

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

جزوه

آئین نگارش و مکاتبات اداری

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

همه‌ی ما به نوشتن نیاز داریم (۱)

ما در زندگی روزانه با نزدیکان، دوستان، هم‌شاگردان، معلمان و کسان دیگر زبانی، پیام‌هایی را رد و بدل می‌کنیم. این پیام‌ها، خواه حضوری خواه تلفنی، شفاهی است. در لحظاتی نیز با خود و در دل سخن می‌گوییم که همان گفتار درونی است. روزگاری که هنوز خط اختراع نشده بود، آدمیان تنها از راه پیام‌های زبانی حضوری با یکدیگر رابطه‌ی کلامی برقرار می‌کردند. در جهان معاصر نیز جوامعی بودند که همان حال را داشتند و برای پیام‌رسانی کلامی تنها از گفتار استفاده می‌کردند. اما در عصر ما تصور این‌که بدون بهره‌گیری از پیام‌های زبان نوشتاری بتوان چرخ زندگی اجتماعی و بین‌المللی را گرداند، محال است و حذف نوشته‌ها از زندگی یعنی حذف همه‌ی مکاتبات، همه‌ی مطبوعات، همه‌ی کتابها، همه‌ی آگهی‌ها، همه‌ی اسناد حقوقی و بازرگانی، خلاصه همه‌ی آن چیزهایی که در حیات مادی و معنوی ما و حتی در معاش عادی روزانه‌ی ما تنیده شده‌اند. مواد گفتاری چون برنامه‌های صدا و سیما یا نوارهایی که روی آن‌ها سخنان یا ترانه‌هایی ضبط شده است نیز ابتدا نوشته می‌شوند و حذف نوشته، آن‌ها را نیز از دسترس ما خارج می‌سازد.

شما خود در زندگی بارها نیاز به نوشتن را احساس کرده‌اید، برای یکی از دوستانتان که به قصد اقامت موقت یا پناهنده‌ی شهر یا کشوری دیگر نقل مکان کرده است، نامه نوشته‌اید. حتی شاید برایتان پیش آمده باشد که نیاز به درد دل پیدا کرده باشید و محرم راز در دسترس نیافته باشید. در چنین شرایطی، اگر آن‌چه در ضمیر دارید، به روی کاغذ آورید، دلتان سبک می‌شود و از بار غم آزاد می‌شوید. بسیاری از جوانان هستند که با مکاتبات، از راه دور، دوست می‌گیرند یا با شاعران و نویسندگان و مطبوعات و صدا و سیما مکاتبه می‌کنند و از این راه عواطف خود را بیان می‌کنند یا درخواست‌های خود را در میان می‌گذارند یا مشکلات خود را مطرح می‌سازند یا چیزهایی می‌پرسند و پاسخ می‌خواهند. در حقیقت، نوشتن هم به نیازهای فردی شما جواب می‌دهد هم به نیازهای اجتماعی شما در حوزه‌های گوناگون پاسخ می‌دهد.

ممکن است گفته شود که بی‌سوادان در جوامع امروزی زندگی می‌کنند، بی‌آن‌که از نوشتن در رفع نیازهای فردی و اجتماعی خود کمک بگیرند. اما نباید فراموش کرد که آنان به هر حال، نیاز به نوشتن را احساس می‌کنند، ولی برای رفع این نیاز از دیگران یاری می‌خواهند. دیگران برای آنان نامه می‌نویسند، فرم پر می‌کنند، به عنوان معتمد صحت ثبت اسناد معاملاتی آنان را تصدیق می‌کنند و در مواردی از این قبیل، عینک سوادآور آنان می‌شوند.

حال که ضرورت و اهمیت نگارش را احساس کردیم باید بدانیم که نگارش مانند هر فن دیگر نیاز به مهارت‌هایی دارد و تابع قواعدی است که رعایت آن برای رساندن مفهوم و درک آسان آن برای خواننده، لازم و ضروری است و موجب رسایی نوشتار می‌شود که باید خودمان را به آن مهارت‌ها و قواعد تجهیز نماییم.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

برای تمرین نوشتن و کسب مهارت در نگارش روش‌های گوناگونی وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

تبدیل گفتار به نوشتار؛ کلمات را نکته به کار ببریم، مطالب زیاده حذف شود، تکرار بیهیزیم و اصل را بنویسیم رعایت شود.

خواندن

یادداشت کردن خاطرات روزانه

نوشتن شرح حال

برگرداندن نظم به نثر

نامه نگاری

خلاصه نویسی

نگارشی نویسی و ...

اصول و نکات قابل توجه در نگارش

درهمه‌ی روش‌های یادشده برای تمرین نگارش باید به اصول و نکات فراوانی توجه داشت که آن نکات، مختصراً بیان می‌شود:

دقت در انتخاب مناسب‌ترین واژگان؛ واژه‌ها در ساختار زبان فارسی باید متناسب با زبان معیار انتخاب شود و از واژگان بیگانه و کاربرد ترکیبات و اصطلاحات غیر فارسی پرهیز شود؛ مثلاً به جای واژگان «سیستم، من حیث المجموع، الحاق و چکاد» از واژه‌های «سامانه (نظام)، به هر حال، پیوستن و قله» استفاده شود.

شناخت عناصر زیبایی سخن؛ یک نویسنده‌ی خوب و ماهر باید عناصر و عواملی را که موجب زیبایی سخن می‌شود، به درستی بشناسد و آن‌ها را در زنجیره‌ی نگارش خود به کار گیرد تا از این طریق سخنان زیبا و خوشایندی به رشته‌ی تحریر درآورد و زمینه‌ی التذاذ و خرسندی خواننده‌ی خود را فراهم سازد.

تشبیه، استعاره، کنایه، مجاز، ایهام، حس آمیزی، تشخیص و سایر آرایه‌های ادبی، مهم‌ترین عناصر و عوامل زیبایی سخن شمرده می‌شوند؛ البته آرایه‌ی تشخیص یا شخصیت بخشی (آدم نمایی) بیش‌تر برای خیال انگیزی نوشته به کار می‌رود. هریک از این عناصر در مبحث زبان نوشته توضیح داده می‌شود.

شناخت قالب نوشته؛ یک نویسنده قبل از نوشتن باید بداند که چه می‌نویسد؟ و در چه قالبی می‌نگارد؟ شناخت قالب نوشته و توجه به ویژگی‌های آن قالب، نویسنده را برآن می‌دارد که در محدوده و چهارچوب همان قالب بنویسد و برای خوانندگان مفید باشد و از اتلاف وقت و هزینه‌ی جلوگیری شود.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

نامه ، مقاله ، گزارش، خاطره ، سفرنامه، شرح حال، داستان و ...

شناخت زبان نوشته ؛ یکی از موارد مهم و قابل توجه در نگارش، زبان نوشته است. نویسندگی توانا باید با گونه‌های زبانی آشنا باشد تا نوشته را به یکی از زبان‌های نوشتاری بنگارد. یک نوشته به اعتبار گونه‌های زبانی به انواع علمی، ادبی، اداری، گفتاری، مطبوعاتی، کودکانه و ... تقسیم می‌شود.

هریک از این نوشته‌ها از نظر زبان نوشته، ویژگی خاص دارند که به اختصار درباره‌ی نوشته‌ی علمی، ادبی و اداری توضیح می‌دهیم.

نگارش علمی - در نوشته‌ی علمی هر لفظی به معنای روشن حقیقی خود به‌کار می‌رود و نوشته صریح، دقیق، گویا و بی‌ابهام است و در آن هیچ‌یک از آرایه‌ها و زیبایی‌های ادبی دیده نمی‌شود و پسم نوشته به‌طور مستقیم و صریح بیان می‌شود؛ چون زبان علمی صرفاً برای انتقال مستقیم مفاهیم دقیق علمی به‌کار می‌رود؛ همین نوشته نمونه‌ی بارز زبان علمی است.

نگارش به زبان ادبی - زبان ادبی به آفرینش زیبایی‌های ادبی اختصاص دارد و پیام نوشته به زبان ادبی به‌طور غیرمستقیم و غیر صریح بیان می‌شود. در نوشته‌ی ادبی، چندپهلوی نوشتن؛ به طوری که بتوان از هر کلمه برداشت‌های متعددی کرد، حسن و زیبایی می‌آفریند درحالی که همین ویژگی در نوشته‌ی علمی عیب و نقص به شمار می‌آید. در نوشته‌ی ادبی نویسنده از آرایه‌های ادبی برای توصیف و تصویر معانی ذهنی و بیان عواطف و احساسات درونی بهره می‌گیرد. زبان ادبی تنها مراد و مقصود نویسنده را نمی‌رساند بلکه می‌کوشد بر رفتار مخاطب اثر بگذارد و حتی او را به واکنش و هم‌حسی وادارد و با خود همراه و همدل سازد؛ مثل «گل خندید».

