

آئین نگارش

و

مکاتبات اداری

مقدمه:

سازمان‌های اداری به اقتضای هدفی که دارند و وظایفی که ملزم به انجام آن هستند بذل مجاهدت و ابراز فعالیت می‌نمایند. حاصل کوشش و فعالیت آنها به صورت اوراق و اسنادی در می‌آید که مجموعه آن پرونده و سابقه موضوع مربوط را تشکیل می‌دهد، این مکاتبات و اسناد که به طور مستمر و متوالی بوجود می‌آیند چگونگی اقدامات و نحوه انجام عمل هر مورد و موضوع را شامل می‌شوند. در این صورت اسناد ذی‌قیمت و ارزنده‌ای هستند که با صرف وقت و پرداخت هزینه‌های مادی و کوشش‌های انسانی به دست آمده‌اند بنابراین ضرورت دارد که با علاقه مندی و بر مبنای علمی، آن‌ها را طبقه‌بندی و تنظیم و بالاخره حفظ و نگهداری نمود. واحدهای سازمانی هر یک قسمتی از وظایف و خط مشی کلی سازمان را به عهده دارند و در رشته مربوط به خود دارای اختیارات لازم بوده و به انجام وظائف خود بصیر و مطلع می‌باشند، بنابراین منشأ ایجاد تولید نامه‌های صادره فعالیت و عملیات کارکنان سازمان است که منفرداً و مجتمعاً تبدیل به اسناد و اوراق و نامه‌ها می‌گردند و نامه‌های صادره را بوجود می‌آورند. نامه‌های صادره منعکس‌کننده فعالیت‌های صورت گرفته است که اگر به درستی تنظیم و ارسال نگردد روند اجرایی امور را دچار اختلال می‌کند.

شناخت نامه‌های اداری:

«هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ارتباط در داخل و خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد یک **نامه‌ی اداری** محسوب می‌شود.»

ویژگی‌ها و مشخصاتی که نامه‌های اداری را از سایر نامه‌ها متمایز می‌سازد عبارتند از: داشتن شماره، تاریخ، عنوان گیرنده، موضوع، نام و عنوان امضاکننده نامه و امضای وی، رونوشت. تهیه و نگارش نامه باید بر روی کاغذهای اداری و مطابق ضوابط نامه‌نگاری باشد که در ادامه توضیح داده خواهد شد.

تعریف مکاتبات اداری:

«به مجموعه‌ی مبادلات مکتوب اداری در شکل‌های مختلف، مکاتبات اداری می‌گویند.» در تعریف دیگر، «به کلیه‌ی مکاتباتی گفته می‌شود که در اداره‌ها و سازمان‌های دولتی و شرکت‌های خصوصی نوشته و رد و بدل می‌شود.» گونه‌های مختلف مکاتبات اداری شامل نامه، حکم، بخش‌نامه، دستور العمل، صورتجلسه، آگهی، اطلاعیه، احکام اداری، اسناد و نوشته‌های حقوقی می‌باشد.

انواع نامه‌ها:

به طور کلی نامه‌ها را به دو دسته‌ی نامه‌های رسمی و غیررسمی تقسیم می‌کنند.

نامه‌های غیررسمی:

این نامه‌ها معمولاً میان دوستان و بستگان ردّ و بدل می‌شود. و بیشتر حاوی مسایل شخصی و دوستانه و خانوادگی است اساسی‌ترین ویژگی این نامه‌ها آن است که تقلیدی و کلیشه‌ای نبوده و لحن آن خودمانی است. نویسنده‌ی نامه‌های خصوصی، شخصی حقیقی است. در این گونه نامه‌ها حجم نامه به نوع ارتباط نویسنده با گیرنده نامه بستگی دارد به این معنی که اگر به عنوان مثال برای دوست صمیمی دوران کودکی خود نامه‌ای می‌نویسیم حق لازم است حجم نامه را قدری طولانی‌تر کنیم در غیر این صورت شاید خلاف ادب رفتار کرده باشیم و در صورتی که خطاب نامه دوستانه‌ی معلم یا استاد مان باشد باید حجم نامه را تا حد امکان کوتاه‌تر در نظر بگیریم تا این که کم‌تر مصدع اوقات ایشان گردیم و خلاف ادب خواهد بود اگر غیر از این باشد.

نامه‌های رسمی:

این گونه نامه‌ها به طور رسمی و با آداب خاص نوشته می‌شوند. نامه‌های رسمی از سوی افراد، سازمان‌ها و نهادها و مؤسسات دولتی و خصوصی و یا بالعکس، نوشته شده و مبادله می‌شوند و معمولاً از الگوهای یکسان و اصطلاحات خاص استفاده می‌شود، لحن نویسنده رسمی و جدی است و مقصود با صراحت و روشنی بیان می‌شوند.

نکته: نامه‌های اداری وقتی در یک اداره وارد و در دفترهای اداری ثبت می‌شوند رسمی تلقی می‌شوند. بنابراین انواع مکاتبات رسمی اعم از بخش نامه، آیین نامه، حکم صورتجلسه، دستورالعمل، گزارش، اساس نامه، صورتحساب‌ها و یا حتی مناقصه، مزایده، تبریک و تسلیت، و به محض ثبت در دفاتر اداری، رسمی تلقی می‌شود. نویسنده نامه‌های اداری شخصی یا حقوقی می‌باشد.

تمامی مکاتبات در دبیرخانه ثبت و بایگانی می‌شوند و از لحاظ ارزش و اعتبار جزو اسناد دولتی محسوب می‌شوند و در مواردی نیز از اعتبار حقوقی برخوردار بوده و قابل استناد هستند. این مکاتبات به اعتبار مکان نگارش و عرضه و اجرای آن که در مؤسسات است «اداری» و به اعتبار ثبت و ضبط در دفاتر اداری «رسمی» نامیده می‌شوند.

نامه‌های درون سازمانی:

کلیه مکاتبات و مراسلاتی است که در داخل یک اداره و یا یک سازمان و بین واحدهای مختلف آن انجام می‌شود. این نامه‌ها ممکن است بین دو واحد هم سطح و یا از سطح بالا به پائین و بالعکس انجام گیرد. نامه‌هایی که از سطوح بالاتر به سطوح پایین‌تر ارسال می‌گردد اغلب به شکل دستورالعمل، ابلاغ، بخش نامه و پی نوشت. مأموریت، تشویق نامه‌ها و توبیخ‌های اداری است. نامه‌هایی که از سطوح پائین‌تر به سطوح بالاتر ارسال می‌شود یا در پاسخ به مقام بالاتر است که شکل گزارش ارائه می‌شود و یا در خواست انجام کار که در این صورت باید به صورت مستدل و همراه با مدارک کافی ارائه شود.

انواع نامه از لحاظ محتوا:

نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کار:

الف: نامه‌های خبری ب: نامه‌های بازدارنده پ: نامه‌های دستوری و درخواستی ت: نامه‌های هماهنگی.

الف: نامه‌های خبری: به وسیله این گونه نامه‌ها، نتیجه کار به سازمان یا شخص ذی ربط اطلاع داده می‌شود. یا ممکن است آغاز یا پایان یک کار را به اطلاع گیرنده نامه و یا ارباب رجوع برساند.

ب: نامه‌های بازدارنده: به نامه‌هایی اطلاق می‌شود که از انجام یا متن کار و یا بروز حادثه ای جلوگیری به عمل آورد. این گونه نامه‌ها اقداماتی را که از طریق سازمان یا افراد آغاز شده و یا در حال شکل گرفتن است، به طور موقت و یا دائم متوقف می‌کند.

پ: نامه‌های دستوری و درخواستی: این نامه‌ها که بیش‌تر نامه‌های اداری را شامل می‌شوند دستور یا درخواست انجام گرفتن کاری است که ممکن است از سازمان یا فردی خواسته شود یا نتیجه کار از آنها سؤال گردد.

ت: نامه‌های هماهنگی: این گونه نامه‌ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می‌شود و ممکن است در مواردی بین دو یا چند موسسه یا وزارتخانه ایجاد هماهنگی کند مانند بسیاری از بخشنامه‌های اداری.

نامه‌های عادی و غیرعادی:

از حیث درجه‌ی امنیتی، نامه‌ها را به دو گروه عادی و غیرعادی تقسیم می‌کنند. نامه‌های غیرعادی نسبت به نامه‌های عادی از درجه اهمیت بالاتری برخوردارند و معمولاً مهرهای مستقیم - محرمانه / مستقیم - سری / مستقیم - خیلی محرمانه یا غیر مستقیم - محرمانه با جوهر سرخ رنگ بر روی پاکت و نامه خورده می‌شود. این گونه نامه‌ها میان مراکز تصمیم‌گیری بالا و مراکز نظامی و وزارت اطلاعات ردوبدل می‌شوند. البته این گونه نامه‌ها با عناوین دیگری نیز شناخته می‌شوند از قبیل: عادی، محرمانه، خیلی محرمانه، سری، به کلی سری و از این قبیل.

انواع نامه‌های اداری به اعتباری دیگر:

۱- نامه‌های رسیده: آن دسته از نامه‌هایی که به درون ارگان یا سازمانی وارد می‌شود. که عادتاً به اشتباه نامه‌های واصله خوانده می‌شوند.

۲- نامه‌های فرستاده: آن دسته از نامه‌هایی که به بیرون از ارگان یا سازمان ارسال می‌شود. که عادتاً به اشتباه نامه‌های صادره خوانده می‌شوند.

لازم به یادآوری است که دفتری به نام دفتر اندیکاتور وجود دارد که مخصوص ثبت کلیه مکاتبات نامه‌های رسیده و فرستاده می‌باشد. و البته با اجرای اتوماسیون اداری در حال حاضر نیازی به این دفتر احساس نمی‌شود.

بخش‌های یک نامه اداری:

هر نامه اداری از پنج بخش تشکیل می‌شود:

الف: سرلوحه

ب: عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع

پ: متن نامه

ت: امضا و مشخصات امضا کننده

ث: گیرندگان رونوشت

الف: سرلوحه:

شامل نام خداوند که مرسوم شده است به جای آن از عبارت «باسمه تعالی» استفاده می‌شود. لازم است در حد امکان از به کار بردن اسم جلاله خودداری شود چرا که ممکن است در شرایطی، خلاف اعتقادات دینی و فرهنگی ما به این نام هتک حرمت گردد. ضمناً املائی درست عبارت «باسمه تعالی» نیز به همین صورت است و بعضاً به صورت «بسمه تعالی» نوشته می‌شود که مورد قبول برخی نویسندگان قرار نمی‌گیرد.

نام وزارت خانه در وسط نامه و مستقیماً نام اداره کل و سپس نامه اداره مورد نظر درست در زیر نام وزارت خانه ذکر تاریخ، شماره، پیوست به ترتیب زیر هم و در بالای نامه، سمت چپ. هر یک از موارد این بخش با دو نقطه از شماره ها و یا توضیحات جدا می‌شود.

