

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نام دوره:
آیین نگارش مکاتبات اداری

اهم آنچه در این دوره به آن پرداخته می شود عبارتست از:

- سند و انواع آن
- مکاتبات(نوشته های) اداری و انواع و اجزای آنها
- نامه به عنوان پرکاربردترین نوشته اداری
- گزارش های اداری
- رزومه نویسی در ادارت
- اصول نگارش در نوشته های اداری
- نشانه گذاری(نقطه گذاری) و شیوه نوشتن اعداد و ارقام در نوشته های اداری
- خلاصه نگاری نوشته های اداری
- ویرایش در سازمان های اداری

به نظر شما ضرورت این دوره چیست؟

ضرورت های نو آموزش های نو را ایجاب کرده است

شناخت از مکاتبات اداری ← ارتقاء سطح مهارت های شغلی

• توسعه اداری در عصر اطلاعات و ارتباطات ایجاب می کند

نگارش های اداری به سادگی و بدون اتلاف وقت خواننده

پیام رسانی کند و از آنچه باعث کاهش توجه مخاطب به

اصل موضوع است، پرهیزد

عصر اطلاعات و ارتباطات

مقدمه اول: هرچند مغز انسان ظرفیت زیادی در انباشتن اطلاعات دارد اما این ظرفیت در مقایسه با اطلاعات موجود در جهان بسیار ناچیز است (ما با انفجار اطلاعات روبرو هستیم)
✓ از طرفی آگاهی و دانش حاصل شناخت و استفاده از اطلاعات است

مقدمه دوم: ارتباط همان انتقال اطلاعات است با دریافت پیام توسط گیرنده پیام از پیام دهنده
✓ ارتباطی، صحیح برقرار می شود که گیرنده پیام همان درک فرستنده را از پیام دریافت کند
حال چرا بر ارتباط کتبی تاکید داریم؟

مزیت عمده ارتباط کتبی سندیت داشتن آن است

نتیجه: پس در عصر اطلاعات و ارتباطات مهم این است که **چه** اطلاعاتی را **چگونه** ارائه دهیم

سند

مقدمه

در حوزه های مختلف علوم و نظام های اداری، تجاری، مالی، حقوقی و... قابلیت ثبت یا سندیت داشتن نوشتار باعث گردیده است که در حال حاضر نوشتار به عنوان وسیله ای کارآمد و غیر قابل تعویض یا حذف مورد توجه قرار گیرد

تعریف سند

سند در لغت به معنی مدرک مستند و نوشته ای خطی یا رسمی که دلیل یا تایید کننده چیزی است، گفته می شود

سند از دیدگاه حقوقی

عبارتست از هر نوشته ای که در مقام دفاع قابل استناد باشد

سند از دیدگاه اداری

حاصل خدمت و انجام فعالیتی از طرف افراد یا سازمان های مختلف کشور، چنانچه برابر مقررات مربوطه، به صورت نوشته و یا اشکال دیگر تنظیم شود سند گفته می شود

انواع سند

الف. از نظر درجه و آثار حقوقی

۱. اسناد رسمی (طبق ماده ۱۲۸۷ قانون مدنی هر سندی که در دفاتر رسمی و یا نزد مامورین رسمی و برابر مقررات تنظیم شده باشد سند رسمی گفته می شود)

۲. اسناد عادی (هر سندی که شرایط ماده ۱۲۸۷ قانون مدنی را نداشته باشد سند عادی گفته می شود مثل قولنامه/ نامه های شخصی/ فاکتورها)

ب. از نظر زمان اقدام

۱. سند جاری (سندی که مورد مراجعه مستمر باشد)

۲. سند نیمه جاری (سندی که گاهگاهی به آن مراجعه شود)

۳. سند راکد (سندی که مورد مراجعه نیست و در موعد خود

باید امحا شود)

ج. از نظر ارزش

۱. ارزش اولیه (از نظر واحد ایجاد کننده، ارزش
مراجعه دارد)

۲. ارزش ثانویه (از نظر واحد ایجاد کننده، ارزش
نگهداری دارد)

د. از نظر درجه حساسیت و اهمیت

اسناد طبقه بندی شده (از نظر اداری به مکاتباتی که
اطلاع از مفاد آن برای همگان مجاز نبوده و فقط افراد خاصی
می توانند از موضوع آن آگاهی یابند)

