

بخش اول :

مکاتبات اداری

۱. ارتباط

اصلی ترین و مهم ترین کارکرد زبان، ایجاد ارتباط و تبادل اطلاعات است. ارتباط را فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از فرستنده به گیرنده و اساس شکل گیری جوامع دانسته اند. این ابزار در طول رشد و تکوین خود از ابزار اشاره، آتش و دود و صدای طبل به صورت کامل ترین خود، یعنی زبان بشری تغییر و تحول یافته است. زبان نیز خود به دو صورت گفتار و نوشتار امکان نمود و بروز یافته است.

۱-۱. اجزای ارتباط: به طور کلی یک ارتباط کامل دارای اجزای زیر است:

پیام دهنده: منبع پیام؛ تولید و ارسال کننده پیام؛

گیرنده پیام: مخاطب؛ دریافت کننده پیام؛

پیام: محتوا و آنچه برای آن ارتباط برقرار شده است. پیام ممکن است شامل اطلاعات، اخبار، دستور، درخواست یا چیزهایی از این دست باشد.

۱-۲. وسایل ارتباط: اشکال و ابزاری که به وسیله آن پیام منتقل می شود. این پیام ها به شکل علایم دیداری، گفتار، نوشتار یا تصویر است که با ابزارهایی همچون تلفن، رادیو، تلویزیون، نمابر و رایانه منتقل می شود.

۱-۳. بازخورد: به نتایج و آثار ارتباط - که در واقع واکنش ناشی از انتقال پیام است - بازخورد گفته می شود.

۱-۴. ارتباط در نظام مدیریتی و اداری: ارتباط در تشکیلات اداری عبارت است از: انتقال اطلاعات و دستورها، و نیز بررسی بازخورد آنها به منظور ایجاد حرکت در جهت هدایت رفتار انسانی در مجموعه نظام سازمانی برای رسیدن به اهداف و مأموریت ها. این ارتباط لازمه نظام مدیریتی و تضمین کننده روابط صحیح اداری خواهد بود.

نظام ارتباطی چون جریان خون در بدن انسان به منظور نظارت، تصمیم گیری، مدیریت و پیگیری عمل می کند. در تشکیلات اداری انواع مکاتبات از قبیل نامه، بخشنامه، گزارش، برگه (فرم) و صورت جلسه به دلیل دقت و ماندگاری به عنوان رسمی ترین، قانونی ترین و معتبرترین شکل ارتباط مورد استفاده است.

انتقال درست اطلاعات بستگی به دو عامل دارد: نخست عامل اجرایی یا هماهنگ کننده که توسط دبیرخانه انجام می شود؛ دوم وسایل ارتباطی.

در نظام اداری نامه، گزارش و صورت جلسه بهترین ابزار مکاتبات به شمار می رود و ابزاری محرم، مطمئن، کم هزینه و بادوام است که سندیت دارد.

۱-۵. انواع ارتباط: دو گونه ارتباط در نهادها و سازمانها وجود دارد:

۱-۵-۱. ارتباط عمودی: این ارتباط خود به دو شکل در سازمان جریان می یابد. شکل اول ارتباط از بالا به پایین که به طور معمول به صورت دستور از طریق نامه از مقام های بالا برای سطوح پایین تر ارسال می گردد. صدور دستور به منظور اجرای امور، ارائه خط مشی، راهنمایی، برنامه ریزی و دیگر وظایف صورت می گیرد.

نتیجه و بازخورد این دستورها که گاه به صورت گزارش از سطوح پایین به مقام های بالا منعکس می شود مدیر را در انجام وظایف زیر کمک می کند:

- انجام وظیفه در تصمیم گیری؛

- تجدید نظر در برنامه ها؛

- حصول اطمینان از حسن اجرا و کسب اطلاعات در مورد پیشرفت جریان امور.

۱-۵-۲. ارتباط افقی: در سازمانها ارتباط دو یا چند واحد که به نحوی عملیات آنها را یکسان می کند بستگی

دارد، به منظور هماهنگی و سرعت عمل در عملیات، تبادل اطلاعات و اجرای امور مکاتبه دارند. این ارتباطات ممکن است در داخل یک سازمان و تشکیلات اداری بین واحدهای مختلف یا بین دو سازمان برقرار شود.

۲. انواع مکاتبات اداری

بیشترین حجم مکاتبات اداری از دو گونه نامه و گزارش اداری می‌باشد. افزون بر این دو گونه غالب در مکاتبات اداری، گونه‌های دیگری از نوشتار رواج دارند که عبارتند از: بخشنامه، صورت جلسه، شیوه نامه، حکم، ابلاغ و برگه.

در اینجا نخست تعریفی مختصر از بخشنامه، صورت جلسه، شیوه نامه، حکم، ابلاغ و برگه ارائه می‌گردد و آنگاه به دلیل اهمیت نامه و گزارش اداری، این دو مقوله به طور مفصل‌تر مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرد:

۱-۲. **بخشنامه:** بخشنامه در لغت به معنای «حکم یا دستوری است از طرف وزارتخانه یا مؤسسه‌ای در نسخه‌های متعدد نویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ کنند». تعریف بخشنامه در اصطلاح اداری چنین است:

الف. نامه ای است که در یک یا چند نسخه برای آگاهی چند نفر فرستاده می‌شود.

ب. نامه‌ای است از طرف رئیس اداره که برای آگاهی همه یا قسمتی از کارکنان اداره و انجام دستور معینی نوشته می‌شود.

ج. **بخشنامه:** عبارت است از: تعلیم یا تعلیمات کلی و یکواخت (به صورت کتبی) که از طرف مقام اداری به مرئوسان برای ارشاد به مدلول و طرز تطبیق قانون یا شیوه نامه داده می‌شود و نباید مخالف قانون و شیوه نامه باشد و مادام که مخالف صریح با آنها نباشد، از حیث لزوم پیروی مرئوس از رئیس لازم‌الاتباع است.

گرچه بخشنامه یکی از نامه‌های اداری است، که تقریباً از همان ویژگی‌های مربوط به آن برخوردار می‌باشد، اما چون مخاطب بخشنامه (گیرنده) معمولاً بیش از یک نفر است، کاربرد آن با نامه تفاوت دارد. هدف از صدور بخشنامه را می‌توان چنین برشمرد:

— ابلاغ قوانین و مقررات؛

— ارائه اطلاعات، مانند انتصاب، تغییراتی در روال و وضع اداری؛

— ابلاغ شیوه نامه‌ها؛

— درخواست گزارش؛

— ابلاغ رویه‌های کاری به منظور ایجاد هماهنگی؛

— ارائه آموزش‌های لازم به منظور اجرای یکنواخت امور.

۲-۱-۱. انواع بخشنامه

الف. انواع بخشنامه از حیث محتوای مطالب: از این منظر بخشنامه‌ها را می‌توان به بخشنامه‌های درخواستی، دستوری، هماهنگی، ابلاغ قوانین، ابلاغ مصوبات داخلی سازمان و بازدارنده تقسیم کرد.

ب. انواع بخشنامه از لحاظ سطح سازمانی: در این تقسیم‌بندی بخشنامه‌ها در آغاز به دو گروه عمده بخشنامه‌های خارجی و داخلی تقسیم می‌شوند. این تقسیم‌بندی با استفاده از عنوان‌های خارجی و داخلی فقط در ارتباط با خارج و داخل سازمان می‌باشد. بنابراین، بخشنامه‌هایی که از خارج سازمان برای اجرا به سازمان ابلاغ می‌شوند، خارجی هستند و بخشنامه‌هایی که در داخل سازمان تهیه می‌شوند و در جریان قرار می‌گیرند، با عنوان بخشنامه داخلی مشخص می‌شوند.

بخشنامه‌های خارجی معمولاً ابلاغ‌کننده مصوبات مجلس، تصویب نامه‌های هیئت دولت یا سایر مراجع ذیصلاح کشور به وزارتخانه‌ها و سازمان‌های دولتی و سازمان‌های خصوصی می‌باشند. از طرف دیگر، وظایف برخی از وزارتخانه‌ها ایجاب می‌کند که آنها برای دیگر وزارتخانه‌ها و مؤسسات اعم از دولتی و خصوصی اقدام به صدور بخشنامه کنند.

بخشنامه‌های داخلی به دو گروه عمده تقسیم می‌شوند؛ بخشنامه‌هایی که توسط بالاترین مقام سازمانی امضا می‌شوند، که در وزارتخانه‌ها به این گونه بخشنامه‌ها، عنوان وزارتی داده شده است.

گروه دوم بخشنامه‌هایی هستند که توسط واحدهای داخلی برای ادارات هم‌سطح صادر می‌شوند. در این مورد می‌توان به بخشنامه‌های امور اداری در مورد ساعات کار و بخشنامه‌های کارگزینی در مورد مسائل استخدامی اشاره کرد.

۲-۲. صورت جلسه: صورت جلسه به سند یا نوشته‌ای گفته می‌شود که در بردارنده مطالب مطروحه، گفتگوها یا تصمیمات گرفته شده در یک نشست رسمی یا یک جلسه اداری باشد. به عبارت دیگر صورت جلسه گزارش کتبی جلسه است که به امضای اعضا رسیده است و بر همین اساس تصمیم‌های ذکر شده در آن اجرا می‌شود.

۲-۳. شیوه‌نامه: در اصطلاح عبارت است از: انجام کار به توالی و ترتیبی که به صورت مکتوب تدوین و بر اساس موازین خاصی برای اجرا به وسیله مقام‌های صالح و در حدود وظایف و مسئولیت‌ها و مأموریت‌ها به متصدیان ذی‌ربط ابلاغ شود. شیوه‌نامه‌ها سه دسته‌اند:

الف. قانونی: شیوه‌نامه‌های قانونی در اجرای مفاد یا موادی از قانون به طور عام یا خاص تهیه و تنظیم و ابلاغ می‌شوند. این گونه شیوه‌نامه‌ها که گاه نیاز به تصویب مقام خاص یا هیئت وزیران دارند، در فرهنگ اداری ایران با نام شیوه‌نامه اجرایی شناخته شده‌اند.

ب. اداری: شیوه‌نامه‌های اداری در واقع روش‌های مختلف اجرای کارند که در سازمان‌ها و مؤسسات تدوین می‌شوند و در اختیار کارکنان قرار می‌گیرند.

ج. فنی: شیوه‌نامه‌های فنی برای راه‌اندازی و بهره‌برداری و کار با انواع ماشین‌آلات و ابزارها تهیه می‌شوند تا علاوه بر آموزش اولیه، با مراجعه به آن بتوان به طور سالم، بهره‌وری مطلوب و مؤثر را از ابزار مزبور به دست آورد.

۴-۲. آیین‌نامه: آیین‌نامه از لحاظ لغوی به معنی دستوریهایی است که برای اجرای قانون و انجام کارهای اداری نوشته شود مانند مواردی که در شرح و تفسیر یا دستور اجرایی مرام‌نامه یا اساس‌نامه نوشته شده باشد.

۵-۲. حکم: در اصطلاح اداری نوشته‌ای است که به موجب آن فردی از سوی مقام‌های صلاحیت‌دار سازمان یا دستگاه اداری به سمتی منصوب یا انجام کاری به وی محول شود.

۶-۲. برگه (فرم): کاغذی است دارای عنوان مخصوص که برخی از قسمت‌های آن برای ثبت اطلاعاتی همچون نام، مشخصات، تاریخ و دیگر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می‌شود.

استفاده از برگه در سازمان فایده‌های بسیاری در بر دارد که برخی از آنها به قرار زیر است:

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

- جلوگیری از سرگردانی مراجعین و کارکنان در مراجع و رونوشت‌ها.

- تسریع در جریان امور؛

- ایجاد هماهنگی در روش‌های انجام کار؛

- سهولت در ضبط اطلاعات به صورت مکتوب به هنگام گردآوری آنها و همچنین ایجاد سهولت

در استخراج اطلاعات گردآوری شده از طریق استفاده از برگه به هنگام تحقیقات علمی و اداری؛

- صرفه‌جویی در وقت و هزینه‌ها.

برگ‌های رایج در سازمان‌های دولتی به انواع زیر تقسیم می‌شوند:

۶-۲-۱. برگه‌های عمومی: برای ایجاد هماهنگی و انجام امور به طور یکسان در همه سازمان‌های

دولتی، معمولاً سازمان‌های ذیربط شیوه‌نامه‌هایی را تهیه و به همه سازمان‌های دولتی ابلاغ می‌کنند.

مانند برگه حکم استخدامی و برگه تقاضای مرخصی.

۶-۲-۲. برگه‌های اختصاصی: به برگه‌هایی گفته می‌شود که توسط یک سازمان یا واحد سازمانی

ویژه برای انجام وظایف خود تهیه می‌شود و در جریان قرار می‌گیرد، مانند برگه مصاحبه برای استفاده

در کارگزینی یا گزینش، برگه پیگیری نامه‌ها در دبیرخانه، برگه تقاضای وام ضروری در اداره رفاه.

برگه‌های عمومی و اختصاصی خود به دو صورت می‌باشند: دائم و موقت.

برگه‌های دائم برگه‌هایی هستند که استفاده از آنها برای مدتی نسبتاً زیاد و لااقل تا زمان قدرت و اعتبار یک ماده قانونی یا یک تصویب‌نامه می‌باشد، مانند برگه‌های استخدام و مرخصی.

برگه‌های موقت برگه‌هایی هستند که برای انجام امور دوره‌ای و اموری که در یک برهه از زمان انجام می‌شوند، به کار می‌روند مانند برگه‌های مربوط به سرشماری یا برگه‌های مربوط به جمع‌بندی اطلاعات برای انجام یک بررسی علمی یا اختصاصی یا اجتماعی.

۲-۶-۳. برگه (فرم نامه): به مکاتباتی اطلاق می‌شود که حالت یکنواختی داشته و مقداری از متن نامه قبلاً روی کاغذ چاپ شده و فقط نویسنده نامه جاهای خالی آن را پر می‌کند و در جریان کار قرار می‌دهد. برگه (فرم) ممکن است در داخل و خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد که بیشترینشانها، درخواست‌های یا دستورهای قانونی یا اطلاعیه‌ها از طریق آن صورت می‌گیرد.

۲-۶-۴. برگه‌های ویژه: این برگه‌ها برای موارد خاص توسط یک واحد یا سازمان تهیه می‌گردد و مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۲-۷-۷. صورت جلسه: جلسه به معنای گرد هم آمدن و نشستن دور هم است. معنای خاص جلسه عبارت است از: گردهمایی صاحب‌نظران و مسئولان بر اساس وظایف و مأموریت‌های محلوله، در زمان و مکان معین و مشخص. این گردهمایی به منظور گفتگو و رسیدگی درباره حل و فصل یک معضل اداری یا اجتماعی در حوزه مسئولیت‌های سازمانی و اداری می‌باشند.

پس از تبادل افکار و بررسی وضعیت موجود، راه‌حل مناسبی برای موضوع مطرح شده در جلسه جستجو شده و سرانجام به تصمیم‌گیری درباره اجرای آن منجر می‌شود. بر این اساس، صورت جلسه، نوشته‌ای است که خلاصه گفتگوی اعضای یک مجلس در آن ثبت شده باشد. از لحاظ حقوقی و اداری، صورت جلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته‌ای گفته می‌شود که در یک نشست رسمی و یک جلسه اداری تهیه شود.

۲-۷-۱. ارکان جلسه: هر جلسه شامل ارکانی است که با فراهم شدن آنها جلسه رسمیت می‌یابد و تصمیمات آن قابل پیگیری خواهد بود. این ارکان عبارتند از:

۲-۷-۲. اعضای جلسه: به شرکت‌کنندگان در جلسه که گاهی شرکت و حضور آنها در جلسات، جزء وظایف سازمانی‌شان است، اعضای جلسه گفته می‌شود.

۲-۷-۳. دستور جلسه: هدف از تشکیل جلسه و طرح موضوعی که جلسه برای حل و فصل آن تشکیل شده است. دستور جلسه همراه دعوت‌نامه به آگاهی اعضا می‌رسد.

۲-۷-۴. زمان جلسه: تاریخ و زمان تشکیل جلسه، همچنین ساعات آغاز و پایان جلسه از پیش تعیین می‌گردد و ضمن ارسال دعوت‌نامه به آگاهی اعضای جلسه می‌رسد.

۲-۷-۵. مکان جلسه: محل برگزاری جلسه که از پیش مشخص شده، ضمن ارسال دعوت‌نامه به آگاهی شرکت‌کنندگان در جلسه می‌رسد.

۲-۷-۶. مشخصات اعضای شرکت کننده در جلسه: شامل مشخصات فردی و شغلی، و شماره معرفی‌نامه و مجوز شرکت هر یک از اعضای جلسه است.

۲-۷-۷. سازمان جلسه: به طور معمول در هر جلسه یک نفر به عنوان رئیس، چند نفر به عنوان عضو، و یک نفر هم به عنوان دبیر جلسه شرکت می‌کنند.

