

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

تاریخ:
شماره:
پیوست:

آرم (نشان)
نام موسسه.....

❖ 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)

مقدمه

در فرهنگ های فارسی معادل: مطلع/ سر آغاز/ طلیعه/ درآمد/ زمینه ساز
تعریف: هر مطلبی که در ابتدای نوشته وظیفه جذب و جلب داشته و ذهن
خواننده را آماده دریافت پیام اصلی نوشته کند

- “خوب آغازی” از ویژگی های يك نوشته خوب است و باید علاوه بر
تازگی، ارتباط منطقی با متن و موضوع نوشته داشته باشد
- نمی توان و نباید یکباره وارد اصل مطلب شد، زیرا که باعث حیرانی
و آشفتگی ذهن خواننده می شود.
- در نامه اداری برای نوشتن مقدمه محدودیت هایی وجود دارد و نمی
توان از شعر و مثل و لطیفه مانند برخی نوشته های غیر اداری
استفاده کرد

بنابراین بهتر است از خود نامه و اینکه با هدف و انگیزه ای تهیه شده که
پاسخ آن می تواند برای فرستنده جذابیت داشته باشد، استفاده شود و نامه
ها نیز اغلب با ذکر سابقه آغاز می شود

- در مورد نوشته هایی که در پاسخ به نامه یا دستور رسیده تهیه و ارسال می شود عبارات زیر رایج است:
 - عطف به نامه شماره....
 - بازگشت به نامه شماره...
 - در پاسخ به نامه شماره...
 - با توجه به بخشنامه شماره...
 - در اجرای دستور تلفنی مورخ....
 - در اجرای دستور شفاهی آن مقام
- سفارش می شود از واژه های «بازگشت» «در پاسخ» استفاده شود

چون پاسخ ها به طور معمول مدتی بعد از وصول نامه، تهیه و ارسال می شود بهتر است بعد از سابقه، موضوع نامه نیز ذکر شود تا خواننده نیازی به سابقه نداشته و نتیجه اتلاف وقت نباشد

بازگشت به نامه شماره.... در مورد چگونگی پرداخت پاداش پایان سال کارکنان به آگاهی می رساند:.....
چنانچه نامه ای به دنبال نوشته های قبلی و به منظور پیگیری یا اصلاح نامه قبلی نوشته شود، ذکر سابقه به صورت زیر خواهد آمد:

پیرو نامه شماره.... مورخ/به تاریخ

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

مثال: از آنجا که افزایش سطح مهارت های شغلی کارکنان، همواره یکی از اهداف مورد نظر این دفتر بوده است؛ با توجه به نیاز سازمانی، اولین دوره آموزش ضمن خدمت ویژه کارکنان....

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

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

پیام یا پیکره اصلی

✓ ایراد اصلی نوشته های اداری بیشتر ناشی از مبهم بودن و نارسایی متن اصلی نامه است

توصیه می شود:

- در موقع نوشتن هر نامه همواره خود را در مقابل مخاطب فرض کنید
- تصور کنید که به جای نوشتن نامه به شما ماموریت داده شده پیام را حضوری و شفاهی به مخاطب برسانید. چه می گویند؟ آنچه می خواهید بگویند روی کاغذ بیاورید. ساختمان اصلی نوشته شما آماده است. با کمی دستکاری در نوشته عیوب زبانی آن رفع می شود
- روی موضوع نگارش، کمی تفکر و تمرکز کنید و آنچه را برای نوشتن لازم است و به ذهن می آید یادداشت کنید
- یادداشت ها را مرتب کرده و آنها را به هم مرتبط سازید

- مختصر بنویسید(از به کار بردن واژه های هم معنا و مترادف خودداری کنید)
- از کلماتی استفاده کنید که مخاطب در فهم آنها مشکل نداشته باشد
- ترجیحا يك موضوع را مطرح کنید؛ و چنانچه ناگزیر به نوشتن چند موضوع در يك نوشته اداری هستید ابتدا موضوع اصلی و سپس پیام های فرعی را بیاورید
- نوشته را بازخوانی و ارزیابی کنید.

