده بلوار... را ارسال کنید.

باید:

- ✓ روشن.
- ✓ زمان‌دار.
- ✓ قابل سنجش باشد.

● 5. ساختار اطلاعیه شهری / پیامک / پوستر:

شهرداری‌ها روزانه با مردم ارتباط دارند.

محتوای اطلاع‌رسانی باید در سه ثانیه قابل فهم باشد.

✓ ساختار:

۱. عنوان کوتاه (اطلاعیه / هشدار / راهنمای شهروندی).
۲. پیام اصلی در یک جمله.
۳. زمان / مکان (اگر لازم است).
۴. شماره یا لینک تماس.
۵. لوگو یا شناسه شهرداری.

مثال حرفه‌ای:

اطلاعیه

به دلیل تعمیرات شبکه، آب محلات ساحلی امروز ساعت 9 تا 14 قطع است. شماره تماس: 137

✗ مثال اشتباه:

بدین وسیله به اطلاع ساکنین محترم...

6. ساختار گزارش تخصصی (برای مهندسان، مالی، ترافیک):

این نوع گزارش‌ها باید علمی تر باشند.

✓ بخش‌ها:

۱. عنوان.

۲. چکیده (3 تا 4 جمله).

۳. مقدمه (هدف گزارش).

۴. روش بررسی.

۵. یافته‌ها.

۶. تحلیل.

۷. نتیجه و پیشنهادها.

۸. پیوست‌ها (نقشه، جدول، عکس).

مثال (گزارش ترافیکی):

هدف گزارش: تحلیل تأخیر در چهارراه مولوی

روش: اندازه‌گیری زمان توقف در سه بازه زمانی

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

نتیجه: میانگین تأخیر 45 ثانیه

پیشنهاد: اصلاح زمان بندی چراغ

7. ● خطاهای ساختاری پرتکرار در مکاتبات شهرداری:

✗ متن بدون عنوان.

✗ متن فاقد شماره گذاری.

✗ گزارش بدون نتیجه.

✗ نامه بدون درخواست مشخص.

✗ پاراگرافهای بسیار طولانی.

✗ جمله های سریالی و مبهم.

✗ حذف نقطه و ویرگول.

✗ عدم درج تاریخ، امضاء، پیوست.

8. ● الگوی طلایی «ساختار 1-2-3» برای کارکنان شهرداری:

این الگو ساده ترین و مؤثرترین ساختار متن اداری است:

(1) مقدمه: مشکل چیست؟

(2) توضیح: چه بررسی انجام شد؟

(3) اقدام: چه می خواهید؟

■ تمرین‌ها و پاسخ‌ها

1) متن زیر را بصورت استاندارد اصلاح کنید:

✗ احتراماً عطف به نامه شماره ... بدین وسیله مراتب جهت استحضار و هرگونه اقدام معمول گردد.

✓ پاسخ صحیح: در پاسخ به نامه شماره ...، لطفاً اقدام کنید.

2) گزارش زیر را کامل کنید:

در بازدید از میدان ... چند ایراد مشاهده شد.

✓ پاسخ نمونه:

1. عنوان: گزارش بازدید از میدان ...

2. شرح وضعیت: سه چراغ روشنایی خاموش بود. سطل زباله‌ها پر بودند.

3. تحلیل: علت خاموشی احتمالاً سوختگی لامپ است.

4. پیشنهاد: تعویض لامپ‌ها و تخلیه سطل‌ها.

3) سه خطای ساختاری نامه‌نگاری را نام ببرید.

✓ نبود عنوان.

✓ نداشتن درخواست.

✓ عدم شماره‌گذاری.

✓ پاراگراف‌های طولانی.

4) برای واحد خود یک متن اداری کوتاه بنویسید.

✓ پاسخ وابسته به واحد فراگیر (مثال قبلاً داده شد)

جمع‌بندی بخش چهارم

- ساختار متن اداری تعیین‌کننده شفافیت و اثربخشی مکاتبات است.
- هر متن باید دارای عنوان، مشخصات، مقدمه، بدنه و درخواست باشد.
- گزارش‌ها باید شامل شرح وضعیت، تحلیل و پیشنهاد باشند.
- اطلاعیه‌ها باید بسیار کوتاه، ساده و قابل فهم باشند.
- خطاهای ساختاری (ابهام، طولانی‌نویسی، حذف عنوان) باید کاملاً حذف شوند.

