



جزوه آموزشی مکاتبات اداری

ویژه کارشناسان امور اداری و کارشناسان نظارت بر خدمات عمومی (کارشناسان

شاغل در زیر مجموعه مدیریت امور پشتیبانی و رفاهی



فهرست مطالب

بخش اول - کلیات

فصل اول : فلسفه ی نوشتن

ارتباط چیست؟

انواع ارتباطات

ارتباطات در سازمان

سخنی درباره کفایت نوشته

فصل دوم : نوشته وسیله ایجاد ارتباط رسمی در سازمان

نوشته چیست؟

اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان

اهمیت و نقش نوشته های اداری

بخش دوم - مکاتبات سازمان

فصل سوم : نامه های اداری

تعاریف

مکاتبات در داخل سازمان

مکاتبات با سایر سازمانها

اجزا و ارکان نامه های اداری

ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه های اداری

یادداشت اداری یا دست خط

فصل چهارم: مراحل تهیه ی نوشته

مرحله ی اول : شناخت، تشخیص موضوع و محدوده ی آن

مرحله ی دوم : نگارش

مرحله ی سوم: بررسی حاصل کار

بخش سوم - سایر مکاتبات و نوشته های اداری

فصل پنجم : بخش نامه

انواع بخش نامه

نکاتی درباره ی تهیه ی بخش نامه

فصل ششم : صورت جلسه

مفاهیم کلی

جلسه

انواع صورت جلسه

تنظیم صورت جلسه

نحوه ی تنظیم فرم صورت جلسه

مکاتبات مربوط به جلسه

فصل هفتم : گزارش

کاربرد گزارش

انواع گزارش

شکلهای مختلف گزارش

ارکان گزارش

فصل هشتم : فرم

کارایی و کاربرد فرم

انواع فرم

مقدمه

با عنایت به اهمیت موضوع تهیه و تنظیم نوشته های اداری را می بایست به عنوان یکی از توانایی های فردی کارکنان در سازمان دانست تا آنجا که خود راهی برای ترقی و تعالی آنها محسوب شود به همین دلیل توصیه می نماید که با بذل توجه ویژه در جهت نحوه ی تهیه و تنظیم نوشته های اداری توانایی لازم را به دست آورند و تخصص و تسلط لازمه را تحصیل نمایند با این امید که اولین قدم برای کسب مدارج پیشرفت و ترقی آنان برداشته شده باشد.

هدف کلی

«آشنایی با شیوه های تهیه و تنظیم مکاتبات اداری گزارش نویسی»

فصل اول

فلسفه‌ی نوشتن

هدف های رفتاری :

- هدف از نوشتن را بیان کنید .
- مفهوم ارتباط را توضیح دهید .
- عناصر ارتباط را نام ببرید .
- انواع ارتباط را توضیح دهید .
- ابزار ایجاد ارتباط را شرح دهید .
- ارتباطات در سازمان را توضیح دهید .
- گونه های ارتباط در سازمان را دسته بندی کنید .

فلسفه نوشتن

چرا می نویسیم؟

پاسخ این سؤال که چرا مینویسیم؟ در واقع موضوعی است که عمده ی مطالب این فصل را تشکیل میدهد برای ورود به بحث لازم است که در یک جمع بندی بگوییم : خلقت انسانها به گونه ای است که برای ادامه ی زندگی ناگزیرند با هم زندگی نمایند ناگفته پیداست که ایجاد قبایل اولیه و شکل گیری جوامع بشری از این خصیصه ناشی شده است. این هم جواری، ارتباطاتی را ایجاد می نماید که برای برگزاری آن از وسائل مختلف ، از جمله مبادله ی نوشته استفاده نمایند.

با عنایت به مراتب فوق میتوان ارتباطات را به عنوان فلسفه ی نوشتن مطرح کرد.

گرچه بیان واژه ی ارتباطات در اینجا ممکن است قدری دور از ذهن و شاید هم خالی از معنی

باشد؛ اما با کمی دقت و آشنایی با معنی و مفهوم آن در می یابیم که تا چه میزان به هدف نزدیک خواهیم شد.

ارتباط چیست؟

ارتباط در لغت، ربط دادن، پیوستن چیزی به چیز دیگر معنی شده است. در تعریف آن آمده است: «ارتباط را می توان جریانی دانست که در طی آن دو نفر یا بیشتر به تبادل افکار، نظرات، احساسات و عقاید خود میپردازند و از طریق به کار بردن پیام هایی که معنایش برای آنان یکسان است، به انجام این امر مبادرت می ورزند» و در تعریف دیگر در بیان ارتباطات گفته شده: «ارتباط عبارت است از فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر». به طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام های خود به ایشان از وسایل مختلف استفاده می کند. مثلاً وقتی انسان با نگاه یا لبخند نشاط خود را به دیگری نشان می دهد؛ یا هنگامی که شخصی به شخص دیگر صبح به خیر می گوید؛ با بیان شفاهی دوستی و صمیمیت خویش را به او می فهماند. به همین ترتیب، موقعی که انسان به دیگری نامه می نویسد، با بیان کتبی مقصود خود را به نظر او می رساند و با وی ارتباط برقرار می سازد.

به بیانی دیگر :

ارتباطات عبارت است از کلیه ی فعالیت های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال معنی یا مفهوم از فردی به فرد دیگر و جهت تأثیر گذاری و نفوذ بر دیگران به کار می رود. بدون شک ارتباط در شکل ها و از دیدگاه های گوناگون تعریف گردیده و در مجموع بیانگر این واقعیت است که، «ارتباط اساس شکل گیری جوامع و لازمه ی زندگی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و تداوم وجود سازمانهای اداری و نهایتاً لازمه ی زندگی است.»

بشر برای ایجاد ارتباط با سایر هم نوعان خود از وسائل مختلفی استفاده نموده است. در آغاز از

ایما و اشاره و به تدریج از زبان، آتش و دود، فریاد، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته سود جسته است. این موضوع بیانگر این واقعیت است که ارتباطات هدفمند است. زیرا بدون قصد و اراده ی قبلی صورت نمی گیرد بنابراین با داشتن این وسائل باز هم همواره در جست و جوی وسائل دیگری برای انتقال اطلاعات بوده است.

می دانیم که در گذشته ای نه چندان دور، انتشار اخبار بین مناطق مختلف زمان بسیار زیادی را لازم داشت.

تبادل اطلاعات و ارسال پیام در شکل یک نامه، هفته ها و ماه ها به طول می انجامید تا آن جا که ممکن بود در طول زمان، پیام آثار خود را از دست بدهد.

این معضلات در راه های دور وجود داشت اما در محدوده های کوچک چندان بارز نبود. مثلاً در یک دهکده امکان داشت که فردی پشت بام برود و با صدای بلند مطلب خود را بیان نماید و به همین آسانی ساکنان دهکده ی مزبور در جریان قرار بگیرند. امروزه که واژه ی دهکده ی جهانی با سرعت مصداق پیدا می کند، تبادل اطلاعات حرف آخر را می زند.

چرا که اصولاً گسترش اطلاعات که لازمه ی زندگانی در جهان کنونی است بر اساس استقرار صحیح ارتباطات در سطح جهان، کشور استان شهرستان و حتی دهکده تحقق می یابد.

ارتباط چگونه شکل می گیرد؟

لازمه ی برقراری ارتباط وجود پنج رکن اساسی آن است که به آنها عناصر ارتباط گفته می شود. بدیهی است بدون وجود هر یک از عناصر مزبور برقرار ارتباط مختل و یا ناقص می ماند.

عناصر ارتباط عبارت اند از :

- پیام دهنده (منبع)
- پیام گیرنده (مخاطب)
- اصل پیام (محتوا)

- وسیله ی ارتباط
- آثار با بازخورد (بازتاب)

اینک برای روشن شدن بیشتر، مطلب، درباره هر یک از عناصر فوق به طور اختصار توضیحاتی داده میشود.

پیام دهنده (منبع): پیام دهنده برقرار کننده ارتباط است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار و نوشته و یا به وسیله ی حرکت غیر کلامی، به طور حضوری یا با استفاده از رابط به پیام گیرنده منتقل می نماید.

گیرنده ی پیام (مخاطب): گیرنده ی پیام، فرد، افراد یا گروهی هستند که پیام برای آنها ارسال گردیده است. گیرنده ی پیام ممکن است یک شخصیت حقیقی، یک گروه اجتماعی با جامعه ای خاص و حتی برای جامعه ی بشریت در تمام جهان باشد.

پیام: همان چیزی است که ارتباط به منظور انتقال آن برقرار گردیده است. پیام ممکن است انتقال اطلاعات و اخبار، فرمان و درخواست و ... باشد، که به اشکال مختلف مانند علائم، گفتار، تصویر و نوشته منتقل می شود.

وسيله ی ارتباط: منظور ابزار و وسائلی هستند که در ارسال پیام و دریافت آن پیام دهنده و پیام گیرنده را کمک می نماید.

آثار یا بازخورد: طبق یک اصل کلی، هر عملی را عکس العملی است، مستقیم و مخالف جهت آن.

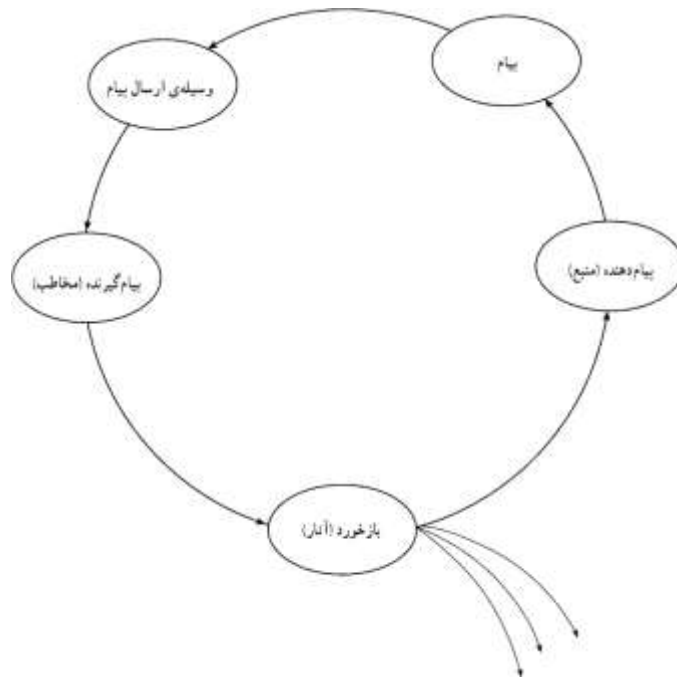
بدون شک، ارسال پیام در ایجاد ارتباط یک «عمل» است و انعکاسی دارد، که به آن «عکس العمل» یا «بازخورد» گفته میشود (نمودار ۱).

انواع ارتباطات

الف) انواع ارتباط از نظر کلی: با عنایت به آنچه بیان گردید، ملاحظه می شود که انسان روزانه

ناگزیر به برقراری ارتباط با افراد خانواده ی خود ، مردم کوچه و بازار، همکاران محل کار و بالأخره با دولت متبوع خود است ، که این خود گروهی از ارتباطات را به قرار زیر ارائه می دهد :

- ارتباط با افراد خانواده
- ارتباط با اجتماع



نمودار شماره ی ۱ شکل گیری ارتباطات

ارتباط با سازمان محل خدمت :

ارتباط با دولت.

که به این گونه ها، انواع دیگری از ارتباطات که در جامعه جریان دارد افزوده می شود، هم چون:

ارتباط دولت با مردم ؛

ارتباط دولت با سایر کشورها :

ارتباط قوای سه گانه کشور با یکدیگر

ب) انواع ارتباط از دیدگاه نحوه‌ی برقراری آن: در این جا ارتباطات به دو گونه‌ی اصلی تقسیم می‌گردد. ارتباط حضوری و ارتباط غیر حضوری که به طور اختصار درباره‌ی هر کدام توضیحی داده می‌شود.

ارتباط حضوری: به گونه‌ای از برقراری ارتباط اطلاق می‌شود که کلیه‌ی عناصر در یک محل جمع شده باشند مانند جلسات مذاکره، مصاحبه و ... که ارتباط دهنده و ارتباط گیرنده و وسیله‌ی ارتباط (گفتار) و پیام در یک زمان و یک مکان ایفای نقش می‌کنند.

قدر مسلم، تأثیر و تأثر و در نتیجه، باز خورد در همان جلسه مشخص و اثر آن ظاهر می‌شود. **ارتباط غیر حضوری**: در این نوع، عناصر ارتباطی در یک مکان و زمان جمع نیستند. پیام با استفاده از وسایل ارتباطی، همانند پیام رادیویی، تصویر تلویزیونی، نوشته یا ... ارسال می‌گردد. بدون شک، بازخورد آن ممکن است بعد از مدتی به پیام دهنده - آن هم در صورت لزوم و طبق شرایط ویژه - منتقل شود. ناگفته پیداست که هر یک از گونه‌های اصلی فوق به انواع دیگری تقسیم می‌شود.

وسائل ایجاد ارتباط

وسائل ایجاد ارتباط به دو گروه عمده، اصلی و کمکی تقسیم می‌شوند. وسائل اصلی: به وسایلی گفته می‌شود که پیام به وسیله‌ی آن ارائه می‌گردد، مانند بیان (گفتار)، نوشته و علایم.

وسائل کمکی: ابزاری هستند که وظیفه‌ی انتقال پیام را برعهده دارند، مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس) و ... هم چنین، روزنامه، مجلات، فیلم سینمایی و ... بالأخره پست و نامه رسان.

ارتباطات در سازمان

حال که تا اندازه ای با واژه ی ارتباط و نقش ارتباطات در اجتماع آگاه شدیم، بهتر است درباره ی ارتباطات در سازمانها نیز سخنی ولو، کوتاه داشته باشیم.

ارتباطات در سازمان عبارت است از: انتقال اطلاعات و دستورها و بررسی بازخورد هر یک از آنها، به منظور انجام وظیفه برای رسیدن به اهداف و مأموریت‌های سازمان. ارتباطات در سازمان، همانند نظام جریان خون در بدن موجود زنده، نقشی فعال دارد. چنانچه به هر دلیلی در این نظام نارسایی به وجود آید یا به نحوی ارتباط قطع شود، پی آمد آن زوال یا متلاشی شدن سازمان خواهد بود.

از نظر گاهی دیگر، نظام ارتباطات، در ایجاد هماهنگی، تصمیم گیری، هدایت و رهبری، نظارت و کنترل و سایر وظایف مدیر در اداره امور، نقش مؤثری دارد.

۱- ارتباطات سازمانی به دو گونه ی کلی رسمی و غیر رسمی برقرار می گردد.

نوع اول، ارتباطات غیر رسمی - معمولاً کارکنان در زمان کاری در سازمان و یا خارج از محیط کار با یکدیگر برخوردها و تماس هایی دارند.

این برخوردها ممکن است عادی، دوستانه و یا غیر دوستانه باشد.

گرچه این نوع ارتباط، غیر رسمی محسوب می شود اما تأثیر فراوانی در ارتباطات رسمی سازمان دارد.

نوع دوم، ارتباطات رسمی این گونه ارتباطات در راستای انجام کار و وظایف سازمان برقرار می گردد و بدون شک ارتباطی با دوستیها ندارد و صرفاً اجرای وظایف و مأموریت‌های سازمان را به عهده دارد.

گونه های ارتباط رسمی در سازمان :

گونه های ارتباط در سازمان به دو گروه عمده تقسیم میشوند: ارتباطات عمودی و ارتباطات افقی

ارتباطات عمودی: این نوع ارتباط به دو شکل در سازمان جریان می یابد :

شکل اول ارتباط از بالا به پایین سازمان است ، که معمولاً به صورت دستور ارسال میشود .

شکل دوم ارتباط از پایین به بالاست ، که به شکل گزارش برقرار می گردد.

دستور و گزارش : این دو ، هم زمان با تشکل سازمانها به طور رسمی رایج شده و حتی می توان

گفت قبل از آن ، یعنی در سازمانهای اولیه نیز ، وجود داشته است.

دستور و گزارش وقتی می تواند مبنا و پایه ی کار قرار گیرد که به صورت مکتوب ابلاغ شود.

ارتباطات افقی : ارتباط افقی ، به گونه ای دیگر از ارتباطات سازمانی اطلاق می شود که بین دو

واحد یا بین واحدهایی که به نحوی از انجام عملیات آنها با یکدیگر هم بستگی نزدیک دارند،

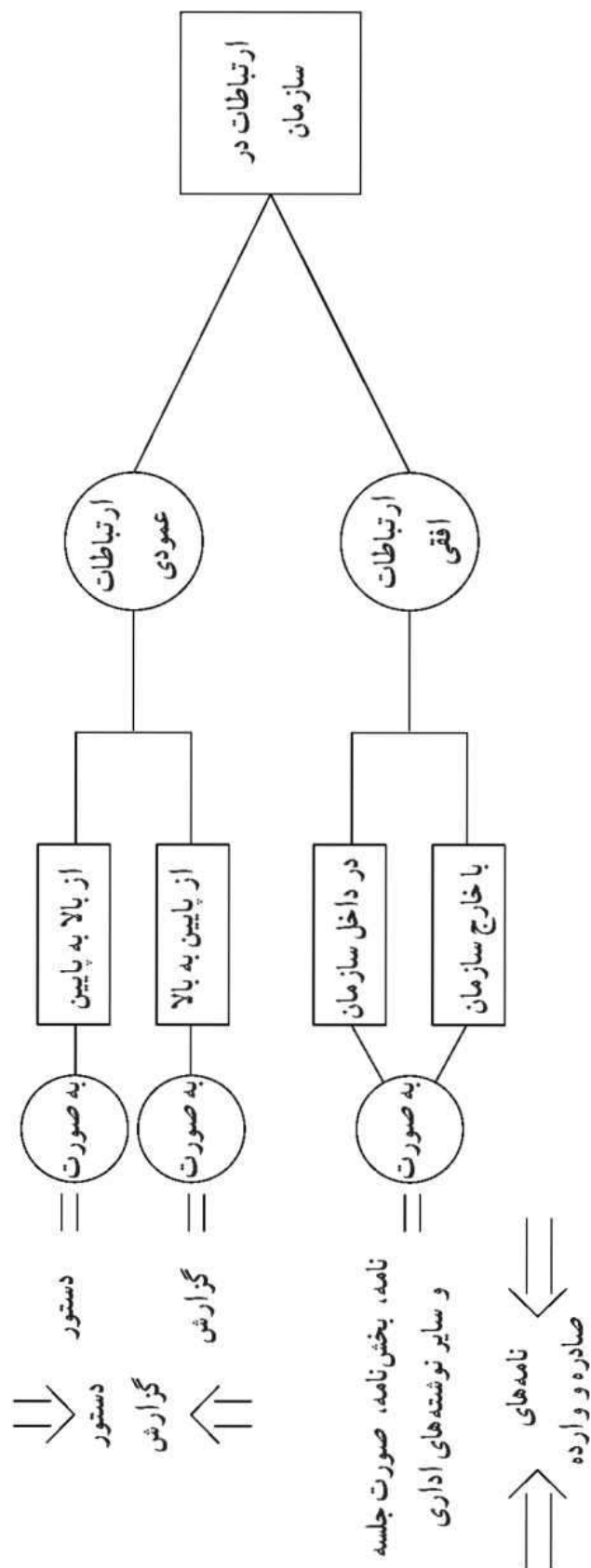
برقرار می گردد.

ارتباط افقی یا مستقیم در سطوح مختلف سازمان و به منظور سرعت بخشیدن به کارها، ایجاد

هماهنگی، تبادل اطلاعات و اجرای امور برقرار میشود. این گونه ارتباطات ممکن است در داخل

یک سازمان و یا بین دو سازمان برقرار گردند : در حالت اول، ارتباط داخلی و در حالت دوم،

ارتباط خارجی نامیده میشوند (نمودار ۲).



نمودار شماره‌ی ۲- گونه‌های ارتباط در سازمان

برای ایجاد ارتباط افقی در سازمان از انواع نوشته های اداری ، همانند : نامه ، بخش نامه، آیین نامه و ... استفاده می شود. بدون شک ، ارتباطات عمودی نیز به صورت مکتوب جریان می یابد. ملاحظه می شود که ، به منظور برقراری ارتباط رسمی در سازمان فقط می توان از نوشته ، تحت عنوان ((مکاتبات اداری)) بهره گرفت . اگر ادعا نماییم که در زمان حال ، یکی از وسایل ایجاد ارتباطات رسمی در سازمانهای کشورمان((نوشته)) است، سخنی به گزاف نگفته ایم.

سخنی درباره کفایت نوشته

همان طور که قبلاً نیز بیان گردیده ، در حال حاضر و در کشور ما «نوشته» تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان هاست. حال باید دید آیا این وسیله میتواند رسالت خود را به خوبی انجام دهد؟

برای رسیدن به پاسخ منطقی به این سؤال لازم است چند نوع وسیله ی ارتباطی، از قبیل ارتباط حضوری ، ارتباط تلویزیونی ، ارتباط تلفنی ، ارتباط رادیویی و ارتباط مکاتبه ای را مقایسه کنیم و میزان امکانات موجود برای هر یک از پیام دهنده و پیام گیرنده را به شرح جدول شماره ی ۳ ارزیابی نماییم. در جدول ارائه شده ملاحظه می گردد که در ارتباطات حضوری امکانات لازم به منظور تبادل اطلاعات و تفهیم و تفهم برای هر یک از طرفین به اندازه کافی وجود دارد . در ارتباط تلویزیونی این امکانات کم تر میشود و به تدریج ، در سایر گونه های ارتباطی کم و کمتر میگردد تا آنجا که در ارتباط مکاتبه ای به حداقل میزان خود میرسد به این ترتیب ، ملاحظه میشود که نوشته « برای ایجاد ارتباط وسیله ی ضعیفی است؛ اما همان طور که بیان گردید تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان و در زمان حال است بنابراین باید از آن به گونه ای بهره گرفت که نقاط ضعف آن به حداقل برسد و از امکانات آن به شیوه ای مناسب استفاده ی بهینه شود. بدیهی است در فصل های آینده تا آنجا که محدوده ی این کتاب اجازه دهد توضیحات لازم ارائه خواهد شد.

جدول مقایسه‌ای میزان امکانات در پاره ای از انواع ارتباطات

امکانات در اختیار به هنگام برقراری ارتباط پیام دهنده و پیام گیرنده		نوع ارتباط
امکانات در اختیار پیام دهنده	امکانات در اختیار پیام گیرنده	
<p>۱ - حضور متقابل ، تبادل نظر</p> <p>۲ - شنیدن گفتار ، توأم با آهنگ کلام و تن صدا</p> <p>۳ - دیدن اشارات و حرکات مخصوص چشم و صورت و دست و ... (ژست و ممیک)</p> <p>۴ - ارائه ی یک تصویر یا شی ء یا نمونه ای خاص برای شاهد و مثال</p> <p>۵ - دیدن تأثیر کلام خود در قیافه ی پیام گیرنده و افزودن توضیح بیشتر در صورت لزوم</p> <p>۶ - پاسخ به سئوال و رفع ابهام پیام گیرنده</p>	<p>۱ - حضور متقابل ، تبادل نظر</p> <p>۲ - شنیدن گفتار ، توأم با آهنگ کلام و تن صدا</p> <p>۳ - دیدن اشارات و حرکات مخصوص چشم و صورت و دست و ... (ژست و ممیک)</p> <p>۴ - دیدن شی ء یا نمونه ی مزبور</p> <p>۵ - استفاده از توضیحات پیام دهنده در جهت درک بیشتر تر</p> <p>۶ - طرح سئوال و دریافت پاسخ و امکان طرح سئوال جدید یا رفع ابهام</p>	ارتباط حضوری
<p>۱ - شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و تن صدا ، شنیدن توضیحات اضافی</p> <p>۲ - دریافت پاسخ سئوال و طرح سئوال جدید</p>	<p>۱-گفتار توأم با آهنگ کلام و تن صدا ، ارائه توضیحات اضافی در جهت تأثیر بیشتر تر گفتار</p> <p>۲ - پاسخ به سئوال و رفع ابهام پیام گیرنده</p>	ارتباط تلفنی
<p>۱ - شنیدن گفتار ، توأم با آهنگ کلام و تن صدا</p> <p>۲ - دیدن اشارات و حرکات برای کمک به درک بیشتر تر</p> <p>۳ - دیدن شی ء مزبور</p>	<p>۱ - گفتار توأم با آهنگ کلام و تن صدا</p> <p>۲ - اشارات و حرکات مخصوص چشم و صورت و دست و ...</p> <p>۳ - ارائه ی یک تصویر یا شی ء به منظور کمک در فهم مطالب</p>	ارتباط از طریق تلویزیون
<p>۱ - شنیدن گفتار توأم با آهنگ کلام و تن صدا</p>	<p>۱ - گفتار توأم با آهنگ کلام و تن صدا</p>	ارتباط از طریق رادیو
<p>۱ - مطالعه ی نوشته و بررسی شی ء و تصویر پیوست .</p>	<p>۱ - ارائه نوشته بانضمام یک شی ء یا تصویر پیوست آن .</p>	ارتباط به وسیله نوشته

فصل دوم

هدفهای رفتاری:

- نوشته را تعریف کنید ؛
- وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان را توضیح دهید ؛
- نقش و اهمیت نوشته های اداری را به تفکیک شرح دهید ؛
- اثر نوشته های اداری را از نظر، مالی حقوقی مقایسه کند و ارائه دهید.

نوشته وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان

زمانی که از وسائل ارتباطی سخن به میان می آید، قبل از هر چیز علایم و زبان و هم چنین ، وسائل سمعی و بصری به ذهن تداعی می شود ..این یک تفکر کلی است ، که از واقعیت نسبی نیز برخوردار است. زبان یکی از مهمترین وسائل ایجاد ارتباط در جامعه است و سازمان ، که خود جزئی از اجتماع محسوب می شود ، از این وسیله ی رایج استفاده می نماید . اما چنان چه قرار به برگزاری ارتباط رسمی باشد ؛ گفتار باید به نوشته تبدیل شود و طی ضوابط خاصی مبادله گردد تا وجهه ی قانونی پیدا کند.

نوشته چیست؟

نوشته انعکاس خواسته ها ، تفکر، دانستنی ها ، اطلاعات و ... افراد است که از مغز و فکر آنان به وسیله ی قلم بر کاغذ ترسیم می شود . به عبارت دیگر ، تبدیل گفتار به نوشته است ، که هدف آن انتقال اطلاعات و دانستنی ها و تبادل نظر و بالاخره ایجاد ارتباط مردم به یکدیگر است. نوشته در حقیقت مکمل گفتار و مستند نمودن آن در استقرار ارتباطات و ادامه ی زندگانی جوامع است.

