

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی، درمانی تبریز

مرکز کشوری مدیریت سلامت

آئین نگارش مکاتبات اداری

تدوین:

سید مهدی رفیعی بنی الصادق

کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی

سال ۱۴۰۰

گروه هدف: کارشناسان آموزشی

بنام خدا

مقدمه

تاریخچه نامه نگاری در ایران:

سابقه نامه نگاری در ایران به دوره ی هخامنشیان بر میگردد، در آن زمان واژه ها را با خط میخی بر روی پوست دباغی شده جانوران مینوشتند. سپس آن پوست را به دست چاپار یا پیک میدادند تا به مقصد برساند. در زمان ساسانیان بین راه های شهر ها در فواصل معین ایستگاههایی به نام چاپارخانه ساختند که در هر یک از آنها یک یا چند مرد سوارکار به سر میبردند. در زمان صدارت امیر کبیر با اقدامات اصلاحی که انجام داد در فکر ایجاد امکاناتی نیز برای انتظام و گسترش امور ارتباطات دولتی بود و شخصی به نام شفیع خان چاپارچی باشی را مجبور کرد تشکیلات چاپار دولتی را منظم کند و در اواخر سال ۱۲۶۶ هجری قمری دستور داد که چاپارخانه های جدید در تمام ایالت ساخته شوند. در سال ۱۲۶۸ هجری قمری برای ارسال نامه نرخی تعیین گشت که تا بیست سال بعد نیز پابرجا ماند. بعد از مدتی کتابچه ای نیز تهیه و بین ایالت توزیع شد که در آن صورت چاپارخانه ها و مسافت هر کدام قید شده بود لذا با گرفتن التزام از شفیع خان در اندک زمانی ارسال مراسلات و مکاتبات خصوصی مردم بین مرکز و شهرهای مهم شکل گرفته و مرتب شد و مامورین ملزم به اجرای دقیق و صحیح برنامه شدند که آن را باید از نفوذ عجیب امیرکبیر در مردم و مدیریت صحیح وی دانست

بخش اول: کلیات

اهمیت بیش از حد ارتباطات در جریان امور چیزی نیست که بتواند از دیدگاه صاحب‌نظران مخفی بماند. تمام اندیشمندان علوم اداری در این زمینه متفق القول هستند که موفقیت یا شکست سازمان بستگی کامل به جریان منطقی و صحیح نظام ارتباطات آن دارد. هر چه این نظام در یک سازمان پیش رفته تر باشد به همان میزان نیل به هدف آسانتر و موفقیت آمیزتر خواهد بود.

در ادوار گذشته و زمان حال، هنوز وسیله ای پیدا نشده که بتواند جای مکاتبات را در برقراری نظام ارتباطات بگیرد، ممکن است در آغاز چنین تصور شود که تلگراف، تلکس، تلفنگرام یا فاکس نقش عامل را در استقرار نظام ارتباطات سازمان برعهده دارد. اما با جزیی دقت ملاحظه می گردد که هر کدام از آنها نوعی مکاتبه است که برای سرعت بخشیدن به ارسال پیام به کار می آید. به هر تقدیر مکاتبات در اجرا و انجام دادن امور اداری یا فنی هر سازمان نقش بسیار مهمی را بر عهده دارد. به همین دلیل است که اخیراً اغلب واحدهای آموزشی و علمی کشور اقدام به ایجاد درسی مستقل تحت عنوان آئین نگارش اداری کرده اند. امید است که این امر به غنای مکاتبات اداری و پاس داشت زبان فارسی بیانجامد.

یکی از اساسی ترین کارهای هر سازمان ارتباط با سازمانهای دیگر است این امرکاری است ناگزیر و مستلزم بقا و حفظ سازمان. در عصر حاضر که آن را عصر انفجار اطلاعات و گسترش ارتباطات هم نامیده اند وسایل جمعی مختلفی برای تسریع در ارتباط وجود دارد که باید به محو احسن بکار گرفته شود. در همین دو سال اخیر همزمان

با گسترش بیماری کوید ۱۹ اهمیت ارتباط غیر حضوری و استفاده از فن آوریهای جدید برای همگان مشخص گردید. سیستم آموزشی نیز بناچار جهت عقب نماندن از قافله باید از این شیوه ها بهره برد. هرچند در بعضی از کارها مانند اثبات اصل مدارک کارایی کمتری دارد ولی در تسریع امور کاری است لازم.

مثلا دانشجو درخواستی دارد آن را برای شما از چند راه می تواند ارسال کند:

۱-مراجعه حضوری و ارائه درخواست

۲-ارسال از طریق پست

۳-ارسال از طریق ایمیل

۴-ارسال از طریق فضای مجازی(واتساپ و...)

ملاحظه می کنیم که ردیف ۱ مستلزم هزینه و مسافرت(درون شهری یا برون شهری) می باشد. که از مشکلات و خطرات آن همگی مطلع می باشند.

ردیف دوم مستلزم زمان و باز در جای خود نیاز به مسافرت درون شهری دارد.

ردیف سوم مستلزم داشتن ملزومات رایانه ای و یا تلفن همراه بوده و به سهولت قابل دسترسی است.

اما همانگونه که ملاحظه می کنید ردیف چهارم به آسانی برای همه امکان پذیر بوده و مستلزم زمان و هزینه خاصی نیست.

علاوه بر همه موارد فوق استفاده از تلفن جهت سهولت کار امری است اجتناب ناپذیر که متأسفانه در سیستم اداری ما کاربرد کمتری دارد و بیشتر مکاتبات طویل و دراز و زمان بر را ترجیح می دهیم تا کار ساده پاسخگوئی به تلفن.

ارتباطات در سازمان:

ارتباطات در سازمان، عبارت است از توزیع اطلاعات و ایجاد حرکت در جهت هدایت رفتار انسانی در نظام سلسله مراتب رسیدن به هدف ها و مأموریت ها، وظیفه نظام ارتباطات در سازمان به مانند، وظیفه نظام جریان خودن در بدن است. همان طور که جریان خون در بدن موجود زنده، تأمین کننده حیات و زندگی او است. نظام ارتباطات نیز زندگی و بقای سازمان را تأمین می کند. چنانچه به هر دلیلی در این نظام نارسایی به وجود آید و یا به نحوی قطع شود، پی آمد آن موجب زوال یا متلاشی شدن سازمان خواهد بود.

از دیدگاه دیگر نظام ارتباطات، نقش مؤثری در نظارت، تصمیم گیری، رهبری و سایر وظایف مدیر در اداره امور دارد. به طوری که عده ای از اندیشمندان علوم اداری و مدیریت لازمه تشکیل سازمان را استقرار شبکه ارتباطات و نبود آن را باعث به هم ریختگی و شکست سازمان در نیل به هدف های اصلی خود می دانند.

انواع ارتباطات:

در شبکه ارتباطات، گونه های زیادی وجود دارد. اما مراد ما در این نوشته، توجه به ارتباطات اداری به ویژه دو گروه از آن هاست. گروه اول ارتباطات عمودی و گروه دوم، ارتباطات افقی.

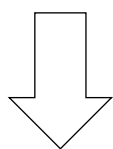
ارتباطات عمودی:

استقرار نظام ارتباطات عمودی از طریق سلسله مراتب و مجاری رسمی سازمان به عمل می آید. این نوع ارتباطات خود به دو شکل تقسیم می شود.

شکل اول ارتباط از بالا به پائین سازمان است که معمولاً هر نوع تماس و ارتباط از بالای سازمان به صورت دستور می باشد که مسلماً باید دستور صادر شده به مرحله اجرا درآید و نتیجه آن به اطلاع مقام بالاتر برسد. بنابراین شکل دوم این نوع ارتباط گزارش می باشد که از پائین سازمان به طرف بالای آن جریان می یابد. بدیهی

است این نوع ارتباطات وقتی می تواند مصداق بیابد که از مجاری صحیح خود حرکت کند یعنی سلسله مراتب اداری کاملاً رعایت گردد.

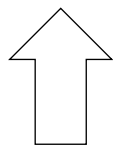
ارتباط از بالا به پائین



دستور

نمودار ارتباط عمودی

گزارش



ارتباط از پائین به بالا

ارتباطات افقی یا مستقیم:

ارتباطات افقی یا مستقیم به گونه ای دیگر از ارتباطات سازمانی اتلاق می شود که بین دو واحد و یا واحدهایی که به نحوی از انحاء عملیات آن ها با یکدیگر هم بستگی نزدیک دارد، به لحاظ سرعت عمل و هم آهنگی عملیات برقرار می گردد.

این گونه ارتباطات ممکن است در سطوح مختلف در داخل یک سازمان و یا بین دو سازمان برقرار گردد. در حالت اول ارتباطات داخلی و در حالت دوم خارجی نامیده می شود.

ارتباطات افقی گرچه باعث تسریع در اجرا و انجام گرفتن امور می شود، اما چنانچه مسیر جریان خود را صحیح طی نکند، باعث به وجود آمدن نارسایی در داخل سازمان و یا بین دو سازمان می گردند، بنابراین برای استقرار صحیح آن باید ضابطه هایی را در نظر گرفت و این ضابطه ها را به صورت مکتوب در آورد و برای اجرا به متصدیان مربوط ابلاغ کرد.

وسیله ارتباطات:

هنگامی که صحبت از وسایل ارتباط می شود، قبل از هر چیز زبان و علائم و وسایل سمعی و بصری به ذهن شنونده تداعی می گردد. گرچه اینگونه تفکر، کلی است اما از واقعیت نسبی نیز برخوردار است، زیرا ملاحظه می شود که هر کدام از آنها در جای خود مصداق واقعی پیدا می کند. قدر مسلم زبان به عنوان یکی از مهمترین وسایل ایجاد ارتباط بین افراد است. این واقعیت در سازمان نیز تجلی پیدا می کند، با این فرق که برای (اجراء و انجام دادن امور در سازمان علاوه بر حالت متعارف یعنی بیان، به صورت مکتوب نیز باید درآید، تا جنبه رسمی و قانونی به خود گیرد.

در یک جمع بندی نهایی می توان گفت: عمومی ترین و مؤثرترین وسیله ارتباطی در داخل و خارج سازمان اعم از وزارت خانه ها و مؤسسات دولتی و خصوصی نامه های اداری است. تبادل اطلاعات از طریق مبادله نامه از دیرباز در دستگاههای اداری معمول بوده است.

بخش دوم: اهمیت و نقش مکاتبات اداری

بحث پیرامون اهمیت نقش مکاتبات اداری چیزی نیست که بتوان با چند سطر به آن پرداخت، اگر قرار باشد که حق مطلب ادا گردد، مثنوی هفتاد من کاغذ می شود- می دانیم برای انجام یافتن امور سازمان ها، گونه هایی از نوشته ها از قبیل:

نامه، یادداشت، گزارش، پی نوشت، صورتجلسه، دستورالعمل، بخشنامه و ... در جریان کارهای روزمره اداری قرار دارد، هر کدام از این نوشته ها به فرا خور، ایفاگر نقشی حساس بوده و می باشد و هر یک از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

بطور کلی می توان گفت نقش نامه های اداری در جریان امور بستگی تام به سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست آن دارد. به همین جهت بحث در این زمینه گسترده بود ولی به لحاظ ضیق وقت تعیین شده برای این دوره آموزشی بیان مطلب درباره اهمیت و نقش مکاتبات در اداره امور را به موارد مذکور در ذیل محدود خواهیم کرد و پیرامون هر یک سخنی خواهیم داشت.

