

آیین نگارش

نامـه های اداری

مقدمه – تعاریف مهم برای نامه نگاری اداری

نگارش:

عبارت است از هر گونه مطلبی که بر روی کاغذ نوشته شده و افکار و نظرها و خواسته های فرد یا سازمانی را به فرد یا سازمان دیگری مشخص می سازد.

نامه:

کاغذی است که بر روی آن مطالبی خطاب به شخص و یا سازمان به طور رسمی و یا غیر رسمی نوشته می شود.

نامه رسمی:

نامه ای است با مشخصات ویژه ای که در امور اداری و خدمتی و به عنوان یک مقام رسمی نوشته می شود.

نامه ی غیر رسمی:

نامه ای است که خارج از مجرای سلسله مراتب سازمان بین دو قسمت مبادله می گردد . نامه مزبور معمولاً با ذکر نام طرف مکاتبه و کلمات احترام آمیز و دوستانه همراه است .

نامه بازگشتی:

نامه ای است که در پاسخ موضوع معینی نوشته می شود و در آن به منظور سهولت دسترسی به سوابق مربوطه شماره و تاریخ نامه و یا نامه های مربوطه به موضوع ، قبل از متن درج می گردد.

نامه پیرو:

نامه ای است که به منظور پیگیری و یا ارسال اطلاعات اضافی به دنبال نامه یا نامه های قبلی که در این باره نوشته شده اند ارسال و برای تسهیل دستیابی به سوابق موضوع قبل از متن به شماره نامه یا نامه های مزبور اشاره می گردد.

گردش کار:

گزارشی است که به وسیله رده های پایین تهیه شده و به منظور آگاهی از جریان کار و تصمیمی که باید برای حل مساله شکل گرفته شود به رده بالاتر ارائه می گردد. نحوه تنظیم گردش کار معمولاً به شرح زیر است :

الف- خلاصه مشکل یا مساله

ب- بررسی و ارائه راه های کار برای رفع مشکل

پ- پیشنهاد و پیشنهادات برای حل مشکل

گزارش :

نوشته ای است که رده پایین تر به منظور اطلاع رده بالاتر از چگونگی و یا نتیجه انجام کاری تنظیم و ارائه می نماید.

نامه های اداری:

این دسته از نامه ها که محور اصلی بحث است . به نامه هایی گفته می شود که محتوای آن درچار چوب شرح وظایف سازمانی و گردش کار موسسه باشد . خواه آن تشکیلات دولتی باشد و یا غیردولتی .

فرستندگان و گیرندگان این نامه ها شخصیت های حقوقی و یا پرسنل اداری می باشند.

تعریف نامه اداری :

هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ی ارتباط در داخل و خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد نامه اداری گفته می شود .

توجه : نامه اشخاص به سازمان ها قبل از ثبت در دفتر دبیرخانه "عمومی" و پس از تشریفات ثبت "اداری" تلقی می شود.

ویژگی های نامه ی اداری :

مشخصاتی که نامه های اداری را از هرگونه های دیگرنامه ها متمایز می سازد می توان از دو دیدگاه مورد بررسی قرارداد:

الف-دیدگاه محتوای نامه یا ویژگی های اصلی

موضوع :

پیام اصلی در این نامه ها یک موضوع اداری است . بدیهی است که نامه اداری برای احوالپرسی نوشته نمی شود و یک ضرورت اداری در چارچوب شرح وظایف ، انگیزه نوشتن را باعث شده تا در قالب یکی از انواع نامه های اداری نوشته شود. در این گونه نامه ها تنها به شرح یک موضوع پرداخته می شود و در صورت تعداد موضوع هریک در پاراگراف جداگانه و با ذکرشماره ای ازهم جدا می شوند.

۲-عنوان گیرنده :

در نامه های شخصی به طور معمول عنوان مخاطب رسمی نیست . اما در نامه اداری عنوان گیرنده خواه به صورت عنوان سازمانی یا عنوان مدیران ومسئولان دقیق و رسمی نوشته می شود.

۳- عنوان فرستنده :

عنوان فرستنده در نامه اداری کامل و رسمی نوشته می شود و تا از نظر سطوح ارتباطی و سلسله مراتب اداری جایگاه خاص خود را بیابد و در سایر نامه ها به ویژه نامه های شخصی عنوان فرستنده گاه با نام کوچک و یا مستعار نوشته می شود.

۴- شماره و تاریخ :

ویژگی دیگر نامه اداری داشتن شماره و تاریخ است که به منظور رسمیت دادن به نامه و سهولت دسترسی ، شماره شده و در بالای نامه درج می شود.

۵- امضا:

در نامه های اداری مقام مسئول اداری با درج نام و نام خانوادگی و عنوان اداری خود مسئولیت تنظیم و ارسال نامه را می پذیرد . نامه بدون امضا و مشخصات امضاء کننده اعتبار ندارد.
نداشتن هریک از مشخصات یاد شده در بالا، باعث می شود نامه از حالت اداری خارج شود.

ب- از لحاظ ظاهری یا ویژگی های فرعی :

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

نوع کاغذ اداری :

نسخه اصلی (گیرنده) باید از کاغذ نوع مرغوب استفاده شود (کاغذ ۸۰ گرمی)

انواع نامه های اداری:

نوشته های اداری در سازمان ها از دیدگاه های مختلف گونه های متفاوتی دارند. شناخت ، طبقه بندی و کاربرد هر یک می تواند در سهولت درست و به جا و نوع نگارش هریک به لحاظ محتوا و ماهیت آن مفید به فایده باشد.