منابع علمی بخش چهارم:

فارسی

1. سازمان اداری و استخدامی – «دستورالعمل مکاتبات اداری»، 1398
2. فرهنگستان – «دستور خط فارسی»
3. مرکز آموزش مدیریت دولتی – طرح درس «گزارش‌نویسی اداری»
4. شهرداری تهران – «شیوه‌نامه ساختار نامه و گزارش»

بین‌المللی

- 1- PLAIN – Federal Plain Language Guidelines .
- 2- Gerson – Technical & Business Writing .
- 3- Alred, Brusaw, Oliu – Handbook of Technical Communication .

بخش پنجم - رایج ترین خطاهای نگارشی، ساختاری و زبانی در مکاتبات شهرداری‌ها (40 خطای پرتکرار)

اهداف یادگیری بخش پنجم:

فراگیر در پایان این بخش می‌تواند:

1. 40 خطای رایج در نگارش اداری شهرداری‌ها را تشخیص و اصلاح کند.
2. تفاوت خطای ساختاری، زبانی، املایی و نشانه‌گذاری را شناسایی کند.
3. نوشته‌های واحد خود را تحلیل و ویرایش کند.
4. در نامه‌ها، گزارش‌ها و اطلاعیه‌ها از خطاهای پرتکرار جلوگیری کند.
5. با استانداردهای دستور خط و ساده‌نویسی هماهنگ بنویسد.

محتوای آموزشی:

برای نظم بهتر، خطاها در چهار گروه اصلی دسته‌بندی شده‌اند:

● (A) خطاهای املایی (10 مورد):

این خطاها به دلیل سرعت در نوشتن، تأثیر زبان گفتاری یا آشنا نبودن با دستور خط رخ می‌دهند.

خطای رایج	شکل صحیح	توضیح و مثال کاربردی در شهرداری
1. منهدی	مُنْهَدِم	اشتباه پرتکرار در شهرسازی
2. جلوگیری	جلوگیری	در گزارش‌های 137 زیاد دیده می‌شود
3. ابنیه	ابنیه	بعضاً «آبنیه» نوشته می‌شود
4. عوارضات	عوارض	عوارض جمع بسته نمی‌شود
5. تنظیف	تنظیف	گاهی «تنضیف» نوشته می‌شود
6. گذر	گذر	روی تابلوهای شهری گاهی «گذر» دیده می‌شود
7. ممهور	ممهور	شکل غلط «مهور» یا «ممه‌وریت»

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

8. اولویت	اولویت	برخی می نویسند «الویت»
9. ضرورتاً	ضرورتاً	برخی «ضرورته» یا «ضروریتاً» می نویسند
10. می شود	می شود	بدون فاصله یا بدون نیم فاصله غلط است

(B ●) خطاهای واژه‌گزینی (10 مورد)

استفاده از واژه‌های سنگین یا نامفهوم برای شهروند یا همکاران.

عبارت غلط	شکل صحیح	واحدهای شهرداری که بیشتر دچار این خطا می شوند
1. وفق مرقومه	طبق نامه	حقوقی / اداری
2. مبذول فرمایید	انجام دهید	همه واحدها
3. ایفاد می گردد	ارسال می شود	اداری / دبیرخانه
4. صنوف سیار	دستفروشان	اجرایی / خدمات
5. عریضه	درخواست	شهرداری / هیئت رسیدگی
6. مستندات مثبت	مدارک	مالی
7. مفاصا حساب	مفاصاحساب	مالی / درآمد
8. برابر استعلام	طبق استعلام	ستادی
9. بهره‌وری سازی	بهبود عملکرد	برنامه‌ریزی
10. اتلافات	تلف شدن منابع	همه

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

● (C) خطاهای ساختاری جمله (10 مورد)

به دلیل عادت به عبارت‌های سنتی یا تقلید از نامه‌های قدیمی.