- انجام دادن کارهای اداری

- اثرات مالی

- اثرات حقوقی

- راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه جریان کارها و قضاوت تاریخی زندگی ملل

۱- انجام دادن کار اداری:

برای انجام دادن کارهای اداری معمولاً از نامه استفاده می شود. چون به لحاظ ماندگاری می تواند مورد استفاده قرار گیرد. حال آنکه بیان شفاهی از چنین ویژگی برخوردار نبوده و می تواند مورد کتمان قرار گیرد. به همین دلیل می توان گفت هیچ کاری بدون نامه در سازمان نمی تواند به طور رسمی صورت گیرد و ایجاد هماهنگی بین واحدهای داخلی و یا دستگاههای خارج از سازمان و ارائه پاسخ به ارباب رجوع صرفاً با تبادل مکاتبات اداری عملی می شود.

۲- اثرات مالی:

نامه های اداری ممکن است در زمان حال و یا آینده نتایج و اثرات مالی داشته و یا خود دستوری برای پرداخت و یا جلوگیری از پرداخت باشد، از دیدگاه دیگر هیچ خرجی نمیتواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیتدار صورت بگیرد، و اگر هم زبانی دستور خرجی داده شود از نظر سرعت عمل است که بعداً می باید بصورت کتبی مورد تأیید قرار گیرد و یا دستور دهنده سند هزینه مثبت آن را امضاء و تسجیل نماید که به منزله صدور مجوز کتبی است.

۳- اثرات حقوقی

نامه هایی که برای اجرای امور مختلف در ادارات و سازمان ها تهیه و مبادله می گردد به عنوان یک سند از طرف سازمان یا مقام صادر کننده نامه برای اشخاص ثالث اعم از حقیقی یا حقوقی ایجاد الزام و تعهد می کند.

ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی، سند را چنین تعریف می کند. «سند عبارت است از هر نوشته که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد». گرچه این تعریف در زمان حال با توجه به پیش رفت های علمی، اختراعات و ابداعات جدید، مثل عکس، فیلم، نوار ویدئو، نوار ضبط صوت و برخی از اشیاء دیگر جامعیت خود را از دست می دهد ولی با عنایت به اینکه تاکنون تغییری در این ماده قانون داده نشده، هنوز اثر قانونی خود را حفظ کرده است، بنابراین نامه می تواند در زمان حال و آینده از نظر حقوقی به عنوان یک سند قابل ارائه و سرنوشت ساز باشد.

۴- راه نمایی آیندگان در مطالعه و ادامه جریان کارها:

لازمه تصمیم گیری در اجرای امور، اشراف و حصول اطلاع از سوابق مربوط به آن می باشد. بدین ترتیب که کلیه اقدامات گذشته مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرند تا چنانچه راهی که گذشتگان رفته اند درست و منطقی باشد، همان راه ادامه یابد و چنانچه نیازی به تغییر و تطبیق آن با زمان و مکان باشد آن نیز صورت انجام به خود بگیرد و سرانجام با ملاحظه همین نامه ها که به عنوان سابقه در ادارت نگاهداری می شوند می توان امور

معوقه را از همان جایی که ناتمام مانده اند ادامه داد و خط مشی اجرایی کار را تعیین کرده و یا درباره نحوه چگونگی انجام دادن آن تصمیم لازم را اتخاذ کرد.

۵- تاریخ و قضاوت ها:

آنچه از ادوار گذشته باقی مانده تاریخ است. تاریخ ممکن است سینه به سینه از گذشته به حال منتقل شده و سپس مکتوب و مدون گردیده باشد که در این صورت جنبه های علمی آن بسیار کم است، تا آنجا که فقط می تواند به عنوان داستان سرگرم کننده مورد مطالعه قرار گیرد ولی چنانچه مکاتبات به جا مانده از گذشته مورد مطالعه قرار گیرند داستانی دیگر پدید می آید و حقایق با شکلی خاص آشکار می شوند آن وقت است که پژوهشگر خود به واقعیت پی می برد و قضاوت می کند. قضاوتی درست که پایه علمی داشته و با ترازوی منطق قابل سنجش باشد.

ذیلاً چند نامه از دوران حکومت ناصرالدین شاه قاجاریه در مورد مرحوم امیرکبیر درج می گردد که با مطالعه همین چند نامه انسان جریان حاکم به زمان وقوع حادثه را در می یابد و حتی ممکن است او را در قضاوت قبلی خود نسبت به موضوع وادار به تجدیدنظر کند. فرمان شاه درباره صدارت امیرکبیر در شب شنبه ۱۱ ذی قعدة ۱۲۶۳ هـ. ق «امیر نظام»، تمام امور ایران را به دست شما سپردیم و شما را مسئول هر خوب و بدی که اتفاق افتد می دانیم. همین امروز شما را شخص اول ایران کردیم و به عدالت و حسن رفتار شما با مردم کمال اعتقاد و وثوق داریم و به جز شما به هیچ شخص دیگری چنین اعتقادی نداریم و به همین جهت این دست خط را نوشتم.

فرمان شاه مبنی بر عزل امیرکبیر در چهارشنبه ۱۸ محرم ۱۲۶۸ هـ. ق

چون صدارت عظمی و وزارت کبرا زحمت زیاد دارد و تحمل این مشقت بر شما دشوار است شما را از آن کار معاف کردیم. باید به کمال اطمینان مشغول امارت نظام باشید و یک قبضه شمشیر و یک قطعه نشان که علامت ریاست

کل عساکر است فرستادیم، به آن کار اقدام نمایید تا امر محاسبه و سایر امور را به دیگران از چاکران که قابل باشند واگذاریم.

دست خط شاه (۲۰ محرم ۱۲۶۸)

به خدا قسم، به خدا قسم هرچه می نویسم حقیقت است و فوق العاده شما را دوست می دارم. خدا مرا بکشد اگر بخواهم تا زنده ام از شما دست بردارم یا این که بخواهم بقدر سرسوزنی از عزت شما را کم کنم. طوری نسبت به شما رفتار خواهم کرد که حتی یک نفر هم از موضوع اطلاع پیدا نکند. به نظر می آمد که زیادی کار شما را خسته کرده بود، حالا دو سه قسمت کارها را به عهده خود گرفته ام. تمام فرامین نظامی و کشوری که سابقاً به مهر و امضای شما صادر می شد از این به بعد هم به مهر شما خواهد بود. تنها فرقی که کرده این است که مردم ببینند من شخصاً به امور غیرنظام رسیدگی می کنم، در کارهای نظام ابداً دخالتی نخواهم کرد مگر چیزی که شما مصلحت بدانید.

مبادا خیال کنید اجازه دهم کسی عریضه بی خودی بنویسد یا درباره هیچ کس حقوق و مستمری برقرار کنم یا مثل زمان شاه مبرور پولی به هدر برود. حاشا یک شاهی بیش تر از آنچه مقرر داشته اید به هیچ کس بدهم یا این هیچ کس بتواند حرفی بزند.

دست خط شاه (۲۰ یا ۲۱ محرم ۱۲۶۸)

بخش سوم: تعاریف و اصطلاحات درباره نامه های اداری:

۱- تعریف نامه اداری:

کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن، یا از سازمانی دیگر، درباره انجام دادن کارهای اداری مبادله می گردد، نامه اداری نامیده می شود. با بیانی دیگر نامه اداری را می توان چنین تعریف کرد:

«هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ارتباط در داخل و خارج وزارتخانه، سازمان یا مؤسسه مورد استفاده قرار می گیرد» اصطلاحاً نامه اداری نامیده می شود.

۲- مشخصات نامه های اداری:

نامه های اداری مشخصات ویژه ای دارد که آن را از سایر نامه ها متمایز می سازد، که این مشخصات عبارتند از: شماره، تاریخ، عنوان واحد گیرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع و نام و عنوان امضاء کننده نامه و سرانجام امضای نامه به وسیله شخص صلاحیتدار، اضافه می نماید، نامه های ارباب رجوع که در ارتباط با کار اداری باشد ظاهراً ویژگی های نامه اداری را ندارد، اما با جزئی تفحص ملاحظه می گردد که این نامه ها نیز دارای تاریخ و عنوان و موضوع و نام و مشخصات امضاء کننده و امضاء بوده که به محض ورود به دفتر نامه اداری خواهد شد.

یکی دیگر از ویژگی های نامه های اداری تهیه و نگارش آن در روی کاغذهای آرم دار اداری و رعایت ضوابط نامه نگاری می باشد.

۳- یادداشت اداری:

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می شود که در برخی از موارد در صورت امضاء مقام صلاحیتدار و ثبت در دفتر اندیکاتور به عنوان سند اداری تلقی می گردد. از یادداشت اداری بیش تر برای دستور پرداخت و یا جلوگیری از اجرای کار و یا تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری استفاده بعمل می آید.

۴- اجزای نامه های اداری:

هر نامه اداری از پنج جزء مذکور در ذیل تشکیل می شود:

- سرلوحه
- عناوین گیرنده و فرستنده
- متن نامه
- مشخصات امضاء کننده
- گیرندگان

سرلوحه:

سرلوحه نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده و حاوی نام وزارتخانه یا موسسه دولتی، آرم جمهوری اسلامی، شماره و تاریخ و پیوست می باشد.

عنوان های گیرنده، فرستنده و موضوع نامه.

عنوان گیرنده نامه:

منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه با آن خطاب می شود. عنوان گیرنده نامه به کلمه «به» مشخص می شود.

موضوع نامه:

منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد. موضوع نامه یا کلمه «موضوع» مشخص می گردد.

متن نامه:

متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود. در حقیقت هدف نامه است و چیزی است که انگیزه تهیه نامه می باشد و ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین عبارت یا بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد.

مشخصات امضاء کننده:

مسئولیت نهایی هر نامه با یک فرد یا مقام سازمانی است که نامه به وسیله، وی امضاء می شود

گیرندگان رونوشت:

منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد و غیر از گیرنده اصلی نامه می باشند.

۵- اندازه و ابعاد نامه های اداری:

در گذشته ای نه چندان دور، ضابطه ای برای انتخاب اندازه کاغذهای اداری وجود نداشت و چاپخانه ها بر اساس سفارش دستگاهها کاغذهای اداری را متناسب با قطع کاغذهای موجود چاپ می کردند و چون قسمتی از کاغذ مورد نیاز از خارج وارد می شد استفاده از قطع های غیراستاندارد موجب دور ریختن مقدار زیادی کاغذ می شد که پی آمد آن ضررهای ارزی غیرقابل جبران بود، به همین دلیل در سال ۱۳۴۶ به موجب بخشنامه شماره ۱۰۴۶ مورخ ۱۳۴۶/۲/۳ نخست وزیری مقرر گردید، که اندازه و ابعاد نامه های اداری درد و قطع بزرگ و کوچک و سپس

در سال ۱۳۴۹ بر اساس اعلام استاندارد قطع کاغذها $A4= ۲۹۷ \times ۲۱۰$ و $A5= ۲۱۰ \times ۱۴۸$ و $A6= ۱۴۸ \times ۱۰۵$ و

$A3= ۴۲۰ \times ۲۹۷$ فواید استاندارد در نامه های اداری را می توان به این شرح خلاصه کرد:

- جلوگیری از ضایعات کاغذ به هنگام برش
- هم آهنگی با قطع کاغذهای متداول در سایر کشورها
- سهولت در امر بایگانی علمی بطوری که دوام کاغذ در طی زمان بیشتر باشد.