اداره امور جلسه با رئیس جلسه است. رئیس جلسه ممکن است در همان جلسه با رأی‌گیری اعضا انتخاب شود یا بر اساس قوانین و مقررات خاص سازمان و نظام اداری تعیین شده باشد. امتیاز خاصی برای رئیس در نظر گرفته نمی‌شود، فقط به موجب قوانین و مقررات خاص در برخی جلسات هنگامی که تعداد آرا در مورد یک موضوع خاص برابر باشد، رأی رئیس می‌تواند تعیین‌کننده باشد. رئیس جلسه مسئولیت هماهنگی برای اظهار نظر حاضران و هدایت بحث در چارچوب‌های از پیش تعیین‌شده را برعهده دارد.

دبیر جلسه گاه از بین اعضا در همان جلسه انتخاب می‌شود، ولی برای هماهنگی‌های مقدماتی جلسه، بهتر است دبیر جلسه از پیش تعیین شود و حق رأی هم نداشته باشد.

وظیفه‌های دبیر جلسه عبارت است از:

- تهیه دعوت‌نامه، اصالت حصول اطمینان از دریافت آن به وسیله اعضا؛
- تدارک محل و امکانات مورد نیاز؛
- تنظیم صورت‌جلسه و به امضا رساندن آن؛
- ارسال صورت‌جلسه برای اعضای جلسه؛
- هماهنگی و تنظیم وقت جلسه؛
- بایگانی سوابق جلسه در صورت لزوم.

حضور تعداد معینی از افراد در جلسه برای رسمیت یافتن آن لازم و ضروری است. غیبت هر یک از اعضای جلسه در صورت‌جلسه منعکس می‌شود. امضای شرکت‌کنندگان در آخرین صفحه صورت‌جلسه همراه با نام و نام خانوادگی و پست سازمانی آنها درج می‌شود. در جلساتی که به صورت دوره‌ای تشکیل می‌شود نیز در صورتی که جلسه ناتمام و بدون نتیجه بماند، تاریخ و محل جلسه بعدی مشخص می‌شود.

صورت‌جلسه ممکن است به صورت مشروح، نیمه مشروح یا خلاصه تهیه شود. در صورت‌جلسه مشروح، تمام مذاکرات و جزئیات آن ثبت می‌شود. در صورت‌جلسه نیمه مشروح، فقط عنوان

مطالب مطرح شده درج می‌شود و در صورت جلسه خلاصه، نتیجه مذاکرات و تصمیمات اتخاذ شده به صورت خلاصه منعکس می‌گردد. برای تنظیم صورت جلسه به طور معمول از برگ‌هایی که توسط سازمان‌های ذی‌ربط تهیه و تدوین می‌شود، استفاده می‌کنند. صورت جلسه‌ها را دبیر یا منشی جلسه تنظیم و تهیه می‌کند و به امضای اعضا می‌رساند.

۳. نامه اداری

نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری و وسیله برقراری ارتباط محدود در داخل و خارج از یک سازمان باشد و در برگه‌های مخصوص و استاندارد نامه‌نگاری با نشان و عنوان دستگاه مربوط و در قالب ارکان و اجزای مشخصی تهیه شود، اصطلاحاً نامه اداری نامیده می‌شود.

۱-۳. **ارکان نامه اداری:** ارکان یک نامه اداری عبارتند از: شماره، تاریخ، عنوان واحد گیرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع، متن، عنوان امضاکننده مکاتبات و سمت سازمانی و امضای شخص ذیصلاح که به عنوان عناصر اصلی نامه اداری موجب رسمیت و اعتبار حقوقی آن می‌شوند. عناصر ویرایشی چون شیوه املائی و نشانه‌گذاری، صفحه‌آرایی، و جز آن که جنبه شکلی دارد، اجزای فرعی نامه اداری است.

۲-۳. **انواع نامه اداری:** پربسامدترین مکاتبات انجام شده در سازمان‌ها را نامه‌های اداری تشکیل می‌دهند. این نامه‌ها را می‌توان با توجه به الگوهای مختلفی از جمله سطح سازمانی، مقام اداری گوینده، پایگاه اداری و امنیتی تقسیم‌بندی کرد.

۱-۵-۳. **از نظر سطوح سازمانی:** نامه‌های اداری را از نظر سطوح سازمانی یعنی از این منظر که نویسنده و گیرنده نامه داخل یا خارج از یک سازمان باشد، می‌توان به دو دسته نامه‌های داخلی و خارجی تقسیم کرد.

نامه‌های داخلی به مکاتباتی گفته می‌شود که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت می‌گیرد که اهم آنها به این شرح است: نامه بین دو واحد هم سطح؛ نامه از واحد بالاتر به واحد پایین‌تر؛ نامه از واحد پایین‌تر به مقام یا واحد بالاتر؛ نامه از طرف یک کارمند به یک واحد و نامه از طرف یک واحد به یک کارمند.

نامه‌های خارجی: به مکاتباتی گفته می‌شود که با خارج سازمان انجام می‌شود. اهم نامه‌های خارجی بر اساس مخاطبان آنها عبارتند از: نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارتخانه؛ نامه به یک وزارتخانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن؛ نامه به یک شخص حقیقی؛ و نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.

۲-۲-۳. **از لحاظ مقام اداری گیرنده:** یکی دیگر از تقسیم‌بندی‌های ارائه شده برای نامه‌های اداری، از لحاظ مقام اداری گیرنده است. از این منظر می‌توان نامه‌های اداری را در سه سطح زیر بازشناخت: سطح یک: نامه‌های اداری که با عناوین مقام معظم رهبری، رئیس مجمع تشخیص مصلحت نظام، رؤسای قوای سه گانه، وزرا، معاونان رئیس جمهور و مقام‌های هم‌تراز صادر می‌شوند.

سطح دو: نامه‌های اداری که با عناوین رؤسای دفت‌های مقام معظم رهبری و سران قوای سه‌گانه، مشاوران رئیس‌جمهور، معاونان وزرا و استانداران، رؤسا و معاونان اداری و مالی و دیگر معاونان سازمان‌ها و مراکز مستقل و مقام‌های هم‌تراز آنها صادر می‌شوند.

سطح سه: نامه‌های اداری که با عنوان‌های جدا از عنوان‌های بالا صادر می‌شوند.

۳-۲-۳. از نظر پایگاه اداری: نامه‌های اداری از نظر پایگاه اداری به نامه‌های دستوری، هماهنگی، بازدارنده و درخواستی قابل تقسیم می‌باشد.

نامه‌های دستوری: محتوای مثبت دارد و از مقام بالا به پایین نوشته می‌شوند.

نامه‌های هماهنگی: محتوای مثبت دارد و دو جایگاه مساوی را به لحاظ مقام شامل می‌شوند.

نامه‌های بازدارنده: این نامه‌ها محتوای منفی دارند و توسط مقام‌های بالا و پایین نوشته می‌شوند.

نامه‌های درخواستی: محتوای مثبت دارند و از سوی مقام پایین‌تر نوشته می‌شوند.

۳-۲-۴. از نظر امنیتی: نامه‌های اداری از نظر امنیتی به دو نوع کلی نامه‌های عادی و طبقه‌بندی شده (محرمانه، خیلی محرمانه، سری و فوق سری)، تقسیم می‌شوند.

۳-۳. اجزای نامه‌های اداری: نامه‌های اداری را معمولاً به شش بخش تقسیم کرده‌اند: سرلوحه، عنوان، متن نامه، امضا، رونوشت و نام گیرندگان و نشانی فرستنده.

۳-۳-۱. سرلوحه (سربرگ): سرلوحه شامل عنوان بالای نام، نشانی سازمان یا نشانه نظام جمهوری اسلامی، شماره، تاریخ و شرح پیوست است. عنوان بالای نامه را به دلیل وحدت رویه در وسط صفحه می‌آوریم. اگر عنوان‌ها بیشتر از دو سه مورد باشد، نیازی به ذکر عنوان جمهوری اسلامی ایران نیست.

همچنین باید پیوست داشتن یا نداشتن نامه، با فعل «دارد» یا «ندارد» مشخص شود. اگر در متن نامه به تعداد صفحات پیوست اشاره نشده است، در این قسمت باید تعداد صفحه‌ها را ذکر کرد. البته بهتر است به این مورد در متن نامه نیز اشاره شود.

۳-۳-۲. عنوان: عنوان نامه شامل عنوان گیرنده، نام فرستنده و موضوع نامه است که با واژه‌های «به، از، موضوع» مشخص شده است. شیوه‌های رایج در بکار بردن نام گیرنده و فرستنده عبارتند از:

از: فرستنده

به: گیرنده

موضوع:

روش بالا در نهادهای نظامی مرسوم است و آن این است که حالت دستوری دارد، ولی امتیاز ویژه‌اش ذکر موضوع نامه است که موجب تسریع در پیگیری‌ها می‌شود.

ب.

به: گوینده

از: فرستنده

موضوع:

در این روش، گوینده در اولویت قرار می‌گیرد و موضوع نیز ذکر می‌شود.

ج.

سمت، نام گیرنده

مثال: مدیر کل محترم امور اداری، جناب آقای رحیمی

د.

نام گیرنده، سمت

موضوع:

طبیعی است که در مقابل عبارت «موضوع»، موضوع نامه با دقت کامل و براساس مطالب مطرح شده در نامه، نوشته می‌شود. استخراج دقیقه موضوع نامه و کوتاه کردن آن، باید همواره مورد نظر نویسنده باشد.

۳-۳-۳. متن نامه: متن نامه شامل موارد زیر است:

الف. شروع: به کار بردن عبارت‌هایی مانند با سلام (سلام‌علیکم).

ب. مقدمه: در این قسمت در واقع مخاطب برای رسیدن به سوابق راهنمایی می‌شود. در نامه نگاری‌های اداری، چنانچه قبلاً درباره موضوع مورد نظر مکاتبه‌ای صورت گرفته باشد، برای آسانی و تسریع در رسیدگی به آن، نامه‌های ارسالی را به آخرین نامه مربوط ارجاع می‌دهند؛ برای نمونه:

پیرو نامه شماره مورخ؛ اگر نامه به دنبال نامه پیشین دفتر (فرستنده) باشد.

بازگشت به نامه شماره مورخ؛ اگر نامه در پاسخ به نامه مخاطب باشد.

عطف به رونوشت نامه شماره مورخ؛ در صورتی که عنوان نامه خطاب به دفتر نبوده، بلکه رونوشت آن به دفتر ارسال شده باشد.

پیرو جلسه مورخ در محل؛ اگر سابقه نامه، مربوط به جلسه‌ای خاص است که در آن جلسه حضور نداشته است، بهتر است به این نکته اشاره شود که چه فردی از طرف مخاطب این نامه در جلسه حضور داشته است.

پیرو مذاکره تلفنی مورخ اگر سابقه نامه، مذاکره تلفنی باشد.

بدیهی است ارائه اطلاعات به منظور سهولت پیگیری نامه مفید خواهد بود.

تذکر ۱: برای هر نامه فقط یک نامه پاسخ (بازگشت یا عطف) تهیه و ارسال می‌شود. در صورت نیاز به ارسال نامه‌ای دیگر، نامه ارسالی حسب مورد، یا باید پیرو نامه پیشین دفتر باشد یا اگر ارتباط مناسبی با نامه قبلی ندارد، باید با عنایت به نامه مخاطب ذکر شود.

تذکر ۲: هنگام ارسال پیش‌نویس نامه برای تایپ، در صورتی که نامه دارای سوابق باشد و در سامانه اتوماسیون دبیرخانه وجود نداشته باشد، باید سوابق کتبی آن پیوست شود. این امر به دو دلیل انجام می‌شود: کمک به مخاطب در دریافت آسان‌تر پیام و توجهی برای ارائه پیام یا دلیلی برای نوشتن نامه.

ج. اصل پیام: نامه ممکن است درباره یک یا چند موضوع باشد. بهتر است برای موضوعات مختلف، نامه‌های جداگانه تهیه و تدوین گردد. ممکن است متن نامه شامل یک موضوع اصلی و چندین موضوع فرعی وابسته باشد. در این صورت نخست موضوع اصلی نوشته می‌شود و سپس موضوعات فرعی وابسته به آن، به ترتیب اهمیت ذکر می‌شود.

د. اختتامیه (بیانیه پایانی): قسمت پایانی نامه معمولاً شامل یکی از موارد زیر است:

- توجیه پیام یا درخواست؛
 - تأکید بر آنچه خواسته شده؛
 - تشویق مخاطب به انجام درخواست؛
 - توجیه قانونی و عاطفی موضوع.
- ملاحظه: برای آغاز نامه به عنوان جمله خبری آغازی و برای پایان نامه به عنوان جمله درخواستی، مناسب‌تر است جملات زیر به کار گرفته شود:
- شروع جمله خبری:

به استحضار می‌رساند: برای مقام‌های بالاتر.

به اطلاع می‌رساند: برای مقام‌های هم‌رده و پایین‌تر.

شروع جمله درخواستی:

مستدعی است دستور فرمایید: برای مقام معظم رهبری و رؤسای محترم سه قوه.

خواهشمند است مقرر فرمایید: برای مقام‌های بالاتر.

خواهشمند است دستور فرمایید: برای مقام‌های هم‌رده.

خواهشمند است: برای مقام‌های کمی پایین‌تر.

مقتضی است: برای مسئولان رده پایین (جمله دستوری است).

پایان جمله درخواستی:

..... مبذول نمایند: برای مقام‌های بالاتر.

..... اقدام لازم را به عمل آورند: برای مقام‌های هم‌رده و پایین‌تر.

تذکر ۱: هنگامی که اقدام باید وسیله مخاطب (گیرنده نامه) انجام شود، از جمله‌های زیر استفاده می‌شود:

خواهشمند است عنایت لازم را مبذول فرمایید (یا فرمایند): برای مقام‌های بالاتر.

لطفاً نمایید: برای مقام‌های هم‌رده و پایین‌تر.

مقتضی است نمایید: مسئولان رده پایین (جمله دستوری است).

تذکر ۲: در صورتی که نامه دارای پیوست باشد، از عبارت‌های زیر استفاده می‌شود:

— به پیوست تقدیم می‌شود: برای مقام‌های تراز اول ارشد کشور.

— به پیوست ایفاد می‌شود: برای مقام‌های هم‌رده و بالاتر.

— به پیوست ارسال می‌شود: برای مقام‌های پایین‌تر.

در ضمن باید علت ارسال پیوست نامه نیز ذکر بشود؛ برای نمونه:

— برای استحضار یا برای صدور دستور مقتضی: برای مقام‌های بالاتر.

— برای اطلاع یا برای اطلاع و بهره‌برداری لازم: برای مقام‌های هم‌رده.

— برای اطلاع یا برای اطلاع و اقدام مقتضی: برای مقام‌های پایین‌تر.

تذکر ۳: در خاتمه نامه نیز حسب مورد می‌توان از جملات زیر استفاده نمود:

— پیشاپیش از عنایت حضرت عالی تشکر می‌شود: برای مقام‌های ارشد کشوری.

— پیشاپیش از مساعدت (بذل توجه) جناب عالی تشکر می‌شود: برای مقام‌های بالا.

— پیشاپیش از همکاری (مساعدت) جناب عالی تشکر می‌شود: برای مقام‌های هم‌رده.

— پیشاپیش از توجه جناب عالی تشکر می‌شود: برای مقام‌های پایین.

۳-۳-۴. سمت، نام فرستنده و امضا. نامه برای رسمیت یافتن، علاوه بر شماره و تاریخ، نیازمند مشخصات تأیید کننده نامه (شامل آوردن سمت، نام فرستنده و امضای او) می‌باشد. امضا به صورت‌های زیر است:

الف. امضای مستقیم: فرستنده نامه، خودش نامه را امضا می‌کند. این امضا نسبت به دو امضای دیگر (که شرح آنها در سطرهای بعدی می‌آید) اعتبار بیش تری دارد، چون متن نامه به رؤیت امضاکننده رسیده است.

ب. امضای از طرف: فرستنده نامه به شخص دیگری اجازه می‌دهد که نامه را امضا کند. این فرد موظف است که حتماً اسم خود را به همراه عبارت «از طرف» بنویسد. باید طی نامه‌ای رسمی مشخص شود که حدود اختیارات فردی که از طرف امضا می‌کند به چه میزان است تا امکان هرگونه سوءاستفاده احتمالی از بین برود. امضای الکترونیکی در سیستم اتوماسیون، امضای مستقیم محسوب می‌شود.

ج. امضای مهر/ مهر امضا: فرستنده نامه اجازه می‌دهد از مهری که از امضای وی تهیه شده است، استفاده کنند. معمولاً از امضای مهر در نامه‌هایی که به مقام‌های بالا ارسال می‌گردد، استفاده نمی‌شود. برخی نامه‌ها نیازی به مهر کردن ندارند، از آن جمله‌اند: نامه‌هایی که شماره مسلسل دارند یا نامه‌هایی که اعلام می‌شوند.

۳-۳-۵. رونوشت: در رونوشت‌های نامه، ترتیب گیرندگان براساس رده و مقام آنان آورده می‌شود. اگر رده گیرندگان در یک سطح باشند، نگارش رونوشت‌ها به ترتیب حروف الفبا است.

تذکر: در ترتیب رونوشت نامه، جایگاه صاحب امضا در ردیف آخر می‌باشد. در نامه‌های الکترونیکی امضای مسئول پیش از رونوشت گیرندگان است.