خطا	توضیح	مثال واقعی	بازنویسی صحیح
1. جمله‌های طولانی	سخت فهم	با توجه به بازدید صورت گرفته...	جمله را دو بخش کنید
2. نبود درخواست	نامه بی نتیجه	مراتب جهت استحضار...	لطفاً اقدام کنید.
3. فعل مجهول	مبهم	اقدام گردد	اقدام کنید
4. دوگانگی خطاب	شما/می‌نماید	اقدام فرمایید می‌نماید	یکی را انتخاب کنید
5. تعارفات زیاد	وقت گیر	احتراماً، با سلام و تحیات	فقط با سلام
6. شروع بی هدف	مقدمه بی مورد	بدین وسیله مرقومه...	مستقیم اصل پیام
7. ترتیب نادرست	گیج کننده	پیوست بررسی شد...	اول بگویید چه چیزی بررسی شد
8. پرش موضوعی	چند مفهوم در یک جمله	دو یا سه جمله جدا	
9. تکرار موضوع	اضافه گویی	اقدام لازم معمول گردد	اقدام کنید
10. ارجاعات مبهم	قانونی؟ چه بندی؟	طبق ضوابط	طبق بند 2-10 طرح تفصیلی

● (D) خطاهای نشانه گذاری و قالب بندی (10 مورد):

نشانه گذاری در شهرداری‌ها بسیار مهم است چون پیام‌های حقوقی، مالی و شهرسازی دارند.

خطا	شکل درست	مثال از شهرداری
1. حذف نقطه	جمله ناقص	ملک بررسی شد
2. حذف ویرگول	ابهام	به علت شکایت شهروند مورد بررسی قرار گرفت
3. استفاده بی رویه از سه نقطه...	غیررسمی	اقدام گردد...

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

استفاده فقط برای دو جمله وابسته	نامتناسب	4. نقطه ویرگول غلط
موضوع: درخواست تمدید پروانه	نامه مبهم	5. نبود عنوان
برای موارد اجرایی ضروری	شلوغ	6. نبود شماره گذاری
خوانایی کم	بدون پاراگراف	7. متن فشرده
فونت های رسمی استفاده شود	زیبایی / رسمیت	8. فونت نامناسب
می شود یا میشود	خواندن دشوار	9. فاصله گذاری اشتباه
پیوست های مالی/فنی ذکر شود	نقص قانونی	10. عدم درج پیوست

✳️ 40 خطای پرتکرار - جمع بندی کوتاه:

نوع خطا	تعداد	مثال شاخص
املایی	10	منهدی ← منهدم
واژه گزینی	10	وفق مرقومه ← طبق نامه
ساختاری	10	فعل مجهول
نشانه گذاری	10	حذف ویرگول

■ تمرین ها و خود آزمایی بخش پنجم (با پاسخ)

1) سه جمله زیر را بازنویسی کنید:

الف) مراتب جهت اتخاذ تصمیم شایسته ایفاد می گردد.

ب) حسب الامر مقرر است اقدامات لازم صورت پذیرد.

پ) با توجه به تصاویر ارسال شده اقدام لازم مبذول فرمایید.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

✓ پاسخ نمونه:

الف) این موضوع برای تصمیم‌گیری ارسال می‌شود.

ب) لطفاً اقدام کنید.

پ) طبق تصاویر ارسال شده، لطفاً اقدام کنید.

2) سه نمونه از خطاهای ساختاری را نام ببرید.

✓جمله‌های طولانی.

✓فعل مجهول.

✓مقدمه‌های زائد.

✓نبود درخواست.

✓تکرار (سه مورد کافی است).

3) چه تفاوتی بین خطای واژه‌گزینی و خطای ساختاری وجود دارد؟

✓واژه‌گزینی: اشتباه در انتخاب واژه (مثل: وفق ← طبق).

✓ساختاری: اشتباه در جمله‌سازی (مثل: فعل مجهول).

4) یک نمونه متن از واحد خود بنویسید و خطاهایش را مشخص کنید.

✓پاسخ وابسته به فراگیر

■ جمع‌بندی بخش پنجم:

· خطاهای نگارشی در شهرداری‌ها معمولاً از «عادت» و «تقلید از سبک قدیمی» ناشی می‌شوند.

· اصلاح این خطاها باعث:

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

- ✓ کاهش اشتباهات اداری.
- ✓ سرعت بخشی به مکاتبات.
- ✓ افزایش شفافیت.
- ✓ کاهش شکایات.
- ✓ تقویت چهره حرفه ای سازمان می شود.
- چهار دسته اصلی خطا شامل املایی، واژه گزینی، ساختاری و نشانه گذاری است.
- با شناخت 40 خطای پرتکرار، کارمند شهرداری می تواند کیفیت نوشتار خود را به طور چشمگیری بهبود دهد.