بخش چهارم: انواع نامه های اداری و ضوابط مورد عمل در تنظیم عناوین

۱- انواع نامه های اداری:

الف) نامه های اداری از نظرگاه سطوح ارتباطی:

بطور کلی نامه های اداری به دو گروه تقسیم می شوند:

اول: نامه های داخلی

به مکاتباتی اطلاق می گردند که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت می گیرند که اهم آن ها به این شرح است:

- نامه بین دو واحد هم سطح
- نامه از واحد بالاتر به پایین تر
- نامه از واحد پائین تر به مقام یا واحد بالاتر
- نامه از طرف یک کارمند به عنوان یک واحد
- نامه از طرف یک واحد برای یکی از کارمندان

دوم: نامه های خارجی:

نامه های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می شوند، اطلاق می گردند و اهم آنها به قرار مذکور در ذیل است:

- نامه به یک واحد شناخته شده در یک وزارتخانه یا مؤسسه
- نامه به یک وزارتخانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن
- نامه به یک شخص حقیقی
- نامه به یک شخص حقیقی که سمت شناخته شده ای در بخش خصوصی دارد.

ب) نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار:

بطور کلی نامه هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه می گردند عمدتاً یکی از چهار حالت یاد شده زیر را دارند:

نامه های خبری:

به وسیله اینگونه نامه ها نتیجه کار به سازمان یا شخص ذیربط اطلاع داده می شود، نتیجه ممکن است مثبت یا منفی بوده و یا این که به مخاطب اعلام دارد که کار مورد نظر در دست اقدام است. نامه های خبری ممکن است آغاز یا پایان کاری را به اطلاع گیرنده نامه و یا ارباب رجوع برساند.

نامه های بازدارنده:

نامه های بازدارنده به نامه هایی اطلاق می گردد که از انجام یافتن یک کار و یا بروز حادثه ای جلوگیری به عمل آید، این گونه نامه ها اقداماتی را که توسط سازمان یا مؤسسه و یا افراد شروع شده و یا در حال شکل گرفتن است، به طور موقت و یا دائم متوقف می کند.

نامه های دستوری یا درخواستی:

این نامه ها که بیشتر نامه های اداری را تشکیل می دهند، دستور یا درخواست انجام گرفتن کاری است که ممکن است از سازمان یا مؤسسه یا فردی خواسته شود و یا نتیجه کار از آن ها سوال شود.

در نظام ارتباطات عمودی و از نوع بالا به پایین مبادله می گردند اما در برخی از موارد ممکن است بنا به تجویز قانون و مقرراتی و مقرراتی خاص بین سطوح هم عرض و به صورت ارتباط افقی نیز صورت گیرد. مانند درخواست صورت اموال منقول به وسیله امور مالی از کلیه واحدها.

نامه های هماهنگی:

این گونه نامه ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می شود و یا ممکن است در موردی بین دو یا چند وزارتخانه و مؤسسه ایجاد هماهنگی کند. از جمله نامه ها می توان بخش نامه ها را نام برد و یا نامه هایی که رونوشت آن برای اقدامات یا اطلاع به فرد یا سازمان یا واحد دیگری ارسال می گردد.

(ج) فرم نامه:

فرم نامه به مکاتباتی اطلاق می شود که حالت یک نواختی داشته و یا مقداری از متن نامه قبلاً روی کاغذ چاپ شده و فقط نویسنده نامه جاهای خالی آن را پر می کند و در جریان کار قرار می دهد. فرم نامه ممکن است در داخل یا خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد که اغلب بخشنامه ها، در خواست ها و دستورهای قانونی و یا اطلاعیه ها به وسیله فرم نامه صورت می گیرد. فرم نامه باید چاپی و خوانا باشد و در غیراینصورت به عنوان پیش نویس استفاده شده و برای ارسال به مخاطب تایپ گردد.

۲- ضابطه مورد عمل در تنظیم عنوان های نامه:

۱۹

مطلوب حاصل شده و نامه مورد نظر آماده گردد. مراحلی که برای تهیه و تنظیم یک نامه اداری معمولاً لازم است از این قرار است.

مرحله اول: بررسی قبل از نگارش، آیا لازم است نامه ای نوشته شود؟

پیش از آن که نامه ای نوشته شود و یا دستور نوشتن آن صادر گردد، لازم است با طرح چند سوال ضرورت نوشتن نامه محرز شود. به این مرحله از کار، بررسی قبل از نگارش اطلاق می شود، بررسی قبل از نوشتن باعث خواهد شد که از مکاتبات اضافی و بیهوده جلوگیری شود و نامه ای بدون دلیل تهیه نگردد. بدین ترتیب در هزینه ها و وقت صرفه جویی به عمل خواهد آمد.

طرح چند سوال و پاسخ دادن به آن ها می تواند نویسنده را در بررسی قبل از نگارش کمک کند. سوالاتی که می توان در این مورد مطرح کرد و به آن ها پاسخ داد، به شرح مذکور در زیر است:

آیا می توان به جای نوشتن، از تلفن یا گفت و شنود رویاروی استفاده کرد؟ آیا نوشتن نامه به خاطر آن است که بایگانی نسخه ای از نامه ضروری است؟ بدیهی است پس از تجزیه و تحلیل پاسخ ها، لزوم نوشتن نامه نفیاً و یا اثباتاً مشخص خواهد شد.

مرحله دوم: تهیه پیش نویس

آنگاه که لزوم نوشتن نامه محرز گردید. مهمترین مرحله یعنی تهیه و تنظیم پیش نویس آغاز می گردد. تهیه پیش نویس پایه و اساس نامه و در حقیقت طی کامل مراحل نگارش آن از ابتدا تا پایان کار می باشد. تهیه پیش نویس نیاز به فراهم آوردن مقدماتی دارد که برای سهولت در امر مطالعه، موضوع را در دو قسمت، آماده سازی مقدمات و تدوین نامه، مورد بررسی قرار می دهیم.

الف) آمادہ سازی مقدمات:

مقدماتی کہ برای تهیه نامہ اداری و یا اصولاً ہر نوشتہ علمی دیگر باید فراہم شوند، عبارتند از تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و سپس تعیین چارچوب و یا تنظیم فہرست مطالبی کہ باید در نامہ قید شوند.

تعیین منابع و تحصیل و فراہم کردن آن ہا:

برای تهیه یک نامہ خوب و مؤثر کہ مطالب و محتوای آن مستند و مستدل و متکی بر قواعد باشد گرچہ نویسندہ نامہ بیش از ہر چیز در ہنگام نوشتن از حافظہ و اطلاعات خود یاری می جوید ولی در اغلب موارد از مراجعہ بہ منابع مختلف بہ ویژہ پروندہ امر جہت مطالعہ بیش تر بی نیاز نمی باشد. استفادہ از این منابع نہ تنها بہ عنوان یک وظیفہ اصلی محسوب می شود. بلکہ معرف منطق و علاقہ و تخصص نگارندہ نامہ نیز می باشد، منابعی کہ می تواند بہ نحوی مورد استفادہ نویسندہ نامہ قرار گیرند عبارتند از:

- پروندہ ہا و سوابق و مکاتبات قبلی
- مشاورہ و گفت و گو با افراد مطلع و عنداللزوم کسب خط مشی از مقام مافوق
- بدیہی است بعد از تحصیل اطلاعات لازم از طریق مطالعہ منابع پیش گفتہ، نگارندہ آشنایی کافی در ارتباط با موضوع را بدست می آورد کہ ہمین آشنایی می تواند پایہ کار باشد.
- تعیین چارچوب کار و تنظیم فہرست مطالب:

این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد که در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی کار در این مرحله آماده می شود. بی شک به هنگام نوشتن، اندیشه های فراوان پیرامون موضوع از ذهن نگارنده عبور می کند. این افکار پراکنده و اغلب مفید و لازم با همان سرعتی که به ذهن می آید با همان شتاب هم از آن دور می شوند.

این افکار و مواردی از این قبیل در نهایت مایه اصلی کار بوده و به مصلحت نیست که به آسانی از دست برود. پس بهتر است که تمام مطالب را که به نحوی از ذهن می گذرند، به طریقی مهار و نگهداری کرد، بهترین روش برای جلوگیری خروج افکار از حیطه فکری، یادداشت آن ها روی کاغذ است. بهترین روش برای جلوگیری خروج افکار از حیطه فکری، یادداشت آن ها روی کاغذ است و سپس مطالب یادداشت شده دوباره مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و بر اساس اهمیت مجدداً تنظیم می کنیم و سپس مطالب یادداشت شده را اولویت بندی نموده و آنگاه پیش نویس نامه مورد نظر نوشته می شود.

ب) تدوین نامه :

اصولی که در این جزوه عنوان گردیده فقط از نظرگاه رعایت ضوابط نامه نگاری اداری بوده و ارتباطی با دستور زبان فارسی ندارد، قدر مسلم این است که اطلاع از دستور زبان فارسی بر هر ایرانی در هر سطح از تحصیلات و در هر شغلی که با قلم سروکار داشته باشد لازم است.

– نحوه تنظیم عنوان نامه:

عناوین نامه در مکاتبات اداری، بستگی به مخاطب، فرستنده و موضوع نامه دارد، انتخاب عنوان صحیح، آغازگری منطقی اثری مطلوب در خواننده خواهد داشت عنوان مناسب مخاطب را وادار می کند نامه را به دقت مورد مطالعه قرار داده و جوابی منطقی و مناسب به آن بدهد چنانچه در انتخاب عنوان نامه دقت کافی به عمل نیاید این امکان وجود دارد که مخاطب در همان نگاه اول نسبت به نگارنده یا امضاء کننده حالت ایستادگی یا مخالفت به خود

بگیرد مسلماً نتیجه مطلوب حاصل نخواهد شد. بنابراین در انتخاب عنوان باید کاملاً دقت کرد تا عناوین انتخاب شده مؤثر و مفید افتند.

مقدمه نامه:

نامه های اداری معمولاً مقدمه ای دارند، این مقدمه ممکن است کوتاه و در چند جمله خلاصه شود و یا چندین سطر را به خود اختصاص دهد. هر مقدمه ای با توجه به موضوع آن صور مختلفی خواهد داشت. چنانچه نامه تهیه شده در پاسخ یا پیرو نامه ای باشد در این حالت ذکر شماره و تاریخ و عنوان مختصر موضوع نامه قبلی، مقدمه نامه جدید محسوب می گردد ولی اگر بدون سابقه و ابتدا به ساکن نوشته شود. لازم است که برای روشن شدن ذهن مخاطب و هم چنین برای آماده کردن مسیر فکر او برای پذیرش و دریافت پیام، توضیح مختصری قبل از پرداختن به اصل موضوع داده شود که همین یک یا دو سطر به عنوان مقدمه تلقی می گردد. به هر صورت ذکر مقدمه وسیله مطلوبی است برای سهولت در امر تفهیم و تفهم و ارسال و دریافت پیام ها بین فرستنده و گیرنده نامه است.