ب: عنوان گیرنده نامه:

منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می‌شود. امضای نامه نشان دهنده عنوان فرستنده نامه است بنابراین نیازی به ذکر عنوان فرستنده در ابتدای نامه نیست اما مطابق روش نامه نگاری ارتش بعضاً برخی دستگاه‌ها گیرنده نامه را با کلمه «به» و فرستنده نامه را با کلمه «از» در ابتدای نامه سمت راست مشخص می‌کنند. و مطابق این روش اگر نامه از مقام بالا به مقام پایین نوشته شود به شکل:

الف: از (فرستنده):.....

به (گیرنده):.....

و اگر از مقام پایین به بالا نوشته شود به شکل:

ب: به (گیرنده):.....

از (فرستنده):.....

نوشته خواهد شد.

در عنوان نامه‌های درون سازمانی یا برون سازمانی هم سطح، معمولاً عنوان واحد یا بخش سازمانی قید می‌شود:

از: اداره کل حراست

به: اداره خدمات ماشینی

هنگامی که در یک سازمان مقام پائین‌تر به بالاتر نامه می‌نویسد پیش از عنوان اداری گیرنده، نام و نام خانوادگی وی نوشته می‌شود.

جناب آقای احدی معاون محترم اداری و مالی

در نامه‌های برون سازمانی در مقابل گیرنده هم عنوان وزارت خانه ذکر می‌شود و هم واحد سازمانی مورد نظر:

وزارت جهاد کشاورزی - دفتر رسیدگی به شکایات.

در بسیاری از موارد نام و نام خانوادگی فرد گیرنده در عنوان نامه قید می‌شود و البته از آنجایی که نامه‌های اداری به مقام و پست اداری ارجاع می‌شود و بعضاً پست ها و مقام‌های اداری در حال جابجایی و ارتقا یا تنزل هستند بنابراین پیشنهاد می‌شود در غیر موارد ضروری، از ذکر نام گیرنده، خوداری شود و تنها به پست سازمانی واحد گیرنده بسنده شود.

یادآوری می‌شود که برای پیشگیری از رواج خطا و بروز سوء تفاهم ها از نوشتن کنیه و القاب و ممیزهایی از قبیل مهندس، دکتر، حجج[الاسلام و ... برای گیرندگان خودداری شود. پر واضح است که کاربرد این ممیزها برای شخص فرستنده در پایان نامه و پیش از پست سازمانی مورد تأیید نخواهد بود.

موضوع نامه : منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد موضوع نامه با کلمه «موضوع» مشخص می‌گردد. ذکر موضوع نامه، هدف یا اهداف فرستنده را روشن می‌سازد و مبین محتوای کلی نامه است. موضوع نامه که در واقع طرح فشرده‌ی درون مایه‌ی آن است باید کوتاه، گویا، و رسا باشد. انجام این امر باید از طرف تهیه کننده پیش نویس صورت پذیرد. زیرا نامبرده بهتر از سایر مقامات اداری که در جریان مطالعه نامه قرار می‌گیرند صلاحیت خلاصه نمودن موضوع را دارد.

تعیین خلاصه مطالب مندرج در نامه و ذکر آن در بالای نامه موجبات سهولت و سرعت گردش و مکاتبات را فراهم می‌سازد و برای متصدیان ثبت و کنترل و سایر پرسنلی که نامه را از نظر کلی ملاحظه نموده و یا مورد بررسی و اقدام قرار می‌دهند مفید و ضروری است.

پ: متن نامه:

مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می‌شود و در حقیقت هدف نامه است و چیزی است که انگیزه تهیه نامه می‌باشد و ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه تهیه و تنظیم گردد.

متن نامه شامل: ۱- عبارات آغازین نامه ۲- مقدمه ۳- متن و طرح موضوع اصلی ۴- جمع بندی و عبارات پایانی

نامه‌ها معمولاً با یکی از اشکال زیر آغاز می‌شوند:

با سلام و احترام / سلام علیکم / احتراماً / با احترام

شروع نامه با کلمات احترام آمیز پسندیده است و کاربرد هر یک از آنها به ذوق نویسنده و موقعیت مخاطب بستگی دارد. ممکن است کلمات احترام آمیز در سطری جدا نوشته شود و یا در آغاز نامه ذکر شود.

ابتدای نامه‌ها به لحاظ موقعیت ارتباطی فرستنده و گیرنده، به سه شکل امکان پذیر است:

۱- رده های پایین به بالا:

به استحضار می‌رساند... / خواهشمند است ... معروض می‌دارد... / تقدیم می‌گردد... اعلام می‌شود... / تقاضا دارد... ارسال می‌شود... / تمناً دارد... خاطر عالی مستحضر است که... / به استحضار می‌رساند... / توجه آن مقام را به این موضوع معطوف می‌دارد که... / و جملات و عبارات مشابه.

۲- رده‌های بالا به پائین:

ابلاغ می‌شود... / دستور فرمائید... / ترتیبی اتخاذ فرمائید... / این جانب را از نتیجه کار مطلع سازید...

منصوب می‌کنم... / انتظار می‌رود... / پیگیری نمائید... / در اسرع وقت اطلاع دهید... «تذکر می‌دهد... / لازم است یادآوری نماید که... / محتاج تذکر است... و جملات مشابه.

۳- رده‌های هم‌سطح:

دستور فرمائید... / خواهشمند است اعلام نظر فرمائید... / ارسال می‌گردد... / اعلام می‌شود... / به آگاهی می‌رساند...

«به اطلاع می‌رساند... / اشعار می‌دارد... / به طوری که اطلاع دارید... و جملات مشابه.

هرگاه ضمن نامه تقاضای انجام کاری شده باشد بهتر است از این کلمات و اصطلاحات اداری استفاده شود:

مقامات مافوق: «متمنی است دستور فرمائید» یا «تمنا دارد مقرر فرمائید»

مقامات هم‌ردیف: «خواهشمند است دستور فرمائید» یا «تقاضا دارد که دستور فرمائید».

مقامات مادون: «مقتضی است...» یا «لازم است دستور دهید...» و موارد مشابه.

نکته: در عرف نامه نگاری معمولاً به جای اول شخص (می‌رسانم) از سوم شخص (می‌رساند) استفاده می‌کنیم. زیرا این کاربرد احترام آمیزتر بوده و نویسنده به سبب تواضع و احترام خود را غایب فرض می‌کند. در این صورت باید تمامی فعل‌ها به صورت غایب بکار رود. (پر واضح است که این نوع کاربرد ضمیر و افعال مخالف قواعد زبان فارسی است ولیکن کاربرد مصطلح و رایج مکاتبات اداری چنین جوازی را صادر می‌کند).

۲- مقدمه: اگر نامه بدون سابقه قبلی و بدون ارجاع به نامه دیگری باشد بدون مقدمه و مستقیماً نوشته می‌شود ولی

اگر مسبوق به سابقه باشد لازم است که نامه‌ها و ارجاعات پیشین با ذکر شماره و تاریخ به عنوان مقدمه ذکر شود.

۳- طرح اصلی موضوع: هسته مرکزی و اصل و اساس نامه اداری همین بخش خواهد بود که باید بدون تعارفات و

حاشیه‌های غیر ضروری نوشته شود. نویسنده نامه باید همیشه به این نکته توجه داشته باشد که گیرنده نامه ممکن روزانه

ده‌ها نامه‌ی مشابه دریافت کند بنابراین زمان زیادی برای مطالعه جزئیات نامه‌ی وی را نخواهد داشت پس:

کم گوی و گزیده گوی چون در تا زانندک تو جهان شود پر

۴- جمع بندی و نتیجه گیری: هر نامه با توجه به مقدمه و متن اصلی آن، پایان می‌پذیرد. اغلب عبارات پایانی نامه‌ها را سپاس و تشکر توفیق برای گیرنده، در خواست تسریع در کار و ارسال پاسخ، تشکیل می‌دهد.

به عنوان نمونه:

بنابراین (لذا) خواهشمند است دستور فرمایند اقدام لازم در موضوع یاد شده به عمل آید.

بدین وسیله ضمن تأکید بر درخواست خود، خواهشمند است در انجام اجرای این درخواست تسریع به عمل آید.

نکته: باید به یاد داشته باشید که در پایان نامه بر آنچه خواسته‌اید تأکید ورزید و گیرندگان را به انجام در خواست خود تشویق کنید، پیام یا خواسته‌های خود را به لحاظ عاطفی و اداری و قانونی توجیه کنید، مدت زمان پاسخگویی و اثرات موضوع را یادآور شوید.

ت: امضا: (نام و نام خانوادگی و پست سازمانی): امضا نشانه‌ی اتمام نامه است و هر نامه با امضا اعتبار می‌یابد.

نامه‌های اداری را بالاترین مقام و مسئول هر اداره و در غیاب او معاون یا هر مقام مسئول دیگری که حق امضا داشته باشد امضا می‌کند. امضا کننده هر کس که باشد مسئول نوشته‌ها و محتوا است. پس خواندن نامه و دقت در محتوای آن از ضروریات نوشتن نامه است چرا که امضا کننده نامه، تمام تعهدات و مسئولیت‌های آن را بر عهده می‌گیرد.

امضای نامه‌ها در قسمت پایین نامه سمت چپ آن است. نام و نام خانوادگی کامل امضا کننده بالای پست سازمانی وی نوشته می‌شود.

ث: گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می‌باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد و غیر از گیرنده اصلی است. گیرندگان رونوشت معمولاً بعد از عبارت «رونوشت به» در سطر بعدی مشخص می‌گردد.

نشانی: نشانی سازمان و مشخصات دفتری معمولاً در برگه‌های اداری از قبل چاپ می‌شود. محل قرار گرفتن نشانی سازمانی و مشخصات دفتری در هر وزارت خانه متفاوت است. معمولاً قسمت پایین سمت چپ و گاه در سمت راست می‌آید. امروزه نوشتن شماره تلفن، رایانامک، تلگرام و سایر فضاهای مجازی به عنوان راه‌های ارتباط با فرستنده مرسوم شده است.

مراحل تهیه و تنظیم یک نامه اداری:

مقدماتی که برای تهیه نامه اداری و یا اصولاً هر نوع نوشته علمی دیگر باید فراهم شوند عبارتند از:

۱- پیش از آن که نامه‌ای نوشته شود و یا دستور نوشتن آن صادر گردد، لازم است با طرح چند سؤال ضرورت نوشتن نامه محرز شود. بررسی قبل از نوشتن باعث خواهد شد که از مکاتبات اضافی و بیهوده جلوگیری شود و نامه بدون دلیل تهیه نگردد، بدین ترتیب در هزینه‌ها و وقت صرفه جویی به عمل خواهد آمد.

۲- تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و سپس تعیین چارچوب و تنظیم فهرست مطالبی که باید در نامه قید شود.

برای تهیه یک نامه خوب و موثر که مطالب و محتوای آن، مستند و مستدل و متکی بر قواعد باشد گرچه نویسنده نامه بیش از هر چیز در هنگام نوشتن از حافظه و اطلاعات خود یاری می‌جوید، ولی در اغلب موارد از مراجعه به منابع مختلف به ویژه پرونده جهت مطالعه بیشتر بی‌نیاز نمی‌باشد.