 منابع علمی بخش پنجم:

فارسی

1. فرهنگستان زبان و ادب فارسی – دستور خط، 1396.
2. حسن ذوالفقاری – آیین نگارش و ویرایش.
3. مرکز آموزش مدیریت دولتی – خطاهای رایج نامه نگاری.
4. شهرداری تهران – شیوه نامه مکاتبات استاندارد.
5. سازمان اداری و استخدامی – شیوه نامه مکاتبات اداری.

بین المللی

1. PLAIN – Federal Plain Language Guidelines.
2. Oxford Guide to Plain English – Martin Cutts.
3. Gerson – Technical Writing.
4. Strunk & White – The Elements of Style.

بخش ششم – کارگاه بازنویسی، چک‌لیست حرفه‌ای ویراستاری، پیوست معادل‌نامه واژگان و پروژه پایانی

اهداف یادگیری بخش ششم:

در پایان این بخش، فراگیر قادر خواهد بود:

۱. یک متن اداری واقعی را شناسایی، تحلیل و بازنویسی کند.
۲. از چک‌لیست استاندارد ویراستاری اداری برای اصلاح نامه‌ها و گزارش‌های شهرداری استفاده کند.
۳. متن‌های پیچیده، حقوقی، شهرسازی و مالی را به زبان ساده بازنویسی کند.
۴. واژه‌ها و عبارات دشوار را به معادل‌های شفاف و استاندارد تبدیل کند.
۵. پروژه پایانی درس را مطابق استانداردهای نگارش اداری تکمیل نماید.

بخش 6.1 – کارگاه بازنویسی (کاربردی و واقعی):

در این قسمت چند نمونه واقعی شده از مکاتبات شهرداری ارائه و سپس نسخه صحیح نوشته می‌شود.

نمونه 1 – نامه کمیسیون ماده 100

متن اولیه (دارای اشکال):

احتراماً، با عنایت به مرقومه واصله و حسب‌الامر شایسته مراتب جهت اتخاذ تصمیم مقتضی ایفاد می‌گردد.

نسخه بازنویسی شده (ساده، رسمی، کامل):

پرونده پیوست برای بررسی و تصمیم‌گیری ارائه می‌شود. لطفاً نتیجه را اعلام فرمایید.

خطاهای اصلاح‌شده:

- فعل مجهول.
- عبارت‌های سنتی («حسب‌الامر»، «مرقومه»).
- نبود درخواست مشخص.

نمونه 2 – گزارش 137

متن اولیه:

شهروند محترم اظهار داشتند که به دلیل عدم نظیف مستمر معبر، مشکلات عدیده‌ای حادث گردیده است.

نسخه صحیح:

شهروند اعلام کرد نظافت این معبر انجام نمی‌شود و باعث ایجاد مشکل شده است.

خطاهای اصلاح شده:

• واژه‌گزینی دشوار («عدیده»، «حادث گردیده»).

• ساختار بیش از حد رسمی برای گزارش میدانی.

نمونه 3 – نامه اداری مالی

متن اولیه:

مستنداً به مفاسد حساب واصله از حوزه درآمد، خواهشمند است نسبت به تسریع در امر پرداخت مبالغ مربوطه اقدام معمول فرمایید.

نسخه صحیح:

طبق مفاسد حساب ارسال شده از حوزه درآمد، لطفاً پرداخت مبلغ اعلام شده را تسریع کنید.

بخش 6.2 – چک لیست حرفه‌ای ویراستاری برای کارکنان شهرداری

این چک لیست مطابق استاندارد «شیوه‌نامه مکاتبات اداری کشور» و تجربه شهرداری‌های کلان‌شهرهاست.

الف) ساختار متن:

- متن دارای عنوان (موضوع) است.
- جمله اول مستقیم اصل موضوع را بیان می‌کند.
- درخواست مشخص، روشن و قابل اقدام دارد.
- از جملات طولانی‌تر از 25 کلمه پرهیز شده است.
- از تکرار، کلی‌گویی و ابهام جلوگیری شده است.