اصل موضوع:

از آنجا که نامه یکی از مهمترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمان ها و ادارات شناخته شده است، شایسته است به بهترین وجهی به رشته تحریر درآید، در این مورد ساده نویسی توصیه می شود. زیرا ساده و بی تکلف نوشتن تفهیم را امکان پذیر ساخته و نیاز به توضیح اضافه را کم می کند، منظور از ساده نویسی، تدوین نامه های عامیانه و خالی از مفاهیم عمیق نیست، بلکه مراد، استفاده نکردن از لغات دور از ذهن و متروک و کنایه و استعاره است. بنابراین در نگارش اداری پرداختن به موضوعات اصلی و توضیحات لازم مدنظر است، فضل فروشی و حاشیه پردازی و درج مطالب غیر ضرور در نامه ها باعث ابهام و کم اثر شدن آن می گردد.

اختتام و نتیجه:

نامه های اداری ممکن است به گونه های مختلف پایان یابد. ولی آنچه در پایان نامه بیشتر به چشم می خورد نشان دهنده اهمیت آن و ترغیب اقدام کننده در سرعت بخشیدن به انجام گرفتن درخواست و ارسال پاسخ است، از طرفی بهتر است در نامه های جوابیه، نتیجه چه مثبت و چه منفی کاملاً مشخص گردد و از بکار بردن کلمات چند پهلوی و مبهم گذاشتن پاسخ خودداری شود.

مرحله سوم – بررسی پیش نویس:

بعد از آن که پیش نویس به ترتیبی که گفته شد تهیه گردید، لازم است تا قبل از تایپ شدن مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارایی و تأثیر مطالب طرح شده است. در مورد پاسخ نامه ها می توان نامه واصله را با پیش نویس نامه جوابیه تهیه شده مقایسه کرد تا اطمینان حاصل شود که پیش نویس تهیه شده کامل و بدون نقص بوده و به تمام سوالات یا درخواست های فرستنده نامه پاسخ گفته شده است؟

توصیه های لازم در مورد تهیه پیش نویس:

- پیش نویس باید با خط خوانا نوشته شود. (در سیستم اتوماسیون اداری برابر مقررات جاری دستگاه مربوطه تهیه گردد. نوع خط و اندازه قلم)
- پیش نویس روی کاغذ مناسب تهیه شود.
- چنانچه پیش نویس قلم خوردگی داشته باشد، لازم است بازنویسی شود.
- فاصله خطوط حداقل ۱۵ میلی متر توصیه می گردد تا جای کافی برای اصلاحات وجود داشته باشد.

معمولاً امضاء کننده هر نامه بالاترین مقام واحد تهیه کننده نامه است. برای امضای نهایی لازم است، نامه را کاملاً بازبینی و سپس امضاء کند، زیرا مسئولیت امضاء کننده نامه بیش از مسئولیت کلیه افرادی است که در تنظیم آن به نحوی مشارکت داشته اند.

بخش ششم – شیوه نگارش:

گرچه هدف این نوشتار آموزش زبان فارسی نیست ولی ماهیت کار یادآوری برخی از نکات را در این باره ایجاب می کند، از آن جمله انشاء و جمله بندی هر نوع نوشته اعم از گزارش و نامه است، چنانچه گزارش یا نامه ای با رعایت کامل ضوابط نگارش اداری تهیه شود ولی جمله بندی و انشای آن درست نباشد، بی تأثیر خواهد بود. بنابراین لازم است که در این بخش ولو به طور مختصر اشاره ای به آن شده و سخنی کوتاه درباره شیوه نگارش داشته باشیم.

شیوه نوشتن شامل چند قاعده است و مراعات آن ها نه تنها کار نویسندگان و خوانندگان را آسان می گرداند، بلکه سبب زیبایی نوشته نیز می شود. این قاعده ها که اکنون کمابیش پایگاهی بین المللی دارند. دو موضوع اصلی را در بر می گیرند «واژه بندی و نشانه گذاری» انتخاب واژه های مناسب و ترکیب آن ها با یکدیگر، در قالب جملات گویا، معرف دانش و بینش نویسنده است و می تواند تأثیر مطلوبی در مخاطب داشته باشد. (ترکیب جملات را با یکدیگر، بطوری که بازگو کننده هدفی مشترک باشد اصطلاحاً انشاء می گویند.)

انشاء در لغت به معنی آغاز کردن است و در اصطلاح نگارش به معنی تنظیم منطقی جملات بر اساس اولویت ها و بازترکیبی زیبا است. بطوری که خواننده از مطالعه آن دچار ملال نشده و منظور نویسنده را به آسانی درک کند. برای نوشتن یک نامه با انشای مطلوب لازم است که اول واژه را شناسایی و سپس درباره انتخاب کلمه و ترکیب آن در جملات توجه کنیم.

واژه یا کلمه: از ترکیب چند حرف از حروف الفبا که دارای معنی نیز باشد به وجود می آید و جمله هم از ردیف

شدن منطقی واژه ها شکل می گیرد.

هنر در کنار هم قرار دادن واژه ها می تواند هم ذاتی باشد و هم اکتسابی که با تمرین و استمرار عامل اکتسابی بودن برجسته می شود. مثلاً اگر نوشته نویسنده ای را در اول کار نویسندگی با نوشته های بعدی او مقایسه کنیم

تفاوت معنی داری در انتخاب مناسب واژه ها و زیبایی نوشته مشاهده خواهیم کرد.

انتخاب کلمه:

انتخاب کلمات به میزان دانش، تجربه، شخصیت، سلیقه و وزیدگی نویسنده بستگی دارد، ولی یک اصل کلی را باید در نظر داشت و آن توجه به موضوع نامه و میزان اطلاعات و تسلط مخاطب آن است. بنابراین، در نظر گرفتن جمیع جهات ژرف نگری در انتخاب واژه ها، از ضروریات این مرحله از کار است.

ساخت جمله:

جمله یک کلمه یا مجموعه ای است که بر روی هم پیام کاملی را از گوینده به شنونده برساند. این تعریف با تعاریف دیگری که به وسیله اساتید زبان فارسی از «جمله» به عمل آمده است، همگی مبین این واقعیت می باشد که هر جمله از ترکیب منطقی چند واژه یا کلمه به وجود می آید اما بدون شک نمی توان به کلماتی که بدون دلیل پشت سر هم قرار گرفته و خالی از معنی و مفهوم است، عنوان جمله داد. برای شناخت و ساخت جمله در هر زبان قواعدی وجود دارد که دستور آن زبان نامیده می شود. به عبارت دیگر می توان گفت، لازمه جمله سازی در درجه اول آگاهی از دستور زبان و در مرحله دوم سلیقه و ذوق و به بیان دیگر هنر نویسندگی می باشد. برای تدوین یک جمله مناسب و روشن می باید واژه هایی را انتخاب و در جمله بکار برد این واژه ها باید در جای مناسب خود قرار گیرند تا جمله دارای محتوا و در نتیجه دارای پیام کامل و مؤثر از طرف نویسنده برای مخاطب باشد.

برای مثال: از ترکیب واژه های، سخن، نبود، درازی و بیهوده که کلمات تشکیل دهنده یک شعر فارسی است (بی هوده سخن بدین درازی نبود) این جمله تا اندازه ای روان بوده و از کمال و رسایی نسبی برخوردار است ولی می توان با تغییر دادن محل واژه ها جملات دیگری به وجود آورد مانند:

- بی هوده نبود، سخن بدین درازی.
- نبود سخن بدین درازی، بیهوده.
- نبود سخن بیهوده، بدین درازی.
- بدین درازی سخن بیهوده نبود.
- بی هوده سخن، نبود بدین درازی.

ملاحظه می شود که جملات مزبور چندان فرقی از نظر مفهوم و معنی با یکدیگر ندارند اما باید دید کدام جالب تر و از روانی و رسایی برخوردار است تا همان را انتخاب کرد. فنون مربوط به ترتیب جمله و پیوند منطقی آنها را می توان با ابتکار و امعان نظر و صرف کمی وقت و یا کمک گرفتن از فکر خلاق، جملات زیبا و بدیع ساخت و این جملات را زیبا و زیباتر کرد تا آن جا که طرحی نو درانداخت.

بخش هفتم: نشانه گذاری در نگارش فارسی

در مورد شیوه نگارش گفته شد که رعایت چند اصل برای نوشتن ضروری است. انتخاب واژه و ترکیب منطقی آن یعنی واژه بندی و در شکل نهایی آن جمله پردازی و دیگر نشانه گذاری: نشانه گذاری به نوشته کمال می بخشد و نتیجه دیگری بر آن می افزاید از این طریق فهم را آسان می کند.

الف) نشانه گذاری چیست؟ و چگونه وارد زبان پارسی شده است؟

به کار بردن علامت و نشانه ها در زبان، به منظور جلوگیری از لغزش در خواندن و درک صحیح مفاهیم به طور کلی نشانه گذاری نامیده می شود.

در اغلب زبانهای دنیا از دیر باز نشانه گذاری رایج بوده است ولی در نوشته های فارسی جایی نداشته و از آنجا آغاز گردید که در اواخر دوره قاجاریه (عصر مشروطیت) به تدریج عده ای از ایرانیان برای کسب دانش و تحصیل علم به اروپا رفتند. این افراد ضمن تحصیل در اروپا ملاحظه کردند که در نوشته های اروپایی از علائم و نشانه هایی استفاده می شود که سهولت لازم را در امر مطالعه پدید می آورد. بدین ترتیب پس از بازگشت به وطن در نوشته های خود آن علائم را بکار بردند و به تدریج نشانه گذاری وارد مکاتبات فارسی گردید و در حال حاضر به عنوان یک اصل پذیرفته شده و در نوشتن از آن ها استفاده می شود.

ب) فایده نشانه گذاری:

منظور از مکاتبه، تبادل اطلاعات، بین نویسندگان و خواننده یا خوانندگان است، بنابراین باید این نقل و انتقال به نحوی انجام گیرد تا همان چیزی که منظور نویسنده و یا پیام دهنده است عیناً به ذهن خواننده یا گیرنده پیام منتقل گردد. امکان این امر وقتی فراهم است که از نشانه های رایج در زبان به طور صحیح استفاده شده باشد.

ارزش به کار بردن نشانه ها در مکاتبات به قدری است که می توان آن را با علایم راهنمایی به هنگام رانندگی مقایسه کرد. زیرا همان طور که رعایت علایم رانندگی در جاده ها سرنوشت ساز است، به کار بردن صحیح و بجای

نشانه ها در تفهیم مکاتبات نقشی ارزنده ایفا می کند. برای توجیه بیش تر حالات چهار جمله مشروحه زیر را در شکل الف و ب مورد مطالعه قرار می دهیم.

حالت الف:

حالت ب:

علی از مشهد آمد؟

علی از مشهد آمد

علی از مشهد آمد!

علی از مشهد آمد

علی از مشهد آمد.

علی از مشهد آمد

علی از مشهد آمد،

علی از مشهد آمد

ملاحظه می شود که مفاهیم جملات در حالت الف ظاهراً یکسان است، اما همین مفاهیم در حالت ب کاملاً متمایز شده و علامت ها مفهوم هر جمله را کاملاً مشخص کرده است بدین ترتیب وقت خواننده برای درست خواندن نوشته ها ضایع نمی شود.

از طرفی می دانیم که اغلب زبانهای دنیا از جمله زبان پارسی آهنگین هستند، بدین معنی که با دادن آهنگ و یا تأکید صوتی بر برخی از واژه های ترکیب کننده جمله معنی و مفهوم آن تغییر می یابد. شاید روی همین اصول باشد که برخی از متفکرین تأثیر کلام را در انتقال افکار و عقاید و تبادل اطلاعات بیش از نوشته دانسته اند.