نگارش به زبان اداری - زبان نامه‌های اداری کوتاه، گویا و صریح است و در آن از اصطلاحات و تعبیرات خاصی؛ مانند «عطف، پیرو ، متقاضی، مدارک، پیوست، اقدام لازم و ...» استفاده می‌شود. علاوه بر این نامه‌های اداری دارای موضوع، عنوان، شروع، پایان، متن قالبی و کلیشه‌ای است و حتی نمونه‌های از پیش نوشته شده دارد.

از آنچه گفتیم درمی‌یابیم که فلسفه‌ی نوشتن برقراری ارتباط است و ارتباط ؛ یعنی فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از شخصی به شخص دیگر. ارتباط، اساس شکل‌گیری جوامع و گرداننده‌ی چرخ‌های عظیم آن و نهایتاً لازمه‌ی زندگی است.

ارکان یا پایه‌های شکل‌گیری ارتباط عبارتند از:

پیام دهنده (منبع پیام)	معلم
رابط گیرنده (مخاطب پیام)	دانش‌آموز
هدف یا اصل پیام	آموزش
وسپله‌ی ارتباط یا پیام	تخته، گچ، یا وایت‌برد، مژیک، کتاب و ...
بازخورد یا اثر و نتیجه‌ی ارتباط یا پیام	تغییر رفتار

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

ارتباط به اعتبار گوناگون انواع متعددی دارد که برخی از آنها عبارتند از:

الف) انواع ارتباط به اعتبار شیوهی انتقال پیام؛

ارتباط ضعیف - ارتباطی است که در آن بنا به دلایلی پیام یا هدف ارتباط انتقال نمی یابد.

ارتباط موفق - ارتباطی است که در آن هدف و پیام به آسانی منتقل می شود اما اثر و نتیجهی آن چندان پدیدار نیست.

ارتباط مؤثر - ارتباطی است که ضمن انتقال آسان هدف و پیام ارتباط، اثر و نتیجهی آن برای مدت ها پایدار می ماند.

ب) انواع ارتباط از نظر کلی؛ ارتباط با خانواده، ارتباط با اجتماع، ارتباط با سازمان محل خدمت و ارتباط با دولت

پ) انواع ارتباط از نظر نحوهی استقرار؛ ارتباط حضوری؛ جلسات، مذاکرات، مصاحبه و ... (ارتباط غیرحضوری؛ پیام

رادیویی، تصویری، نوشته و ...

وسایل ارتباط

وسایل ارتباط به دو دسته تقسیم می شود؛

الف) وسایل اصلی؛ وسایلی که پیام به وسیلهی آن ارائه می شود؛ بیان، نوشته، علایم

ب) وسایل کمکی؛ بزاری که وظیفهی انتقال پیام را برعهده دارند؛ تلفن، رادیو، تلویزیون، فکس، روزنامه، مجله، فیلم و ... ارتباطات در سازمان ها

ارتباطات در سازمان ها به طور کلی به دو صورت عمودی و افقی انجام می شود که ارتباط عمودی خود به دو گونه است؛ گونهی اول ارتباط عمودی از مقام بالا به پایین است که معمولاً به صورت دستور ارسال می شود و امر نه است. گونهی دوم ارتباط عمودی از طبقه پایین به بالا است که به شکل گزارش برقرار می گردد.

نوع دیگر ارتباط در سازمان ها همان طوری که گفته شد ارتباط افقی است. این ارتباط بین دو واحد یا واحدهایی که به نحوی عملیات آن ها با یکدیگر بستگی نزدیک دارد، برقرار می شود. ارتباط افقی هم به دو شکل داخلی و خارجی انجام می گیرد که به برقراری ارتباط با واحدهای داخل سازمانی ارتباط افقی داخلی و به برقراری ارتباط با سازمان های دیگر، ارتباط افقی خارجی اطلاق می شود. هر دو نوع ارتباط افقی به صورت نامه، بخش نامه، صورت جلسه و سایر نوشته های اداری یا در قالب نامه های صادر شده و وارد شده انجام می شود.

نکتهی مهم این است که معمولاً ارتباطات در سازمان ها در قالب نامه های اداری صورت می گیرد. پس شایسته است که ضمن آشنایی با انواع نامه های اداری، شیوه و مهارت نامه نگاری اداری را بیاموزیم.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

اساس نامه، انواع صورت حساب و دفاتر اداری و مالی هستند.

تعریف نامه‌ی اداری = کلیه‌ی مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره‌ی انجام یافتن کارهای اداری مبادله می‌گردد، نامه‌ی اداری نامیده می‌شود. به عبارت دیگر، هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری باشد و به عنوان وسیله‌ی ارتباط در داخل و خارج وزارتخانه، سازمان یا مؤسسه، مورد استفاده قرار گیرد.

(ارکان و اجزای نامه‌ی اداری) : نامه‌های اداری و رسمی از چند قسمت و جزء تشکیل می‌شود.

سرآغاز (سرلوحه) شامل آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه یا سازمان و مؤسسه و شرکت، نام خدا

موضوع نامه : تقاضای مرخصی، انتقال، بازنشستگی و ...

تاریخ / شماره / پیوست که در سمت چپ بالای نامه درج می‌شود.

عنوان واحد گیرنده : مدیر محترم ، رئیس محترم و جناب آقای و ... و عنوان فرستنده

کلمات احترام آمیز در شروع متن؛ با احترام، با عرض سلام، مستدعی یا خواهشمند است و ... / از: به:

متن نامه؛ مطالب و شرحی است که در باره‌ی موضوع نامه نوشته می‌شود و در حقیقت هدف نامه است. ممکن است کوتاه و در چند سطر یا در یک صفحه تنظیم شده باشد. متن نامه خود از سه قسمت؛ مقدمه، اصل پیام و اختتام تشکیل می‌گردد.

نام و عنوان اداری و امضای شخص صلاحیت دار که در سمت چپ پایین نامه درج می‌شود. در واقع امضای نامه رکن اساسی نامه‌ی اداری است که بعد از متن نامه به صورت نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی مسئول در سطر دوم نوشته می‌شود.

گیرندگان رونوشت ؛ واحدهای سازمانی یا اشخاص هستند که باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر شود.

ویژگی‌های نامه‌ی اداری

نامه‌های اداری باید صریح و بی‌ابهام باشد. از تعارفات پیهوده و درد دل پرهیز شود.

در شروع و پایان نامه از کلمات احترام آمیز استفاده شود اما چرب زبانی و تمثق در آن روا نیست.

اگر ادعا و شکایتی در نامه طرح می‌شود، باید استناد و مدارک لازم به نامه همراه شود.

کاغذ باید تمیز، مقاوم و در اندازه‌ی معین ؛ معمولاً (۲۱×۲۱ یا ۲۱×۳۰) باشد.

بدون خط خوردگی و حتماً پاک نویسی شده باشد و در کاغذ آرم دار نوشته شود.

رعایت نشانه گذاری، بند یا پاراگراف و حاشیه گذاری ضروری است.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

در ذیل برخی از نامه‌ها نشانی دقیق سازمان و شماره تلفن تماس چاپ شده است که در تسریع مبادله‌ی ارتباط مؤثر است.

انواع نامه‌های اداری

نامه‌های اداری نیز به اعتبار گوناگون به انواع متعدد تقسیم می‌شود که از جمله‌ی آن عبارتند از:

الف) نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کار (محتوا)؛ عمدتاً به یکی از چهار حالت زیر است؛

نامه‌های خبری ۲. نامه‌های پزدارنده ۳. نامه‌های دستوری و درخواستی ۴. نامه‌های هماهنگی؛ مثل بخش‌نامه و نامه‌ی روبروشت دار

ب) نامه‌های اداری از دیدگاه (سطح) ارتباطات سازمانی؛

۱. نامه‌های داخلی (مکاتبات در داخل سازمان)؛ مثل نامه‌ی بین دو واحد هم‌سطح، نامه از واحد بالاتر به واحد پایین‌تر، نامه از واحد پایین‌تر به واحد بالاتر .