الف- نامه های اداری از دیدگاه متن یا ماهیت موضوع

نامه با ماهیت اطلاعی یا خبری:

محتوای اینگونه نوشته ها اطلاع رسانی و ارائه نتیجه یک اقدام می باشد. نوشتن این نامه ها در دو جهت ، واحد یا مقام پایین به بالا و از بالا به پایین مبادله می شود.

نامه با ماهیت دستوری :

اینگونه نوشته ها از مقام بالا خطاب به کارکنان یا موسسات زیرمجموعه تهیه و ابلاغ می شود و انجام کار یا نتیجه اقدامی را می خواهد.

۳- نامه با ماهیت درخواستی:

اغلب نوشته های بین سازمان ها ، واحد ها و اشخاص از موسسات ماهیت درخواستی دارند که در آن تقاضایی مطرح می شود که معرف آن واژه " خواهشمند است " می باشد.

۴- نامه با ماهیت باز دارندگی :

محتوای این گونه نوشته ها که می تواند دستوری یا درخواستی باشد انجام کاری را منع و یا اقدام و حرکتی را متوقف می سازد.

۵- نامه با ماهیت هماهنگی :

این گونه نوشته ها بین واحدهای مختلف یک سازمان مبادله و یا از مقام بالای سازمانی به واحدهای زیرمجموعه ارسال می شود. محتوای این گونه نوشته ها ، ایجاد هماهنگی در انجام امور می باشد.

ب- نامه های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی

نوشته های اداری گیرنده و فرستنده به دو گروه تقسیم می شوند:

۱- نامه های درون سازمانی

این گروه از نامه ها کاربرد داخلی دارند:

مثال :

-نامه از مقام یا واحد بالاتر به واحد یا مسوول پایین تر.

- نامه بین دو واحد یا مقام هم سطح در یک سازمان.

- نامه از مقام یا واحد پایین به مقام واحد بالا.

- نامه کارکنان به روسا و یا واحد های درون سازمانی.

۲- نامه های برون سازمانی

این گروه از نامه ها کاربرد خارج از تشکیلات دارند.

مثال:

نامه از یک سازمان به سازمان دیگر.

نامه از واحدی در یک سازمان به واحد درون سازمان دیگر.

نامه از یک سازمان به اشخاص حقوقی برون از سازمان.

نامه از یک سازمان به اشخاص حقیقی خارج از سازمان.

ب- نامه های اداری از لحاظ واحد اقدام کننده :

هریک از واحد های اداری که نامه ای تهیه می کنند در عرف اداری نام آن واحد را به خود می گیرند مثلاً " نوشته هایی که در ذیحسابی و حسابداری تهیه می شود به نام " نامه های مالی " خوانده می شود. از این دیدگاه می توان انواع نامه ها را برشمرد:

نامه های اداری - نامه های مالی - نامه ی فنی - نامه های آموزشی - نامه های بازرگانی - نامه های حقوقی و...

ت- نامه های اداری از لحاظ زمان اقدام :

از این دیدگاه نامه ها به دو دسته تقسیم می شوند :

۱- نامه های عادی :

این گونه نامه ها مسیر ارتباطی خود را از مبدا تا مقصد و بر عکس به صورت عادی طی می کنند .

۲- نامه های فوری :

این گونه نامه ها که محتوای آن باید به سرعت مطالعه و مورد اقدام قرارگیرد از مبدا با مهرفوری مشخص می شود و مراحل تهیه و تایپ و ثبت و ارسال آن خارج از نوبت سایر نامه ها انجام می شود . در سازمان گیرنده هم به محض " رویت مهرفوری " خارج از نوبت ثبت و به اقدام کننده ارجاع می شود . نامه ی فوری ۴۸ ساعته باید مورد اقدام قرار گیرد. در سیستم اداری واژه های دیگری نیز برای نامه های فوری به کار برده می شود که برگرفته از پیام های نظامی است . مانند:

فوری (۴۸ ساعته)

خیلی فوری (۲۴ ساعته)

آنی (به محض وصول) اما نامه های اداری در صورتی که ضرورت ایجاد کند تا به محض وصول مورد اقدام قرار گیرد " اقدام سریع " نوشته می شود .

ث- نامه های اداری از لحاظ حساسیت و امنیت :

نوشته های اداری از نظر تهیه و نگهداری و محدودیت مخاطب به دو نوع تقسیم می شوند.

۱- نامه های عادی :

این نوع نامه ها که بیشترین حجم نامه های اداری را تشکیل می دهد از نظر سازمانی ممکن است دارای حساسیت هایی باشد ولی این وجود مسیرگردش سازمانی آنها از تهیه کننده تا مقصد به صورت عادی انجام می شود .

۲- نامه های طبقه بندی شده :

این نوع نوشته ها از درجه ی اهمیت و حساسیت و مقدار مراقبتی که باید در حفظ آنها بشود به چهار دسته تقسیم می شود:

*محرمانه

*خیلی محرمانه

*سری

* به کلی سری

مطالعه " قانون مجازات افشای نامه های طبقه بندی " و آیین نامه های مربوطه برای کسانی که با این گونه نامه ها در ارتباط می باشند توصیه می شود.

بخش اول : سرلوحه نامه های اداری

بسمه تعالی

تاریخ :

شماره :

پیوست :

به کلیه نوشته ها و علائم مندرج در بالای نوشته های اداری سرلوحه نامه گفته می شود.