در یک جمع بندی نهایی می توان فواید نشانه گذاری در نوشته ها را به قرار زیر برشمرد:

- ایجاد سهولت در امر برقراری ارتباط صحیح از نظرگاه تفهیم و تفهم
- انتقال و انعکاس آهنگ گونه های گفتار، به نوشته
- تصحیح متون قدیمی و تبدیل آن به سبک متداول روز

ج - تعداد علامت های رایج:

تعداد علامت ها، در زبان های مختلف فرق می کند. در زبان پارسی تعداد علائم متداول کم تر از آن هاست. در این جا علائمی را که مورد استفاده بیشتر دارد ذکر می کنیم.

لازم به یادآوری است که چون نشانه گذاری زبان فارسی معمولاً از زبان فرانسه گرفته شده است لذا در تعاریف نشانه ها بیشتر به معادل های آن ها در این زبان اشاره خواهد شد.

۱ - نقطه (.) نشانه مکث و پایان یا توقف کامل.

نقطه یا نشانه پایان به عنوان مکث کامل، جملات مستقل را از یکدیگر جدا میکند.

این نشانه در موارد یاد شده در زیر به کاربرده می شود.

الف) در پایان هر جمله کامل و مستقل و همچنین در پایان جملات خبری و انشایی مانند:

علی از مشهد آمد. محمدرضا به دانشگاه رفت. استاد در کلاس حاضر شد.

دیروز عملیات ساختمانی ایستگاه دانشکده جدید آغاز گردید.

ب) بعد از کلمه و یا عبارتی که به جای جمله به کار می رود مانند:

توقف. اطاعت.

ج) بعد از استفاده از حروف اختصاری که ممکن است گاهی با کلمه مخلوط شده و کلمه دیگری تشکیل بدهد که مراد آن نباشد، مثال:

احمد ایزدی یا ابراهیم حسنی

که به گونه زیر نوشته می شود.

۱. یزدی ۲. حسنی

(د) بعد از جملات امری یا در خواستی، مانند:

لطفاً چند دقیقه تأمل فرمائید.

توجه! در مکاتبات فارسی گاهی از نقطه بجای صفر (۰) استفاده می شود که چون ممکن است با نقطه در آخر جمله ترکیب شده و عدد مورد نظر تغییر بکند، بهتر است که به هنگام نوشتن اعداد در آغاز جمله، آن ها را با حروف نوشته و معدل شان را به صورت عدد در داخل پرانتز قید کنیم.

۲ - مکث - توقف کوتاه.

در زبان فرانسه نشانه مکث به شکل (و) نوشته می شود و برای این که در نوشتن فارسی با (واو) عطف اشتباه نگردد، بصورت (،) قید می گردد، این علامت را در زبان فرانسه (ویرگول) و در زبان انگلیسی (کاما) تلفظ می کنند. این نشانه که سر کج نیز نامیده می شود و درنگ و مکث کوتاهی است، بمنظور دم زدن و دم برآوردن در میان جمله و نیز برای سهولت و صحیح خواندن نوشته از آن استفاده می شود. در برخی موارد برای جدا کردن قسمت هایی از کلام به عنوان کوچکترین علامت توقف به کار برده می شود، موارد به کار بردن این نشانه به قرار زیر است:

الف - عطف بیان با علامت مکث از جمله جدا می شود، مانند:

تهران، مرکز ایران، شهر زیبایی است.

دانشگاه تبریز، دومین دانشگاه ایران است.

ب - به جای و او عطف مکرر از علامت مکث استفاده می شود، مانند:

احمد، مسعود، علی، محمود، اکبر و تقی در المپاد علی شرکت کردند.

ج - برای راه نمایی خواننده به درست خواندن جمله و درک مقصود واقعی نویسنده.

اگر امروز نمی آیی، پس، فردا بیا.

بخشش لازم نیست، متهم را اعدام کنید. بخشش، لازم نیست متهم را اعدام کنید.

برای تفکیک دو کلمه مکرر علامت مکث می گذارند، مثال:

این اتومبیل، اتومبیل شماست؟

۳ - نقطه - مکث (؛) - توقف متوسط.

نقطه مکث، درنگ - ویرگول، درنگ - نقطه وپوئن - ویرگول نام هایی است که در فارسی برای این علامت به کار می روند. نقطه مکث توقفی است کوتاه که از توقف مکث (،) بیش تر و از توقف نقطه (.) کم تر است. موارد استفاده از نقطه مکث به قرار زیر است:

الف) در پایان جمله های زنجیری و مرتبط که برای بیان یک فکر، پشت سر هم واقع شده اند قرار می گیرد.
عبید زاکانی دانشمند وارسته ای بود؛ ولی چون روح حاکم بر زمان مناسب نبود حرف خود را در قالب شوخی و مزاح می گفت.

ب) در موقعی که جمله تمام شده و مطلب هنوز ناتمام است.

میزان کارم امروز بیشتر از دیروز بوده؛ به طوری که از خستگی قدرت ایستادن ندارم.

ج) میان دو جمله ساده که از لحاظ مفهوم با هم تناقض داشته باشند، بجای حرف ربط قرار می گیرد، مانند:

مال از بهر آسایش عمر است؛ نه عمر از بهر گرد آوردن مال.

(د) میان دو جمله ساده که تا حدی به هم بستگی داشته باشند، به جای حرف عطف به کار می رود. نگران نباش؛ به زودی خواهد آمد.

۴ - دو نقطه یا نشانه شرح (:)

دو نقطه یا نشانه شرح مکشی است بلند تر از نقطه و معمولاً برای شرح - توضیح و بر شماری به کار برده می شود. و موارد استفاده آن به قرار زیر است:

الف) بعد از کلماتی که معمولاً پس از آن ها توضیح می دهند و یا تعریف می کنند و یا بر می شمارند مانند:

عبارت است از: عبارتند از: از این قرار: مثال : مانند:

بدین قرار: بدین ترتیب: بدین سان:

ب) هنگامی که چیز هایی بر شمرده می شود مانند:

چهار چیز را باز نتوان آورد:

سخن گفته را، تیر انداخته را، عمر گذشته را، و قضای رفته را.

ج) قبل از نقل قول یعنی پیش از آن که عین گفته دیگری را میان سخن خود آورند. دونقطه می گذارند و آنگاه

قول منقول را میان علامت « » می آورند مانند:

فردوسی شاعر حماسه سرای ایران گفت:

«میا زار موری که دانه کش است؛ که جان دارد و جان و شیرین خوش است»

د) برای نشان دادن ساعات کار، ساعات حرکت، عنوان تلگرامی، اوقات پذیرائی، آدرس، تاریخ و تلفن به کار برده می شود، مانند:

ساعات کار سازمان مرکزی: صبح ها: از ۷/۳۰ تا ۱۵/۳۰

ساعات حرکت قطار فوق العاده، تهران - مشهد:

یکشنبه و دوشنبه هر هفته: ۲۲/۲۵ چهارشنبه و جمعه هر هفته: ۲۰/۴۵

اوقات پذیرایی: بعد از ظهر ها: ۶ تا ۱۱

آدرس: خیابان دانشگاه نرسیده به مرکز آموزشی و درمانی امام رضا(ع) باشگاه اساتید و کارکنان

ه) در نامه های بازرگانی: پس از عنوان دو نقطه گذارده می شود مانند:

آقای محترم:

۵ - خط فاصل (-)

خط فاصل یا نیم خط به زبان فرانسه «تیره» و به زبان انگلیسی «دش» نامیده می شود و موارد استفاده آن عبارتند از:

الف) در جمله ای که یک کلمه با افزودن اضافه توضیحی تکرار می گردد، از خط فاصله استفاده می شود، مانند:

در نظر وی این ها مهم ترین منابع تاریخ است - تاریخ حوادث و اندیشه ها.

ب) هنگام نگارش مکالمه میان دو نفره سخن هر یک با خط فاصله شروع می شود. مانند:

- ممکن است بفرومائید ساعت چند است؟

- درست، دوازده ونیم.

- آیا ساعت شما درست کار می کند؟

- بلی همین امروز، با ساعت رادیو میزانش کرده ام.

ج) برای نمایش مقطع بودن گفتار یا مکرر بودن کلمه یا لکنت زبان، مانند

م - م - من هم گ - گ گفتم م - م - مثل تو تو - تو - تو هم گ - گ - گفتم

واه - واه چه سماجتی! امان - امان - امان از دست این مزاحم!

د) در بر شماری هر گاه معدود بسیار باشد، به جای نشانه مکث (،) از خط فاصله استفاده می شود. مانند:

میوه های تابستانی عبارتند از:

گیلاس - آلبالو - آلو - گلابی - زرد آلو - خیار - طالبی و....

ه) در موقع ترکیب دو کلمه که معنی خاصی پیدا کرده باشد:

سبک نقاشی ایرانی - هندی یادگار آن زمان است.

و) بین دو منطقه، خط فاصله گذاشته می شود.

تهران - کرج

د - پس از شماره ترتیب های مطالبی که باید بر شماری شوند.

۱ - ۲ - ۳ - ۴ - ۵ -

۶ - خط پیوند (-)

خط پیوند قدری از خط فاصله بلندی تر است. در املای زبان های فرانسه و انگلیسی خط فاصله به اندازه (m) می باشد و خط پیوند به اندازه (m , n) می باشد ولی در فارسی معمولاً خط فاصله سه میلیمتر و خط پیوند پنج میلیمتر برای حروف معمولی در نظر گرفته شده، ولی برای حروف بزرگتر به همان نسبت بلند تر در نظر گرفته می شود.

موارد استفاده خط پیوند:

الف) برای قطع کردن مطلب و قید جمله معترضه.

کوهستان و مناظر زیبایی آن - واقعاً چه با شکوه و دل انگیزه است - مرا از درد اعصاب آسوده کرد.

ب) برای تکرار یا تشریح مطلب استعمال می شود:

آب - آبی صاف و گوارا - از چشمه سارهایش جاری بود.

انسان دوستی، شجاعت و فداکاری - این ها هستند ویژگی یک انسان واقعی

۷ - خط کشیده (-).

خط کشیده برای برجسته نمودن یا مشخص کردن قسمتی از نوشته اعم از دست نوشته یا ماشینی به کار برده می شود. طول خط کشیده، بستگی به مقدار عباراتی که باید برجسته یا مشخص شوند، دارد.

موارد استفاده از خط کشیده به قرار ذیل است.

الف) در مواردی که در نامه یا گزارش خواسته باشیم اهمیت قسمتی از نوشته را به مخاطب منعکس کنیم. زیر آن قسمت را خط ممتد می کشیم.

ب) در مواردی که نوشته یا نامه یا گزارش را در مورد مطالعه قرار داده باشیم و مقرر باشد که جهت مطالعه و بررسی گزارش مزبور به کسی دیگر بدهیم زیر قسمت های مهم که باید مورد توجه قرار گیرد، خط ممتد رسم می کنیم.

ج) به هنگام مطالعه کتاب، چنانچه موضوعی به نظر مهم برسد، برای این که در مراجعه بعدی به کتاب مزبور به اسانی به مطالب مهم دست یابیم، زیر آن را با خط کشیده مشخص می کنیم.