نتیجه (پایان نوشته)

- مطالب پایانی اغلب نامه ها تاکید، تشویق و ترغیب به انجام درخواست و یا سرعت بخشیدن به آن است.
- صراحت در اعلام موضوع مورد درخواست در این بخش، مخاطب را به تصمیم گیری صحیح هدایت می کند

مثال:

- خواهشمند است دستور اقدام را صادر کنید.
- با توجه به مطالب فوق، انتظار می رود همکاران محترم در اجرای مفاد بخشنامه مذکور دقت لازم را داشته باشند
- از داوطلبان خواهشمند است مدارک لازم را تا آخر وقت اداری ۹۲/۲/۳۰ به دبیرخانه سازمان تسلیم و رسید دریافت کنند

در نگارش این قسمت نامه به نکات زیر توجه کنید:

- در يك بند جداگانه نوشته شود
- به نوع تقاضا و انگیزه نوشتن نامه تاکید شود
- مخاطب به نوع اقدام مورد نظر تشویق و ترغیب شود
- کوتاه، گویا و صریح نوشته شود
- آخرین جملات با لحنی تاثیر گذار (در ضمن سادگی، به دور از چاپلوسی) نوشته شود. مانند:
به امید همکاری های بیشتر
دستور مساعد شما راه گشای مشکل خواهد بود
از حسن نیت شما سپاسگزارم
با آرزوی توفیق جناب عالی

۴. امضا: در اصطلاح اداری و بانکی به علامتی گویند که پای نامه یا سند می گذارند(فرهنگ معین)

هر نوشته با امضا اعتبار می یابد؛ پس، مسئولیت نهایی هر نامه با امضا کننده نامه است.

✓ هیچ علامت تاییدی بهتر از نوشتن نام و نام خانوادگی با دست خط نیست

قواعد امضای نامه:

- محل امضا سمت چپ و به فاصله سه سطر از سطر پایانی متن
- ابتدا مشخصات فردی و در سطر بعد مشخصات اداری(پست سازمانی)
- خطوط امضا نباید روی نام و سمت امضاکننده را بپوشاند
- عناوین و القاب در محل امضا درج نمی شود(به استثنای موسسات آموزش و پزشکی)
- هیچ عبارتی اعم از تشکر و آرزوی سلامتی در محل امضا درج نشود

۵. رونوشت

هر نامه به طور معمول در سه نسخه تهیه می شود: نسخه اول برای گیرنده، نسخه دوم برای بایگانی و نسخه سوم برای اقدام کننده

گاهی ضرورت ایجاب می کند تا علاوه بر گیرنده اصلی، اشخاص و یا واحدهایی از متن نامه آگاهی یابند. در این صورت نام آن اشخاص و واحدها با عنوان رونوشت در زیر نوشته اداری درج و برای هر یک تصویر یا نسخه ای از نامه ارسال می شود

در نوشتن رونوشت به نکته های زیر توجه کنید:

- از دادن رونوشت اضافی و غیر ضروری به واحدها و اشخاص خودداری شود
 - اسامی اشخاص و واحدهای گیرنده رونوشت به ترتیب مقام و سمت اداری و یا درجه بندی واحدها ذکر شود
 - نوع اقدام گیرنده رونوشت همانند نامه اصلی نوشته شود:
 - اداره کل امور اداری برای اطلاع و آمادگی لازم
 - آقای..... رئیس محترم امور پرسنلی برای اطلاع و تنظیم لیست پرسنل مشمول
 - کلیه نسخه های رونوشت به ویژه نسخه بایگانی و رونوشت های خارج از سازمان باید امضا اصل داشته باشد.
- ✓ به کارگیری مهر امضا شیوه نادرستی است که در سازمان ها رایج شده است

- نام کلیه گیرندگان رونوشت (به استثنای گیرندگان داخلی نظیر بایگانی و اقدام کننده) در نسخه اول نامه درج شود ✓ رایج شده است که برای آراستگی نسخه اول، نام گیرندگان رونوشت از نسخه دوم به بعد درج می شود؛ در صورتی که این حق گیرنده اصلی نامه است که بداند چه سازمان ها و اشخاصی از متن نامه آگاهی دارند
- به منظور احترام به مقامات بالای مملکتی و در صورت ضرورت، تصویر آن نامه به پیوست نامه جداگانه ای، به عنوان آن مقام ارسال و از دادن رونوشت به سبک سایرین خودداری شود

- در صورتی که نامه برای خارج از سازمان اداری باشد، روی نسخه اصلی، عنوان گیرندگان رونوشت درج نمی شود؛ بلکه در سایر نسخه ها عنوان گیرندگان رونوشت را می نویسند

۶. نشانی (نشانی سازمان): نشانی کامل فرستنده به صورت چاپی در آخرین بخش نامه های اداری درج می شود (همراه با کد پستی، شماره های تلفن تماس، دورنگار و نشانی پست الکترونیکی و یا پایگاه اینترنتی)

برخی نوشته های اداری

این نوشته ها که تمام ویژگی های نامه های اداری را دارند، در ایجاد هماهنگی و روان سازی امور جاری نقش ویژه ای را ایفا می کنند

- قانون: نوشته ای که در مراجع قانون گذاری از جمله مجلس تصویب و سپس ابلاغ می شود
- آیین نامه: نوشته ای که به اتکای بند، تبصره یا مواردی از قانون، جزئیات اجرایی امور را تعیین و تصریح می کند
 - آیین نامه اجرایی
 - آیین نامه مستقل (در سازمان، کاربرد داخلی داشته و طبق اساسنامه و مقررات داخلی هر سازمان تهیه و تدوین می شود)

- دستور العمل (واژه پیشنهادی: شیوه نامه): راهنمای مدونی است که جزئیات، ترتیب، توالی و نحوه انجام کار در چارچوب مقررات در آن مشخص و از طرف مقامات صلاحیتدار سازمان ها، به اطلاع واحدها و مسئولین و یا افراد ذینفع می رسد

✓ سازمان ها و موسسات در اجرای وظایف خود به منظور انجام تعهدات و حفظ منافع سازمان و حقوق مراجعین گاه با مشکلاتی مواجه می شوند که ناشی از اعمال سلیقه های کاری کارکنان و شیوه های مختلف استفاده از مقررات است. این دشواری ها اغلب به دلیل نبود روش های یکسان و هماهنگ و مدون به وجود می آید

مثال:

دستور العمل پرداخت وام ضروری
دستور العمل تهیه و ماشین کردن نامه های اداری

- **بخشنامه:** نوشته ای اداری در چارچوب قوانین و مقررات، حاوی یک یا چند دستور و تعلیم کلی که با ابلاغ آن از طرف بالاترین مقام اجرایی، واحدها و کارکنان تحت امر مکلف به اجرا می باشند
- ویژگی های بخشنامه:**

– تنظیم در چارچوب قوانین

– حاوی دستور و تکالیف یا امور کلی است

– صدور از طرف بالاترین مقام یا مقام مجاز

– ایجاد تکلیف برای گیرندگان

آیا بخشنامه می تواند حالت درخواستی داشته باشد؟

بخشنامه ماهیت دستوری یا هماهنگی دارد و چون از بالا به پایین ابلاغ می شود، نمی تواند حالت درخواستی داشته باشد

تنظیم بخشنامه

بخشنامه مانند نامه اداری تنظیم می شود با این تفاوت که:

– مخاطب بخشنامه همه یا بخشی از کارکنان یا واحدهای مختلف است

– در آغاز بخشنامه از سلام و احترام استفاده نمی شود

– در ابتدا دلایل و مستندات صدور بخشنامه ذکر می شود

– بخشنامه با تاکید پایان می پذیرد نه با سپاس و تشکر

– بخشنامه باید به امضا بالاترین مقام سازمانی یا مقامات مجاز از طرف آنها باشد

– بخشنامه ها باید با اصل امضای صادر کننده ارسال شود

منابع صدور بخشنامه:

دایره شمول بخشنامه ها چگونه است؟

متناسب با سمت امضا کننده، هر چه امضا کننده به بالاترین
مقام سازمان نزدیکتر باشد به همان اندازه گستره عمل
بخشنامه بیشتر است

منابع صدور یا درون سازمانی اند یا برون سازمانی (مانند
بخشنامه ای که به امضا رئیس جمهوری صادر شود)

• صورتجلسه: جمع بندی مذاکرات، پیشنهادهای و تصمیماتی که توسط مدیران، مشاوران یا کارشناسان در یک جلسه طرح و اتخاذ می شود

جلسه، نشست یا گردهمایی زمانی واقع می شود که چهار رکن اصلی داشته باشد:

اعضای جلسه

دستور جلسه

مکان جلسه

زمان جلسه

رکن اصلی هر جلسه کدام است؟

- اعضای جلسه: افرادی که حضورشان در جلسه برای ارائه نظر و تصمیم سازی ضرورت دارد
- ✓ اعضای جلسه شامل رئیس جلسه/ دبیر جلسه/ شرکت کنندگان در جلسه
- دستور جلسه(موضوع جلسه): انگیزه و هدفی است که جلسه برای رسیدن به آن هدف تشکیل شده است
- مکان جلسه: محلی که جلسه در آن برگزار می شود ممکن است ثابت باشد و یا هر جلسه در یک سازمان و دفتر خاصی تشکیل شود.
- زمان جلسه: شامل روز، تاریخ، ساعت شروع و به ویژه ساعت پایان است

انواع جلسه:

- جلسات ادواری

- جلسات موردی

انواع صورت جلسه:

صورت جلسه مشروح (مفصل و با ذکر جزئیات، تمام وقایع و مطالب بیان شده تنظیم می شود)

صورت جلسه نیمه مشروح (گزیده مطالب مهم و خلاصه نظرات ارائه شده به همراه تمامی تصمیمات اتخاذ شده ذکر می شود)

صورت جلسه خلاصه (به ذکر ارکان جلسه اکتفا شده و نتیجه جلسه و تصمیمات اتخاذ شده به ترتیب اهمیت و به صورت فشرده درج می شود)

تنظیم صورت جلسه

✓ صورت جلسه به دلیل تنوع موضوع و یا مفصل و محدود بودن تصمیمات و سلیقه مدیران یا دبیران جلسه، شکل و استاندارد معینی ندارد

برای داشتن یک صورت جلسه کامل ذکر نکات زیر ضروری است:

مشخصات فردی شرکت کنندگان در جلسه و محل خدمت آنان
بیان موضوع جلسه به عنوان هدف برگزاری جلسه
زمان و مکان برگزاری جلسه
فشرده مطالب مطرح شده در جلسه
نتایج و تصمیمات اتخاذ شده در جلسه
تاریخ تشکیل جلسه بعدی
ذکر اسامی غایبان جلسه

• دستورهای کوتاه: در عرف اداری دستوراتی است که در قالب عبارات یا جملات کوتاهی توسط مدیران و سرپرستان در حاشیه نوشته های اداری خطاب به واحدها و افراد نوشته می شود

➤ آقای... لطفا اقدام فرمایید

➤ اقدام شود

➤ موافقم، اقدام کنید

➤ گزارش شود

➤ فوری اقدام لازم انجام شود

به این دستورها «پی نوشت» و «هامش نویسی» هم گفته می شود

• حکم: نوشته ای که به موجب آن فردی از طرف مقامات
صلاحیت دار سازمان و یا دستگاه اداری به سمتی منصوب و
یا انجام کاری به وی محول می گردد

✓ در سیستم اداری برخی از احکام دارای فرم های مشخص و
استاندارد هستند مانند حکم کارگزینی/حکم بازنشستگی

✓ چنانچه حکم اداری بر اساس موضوع آن به سلیقه مدیران
تنظیم شود باید ویژگی های یک نوشته اداری را داشته باشد

این ویژگی ها را بر شمارید

مشخصات اجرا کننده

مشخصات امضا کننده

موضوع حکم

شماره و تاریخ

تاریخ اجرا

- ابلاغ: در اصطلاح اداری رسیدن پیام به شخص مورد نظر به صورت کتبی است

- نامه های استاندارد(فرم): نوشته هایی که شکل کلی و ظاهری آنها باهم یکسان است اما در جزئیات باهم تفاوت هایی دارند

در این گونه نامه ها، قسمت هایی که باهم یکسان است به صورت چاپی و ثابت در آمده و قسمت های متغیر به صورت نقطه چین یا سفید گذاشته می شود تا حسب مورد تکمیل شود مانند فرم مرخصی، فرم ماموریت

فرم ها دارای اطلاعاتی می باشند که استفاده از آنها از نظر ایجاد هماهنگی در سازمان و اداره صحیح امور بسیار ضروری می باشد
انواع فرمها

- عمومی(ع): در اجرای مقررات جاری تهیه می شوند
- داخلی

– مورد استفاده مشترک واحدهای یک سازمان(د.م)

– جنبه اختصاصی داشته و تنها مورد استفاده یک واحد سازمان (د.ا)

- موقت: برای انجام کار در زمان معین و به تعداد محدود تهیه و استفاده می شوند

✓ ماه و سال ثبت فرم داخل پرائنز می آید/ شماره فرم ها قبل پرائنز درج می شود/ چنانچه فرمی مورد تجدید نظر قرار گیرد آن فرم پس از ثبت مجدد با نشانه (ت) مشخص می شود

گزارش نویسی اداری (یکی دیگر از قالب های نوشتاری)

- ❖ به هر نوع ارائه اطلاعات سازمان یافته که بر مبنای موازین علمی (پس از اجرای تحقیق یا مطالعه و مشاهده امری)، تحصیل و تنظیم شده باشد، به نحوی که گیرنده را در اتخاذ تصمیم آگاهانه یاری دهد، گزارش اطلاق می شود
- ❖ شرح و بیان مطلبی برای اطلاع و آگاهی دیگران، خصوصا مقامات و افرادی که از لحاظ سازمانی در رده بالاتری از گزارش نویس قرار دارند
- ❖ گزارش سندی نهایی است که اطلاعات، نه به صورت خام و تفصیلی و پراکنده بلکه پردازش شده و فشرده و منسجم در آن ارائه می شود

❖ گزارش مجموعه ای از اطلاعات است درباره چگونگی انجام دادن کاری، وقوع رویدادی، بروز وضعیت یا پدیده ای و یا بررسی مشکلی که کسب آن اطلاعات و تحلیل آنها برای تصمیم گیری لازم است (مبنایی برای تصمیم گیری است)

هدف

اطلاع رسانی به دیگران است

✓ مهم این است که نویسنده گزارش، قادر باشد تصویری روشن از فکر و هدف خود را در ذهن خواننده ترسیم کند

فایده گزارش نویسی

ابزاری موثر برای تصمیم گیری مدیران می باشد

ویژگی های گزارش اداری

■ صراحت

■ صداقت

■ سادگی

■ کوتاهی

کارکردهای گزارش اداری

- افزایش اطلاعات مدیران
- اتخاذ تصمیم و اقدام آگاهانه
- آگاهی از پیشرفت برنامه ها
- آگاهی از مشکلات کارکنان و مراجعان
- شناخت تنگناها و نیازهای اداری
- اعمال صحیح مدیریت
- ایجاد تحول و نوآوری

انواع گزارش

- شفاهی و کتبی
- رسمی و غیر رسمی
- دوره ای و موردی
- کوتاه و بلند
- فردی و گروهی
- خبری، تحقیقی و تحلیلی

مراحل تهیه گزارش

مرحله اول. تهیه مقدمات و آماده سازی

در این مرحله باید با تفکر و دقت، شناخت کافی روی ارکان گزارش [موضوع/ هدف/ مخاطب] پیدا کرد

موضوع

انتخاب موضوع از دو طریق انجام می گیرد:

- انتخاب شخصی (فرد نباید تنها نمای ظاهری موضوع را در نظر بگیرد، بلکه باید هدف از تهیه و کاربرد آن را نیز مورد ارزیابی قرار دهد)
 - انتخاب تکلیفی (سفارش دهنده یا به توانایی های فرد اطمینان دارد یا آن را در معرض آزمایش قرار می دهد)
- ✓ یکی از شرایط تهیه گزارش و تحقیق خوب و موثر علاقه تهیه کننده به موضوع مورد بررسی می باشد. پس، بهتر است انتخاب موضوع تحمیلی نباشد

هدف: توجه به نتایج مورد بررسی و یافته هایی است که پس از ارائه آن باید به کار گرفته شود

پس هدف فقط رفع تکلیف یا دریافت امتیاز نیست؛ باید توجه داشت مطلبی ارزش نوشتن دارد که ابهام یا مشکلی را رفع کند و یا برای مخاطب سودمند واقع شود

مخاطب: سن، علایق، سطح تحصیلات، و دانش تخصصی مخاطبان در تهیه گزارش باید در نظر گرفته شود

طرح اولیه گزارش: تهیه طرح گزارش در این مرحله صورت می گیرد

طرح اولیه همان تعیین و مشخص کردن مطالب و تصمیم هایی است که به صورت خام در ذهن تهیه کننده گزارش است و مکتوب می شود. مکتوب بودن به گزارشگر الگو و راهنما می دهد و به او کمک می کند محدوده و گستره کار را روشن می سازد

✓ تهیه و تدوین طرح اولیه، برنامه ریزی و پیش بینی کار است(می توان زمان مورد نیاز برای تهیه گزارش را نیز پیش بینی کرد)

مواردی که در تنظیم طرح باید رعایت شود:

- یادداشت مطالبی که به ذهن می رسد
- تعیین سرفصل مطالب و زیر بخش ها و مرتب کردن آنها
- انتخاب شیوه شماره گذاری فصل ها
- تعیین روش های مورد نظر برای گردآوری مطالب مورد نیاز برای تنظیم گزارش
- تهیه فهرست اشخاص، سازمان ها و مکان هایی که باید اطلاعات از آنها دریافت شود
- تنظیم فهرست وسایل و ابزار کار

مرحله دوم. گردآوری مطالب

پس از تهیه طرح اولیه و تعیین دامنه موضوع باید به جستجوی منابع پرداخت

برای تهیه گزارش اداری در مورد موضوعی مشخص بهترین منبع چه می تواند باشد؟

سوابق و پرونده های مکاتباتی موضوع

روش های جمع آوری اطلاعات عبارتند از:

- روش مشاهده
- روش مصاحبه شفاهی
- روش مصاحبه کتبی [پرسشنامه]
- روش کتابخانه ای

مرحله سوم. تنظیم گزارش

اطلاعات جمع آوری شده را دسته بندی کرده و بر طبق موضوعات مشابه تنظیم می کنیم.

رابط منطقی بین بند ها و عبارات از مواردی است که در این مرحله باید مورد توجه قرار گیرد

مرحله چهارم. نگارش و ارائه

نیم دیگر کار در این مرحله انجام می شود

گزارش را چند بار خوانده و حداقل یکبار از دیدگاه خواننده آن را ارزیابی می کنیم.

در هنگام ارزیابی گزارش هدف از تهیه گزارش را باید ملاک قرار داد

گزارش مقدمه مناسبی نیز می خواهد. مقدمه ای که ضمن جذاب بودن می بایست علت و انگیزه تهیه گزارش را ذکر کند. در مقدمه باید اهمیت موضوع گزارش و محدودیت ها و دشواری های تهیه گزارش نیز مطرح شود

✓ فهرست منابعی که اطلاعات درون گزارش از آنها گرفته شده است باید تنظیم و به پایان گزارش اضافه شود

✓ فهرست مطالب نیز تنظیم و به ابتدای گزارش اضافه می شود

بخشهای يك گزارش کامل

• بخش مقدماتي

- جلد به عنوان پوشش و نگهدارنده محتویات و برگ های گزارش
- صفحه عنوان که در آن نام و موضوع گزارش، نام ارگان یا واحد سفارش دهنده(در صورت وجود)، تاریخ تهیه، و نام تهیه کننده گزارش نوشته می شود
- صفحه تقدیر و تشکر که در آن اسامی کسانی که به نحوی در تهیه و تنظیم و دادن اطلاعات یا هر گونه کمک دیگری موثر بوده اند نوشته و از آنان قدردانی می شود
- فهرست مندرجات شامل عناوین اصلی و فرعی و تیتراهای مهم مطالب و شماره صفحه آنها می باشد
- فهرست پیوست در صورت داشتن پیوست های متعدد به این بخش اضافه می شود
- خلاصه گزارش در مورد گزارش های بلند نوشته می شود

• بخش اصلی (بدنه هر گزارش)

۱. مقدمه: اطلاعات اولیه، انگیزه و هدف از تهیه گزارش و روش کار نوشته شده و خواننده با نوع مطالب گزارش آشنا و به خواندن آن ترغیب می شود

۲. بدنه اصلی: شامل کلیات و تعاریف موضوع، سابقه یا تاریخچه آن و ارائه اطلاعات و آمار که به تناسب نوع گزارش نوشته می شود

۳. نتیجه گزارش: حاصل کار گزارشگر است و در آن به نکات مهم گزارش اشاره می شود. با توجه به نوع گزارش این قسمت می تواند تاکید بر اطلاع رسانی، بیان پیشنهاد، توجیه راهکار و یا ارائه یک راه حل باشد

• بخش مراجعه (پایانی)

– فهرست الفبایی منابعی که در تهیه گزارش از آنها استفاده شده

– پیوست ها و ضمائم که وجود آنها برای اطلاعات بیشتر

خواننده ضروری به نظر می رسد مثل نقشه، جدول، نمودار، ...

✓ گزارش با امضای گزارشگر به معنای پذیرش مسئولیت
مطالب، اعتبار می یابد.

آراستن گزارش

• آراستگی ظاهری در جلب نظر و ایجاد رغبت به مطالعه نقش بسزایی دارد

از طریق استفاده بجا از موارد زیر می توان آراستگی را فراهم کرد:

برجسته کردن نکات اصلی: نکاتی که در هر بخش از گزارش به موضوع شکل می دهند باید برجسته شوند (با: خط کشیدن زیر کلمات، استفاده از حروف ایتالیک، بولت گذاری)

عنوان بندی مناسب: منظور از عنوان بندی تقسیم مطالب متن گزارش است. چون اغلب افراد فقط عناوین را می خوانند یک گزارشگر حرفه ای از عنوان بندی برای شناخت نکات اصلی گزارش بهره می گیرد. رعایت نکات زیر در عنوان بندی ضروری است:

– هر عنوان باید به تنهایی قابل درک باشد

– هر عنوان باید عصاره توضیحات زیر عنوان باشد

– عناوین باید از لحاظ ساختاری به گونه ای باشند تا بتوانند ارتباط بخش ها را نشان دهند

ساخت نکات بصري (جدول و نمودار)

جداول و نمودارها باید:

- بجا به کار گرفته شوند
- تا حد امکان نزدیک به محل اشاره قرار گیرند
- فرم و شکل مناسب داشته و طرح آنها ساده و قابل درک باشد
- کنترل شده باشند (امکان اشتباه در آن وجود نداشته باشد)
- دارای شماره و عنوان باشند (عنوان جداول در بالای آنها و عنوان نمودارها در زیر آنها نوشته می شود)

کاربردهای جداول و نمودارها در گزارش:

- اطلاعات پیچیده را به سادگی و روشنی نمایش می دهد
- مطالب کسل کننده را برای مخاطب جذاب می کند
- در خلاصه سازی مطالب موثر است
- بر نکات مهم مطلب تاکید می کند

استفاده از بند ها

بند عبارتست از مجموعه جمله هایی که یک فکر واحد را بیان می کند. بهترین وسیله برای نشان دادن طرح و ساخت گزارش بند است. ترفنگی آغاز هر بند به نسبت سایر سطرها موجب پیدا کردن شروع نوشته ای جدید است.

هر چقدر بندهای یک نوشته زیادتیر باشد تنوع بیشتر، خستگی کمتر و بهره گیری زیادتیری ایجاد می کند.

موارد زیر بیانگر ضرورت استفاده از پاراگراف است:

– شکستن یکنواختی مطلب و ایجاد تنوع در نوشته

– کمک به درک تقسیم بندی موضوع

ارتباط بین بندها به اشکال زیر است:

– رابطه علت و معلولی

– رابطه مقایسه ای (بین دو ایده یا دو راه حل)

ویژگی گزارش خوب

- مطالب صریح، روشن و در عین حال مفید و مختصر ذکر شوند
- گزارش های مفصل را تا حد امکان می بایست به اجزا و فصل هایی تقسیم کرد تا خواننده راحت تر آن را مطالعه کند
- از تکرار مطالب خودداری شود و کلمات غیر ضروری حذف گردند
- پایه های گزارش بر استدلال های منطقی (محاسبات دقیق و روشن) بنا شود (نتیجه گیری منطقی)
- در صورت لزوم با ارائه پیشنهاد همراه باشد تا به تصمیم گیری کمک کند
- لحن آن باید عاری از تعصب، توهین، تمسخر و مبالغه باشد
- قواعد درست نویسی در نگارش آن باید رعایت شود
- در نگارش گزارش نشانه گذاری رعایت شود
- از جدول و نمودار به موقع و بجا استفاده شود
- نام گزارش، نام تهیه کننده، نام سفارش دهنده (در صورت وجود) و تاریخ تهیه در صفحه عنوان آورده شود
- گزارش به شکل مطلوب و در لفاف مناسب ارائه شود

چند نکته

چنانچه در مواردی رعایت سرعت و فوریت ایجاب کند می توان گزارش را دست نویس ارائه داد

برای گزارش هایی که در فواصل زمانی معین تهیه و ارسال می شوند باید دوره زمانی را نوشت:

گزارش هفتگی اداره.....از تاریخ.....تا.....

گزارش ماهانه ی اداره.....از تاریخ.....تا.....

اجزای تشکیل دهنده گزارش نیز مانند نامه های اداری است؛ با این تفاوت که در بخش سرلوحه (سمت چپ) شماره گزارش درج می شود. در این بخش به جای تاریخ صدور نامه، تاریخ تنظیم گزارش نوشته می شود

گزارش های پر کاربرد در ادارات

- گزارش پیشرفت یا انجام کار (ادواری و فاصله آنها بسته به مدت کار است)

- مقدماتی (میزان پیشرفت کار / محدودیت های سر راه / چگونگی به کارگیری امکانات)

- میانی (علاوه بر اطلاعات گزارش مقدماتی محقق می تواند چگونگی انجام بقیه کار و امکانات مورد نیاز (بودجه / نیروی انسانی / زمان) را پیش بینی کند)

- نهایی (محصول نهایی نیز می باشد / لازم است بیان مسئله، هدف، روش، پیشینه، تحلیل یافته ها، نتیجه گیری و پیشنهاد داشته باشد)

► گزارش رویداد: مجرایی برای ارائه اطلاعات درباره رویدادی
خاص مثل نمایشگاه ها، همایش ها و...

► محتوی(ابتدا باید توصیف زمان و مکان واقعه و مناسبت آن(ارائه تصویری
کلی))

► ساختار(تابع ماهیت رویدادها، بستر نشر آن و ابتکار نویسنده اش)

► لحن(توصیفی و به دور از انتقاد/ بیان مشکلات و محدودیتهای رویداد)با

رعایت انصاف) پس از پایان بخش توصیفی تحت نامی با همین مضامین می
آید(نظر شخصی نویسنده))

- گزارش وضعیت: معرفی عملکرد، خدمات یا نظام مدیریتی سازمان ها یا مراکزی که در سطوح مختلف اجتماعی، فرهنگی یا علمی فعالیت می کنند
- هدف گزارش وضعیت: آشنا کردن علاقه مندان برای بهره وری بیشتر از خدمات سازمان یا مرکز معرفی شده
- محتوای گزارش وضعیت: ابتدا تصویری کلی از واحد مورد نظر و بعد شرح جنبه ای مشخص از آن (همه عملکرد یا قسمتی از آن مانند خدمات، تشکیلات و...)
- ✓ عنوان گزارش نشاندهنده دامنه و پوشش محتوایی آن