سرلوحه شامل موارد زیر است :

—آرم (نشان):

منظور آرم سازمان یا نشان جمهوری اسلامی ایران است که دربالا سمت راست سر برگ قرار دارد . در مورد به کار بردن آرم جمهوری اسلامی ایران رعایت بخشنامه ۱۳۶۳/۷/۲۹-۴۷۴۵۴ و دستورالعمل مربوطه ضروری است .

—نام وزارتخانه یا سازمان :

نام وزارتخانه یا سازمان درست در زیر نشان و یا آرم قرار می گیرد .

شرکت ها و موسساتی که تابع وزارتخانه یا سازمان دولتی می باشند ، ابتدا نام وزارتخانه یا سازمان متبوع خود را درج می نمایند.

-کلیه وزارتخانه های کشور از آرم نظام جمهوری اسلامی ایران استفاده می کنند.

-عبارت " به نام خدا" یا " بسمه تعالی " در بالاترین نقطه وسط قرار می گیرد.

-تاریخ : این کلمه در سمت چپ سرلوحه و محل درج نامه می باشد که باید صورت موسوم و با عدد نوشته شود.

-شماره :

واژه " شماره " در زیرتاریخ قرار می گیرد و منظور شماره ردیف دفتر اندیکاتور سازمان فرستنده است که در صورت پاسخ گویی به آن اشاره می شود.

-پیوست :

این واژه در زیرشماره درج می شود و در مقابل آن تعداد برگ های اسناد و اوراق و سایرمدارکی که ممکن است همراه نامه ارسال شود ، نوشته می شود و نوشتن " دارد" در مقابل پیوست صحیح نیست و بهتر است مقدار و نوع مدارک همراه نامه ، در این قسمت به روشنی نوشته شود.

بخش دوم : عنوان نامه های اداری

دراین قسمت دومین بخش از نامه های اداری است که بیشترین کاربرد آن در مشخص کردن " مخاطب" است .

درسال ۱۳۵۵ سازمان امور اداری و استخدامی وقت به منظوریکسان نمودن عناوین نامه های اداری به تمام سازمان های دولتی ابلاغ نمود که از واژه های " به " " از " و " موضوع " در عنوان نامه های اداره استفاده نمایند که بر گرفته از شیوه های نظامی بود . البته در سازمان های نظامی عناوین نامه ها به صورت " از " ، " به " و " موضوع " نوشته می شود و در صورتی که گیرنده مقام بالاتری داشته باشد ، " از " و " به " جا به جا می شود . با وجود دستورالعمل ابلاغی و چاپ شدن عناوین در سربرگ های اداری ، این شیوه پس از انقلاب اسلامی مورد استقبال مدیران واقع نشد و بسیاری از سازمان ها آن را از سربرگ ها حذف کردند.

از سوی دیگر دلیل روشنی نبودن چگونگی نگارش عناوین پرسنل به مدیران و وجود سلیقه های مختلف در اعمال نگارش عناوین اداره ، هم اکنون انواع مختلف شیوه های " عنوان " در سازمان های مختلف جریان دارد. به طوری که واحدهای زیرپوشش یک سازمان ، هریک به سلیقه نویسندگان نامه عناوین اداری مختلفی به کارمی برند. جالب آنکه

همه این نامه ها توسط مدیر سازمان تایید و امضا می شود. این موضوع بین تهیه کنندگان نامه ها یا کارشناسان و مدیران گاه سبب بروز مشکلاتی شده است .

درمورد ذکرنام فرستنده و گیرنده نیز هر یک از استادان فن نگارش شیوه ای را توصیه نموده اند.

فرستنده و گیرنده :

معمولا عنوان گیرنده و فرستنده به دو شکل در نامه ها می آید که به هر دو شکل صحیح است انتخاب نوع آن بستگی به عرف آن سازمان دارد.

الف -ازفرستنده : اداره کل خدمات

به گیرنده : اداره کل چاپ و توزیع

ب- به گیرنده : اداره کل چاپ و توزیع

از فرستنده : اداره کل خدمات

انتخاب یکی از دو شکل گاه بستگی به مقام و موقعیت گیرنده دارد . چنانچه فرستنده مقام ارشد باشد عنوان فرستنده (از) ابتدا ذکر می شود.

درعنوان نامه های درون سازمانی یا برون سازمان هم سطح معمولا عنوان واحد یا بخش سازماندهی قید می شود:

از: اداره کل حراست

به : اداره خدمات ماشینی

هنگامی که در یک سازمان مقام پایین تر به بالاتر نامه می نویسد پیش از عنوان اداری گیرنده نام و نام خانوادگی نوشته می شود.

از : تعاونی مصرف

به : مدیرکل محترم جناب آقای.....

در نامه هایی که اشخاص به سازمان یا واحد یا مقامات بالاتر می نویسند معمولا " از " و "به " ذکر نمی شود و تنها نام و عنوان سازماندهی گیرنده ذکر می شود:

جناب آقای

معاون محترم اداری و مالی

توجه :

وقتی مسئول بخش یا واحدی بخواهد با مقام بالاتر مکاتبه کند ، ذکر نام و نام خانوادگی ضرورتی ندارد مثلاً
نمی نویسیم :

از: مسعود امینی - کارشناس مسئول آموزش

به : جناب آقای حسنی - مدیرکل محترم دفترآموزش کارکنان

در نامه های برون سازمانی در مقابل گیرنده هم عنوان وزارتخانه ذکر می شود و هم واحد سازمانی مورد نظر.