۲. نامه‌های خارجی (مکاتبات با سایر سازمان‌ها)؛ مثل نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارتخانه، نامه به یک وزارتخانه یا سازمان درباره‌ی وظایف آن، نامه به یک شخص حقیقی، نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.

تعریف بخش‌نامه - حکم یا دستوری که از طرف وزارتخانه یا مؤسسه‌ای در نسخه‌های متعدد می‌نویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ می‌کنند. هدف از صدور بخش‌نامه عبارت است از ابلاغ قوانین و مقررات، ارائه‌ی اطلاعات، ابلاغ دستورالعمل‌ها، درخواست گزارش، ابلاغ رویه‌های کاری به منظور هماهنگی، ارائه‌ی آموزش‌های لازم به منظور اجرای یک نواخت امور.

انواع بخش‌نامه ؛ الف) بخش‌نامه‌ها را از دیدگاه محتوای مطالب به انواع زیر تقسیم می‌کنند؛

۱. بخش‌نامه‌های درخواستی ۲. بخش‌نامه‌های دستوری ۳. بخش‌نامه‌های هماهنگی ۴. بخش‌نامه برای ابلاغ قوانین

۵. بخش‌نامه برای ابلاغ مصوبات داخلی سازمان .

ب) بخش‌نامه‌ها از دیدگاه سطح سازمانی عبارتند از :

بخش‌نامه‌های داخلی؛ بخش‌نامه‌های صادر شده از حوزه‌ی وزارتی و بخش‌نامه‌های صادر شده از سایر واحدها

بخش‌نامه‌های خارجی؛ بخش‌نامه‌های هیأت دولت، بخش‌نامه‌های قوه‌ی قضائیه، بخش‌نامه‌های قوه‌ی مقننه و

بخش‌نامه‌های وزارتخانه و سازمان‌های مختلف .

صورت‌جلسه - نوشته‌ای که در آن گفت‌وگو و تصمیمات اعضای مجلسی ذکر شده باشد. صورت مجلس هم می‌گویند.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

ارکان صورت جلسه عبارت است از: اعضای جلسه، دستور جلسه، زمان و مکان معین.

طرح صورت جلسه (چارچوب آن): مشخصات شرکت کنندگان، امضای شرکت کنندگان، دستور جلسه، مطالب طرح شده، تصمیمات اتخاذ شده، زمان و مکان جلسه و تعیین تکلیف جلسه‌ی بعدی.

انواع صورت جلسه: صورت جلسه‌ی مشروح، صورت جلسه‌ی نیمه مشروح، خلاصه و به شکل آماده (فرم)

تعریف حکم- نوشته‌ای که به موجب آن فردی از طرف مقامات صلاحیت‌دار سازمان یا دستگاه اداری به سمتی منصوب یا انجام کاری به وی محول گردد یا این که معزول و از کاری منع شود.

انواع حکم: ۱. احکام استاندارد شده؛ به صورت فرم؛ حکم استخدام، حکم مرخصی، حکم مأموریت، حکم کارگزینی و... ۲. حکم غیر استاندارد؛ احکام اولیه‌ی انتصاب، برخی از احکام مأموریت‌ها، احکام مراجع قضایی و...

احکام غیر استاندارد بنا به رویه و سلیقه‌ی سازمان و افراد در شکل‌های مختلف تهیه و ابلاغ می‌شود.

احکام نیز مانند سایر مکاتبات اداری دارای مقدمه، اصل پیام و اختتامیه است که باید هر کدام در جای خود قرار گیرد.

پردازش (ویرایش) نوشته - برای زیبایی نوشته لازم است که چند نکته رعایت شود؛ حاشیه‌گذاری (در بالا و پایین صفحه ۲/۵ سانتی مترو در جوانب در هر طرف دست کم ۱/۵ سانتی متر)، تنظیم فاصله‌ی بین سطرها، رعایت بند یا پاراگراف بندی، نشانه‌گذاری منطقی، خط خوانا و...

بایدها و نبایدهای گفتاری و نوشتاری

در بسیاری از موارد گویندگان و نویسندگان ما در زبان گفتاری و نوشتاری واژگانی را به کار می‌برند که دستورمند یا پیرو روش‌های ستور زبان فارسی نیست. بهتر است به جای آن دسته از واژگان برابرهایی مناسب فارسی آن‌ها به کار گرفته شود تا هم سخن و نوشته - بی عیب و پرمایه داشته باشیم، هم به مایه‌ور بودن زبان فارسی پی ببریم. زبان فارسی از نظر گنجینه‌ی واژگانی کمبودی ندارد؛ نمونه‌ی بارز آن را می‌توان در شاهکار حماسی دانشور توس یافت. می‌گویند که در شاهنامه‌ی فردوسی با وجود هشت هزار بیت، هشت صد واژه‌ی غیر فارسی آمده است که بخش زیادی از آن در هزار بیت سروده‌ی دقیقی توسی است و بخشی نیز اسم خاص اند که نمی‌توان برای آن‌ها واژگان برابر ساخت. این نشان می‌دهد که دانشور توس در آفرینش این حماسه، به گستردگی گنجینه‌ی واژگانی زبان پرمایه‌ی فارسی پی برده بود و به یک آفرینش هنری ملی با واژگان بومی آن زبان، دست زده است. بنابراین بایسته است از کاربرد واژه‌های بیگانه پرهیزیم و در کاربست بایدهای گفتاری و نوشتاری در گفتار و نوشتار پی گیرتر بکوشیم و از نبایدهای گفتاری و نوشتاری دوری گزینیم. اینک نمونه‌هایی از بایدها و نبایدهای پر کاربرد گفتاری و نوشتاری را در زیر برمی- شماریم:

۱. کاربرد تنوین = می‌دانیم که تنوین از نشانه‌های ویژه‌ی واژگان عربی است و کاربرد آن با واژگان فارسی چندان بایسته نیست. بنابراین نگوییم: ناچاراً، گاهاً، سفارشاً، زبناً، تلفناً، دوماً... بلکه بگوییم: به ناچار، گاهی، سفارشی، زبانی، تلفنی، دومی و...

نکته: واژگانی که در آنها یکی از حروف «پ، ژ، چ، گ» باشد، عربی نیست؛ مانند پیشنهاد، ژنده، ناچار، گزارش و واژگانی که در آنها یکی از حروف «ث، ح، ذ، ط، ظ، ع، غ، ق» باشد، واژه‌ی عربی است؛ مثل نثر، بحر، باطن، ظاهر، علم، مبالغه، قلق.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

پیشنهادهای، گزارشات، سفارشات، فرمایشات، آزمایشات، دستورات و ... بلکه بگوییم: پیشنهادهای، گزارشها، سفارشات، فرمایشها، آزمایشها، دستورهای و ... یا باید شکل مفرد این واژگان را به کار برد.

بعد از عبارت « به قول معروف » حتماً سخن معروف، ضرب المثل، سخن حکیمانه، مثل سایر و ... آورده شود؛ بنابراین بگوییم: به قول معروف خسته شدم. یا به قول معروف توان ندارم. بلکه بگوییم به قول معروف هر سخن جایی و هر نکته مقامی (مکانی) دارد. به قول معروف گندم از گندم بروید جو زجو و

بهتر است از کاربرد برخی از گروه واژگان وارداتی و بیگانه در زبان فارسی پرهیزیم. بنابراین بگوییم: در رابطه با.....، در پیرامون..... بلکه بگوییم: درباره‌ی، درمورد.....

بهتر است به جای کاربرد عبارت « در جریان قرار دادن » بگوییم: چیزی را به آگاهی رساندن.

کاربرد واژه‌ی « نرخ » برای واژگانی که قابل ارزش‌گذاری نیست، روا و مناسب نیست. پس بگوییم: نرخ تولید، نرخ رشد..... بلکه بگوییم: میزان تولید.....، سطح رشد اما می‌توان گفت: نرخ میوه، نرخ گندم و ...

کاربرد واژگان مصدری « مدیریت یا ریاست » به همراه صفت « محترم یا گرامی » و مانند آن مناسب و ادبی نیست؛ چون این واژگان مصدر و غیر جان‌دار هستند در حالی که « محترم و گرامی » صفت برای اشخاص هستند بنابراین باید گفت: مدیر محترم، رئیس (رئیس) گرامی و ... مدیر و رئیس (رئیس) اشخاص اند و چنین صفاتی را می‌پذیرند.