اهمیت نوشته در ایجاد ارتباطات رسمی سازمان :

دلایل اهمیت نوشته را می توان از دو زاویه مورد بررسی قرار داد. اول ویژگی های نوشته و دوم بعد قانونی آن در ایران و در بیشتر کشورهای جهان
ویژگیهای نوشته :

نوشته آسان ترین ، کم هزینه ترین ، مطمئن ترین ، محرم ترین و با دوام ترین وسیله ی ایجاد ارتباط در زمان گذشته و تا اندازه ای هم در زمان حال است.
- آسان ، که در هر شرایط و موقعیتی می توان مطالب آن را نوشت .
- کم هزینه زیرا که با مقداری کاغذ و یک قلم آن را میتوان نوشت .
- مطمئن، چرا که نویسنده می تواند با وقت کافی که دارد درباره ی آن تفکر کند و قبل از ارسال هر نوع تغییری را در آن بدهد.
- محرم، فقط نویسنده و خواننده از متن آن میتوانند خبر داشته باشند .
- بادوام ، یادآوری این نکته کافی است که فرهنگ و تاریخ گذشتگان، به وسیله ی نوشته به ما رسیده است.

بعد قانونی : نوشته در ایران جنبه ی سند دارد . از طرفی سابقه ی اموری که در سازمان انجام می شود باید برای استفاده های آتی و یا استناد به آن نگه داری گردد.
طبق ماده ی ۱۲۸۴ قانون مدنی : سند عبارت است از هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد . با توجه به ماده ی مزبور و به فرهنگ ساختاری در ایران ، در حال حاضر تنها وسیله ی ارتباط رسمی همان نوشته است.
بدون شک، در سازمان برای ایجاد ارتباط از وسائل دیگری همانند تلفن، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس)، رادیو و دستگاههای تصویری بهره گرفته می شود.

اما باید توجه داشت که وسائل مزبور فقط برای انتقال پیام است آن هم از نوع فیزیکی و برای تسریع در امور در صورتی که نیاز به استقرار ارتباط رسمی باشد، بدون نوشته امکان پذیر نیست. مثلا چنان چه دستور پرداخت وجهی از طرف بالاترین مقام سازمانی البته به طور فوق العاده و خارج از ضوابط متداول، تلفنی به مدیر مالی داده شود؛ مدیر مالی ظاهرا قبول میکند و در پاسخ می گوید اطاعت، تا رسیدن یادداشت جناب عالی مقدمات کار را فراهم می کنم. به زبان دیگر می گوید اگر یادداشت کتبی شما نرسد از پرداخت خبری نیست. چرا که ممکن است این دستور خلاف قانون و یا رویه باشد و در آینده حسابدار مورد بازخواست قرار گیرد. ولی در صورتی که یادداشتی در دست باشد مسئولیت پرداخت با دستور دهنده بوده و همان یادداشت کتبی، سند برائت اقدام کننده است.

با عنایت به آنچه بیان گردید «نوشته» در سازمان یک وسیله ی ارتباط رسمی در گذشته و حال بوده و شاید هم در آینده هم باشد، که همین مسئله دلیل اهمیت آن است. چرا که همه روزه سازمان با مقدار زیادی مکتوب، همانند نامه ی گزارش، صورت جلسه، بخش نامه، دستور العمل، تصویب نامه، آیین نامه و قوانین مختلف سرو کار دارد. به این ترتیب، ملاحظه میگردد که در حال حاضر و به خصوص در کشور ما ایران «نوشته» زبان رسمی سازمان شناخته شده و در یک جمع بندی نهایی می توان گفت که تنها وسیله ی ارتباط رسمی در سازمان است.

اهمیت و نقش نوشته های اداری :

میدانیم برای اجرای امور سازمانها، گونه هایی از نوشته، از قبیل نامه، یادداشت، گزارش، پی نوشت، صورت جلسه، دستور العمل و ... در جریان کارهای روزمره ی اداری قرار دارد. هر کدام از این نوشته ها به فراخور، ایفاگر نقشی حساس بوده و هستند و هر یک نیز از اهمیت ویژه ای برخوردارند.

به طور کلی می توان گفت نقش نوشته های اداری در جریان امور، به موفقیت یا شکست سازمان بستگی تام دارد . به همین دلیل دامنه ی بحث، گسترده و با اهمیت ویژه است. از این رو، به منظور سهولت در مطالعه ، اهمیت و نقش مکاتبات در اداره ی امور را ابتدا بر می شماریم و سپس توضیح می دهیم :

- اجرای امور جاری

- آثار مالی

- آثار حقوقی

- راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه ی جریان کارها

- تاریخ و قضاوت ها

- مستند ساختن امور .

اجرای امور جاری:

برای اجرای کارهای اداری، معمولاً از نامه استفاده می شود. به کوتاه سخن می توان گفت هیچ کاری بدون نامه در سازمان نمی تواند به صورت رسمی صورت بگیرد. زیرا ارباب رجوع باید جهت اجرای کار خود تقاضای کتبی ارائه دهند . همچنین ، واحدهای سازمانی باید یکدیگر را از جریان امر به وسیله ی نامه مطلع نمایند و نتیجه ی کار را کتباً به واحد دیگر اعلام کنند. به همین ترتیب ، بین وزارتخانه ها و دستگاههای دولتی آن چه ایجاد هماهنگی می کند نوشته های اداری است. به اختصار می توان گفت آغاز و انجام امور در سازمان ها به وسیله ی نوشته شروع و پایان می یابد.

آثار مالی :

میدانیم که زندگی سازمان ها ، اعم از سازمانهای دولتی، خصوصی، هم چنین واحدهای کوچک و حتی افراد ، به امور مالی آنها منوط و مربوط است. بنابراین، نوشته های سازمانی هنگامی که به امور مالی بپردازد ، اهمیت دیگری خواهد داشت. از دیدگاه دیگر، هیچ خرجی نمی تواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیت دار صورت بگیرد. اگر هم شفاهی دستور پرداخت داده شود به منظور سرعت عمل است و متعاقباً باید آن پرداخت به صورت کتبی مورد تأیید قرار بگیرد ، بنابراین ، تمام نوشته هایی که در بردارنده ی یک یا دو پیام درباره ی امور مالی اند باید سال ها حفظ شوند و به دادگاهها و مراجع دیگر و حسابرسان ارائه گردد.

آثار حقوقی:

نامه هایی که برای اجرای امور مختلف در ادارات و سازمانها تهیه و مبادله می گردند، سندهایی از طرف سازمان یا مقام صادر کننده ی نامه تلقی می شوند، که برای اشخاص بالت، اعم از حقیقی یا حقوقی الزام و تعهد ایجاد می کند.

ادامه ی جریان کارها:

لازمه ی تصمیم گیری در اجرای امور، اشراف و حصول اطلاع از سوابق مربوط به آن است . بدین ترتیب که کلیه ی 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 به تغییر و تطبیق آن با زمان و مکان نیاز باشد، تغییرات لازم در آن به عمل آید. اطلاع از موفقیت یا شکست کارهای انجام شده، باعث می شود که به میزان قابل توجهی جلوی ضرر و زیان احتمالی، که در اثر ندانم کاری و بی تجربگی پیش می آید، گرفته شود و سرانجام با ملاحظه ی همین نامه ها که «سند» تلقی می شوند می توان امور معوقه را از همان جایی که ناتمام مانده اند ادامه داد و خط مشی اجرایی کار را

تعیین کرد یا درباره ی نحوه و چگونگی اجرای آن تصمیم لازم را اتخاذ کرد. تاریخ و قضاوت‌ها : آن چه از ادوار گذشته باقیمانده تاریخ است. تاریخ در حقیقت تجربه هایی است که از قبل به ما میرسد و آزموده هایی است که ناکامی ها را در بردارد و ما می توانیم آن را به منزله ی درس عبرت در امور خود رعایت نماییم. به همین دلیل، تاریخ را همانند چراغ پرتوری دانسته اند که از بالای سرعابر، جاده ی تاریک و مخوف زندگی را روشن می نماید، تا او بتواند به آسانی طی طریق نماید. تاریخ صحیح در زمان همان است که به صورت نوشته به ما رسیده است.

مستندسازی در امور :

مستندسازی از دیدگاههای مختلف مورد تعبیر و تفسیر قرار گرفته است. مستندسازی ، مستندات، سند سازی معادل واژه Documentation (دکو مانتاسیون) است. بیان یک مثال ساده ما را به درک بیشتر مطلب راهنمایی می کند. بیماری را در نظر بگیرید که در بیمارستان بستری است . پزشک معالج دستورات خود را در پرونده می نویسد تا برستاران طبق آن عمل کنند. اگر شیفت برستاران عوض شود هیچ مشکلی به وجود نخواهد آمد چون پرستاری های بعدی بر اساس نوشته و دستور پزشک معالج ، که در پرونده منعکس شده است. عمل خواهند کرد به این ترتیب ؛ حتی پزشک بعدی نیز می تواند به راحتی به سوابق مریض و معالجات او آگاهی یافته و با اطمینان معالجه را ادامه دهد.

اما اگر دستورات شفاهی بود، اولاً امکان این را داشت که در تفهیم و انتقال مطلب اشتباهی پیش آید و یا این که با عوض شدن شیفت برستاران ، اشتباهات دیگری رخ دهد و حتی بیمار لطامات شدیدی ببیند.

در مورد اول ، که مطالب توسط پزشک در پرونده بیمار نوشته شده است، معمولاً اشتباهی رخ نمیدهد و اگر هم اشتباهاتی پیش آید دقیقاً مشخص خواهد شد که پزشک تشخیص دهنده مقصر است و یا پرستار انجام دهنده.

اما در مورد دوم که به صورت شفاهی است معمولاً هیچ کس اشتباه را برعهده نمی گیرد . نگارش و مکتوب نمودن دستورات پزشکی در پرونده‌ی معینی را مستندسازی می گویند. این موضوع در کلیه موارد ، از قبیل خرید ، تحویل و تحول ، تعمیر یک دستگاه ، ساختن یک ساختمان و به طور کلی در بیشتر امور صادق است.

مستندسازی در اداره امور به گونه های مختلف انجام می شود . دلیل آن هم مشخص است چرا که مسئله ی سند و مستندات آن ، پایه و اساس کار سازمان است . مثلاً تصمیماتی که در سازمان به وسیله ی مقامات مختلف گرفته می شود، عوارض گوناگونی را در پی دارد. این عوارض ممکن است اثرات مالی یا حقوقی داشته باشد و در هر مورد تصمیم گیرندگان باید پاسخ گو باشند. به همین دلیل است که اغلب، امور اداری از طریق نوشته مستند می شود . در این جا نمونه هایی از مستندسازی اداری ارائه می گردد:

۱- تصمیمات اتخاذ شده در جلسات اداری در صورت جلسه منعکس و به صورت مستند در می آید.

۲- میزان پیشرفت کار در طرحهای مختلف از طریق نوشتن گزارش مستند می گردد.

۳- گزارشهای مکتوبی است که آسیبها و نکات ضعف و قوت را نشان می دهند.

۴- نتیجه ی داوری و قضاوت به وسیله ی حکم مستند میشود و جهت اجرا ابلاغ می گردد.

۵- مراتب عزل ، نصب ، ترفیع و انتقال کارکنان در گونه ای از نوشته ی اداری (احکام) مستند می گردد.

از طرفی در کشورهای پیشرفته روشهای اجرای کار در شکل ویژه ای تدوین و تنظیم می شود که کارکنان به آسانی بتوانند از آن بهره بگیرند و در اجرای امور تسریع شود.

در کشور ما نیز سالهاست که با تنظیم روشهای اجرای کار اقدامات مهمی در زمینه ی مستندسازی صورت گرفته است.

به خصوص در دو دهه اخیر، مدیریت سازمانها به ویژه بخش خصوصی به مستندسازی و تنظیم و تدوین روشها در وضع موجود و اصلاح آنها به وضع مطلوب اهمیت داده است. لزوم و اهمیت کار به گونه ای بوده که دولت نیز این مهم را در سازمانهای دولتی واجب دانسته است. به همین منظور، اصلاح روشهای اجرای کار و شیوه های اطلاع رسانی را در شورای عالی اداری کشور تعریف و به صورت دستورالعملی ، با عنوان نحوه ی مستندسازی به کلیه ی سازمانها ابلاغ نموده است.

بخش دوم

مکاتبات سازمان

فصل سوم

- هدفهای رفتاری :

- دست خط را تعریف کنید.

- مشخصات و انواع نامه های اداری را بیان کنید .

- مکاتبات درون سازمانی و برون سازمانی را انجام دهید .

- اجزا و ارکان نامه های اداری را تعریف کنید .

- ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه های اداری را تشریح کنید .

- نحوه ی تهیه ی یادداشتهای اداری را توضیح دهید .

نامه های اداری

تعاریف

مکتوب : به هنگام مطالعه ی این جزوه به واژه هایی چون مکتوب، نامه، دست خط ، برخورد نموده اید. بی مناسبت نیست که پیرامون واژه های مزبور، که در حقیقت آشنایی و کاربرد منطقی آن موضوع و هدف این کتاب است. سخنی کوتاه داشته باشیم.

واژه ی مکتوب بیانگر مفهوم کلی و عام است که به تمام نوشته ها اطلاق میشود. قدر مسلم ، در این جزوه کل نوشته های جاری و متداول در جامعه ملاک و مراد نیست ، بلکه محدوده ی بحث این جزوه به مکاتباتی اختصاص دارد که در جریان کار اداری و در سازمانها مبادله می گردد.

مکتوب اداری به گونه های زیادی در سازمانها رایج است . مهم ترین نوشته های اداری که در حال حاضر از کاربردی مؤثر در سازمانها برخوردارند عبارت اند از : نامه ، گزارش ، یادداشت، بخش نامه ، صورت جلسه، حکم ، دستورالعمل ، آیین نامه ، اساسنامه ، انواع صورت حساب 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 نامه های اداری ، درباره ی نامه های اداری و مسائل مربوط به آن و گفتار دوم راجع به سایر نوشته های اداری.

دست خط: دست خط نوشته ای است که کسی با دست خود آن را نوشته باشد. به آن دست نوشته نیز گفته اند. دست خط معادل واژه ی یادداشت است. بعضی اوقات در سازمانهای دولتی برای تسریع در انجام امور از یادداشت استفاده می کنند . یادداشتهای اداری میتواند با دست ، نوشته شود و در صورتی که در دفتر اندیکاتور ثبت گردد جنبه ی رسمی هم خواهد داشت.

نامه ی اداری در مفهوم کلی:

از نامه های اداری تعاریف زیادی در دست است، که با نگرشی کوتاه در آنها می توان نتیجه گرفت کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن ، یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره ی انجام یافتن کارهای اداری مبادله می گردد ، نامه ی اداری نامیده می شود . با بیانی دیگر نامه ی اداری را می توان چنین تعریف کرد:

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

مشخصات نامه های اداری :

نامه های اداری دارای مشخصات ویژه ای است که آن را از سایر نامه ها متمایز می سازد .

ویژگیهایی که باعث مشخص شدن آنها از نامه های عادی میشوند عبارت اند از :

- سرلوحه و شماره و تاریخ

- عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع

- متن

- امضا و مشخصات امضا کننده

- فقدان هر یک از این موارد به رسمیت نامه از جنبه ی اداری خلل وارد می کند .

انواع نامه های اداری :

در ادارات و سازمانها گونه های متفاوتی از نامه ها مبادله می گردد. این نامه ها با شکل ها و کاربردهای مختلفی به جریان می افتند. تنوع فوق العاده ی نامه های اداری ایجاب می نماید 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 .

نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار:

به طور کلی نامه هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه میشوند عمدتاً یکی از این چهار ماهیت را دارند :

۱. خبری
۲. بازدارنده
۳. دستوری و درخواستی
۴. هماهنگی

نامه های خبری:

به وسیله این گونه نامه ها ، نتیجه ی کار به سازمان یا شخص ذی ربط اطلاع داده می شود. نتیجه ممکن است مثبت یا منفی باشد یا این که به مخاطب اعلام دارد که کار مورد نظر در دست اقدام است. نامه های خبری ممکن است آغاز یا پایان کار را به اطلاع گیرنده ی نامه یا ارباب رجوع برساند.

نامه های بازدارنده :

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

نامه های دستوری یا درخواستی:

این نامه ها که بیشتر نامه های اداری را تشکیل می دهند دستور یا درخواست انجام دادن کاری است که ممکن است از سازمان یا مؤسسه با فردی خواسته شود یا نتیجه ی کار از آن سؤال گردد.

نامه های هماهنگی:

این گونه نامه ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می شود و ممکن است در موردی خاص بین دو یا چند وزارت خانه و مؤسسه ایجاد هماهنگی کند . از جمله ی این نامه ها میتوان بخش نامه ها را نام برد و یا نامه هایی که رونوشت آن ها برای پاره ای اقدامات یا اطلاع به فرد یا سازمان یا واحد دیگر ارسال می گردد.

نامه های اداری از نظرگاه ارتباطات سازمانی :

نامه های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی در سازمانها و ادارات ، اعم از بخش دولتی یا خصوصی ، به دو گروه عمده ی « نامه های داخلی » و « نامه های خارجی » تقسیم می گردد .

مکاتبات در داخل سازمان :

نامه های داخلی به مکاتباتی اطلاق می شود که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت می گیرند 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 :

نامه های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می شود، اطلاق می گردد. اهم آن ها بر اساس مخاطب نامه عبارت اند از :

- نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه

- نامه به یک وزارت خانه با سازمان در ارتباط با وظایف آن

- نامه به یک شخص حقیقی

- نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی

اجزا و ارکان نامه های اداری :

هر نامه اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل می شود:

- سرلوحه
- عناوین گیرنده فرستنده و موضوع نامه
- متن نامه
- امضای نامه
- گیرندگان رونوشت.

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

سرلوحه : سرلوحه ی نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. کاغذهای اداری در وزارت خانه ها و مؤسسات دولتی حاوی آرم جمهوری اسلامی ایران ، نام وزارت خانه ، نام مؤسسه یا سازمان ، شماره، تاریخ و پیوست است. برخی از سازمانهای وابسته به دولت ، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می کنند.

عناوین گیرنده ، فرستنده و موضوع نامه :

گیرنده ی نامه :

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

فرستنده ی نامه:

منظور از فرستنده ی نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی ای که نامه از طرف آن نوشته می شود. عنوان فرستنده ی نامه با کلمه «از» مشخص می شود.

موضوع نامه :

منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد.
موضوع نامه با کلمه ی «موضوع» مشخص می گردد ، که معمولا به ترتیب زیر و بعد از سرلوحه در نامه نوشته می شود.

به :

از:

موضوع :

- متن نامه :

متن نامه مطالب و شرحی است که به موضوع نامه مربوط می شود 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 می گردد.

۱- مقدمه

۲- اصل پیام

۳- اختتام مطلب و نتیجه گیری

-امضای نامه:

رکن اساسی هر نامه امضای آن است . نامه بدون امضا سندیت ندارد و نمی تواند در جریان کار اداری قرار گیرد.

بنابراین، مسئولیت نهایی هر نامه با فرد یا مقام سازمانی ای است، که نامه به وسیله ی وی امضا می شود.

در اینجا منظور از مشخصات امضا کننده ، 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 می شود .

-گیرندگان رونوشت :

منظور از گیرندگان رونوشت ، واحدهای سازمانی یا اشخاصی که می باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد . گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت « رونوشت به » مشخص میگردد تصویر شماره ی ۵ نمودار اجزای متشکله ی نامه های اداری است.

در ذیل برخی از نامه ها ، نشانی دقیق سازمان و شماره تلفن تماس چاپ گردیده است. این اقدام در تسریع و مبادله ی ارتباطات بسیار مهم بوده و امید است که تمام سازمانها به همین ترتیب عمل نمایند.

ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه های اداری :

ضوابط مربوط به گیرنده و فرستنده در مکاتبات داخل سازمان :

برای تهیه ی نامه های اداری در سطح ادارات کل ، دفاتر ، مدیریت ها ، قسمت ها ، ادارات و سایر واحدهای مشابه و هم تراز آن ها ضابطه هایی 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 می دهد. در اینجا به منظور سهولت در امر مطالعه، به تفکیک به شرح آن می پردازیم .

در واحدهای هم سطح :

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

در مقابل کلمه ی «به» عنوان واحد سازمان مورد نظر (گیرنده ی نامه) نوشته می شود.

در مقابل کلمه ی «از» عنوان واحد سازمانی فرستنده ی نامه ذکر می گردد.

مثال :

به : اداره ی کل کارگزینی

از : اداره ی کل نظارت و پی گیری.

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

اجزای تشکیل دهنده ی نامه های اداری

تصویر شماره ی ۳

از مقام بالاتر به واحد پایین تر:

نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر. معمولاً از سوی مقامات بالاتر به واحدهای تحت سرپرستی نامه ی مستقل داده نمی شود. بلکه در حاشیه ی نامه های رسیده دستورهایی لازم را صادر می کنند و یا ممکن است در برخی از موارد، که جنبه ی عمومیت داشته باشد، برای صدور بخش نامه 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 می شود.

از واحد پایین تر به مقام بالاتر :

نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می شود. در این حالت عناوین فرستنده و گیرنده، این چنین خواهد بود. در مقابل کلمه ی « به » «نام و نام خانوادگی مقام بالاتر و با فاصله ی یک خط تیره عنوان سازمانی مقام بالاتر نوشته می شود. در مقابل واژه ی « از » فقط عنوان واحد سازمانی فرستنده ی نامه ذکر می شود.

مثال :

به : محمد جواد عدالت - معاون اداری و مالی

از : اداره ی کل کارپردازی

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

در مقابل کلمه ی «به» نام و نام خانوادگی و به فاصله ی یک خط تیره ، عنوان سازمان مقام بالاترنوشته می شود.

در مقابل « از » نام و نام خانوادگی فرستنده و به فاصله ی یک خط تیره عنوان سازمانی و در

صورت لزوم شماره کارمندی وی قید می شود(در صورتی که نام برای سرپرست مستقیم یا مدیر کل 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 اداره ی 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 فرستنده ی نامه « از » ذکر نمی کند و فقط به نوشتن عنوان واحد سازمانی تحت نظارت خود اکتفا خواهد کرد.
نامه هایی که در داخل سازمان از طرف یک واحد یا یکی از مسئولان برای کارمند نوشته می شود از این قاعده مستثناست و بسته به نوع محتوای نامه ، نام گیرنده و عنوان شغلی وی قید می گردد.

-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 مؤسسه ی دیگر نوشته می شود.
در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر خواهد بود :

در مقابل کلمه ی « به » عنوان وزارت خانه یا مؤسسه ی گیرنده ی نامه و سپس به فاصله ی یک

خط تیره ، عنوان سازمانی واحد مورد نظر نوشته می شود.

در مقابل کلمه ی « از » عنوان واحد سازمانی فرستنده ی نامه ذکر می گردد.

مثال :

به : وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی - اداره ی کل امور مالی

از: سازمان هواپیمایی کشور

در مواردی که برای فرستنده ی نامه امکان تعیین عنوان سازمانی واحد تابعه در وزارت خانه یا مؤسسه ی طرف مکاتبه وجود نداشته باشد ، نامه با عنوان وزارت خانه یا مؤسسه ی مورد نظر نوشته می شود. در این حالت عناوین گیرنده و فرستنده به قرار زیر است :

در مقابل کلمه ی «از» نام واحد تهیه کننده نامه نوشته می شود.

مثال :

به: وزارت امور خارجه

از : اداره ی کل کارپردازی

بدیهی است که این گونه نامه ها به دفتر وزارتی یا دبیرخانه ی کل (دبیرخانه ی مرکزی) تحویل داده می شود و توسط متصدیان دبیرخانه و بر اساس ضابطه های 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 کلمه ی « به » نام شخص مورد نظر نوشته می شود.

در مقابل کلمه ی «از» نام واحد ذی ربط ذکر می گردد.

مثال :

به : آقای محسن حمیدی

از : اداره ی کل کارگزینی

در صورتی که طرف مکاتبه دارای سمت شناخته شده ای در یکی از مؤسسات خصوصی باشد و مکاتبه به لحاظ وظایف و مسئولیت های شخصی وی صورت گیرد، در این حالت در مقابل کلمه ی «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: اداره ی کل مالیات های مرکز

ذکر عناوین و القاب و تعارفات متداول میان فرستنده و مخاطب نامه به هیچ وجه ماشین نمی شود و در صورت لزوم به وسیله امضا کننده به طور دستی به اول جملات مربوط به مخاطب نامه یا آغاز نامه ی وی قبل از امضا اضافه می شود.

مثال :

- استاد ارجمند

- برادر عزیز

- برادر بزرگوار

- دانشمند گرامی

- سرور ارجمند

- ضوابط مربوط به عنوان (موضوع) :

کلمه « موضوع » در بالای نامه همیشه زیر عنوان فرستنده ی نامه یعنی کلمه ی « از » نوشته می شود. جمله ای که در جلوی کلمه ی مزبور نوشته می شود نمایانگر هدف با اهداف اصلی نامه است. بنابراین ، باید مبین محتوای نامه باشد و با کلماتی که در نهایت دقت انتخاب شده اند تدوین گردد . ذکر عنوان موضوع نامه ، علاوه بر رعایت ضوابط نگارش نامه های اداری ، به مقدار زیادی در توزیع و ثبت نامه سهولت لازم را برای متصدیان دفتری و مخاطب نامه فراهم می کند. عده ای از تهیه کنندگان نامه به هنگام تنظیم آن فقط عنوان « به » و « از » را نوشته و از ذکر عنوان موضوع خودداری می کنند. علت را میتوان ناتوانی تهیه کننده در انتخاب و تدوین جمله ی کوتاه و گویایی که بیانگر متن نامه باشد دانست.

در برخی از موارد در جلوی « موضوع » فقط یک کلمه، مثلاً کتاب، آتش نشانی، ارسال یا صورت حساب و سایر کلماتی از این قبیل می نویسند که به هیچ وجه گویا نیستند و اصولاً درج یک کلمه کافی نیست و همان طور که پیش تر اشاره شد ، باید جمله ای 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 روش ها

از : اداره ی کل کارگزینی

موضوع : تأیید پست های سازمانی واحد حسابداری

مثال ۲ :

به : وزارت امور خارجه اداره ی کل کارپردازی

از اداره کل امور دولتی

موضوع : ارسال فهرست اموال غیر منقول

درج عناوین « به » و « از » و « موضوع » در بالای نامه و رعایت ضوابط نامه نگاری اداری و انتخاب صحیح جمله برای موضوع از اهمیت ویژه ای برخوردار است. از طرفی متصدیان دبیرخانه را در توزیع، ثبت، ارجاع و تهیه ی آمار یاری می دهد و مخاطب نامه را در اطلاع یافتن از هدف اصلی نامه، کمک می کند.

لازم است یادآوری شود که عناوین « به » و « از » و « موضوع » در حکم شناسه ی نامه محسوب می شود و در دبیرخانه های رایانه ای به عنوان یکی از اقلام مهم مورد استفاده قرار می گیرد .

یادداشت اداری یا دست خط :

در خاتمه ی این قسمت لازم است که از گونه ای نامه ی اداری نام برده شود که فارغ از ضوابط فوق تهیه می شود و به نحوی در جریان ارتباطات سازمان قرار می گیرد که در اصطلاح به آن یادداشت اداری می گویند.

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می شود. یادداشت اداری تمامی ویژگیهای نامه اداری را ندارد . اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله ی مقام صلاحیت دار امضا شود و برای انجام یافتن امور اداری با مالی در دفتر اندیکاتور ثبت گردد.