از: وزارت

به : وزارت-دفترسیدگی به شکایات

چنان چه عنوان پست سازمانی واحد مورد نظردر وزارتخانه گیرنده نامه را ندانیم ذکر عنوان وزارت خانه کفایت
نمی کند.

چنان چه شخص مورد نظری در وزارت خانه یا سازمانی به لحاظ کاری مورد خطاب باشد پیش از عنوان سازمانی نام
و نام خانوادگی نیز ذکر می شود.

از : وزارت

به : آقای-مدیرکل

نگاهی دیگر به آنچه نقل شد و در کمال فصاحت نیز نوشته این سوال را به ذهن می آورد که مگر یکی از اهداف
نوشته های اداری سهولت و سرعت در ایجاد ارتباط نیست ؟

درنظر بگیریم کارمندی را که دراجرای وظایف خود با مراجعان متعدد روبروست و بخواهد برای هریک نوشته ای تهیه
کند . چگونه مسیر این قواعد را طی کرده و ببیند که برای بالا دست می نویسد یا پایین دست و یا هم ردیف ؟ و یا
نامه اش درون سازمانی ؟ "از" را ابتدا به کار ببرد یا " به " را؟

اسم مقام اداری بنویسد یا خیر؟ شیوه ی ارایه شده در کتاب های دیگر مدرسان ابهامات بیشتری بر ذهن خواننده و نویسندگان نامه تحمیل می کند و پیچیدگی خاصی دارد که نوشته دبیران دوره صفویه را به یاد می آورد.

یکی از اصول نگارش ، ساده نویسی است و در نگارش عنوان که آغاز نوشته است ، این اصل نمود بیشتر دارد.

در اغلب کلاس ها سوال می شود که وقتی نویسنده نام خود را در پای متن می گذارد چه احتیاجی به کلمه "از" در عنوان نامه است ؟ و چنانچه شناسایی ارگان فرستنده منظور باشد در این صورت آرام و نام سازمان که در سر برگ فرستنده درج شده است کفایت نمی کند؟

پاسخ به این سوال اگرچه تا حدودی توجیه می شود ولی اغلب قانع کننده نیست .

عنوان نامه را چگونه بنویسم ؟

اگر مخاطب نوشته های اداری را به گروه اشخاص حقوقی و اشخاص حقیقی دسته بندی کنیم ضوابط مورد عمل برای نوشتن مناسب مورد نظر بسیار ساده خواهد بود.

الف- عنوان سازمان

برای نامه اداری ، عنوان رسمی و ثبت شده سازمان مورد نظر، درج می گردد.

وزارت بازرگانی

در صورتی که در وزارت بازرگانی ، با واحد معینی باید ارتباط برقرار شود . پس از نوشتن عنوان کلی و یک خط فاصله، نام واحد مورد نظر نوشته شود.

بعنوان مثال:

وزارت بازرگانی - اداره کل امور اداری

این شیوه نگارش عنوان برای ارتباط دو سازمان است . برای ارتباط درون سازمانی واحدها عنوان کلی از مثال بالا حذف می شود و تنها به ذکر عنوان واحد (اداره کل امور اداری) اکتفا می شود.

ب- عنوان اشخاص

به دلایل زیرنوشتن هرگونه نامه ی اداری با عنوان اشخاص توصیه نمی شود :

۱-تغییرمدیران گاه باعث سرگردان ماندن نامه هایی می شود که به اسم مدیران قبلی نوشته شده است .

۲- نوشتن نام اشخاص حالت نامه اداری را به نام شخصی نزدیک می سازد .

پس از آوردن اسم است که باید سلام کرد، آرزوی سلامتی و قبولی طاعات نمود و دیگر تعارف که با شیوه نگارش های اداری منافات دارد.

۳- همراه با اسم اشخاص ، استفاده از عناوین و القاب به تدریج رایج می شود و اغلب راه افراط هم می پیماید.

نوشتن نامه اداری به اسم اشخاص ضرورتی ندارد و تنها در مواردی از قبیل گزارش دادن به مقامات بالا و یا انگیزه مساعدت در امری مورد استفاده قرار می گیرد. اما در سه دهه گذشته این شیوه بسیار رایج گردیده ، بنابراین ضروری است حداقل در نوشتن نامه به عنوان اشخاص مواردی رعایت گردد.

درمورد نوشتن نام اشخاص در عنوان نوشته های اداری به نکات زیر توجه کنید:

۱- از به کار بردن عناوین و القاب اضافی خودداری کنید.

۲- آوردن عناوین نظیر دکتر و مهندس برای کسانی که در واقع آن عنوان را ندارند گاه استهزاء تلقی می شود نه احترام.

۳- برای افرادی که دارای چندین عنوان و پست اداری هستند تنها ذکر عنوان مرتبط با موضوع کافیهست .

۴- بهتر است نام اشخاص و در سطر بعد عنوان اداری همراه با لفظ " محترم " آورده شود.

۵- به کار گرفتن واژه ها مانند "مدیریت " و ریاست " و معاونت پس از ذکر نام اشخاص صحیح نیست اینگونه واژه ها بیانگر جایگاه های اداری اشخاص است نه شغل سازمانی آن ها ، بهتر است مطابق با حکم کارگزینی که ابتدا مشخصات فردی و سپس شغل سازمانی درج گردیده استفاده شود.