بهتر است به جای « تقدیر کردن » از « سپاس‌گزاری » استفاده شود؛ چون « تقدیر کردن » به معنی « اندازه‌گیری » است که در چنین مواردی مورد نظر گوینده نخواهد بود. پس بگوییم که بدین وسیله « از شما تقدیر می‌کنیم. » بلکه بگوییم: « بدین وسیله از شما سپاس‌گزاریم. »

بگوییم: « روی کسی حساب می‌کنم » بلکه بگوییم: « به کسی اعتماد می‌کنم. » چون انسان ماشین حساب یا چرتکه نیست که بتوان روی او حساب کرد.

بگوییم: « به کسی بها می‌دهم » بلکه بهتر است بگوییم: « برای کسی ارزش و اعتبار قایلیم. » چون انسان کالای مورد خرید و فروش نیست که بتوان بر او قیمت و بها نهاد.

بهتر است به جای « حتماً گرفتن یا درس گرفتن » بگوییم: « حتماً کردن » یا « استحکام نمودن »

کاربرد گروه واژه‌ی « بی تفاوت بودن » در عبارتی مانند: « فلانی نسبت به جامعه و سرنوشت خود بی تفاوت است. » روا و ادبی نیست؛ چون فلانی، جامعه و سرنوشت مقایسه نمی‌شود که بین او و این دو مورد تفاوتی باشد. بلکه شایسته است که به جای آن بگوییم: « فلانی نسبت به جامعه و سرنوشت خود بی اعتنا یا بی توجه است. »

در زبان فارسی مانند زبان عربی میان صفت و موصوف، مطابقت رعایت نمی‌شود؛ مثلاً نمی‌گوییم: « خانم مدیره »؛ چون در زبان فارسی « خانم » نشانه‌ی مؤنث بودن است و دیگر کاربرد « ه » تأنیث به همراه آن زاید است. پس باید گفت: « خانم مدیر » از این گونه اند؛ « امور مهمه، کتب مختلفه، دلایل مربوطه و ... » که شکل فارسی آنها به ترتیب « امور مهم، کتب مختلف، دلایل مربوط » است. اما

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

جای ترکیب « شایان ذکر »؛ که « شایان » یک واژه‌ی فارسی و « ذکر » یک واژه‌ی عربی است، بگوییم: « گفتی » که هم یک واژه-ی فارسی است و هم از صول عبارت می‌گاهد.

استفاده از پسوند مصدر ساز « ت » عربی در واژگان فارسی رو نیست؛ پس نگوییم: « منیت، رهبریت، خو بیت، ایرانی، آشنایت، درو بیت و ... » بلکه بگوییم: « منی، رهبری، خوبی، ایرانی، آشنایی، دویی و ... » اما کاربرد واژگانی مانند « انسانیت، بشریت، ماهیت، نسیت، موجودیت و ... بدون اشکال است؛ چون ریشه و شناسنامه‌ی عربی دارند.

افزودن پسوند « تر یا ترین » بعد از واژگانی که بر وزن « افعل » تفضیل عربی هستند، مناسب نیست؛ جز در واژه‌ی « ولی-تر » که در طول قرن‌ها از زمان سعدی تا کنون به این شکل استفاده می‌شود. بدترین نگوییم: « اعلم‌تر، اعلا تر، عظم‌تر، افضل‌تر، راجح‌تر، اصلح‌تر و ... »؛ زیرا معنی « تر » در واژگان به این وزن نهفته است و افزودن « تر » زاید است که به آن « حشو » می‌گویند.

نمونه‌هایی از « حشو » که از استفاده‌ی آن در زبان فارسی باید پرهیزیم، عبارتند از:

افزودن « تر » در واژگانی که بر وزن « افعل » هستند؛ نگوییم: « اشجع‌تر، و ... بگوییم: « اشجع » و ...

افزودن نشانه‌ی جمع در پایان جمع مکسر عربی؛ نگوییم: عجایب‌ها، اولادان و ... بگوییم: عجایب، اولاد

تکرار واژه‌های هم معنی در یک گروه واژه؛ نگوییم: سال عام الفیل، پارسال گذشته، شب لیلہ القدر و ... بگوییم: عام الفیل یا سال فیل، پارسال یا سال گذشته، شب قدر یا لیلہ القدر...

- کاربرد « بر » با واژه‌ی « علیه » و « له »؛ بگوییم: علیه شما گواهی می‌دهم و نگوییم: بر علیه شما گواهی می‌دهم.

مصدر « بخشودن » به معنی « امر زیدن » و مصدر « بخشیدن » به معنی « دادن و عطا کردن » است. ریشه‌ی فعلی (بن مضارع) « بخشودن » « بخشا » و ریشه‌ی فعلی « بخشیدن » « بخش » است. پس نباید بگوییم:

« خدایا گناهان ما را ببخش = بده » بلکه باید بگوییم: « خدایا گناهان ما را ببخشای = بپامرز »

کاربرد « جهت » به معنی « برای » مناسب زبان فارسی نیست؛ پس نگوییم: « جهت آگاهی شما گفتیم » بلکه بگوییم: « برای آگاهی شما گفتیم »

استفاده‌ی « کرام » به جای صفت « کریم: بزرگوار و بخشنده » و « گرام » به جای صفت « گرامی » ادبی نیست؛ پس نگوییم: « دوست کرام یا گرام » بلکه باید بگوییم: دوست کریم یا گرامی »

باید بگوییم: « شاعری پیشه » و نگوییم شاعر پیشه؛ چون شاعر که نمی‌تواند شغل و پیشه‌ی کسی باشد بلکه آنچه پیشه واقع می‌شود همان شاعری است نه شاعر. از این گونه است: « عاشقی پیشه » اما ظاهراً « هنر پیشه » رواست؛ چون هنر به تنهایی می‌تواند پیشه یا شغل نامیده شود.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

آن روا نیست بلکه حشو و زاید است؛ پس نباید گفت: «بهبودی» بلکه باید گفت: «بهبود»؛ چون بهبود خود به معنی بهتر بودن است و با افزودن «ی» مصدری که به معنی «بودن» است، یک «بودن» به آن افزوده می‌شود که زاید و حشو به نظر می‌رسد. از این گونه است؛ سلامتی، راحتی. برای سلامت شما دعا کردیم. درست

برای سلامتی شما دعا کردیم. نادرست

کربرد واژه‌ی «خورش» به جای «خورشت» در زبان فارسی بهتر است؛ چون امروزه ساختار اسم مصدر از بن مضارع + پسوند (ش) کاربرد بیش‌تری از پسوند (شت) دارد. مثل: کوشش، جنبش، آموزش، پرورش، بینش و ... اما کُشت، خورشت و ... تقریباً متروک شده است.

در زبان فارسی کاربرد واژه‌ی «در» بهتر از «درب» است؛ چون «درب» عربی است و به معنی دروازه و قلعه به کار می‌رفت که شکل جمع آن «دروب» است.

در زبان فارسی مصدر باب استفعال، بیش‌تر با فرا کرد فعلی «کرد» به کار می‌رود پس روا نیست که آن را با فرا کرد فعلی «داد» به کاربریم؛ نگوئیم: استفاد داد بلکه باید بگوئیم: استعفا کرد و از این گونه اند: استخراج کرد، استقبال کرد، استمداد کرد. در مورد اخیر بیان طلب استمداد کرد نیز روا نیست و جزء حشو محسوب می‌شود.

«بُل» به معنی «فراوان و پُر» است و نباید با «بو» که مخفف «ابو» به معنی «صاحب و دارنده» است اشتباه گرفته شود. پس به انسان پُر هوس می‌گوییم: بلهوس و نباید گفت: بوالهوس

در زبان فارسی در ساخت برخی از زمان‌ها (ماضی، تَنقِی، بعید، التزامی، ماضی و مضارع مجهول) باید صفت مفعولی، (بن ماضی + ه یا ه) به کار رود و بیان یا نوشتار غیر آن روا نیست؛ مثال: می‌گوئیم: خورده می‌شود و نباید گفت: خورد می‌شود. از این گونه است: یافته می‌شود و نباید بگوئیم: یافت می‌شود. فرستاد شد = نادرست اما فرستاده شد = درست

«چنان‌چه» به معنی «اگر» حرف ربط مرکب در معنی شرطی است و کاربرد «چنان‌که» به جای آن شایسته نیست؛ چون «چنان‌که» به معنی «همان‌طوری‌که» است؛ مثال:

چنان‌چه خوب درس بخوانید، در دانشگاه قبول می‌شوید = درست

چنان‌که خوب درس بخوانید، در دانشگاه قبول می‌شوید = نادرست

نشانه‌ی «را» ی مفعولی باید بعد از کلمه یا ترکیبی که نقش مفعولی دارد، به کار رود و آوردن آن بعد از جمله‌ای که مفعول در آن به کار رفته است مناسب نیست؛ مثال: کتابی که برایم خریده بودید را با دقت خواندم = نادرست کتابی را که برایم خریده بودید، با دقت خواندم. درست

حتی (را) ی حرف اضافه به معنی «برای»، از، به «بیز نزدیک واژه یا ترکیب مربوط به خود می‌آید؛ مثال:

احترام معلم را برخاستم = برای احترام معلم، گرگ را گفتم = به گرگ گفتم، طفلی را پرسیدم = از طفلی پرسیدم.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

های «لا اقل، کثریا حد اقل و حد اکثر» و واژه‌ی «دست کم» را به کاربرد.