ه. از نظر محتوا و موضوع

اسناد اداری / اسناد مالی / اسناد علمی / اسناد فنی / اسناد
سیاسی / اسناد علمی / اسناد نظامی / اسناد تاریخی / اسناد
فرهنگی

و. از نظر فناوری دخیل در ایجاد سند

۱. الکترونیکی

۲. غیر الکترونیکی

مکاتبات اداری

اگر نوشتن در حوزه و قلمرو ادارات (سازمانها) صورت پذیرد
به آن نوشته اداری یا مکاتبه اداری می گویند

در بیان اهمیت مکاتبات اداری همین بس که هیچ سازمانی
بجز از طریق مکاتبات نخواهد توانست در درون سازمان
خود و یا با سایر سازمانها ارتباط (ارتباط کاری) صحیح
برقرار کند

بنابراین، از رایجترین شیوه های ارتباط با مراجع درون
سازمانی و یا برون سازمانی استفاده از مکاتبات اداری است.

بنا به دلایل مختلفی از جمله شیوه های مدیریتی، در بیشتر ادارات برای مکاتبات از روش مشخصی پیروی نمی شود؛ آموزش کارکنان ادارات با هدف ایجاد یکنواختی در بکارگیری اصول صحیح نگارش های اداری یکی از مهمترین عوامل در نظم بخشیدن به این مهم، است

امیدواریم با آموزش و اجرای دقیق اصول مکاتبه امکان دستیابی به اهداف پیش بینی شده و تسریع در امور اداری فراهم آید.

نتیجه اینکه هر وسیله مکتوبی که برای انجام دادن کاری
اداری موجب برقراری ارتباط بین دو یا چند واحد (اعم از
درون یا برون سازمانی) شود در زمره مکاتبات اداری قرار
می گیرد

نامه: پرکاربردترین نوشته اداری

- تقریباً همه کارمندان هر روز با چندین نامه‌ی اداری سروکار دارند و اغلب در راستای انجام وظایف خود ناگزیرند نامه‌هایی بنگارند
- تسلط هر چه بیشتر کارکنان در دستگاه‌ها و موسسات اداری به نامه‌نگاری، انجام امور اداری را آسان‌تر و پاسخگویی به نامه‌ها را سریع‌تر و دقیق‌تر می‌کند

نامه اداری

هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده (مثل تقاضای انجام کاری/ پیگیری موضوعی/ اطلاع رسانی درباره موضوعی) و به عنوان وسیله ی ارتباط در داخل و خارج سازمان (اعم از دولتی و غیر دولتی) مورد استفاده قرار گیرد نامه اداری گفته می شود

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

✓ نامه های سازمان پس از سیر تشریفات ثبت در دفتر دبیرخانه «اداری» تلقی می شود

مهمترین ویژگی های نامه های اداری:

- موضوع(محتوا): پیام اصلی در این نامه ها یک موضوع اداری است
✓ در این گونه نامه ها معمولا به شرح یک موضوع پرداخته می شود و در صورت تعدد موضوعات هر موضوع با یک بند جداگانه و ذکر شماره از هم جدا می شوند
- عنوان گیرنده: نام شخص مخاطب یا عنوان واحد گیرنده دقیق و رسمی نوشته می شود
- عنوان فرستنده: عنوان فرستنده کامل و رسمی نوشته می شود تا از نظر سطوح ارتباطی و سلسله مراتب اداری جایگاه خاص خود را بیابد
- شماره و تاریخ: داشتن شماره و تاریخ ثبت در دبیرخانه ی واحد سازمانی مرتبط از ضروریات است
- ✓ به منظور رسمیت دادن به نامه و سهولت دسترسی، شماره شده و در بالای نامه درج می شود
- امضا: در نامه های اداری مقام مسئول اداری با درج نام و نام خانوادگی و عنوان اداری خود مسئولیت تنظیم و ارسال نامه را می پذیرد
✓ نامه بدون امضا و مشخصات امضاکننده اعتبار ندارد

سوال: نوشته ای که بین دو فرد حقیقی و بدون اشاره به شخصیت حقوقی آنها مبادله شود نامه ی اداری است؟

نکته بسیار مهم: نداشتن هر یک از مشخصات یاد شده در بالا باعث می شود نامه از حالت اداری خارج شود

ویژگی های فرعی نامه های اداری (ویژگی های ظاهری)