ب) زبان و واژه‌ها:

- از واژه‌های ساده و قابل فهم استفاده شده است.
- هیچ واژه غیرمصوب یا سنگین (وفق، نظر به، ایفاد، مستنداً) وجود ندارد.
- فعل‌ها مستقیم و صریح هستند (اقدام کنید، اعلام کنید).
- از زبان تهدید یا کنایه استفاده نشده است.
- محل و زمان دقیق ذکر شده است.

ج) نشانه‌گذاری و قالب‌بندی:

- پاراگراف‌ها منطقی و جدا هستند.
- نقطه، ویرگول و دونقطه به‌درستی استفاده شده است.
- فاصله‌گذاری بین کلمات رعایت شده است.
- فونت رسمی و یکسان استفاده شده است (IRANSans، وزیر، بدر).

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

□ پیوست‌ها ذکر و شماره گذاری شده‌اند.

✓(د) صحت حقوقی:

- اگر استناد قانونی وجود دارد، دقیق و کامل آمده است.
- نام طرح تفصیلی، بند قانونی، شماره پرونده و پلاک ثبتی صحیح است.
- مسئولیت و محدوده اقدام مشخص شده است.

■ بخش 6.3 – پیوست 1: معادل نامه واژگان دشوار اداری:

واژه دشوار	معادل ساده	حوزه کاربرد
ایفاد می‌گردد	ارسال می‌شود	اداری
مستنداً	طبق	حقوقی
مفاصا حساب	مفاصاحساب	مالی
وفق	طبق	حقوقی
عارض می‌گردد	اعلام می‌کنم	گزارش
بازدید به عمل آمد	بازدید شد	اجرایی
مراتب به استحضار می‌رسد	اطلاع داده می‌شود	اداری
معمول فرمایید	انجام دهید	همه
تسریع در امر	سرعت بخشید	مالی
اتخاذ تصمیم مقتضی	تصمیم‌گیری	مدیریتی

بخش 6.4 – پیوست 2: چک لیست سریع (Quick Checklist)

برای استفاده هنگام نوشتن نامه – تمرکز بر 10 ثانیه آخر قبل از ارسال:

۱. آیا نامه درخواست مشخص دارد؟

۲. آیا جمله اول اصل پیام را بیان کرده؟

۳. آیا نامه کوتاه و ساده است؟

۴. آیا خطاهای املائی ندارد؟

۵. آیا پیوست‌ها ذکر شده‌اند؟

۶. آیا فعل‌ها معلوم و صریح هستند؟

۷. آیا پاراگراف‌بندی رعایت شده؟

بخش 6.5 – پروژه پایانی درس

از فراگیر خواسته می‌شود:

۱✓ یک متن واقعی از واحد خود (نامه – گزارش – اطلاعیه) انتخاب کند.

۲✓ خطاهای موجود را دسته‌بندی کند (املائی – ساختاری – واژه‌گزینی – نشانه‌گذاری).

۳✓ متن را بازنویسی کند.

۴✓ چک لیست ویراستاری را روی متن نهایی اعمال کند.

۵✓ نسخه قبل و بعد از ویرایش را تحویل دهد.

این بخش مهارت واقعی فراگیر در محیط کار را تثبیت می‌کند.

بخش 6.6 – خودارزیابی (با پاسخ)

1) کدام گزینه ساده‌نویسی را بهتر نشان می‌دهد؟

الف) مراتب به استحضار می‌رسد.

ب) اطلاع داده می‌شود.

ج) فی‌الواقع حسب‌الامر ابلاغ می‌گردد.

✓ پاسخ: ب

2) کدام مورد خطای ساختاری است؟

الف) غلط املائی

ب) جمله طولانی

ج) استفاده از ویرگول

✓ پاسخ: ب

3) بهترین معادل «ایفاد می‌گردد» چیست؟

الف) ارسال می‌شود

ب) اقدام می‌شود

ج) صورت می‌گیرد

✓ پاسخ: الف

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

منابع علمی بخش ششم:

فارسی

- فرهنگستان زبان و ادب فارسی – دستور خط و اصول واژه‌گزینی.
- وزارت کشور – شیوه‌نامه مکاتبات اداری.
- مرکز آموزش مدیریت دولتی – کتاب آیین نگارش اداری.
- شهرداری تهران – آیین‌نامه استانداردسازی مکاتبات.