برخی از فعل‌ها با خود حروف اضافه‌ی اختصاصی دارند که کاربرد آن‌ها با سایر حروف اضافه مناسب نیست؛ مثال: تفاوت داشتن با...؛ ترسیدن از...؛ جنگیدن با...؛ گنجیدن در...، نازیدن به...؛

نظر منم از نظر دانش آموز تفاوت دارد= نادرست

نظر معلم یا نظر دانش آموز تفاوت دارد= درست

کاربرد فعل در وجه معلوم بهتر از کاربرد آن در وجه مجهول است؛ بنابراین با واژه‌ی «توسط» فعل جمله‌هایی را که نهاد در آن وجود دارد، نباید به مجهول برگردانیم؛ مثال:

گلستان توسط سعدی نوشته شد= نادرست، سعدی گلستان را نوشت= درست.

سارقان توسط نیروی انتظامی دستگیر شدند= نادرست، نیروی انتظامی سارقان را دستگیر کرد= درست

جمله‌ی معترضه‌ی دعایی عربی باید به صورت کامل ادا شود؛ مثال :

پیامبر (صلی الله علیه و آله) فرمود ... = نا درست، پیامبر (صلی الله علیه و آله) فرمود ... = درست

۳۳. گاهی می‌توان برخی از فعل‌ها را در جمله به قرینه‌ی لفظی حذف نمود، البته حذف فعل بدون قرینه یا با قرینه‌ی نادرست جای نیست؛ مثال : « دانش‌آموزان وارد کلاس و روی صندلی خود نشستند. » = نادرست؛ چون فعل « شد » بدون قرینه‌ی درست حذف شد اما « دانش‌آموزان وارد کلاس شدند و روی صندلی خود نشستند. » = درست است

۳۴. تلفظ « چُنین و چُنان » درست است ؛ زیرا این واژگان ترکیبی از (چون + این و آن) است نه چه.

۳۵. کاربرد واژه‌ی « نهار » به جای « ناهار » روا نیست؛ چون « نهار » به معنی (روز) است و « ناهار » به معنی (غذای روزانه).
نگوییم: من امروز نهار را در منزل نمی‌خورم. بلکه باید بگوییم: من امروز ناهار را در منزل نمی‌خورم.

۳۶. بهتر است به جای واژگان پربنشی مرکب یا طولانی از واژگان ساده و کوتاه استفاده کنیم؛ مثال: برای چه، از چه جهت، به چه علت = چرا، آیا چگونه = یا باید از « آیا » استفاده کرد یا از « چگونه

۳۷. همزه‌ی « است » در واژگان مختوم به (ا و) در تلفظ و گفتار حذف می‌شود؛ مثال: دانا است = دانا است دانشجو است = دانشجو است

۳۸. اگر موصوف صفت عالی جمع باشد، صفت عالی به هنگام تلفظ کسر می‌پذیرد؛ مثال:

حافظ بزرگ‌ترین شاعران غزل سرای ایران است.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

لف) برای تعظیم و احترام؛ پیامبر(ص) فرمودند ...

ب) برای اسم جمع فعل به دو صورت جمع و مفرد به کار می‌رود؛ علت قیام کرد/کردند

ج) اگر نهاد جمله یکی از ضمایر مبهم (هریک، هیچ‌یک، هرکدام، هیچ‌کدام) باشد، فعل به دو صورت جمع و مفرد به کار می‌رود. اما اگر چند جمله پی‌درپی باشد، فعل‌های جمله‌های بعدی با اولین فعل جمله مطابقت دارد؛ مثال: هریک از دانش‌آموزان آمد، روی صندلی خود نشستند و به درس گوش فرادادند. = نادرست

هریک از دانش‌آموزان آمدند، روی صندلی خود نشستند و به درس گوش فرادادند. = درست

هریک از دانش‌آموزان آمد، روی صندلی خود نشست و به درس گوش فراداد. = درست

۴۰. کاربرد «فرز» در عبارت‌هایی مانند: او فرزی از دعا را خواند، نادرست است؛ چون «فراز» به معنی «بالا» است اما در عبارت «او فرازی از دعا را خواند» واژه‌ی «فراز» به معنی «بخش یا قسمت» است. پس باید گفت: «او بخشی از دعا را خواند»

۴۱. واژه‌ی «برخوردار» بیش‌تر مناسب ویژگی‌های مثبت است و کاربرد آن با ویژگی‌ها و امور منفی مناسب به نظر نمی‌رسد؛ مثلاً روا نیست بگوییم: او از فشار خون برخوردار است. بلکه باید گفت: او به فشار خون مبتلا است. این گونه است: زلزله‌ی پارسال از شدت بالایی برخوردار بود.

۴۲. پیشنهاد می‌شود که از کاربرد واژگان و ترکیبات عربی «جمهورناس، ظهر، من حیث المجموع، قس علی هذا، مع هذا، علی هذا، لصاق، علی ای حال و ...» خودداری شود و به جای آن‌ها به ترتیب از این واژگان استفاده شود: همه‌ی مردم، پشت، از هر نظر، نماندین، با وجود این، چنانکه، به هر حال ...

۴۲. نگوییم:	بگوییم:	نگوییم:	بگوییم:	نگوییم:	بگوییم:
استیفا	استعفا	استجاری	استیجاری	آخر	آخر
احسن	احسن	تسویه	تصفیه	آئین	آیین

کاربرد جمع مکتب و وزگان فارسی روا نیست؛ مثال: نگوییم: فرامین، بساتین، دساتیر، درلویش، اساتید و ... بلکه بگوییم: فرمان‌ها، بوستان‌ها، دستور‌ها، درویشان(درویش‌ها)، استادان(استادها) و ...

در سخن گفتن از بیان جمله‌ها و عبارت‌های دارای ابهام و کژتابی دوری شود؛ مثلاً نگوییم:

ده دستگاه اتوبوس داریم، بلکه بگوییم: ده دستگاه اتوبوس داریم. یا شش دستگاه اتوبوس و چهار دستگاه مینی‌بوس داریم. این عبارت‌ها دارای ابهام و کژتابی هستند؛ امیدواریم مثل گذشته خسارت نینیم. به دوست پنج ساله‌ام سلام کردم.

برادرعلی - همان مردی که می‌آید - ستاد من است.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

تکر جمله‌ی مرکب با حرف ربط وابستگی «اگرچه یا هرچند و ...» آغاز شود، در میان آن جمله لازم نیست که حرف ربط همپایگی آورده شود؛ مثال: اگرچه بسیار تلاش کردم، اما موفق نشدم. نادرست است و شکل درست آن چنین است: اگرچه بسیار تلاش کردم، موفق نشدم. یا بسیار تلاش کردم اما موفق نشدم.

مکاتبات اداری

نامه:

نامه از دیرباز پرکاربردترین ابزار ارتباط مکتوب بین افراد، بویژه در روابط اداری بوده و اکنون نیز چنین است. در لغت نامه ی دهخدا نیز نامه به مراسله، رقیمه و یا کاغذ که به کسی نویسد معنا شده است.

چنانکه گفتیم نامه در ارتباط های اداری از جایگاه ویژه ای برخوردار است. برای شناخت این ابزار پرکاربرد در روابط اداری، قبل از هرچیز باید انواع نامه و ویژگی های هر نوع را شناخت.

نامه های اداری:

گاهی نامه ی اداری را نامه ی رسمی نیز می نامند. غافل از اینکه اگر چه نامه اداری اغلب رسمی است، ولی اداری بودن نامه، لزوماً شرط رسمی بودن آن نیست! همه ی انواع نامه هایی که از آنها نام بردیم می توانند رسمیت یابند و درعین حال اداری هم نباشد.