- رنگ کاغذ که به طور معمول سفید انتخاب می شود
- اندازه کاغذ: طبق نظر موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران دو قطع A4 و A5 به عنوان اندازه استاندارد اداری شناخته می شود
- تحریر نامه: به منظور خوانایی که در تصمیم گیری مسئولین بسیار اهمیت دارد نامه های اداری توسط ماشین های تحریر نوشته می شوند
- سربرگ اداری: طراحی کاغذ نوشته های اداری ضمن وقار و سادگی باید بتواند در خواننده تاثیر مطلوب و رسمی ایجاد نماید

ویژگی های نامه اداری خوب

- باید منطبق بر واقعیات، سوابق و مدارک باشد
- باید جدی باشد و از هزل و گستاخی، طنز و فکاهی به دور باشد
- ساده باشد.
- ✓ ساده نویسی بیشتر از آنکه مربوط به الفاظ و عبارات باشد به معنی و مفهوم ارتباط دارد؛ به این معنی که باید قابل فهم بوده و از ابهام دور باشد
- نامه خوب نباید خیلی مفصل و یا خیلی مختصر باشد بلکه باید نکات قابل ذکر (اطلاعات مورد نیاز) در کمترین جملات و عبارات بیان شود

چند مثال:

بدین وسیله مراتب تشکر و امتنان خود را به حضورتان اعلام می دارم

صحیح: از شما متشکرم

خواهشمند است نسبت به ارسال مدارک مربوط اقدامات مقتضی را معمول فرمایید

صحیح: لطفا مدارک را بفرستید

- در موقع نگارش نامه به سوابق و زمینه های فکری مخاطب یا مخاطبین توجه و دقت شود
- تنظیم مطالب نامه باید بر اساس اهمیت موضوع صورت پذیرد

نقش و اهمیت نامه های اداری

✓ ارتباط غیر رسمی: گفتگوی حضوری یا تلفنی از وسایل ارتباطات اداری است منتهی دشواری بسیار دارد و گاهی به نتیجه عملی نمی رسد

- دستورهای شفاهی تغییر شکل می دهند و افراد هرچند حافظه قوی داشته باشند باز نمی توانند آنچه را شنیده اند به طور کامل برای مدتی طولانی در حافظه ی خود نگاه دارند
- گاه لازم است دستور یا خبری در یک زمان به واحدهای مختلف در نقاط مختلف فرستاده شود
- ضرورت توجه و مراجعه به مسائل قبلی و سوابق موضوع اینها همه ایجاب می کند که مکاتبات اداری به عنوان وسیله ی ارتباطی عمده و موثر در سازمان های اداری به کار رود

به طور کلی نقش نامه های اداری را در سازمان های اداری
چنین بر می شمیریم:

۱. برقراری ارتباط و تبادل اطلاعات به منظور انجام کارهای اداری
۲. انعکاس فعالیت های ادارات درباره ی موضوعات گوناگون
۳. شناخت اوضاع اجتماعی، سیاسی، فرهنگی و روابط اجتماعی انسان ها در زمان های مختلف
۴. استفاده از اسناد و مدارک برای قضاوت و تشخیص حقایق از نظر حقوقی
۵. انتقال معلومات و تجارب حال به آینده
۶. مجموع نامه های هر سازمان می تواند به ارزیابی سازمان (نقاط قوت و ضعف) کمک شایانی کند

جمع بندی

✓ هیچ کاری بدون نامه در سازمان نمی تواند به صورت رسمی صورت بگیرد

مزیت رسمی بودن چیست؟

نامه ی رسمی اداری نوعی از اسناد اداری به شمار می آید

✓ نحوه ی گردش کاری نامه های اداری در هر سازمان، نشانگر میزان موفقیت آن سازمان و برخورداری از نظم اداری یا گرفتاری اش در بی نظمی سازمانی است

✓ یکی از نیازهای مهم انسان برای برقراری ارتباط و انتقال مفاهیم آشنایی با اصول نگارش است

انواع نامه های اداری

شناخت نوشته های اداری چه اهمیتی دارد؟

شناخت هر یک می تواند در استفاده درست و بجا از آنها و همچنین نوع نگارش آنها از لحاظ محتوا مفید باشد

• از دیدگاه متن و موضوع:

– اطلاعی(خبري): محتوای این گونه نوشته ها اطلاع رسانی درباره یک موضوع و ارائه نتیجه يك اقدام اداری می باشد

➤ این نامه ها در سه جهت مبادله می شوند:

➤ واحد یا مقام پایین به بالا

➤ واحد یا مقام بالا به پایین

➤ واحد های هم سطح

– دستوري: از مقام بالا خطاب به کارکنان یا موسسات زیر
مجموعه تهیه و ابلاغ می شود و انجام کار یا نتیجه اقدامی را
خواستار می شود

– درخواستي: نامه هایی که در آنها تقاضایی مطرح می شود که
معرف آن واژه “خواهشمند است” در بخش نتیجه است
در این نامه ها فرستنده، انجام یک کار، ارسال یک کالا یا مانند
اینها را از گیرنده درخواست می کند

➤ اغلب نوشته های بین سازمان ها، واحدها و اشخاص از
موسسات ماهیت درخواستی دارند

– بازدارنده: محتوای این گونه نوشته ها می تواند درخواستی یا دستوری باشد که انجام کاری را منع یا اقدامی را متوقف می سازد

– هماهنگی: محتوای اینگونه نوشته ها ایجاد هماهنگی در انجام امور می باشد. مانند بخشنامه

➤ این گونه نوشته ها بین واحدهای مختلف یک سازمان مبادله و یا از مقام بالای سازمانی به واحدهای زیر مجموعه ارسال می شود

– پرسشی یا استفساری: در این نوشته فرستنده نظر و دیدگاه گیرنده را درباره ی یک موضوع یا اقدام جویا می شود

– موافقت یا مجوز: نوشته ای که به وسیله ی آن، فرستنده موافقت خود را با یک موضوع یا انجام یک کار اعلام می کند یا اجازه ی انجام یک فعالیت را صادر می کند

– دعوتنامه ی اداری: که به دو صورت «نامه اداری» و «کارت دعوت» تنظیم و فرستاده می شود. به لحاظ جنبه های احترامی باید از سوی بالاترین مقام اداری امضا شود ولی الزامی به داشتن مهر اداری ندارد

➤ چنانچه دعوتنامه به شکل نامه ی اداری باشد باید دارای شماره و تاریخ باشد..

البته برای سهولت ثبت این گونه نامه ها در دبیرخانه، معمولاً همه دعوتنامه های ارسالی برای مدعوین یک برنامه با یک شماره ثبت می شوند

➤ اگر دعوتنامه برای حضور در یک نشست اداری ارسال می شود، بهتر است طی آن اقدامات زیر نیز بر حسب نظر دعوت کننده صورت گیرد:

➤ اشاره به سوابق موضوع و بیان علت تشکیل جلسه

➤ ارسال یک نسخه از اهم مطالب نشست قبلی (در صورتی که نشست اول نباشد)

➤ دستور جلسه یا موضوعاتی که قرار است درباره ی آنها، بحث و تبادل نظر شود

- نامه های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی (از نظر گیرنده و فرستنده)

❖ نامه های شخصی- اداری	– نامه های درون سازمانی
❖ نامه های اداری- شخصی	– نامه های برون سازمانی
❖ نامه های اداری- اداری	

مثال: نامه از مقام یا واحد بالاتر به واحد یا مسئول پایین تر
نامه بین دو واحد یا مقام هم سطح در یک سازمان
نامه از یک سازمان به اشخاص حقوقی یا حقیقی بیرون سازمان

• از لحاظ واحد اقدام کننده

در عرف اداري، نامه هاي اداري در هر يك از واحدها تهيه شوند نام آن واحد را به خود مي گيرند

نامه هاي اداري

نامه هاي مالي

نامه هاي فني

نامه های حقوقی

نامه هاي آموزشي...

• از لحاظ زمان اقدام

- عادي: مهلتی برای اقدام درباره موضوع یا موضوعات مورد نظر آنها ذکر نمی شود (به همین خاطر به آنها عادی می گویند)
- فوري: داشتن مهر فوري نشان مي دهد مراحل تهیه، ثبت و ارسال نامه خارج از نوبت سایر نامه ها انجام مي شود. در سازمان گیرنده هم خارج از نوبت ثبت و به اقدام کننده ارجاع مي شود
- ✓ واژه هاي ديگري نیز در سیستم اداری برای نامه هاي فوري به کار برده مي شود: خيلي فوري / اقدام سريع / آني
- ✓ نامه فوری (۴۸ ساعته) / نامه خیلی فوری (۲۴ ساعته) / اقدام سریع (ظرف همان روز) / آنی (اقدام به محض وصول)