این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد که در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی کار در این مرحله آماده می‌شود. در این مرحله نویسنده باید هنگام نوشتن نامه، مطالب و مسائلی را که پیرامون نامه به ذهن او می‌رسد یادداشت کند. مطالب یادداشت شده را دوباره مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد و براساس اهمیت تنظیم کند. ممکن است مطالبی از آن حذف و یا مواردی به آن اضافه شود. فهرست نهایی تقریباً چارچوب اصلی ما در ساختمان نامه است. که شامل نحوه تنظیم عناوین و نیز تنظیم متن نامه است.

۳- جمع‌آوری اطلاعات و مقدمات: برای پاسخگویی به نامه‌های رسیده لازم است که نامه‌های مرتبط پیشین به دقت مطالعه شده و اطلاعات آن را بر روی برگه‌های یادداشت ثبت شود همچنین ممکن است تاریخچه نامه مکتوب نشده باشد در این شرایط باید اطلاعات شفاهی از کارشناسان مربوط استعلام شود.

۴- تهیه پیش‌نویس: پیش‌نویس پایه و اساس نامه و در حقیقت طی کامل مراحل نگارش آن از ابتدا تا پایان کار می‌باشد. پیش‌نویس باید شامل موارد زیر باشد:

الف: مقدمه: این مقدمه ممکن است کوتاه و در چند کلمه خلاصه شود یا چندین سطر را به خود اختصاص دهد. هر مقدمه ای با توجه به موضوع آن صورت مختلفی خواهد داشت. چنانچه نامه تهیه شده در پاسخ یا پیرو نامه‌ای باشد، در این حالت ذکر شماره و تاریخ و عنوان مختصر موضوع نامه قبلی مقدمه نامه جدید محسوب می‌شود، ولی اگر نامه بدون سابقه و جدید باشد لازم است که برای روشن شدن ذهن مخاطب و هم چنین برای آماده کردن مسیر فکر او برای پذیرش و دریافت پیام توضیح قبل از پرداختن به اصل موضوع داده شود که همین یک یا دو سطر به عنوان مقدمه تلقی می‌گردد.

ب: اصل موضوع: از آنجا که نامه یکی از مهم‌ترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمان‌ها و ادارات شناخته شده است. شایسته است که به بهترین وجهی به رشته تحریر درآید. کوتاه و ساده نویسی در نامه‌های اداری از ملزومات اولیه محسوب می‌گردد. زیرا ساده و بی‌تکلف نوشتن انتقال مفاهیم را بدون هیچ کژتابی و به صورت مستقیم ممکن می‌سازد. نامه‌های اداری باید آن چنان تهیه شوند که به راحتی منظور و هدف پیام دهنده را بازگو کند و خواننده پس از مطالعه، منظور و خواسته نویسنده را به طور کامل دریابد. امروزه یکی از مهمترین ایرادهای نامه‌های اداری، نارسا و مبهم بودن متن اصلی نامه است که در نتیجه موجب می‌شود برداشت‌های گوناگون انجام شده و به تبع آن مسئولان پیگیری نیز به خوبی نتوانند ایفای وظیفه کنند.

تذکر: اگر پیام اصلی، یک یا چند مسأله را طرح می‌کند. ابتدا باید مسئله مهم و اصلی ذکر شود سپس مسائل فرعی و بعدی ذکر شود. متن نامه باید گویا و بدون ابهام باشد و از عیوب زبانی و ساختاری (دستور زبان) خالی باشد.

پ: اختتام و نتیجه گیری: نامه‌های اداری ممکن است به گونه‌های مختلف پایان پذیرند. ولی غالباً لازم است پایان نامه، نشان دهنده اهمیت آن و ترغیب در سرعت بخشیدن به انجام گرفتن درخواست و ارسال پاسخ باشد. از طرفی بهتر است در نامه‌های جوابیه، نتیجه مثبت و یا منفی کاملاً مشخص شود.

پس از آن که پیش نویس تهیه گردید، لازم است قبل از ماشین شدن مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارایی و تاثیر مطالب طرح شده است. در مورد پاسخ نامه‌ها می‌توان نامه رسیده را با پیش نویس نامه جوابیه تهیه شده، مقایسه کرد تا اطمینان حاصل شود که پیش نویس تهیه شده کامل و بدون نقص بوده و به تمام سئوالات یا درخواست‌های فرستنده نامه، پاسخ گفته است. در سایر موارد برای بازبینی پیش نویس می‌توان از

فهرست بررسی (چک لیست) استفاده کرد و براساس آن نسبت به بررسی مجدد پیش‌نویس اقدام نمود. در فهرست بررسی پیش‌نویس، سئوالاتی مطرح می‌گردد که بررسی پاسخ آن‌ها، نمایشگر کفایت یا کافی نبودن پیش‌نویس خواهد بود.

سایر اقدامات: پس از آن که پیش‌نویس تهیه شده از هر جهت مورد تأیید تهیه کننده آن قرار گرفت لازم است آن را امضا کرده و برای مقامی که مسئول امضای نهایی است بفرستد. مقام مزبور پس از مطالعه، ویرایش و اصلاحات لازم را به عمل می‌آورد و در صورت نیاز با افزودن و یا کم کردن مطالبی به آن، پیش‌نویس را امضا می‌کند و برای ماشین نمودن به واحد مربوط می‌فرستد.

تأکید می‌گردد که هیچ مطلبی خارج از اصل موضوع مورد مکاتبه، مطرح نشود چرا که طرح مباحث فرعی باعث اطاله کلام و افزایش حجم نامه خواهد شد.

در آغاز متن، توجه به این نکات هم ضروری است.

الف: ممکن است نامه ابتدا به ساکن یعنی اولین نامه‌ای باشد که در موضوع مورد مکاتبه نوشته می‌شود بنابراین بعد از ذکر عنوان گیرنده و درج موضوع کلی بلافاصله به اصل مطلب پرداخته می‌شود.

ب: نامه‌ای که از سازمان صادر می‌گردد ممکن است که در سازمان گیرنده سابقه داشته باشد و یا در پاسخ نامه طرف مکاتبه فرستاده شود در این صورت از نظر امکان کنترل گردش نامه و به دست آوردن سوابق آن ضرورت دارد به شماره‌های مکاتبات و نامه‌های طرف گیرنده اشاره شود در این صورت:

۱- اگر نامه در پاسخ نامه طرف مکاتبه صادر گردد بعد از ذکر عنوان شماره و تاریخ نامه گیرنده به این شرح قید می‌گردد:

«در پاسخ نامه شماره مورخ» ، «عطف به نامه شماره مورخ»، «بازگشت به نامه شماره مورخ.....»

ب- هرگاه نامه در دنباله مکاتبات گذشته فرستنده نامه باشد و بعد از آخرین مکاتبه نامه‌ای از گیرنده دریافت نشده باشد بعد از عنوان به این شرح انشا می‌گردد:

«در تعقیب نامه شماره مورخ»، «پیرو نامه شماره مورخ.....»، «پیرو درخواست مورخ ۸۳/۴/۱۰ سرکار مبنی بر حضور در همایش فناوری اطلاعات خواهشمند است...»

ذکر شماره نامه به متصدیان کنترل گردش نامه و بایگانی‌ها امکان می‌دهد که به سرعت و به سهولت به پرونده و سوابق مربوط دسترسی پیدا کنند.

ابعاد نامه‌های اداری :

طبق دستور العمل اداره کل بهبود روش‌ها در سازمان امور اداری و استخدامی کشور کاغذها به شرح زیر در موارد مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد :

- کاغذهای A3: بدون سرلوحه است و برای تهیه جدول، نمودار و نقشه.

- کاغذهای A4: مخصوص نامه‌هایی که از ۵ سطر صفحه A4 بیشتر باشد (برای گزارش هم از این کاغذ استفاده می‌شود). به ابعاد 297×210 میلیمتر

- نامه‌های کوچک A5: به ابعاد 148×210 میلیمتر، مطالبی که از ۵ سطر A4 کمتر باشد

- کاغذ A6: بدون سرلوحه است و برای نامه‌نگاری بین کارمندان مورد استفاده قرار می‌گیرد و فقط در طرف چپ و بالای کاغذ کلمه (یادداشت) چاپ می‌شود.

نمونه نامه اداری :

بسمه تعالی

تاریخ : ۹۰/۴/۵

معاون آموزش متوسطه اداره آموزش و پرورش ناحیه یک قزوین

شماره: ۱۱۰/۱۲

موضوع: درخواست معرفی مدرس آموزش اینترنت

پیوست : دو برگ

با سلام و احترام؛ عطف به نامه شماره ۴۴۱ مورخ ۱۳۸۱/۶/۵ از آن اداره محترم درخواست می شود یک نفر مدرس جهت آموزش اینترنت به این مرکز معرفی نمایند .

ضمناً خواهشمند است دستور فرمایند دو نسخه از جزوه‌ی آموزش اینترنت به این شرکت ارسال گردد.

قبلاً از همکاری شما سپاسگزاری می گردد.

نام و نام خانوادگی :

مسئول امور اداری

امضا

رونوشت :

- اداره اطلاعات

- بایگانی

صورتجلسه:

به مذاکرات و تصمیم‌های نوشته شده و ضبط شده یک گروه یا جمعی از افراد حقیقی و حقوقی صورتجلسه گفته می‌شود.

به عبارت دیگر صورتجلسه گزارش کتبی جلسه است که امضا آن، تصمیمات اخذ شده در جلسه را لازم الاجرا می‌نماید و مفاد صورتجلسه به عنوان مستند و مدرک معتبر پذیرفته می‌شود. قبل از برگزاری جلسه دعوتنامه‌ای برای تمام اعضای شرکت کننده ارسال می‌گردد و یا به صورت تلفنی یا حضوری از اعضا دعوت به عمل می‌آید.

در تدوین دعوتنامه به چند نکته ضروری و حائز اهمیت می‌توان اشاره کرد:

۱. اعضای جلسه: افرادی هستند که حضورشان در جلسه برای ارائه‌ی نظر و تصمیم‌گیری در مورد موضوع یا موضوعات خاصی الزامی است. بنابراین دعوت نامه برای کلیه اعضا جلسه فرستاده می‌شود.

۲. موضوع جلسه: یا دستور جلسه، در واقع علت اصلی برگزاری جلسه است. در دعوتنامه‌ای که برای اعضا فرستاده می‌شود باید هدف یا اهداف تشکیل جلسه ذکر شود تا اعضا با آمادگی کامل در جلسه حضور یابند.

۳. زمان جلسه: زمان شروع جلسه باید در دعوتنامه قید گردد. زیرا با توجه به زمان تعیین شده، اعضا می‌توانند برای بحث و تبادل نظر و تصمیم‌گیری در مورد دستور جلسه خود را آماده کرده و برای سایر امور خود نیز برنامه ریزی کنند.