معمولاً از یادداشتهای اداری برای دستور پرداخت ها یا جلوگیری از اجرای کار یا تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری استفاده می شود .

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 برونده بایگانی نماید.

فصل چهارم

هدفهای رفتاری :

مراحل تهیه نوشته را تعریف کنید.

کاربرد مراحل تهیه ی نوشته را توضیح دهید.

یک نمونه پیش نویس را تهیه و ارائه دهید .

نمودار مراحل تهیه نامه را ترسیم کنید .

مراحل تهیه ی نوشته

مرحله ی اول : شناخت، تشخیص موضوع و محدوده ی آن :

در اینجا باید هدف و موضوع و حیطه ی 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 می تواند به طور ذهنی باشد یا بر کاغذ ترسیم گردد. قدر مسلم ، چنان چه این قسمت از کار براساس موازین علمی و با برنامه‌های مشخص انجام گردد، حاصل آن مطلوب تر خواهد شد.

این مرحله ی از کار بسیار مهم است و نویسنده یا تهیه کننده ی نامه باید به محتوای آن اشراف داشته باشد. برای رسیدن به این هدف بهتر است کار را به طور علمی ادامه دهیم و پیرامون موضوع بررسی همه جانبه ای را هر چند به طور 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 می گردد) استفاده نمود و بر اساس آن در جهت شناخت هدف و شفاف نمودن موضوع اقدام کرد . زیرا میدانیم که در خارج از عناصر مذکور، هیچ واقعه و موضوعی تحقق پذیر نخواهد بود.

گرچه عناصر مزبور بیشتر در امور، قضایی، پژوهش گزارش نویسی روزنامه نگاری و ... کاربرد دارند اما بدون شک در اینجا نویسنده را در جهت نیل به اهداف کمک می نمایند. با این توضیح لازم است که درباره ی کارایی و کاربرد آنها ولو به اختصار توضیحاتی ارائه نمود. این سؤالات در زبان انگلیسی به قاعده ی شش (WH) معروف است :

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

به منظور جمع بندی و توضیح بیشتر سخنی کوتاه پیرامون کاربرد و کاراتی هر یک از عناصر مزبور خواهیم داشت.

عنصر که؟

_ شخص یا افرادی که در واقعه نقش داشته اند.

_ واقعه به وسیله ی آنها انجام شده است.

_ نتیجه ی واقعه به سود یا زیان آنها بوده است

_ شاهد ماجرا بوده و یا تخصص و تجربیاتی درباره ی 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 میشوند. این موضوع نه تنها وظیفه ی نویسنده را در نحوه ی نگارش تعیین می نماید ؛ بلکه تکلیف او را در به کار بردن نوع واژه ها روشن میکند. قدر مسلم، چنان چه کار به زبان و با به سود بی دلیل شخص با اشخاص حقیقی و یا حقوقی منجر شود پیرامون آن تفکر میکند و با انجام بررسی های بیشتر سعی می نماید که اشتباهی مرتکب نشود .

از طرفی میدانیم که مقام و منزلت و شخصیت و جایگاه مخاطب امضا کننده ی نامه گزارش و نوع نوشته تعیین کننده ی روال نگارش متن و مشخص کننده ی واژههایی است که باید مورد استفاده قرار گیرد بدون شک واژه های استفاده شده در نامه هایی که برای مقامات مافوق، هم سطح و پایین تر نوشته می شوند؛ با یکدیگر فرق دارند هم چنین در نامه ای که فرد برای دوست یا برادر

یا والدین یا فرزندان خود می نویسد از واژه های متفاوتی که در خور شان و منزلت هر کدام از مخاطبین باشد. استفاده به عمل می آورد.

عنصر کجا؟

_ اصولاً موضوع نامه با نوشته مربوط به کجاست؟

_ محل وقوع رویداد کجاست؟

_ محل زندگی با 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 با کدام محدوده 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 می گیرد .

- عنصر کی؟

- کی گزارش و یا نامه نوشته می شود؟

- اجرای مفاد نوشته در چه وقت خواهد بود؟

- زمان بازدید مراجعه و زمان توقف، چه قدر است؟

- در نامه های خبری زمان وقوع واقعه و زمانی که از وقوع حادثه گذشته با زمان انجام رویداد کی است؟

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

بررسی عنصر کی؟

- تعیین می نماید 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 میخواید 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؟
 - فایده ای برای مخاطب دارد؟
 - چه آثار و عواقبی بر آن مترتب است؟
- همان طور که ملاحظه می شود؛ مهمترین عنصر یک نوشته همان عنصر چه؟ است. چرا که موضوع و هدف از نوشتن را دقیقاً ترسیم می کند. از طرفی نگارنده را ملزم می نماید که پیرامون موضوع بررسی همه جانبه ای داشته باشد.

عنصر چرا؟

این عنصر هدف را کاملاً شفاف می سازد و نویسنده را در رسیدن به آن یاری می نماید.

- چرا می نویسیم؟
 - چرا باید نوشت؟
 - آیا میتوان به جای نوشتن از وسایل دیگری استفاده نمود؟
 - آیا نوشتن به منظور مستند نمودن است؟
 - آیا نوشتن سریع ترین وسیله ی ایجاد ارتباط در این مورد است؟
- بررسی این مرحله موضوع نگارش را تعیین میکند و نویسنده را به تفکر درباره ی نتایج حاصل از نوشته وا میدارد

عنصر چگونه؟

این عنصر نویسنده را در مورد نوشتن و چگونگی ارائه ی آن یاری می دهد.

- 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 شش گانه ی فوق نویسنده را در نوشتن یاری می دهد و راه گشای اوست، حتی

تعیین مینماید که تصمیم نهایی را چگونه باید بگیرد و اصولاً بنویسد یا ننویسد؟

حال که مرحله ی اول یعنی شناخت حاصل گردید به مرحله ی بعدی که در حقیقت نگارش

است می پردازیم.

مرحله ی دوم : نگارش

آنگاه که لزوم نوشتن نامه محرز گردید نگارش پیش نویس آغاز می شود. پیش نویس، پایه و

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

تهیه ی پیش نویس نیاز به فراهم آوردن مقدماتی دارد در اینجا برای سهولت در امر مطالعه

موضوع را در دو قسمت « تمهید مقدمات » و « تدوین نوشته » مورد بررسی قرار می دهیم.

تمهید مقدمات

مقدماتی که برای تهیه ی نامه ی اداری و اصولاً برای هر نوع نوشته ی علمی دیگر باید فراهم

شوند، عبارت اند از تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز تنظیم فهرست مطالب و تهیه ی طرح

(چارچوب) نوشته.

- تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و فراهم کردن آنها : برای تهیه ی یک نوشته علمی ، که مطالب و محتوای آن ، مستند و مستدل و متکی بر اصول منطق می باشد، معمولاً تو از هر چیز در هنگام نوشتن از حافظه و اطلاعات خود یاری می جوید . ولی در بیشتر موارد ناگزیر است جهت تحصیل اطلاعات به منابع مختلف به ویژه پرونده ی مربوط به آن مراجعه کند. استفاده از این منابع نه تنها وظیفه ی اصلی اقدام کننده محسوب میشود که معرف ،منطق، علاقه و تخصص وی نیز هست. منابعی که میتوانند به نحوی مورد استفاده نویسنده ی نامه قرار گیرند عبارت اند از :

- قوانین آیین نامه ها دستورالعمل ها بخش نامه ها کتب و نشریات :

- پرونده ها، سوابق و مکاتبات قبلی :

- مشاوره و گفت و گو با افراد مطلع و عنداللزوم کسب خط مشی 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 دقیق تر و بیشتر باشد تدوین نامه ساده تر خواهد بود بدون شک نوشته ای که بر اساس اطلاعات کافی و صحیح تدوین . و تأثیر گذار خواهد بود.

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

بی شک به هنگام نوشتن اندیشه های فراوانی پیرامون یک موضوع از ذهن نگارنده می گذرد. این افکار پراکنده و اغلب مفید و لازم با همان سرعت که به ذهن می آید با همان شتاب هم از آن دور می شود.

بهترین روش برای جلوگیری خروج افکار از حیطه ی ذهن یادداشت فوری آنها روی کاغذ است.

در اینجا توصیه میشود که تا حد امکان کلیه ی مطالب و لو آنهایی که به ظاهر کم اهمیت به

نظر می رسند یادداشت شود. هر قدر این یادداستها پیش تر باشد، حاصل کار مطلوب تر و انجام آن آسان تر خواهد بود.

مطالب یادداشت شده را مورد تجزیه و تحلیل قرار میدهیم و سپس آنها را بر اساس 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.

تهیه ی فهرست نه تنها کار نویسنده را آسان میسازد بلکه فواید متعددی در بردارد. از آن جمله از فرار اندیشه های برارزش و گریزان جلوگیری میکند به یاری حافظه می شتابد و نمی گذارد مطلبی هر چند جزئی از تهیه ی طرح چارچوب نوشته: چنانچه نوشته را بنایی بدانیم که به روی کاغذ احداث می شود قدر مسلم نویسنده اش همانند مهندسی است که بدو می باید طرح و نقشه ساختمان را ترسیم کند بدون شک اگر نقشه مناسب نباشد ساختمان نیز مطلوب نخواهد بود. این موضوع درباره ی نوشته نیز مصداق دارد لذا می باید در آغاز طرح لازم و مناسب برای نوشته تنظیم گردد و سپس بر اساس آن بقیه اقدامات به عمل آید.

برای تهیه ی طرح اولیه می باید مطالبی که در نوشته مطرح خواهد شد فهرست شود. سپس، فهرست مزبور مورد بررسی و ارزیابی قرار گیرد و اولویتها دقیقاً تعیین و هر کدام در جای خود تنظیم شوند. در این جا لازم است تناسب محتوا مطالب) با طرح رعایت گردد به عبارت دیگر رابطه ی ظرف با مظروف در نظر گرفته شود. آن گاه طرح نهایی و آماده می گردد.

مع الوصف، چارچوب و طرح ویژه نامه های اداری در این فصل ارائه می شود تا فراگیرندگان بنا بر سلیقه ی 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 تهیه طرح مقدمه ی 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 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 بیشتر 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 هم چنین تقسیم بندی مطالب باری میدهد، اینک براساس ارکان و اجزای نوشته درباره ی آنها توضیحاتی ارائه می شود.

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

سابقاً نامه ها با جملاتی که مبین نام مدیریت یا واحد مخاطب نامه بود شروع میشد. مثلاً نوشته میشد «اداره ی محترم کل کارگزینی یا ریاست محترم وزارت (...) و برخی جملات نارسا و بی محتوای دیگر که با جزئی تفحص معلوم میشد که بعضی از این عناوین به طور ناخواسته حالت استهزا به خود گرفته است و در مجموع نه تنها عنوان نامه را نارسا مینمود، بلکه اصل موضوع فدای تعارف بی ارزش و بوج میشد به طوری که نامه تأثیر خود را از دست می داد.

برای رفع این مشکل از شیوه ی متداول در ارتش یعنی از واژه های «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 جمله ی کوتاهی که مبنی بر محتوای نامه باشد نوشته می شد. با این تفاوت که در سازمانهای غیر ارتشی به منظور رعایت ادب و احترام به دریافت کننده ی نامه بدوا عنوان گیرنده ی نام و مشخصات فرستنده ی 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 ی سازمانهای دولتی ابلاغ نمود. در حال حاضر در بیش تر سازمانهای دولتی و برخی از مؤسسات بخش خصوصی به همین ترتیب عمل می شود.

ضوابط مورد عمل و نحوه ی استفاده از عناوین مزبور قبلا طی سر فصل ضوابط مورد عمل در تنظیم عنوانهای نامه بیان گردیده است.

تنظیم متن نامه به طور کلی متن هر نوشته از سه قسمت متمایز از یکدیگر تشکیل می شود.

- مقدمه :

- پیام اصلی :

- اختتام مطلب و نتیجه گیری

که اینک به شرح هر کدام می پردازیم :

مقدمه

مقدمه در فرهنگ های فارسی معادل طلّیعه اول هر چیزی و ... آمده است و در اصطلاح نگارش عبارت است از سرآغاز و یا آنچه در ابتدای هر نوشته آورده می شود.

بدون شک کلیه ی نوشته ها باید مقدمه ای در آغاز داشته باشند بیان مقدمه ذهن خواننده را برای دریافت پیام آماده میسازد همچنین وی را در دستیابی به سوابق کمک می نماید. «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 با مخاطب طرح و عنوان میشود.

در برخی از نامه ها که سوابقی از آنها وجود دارد ذکر شماره و تاریخ نامه ی آنها می تواند ارزش مقدماتی و تکمیلی داشته باشد و مورد استفاده قرار گیرد زیرا از طریق آن خواننده و یا دریافت کننده ی نامه سوابق قبلی را مورد مطالعه قرار میدهد و به سهولت نسبت به تهیه ی پاسخ لازم اقدام می نماید.

در مورد نامه هایی 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 دریافت کننده ملزم به اجرای آن است یا یک ضرورت و الزام اداری در مورد اول باید به شماره ی ماده و عنوان قانون مورد نظر اشاره نمود یا این که پس از ذکر عنوان قانون و شماره ی ماده اصل آن در داخل علامت گیومه ... نوشته شود.

پیام اصلی

پیام همان چیزی است که نامه برای انتقال آن ارسال میگردد بنابراین، با اهمیت ترین 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 نامه هایی در سازمان مبادله می شود که به دلیل نارسایی پیام اصلی بدون اثر و نامفهوم میماند و حتی در پاره ای از موارد اثر منفی بر جای می گذارد. نامفهوم بودن پیام باعث می شود مکاتبات اضافی صورت گیرد. در نتیجه وقت و هزینه بدون دلیل مصروف می گردد. از طرفی چنان چه نوشته ای اثر منفی برجای بگذارد خسارات جبران

ناپذیری به نویسنده ی سازمان وارد خواهد ساخت.

با عنایت به این که نوشته های اداری مهمترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمانها و ادارات اند شایسته است که به بهترین وجهی به رشته تحریر درآیند در این مورد به «ساده نویسی» توصیه می شود، زیرا ساده و بی تکلف نوشتن تفهیم را امکان پذیر می سازد و نیاز به توضیح اضافه را کم میکند

منظور از ساده، نویسی تدوین نامه های عامیانه و خالی از مفاهیم علمی نیست بلکه مراد استفاده نکردن از لغات دور از ذهن و متروک و کنایه و استعاره های پیچیده است. نوشته های اداری باید به گونه ای تهیه شود که به راحتی منظور و هدف پیام دهنده 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 حاشیه پردازی و درج مطالب غیر ضروری در نامه ها، باعث ابهام و کم اثر شدن آنها می گردد.

اختتام و نتیجه

نامه های اداری ممکن است پایان متفاوتی داشته باشند ولی آنچه باید در پایان نامه بیشتر به چشم بخورد اهمیت دادن به پیام اصلی و ترغیب اقدام کننده جهت سرعت بخشیدن به انجام درخواست و ارسال پاسخ است. از طرفی بهتر است در نامه های، جوابیه نتیجه چه مثبت و چه منفی کاملا مشخص گردد و از به کار بردن کلمات چند پهلو 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 پاسخ دهنده 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 می سازد باعث میشود که نامه ای، روشن صحیح و با محتوای مطلوب تهیه و ارائه گردد (طرح نامه های اداری را در جدول شماره ۵ به طور یکجا میتوان ملاحظه نمود .

جدول شماره ۵ طرح کلی نامه های اداری

<p>سرلوحه : آنچه در بالای نامه چاپ شده تابع استاندارد ویژه ای است</p> <p>چاپ سرلوحه در بخش خصوصی به سلیقه ی صاحبان آن بخش بستگی دارد</p>	
<p>عناوین موضوع : به : گیرنده ی نامه</p> <p>از : فرستنده ی نامه</p> <p>جمله ای کوتاه که مبین محتوای نامه است.</p>	
<p style="text-align: right;">متن :</p> <p style="text-align: center;">- راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق ؛</p> <p style="text-align: center;">- کمک به مخاطب در دریافت آسان تر پیام :</p> <p style="text-align: center;">- توجیهی برای ارائه ی پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه</p> <p style="text-align: center;">- ممکن است درباره ی یک یا چند موضوع باشد ؛</p> <p style="text-align: center;">-بهرتر است برای موضوعات مختلف نامه های جداگانه تهیه و تدوین شود ؛</p> <p>اصل پیام : -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 می شوند</p> <p style="text-align: right;">اختتام :</p> <p style="text-align: center;">- توجیه پیام یا درخواست ؛</p> <p style="text-align: center;">-تأکید بر آن چه خواسته شده ؛</p> <p style="text-align: center;">-تشویق مخاطب به انجام درخواست ؛</p> <p style="text-align: center;">-توجیه قانونی و عاطفی موضوع ؛</p> <p style="text-align: center;">-تعیین مدت زمان برای پاسخ و یا اثرات موضوع؛</p>	
<p>امضا: - قید مشخصات فردی و اداری مقام امضا کننده ؛</p> <p style="text-align: center;">نام و نام خانوادگی</p> <p style="text-align: center;">علامت امضا</p> <p style="text-align: center;">سمت</p>	<p>- علامت امضای وی ؛</p>

- ابتدا مشخصات فردی و بعد مشخصات اداری در سطر دوم 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 بر عهده آنان باشد .
 - در آخر نامه و بعد از امضا با ذکر واژه ی رونوشت به نام و نام خانوادگی و با عنوان واحد سازمانی نوشته شده و وظیفه و کاری را که باید بر عهده داشته باشد قید می گردد ؛
- گیرندگان رونوشت به ترتیب اهمیت و یا به ترتیب اهمیت کاری که در مشارک در انجام درخواست برعهده دارند. قید می شود.

مرحله ی سوم : بررسی حاصل کار

بعد از آن که پیش نویس تهیه گردید. لازم است قبل از ارائه با حروف نگاری، مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارآیی و تأثیر مطلوب طرح شده است. در مورد پاسخ نامه ها میتوان نامه ی رسیده را با پیش نویس پاسخ تهیه شده مقایسه کرد تا اطمینان حاصل شود که پیش نویس تهیه شده کامل و بدون نقص است و به تمام سؤالات یا درخواست های فرستنده ی نامه پاسخ داده شده یا خیر چنان چه مطالب مطرح شده کافی و وافی به مقصود بود که مراد حاصل است. در غیر این صورت باید تجدید نظر کرد و پیش نویس را اصلاح نمود . برای بازبینی پیش نویس میتوان از فهرست بررسی چک لیست) استفاده کرد و براساس آن نسبت به بررسی مجدد پیش نویس اقدام نمود در فهرست بررسی پیش نویس، سؤالاتی مطرح می گردد. که بررسی پاسخ آنها نشان میدهد محتوای پیش نویس گویا و کافی است یا خیر.

سؤالات طرح نا شده در فهرست ،بررسی به سلیقه ی نویسنده یا موقعیت و خواسته ی سازمان بستگی دارد، که قبلا می باید تهیه شود و در جای مناسبی جلوی دید تهیه کننده ی نامه قرار گیرد. به این ترتیب، تهیه کننده ی پیش نویس میتواند از طریق آن مطالب نوشته شده را به طور دقیق مورد واریسی قرار دهد و در صورت لزوم اصلاحاتی در آن به عمل آورد. در این جا نمونه ای از فهرست واریسی چک لیست پیش نویس ارائه می گردد. (جدول شماره ی ۶) بدیهی است ارزیابی پاسخ این سؤالات نویسنده را در تأیید و یا تجدید نظر در متن نوشته راهنمایی می کند.

ردیف	سئوالات طرح شده	نتیجه واری	
		تأیید شد	اصلاح شد
۱	آیا قبل از نوشتن ، موضوع به خوبی مورد بررسی قرار گرفته است؟		
۲	آیا متن نوشته شده به سهولت قابل فهم و خواندن است؟		
۳	آیا متن تهیه شده با موضوع اصلی نامه مرتبط است؟		
۴	آیا از واژه های مناسب در نوشتن نامه استفاده شده است؟		
۵	آیا پیش نویس تهیه شده بیش از حد طولانی و خسته کننده یا مختصر و خالی از مفاهیم اصلی است؟		
۶	آیا موضوع نامه به خوبی توجیه و تفسیر شده است؟		
۷	آیا هدف اصلی به طور کامل ملحوظ گردیده است؟		
۸	آیا ارتباط بین مطالب نامه جمله ها و عبارات حفظ گردیده است؟		
۹	آیا نامه از قاطعیت و صراحت لازم برخوردار است؟		
۱۰	آیا تقسیم بندی منطقی در تنظیم نامه رعایت گردیده است؟		
۱۱	اگر نامه در پاسخ نامه ی دیگری است؛ آیا به کلیه ی موارد طرح شده در نامه ی اصلی پاسخ گفته شده است؟		
۱۲	آیا آثار قانونی نامه مورد توجه بوده است؟		
۱۳	آیا سیاست کلی سازمان ملحوظ گردیده است؟		
۱۴	آیا نامه به خوبی پایان یافته است؟		
۱۵	آیا موقعیت های خاص مخاطب از هر لحاظ در نظر گرفته شده است؟		
۱۶	آیا لحن نامه صحیح است؟		
۱۷	آیا به تعداد افراد و یا واحدهایی که باید از محتوای نامه مطلع باشند. رونوشت داده شده است؟		

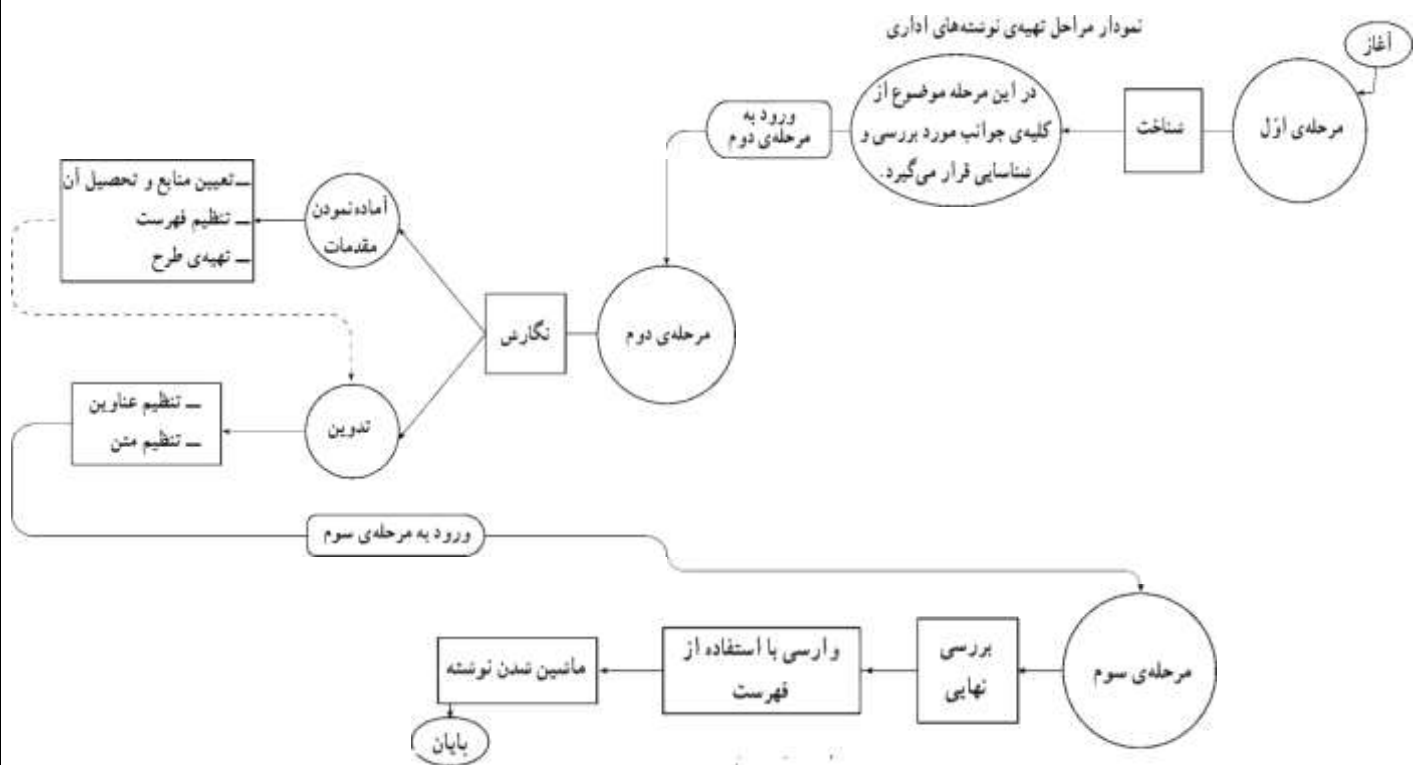
توصیه های لازم در مورد پیش نویس :

- پیش نویس 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
- چنان چه پیش نویس تهیه شده بیش از حد خط خوردگی دارد، بهتر است بازنویسی شود.
- فاصله ی خط ها با یکدیگر حداقل ۱۵ میلی متر باشد تا جای کافی برای اصلاحات یا تغییرات لازم وجود داشته باشد.
- در تهیه ی پیش نویس باید به هر چهار طرف نامه فضای کافی برای حاشیه اختصاص داده شود. کنترل شود که املا ی کلمات درست باشد اگر تردیدی در املا ی برخی از واژه ها وجود دارد به فرهنگ مراجعه گردد .
- سعی شود که هماهنگی لازم بین سبک نوشتار موضوع و هدف نامه وجود داشته باشد.
- نشان گذاری و آیین آن به خوبی رعایت و به کار برده شود.
- در صورتی که نامه باید تایپ شود بهتر است پیش نویس آن به همان ترتیبی که شکل ظاهری آن مورد نظر است تنظیم گردد.
- سایر اقدامات : پس از آن که پیش نویس تهیه شد و از هر جهت مورد تأیید تهیه کننده قرار گرفت ذیل آن را امضا میکند ، سپس برای تأیید و امضای پیش نویس (پاراف) در اختیار مقام ذی ربط قرار می گیرد. مقام مزبور بعد از مطالعه ، حک و اصلاح لازم را به عمل می آورد و عنداللزوم با افزودن و یا کم کردن مطالبی به آن، پیش نویس را به طور مقدماتی امضا میکند و برای ماشین شدن به واحد مربوط ارسال می دارد. نامه به وسیله ی ماشین نویس و بر اساس ضوابط حروف نگاری نامه های اداری ماشین می شود بعد از ماشین شدن و مقابله در همان واحد اشکالات ماشینی برطرف می شود.

سپس برای تهیه کننده ی اصلی ارسال میگردد تهیه کننده نامه ی ماشین شده را با پیش نویس مجدداً مقابله می کند تا اگر اشتباهاتی رخ داده باشد نسبت به اصلاح آن اقدام نماید. سپس نسخه ی آخر نامه را امضا کند نامه ی آماده شده این بار به منظور امضای نهایی برای مقام ذی ربط فرستاده می شود .