بین‌المللی

- Federal Plain Language Guidelines
- Oxford Plain English Handbook
- Technical Editing – Alred & Brusaw

بخش هفتم - پیاده‌سازی در محیط کار و بسته اسناد کاربردی

✓ کاربردی - قابل اجرا در واحدهای مختلف شهرداری.

✓ شامل فرمت‌ها، الگوها و نمونه‌های آماده.

✓ بر اساس استاندارد مکاتبات اداری کشور + شیوه‌نامه‌های شهرداری‌ها.

✓ مناسب برای کارمندان، کارشناسان، مدیران و اپراتورهای 137.

اهداف یادگیری بخش هفتم:

در پایان این بخش، فراگیر قادر خواهد بود:

۱. اصول فارسی‌نویسی و ساده‌نویسی را در محیط کار واقعی نهادینه کند.
۲. از الگوهای استاندارد نامه‌نگاری در واحد خود استفاده کند (شهرداری، مالی، خدمات، اداری و...).
۳. یک «سبک نوشتاری واحد» برای اداره یا سازمان خود تنظیم نماید.
۴. با ابزارهای هوشمند ویراستاری (افزونه‌ها و نرم‌افزارهای مجاز) متن‌های خود را به سرعت ویرایش کند.
۵. از خطاهای پرتکرار در واحد خود پیشگیری کند.
۶. ساختارهای عملی برای کیفیت‌بخشی به مکاتبات شهرداری را پیاده‌سازی کند (چک‌لیست‌های واحدی، فرایند بازخوانی، مسئول کنترل کیفیت متن‌ها و...).

بخش 7.1 - چگونه آموزش را در محیط کار نهادینه کنیم؟

1) تعیین «سبک نگارش» واحد.

هر اداره یا سازمان شهرداری باید یک استاندارد ساده و قابل اجرا داشته باشد:

مهارت	اقدام لازم	مسئول
واژه‌گزینی	تعریف 30 واژه‌ی استاندارد جایگزین	مسئول دفتر / کارشناس ارشد
ساختار نامه	تعیین قالب ثابت سه‌پاراگرافی	مدیر واحد
سطح رسمی بودن	متن رسمی + متن نیمه‌رسمی + متن اطلاع‌رسانی	مدیر آموزش
فرآیند بازخوانی	بازبینی قبل از ارسال	تایپیست / کارشناس دبیرخانه

2) ایجاد افراد کلیدی کنترل کیفیت متن.

این نقش در واحدها بسیار مؤثر است:

- در معاونت خدمات شهری ← کارشناس دبیرخانه منطقه.
- در حوزه شهرسازی ← کارشناس کنترل نقشه.
- در حوزه مالی ← کارشناس تنظیم اسناد.
- در حقوقی ← کارشناس قراردادها.
- در حراست ← کارشناس مکاتبات رسمی.

وظیفه این افراد:

✓ کنترل املائی - ساختاری - واژه‌گزینی.

✓ جلوگیری از ارسال متن‌های نامناسب.

✓ ارائه بازخورد سریع و کوتاه به نویسنده.

3) تشکیل کمیته ویرایش و ساده نویسی.

کمیته می تواند ماهیانه تشکیل و موارد زیر را بررسی کند:

- اشتباهات پرتکرار در واحد.
- نگرانی ها یا نیازهای جدید در مکاتبات.
- بازنویسی دستورالعمل ها.
- تهیه نمونه متون استاندارد.

بخش 7.2 – الگوهای استاندارد مکاتبات برای واحدهای مختلف شهرداری.

در ادامه، چند نمونه کاربردی آماده استفاده ارائه می شود.

1) الگوی نامه درخواست (همه واحدها)

پاراگراف 1: بیان مستقیم موضوع.

با توجه به ... / برای انجام ... / طبق ... درخواست می شود...

پاراگراف 2: توضیح کوتاه و مستند.

این درخواست به دلیل ... / بر اساس ... / مطابق پرونده شماره ... ارائه می شود.

پاراگراف 3: جمع بندی و اقدام مورد انتظار.

لطفاً نتیجه را اعلام فرمایید / دستور لازم را صادر فرمایید.