۴. مکان جلسه: در دعوتنامه باید مکان برگزاری جلسه را به اطلاع اعضا آن برسانند. در جلسات داخلی محل‌هایی که از قبل برای دعوت شدگان مشخص است نیازی به نشانی کامل ندارند ولی برای جلسات عمومی ذکر دقیق محل جلسه ضروری است.

صورت جلسه چگونه تنظیم می‌شود؟

غالب صورتجلسه‌ها به سبب رسمی بودن به عنوان اسناد رسمی محسوب می‌شوند به ویژه صورتجلسات مهم و ملی که در اثر گذشت زمان به اسناد و مدارک تاریخی یک ملت یا جامعه تبدیل می‌شوند. بنابراین با توجه به اهمیت صورتجلسه، در تنظیم و نگارش هر نوع صورتجلسه‌ای باید دقت کافی به عمل آید.

نکاتی که به اعتبار و صحت صورت جلسه می‌افزاید عبارتند از:

الف: ثبت دقیق تاریخ شامل ساعت، روز، ماه و سال

ب: ذکر عنوان صورتجلسه (شورای هماهنگی برگزاری مسابقات قرآنی دختران نوجوان استان قزوین)

پ: ذکر شماره جلسه (اگر جلسه استمرار داشته باشد)

ت: ذکر محل تشکیل جلسه

ث: ذکر نام اعضای شرکت کننده در جلسه (اگر تعداد زیادی نباشند) اگر هم تعداد خیلی زیاد بود نوشته می‌شود:
«این جلسه با امضاء کنندگان زیر تشکیل شد»

ج: ذکر دستور جلسه

چ: ذکر خلاصه مطالب مطرح شده هر یک از اعضای جلسه

ح: تصمیماتی اخذ شده در جلسه یا مصوبات جلسه با عنوان مسولان پیگیری مصوبات

خ: ذکر ساعت شروع و خاتمه جلسه

د: ذکر تاریخ و محل تشکیل جلسه بعدی و همچنین دستور جلسه بعدی

ذ: اخذ امضای اعضای شرکت کننده در جلسه (در صورت تصویب اعضا رئیس جلسه می‌تواند از طرف اعضا شرکت کننده صورتجلسه را امضا و ابلاغ نماید).

ر: ارسال صورتجلسه برای اعضای جلسه

نگارش اداری:

شیوه نوشتن و نگارش متون اداری مانند سایر متون، قالب واحد و لایتغیری ندارد ولی آن چه میان ادارات و سازمان ها به عنوان نگارش اداری محسوب گردیده شیوه ای است که غالب نویسندگان این گونه متون خود را موظف به رعایت آن کرده اند. به عبارتی پایبندی به استفاده از برخی واژگان و نوع دستوری خاص، نگارش این نوع متون را از سایر متون ممتاز می کند. به عنوان مثال کاربرد سوم شخص مفرد به جای اول شخص مفرد در این نوع نوشته ها به عنوان قانون محسوب گردیده است. به جای جمله «من درخواست می کنم» جمله «این جانب خواهشمند است» نوشته می شود و یا به جای دوم شخص مفرد از ساخت دوم شخص جمع و بعضاً سوم شخص جمع استفاده می شود «تو نگاه کن» «شما ملاحظه بفرمایید» و «آن مقام عالی ملاحظه فرمایند» البته که این گونه کاربرد دستوری نادرست و خلاف عادت زبانی گویشوران فارسی بوده است ولیکن به دلیل کثرت استعمال، جایگاه خود را یافته و اکنون در تمام ادارات و سازمانها کاربرد یافته است به گونه ای که اگر شکل درست دستوری آن رعایت شود برای برخی مدیران توهین فرض شده و ممکن است با نویسنده آن برخورد شود.

بدون شک انتخاب واژگان و ساختار جمله کاملاً مربوط به شم زبانی نویسنده نامه خواهد بود ولی برخی واژگان جایگاه خود را در این نوع از نوشتار پیدا کرده اند و مرتباً مورد استفاده قرار می گیرند ترکیبات و جملاتی از قبیل: مستدعی است، استدعا دارد، تقاضا دارد، مقتضی است، با احترام، احتراماً و ...

نشانه گذاری در خط فارسی (علائم سجاوندی)

نشانه گذاری در خط فارسی - البته نه به شکل و ضوابط امروزی - پیشینه ای کهن دارد. در خط های ایرانی پیش از اسلام، بعضی نشانه ها وجود داشته اند که کارشان به مقوله ی «نقطه گذاری» مربوط می شود. با پیدایش و کاربرد این علائم در ایران، با شکل و ضوابط و قواعد امروزی به عصر پس از انقلاب مشروطه و آشنایی ایرانیان با ادبیات مغرب زمین مربوط می شود اما اکنون چنان با نوشته های فارسی در آمیخته که همه ی نویسندگان ناگزیرند، قواعد آن را چون دستور زبان به خوبی بیاموزند و در نوشته هایشان به کار گیرند؛ زیرا در غیر این صورت آن طور که باید، با خواننده ارتباط برقرار نکرده و کسی نخواهد توانست از اثری که با رنج فراوان و به زیبایی خلق شده است بهره ی لازم را ببرد.

هنگام استفاده از این علائم، رعایت اعتدال ضروری است چون زیاده‌روی در به کارگیری این نشانه‌ها به اندازه‌ی به کار نبستن آن، به روح اثر لطمه می‌زند. در این جا برای آشنایی بیشتر با برخی علائم نگارشی، موارد کاربرد هر یک را به اختصار توضیح می‌دهیم.

نقطه (۰)

۱- نقطه نشانه مکث کامل است که در پایان هر جمله خبری یا انشایی می‌آید. مهم‌ترین نقش نقطه، جدا کردن جمله‌ها از یکدیگر است. نقطه همچنین برای جدا کردن حرف‌های اختصاری به کار می‌رود، مثل ان. پی. تی

نقطه، نشانه‌ی پایان جمله است و در موارد زیر از آن استفاده می‌شود:

- در پایان جمله‌های خبری یا انشایی قرار می‌گیرد و ختم جمله را اعلام می‌کند.

۲- پس از حروف مستقلی که ابتدای چند کلمه یا نشانه‌ای اختصاری واژه‌هاست.

مانند: مولانا در حدود سال ۶۰۴ هـ.ق در بلخ دیده به جهان گشود. (هـ.ق مخفف هجری قمری)

۳- پس از حروف الفبا یا عددهای اصلی قرار می‌گیرد تا آن‌ها را از کلمه‌ها جدا کند.

مانند: ۱. ۲. ۳ یا الف. ب. پ

علامت سؤال (?)

این نشانه در موارد زیر به کار می‌رود:

۱- در پایان جمله‌های پرسشی مستقیم.

مانند: به چه می‌اندیشید؟ به کجا می‌روید؟

۲- برای نشان دادن مفهوم شک و تردید نسبت به یک اصطلاح یا یک کلمه یا تاریخ یا استهزا. در چنین مواردی

علامت سؤال را پس از آن کلمه، داخل کمانک یا پرانتز (?) قرار می‌دهند.

- برای بیان تردید و مانند: او شاعر (؟) است.

مانند: از او (؟) بپرسم چرا این عقیده شخصی خود را به نام من مطرح کرده است؟

علامت تعجب (!)

این نشانه در موارد زیر استفاده می‌شود:

۱- در پایان جمله‌های تعجبی.

مانند: او چه مهارتی در نقاشی داشت!

۲- در پایان جمله یا شبه جمله‌های نشانه آرزو، تأکید، تنفر، تحسین، دعا و

مانند: مبادا چنین هرگز آئین من!

۳- بعد از اصوات یا شبه جمله و گاهی بعد از منادا.

مانند: - کاشکی! مستی نمودی هر حرامی چون شراب

- خدای من!

ویرگول (،) درنگ

ویرگول، نشانه‌ی مکث یا وقفی کوتاه است و آن را در موارد زیر به کار می‌برند:

۱- بعد از منادا.

مانند: الهی، عبدالله عمر بکاست اما عذر نخواست

۲- میان عبارت‌ها یا جمله‌های غیرمستقل که در مجموع، جمله‌ی کاملی را تشکیل می‌دهد.

مانند: مرا از خردی که نمی‌گیرید، فلسفه‌ای که نمی‌خندند و عظمتی که در برابر کودکان سر فرود نمی‌آورد، دور کنید.

۳- جایی که درباره‌ی چند کلمه اسناد واحدی داده شود. (در چنین مواردی دو کلمه‌ی آخر را با حرف «و» به هم می‌پیوندیم).

مانند شمشیر، خنجر، گرز و کمند از ابزار ضروری یک پهلوان بوده است.

۴- هر جا کلمه یا عبارتی به عنوان توضیح (به صورت بدل) در ضمن جمله یا عبارتی دیگر بیاید.

مانند: سهراب سپهری، شاعر نقاش، در قالب نیمایی شعر می‌سرود.

۵- میان واژه‌ای که قرار ندادن آن، ابهام ایجاد کند و از جمله، معنی و مفهوم دیگری دریافت شود.

مانند: او هر روز، نامه‌ای می‌خواند. (این جمله بدون ویرگول چنین خوانده می‌شود: او هر روز روزنامه‌ای می‌خواند).

نقطه ویرگول (؛)

نقطه ویرگول، نشانه‌ی وقف یا درنگ و مکثی است طولانی‌تر از ویرگول و کمتر از نقطه و بیشتر در موارد زیر استفاده می‌شود:

۱- برای جدا کردن جمله‌هایی که از جهت ساختمان و مفهوم، مستقل به نظر می‌رسند ولی در یک عبارت طولانی از جهت بیان کلی یک مطلب با یکدیگر بستگی معنایی دارند.

مانند: الهی! می‌پنداشتم که تو را شناختم؛ اکنون آن پنداشت و شناخت را در آب انداختم.

۲- میان دو جمله‌ای که جمله‌ی دوم، توضیح یا مثال و یا تعبیری دیگر از جمله‌ی نخستین باشد.

مانند: بیشه‌ی ظلمانی بود؛ بی‌هیچ برخورد برگ‌ها؛ بی‌هیچ اثری از آن روشنایی‌های مبهم و خنک تابستان.

۳- پیش از کلمه‌های «مثلاً»، «فرضاً»، «یعنی» و

مانند: زندگی؛ یعنی جست و جوی دائمی

گیومه « » یا " "

این علامت در موارد زیر، به کار می‌رود:

۱- هنگامی که سخنی، عیناً از کسی، جایی یا کتابی نقل شود.

مانند: امام علی (ع) فرموده‌اند: «کتاب، غذای روح بشر است».

۲- هرگاه بخواهیم اصطلاح یا کلمه‌ای را به دلیل تازگی یا جعلی بودن یا قابل تأکید بودن مشخص کنیم.

مانند: مریدان مولانا در شهر قونیّه، بنای با شکوهی به نام «قبّه‌ی خضرا» بر تربت او ساختند.

برای مشخص کردن یک واژه از دیگر واژه‌ها یا تأکید بر کلمه‌ای خاص یا جداسازی واژه‌های نامأنوس.

مانند: وی با رد شایعات موجود درباره «استعفای وزیر اقتصاد» گفت...

دو نقطه (:)

این نشانه در موارد زیر به کار می‌رود:

۱- قبل از نقل قول مستقیم

مانند: حضرت امام حسین (ع) فرموده است: «اگر دین ندارید و از قیامت نمی‌ترسید، لااقل آزاده باشید.»

۲- هنگام برشمردن اجزای یک چیز یا تفصیل یک موضوع.

مانند: مثنوی‌های عطار عبارتند از: منطق‌الطیر، الهی‌نامه، مصیبت‌نامه.

۳- جلوی کلمه‌هایی که می‌خواهیم آنها را معنی کنیم.

مانند: تحقیق: درست کردن، رسیدن، پژوهیدن.

۴- بعد از عنوان نامه.

مانند: برادر ارجمندم:

۵- بین رقم ساعت و رقم دقیقه.

مانند: ۱۵:۳ صبح

۶- میان سوره و آیه، در کتب آسمانی.

مانند: قرآن، ۵: ۳۳ (به جای مائده، آیه ۳۳)

سه نقطه (...)

این علامت در موارد زیر به کار می‌رود:

۱- جایی که مصحح نتواند، هنگام تصحیح نسخه ای خطی، به جای کلمه یا کلمات افتاده، از دیگر نسخه های خطی، نمونه ای بیابد و یا خود نیز نتواند به حدس، کلمه ای را انتخاب کند، به جای آن کلمه، سه نقطه ... قرار می‌دهد.

۲- برای نشان دادن جمله‌ها و کلمه‌های محذوف یا ادامه‌دار.

۳- گاهی کلمه‌ی «الله» به دلیل حرمت آن، نوشته نمی‌شود و به جای آن الف و سه نقطه می‌گذرانند.

مانند: ذبیح... بهروز اولین کسی بود که در ایران برای ناشنوایان کتابی نوشت.

۴- به جای واژه‌هایی مانند: «و غیره»

مانند: به کمک تشبیه، استعاره، مجاز، کنایه و ... می‌توان تخیل خواننده را برانگیخت.

خط فاصله (-)

کاربرد این نشانه در موارد زیر است:

۱- هنگامی که دو کلمه بر روی هم، دو جنبه‌ی مختلف از یک منظور را نشان دهد.

مانند: او در مسابقات فرهنگی - هنری شرکت کرده است.

۲- به معنی «تا» فاصله‌ی دو نقطه از زمان یا مکان و یا دو عدد را نشان می‌دهد.

مانند: این کتاب برای گروه سنی ۱۴-۱۸ سال نوشته شده است.

۳- برای جدا کردن جمله‌ی معترضه‌ی دعایی یا توضیحی. (در چنین مواردی این علامت در دو طرف جمله قرار می‌گیرد).

- جمله‌ی دعایی مانند: امام علی - علیه‌السلام - فرمود

۴- اگر کلمه‌ای در آخر سطر ننگند، با قراردادن یک خط فاصله، بقیه‌ی آن را در سطر بعدی می‌نویسیم.

۵- هنگامی که بخواهند بخش‌های گوناگون یک مطلب را با شماره، مشخص کنند، بعد از هر شماره یا حروف الفبا، خط فاصله می‌گذارند.

مانند: کار، انسان را از سه بلای عظیم دور می‌کند: ۱- افسردگی ۲- فسق ۳- احتیاج

۶- برای جدا کردن مثال‌های مختلف یا بخش‌های گوناگون یک موضوع نیز به جای شماره یا حروف الفبا می‌توان در آغاز هر بخش در سر سطر، خط فاصله گذاشت.

۷- برای نشان دادن تکرار نام پدید آورنده‌ی اثر در کتاب‌شناسی و فهرست منابع و مأخذ که به صورت الفبایی تنظیم شده باشد. در این صورت این خط به اندازه‌ی شش حرف است.

کمانک یا پرانتز ()

کاربرد این نشانه در موارد زیر است:

۱- برای معنی و معادل یک کلمه.

مانند: نمایش‌نامه (Piece) و فیلم‌نامه (Scenerio) دو گونه‌ی رایج ادبیات نمایشی است.

۲- برای توضیح اضافی یا ذکر نکته‌ای.

مانند: مایه‌های کبود، آبی، لاجوردی، سبز و فیروزه‌ای که رنگ اصلی زمینه‌ها را در کاشی‌ها تشکیل می‌دهند، به گمان من مبین آسمان‌اند (و شاید گاهی آب) و همان کنایه‌ی مینو را در خود می‌نمایند.

۳- ذکر تاریخ، شهرت، تخلص، نام سابق و

مانند: دکتر طه حسین، ادیب و پژوهشگر معاصر مصری (۱۹۷۳-۱۸۸۹) در سه سالگی نابینا شد.

۴- برای نشان دادن علامت اختصاری تحیت و سلام برای پیامبران و امامان.

مانند: - حضرت محمد (ص)

۵- وظیفه توضیح

نشان دادن طرز تلفظ کلمه و آوانگاری، به ویژه در کتب لغت:

مثال: «سنا (سَنا): روشنایی»

ستاره (*):

از این نشانه معمولاً در موارد زیر استفاده می‌شود:

۱- برای ارجاع دادن به زیر نویس در وقتی که از "اعداد" در داخل متن به منظور های دیگری استفاده شده باشد.

۲- در اول سطر، پیش از کلمه‌ها و عبارت‌هایی نظیر "تذکر"، "توضیح"، "تنبیه"، "نکته"، "یادآوری" و جز آنها؛ به منظور جلب دقت و توجه خواننده به آن نکته درخور تذکر و یادآوری.

* تذکر: مطالب مندرج در مقاله بیانگر دیدگاه نویسنده است.

قلاّب []:

این نشانه بیشتر در موارد زیر به کار می‌رود:

الف- وقتی که مطلبی جزء اصل کلام نباشد؛ در میان [] نوشته می شود؛ چنانکه: آقای رئیس! با یک امضای شما، همه مشکلات حل می شود. [تبسم معنا دار حضار].

ب- در نمایشنامه ها، دستور های اجرایی در داخل [] نوشته می شود؛ چنانکه:

احمد [با چهره عبوس و گرفته]: دلم نمیخواهد حتی یک قدم در این راه بردارم. [با بی اعتنایی سرش را بر می گرداند].

ج- در تصحیح متون کهن؛ الحاق احتمالی که از نسخه بدلها یا از سوی مصحح اضافه می شود، در میان قلاب جای می گیرد؛ چنانکه: و این [راه مسلمانی] راه خدای توست، راست [تا به بهشت]. به درستی که پدیدار کردیم نشانه ها گروهی را که دور اندیشیدند و پند گیرند (ترجمه و قصه های قرآن، نیمه اول، ص ۲۲۷). نیکی و بدی را پاداش [مکافات] دهد. (انیس التائبین، ص ۲۶۰). [ش- نیدن رعد اندر خواب اگر بی ابر ... [باشد دلا] لت کند بر فتنه و خوف و ظلم (التحییر فی علم التبعیر، ص ۸۵).

ممیز (/):

از این نشانه معمولاً در موارد زیر استفاده می شود:

الف- برای جدا کردن سالهای هجری شمسی و قمری و میلادی از سمت راست ابتدا سال هجری بعد میلادی ؛ چنانکه: محمد بن جریر طبری، در ۲۲۴ هـ ق. / ۸۳۹م. در امل زاده شد و به سال ۳۱۰ هـ ق. / ۹۲۳م. درگذشت.

ب- برای نشان دادن شماره سوره ها و آیه های قرآن کریم، از سمت راست ابتدا شماره سوره، سپس شماره آیه می آید؛ در این مورد گاه به جای ممیز از دو نقطه نیز استفاده می شود.

ویرایش نوشته های اداری

ویرایش یعنی زدودن کلام از خطاها و ناهماهنگی های زبانی به منظور تسریع و تسهیل درک معنای پیام. به عبارتی ویرایش مسیر دریافت پیام متن را آسان می سازد.

ویرایش به سه دسته تقسیم می شود ۱- ویرایش فنی ۲- ویرایش زبانی یا ساختاری ۳- ویرایش تخصصی

۱- ویرایش فنی : شامل یکسان سازی رسم الخط متن، به کاربردن علائم سجاوندی (نگارشی) برای پیشگیری از خطا و کژتابی، صفحه آرایی و پاراگراف بندی، اصلاح غلط‌های املائی و...

۲- ویرایش زبانی یا ساختاری : مطابقت متن با دستور زبان و نحوه به کار گیری درست واژگان و اصطلاحات در متن. به این معنی که ویراستار لازم است قواعد زبانی متن را به خوبی بشناسد و اصلاحات لازم را اعمال کند به عنوان نمونه به کارگیری واژگانی از قبیل ناچاراً، زیاناً، خوبی، دوئیت، پیشنهادات، آزمایشات و ... با قواعد دستوری زبان فارسی مطابقت نمی کند بنابراین باید آن‌ها را به صورت: به ناچار، زبانی، خوب، دوگانگی، پیشنهادها، آزمایش‌ها و ... اصلاح نمود.

۳- ویرایش تخصصی : یعنی مطابقت متن با دانش و تخصص مرتبط با آن. به عنوان نمونه اگر متنی در حوزه دندانپزشکی نوشته شده است باید یک متخصص دندانپزشک، مطالب و دیدگاه‌های آن را تأیید کند.

پردازش نوشته های اداری :

پس از آن که پیش نویس یک نامه و مکاتبه اداری آماده لازم است مجدداً مورد بررسی قرار گرفته و تمامی مراحل آن مورد بازبینی قرار گیرد. به عنوان مثال: شماره های نامه های مستند شده، ارجاعات درون متنی، تاریخ های ذکر شده، آماز و ارقام ارائه شده، حاشیه گذاری و رعایت سبک نگارشی واحد و...

گاهی اوقات بی دقتی در هریک از مراحل نوشتن ممکن است عواقب جبران ناپذیری را به دنبال داشته باشد. بنابراین همیشه به یاد داشته باشید که پردازش نهایی نوشته اداری یکی از اصلی ترین وظایف نویسندگان و امضا کننده نوشته است گاهی یک خطا ممکن است سالیان دراز موجبات پشیمانی نویسندگان را فراهم کند.

بررسی اصطلاحات و سایر نوشته های اداری:

آیین نامه:

مجموعه مقرراتی است که هر مؤسسه اعم از عمومی یا خصوصی به منظور تنظیم امور مؤسسه خود تهیه و تدوین می کند. همچون آیین نامه های مؤسسات دولتی، انجمن های محلی، احزاب، شرکت ها، آموزشگاه ها و جز آن.

ابلاغ:

ابلاغ، در لغت به معنای رساندن است؛ رساندن نامه یا پیامی به کسی یا کسانی، اما در اصطلاح اداری و قضایی کاربردهای مختلفی دارد. در اصطلاح اداری، حکمی است که از مقام بالا به مقام پایین تر، به منظور انتصاب، مأموریت و غیره نوشته میشود. در اصطلاح قضایی و حقوقی عبارت است از: "تسلیم رونوشت حکم غیابی به محکوم علیه غایب یا قائم مقام قانونی او" (فرهنگ معین).

ابلاغ گاه به صورت "ابلاغیه" نیز به کار می‌رود که نادرست است، چون در فارسی تک واژ مؤنث نداریم. کلمه ابلاغ، گاه در نامه‌ها و به‌ویژه در پایان نامه‌ها، به معنای اعلام و رساندن، در عبارت‌هایی همچون: "ابلاغ فرمایید"، "امر به ابلاغ فرمایید" نیز به کار می‌رود.

ارزش‌یابی:

ارزشیابی، واحدی است در اداره که مسؤلیت رسیدگی به چگونگی کار و وضع کارکنان و شکایات رسیده به آن اداره را بر عهده دارد. گاه به جای ارزشیابی، ارزیابی به کار می‌رود که به این معنا درست نیست.

اساس‌نامه:

قانونی است که برای اداره هر انجمن، مجلس یا سازمانی اجتماعی، سیاسی و فرهنگی تنظیم می‌شود، یا مجموعه مواد یا ویژگی‌هایی است که برای تشکیل شرکت، حزب یا انجمنی تنظیم می‌شود.

استناد:

این کلمه عربی و مصدر لازم و در لغت به معنای پشت دادن، توجه یا تکیه کردن به موضوع یا مطلبی است و برای توجه دادن ارباب رجوع به مقررات مورد استفاده قرار می‌گیرد

اعلام:

اعلام، به معنای "آگاهاندن" و "آگاه کردن" و "شناساندن" است و با افعال "می دارد" و "می نماید" و "می کند" و "می شود" و "می گردد" به کار می رود. "اعلام نظر" هم زمانی به کار می رود که فرستنده برای اجرای کار، نیاز به نظر مشورتی شخص ثانوی دارد و با ذکر آن از مخاطب یا مقام بالاتر نظرخواهی می کند.

اندیکاتور: (نامه نما)

خوشبختانه برای این کلمه فرانسوی، فرهنگستان زبان و ادب فارسی اخیراً "نامه نما" را بر ساخته است، گرچه در نظر اول معنای جامعی ندارد. در اصطلاح اداری، اندیکاتور یا نامه نما دفتری است که تاریخ و شماره و خلاصه نامه های رسیده و فرستاده در آن ثبت و شماره ترتیب دفتر به روی نامه ها زده می شود.

ایندکس: (نمایه)

خوشبختانه برای واژه ایندکس نیز فرهنگستان واژه "نمایه" را ساخته است. این واژه انگلیسی است و معنای شاخص و فهرست را نیز می دهد. در تداول اداری "اندکس" تلفظ می شود. و نیز دفتر راهنمایی است که نامه های ثبت شده در دفتر "نامه نما" بر اساس شماره های خاص در آن شماره گذاری می شود و جست و جوی نامه از طریق آن به سهولت صورت می گیرد.

ایفاد:

ایفاد از باب افعال است و از "وفد" به معنای "به رسولی آمدن نزد کسی" گرفته شده است. "افاده" هم از این خانواده است. "وافد" اسم فاعل آن و به معنای "اینده" و "به رسولی رونده" است. ایفاد در لغت به معنای فرستادن و روانه کردن است.

بازرسی:

بازرسی، رسیدگی به وضع سازمان هاست که یا از طرف بازرسی کل کشور انجام می پذیرد، یا از طرف خود سازمان، یک یا چند تن به صورتی از پیش تعیین شده یا سرزده و بی خبر، به امور مربوط به شکایات مطرح شده، درباره آن سازمان یا کارکنانش صورت می پذیرد.

بایگانی:

بایگانی از واژه‌های مصوب فرهنگستان سابق است (به جای آرشیو) و به معنای مکانی است که در آنجا نامه‌ها و اسناد دولتی یا خصوصی را نگهداری می‌کنند تا در موقع نیاز به آسانی بتوان به آنها دسترس پیدا کرد. البته اخیراً رایانه در بسیاری مواقع پاسخگوست و نیازی به مراجعه به بایگانی و ملاحظه‌ی اصل نامه احساس نمی‌شود.

بخش:

بخش، مجموعه‌ای کوچک‌تر از اداره است که زیر نظر آن کار می‌کند و ممکن است خود شامل چند زیر مجموعه دیگر با عنوان "دایره" باشد.

پاراگراف:

اصولاً پاراگراف شامل یک بند یا یک قسمت است که از چند جمله مربوط به هم تشکیل شده و ضمن اینکه پاراگراف، خود دارای معنی مستقلی است اما با پاراگراف‌های بعدی نیز ارتباط دارد و با یک سطر فاصله از هم جدا می‌شوند. در واقع پاراگراف‌ها همانند خسته گیر پلکان می‌مانند که ذهن مخاطب را استراحت داده و او را آماده‌ی ادامه مطالعه می‌کنند و در ضمن مطالب نوشته شده را دسته بندی می‌کنند.

پاسخ:

پاسخ یا در پاسخ، اصطلاحی است نزد یک به "عطف" (عربی) یا "بازگشت" (فارسی)، که هنگام جواب دادن به نامه اداری یا شخصی به کار می‌رود. البته "عطف"، گاه، توجه دادن مخاطب به نامه‌ای است و ممکن است معنای "بازگشت" یا "پاسخ" را دربر نداشته باشد. برخی اوقات به جای کلمه "پاسخ" (فارسی)، "در جواب" هم نوشته می‌شود.

پیرو:

این کلمه از دو جزء "پی" (اسم) و "رو" (بن مضارع) ساخته شده و صفت فاعلی مرکب مرخم به معنای "به دنبال رونده" است. وقتی نامه یا نامه‌هایی به جایی فرستاده

می‌شود و پاسخ دریافت می‌گردد، در نامه یا نامه‌های بعدی از لفظ "پیرو" استفاده می‌کنند. مثلاً می‌نویسند: پیرو نامه شماره ۴۲۸۷ تاریخ ۱۲ بهمن ۸۰ به اطلاع یا به استحضار می‌رساند:

یا: پیرو نامه‌های شماره ۲۱۷۵۶ و ۹۷۱۴۲، به تاریخ ۲۵ بهمن و ۳۰ اسفند ۸۰ به اطلاع می‌رساند:

پی نوشت:

از دو جزء "پی" (اسم) و "نوشت" (فعل ماضی ساده سوم شخص) ساخته شده است. یعنی صفت مفعولی مرکب مرخم (کوتاه شده) است که به معنای "پایین نوشته شده"، یعنی مطلبی که در پایین نامه نوشته شده به کار می‌رود.

پیوست:

هر مدرکی که همراه نامه فرستاده میشود پیوست نامیده می‌شود. در قسمت بالای نامه کلمه پیوست در سمت چپ بصورت چاپی می‌باشد که اگر نامه ای دارای پیوست باشد باید جلوی کلمه پیوست کلمه "دارد" را اضافه کنیم (و معمولاً تعداد برگه‌های پیوست نیز در همین محل نوشته می‌شود) و اگر پیوستی نداشته باشد بصورت خط تیره یا کلمه (ندارد) نشان داده می‌شود.

تشکیلات:

به مجموعه ای هماهنگ و موزون که سلسله مراتب، هدف و وظایف و ارتباطات معینی دارا باشد، تشکیلات گفته می‌شود.

تصویب:

مصدر متعدی عربی و به معنای "صواب شمردن"، "راست و درست دانستن"، "به درستی خبری حکم کردن" است. این واژه نیز، هم خانواده با "مصوب" و "مصوبه" است که البته "مصوبه" به پیروی از اسم مؤنث عربی در فارسی آمده و کاربرد آن به لحاظ آن که در فارسی تک واژ مؤنث نداریم، نادرست است ولی به سبب کاربرد مکرر آن نمی‌توان آن را نادرست انگاشت و لاجرم باید آن را پذیرفت. این کلمه هنگامی به کار می‌رود که می‌خواهند مطلبی را به صورت قانونی و لازم الاجرا درآورند و می‌گویند: "به تصویب رسیده" یا "تصویب شده" است.

تلفنگرام:

واژه‌ای فرانسوی است و به معنای "مخابره" یا اعلام خبر است که به منظور تسریع در کار به وسیلهٔ تلفن بیان می‌شود تا گیرنده آن را بنویسد. در زمان حاضر دستگاه "دورنگار" (فاکس) کاربرد "تلفنگرام" را محدود کرده است.

تلکس:

این واژه هم فرانسوی و نام دستگاهی است که به وسیلهٔ آن، پیام نوشتاری به صورت مستقیم بین دو مشترک مبادله می‌شود یا به پیامی گفته می‌شود که از طریق دستگاه تلکس مخابره می‌شود.

تلگراف:

واژه‌ای فرانسوی و نام دستگاهی است که به وسیلهٔ آن، پیامی را از راه دور مخابره می‌کنند و آن مرکب از دستگاه فرستنده و دستگاه گیرنده و سیم‌های رابط است.

تلگرافی:

این ترکیب، صفت نسبی و منسوب به تلگراف است که از واژه‌ی فرانسوی تلگراف و حرف "ی" فارسی ساخته شده است. در اصطلاح به مفهوم "شیوه تلگراف یا وسیله‌ی تلگراف" است و بیشتر وقتی به کار می‌رود که کوتاه کردن صحبت یا سرعت در عمل مورد نظر باشد.

تلگرام:

واژه‌ی فرانسوی و به مفهوم مطلب و پیامی است که به وسیله‌ی دستگاه "تلگراف" مخابره می‌شود.

حسابداری:

دایره‌ی رسیدگی به دخل و خرج‌های هر سازمان را که زیر نظر حسابدار و به کمک یک یا چند تن دیگر، اداره می‌شود، حسابداری می‌گویند. مسؤلیت رسیدگی به کلیهٔ حساب‌های مالی هر اداره بر عهده‌ی "ذی حساب کل" آن اداره است.

دبیرخانه:

دبیرخانه، واحد اداری مشخصی است که اداره‌ی امور دفتری را براساس روشهای تدوین شده برعهده دارد. وظیفه‌ی مهم دبیرخانه، نظارت برنامه‌های رسیده و ثبت و توزیع نامه‌های رسیده یا فرستاده شده است. دبیرخانه ممکن است به روش "متمرکز"، "غیرمتمرکز" یا "نیمه متمرکز" اداره شود. (برای اطلاع بیشتر می‌توان به کتاب: "اداره‌ی امور دفتری" نوشته سیدابراهیم علن از مجموعه انتشارات "مرکز آموزش مدیریت دولتی" مراجعه کرد).

دستورالعمل:

نوشته‌ای است که چگونگی اجرای کار و وظیفه‌ی رده‌های پایین‌تر را در ادای وظایف اداری و مأموریت‌ها بیان می‌کند. دستورالعمل، بررسی جزئیات و مسؤلیت‌ها و طریق اجرای آن‌هاست. دستورالعمل در حقیقت، دستور و شیوه‌ی چگونگی اجرا کردن آیین نامه‌ها و مقررات اداری است. ناگفته نماند که ترکیب "دستور" (فارسی) با "عمل" (عربی) درست نیست، لکن این ترکیب سال‌هاست به کار می‌رود و دیگر نمی‌توان آن را از زبان فارسی بیرون راند. فارسی این کلمه "دستور کار" است که به لحاظ معنا، جامع نیست.

دورنگار: (فاکس)

دورنگار معادلی است که فرهنگستان زبان و ادب فارسی برای واژه فاکس اروپایی تصویب و پیشنهاد کرده است. دو معادل دیگر این واژه "نمبر" و "دورنویس" است. دورنگار دستگاهی است که تصویر هرگونه نوشته و نقشی را با داشتن رمز طرف مقابل برای دستگاه مشابه خود می‌فرستد.

ذی حساب:

فرد ارجح در رسیدگی به حساب و کتاب پولی و هزینه‌های هر مؤسسه را "ذی حساب" و حوزه‌ی مربوط به وی را "ذی حسابی" می‌گویند.

راه کار:

برنامه و ارائه‌ی طریقی را که به منظور حل و فصل کاری پیشنهاد می‌شود، راه کار می‌نامند.

رده:

واژه ی فارسی و به معنای دسته و طبقه است و در اصطلاح اداری به سطحی از سطوح تشکیلاتی هر مجموعه می گویند که تحقق وظایف و مأموریت های محول را بر عهده می گیرد.

رئیس:

فردی را که مسئولیت مستقیم هماهنگ سازی مسئولان و سیاست های هر سازمان و مؤسسه را با حکم مقام برتر بر عهده دارد، رئیس اداره یا سازمان می گویند. البته در برخی موارد وظایف رئیس فراتر از عرف است. مثلاً رئیس سازمان صدا و سیما را که مقام معظم رهبری تعیین می کند، نمی توان با رئیس فلان اداره قیاس کرد. در این قبیل موارد رئیس تا حد وزیر شناخته می شود. نوشتن کلمه "رییس" نادرست است، چراکه اولاً "رئیس" عربی است و طبق قاعده چنانچه پیش از همزه حرف مفتوح و پس از آن "ای" کشیده باشد، همزه روی پایه ی خود ثابت می ماند. ثانیاً همزه در کلمه "رئیس" در ریشه ی کلمه است و تبدیل به "یا" نمی شود.

رونوشت:

عبارت است از نسخه برداری یا کپی برداری از روی نامه اصلی اگر نامه اداری دارای سه رونوشت برای سه محل مختلف باشد آن نامه در ۵ نسخه تایپ می شود که سه نسخه آن برای آن سه محل ، یک نسخه از رونوشت برای بایگانی قسمت مربوط و یک نسخه هم که همان نامه اصلی می باشد.

شروع عبارت رونوشت از لبه سمت راست پس از یک یا دو فاصله سطری از عنوان سازمانی امضا کننده نامه می باشد. پس از تایپ عبارت (رونوشت) دو نقطه گذاشته و یک فاصله سطری داده ، از زیر دو نقطه با خط تیره شروع به تایپ قسمت هایی که نامه باید به آنجا فرستاده شود می نمائیم.

مثال :

رونوشت :

- جناب آقای ... (با توضیح سمت)

دایره

جزیی از بخش به شمار می‌رود که زیر نظر مستقیم مسؤول بخش، وظایف تعیین شده را انجام می‌دهد

سرپرست:

مسؤول موقت هر سازمان را در زمانی که رئیس آن مؤسسه انتخاب نشده است، سرپرست می‌گویند. البته به مسؤولان ثابت برخی مؤسسات نیز سرپرست گفته می‌شود.

سند:

هر مطلب و نوشته و مدرکی که بتوان به آن اعتماد و استناد کرد، به ویژه نوشته‌ای که از پشتوانه‌ی قانونی و اجرایی برخوردار است، سند می‌گویند. سند را به سند عادی و رسمی می‌توان تقسیم کرد. نوشته‌ای که در مرجعی ذی صلاح تنظیم نشده باشد، "سند عادی" و نوشته‌ای را که در مرجعی صلاحیت دار تنظیم شده باشد، "سند رسمی" می‌گویند.

در تعریفی دیگر: اسنادی را که درخور طبقه بندی و حفاظت باشد، اسناد رسمی می‌نامند. قبلاً اشاره کردیم که قانون مدنی کشور در ماده ۱۲۸۴ خود سند را این گونه تعریف کرده است: "سند عبارت است از هر نوشته‌ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد."

که البته این ماده قانون در زمانی به تصویب رسید که نوار و فیلم و سایر موارد سند، تلقی نمی‌شده است. چه بسا امروزه مدارکی نظیر ارائه‌ی فیلم و نوار به دادگاه سند تلقی شود و درخور نفی یا اثبات باشد.

شرح وظایف:

تعیین و تبیین حد و وظایف، اختیارات و مسؤولیت‌های هر جزو اداری را با توجه به اهداف هر مجموعه که در قالب ضوابط و مقررات و قوانین مربوط باشد، شرح وظایف می‌نامند.

ضابطه یا ضوابط اداری:

چارچوب و مقررات و حدود تعیین شده برای امور گوناگون هر سازمان و مؤسسه را که مراجع یا مقامات ذی صلاحی در نظر گرفته اند، ضابطه یا ضوابط اداری می نامند.

طرح:

به هرگونه پیشنهاد برای اجرا شدن برنامه یا رفع مشکلی، طرح می گویند. در هر طرح باید به اجرایی بودن و مقرون به صرفه بودن آن توجه نمود.

عطف: (بازگشت)

عطف، واژه ای عربی و مصدر لازم به معنای مایل شدن به چیزی و برگشتگی و بازگشت است. معادل فارسی آن "بازگشت" یا "در بازگشت" است. در اصطلاح اداری،

هرگاه نامه ای از طرف اداره ای رسیده باشد و ما بخواهیم به آن پاسخ دهیم یا استناد کنیم یا توجه مخاطب را به آن جلب کنیم، می نویسیم: "عطف به نامه شماره تاریخ که می توان به جای کلمه "عطف" (عربی) "بازگشت" (فارسی) نگاشت، که پیش تر هم اشاره کردیم.

قانون:

سلسله قواعدی که شکل حکومت و سازمان قوای سه گانه کشور و حقوق مردم و تکالیف آنان را در برابر دولت و مقررات اداری مشخص می کند، قانون می نامند.

قانون چارچوبی کلی است که این نامه ها، مرام نامه ها، اساس نامه ها و دستورالعمل ها و دیگر مقررات اداری نباید با آن مغایر باشد و همه ی آن ها باید در چارچوب قانون، تهیه و تدوین شود.

قائم مقام:

فردی را که در غیاب رئیس یا مسئول هر سازمان و مؤسسه عهده دار تمام یا قسمتی از اختیارات وی می شود، قائم مقام می نامند.

کارگزینی:

بخش مهمی از هر سازمان که پرونده های کارکنان و امور مربوط به آنان از قبیل رسیدگی به حقوق، ترفیع پایه، تعیین و اعلام محل خدمت، مرخصی ها و کارهایی از این دست را در اختیار دارد و در چارچوب قانون و زیر نظر مقام بالاتر به این امور می پردازد، کارگزینی نامیده می شود.

کمیسیون:

کمیسیون، واژه ای فرانسوی است و به معنای مجموعه افراد منتخب هر سازمان یا تشکیلات است که برای بررسی و دنبال کردن موضوع یا مسئله ای خاص گرد هم می آیند.

گردش کار:

شروع و بررسی و تجزیه و تحلیل کارهای انجام شده درباره ی برنامه ای ویژه را که همراه با پیشنهاد برای تصمیم مقتضی به رده ی بالاتر می فرستند، "گردش کار" می نامند.

لایحه:

پیش نویس قوانین تسلیم شده از طرف هیئت دولت به مجلس را "لایحه" می نامند. تا زمانی که این لوایح به تصویب مجلس نرسیده است، "لایحه" نام دارد، اما پس از آن "تصویب نامه" است.

مأموریت:

تکلیف یا تکالیف کلی را که از طرف مراجع ذی صلاح به صورت شفاهی یا کتبی و به منظور بررسی و اجرای کاری به فرد یا تشکیلاتی معین داده می شود، مأموریت می گویند.

متبوع:

واژه ای عربی و اسم مفعول و به معنای "پیروی شده" یا "تبعیت شده و اطاعت شده" در برابر "تابع" است که همراه کلمه هایی چون: اداره، وزارت، دولت، کشور و ریاست به کار می رود، نظیر: اداره متبوع، وزارت متبوع، کشور متبوع، ریاست متبوع و غیره. بدیهی است املائی این کلمه نباید با واژه‌ی "مطبوع" (دلپسند) اشتباه شود.

مدیریت:

در برخی سازمان‌ها و مؤسسات، واحدهای اداری گوناگونی. مسؤولیت حوزه ای مشخص را با شماری کارمند و زیر نظر رئیس یا مسؤول آن مؤسسه بر عهده دارند که این واحدها را مدیریت و مسؤول آنها را مدیر می نامند.

نباید فراموش کرد که کلمات: "مدیریت"، "معاونت"، "ریاست"، "فرماندهی" و نظایر آن مصدر است و نباید آنها را برای اسم ذات (شخص) به کار برد و قبلاً هم اشاره کردیم.

مسؤولیت مستقیم یا غیرمستقیم:

هرگاه مسؤول و مقام بالاتر بدون واسطه، در کار و برنامه رده های پایین تر مداخله و نظارت کند و امر و نهی نماید، مسؤولیت مستقیم و اگر با واسطه و غیرمستقیم بر کار زیردست خود نظارت کند، مسؤولیت غیرمستقیم دارد.

مصوب / مصوبه:

مصوبه، اسم مفعول و مؤنث مصوب است و در اصطلاح هرگونه قانون یا مطلبی را که در مجلس یا شورایی لازم الاجرا تشخیص می دهند و ابلاغ می کنند، مصوبه می نامند. برای این اصطلاح، صورت جمع، یعنی "مصوبات" هم می گویند. اشاره کردیم که در فارسی تک واژه مؤنث نداریم لکن این کلمه در فارسی جا افتاده و چاره ای جز پذیرفتن آن نیست.

هامش:

واژه ای است عربی و در لغت به معنای حاشیه و مرز، در برابر انضباط متن نامه و کتاب و در اصطلاح اداری مترادف با "پی نوشت" و "حاشیه" است.

یادداشت اداری:

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می شود. یادداشت اداری از تمامی ویژگیهای نامه اداری برخوردار نمی باشد. اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله مقام صلاحیتدار امضا شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفتر اندیکاتور ثبت گردد.

ویژگی های یک نوشته اداری مناسب:

یک نوشته اداری لازم است:

کوتاه، مفید، مختصر و به دور از تعارفات و تملقات رایج در محاورات روزمره باشد.

نوشته اداری مناسب باید دارای اطلاعات مستند و منطقی بوده و از استدلال های منطقی بهره ببرد.

یقیناً رعایت فصاحت (تطبیق نوشته با قواعد دستوری و ساده نویسی) و بلاغت (مطابقت با اطلاعات خواننده و رعایت مقام و حال خود و مخاطب) از اصول اولیه نگارش و به تبع آن نامه های اداری محسوب می شود. بنابراین نویسنده هرگز نمی تواند چشم خود را بر خطاهای زبانی و ساختاری یا فنی و بصری ببندد. لازمه کار، آگاهی از قواعد زبانی و نحوه به کارگیری واژگان و جملات در ساختار متن خواهد بود. چه بسا افرادی که به دلیل عدم اطلاع کافی از ویژگی های زبانی نتوانسته اند در نوشتن نامه های اداری هیچ موفقیتی کسب کنند و غالباً در نوشتن این گونه نامه ها محتاج دیگران مانده اند.

نوشته اداری باید فارغ از غلطهای املائی و زبانی باشد.

نوشته اداری باید فارغ از خط خوردگی و ناهماهنگی متن باشد.

در نوشته اداری می توان همانند متون علمی از صیغه مجهول بهره برد. به عنوان مثال به جای جمله «من این آزمایش را انجام دادم» نوشته شود «این آزمایش انجام شد» یا به جای «من نامه را ارسال کردم» نوشته شود «نامه فرستاده شد» در نوشته اداری حفظ احترام مخاطب از ضروریات است و هیچگاه اجازه توهین به مخاطب را نداریم حتی برای کسانی که زیر دست و افراد ضعیف جامعه باشند.

آموزشگاه رایان دانش

نمونه سوالات دوره آیین نگارش و مکاتبات اداری

سوالات همراه با جواب صحیح	
1	<p>.....در فرهنگ های فارسی معادل مطلع یا سر آغاز، در آمد و زمینه سازی آمده است.</p> <p>متن عنوان پیام نتیجه</p>
2	<p>استفاده از «مورد آزمون و بررسی قرار داد» به جای «بررسی کردند» کدام نوع خطای نگارشی را در پی دارد؟</p> <p>استفاده از کلمات مهجور و قدیمی خلای خلاصه نویسی خطای دراز نویسی ب و ج صحیح است</p>
3	<p>استفاده از «مورد آزمون و بررسی قرار داد» به جای «بررسی کردند» کدام نوع خطای نگارشی را در پی دارد؟</p> <p>استفاده از کلمات مهجور و قدیمی خلای خلاصه نویسی خطای دراز نویسی ب و ج صحیح است</p>
4	<p>استفاده از صورتهای اختصاری کلمه ها در متن بعد از اشاره اول که به صورت کامل و دقیق نوشته شده، به چه صورت است؟</p> <p>مجاز است در متن های فارسی کاربردی ندارد تا حد امکان کم استفاده شود</p>

<p>مجاز نیست</p> <p>این قسمت از متن مرکز اصلی نوشته محسوب و تمام ارکان و اجزای نامه مقدمه و رمزهایی هستند که باید در خدمت درک صحیح و سریع باشند.</p> <p>پیام اصلی</p> <p>عنوان</p> <p>محتوا</p> <p>نتیجه</p>	<p>5</p>
<p>به کار بردن کدام واژه با توجه به معنای آن صحیح نیست؟</p> <p>گذارن به معنای وضع کردن</p> <p>فهرست به جای لیست</p> <p>گذارن به معنای انجام دادن</p> <p>خوبی به جای خوبیت</p>	<p>6</p>
<p>بهتر است از واژه‌های «بازگشت» و «در پاسخ» چه زمانی استفاده شود؟</p> <p>در مقدمه‌ی نامه</p> <p>در عنوان نامه</p> <p>در پیام نامه</p> <p>در نتیجه</p>	<p>7</p>
<p>بیشترین کاربرد عنوان در چیست؟</p> <p>برای ارتباط درون سازمانی واحدها به کار می‌رود</p> <p>مشخص کردن مخاطب</p> <p>مشخص کردن فرستنده</p> <p>برای ارتباط بیرون سازمانی واحدها به کار می‌رود</p>	<p>8</p>
<p>تعداد کاراکترهای زبان عربی در صفحه کلید کامپیوتر چقدر است؟</p> <p>بیج نا</p>	<p>9</p>

آموزشگاه رایان دانش

نمونه سوالات دوره آئین نگارش و مکاتبات اداری

چهار تا سه تا دو تا	
10	<p>تمام گزینه ها به جز گزینه در ارتباط با کاربرد همزه (ء) اشتباه است.</p> <p>تبدیل همزه به ی مثل دایم همزه ی کلمات بیگانه روی کرسی ی مثل کاکائو نوشتن بدون همزه پایانی مثل انشا تمام موارد صحیح است</p>
11	<p>تمامی موارد به جز گزینه شامل جمع نادرست واژه های عربی است.</p> <p>نظرات مردم خطرات زیادی دارد افشار آسیب پذیر جامعه دهای شنوندگان</p>
12	<p>تمامی موارد به جز گزینه شامل جمع نادرست واژه های عربی است.</p> <p>نظرات مردم خطرات زیادی دارد افشار آسیب پذیر جامعه پیشنادهای شنوندگان</p>
13	<p>جای امضاء در یک نامه اداری کجاست؟</p> <p>در پایان نامه با فاصله از سطح پایانی و در سمت راست در پایان نامه با یک سطر فاصله از سطر پایانی و در قسمت چپ در پایان نامه و در قسمت وسط بستگی به محتوای نامه و سازمان ارسال کننده دارد</p>
14	<p>در جمله «پلیس مانع تظاهرات شد» کدام اشکال نگارشی وجود دارد؟</p>

آموزشگاه رایان دانش

نمونه سوالات دوره آئین نگارش و مکاتبات اداری

<p>آوردن عناوین نظیر دکتر و مهندس برای کسانی که آن عنوان را ندارند احترام تلقی نمی شود برای افرادی که دارای چندین عنوان و بست اداری هستند تنها ذکر عنوان مرتبط با موضوع کافی نیست بهتر است نام اشخاص در سطر بعد عنوان اداری همراه با لفظ «محترم» آورده شود</p>	
<p>در نوشتار کدام مورد اشتباه نیست؟</p> <p>با این وجود کاندید من جمله مراسم ها</p>	19
<p>در رابطه با نگارش نامه های اداری کدام مورد صحیح است؟</p> <p>جمع بستن کلمه های فارسی با نشانه های عربی جایز است حذف فعل به قرینه در صورتی جایز است که فاعل و فعل در تمامی جمله ها مشترک و زمان فعل عا نبر همرمان باشد از حروف ربط و عبارات ارتباطی استفاده نکنید تا متن برای خواندن روان شود الف و ب صحیح است</p>	20
<p>سابقه نامه نگاری در ایران به کدام دوره بر می گردد؟</p> <p>سفویان اشکانیان هخامنشیان فاجار</p>	21
<p>شیوه نگارش ارقام و اعداد به چه صورت است؟</p> <p>برای شمارش اعداد بزرگ از ترکیب عدد و حروف استفاده کنیم برای شمارش اعداد تک رقمی از حروف استفاده کنیم در نتایج مسابقات ورزشی از عدد استفاده می شود هر سه گزینه صحیح است</p>	22
<p>طول متوسط و مطلوب برای هر جمله در نامه های اداری چند کلمه است؟</p>	23

آموزشگاه رایان دانش

نمونه سوالات دوره آیین نگارش و مکاتبات اداری

<p>کدام گزینه کاربرد نادرست حرف اضافه نیست؟</p> <p>حزب گنگره نسبت به حزب مخالف پیشی گرفت.</p> <p>مبارزه علیه قاچاقچیان مواد مخدر</p> <p>بردم نظر خود را درباره سرورن شرکت در انتخابات اعلام کردید.</p> <p>جلوگیری از مناقشه جنگ خلیج فارس</p>	28
<p>کدام مورد از ارکان نامه های اداری می باشد؟</p> <p>سرلوحه</p> <p>امضاء</p> <p>مهر سازمان</p> <p>پاکت نامه</p>	29
<p>کدام مورد از مشخصات یک نوشته خوب نمی باشد؟</p> <p>از طولانی نویسی اجتناب شود</p> <p>با توضیح کافی و کامل درخواست خود را بیان کنیم</p> <p>با فرار دادن قید یا شرط جمله را پیچیده نکنیم</p> <p>در هر جمله، یک یا دو تفکر اصلی را بیان کنیم</p>	30
<p>کدام یک از ویژگی های نامه های اداری محسوب نمی شود؟</p> <p>شماره</p> <p>عنوان واحد گیرنده</p> <p>عنوان واحد فرستنده</p> <p>نام و امضاء شخص فرستنده</p>	31
<p>هدف اصلی از درج نشانی فرستنده در صفحه ی نامه کدام است؟</p> <p>امکان ارتباط با سازمان یا اداره</p> <p>سرعت و راحتی شناخت مکان فرستنده</p> <p>وجهه رسمی پیدا کردن نامه برای گیرنده</p>	32

آموزشگاه رایان دانش

نمونه سوالات دوره آئین نگارش و مکاتبات اداری

آموزشگاه رایان دانش

نمونه سوالات دوره آیین نگارش و مکاتبات اداری

<p>آوردن عناوین نظیر دکتر و مهندس برای کسانی که آن عنوان را ندارند احترام تلقی نمی شود برای افرادی که دارای چندین عنوان و بست اداری هستند تنها ذکر عنوان مرتبط با موضوع کافی نیست بهتر است نام اشخاص در سطر بعد عنوان اداری همراه با لفظ «محترم» آورده شود</p>	
<p>در نوشتار کدام مورد اشتباه نیست؟</p> <p>با این وجود کاندیدا من جمله مراسم ها</p>	19
<p>در رابطه با نگارش نامه های اداری کدام مورد صحیح است؟</p> <p>جمع بستن کلمه های فارسی با نشانه های عربی جایز است حذف فعل به قرینه در صورتی جایز است که فاعل و فعل در تمامی جمله ها مشترک و زمان فعل عا نیز همزمان باشد از حروف ربط و عبارات ارتباطی استفاده نکنید تا متن برای خواندن روان شود الف و ب صحیح است</p>	20
<p>سابقه نامه نگاری در ایران به کدام دوره بر می گردد؟</p> <p>سفویان اشکانیان مخامنشیان فاجار</p>	21
<p>شیوه نگارش ارقام و اعداد به چه صورت است؟</p> <p>برای شمارش اعداد بزرگ از ترکیب عدد و حروف استفاده کنیم برای شمارش اعداد تک رقمی از حروف استفاده کنیم در نتایج مسابقات ورزشی از عدد استفاده می شود هر سه گزینه صحیح است</p>	22
<p>طول متوسط و مطلوب برای هر جمله در نامه های اداری چند کلمه است؟</p>	23