۸ - نشانه پرسش؟

علامت سوال یا نشانه پرسش از زبان فرانسه وارد خط فارسی شده و چون خط فرانسه از چپ به راست نوشته می شود، علامت مزبور به صورت (?) بوده است. و نظر به این که خط فارسی از راست به چپ نوشته می شود، نشانه پرسش به صورت (?) می باشد این نشانه در موارد یاد شده زیر بکار می رود:

الف) بعد از جملات سوالی و یا سوال مستقیم مانند:

آیا احمد از مشهد آمد؟

ب) نشانه پرسش که میان پرانتز (دو قوس) بعد از تاریخ یا عبارتی می آید بیان کننده شک، تردید، حدس، گمان، طعنه و یا کنایه نسبت به آن تاریخ یا عبارت می باشد. مانند:

هرات یکی از شهرهای پاکستان (?) است.

سعدی در سال هفتصد و پنجاه و چهار (؟) وفات یافته است.

یادآوردی، اگر علامت سوال در آخر جمله قرار گیرد، به نقطه یا نشانه دیگری نیاز ندارد مانند:

پدر گفت «مگر ممکن است پدری فرزند خود را دوست نداشته باشد؟»

۹ - نشانه تعجب (!).

نشانه تعجب بصورت الف نقطه (!) نشان داده میشود و بیانگر، شور، احساسات هیجانات تند، عواطف درونی، تاثیر تألم، که یکی از آنها تعجب و یا شگفتی است. این علامت به نویسنده کمک می کند تا حُسن گفتار، آهنگ سخن و حالت روحی نویسنده را در ازای هر جمله مشخص کند و به کتابت در آورده.

موارد استفاده از این علامت بسیار زیاد است که ذکر تمام آنها از حوصله این مختصر خارج است و فقط به چند مورد اشاره می شود:

الف) چه طور می توان باور کرد که از انسان متمدن این چنین رفتاری سر بزنند!

ب) بعد از هر کلمه یا عبارتی که بیان کننده، آرزو، ترس، شفقت، تحسین، قسم، نفرین، امر، استمرار، توهین و تحذیر... باشد مانند:

پایدار باد اسلام! (آرزو) عجب قیافه وحشتناکی داشت! (ترس)

بی چاره کارمند! (شفقت، رحم) آفرین! (تحسین)

به جان شما پول ندارم! (قسم) لغت بر صدام! (نفرین)

مواظب سرما باش! (تحذیر) ساکت باش! (امر)

کمک! کمک! (استمداد) بی ادب! (توهین)

۱۰- گزیر نما () یا دو قوس - دو کمان - پرانتز.

پرانتز که در پارسی گزیر نما یا کمان نامیده شده در موارد زیر بکار میرود:

الف) برای توضیح اضافی یا ذکر جمله ای که از بحث خارج است و نیز برای جدا کردن بعضی از کلمات یا جملات
مانند:

علم منطق انسان را به درست فکر کردن وا می دارد. اغلب دانشمندان منطقی فکر می کنند و منطقی صحبت می کنند (متأسفانه همکار گرامی من به هیچ وجه از منطق اطلاعی ندارد) که این خود نشانه شخصیت و کمال آن ها است.

ب) اشاره به واژه های متروک، مانند:

بلدیه (شهرداری) نظمیه (شهربانی)

ج) اشاره به واژه هایی که هنوز متداول نشده است، مانند:

استنیل (کاغذ مومه)

هـ) ترجمه کلمات در داخل پرانتز قرار میگیرند. مانند:

پروگرام (برنامه)

و) جمله های دعایی و نفرینی:

پدرش (خدا او را بیامزد) مرد خوبی بود.

هیتلر (لعنت بر او باد!) نامردی ستم گر بود.

(ز) علامت یا اشاره های اختصاری را داخل پرانتز می نویسند، مانند:

حضرت محمد (ص) حضرت امام حسین (ع)

۱۱ - قلاب یا کروش [] نشانه الحاق

قلاب یا دو نبش یا افزوده نما واژه هایی است که در فارسی به جای کروش رایج شده است. موارد استفاده از آن به قرار زیر می باشد.

الف) به هنگام تصحیح متون کهن به جملاتی برخورد می نماییم که یک یا دو واژه کم داشته و یا از قلم افتاده است. این کمبود باعث نارسایی در جمله می شود، رفع این نارسایی ها ایجاب می کند، آن جمله؛ با افزودن واژه مورد نظر تکمیل گردد، واژه افزوده شده را با نوشتن داخل قلاب مشخص می کنیم، مانند:

این خود نباید بنبشتن که به هیچ [حال] ناگفته به (قابوسنامه) به این ترتیب خواننده می داند که آنچه در داخل قلاب قید شده مربوط به نویسنده اصلی نیست و به وسیله تصحیح کننده جهت ایجاد سهولت در امر مطالعه به متن اصلی افزوده شده است.

ب - برای روشن شدن بیش تر مطلب توضیحی ایجاب میکند، که توضیح مزبور در داخل قلاب نوشته شود مانند:

در روز سه شنبه امیر [امیر مسعودی غزنوی] بدان قصر آمد که برابر میدان داشت.

ج - معمولاً در هنگام تنظیم فیلمنامه یا نمایش نامه دستور های اجرایی را بین دو قلاب قرار می دهند مانند:

احمد [با خنده تمسخر آمیز] اختیار دارید آقا! تمام ده مال شماسه هر طور دلتان می خواهد رفتار کنید.

۱۲ - نشانه نقل قول «.....»

علامت نقل قول در زبان پارسی از زبان های اروپایی اقتباس شده که به شیوه نگارش خط لاتینی به شکل «.....»

نوشته می شود و در زبان فارسی اغلب به صورت "....."

نوشته شده و برجسته نما و یا نشانه توجه نیز نامیده می شود.

موارد استفاده این علامت در زبان پارسی به شرح زیر است:

الف) در آغاز و پایان سخنی که مستقیماً از شخص یا منبعی نقل می شود، قرار می گیرد.

حضرت امام جواد (ع) می فرمایند: «بهترین مردم کسی است که از وجودش نفعی به بندگان خدا برسد»

ب) در آغاز و انجام اصطلاح های تازه یا جعلی و واژه های مورد تأکید جمله ها قرار می گیرد مانند: کلمه «فرهنگ» معادلی است برای «کولتور» آلمانی.

ج) برای استهزای تعریفی که خواسته باشیم تأکید بیشتری بر آن بنماییم:

با وجودی که او جسمی نحیف و هیكلی استخوانی، ظریف و باریک داشت، اغلب اظهار «گردن کلفتی» می کرد و روی همین اصل، به او لقب «پهلوان پنبه» داده بودند.

من آن «دانشمند محترم» را از خیلی پیش می شناختم.

د) هنگام ذکر عنوان مقاله ها و رساله های نا مستقل و سخنرانی ها و فصول کتاب، برای مشخص کردن آن ها از این علامت استفاده می شود:

«در فضیلت قناعت» باب سوم گلستان سعدی است.

۱۳ - سه نقطه (...) افتادگی نما.

افتادگی نما یا سه نقطه در موارد ذیل مورد استفاده قرار می گیرد.

الف) بهنگام حذف یک کلمه، به جای کلمه محذوف از سه نقطه استفاده می شود مانند: فقر و نداری و بی کاری و ... از عوامل فساد جامعه است.

ب) در بعضی واژه هایی مانند «و غیره» و «الخ» استفاده می شود.

کتاب های درسی ما - کتاب های تاریخ، جغرافیا - ادب و فرهنگ، فیزیک، شیمی و ... با در نظر گرفتن زمان حال تنظیم نشده اند.

ج) در زمانی که نخواستیم کلمه ای را عیناً به کار ببریم و به خصوص این کلمه زیبا هم نباشد از سه نقطه استفاده می شود، مانند:

او گفت ... من خاموش شدم.

۱۴ - چند نقطه (.....)

این نشانه نمایش گر حذف یک جمله یا چند جمله می باشد و موارد استفاده از آن به قرار زیر است.

الف) برای حذف یک یا چند بیت شعر و احیاناً یک یا چند سطر نثر.

نمونه اول

خیزید و خزاورید که هنگام خزان است. باد خنک از جانب خوارزم وزان است.

.....

.....

دهقان ز تعجب سر انگشت گزان است. کاندلر چمن و باغ نه گل ماند و نه گلزار.

نمونه دوم

.....
.....
در خانه اگر کسی است یک حرف بس است.

(ب) به هنگامی که مقرر است یک قسمت از یک ماده قانون در نوشته ای مورد استفاده قرار گیرد. جمله مورد نیاز در داخل پرانتز قید می شود و بقیه ماده که مورد نیاز نیست به صورت چند نقطه مشخص می گردد. طبق ماده ۳ آئین نامه آموزشی مصوب شورای عالی برنامه ریزی شرط اساسی انتقال موافقت دانشگاه مبدا و مقصد می باشد.....)

۱۵ - ممیز (/)

این نشانه در موارد زیرین بکار برده می شود:

۱ - برای جدا کردن تاریخ شمسی و قمری، مانند:

۶ رجب ۱۴۰۵ / ۸ فروردین ۱۳۶۴ مصادف، با سال روز فتح بیت المقدس است

۲ - برای نشان دادن کلمه معادل که تنها در حرف یا حروفی از آن ها ابدالی صورت گرفته است

ساروان / سایبان سولاخ / سوراخ دیفال / دیوار

۱۶ - نشانه تکرار (^)

برای صرفه جویی در وقت، احتراز از تکرار کلمات مشابه که به طور ستونی در ذیل یکدیگر نوشته می شوند. از نشانه تکرار و یا علامت (باز هم) استفاده می گردد مانند:

رونوشت به :

اداره امور آموزشی جهت اطلاع و عنداللزوم اقدام لازم

// // // // // // // دانشجوئی

// // // // // // // مالی

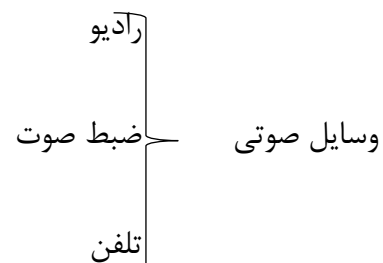
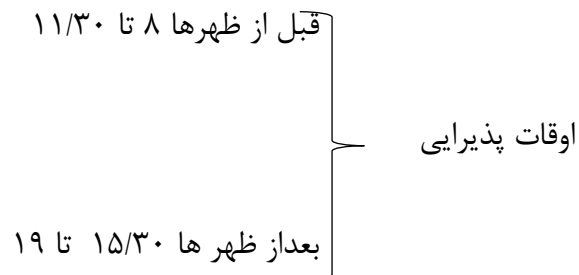
یاد آوری می شود که به تعداد هر کلمه که از نوشتن آن خود داری شده باید این علامت گذارده شود.