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

🔥 (2) الگوی گزارش کارشناسی (شهرداری - خدمات شهری - ترافیک)

عنوان: گزارش بازدید / گزارش کارشناسی

1. موضوع:

بررسی وضعیت ملک واقع در...

2. شرح بازدید:

- تاریخ.
- فاصله زمانی.
- وضعیت ملک/معبّر/تأسیسات.
- اسناد مشاهده شده.

3. نظر کارشناسی:

- تحلیل وضعیت.
- تطبیق با ضوابط.
- پیشنهاد اقدام.

🔥 (3) الگوی پاسخ به استعلام شهروند (روابط عمومی - 137 - مناطق)

نسخه قدیمی (اشتباه):

مراتب در دست پیگیری است. عندالاقضاء اقدام خواهد شد.

نسخه استاندارد:

درخواست شما ثبت شد. موضوع برای بررسی به واحد مربوطه ارسال شده است. نتیجه حداکثر تا تاریخ ... به اطلاع شما می‌رسد.

🔥 4) الگوی صورتجلسه کوتاه (واحدهای حقوقی، فنی، مناطق)

1. تاریخ و محل جلسه.
2. اعضای حاضر.
3. موضوع جلسه.
4. جمع بندی تصمیمات.
5. اقدامات بعدی + مسئول + زمان

📌 بخش 7.3 – ابزارهای دیجیتال برای ویرایش متن (مجاز و کاربردی)

این ابزارها بدون محدودیت در شهرداری قابل استفاده اند:

✓ 1) ویراستیار

افزونه پیشنهادی برای:

- تصحیح فاصله گذاری.
- اصلاح غلطهای املائی.
- نشانه گذاری و رسم الخط فارسی.

✓ 2) هم زبان

کاربردی برای ساده نویسی و بررسی روانی متن.

✓ 3) افزونه های مرورگر برای خوانایی متن.

کیفیت متون را بر اساس معیارهای خوانایی تعیین می کند.

✓ 4) چک لیست دیجیتال واحد

می توان در سیستم اتوماسیون (OA) یک چک باکس اضافه کرد:

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

این متن بازخوانی و تأیید شده است.

قبل از ارسال، کارشناس موظف به فعال سازی آن باشد.

بخش 7.4 – خطاهای پرتکرار در واحدهای مختلف (برای جلوگیری)

✓در شهرسازی:

- استفاده زیاد از واژه‌های حقوقی سنگین.
- جملات بسیار طولانی.
- ابهام در پلاک ثبتی، شماره پرونده.

✓در مالی و حسابداری:

- استفاده از اصطلاحات تخصصی نامفهوم برای مخاطب غیرمتخصص.
- گزارش‌های بدون ساختار.

✓در خدمات شهری:

- گزارش‌های یک‌خطی بدون جزئیات.
- زمان و مکان دقیق ذکر نمی‌شود.

✓در دبیرخانه و اداری:

- رعایت‌نشدن فاصله‌گذاری و نشانه‌گذاری.
- استفاده از قالب‌های قدیمی.

بخش 7.5 – خودارزیابی (با پاسخ)

1) مهم‌ترین اقدام برای نهادینه‌سازی نگارش صحیح چیست؟

زین قند پارسی (فارسی نویسی، درست نویسی و ساده نویسی) (1)

الف) استفاده از فونت استاندارد

ب) اجرای چکلیست و تعیین افراد کنترل کیفیت

ج) استفاده از واژه‌های رسمی

✓ پاسخ: ب

2) کدام متن ساده‌نویسی شده است؟

الف) مراتب جهت هرگونه اقدام مقتضی ایفاد می‌گردد.

ب) لطفاً نتیجه بررسی را اعلام کنید.

✓ پاسخ: ب

3) کدام ابزار برای اصلاح نشانه‌گذاری مناسب است؟

الف) فتوشاپ

ب) ویراستیار

✓ پاسخ: ب

منابع علمی بخش هفتم:

· شیوه‌نامه مکاتبات اداری – سازمان اداری و استخدامی کشور

· راهنمای ساده‌نویسی دولت کانادا

· Plain Language Guidelines – US Government

· شهرداری تهران – دستورالعمل استانداردسازی مکاتبات

· مرکز آموزش مدیریت دولتی – مجموعه مهارت‌های اداری