قدر مسلم امضا کننده ی هر نامه بالاترین مقام واحد صادر کننده ی نامه است. برای امضای نهایی لازم است نامه کاملا مطالعه و سپس امضا شود زیرا مسئولیت امضا کننده ی نامه بیش از مسئولیت کلیه ی افرادی است که در تنظیم آن به نحوی مشارکت داشته‌اند به هر تقدیر نامه‌ی امضا شده برای ثبت و صدور به واحد دبیرخانه ارسال می گردد .

نمودار شماره ی ۸ مراحل تهیه ی نامه‌های اداری را نشان میدهد.



نمودار

شماره ی ۸

بخش سوم سایر مکاتبات و نوشته های اداری

گونه های دیگر از مکاتبات و نوشته های اداری، که در برقراری ارتباطات رسمی سازمان جریان دارند با اشکال دیگر تنظیم و تدوین می شوند. گرچه شکل ظاهری آنها تفاوت هایی با نامه های اداری دارند؛ اما از همان گروهانند و کلیه اقداماتی که باید برای تهیه نامه های اداری صورت گیرد، دقیقاً برای این گروه از مکاتبات نیز لازم است به طوری که پیش نیاز تهیه و تدوین آنها نیز هست.

اهم این نوشته ها که به شکل های مختلف در سازمان های فعلی کشورمان متداول است عبارت اند از:

- بخش نامه
- صورت جلسه
- گزارش
- فرم و احکام

فصل پنجم

هدفهای رفتاری :

- بخش نامه را تعریف کنید.
- انواع بخش را نام ببرید.
- چگونگی امضا و تکثیر آن را توضیح دهید.

بخش نامه

بخش نامه در لغت به معنی حکم یا دستوری که از طرف وزارت خانه یا مؤسسه ای، در نسخه های متعدد مینویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ میکنند (در قدیم به آن متحد المال می گفتند).
تعریف بخش نامه در اصطلاح اداری تقریباً همان مفهوم لغوی آن است.

هدف از صدور بخشنامه را میتوان در موارد ذیل خلاصه نمود :

- ابلاغ قوانین و مقررات ؛
- ارائه ی اطلاعات مانند انتصاب تغییراتی در روال و وضع اداری و ؛
- ابلاغ دستور العمل ها ؛
- درخواست گزارش ؛
- ابلاغ رویه های کاری به منظور ایجاد هماهنگی؛
- ارائه ی آموزشهای لازم به منظور اجرای یک نواخت امور ؛

انواع بخش نامه

در زمان حال گونه های زیادی از بخش نامه در سازمانهای اداری مبادله می گردد. بیان تمامی گونه های مزبور نیاز به صرف وقت زیاد دارد که از حوصله این کتاب خارج است. در اینجا، تنها دو گونه ی مهم آن به قرار زیر ارائه می گردد.

الف) انواع بخش نامه از دیدگاه هدف و محتوای مطالب : بخش نامه ها از دیدگاه هدف و محتوای مطالب به گونه های زیر تقسیم می گردند :

-درخواستی

-دستوری

-هماهنگی

-ابلاغ قوانین،

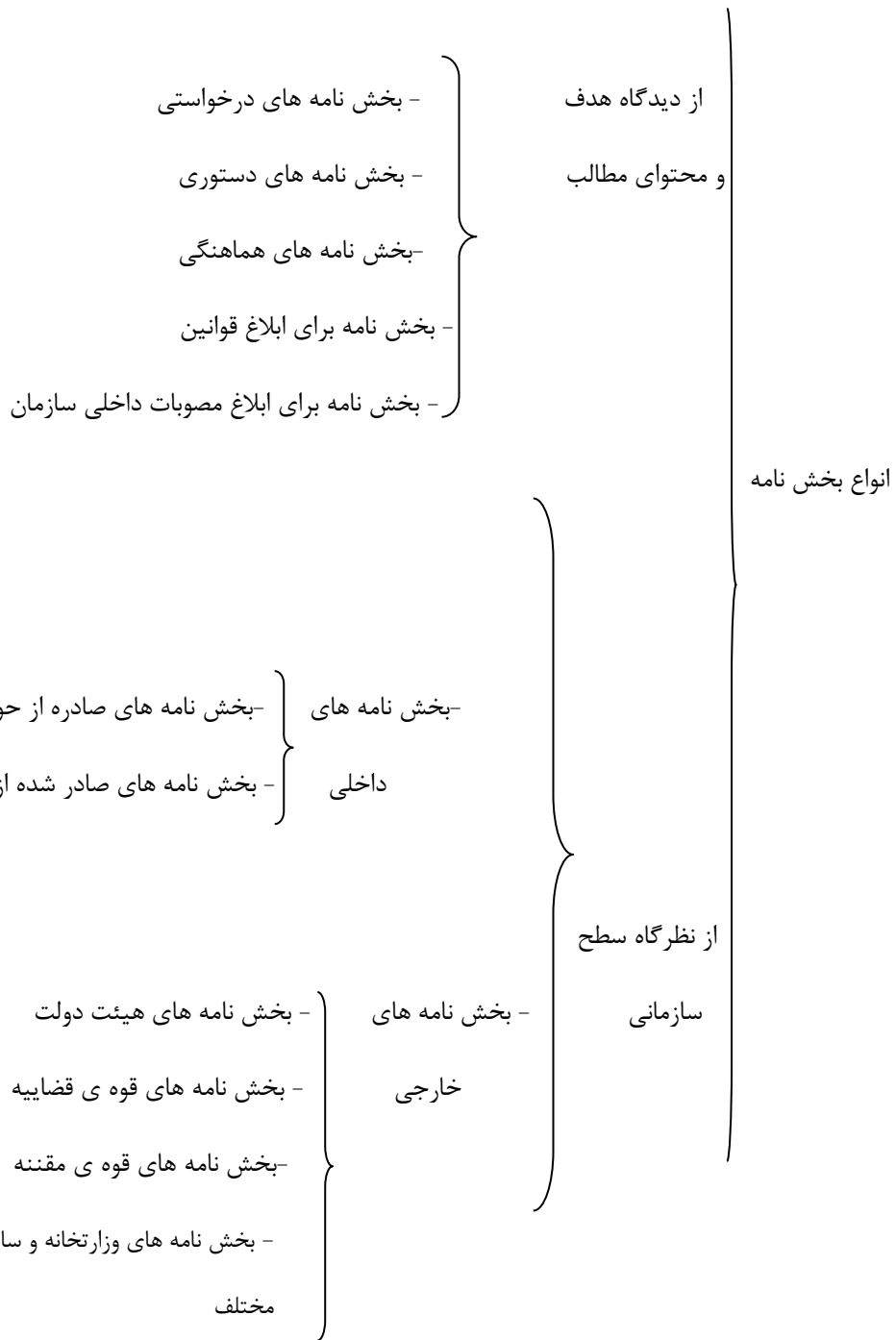
-ابلاغ مصوبات داخلی سازمان

ب) انواع بخش نامه از نظرگاه سطح سازمانی : در این تقسیم بندی، بخش نامه ها در ابتدا، به دو گروه عمده ی بخشنامه های خارجی و بخش نامه های داخلی تقسیم میشوند. استفاده از عنوان های خارجی و داخلی فقط در ارتباط با خارج و داخل سازمان است.

بخش نامه های خارجی معمولاً ابلاغ کننده ی مصوبات مجلس، هیئت دولت و یا سایر مراجع ذی صلاح کشور به وزارت خانه ها و سازمانهای دولتی و یا سازمانهای خصوصی است. از طرفی هم وظایف بعضی از وزارتخانه ها ایجاب میکند که برای سایر وزارت خانه و مؤسسات، اعم از دولتی و خصوصی به صدور بخشنامه اقدام نمایند. به طور نمونه میتوان از بخش نامه های وزارت امور اقتصادی و دارایی در مورد پرداخت هزینه ها برای سایر وزارت خانه ها و سازمان ها نام برد. بخش نامه های رسیده از خارج سازمان بدواً به استحضار بالاترین مقام سازمانی رسانیده می شود.

سپس در صورتی که لازم باشد توسط مقام مزبور و یا قائم مقام قانونی وی به کلیه ی واحدها یا بعضی از آنها به طور جداگانه یا با انعکاس زیر نویس آن ابلاغ می گردد.

بخش نامه های داخلی به دو گروه عمده تقسیم میشوند: بخش نامه هایی که به وسیله ی بالاترین مقام سازمانی امضا می گردد. در وزارت خانه ها به این گونه بخش نامه ها عنوان وزارتی داده شده است. گروه دوم بخش نامه هایی هستند که توسط واحدهای داخلی برای ادارات هم سطح صادر می گردد. از این گونه می توان به بخش نامه های امور اداری در مورد ساعات کار و بخش نامه های کارگزینی در مورد مسائل استخدامی و بخشنامه های صادر شده از امور مالی جهت مسائل مالی و اموالی و پرداخت و دریافت ها ، اشاره نمود نمودار شماره ی (۹) تقسیم بندی فوق میتواند ملاک بایگانی بخش نامه ها نیز قرار گیرد.



نکاتی درباره ی تهیه ی بخش نامه

در بخش نامه از ضوابط مربوط به عناوین نامه : «به»، «از»، «موضوع» استفاده نمی شود. برای تنظیم آن معمولاً کلمه ی بخش نامه در بالای نامه و وسط سطر نوشته می شود و آنگاه نام واحد دریافت کننده در جای خود قید می گردد، مانند :

بخش نامه

-حوزه ی معاونت

-اداره ی کل

پس از آن که بخش نامه آماده و تایپ گردید، توسط مقام ذی ربط امضا می شود. بعداً به تعداد لازم تکثیر میگردد، سپس عنوان اختصاصی واحد گیرنده به عنوان کلی افزوده و در جای خود ماشین می شود، مانند:

-حوزه ی معاونت اداری و مالی؛

-اداره ی کل امور ساختمانها؛

-دفتر مطالعات و برنامه ریزی؛

-قسمت بهره برداری؛

-اداره ی دبیرخانه.

به این ترتیب عنوان واحد گیرنده تکمیل می شود.

متن بخش نامه همانند سایر نامه های اداری، از سه قسمت، مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه گیری تشکیل می شود. با این تفاوت که در بخش نامه هر یک از سه جزء مزبور باید کامل و مستقل عمل کنند. هر جزء رسالتی دارد، که آغاز و پایان خاصی را برای آن جزء ایجاب می نماید. امضای بخش نامه:

در مورد امضای بخش نامه رسم بر آن است که نسخه ی اصلی امضا شود و سپس بخش نامه تکثیر و عناوین آن تکمیل شود در اینجا پیشنهاد می شود برای تأثیر گذاری بیش تر و همچنین رعایت احترام مخاطب و ایجاد ارتباط مؤثر هر نسخه جداگانه امضا گردد. به این ترتیب در ذهن مخاطب تصویر یک نامه ی مستقل منعکس می گردد. قدر مسلم همان اثری را که یک نامه ی مستقل در مخاطب ایجاد مینماید در بخش نامه ای که به این ترتیب تهیه شود، ایجاد خواهد کرد.

فصل ششم

هدف‌های رفتاری :

- مفاهیم کلی جلسه را تعریف نماید.
- ارکان جلسه را توضیح دهید.
- با فرم های صورت جلسه آشنا شوید.
- با اهداف تنظیم صورت جلسه آشنا شوید.
- صورت جلسه های مورد نیاز را تنظیم نمایید .
- مکاتبات مرتبط با جلسه را تهیه نمایید .
- به اهمیت صورت جلسه در امر مستند سازی آگاه شوید.

صورت جلسه

مفاهیم کلی

-جلسه

قبل از ورود به بحث پیرامون صورت جلسه لازم است بدانیم جلسه چیست؟ به چه منظور

تسکین میشود؟ و تحت چه شرایطی مصداق پیدا می کند؟

«جلسه» در لغت به معنی نشستن است برای رسیدگی و گفت و گو درباره ی امری. در اصطلاح،

با حفظ معنی لغوی آن میتوان گفت: همایش صاحب نظران با مسئولان ، براساس وظایف یا

مأموریت‌های محوله در محل معین و زمانی مشخص به منظور رسیدگی پیرامون حل و فصل یک

معضل اداری یا اجتماعی با هم چنین ،جست و جو جهت پیدا نمودن راه حل مناسب برای آن با

اتخاذ تصمیم درباره ی نحوه ی اجرای امری خاص.

بدیهی است تصمیمات متخذه در این گونه جلسات به دلیل آثار تبعی آن باید از طریق تنظیم

صورت جلسه مستندسازی شود تا بعدها مورد استفاده قرار گیرد .

-ارکان جلسه

با عنایت به تعریف فوق، جلسه هنگامی مصداق پیدا میکند که ارکان چهارگانه ی آن یعنی اعضای

جلسه، دستور جلسه زمان جلسه و مکان جلسه تجمع و تحقق یافته باشند.

برای توضیح بیشتر ایجاب می نماید که به شرح هر یک از این ارکان و هم چنین، شرایط تحقق

آنها به اختصار پردازیم.

اعضای جلسه ؛

به شرکت کنندگان در جلسه اعضای جلسه گفته میشود شرکت و حضور اعضا در جلسه ممکن

است جزو وظایف سازمانی آنها باشد مانند بعضی از وزراء و مسئولین که به دلیل پست مورد

تصدی خود عضویت و یا ریاست مجمع عمومی برخی از سازمانهای وابسته به وزارت خانه تحت

سرپرستی خود را برعهده دارند .

دستور جلسه :

هدف از تشکیل جلسه قبلاً مشخص میشود و به طور مکتوب تحت عنوان «دستور جلسه» برای

شرکت کنندگان ارسال میگردد . وجود دستور جلسه ی مدون و مکتوب، علاوه بر آن که باعث

میشود که مذاکرات از مسیر اصلی خود منحرف نشود؛ به شرکت کننده این امکان را می دهد که

قبلاً مدارک و سوابق مورد نیاز را تهیه کند و عنداللزوم در زمینه ی موضوع مطالعات لازم را به

عمل آورد در این صورت علاوه بر این که وقت جلسه بیهوده هدر نمی شود به کارایی آن، به طور

قابل ملاحظه ای ، افزوده می گردد.

زمان جلسه :

زمان و تاریخ تشکیل جلسه و هم چنین ساعت شروع آن به طور دقیق از قبل تعیین میشود و به

اطلاع شرکت کنندگان می رسد.(دعوت نامه ارسال با به طرق مقتضی دیگر ابلاغ می گردد). در

جلساتی که حالت استمرار دارد ، هنگام آغاز و زمان پایان نیز قبلاً توافق میشود و در دعوت نامه قید می گردد.

مکان جلسه ؛

مکان جلسه به محل برگزاری جلسه اطلاق می شود. محل برگزاری جلسه در جلسات عادی و اداری از پیش تعیین میشود و ضمن ارسال دعوت نامه محل آن به استحضار شرکت کنندگان می رسد. لازم است یادآوری شود که برخی از جلسات می باید در محل خاصی تشکیل شود تا رسمیت آن حفظ گردد(مانند جلسات پارلمان در کشورهای مختلف که باید در محل آن تشکیل گردد).

سازمان جلسه

حال که درباره ی ارکان جلسه بحث شد، بد نیست مختصری نیز درباره ی سازمان جلسه صحبت شود تا نسبت به آن شناخت بیشتری حاصل شود.

رئیس جلسه :

معمولاً در هر جلسه یک نفر به عنوان رئیس، چند نفر به عنوان اعضا و یک نفر هم به سمت دبیر جلسه شرکت می کنند. سازمان مزبور عمومیت دارد و در کلیه ی جلسات رسمی می تواند صادق باشد. اداره امور جلسه با رئیس جلسه است. رئیس ممکن است در همان جلسه به وسیله ی شرکت کنندگان انتخاب گردد. یا این که به موجب مقررات و قوانین خاص از قبل تعیین گردیده باشد.

هدایت و رهبری جلسه با رئیس است. وظایف دیگر او تعیین وقت صحبت برای اعضای جلسه است. وی موظف است که مراقبت نمایند جلسه از مسیر اصلی خود خارج نشود و با صحبت های متفرقه وقت جلسه و اعضا تلف نشود. رئیس جلسه مانند سایر اعضا دارای یک رأی است و به دلیل رئیس بودن امتیاز ویژه ای به وی تعلق نمی گیرد. در برخی از جلسات ممکن است به

موجب مقررات و قوانین، امتیاز ویژه ای برای رئیس جلسه در نظر گرفته شده باشند. مثلاً هنگامی که آرای موافق و مخالف مساوی باشد، ملاک تصمیم در تصویب شدن یا تصویب نشدن موضوع وجود ر هر یک از طرفین موافق و مخالف خواهد بود.

اعضای جلسه :

اعضای جلسه هر یک به نوبه ی خود وظایفی دارند. از آن جمله مطالعه ی کافی و کسب اطلاعات لازم پیرامون دستور جلسه بررسی مسائل و استنتاج منطقی، رعایت بی نظری و بی طرفی در امور و ارائه ی نظرات لازم و اجتناب از پراکنده گویی و خارج نشدن از موضوع هر یک از اعضای جلسه معمولاً دارای یک رأی اند.

دبیر جلسه:

ناگفته پیداست که دبیری جلسه کاری است مهم ، حساس و مشکل . بنابراین ، ایجاب می نماید که در مورد انتخاب فرد مزبور دقت بیشتری به عمل آید.

دبیر جلسه ممکن است از بین اعضای جلسه به عنوان دبیر در همان جلسه انتخاب شود. البته این نوع انتخاب عملاً نتیجه ی مناسبی نداشته است، چون اغلب مشاهده شده دبیری که سمت عضویت داشته نتوانسته در انجام وظایف محوله بی طرفی خود را حفظ نماید . بنابراین، بهتر است دبیر جلسه از بین اعضای جلسه انتخاب نشود و حق رأی هم نداشته باشد.

وظایف دبیر جلسه عبارت اند از:

تهیه ی دعوت نامه برای هر یک از اعضا و ارسال آن و حصول اطمینان از این که دعوت نامه به دست عضو رسیده است .

- نظارت بر آماده شدن محل جلسه و حصول اطمینان از این که لوازم و ابزار کار اعضا در دسترس است.

-تنظیم صورت جلسه و به امضا رساندن آن ؛

-ارسال نسخه ای از صورت جلسه برای اعضای جلسه :

-بایگانی سوابق جلسه در صورت لزوم.

حضور تمامی اعضا در جلسه الزامی است . در صورت غیبت هر یک از اعضا مراتب در صورت جلسه منعکس می گردد. معمولاً برای رسمیت یافتن جلسه حضور تعداد معینی از اعضا الزامی است.

صورت جلسه در لغت به معنی نوشته ای که در آن خلاصه ی گفت و گوهای اعضای مجلسی ذکر شده باشد، ورقه ای که در آن شرح واقعه نوشته شود. از دیدگاه حقوقی، صورت جلسه (یا صورت مجلس) ورقه ای است که یک مقام رسمی (قاضی و پلیس و غیر آن ها) در آن یک عمل قضائی یا یک عمل خارجی مانند ضرب و جرح و قتل و ... را به منظور اثبات یک واقعه ی مدنی یا کیفری یا اداری ثبت می کند.

همان طور که از معانی آن مستناد میگردد، صورت جلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته ای گفته می شود که در بردارنده مطالب مطروحه، گفت و گوها یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی یا یک جلسه ی اداری باشد .

طرح یا چارچوب صورت جلسه ؛

هر جلسه رسمی با تجمع ارکان ، که قبلاً بیان گردید ، تحقق می یابد. مکمل تحقق جلسه تنظیم صورت جلسه است که رسمیت جلسه را تأمین می نماید . هر صورت جلسه دارای ارکانی است که بدون تردید در آن باید ذکر شود. برخی از این ارکان بسیار مهم اند و بدون آنها صورت جلسه تحقق پیدا نمی کند. برخی دیگر در درجه دوم اهمیت قرار دارند. ارکان صورت جلسه به طور عادی به شرح زیرند :

-مشخصات اعضای شرکت کننده

-امضای شرکت کنندگان

- دستور جلسه

-مطالب مطروحه

-تصمیمات اتخاذ شده

-زمان جلسه

-مکان جلسه

-تکلیف جلسه ی بعدی

قید آنچه به عنوان ارکان صورت جلسه در بالا به آن اشاره گردید در تنظیم و تدوین صورت جلسه الزامی است. اینک به جهت روشن شدن مطلب ، ضمن توضیح لازم، نحوه ی تنظیم و تدوین آن ذیلاً درج می گردد.

مشخصات اعضای شرکت کننده :

مشخصه های فردی و شغلی هر یک از شرکت کنندگان و هم چنین، شماره ی معرفی نامه و یا مجوز شرکت آنان در صورت جلسه نوشته می شود. در صورتی که فرد شرکت کننده به نمایندگی از طرف شخص حقیقی دیگری در جلسه حضور یافته باشد، نام هر دو نفر با توجیه کامل مطلب قید میشود.

امضای شرکت کنندگان :

صورت جلسه با امضای شرکت کنندگان در جلسه رسمیت پیدا می کند. در آخرین صفحه ی صورت جلسه نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی یا اجتماعی هر یک از شرکت کنندگان نوشته میشود و سپس به امضای هر یک از آنان میرسد. در صورت جلسه هایی که جنبه ی مالی با حقوقی دارند یا از اهمیت ویژه ای برخوردارند، باید تمام صفحات آن به وسیله ی شرکت کنندگان امضا شود.

یادآوری می شود نام و نام خانوادگی شرکت کننده، که برای امضا در صفحه ی آخر قید می گردد، در صفحات دیگر لازم نیست درج شود و فقط اثر امضا کفایت می نماید.

دستور جلسه :

به موضوعی که جلسه برای حل و فصل آن تشکیل گردیده است. «دستور جلسه» می گویند. دستور جلسه مبین هدف جلسه است. منطقی است که دستور جلسه از قبل تعیین می شود و ضمن دعوت نامه برای اعضا ارسال می گردد.

به این ترتیب شرکت کننده ی علاقه مند، با مطالعه و آمادگی کافی در جلسه حضور خواهد یافت.

مطالب مطروحه :

درج مذاکرات در صورت جلسه الزامی است. ممکن است مشروح مذاکرات منعکس گردد یا این که خلاصه و یا رئوس مطالب عنوان شده نوشته شود.

تصمیمات اتخاذ شده :

بعد از انجام مذاکرات و جمع بندی آنها، نتیجه، که حاوی تصمیمات متخذه است در یک یا چند جمله ی مستقل تدوین میشود و در صورتجلسه قید می گردد.

زمان جلسه :

به تاریخ دقیق (روز، ماه، سال) و هنگام شروع و خاتمه ی جلسه «زمان جلسه» گفته میشود میتوان تاریخ و ساعت شروع را از قبل تعیین نمود. علاوه بر آن چه بیان گردید، جلساتی وجود دارد که به طور مستمر باید تشکیل گردند. در این گونه جلسات شماره ی جلسه نیز مشخص میشود.

بعد از قید زمان و نوبت جلسه معمولاً تاریخ نشست بعدی تعیین و در صورت جلسه نوشته می شود.

مکان جلسه :

به محل تشکیل جلسه اطلاق میشود. محل تشکیل جلسه باید در صورت جلسه قید شود. در برخی از جلسات استفاده از مکانی خاص الزامی است (برای مثال، جلسات مجلس شورای اسلامی باید در خود مجلس برگزار شود).

تکلیف جلسه ی بعدی :

به دلیل اهمیت ویژه و وسعت دامنه ی موضوع جلسه، ممکن است بحث و بررسی و نتیجه گیری در یک جلسه به اتمام نرسد. بنابراین، ناگزیر برای تشکیل جلسات بعدی اقدام میشود. در این صورت تاریخ و زمان جلسه ی آینده و عنداللزوم دستور جلسه ی بعدی معین می شود و در صورت جلسه قید می گردد .

انواع صورت جلسه:

هنوز در کشور ما تنظیم صورت جلسه به صورت استاندارد جدی تلقی نمی شود و بیشتر بر اساس سلیقه ی مسئولان و متصدیان امور تهیه میگردد . به طوری که بعضا در کاغذهای معمولی، مانند نوشته های عادی تنظیم میشود و در برخی موارد، بر اساس نمونههای ارائه شده از طرف سازمان ذی ربط یا به موجب آیین نامه ای خاص تنظیم میگردد. قدر مسلم، ذوق و سلیقه ی تنظیم کننده و رئیس جلسه در نحوه ی تنظیم صورت جلسه بسیار تأثیر گذار است. به همین دلیل، گونه های متفاوتی از نحوه ی تنظیم صورت جلسه وجود دارد . برای سهولت در امر مطالعه ، آنها را به صورت زیر طبقه بندی می نمایم.

-صورت جلسه ی مشروح

-صورت جلسه ی نیمه مشروح ؛

-صورت جلسه ی خلاصه :

-صورت جلسه ی به شکل فرم

صورت جلسه‌ی مشروح :

در این گونه صورت جلسه مشروح مذاکرات هر یک از اعضای جلسه به طور کامل نوشته می شود. در گذشته، تنظیم این گونه صورت جلسات بسیار مشکل بود. زیرا باید چند نفر تندنویس با سرعت، مطالب عنوان شده را به روی کاغذ آورند، و بعد از پایان جلسه، نوشته های تندنویسان با یکدیگر تطبیق داده شود تا نوشته ای کامل به دست آید.

صورت مشروح مذاکرات، معمولاً در جلسات دادگاه و یا به هنگام تصمیم گیری های مهم به رشته ی تحریر در می آید.

اما بارزترین نمونه ی آن در مجالس قوه مقننه، مثل مجلس خبرگان، مجلس شورای اسلامی و شورای نگهبان بر اساس یک سنت دیرین پارلمانی وجود دارد.

گرچه در زمان حال با استفاده از دستگاه ضبط صوت بیانات اعضا ضبط و سپس به روی کاغذ منتقل میشود، اما در بیشتر پارلمانها از وجود تندنویسان حرفه ای، که به همین منظور استخدام شده اند، استفاده میشود و این سنت و تشریفات هم چنان حفظ شده است. با این تفاوت که شیوه ی کار آسان تر شده است و هرگاه کلمه با جمله ای از قلم بیفتد، با استفاده از دستگاه های صوتی یا تصویری نسبت به تکمیل نوشته اقدام می نمایند.

صورت جلسه‌ی نیمه مشروح:

در این نوع صورت جلسه خلاصه یا رئوس مطالب عنوان شده از طرف هر یک از شرکت کنندگان درج می گردد. در آخر صورت جلسه و بعد از یک جمع بندی نهائی تصمیمات متخذه بر اساس اولویتها درج میشود و با امضای کلیه ی حاضران رسمیت پیدا می کند.

صورت جلسه‌ی خلاصه :

در این گونه خلاصه‌ی مطالب با فقط نتیجه مذاکرات به طور خلاصه درج می‌شود. سپس، تصمیمات اتخاذ شده منعکس می‌گردد. معمولاً در صورت جلسه‌های نیمه مشروح خلاصه‌ی مطالب عنوان شده از طرف هر یک از اعضا در مقابل نام آنها نوشته می‌شود. اما در صورت جلسه‌های خلاصه فقط چکیده‌ی کل مطالب مطرح شده قید می‌گردد.

به این ترتیب که با ذکر جمله‌ی ((بعد از انجام مذاکرات لازم تصمیماتی به شرح زیر اتخاذ گردید)) تصمیمات اتخاذ شده نوشته می‌شود. سپس با امضای اعضا، صورت جلسه شکل می‌گیرد.

صورت جلسه‌ی به شکل فرم ؛

یکی از متداولترین گونه‌های صورت جلسه در حال حاضر استفاده از فرمهای مخصوص است. این فرم‌ها به وسیله‌ی سازمانهای ذی ربط تهیه و تدوین می‌شود و در جریان کار همان سازمان قرار می‌گیرد. مانند صورت جلسه تحویل اتومبیل، اموال و گونه‌هایی از صورت جلساتی که به وسیله ضابطین عدلیه (پلیس قضایی) تنظیم می‌گردد.

در حال حاضر استفاده از فرمهای صورت جلسه به دلیل سهولت و سرعت در انجام امور، در بیشتر سازمانها و مؤسسات دولتی و خصوصی متداول شده است. اغلب دبیران جلسه تا آنجا که مقدور است از فرم استفاده مینمایند و چنانچه امکان استفاده وجود نداشته باشد، صورت جلسه را بر اساس عاملهای فرم به صورت عادی تدوین مینمایند. فرم شماره ی ۱۰ به عنوان نمونه ارائه می‌گردد. با مطالعه‌ی نحوه‌ی تکمیل فرم، مزبور و رعایت مواد آن ملاحظه خواهد شد هر نوع صورت جلسه‌ای را به آسانی میتوان تنظیم نمود.

تنظیم صورت جلسه

تدوین و تنظیم مطالب در نشستهای رسمی به وسیله ی دبیر با منشی جلسه انجام میشود. منشی جلسه ممکن است یکی از اعضای جلسه باشد یا شخص دیگری که به همین عنوان و بدون داشتن حق رأی در جلسه حضور یابد. در هر صورت لازم است یک منشی در تنظیم صورت جلسه اطلاعات و تجربیات لازم را داشته باشد. اصلح است که دبیر جلسه از اعضای رسمی جلسه نباشد. برای تنظیم و تدوین صورت جلسه و امضای آن از دو روش استفاده می شود. در روش اول بعد از پایان جلسه براساس مطالب مطروحه صورت جلسه آماده شود و برای امضا به یکایک شرکت کنندگان ارائه میگردد. اعمال این روش ظاهراً منطقی است، چرا که با فرصتی که دبیر دارد صورت جلسه را به طور کامل تدوین میکند و متعاقباً تایپ میشود. اما در عمل مشکلاتی خواهد داشت، حتی ممکن است صورت جلسه امضا نشود. زیرا با توجه به فاصله افتادن بین زمان تشکیل جلسه و تنظیم و آماده شدن صورت جلسه شرکت کننده نظرات خود تعدیل نموده باشد. در این صورت دبیر مجبور است در نوشته های خود این تغییرات را منعکس نماید و امکان دارد تغییرات مزبور مورد موافقت عضو یا اعضای دیگر جلسه قرار نگیرد که آن هم باید منعکس شود. به این ترتیب چندین مرتبه صورت جلسه تغییر میکند و کار، مشکل یا غیر ممکن میشود.

برای رفع این مشکلات لازم است صورت جلسه در همان جلسه آماده و به امضای اعضا برسد. نحوه ی انجام کار بسیار آسان است و فقط نیاز به تمرین و همچنین کسب اطلاعات لازم در مورد هر جلسه نیاز دارد. همان طور که گفته شد، در هر جلسه موارد ثابت و مشخصی وجود دارد که از قبل تعیین گردیده است و می توان قبلاً اطلاعات لازم را درباره ی آن تحصیل نمود، مانند شرکت کنندگان و مشخصات آنها، دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه که دبیر میتواند به منظور صرفه جویی در وقت و تحصیل فراغت لازم برای نوشتن سایر مطالب قبل از تشکیل جلسه

موارد مزبور را در صورت جلسه منعکس نماید.

با عنایت به این که در صورت جلسات اداری به مشروح کامل مذاکرات نیاز نیست. لذا، چکیده ی مطالب عنوان شده توسط هر یک از شرکت کنندگان را یادداشت می نماید. سپس با جمع بندی تصمیمات اتخاذ شده را نیز مشخص میکند و بر اساس اولویت ها تنظیم می نماید.

به این ترتیب ، صورت جلسه آماده میگردد. سپس در آخر جلسه ، آنچه را که نوشته است برای حاضران قرائت میکند و پس از انعکاس نظرات اصلاحی آنان ، که در همان جمع مطرح می شود، صورت جلسه را به امضا می رساند آن گاه فوراً نسبت به تکثیر صورت جلسه اقدام می کند و به هر یک از شرکت کنندگان تصویری ارائه میدهد.

در موردی که نسخه ی امضا شده قابل تکثیر و ارائه نباشد برای تایب آن ، اقدام می کند و ذیل کلیه ی نسخ را به عنوان دبیر جلسه امضا مینماید. ضمناً قبل از امضاء ، توضیح می دهد که نسخه ی اصلی و امضا شده در کجا نگه داری و بایگانی گردیده است.

چنانچه ایجاب نماید که نسخ تایپ شده به وسیله ی شرکت کنندگان امضا گردد، نسخ مزبور با تصویر صورت جلسه ی امضا شده برای اعضا ارسال میگردد . در این صورت شرکت کننده ملزم میشود آن را امضا کند و چنانچه نظر دیگری داشته باشد باید با خط خود به صورت جلسه اضافه نماید.

در این جا دو نمونه فرم صورت جلسه ارائه میشود فرم شماره ی ۱۰ و ۱۱ برای تنظیم صورت جلسات کلی و مختصر و فرم شماره ی ۱۲ ویژه تدوین صورت جلسات مفصل تر اختصاص داده شده است.

صورت جلسه

۱ - شماره ی جلسه :	۲ - زمان جلسه :	۳ - مکان جلسه :
۴ - دستور جلسه :		
۵ - اعضای جلسه :		
۶ - مطالب مطروحه :		
۷ - تصمیمات متخذه :		
۸ - جلسه بعدی : - زمان		- مکان
-دستور جلسه بعدی :		
۹ - امضاء :		

فرم شماره ۱۰

صورت جلسه

۱ - شماره ی جلسه :	۲ - زمان جلسه :	۳ - مکان جلسه :
۴ - دستور جلسه :		
۵ - اعضای جلسه :		
۶ - مطالب مطروحه و تصمیمات متخذه :		
۷ - امضاء :		

فرم شماره ۱۱

صورت جلسه

۱ - شماره ی جلسه :	۲ - زمان جلسه :	۳ - مکان جلسه :
۴ - دستور جلسه :		
۵ - اعضای جلسه :		
نام و نام خانوادگی	سمت و عنوان در جلسه	شماره ی معرفی نامه
-		
-		
-		
-		

فرم شماره ی ۱۲ برای صورت جلسات مفصل

صفحه دوم فرم صورت جلسه

بقیه مطالب مطروحه :		
۷ - تصمیمات متخذه :		
۸ - جلسه بعدی :		
- زمان	- مکان	- دستور جلسه بعدی :
۹ - امضا :		

بقیه فرم شماره ۱۲

نحوه‌ی تنظیم فرم صورت جلسه

فرمهای شماره ی ۱۰ و ۱۱ و ۱۲

۱ - شماره ی جلسه

در صورتی که جلسات به طور مستمر یا دوره ای به صورت روزانه یا هفتگی یا ماهانه و... تشکیل گردد ، در این قسمت شماره هر جلسه نوشته میشود .

۲ - زمان جلسه :

در این قسمت تاریخ تشکیل جلسه و زمان شروع و خاتمه آن قید می گردد.

۳- مکان جلسه :

منظور آدرس محل برگزاری جلسه است که در این قسمت نوشته می شود.

۴ -دستور جلسه :

قدر مسلم ، هر جلسه برای نیل به هدف ویژه ای تشکیل می گردد. تشریح هدف مزبور همان دستور جلسه است که از قبل مشخص گردیده و در این قسمت نوشته میشود.

۵ - اعضای جلسه :

در صورتی که اعضای جلسه قبلاً معرفی شده باشند ، به ترتیب اهمیت مقام آنان نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی و شماره ی معرفی نامه آنان ذکر میشود . چنان چه افراد از نظر مقام هم سطح باشند میتوان براساس حروف الفبا این قسمت را تکمیل نمود.

در جلساتی که برای اولین مرتبه تشکیل میشود ، دبیر جلسه موظف است معرفی نامه شرکت کنندگان را مطالبه کند و در صورت لزوم ، اطلاعات لازم را شفاهاً از آنان دریافت و در این قسمت قید نماید.

۶ - مطالب مطروحه :

در این قسمت خلاصه ی مطالب مطروحه از طرف شرکت کنندگان نوشته می شود. برای سهولت در امر مطالعه ، ابتدا نام بیان کننده نوشته میشود و سپس ، بعد از خط فاصل خلاصه و یا چکیده ی مطالب ایشان قید می گردد.

۷- تصمیمات متخذه :

در این قسمت چکیده ی تصمیمات اتخاذ شده به ترتیب اهمیت و به تفکیک، زیر هم نوشته می شود. در صورتی که دبیر جلسه لازم بداند میتواند برای هر مورد شماره ی ردیف، که از یک شروع می شود، اختصاص دهد.

۸- جلسه ی بعدی :

در این قسمت زمان ، مکان و دستور جلسه بعدی در صورتی که نیاز به جلسه بعدی بوده باشد نوشته می شود.

۹ - امضا :

شرکت کنندگان در جلسه ذیل صورت جلسه را امضا مینمایند (بدیهی است ، نخست نام و نام خانوادگی خود را به طور خوانا مینویسند . سپس آن را امضا می کنند).

اشاره :

۱ - در مورد صورت جلسات مفصل ، می توان از فرم شماره ی ۱۵ با صفحات اضافی استفاده نمود.

۲- در مواردی که صورت جلسه در چند صفحه تنظیم میگردد امضا کردن ذیل تمام صفحات به وسیله شرکت کنندگان الزامی است و قید نام در جنب امضا فقط در صفحه ی آخر خواهد بود.

۳ - دبیر جلسه با ذکر نام و نام خانوادگی با عنوان دبیر جلسه ذیل صورت جلسه را امضا خواهد نمود.

۴-فرمهای صورت جلسه ی ارائه شده در این جزوه را میتوان با توجه به نیاز سازمان تغییر داد و یا این که اندازه ی ستونهای افقی با توجه به میزان مطالب ؛ زیاد یا کم نمود.

یادآوری مینماید که دبیر جلسه قسمتهای یک تا پنج فرم را قبل از شروع جلسه می تواند تکمیل نماید.

ردیف ۶ و ۷ را در همان جلسه تکمیل مینماید. در آخر جلسه مطالب را برای شرکت کنندگان قرائت می کند و پس از امضا، آنان را فوراً تکثیر میکند و به هر یک نسخه ای تقدیم می دارد.

مکاتبات مربوط به جلسه :

همان طور که در قسمتهای گذشته بیان شد، برای اجرای امور اداری تبادل نامه ها و سایر نوشته های اداری لازم و در برخی از موارد، واجب است .

در مورد برگزاری جلسات و تنظیم صورت جلسه نیز این واقعیت مصداق دارد. اهم نامه های مرتبط با برگزاری جلسه عبارت اند از :

-دعوت نامه

-ابلاغ صورت جلسه

-پی گیری تصمیمات متخذه در جلسه

دعوت نامه - برای دعوت اعضای جلسه و یا فراخوان افراد برای حضور در جلسه ارسال می گردد.
در دعوت نامه لازم است زمان، مکان ، دستور جلسه و اسناد و اطلاعات مورد نیاز قید شود و حداقل چهار روز قبل از تشکیل جلسه به فرد مورد نظر ابلاغ گردد.
دعوت نامه ها و فراخوان به گونه های مختلف نوشته میشوند. دو نمونه از آنها را نمونه ی ۱۳ و ۱۴) متعاقباً ملاحظه می کنید.

ابلاغ صورت جلسه - با روشی که در این جزوه ارائه گردیده است، بعضاً می توان صورت جلسه و یا تصویر آن را در پایان جلسه به شرکت کنندگان ارائه نمود . مع الوصف دو نمونه از این نامه (نمونه های ۱۵ و ۱۶) در این جا ارائه می گردد.

پیگیری تصمیمات متخذه در جلسه - در برخی از جلسات، براساس تخصص اعضاء ، تکالیفی برای آنان تعیین میگردد که باید اجرا کنند و گزارش آن را ارائه دهند، تا دبیر جلسه آنها را در جلسه ی آینده طرح نماید (نمونه ی ۱۷).

نمونه های دعوت نامه :

نمونه ی ۱۳

جناب آقای

سرکار خانم

به منظور بررسی اجرای برنامه های آموزشی ضمن خدمت کارکنان مؤسسه ، مقرر است جلسه ای در روز از ساعت الی ، در اتاق کنفرانس مدیریت برگزار گردد.
از جناب عالی دعوت می شود رأس ساعت یاد شده ، با همراه داشتن فهرست اسامی همکاران و هم چنین عناوین دوره های آموزشی مورد نیاز، در جلسه شرکت فرمایید .
حضور به موقع تان موجب حفظ حقوق سایر اعضای جلسه و بیانگر شخصیت والا و هم چنین وقت شناسی جناب عالی خواهد بود.

دبیر جلسه

رونوشت :

- جناب آقایمدیر کل محترمو رئیس جلسه جهت استحضار .

نمونه ی ۱۴

جناب آقای

سرکار خانم

از جناب عالی دعوت می شود در جلسه بررسی برنامه های آموزشی ، که با مشخصات زیر تشکیل خواهد شد، راس ساعت تعیین شده حضور بهم رسانید.

۱ دستور جلسه : بررسی وضعیت آموزش ضمن خدمت و شناسایی نیازهای آموزشی

کارکنان

۲ مکان جلسه - سالن کنفرانس مدیریت

۳- زمان جلسه - روز از ساعت الی

۴ - اسناد و اطلاعات مورد نیاز - فهرست اسامی همکاران و هم چنین عناوین دوره های

آموزشی مورد نظر.

دبیر جلسه

نمونه ی ۱۵

جناب آقای

سرکار خانم

با تشکر از حضور موثر حضرت عالی در جلسه ی روز.....، یک نسخه از صورت جلسه ی نشست مزبور، که به امضای کلیه شرکت کنندگان محترم رسیده است ، جهت استحضار به پیوست تقدیم می گردد.

دبیر جلسه

نمونه ی ۱۶

جناب آقای

سرکار خانم

یک نسخه از صورت جلسه ی مورخ در بردارنده ی تصمیمهای متخذه در جلسه ی مزبور ، که بدون شرکت حضرت عالی برگزار گردید جهت استحضار به پیوست تقدیم می شود و اضافه می نماید ، نشست آینده در روز از ساعت الی در همان محل و در ادامه ی جلسه ی یاد شده تشکیل خواهد شد.

این نامه ، به عنوان دعوت نامه مجدد از حضرت عالی، تقدیم می گردد.

دبیر جلسه

نمونه ی ۱۷

جناب آقای

سرکار خانم

ضمن تقدیم صورت جلسه ی مورخ همان طور که در بند چهارم تصمیمات متخذه مطرح گردیده ، مقرر است نتیجه ی بررسیهای حضرت عالی پیرامون برنامه های زمان بندی اجرای دوره های آموزشی ضمن خدمت ، در جلسه آتی ، که در روز ساعت در محل مزبور تسکیل خواهد شد ، مطرح گردد . بنابراین تقاضا دارد گزارش خود را، حداقل سه روز قبل از تاریخ یاد شده، جهت آماده نمودن برای طرح در نشست آتی به این جانب ارائه فرمایید.

دبیر جلسه

فصل هفتم

هدفهای رفتاری :

- گزارش را تعریف کنید.
- کاربرد گزارش را بیان کنید.
- انواع گزارشها را از دیدگاه های مختلف دسته بندی کنید.
- شکلهای مختلف گزارش را نام ببرید
- ارکان گزارش را نام ببرد و تقدم و تأخر آن را توضیح دهید.
- متن گزارش را از نظر محتوایی طبقه بندی کنید.
- طبقات متن گزارش را توضیح دهید.
- امضای گزارش و ضمائم گزارش را شرح دهید.

گزارش

گزارش چیست؟

به هر نوع انتقال اطلاعات ، که بر مبنای روشها و موازین علمی از منابع موثق تحصیل و تنظیم و تدوین شده باشد و به فرد یا افرادی مشخص به منظور حصول اطلاع و یا اتخاذ تصمیم ارائه گردد، «گزارش» اطلاق میشود.

کاربرد گزارش :

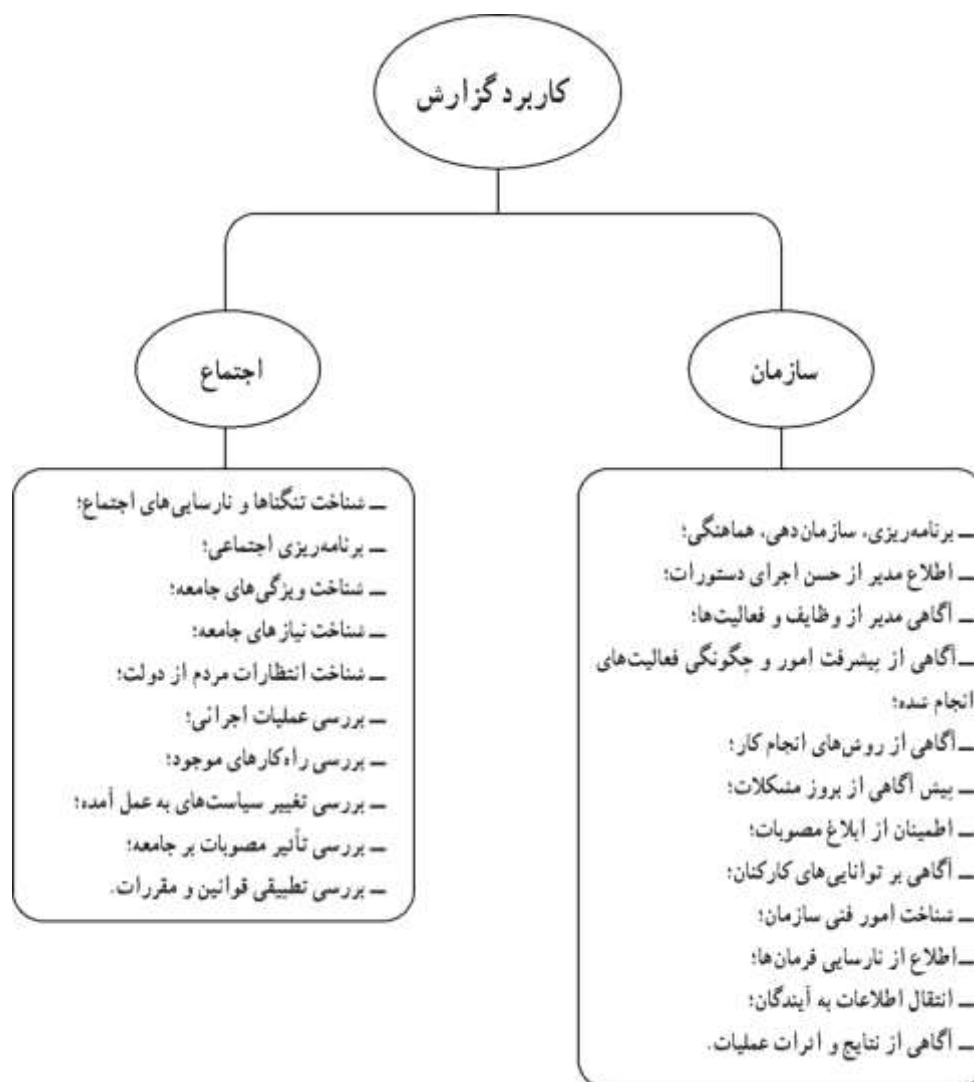
عصر ما، عصر اطلاعات و اطلاع رسانی است. پایه هرگونه اتخاذ تصمیم در کلیه ی علوم اعم از سیاسی ،اقتصادی ،اجتماعی ،اداری علوم پایه پزشکی و غیر آنها نیازمند مجموعه ای از اطلاعات واقعی و صحیح است . تهیه و انتقال مجموعه ای از طریق گونه های مختلف گزارش امکان پذیر است.

بنابراین ((گزارش)) پرکاربرد است و شرح تفصیلی، حتی ذکر عناوین آن ، از حوصله ی این مختصر خارج است. در اینجا به منظور جلوگیری از طولانی شدن مطلب و اجتناب از پراکندگی موضوع، کاربرد گزارش را از دو دیدگاه «سازمان» و «اجتماع»، ذیلاً فهرست وار بیان می کنیم.

کاربرد گزارش در سازمان :

- استفاده از گزارش در امر برنامه ریزی، سازمان دهی و هماهنگی ؛
- اطلاع مدیر از اجرای صحیح دستورات ؛
- آگاهی از نوع ، میزان ، کیفیت وظایف و فعالیت واحدهای تحت سرپرستی ؛
- آگاهی از پیشرفت فعالیت ها و مراحل عملیات ؛
- آگاهی از روشهای انجام کار ؛
- آگاهی از کمال یا نقص فرمانها و دستورهای اداری ؛
- اطلاع از وقوع احتمالی مشکلات و یا مسائل بازدارنده ؛

- حصول اطمینان از ابلاغ مصوبات و دستورات ؛
- ارزیابی تواناییهای کارکنان تحت سرپرستی ؛
- آشنایی مدیران به امور فنی و تکنیک های متداول در سازمان ؛
- استفاده از گزارش به عنوان مدرک یا وسیله ی رساندن خبر به آیندگان.
- کاربرد گزارش در اجتماع :
- شناخت تنگناها و نارساییهای اجتماعی و چاره اندیشی برای آنها ؛
- استفاده از گزارش در امور برنامه ریزیهای اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و ؛
- شناخت ویژگیهای جامعه و آداب و رسوم ، به منظور ایجاد فضای مناسب سیاسی، اقتصادی ، اجتماعی و فرهنگی ؛
- شناخت نیازهای جامعه به جهت برنامه ریزی رفاهی ؛
- شناخت انتظارات مردم از حکومت به منظور تعدیل و تجدید نظر در برنامه ها و خط مشی ها.
- نمودار شماره ۱۸) کاربرد ((گزارش)) را نشان می دهد .



نمودار شماره ی ۱۸ - نمودار کاربرد گزارش

انواع گزارش

- انواع گزارش از دیدگاه کاربرد :
- اداری ؛
- مالی و اجرایی ؛
- بازرگانی ؛
- تحقیقی و علمی .

گزارش های اداری : برای انجام امور و استقرار سیستم ارتباطات منطقی و همچنین اعمال مدیریت

در اداره ی امور از گزارشهای اداری استفاده میشود که به این موارد مربوط میشوند :

-کارکرد ؛

-کارکنان ؛

-آمار نیروی انسانی ؛

-در یک مورد خاص .

گزارشهای مالی : کاربرد گزارشهای مالی بسیار زیاد است و ذکر آنها در اینجا نه مقدور است و نه موضوع کتاب اجازه میدهد . بنابراین ، به طور خلاصه باید گفت : بر اساس نتیجه گیری از گزارشهای مالی میتوان در کلیه ی امور از قبیل ، توسعه ، تولید، بازاریابی، صادرات، واردات، خرید، فروش، روشهای انجام کار و برنامه ریزی نیروی انسانی (استخدام، آموزش، اخراج و بازنشستگی) تصمیم گیری نمود.

برای انتقال اطلاعات مالی و یا عملیاتی منتج به مسائل مالی به مدیران و یا سایر افراد ذی نفع در حال حاضر از صورت حسابها و یا گزارشهایی با عناوین زیر استفاده می شود :

-ترازنامه ؛

-صورت حساب سود و زیان ؛

-موجودی انبار ؛

-میزان تولید ؛

-گزارش عملیات ؛

-گزارش برای سهامداران با مجمع عمومی ؛

-صورت گردش وجوه نقد.

گزارشهای بازرگانی : گزارشهایی که در عملیات و فعالیتهای بازرگانی در جریان قرار می گیرند، به این موارد مربوط می شوند :

-وضعیت بازار ؛

-فروش و فروشندگان ؛

-ارزیابی نتیجه ی تبلیغات و آگهی های تجارتي ؛

-خرید و فروش مواد ؛

-ماهانه ی عملیات .

گزارشهای تحقیقی و علمی :

گزارشهای تحقیقی و علمی به طور کلی به سه گروه تقسیم می شود :

-تحقیقاتی اجتماعی ؛

-تحقیقاتی دانشگاهی ؛

-تحقیقاتی اداری .

انواع گزارش از نظرگاه هدف و محتوا :

موارد و مسائل مطروحه در گزارش، بعدی دیگر بر گونه های کلی آن می افزاید . در اینجا محتوای

گزارش شاخص ، تعیین عنوان و گونه ی آن است.

به طور کلی گزارش از نظر محتوا به سه دسته ی عمده به قرار زیر تقسیم میشود:

اطلاعاتی :

تحلیلی و تحصيلی :

مشاوره ای .

شکلهای مختلف گزارش ؛

در حال حاضر شکلهای ارائه ی گزارش عبارت اند از :

-کتبی ؛

-شفاهی ؛

-تصویری ؛

-تلفیقی .

گزارش کتبی :

یکی از رایج ترین انواع گزارش در سیستم ارتباطات اجتماعی و اداری در زمان حال گزارش کتبی است. علت رواج بیش از حد این گزارش را می توان در آثار رسمی و قانونی آن جست و جو نمود. دلیل بارز آن میتواند تعریف سند در قانون مدنی ایران باشد که خود موجب می شود در کلیه ی سازمانها مبادله ی اطلاعات به صورت مکتوب باشد.

شکلهای مختلف این گزارشها ، که در حال حاضر در بیشتر سازمانها و مؤسسات دولتی و

خصوصی رایج است، عبارت اند از :

-به صورت فرم ؛

-به صورت نوشته های متداول ؛

-به صورت کتاب یا مجموعه .

گزارش شفاهی :

این نوع گزارش غیر مکتوب است و اطلاعات لازم به وسیله ی گزارشگر شفاهاً و یا تلفنی به اطلاع گیرنده ی گزارش میرسد . گزارشهای شفاهی بیش تر در نیروهای انتظامی متداول است و به ندرت در سازمانهای دیگر مورد استفاده قرار میگیرد. مع الوصف چنانچه مقرر باشد که مستند و مبنای اقدامی قرار گیرد باید به صورت مکتوب در آید.

گزارش تصویری :

متداول ترین این گونه گزارش ، گزارشهایی است که از حوادث مختلف به صورت فیلم و اسلاید و نظایر آن تهیه میکنند و به وسیله ی رسانه های تصویری پخش میشود. این نوع گزارش در سازمانهای بازرگانی ، صنعتی ، فنی و ... مورد استفاده قرار می گیرد. به این ترتیب که از جریان تولید یک محصول یا مراحل ایجاد یک کارخانه با احداث یک راه ، سد، جاده و پل فیلمی تهیه می شود و برای اطلاع و اتخاذ تصمیم مسئولان که فرصت مراجعتهی به محل و دیدن پیشرفت کار را ندارند آن را نمایش میدهند . گزارشهای تصویری به دو گروه عمومی و اختصاصی تقسیم می شوند.

گزارش های تصویری عمومی :

این نوع گزارش برای عموم مردم تهیه و از طریق رسانه های عمومی پخش میشود. مانند گزارش افتتاح یک میدان و راه با بهره برداری از یک سد و غیره که اغلب در ضمن اخبار تلویزیون مشاهده نموده ایم.

گزارش های تصویری اختصاصی:

این نوع گزارش را برای فرد یا افراد خاصی مانند صاحبان سهام ، مدیر عامل و مجمع عمومی تهیه میکنند و انحصاراً برای آنان نمایش داده می شود.

گزارش های تلفیقی:

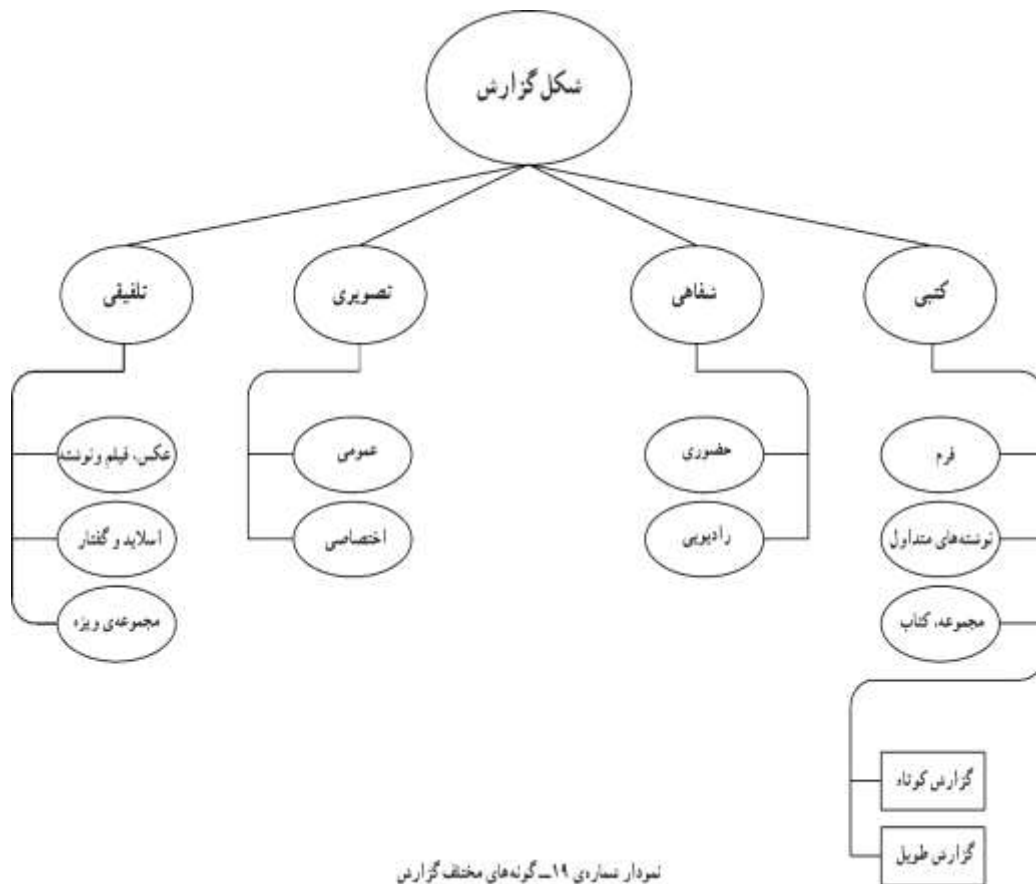
گزارش های تلفیقی از ترکیب دو یا چند نوع از اشکال گزارش به دست می آید. سابقاً کاربرد این گزارش در صنایع و بازاریابی بود اما در زمان حال در بیشتر امور از جمله امور امنیتی و پلیسی ، امور پزشکی و علمی دانشگاهها، امور اجتماعی، امور اقتصادی و امور صنایع و بازرگانی و کشاورزی و نظایر آنها رایج شده است . انواع گزارشهای تلفیقی به صورت زیرند :

-عکس و نوشته ؛

-اسلاید و گفتار ؛

-مجموعه ی ویژه .

نمودار شماره ی ۱۹ گونه های گزارشهای رایج را نشان میدهد.



نمودار شماره ی ۱۹-گونه‌های مختلف گزارش

ارکان گزارش

ارکان گزارشهای اداری و فنی در حالت متعارف عبارت اند از :

-عناوین ؛

-متن گزارش ؛

-امضا ؛

-گیرندگان رونوشت و یا نسخ گزارش ؛

-ضمائم .

عناوین:

منظور از عناوین گزارش ذکر مطالبی در ابتدا و آغاز کار است که معرف و شناسنامه ی گزارش است و در آغاز بیان میگردد. این قسمت همانند عناوین نامه های اداری نمایشگر گیرنده، تهیه کننده و موضوع است ، که با افزودن ابعاد دیگری چون زمان و مکان تهیه میشود و در امر گزارش نویسی و در قالب واژه های اختصاصی ، مانند به ، از ، موضوع زمان و مکان مورد استفاده قرار می گیرد.

متن گزارش :

متن گزارش مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع گزارش به رشته ی تحریر در میآید و در حقیقت همان چیزی است که انگیزه ی گزارش بوده است. متن گزارش حاصل تمام بررسی ها تجزیه و تحلیلها و نتیجه ی زحمات گزارشگر یا تهیه کننده ی گزارش است. این متن ممکن است خلاصه باشد و از چندین سطر تجاوز ننماید یا به صورت کتاب یا یک مجموعه ارائه گردد . متن گزارشها معمولاً از قسمتهای زیر تشکیل می شود.

-مقدمه ؛

-اصل موضوع (بیان موضوع) :

-تجزیه و تحلیل و با نتیجه ی آن ؛

-استنتاج یا نتیجه گیری و پیشنهاد (نتیجه گیری کلی) :

-اختتام و در صورت لزوم توجیه پیش نهادها .

مقدمه : توجیه و توضیح تهیه کننده و با گزارشگر قسمت ارائه می شود و عموماً درباره ی مشخصات ، نحوه ی اقدام در مورد تهیه ، روش مطالعه و تهیه ی گزارش گردیده است . در برخی از موارد در مقدمه ، اطلاعاتی به گیرنده ی گزارش ارائه می گردد در این خصوص که چگونه مطالب را مورد مطالعه قرار دهد تا دسترسی به اطلاعات و اقلام مهم گزارش برایش آسان شود و نتیجه ی بهتری حاصل گردد.

اصل موضوع (شرح موضوع) :

بیان مطالب اصلی و شرح موضوع در این بخش آورده می شود در این بخش ممکن است شرح واقعه ، چگونگی حادثه و علل آن مطرح گردد یا این که حاوی اطلاعاتی باشد که به وسیله ی گزارشگر تحصیل شده و بعد از تنظیم اصولی و روشمند، در قالب وضع موجود ارائه گردیده است.

تجزیه و تحلیل:

عمل تجزیه و تحلیل در گذشته به طور ذهنی انجام میگردید و فقط نتیجه ی آن در گزارش منعکس میشد اما در حال حاضر تجزیه و تحلیل به طور روشمند و علمی انجام می شود. و در برخی از موارد از رایانه و یا دستگاههای دقیقی استفاده میکنند که قابلیت اتکا و استناد به آنها زیاد است و از طریق روشهای تطبیقی و قیاسی و استقرایی و غیر آنها تجزیه و تحلیل می شوند. روال برخی گزارش ها ایجاب مینماید که روش کار تجزیه و تحلیل و مراحل آن در گزارش قید شود و در پاره ای از آنها انعکاس نتیجه کفایت می نماید. در واقع روش سناسی (متدولوژی) تحقیق و گزارش تجزیه و تحلیل نتیجه گیری و نظایر آن در گزارش ارائه می شود.

نتیجه گیری و پیشنهاد:

بعد از تجزیه و تحلیل و جمع بندی نتایج حاصل می شود. این نتایج ممکن است بیان مشکل باشد یا طرح مسائلی که موجب بروز مشکل شده است. به هر حال گزارشگر در این مورد به راه حل‌هایی اندیشیده است و آنها را برای رفع مشکل به صورت پیش نهاد ارائه می نماید.

اختتام و در صورت لزوم توجیه پیش نهادها:

اعلام ختم گزارش و در صورتی که لازم باشد، توجیه پیشنهادها در خصوص نحوه ی عمل و معایب و محاسن و ارزیابی آنها به این بخش گزارش مربوط میشود . هر نوشته ای باید حسن ختام داشته باشد . همان طور که در آغاز، مقدمه نقش ارزنده ای را بر عهده دارد و حسن ابتدا محسوب میشود حسن ختام نیز ایفاگر نقش ارزشمند دیگری در نوشته است که علاوه بر استقرار صحیح ارتباط تأثیر آن را چندین برابر افزایش می دهد. بنابراین، گزارش باید به شیوه ای علمی و منطقی پایان پذیرد.

در بعضی از گزارشها، ایجاب مینماید که پیرامون پیشنهادهای ارائه شده توضیح شود یا این که آنها را ارزیابی کنند و فوائد و زبانه‌های هر کدام را در مقابل هم قرار دهند، سپس نتیجه گیری به عمل آید و نتیجه نیز منعکس شود.

امضای گزارش :

گزارشگر با امضای ذیل گزارش مطالب مطروحه را تأیید می کند و مسئولیتهای ناشی از آن را در حال و آینده بر عهده می گیرد. گزارش بدون امضا نمی تواند در سیستم ارتباطات رسمی و مراجع قضایی مورد استفاده و اجرا قرار گیرد.

امضا و گزارش یکی از ارکان اصلی گزارش است و اهمیت و ارزش آن بستگی تام و تمام به امضا

و امضا کننده دارد. به طور کلی در هر نامه یا نوشته دو مطلب بسیار مهم وجود دارد که در سرنوشت و اهمیت نامه نقش ارزنده ای برعهده دارد. آن دو عبارت اند از نام گیرنده و امضاکننده. امضای گزارش همانند نامه های اداری انجام میشود (ضوابط آن در جای خود بیان خواهد شد). در گزارشهای قضایی و حقوقی و همچنین ، گردشهای مالی ، اموالی و محاسباتی ذیل تمام صفحات امضا می گردد.

گیرندگان رونوشت گزارش :

گیرندگان رونوشت گزارش ، افراد یا مقاماتی اند که علاوه بر گیرنده ی اصلی گزارش نسخه ای از گزارش را جهت اطلاع یا اقدام دریافت می نمایند. در این جا مانند گیرندگان رونوشت در نامه های اداری اقدام می شود.

ضمائم گزارش :

برای توضیح بیشتر و تقویت و مستند کردن مطالب و همچنین استناد به یک سند یا مدرک ایجاب میکند گزارشگر به سند یا نمودار یا عکس و نقشه یا شیء و مدرکی خاص اشاره نماید. در این جا لازم است تصویر نمونه با اصل آن برای تکمیل اطلاعات یا ایجاد سهولت در امر مطالعه و نتیجه گیری بهتر و مؤثرتر خواننده ضمیمه گزارش گردد . ارائه ضمائمه به دو صورت است. اول آن که نمونه و با تصویر به تعداد زیادی یا به تعداد تمامی نسخ باشد که در این صورت به تمام نسخ گزارش منضم می.شود.

دوم مدارک و یا شیئی منحصر به فرد باشد همانند شیئی با ارزش و کم باب در این حالت سی مزبور را ضمیمه ی نسخه ی اول میکنند و موضوع در کلیه ی نسخ توضیح داده می شود.

طراحی گزارش ؛

همان طور که قبلاً بیان گردید ، برای تهیه ی هرگونه نوشته باید قبلاً طرح آن تنظیم شود.

گزارش از قاعده مستثنا نیست و قبل از نوشتن آن تهیه چارچوب کار ضروری است. معمولاً طرح گزارش در دو مرحله تنظیم میگردد. ابتدا طرح اولیه آماده میشود. سپس، بر اساس آن، طرح نهایی تدوین میشود. در طرح اولیه کلیات و سرفصل های اصلی بر اساس اطلاعات مورد نیاز پیش بینی میشود و با توجه به اهمیت و اولویت کار تنظیم می گردد. در این قسمت با توجه به رشته ی تحصیلی خوانندگان گرامی، دو نمونه طرح گزارش: یک کارخانه ی تولیدی (طرح اولیه به صورت فرم طرح شماره ی ۲۰ و طرح تکمیلی که بر اساس طرح اولیه تهیه گردیده است به شکل فهرست شماره ۲۱) ارائه می شود. همان طور که ملاحظه می گردد، در طرح اولیه کلیات موضوع فهرست شده و در طرح تکمیلی هر یک از موارد کلی به بخشهای جزئی تقسیم گردیده است. بدیهی است پاسخ به هر یک از آنها در مجموع می تواند تهیه کننده ی گزارش را در ارائه ی گزارش کامل و جامع راهنمایی نموده و یاری نماید.

طرح اولیه برای بررسی یک کارخانه ی تولیدی

۱-اطلاعات کلی	۷-وضعیت اقتصادی :
۲-محل و موقعیت :	۸-نیروی انسانی :
۳-فعالیت و تولیدات :	۹-رفاه کارکنان :
۴-ماشین آلات تولید :	۱۰-روشهای فنی :
۵-وسائط نقلیه :	۱۱-روشهای مدیریت :
۶-حفاظت و ایمنی :	۱۲-سایر اطلاعات:
	۱۳-مستندات :

فهرست مندرجات طرح تکمیلی بررسی یک کارخانه ی تولیدی :

۱- اطلاعات کلی :

-نام شرکت یا کارخانه ؛

-مؤسس اولیه ؛

-تاریخ تأسیس ؛

- سهامداران اولیه ، تعداد سهام ؛

- سهامداران فعلی، تعداد سهام ؛

-میزان سرمایه ی اولیه ؛

-سرمایه ی فعلی .

۲ - محل و موقعیت :

-نشانی کامل ؛

-شماره تلفن، دورنگار (فاکس) و ... ؛

-حدود و جهات اربعه ؛

-مساحت کل؛

-زیر بنا با تفکیک ، فضا و محوطه ، کارگاه ،انبار ،ساختمان اداری و

۳- فعالیت و تولیدات :

-انواع تولیدات ، خطوط تولید ، مونتاژ ، تکمیل، نیمه ساخت و ساخت کامل ؛

-میزان تولید به تفکیک و در جمع ؛

-ساعت کار، نوبت کاری و غیره .

۴ - ماشین آلات تولید :

-ماشین آلات مربوط به تولید ؛

-وسایل کمکی ؛

-ماشین های جنبی ؛

-روشهای تعمیرات ؛

-روشهای کنترل و سرویس .

۵- وسائط نقلیه :

-سرویس ایاب و ذهاب کارکنان (عمومی) :

- سرویس اختصاصی ؛

-وسایل حمل و نقل کالا و مواد :

-تعمیرگاه، توقف گاه ؛

-نحوه ی کار کرد.

۶-حفاظت فنی :

-سیستمهای ایمنی کلی

-سیستمهای ایمنی ،ساختمان انبارها سالنهای تولید؛

-سیستم های حفاظتی فنی ماشین آلات

۷- وضعیت اقتصادی :

-کل تولید - ریال :

-کل فروش — ریال :

-سود ناخالص - ریال :

-سود خالص - ریال ؛ سود سهام ریال :

-تبلیغات نوع تبلیغات و ...

-بسته بندی ...

-صادرات.

۸ - نیروی انسانی :

-طبقات شغلی :

-کارگری و فنی

-کارمندی خدماتی

-جنس :

-سن :

-تحصیلات آموزشهای قبل و ضمن خدمت

-تعداد عائله :

-حقوق و مزایا .

۹- رفاه کارکنان :

-امکانات رفاهی ؛

-وام ؛

-فروشگاه ؛

-باشگاه پلاز فرهنگی و تفریحی) ؛

-خدمات درمانی ؛

-سایر .

۱۰- روشهای فنی :

-روشهای تولید؛

-دانش فنی ؛

-سایر .

۱۱- روشهای مدیریت :

-روش های اداری ،بایگانی مکاتبات

- روشهای مالی ؛

-روشهای فروش ؛

- روشهای انبارداری ؛

-روشهای اطلاع رسانی .

فصل هشتم

هدفهای رفتاری :

- فرم را تعریف کنید.
- کاربرد انواع فرم را توضیح دهید .
- روش تکمیل فرم را تشریح کنید.
- انواع احکام را دسته بندی کنید.
- احکام مختلف را تنظیم کنید.
- فرم های ساده ی اداری را تهیه کنید.

فرم

آن چه از فرم در این جزوه مورد نظر است؛ کاغذی است دارای عنوان ویژه که برای هدفهای خاصی مانند امور اداری مالی طرحها و روشها نامه ها گزارشها و ... طراحی گردیده است. به طور کلی میتوان گفت: «فرم کاغذی است دارای عنوان مخصوص که بعضی از قسمت های آن برای ثبت اطلاعاتی از قبیل، نام مشخصات تاریخ و سایر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می شود.»

فرم پدیده ی جدیدی است که به عنوان وسیله ی مؤثر برای ازدیاد تحرک، ساده نمودن کم کردن و تعیین مسیر فعالیتها و ایجاد هماهنگی و جلوگیری از تشریفات زائد در سازمان و نهایتاً صرفه جویی در وقت و هزینه های جامعه به کار گرفته شده است.

کارایی و کاربرد فرم :

استفاده از فرم فوائد زیادی برای سازمان دارد . مهمترین این کاربردها را می توان به طور خلاصه

و به قرار زیر ارائه نمود :

کمک به مدیریت و کارکنان درباره اتخاذ تدابیر صحیح اداری به هنگام نگارش و انتقال اطلاعات؛

ایجاد سهولت در انجام امور اداری ، امور مالی ، امور اموالی و تدوین روشهای انجام کار ؛

استاندارد کردن صورتهای مالی و اموالی و گزارشهای مربوط به آنها ؛

جلوگیری از سرگردانی ارباب رجوع درباره ی طی مراحل و تشریفات کار ؛

ایجاد سهولت در سرعت، دقت ، هماهنگی ، تفهیم و تفهم بین پیام دهندگان و پیام گیرندگان

در داخل و خارج مؤسسه ؛

ایجاد هماهنگی در روشهای انجام کار ؛

سهولت در ضبط اطلاعات به صورت مکتوب به هنگام جمع آوری آن ها و همچنین، ایجاد سهولت

در استخراج اطلاعات جمع آوری شده با طریقه ی استفاده از فرم به هنگام تحقیقات علمی و

اداری ؛

صرفه جویی در وقت و هزینه ها .

انواع فرم :

فرم های رایج در سازمانهای دولتی به گروه های زیر تقسیم می شوند :

-فرمهای عمومی ؛

-فرمهای اختصاصی ؛

-فرم نامه ؛

-فرم های ویژه .

فرم های عمومی : به منظور ایجاد هماهنگی سازمانهای دولتی ، معمولاً دستور العمل واحدی تهیه و به کلیه ی سازمانهای دولتی ابلاغ می.گردد فرمهای مورد استفاده در اجرای دستورالعملها. با عنوان فرم عمومی ضمیمه است ، مانند فرم حکم استخدامی ، فرم تقاضای مرخصی با فرم های مربوط به تهیه و تنظیم بودجه و فرمهایی که در جهت اجرای قوانین مالی و محاسباتی مانند قانون محاسبات کل کشور تهیه و ابلاغ می گردد. فرم ۲۲ نوعی حکم است که به صورت فرم تهیه شده است.

فرم های اختصاصی :

به فرمهایی اطلاق میشود که به وسیله ی یک سازمان یا واحد سازمانی ویژه برای انجام وظایف خود تهیه میشود و در جریان قرار میگیرد ، مانند فرم ها و صورت حساب های مالی، مالیاتی ، اموالی و فرمهای بودجه و کنترل آن و نیز فرمهای اداری و کارپردازی و انبار و فرم های کارگزینی و دبیر خانه ، فرم تقاضای وام ضروری و نظایر آنها.

فرمهای عمومی و اختصاصی خود به دو صورت اند :

فرمهای دائم و فرم های موقت.

فرمهای دائم :

فرمهایی هستند که استفاده از آنها برای مدت نسبتاً زیاد و لااقل تا زمان اعتبار یک ماده قانون و یا یک تصویب نامه است .

فرمهای موقت :

به فرمهایی اطلاق میشود که برای انجام امور دوره ای با اموری که در یک برهه از زمان انجام میشود کاربرد دارند مانند فرمهای مربوط به سرشماری یا فرم های مربوط به جمع آوری اطلاعات برای انجام یک بررسی علمی با اجتماعی.

فرم نامه :

فرم نامه به مکاتباتی اطلاق میشود که حالت یکنواختی دارد. در این فرم مقداری کاغذ چاپ شده است و نویسنده ی نامه فقط جاهای خالی آن را بر میکند و در جریان کار قرار میدهد. فرم نامه ممکن است در داخل یا خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد. اغلب بخش نامه ها درخواستها دستورهای قانونی با اطلاعیه ها به وسیله ی فرم نامه صورت می گیرند.

فرم های ویژه :

این فرمها برای موارد خاص توسط یک واحد یا سازمان تهیه و در جریان کار قرار می گیرد .

طراحی فرم :

در فصل های گذشته در مورد طراحی و تدوین نوشته های اداری به طور فراگیر توضیحات لازم ارائه گردید ؛ اما با توجه به ماهیت کار فرمها جهت افزودن مطالبی بر آنها، به ویژه در طراحی فرم ناگزیر هستیم از طرفی ، به دلیل تنوع و فراوانی مطالب و محدود بودن حجم کتاب لازم است شیوه ی اختصار رعایت گردد. لذا ناگزیریم به طور خلاصه و فهرست وار درباره طراحی فرم سخنی کوتاه داشته باشیم.

در تهیه ی طرح هر فرم دو مطلب اساسی مورد نظر است اول محتوای فرم و دوم شکل ارائه ی آن که طی دو فصل جداگانه پیرامون هر یک صحبتی خواهیم داشت.

طراحی محتوای فرم:

در مرحله ی اول باید بدانیم که چه مطالبی باید در فرم آورده شود. برای شناخت مطالب فرم ناگزیر به پژوهش اولیه هستیم که در این جا نیز توصیه می شود ملاک کار را همان استفاده از شش سؤال که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟ قرار دهیم و براساس آن اقدامات زیر را به عمل آوریم.

۱ - هدف از تنظیم فرم دقیقاً مشخص گردد ؛

۲- پیام، منبع و مخاطب تعیین گردد ؛

۳- مطالبی که باید در فرم آورده شود دقیقاً مشخص و فهرست شود ؛

۴- مطالب فهرست شده را مورد واریسی قرار دهد و سپس ویرایش شود، به طوری که روشن

و شفاف، رسا، ساده صریح و در خور اطلاعات و دانش تکمیل کننده باشد ؛

۵ - مطالب از نظر تسلسل یا توالی و مسیر گردش کار تنظیم و تدوین شود ؛

۶ - پاسخهای مورد انتظار به طور فرضی مشخص شود و میزان مطالبی که برای پاسخ هر

یک از مواد لازم است محاسبه گردد ؛

۷- تا آنجا که امکان دارد مطالب به نحوی عنوان، گردد که پاسخی کوتاه داشته باشد.

یا اینکه تکمیل کننده بتواند با علائم * یا آری و خیر پاسخ دهد. مگر در موارد استثنایی

که ناگزیر باشد توضیحی کوتاه ارائه نماید.

با انجام اقدامات پیش گفته ، میزان مطالب ، توالی آنها ، محل لازم برای هر مورد یا سؤال

و فضای لازم برای نوشتن پاسخ آنها دقیقاً تعیین میگردد. آنگاه میتوان نسبت به انتخاب کاغذ

مناسب تصمیم گرفت . بعد از انتخاب کاغذ استاندارد به قطع مورد نیاز مرحله ی بعدی شروع

می شود.

-طراحی شکل فرم :

در این مرحله نیز با تعیین نوع فرم و موارد استفاده آن، میزان مطالب با فضای کاغذ منطبق

شود یعنی در حقیقت ظرف و مظهر مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد و بعد از حصول اطمینان

از تناسب فی مابین طراحی شکل فرم آغاز می گردد.

در تنظیم فرم معمولاً از قطع متداول کاغذ استاندارد شده (۲۱ × ۱۴۸ میلی متر، ۲۹۷ × ۲۱۰ میلی متر، ۲۹۷۴۲۰ میلیمتر استفاده به عمل می آید. در مواردی که ضرورت ایجاد نماید از قطع های دیگر استاندارد شده و با صفحات بیشتر استفاده خواهد شد. در هر صورت برای طرح شکل فرم و تعیین کار داخلی با توجه به استانداردهای کاغذ نکات زیر باید رعایت گردد :

۱- در مورد فرمهایی که از آرم جمهوری اسلامی باید استفاده گردد ۳۵ میلی متر و در مورد سایر فرمها ۲۵ میلی متر حاشیه در بالای فرم برای درج نام مؤسسه، عنوان فرم و شماره ی فرم اختصاص داده میشود.

۲- در هر یک از طرفین راست و چپ ، بین ۱۰ تا ۱۵ میلی متر، حاشیه اختصاص داده می شود.

۳- در پایین فرم بین ۱۰ تا ۱۵ میلیمتر حاشیه در نظر گرفته میشود.

۱- اندازه ی کاغذ : ۱۴۸ × ۲۱۰ میلی متر

۲-اندازی کادر داخل فرم بعد از کسر فضای حاشیه باقی خواهد ماند ۱۲۸ × ۱۷۵ میلی متر

۳-برای چاپ هر مورد یا سؤال در داخل فرم حروف مناسب انتخاب میگردد. سپس محل خالی برای پاسخ ها و مطالبی که باید نوشته شود پیش بینی میشود و اختصاص می یابد .

روش تکمیل فرم :

برای ایجاد هماهنگی در تکمیل فرمها و جلوگیری از دوباره کاری احتمالی ایجاد می نماید که روش تکمیل هر فرم دقیقاً تعیین شود و در اختیار تکمیل کننده قرار گیرد : برای حصول به این هدف معمولاً از شیوه های زیر میتوان استفاده نمود.

۱- در صورتی که فضای کافی در روی فرم وجود داشته باشد روش تکمیل در روی فرم به طور خلاصه قید میشود .

۲- در مورد فرمهای مفصل ، معمولاً روش تکمیل در پشت فرم نوشته می شود.

۳- در مورد برخی از فرمهای عمومی روس تکمیل در کاغذی جداگانه همراه با نمونه ی فرم به سازمان ذی ربط ارسال می گردد.

۴- در مورد دستورالعملها و روشهای انجام کار، در شرح مراحل و به هنگام ارائه ی فرم. نحوه ی تکمیل آن نیز قید می شود.

احکام

در آخرین بخش لازم است که درباره ی یکی از نوشته های رایج اداری، که معمولاً به صورت فرم در جریان امور قرار میگیرد و اصطلاحاً به آن (حکم) گفته میشود اشاره ای مختصر داشته باشیم. در اصطلاح اداری حکم نوشته ای است که به موجب آن فردی از طرف مقامات صلاحیت دار سازمان یا دستگاه اداری به سمتی منصوب یا انجام کاری به وی محول گردد یا این که معزول و از کاری منع می شود. احکام گونه های بسیار زیادی با کاربردهای متفاوت دارد که در این جا به دو گروه کلی آن :

- احکام استاندارد شده

- احکام غیر استاندارد اشاره می شود.

احکام استاندارد شده که بیش تر به صورت فرم است مانند حکم استخدام (فرم شماره ی (۲۴) یا حکم مرخصی یا مأموریت که معمولاً نحوه ی تنظیم آنها از قبل مشخص و به همراه حکم مزبور ارائه می گردد.

گروه دوم احکام غیر استاندارد است که با توجه به رویه ی سازمان و سلیقه ی افراد در شکل های مختلف تهیه و ابلاغ میشود.

مانند احکام اولیه انتصاب برخی از احکام مأموریت ها و ... و حتی احکام مراجع قضایی

روش تنظیم احکام:

به طور کلی برای تنظیم احکامی که به صورت فرماند، دستور العمل ویژه ای به طور جداگانه یا چاپ شده در پشت فرم ارائه میگردد. بنابراین در اینجا فقط راجع به احکامی صحبت میشود که به صورت فرم نیستند.

همان طور که اشاره شد، احکام اداری بنا به سلیقه ی افراد و رویه های سازمان تنظیم و ابلاغ می گردند. اما در هر صورت احکام مانند سایر نوشته های اداری دارای چارچوبی خاص اند که به دلیل اهمیت در این جا به آنها می پردازیم.

ارکان : احکام عبارت اند از :

نام و مشخصات گیرنده و یا اجرا کننده ی حکم ؛

موضوع حکم ؛

تاریخ شروع و پایان دستوری که داده شده ؛

نام و مشخصات و امضای مقام صلاحیت دار (دستور دهنده) ؛

شماره و تاریخ دفتر اندیکاتور سازمان ذی ربط .

پیداست که وجود نداشتن ارکان مزبور در احکام اداری مصداق آنها را از بین می برد و حتی

بدون برخی از آنها لازم الاجرا نخواهند بود.

احکام همانند سایر مکاتبات اداری دارای ،مقدمه اصل پیام و اختتامیه است که باید هر کدام در

جای خود قرار داشته باشند.

فنون نگارش

فصل نهم

هدفهای رفتاری در پایان این فصل از هنر جو انتظار می رود که بتواند :

یک نوشته‌ی کامل جامع و مانع را شرح دهد.

انواع ویرایش را شرح دهد.

نوشته‌ها را ویرایش نماید.

نکات املایی و دستوری را رعایت نماید.

آیین جمله بندی را یاد بگیرد و در عمل به کار ببرد.

نحوه‌ی استفاده از منابع و مأخذ را یاد بگیرد.

نوشته‌ها را با رعایت آیین صفحه بندی صفحه آرایی و حاشیه گذاری پردازش نماید.

اصول نگارش را رعایت کند.

کامل کردن نوشته

آنگاه که نوشته آماده گردید. قبل از ارائه به اقدامی دیگر در جهت بهتر شدن آن نیاز است. که خود مرحله‌ای دیگر افزون بر مراحل قبلی است. حاصل این مرحله فراهم شدن نوشته‌ای است مطلوب و کامل و قابل ارائه به این مرحله از کار ویرایش گفته می‌شود. بعد از انجام و ویرایش نوشته کامل می‌شود و در شکلی مناسب ارائه میگردد در واقع مظلوف که آماده شد، باید در ظرفی مناسب ریخته شود این قسمت از کار همان پیاده نمودن مطالب به طور علمی و منطقی بر روی کاغذ است که اصطلاحاً به آن پردازش گفته می‌شود ویرایش و پردازش نوشته فن و هنر ویژه‌ای است که آگاهی از آن برای هر کس که با نویسندگی سروکار دارد واجب است.

به منظور سهولت در امر مطالعه به طور جداگانه درباره‌ی هر یک از مراحل مزبور سخنی

خواهیم داشت.

ویرایش نوشته

ویرایش همان طور که گفته شد قدم دیگری برای کامل نمودن نوشته است. در این مرحله نوشته از ابعاد مختلف مورد بررسی قرار میگیرد و اصلاحات لازم در جهت کامل شدن آن صورت می‌گردد.

مراحل ویرایش:

مراحلی که برای ویرایش نوشته‌ها اعم از نوشته‌های اداری یا غیر آنها باید طی گردد عبارت
اند از :

بهگزینی و جابه‌جایی واژه‌ها :

رعایت املا و خط فارسی :

رعایت دستور زبان فارسی ؛

نشان گذاری مناسب ؛

آیین جمله بندی ؛

بر طرف نمودن کم بودهای نوشته ؛

حذف زوائد و موارد تکرار شده

رفع برشها و نارسایی‌ها:

مراقبت در کفایت منطقی اجزای نوشته ؛

بررسی نحوه ی استفاده از منابع.

که اینک به شرح هر یک می‌پردازیم :

به‌گزینی و جابه‌جایی واژه‌ها: در این مرحله واژه‌های به‌کار رفته مورد بررسی قرار می‌گیرند.
برای انجام این امر روش‌های مختلفی وجود دارد که یکی از آنها طرح سؤال و نتیجه‌گیری از طریق پاسخ به آن‌هاست، از جمله:

آیا واژه‌ها در جای خود به‌کار رفته‌اند؟

آیا واژه‌های به‌کار برده شده دارای معنی و مفهوم مورد نظرند؟

آیا واژه در خور شأن و دانش مخاطب با مخاطبین است؟

آیا رعایت شأن و مقام پیام‌دهنده و مخاطب نامه امضاکننده‌ی نامه و پیام‌گیرنده شده است؟

آیا واژه‌ها تجانس و همگنی لازم را با یکدیگر و در کل نوشته دارند؟

آیا از واژه‌های متداول و مصطلح روز استفاده شده است؟

با عنایت به نتیجه‌ی به‌دست آمده از پاسخها نسبت به تغییر، تبدیل، اصلاح و جابه‌جایی لازم واژه‌ها اقدام شود.

رعایت املا و خط فارسی:

اعتبار نوشته و نویسنده در درست‌نویسی واژه‌هاست. لذا باید نوشته مورد بررسی قرار گیرد تا اطمینان از صحت و درستی کلیه‌ی واج‌ها و واژه‌ها حاصل شود.

اغلب واژه‌های فارسی با تلفظی واحد دارای چند شکل با معانی مختلف‌اند. در این‌گونه موارد باید توجه داشت که واژه‌ی نوشته شده با معنی مورد نظر تطبیق نماید.

از طرفی هر واژه‌ی مستقل خواه بسیط و خواه مرکب باید به صورت مستقل و جدا از واژه‌های دیگر نوشته شود. حروف اضافه در برخی از موارد جدا از کلمه بعد از خود نوشته میشود و در مواردی خاص به کلمه می‌چسبد و خود یک واژه خاصی را به وجود می‌آورد. این‌گونه موارد و نظایر آنها باید مورد توجه قرار گیرند و در صورت لزوم اصلاح شوند.

رعایت دستور زبان فارسی رعایت قواعد و اصول مربوط به زبان علاوه بر روانی و سلیسی نوشته معرف کمال و دانش نویسنده است بنابراین تا آنجا که امکان دارد باید در کل نوشته چنان چه مواردی اشتباه ملاحظه شد اصلاح شوند برای نیل به این هدف

استفاده از فهرست وارسی زیر توصیه می شود :

آیا ساختمان جمله ها درست است؟

آیا مطابقه ی فعل با فاعل رعایت شده است؟

آیا اصول جمله بندی مراعات گردیده است؟

آیا مطابقه ی صفت با موصوف انجام شده است؟

آیا قواعد جمع رعایت گردیده است؟

و.....

نتیجه ی بررسی انجام شده اصلاحاتی را ایجاب مینماید که با اعمال آنها این مرحله از کار نیز به پایان می رسد؟

نشانه گذاری مناسب برای حصول اطمینان از این که نظام نشانه گذاری رعایت گردیده است یا خیر، لازم است که از فهرست بررسی زیر کمک گرفته شود.

آیا نشانه های مورد نظر درست به کار رفته است؟

آیا اصول استفاده از نشانه ها رعایت شده است؟

آیا نشانه هایی که مکمل اند به طور مشترک به کار گرفته شده اند؟

آیا موارد مربوط به آیین برخی از علایم و تأثیر آنها در شکل ظاهر هر نوشته رعایت گردیده اند؟

آیا آغاز و پایان جملات دقیقاً مشخص است؟

آیا رعایت تقسیم منطقی مطالب شده است؟

آیا در نشانه گذاری رعایت اعتدال شده است؟؟

بدون تردید پاسخ هر یک از سؤالات فوق نحوه و نوع اقدام را دقیقاً تعیین می کند. بعد از انجام اصلاحات لازم دوباره ی نشانه ها جمله ها و پاراگرافهای اصلاح شده را مورد مطالعه قرار میدهم و با حصول اطمینان از صحت آنها به این مرحله نیز پایان میدهم.
آیین جمله بندی:

جمله در هر ، زبان از جمله در زبان فارسی قواعدی دارد. لذا، در ادبیات و دستور زبان فارسی برای تدوین جمله قواعد و شیوه های خاصی وجود دارد که نویسنده ملزم به رعایت آن هاست.

بر طرف نمودن کم بدهای نوشته:

بدون شک هر نوشته ای در مراحل اولیه دارای کم بدهایی است که رفع آنها باعث اعتبار نوشته میشود. این کم بدها در جملات بندها (پاراگراف) و فصلها (بهره ها و خلاصه در تمام نوشته ها ممکن است وجود داشته باشد برای رفع آنها ابتدا باید به واریسی جمله ها پرداخت.
کم بود این نوشته ها را که بعضاً بسیار کوچک اند مانند اضافه نمودن یک «را» یا «او» عطف یا نشانی ویژه و نظایر آنها بر طرف کرد ، سپس جمله را مورد بررسی قرار داد آن گاه نسبت به کامل نمودن آن اقدام نمود. آن گاه جمله ها باید در مجموع مورد مطالعه قرار گیرد و ارتباط بین آنها ارزیابی شود و اصلاحات لازم در جهت همگون شدن جمله ها صورت گیرد همین طور کار را تا بررسی بندها و فصلها و حصول اطمینان از جامعیت و کامل نوشته باید ادامه داد.

حذف زوائد و موارد تکرار شده :

در این مرحله نوشته از بعدی دیگر مورد بررسی قرار می گیرد و آن حذف زوائد و موارد تکراری است به این ترتیب که ابتدا نوشته را مورد مطالعه قرار میدهم و زوائد را حذف میکنم سپس با مطالعه ی قسمتهای مختلف موارد تکراری را هم حذف می نمایم.
در برخی از موارد ایجاب مینماید که چند جمله در هم ادغام شوند تا یک جمله ی جدید پدید آید یا یک جمله به چند جمله تفکیک شود تا نوشته کامل تر شود و ارتباط زبانی به راحتی صورت گیرد.

رفع برشها و نارسایی ها:

در نوشته عواملی وجود دارد که آن را نارسا، مبهم و نامفهوم می نماید. بنابراین با پالایش میتوان بر تأثیر نوشته افزود و در جهت کامل شدن آن گامی دیگر برداشت.

هنر نویسنده در این است که مسیر فکر خواننده را در جهت هدف اصلی نوشته هدایت کند و اجازه ندهد که دچار گسستگی شود چرا هر نوع گسستگی فکری خواننده ارتباط زبانی را مشکل و حتی ناممکن میسازد به عواملی که باعث گسستگی فکر خواننده به هنگام مطالعه ی نوشته می گردد، اصطلاحاً " « برش » گفته میشود . برشها به نوشته صدمه می زنند و آن را از اعتبار می اندازند تا آنجا که به شکست نویسنده نیز منجر می گردد.

برش ها را میتوان به دو گروه عمده تقسیم نمود:

برشهای غیر لازم و برشهای عمدی یا لازم.

برش های غیر لازم : این برشها ، همان طور که اشاره شد نوشته را از اعتبار می اندازد و آن را نامفهوم میسازد در این گونه موارد خواننده ناگزیر است برای درک مقصود چندین مرتبه کل نوشته با قسمتی از آن را بخواند تا موفق به درک مطالب شود و چه بسا که از خواندن منصرف شود و نهایتاً امکان استقرار ارتباط از بین برود بنابراین لازم است با بررسی کامل نسبت به رفع این برش ها در جمله یا در بند و در فصل اقدام شود تا حاصل مقبول طبع مخاطب واقع گردد و نویسنده به هدف خود که انتقال پیام است برسد.

برش های عمدی یا لازم:

در برخی از نوشته ها به ویژه در فیلم نامه، نمایش نامه، داستان، داستان کوتاه و گزارش ایجاب مینماید که به منظور تأثیرگذاری بیشتر در خوانندگان با برشی حساب شده موضوع را تغییر داد در این گونه موارد رعایت اصولی لازم است . از جمله استفاده از نشانه گذاری برای مثال استفاده از علامت سه ستاره به هنگام تغییر روال نوشته به این ترتیب که بعد از پایان پاراگراف اول علامت سه ستاره گذاشته می شود، سپس پاراگراف بعدی که از نوع و روال پاراگراف فوقانی خود تبعیت نمیکند نوشته می شود. در اینجا خواننده با مشاهده ی علامت سه ستاره آماده ی دریافت مطلبی که از نوع و جنس مطالب قبلی نبوده است خواهد شد.

مراقبت در کفایت منطقی اجزا در نوشته:

در این مرحله نوشته از دیدگاه های نویسنده و مخاطب به طور جداگانه مورد بررسی قرار میگیرد در بادی امر بررسی با طرح سؤالات زیر - از نظرگاه نویسنده آغاز می شود:

آیا نویسنده آن چه را که در فکر خویش داشته عیناً به کاغذ منتقل کرده است؟
آیا حق مطلب را ادا نموده و کسر و کاستی در آن مشاهده نمی شود؟

آیا پیام خود را به روشنی و صراحت بیان نموده است؟

آیا نوشته از کمال و جامعیت منطقی برخوردار است؟

سپس، موضوع از دیدگان خواننده مورد بررسی قرار میگیرد.

برای این منظور ایجاب مینماید که نویسنده خود را به جای خواننده قرار دهد و آنگاه به قضاوت

نشیند. در این حالت لازم است که مخاطب و یا مخاطبین را با طرح سؤالات زیر شناسایی کند و بعد از آشنایی کامل به حال و سلیقه ی آنها نوشته را اصلاح نماید. شناخت خوانندگان با طرح سؤالات زیر به سهولت انجام می شود :

آیا نوشته فقط به وسیله ی یک نفر خوانده خواهد شد؟

آیا بیش از یک نفر نوشته را مورد مطالعه قرار خواهند داد؟

مقام و موقعیت علمی و اجتماعی خوانندگان چیست و در چه حد است؟

سطح دانش آنها مشابه و نزدیک به هم است یا در سطوح مختلف قرار دارند؟

آیا در واژه گزینی رعایت مقام و موقعیت مخاطب شده است؟

آیا نوشته فقط برای یک مرتبه مورد مطالعه قرار میگیرد یا این که به عنوان سند باقی خواهد ماند؟

پردازش نوشته (آیین صفحه بندی) :

مراد از پردازش در این مجموعه آراستگی و خوش آیندی و اصطلاحاً جلا دادن و مرتب نمودن نوشته است. به این مرحله از کار آیین صفحه بندی و یا مهندسی نوشته بر روی کاغذ نیز گفته می شود.

پردازش در حقیقت افزودن بعدی دیگر به نوشته و مرحله ی هنری آن، به منظور کارایی مؤثرتر و مطلوبیت بیش تر است.

مواردی را که به جهت پردازش نوشته باید رعایت نمود عبارت اند از :

حاشیه گذاری ؛

تنظیم فاصله بین سطرها ؛

رعایت آیین پاراگراف بندی ؛

نشانه گذاری منطقی ؛

خط خوانا .

حاشیه گذاری:

اختصاص دادن فضای لازم به عنوان حاشیه در چهار طرف هر صفحه از نوشته الزامی است حاشیه گذاری اصل مهمی است که در تنظیم نوشته از زمان دور تا حال لحاظ شده است و رعایت آن توصیه می گردد حاشیه گذاری در نوشته های مختلف متفاوت است، معمولاً در نوشته های عادی در بالای کاغذ $2/5$ سانتی متر و در جوانب در هر طرف حداقل $1/5$ سانتی متر و در پایین

حداقل $1/5$ سانتی متر به حاشیه اختصاص داده می شود. حاشیه گذاری در نوشته های بیش از یک صفحه دارای قواعد دیگری است. در صفحه ی اول هر فصل یا بخش در طرف بالا حاشیه بیشتری که تقریباً بیش از هفت سانتی متر است، اختصاص داده می شود. در نوشته هایی که صحافی میگردد از طرفی که باید دوخته شود $2/5$ سانتی متر فضای خالی در نظر گرفته می شود. تنظیم فاصله ی بین سطرها :

در اختصاص دادن فاصله ی بین سطرها باید اعتدال را رعایت نمود. فاصله ها نباید آن قدر زیاد باشد که در مصرف کاغذ اسراف شود و نه به اندازه ای کم که جسم آزار باشد. فاصله ی سطرها در پیش نویس به اندازه ای باشد که بتوان با باز کردن دو ابرو در بالای سطر واژه یا جمله ای را به آن افزود و نوشته به وسیله ی نگارنده یا شخص دیگر حک و اصلاح گردد. رعایت فاصله ی مناسب بین خطها علاوه بر زیبایی شکل ظاهری، نوشته، به خواننده ی محقق این امکان را می دهد که با قید و انعکاس نشانه های ویژه پیامهایی برای مخاطب بعدی به جا بگذارد و یا نظر وی را به مطلبی خاص جلب نماید.

رعایت آیین پاراگراف بندی :

همان طور که در فصلهای پیشین گفته شد، پاراگراف، قسمتی است از مطالب یک گفتار که در چند سطر یا بیشتر نوشته میشود جداسازی پاراگراف ها از یکدیگر علاوه بر این که یک نواختی آزردهنده نوشته را از بین میبرد باعث زیبایی آن و مطلوبیت بیشتر برای جلب نظر و توجه خواننده خواهد شد.

برای تنظیم پاراگراف در سطر اول معادل یک کلمه ی پنج حرفی با در نظر گرفتن اندازه حروف استفاده شده در حروف نگاری یا ریزی و درستی دست نوشت - سفید می ماند و سپس نوشته آغاز می گردد. به سطرهای بعدی معادل حاشیه ای که برای کل نوشته در نظر گرفته شده، اختصاص داده می شود. به هنگام تمام شدن پاراگراف با گذاشتن علامت آخر جمله، باقی سطر رها میگردد. پاراگراف بعدی را با فاصله ی حداقل $1/5$ سطر از پاراگراف قبل شروع می کنیم. رعایت کامل آیین پاراگراف بندی در تسهیل ارتباط زبانی زیبایی شکل ظاهری نوشته و فراهم نمودن روال منطقی در امر مطالعه مؤثر و نقش آفرین است.

نشانه گذاری منطقی:

استفاده از نشانه ها، ابتدا و انتهای جمله را مشخص می نماید. فاصله ی به وجود آمده بین دو جمله از تداخل مطالب در ذهن خواننده جلوگیری به عمل می آورد. بهره گیری از نشانه ها کمک شایانی به خواننده در هنگام مطالعه می نماید.

برای مثال نشانه ی دو نقطه (علامت برشماری) رعایت روش صحیح کاربرد آن و سهولت کافی در امر مطالعه را به وجود می آورد و با تفکیک مطالب به مخاطب کمک مینماید تا پیام ها را به راحتی دریافت کند.

رعایت علایم دیگر هم چون : مکث، قلاب ، گریز نما ، نقل قول، خط پیوند، خط فاصله و ... کمک می نمایند که مطالب همان طور که منظور نظر نویسنده است در ذهن خواننده نقش پذیرد.

خط خوانا :

از قدیم گفته اند که خط نصف علم است برخی از افراد از نعمت خط زیبا برخوردارند اما متأسفانه طوری مینویسند که نوشته های آنها ناخواناست در مورد افراد بد خط توضیح لازم نیست. در هر حال، نویسنده چه خوش خط باشد و چه بدخط میتواند مطالب خود را به طور خوانا و پاکیزه بنویسد.

برخی از نوشته ها باید تایپ یا حروف نگاری شوند در این حالت ممکن است نویسنده با خود بگوید که وظیفه ی ماشین نویس و حروف نگار است که مطالب را با شیوه ای زیبا تنظیم کند. این استدلال به هیچ وجه صحیح نیست بنابراین پیشنهاد می شود به منظور صرفه جویی در وقت و حذف یک کار اضافی پیش نویس نوشته به شکلی تنظیم گردد که باید به همان شکل تایپ یا حروف نگاری شود.

شک نیست که رعایت تمام مواردی که بیان گردید در آغاز کار کمابیس مشکل است. اما بعد از گذشت مدت کوتاهی که نویسنده آنها را مدنظر قرار داد و به کار بست موضوع به صورت یک عادت ثانوی در خواهد آمد. علاوه بر این شخص نویسنده به هنگام مطالعه ی مجدد و تصحیح نوشته دچار مشکل نمی شود با راحتی و رغبت نوشته ی تمیز و منظم خود را هر چند مرتبه که لازم باشد، مطالعه می کند و به آسانی اصلاحات لازم را در آن اعمال می نماید.

ملاحظه میشود که در اینجا واژه پردازش معادل آراستن ظاهری نوشته آورده شده است. این اصطلاح که در صنعت چاپ و مطبوعات با عناوین صفحه بردازی صفحه آرایی، آرایش صفحه و پرداخت صفحه و ... از آن نام برده شده است موجب زیبایی و جذابیت بیش تر نوشته می گردد. به همین دلیل اخیراً بیش از گذشته مورد توجه قرار گرفته است زیرا همان طور که محتوای

نوشته فکر و روان خواننده را به خود جلب مینماید شکل ظاهر آن میتواند تأثیری مثبت یا منفی در وی به جا گذارد، تا آنجا که در بازخورد پیام ممکن است تأثیر بنیادی داشته باشد. همان طور که قبلاً نیز بیان گردید نوشته یکی از وسائل ارتباطی ضعیف است و فقط می توان با نگارش مناسب و پردازش مطلوب تا اندازه ای این نقیصه را جبران نمود.

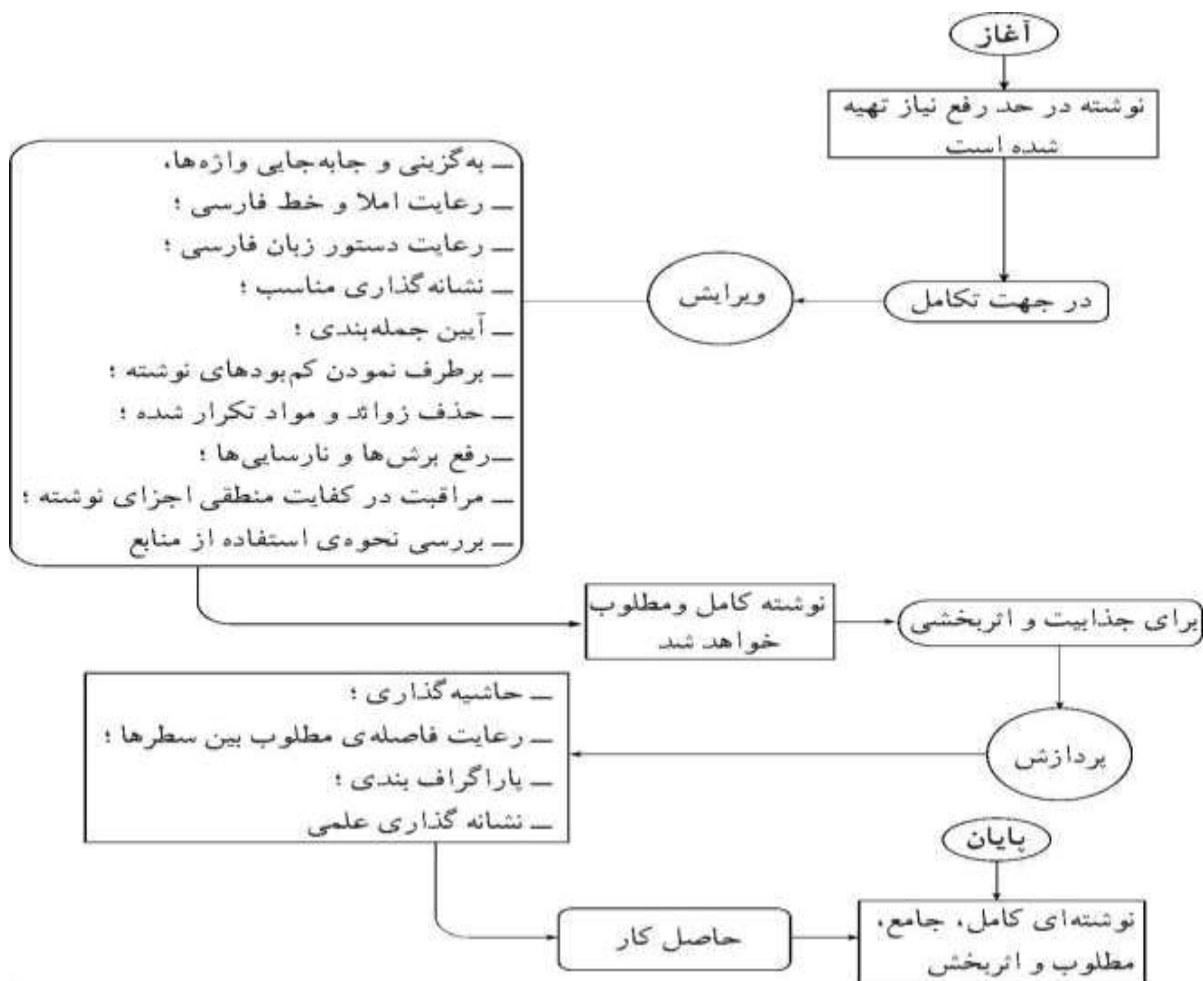
"شکل ظاهری نوشته میتواند تأثیر مثبت یا منفی در ذهن پیام گیرنده باقی گذارد تأثیر منفی تا آنجا که خواننده در نگاه اول حالت دل زدگی نسبت به نوشته پیدا کند. در این صورت بدون شک بازخورد پیام نامناسب خواهد بود. عکس این قضیه نیز صادق است زیرا با درک سریع و آسان پیام پاسخ مناسب آن نیز سریع داده خواهد شد".

در مورد نامه های اداری نیز باید گفت آنها از این قاعده مستثناً نیستند. بنابراین، بهتر است برای برقراری صحیح ارتباط و تخصیص نتیجه ی مورد نظر پردازش یا ویرایش شکلی نوشته های اداری را یک اصل مهم بدانیم و ملحوظ نظر قرار دهیم.

نمودار ۲۵ مراحل و سیر تکامل و تحول نوشته ی به سوی کمال را نشان میدهد.

هدف :

ارائه ی نوشته های ،کامل مطلوب مناسب و حتی برتر در جهت برقراری ارتباط در بهترین شکل

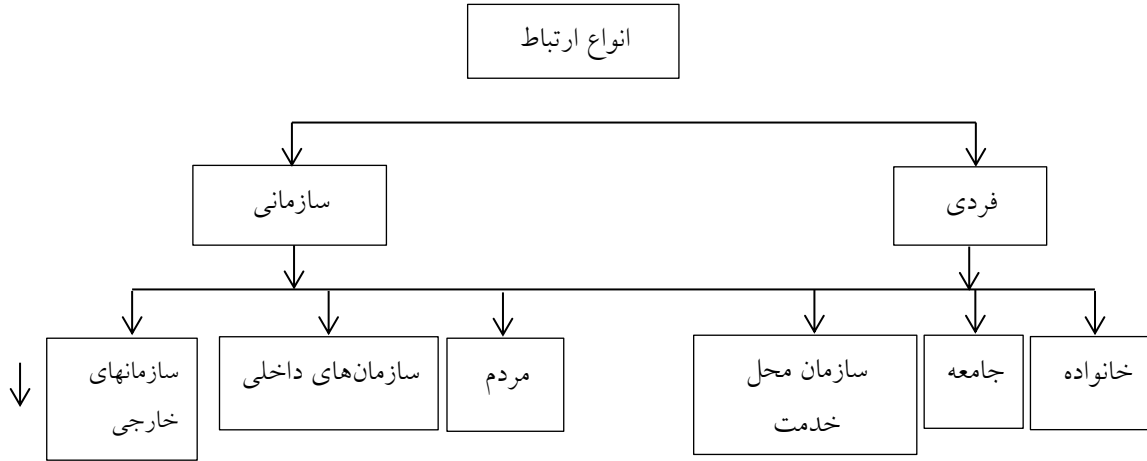


نمودار شماره ی ۲۵ - سیر تحول و تکامل نوشته به سوی کمال

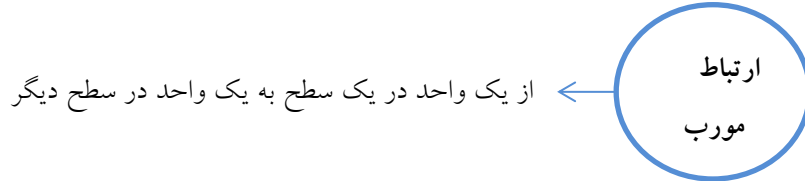
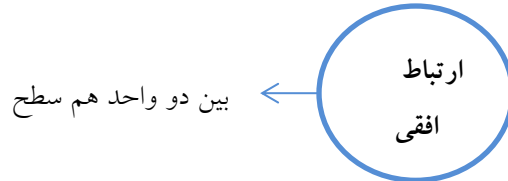
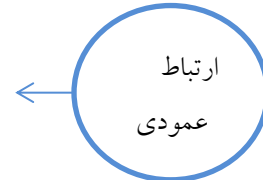
رسمی هر سازمان که در مکاتبات اداری آن مشهود است. بیانگر میزان دانش، تخصص و
کاردانی کارکنان و مدیران سازمان می باشد.

آموزش نکات کلیدی مکاتبات اداری به زبان ساده

ارتباط سازمانی



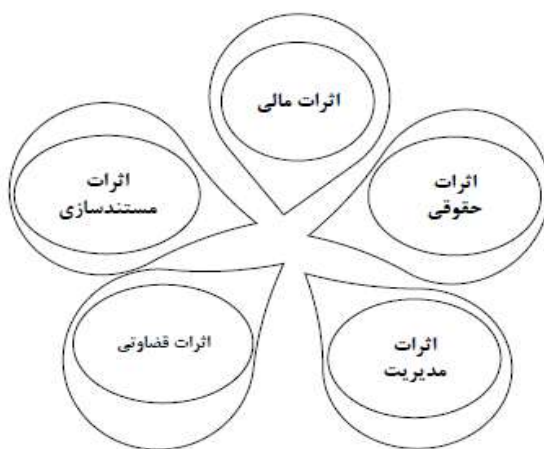
از بالا به پایین (مانند حکم، بخشنامه و دستورالعمل)
از پایین به بالا (مانند درخواست، گزارش و ...)



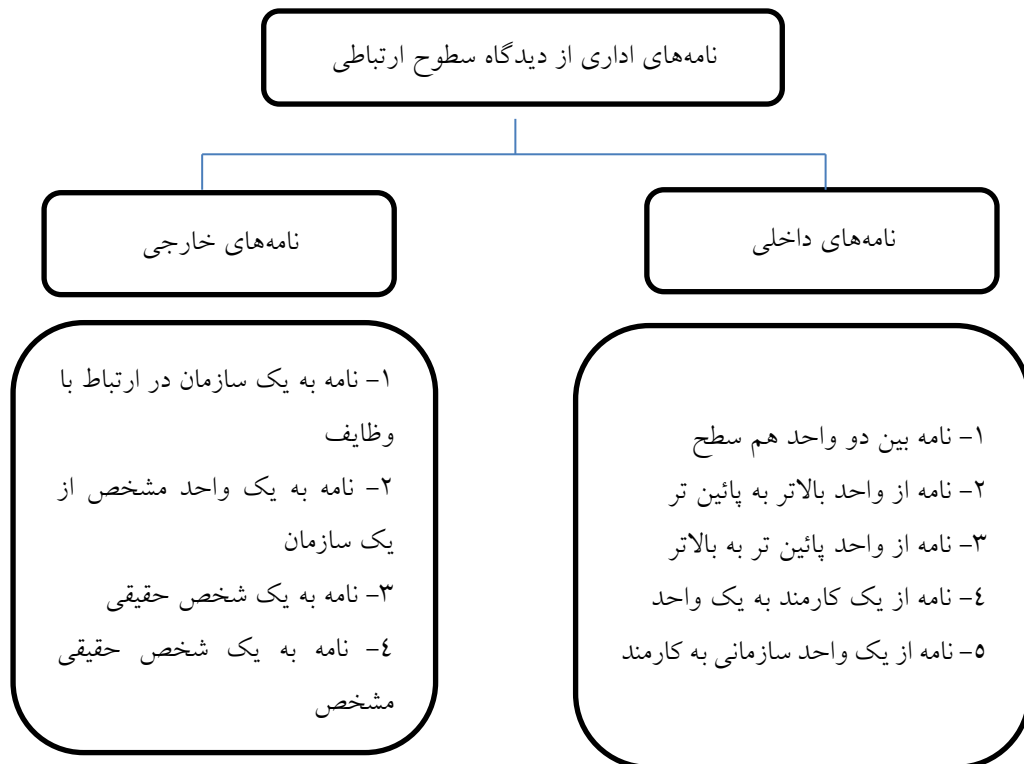
اهمیت مکاتبات اداری:

نوشتار آسانترین، کم هزینه ترین، محترم ترین و بادوام ترین وسیله ارتباط بوده و هست.

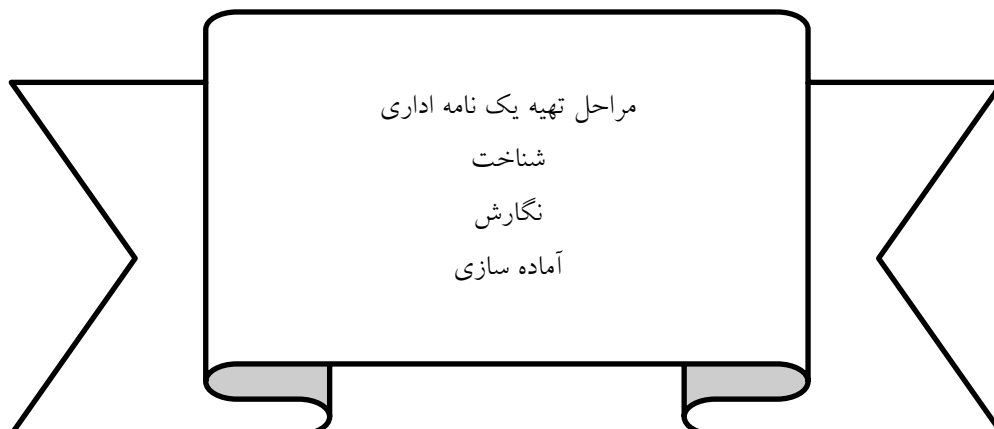
نوشته در ارکان اداری حکم سند دارد و برای استناد و استفاده های بعدی نگهداری می شود.



انواع نامه های اداری:



در نظام اداری، هر نامه دارای تبعات حقوقی، مالی و اداری متفاوتی است و پس از صدور و ارسال آن، امکان اصلاح و برگرداندن نامه برای فرستنده وجود ندارد، بنابراین لازم است نامه های اداری در نهایت توجه و دقت نوشته شوند.



مراحل تهیه نامه اداری

<p>آیا نوشتن نامه ضروری است؟</p> <p>آیا از وسیله دیگری نمی‌توان برای اطلاع رسانی یا ارسال پیام استفاده کرد؟</p> <p>آیا نامه در حال حاضر بهترین، کم‌هزینه‌ترین و سریع‌ترین وسیله ممکن است؟</p>	<p>شناخت</p>
<p>نوشتن نامه براساس چه منابعی خواهد بود؟</p> <p>الف) قوانین، مقررات، آئین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و ...</p> <p>ب) پرونده‌ها، اسناد و مدارک، مکاتبات</p> <p>پ) مشاوره و گفتگو با افراد مطلع</p> <p>تنظیم متن نامه (مقدمه، اصل پیام و نتیجه)</p>	<p>نگارش</p>
<p>بررسی پیش نویس (جهت کنترل املائی، دستوری و رعایت موازین قانونی)</p> <p>دریافت تأییدیه تایپ از مقام مافوق</p> <p>ارسال به دبیرخانه و تایپ و پرینت در نسخ لازم</p> <p>ارجاع مجدد به مقام مافوق و اخذ امضای دستور دهنده</p> <p>دبیرخانه، تاریخ و شماره، مهر و امضا</p>	<p>آماده سازی</p>

برای نوشتن نامه اداری به مقام مافوق بهتر است از عبارات زیر استفاده کنید:

باستحضار می‌رساند ...

توجه آن مقام را به این موضوع معطوف می‌دارد که و جملات مشابه.

اگر نامه به مقام مافوق، تقاضای انجام کاری باشد:

متمنی است دستور فرمایید

تمنا دارد مقرر فرمایید

برای نوشتن نامه اداری به مقام هم‌ردیف:

به اطلاع می‌رساند ...

اظهار می‌دارد ...

به طوری که اطلاع دارید و جملات مشابه.

تقاضای انجام کار از مقامات هم‌ردیف:

خواهشمند است دستور فرمایید ...

یا تقاضا دارد که دستور فرمایید ...

برای نوشتن نامه اداری به مقام زیردست بهتر است از عبارات زیر استفاده کنید:

تذکر می‌دهد ...

لازم است یادآوری نماید که ...

نیازمند تذکر است و جملات مشابه

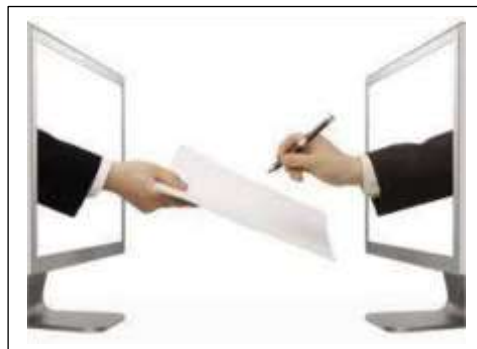
تقاضای انجام کار از مقامات زیردست:

مقتضی است

یا لازم است دستور دهید و موارد مشابه.

زمانبندی مکاتبات اداری

نامه‌های عادی
نامه های فوری
نامه های خیلی فوری
نامه های آنی



نامه فوری ۴۸ ساعته
نامه خیلی فوری ۲۴ ساعته
نامه آنی به محض وصول

پیگیری مکاتبات اداری به صورت زیر است:

نامه‌های عادی:

- ❖ پیگیری اول ۱۵ روز بعد از ارسال نامه اول
- ❖ پیگیری دوم ۱۰ روز بعد از ارسال نامه دوم
- ❖ پیگیری سوم ۵ روز بعد از ارسال نامه سوم

ارکان صورت جلسه:

برای تحقق یافتن یک جلسه رسمی موفق، نیاز به تنظیم یک صورتجلسه قوی و استاندارد

است که بتواند بهترین تصویر از جلسه را انعکاس دهد.

هدف جلسه و برنامه برگزاری جلسه که قبلاً از طریق دعوت نامه به اعضا اطلاع داده شده است	دستور جلسه
مشخصات فردی و شغلی اعضا (ثبت مشخصات نفر جایگزین و نفر اصلی به همراه توجیه عدم حضور فرد اصلی)	مشخصات شرکت کنندگان
تاریخ و ساعت برگزاری جلسه و مکان دقیق برگزاری جلسه	زمان و مکان جلسه
درج مذاکرات و مشروح با خلاصه مطالب عنوان شده در جلسه	مطالب مطرح شده
مصوبات جلسه و تکالیف جلسه بعدی برای اعضای جلسه در خصوص جلسات مهم و ادامه دار	مصوبات جلسه
در انتهای صورتجلسه، نام و پست سازمانی افراد شرکت کننده و امضای آنان قید می شود. در صورتجلسه های مالی و حقوقی امضای تمامی صفحات توسط اعضای شرکت کننده الزامی است.	امضای شرکت کنندگان

مشخصات یک نوشته خوب

از طولانی نویسی اجتناب کنید و متن را ساده نگاه دارید. هر چه سریع تر به نکته مورد نظر برسید و از جملات طولانی پاراگراف های طولانی و کلمات زیاد چند هجایی پرهیز کنید. نویسنده باید در سراسر نوشته از اصل موضوع دور نیفتاده و تمام بحث ها و مثال ها و اجرای نوشته را با هماهنگی کامل، پیرامون موضوع اصلی بیان کند.

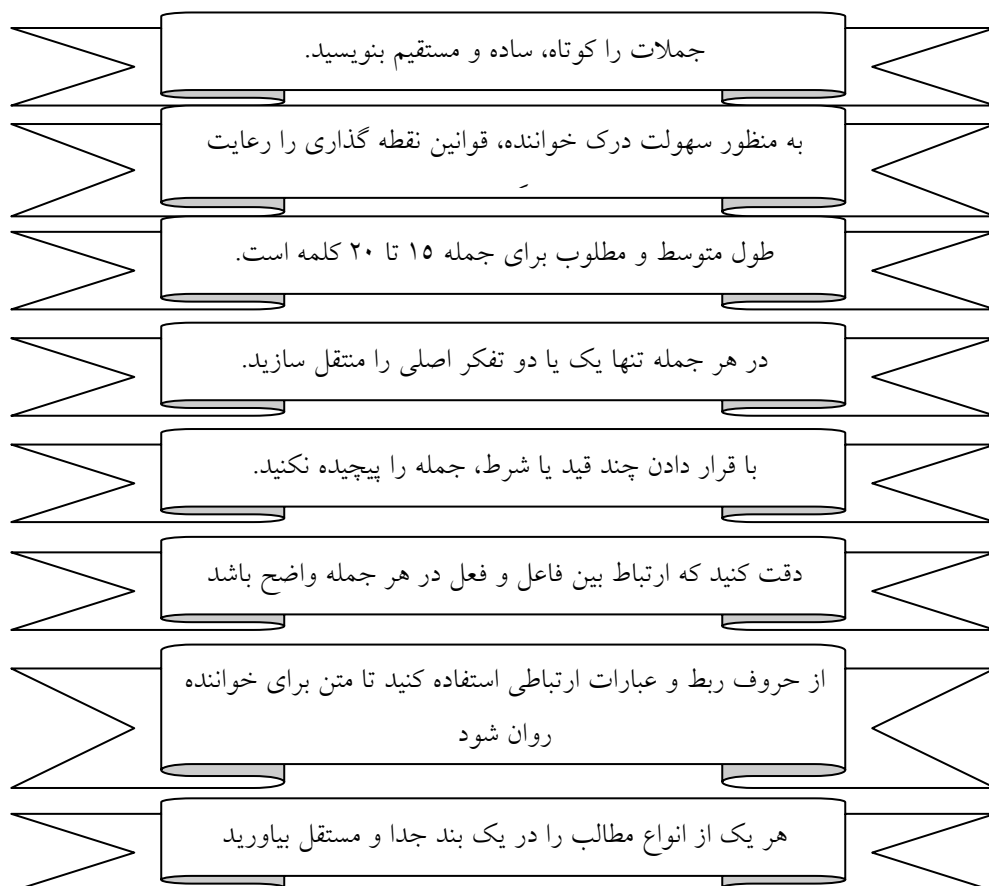
اگر مطلبی را از کسی عیناً در نوشته خود می آوریم باید آن را در داخل گیومه قرار داده و

در پاورقی با ذکر منبع و صفحه به آن اشاره کنیم، همچنین از نقل گفته‌ها نوشته‌های دیگران بدون ضرورت واقعی خودداری کنیم.

بکوشید از تکرار نام خود یا شرکت خود در نامه پرهیز کنید. به طور کلی استفاده از ضمیر فاعلی و ضمایر ملکی، نوشته شما را روان‌تر و قابل فهم‌تر می‌کند.

تمام محاسن نامه با یک یا چند غلط املایی و انشایی از بین می‌رود. پس در نگارش آن نهایت دقت و توجه خود را به کار ببرید.

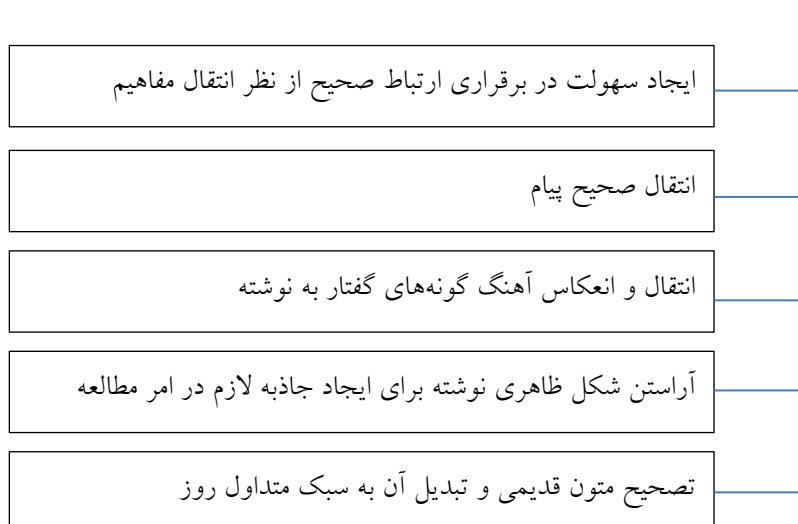
مشخصات جملات مناسب



نشانه گذاری

نشانه به علامتی گفته می‌شود که به خواننده در پی بردن به منظور نویسنده کمک می‌کند. استفاده از این نشانه‌ها برای جلوگیری از لغزش در خواندن و درک کامل مفاهیم را نشانه گذاری می‌گویند. همچنان که لحن کلام در ادبیات شفاهی اهمیت زیادی دارد. نشانه گذاری در ادبیات نوشتاری نیز بسیار مهم و تأثیرگذار است.

فواید نشانه گذاری



آماده کردن نوشته برای ارائه

برای کامل کردن نوشته، ابتدا باید حاصل کار را مورد ارزیابی قرار داد. این کار به منظور تصحیح، رفع نارسایی‌ها و سایر مواردی است که باعث ابهام نوشته شده و از اعتبار آن می‌کاهد.

مرحله بعدی اصلاح نوشته، ویرایش نامه یا نوشته است که شامل مراحل زیر

است:

➤ گزینش بهترین واژگان ادبی و ادای در جای خود و متناسب با موضوع

➤ رعایت قواعد املا فارسی و پرهیز از غلط‌های املائی

➤ رعایت اصول دستور زبان فارسی

➤ استفاده مناسب از نشانه گذاری و مشخص کردن محدودهای متنی

➤ رعایت آیین جمله بندی

➤ برطرف کردن کمبودهای نوشته و اضافه کردن موارد مورد نیاز

➤ حذف زواید و موارد تکرار شده

➤ بررسی کفایت منطقی اجزای نوشته

➤ استفاده مناسب از منابع و قید نام منابع

فهرست منابع

الف : کتابها

سید کاظم امینی ، آموزش مکاتبات اداری ، تهران ۱۳۹۲

آریان پور دکتر امیر حسین ، پژوهش امیر کبیر، تهران، ج ۴، ۱۳۶۲

احمدی گیوی دکتر حسن و سایرین زبان و نگارش فارسی سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم

انسانی دانشگاهها (سمت) ج ۱، تهران، ۱۳۶۷

احمدی گیوی، دکتر حسن و سایرین دستور زبان فارسی، وزارت آموزش و پرورش،

۱۳۶۹

امامی، کریم، تجربه هایی در ویرایش مسائل نثر فارسی، مرکز نشر دانشگاهی

امینی، سید کاظم، آیین نگارش مکاتبات اداری ، ج ۲۸، مؤسسه ی عالی آموزش و پژوهش

مدیریت و برنامه ریزی ۱۳۸۷

امینی سید کاظم گزارش نویسی اداری و فنی از انتشارات مؤسسه مدیریت - ج ۸، ۱۳۸۶

امینی، سید کاظم ارتباطات رسمی سازمان متن، (سخنرانی) انجمن مدیریت ایران ۱۳۷۰

امینی، سید کاظم خلاصه سازی مکاتبات و نوشته های اداری، ج ۱ مدیریت دولتی

۱۳۷۸

امینی سید کاظم اداره ی امور اموال نور ۱۳۷۸

امینی، سید کاظم، روش ساخت و تنظیم پژوهش نامه دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج جزوه ی

آموزشی ۱۳۶۸.

امینی، سید کاظم مستند سازی اموال و املاک، مدیریت چاپ مؤسسه ی عالی آموزش و پژوهش

مدیریت برنامه ریزی ۱۳۸۶

امینی، سید کاظم مدیریت اموال مدیریت چاپ مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی، ۱۳۸۶.

امینی، سید کاظم اداره ی امور، اموال مدیریت چاپ مؤسسه ی عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی ۱۳۸۵

امینی، سید کاظم آشنایی با تشکیلات اداری، ایران مؤسسه ی تکوک زرین، وزارت ارشاد اسلامی ۱۳۸۱

امینی، سید کاظم، ساختار سازمانی و تشکیلات جمهوری اسلامی ایران، مدیریت، چاپ مؤسسه آموزش و پژوهش مدیریت برنامه ریزی، ۱۳۸۵.

امینی، سید کاظم مدیریت کاربردی جلسه مدیریت زیر چاپ)

امینی، سید کاظم نمونه مکاتبات اداری مدیریت زیر چاپ)

بلخی، مولانا جلال الدین، محمد مثنوی معنوی، مولانا معرفت شیراز ۱۳۶۵

باطنی محمدرضا توصیف ساختمان دستوری زبان فارسی، امیر کبیر، تهران ۱۳۵۶

باربارا، رایت مترجم حسین معصومی، همدانی درباره ی ویرایش مرکز نشر دانشگاهی تهران،

۱۳۶۵

پژوه، محمد، نشانه گذاری تهران ۱۳۴۶

جنیفر، راولی مترجم مهرداد دکتر، جعفر نمایه سازی و چکیده نویسی دانشگاه شیراز

حری عباس مراجع و بهره گیری از آنها مرکز اسناد فرهنگی آسیا، تهران ۱۳۵۶

حمیدیان دکتر سعید توصیه هایی به نویسندگان مترجمان و ویراستاران، مسائل نشر فارسی، مرکز

نشر دانشگاهی

خانلری (کیا) دکتر زهرا فرهنگ ادبیات فارسی، درسی بنیاد فرهنگ ایران تهران

۱۳۴۸

- فرشیدورد، دکتر خسرو مسائل نثر فارسی مرکز نشر دانشگاهی
- دارایی دکتر بهین دستور نگارش، فارسی مدرسه عالی دختران، تهران، ۱۳۵۳
- درخشان دکتر مهدی درباره ی زبان فارسی دانشگاه تهران، ج ۲، ۱۳۶۷
- دوایی علی : هنر نویسندگی میقات تهران ۱۳۶۱
- دهخدا علی اکبر لغت نامه دهخدا دانشگاه تهران
- دهخدا، علی اکبر امثال و حکم امیرکبیر
- رضازاده شفق دکتر تاریخ ادبیات، ایران وزارت فرهنگ ۱۳۳۸
- ساروخانی دکتر باقر جامعه شناسی ارتباطات مؤسسه اطلاعات، تهران، ۱۳۶۸.
- ، احمد درباره ی ویرایش مرکز نشر دانشگاهی تهران ۱۳۶۵
- شریعت دکتر محمد جواد دستور زبان، فارسی اساطیر تهران ۱۳۶۴
- شعار دکتر، جعفر شاهکارهای ادبیات فارسی گزیده ی قصاید سعدی (شماره ۴۹) امیر کبیر،
۱۳۶۵
- عمید، حسن فرهنگ فارسی عمید امیرکبیر، تهران، ۱۳۶۰
- عماد افشار حسین دستور و ساختمان زبان، فارسی، زوار، تهران، ۱۳۶۴
- عماد افشار حسین گزارش و نگارش در روابط عمومی دانشکده ی علوم ارتباطات اجتماعی، ۱۳۵۸
- عاملی، شیخ بهاء الدین مشهور به شیخ بهایی کلیات، انتشارات محمودی، تهران.
- طرح دستور زبان فارسی امیرکبیر، تهران، ج ۴، ۱۳۶۳.
- معین دکتر محمد فرهنگ فارسی، امیرکبیر.
- محسنیان داد، مهدی ارتباط شناسی سروش، ج ۱، تهران، ۱۳۶۹.
- میرحسینی، دکتر سید اکبر، ارتباط گفتاری میان مردم امیرکبیر تهران ۱۳۶۹
- مهدوی، محمد نقی اصول نامه نویسی مرکز اسناد و مدارک علمی ایران ۱۳۶۶

مولوی جلال الدین محمد، مثنوی معنوی امیرکبیر، ۱۳۵۹
نخعی، دکتر حسین آیین نگارش، چاپ افق، تهران، ج ۳، ۱۳۵۲.
ناتل خانلری، دکتر پرویز دستور زبان، فارسی، توس، تهران، ج ۴، ۱۳۶۳
یاحقی دکتر محمد جعفر و دیگران راهنمایی نگارش و ویرایش آستان قدس رضوی مشهد، ۱۳۶۳
یاسمی، رشید و دیگران دستور زبان فارسی پنج، (استاد)، کتاب فروشی، مرکزی تهران. ۱۳۶۳.

ب : قوانین و دستور العمل ها

استاندارد شماره ی ۱۵۷ (در مورد قطع کاغذهای تحریر)

مؤسسه ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

استاندارد شماره ۳۷۹) در مورد نامه های اداری

مؤسسه ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران

قانون محاسبات عمومی کشور مصوب ۶۶/۶/۱

قانون مدنی

دستور العمل نحوه ی مستندسازی مصوبه ی ۱۳/۱۸۵۴۰ . ط مورخ ۸۱/۲/۱۰ شورای عالی

اداره ی کشور