ویژگی های نامه اداری:

۱- کوتاه باشد: منظور از کوتاه بودن نامه اداری این است که نویسنده باید بکوشد تا جایی که ممکن است مقصود خویش را با استفاده از کمترین واژه ها بیان کند.

۲- از موضوع اصلی خارج نشود: نویسنده ی نامه اداری نباید به چیزی جز موضوع اصلی نامه بپردازد.

۳- مستدل و منطقی باشد: سومین ویژگی نامه ی اداری منطقی و مستدل بودن محتوای آن است. محتوای نامه ی اداری باید به گونه ای باشد که نزد مخاطب منطقی یا عقلانی به نظر آید.

۴- به زبان معیار باشد: خصوصیت چهارم نامه ی اداری آن است که باید به زبان معیار باشد. در تعریف زبان معیار شاید بتوان گفت: زبان معیار این است که به گوش مردم صحیح و زود یاب باشد.

انواع نامه های اداری:

نامه ها ی اداری با توجه به ماهیت، سطح سازمانی، امنیت در نگرش و اندازه نامه به انواع مختلفی تقسیم می شود.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

انف) نامه های اداری به لحاظ ماهیت:

نامه های اداری از نظر ماهیت می توانند خبری، دستوری، بازدارنده، هماهنگی و یا نامه ی درخواستی باشند.

۱- نامه های خبری: در نامه های خبری محتوا یا هدف از نگارش نامه اخبار: یعنی خبر دادن از چیزی است.

۲- نامه های دستوری: در نامه های دستوری نیز همانطور از نام آن پیداست نویسنده رئیس و مخاطب، مرؤوس است.

۳- نامه های بازدارنده: در نامه های بازدارنده نامه هایی هستند که نویسنده در آن از مخاطب می خواهد تا کاری را که به آن مأمور بوده، اعم از انجام کار یا اجرای پروژه و... متوقف کند.

۴- نامه های هماهنگی: در نامه های هماهنگی گیرنده و فرستنده به لحاظ سمت سازمانی هم پایه هستند. این نامه همچنین که از عنوانش پیداست، منظور هماهنگی بین چند واحد یا سازمان هم سطح نوشته می شود.

۵- نامه های درخواستی: نامه ی درخواستی، تقاضای نویسنده نامه را دربر دارد که بیشتر از پایین (=مرؤوس) به بالا (=رئیس) نوشته می شود.

انواع نامه های اداری به لحاظ سطح سازمانی:

نامه های اداری از این نظر که نویسنده و گیرنده داخل یک سازمان یا خارج از سازمان باشند به دو نوع کلی داخلی و خارجی تقسیم می شوند. البته واضح است که منظور از خارجی، خارج از سازمان متبوع نگارنده نامه است نه نامه ای که به خارج از کشور فرستاده می شود!

نامه ی داخلی : یا درون سازمانی شامل پنج نوع است:

اول: نامه ای از بالا (=رئیس) به پایین (=مرؤوس) نوشته می شود.

دوم: بر عکس نامه ی نخست، از پایین (=مرؤوس) به بالا ارسال می گردد.

سوم: نامه ای است که بین دو تا چند واحد هم سطح مبادله می شود.

چهارم: گاهی کارمند به عنوان شخصی حقیقی نامه ای می نویسد و به اداره یا سازمان ارئه می کند.

پنجم: نامه ی سازمان به کارمند، باز به عنوان شخصی حقیقی شاغل در سازمان است.

انواع نامه های اداری به لحاظ اندازه یا قطع کاغذ نامه

نامه های اداری باید در یکی از اندازه های ذیل نوشته شود:

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

- ۱- قطع A ۴ (۲۱۰*۲۹۷ میلی متر): نامه هایی که متن آنها از ۵ سطر صفحه ۵: A ۴ بیشتر باشد باید در کاتذهای قطع فوق نوشته شود.
- ۲- قطع A ۵ (۱۴۸*۲۱۰ میلی متر): نامه هایی که متن آنها از ۵ سطر صفحه A ۴ کمتر باشد در این قطع نوشته می شود.
- ۳- قطع A ۶ (۱۰۵*۱۴۸ میلی متر): این قطع که کوچکترین قطع نامه های اداری است، صرفاً برای نگارش نامه ها و یادداشت ها استفاده می شود و بنابر استاندارد یاد شده، بدون سر نوحه است.
- ۴- قطع A ۳ (۲۹۷*۴۲۰ میلی متر): اگر متن نامه ی اداری شش نمودار، نقشه، جدول و موارد مشابه باشد. نویسنده می تواند آنها را در قطعه A ۳ تهیه کند.

انواع نامه های اداری به لحاظ امنیتی :

نامه های اداری از نظر امنیت در نگارش، خواندن و بایگانی به دو نوع کلی نامه های عادی و نامه های طبقه بندی شده تقسیم می شوند.

در تعریف نامه های عادی همین بس که این نامه ها فاقد طبقه ی امنیتی هستند.

اما نامه های طبقه بندی شده به چهارنوع نامه های محرمانه، خیلی محرمانه، سری و فوق سری تقسیم می شوند.

نامه های محرمانه: نامه ای است که محتوای آن شامل اسرار یک اداره یا واحدی از یک سازمان باشد.

نامه ی خیلی محرمانه: پیانگر اسرار یک سازمان یا شرکت دولتی است.

نامه ی سری: اسرار یک وزارت را در بر دارد.

نامه ی فوق سری: اسرار نظام حکومتی - نه دولت - را در خود جای داده است.

اجزای نامه اداری :

اگر نامه اداری را با خطوط فرضی به شش بخش تقسیم کنیم، بنابر استاندارد شماره ی ۳۷۹ مؤسسه ی استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، بخش اول نامه ی اداری را سرلوحه می نامیم. سرلوحه شامل عنوان بالا ی نامه، آرم سازمان یا نشان نظام جمهوری اس لامی، شماره، تاریخ و شرح پیوست است. آرم در سمت راست، ((به نام خدا)) در بالاترین نقطه ی وسط، شماره، تاریخ و شرح پیوست هم با ترتیبی که یاد شد در سمت چپ سرلوحه قرار می گیرند.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

رسمه تعالی	
شماره:	تاریخ:
تاریخ:	پیوست:
تاریخ:	پیوست:

دومین بخش نامه اداری، بخش عنوان است. عنوان نامه شامل عنوان گیرنده، نام فرستنده و موضوع نامه است که با تیتراهای ((به:، از:، موضوع:)) مشخص شده اند.

سومین جزء عنوان نامه موضوع است. موضوع نامه تیر متن نامه است بنابراین نویسنده باید بدقت هدف نامه را از متن استخراج کند و در قالب عبارتی کوتاه در بخش عنوان بنویسد. یکی از هدف های ذکر اجزای بخش عنوان، سهولت و ایجاد سرعت ثبت نامه در دفتر فرستنده و گیرنده است.

بخش چهارم نامه ی اداری، متن نامه است. متن اصلی ترین بخش نامه و شامل پیام نویسنده است. متن از سه جزء مقدمه، اصل پیام و خاتمه تشکیل شده است.

اما شرط دیگری که ملاک متن نامه را تضمین می کند، وحدت موضوع در پیام اصلی است.

قسمت خاتمه نیز در پایان این بخش و از سر پارا گراف آغاز می شود. نویسنده باید در این قسمت مخاطب را به انجام خواسته خود تشویق یا برآن تاکید کند و با عباراتی، به لحاظ قانونی یا عاطفی، پیام و درخواست خویش را توجیه کند. کوتاهی و گویایی نامه در این قسمت نیز باید همچنان مورد توجه باشد و از پرگویی و ذکر تعارف های بیجا یا چاپلوسی که از آفت های قسمت خاتمه است، پرهیز شود.

بخش چهارم نامه بخش ((امضاء)) است. چنانکه معمول است، امضاء در پایان نامه، با یک سطر فاصله از سطر پایانی و در قسمت چپ کادر درج می شود.

در قسمت امضاء ابتدا نام حقیقی صاحب امضا و سپس در ذیل نام حقیقی، سمت حقوقی امضاء کننده نوشته می شود. ذکر تاریخ در امضا جایز و حتی مفید است.

رونوشت: بخش پنجم نامه های اداری است. اگر بنابر این باشد که نامه، علاوه بر مخاطب، برای کسان دیگری نیز فرستاده شود باید نام گیرندگان را پس از بخش امضاء بنویسیم.