• از لحاظ حساسیت و امنیت

- نامه های عادی: مراحل دریافت، ثبت و توزیع این گونه نامه ها در دبیرخانه اصلی سازمان به صورت عادی انجام می شود
- نامه های طبقه بندی شده (اسناد طبقه بندی شده): مراحل دریافت ثبت و توزیع و ارسال آنها به صورت محرمانه در حراست (دبیرخانه محرمانه) انجام می گیرد

• از لحاظ دبیرخانه (امور دفتری)

- نامه وارده: نامه هایی که از سازمان های دیگر رسیده و در دفتر سازمان ثبت می شوند
- نامه صادره: نامه هایی که از سازمان مبدا تهیه و ثبت و به سازمان های مقصد ارسال می شوند

• از لحاظ سابقه ی مکاتبه

– نامه ی فاقد سابقه: نامه ای که در آن مطلبی برای اولین بار مطرح می شود و پیش از آن هیچگونه مکاتبه ای درباره ی موضوع بین ادارات فرستنده و گیرنده نامه صورت نگرفته است.

– نامه ی دارای سابقه

• عطفی: در پاسخ به موضوعی مشخص به عنوان مرجع صادر کننده نامه تهیه و ارسال می شود

✓ ذکر عبارت “بازگشت به نامه شماره...” در ابتدا به منظور یادآوری، حسب توجه و تسریع در گردش کار ضروری است

• پیرو: پیرو به معنای دنباله و ادامه یا تعقیب است. نامه پیرو نامه ای است که به دنبال نامه قبلی تهیه و ارسال می شود و دلیل ارسال آن اصلاح نامه قبلی یا پیگیری برای دریافت پاسخ است

✓ عباراتی مانند “پیرو نامه شماره...مورخ...درباره ی...” در ابتدای نامه های پیرو می آید

استعلام گرفتن ها در کدام دسته از نامه ها قرار می گیرند؟
استعلام از موضوعی که پیش از این درباره ی آن نامه
نگاری شده است، در نامه های دارای سابقه تقسیم می شوند

بخش های مختلف نوشته های اداری

شمای کلی نامه های اداری

ترتیب متداول بخش های نامه اداری بر اساس استانداردهای موجود (آنچه در عرف اداری پذیرفته شده است):

- سرلوحه
- عنوان
- متن
- امضا
- رونوشت
- نشانی

۱. سرلوحه (سربرگ)

به نام خدا	
آرم (نشان) نام موسسه.....	تاریخ: شماره: پیوست:

❖ عبارت «به نام خدا» یا «بسمه تعالی» در بالاترین نقطه وسط قرار می گیرد

آرم: منظور آرم سازمان و یا نشان جمهوری اسلامی ایران است
کلیه وزارتخانه های کشور از آرم نظام جمهوری اسلامی ایران استفاده می کنند

سازمان های مستقل و شرکت های زیر پوشش وزارتخانه ها می توانند از آرم و نشان خود استفاده کنند

✓ در مورد به کار بردن آرم جمهوری اسلامی ایران رعایت بخشنامه و دستورالعمل مربوطه ضروری است

۱۳۶۳/۷/۲۹-۴۷۴۵۴

به نام خدا

تاریخ:
شماره:
پیوست:

آرم(نشان)
نام موسسه.....

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

تاریخ: منظور، درج تاریخ صدور نامه می باشد که به صورت مرسوم
با عدد نوشته می شود

نوشتن تاریخ چه مزیتی دارد؟

دسترسی آسان به سوابق یک موضوع را امکان پذیر می کند
وضعیت زمان را از جهت چگونگی اقدام روشن می کند

به نام خدا

تاریخ:
شماره:
پیوست:

آرم(نشان)
نام موسسه.....

شماره: منظور از شماره، ردیف دفتر اندیکاتور سازمان فرستنده است که در صورت پاسخگویی باید به آن اشاره شود
پیوست: در مقابل آن تعداد برگ های اسناد و اوراق و سایر مدارکی که ممکن است همراه نامه ارسال شود، نوشته می شود

✓ نوشتن «دارد» در مقابل پیوست صحیح نیست و بهتر است تعداد و نوع مدارک همراه در این قسمت به روشنی نوشته شود

۲. عنوان / موضوع

عنوان: بیشترین کاربرد آن مشخص کردن مخاطب پیام است
ضوابط نگارش عناوین در نوشته های اداری: مخاطب نوشته
های اداری یا اشخاص حقوقی هستند یا اشخاص حقیقی که
به نمایندگی سازمان ها متصدی امور مربوطه هستند