۶- اگر اسم به کار گرفته نشود می توان از واژه های مدیریت ، ریاست و معاونت استفاده کرد.

۷- اگر اولین بار است که به شخصی نامه نوشته میشود ابتدا اسم آن شخص را دقیق شناسایی و از املائی آن مطمئن شوید.

۸- در پاسخ به نامه های وارده به مشخصات فردی (نام . نام خانوادگی) امضا کننده توجه کنید و عنوان نامه را همان گونه که نوشته شده است مورد خطاب قرار دهید. اگر اسم او دارای پسوندی است که در امضاء نیآورده شما هم از نوشتن آن خودداری کنید.

پیشنهاد می کنیم:

اگر به مخاطب خود ارادت دارید و مایلید آن را در قالب عناوین ابتدای نامه بروز دهید، به صداقت شما و اخلاصتان درود می فرستیم . اما اجازه دهید فرم یکسان و ساده ای برای تمام نوشته های عنوان اشخاص در سازمان شما طراحی و به کار گرفته شود . شما به هرکه ارادت بیشتری دارید درموقع امضاء کردن آنچه لقب و عنوان مایلید با دست خط خود در جلوی اسم مبارک ایشان اضافه فرمایید . این شیوه تاثیر فوق العاده ای در مخاطب خواهد داشت . امتحان کنید.

موضوع نامه در عنوان :

عبارت کوتاهی است که محتوای کلی نامه را مشخص می کند.

نوشتن واژه موضوع و تکمیل کردن آن بوسیله طرح فشرده ای از متن سبب می شود که در ارجاع نامه به قسمت مربوطه و رسیدگی به آن ، ایجاد سهولت شود و اطلاعات مورد نیاز خواننده ، همان ابتدای نامه به وی برسد و از این بابت نیز برای تصمیم گیرنده نامه تسهیلاتی را فراهم نماید.

ضرورت نوشتن خلاصه ای از متن در ابتدای نامه برای کارشناسان مسئول در سازمان امور اداری و استخدامی وقت امری بدیهی بوده است که نوشتن آن را طی دستورالعملی به سازمان ها و موسسات ابلاغ کرده اند. اما وقتی قرار باشد " از " و " به " در نامه های اداری استفاده نشود حضور این واژه در بین عنوان مخاطب و مقدمه نامه بی مسما خواهد بود.

نگاه کنید:

جناب آقای دکتر...

ریاست محترم دادگاه...

موضوع : ارسال کتاب

با احترام به استحضار می رسانم...

ملاحظه می شود که نوشتن موضوع اگر همراه با " از " به " باشد کامل و بی نقص است اما در این صورت در سیر قرائت نامه وقفه و سکنه ایجاد می کند.

بنابراین :

پیشنهاد می شود:

واژه " موضوع " که درحقیقت کلید اطلاعات درون نامه است از بخش عناوین حذف به بخش سرلوحه اضافه می شود . دراین صورت شناسنامه سرلوحه کامل می شود. خواننده هم پس از دریافت اطلاعات مربوطه به فرستنده می داند که با چه درخواست ، دستور یا خبری مواجه است و به دنبال اطلاعات کامل تر متن را مطالعه می نماید.

چنانچه نامه ها به شیوه " از " به " موضوع " نوشته نشوند و تنها به ذکر اسم و عنوان گیرنده بسنده شود اغلب اتفاق می افتد که نوشتن " موضوع " فراموش می شود. آوردن این واژه در سرلوحه تهیه کنندگان نامه را ملزم به رعایت و تکمیل آن می نماید همانطورکه درمورد پیوست این وضع رعایت می شود. سازمان صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران را شاید بتوان اولین سازمان استفاده کننده از این روش دانست و هم اکنون واژه موضوع در سر برگ نامه های صدا و سیما بصورت چاپی درج می شود.

ضوابط تنظیم موضوع :

انتخاب عبارت موضوع باید دقت شود تا برای خواننده رسا و گویا باشد این عبارت نه چندان بلند باشد که در محل جای نگیرد و نه زیاد کوتاه باشد که فهم نامه را دچارمشکل سازد . همچنین به کارکردن تنها یک کلمه درمقابل موضوع صحیح نبوده و مقصود را نمی رساند.

بخش سوم : متن نامه های اداری

اصلی ترین و مهم ترین بخش از نامه های اداری متن است . مهم ترین از آن جهت گفته می شود که موقعیت و دریافت پاسخ مثبت درگرو تنظیم درست همین بخش است . نارسایی و مبهم بودن و به عبارتی نرساندن پیام اتلاف وقت و انرژی و دوباره کاری و نامه نگاری اضافی می شود.

متن از سه قسمت مقدمه ، پیام و نتیجه تشکیل می شود.

در بیشتر نوشته های اداری درآغاز و قبل از مقدمه عبارتی برای " ادب و احترام " و در پایان بعد از نتیجه " تشکر و سپاسگزاری " اضافه می شود.

اول این مطلب را بخوانید

"فواید سلام کردن"

در عرف اداری اخیر مرسوم شده است که نوشته های اداری با سلام آغاز شود،

مانند: سلام علیکم / باسلام و درود/ با سلام و تحیات / ضمن سلام و تحیت / با اهدا سلام / با سلام و دعای خیر /
ضمن سلام و خسته نباشید/ با سلام و آرزوی سلامتی شما و همکاران محترم / با سلام و آرزوی قبولی طاعات و
عبادات .

این شیوه همزمان با تغییر و گسترش عنوان نامه های اداری از "عنوان سازمان ها" به "عنوان اشخاص" رایج شده
و قبل از آن فقط در نامه های شخصی کاربرد داشته است .

اگرچه گفتن سلام کار بسیار پسندیده ایست ، اما باید توجه داشت که نوشتن این واژه در زمانی که به عنوان یک
سازمان به طور مثال "وزارت امور اقتصادی و دارایی - اداره کل خزانه" نوشته می شود ، به چه کسی سلام شده
است ؟ این گونه اظهار ادب کردن آیا بی ارزش کردن این واژه است ؟

ازطرفی در روایات آمده که سلام مستحب است و جواب آن واجب . تا آن حد در این فریضه تاکید شده است که
جواب سلام را درنماز هم واجب دانسته اند. با این توصیف کدام نوشته اداری را سراغ دارید که پاسخ آمده باشد
عطف به نامه شماره ...مورخ ...علیکم السلام و رحمه ...

باز هم پیشنهاد برای مدیران

بنابراین اگر مدیران محترم بنا بر باورها و اعتقادات (که درجای خود قابل تقدیس و احترام می باشد) اصرار برنوشتن
واژه سلام در ابتدای نوشته ها دارند، حداقل به نکات زیر توجه نمایند:

۱- یکی از معنای سلام ، نام خداوند است و اگر منظور ذکر نام و یاد خداست "بسمه تعالی" در بالای سرلوحه این
منظور را می رساند.

۲- قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران کلیه نوشته های رسمی را به زبان فارسی مجاز دانسته . اگر واژه درود به
کاربرده نمی شود تنها به سلام اکتفا شود.

۳- درمورد نوشته هایی که ادارات و سازمان ها مورد خطاب هستند از به کاربردن واژه سلام خودداری شود زیرا که
مخاطب شخص خاص و معینی نیست.

درمورد احترام گذاشتن به مخاطب هم در برنامه های اداری وضع به همین منوال است کلمات و عبارتی مثل :

احتراما/ محترما/ احتراماً معروض می دارد/ محترماً به عرض می رساند/ با نهایت ادب/ با کمال احترام / ضمن عرض ادب و احترام / ضمن عرض ارادت / با تقدیم احترامات فائقه / بارها درنوشته های اداری مشاهده می شود. اگر نویسنده یا امضا کننده نامه اداری اصرار به نوشتن واژه سلام دارد. حداقل بهتراست آن را با احترام یکجا به صورت عبارت با سلام و احترام در آغاز نامه و در سطر جداگانه ای بنویسد.

۱- مقدمه

مقدمه در فرهنگ های فارسی معادل مطلع یا سرآغاز ، طلّیعه ، درآمد و زمینه سازی آمده است .

و عبارتست از: هر مطلبی که در آغاز و ابتدای نوشته وظیفه جذب و جلب داشته و ذهن خواننده را آماده دریافت پیام اصلی نوشته کند " حسن مطلع یا " خوب آغازی از ویژگی های یک نوشته خوب است و علاوه بر تازگی ارتباط منطقی با متن و موضوع داشته باشد. هر نوشته ای دارای مقدمه است .

نمی توان به یک باره وارد اصل مطلب شد، زیرا که باعث حیرانی و آشفتگی ذهن خواننده می شود و در برنامه های غیراداری ، شخصی ، مقاله ، و... هر نویسنده ای به نوعی به جذب مخاطب تلاش می کند، یکی با شعر یا قطعه ادبی و توصیفی و دیگری با مثل و حکایت و لطیفه . در برنامه اداری برای نوشتن مقدمه محدودیت هایی وجود دارد و نمی توان از شعر و مثل برای جلب و جذب خواننده استفاده کرد.

بنابراین در اغلب نوشته های اداری از نفس وجودی نامه و اینکه با هدف و انگیزه ای تهیه شده که پاسخ آن می تواند برای فرستنده جذابیت داشته باشد استفاده شده و نامه ها اغلب با ذکر سابقه آغاز می شود . درمورد نوشته هایی که در پاسخ به نامه یا دستور رسیده تهیه و ارسال می شود عبارت زیررایج است :

*عطف به نامه شماره ...

*بازگشت به نامه شماره ...

* درپاسخ به نامه شماره...

*با توجه به بخشنامه شماره ...

*در اجرای دستور نامه شماره ...

*در اجرای دستور تلفنی مورخه ...

*در اجرای دستور شفاهی آن مقام ...

سفارش می شود از واژه های "بازگشت" و "در پاسخ" استفاده شود.

چون پاسخ به طور معمول مدتی بعد از وصول نامه ، تهیه و ارسال می شود . بهتراست بعد از سابقه موضوع نامه نیز ذکر شود تا نیازی به درخواست سابقه و اتلاف وقت نباشد:

*بازگشت به نامه شماره ۴۴۶-۱۹/۷/۸۵ درمورد چگونگی پرداخت پاداش سال کارکنان به آگاهی می رساند....

چنانچه نامه ای به دنبال نوشته های قبلی و به منظور پیگیری یا اصلاح نامه قبلی نوشته شود ، ذکر سابقه بصورت زیر خواهد آمد:

*پیرو نامه شماره مورخ

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

*نظربه این که در نظام مقدس جمهوری اسلامی ایران شایسته است مکاتبات و مراسلات فارغ از پیرایه و تعارفات غیر ضروری و عاری از اغراق باشد...

*از آن جا که افزایش سطح مهارت های شغلی کارکنان ، همواره یکی از اهداف مورد نظراین دفتر بوده است و با توجه به نیازسازمانی ، اولین دوره آموزش ضمن خدمت ویژه مسئولین امور مالی برگزار می شود...

چنانچه بهانه نوشتن نامه اجرای تکلیف قانونی باشد، اشاره به اصل یا قانون و ماده و تبصره ضروری است .

در اجرای ماده ۸ قانون مجازات افشای نامه های طبقه بندی شده و به منظور بررسی و تنظیم پیش نویس آیین نامه طرز نگاهداری اسناد محرمانه دولتی ...

۲- پیام یا پیکره اصلی:

این قسمت از متن ، مرکز اصلی نوشته محسوب می شود و تمام ارکان و اجرای نامه ، مقدمه و موخره هایی هستند که باید در خدمت درک صحیح و سریع پیام اصلی باشند. ایراد اصلی نوشته های اداری بیشتر ناشی از مبهم بودن و

نارسایی متن اصلی نامه است. اغلب کارکنان سازمان ها و تهیه کنندگان پیش نویس های اداری مشکل اصلی را در تنظیم این قسمت می دانند و معتقدند که تا اینجا کار، الگو و فرمول هایی مثل بازگشت و " به استحضار می رساند" در اختیار دارند. اما نوشتن این قسمت از نامه های اداری به دلیل تنوع پیام ها و وظایف و سلیقه های مختلف همواره سخت و کند پیش می رود.

بخش اصول نگارش در مورد نحوه نوشتن متن اصلی نوشته نکات و راهکارهایی پیشنهاد می شود اما آن چه برای این قسمت به ویژه برای مبتدیان ضروری است که بدان توجه شود موارد زیر است:

در موقع نوشتن متن اصلی نامه همواره خود را در مقابل مخاطب فرض کنید.

تصور کنید که به جای نوشتن نامه به شما ماموریت داده شده پیام را حضوری و شفاهی به مخاطب برسانید. چه می گوید.

آن چه می خواهید بگویید روی کاغذ بیاورید. به همین سادگی و به همان سادگی گفتار. ساختمان اصلی نوشته شما آماده است، با کمی دستکاری عیوب زبانی رفع می شود. مختصر بنویسید و جملات را بی جهت طولانی نکنید.

هر نوشته را به یک موضوع اختصاص دهید. گنجاندن چند موضوع در یک نامه شما را در ربط آن ها دچار مشکل می سازد و خواننده اصلی را گم می کند. اگر ناگزیر به نوشتن چند موضوع در یک نوشته ی اداری هستید، ابتدا به موضوع اصلی و سپس به پیام های فرعی پردازید. بهتر است موضوع های مختلف را در بند (پاراگراف) ها و با اختصاص شماره به هریک از هم جدا سازید.

۳- نتیجه یا پایان نوشته :

نوشته های اداری هریک به گونه ای پایان می یابند، اما مطالب پایانی اغلب نامه ها تاکید و تشویق و ترغیب به انجام درخواست و یا سرعت بخشیدن به آن است. صراحت در اعلام موضوع مورد درخواست در این بخش، مخاطب را به تصمیم گیری صحیح هدایت می کند.

مثال :

* خواهشمند است دستور فرمایید اقدام لازم انجام گیرد.

* با توجه به مطالب فوق انتظار می رود همکاران محترم در اجرای مفاد بخشنامه مذکور دقت لازم را داشته باشند.

*از داوطلبان خواهشمند است مدارک لازم را تا آخر وقت اداری ۸۶/۲/۲۰ به دبیرخانه سازمان تسلیم و رسید دریافت نمایند.

بخش چهارم : امضا

امضا به معنای نوشتن نام در زیر یک متن و در اصطلاح اداری و بانکی به علامتی گویند که پای نامه یا سند می گذارند. هر نوشته ای با امضا اعتبار می یابد. بنابراین مسئولیت نهایی هر نامه با امضا اعتبار می یافت. در اصل هیچ علامتی بهتر از نوشتن نام و نام خانوادگی با دستخط نیست. همان طور که امضای مردم اغلب کشورهای جهان به این گونه انجام می شود اما در ایران و برخی دیگر از کشورها اصطلاح امضاء به علامتی گفته می شود که افراد بنا به سلیقه و گاه با رسم خطوط درهم و بسیار پیچیده در پای اسناد و اوراق اداری ترسیم می کنند.

قواعد امضا نامه

- محل امضا نامه، سمت چپ و به فاصله یک سطر از سطر پایانی می باشد.
- در نوشته های اداری ابتدا مشخصات فردی (نام و نام خانوادگی) و در سطر بعد زیر نام مشخصات اداری (پست سازمانی) نوشته می شود. جابه جایی این دو عبارت صحیح نیست.
- خطوط امضا نباید روی نام و سمت امضا کننده را بپوشاند.
- در نوشته های اداری عناوین و القاب در محل امضا درج نمی شود.
- هیچ گونه عبارت اعم از تشکر، احترام و آرزوی سلامتی در محل امضا نوشته نشود این گونه عبارات در انتهای متن قرارداد می شود.

نمونه :

مجید محمدی

مدیرکل پشتیبانی

بخش پنجم : رونوشت

گاهی ضروری است تا علاوه بر گیرنده اصلی اشخاص و یا واحدهایی از متن نامه آگاهی یابند.

در این صورت نام آن اشخاص و واحدهای با عنوان رونوشت در زیر نوشته اداری درج و برای هریک نسخه ای از نامه ارسال می شود.

در نوشتن بخش رونوشت به نکته های زیر توجه شود:

۱- ازدادن رونوشت اضافی و غیرضروری به واحدها و اشخاص خودداری شود.

۲- اسامی اشخاص و واحدهای گیرنده رونوشت به ترتیب مقام و سمت اداری و یا درجه بندی واحدها ذکر شود.

۳- نوع اقدام گیرنده رونوشت همانند نامه اصلی نوشته شود.

*** اداره کل اموراداری برای اطلاع و آمادگی لازم**

*** آقایرییس امور کارگزینی برای اطلاع و تنظیم لیست پرسنل مشمول.**

۴- در کلیه نسخه های رونوشت به ویژه رونوشت های خارج از سازمان باید امضاء اصل داشته باشد.

به کارگیری مهر و امضا شیوه نادرستی است که در سازمان ها رایج شده .

۵- نام کلی گیرندگان رونوشت (به استثناء گیرندگان داخلی نظیربایگانی و اقدام کننده) درنسخه اول درج شود . چند سالی است که برای آراستگی نسخه اول نام گیرندگان رونوشت از نسخه دوم به بعد درج می شود. در صورتی که این حق گیرنده است که بداند چه سازمان ها و اشخاصی از متن نامه گاهی دارند.

۶- به منظور احترام به مقامات بالای مملکتی و در صورتی ضرورت آگاهی آنان از متن یک نامه اداری ، تصویر آن نامه به پیوست نامه جداگانه ای به عنوان آن مقام ارسال و از دادن رونوشت به سبک گیرندگان رونوشت خودداری شود.

بخش ششم : نشانی و قالب یک نامه اداری

ششمین و آخرین بخش نوشته های اداری ، قسمتی است که به ویژه درج نشانی سازمان است . در این قسمت که انتهای نامه ی اداری را تشکیل می دهد به صورت چاپی در پایین سربرج درج می گردد.

در بخش نشانی ابتدا نشانی دقیق سازمان و کدپستی و شماره های تماس تلفن ، دورنگار(فکس) و سپس نشانی پست الکترونیک (ایمیل) و یا پایگاه اینترنتی چاپ می شود.

بخش های مختلف یک نامه اداری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی

تاریخ :

شماره :

پیوست :

موضوع :

سرلوحه :

شرکت حمل و نقل :

عنوان :

مقدمه

پیام اصلی

نتیجه

امضاء نام و نام خانوادگی

پست سازمانی

رونوشت:

.....

قانون مجازات انتشار و افشای اسناد محرمانه و سری دولتی

ماده ۱- اسناد دولتی عبارتند از هر نوع نوشته یا اطلاعات ثبت یا ضبط شده مربوط به وظایف و فعالیتهای وزارتخانه ها و موسسات دولتی و وابسته به دولت و شرکتهای دولتی از قبیل مراسلات، دفاتر، پرونده ها، عکس ها، نقشه ها، کلیشه ها، نمودارها، فیلم ها، میکروفیلم ها و نوارهای ضبط صوت که در مراجع مذکور تهیه و یا به آن مراجع رسیده باشد.

اسناد دولتی سری اسنادی است که افشای آنها مغایر با مصالح دولت و یا مملکت باشد.

اسناد دولتی محرمانه اسنادی است که افشای آنها مغایر با مصالح خاص اداری سازمان های مذکور در این ماده باشد.

ماده ۲- هر یک از کارکنان سازمانهای مذکور در ماده یک که حسب وظیفه مامور حفظ اسناد سری و محرمانه دولتی بوده و یا حسب وظیفه اسناد مزبور در اختیار او بوده و آنها را انتشار داده یا افشاء نماید یا خارج از حدود وظائف اداری در اختیار دیگران قرار دهد یا به هر نحو، دیگران را از مفاد آنها مطلع سازد در مورد اسناد سری به حبس (جنایی) درجه ۲ از دو تا ده سال و در مورد اسناد محرمانه به حبس (جنایی) از شش ماه تا سه سال محکوم می شود. همین مجازات حسب مورد مقرر است درباره کسانی که این اسناد را با علم و اطلاع از سری و محرمانه بودن آن چاپ یا منتشر نموده و یا موجبات چاپ یا انتشار آن را فراهم نمایند. در صورتی که افشای مفاد اسناد مذکور در اثر عدم رعایت نظامات یا در اثر غفلت و مسامحه مامور حفاظت آنها صورت گرفته باشد، مجازات او سه ماه تا شش ماه حبس (جنایی) خواهد بود.

ماده ۳- هر یک از کارکنان سازمان های مذکور در ماده یک یا اشخاص دیگر که اطلاعات یا مذاکرات یا تصمیمات سری و محرمانه دولتی را به نحوی از انحاء به کسی که صلاحیت اطلاع بر آن را ندارد، بدهد یا موجبات افشاء یا انتشار آنها را فراهم نماید، عمل مرتکب در حکم افشاء یا انتشار اسناد سری یا محرمانه دولتی محسوب می شود.

ماده ۴- تعقیب کیفری هر یک از جرایم مذکور در موارد فوق موکول به تقاضای وزارتخانه ها، موسسه های سازمانی است که اسناد آن منتشر یا افشاء شده است.

ماده ۵- در صورتیکه اعمال فوق به موجب قوانین دیگری مستلزم مجازات شدیدتری باشد، مرتکب، به مجازات اشد محکوم خواهد شد.