در نگارش بخش رو نوشت باید به این نکته ها توجه کرد:

۱- ارسال نامه برای گیرندگان قابل توجیه باشد. یعنی گیرندگان کسانی باشند که به هر دلیل موجه، باید از متن نامه مطلع شوند.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

۳- عنوان رونوشت یا گیرندگان با یک سطر فاصله از خط امضاء در سمت راست صفحه، بدون تو رفتگی پاراگراف نوشته می شود.

بخش آخر نامه ی اداری، نشانی فرستنده است. اغلب سازمانها و مؤسسه ها نشانی خود را در فرم چاپی کاغذ نامه ها چاپ می کنند؛ اما گاهی این نشانی ها کامل و جامع یا در محل مناسب درج نمی گردد. نشانی باید در پایین ترین قسمت نامه، در ذیل نام گیرندگان نوشته شود. هدف اصلی از درج نشانی فرستنده در صفحه نامه سرعت و راحتی شناخت مکان فرستنده است؛ تا اگر مخاطب، مثلاً خواست پاسخ نامه را برای نویسنده بفرستد بتواند براحتی و ب سرعت او را بیابد یا با وی تماس بگیرد. دربخش نشانی، ابتدا آدرس و کد ده رقمی پستی، در صورت وجود صندوق پستی، شماره ی صندوق نوشته می شود. سپس شماره تلفن و نمابر (= فکس) ذکر می گردد.

نمودار اجزاء نامیه ی اختاری:

[illegible]

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

بخشنامه:

بخشنامه، رایج ترین قالب نوشتار اداری است. در تعریف آن می توان گفت بخشنامه همان نامه اداری است؛ ولی با تفاوتی که نامه اداری تنها برای یک مخاطب و بخشنامه برای مخاطبان متعدد یا حداقل برای دو مخاطب ارسال می گردد. هدف از صدور بخشنامه معمولاً ایجاد هماهنگی، ابلاغ مصوبه ها و دستورهای دولتی یا اداری و نیز اعلام خبر به مخاطبان است.

نقش بخشنامه:

بخشنامه به لحاظ ماهیت، به همان انواع نامه های اداری تقسیم می شود:

۱- بخشنامه های خبری ۲- بخشنامه های دستوری ۳- بخشنامه های درخواستی.

۴- بخشنامه های هماهنگی ۵- بخشنامه های بازدارنده.

بخشنامه به لحاظ سازمانی:

بخشنامه ها نیز مثل نامه های اداری به دو نوع کلی داخلی و خارجی تقسیم می شوند.

بخشنامه های خارجی، بخشنامه هایی است که مقام صادر کننده آنها، خارج از سازمان است. لذا می توان بخشنامه های نوع اول را درون سازمانی و نوع دوم را برون سازمانی هم نامید.

فرم بخشنامه:

فرم بخشنامه همان اجزای نامه ی اداری است؛ با این تفاوت که در بخش عنوان، ((به:)) ((از:)) ((موضوع:)) در هم ادغام می گردد و تنها به ذکر ((بخشنامه به...)) بسنده می شود.

نکته مهم:

چون ممکن است سطح معلومات گیرندگان بخشنامه متفاوت باشد، باید تا حد امکان تلاش کرد هنگام نگارش از واژه های ساده استفاده شود و از به کار بردن اصطلاحات تخصصی پرهیز شود؛ مگر زمانی که مخاطبان دارای تخصصی واحد باشند، نظیر مدیران و کارشناسان و حقوق دانان و....

بهتر است هر برگ بخشنامه که تکثیر می شود، توسط صادر کننده جداگانه امضاء و مهر شود. در این صورت تأثیر بیشتری پذیرفته داشته، بطوری که به لحاظ روانی بخشنامه را مثل نامه و خود را تنها مخاطب مستقیم آن می بیند.

اگر علاوه بر گیرندگان اصلی بخشنامه، بخشنامه برای کسی یا کسان دیگری نیز ارسال می گردد، باید مثل نامه، نام آنان در امضای بخشنامه با ذکر ((و نوشت به:)) یا ((گیرندگان)) درج شود.

صورت جلسه:

یکی دیگر از قالب های نوشتار اداری، صورت جلسه یا صورت مجلس است. جلسه یا نشست در اینجا یعنی همایش افرادی که با هدفی مشخص، در زمان و مکانی معین به گفت و گو درباره ی موضوع یا موضوع هایی که از پیش اعلام شده می پردازند. پس صورت جلسه نیز همچون نامه، بخشنامه و گزارش سندی معتبر و قانونی است.

ارکان جلسه:

جلسه دارای چهار رکن است: اعضا، موضوع، زمان و مکان جلسه.

۱- اعضای جلسه: دعوت شدگان هستند که حضورشان در جلسه الزامی است.

۲- موضوع جلسه: موضوع یا دستور جلسه، اساس و انگیزه ی برپایی جلسه است.

۳- زمان جلسه: ساعت آغاز تا ساعت پایان جلسه زمان جلسه است.

۴- مکان جلسه: محل تشکیل نشست نیز باید از پیش معنود باشد.

سازمان جلسه :

هر جلسه باحضور رئیس، اعضا و دبیر جلسه تشکیل می شود که اصطلاحاً به آنان سازمان جلسه گفته می شود. وظیفه ی رئیس، اداره جلسه است که از جمله وظایف او تعیین وقت صحبت برای هر عضو و ممانعت از صحبت های خارج از موضوع می باشد.

اعضا نیز یکی دیگر از اجزای سازمان جلسه هستند. وظیفه ی اعضا این است که به محض دریافت دعوتنامه با تأمل درباره ی موضوع جلسه و یادداشت نظرات قابل طرح در جلسه، خود را برای شرکت در نشست آماده کنند.

دبیر جلسه هم به عنوان یکی از اجزای سازمان جلسه وظایفی را به عهده دارد که عبارتند از:

۱- تهیه و ارسال دعوتنامه؛ همچنین دریافت اعلام وصول دعوتنامه.

۲- فراهم ساختن مقدمات تشکیل جلسه؛ نظیر نظارت بر تهیه ی مکان؛ در صورتی که جلسه فاقد مکان ثابت است.

۳- تنظیم صورت جلسه و گرفتن امضاء از اعضا.

۴- ترستن اسامی غایبین در صورت جلسه و پیگیری علت غیبت عضو غایب.

۵- تکثیر صورت جلسه و ارسال برای هر عضو؛ نیز بایگانی آن.

۶- ابلاغ مصوبه های جلسه به مخاطبین آن.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

حورت جلسه:

حورت جلسه گزارش کتبی جلسه است که با امضای اعضا به تأیید سازمان جلسه، یعنی رئیس، اعضا و دبیر رسیده است و بر این اساس تصمیم هایی که در آن ذکر شده لازم الاجرا است.

حورت جلسه شکل ثابت و استاندارد معینی ندارد؛ به همین خاطر در تنظیم صورت جلسه ها شیوه ی یکسانی رعایت نمی شود، اما به تجربه ثابت شده که صورت جلسه، برای اینکه هم مفید و هم مختصر باشد باید به شیوه ی ذیل انشا شود.

انزای صورت جلسه:

۱- شماره، زمان و مکان جلسه: در آغاز اگر جلسه به شکل پیوسته و مرتب برگزار می شود شماره جلسه را می نویسیم. همچنین زمان جلسه را که تاریخ و ساعت شروع جلسه است ثبت می کنیم. محل یا مکان تشکیل جلسه را هم می نویسیم.

۲- موضوع جلسه: ذکر موضوع یا دستور جلسه بیانگر هدفی است که جلسه برای رسیدن به آن هدف تشکیل شده. این موضوع باید همان موضوع یا هدفی باشد که در دعوتنامه به اعضا ابلاغ شده است.

۳- رئیس و دبیر: نام رئیس و دبیر جلسه در ذیل موضوع جلسه نوشته می شود.

۴- اسامی اعضا: شرکت کننده در جلسه: نام حاضران در ابتدای صورت جلسه نوشته می شود. در مقابل نام اعضا سمت سازمانی شماره معرفی نامه ی عضو ذکر می گردد. نام شرکت کنندگان باید به ترتیب سمت سازمانی از بالا به پایین یا به ترتیب حروف الفبا کافی است.

۵- مطالب بیان شده: آنچه رئیس و اعضا در طول جلسه گفته اند در این بخش نوشته می شود.

۶- مصوبه ها: طبیعی است که در پایان جلسه، پس از بیان دیدگاه ها و جمع بندی نظرات اعضا تصمیم هایی گرفته می شود که نتیجه جلسه است.

۷- اسامی غایبین: پس از پایان جلسه معلوم می شود عده ای از دعوت شدگان در جلسه حضور نداشته اند.