۱۷- ابرو و یا دو ابرو } = نشانه تعمیم چند مورد به یکی

این نشانه را به دلیل شباهتش به ابرو در فارسی ابرو و یا دو ابرو و در زبان بیگانه آکولاد می گویند. موارد استفاده از این نشانه به قرار زیر است:

۱ - برای در بر گرفتنی کلمات یا اعداد هم تراز :

۹۳۳۵۴۲	منزل	
۹۲۳۵۶۰	مطب	تلفن
۲۴۹۴۴۳	بیمارستان	



۱۸ – یک ستاره * نشانه توجه به پاورقی:

یک ستاره، برای جلب توجه و نظر مطالعه کننده به ذیل صفحه است، نشانه توجه به پاورقی، هنگامی به کار برده می شود که بیان مطلبی از سیاق و روال نوشته خارج است و یا نویسنده نمی تواند آن را در داخل نوشته بگنجاند. از طرفی موضوع مورد نظر را نیز نمی تواند رها کند و یا ناگفته بگذارد، در اینگونه موارد با قید یک ستاره در جلوی جمله یا کلمه مورد نظر توجه خواننده را به حاشیه ذیل صفحه جلب می کند. به این ترتیب که در ذیل صفحه بعد از علامت ستاره توضیح لازم ارائه می شود.

۱۹ – دو ستاره ** نشانه توجه به صفحات قبل.

به منظور احتراز از تکرار مطالبی که قبلاً در کتاب یا نوشته درج گردیده است نویسنده از نشانه *** که موازی هم قرار داده استفاده می کند. بدین ترتیب که با قید این نشانه به خواننده توجه می دهد که مطلب مورد نظر در صفحات پیشین درج شده که به آن مراجعه کند

۲۰ - سه ستاره *** نشانه تغییر روال نوشته:

در بعضی موارد نویسنده ناگزیر به تغییر مطالب است، یا این که ناچار می شود روال نوشته را تغییر دهد، در اینگونه موارد از علامت سه ستاره استفاده می کند نحوه عمل بدین ترتیب است که جمله را پایان داده و با دو سطر فاصله نوشته بعدی را آغاز می کند و علامت سه ستاره را در وسط فاصله ایجاد شده قرار می دهد برای مثال:

گرچه بالا نشستن از نسب است. لیک پائین نشستن از ادب است.

قل هو الله بین، که در قرآن. زیر تبتّ یدا ابی لهب است.

بہتر ز کتاب در جهان یاری نیست در غمکده، زمانه غم خواری نیست
هر لحظه از او بگو نه تنهایی صد راحت هست و هرگز آزادی نیست

ای چرخ که با مردم نادان یاری هر لحظه بر اهل فضل غم می باری
پیوسته ز تو بر دل من بار غمی است گویا که ز اهل دانشم پنداری

آن کس که بدم گفت، بدی سیرت اوست. و آن کس که مرا گفت نکو، خود نیکوست.

حال متکلم از کلامش پیدا است. از کوزه همان برون تراود که در اوست.

۲۱- خط پیکان ←

خط پیکان و یا نشانه جلب توجه در موارد ذیل مورد استفاده قرار می گیرد:

۱ - به هنگامی که نویسنده بخواهد نظر خواننده را به شکل و یا مطلب خاصی جلب کند یا او را به بخش معینی از نوشته ارجاع دهد. از این علامت استفاده می کند.

لطفاً پاسخ خود را در مربع روبرو مرقوم فرمائید ← □

۲ - در مواقعی که خواسته باشیم مراحل انجام گرفتگی کار را برای ارباب رجوع یا متقاضی یک اثر مشخص نماییم (فرایند اجرای کار)

تقدیم درخواست ← ثبت در دفاتر ← دستور ارجاع ← رسیدگی عضو مسئول ← تصمیم گیری ← ابلاغ نتیجه به درخواست کننده.

در خاتمه این بحث لازم به یاد آوری است که:

- استفاده از علائم باید به مصداق خیر الامور اوسطها باشد، نه به آن اندازه که افراط شود، و نه به میزانی که کم بود آن مشهود گردد، بلکه رعایت اعتدال، نتیجه منطق و کمال نویسنده است.

- برای تصحیح متون کهن و تبدیل آن به نوشته های قابل استفاده همگان تا آن جا که مقدور است باید تمرین کرد. بدیهی است بعد از مدتی امکان این امر نیز فرام خواهد شد که با سرعت بیشتری این گونه اقدامات انجام پذیرد.

روش نوشتن نامه های اداری

نوشتن نامه اداری شبیه به نامه های معمولی و دوستانه نیست. نامه نگاری اداری آئین و روشی دارد که آن را از سایر شیوه های نگارش متمایز می کند. اگر برای اداره یا ارگان خاصی از سبک نگارش نامه معمولی استفاده کنیم،

این کار نوعی توهین محسوب می شود. به همین علت باید در نگارش یک نامه اداری برخی نکات ریز و درشت رعایت شود تا از نامه ما، سوء برداشت نگردد. نامه های اداری باید با رعایت نهایت ادب و احترام نگارش شود، خصوصا اگر نامه برای شخصی بالا دست و یا ارگان مهمی نوشته می شود. رعایت سبک نوشتن نامه اداری سبب می شود که جایگاه ما در مقام کسی که نامه را نوشته بالاتر رفته و به متن نامه ما توجه گردد. ..



نامه نگاری اداری آئین و روشی دارد که آن را از سایر شیوه های نگارش متمایز می کند.

نکات مهم در نوشتن نامه اداری

*اولین و مهمترین نکته ای که در نگارش یک نامه اداری باید به خاطر داشته باشید این است که بدانید با چه کسی قصد مکاتبه دارید. در نوشتن یک نامه اداری باید سلسله مراتب رعایت شود. پس از این که شخص مورد مکاتبه مشخص گردید، باید به نکات زیر نیز دقت شود:

*با نهایت دقت و صراحت نامه را بنویسید و مطمئن شوید که غلط املائی ندارید.

*به هیچ وجه از کلمات عامیانه و اصطلاحا کوچه بازاری در نوشتن نامه اداری استفاده نکنید.

*تا می توانید خلاصه بنویسید و از حشو و بکار بردن کلمات و عبارات هم معنی خودداری کنید.

*اگر متن نامه طولانی است، حتی الامکان در نامه خلاصه ای از دستور و یا ابلاغیه را نوشته و سپس متن ابلاغیه یا دستور را در پیوست ضمیمه کنید.

*نامه اداری را با فونت رایج سازمان نگارش کنید و اندازه قلم را متناسب و قابل خوانده شدن قرار دهید.

*اگر به سازمان یا فرد بالا دست نامه می نویسید از کلماتی همچون به استحضار می رساند، اگر به اداره یا فرد هم رده نامه می نویسید از عبارت به آگاهی می رساند و اگر به اداره یا فرد زیردست نامه می نویسید از عبارت به اطلاع می رساند استفاده نمایید.

. متن نامه را صریح و رسا نگارش کنید

*نامه را از سمت راست شروع به نوشتن کنید و قسمتی را در سمت چپ، جهت حاشیه نویسی خالی بگذارید.

*نامه را با نام خدا، تاریخ، شماره و همچنین ذکر این مورد که دارای پیوست می باشد یا خیر، آغاز کنید.

*اگر مکاتبه بین دو سازمان در حال وقوع است توصیه می شود ابتدا مبدا نامه را ذکر و سپس گیرنده را عنوان کنید: بعنوان مثال بنویسید از شرکت برنامه نویسی به سازمان برنامه و بودجه. سپس موضوع نامه را ذکر کرده و پس از آن شروع به نگارش متن نامه نمایید.

*اگر نامه در پاسخ به نامه ای دیگر است، حتما در ابتدای نگارش متن نامه ذکر کنید که نامه در پاسخ به نامه شماره در تاریخ است.

*پس از اتمام نوشتن نامه اداری، یک خط جا گذاشته و در سمت چپ نامه را امضا و مهر کنید و تاریخ را یادداشت نمایید.

*اگر نامه در پاسخ به نامه ای دیگر نوشته شده حتما در ابتدای نامه از عبارت در پاسخ به نامه شماره ... و اگر نامه با توجه به نام های دیگر نوشته شده از عبارت عطف به نامه شماره ... استفاده نمایید.

*اگر نیاز است که نامه برای بخش های دیگری نیز ارسال شود، در قسمت پاورقی نامه، قسمتی به نام رونوشت ایجاد کرده و نام تک تک بخش ها را یادداشت کنید.

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

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

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

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

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

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

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

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

*نامه های اداری ترجیحا باید در کاغذ های بزرگ نوشته شود تا امکان ارجاع و حاشیه نویسی داشته باشد

. نامه حتی الامکان باید تایپ شود یا حد اقل با خط خوانا نوشته شود

*سلسله مراتب باید رعایت شود، مثلاً اگر می‌خواهیم برای اداره‌ای نامه بنویسیم اولین نفر باید مدیریت مکان مورد نظر باشد. عدم رعایت سلسله مراتب باعث توهین به پائینی‌ها می‌شود.

*اگر مخاطب نامه را نمی‌شناسیم نامه را باید با یک عنوان کلی بنویسیم. در هر اداره یک سیستم تفکیک نامه وجود دارد که باعث ارسال نامه به مکان مورد نظر می‌شود.

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



متن نامه را صریح و رسا نگارش کنید.

هر نامه اداری از پنج جزء مذکور در ذیل تشکیل می‌شود::

هر نامه اداری از اجزای زیر تشکیل شده است:

۱- سرلوحه

۲- عنوان گیرنده نامه (یا گیرندگان)

۳- عنوان فرستنده نامه

۴- موضوع نامه

۵- مشخصات امضا کننده (در صورت امضا از طرف معاون یا مقام هم سطح یا فرودست باید عنوان و نام و نام خانوادگی امضا کننده بطور کامل نوشته شود).

نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. در وزارتخانه ها و موسسات دولتی آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه، نام موسسه یا سازمان، شماره، تاریخ، و پیوست می باشد، برخی از سازمانهای وابسته به دولت، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می کند.

عنوان گیرنده نامه

منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود.

عنوان گیرنده نامه با کلمه «به» مشخص می شود.

عنوان فرستنده نامه

منظور از فرستنده نامه عبارت از شخص یا مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه از طرف او نوشته می شود. بیان کننده عنوان فرستنده نامه کلمه «از» می باشد.

موضوع نامه

منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد موضوع نامه با کلمه «موضوع» مشخص می گردد. تلخیص موضوع نامه و ذکر آن در بالای نامه صادره ضروری است و انجام این امر باید از طرف تهیه کننده پیش نویس صورت پذیرد. زیرا نامبرده بهتر از سایر مقامات اداری که در جریان مطالعه نامه قرار می گیرند صلاحیت خلاصه نمودن موضوع را دارد.

تعیین خلاصه مطالب مندرج در نامه و ذکر آن در بالای نامه موجبات سهولت و سرعت گردش و مکاتبات را فراهم می سازد و برای متصدیان ثبت و کنترل و سایر پرسنلی که نامه را از نظر کلی ملاحظه نموده و یا مورد بررسی و اقدام قرار می دهند مفید و ضروری است.

متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود و در حقیقت هدف نامه است و چیزی است که انگیزه تهیه نامه می باشد و ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه تهیه و تنظیم گردد. مسئولیت نهایی هر نامه با یک فرد یا مقام سازمانی است که نامه بوسیله وی امضاء می شود. در این جا منظور از مشخصات امضاء کننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضاء می کند. منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد و غیر از گیرنده اصلی است. گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت «رونوشت به» مشخص می گردد.

شماره:

تاریخ:

پیوست:

وزارت:

سرلوحه جناب آقای/سرکار خانم.....

«مشخصات فردی و اداری گیرنده»

(عناوین)

رئیس/مدیر/سرپرست/محترم.....