– عنوان اشخاص حقوقی: عنوان ثبت شده و رسمی ارگان مورد
نظر نوشته می شود مثل وزارت بازرگانی

➤ چنانچه با واحد مشخصی باید ارتباط برقرار شود پس از نوشتن
عنوان کلی و گذاشتن یک خط فاصله (-) نام حوزه مورد نظر
نوشته می شود مثل: وزارت بازرگانی – مدیریت امور استان ها
➤ در صورتی که ارتباط درون سازمانی باشد، عنوان کلی حذف و
تنها به واحد مورد نظر اکتفا می شود مثل: اداره کل امور اداری

– عنوان اشخاص حقیقی: منظور آن دسته از افرادی هستند که به موجب قانون، یا حکمی در سازمان های دولتی یا موسسات و شرکت ها عهده دار انجام وظایفی می باشند

نوشتن نامه های اداری خطاب به اشخاص توصیه نمی شود
چرا؟

• مدیران و مسئولان دائم در حال تغییر اند
چه می شود؟

نامه ها سرگردان می مانند. این گونه نامه ها یا بایگانی می شوند و یا در صورت اقدام بازخورد سریع و مطلوب نویسنده را در پی نخواهد داشت

• تغییر مدیر اغلب باعث تجدید نوشته از طرف فرستنده می شود که در این حالت اتلاف وقت و انرژی و دوباره کاری به حساب می آید

- نام اشخاص القاب و عناوین را رایج می کند(گاه به افراط هم کشیده می شود)

- حالت نامه اداری را به نامه ی شخصی نزدیک می کند

✓ سلام کردن در اول نامه ها، آرزوی سلامتی در آخر نامه ها، تبریک و تهنیت، تسلیت و همدردی، آرزوی قبولی طاعات و عبادات و التماس دعا، از پیامدهای شخصی شدن عنوان نامه اداری است

در مواردی نوشتن نام اشخاص در عنوان نامه می تواند تا حدودی موجه محسوب شود البته با رعایت اصول مشخص:

مکاتبه با مقامات بالای سازمانی

تشخیص و دستور مدیران به استفاده از نام شخص در عنوان نامه اداری

درخواست مجوز که فقط شخص معینی صادر می کند

اصول نگارش نام و عنوان اشخاص در نامه های اداری

- اسامی باید ساده و احترام آمیز نوشته شود و از به کار بردن القاب و عناوین اضافی خودداری شود
 - ذکر عنوان های تحصیلی مانند دکتر و مهندس در نامه اداری صحیح نیست (مگر در بخش های پزشکی، آموزشی و فنی)
 - ابتدا نام شخص و در سطر بعد سمت اداری همراه با واژه "محترم" نوشته شود
- ✓ نوشتن واژه محترم در جلوی سازمان ها ضرورت ندارد

- برای افرادی که چندین سمت اداری دارند تنها ذکر عنوان مرتبط با موضوع کاری کافی است
- به کار گرفتن واژه هایی مانند “مدیریت”، “ریاست” و “معاونت” پس از نام اشخاص جایز نیست. چرا؟
- ✓ این گونه واژه ها بیانگر جایگاه های اداری اشخاص و عمل و فن اداره کردن سازمان است
- ✓ بهتر است شغل سازمانی آنها(به جای جایگاه های اداری) نوشته شود: مدیر، رئیس و معاون
- ✓ اگر نام اشخاص در عنوان نامه به کار گرفته نشود می توان از واژه های “مدیریت”، “ریاست” و “معاونت” به تنهایی استفاده کرد که بسیار هم مطلوب است

- از صحت املاي نام اشخاص مطمئن شويد
- در پاسخ به نامه هاي وارده، به مشخصات فردي امضا کننده دقت كنيد و به همانگونه براي رعايت احترام وي را خطاب كنيد(پسوند و پيشوند را اگر خودش نياورده شما هم ننويسيد)

موضوع در نامه های اداری

موضوع عبارت کوتاهی است که محتوای کلی نامه را مشخص می کند و در حقیقت کلید اطلاعات درون نامه است نوشتن موضوع چه مزایایی دارد؟

سبب سرعت ارجاع نامه به قسمت مربوط و ایجاد سهولت در کار می شود

اطلاعات مورد نیاز خواننده، همان ابتدای نامه به وی رسیده و از این بابت تسهیلاتی برای تصمیم گیرنده فراهمی می شود

نوشتن موضوع گاهی فراموش می شود چه کنیم؟

پیشنهاد کرده اند در سرلوحه قرار گیرد تا نویسنده را مکلف به نوشتن کند

ضوابط تنظیم موضوع

- رسا و گویا باشد نه چندان بلند که در محل جایی نگیرد و نه چندان کوتاه که فهم نامه را دچار مشکل سازد
- به کار بردن تنها يك کلمه در مقابل موضوع صحیح نیست

بنویسید

موضوع: ارسال کتاب

موضوع: شرکت در همایش

موضوع: درخواست وام

موضوع: حادثه انفجار کپسول گاز

ننویسید

موضوع: کتاب

موضوع: همایش

موضوع: تقاضای وام برای رفع مشکلات مالی

موضوع: انفجار کپسول گاز در منزل مسکونی واقع در
خیابان...کوچه...پلاک...

۳. متن (اصلی ترین و مهمترین بخش نامه های اداری)

از آن جهت مهمترین گفته می شود که موفقیت سازمان ها و دریافت پاسخ در گرو تنظیم درست همین بخش است

نارسایی و مبهم بودن و به عبارتی نرساندن پیام باعث اتلاف وقت و انرژی و دوباره کاری و نامه نگاری اضافی می شود

متن هر نامه از قسمت های زیر تشکیل می شود:

عباراتی به نشانه ادب و احترام

سه قسمت اصلی { مقدمه
پیام
نتیجه
تشکر

سلام در مکاتبات اداری

معانی و مفاهیم سلام: مفهوم سلام یعنی گردن نهادن، درود گفتن،
تهنیت، تندرستی، سلامت (فرهنگ معین)

سلام نام خداوند است (حشر)

سلام تسلیم است (نساء)

آداب سلام گفتن: در اغلب روایات و رساله های فقها آمده است سلام
مستحب و جواب آن واجب است

باید بلند گفته شود و بهتر است چیزی به آن افزوده شود

سابقه سلام در نگارش های اداری: بررسی بسیاری از آیات و روایات

نشان می دهد ذکر سلام حتی در نامه های مکتوب صدر اسلام

نیامده است بلکه تنها با حمد و سپاس خداوند آغاز شده اند. بعلاوه

در آغاز خطبه ها و نامه ها و فرامین نهج البلاغه نیز ذکری از

سلام نیست

شایان ذکر است ثواب سلام گفتن در مکالمات رو در رو و یا شفاهی است در حالیکه در مکاتبات اداری مخاطب، شخصیت حقیقی غایب و گاه نامعین و یا شخصیت حقوقی است.

اما چنانچه باز هم بر نوشتن سلام اصرار باشد:

- سلام یکی از اسماء خداوند است و اگر منظور از به کار بردن سلام در ابتدای نوشته های اداری ذکر نام و یاد خداست عبارت «بسمه تعالی» در سرلوحه ی نامه این منظور را می رساند و کفایت می کند

- اگر در عنوان نامه نام سازمان ها و موسسات درج شود، آوردن سلام نه تنها صحیح نیست بلکه بی ارزش کردن این واژه نیز هست

- بنا به اصل ۱۵ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران کلیه نوشته های رسمی باید به زبان فارسی باشد پس اگر از “درود” استفاده نمی شود تنها به “سلام” اکتفا شود و از به کار بردن «سلام علیکم» که پاسخ را واجب می سازد در نامه اداری خودداری شود
- سلام به تنهایی منظور را می رساند و هیچگونه پسوند یا پیشوندی را نمی خواهد با سلام با عرض سلام

احترام/ احتراماً

- چنانچه اصرار بر نوشتن الفاظ احترام آمیز باشد بهتر است از عبارت "با احترام" و کمتر "احتراماً" استفاده شود و "محترماً" هرگز استفاده نشود

برخی سلام را با احترام یکجا می آورند و "با سلام و احترام" را استفاده می کنند

✓ در نامه های اداری از زمان های پیش رسم بر این بوده که باید احترام به مخاطب رعایت شود. بنابراین نامه ها را با واژه های بسیار احترام آمیز می نوشتند و این رسم ادامه یافته است. این در صورتی است که احترام در جای جای متن و در گزینش واژه ها خود را نشان دهد. (برخی نامه ها با احترام شروع، با توهین ادامه و با تهدید به پایان می رسد)