۳-۳-۶. نشانی فرستنده جزء ششم نامه اداری است.

خلاصه اجزای نامه‌های اداری

بسمه تعالی شماره: تاریخ: پیوست:	۱. سرلوحه (سربرگ): ۲. عنوان گیرنده عنوان فرستنده موضوع:
	۳. متن: مقدمه اصل پیام اختتامیه
	۴. امضا: نام فرستنده سمت امضا
	۵. رونوشت: -
	- نشانی - تلفن - دورنگار - پست الکترونیکی

۴. گزارش نویسی

یکی از وظایف عمده هر سازمان، گردآوری و ارائه اطلاعات درست، دقیق و سریع به مدیر و مقام‌های تصمیم‌گیرنده است. به گونه‌ای که این مقام‌ها در سطوح مختلف سازمانی بتوانند با استفاده از اطلاعات به دست آمده، تصمیم‌های لازم را اتخاذ کنند. بنابراین، بیشتر برنامه‌ریزی‌ها و تصمیم‌ها بر مبنای گزارش و اطلاعاتی است که ارائه می‌شود.

با توجه به اهمیت گزارش، تهیه‌کننده گزارش در مقابل سازمان و مدیر خود مسئول است و کوچک‌ترین سهل‌انگاری در این مورد ممکن است ضرر جبران‌ناپذیری را متوجه سازمان کند.

۴-۱. تعریف گزارش: گزارش را می‌توان انتقال اطلاعات، رویدادها، نتایج تحقیق‌ها و بررسی‌های انجام شده به مقام بالاتر یا هم‌تراز اداری برای تصمیم‌گیری و استفاده علمی، فنی یا اداری تعریف کرد.

۴-۲. تعریف گزارش نویسی: گزارش نویسی عبارت است از: فن نگارش اطلاعات، رویدادها، جزئیات و مسائل با رعایت ترتیب و توالی منطقی و تشخیص اولویت‌ها و مطالب و توجه به چارچوب گزارش، رعایت دستور زبان، نشانه‌گذاری و پاراگراف‌بندی که با صحت و سرعت به خواننده آن منتقل می‌شود. در گزارش نویسی این مهم است که نویسنده گزارش بتواند تصویر روشنی از فکر و هدف خود در ذهن خواننده ترسیم کند.

۴-۳. گزارش اداری: هر نوشته‌ای که براساس سلسله مراتب اداری از رده پایین‌تر به رده بالاتر و به منظور ارائه نتایج دستورهای صادره تهیه می‌شود، گزارش اداری نامیده می‌شود.

هر مدیریتی در هر سطحی از سطوح، برای آنکه بتواند از جریان امور حوزه خود آگاهی پیدا کند و بر پایه این آگاهی واکنش منطقی نشان دهد، از جمله تصمیمی درست و مؤثر بگیرد، ناگزیر باید گزارش‌هایی را دریافت کند.

در این گزارش‌ها محتوا و نتایج مطالعات و تحقیقات و بازرسی‌ها، نحوه میزان پیشرفت اجرای برنامه‌ها و دستورها، ثمرات فعالیت‌ها و پیامدها و بازتاب‌های آنها، کنش و واکنش‌های درونی و بیرونی، خلاصه هر واقعه مهم و حساسی که در محدوده دستگاه و حریم و محیط آن روی داده یا بر آن اثر گذشته منعکس می‌شود. گزارش اداری دارای ارکان و اجزای خاص خود می‌باشند.

۴-۴. فایده و اهداف گزارش: اهداف گزارش را می‌توان فهرست‌وار به این شرح بیان کرد:

برطرف کردن نیازهای اطلاعاتی مدیریت؛

اطلاع مدیریت از کمیت و کیفیت فعالیت‌های انجام شده در واحد تحت نظر خود؛

اطلاع مدیریت از چگونگی اجرای دستورهای صادره؛

ارائه آمار فعالیت‌ها به مقام‌های بالاتر؛

انتقال اطلاعات و تجربیات به آیندگان.

۴-۵. انواع گزارش: گزارش را می‌توان از نظر اندازه، محتوا و نحوه و فوریت ارائه آن تقسیم‌بندی

کرد:

الف. گزارش از نظر اندازه: از این منظر گزارش را می‌توان به گزارش کوتاه (حدود سه صفحه) و گزارش مفصل (بیش از سه صفحه)، تقسیم کرد. معمولاً گزارش کوتاه و مفصل جداگانه تهیه و منضم به یک نامه برای مقام بالاتر ارسال می‌شود.

گزارش کوتاه از شش قسمت تقسیم تشکیل شده است: ۱. به ۲. از؛ ۳. موضوع؛ ۴. مقدمه؛ ۵. متن؛ و ۶. نتیجه (پایان).

گزارش مفصل و رسمی دارای ده قسمت می‌باشد: ۱. نامه پیوست؛ ۲. جلد گزارش؛ ۳. صفحه عنوان گزارش؛ ۴. فهرست جامع مطالب؛ ۵. خلاصه گزارش (برای مقامات عالی‌رتبه)؛ ۶. مقدمه؛ ۷. متن؛ ۸. نتیجه یا پیشنهاد؛ ۹. پیوست‌ها و ۱۰. منابع و مأخذ.

ب. گزارش از نظر محتوا: گزارش از لحاظ محتوا شامل گزارش‌های اطلاعاتی (مانند گزارش کارکرد ماهانه و سالانه)، تحقیقی (مانند گزارش بررسی علل حادثه) و تجلیلی است. گزارش تجلیلی، کامل‌ترین نوع گزارش محسوب می‌شود مانند گزارش علل کاهش کیفیت و کمیت تولید. در این نوع گزارش ضمن بررسی، اطلاع‌رسانی شده و علل مورد نظر هم تجزیه و تحلیل می‌شود؛ ضمن اینکه نظرات گزارش دهنده نیز به عنوان پیشنهاد ارائه می‌گردد.

ج. گزارش از نظر نحوه و فوریت ارائه: گزارش را از نظر نحوه ارائه می‌توان به گزارش‌های عادی (آشکار) یا طبقه‌بندی شده (محرمانه و نظایر آن) و از نظر فوریت ارائه به گزارش عادی، فوری و خیلی فوری (آنی) تقسیم‌بندی کرد.

۴-۶. مراحل گزارش‌نویسی

نویسندگان کتاب‌های پایه و معتبر گزارش‌نویسی، مراحل چهارگانه تهیه و تدارک، طرح ربط منطقی مطالب، نگارش و تجدید نظر را در تنظیم هر نوع گزارش ضروری دانسته‌اند.

الف. مرحله تهیه و تدارک: پیش از این که آغاز به نوشتن کنیم، باید تمام اطلاعات، حقایق، علل و عوامل مربوط به موضوع گزارش را مورد نظر قرار دهیم و برای این کار باید فکر کنیم که هدف ما از نوشتن گزارش چیست، خواننده آن چیست، چه اطلاعاتی دارد و به چه اطلاعاتی نیاز دارد. افزون بر آن، داشتن آمادگی ذهنی، روانی و جسمانی برای نگارش دارای اهمیت بسیار است. همچنین دارا

بودن ذوق، شوق و قریحه نویسندگی، تسلط آشنایی کافی به موضوع مورد بحث، شناخت منابع و استفاده از آیین نگارش از اهمیت خاصی برخوردار است.

ب. مرحله طرح بحث منطقی مطالب: در هر طرحی، رعایت ترتیب و توجه به توالی و اولویت‌ها و ارتباط منطقی مطالب اهمیت بسیار دارد و هنر نویسنده را نشان می‌دهد.

ج. مرحله نگارش: مهم‌ترین قسمت گزارش، نگارش اطلاعات گردآوری شده و ایجاد ارتباط منطقی بین مطالب است. برای این که گفتارمان را به صورت نوشته‌ای قابل قبول درآوریم، باید درست بیندیشیم و چیزی را که می‌خواهیم بگوییم و بنویسیم، با نظم و ترتیب منطقی و اسلوب طبیعی، در قالب کلمات مناسب و درست درآوریم تا خواننده به مفهوم و اندیشه نوشته به درستی پی ببرد.

با توجه به اینکه نوشتن یکی از ابزارهای مهم ارتباطات است و به یاری آن می‌توان اندیشه‌ها، احساسات، افکار و باورهای خود را به دیگران منتقل نمود، بنابراین نویسنده گزارش باید ساختار و ترکیب نوشته خود را مشخص کند. مواردی که برای تهیه رئوس مطالب هر گزارش ارائه می‌شود، عبارت است از:

- عناوین مطالب در گروه‌های فکری اصلی طبقه‌بندی شود؛
- مطالب گروه‌های فکری، به ترتیب منطقی و حسب درجه اهمیت و اولویت آنها تنظیم شود؛
- قسمت‌های تنظیم شده به ترتیب منطقی نوشته شود.
- د. مرحله بازنگری و تجدید نظر: برای اطمینان از نحوه تهیه گزارش و مطالب تهیه شده، پاسخ به پرسش‌های زیر راهنمای مناسبی برای اصلاح، تکمیل و رفع کاستی‌های گزارش است:
- آیا عنوان و موضوع گزارش درست انتخاب شده است؟
- آیا مطالب گزارش با عنوان آن مطابقت دارد؟
- آیا مطالب گزارش روشن و قابل فهم است؟
- آیا مطالب گزارش به صورت منطقی و بر اساس اولویت تنظیم شده است؟
- آیا همه اطلاعات لازم در مورد گزارش گردآوری و ارائه شده است؟
- آیا نتیجه و پیشنهادهای ارائه شده قابل اجرا و پیگیری است؟
- آیا گزارش از نظر دستور زبان، پاراگراف‌بندی و نشانه‌گذاری درست تنظیم شده است؟
- آیا متن گزارش از نظر ماشین‌نویسی و تعداد نسخه‌های مورد نیاز، دقیقاً واری شده است؟
- در مجموع، گزارش باید به آسانی قابل فهم بوده و بر خواننده اثر مثبت بگذارد و فکر او را دچار آشفتگی نکند.

۷-۴. چند نکته مهم

۷-۴-۱. شیوه املائی و نشانه‌گذاری: یکدستی شیوه اجرایی باید رعایت شود. شیوه‌های سلیقه‌ای باید مطلقاً کنار نهاده شود. در موارد تردید باید به واژه نامه‌های معتبر مراجعه شود. در نشانه‌گذاری دو مسئله باید مدنظر باشد: منعکس ساختن آهنگ گفتار (مثلاً پرسشی یا تعجبی) و نشان دادن ساختمان جمله‌ها و روابط اجزای آنها. هدف نشانه‌گذاری این است که درست خواندن را آسان سازد و از موارد ابهام بکاهد.

نشانه‌گذاری به‌ویژه در اسناد و مدارک قانونی حساس است، زیرا بود و نبود تنها یک ویرگول چه بسا مدلول سند را تغییر دهد. به همین دلیل، مواد قانونی را معمولاً به گونه‌ای انشاء می‌کنند که استفاده از ویرگول ضرورت نیابد.

در استفاده از نشانه‌های سجاوندی باید امساک کرد. هیچ نشانه سجاوندی که توجیه بلاغی یا منطقی نداشته باشد، نباید به کار می‌رود.

اعداد از یک تا صد، با حروف نوشته می‌شوند. عددی که موضوعیت برجسته‌ای دارند، بهتر است هم رقمی و هم حرفی نوشته شوند.

کوتاه نوشته‌ها (نشانه‌های اختصاری) و رمزها، اگر متداول نباشد، بهتر است بار نخست به صورت کامل آورده شود.

۷-۴-۲. صفحه‌آرایی: در صفحه‌آرایی، هر سازمانی از قواعدی مدون پیروی می‌کند. آنچه در همه جا باید منظور نظر باشد، پاسخ‌گویی به توقعات زیر است:

- آسان‌سازی خواندن گزارش؛

- آراستگی صفحات و پوشش آن.

در صفحه‌آرایی مسائلی چون حاشیه‌بندی، پاراگراف‌بندی، عنوان‌گذاری، شماره‌گذاری نمودارها و جدول‌ها و پیوست‌ها، فاصله‌گذاری و استفاده از یک یا دو روی برگ نیز مطرح است.

زبان: گزارش، به مقدار مقتضای موضوع و مقصود نگارش آن، انواع گوناگونی دارد. از این‌رو برای انشای آن، سبک واحد و مطلوبی نمی‌توان پیشنهاد کرد. با این همه، پاره‌ای اصول و مبادی عام در این زمینه وجود دارد، از جمله ترجیح تعبیر و واژه مانوس بر مهجور، واژه ذات بر معنا، بسیط بر مرکب و کوتاه بر بلند. هیچ یک از این اصول نیز مطلق و تخلف‌ناپذیر نیست و در مواردی به ملاحظات می‌توان از آنها عدول کرد.

همچنین امساک در کاربرد فعل مجهول، پرهیز از کاربرد بی‌رویه صفت، پرهیز از حشو و همان‌گویی و تکیه کلام، گزینش تعبیر درست و درخور، و خلاصه پرهیز از هر آنچه خواندن گزارش را وقت‌گیر، دشوار و ملال‌آور سازد، توصیه شده است.

۸-۴. ویژگی‌های ساختاری و محتوایی گزارش

همه ویژگی‌های ساختاری و فردی را می‌توان زیر عنوان‌های روشن، موجز و درست خلاصه کرد. اگر زبان گزارش این ویژگی‌ها را دارا باشد، ایرادی بر آن وارد نیست.

۸-۴-۱. استفاده درست و مشخص از واژگان: باید همواره این نکته را در نظر داشت که گزارش‌خوان فرصت چندانی برای مطالعه گزارش ندارد. از این‌رو نباید بر سر توضیح و ابهامات یا مراجعه به واژه‌نامه، یا چند بار خواندن برای فهم مقصود، وقت او را گرفت. اگر به کار بردن اصطلاحی فنی و ناآشنا ضروری است، باید بلافاصله توضیح داده شود. اگر از به کار بردن واژه یا عبارتی، معنای ویژه‌ای مورد نظر است، در همان کاربرد اول، باید تفسیر گردد تا کج فهمی به بار نیآورد.

گاهی استفاده از فعل مجهول به ملاحظه موقعیت یا به منظور رعایت فنون صنعت دیبیری (پرهیز از تکرار کاربرد صیغه متکلم) موجه می‌نماید. لیکن باید این نکته را نیز در انتخاب گزینه برتر در نظر داشت که آوردن فعل معلوم به جای مجهول و متعدی به جای لازم، به نوشته روح و تحرک بیش تری می‌بخشد.

۸-۴-۲. پرهیز از پیچیده‌گویی و ابهام: مسئله حساس در گزارش، دوری از پیچیده‌گویی و ابهام است. پیچیدگی و ابهام در نوشته گاه کسل‌کننده، گاه گمراه‌کننده و گاه خنده‌آور می‌شود. از جمله عوامل ابهام، قرار نگرفتن واژه یا عبارت در جای مناسب جمله، بی‌دقتی در کاربرد نشانه‌های سجاوندی، روشن نبودن مرجع ضمیر، مطابقت نداشتن فعل و فاعل و حذف‌های بی‌قرینه لفظی یا معنایی یا موقعیتی است. همچنین معلوم نبودن اینکه آیا کلمه باید به سکون آخر خوانده شود یا به کسره اضافه و منعکس نشدن تکیه و آهنگ در نوشتار، چه بسا موجب بدخوانی و در نتیجه سوءتعبیر شود.

۸-۴-۳. اجتناب از تکرار: به کارگیری تعبیراتی که از بس به جا و بیجا به کار رفته‌اند حکم «قاب دستمال» را پیدا کردند، اثری ناخوشایند جای می‌گذارد و گاه ملال‌آور می‌شود. این تعبیرات، از آنجا که گویا خواننده یا شنونده، منتظر آمدن آنهاست، مفهوم خود را از دست داده‌اند و پیام‌آور نیستند.

۸-۴-۴. به کار نگرفتن زبان خاص: از بکار بردن زبان حرفه‌ای، اگر مخاطب اهل حرفه نباشد، باید دوری جست. گزارش معمولاً برای مدیران نوشته می‌شود و اینان چه بسا فقط در فن مدیریت

تخصص حرفه‌ای داشته باشند و با زبان و ادبیات حرفه‌های دیگر آشنا نباشند. بنابراین، به رعایت حال آنان، تا آنجا که ممکن باشد، باید از کاربرد واژگان و ترکیبات حرفه‌ای خودداری کرد.

۴-۸-۵. پرهیز از مغلق‌نویسی: گزارش میدان مناسبی برای تفنن‌های بدیعی و شاعرانه نیست و معمولاً صورت‌های خیالی و بدیعی کلام، (همچون کنایه، مجاز، ضرب‌المثل، ایهام، رمز، نماد و آنچه مستقیماً اشاره به معنا نکند) را برنمی‌تابد. در این مقام، استعداد نویسنده در انشا و دبیری باید به راه‌های دیگری همچون ایجاز، فصاحت، دقت، مقتضای حال و مناسبت تعبیر هدایت شود.

به کارگیری عبارت‌های مطمئن، لفاظی، حشو و تکرار و مترادف‌ها نیز چه بسا این تصور را پدید آورد که گزارش‌نویس مطلب چندانی برای گفتن ندارد. چنین تصویری بیراه نیست و ما در گنجینه ادبیات ایرانی نمونه‌های اعلایی از این گونه گزارش‌ها و منشآت را فراوان سراغ داریم.

کاربرد واژه‌های منسوخ و مرده و نیم مرده نیز در گزارش‌نویسی توجیهی ندارد زبان گزارش باید زبانی زنده و در عین حال پاکیزه باشد. آوردن نسنجیده و بی‌حساب قید و صفت نه تنها مایه قوت کلام و استواری معانی نمی‌شود، چه بسا پیام را مخدوش، مختل و حتی مأیوس می‌سازد. در گزارش، به ویژه از پشت سر هم آوردن صفت‌های مترادف، که لحن کلام را به شیوه مداحان خطابه‌ای نزدیک می‌سازد، باید دوری جست.

۴-۸-۶. جلوه گزارش: با دیدن گزارش تا حدی می‌توان دریافت که در آن چه مایه دقت، نظم و آراستگی، اعتدال و هنر به کار رفته و موضوع آن، چه اندازه مهم و جدی تلقی شده است.

گزارش، برای احراز هویت و برای اینکه میان اوراق دیگر گم نشود، درون جلد یا پوشه‌ای جای داده می‌شود. اگر هم جلد و روکش نداشته باشد، همان صفحه عنوان جانشین آنها می‌گردد. محل عنوان طوری اختیار می‌شود که در چارچوب ویتترین پوشه یا جلد (فضای مربع شکل از روی پوشه که بریده شده یا پشت نماست) جای گیرد و نمایان باشد.

جلد یا پوشه، شفاف یا مات و رنگی یا غیررنگی است، و اگر رنگی باشد، بهتر است میان رنگ آن و محصول و ویژگی سازمان نسبتی در نظر گرفته شده باشد (مثلاً برای محصولات مانده زغال سنگ، فولاد، مواد غذایی، به ترتیب رنگ‌های سیاه، خاکستری و کرم انتخاب شوند).

رنگ سفید برای جلد توصیه نمی‌شود، چون علاوه بر آنکه چرک‌نماست، از اوراق دیگر متمایز نیست. تلفیق و ترکیبی از دو یا چند رنگ تأثیری جداگانه پیدا می‌کند. مثلاً آرایشی از سیاه و زرد یا سیاه و نقره‌ای و سیاه و طلایی دیگر حاکی از تاریکی و ماتم نیست. نوع و اندازه برگ کاغذ، نوع قلم، شیوه تکثیر و طرز جا دادن برگ‌ها در پوشه به نوبه خود در جلوه گزارش موثرند.

جدی به جا مانده باشد، اهمیت کار گزارش‌نویس مورد تردید قرار می‌گیرد. به هر روی، گزارش نهایی، هر چند مصون از کاستی نباشد، باید به موقع حاضر شود.

در نگارش اول نباید چندان در بند شکل گزارش بود و باید بیشتر به محتوای آن توجه کرد. برای پرداختن به آرایش و پیرایش آن از نظر زبانی و سبکی و القای پیام فرصت هست. اگر پیچیدگی و ابهامی در میان باشد، چه بسا با پس و پیش کردن یک واژه یا بند، افزودن یک پرانتز، به کاربردن یک نشانه سجاوندی و آوردن یک مترادف توضیحی بتوان آن را رفع کرد. اصطلاحات بهتر است در پیش‌نویس اعمال گردد.

گاهی در گزارش‌نویسی، سرعت نگارش با ازدحام اندیشه‌ها نمی‌تواند همگام شود. در این حالت استفاده از تندنویسی یا ضبط گفتار راه حل مطلوبی است. در تندنویسی و ضبط گفتار همواره خطر آمیختگی شیوهای گفتاری و نوشتاری وجود دارد. منشیان ورزیده و کاردان قادرند گفته‌ها را به سبک نوشتاری درآورند. لحن و آهنگ گفتار و نوشتار باید به گونه‌ای منعکس شود تا باعث ابهام نگردد. نشانه‌های سجاوندی از این حیث مشکل‌گشایند. به هر روی، تبدیل گفتار مضبوط به نوشته، مستلزم یک رشته کارهای اضافی ظریف و حتی بازنویسی است. در املای مطلب به تندنویس یا نوار، ذکر برخی از نشانه‌های فصل و وصل مانند ویرگول و نقطه، به ویژه در مواردی که احتمال پدیدآمدن ابهام معنایی برود، خالی از فایده نخواهد بود. همچنین هجی کردن واژه‌هایی که ممکن است غلط نوشته شود و ذکر علامت نقل قول و پرانتز و نظایر آنها ضروری است.

۸-۱۱. زمان‌بندی: در زمان‌بندی، برای حروف چینی گزارش، واریسی و اصلاح، تهیه مواد جدولی، صفحه‌آرایی و همچنین برای خطاهای احتمالی باید مدت معقولی در نظر گرفت. تکثیر، صحافی و ... نیز نیازمند فرصتی است.

۸-۱۲. واریسی و ویرایش: هر گزارشی به ویرایش نیاز دارد. گزارش کوتاه را معمولاً خود گزارش‌نویس واریسی می‌کند، هر چند بهتر است برای اظهار نظر به یکی از همکاران صالح داده شود. گاهی هر بخش از گزارش، اثر فردی جداگانه است. در این حالت، وظیفه ویراستار سنگین‌تر می‌شود. مسئول تنظیم گزارش با هر نویسنده درباره موعده تحویل سهم او توافق می‌کند. بدیهی است که نوشته‌ها یکدست و در یک سطح نیست. برخی از آنها را عیناً یا با مختصر دست‌کاری می‌توان در گزارش نهایی وارد کرد. برخی دیگر نیازمند واریسی داده‌ها و محاسبات و نتیجه‌گیری‌ها است یا از لحاظ فردی نیاز به بازنویسی دارد. چه بسا همین بخش‌های پرکار بیشتر به دست مسئول تهیه گزارش برسد و احیاناً لازم افتد که نگارش آن بخش به دیگری محول شود.

۷-۸-۴. برنامه‌ریزی: از آغاز باید دانست گزارش گیرنده چه پرسش‌هایی دارد. همچنین در جریان کار، همواره باید سنجید که فلان مسئله برای گزارشگر ارجی دارد یا نه. به پاسخ پرسشی خاص کمک می‌کند یا نه و آیا مسئله‌ای دیگر وجود ندارد که باید بررسی شود؟

برای حصول اطمینان از کامل بودن گزارش، بهتر است نتایج را شفاهی گزارش کرد تا به کاستی‌ها پی برد و تغییرات لازم را در گزارش اعمال نمود. بدین سان، گزارش‌گیر برای پذیرش و درک مطالب گزارش آمادگی بیش‌تری پیدا می‌کند. برای احتیاط بهتر است پیش‌نویس گزارش را به گزارش‌گیر ارائه داد تا اگر در آن کمبود و نارسایی بیند، یادآور شود.

۸-۸-۴ طرح: اساس برنامه‌ریزی همان تقسیم کار به چند مرحله و تخصیص وقت و امکانات کافی برای هر مرحله است. از این رو، تنظیم جدول زمانی مهم است. گاهی تمدید مهلت، ضرورت پیدا می‌کند که باید تقاضا شود. اگر پیشرفت اجرای برنامه کار به میزانی نرسد که برای گزارش‌نویسی فرصت کافی باقی بماند، خطر آن هست که ناگزیر شوید ایام فراغت و تعطیل خود را صرف آن کنید. تازه، گزارشی که با شتاب و در اوضاع نامساعد و با تأخیر یا در واپسین لحظات نوشته شود، علی‌القاعده چندان سنجیده و آراسته نخواهد بود. برای پرهیز از چنین رویداد ناخوشی بهتر است ضرب‌الاجلی برای زمان پایان جمع‌آوری مطالب برای نوشتن گزارش تعیین شود؛ به‌گونه‌ای که برای گزارش‌نویسی مهلت نسبتاً فراخی بماند تا چنانچه به هنگام تنظیم گزارش، کمبود داده‌های مهمی برای نتیجه‌گیری معلوم گردد، فرصت برای جبران در دست باشد.

۹-۸-۴. گردآوری مواد خام: مواد خام در جریان پیشرفت کار، یعنی در جریان جمع‌آوری اطلاعات مصاحبه‌ها و هدایت تجربیات، گرد می‌آید. همه یادداشت‌ها، محاسبات، نمودارها، نامه‌های فرستاده و رسیده و مدارک مورد مطالعه برای تهیه گزارش بالقوه مفیدند. یادداشت‌ها را باید در آخر وقت اداری منظم، مرتب و پاک‌نویس کرد تا هم از آشفته‌گی در آیند و هم نقض آنها آشکار شود. براساس یادداشت‌های مغشوش و ناقص به دشواری می‌توان گزارشی درخور و شایسته نوشت. در عوض، یادداشت‌های پاکیزه و مرتب را گاهی عیناً می‌توان در گزارش درج کرد و بدین‌سان قسمتی از کار گزارش‌نویسی را آسان ساخت. سرعت گزارش‌نویسی به مهارت و ممارست و استعداد نویسنده آن بستگی دارد. با این همه، در این مورد خاص، پشتکار از قریحه و هنر، مشکل‌گشا تر است.

۱۰-۸-۴. پیش‌نویس: پیش از نوشتن گزارش نهایی، دست‌کم تهیه یک پیش‌نویس لازم است. چنانچه در این پیش‌نویس حک و اصلاح و تغییر زیادی اعمال می‌شود، باید پیش‌نویس دوم را تهیه کرد. در مواردی که گزارش از سوی هیئتی تنظیم می‌شود، به علت اظهارنظرهای اعضای هیئت، چه بسا تهیه پیش‌نویس سوم نیز لازم شود. چنانچه در پیش‌نویس سوم هنوز کمبودها و نارسایی‌های

۲۰۰۷ خواجه انسان بستان

آنها را روی روم از آن زمان سالانه سازمان کرامت تنظیم می شد با دسته های خردی که از این کار می فرمودند. چنانچه هر کار می کردند. چنانچه می فرمودند. چنانچه می فرمودند.

همه این کارها، از احراز درستی و دقت مطالب گرفته تا نگهداری سنگی نگارنیش و انسجام و قوام بخشیدن به نوشته، سرانجام به یک نثر واگذاور می‌شود و اوست که باید جور همه راستی‌ها، ناخستگی‌ها و خطاها را بکشد. از این رو، برای وارسی و ویرایش باید مهلت مناسب پیش‌بینی شود.

سرانجام، شایسته است که افرادی که تجربه‌ای از نگارش یا آید آنها تسلیم نشوند، در دست بگیرند. ممکن است کسانی خواستار نسخه اضافی باشند، این باید با همه به توافق بود تعداد نسخه‌ها معلوم نگارنیش نیز حتماً باید نزد نگارنده باشد.

بخش دوم :

دستور خط فارسی و علایم نشانه گذاری

دستور خط فارسی

خط، چهرهٔ مکتوب زبان است و همان گونه که زبان از مجموعه اصول و قواعدی به نام «دستور زبان» پیروی می کند، هر چیز باید پیرو اصول و ضوابطی باشد که ما مجموع آن اصول و ضوابط را «دستور خط» نامیده ایم.

خط فارسی، به موجب اصل پانزدهم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، خط رسمی کشور ماست و کلیه اسناد رسمی و مکاتبات و کتاب های درسی باید به این خط نوشته شود، و طبعاً چنین خطی باید قواعد و ضوابطی معلوم و مدون داشته باشد تا همگان، با رعایت آنها، هویت خط را تثبیت کنند و محفوظ دارند. تدوین مجموعه قواعد و ضوابط خط، مخصوصاً در سالیان اخیر که استفاده از رایانه در عرصه خط و زبان روزافزون شده و حروف چینی و صفحه آرایی و ویرایش و نمونه خوانی و نمایه سازی و کارهای بسیار دیگری در حوزه نگارش و چاپ بر عهده رایانه قرار گرفته، و در نتیجه دایره شاغلان به امر چاپ و تکثیر از حلقه متخصصان سنتی این فن بسی فراتر رفته و فراخ تر شده، ضرورت و اهمیت بیش تری پیدا کرده است، چنان که نگرانی از خطر بروز تشتت و اعمال سلیقه های مختلف و متضاد نیز نسبت به گذشته افزایش یافته است. افزون بر آن، دستور خط فارسی، سبب می شود بتوان از قابلیت های رایانه ای برای ایجاد کتابخانه های گسترده رقومی (دیجیتالی) بهره گرفت، و همین امر، به تنهایی برای اثبات لزوم و ضرورت پذیرش یک شیوه واحد کفایت می کند.

در باب تفسیر خط فارسی، همواره اختلاف سلیقه و مشرب وجود داشته است؛ بعضی طرفدار باز گذاشتن دست نویسنده در انتخاب شیوه نگارش بوده و حداکثر جواز و رخصت را تجویز می کرده اند و بعضی دیگر، برعکس، گرایش به وضع قوانینی عام و قطعی و تخلف ناپذیر داشته و آرزو می کرده اند که در عالم خط و کتابت نیز قوانینی شبیه قوانین حاکم بر علایم ریاضیات حاکم باشد. از سوی دیگر، برخی از اهل فن، عیوب و مشکلات موجود در خط فارسی را تا آن اندازه فراوان و جدی دانسته اند که رفع آنها را جز با افزودن و در کار آوردن حروف و علائم جدید میسر نمی شمرده اند، و گروه دیگر کمترین تحول و تبدیلی را در خط فعلی نپذیرفته و آن را به زبان می دانستند.

فرهنگستان زبان و ادب فارسی جمهوری اسلامی ایران. به حکم وظیفه‌ای که بر حسب اساسنامه خود در پاسداری از زبان و خط فارسی بر عهده دارد، از همان نخستین سال‌های تأسیس، در صدد گردآوری مجموعه قواعد و ضوابط خط فارسی و بازنگری و تنظیم و تدوین و تصویب آنها برآمد و در این کار راه میانه را برگزید و کوشید تا در تدوین «دستور خط فارسی» اعتدال را رعایت کند.

دستور خط فارسی مصوب فرهنگستان زبان و ادب فارسی که در قالب قانون برای اجرا به همه دستگاه‌های اداری و آموزشی کشور ابلاغ شده است، در نگارش مکاتبات اداری یگانه مرجع و سرمشق الزام‌آور برای نظام اداری کشور می‌باشد. متأسفانه با وجود این دستور خط رسمی که سال‌ها از ابلاغ آن سپری شده است، کمتر دستگاه اداری و اجرایی در مکاتبات و منشورات خود، ضوابط آن را مراعات کرده است و این کوتاهی، سبب بروز آشفتگی و نازیبایی در چهره مکتوب زبان اداری کشور شده است. در اینجا از باب تذکر، متن کامل دستور خط فارسی را که رعایت آن برای یکایک مدیران، کارشناسان و کارکنان دستگاه‌های اداری و آموزشی کشور الزامی است، می‌آوریم. این دستور جامع خط، همگان را برای املای درست و ازگان راهنمایی می‌کند.

قواعد کلی

۱. حفظ چهره خط فارسی

از آنجا که خط در تأمین و حفظ پیوستگی فرهنگی نقش اساسی دارد، نباید شیوه‌ای برگزید که چهره خط فارسی به صورتی تغییر کند که مشابهت خود را با آنچه در ذخایر فرهنگی زبان فارسی به جا مانده است به کلی از دست بدهد و در نتیجه متون کهن برای نسل کنونی نامأنوس گردد و نسل‌های بعد در استفاده از متون خطی و چاپی قدیم دچار مشکل جدی شوند و به آموزش جداگانه محتاج باشند.

۲. حفظ استقلال خط

خط فارسی نباید تابع خطوط دیگر باشد و لزوماً و همواره از خط عربی تبعیت کند. البته در نقل آیات و عبارات قرآن کریم، رسم الخط قرآنی رعایت خواهد شد.

۳. تطابق مکتوب و ملفوظ

کوشش می‌شود که مکتوب، تا آنجا که خصوصیات خط فارسی راه دهد، با ملفوظ مطابقت داشته باشد.

۴. فراگیر بودن قاعده

کوشش می‌شود که قواعد املا به گونه‌ای تدوین شود که استثنا در آن راه نیابد، مگر آنکه استثنا خود قانونمند باشد یا استثناها فهرست محدود تشکیل دهد.

۵. سهولت نوشتن و خواندن

قاعده باید به گونه‌ای تنظیم شود که پیروی از آن، کار نوشتن و خواندن را آسان‌تر سازد، یعنی تا آنجا که ممکن است، رعایت قواعد وابسته به معنا و قرینه نباشد.

۶. سهولت آموزش قواعد

قواعد باید به صورتی تنظیم شود که آموختن و به کار بردن آنها تا حد امکان برای عامه باسوادان آسان باشد.

۷. فاصله‌گذاری و مرزبندی کلمات برای حفظ استقلال کلمه و درست‌خوانی

فاصله‌گذاری میان کلمات، خواه بسیط و خواه مرکب^۱، امری ضروری است که اگر رعایت نشود، طبعاً سبب بدخوانی و ابهام معنایی می‌شود. در نوشته‌های فارسی دو نوع فاصله وجود دارد: یکی

۱. مرکب یا ترکیب به معنای اعم کلمه گرفته شده است و شامل کلمه‌هایی مانند کتابخانه، داروخانه، گلاب، دانشجو، دانش‌پرور، خردورزی، نورمزا، غذاخوری، همدلی، ارجمند، بررسی، بازگویی، کتابچه و دفترچه می‌شود.

فاصله «برون کلمه»، یعنی فاصله گذاری میان کلمه های یک جمله یا عبارت، مانند «یکی از صاحب دلان سر به جیب مراقبت فروبرده بود» (این فاصله در مائین تحریر و رایانه «فاصله یک حرفی» خوانده می شود) و دیگری فاصله «درون کلمه» که معمولاً میان اجزای ترکیب و اغلب در حروف منفصل می گذارند: وزود، آزادمرد، خردورزی. پردرآمد (این فاصله در تداول نیم فاصله خوانده می شود). رعایت این نیم فاصله، به ویژه در دست نوشته ها، دشوار است و از این رو اختیاری است و می توان ابهام تلفظی را در ترکیب هایی مانند خردورزی با حرکت گذاری برطرف کرد.

علائم نشانه گذاری

در گفتار، در خلال صحبت مکث کرده یا کلماتی را با تأکید و فشار بیش تری ادا کرده، علاوه بر آواهای زبان، از حرکات دست، صورت و چهره برای بیان مفاهیم نیز استفاده می‌کنیم. همچنین با تغییر آهنگ و لحن صدای خود مفاهیم خبری، پرسشی، تعجبی و ... را به مخاطب خود القا می‌نماییم. این ویژگی در نوشتار به چه صورتی باید نگارش و نشان داده شود؟

از حدود یک قرن پیش در زبان فارسی با تأثیر از نوشته‌های اروپایی برای رفع این مشکل، علائم نشانه‌گذاری رایج و متداول گردید. این نشانه‌ها سهولت در خواندن، ابهام‌زدایی از مفاهیم مورد بحث و صراحت و روشنی معنای جملات را باعث شد. ما باید در استفاده و به کار بردن آنها، نهایت دقت را داشته باشیم و حد اعتدال را رعایت کنیم. نشانه‌های معمول و متداول در زبان فارسی به قرار زیر است:

ویرگول «،»: کاما یا درنگ نشانه مکثی کوتاه است و آن را اغلب در موارد زیر به کار می‌برند:

- در بین عبارات و جمله‌های غیرمستقلی که با هم در حکم یک جمله کامل باشد، مانند: بخشش لازم نیست، اعدامش کنید!

آن را که حساب پاک است، از محاسبه چه باک است؟

- برای جدا کردن عطف بیان، بدل، جملات و عبارت‌های توضیحی و وصفی، عبارت‌های دعایی و جملات معترضه، مانند:

فردوسی، شاعر حماسه‌سرای ایران، در قرن چهارم می‌زیست.

امیر مسعود، رضی‌الله عنه، از هرات قصد بلخ کرد.

دی، که پایش شکسته باد، برفت؛ گل، که عمرش دراز باد، آمد.

همه دانشجویان، جز آرش، در امتحان شرکت کردند.

- در این مورد، به جای دو ویرگول می‌توان از خط تیره یا پرانتز استفاده کرد.

- در موردی که چند کلمه دارای اسناد واحدی باشند، برای جلوگیری از تکرار حرف عطف «و»، مانند:

علی، حسن و احمد پسران بویه دیلمی بودند.

تقوا، درستی، پاک‌دامنی، امانت‌داری و رازداری سرلوحه کار ماست.

- برای جدا کردن بخش‌های گوناگون یک نشانی، مأخذ و مرجع، مانند:

تهران. خیابان دکتر علی شریعتی، کوچه افاقیا، شماره ۷۰.

احمدی گیوی، حسن؛ حاکمی، اسماعیل و دیگران، زبان و نگارش فارسی، تهران: سمت، ۱۳۷۴.
- در میان دو کلمه که در گفتار با مکث بیان می‌شود و احتمال آن که خواننده با کسره اضافه بخواند، مانند:

هر که به طاعت از دیگران کم است و به نعمت، بیش، به صورت، توانگر است و به معنا، درویش.
لازم است ذکر شود که با وجود واو عطف یا کلماتی از قبیل «اما»، «ولی»، «اگر»، «که» و از این قبیل، نیازی به ویرگول و نقطه نخواهد بود.

نقطه «. نشانه مکث کامل بوده و آن را اغلب در موارد زیر به کار می‌برند:

- در پایان جمله‌های خبری و کامل، مانند: دیروز عملیات ساختمانی متروی مشهد آغاز شد.
- پس از شماره ردیف و حروف ابجد و نیز حروفی که به عنوان نشانه و علامت اختصاری به کار رفته باشد^۱، مانند:

۱. ۲. ۳. ۴.

الف. ب. ج. د.

ارسطو در سال ۳۲۲ ق. م. درگذشت.

نقطه ویرگول «:» نشانه مکث و درنگی است طولانی‌تر از ویرگول و کوتاه‌تر از نقطه و آن را بیشتر در موارد زیر به کار می‌برند:

- برای جدا کردن جمله‌ها و عبارت‌های متعدد یک کلام طولانی که به ظاهر مستقل اما در معنا به یکدیگر وابسته و مربوط باشند و جملات پیرو که توضیح دهنده علت، چگونگی و ... باشد، مانند:
احمق را ستایش خوش آید؛ چون لاشه که در کعبش دمی، قریه نماید.

حجم کارم امروز بیشتر از هر روز دیگر بود؛ به طوری که مجبور شدم تا دیر وقت بیدار بمانم.

دو نقطه «::» این نشانه مفهوم «یعنی و معادل» را داشته و برای شرح، برشمردن و توضیح بیشتر مطالب کاربرد دارد و آن را بیشتر در موارد زیر به کار می‌برند:

- پیش از نقل قول مستقیم، مانند:

استاد از دانشجو پرسید: آیا کتاب را خوانده‌ای؟

سعادی می‌گوید: «هر که سخن نسنجید، از جوابش پرنجد»^۳.

^۱ در این موارد از خط تیره، دو نقطه یا پرانتز نیز می‌توان استفاده کرد.

^۳ در جملات پرسشی غیر مستقیم از علامت سوال، دو نقطه و گیومه استفاده نمی‌شود؛ استاد از دانشجو پرسد که آیا کتاب را ...

- توضیحات در مورد یک جمله، کلمه، یا عبارت و نیز نشان دادن ساعت کار، ساعت حرکت، تاریخ، آدرس و مانند آن:

ان سال برای من سال خوبی بود: در آزمون سراسری دانشگاه پذیرفته شدم.

هگمته: همدان؛ کامپیوتر: رایانه؛ اصرار: پافشاری.

محقق: م. معین؛ ساعت کار: ۴-۶؛ تاریخ: ۱۳۸۳/۲/۱

- پس از عبارت‌هایی مانند:

مثال: عبارتند از: به ترتیب زیر:

گیومه " " یا « »: برای برجسته نشان دادن و نشاندار کردن یک متن، جمله، عبارت، کلمه یا یک

شخص خاص و نیز عبارت نقل قول مستقیم، مانند:

کلمه «کولتور» فرانسوی یا «کالچر» انگلیسی را در فارسی، معادل «فرهنگ» دانسته‌اند.

لقمان را گفتند: «ادب از که آموختی؟» گفت: «از بی‌ادبان!»

برای برجسته نمودن و نشاندار کردن. علاوه بر گیومه از شیوه‌های دیگری چون برجسته کردن

(Bold). لمیده و کج نوشتن (En italic)، رنگی نوشتن و تغییر نوع قلم می‌توان استفاده کرد.

نشانه پرسش «؟» در پایان جملات و عبارت‌های پرسشی مستقیم و عبارت‌هایی که از مخاطب انتظار

پاسخ داریم:

در مواجهه با مشکلات چه روشی را انتخاب می‌کنید؟

کدام رنگ را می‌پسندید، سبز یا آبی؟

- نیز نشان دادن تردید و ابهام در مورد درستی آمار و ارقام و نیز درستی یک مطلب:

برخی تاریخ درگذشت سنایی را در سال ۵۲۵ هجری (۴) ثبت کرده‌اند.

- در پایان جملات پرسشی غیرمستقیم و جملاتی که انتظار پاسخ از مخاطب نداریم، از نشانه پرسش

استفاده نمی‌شود:

استاد از دانشجو پرسید که آیا کتاب را خوانده است.

همه می‌دانستند که در نامه چه کسی مورد خطاب است و مضمون و محتوای آن چیست.

نشانه تعجب «!» این نشانه بیان‌کننده حالت‌های مختلف روحی، عاطفی و احساسی مانند تعجب،

شگفتی، تحسین، امر و نهی، تهدید، آرزو، دعا، تأسف، شک و تردید و مانند آن است:

چه هوایی! دست مریزاد! آفرین! مواظب باش! آه! وای بر من! پایدار باشی!

خط فاصله «-» برای جدا کردن عبارت‌های توضیحی، بدل و جملات معترضه از کلام اصلی و نشان دادن فاصله زمانی و مکانی، پیوستن برخی عبارت‌های ترکیبی و بعد از شماره ردیف اعداد و حروف، مانند:

بوستان سعدی - که دارای ۱۰ باب است - در سال ۶۵۵ هجری سروده شده است.

از ساعت ۴-۶ (در اینجا خط فاصله معنای «تا» می‌دهد).

قطار تهران - مشهد

روزنامه اجتماعی - فرهنگی

سه نقطه «...» برای نشان دادن کلمه، جمله، (بند) یا بخشی از نوشته که حذف شده است. محل

قرار گرفتن سه نقطه نشان دهنده میزان و موقعیت بخش حذف شده است:

... به این دلیل بود که از ادامه راه منصرف شدم.

گل‌های رز، شب بو، همیشه بهار و ... در بهار شکوفا می‌شوند.

پراکنش «()» برای معناکردن، تبیین، توزیع و ارائه اطلاعات بیشتر در مورد یک کلمه، جمله یا عبارت

نیز ذکر مأخذ، عنوان کتاب و نویسنده کاربرد دارد:

شاهکار فردوسی (شاهنامه) شهرت جهانی دارد.

بلدیه (شهرداری)، عدلیه (دادگستری)

توانا بود هر که دانا بود ز دانش دل پیر برنا بود (حکیم فردوسی)

املائی بعضی از واژه‌ها و پیشوندها و پسوندها

ای: (حرف ندا) همیشه جدا از منادا نوشته می‌شود:

ای خدا، ای که

این، آن: جدا از جزء و کلمه پس از خود نوشته می‌شود:

استثنا: آنچه، آنکه، اینکه، اینها، آنها، اینجا، آنجا، و انگهی

همین، همان: همواره جدا از کلمه پس از خود نوشته می‌شود:

همین خانه، همین جا، همان کتاب، همان جا

هیچ: همواره جدا از کلمه پس از خود نوشته می‌شود:

هیچ یک، هیچ کدام، هیچ کس

چه: جدا از کلمه پس از خود نوشته می‌شود، مگر در:

چرا، چگونه، چقدر، چطور، چسان

چه: همواره به کلمه پیش از خود می‌چسبد:

آنچه، چنانچه، خوانچه، کتابچه، ماهیچه، کمانچه، قباله‌نامچه

را: در همه جا جدا از کلمه پیش از خود نوشته می‌شود، مگر در:

چرا در معنای «برای چه؟» و در معنای «آری»، در پاسخ به پرسش منفی.

که: جدا از کلمه پیش از خود نوشته می‌شود:

چنان که، آن که (= آن کسی که)

استثنا: بلکه، آنکه، اینکه

ابن: حذف با حفظ همزه این کلمه، وقتی که بین دو علم (به فتحه لام و میم - اسم خاص اشخاص)

واقع شود، هر دو صحیح است:

حسین بن علی / حسین ابن علی؛ محمد بن زکریای رازی / محمد ابن زکریای رازی؛ حسین بن

عبدالله بن سینا / حسین ابن عبدالله ابن سینا

به: در موارد زیر پیوسته نوشته می‌شود:

۱. هنگامی که بر سر فعل یا مصدر بیاید (همان که اصطلاحاً «بای زینت» یا «بای تأکید» خوانده

می‌شود):

بگفتم، بروم، بنماید، بگفتن (= گفتن)

۲. به صورت بدین، بدان، بدو، بدیشان^۴ به کار رود.

۳. هرگاه صفت بسازد:

بخرد، بشکوه، بهنجار، بنام

به: در موارد دیگر جدا نوشته می شود:

به برادرت گفتم، به سر بردن، به آواز بلند، به سختی، منزل به منزل، به نام خدا
تبصره: حرف «به» که در آغاز بعضی از ترکیب های عربی می آید از نوع حرف اضافه فارسی نیست و
پیوسته به کلمه بعد نوشته می شود:

بعینه، بنفسه، برأی العین، بشخصه، مابازاء، بذاته

- هرگاه «بای زینت»، «نون نفی»، «میم نهی» بر سر افعالی که با الف مفتوح یا مضموم آغاز می شوند
(مانند انداختن، افتادن، افکندن) بیاید، «الف» در نوشتن حذف می شود:

بینداز، نیفتاد، میفکن

بی: همیشه جدا از کلمه پس از خود نوشته می شود، مگر آنکه کلمه بسیط گونه باشد، یعنی معنای آن
دقیقاً مرکب از معانی اجزای آن نباشد:

بیهوده، بیخود، بیراه، بیچاره، بینوا، بیجا

می و همی: همواره جدا از کلمه پس از خود نوشته می شود:

می رود، می افکند، همی گوید

هم: همواره جدا از کلمه پس از خود نوشته می شود، مگر در موارد زیر:

۱. کلمه بسیط گونه باشد:

همشهری، همشیره، همدیگر، همسایه، همین، همان، همچنین، همچنان

۲. جزء دوم تک هجایی باشد:

همدرس، همسنگ، همکار، همراه

در صورتی که پیوسته نویسی «هم» با کلمه پس از خود موجب دشواری خوانی شود، مانند همصنف،

همصوت، همتیم، جدا نویسی آن مرجع است.

۳. جزء دوم با مصوت «آ» آغاز شود:

همایش، همآورد، هماهنگ

در صورتی که پیش از حرف «آ» همزه در تلفظ ظاهر شود، هم جدا نوشته می شود:

هم آرزو، هم آرمان

۴. گونه قدیمی حرف اضافه «به» فقط در کلمات بدین، بدان، بدو، بدیشان باقی مانده است.

تبصره: هم، بر سر کلماتی که با «الف» یا «م» آغاز می‌شود، جدا نوشته می‌شود:

هم‌اسم، هم‌مرز، هم‌مسلك

تر و ترین: همواره جدا از کلمه پیش از خود نوشته می‌شود، مگر در:

بهتر، مهتر، کمتر. بیش تر، کمتر.

ها (نشانه جمع): در ترکیب با کلمات به هر دو صورت (پیوسته و جدا) درست است:

کتابها، باغها/باغ‌ها، چاهها/چاه‌ها، کوهها/کوه‌ها، گرهها/گره‌ها

اما در موارد زیر جدا نویسی الزامی است:

۱. هرگاه پس از کلمه‌های بیگانه نامأنوس به کار رود:

مرکاتیلیست‌ها، پزیتویست‌ها، فرمالیست‌ها

۲. هنگامی که بخواهیم اصل کلمه را برای آموزش یا برای برجسته‌سازی مشخص کنیم:

کتاب‌ها، باغ‌ها، متمدن‌ها، ایرانی‌ها

۳. هرگاه کلمه پردندانه (بیش از سه دندانه) شود یا به «ط» و «ظ» ختم شود:

پیش‌بینی‌ها، حساسیت‌ها، استنباط‌ها، تلفظ‌ها

۴. هرگاه جمع اسامی خاص مدنظر باشد:

سعدی‌ها، فردوسی‌ها، مولوی‌ها، هدایت‌ها

۵. کلمه به های غیر ملفوظ ختم شود:

میره‌ها، خانه‌ها

یا به های ملفوظی ختم شود که حرف پیش از آن حرف متصل باشد:

سفیه‌ها، فقیه‌ها، پیه‌ها، به‌ها

مجموعه ام، ای، است، ...

صورت‌های متصل فعل «بودن» در زمان حال (ام، ای، است، ایم، اید، اند)، به صورت‌های زیر نوشته می‌شود:

مثال			صامت میانجی	کلمان مختوم به
خشنود است	خشنودی	خشنودم	--	صامت منفصل
خشنودند	خشنودید	خشنودیم		
رهرو است	رهروی	رهروم	---	«و» با صدایی نظیر آنچه در «رهرو» به کار رفته است
رهروند	رهروید	رهرویم		
پاک است	پاکی	پاکم	--	صامت متصل
پاک‌اند	پاکید	پاکیم		
دانا است *	دانایی	دانایم	«ی»	«آ»
دانایند	دانایید ^۵	داناییم		
دانشجو است *	دانشجویی	دانشجویم	«ی»	«و» با صدایی نظیر آنچه در «دانشجو» به کار رفته است
دانشجویند	دانشجویید	دانشجوییم		
تو است *	توای / تویی	توam	همزه	«و» با صدایی نظیر آنچه در «تو» به کار رفته است
تواند	مترواید ^۶	توایم (شما کارمند)		
خسته است	خسته‌ای	خسته‌am	همزه	«-» (های غیر ملفوظ)
خسته‌اند	خسته‌اید	خسته‌اید		
تیزپی است	تیزپی‌ای	تیزپی‌am	همزه	«ای»
تیزپی‌اند	تیزپی‌اید	تیزپی‌ایم		
کاری است	کاری‌ای	کاری‌am		«ای»
کاری‌اند	کاری‌اید	کاری‌ایم		

۵. چنانچه کلمه‌ای مختوم به مصوت باشد و جزء پس از آن نیز با مصوت آغاز شده باشد، می‌توان در فاصله میان دو مصوت از دو نوع صامت میانجی (با ارزش یکسان) استفاده کرد: یکی صامت «ی» و دیگری صامت «همزه». نظیر دانایید/ دانایید؛ زیبای/ زیبائی؛ تنهایی، تنهائی؛ که در برخی همزه غلبه دارد و در برخی دیگر «ی» و از کلمه‌ای به کلمه دیگر فرق می‌کند. در اینجا، برای حفظ یکدستی و سهولت آموزش، صامت میانجی «ی» انتخاب شده است.

* کلمه‌های ستاره‌دار این جدول از قاعده مستثنا هستند.

۶. چون «تواید» معنا ندارد، «مترواید» آورده شد.

ضمایر ملکی و مفعولی

ضمایر ملکی و مفعولی^۷ [م، ت، ش، مان (مان)، تان (تان)، شان (شان)] در حالات شش گانه، همراه با واژه‌های پیش از خود به صورت‌های زیر نوشته می‌شود:

مثال			صامت میانجی	کلمان مختوم به
برادرش	برادرت	برادرم	--	صامت منفصل
برادرشان	برادرتان	برادرمان	--	صامت متصل
کتابش	کتابت	کتابم	--	صامت متصل
کتابشان	کتابتان	کتابمان	--	صامت متصل
رهروش	رهروت	رهروم	--	«و» با صدایی نظیر آنچه در «رهرو» به کار رفته است
رهروشان	رهروتان	رهرومان	--	«و» با صدایی نظیر آنچه در «رهرو» به کار رفته است
پایش	پایت	پایم	«ی» ^۸	«آ»
پایشان	پایتان	پایمان	«ی» ^۸	«آ»
عمویش	عمویت	عمویم	«ی»	«و» با صدایی نظیر آنچه در «عمو» به کار رفته است
عمویشان	عمویتان	عمویمان	همزه	«و» با صدایی نظیر آنچه در «عمو» به کار رفته است
خانم‌اش	خانم‌ات	خانم‌ام	همزه	(های غیر ملفوظ) پیش از ضمایر ملکی مفرد
خانه‌شان	خانه‌تان	خانه‌مان	همزه	«ای» پیش از ضمایر ملکی مفرد
پی‌اش	پی‌ات	پی‌ام	همزه	«ای» پیش از ضمایر ملکی مفرد
پی‌شان	پی‌تان	پی‌مان	همزه	«ای» پیش از ضمایر ملکی مفرد
کشتی‌اش	کشتی‌ات	کشتی‌ام	همزه	«و» با صدایی نظیر آنچه در «کشتی» به کار رفته است
کشتی‌شان	کشتی‌تان	کشتی‌مان	همزه	«و» با صدایی نظیر آنچه در «کشتی» به کار رفته است
رادیو‌اش	رادیو‌ات	رادیو‌ام	همزه ^۹	«رادیو» به کار رفته است پیش از ضمایر ملکی مفرد
رادیو‌شان	رادیو‌تان	رادیو‌مان	همزه ^۹	«رادیو» به کار رفته است پیش از ضمایر ملکی مفرد

۷. در دستورهای اخیر زبان فارسی، به جای اصطلاحاتی نظیر «ضمیر ملکی» یا «ضمیر مفعولی»، اصطلاح «ضمیر شخصی متصل» به کار می‌رود.

۸. این «ی» ممکن است در مواردی حذف شود. در تداول عامه «بابام» به جای «بابایم» گفته می‌شود. در ادبیات داستانی هم، زمانی که نویسنده زبان گفتار را ضبط می‌کند، وضع به همین متوال است. در شعر به ضرورت شعری این حذف صورت می‌گیرد، مثلاً کاربرد «بازوت» به جای «بازویت» در این مصراع «آفرین بر دست و بر بازوت باد».

۹. در محاوره، اصولاً همزه و مصوت آغازی حذف می‌شود. مثلاً گفته می‌شود «رادیوم خراب شد» و نه «رادیوام خراب شد».

یای نکره و مصدری و نسبی

یای نکره (همچنین یای مصدری و نسبی) در حالات گوناگون به صورت‌های زیر نوشته می‌شود:

کلمات مختوم به	صامت میانجی	مثال
صامت منفصل	--	برادری
صامت متصل	--	کتابی
«و» با صدایی نظیر آنچه در «رهرو» به کار رفته است	--	رهروی
«-» (های غیرملفوظ) ^{۱۰}	همزه	خانه‌ای
«ای»	همزه	تیزی‌ای
«ای»	همزه	کشتی‌ای
«و» با صدایی نظیر آنچه در «رادیو» به کار رفته است	«ی»	رادیویی
«آ»	«ی»	دانایی
«و» با صدایی نظیر آنچه در «دانشجو» به کار رفته است	«ی»	دانشجویی

۱۰. های غیرملفوظ، در الحاق به «یای مصدری»، حذف می‌شود و «گ» میانجی به جای آن می‌آید. بدگی. در چند کلمه، های غیرملفوظ در الحاق به «یای نسبت» افتاده و «گ» میانجی اضافه شده است. «خانگی»، «همیشگی»، «هفتگی»

کسره اضافه

نشانه کسره اضافه در خط آورده نمی‌شود، مگر برای رفع ابهام در کلماتی که دشواری ایجاد می‌کند:

اسب سواری / اسب سواری

- کلماتی مانند رهرو، پرتو، جلو، در حالت مضاف، گاهی با صامت میانجی «ی» می‌آید، مانند «پرتوی آفتاب» و گاهی بدون آن، مانند «پرتو آفتاب». آوردن یا نیاوردن صامت میانجی «ی» تابع تلفظ خواهد بود.

- برای کلمات مختوم به های غیر ملفوظ، در حالت مضاف، از علامت «ء»^{۱۱} استفاده می‌شود:

خانه من، نامه او

- «ی»، در کلمه‌های عربی مختوم به «ی» (که «آ» تلفظ می‌شود)، در اضافه به کلمه پس از خود، به «الف» تبدیل می‌شود:

عیسای مسیح، موسای کلی، هوای نفس، کبرای قیاس

۱۱. این علامت کوتاه شده «ی» است.

نشانه همزه*

همزه میانی

الف) اگر حرف پیش از آن مفتوح باشد، روی کرسی «ا» نوشته می‌شود، مگر آنکه پس از آن مصوت «ای» و «او» و «-» باشد که در این صورت روی کرسی «ی» نوشته می‌شود:

رأفت، تأسف، تألؤ، مأنوس، شأن

رئیس، لثیم، رئوف، مئونت، مطمئن، مضمئن

تبصره: در کلمات عربی بر وزن «مُتَفَعِّل» نظیر متأثر، متأخر، متألم که در تداول، اولین فتحه آنها به کسره تبدیل شده، همان صورت عربی آن ملاک قرار گرفته است.

ب) اگر حرف پیش از آن مضموم باشد، روی کرسی «و» نوشته می‌شود، مگر آنکه پس از آن مصوت «او» باشد که در این صورت روی کرسی «ی» نوشته می‌شود:

رؤیا، رؤسا، مؤسسه، مؤذن، مؤثر، مؤانست

شئون، رئوس

ج) اگر حرف پیش از آن مفتوح یا ساکن و پس از آن حرف «آ» باشد، به صورت آ/ا نوشته می‌شود:

مأخذ، لآلی، قرآن، مرآت

در بقیه موارد در کلیه کلمات دخیل فرنگی با کرسی «ی» نوشته می‌شود:

لثام، رئالیست، قرائات، استثنائات، مسئول، مسئله، جرئت، هیئت

لئون، سئول، تئاتر، نئون^{۱۲}

استثنا: توأم

همزه پایانی

الف) اگر حرف پیش از آن مفتوح باشد (مانند همزه میانی ماقبل مفتوح)، روی کرسی «ا» نوشته می‌شود:

خلأ، ملأ، مبدأ، منشأ، ملجأ

ب) اگر حرف پیش از آن مضموم باشد (مانند همزه میانی ماقبل مضموم)، روی کرسی «و» نوشته می‌شود:

لؤلؤ، تلألؤ

* گاهی، خصوصاً در خوشنویسی، در زیر همزه پایانی «ه»، بدون اینکه به کلمه دیگری اضافه شده باشد، علامتی شبیه کسره می‌گذارند که درست نیست.

۱۲. کلمه هیدروژن گاهی نیدروژن نوشته می‌شود که درست نیست.

ج) اگر حرف پیش از آن مکسور باشد، روی کرسی «ی» نوشته می‌شود:

متألی^{۱۳}

د) اگر حرف پیش از آن ساکن یا یکی از مصوت‌های بلند «آ» و «او» و «ای» باشد، بدون کرسی

نوشته می‌شود:

جزء، سوء، شیء، بطاء، بطیء، سماء، ماء، املاء، انشاء^{۱۴}

تبصره ۱: کلماتی مانند انشاء، املاء، اعضاء در فارسی بدون همزه پایانی هم نوشته می‌شود که درست است.

تبصره ۲: هرگاه همزه پایانی ماقبل ساکن (بدون کرسی) یا همزه پایانی ماقبل مفتوح (با کرسی «ا») و یا همزه پایانی ماقبل مضموم (با کرسی «و») به یای وحدت یا نکره متصل شود، کرسی «ی» می‌گیرد و کرسی قبلی آن نیز حفظ می‌شود.

جزئی، شییء، منشائی، مائی، لؤلؤئی

۱۳. کلمه منشی در اصل منشیء بوده است که در فارسی «ه» به «ی» بدل شده است.

۱۴. همزه پایانی بدون کرسی در کلمات انشاء، املاء، اعضاء در فارسی، در اضافه به کلمه پس از خود، غالباً حذف می‌شود و به جای آن «ی» میانجی می‌آید. مانند انشای خوب، اعضاء بدن. ولی حفظ همزه آن هم درست است. انشاء خوب، اعضاء بدن

بخش سوم :

واژه نامه و اصطلاحات رایج در مکاتبات اداری

ارتباطات: عبارت است از توزیع و گردش اطلاعات بر اساس سیاست‌ها و خط‌مشی سازمانی، به منظور ایجاد حرکت و هدایت رفتار سازمانی در ساز و کار سلسله مراتب اداری و در راستای نیل به اهداف و مأموریت‌های سازمان.

عناصر ارتباطات: ارتباطات سازوکاری تلقی شده که عناصر مهم تشکیل دهنده آن عبارتند از: پیام برنده، پیام دهنده، و بازخور اطلاعات برای کنترل سازوکار ارتباطات. از یک سو دریافت‌کننده باید قصد فرستنده اطلاعات را به خوبی درک کند و از سوی دیگر لازم است که از طریق مکانیسم بازخور (برای کنترل) فرستنده اطلاع حاصل کند که دریافت‌کننده اطلاعات، نیت او را به خوبی درک کرده و رفتارش در جهت نیل به هدف‌های مورد نظر هدایت شده است. در سازوکار ارتباطات سازمانی، دبیرخانه به معنای اعم نقش عامل (عامل هماهنگ‌کننده) و مکاتبات اداری نقش وسیله را دارند.

عوامل اساسی در ارتباطات: منبع اطلاعات، فرستنده و گیرنده اطلاعات؛ وسایل ارتباطی (مانند زبان و نشانه‌ها)؛ مجاری ارتباطی برای توزیع اطلاعات.

انواع ارتباطات اداری

ارتباطات عمودی: از طریق سلسله مراتب اداری و مجاری رسمی سازمان (از بالا به پایین) برقرار گردیده و از نوع ارتباطات داخلی در بافت کلی سازمان محسوب می‌شود. این نوع ارتباطات در سلسله مراتب نظام اداری و اجرایی در داخل یک سازمان یا یک سازمان با سازمان‌های وابسته یا با دستگاه‌ها و مؤسسات تحت نظر برقرار می‌شود.

ارتباطات افقی یا مستقیم: ارتباطی که بین دو واحد یا واحدهایی که به نحوی از انحاء عملیات آنها با یکدیگر همبستگی نزدیک دارد، به منظور سرعت بخشیدن به امور، ایجاد هماهنگی در عملیات، تبادل اطلاعات و اجرای امر برقرار می‌شود.

ارزشیابی مکاتبات راکد اداری: فرایندی است که طی آن از میان انبوه مکاتبات راکد اداری، اسناد با ارزش نگاهداشت دائمی (دارای ارزش‌های علمی، فرهنگی، تاریخی، هنری و ...) انتخاب و جدا می‌شوند و باقیمانده را که هیچ یک از ارزش‌های ذکر شده و نیز ارزش اداری و استنادی ندارند،

امحاء می‌نمایند. ارزشیابی مکاتبات اداری براساس ضوابط و مقررات عمومی سازمان اسناد ملی و ضوابط اختصاصی که از سوی شورای اسناد ملی کشور برای هر دستگاه تعیین و ابلاغ می‌شود، انجام می‌پذیرد.

اسناد آرشیوی: به اسنادی که از لحاظ علمی، فرهنگی، تاریخی، هنری و اداری دارای ارزش نگاهداشت دائمی باشد، اسناد آرشیوی گفته می‌شود. اسناد آرشیوی در آرشیوهای ملی بر اساس ساز و کارها و روش‌های خاص نگهداری و برای استفاده پژوهشگران و کارشناسان بازیابی شده و در دسترس آنها قرار می‌گیرد.

اطلاعات: به مجموعه دانستنی‌ها و آگاهی‌های عمومی و اختصاصی ما از پیرامون خود و در زمینه‌های مختلف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی و به ویژه در زمینه نظام اداری و اجرایی کشور اطلاعات (اداری) گفته می‌شود.

اطلاعیه: به کلیه متونی گفته می‌شود که به منظور اعلام اخبار و موضوعات داخلی یا معرفی امکانات و تسهیلات خدماتی و رفاهی کارکنان یک سازمان صادر می‌گردد.

امحای اوراق زائد: برای جلوگیری از اشغال فضاهای اداری و آزادسازی فضای اشغال شده توسط انبوه مکاتبات زائد، تقلیل هزینه‌ها و صرفه‌جویی در هزینه‌های اداری و استخدامی، نسبت به امحای آنها اقدام می‌شود. به‌طور کلی، باید بدین امر توجه نمود که امر امحای مکاتبات زائد براساس مجوزهای صادره از سوی سازمان اسناد ملی ایران و بر اساس شیوه نامه‌های آن سازمان در این زمینه صورت می‌پذیرد. برنامه امحاء، شامل ضوابط و مقررات جامعی است که تاریخ و موعد اقداماتی را که برای تصفیه پرونده‌های یک وزارتخانه یا سازمان دولتی باید انجام گیرد، مشخص می‌نماید.

انتقال اسناد: انتقال اسناد فرآیندی است که طی آن اسناد پس از ارزشیابی و طی مدت زمان نگهداری پیش‌بینی شده بر اساس ارزشیابی به عمل آمده در خصوص آنها با تکمیل برگ‌های شماره ۱ تا ۷ سازمان اسناد ملی ایران که بدین منظور تهیه شده‌اند، از بایگانی جاری به بایگانی نیمه جاری و از بایگانی نیمه جاری به مرکز بایگانی راکد و در آخرین مرحله به مراکز آرشیو منطقه‌ای یا آرشیو ملی انتقال می‌یابند.

انواع مکاتبات اداری

با توجه به تعریف مکاتبات اداری و توضیح آن مطابق بندهای فوق، انواع مکاتبات اداری و تعاریف اعتباری‌شان به لحاظ شکل و محتوا به شرح زیر خواهد بود. توضیح اینکه در سازوکار ارتباطات سازمانی همچنان که ارتباطات به دو دسته تقسیم می‌شوند، مکاتبات اداری نیز به مکاتبات درون

سازمانی و برون سازمانی تقسیم بندی شده و مکاتبات اداری نیز مطابق تعاریف زیر به دو بخش درون سازمانی و برون سازمانی تقسیم می شوند.

آیین نامه: مقرراتی را که مقام های مختلف قوه مجریه مانند هیئت وزیران، وزراء، استانداران و ... وضع می کنند، آیین نامه می نامند. آیین نامه قواعد کلی و لازم الاجرائی است که برای افراد به طور عام و عینی ایجاد حق و تکلیف می نماید، آیین نامه ها دو دسته اند:

آیین نامه اجرایی: مقرراتی را گویند که مقام های ذی صلاح اداری با اجازه و بنا به دعوت صریح یا ضمنی قانون گذار برای تکمیل یا تشریح جزئیات قانون مصوب وضع می کنند (آیین نامه برون سازمانی).

آیین نامه مستقل: آیین نامه ای است که مقام های صلاحیت دار اداری برای اجرای وظایف خود بدون این که مأموریت خاصی از طرف قانون گذار داده شده باشد، وضع می کنند (آیین نامه درون سازمانی).
بایگانی و بازیابی: بایگانی از لحاظ مکان، محلی است که اگر در آن اسناد، سوابق و پرونده ها (مکاتبات اداری) به وسیله ابزارها و وسایل خاص این امور و با رعایت ایمنی و شرایط حفاظتی حفظ و نگهداری می شوند. بایگانی، فن نگهداری اسناد، سوابق و پرونده ها (مکاتبات اداری) طبق روش منظم و با رعایت اصول علمی مطرح در مدیریت بایگانی است. به گونه ای که در مواقع ضروری بتوان در اسرع وقت و با کمال سهولت نسبت به بازیابی آنها اقدام نمود. مکاتبات اداری (اسناد) با توجه به نیاز استفاده کنندگان از مستندات و محتوای داخلی آنها به سه دسته تقسیم می شوند در ادامه تقسیمات سه گانه به همراه سازوکاری نگهداری آنها توضیح داده می شود.

اسناد و بایگانی جاری: به مکاتباتی که دستگاه ایجاد کننده آنها، برای اجرای فعالیت ها و انجام امور جاری و روزمره خود پیوسته به آنها مراجعه می نماید، مکاتبات جاری می گویند.
بایگانی جاری محلی است که در آن مکاتبات جاری تحت سازوکارها و روش های خاص بایگانی، پس از ایجاد، حفظ و نگهداری شده و در مواقع لزوم آنها را بازیابی می کنند. مدت زمان نگهداری مکاتبات جاری بر اساس ارزشیابی خاص این مرحله مشخص شده و پس از طی مدت زمان مقرر امحاء یا به بایگانی نیمه جاری همان دستگاه انتقال می یابند.

اسناد بایگانی نیمه جاری: به مکاتباتی که از جریان فعالیت های روزانه دستگاه تولید کننده خارج و گهگاه مورد استناد و استفاده واقع می گردند، مکاتبات نیمه جاری می گویند. مکاتبات نیمه جاری باید در بایگانی نیمه جاری دستگاه ها به عنوان مخزن تجربه و حافظه اداری همان دستگاه نگهداری شوند. بایگانی نیمه جاری، محلی است که در آن مکاتبات نیمه جاری، تحت سازوکارها و روش های خاص بایگانی در این مرحله حفظ و نگهداری شده و به هنگام لزوم بازیابی می شوند. بایگانی های نیمه

جاری، مرکز اسناد و اطلاع‌رسانی، یا همان مخزن تجربه و حافظه اداری دستگاه ایجادکننده آنها محسوب می‌شوند. مکاتبات نیمه جاری موجود در این بایگانی نیز پس از طی زمان پیش‌بینی شده در مرحله ارزشیابی، توسط شورای اسناد دستگاه و براساس مجوزهای سازمان اسناد ملی ایران ارزشیابی شده و پس از امحای مکاتبات زائد، اسناد با ارزش آن به مرکز اسناد و مدارک اداری سازمان مربوط، مراکز بایگانی راکد و مراکز آرشیوی منطقه‌ای و آرشیو ملی کشور انتقال می‌یابند.

اسناد و بایگانی راکد: به مکاتباتی که از جریان فعالیت‌های جاری و روزمره دستگاه ایجادکننده آنها خارج شده و دارای ارزش استنادی اداری نمی‌باشند مکاتبات راکد گفته می‌شود. بایگانی راکد، محلی است که در آن مکاتبات راکد، تحت سازوکارها و روش‌های خاص بایگانی در این مرحله حفظ و نگهداری شده و پس از سپری شدن مدت زمان لازم نگهداری آنها که بر اساس ارزش‌های اولیه یا ارزشیابی انجام شده در این مرحله مشخص شده، امحاء یا برای نگهداری دائمی به مراکز آرشیو منطقه‌ای یا آرشیو ملی منتقل می‌شوند.

بخشنامه: آموزه‌های عملی و دستورهای کلی است که مقام‌های اداری مافوق برای مقام‌ها و مأموران طبقات پایین در سلسله مراتب اداری سازمان خود صادر می‌کنند. بخشنامه وسیله اجرایی و ابزار نظارت است و معمولاً نحوه و ترتیب اجرای قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌ها به وسیله بخشنامه به ادارات ابلاغ می‌شود. بخشنامه بر دو نوع است: یا جزء دستورها و تعلیمات داخلی اداری است که به منظور بهتر شدن جریان امور از طرف مقام‌های اداری مجاز و معمولاً بالاترین مقام دستگاه مربوط صادر و لازم‌الاجرا می‌باشد (بخشنامه درون‌سازمانی) یا وضع مقررات و اجرای آنهاست، به گونه‌ای که جزء مقررات و آیین‌نامه‌های عمومی صادره از سوی دولت محسوب گردیده و جزء دستورها و تعلیمات داخلی اداری نبوده و برای افراد ایجاد حق و تکلیف می‌نماید (بخشنامه برون‌سازمانی).

پرونده: پرونده مجموعه‌ای است از سوابق، مکاتبات و اسناد مربوط به یک موضوع اداری که مبین کامل آن موضوع باشد. در هر پرونده، اسناد و سوابق به ترتیب تاریخ ایجاد و تنظیم و ثبت می‌شوند. هر پرونده باید دارای فهرست محتویات پرونده باشد.

پیش‌نویس: نوشته اولیه در فرایند نگارش یک نامه اداری است که از سوی کارشناس در پرونده مخصوص در سامانه الکترونیک مکاتبات اداری (اتوماسیون) تهیه شده و با پیش‌امضای (پاراف) او برای مدیر ذی‌ربط به منظور ملاحظه و در صورت تأیید نهایی مدیر، برای امضا ارسال می‌شود.

پیوست نامه اداری: عبارت است از اصل یا رونوشت مکاتبات و مدارک مورد استناد در متن یک نامه اداری که برای پرهیز از طولانی شدن متن آن نامه و برای توجیه بیشتر مطلب و وقوف کامل گیرنده آن نامه به جزئیات امر، به عنوان پیوست به نامه اصلی ضمیمه شده و برای گیرنده ارسال می‌شود.

تلگرام اداری: نوعی مکاتبه اداری با همان ارزش و مشخصات اصلی یک نامه اداری که به اقتضای فوریت و ضرورت، به طور اختصار در سامانه الکترونیک مکاتبات اداری تهیه شده و به صورت رمز یا کشف از طریق مسیر امنیتی ویژه در شبکه اینترنت و اینترنت ارسال می شود.

چرخه مکاتبات اداری (چرخه اسناد): چرخه ای است که در آن مکاتبات اداری، با اطلاق عمومی اسناد، مراحل سه گانه ایجاد و توزیع (پیش نویس، پاراف، امضای نهایی و ثبت و صدور، ارجاع و پیگیری) بایگانی و بازیابی، ارزشیابی، امحاء و انتقال را طی می نمایند.

خلاصه پرونده: مجموعه ای از مشخصات و سوابق قابل توجه یا قسمت های مهم پرونده است که به اختصار و در برگه های مخصوص تهیه می گردد و برای صرفه جویی در وقت مقام ذی ربط در اختیار او قرار داده می شود.

خود کارسازی (اتوماسیون) اداری: مجموعه ای از روش های کاری و نرم افزار و سخت افزار رایانه است که برای ذخیره، بازیابی و تبادل اسناد و اطلاعات اداری به کار می رود. علی رغم گذشت سال ها از اجرای انواع سامانه های مکانیزه مالی و صنعتی در سازمان ها و مؤسسات اقتصادی، امور اداری و دفتری و گردش اسناد مالی بیشتر این مؤسسات به شیوه سنتی انجام می گیرد. سرعت پایین، افزایش دیوان سالاری، وابستگی سامانه به افراد و نیز ناهماهنگی این روش با سامانه های مکانیزه سبب افزایش چشمگیر خطاهای انسانی و کاهش بهره وری در سازمان ها شده است. حجم کارها و اهمیت اطلاعات در کلیه سازمان ها و شرکت ها با وجود استفاده از کارکنان فراوان شاهد رشدی روزافزون است. برنامه ریزی، سازماندهی، کنترل و نظارت بر عملکرد فعالیت های درون سازمانی از مهم ترین معیارها و پیش نیازهای توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان های امروزی به شمار می آیند پژوهش های گروه WFMC (پژوهش های انجمن مدیریت جریان کار) نشان می دهد که سازمان ها و شرکت های سنتی در محصولات و خدمات خود فقط از ۳۰ درصد زمان فرایندها ارزش افزوده دریافت می کنند و از ۷۰ درصد زمان باقیمانده غیر از اتلاف وقت و هزینه چیزی عایدشان نمی شود. این آمار حتی در شرکت ها و بنگاه های اقتصادی موفق که گردش کار سنتی را دنبال می کنند، به صورتی روشن تر نمود پیدا می کند. خود کارسازی (اتوماسیون) اداری را کارشناسان چند رشته علمی شامل مدیریت اسناد، فناوری اطلاعات، نرم افزار و سخت افزار رایانه برای غلبه بر افت بهره وری و خطا و فساد و دیوان سالاری حجیم اداری ایجاد کرده اند. اجزای متنوع خود کارسازی اداری به بخش های گوناگون فرایندهای اداری پرداخته و طیف وسیعی از دستگاه های مورد کاربرد در این حوزه از جمله پویشگر (اسکنر)، نمابر، تلفن، ایمیل (پیام نگار) و تلفن همراه (موبایل) در شبکه ای رایانه ای توان مبادله اسناد و اطلاعات را دارند.

برخی بخش‌های رایج سامانه‌های خود کارسازی اداری به شرح زیر است: درگاه سازمانی، کارپوشه کارکنان، تقویم و برنامه‌ریزی روزانه، سامانه روابط عمومی، بایگانی و آرشیو اسناد، موتور جستجوی اسناد تحت وب، مدیریت فرایندهای کسب و کار، موتور گردش کار، طراحی گردش کار، مدیریت صورت جلسات، مدیریت دبیرخانه، ارجاع الکترونیکی، کتابخانه الکترونیک، سامانه کنترل رفت و آمد اشخاص، پردازش تصویر - تشخیص حرکت توسط دوربین مدار بسته، تلفن گویا، اطلاع‌رسانی گویا، داشبوردهای دیجیتال مدیریت راهبردی سازمان، مدیریت ارسال و دریافت پیام کوتاه، مدیریت ارسال و دریافت پیام چندرسانه‌ای، مدیریت ارسال و دریافت نمابر، مدیریت ارسال و دریافت پیام نگار (ایمل)، دفترچه یادداشت روزانه، گفت‌وگو و تبادل پیام، مدیریت زمان‌بندی گزارش‌ها، مدیریت و امنیت، گزارش ساز پویا، تحلیل داده‌ها در کسب و کار هوشمند، برگه‌ساز پویا و دسترسی از راه دور به سامانه تحت وب.

داده: تا هنگامی که اطلاعات موجود در سازوکار مربوطه مورد پردازش قرار نگرفته باشد، به عنوان داده تلقی می‌شود. به عبارت دیگر، اطلاعات خام پردازش نشده را داده گویند.

دستور: هر نوع تماس و ارتباط از طریق ارتباطات عمودی و از طبقات بالاتر به پایین‌تر و در مجاری سلسله مراتب اداری که به منظور اجرای امور مربوط بر قرار می‌شود، دستور تلقی می‌گردد. دستورهای به منظور اجرای امور (اجرایی)، ارائه خط‌مشی، راهنمایی، برنامه‌ریزی و ... از سوی مدیریت مربوط صادر می‌شوند.

رونوشت: نسخه‌هایی واحد از یک نامه است که هم‌زمان با ارسال نامه برای گیرنده اصلی، این نسخه‌ها نیز به عنوان یک یا چند مقام دیگر برای اقدام یا اطلاع ارسال می‌شود، و معمولاً نسخه‌های رونوشت تهیه شده به امضا یا ضرب مهر امضا مسئول می‌رسند.

ساز و کار: به مجموع عناصر مرتبط و پیوسته‌ای که با هماهنگی و انجام حرکات خاص و بر اساس نظم معین، انجام عمل یا دسترسی به هدف خاصی را دنبال می‌نمایند، سازوکار گفته می‌شود. سازوکارهای انجام امور دفتری و دبیرخانه عبارت اند از:

سازوکار متمرکز: انجام امور دفتری و دبیرخانه شامل دریافت و توزیع، ثبت و صدور، گردش، ارجاع و پیگیری، در یک مکان به صورت متمرکز انجام می‌شود.

سازوکار غیرمتمرکز: امر فوق در هر واحد سازمانی به صورت جداگانه انجام می‌شود.

سازوکار نیمه متمرکز (کنترل مرکزی): امور دریافت و توزیع در دبیرخانه، ثبت و صدور در واحدها، یا امر دریافت و توزیع و ثبت و صدور مکاتبات برون سازمانی در دبیرخانه، امور مکاتبات درون سازمانی در واحدها. به طور کلی، در سازمان‌ها بر اساس سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها، وظایف

برخی بخش‌های رایج سامانه‌های خود کارسازی اداری به شرح زیر است: درگاه سازمانی، کارپوشه کارکنان، تقویم و برنامه‌ریزی روزانه، سامانه روابط عمومی، بایگانی و آرشیو اسناد، موتور جستجوی اسناد تحت وب، مدیریت فرایندهای کسب و کار، موتور گردش کار، طراح گردش کار، مدیریت صورت جلسات، مدیریت دبیرخانه، ارجاع الکترونیکی، کتابخانه الکترونیک، سامانه کنترل رفت و آمد اشخاص، پردازش تصویر - تشخیص حرکت توسط دوربین مدار بسته، تلفن گویا، اطلاع‌رسانی گویا، داشبوردهای دیجیتال مدیریت راهبردی سازمان، مدیریت ارسال و دریافت پیام کوتاه، مدیریت ارسال و دریافت پیام چندرسانه‌ای، مدیریت ارسال و دریافت نمابر، مدیریت ارسال و دریافت پیام نگار (ایمل)، دفترچه یادداشت روزانه، گفت‌وگو و تبادل پیام، مدیریت زمان‌بندی گزارش‌ها، مدیریت و امنیت، گزارش‌ساز پویا، تحلیل داده‌ها در کسب و کار هوشمند، برگه‌ساز پویا و دسترسی از راه دور به سامانه تحت وب.

داده: تا هنگامی که اطلاعات موجود در سازوکار مربوطه مورد پردازش قرار نگرفته باشد، به عنوان داده تلقی می‌شود. به عبارت دیگر، اطلاعات خام پردازش نشده را داده گویند.

دستور: هر نوع تماس و ارتباط از طریق ارتباطات عمودی و از طبقات بالاتر به پایین‌تر و در مجاری سلسله مراتب اداری که به منظور اجرای امور مربوط بر قرار می‌شود، دستور تلقی می‌گردد. دستورها به منظور اجرای امور (اجرایی)، ارائه خط‌مشی، راهنمایی، برنامه‌ریزی و ... از سوی مدیریت مربوط صادر می‌شوند.

رونوشت: نسخه‌هایی واحد از یک نامه است که هم‌زمان با ارسال نامه برای گیرنده اصلی، این نسخه‌ها نیز به عنوان یک یا چند مقام دیگر برای اقدام یا اطلاع ارسال می‌شود، و معمولاً نسخه‌های رونوشت تهیه شده به امضا یا ضرب مهر امضا مسئول می‌رسند.

ساز و کار: به مجموع عناصر مرتبط و پیوسته‌ای که با هماهنگی و انجام حرکات خاص و بر اساس نظم معین، انجام عمل یا دسترسی به هدف خاصی را دنبال می‌نمایند، سازوکار گفته می‌شود. سازوکارهای انجام امور دفتری و دبیرخانه عبارت اند از:

سازوکار متمرکز: انجام امور دفتری و دبیرخانه شامل دریافت و توزیع، ثبت و صدور، گردش، ارجاع و پیگیری، در یک مکان به صورت متمرکز انجام می‌شود.

سازوکار غیرمتمرکز: امر فوق در هر واحد سازمانی به صورت جداگانه انجام می‌شود.

سازوکار نیمه متمرکز (کنترل مرکزی): امور دریافت و توزیع در دبیرخانه، ثبت و صدور در واحدها، یا امر دریافت و توزیع و ثبت و صدور مکاتبات برون سازمانی در دبیرخانه، امور مکاتبات درون سازمانی در واحدها. به‌طور کلی، در سازمان‌ها بر اساس سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها، وظایف

دستگاه و گستردگی آن وظایف، پیچیدگی آنها، تخصصی بودن یا نبودن، تمرکز و پراکندگی واحدهای سازمانی و محل استقرار جغرافیایی آنها، حجم اسناد و مکاتبات، ارباب رجوع، میزان مراجعات و ... نسبت به انتخاب و اجرای هر یک از سازوکارهای فوق چه در زمینه بایگانی و چه در زمینه امور دفتری و دبیرخانه اقدام می‌شود.