موضوع:

متن:

مشخصات فردی و اداری فرستنده

امضاء

رونوشت به:

گیرندگان رونوشت

مراحل نوشتن نامه اداری

طریقه نوشتن و نمونه نامه اداری برای سازمان ها و ارگان های گوناگون دولتی

نوشتار صحیح و گویا یک نامه اداری می تواند به میزان چشم گیری موفقیت شما در بیان درخواست، کار، همکاری و .. را بالا ببرد و درخواست شما را از دیگر رقبا و اشخاص سریع تر صورت دهد. برای همین شما باید با قوانین نوشتاری و قواعد یک نامه اداری آشنا باشید تا بتوانید بهترین نتیجه را بگیرید اما روش دیگری نیز وجود دارد که شما بتوانید بدون داشتن اطلاعات چندانی از قوانین، یک نامه اداری گیرا و مناسب بنویسید و آن این است که شما از نمونه نامه اداری مشابه استفاده کنید و طبق آن خواسته خود را بیان کنید



از کلمات عامیانه و اصطلاحا کوچه بازاری در نوشتن نامه اداری استفاده نکنید

اسکلت کلی یک نامه اداری:

- نامه را با نام خدا آغاز می کنیم.
- تاریخ را درج می کنیم.
- موضوع نامه را می نویسیم.
- نام شخص گیرنده را با احترام همراه سمت وی می نویسیم.مثال: جناب آقای جمال زارعی مدیریت محترم سازمان..... یا مدیریت محترم سازمان جناب آقای جمال زارعی
- نامه را با حدود یک سانتی متر از محل طبیعی شروع سطر آغاز می کنیم و بدون طول و تفسیر های اضافی شروع به طرح مشکل می کنیم.
- انتظاری را که از گیرنده نامه داریم محترمانه ذکر می کنیم و اگر توانستیم راه حل یا پیشنهادی ارائه می دهیم.
- دستور نمی دهیم , نامه باید بیشتر جنبه خواهشی داشته باشد.
- نام و مشخصات خود را در پایین نامه سمت چپ می نویسیم و امضا می کنیم.

نمونه هایی از نامه های اداری جهت مطالعه:

این نوع از نامه اداری نامه شخص به اداره بود که در زیر نمونه ای برای آن ذکر می شود.

نمونه

به نام خدا

موضوع: ثبت نام در مدرسه تاریخ.....

ریاست محترم اداره آموزش و پرورش شهرستان ... جناب آقای/سرکار خانم.....

با احترام، ضمن ارسال فتوکپی حکم انتقال شماره.....روز....اداره....، اینجانب به این شهرستان منتقل

شده ام. خواهشمند است دستور فرمایید فرزندم را در کلاس دبیرستان که به محل سکونت ما

نزدیک است ثبت نام کنند. برای سهولت کار، پرونده و تمام سوابق تحصیلی نامبرده برای اطلاع و هرگونه اقدام

توسط فرزندم تقدیم می شود. امیدوارم با دستوری که صادر می کنید، موجبات دلگرمی و ادامه تحصیل فرزندم

را فراهم فرمایید.

نام و نام خانوادگی

امضاء

نامه های اداری که از اداره یا ارگانی به اداره یا ارگانی دیگر فرستاده می شود، فقط در قسمت اولیه با بقیه نامه

های اداری تفاوت دارند بدین صورت که اول نامه به جای نوشتن نام فرد دریافت کننده و فرستنده نامه از کلمات

(از: فلان اداره _ به: فلان اداره) استفاده می شود.

مثال:

به نام خدا

تاریخ: ۱۳۸۱/۸/۷

شماره : پ/۷۵۰۳۴

پیوست : دارد.

به : سازمان فنی حرفه ای استان اصفهان

از : شرکت پیشگام وابسته به انرژی اتمی اصفهان

موضوع : آموزش اینترنت

عطف به نامه شماره ۴۴۱ مورخ ۱۳۸۱/۶/۵ از آن سازمان محترم درخواست میشود یک نفر مدرس را جهت آموزش اینترنت به این مرکز معرفی نمایید . ضمناً خواهشمند است دستور فرمائید چند نسخه از جزوه آموزشی اینترنت به این شرکت ارسال نمایند.

قبلاً از همکاری شما سپاسگزاری میگردد.

نام و نام خانوادگی

مسئول امور اداری



نمونه نامه رسمی درخواست همکاری:

جناب آقای...

مدیر محترم اجرایی نمایشگاه....

موضوع : درخواست غرفه در نمایشگاه

با سلام و احترام

بدینوسیله به استحضار می رساند اینجانب ... با مسئولیت در مرکز/ مجموعه/ شرکت ... پس از مطالعه شرایط پذیرش متقاضیان و پر نمودن فرم تکمیلی برنامه ها بدینوسیله آمادگی خود و مجموعه مذکور را جهت حضور فعال و موثر در نمایشگاه بحضور اعلام می دارم.

خواهشمند است دستور فرمایید اقدامات لازم مبذول و از نتیجه این امور را مطلع نمایند.

بدیهی است هرگونه تغییر در تصمیم حضور این شرکت در نمایشگاه الزاما به صورت کتبی اعلام خواهد شد و در غیر این صورت مسئولیت مالی آن بر عهده این شرکت خواهد بود.

به امید آنکه بتوانیم با کمک یکدیگر گامی هرچند کوچک در بهبود فضای کسب و کار کشورمان برداریم.

با تشکر

نام و امضا و تاریخ



نمونه نامه درخواست امریه:

جناب آقای فلانی

مدیر محترم سازمان استان...

موضوع : درخواست امریه

با سلام و احترام

بدینوسیله به استحضار می رساند اینجانب فلانی فارغ التحصیل مقطع کارشناسی رشته دانشگاه شهر که به تازگی فارغ التحصیل گردیده ام تمایل دارم تا خدمت مقدس سربازی را با اخذ امریه در آن سازمان بگذرانم و ضمن اخذ تجربه از راهنمایی های متخصصین محترم آن سازمان نیز بهره مند گردم.

در صورت پذیرش تقاضا اینجانب متعهد می گردم طی تمام مدت خدمت ، ضمن رعایت نظم و انضباط کاری؛ مقررات اداری آن سازمان را مد نظر قرارداده و امور محوله را به نحو احسن به انجام رسانم.

امید وارم که با این درخواست موافقت فرمایید.

پیشاپیش از بذل توجه حضرتعالی در این خصوص بی نهایت سپاسگزارم.

و من الله توفیق

نام - نام خانوادگی و امضا



طریقه نوشتن نامه اداری درخواست تشویقی جهت کارمندان:

جناب آقای.....

مدیر عامل محترم شرکت

موضوع : درخواست تشویقی جهت کارمندان

با سلام و احترام

بدینوسیله با عنایت به خدمات شایسته و ارزشمند آقای کارمند شماره درخصوص انجام امور محوله به نحو احسن ؛ پیشنهاد میگردد معادل یک ماه حقوق و مزایا به همراه پرداخت هزینه یک سفر زیارتی به مشهد مقدس به نامبرده بعنوان پاداش تعلق گیرد.

خواهشمند در صورت صلاحدید دستورات لازم را صادر فرمایید.

با تشکر



نوشتن نامه اداری برای انتقال یا مهمان دانشجویان:

جناب آقای...

ریاست محترم دانشگاه....

موضوع : درخواست انتقالی یا مهمان به دانشگاه...

با سلام

بدینوسیله اینجانب دانشجوی ورودی مهر ماه سال ... بعلت اینکه پس از قبولی در دانشگاه و شروع دوران دانشجویی متاهل گردیده و محل اشتغال دائم همسرم ، در ... می باشد تقاضای میهمان به مدت ... به دانشگاه ... می باشم.

البته مشکلات دیگری از جمله مشکلات مالی ، اجتماعی ، خانوادگی ؛ فوت یکی از اقوام درجه اول از جنابعالی تقاضا دارم دستور فرمایید مساعدت لازم درخصوص دانشجوی میهمان مبذول نمایند.

با تشکر و سپاس...



نوشتن نامه اداری درخواست وام دانشجویی:

جناب آقای.....

رییس محترم صندوق رفاه دانشجویان دانشگاه.....

موضوع : تقاضای وام دانشجویی

با سلام و احترام

بدینوسیله اینجانب به شماره دانشجویی (.....) ورودی نیمسال اول ، که در رشته مقطع مشغول به تحصیل می باشم متقاضی دریافت وام دانشجویی : تحصیلی / تحصیلی ممتاز و نمونه / مسکن / ضروری (پایان نامه خرید کتاب تخصصی) / ضروری ممتاز نمونه / ضروری مبتکر / ضروری قهرمان ورزشی / حوادث غیرمترقبه / ودیعه مسکن / حج عمره / زیارت عتبات عالیات کشور عراق / ازدواج / شهریه دانشگاه / موارد خاص به مبلغ بوده و تقاضای کتبی خود را بحضور تقدیم میدارم.

لذا خواهشمند است دستور فرمایید اقدام لازم مبذول نمایند.

تسریع در واگذاری وام موجب کمال امتنان می باشد

پیشاپیش از آن مقام محترم بدلیل بذل محبتی که می فرمایید کمال تشکر و سپاسگذاری را دارم.

با تقدیم احترام

.....

آدرس محل سکونت (.....) :

تلفن تماس :



نمونه نامه اداری و رسمی برای نوشتن نامه اداری بازگشت به کار:

جناب آقای....

مدیر محترم امور اداری / رییس محترم اداره کارگزینی

موضوع : درخواست بازگشت به کار

با سلام و احترام

بدینوسیله به استحضار می رساند اینجانب به شماره کارمندی و به شماره شناسنامه که از تاریخ در شرکت با سمت در واحد مشغول بکار بوده ام متأسفانه بنا به دلایل شخصی / کاری ناچار به استعفا و ترک کار از تاریخ گردیده ام با توجه به مشکلات بیشماری که پس از ترک شرکت با آن مواجه شده ام، از جنابعالی تقاضای بازگشت به کار داشته و تعهد می نمایم در صورت موافقت با شروع بکار اینجانب به نحو احسن نسبت به انجام امور محوله اهتمام ورزم.

پیشاپیش از حسن نظر جنابعالی کمال تشکر خویش را ابراز نموده و استدعا دارم در صورت صلاحدید با بازگشت به کار اینجانب موافقت فرمایید.

با تشکر و سپاس

نام و نام خانوادگی

تاریخ و امضا

منابع و مآخذ جهت مطالعه بیشتر:

- ۱- ذوالفقاری، حسن (۱۳۹۲) فرهنگواره نامه نگاری، تهران، انتشارات سرچشمه
- ۲- امینی، سید کاظم (۱۳۹۲)، آموزش مکاتبات اداری، تهران، بی نام
- ۳- احمدی، سعید (۱۳۹۵) اصول گزارش نویسی و مکاتبات اداری، تهران، انتشارات گیوا
- ۴- باقری، الهام (۱۳۹۷) فارسی غمومی و آئین نگارش، تهران، انتشارات گیوا
- ۵- میرزا خانی، محسن (۱۳۹۴) راهنمی نگارش کاربردی (در مکاتبات نظامی) تهران، نهاجا
- ۶- بصیریان، حمید (۱۳۹۰) کتاب دستور زبان فارسی، قم، مرکز بین المللی ترجمه و نشر المصطفی
- ۷- شریعت، سید شریعت، (بی تا) آئین نگارش، تهران، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی