

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :

- دست‌خط را تعریف کند ؛
- مشخصات و انواع نامه‌های اداری را بیان کند ؛
- مکاتبات درون سازمانی و برون‌سازمانی را انجام دهد ؛
- اجزا و ارکان نامه‌های اداری را تعریف کند ؛
- ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری را تشریح کند ؛
- نحوه‌ی تهیه‌ی یادداشت‌های اداری را توضیح دهد.

نامه‌های اداری

تعاریف

مکتوب : به هنگام مطالعه‌ی این کتاب به واژه‌هایی چون مکتوب، نامه، دست‌خط برخورد نموده‌اید. بی‌مناسبت نیست که پیرامون واژه‌های مزبور، که در حقیقت آشنایی و کاربرد منطقی آن موضوع و هدف این کتاب است، سخنی کوتاه داشته باشیم.

واژه‌ی مکتوب بیانگر مفهوم کلی و عام است، که به تمام نوشته‌ها اطلاق می‌شود. قدر مسلم، در این کتاب کل نوشته‌های جاری و متداول در جامعه ملاک و مراد نیست، بلکه محدوده‌ی بحث این کتاب به مکاتبات^۱ اختصاص دارد که در جریان کار اداری و در سازمان‌ها مبادله می‌گردد.

مکتوب اداری به گونه‌های زیادی در سازمان‌ها رایج است. مهم‌ترین نوشته‌های اداری که در حال حاضر از کاربردی مؤثر در سازمان‌ها برخوردارند عبارت‌اند از : نامه، گزارش، یادداشت، بخش‌نامه، صورت جلسه، حکم، دستورالعمل، آیین‌نامه، اساس‌نامه، انواع صورت حساب

۱- مکاتبه = به یک دیگر نامه نوشتن، نامه‌نگاری (فرهنگ فارسی عمید و معین)

و دفاتر اداری و مالی، که به منظور ایجاد سهولت در امر مطالعه در دو گفتار به بحث پیرامون آن خواهیم پرداخت. گفتار اول، با عنوان نامه‌های اداری، درباره‌ی نامه‌های اداری و مسائل مربوط به آن و گفتار دوم راجع به سایر نوشته‌های اداری.

دست خط: دست خط نوشته‌ای است که کسی با دست خود آن را نوشته باشد. به آن دست نوشته نیز گفته‌اند.^۱ دست خط معادل واژه‌ی یادداشت است. بعضی اوقات در سازمان‌های دولتی برای تسریع در انجام امور از یادداشت استفاده می‌کنند. یادداشت‌های اداری می‌تواند با دست، نوشته شود و در صورتی که در دفتر اندیکاتور ثبت گردد جنبه‌ی رسمی هم خواهد داشت.

نامه‌ی اداری در مفهوم کلی

از نامه‌های اداری تعاریف زیادی در دست است، که با نگرشی کوتاه در آن‌ها می‌توان نتیجه گرفت کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن، یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره‌ی انجام یافتن کارهای اداری مبادله می‌گردد، نامه‌ی اداری نامیده می‌شود. با بیانی دیگر نامه‌ی اداری را می‌توان چنین تعریف کرد:

«هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله‌ی ارتباط در داخل و خارج وزارت خانه، سازمان یا مؤسسه مورد استفاده قرار گیرد»^۲ اصطلاحاً نامه‌ی اداری نامیده می‌شود.

مشخصات نامه‌های اداری: نامه‌های اداری دارای مشخصات ویژه‌ای است که آن را از سایر نامه‌ها متمایز می‌سازد.

ویژگی‌هایی که باعث مشخص شدن آن‌ها از نامه‌های عادی می‌شوند، عبارت‌اند از:

– سرلوحه و شماره و تاریخ

– عنوان گیرنده و فرستنده و موضوع

– متن

– امضا و مشخصات امضاکننده

– فقدان هر یک از این موارد به رسمیت نامه (از جنبه‌ی اداری) خلل وارد می‌کند.

انواع نامه‌های اداری

در ادارات و سازمان‌ها گونه‌های متفاوتی از نامه‌ها مبادله می‌گردد. این نامه‌ها با شکل‌ها و

۱- فرهنگ فارسی عمید

۲- دستورالعمل مکاتبات اداری، نشریه‌ی شماره‌ی ۱۰۶ عمومی و یا ۱۷ اختصاص سازمان امور اداری و استخدامی کشور

کاربردهای مختلفی به جریان می‌افتند. تنوع فوق‌العاده‌ی نامه‌های اداری ایجاب می‌نماید که آن‌ها را از دو دیدگاه «ماهیت کار» و «سطوح سازمانی» مورد بررسی قرار دهیم. سپس، ضوابط مورد عمل را در تنظیم عنوان‌های آن به کار ببریم.

— **نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کار** : به‌طور کلی نامه‌هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه می‌شوند عمدتاً یکی از این چهار ماهیت را دارند :

— خبری ؛

— بازدارنده ؛

— دستوری و درخواستی ؛

— هماهنگی.

— **نامه‌های خبری** : به وسیله این گونه نامه‌ها، نتیجه‌ی کار به سازمان یا شخص ذی‌ربط اطلاع داده می‌شود. نتیجه ممکن است مثبت یا منفی باشد یا این که به مخاطب اعلام دارد که کار مورد نظر در دست اقدام است. نامه‌های خبری ممکن است آغاز یا پایان کار را به اطلاع گیرنده‌ی نامه یا ارباب‌رجوع برسانند.

— **نامه‌های بازدارنده** : نامه‌های بازدارنده به نامه‌هایی اطلاق می‌شوند که از انجام کار یا بروز حادثه‌ای جلوگیری به عمل آورد. این گونه نامه‌ها اقداماتی را که توسط سازمان یا مؤسسه یا افراد شروع شده و یا در حال شکل گرفتن است، به‌طور موقت و یا دایم متوقف می‌کند.

— **نامه‌های دستوری یا درخواستی** : این نامه‌ها که بیش‌تر نامه‌های اداری را تشکیل می‌دهند دستور یا درخواست انجام دادن کاری است که ممکن است از سازمان یا مؤسسه یا فردی خواسته شود یا نتیجه‌ی کار از آن سؤال گردد.

— **نامه‌های هماهنگی** : این گونه نامه‌ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می‌شود و ممکن است در موردی خاص بین دو یا چند وزارتخانه و مؤسسه ایجاد هماهنگی کند. از جمله‌ی این نامه‌ها می‌توان بخش نامه‌ها^۱ را نام برد و یا نامه‌هایی که رونوشت آن‌ها برای پاره‌ای اقدامات یا اطلاع به فرد یا سازمان یا واحد دیگر ارسال می‌گردد.

— **نامه‌های اداری از نظرگاه ارتباطات سازمانی** : نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی، در سازمان‌ها و ادارات، اعم از بخش دولتی یا خصوصی، به دو گروه عمده‌ی «نامه‌های داخلی» و «نامه‌های خارجی» تقسیم می‌گردد.

۱- راجع به بخش نامه در فصل پنجم همین کتاب توضیح کافی داده شده است.

مکاتبات در داخل سازمان : نامه‌های داخلی به مکاتباتی اطلاق می‌شود که در داخل سازمان

بین واحدهای مختلف صورت می‌گیرند و اهم آن‌ها به این شرح اند :

– نامه بین دو واحد هم سطح ؛

– نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر ؛

– نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر ؛

– نامه از طرف یک کارمند به عنوان یک واحد.

مکاتبات با سایر سازمان‌ها : نامه‌های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام

می‌شود، اطلاق می‌گردد. اهم آن‌ها براساس مخاطب نامه عبارت‌اند از :

– نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه ؛

– نامه به یک وزارت خانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن ؛

– نامه به یک شخص حقیقی ؛

– نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.

اجزای ارکان نامه‌های اداری : هر نامه‌ی اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل

می‌شود :

– سرلوحه ؛

– عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه ؛

– متن نامه ؛

– امضای نامه ؛

– گیرندگان رونوشت.

پنج قسمت تشکیل دهنده‌ی نامه در حقیقت ارکان نامه‌های اداری نیز هست. چرا که با نبود هر یک از آن‌ها نامه از اعتبار می‌افتد و حالت رسمیت خود را از دست می‌دهد. برای توجیه بیش‌تر به شرح هر یک خواهیم پرداخت. (تصویر شماره‌ی ۳ بیانگر اجزای تشکیل دهنده‌ی نامه‌های اداری است).

– **سرلوحه :** سرلوحه‌ی نامه‌های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می‌گردد که معمولاً در

بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. کاغذهای اداری در وزارت‌خانه‌ها و مؤسسات دولتی حاوی

آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت‌خانه، نام مؤسسه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست است.

برخی از سازمان‌های وابسته به دولت، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می‌کنند.

— عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه :

گیرنده‌ی نامه: منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می‌شود. عنوان گیرنده‌ی نامه با کلمه «به» مشخص می‌شود.^۱

فرستنده‌ی نامه: منظور از فرستنده‌ی نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی‌ای که نامه از طرف آن نوشته می‌شود. عنوان فرستنده‌ی نامه با کلمه «از» مشخص می‌شود.

موضوع نامه: منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد. موضوع نامه با کلمه‌ی «موضوع» مشخص می‌گردد، که معمولاً به ترتیب زیر و بعد از سرلوحه در نامه نوشته می‌شود.^۲

به :

از :

موضوع :

— **متن نامه:** متن نامه مطالب و شرحی است که به موضوع نامه مربوط می‌شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد.

متن نامه خود از سه قسمت: مقدمه، اصل پیام و اختتام تشکیل می‌گردد.

۱- مقدمه

۲- اصل پیام

۳- اختتام مطلب و نتیجه‌گیری

— **امضای نامه:** رکن اساسی هر نامه امضای آن است. نامه بدون امضا سندیت ندارد و نمی‌تواند در جریان کار اداری قرار گیرد.

بنابراین، مسئولیت نهایی هر نامه با فرد یا مقام سازمانی‌ای است، که نامه به وسیله‌ی وی امضا

۱- استفاده از روش تعیین عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه (به، از، موضوع) بدو در ارتش متداول گردید. با این تفاوت که ابتدا عنوان فرستنده‌ی نامه ذکر می‌شد و سپس گیرنده و موضوع (از، به، موضوع)، که در حال حاضر هم در ارتش و برخی از سازمان‌های انتظامی به همین صورت عمل می‌شود.

۲- در برخی از سازمان‌ها از عناوین (به، از، موضوع) استفاده نمی‌شود یا این که در برخی از سطوح سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد. به هر صورت طبق ضوابط سازمان ذی‌ربط باید عمل نمود.

می‌شود. در این جا منظور از مشخصات امضاکننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می‌کند و عبارت است از نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن نامه نوشته می‌شود.

گیرندگان رونوشت: منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می‌باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد. گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت «رونوشت به» مشخص می‌گردد (تصویر شماره ۵ نمودار اجزای متشکله‌ی نامه‌های اداری است).

در ذیل برخی از نامه‌ها، نشانی دقیق سازمان و شماره‌ی تلفن تماس چاپ گردیده است. این اقدام در تسریع و مبادله‌ی ارتباطات بسیار مهم بوده و امید است که تمام سازمان‌ها به همین ترتیب عمل نمایند.

ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه‌های اداری:

— ضوابط مربوط به گیرنده و فرستنده در مکاتبات داخل سازمان: برای تهیه‌ی نامه‌های اداری در سطح ادارات کل، دفاتر، مدیریت‌ها، قسمت‌ها، ادارات و سایر واحدهای مشابه و هم‌تراز آن‌ها ضابطه‌هایی در نظر گرفته شده است، که رعایت آن علاوه بر این که در رسایی زبان اداری مؤثر است، نگارنده را در تنظیم صحیح نامه یاری می‌دهد. در این جا به منظور سهولت در امر مطالعه، به تفکیک به شرح آن می‌پردازیم.

در واحدهای هم سطح: نامه در داخل یک وزارتخانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمان به عنوان یکی از واحدهای داخلی دیگر نوشته می‌شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر است:

در مقابل کلمه‌ی «به» عنوان واحد سازمان مورد نظر (گیرنده‌ی نامه) نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌گردد.

مثال:

به: اداره‌ی کل کارگزینی.

از: اداره‌ی کل نظارت و پی‌گیری.

اجزای تشکیل دهنده‌ی نامه‌های اداری

شماره : تاریخ : پیوست :	جمهوری اسلامی ایران وزارت سازمان	سرلوحه
	به : از : موضوع :	عناوین
	۱- مقدمه ۲- پیام اصلی پیام‌های در ارتباط با پیام اصلی ۳- اختتام مطلب و نتیجه‌گیری	متن
نام و نام خانوادگی سمت سازمانی		امضا
	رونوشت به : - - - -	رونوشت‌ها (گیرندگان رونوشت)

تصویر شماره‌ی ۳

از مقام بالاتر به واحد پایین‌تر: نامه از واحد بالاتر به واحد پایین‌تر. معمولاً از سوی مقامات بالاتر به واحدهای تحت سرپرستی نامه‌ی مستقل داده نمی‌شود. بلکه در حاشیه‌ی نامه‌های رسیده دستورهای لازم را صادر می‌کنند و یا ممکن است در برخی از موارد، که جنبه‌ی عمومیت داشته باشد، برای صدور بخش‌نامه اقدام کنند. در این صورت به علامت اختصاری «به» و «از» نیاز نیست و فقط به ذکر عنوان سازمانی واحد مورد نظر به عنوان گیرنده اکتفا می‌شود.

از واحد پایین‌تر به مقام بالاتر: نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می‌شود. در این حالت عناوین فرستنده و گیرنده، این چنین خواهد بود. در مقابل کلمه‌ی «به» نام و نام خانوادگی مقام بالاتر و با فاصله‌ی یک خط تیره عنوان سازمانی مقام

بالاتر نوشته می‌شود. در مقابل واژه‌ی «از» فقط عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می‌شود.
مثال:

به: محمد جواد عدالت – معاون اداری و مالی

از: اداره‌ی کل کارپردازی

از یک کارمند برای سازمان متبوع خود: نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یکی از کارکنان^۱ در سطوح مختلف سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می‌شود. در این حالت عنوان فرستنده و گیرنده به این ترتیب خواهد بود:

در مقابل کلمه‌ی «به» نام و نام خانوادگی و به فاصله‌ی یک خط تیره، عنوان سازمان مقام بالاتر نوشته می‌شود.

در مقابل کلمه‌ی «از» نام و نام خانوادگی فرستنده و به فاصله‌ی یک خط تیره عنوان سازمانی و در صورت لزوم شماره‌ی کارمندی وی قید می‌شود (در صورتی که نام برای سرپرست مستقیم یا مدیرکل واحد متبوع کارمند تهیه شود، نیازی به ذکر سمت و شماره کارمندی نیست).

مثال:

به: آقای حسین حمیدی – مدیر کل کارگزینی

از: احمد عباسی – متصدی امور دفتری اداره‌ی کل رفاه

در صورتی که مسئول واحدی بخواهد از طرف واحد تحت سرپرستی خود، با مقام بالاتر مکاتبه کند، در هیچ مورد نام و نام خانوادگی خود را در محل فرستنده‌ی نامه «از» ذکر نمی‌کند و فقط به نوشتن عنوان واحد سازمانی تحت نظارت خود اکتفا خواهد کرد.

نامه‌هایی که در داخل سازمان از طرف یک واحد یا یکی از مسئولان برای کارمند نوشته می‌شود از این قاعده مستثناست و بسته به نوع محتوای نامه، نام گیرنده و عنوان شغلی وی قید می‌گردد.

– ضوابط مربوط به عنوان گیرنده و فرستنده در مکاتبه با خارج سازمان: نامه از طرف یکی از واحدهای سازمانی در یک وزارت خانه یا مؤسسه، به عنوان یکی از واحدهای سازمانی مشخص و مورد نظر در یک وزارت خانه یا مؤسسه‌ی دیگر نوشته می‌شود.

در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر خواهد بود:

در مقابل کلمه‌ی «به» عنوان وزارت خانه یا مؤسسه‌ی گیرنده‌ی نامه و سپس به فاصله‌ی یک

۱- در صورتی که این کارمند حق مکاتبه‌ی مستقیم داشته باشد. یادآوری می‌کند که در برخی از سازمان‌های بزرگ، کارمندان مورد احوال شخصیه و مسائل استخدامی خودشان حق مکاتبه با اداره‌ی کارگزینی سازمان متبوع خود را دارند.

خط تیره، عنوان سازمانی واحد مورد نظر نوشته می شود.
در مقابل کلمه‌ی «از» عنوان واحد سازمانی فرستنده‌ی نامه ذکر می گردد.
مثال :

به :وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی — اداره‌ی کل امور مالی
از : سازمان هواپیمایی کشور

— در مواردی که برای فرستنده‌ی نامه امکان تعیین عنوان سازمانی واحد تابعه در وزارت خانه یا مؤسسه‌ی طرف مکاتبه وجود نداشته باشد، نامه با عنوان وزارت خانه یا مؤسسه‌ی مورد نظر نوشته می شود. در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به قرار زیر است :
در مقابل کلمه‌ی «از» نام واحد تهیه کننده نامه نوشته می شود.
مثال :

به :وزارت امور خارجه
از : اداره‌ی کل کارپردازی

بدیهی است که این گونه نامه‌ها به دفتر وزارتی یا دبیرخانه‌ی کل (دبیرخانه‌ی مرکزی) تحویل داده می شود و توسط متصدیان دبیرخانه و براساس ضابطه‌های مورد عمل در آن سازمان به واحد ذی ربط ارسال می گردد.

— نامه از طرف یکی از واحدهای سازمانی یک وزارت خانه یا مؤسسه، به عنوان شخص حقیقی خارج از وزارت خانه نوشته می شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به این ترتیب خواهد بود :
در مقابل کلمه‌ی «به» نام شخص مورد نظر نوشته می شود.
در مقابل کلمه‌ی «از» نام واحد ذی ربط ذکر می گردد.
مثال :

به : آقای محسن حمیدی
از : اداره‌ی کل کارگزینی

در صورتی که طرف مکاتبه دارای سمت شناخته شده‌ای در یکی از مؤسسات خصوصی باشد و مکاتبه به لحاظ وظایف و مسئولیت‌های شخصی وی صورت گیرد، در این حالت در مقابل کلمه‌ی «به» علاوه بر نام خانوادگی، سمت وی نیز بعد از یک خط تیره ذکر می گردد.
مثال :

به : آقای حسن فرهادی — مدیر عامل گروه صنعتی ...

از : اداره‌ی کل مالیات‌های مرکز

ذکر عناوین و القاب و تعارفات متداول میان فرستنده و مخاطب نامه به هیچ وجه ماثبین نمی‌شود و در صورت لزوم به وسیله‌ی امضاکننده به‌طور دستی به اول جملات مربوط به مخاطب‌نامه یا آغاز نامه‌ی وی قبل از امضا اضافه می‌شود.

مثال :

– استاد ارجمند

– برادر عزیز

– برادر بزرگوار

– دانشمند گرامی

– سرور ارجمند

– **ضوابط مربوط به عنوان (موضوع) :** کلمه «موضوع» در بالای نامه همیشه زیر عنوان فرستنده‌ی نامه یعنی کلمه‌ی «از» نوشته می‌شود. جمله‌ای که در جلوی کلمه‌ی مزبور نوشته می‌شود نمایانگر هدف یا اهداف اصلی نامه است. بنابراین، باید مبین محتوای نامه باشد و با کلماتی که در نهایت دقت انتخاب شده‌اند تدوین گردد. ذکر عنوان موضوع نامه، علاوه بر رعایت ضوابط نگارش نامه‌های اداری، به مقدار زیادی در توزیع و ثبت‌نامه سهولت لازم را برای متصدیان دفتری و مخاطب‌نامه فراهم می‌کند. عده‌ای از تهیه‌کنندگان نامه به هنگام تنظیم آن فقط عنوان «به» و «از» را نوشته و از ذکر عنوان موضوع خودداری می‌کنند. علت را می‌توان ناتوانی تهیه‌کننده در انتخاب و تدوین جمله‌ی کوتاه و گویایی که بیانگر متن نامه باشد، دانست.

در برخی از موارد در جلوی «موضوع» فقط یک کلمه، مثلاً کتاب، آتش‌نشانی، ارسال یا صورت‌حساب و سایر کلماتی از این قبیل می‌نویسند که به هیچ‌وجه گویا نیستند و اصولاً درج یک کلمه کافی نیست و همان‌طور که پیش‌تر اشاره شد، باید جمله‌ای کامل و جامع انتخاب کرد که برای خواننده دارای معنی و مفهوم باشد و دست‌یابی بر محتوای متن نامه را آسان سازد.

مثال ۱ :

به : سازمان امور اداری و استخدامی کشور – دفتر تشکیلات و روش‌ها

از : اداره‌ی کل کارگزینی

موضوع : تأیید پست‌های سازمانی واحد حسابداری

مثال ۲ :

به : وزارت امور خارجه - اداره‌ی کل کارپردازی

از : اداره‌ی کل امور دولتی

موضوع : ارسال فهرست اموال غیرمنقول

درج عنوان «به» و «از» و «موضوع» در بالای نامه و رعایت ضوابط نامه‌نگاری اداری و انتخاب صحیح جمله برای موضوع از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. از طرفی متصدیان دبیرخانه را در توزیع، ثبت، ارجاع و تهیه‌ی آمار یاری می‌دهد و مخاطب نامه را در اطلاع یافتن از هدف اصلی نامه، کمک می‌کند.

لازم است یادآوری شود که عنوان «به» و «از» و «موضوع» در حکم شناسه‌ی نامه محسوب می‌شود و در دبیرخانه‌های رایانه‌ای به عنوان یکی از اقلام مهم مورد استفاده قرار می‌گیرد.

یادداشت اداری یا دست خط

در خاتمه‌ی این قسمت لازم است که از گونه‌ای نامه‌ی اداری نام برده شود که فارغ از ضوابط فوق تهیه می‌شود و به نحوی در جریان ارتباطات سازمان قرار می‌گیرد که در اصطلاح به آن یادداشت اداری می‌گویند.

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می‌شود. یادداشت اداری تمامی ویژگی‌های نامه‌ی اداری را ندارد. اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می‌تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله‌ی مقام صلاحیت‌دار امضا شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفتر اندیکاتور^۱ ثبت گردد.

معمولاً از یادداشت‌های اداری برای دستور پرداخت‌ها یا جلوگیری از اجرای کار یا تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری استفاده می‌شود (تصویر ۴ نمونه‌ی یادداشت اداری).

- با عنایت به این که معمولاً یادداشت اداری اثرات مالی و حقوقی است، بنابراین لازم است اقدام کننده، بعد از حصول اطمینان از صحت امضا و حدود اختیارات قانونی دستور دهنده، مراتب را در دفتر اندیکاتور ثبت کند و با انعکاس مهر ورود به دفتر و اقدام به ثبت تاریخ و شماره، اصل را در پرونده بایگانی نماید.

۱- اندیکاتور indicateur، به معنی تعریف کننده، معرف، نشان دهنده و دفتری که خلاصه نامه‌های رسیده و فرستاده در آن ثبت

می‌شود (فرهنگ عمید). در قدیم به آن دفتر نماینده نیز گفته می‌شد.

شماره.....

تاریخ ۱۳۰۵/۰۹/۰۸

پست.....

بیت

خط پر لجنه سرکار خانم فدا گار گیسو معین هار آردنگ

باسلام
 ضمن تشکر و صلوات بر ائمه و صلوات بر سید المرسلین و صلوات بر ائمه اطهار
 خواهشمند است به جهت ارائه تصحیحات بهر دو تبادل نظر بر این امر در صورت امکان
 در وقت ۱۴ روز پس از ۱۳۰۵/۰۵/۱۰ روز در این باب حضور بهم رسانید. خدا در هر
 امکان چه زود از عین هار آردنگ که قبلاً تهیه گردیده است مطلع سازد
 آرزو هار آردنگ

با کسر - معصوم خانم
 سرکار خانم فخر خدیجه

خلاصه‌ی فصل سوم

این فصل به شناخت نامه‌های اداری پرداخته است. ابتدا نامه‌های اداری، در مفهوم کلی تعریف شده‌اند. سپس، درباره‌ی مشخصات نامه‌های اداری توضیح داده شده و فرق آن‌ها با نامه‌های غیراداری بیان گردیده است. به جهت توضیح بیشتر، نامه‌ی اداری کالبد شکافی شده و راجع به اجزای متشکله‌ی نامه‌ی اداری، که ارکان آن محسوب می‌گردد، توضیحات لازم ارائه گردیده است. در این فصل، ضوابط تنظیم عناوین نامه‌های مختلف بیان شده و درج «به»، «از» و «موضوع» به عنوان شناسه‌ی نامه معرفی گردیده است. هم‌چنین، توضیح داده شده است که در برخی از سازمان‌ها از شناسه‌ی مزبور استفاده نمی‌شود؛ هر چند در کلیه‌ی سازمان‌های خارجی و اغلب سازمان‌های داخلی، به منظور سهولت در امر ثبت، ارجاع و پی‌گیری نامه‌ها (این شناسه) مورد استفاده قرار می‌گیرد و اصلی کلی و پذیرفته شده است.

سوالات فصل سوم

- ۱- مکتوب را تعریف کنید.
- ۲- نامه‌ی اداری را تعریف کنید.
- ۳- فرق بین نامه‌های اداری و نامه‌های عادی را بنویسید.
- ۴- انواع نامه‌های اداری را از دیدگاه ماهیت کار به اختصار بنویسید.
- ۵- گونه‌های مختلف نامه‌های داخلی سازمان را از نظرگاه سطوح ارتباطی نام ببرید و برای هریک نمونه‌ای برای مثال بیان کنید.
- ۶- اجزای نامه‌های اداری را نام ببرید.
- ۷- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه را تعریف کنید.
- ۸- نحوه‌ی امضا در زیر نامه‌های اداری را توضیح دهید.
- ۹- عناوین گیرنده و فرستنده در دو واحد داخلی هم سطح چگونه تنظیم می‌شود؟
- ۱۰- عناوین گیرنده و فرستنده در نامه‌های داخلی از واحد پایین تر به واحد بالاتر چگونه تنظیم می‌شود؟

- ۱۱- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع را در نامه‌ای که از واحد کارگزینی وزارت بازرگانی در مورد انتقال آقای غضنفر سلطانی به وزارت امور خارجه نوشته می‌شود، مشخص کنید.
- ۱۲- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه‌ای که از مؤسسه‌ی استاندارد و تحقیقات صنعتی

ایران برای آقای محسن عبدلی کارگردان فیلم‌های آموزشی در مورد تقاضای تهیه‌ی فیلم آموزشی استاندارد گندم تهیه می‌شود، مشخص کنید.

۱۳- یادداشتی به عنوان معاون اداری و مالی یکی از شرکت‌های دولتی برای پرداخت مبلغ پنج میلیون ریال قسط اول قرار داد تهیه‌ی فیلم آموزشی به طرف دوم قرارداد، آقای محسن عبدلی کارگردان فیلم آموزشی استاندارد، مرقوم دارید.

۱۴- یادداشتی به اداره‌ی بایگانی جهت ارائه‌ی پرونده قرارداد محوطه‌سازی مؤسسه مرقوم دارید.

۱۵- نامه‌ای به اداره‌ی کارگزینی بنویسید و تقاضا کنید حکم استخدام آزمایشی، آقای عطا صدر کارشناس جدید واحد حسابداری را صادر نمایند.

۱۶- آقای علی صدر حسابدار بودجه، اغلب با تأخیر به محل کار خود می‌آید. طی نامه‌ای موضوع را به ایشان تذکر دهید.

هدف‌های رفتاری : در پایان این فصل از هنرجو انتظار می‌رود که بتواند :

- مراحل تهیه نوشته را تعریف کند.
- کاربرد مراحل تهیه نوشته را توضیح دهد.
- یک نمونه پیش‌نویس را تهیه و ارائه دهد.
- نمودار مراحل تهیه نامه را ترسیم کند.

مراحل تهیه‌ی نوشته

مرحله‌ی اول : شناخت، تشخیص موضوع و محدوده‌ی آن

در این جا باید هدف و موضوع و حیطه‌ی آن، از ابعاد مختلف شناسایی و شفاف شود، تا بتوان به خوبی و راحتی اهداف را پی‌گیری نمود و به آن رسید.

برای هر نوع شناختی لازم است پیرامون آن تفکر یا پژوهشی علمی صورت گیرد. این پژوهش می‌تواند به‌طور ذهنی باشد یا بر کاغذ ترسیم گردد. قدرمسلّم، چنان‌چه این قسمت از کار براساس موازین علمی و با برنامه‌ای مشخص انجام گردد، حاصل آن مطلوب‌تر خواهد شد.

این مرحله‌ی از کار بسیار مهم است و نویسنده یا تهیه‌کننده‌ی نامه باید به محتوای آن اشراف داشته باشد. برای رسیدن به این هدف بهتر است کار را به‌طور علمی ادامه دهیم و پیرامون موضوع بررسی همه‌جانبه‌ای را هر چند به‌طور ذهنی - به عمل آوریم و آن‌گاه اقدام کنیم.

به منظور جلوگیری از بیراهه رفتن بهتر است از عناصر تحقق واقعه (که با شش سؤال که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟ مطرح می‌گردد) استفاده نمود و براساس آن در جهت شناخت هدف و شفاف نمودن موضوع اقدام کرد. زیرا می‌دانیم که در خارج از عناصر مذکور، هیچ واقعه و موضوعی تحقق‌پذیر نخواهد بود.

گرچه عناصر مزبور بیش‌تر در امور قضایی، پژوهش، گزارش‌نویسی، روزنامه‌نگاری و ...

کاربرد دارند اما بدون شک در این جا نویسنده را در جهت نیل به اهداف کمک می نمایند. با این توضیح لازم است که درباره‌ی کارایی و کاربرد آن‌ها ولو به اختصار توضیحاتی ارائه نمود. این سوالات در زبان انگلیسی به قاعده‌ی شش (WH) معروف است :

Who?, Where?, When? What, Why? How?

به منظور جمع بندی و توضیح بیش تر، سخنی کوتاه پیرامون کاربرد و کارایی هر یک از عناصر مزبور خواهیم داشت.

عنصر که؟

– شخص یا افرادی که در واقعه نقش داشته اند.

– واقعه به وسیله‌ی آن‌ها انجام شده است.

– نتیجه‌ی واقعه به سود یا زیان آن‌ها بوده است.

– شاهد ماجرا بوده و یا تخصص و تجربیاتی درباره‌ی موضوع داشته اند.

با شناخت عنصر که؟ انسان‌هایی که در نامه نقشی دارند و یا موضوع نوشته به نحوی به آن‌ها

مرتبط می شود؛ مشخص می شوند. این موضوع نه تنها وظیفه‌ی نویسنده را در نحوه‌ی نگارش تعیین می نماید؛ بلکه تکلیف او را در به کار بردن نوع واژه‌ها روشن می کند. قدر مسلم، چنان چه کار به زبان و یا به سود بی دلیل شخص یا اشخاص حقیقی و یا حقوقی منجر شود، پیرامون آن تفکر می کند و با انجام بررسی‌های بیش تر سعی می نماید که اشتباهی مرتکب نشود.

از طرفی می دانیم که مقام و منزلت و شخصیت و جایگاه مخاطب، امضاکننده‌ی نامه، گزارش و نوع نوشته، تعیین کننده‌ی روال نگارش متن و مشخص کننده‌ی واژه‌هایی است که باید مورد استفاده قرار گیرد. بدون شک، واژه‌های استفاده شده در نامه‌هایی که برای مقامات مافوق، هم سطح و پایین تر نوشته می شوند؛ با یکدیگر فرق دارند. هم چنین، در نامه‌ای که فرد برای دوست یا برادر یا والدین یا فرزندان خود می نویسد، از واژه‌های متفاوتی، که در خور شأن و منزلت هر کدام از مخاطبین باشد، استفاده به عمل می آورد.

عنصر کجا؟

– اصولاً موضوع نامه یا نوشته مربوط به کجاست؟

– محل وقوع رویداد کجاست؟

– محل زندگی یا حضور افراد مؤثر در وقوع رویداد، کجاست؟

– مشخصات محل از دیدگاه‌های دیگر، که می تواند در وقوع رویداد مؤثر باشد، کجاست؟

– مخاطبین در کجا هستند؟ (در اداره و در سازمان، در اجتماع، در داخل و یا خارج کشور).

... –

عنصر کجا؟

مشخص می‌نماید که موضوع نامه مربوط به کجا یا کدام محدوده‌ی جغرافیایی است؟ مخاطب در کجاست؟ در اتاق مجاور نویسنده یا در سازمان دیگر و یا در شهری در داخل یا خارج از کشور از سوی دیگر نامه در کجا نوشته می‌شود؛ در کجا مطالعه می‌شود و در کجا مورد بررسی قرار می‌گیرد.

عنصر کی؟

– کی گزارش و یا نامه نوشته می‌شود؟
– اجرای مفاد نوشته در چه وقت خواهد بود؟
– زمان بازدید، مراجعه و زمان توقف، چه قدر است؟
– در نامه‌های خبری زمان وقوع واقعه و زمانی که از وقوع حادثه گذشته با زمان انجام رویداد کی است؟

– و بالأخره، زمانی که باید مورد مطالعه مخاطب قرار گیرد، کی خواهد بود؟

بررسی عنصر کی؟

– تعیین می‌نماید که نامه «آنی»، «خیلی فوری»، «فوری» یا «عادی» است. ممکن است تاریخ دریافت پاسخ نیز در نامه معین گردد.

عنصر چه؟

– نامه یا گزارش و نوشته پیرامون چه موضوعی است؟
– چه کار یا چیزی به وقوع پیوسته یا می‌خواهد واقع شود یا واقع شده است؟
– چه موضوعی باعث شده است که نامه نوشته شود؟
– هدف چیست؟ انتقال اطلاعات یا یک گزارش ساده یا درباره حل یک مشکل است؟
– چه فایده‌ای برای مخاطب دارد؟
– چه آثار و عواقبی بر آن مترتب است؟

همان‌طور که ملاحظه می‌شود؛ مهم‌ترین عنصر یک نوشته همان عنصر «چه؟» است. چرا که موضوع و هدف از نوشتن را دقیقاً ترسیم می‌کند. از طرفی نگارنده را ملزم می‌نماید که پیرامون

موضوع بررسی همه جانبه‌ای داشته باشد.

عنصر چرا؟

این عنصر هدف را کاملاً شفاف می‌سازد و نویسنده را در رسیدن به آن یاری می‌نماید.

– چرا می‌نویسیم؟

– چرا باید نوشت؟

– آیا می‌توان به جای نوشتن از وسایل دیگری استفاده نمود؟

– آیا نوشتن به منظور مستند نمودن است؟

– آیا نوشتن سریع‌ترین وسیله‌ی ایجاد ارتباط در این مورد است؟

بررسی این مرحله، موضوع نگارش را تعیین می‌کند و نویسنده را به تفکر درباره‌ی نتایج حاصل

از نوشته‌ی او می‌دارد.

عنصر چگونه؟

این عنصر نویسنده را در مورد نوشتن و چگونگی ارائه‌ی آن یاری می‌دهد.

– از کجا باید شروع کرد و در کجا باید به پایان رسانید؟

– ترکیب نوشته چگونه باید باشد؟

– با توجه به جایگاه و منزلت مخاطب، ساختار و نگارش نوشته چگونه باشد؟

– چگونه به مخاطب ارائه شود؟

بررسی عناصر شش‌گانه‌ی فوق نویسنده را در نوشتن یاری می‌دهد و راه‌گشای اوست، حتی تعیین می‌نماید که تصمیم نهایی را چگونه باید بگیرد و اصولاً بنویسد یا ننویسد؟

حال که مرحله‌ی اول، یعنی شناخت حاصل گردید به مرحله‌ی بعدی که در حقیقت نگارش

است می‌پردازیم.

مرحله‌ی دوم : نگارش

آن‌گاه که لزوم نوشتن نامه محرز گردید، نگارش پیش‌نویس آغاز می‌شود. پیش‌نویس، پایه و

اساس نامه و در حقیقت ورود به مرحله‌ی حساس «نوشتن» است.

تهیه‌ی پیش‌نویس نیاز به فراهم آوردن مقدماتی دارد. در این جا، برای سهولت در امر مطالعه، موضوع را در دو قسمت «تمهید مقدمات» و «تدوین نوشته» مورد بررسی قرار می‌دهیم.

تمهید مقدمات

مقدماتی که برای تهیه‌ی نامه‌ی اداری و اصولاً برای هر نوع نوشته‌ی علمی دیگر باید فراهم شوند، عبارت‌اند از تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز، تنظیم فهرست مطالب و تهیه‌ی طرح (چارچوب) نوشته.

— تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و فراهم کردن آن‌ها : برای تهیه‌ی یک نوشته علمی، که مطالب و محتوای آن، مستند و مستدل و متکی بر اصول منطقی می‌باشد، معمولاً نویسنده‌ی نامه پیش از هر چیز در هنگام نوشتن از حافظه و اطلاعات خود یاری می‌جوید. ولی در بیش‌تر موارد ناگزیر است جهت تحصیل اطلاعات، به منابع مختلف، به ویژه پرونده‌ی مربوط به آن مراجعه کند. استفاده از این منابع نه تنها وظیفه‌ی اصلی اقدام‌کننده محسوب می‌شود، که معرف منطقی، علاقه و تخصص وی نیز هست. منابعی که می‌توانند به نحوی مورد استفاده نویسنده‌ی نامه قرار گیرند، عبارت‌اند از :

— قوانین، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، بخش‌نامه‌ها، کتب و نشریات ؛

— پرونده‌ها، سوابق و مکاتبات قبلی ؛

— مشاوره و گفت‌وگو با افراد مطلع و عنداللزوم کسب خط‌مشی از مقام مافوق ؛

— مطالعه و بررسی موضوع و یا مورد ویژه.

بدیهی است بعد از تحصیل اطلاعات لازم از طریق مطالعه منابع، نگارنده یا نویسنده اشراف و آشنایی کافی در ارتباط با موضوع را به دست می‌آورد. هر چه اطلاعات تحصیل شده دقیق‌تر و بیش‌تر باشد تدوین نامه ساده‌تر خواهد بود. بدون شک، نوشته‌ای که براساس اطلاعات کافی و صحیح تدوین شده باشد مستند و تأثیرگذار خواهد بود.

— تنظیم فهرست مطالب : این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد و در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی کار در این مرحله آماده می‌شود.

بی‌شک به هنگام نوشتن، اندیشه‌های فراوانی پیرامون یک موضوع از ذهن نگارنده می‌گذرد. این افکار پراکنده و اغلب مفید و لازم با همان سرعت که به ذهن می‌آید با همان شتاب هم از آن دور می‌شود. بهترین روش برای جلوگیری خروج افکار از حیطه‌ی ذهن، یادداشت فوری آن‌ها روی کاغذ است.^۱ در این جا توصیه می‌شود که تا حد امکان کلیه‌ی مطالب ولو آن‌هایی که به ظاهر کم اهمیت به

۱- حضرت علی (ع) فرموده است : «فیدوا العلم بالكتابة» علم را که فرّاز است به کمک نوشتن به بند آورید.

نظر می‌رسند^۱، یادداشت شود. هر قدر این یادداشت‌ها بیش‌تر باشند، حاصل کار مطلوب‌تر و انجام آن آسان‌تر خواهد بود.

مطالب یادداشت شده را مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌دهیم و سپس آن‌ها را براساس اهمیت و اولویت تنظیم می‌کنیم. ممکن است مطالبی از آن بکاهیم یا موارد دیگری به آن بیفزاییم. فهرست نهایی، تقریباً چارچوب اصلی ما در ساختمان نامه است.

تهیه‌ی فهرست، نه تنها کار نویسندگان را آسان می‌سازد، بلکه فواید متعددی در بردارد. از آن جمله از فرار اندیشه‌های پرارزش و گریزان جلوگیری می‌کند، به یاری حافظه می‌شتابد و نمی‌گذارد مطلبی، هر چند جزئی، از یاد برود.

تهیه‌ی طرح (چارچوب) نوشته: چنانچه نوشته را بنایی بدانیم که به روی کاغذ احداث می‌شود، قدر مسلم نویسندگان همانند مهندسی است که بدو می‌باید طرح و نقشه ساختمان را ترسیم کند. بدون شک، اگر نقشه مناسب نباشد ساختمان نیز مطلوب نخواهد بود. این موضوع درباره‌ی نوشته نیز مصداق دارد. لذا، می‌باید در آغاز طرح لازم و مناسب برای نوشته تنظیم گردد و سپس براساس آن بقیه اقدامات به عمل آید.

برای تهیه‌ی طرح اولیه می‌باید مطالبی که در نوشته مطرح خواهد شد فهرست شود. سپس، فهرست مزبور مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد و اولویت‌ها دقیقاً تعیین و هرکدام در جای خود تنظیم شوند. در این جا لازم است تناسب محتوا (مطالب) با طرح رعایت گردد. به عبارت دیگر رابطه‌ی ظرف با مضمون در نظر گرفته شود. آن‌گاه طرح، نهایی و آماده می‌گردد.

تهیه‌ی طرح فواید زیادی دارد که جای بحث آن در این کتاب نیست.

مع الوصف، چارچوب و طرح ویژه‌نامه‌های اداری در این فصل ارائه می‌شود تا فراگیرندگان بنابر سلیقه‌ی خود و به تبعیت از فرهنگ سازمان متبوع، ضمن ایجاد تغییراتی، آن را برای استفاده در موارد مختلف آماده نمایند. در خاتمه می‌توان گفت که تهیه‌ی طرح، مقدمه‌ی مطلوبی در تدوین و تنظیم مکاتبات اداری است.

تدوین نوشته

اصولی که در این کتاب عنوان گردیده ناظر به ضوابط نگارش اداری و رعایت آن‌ها است و

۱-یک مثل قدیمی از کشور چین: کم‌رنگ‌ترین قلم و نامرغوب‌ترین کاغذ از قوی‌ترین حافظه در ضبط مطالب قوی‌تر است (مأخذ

ارتباطی با دستور زبان فارسی ندارد. در عین حال، باید باور داشت که اطلاع از دستور زبان فارسی بر هر ایرانی، در هر سطح از تحصیلات و در هر شغلی که با قلم سرو کار داشته باشد، لازم است. لذا، در این کتاب سعی خواهد شد بیش تر اصول و ضوابط نگارش نوشته‌های اداری ملاک عمل باشد. در قسمت‌های پیشین و حتی در مطالبی که در بخش‌های آینده مطرح خواهد شد، بیان شده که هر نوشته اجزا و ارکانی دارد. نگرش بر ارکان مزبور ما را در انتخاب چارچوب و طرح نوشته و هم‌چنین تقسیم‌بندی مطالب یاری می‌دهد. اینک، براساس ارکان و اجزای نوشته، درباره‌ی آن‌ها توضیحاتی ارائه می‌شود.

تنظیم عنوان نامه : عناوین نوشته در مکاتبات اداری، بستگی به مخاطب، فرستنده و موضوع نامه دارد. انتخاب عنوان صحیح و آغازی منطقی، اثری مطلوب در خواننده به جا خواهد گذاشت. چنان‌چه در انتخاب عنوان نامه دقت کافی به عمل نیاید، این امکان وجود دارد که مخاطب در همان نگاه اول نسبت به نگارنده یا امضاکننده موضع‌گیری و مخالفت کند. در این صورت، نتیجه‌ی مطلوب حاصل نخواهد شد. بنابراین، در انتخاب عنوان باید کاملاً دقت کرد تا عناوین انتخاب شده مؤثر و مفید واقع شوند.

سابقاً نامه‌ها با جملاتی که مبین نام مدیریت یا واحد مخاطب نامه بود شروع می‌شد. مثلاً نوشته می‌شد «اداره‌ی محترم کل کارگزینی» یا «ریاست محترم وزارت ...». و برخی جملات نارسا و بی‌محتوای دیگر، که با جزئی تفحص معلوم می‌شد که بعضی از این عناوین به‌طور ناخواسته حالت استهزا به خود گرفته است و در مجموع، نه تنها عنوان نامه را نارسا می‌نمود، بلکه اصل موضوع فدای تعارف بی‌ارزش و پوچ می‌شد، به طوری که نامه تأثیر خود را از دست می‌داد.

برای رفع این مشکل از شیوه‌ی متداول در ارتش یعنی از واژه‌های «از، به، موضوع» استفاده گردید. به این ترتیب، که در مقابل «از» نام فرستنده و در مقابل «به» عنوان گیرنده نامه و در مقابل واژه «موضوع» جمله‌ی کوتاهی که مبنی بر محتوای نامه باشد نوشته می‌شد. با این تفاوت که در سازمان‌های غیر ارتشی به منظور رعایت ادب و احترام به دریافت‌کننده‌ی نامه، بدواً عنوان گیرنده‌ی نامه و سپس؛ نام و مشخصات فرستنده‌ی نامه به صورت زیر مورد استفاده قرار گیرد.

به :

از :

موضوع :

در سال ۱۳۵۵ سازمان امور اداری و استخدامی کشور مراتب را طی دستورالعمل مکاتبات

اداری به کلیه سازمان‌های دولتی ابلاغ نمود. در حال حاضر در بیش تر سازمان‌های دولتی و برخی از مؤسسات بخش خصوصی به همین ترتیب عمل می‌شود.

ضوابط مورد عمل و نحوه‌ی استفاده از عناوین مزبور قبلاً طی سر فصل ضوابط مورد عمل در تنظیم عنوان‌های نامه بیان گردیده است.

تنظیم متن نامه: به‌طور کلی متن هر نوشته از سه قسمت متمایز از یکدیگر تشکیل می‌شود.

— مقدمه؛

— پیام اصلی؛

— اختتام مطلب و نتیجه‌گیری.

که اینک به شرح هر کدام می‌پردازیم:

مقدمه

مقدمه در فرهنگ‌های فارسی معادل «طلیعه، اول هر چیزی و ...» آمده است و در اصطلاح نگارش عبارت است از سرآغاز و یا آنچه در ابتدای هر نوشته آورده می‌شود.

بدون شک، کلیه‌ی نوشته‌ها باید مقدمه‌ای در آغاز داشته باشند. بیان مقدمه ذهن خواننده را برای دریافت پیام آماده می‌سازد. هم‌چنین، وی را در دست‌یابی به سوابق کمک می‌نماید. «مقدمه»، همه جا لزوماً مفصل یا مجمل مطرح نمی‌شود. مهم آن است که هدف مقدمه تأمین گردد. و بنابراین، مقدمه به میزان مورد نیاز خواننده یا مخاطب طرح و عنوان می‌شود.

در برخی از نامه‌ها که سوابقی از آن‌ها وجود دارد، ذکر شماره و تاریخ‌نامه‌ی آن‌ها می‌تواند ارزش مقدماتی و تکمیلی داشته باشد و مورد استفاده قرار گیرد. زیرا از طریق آن خواننده و یا دریافت‌کننده‌ی نامه سوابق قبلی را مورد مطالعه قرار می‌دهد و به سهولت نسبت به تهیه‌ی پاسخ لازم اقدام می‌نماید.^۱

در مورد نامه‌هایی که ابتدا به ساکن تهیه و ارسال می‌گردد، لازم است که در مقدمه، انگیزه و هدف از ارسال نامه تصریح شود. علت ارسال نامه ممکن است یک تکلیف قانونی باشد که دریافت‌کننده ملزم به اجرای آن است یا یک ضرورت و الزام اداری. در مورد اول باید به شماره‌ی ماده و

۱- در مقدمه‌ی نامه‌های اداری از واژه‌های بازگشت، عطف، معطوف و ... استفاده می‌شود. گاهی هم از واژه‌های متداول و زیبایی،

که در بخش خصوصی به کار برده می‌شود، استفاده می‌شود مانند «با تشکر از نامه شماره ... شما که در آن ...».

چنان‌چه بنا به دلائلی خاص و وجود ضوابط ویژه‌ی سازمان نمی‌توانید و یا نمی‌خواهید از این‌گونه واژه‌ها استفاده نمایید، بهتر است

از واژه‌هایی که دارای معنی و مفهوم مورد نظر است بهره‌برید، مانند پاسخ‌نامه، پیرو نامه و ...

عنوان قانون مورد نظر اشاره نمود یا این که پس از ذکر عنوان قانون و شماره‌ی ماده، اصل آن در داخل علامت گیومه («...») نوشته شود.

پیام اصلی

پیام همان چیزی است که نامه برای انتقال آن ارسال می‌گردد. بنابراین، با اهمیت‌ترین قسمت متن محسوب می‌شود.

شایسته است یادآوری شود موفقیت داشتن یا موفقیت نداشتن نگارنده در گرو تنظیم و تدوین صحیح همین قسمت است. چه بسا نامه‌هایی در سازمان مبادله می‌شود که به دلیل نارسایی پیام اصلی بدون اثر و نامفهوم می‌ماند و حتی در پاره‌ای از موارد اثر منفی بر جای می‌گذارد. نامفهوم بودن پیام باعث می‌شود مکاتبات اضافی صورت گیرد. در نتیجه، وقت و هزینه، بدون دلیل مصروف می‌گردد. از طرفی چنانچه نوشته‌ای اثر منفی بر جای بگذارد خسارات جبران‌ناپذیری به نویسنده‌ی سازمان وارد خواهد ساخت.

با عنایت به این که نوشته‌های اداری مهم‌ترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمان‌ها و ادارات اند شایسته است که به بهترین وجهی به رشته‌ی تحریر درآیند. در این مورد به «ساده‌نویسی» توصیه می‌شود، زیرا ساده و بی‌تکلف نوشتن تفهیم را امکان‌پذیر می‌سازد و نیاز به توضیح اضافه را کم می‌کند.

منظور از ساده‌نویسی، تدوین نامه‌های عامیانه و خالی از مفاهیم علمی نیست، بلکه مراد، استفاده نکردن از لغات دور از ذهن و متروک و کنایه و استعاره‌های پیچیده است. نوشته‌های اداری باید به گونه‌ای تهیه شود که به راحتی منظور و هدف پیام‌دهنده را بازگو نماید و خواننده، پس از مطالعه، مراد نویسنده را به طور کامل دریابد. بنابراین، بهترین راه در نگارش اداری پرداختن به موضوعات اصلی و توضیحات مربوط به آن‌هاست. فضل فروشی و حاشیه‌پردازی و درج مطالب غیرضروری در نامه‌ها، باعث ابهام و کم‌اثر شدن آن‌ها می‌گردد.

اختتام و نتیجه

نامه‌های اداری ممکن است پایان متفاوتی داشته باشند. ولی آن‌چه باید در پایان نامه بیش‌تر به چشم بخورد اهمیت دادن به پیام اصلی و ترغیب اقدام‌کننده جهت سرعت بخشیدن به انجام درخواست و ارسال پاسخ است. از طرفی، بهتر است در نامه‌های جوابیه، نتیجه، چه مثبت و چه منفی، کاملاً مشخص گردد و از به‌کاربردن کلمات چندپهلوی و مبهم خودداری شود، زیرا باعث تعبیر و برداشت‌های مختلف و متفاوت خواهد شد که انجام دادن هر یک از آن‌ها مشکلات بعدی را برای پاسخ‌دهنده

به دنبال خواهد داشت.

تفکیک ارکان متن نوشته و یا نامه به طور ظاهری و تحت عناوین مذکور در فوق لزومی ندارد و اصولاً امکان پذیر هم نخواهد بود. ولی رعایت ضمنی آن‌ها، علاوه بر این که تفهیم و تفهم را آسان می‌سازد باعث می‌شود که نامه‌ای روشن، صحیح و با محتوای مطلوب تهیه و ارائه گردد (طرح نامه‌های اداری را در جدول شماره ۵ به طور یک جا می‌توان ملاحظه نمود).

جدول شماره ۵ طرح کلی نامه‌های اداری

سرلوحه :	آن چه در بالای نامه چاپ شده تابع استاندارد ویژه‌ای است - چاپ سرلوحه در بخش خصوصی به سلیقه‌ی صاحبان آن بخش بستگی دارد
عنوان	به : گیرنده‌ی نامه از : فرستنده‌ی نامه
موضوع :	جمله‌ای کوتاه که مبین محتوای نامه است
متن	
مقدمه :	- راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق ؛ - کمک به مخاطب در دریافت آسان‌تر پیام ؛ - توجیهی برای ارائه‌ی پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه
اصل پیام :	- ممکن است درباره‌ی یک یا چند موضوع باشد ؛ - بهتر است برای موضوعات مختلف نامه‌های جداگانه تهیه و تدوین شود ؛ - ممکن است یک موضوع اصلی باشد و چندین موضوع فرعی وابسته، که در این صورت بدواً موضوع اصلی نوشته می‌شود و سپس موضوعات فرعی وابسته، به ترتیب اولویت و اهمیت، تنظیم می‌شوند
اختتام :	- توجیه پیام یا درخواست ؛ - تأکید بر آن چه خواسته شده ؛ - 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 امضا کننده؛ نام و نام خانوادگی
- علامت امضای وی؛ علامت امضا
- ابتدا مشخصات فردی و بعد مشخصات اداری در سطر دوم سمت سازمانی
- و بعد از پایان متن

رونوشت :

- در مواقعی که غیر از مخاطب اصلی افراد دیگری باید از متن نامه به دلایل خاصی اطلاع داشته باشند و یا در انجام درخواست نقش برعهده آنان باشد؛
- در آخر نامه و بعد از امضا با ذکر واژه‌ی «رونوشت به:» نام و نام خانوادگی و با 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

مرحله‌ی سوم : بررسی حاصل کار

بعد از آن که پیش‌نویس تهیه گردید، لازم است قبل از ارائه یا حروف‌نگاری، مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارآیی و تأثیر مطلوب طرح شده است. در مورد پاسخ نامه‌ها می‌توان نامه‌ی رسیده را با پیش‌نویس پاسخ تهیه شده مقایسه کرد تا اطمینان حاصل شود که پیش‌نویس تهیه شده کامل و بدون نقص است و به تمام سؤالات یا درخواست‌های فرستنده‌ی نامه پاسخ داده شده یا خیر. چنان‌چه مطالب مطرح شده کافی و وافی به مقصود بود که مراد حاصل است. در غیر این صورت باید تجدیدنظر کرد و پیش‌نویس را اصلاح نمود.

برای بازبینی پیش‌نویس، می‌توان از فهرست بررسی (چک لیست) استفاده کرد و براساس آن نسبت به بررسی مجدد پیش‌نویس اقدام نمود. در فهرست بررسی پیش‌نویس، سؤالاتی مطرح می‌گردد که بررسی پاسخ آن‌ها نشان می‌دهد محتوای پیش‌نویس گویا و کافی است یا خیر.

سؤالات طرح شده در فهرست بررسی، به سلیقه‌ی نویسنده یا موقعیت و خواسته‌ی سازمان بستگی دارد، که قبلاً می‌باید تهیه شود و در جای مناسبی جلوی دید تهیه‌کننده‌ی نامه قرار گیرد. به این ترتیب، تهیه‌کننده‌ی پیش‌نویس می‌تواند از طریق آن، مطالب نوشته شده را به‌طور دقیق مورد واریسی قرار دهد و در صورت لزوم اصلاحاتی در آن به عمل آورد.

در این جا نمونه‌ای از فهرست و ارس‌ی (چک لیست) پیش نویس ارائه می‌گردد. (جدول شماره‌ی ۶) بدیهی است ارزیابی پاسخ این سؤالات نویسنده را در تأیید و یا تجدید نظر در متن نوشته راهنمایی می‌کند.

جدول شماره ۶ فهرست و ارس‌ی پیش نویس

ردیف	سؤالات طرح شده		نتیجه‌ی و ارس‌ی	
	تأیید شد	اصلاح شد	تأیید شد	اصلاح شد
۱				
۲				
۳				
۴				
۵				
۶				
۷				
۸				
۹				
۱۰				
۱۱				
۱۲				
۱۳				
۱۴				
۱۵				
۱۶				
۱۷				

توصیه‌های لازم در مورد پیش‌نویس :

– پیش‌نویس باید با خط خوانا نوشته شود.

– از کاغذ مناسب استفاده شود. بهتر است از کاغذهایی که به همین منظور در سازمان و ادارات دولتی تهیه شده، استفاده گردد (تصویر شماره‌ی ۷)

– چنان‌چه پیش‌نویس تهیه شده بیش از حد خط‌خوردگی دارد، بهتر است بازنویسی شود.

– فاصله‌ی خط‌ها با یکدیگر حداقل ۱۵ میلی‌متر باشد، تا جای کافی برای اصلاحات یا تغییرات لازم وجود داشته باشد.

– در تهیه‌ی پیش‌نویس باید به هر چهار طرف نامه فضای کافی برای حاشیه اختصاص داده شود.^۱

– کنترل شود که املا‌ی کلمات درست باشد. اگر تردیدی در املا‌ی برخی از واژه‌ها وجود دارد

به فرهنگ مراجعه گردد.

– سعی شود که هماهنگی لازم بین سبک نوشتار، موضوع و هدف‌نامه وجود داشته باشد.

– نشان‌گذاری و آیین آن به خوبی رعایت و به کار برده شود.

– در صورتی که نامه باید تایپ شود بهتر است پیش‌نویس آن به همان ترتیبی که شکل ظاهری آن

مورد نظر است، تنظیم گردد.

سایر اقدامات: پس از آن که پیش‌نویس تهیه شد و از هر جهت مورد تأیید تهیه‌کننده قرار گرفت ذیل

آن را امضا می‌کند. سپس، برای تأیید و امضای پیش‌نویس (پاراف) در اختیار مقام ذی‌ربط قرار می‌گیرد.

مقام مزبور بعد از مطالعه، حک و اصلاح لازم را به عمل می‌آورد و عنداللزوم با افزودن و یا

کم کردن مطالبی به آن، پیش‌نویس را به‌طور مقدماتی امضا می‌کند و برای ماشین‌شدن به واحد مربوط

ارسال می‌دارد. نامه به وسیله‌ی ماشین‌نویس و براساس ضوابط حروف‌نگاری نامه‌های اداری^۲ ماشین

می‌شود. بعد از ماشین‌شدن و مقابله در همان واحد اشکالات ماشینی برطرف می‌شود. سپس، نامه

برای تهیه‌کننده‌ی اصلی ارسال می‌گردد. تهیه‌کننده، نامه‌ی ماشین‌شده را با پیش‌نویس مجدداً مقابله

می‌کند تا اگر اشتباهاتی رخ داده باشد نسبت به اصلاح آن اقدام نماید. سپس نسخه‌ی آخر نامه را امضا

می‌کند. نامه‌ی آماده‌شده، این بار به منظور امضای نهایی برای مقام ذی‌ربط فرستاده می‌شود.

۱- توصیه می‌شود در بالای نامه‌های قطع بزرگ - در صفحه‌ی اول - حداقل ۴۵ میلی‌متر و در صفحات بعدی ۳۵ میلی‌متر، در

طرفین نامه حداقل ۳۰ میلی‌متر و زیرنامه حداقل ۲۰ میلی‌متر به حاشیه اختصاص داده شود. در مورد کاغذهای قطع کوچک ۵ میلی‌متر کم‌تر از اندازه‌های مزبور در نظر گرفته شود.

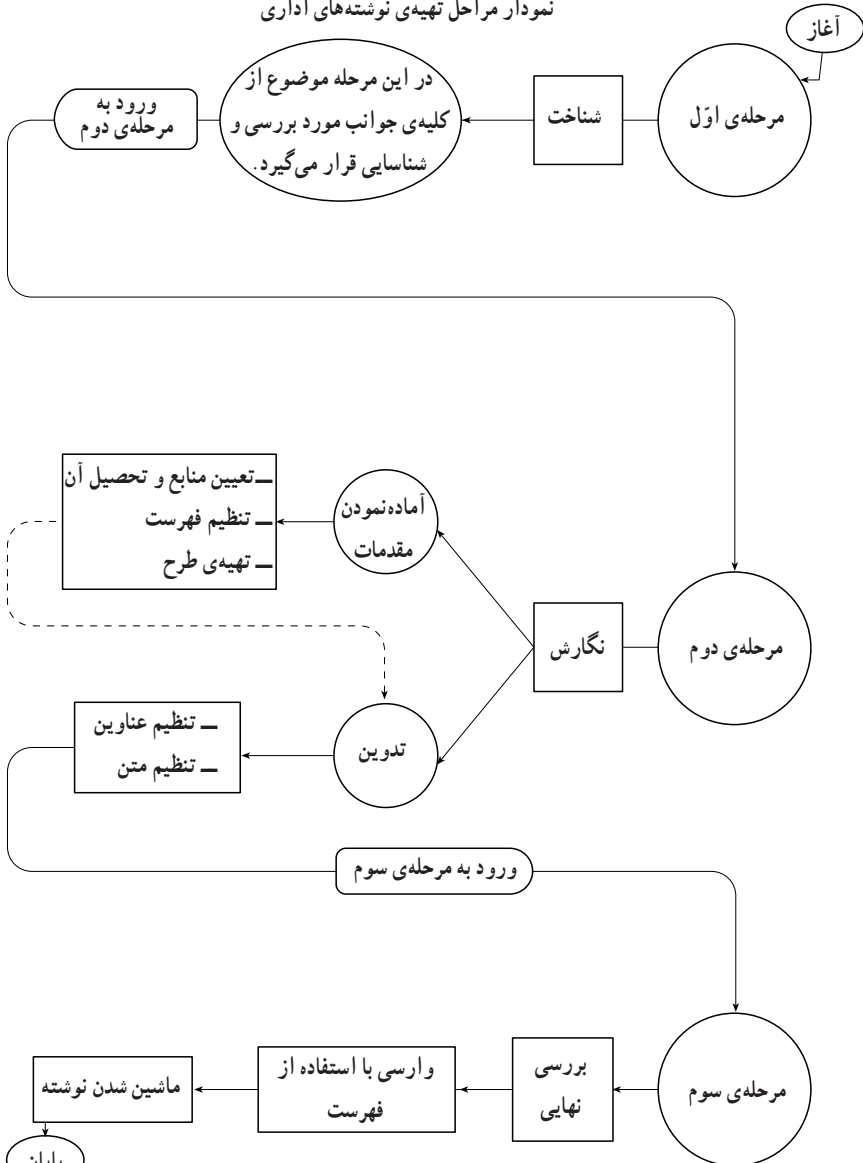
۲- برای اطلاع بیشتر به دستورالعمل ماشین‌کردن نامه‌های اداری مراجعه شود (کتاب آیین نگارش مکاتبات اداری - چاپ دوازدهم

از تألیفات مؤلف این کتاب).

قدر مسلم امضاکننده‌ی هر نامه بالاترین مقام واحد صادرکننده‌ی نامه است. برای امضای نهایی لازم است نامه کاملاً مطالعه و سپس امضا شود. زیرا مسئولیت امضاکننده‌ی نامه بیش از مسئولیت کلیه‌ی افرادی است که در تنظیم آن به نحوی مشارکت داشته‌اند. به هر تقدیر نامه‌ی امضا شده برای ثبت و صدور به واحد دبیرخانه ارسال می‌گردد.

نمودار شماره‌ی ۸ مراحل تهیه‌ی نامه‌های اداری را نشان می‌دهد.

نمودار مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری



نمودار شماره‌ی ۸

خلاصه‌ی فصل چهارم

فصل چهارم به مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری به صورت کاربردی اختصاص یافته است. در این فصل، تهیه‌ی نوشته‌های اداری به‌طور کلی در سه مرحله به‌قرار زیر بیان شده است:

مرحله‌ی اول – شناخت و تشخیص موضوع و محدوده‌ی آن

مرحله‌ی دوم – نگارش

مرحله‌ی سوم – بررسی نهایی (بازنگری نوشته)

در مرحله‌ی اول که مرحله‌ی شناخت است، پیرامون موضوع و هدف و محدوده‌ی نوشته بررسی و تفکر لازم به‌عمل می‌آید. در این مرحله با استفاده از عناصر تحقق واقعه (که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟) موضوع نوشته مورد بررسی قرار می‌گیرد و نویسنده، ضمن بررسی، بر آن اشراف می‌یابد و می‌تواند نوشته‌ای کامل و جامع را به رشته‌ی تحریر درآورد.

در مرحله‌ی دوم، نگارش علمی مطرح گردیده است. در این‌جا توصیه شده که ابتدا مقدمات آماده شود یعنی منابع و مأخذ مورد نیاز تعیین و تحصیل گردد. سپس، فهرست مطالب مورد نیاز نوشته تهیه شود. بعد از آن و با در نظر گرفتن آنچه در نامه ارائه خواهد شد، نوشته تنظیم می‌گردد. بدیهی است نامه باید براساس طرح مزبور و با توجه به طرح و شکل کلی نوشته‌های اداری، نوشته شود. بی‌شک، نوشته‌هایی که با پشتوانه‌ی علمی و پژوهشی لازم تهیه می‌شوند اثر بخش خواهند بود.

در مرحله‌ی سوم، حاصل کار از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار می‌گیرد. در این‌جا توصیه شده از فهرست و ارسلی پیش‌نویس (جدول شماره‌ی ۸) استفاده شود (البته می‌توان جدول را با توجه به نیاز سازمان متبوع و ویرایش نمود). در این مرحله نیز تذکر داده شده که در تهیه‌ی پیش‌نویس دقت لازم به‌عمل آید. حتی تأکید گردیده به همان ترتیبی که می‌خواهد ماشین شود؛ تنظیم گردد و انتظار نباید داشت که ماشین‌نویس نوشته‌ها را تصحیح یا ویرایش نماید.

نگاهی مجدد به نمودار مراحل تهیه‌ی نوشته‌های اداری شماره‌ی ۸ موجب اشراف بیش‌تر بر محتوای علمی این فصل و تأثیر بیش‌تر آن می‌شود. در پایان این فصل بیان گردیده که وقت و حوصله و امعان نظر در کار موجب اعتبار نوشته و نهایتاً اعتبار نویسنده خواهد بود.

سوالات فصل چهارم

- ۱- آقای صفوی دکوراتور طرف قرارداد شرکت شما در مدت تعیین شده (در قرارداد تزیین فروشگاه شماره‌ی ۲) تعهدات خود را انجام نداده است. شما می‌باید موضوع را به واحد حقوقی جهت طرح دعوی علیه ایشان و ضامن وی در مراجع صالحه اعلام فرمایید.
- ۱- برای شناسایی و تشخیص موضوع از چه عناصری استفاده می‌کنید؟ سؤالاتی را که برای هر یک از عناصر تحقق واقعه طرح خواهید نمود به تفکیک مرقوم دارید.
- ۲- از چه منابعی برای تهیه‌ی نامه‌ی ردیف یک استفاده خواهید نمود؟
- ۳- فهرست مطالب نامه‌ی ردیف ۱ و ۲ را مرقوم دارید؟
- ۴- طرح و چارچوب نامه‌ی ردیف یک را تنظیم نمایید.
- ۵- با استفاده از آنچه تاکنون آموخته‌اید فهرست واری برای نوشته‌های خودتان تهیه نمایید.
- ۶- طی نامه‌ای - فرضی - انتقال به شهر مورد علاقه‌تان را از مقام ذی‌ربط درخواست کنید.
- ۷- نامه‌ای به واحد کارگزینی وزارت امور اقتصادی و دارایی مرقوم دارید و تقاضای استخدام نمایید.
- ۸- نامه‌ای به شرکت برق منطقه‌ای بنویسید و تقاضا کنید برق شما را که قطع شده است وصل نمایند.
- ۹- نامه‌ای به شهرداری منطقه خودتان مرقوم دارید و تقاضا کنید مأموران برای جمع‌آوری زباله بعد از ساعت نوزده مراجعه نمایند.
- ۱۰- ضمن مکاتبه با بانک ملی، شعبه‌ی بازار، پنج میلیون ریال وام قرض‌الحسنه درخواست نمایید.