۸- زمان، مکان و موضوع جلسه ی بعدی: تاریخ، مکان و دستور جلسه ی بعدی - حتی در جلسات دوره ای - در این بخش به مختصر نوشته می شود.

۹- امضا: در پایان صورت جلسه، دبیر یا منشی، به عنوان نخستین شرکت کننده و نویسنده متن، صورت جلسه را امضا می کند.

انواع صورت جلسه:

۱- صورت جلسه مشروح: در این نوع صورت جلسه، چنانکه از عنوان آن پیداست مطالب به گونه ای مبسوط، مفصل و با شرح تفصیل نگاشته می شود.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

۲- صورت جلسه نیمه مشروح : در صورت جلسه ی نیمه مشروح یا نیمه مبسوط مطالب گفته شده به گونه ای کوتاه و گزارشی نوشته می شود.

۳- صورت جلسه ی خلاصه: صورت جلسه ی خلاصه یا مختصر، فشرده و کوتاه تر از صورت جلسه نیمه مشروح است.

۴- صورت جلسه در قالب فرم: چون در بسیاری از سازمانها و اداره ها، جلسات با موضوعات مشابه یا تکراری انجام می شود و مطالب عنوان شده نیز به گونه ای یکسان تکرار می گردد، برای سرعت بخشیدن به تهیه ی صورت جلسه ها از فرم های ثبت استفاده می کنند.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

نمودار اجزای صورت جلسه:

شماره جلسه:	تاریخ جلسه:	ساعت شروع:	ساعت پایان:
مکان تشکیل جلسه:			
موضوع جلسه:			
رئیس جلسه:			
دبیر جلسه:			
شرکت کنندگان:			
مطابق بیان شده:			

ردیف	موضوعها	مسئول اجرا	مهلت اجرا
۱			
۲			
۳			
۴			
۵			

اسامی غایبین:			
جلسه بعد:	تاریخ:	ساعت شروع:	ساعت پایان:
مکان:			
موضوع:			
امضا:			
-۱-			
-۲-			
-۳-			
-۴-			

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

گزارش:

یکی دیگر از قالب های نوشتار اداری، گزارش است. گزارش اسم مشتق از مصدر ((گزاردن)) و به معنی توضیح دادن، شرح کردن و عرضه داشتن است.

ارزش گزارش:

گزارش ها از دو نظر دارای اهمیت هستند. یکی به لحاظ زمانی و دیگری به خاطر ارزش تاریخی آنها.

۱- ارزش زمانی: همچنانکه در تعریف گزارش گفته شد، هر گزارشی با هدف تأثیر بر مخاطب ارائه می شود.

۲- ارزش تاریخی: بر خلاف تصور ما، گزارش ها با گذشت زمان روز به روز ارزش و اهمیت بیشتری می یابند.

فایده گزارش:

گزارش ها با توجه به موضوع، می توانند فایده های مختلفی داشته باشند:

۱- فایده ی سازمانی: گزارش هایی که در سازمانها و اداره ها نوشته می شوند به مدیران و مسئولین آن سازمان کمک می کنند تا در تعیین و تصویب برنامه ها، واقع بینانه و منصفانه تر عمل کنند.

۲- فایده اجتماعی: گزارش هایی که با یکی از موضوع های اجتماعی تهیه و اغلب در رسانه ها منتشر می شوند، مشکلات و کنسٹی ها را می شناسانند.

۳- فایده ی شخصی: گزارش هایی که افراد از عملکرد های خود در زندگی شخصی برای خود تهیه می کنند قطعاً بی فایده نیست؛ مثل تهیه گزارش از درآمد ها و هزینه ای روزانه، ماهانه و سالانه، گزارشی از رفتارها و غیره

انواع گزارش:

گزارش از دیدگاه های گوناگون به انواع مختلفی تقسیم می شود:

۱- گزارش مالی ۲- گزارش اجرایی ۳- گزارش بازرگانی ۴- گزارش پژوهشی علمی

۵- گزارش خبری ۶- گزارش اداری

آشنایی با برخی از اصطلاحات اداری:

ارجاع:

عبارت از سپردن نامه به یکی از مرتبطان نامه است.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

اقدام مقتضی یا اقدام لازم:

مجموعه کارهایی که در مورد خاص لازم و قانونی و ضروری و در حیطه اختیارات است.

اندیکاتور:

واژه فرانسوی است که فرهنگستان فعلی نامه نما را به جای آن تصویب و پیشنهاد کرده است. این لفظ معنای شاخص و راهنما را نیز می دهد. در اصطلاح اداری اندیکاتور دفتری است که تاریخ و شماره خلاصه نامه وارده و صادره را در آن ثبت می کنند.

بانگانی:

از واژه های مصوب فرهنگستان سابق است و به معنای مکانی است که در آنجا نامه ها و اسناد دولتی را نگهداری کنند تا در موقع ضروری به آسانی بتوان به آنها دسترسی پیدا کرد.

پاسخ:

پاسخ یا در پاسخ اصطلاحی است نزدیک به عطف و بازگشت و تا حدودی متفاوت با آنها. اصطلاح پاسخ را در نامه های اداری وقتی به کار می بریم که قرار است پاسخی به نامه اداره متبوع بدهیم و بی عطف یا بازگشت را فقط به منظور پاسخ دادن به کار نمی بریم. بلکه بیشتر وقتی از آنها استفاده می کنیم توجه مخاطب را به نامه یا نامه های دیگری جلب می کنیم.

پیرو:

از دو جزء پی و رو ساخته و به معنای به دنبال رونده است وقتی نامه ب نامه هایی به جایی فرستاده می شوند و جواب دریافت نمی شود در نامه یا نامه هایی بعدی از لفظ پیرو استفاده می کنند و مثلاً می نویسند پیرو نامه شماره ... به استحضار می رساند یا پیرو نامه های قبلی به استحضار می رساند.

پیوست:

واژه ای فارسی و به مفهوم پیوستن و الحاق نمودن مطلبی به نامه است. مترادف آن واژه های عربی ضمیمه و منضم و به انضمام می باشند. می نویسند به پیوست تقدیم یا ارسال می دارد. منضم به ... است. بهتر است از به کار بردن مترادفهای عربی آن خودداری شود.

دبیرخانه:

واحد اداری مشخصی است که اداره امور دفتری را براساس روش های تدوین شده به عهده دارد. وظیفه مهم دبیرخانه نظارت بر دریافت، ثبت و توزیع نامه های وارده و صادره در هر اداره است. البته ممکن است به روش متمرکز و غیر متمرکز اداره شود.

سازمان مدیریت و برنامه ریزی مازندران

دستور:

جمله کوتاهی که معمولاً مدیران در پای نامه ها یا هاشم نامه ها و دستور قدام ، انجام، منع و... کاری را می دهند.

عطف:

عطف به معنای مایل شدن و بازگشت است. معادل فارسی آن بازگشت یا در بازگشت است و در اصطلاح اداری هرگاه نامه ای از طرف اداره ای مخاطب یا وزارت متبوع رسیده باشد و ما بخواهیم به آن استناد کنیم یا توجه به مخاطب را به آن جلب کنیم در نامه خود می نویسیم عطف به نامه شماره پیشنهاد می شود به جای عطف بازگشت نوشته شود.

هاشم:

واژه عربی است و در لغت به معنای حاشیه و مرز و در مقابل انضباط متن نامه و کتاب و در اصطلاح اداری مترادف با پی نوشت و حاشیه می باشد.

چند توصیه مهم:

۱- مناسبت است تمامی مکاتبات در ادارات در دو نسخه نوشته شود که یک نامه نسخه اصلی جهت ارائه به سازمان گیرنده (شامل دبیر خانه استان، ادارات ارشادی ...) و نامه دوم به عنوان پایگانی در اداره نگهداری شود.

۲- تمامی مکاتبات دارای تاریخ و شماره که براساس هر سال می توانند متغیر باشد. مثلاً / ۱۰۰ : الف /

و پس از پایان هر سال می توان شماره مربوط به سال را نیز تغییر داد.

۳- در ذیل تمامی مکاتبات ارسالی به سایر مراجع ذیربط حتماً پس از امضاء مدیر، نامه بوسیله مهر نیز مهر می شود.

۴- مناسبت است هر واحد چند عدد زونکن جهت پایگانی مکاتبات خود تهیه و به شکل صحیح نسبت به سازمان دادن مکاتبات اقدام نماید.

۵- داشتن دفتر اندیکاتور جهت ثبت تمامی مکاتبات درج و صادره