سازوکارهای بایگانی

سازوکار متمرکز بایگانی: در این سازوکار اسناد ایجاد شده در یک واحد سازمانی یا واحدهای سازمانی در سامانه‌های اداری و اجرایی و ... به صورت متمرکز در یک مکان حفظ و نگهداری شده و ممکن است بر این اساس ساز و کارهای ارسال مراسلات، دریافت و توزیع (امور دفتری و دبیرخانه) نیز به صورت متمرکز باشند.

سازوکار غیرمتمرکز بایگانی: در این سازوکار اسناد ایجاد شده در هر یک از واحدهای سازمانی، به صورت جدا از واحدهای دیگر، در همان واحد تولید کننده سند حفظ و نگهداری می‌شود. معمولاً در این واحدها، امور دفتری و دبیرخانه نیز غیر متمرکزند.

سازوکار نیمه متمرکز: در این سازوکار اسناد تولید شده در واحدهای سازمانی براساس شرایط آن دستگاه در چند مکان و فضای اداری نگهداری می‌شود. معمولاً در این گونه واحدهای سازمانی نیز امور دفتری و دبیرخانه به صورت متمرکزند.

سامانه مدیریت اسناد: سامانه مدیریت اسناد که به نام سامانه مکاتبات یا نرم‌افزار مکاتبات نیز شناخته می‌شود، امکان مدیریت بر گردش مکاتبات را در یک سازمان فراهم می‌نماید. این مکتوبات علاوه بر نامه و مستندات مرسوم سازمانی، شامل موارد جدیدی از جمله برگه‌های پویا، مستندات در گردش سایر نرم‌افزارهای مرتبط، نمابر و نامه‌های پست الکترونیکی می‌باشد. معمولاً در سامانه مکاتبات، گستره‌ای از گردش مکتوبات، از مراحل آغازین تولید تا امضا و ارسال الکترونیکی پوشش داده می‌شود. از ویژگی‌های مهم سامانه مکاتبات، تسهیل ارتباطات مکتوب سازمان‌های با گسترده از حیث جغرافیایی، ارتباط با مخاطبان سازمان از طریق پورتال‌های سازمان و همچنین ارتباط با سایر سازمان‌ها می‌باشد. با یک تعریف کلی، روند مکانیزاسیون سازمان مستلزم زیرساختی برای پوشش گردش یکپارچه مستندات با ماهیت‌های متفاوت می‌باشد. سامانه مکاتبات، با توجه به بهره‌گیری از امکانات گسترده و زیرمجموعه‌های متعدد از یک سو و پیوند یکپارچه با سایر نرم‌افزارهای مجموعه از سوی دیگر، به عنوان زیرساخت اتوماسیون اداری و در نگاهی کلان‌تر، زیرساخت مکانیزاسیون سازمان مطرح می‌باشد. طراحی یکپارچه و پشتیبانی از عملیات مستندات مختلف سازمانی از جمله

نامه‌های اداری، برگه‌های پویا، نمابرها، نامه‌های پست الکترونیک، پیش‌نویس‌ها، مستندات اداری و مالی و تعاملات شخصی در کنار هم از یک سو و امکانات گردش کار و انتساب مستندات مختلف به چرخه‌های از پیش تعیین شده از سوی دیگر، از امکانات مجموعه‌های نرم‌افزاری مکاتبات می‌باشد. معمولاً استفاده از سامانه مکاتبات در سازمان باعث کاهش جابجایی فیزیکی نامه‌ها و مستندات سازمان در واحدهای مختلف آن می‌باشد.

ستاده: به نتایج حاصل کار بر روی اطلاعات و انجام عملیات سازوکار (پردازش) بر روی اطلاعات اولیه (داده‌های خام) ستاده می‌گویند که به طور معمول به صورت کتبی و مدون (نوشته) تهیه و ارائه می‌شوند.

سند: طبق تبصره ماده اول قانون تأسیس سازمان اسناد ملی ایران، سند عبارت است از: «کلیه اوراق، مراسلات، دفاتر، پرونده‌ها، عکس‌ها، نقشه‌ها، کلیشه‌ها، نمودارها، فیلم‌ها، نوارهای ضبط صوت و سایر اسنادی که در دستگاه دولت تهیه شده و یا به دستگاه دولت رسیده است و به طور مداوم یا غیر مداوم در تصرف دولت بوده و از لحاظ اداری، اقتصادی، مالی، قضایی، سیاسی، فرهنگی، علمی، فنی و تاریخی به تشخیص سازمان اسناد ملی ایران ارزش نگهداری دائمی داشته باشد.»

همچنین به موجب ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی ایران، سند از نظر حقوقی عبارت است از: «هر نوشته‌ای که در مقام دعوی و دفاع قابل استناد باشد». بدین ترتیب، مکاتبات اداری و انواع آن، جملگی به عنوان سند تلقی می‌گردند.

شبکه ارتباطات سازمانی: شبکه ارتباطات، سازوکاری است که عناصر تشکیل دهنده آن می‌تواند پیام دهنده، پیام گیرنده، خود پیام و اطمینان از حسن اجرای مفاد پیام باشد. در این سازوکار آغاز حرکت با صدور دستور از مقام‌های بالا و ارائه آن به وسیله مقام‌های پایین‌تر یا کارمندان ذی‌ربط و حصول اطمینان پیام دهنده یا صادرکننده دستور از نتیجه یا حسن اجرای دستور پیام می‌باشد. برای تحقق این هدف باید گزارشی از نحوه اجرای دستور به پیام دهنده داده شود تا پیام دهنده ضمن حصول اطمینان از حسن اجرای امور، راهنمایی لازم را برای بهتر شدن کار به متصدیان ارائه نماید تا گردش کار به خوبی انجام پذیرد.

شیوه نامه: مجموعه‌ای است از روابط، روش‌ها و رویه‌های اجرایی مورد نیاز که به منظور ایفای مأموریت‌های اصلی یک سازمان، در سطوح مختلف (مطالعات و تحقیقات، برنامه‌ریزی، تشکیلات، روش‌ها، نیروی انسانی، آموزش، ارزشیابی، ارزیابی عملکرد، نظارت، امور حقوقی و امور اداری و مالی و ...) تهیه می‌شود و به عنوان راهنمای عمل و نحوه اجرای مقررات و رویه‌های اداری، حاوی

جزئیات مربوط بوده و در سطح تمام یا بخشی از واحدهای مختلف یک سازمان، با تعیین وظایف و مسئولیت‌های محوله به قسمت‌ها و واحدهای ذی‌ربط، تدوین و صادر می‌شوند. شیوه‌نامه‌های اداری دودسته‌اند: شیوه‌نامه‌های داخلی که با توجه به وظایف داخلی سازمان تهیه، و منضم به بخشنامه مربوطه صادر می‌گردد (شیوه‌نامه درون‌سازمانی). شیوه‌نامه‌های برون‌سازمانی که به انضمام بخشنامه‌ها و آیین‌نامه‌های مربوطه تهیه و صادر می‌شود.

صورت جلسه: عبارت از درج موضوعات مطروحه و نتایج حاصل از جلسات، کمیته‌ها، کمیسیون‌ها و ... است که حاوی ساعت، تاریخ، محل تشکیل جلسه، اسامی شرکت‌کنندگان، غایبان، موضوع، هدف، خلاصه مذاکرات و تصمیمات و نتایج مربوطه می‌باشد. صورت جلسات ترک مناقصه، مزایده و ... نیز جزء این دسته مکاتبات محسوب می‌شود.

برگه‌ها: انواع برگه‌های مورد عمل (عمومی و اختصاصی) نیز در زمره مکاتبات اداری قرار گرفته و دارای مشخصات مربوطه می‌باشند، مانند برگه‌های احکام، مرخصی، مأموریت و گواهی‌نامه‌های دوره آموزشی که به لحاظ ایجاد سرعت و سهولت در مرحله تهیه و تسهیل انجام امور، صرفه‌جویی‌های اقتصادی و فواید فراوان دیگر به صورت برگه تهیه می‌شود.

قرارداد: نوعی دیگر از مکاتبات اداری (با توجه به تعریف آن) قرارداد است. قراردادهای دولتی بر دودسته‌اند: یک دسته قراردادهای حقوقی مدنی دولت هستند مانند قرارداد اجاره، رهن و وکالت که در آنها دولت همچون افراد تابع قانون مدنی است و دسته دیگر قراردادهای اداری‌اند که مؤسسات عمومی آن را به منظور یک امر عمومی و به قصد اینکه قرارداد مزبور مشمول مقررات و احکام خاص حقوق اداری گردد، منعقد می‌کنند. خواه مبین این قصد وجود قیود و شروط مخصوص حقوق اداری مندرج در قرارداد باشد و خواه شرکت و همکاری نزدیک و مستقیم پیمانکار یا مجری در انجام امر عمومی، دلالت بر آن قصد کند.

گردش مکاتبات اداری: به تبادل حرکت اسناد و مکاتبات اداری از مبدأ به مقصد مربوطه در داخل سازوکار یا خارج از دستگاه ایجادکننده اسناد و مکاتبات اداری گفته می‌شود.

گزارش: نوعی از ارتباط سازمانی و به لحاظ سلسله مراتب اداری از رده کارشناسی به رده مدیریتی است که از مجاری رسمی اداری و به منظور ارائه نتایج دستورهای صادره برقرار می‌شود.

گزارش اداری: هر نوشته‌ای را که بر اساس مراتب اداری از رده پایین‌تر به بالاتر و به منظور ارائه نتایج دستورهای صادره تهیه می‌شود، گزارش اداری می‌نامند. هر مدیریتی در هر سطحی از سطوح، برای آنکه بتواند از جریان امور حوزه خود آگاهی پیدا کند و بر پایه این آگاهی واکنش منطقی نشان دهد، از جمله تصمیمی درست و مؤثر بگیرد، ناگزیر باید گزارش‌هایی را دریافت کند. در این

گزارش‌ها محتوا و نتایج مطالعات، تحقیقات و بازرسی‌ها، میزان پیشرفت اجرای برنامه‌ها و دستورهای، ثمرات فعالیت‌ها و پیامدها و بازتاب‌های آنها، کنش و واکنش‌های درونی و بیرونی، خلاصه هر واقعه مهم و حساسی که در محدوده دستگاه و حریم و محیط آن روی داده یا بر آن اثر گذاشته، منعکس می‌شود. گزارش اداری دارای ارکان و اجزای خاص خود می‌باشد.

مدیریت اسناد: مدیریت اسناد، تدوین و اجرای برنامه برای حفظ و نگهداری، اشاعه، به‌کارگیری و تنظیم اسناد دولتی یک شرکت و سازمان دولتی، خواه به شکل فیزیکی خواه به شکل الکترونیکی است. تدوین و اجرای این برنامه معمولاً توسط مدیر آموزش دیده و مجرب و بر مبنای بررسی جامع اسناد صورت می‌پذیرد. مدیریت اسناد مشتمل بر مدیریت برگه‌های اداری، گزارش‌ها، آیین‌نامه‌ها، مکاتبات، پرونده‌های جاری و بایگانی راكد است. به عبارت دیگر، مدیریت اسناد به مدیریت تولید، حفاظت، و نحوه استفاده و در دسترس قرار دادن اسناد می‌پردازد و موضوع آن اسنادی است که به هر عنوان و در هر قالب (مانند کاغذ، ریز فیلم، نوار ویدئو، عکس و دیسک رایانه‌ای و الکترونیکی) در سازمان تولید یا از سایر مؤسسات دولتی و خصوصی دریافت می‌شوند.

واحد مدیریت امور اسناد، یک واحد سازمانی است که وظیفه تهیه و اجرای برنامه‌های مربوط به مدیریت امور اسناد را به عهده دارد. در رأس آن مدیر و مسئول واحد قرار داشته و دارای پست‌های ذی‌ربط تخصصی و پشتیبانی است. مسئول اسناد رابط میان سازمان خود و سازمان اسناد ملتی ایران خواهد بود. بدیهی است کلیه امور مربوط به اسناد و بهینه‌سازی روش‌های یک دستگاه دولتی به لحاظ اهمیت، و اجرای امر نظارت و کنترل مستمر و دائمی در امور اسناد زیر نظر این واحد انجام خواهد شد.

مراکز آرشیوی: مراکز آرشیوی (منطقه‌ای، ملی و تخصصی)، مرجع اصلی اطلاع‌رسانی و منبع مادر برای تأمین مواد لازم برای انجام مطالعات کاربردی و پایه به ویژه پژوهش‌های تاریخی در کشور می‌باشد. بنابراین، آرشیوها نقش بسیار مهمی در توسعه دانش و تولید علم در یک جامعه ایفا می‌کنند.

مرحله ایجاد و توزیع: مرحله‌ای است که در آن مکاتبات اداری (اسناد) بر اساس اصول و ارکان اداری و با توجه به نوع وظایف مربوطه به منظور دستیابی به هدف یا انجام مأموریتی خاص توسط فرد یا افراد مسئول (بدون هیچ سابقه‌ای، بازگشتی یا پیرو) تهیه می‌شوند. نخستین گام در این مرحله تهیه پیش‌نویس است. کارشناس ذی‌ربط (تهیه‌کننده)، پیش‌نویس نامه را در پرونده مخصوص در سامانه مکاتبات می‌نگارد و سپس با پیش‌امضا (پاراف) آن را در سامانه ثبت موقت وارد نموده و برای تأیید و امضای نهایی پیش‌امضا به مقام مسئول (رئیس اداره) ارجاع می‌دهد. پاراف پیش‌نویس مکاتبات به مفهوم تأیید، بررسی فنی و قبول مسئولیت در قبال محتوای آن است. سرانجام پیش‌نویس

پس از تأیید نهایی و در صورت لزوم اصلاح، به امضای مقام مسئول می‌رسد. در این مرحله است که یک مکتوب اداری ایجاد یا زاده می‌شود.

ثبت نهایی و صدور: در سامانه مکاتبات الکترونیک عملیات ثبت نهایی و صدور نامه بلافاصله پس از درج امضای مقام مسئول و از سوی خود وی قابل انجام است. کافی است مشخصات گیرنده نامه از فهرست جست‌وجو بازیابی و فراخوانده شده و برای گیرنده ارسال شود.

ارجاع: مرحله‌ای است که در آن مکاتبات اداری برای انجام اقدامی لازم مانند تهیه پاسخ به فرد یا واحد اقدام کننده بعدی، تحویل می‌شود.

پیگیری: مرحله‌ای است که در آن، نسبت به دریافت پاسخ از فرد یا واحد اقدام کننده از طریق تکمیل پرونده‌های مربوطه در سامانه اقدام می‌گردد. البته سامانه مکاتبات، در قسمت مشخصات نامه، حاوی پرونده‌های ویژه پیگیری و تعیین جدول زمانی لازم برای این کار می‌باشد.

مکاتبات اداری: هر نوشته‌ای که گویای مجموعه تلاش‌ها و فعالیت‌های واحدهای اداری و حاوی یک یا چند موضوع اداری، دارای ارزش حقوقی (اداری) و مسئولیت‌آور و واجد تأثیر علمی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی و اجتماعی یا قضایی یا تقنینی باشد و به عنوان وسیله ارتباط، انتقال و مبادله اطلاعات در داخل و خارج از سازمان مورد استفاده قرار گیرد، جزو مکاتبات اداری می‌باشد.

مکاتبات اداری به لحاظ شکل و محتوای درونی دسته‌بندی می‌شوند.

نامه اداری: نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری است و وسیله برقراری ارتباط محدود در داخل و یا خارج از یک سازمان باشد و در برگیرنده موضوع و استاندارد نامه‌نگاری با نشانه و عنوان دستگاه مربوطه و در قالب ارکان و اجزای مشخصی تهیه شود، اصطلاحاً نامه اداری نامیده می‌شود. ارکان یک نامه اداری عبارتند از: شماره، تاریخ، عنوان واحد گیرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع، متن، عنوان امضا کننده مکاتبات و سمت سازمانی امضای شخص ذیصلاح، که به عنوان عناصر اصلی نامه اداری موجب رسمیت و اعتبار حقوقی آن می‌شوند. عناصر ویرایشی چون شیوه املائی و نشانه‌گذاری، صفحه‌آرایی، و جز آن که جنبه شکلی داشته، اجزای فرعی نامه اداری است.

وسیله ارتباط سازمانی: زبان، علائم و وسایل دیداری و شنیداری، وسایل ارتباطات سازمانی است، اما بر اساس فرهنگ اداری و تعریف بوروکراسی، ارتباطات باید به صورت مکتوب درآیند تا جنبه رسمی و قانونی به خود بگیرند. از این رو، عمومی‌ترین و مؤثرترین وسیله ارتباطی در داخل و خارج سازمان اعم از دستگاه‌های اداری دولتی و خصوصی، مکاتبات اداری می‌باشند.

ویژگی‌های دبیرخانه الکترونیک در سامانه مدیریت اسناد: تحت وب (web)، بدون محدودیت تعداد کاربران، بدون نیاز به سخت‌افزار پیچیده با حفظ سرعت بالا هنگام استفاده هم‌زمان همه

کاربران، ایجاد سازمان با کاغذ کمتر (less paper)؛ اختصاص کار پوشه الکترونیک برای کاربران با نام کاربری و رمز عبور منحصربه‌فرد؛ ارجاع نامه‌ها، پیوست‌ها و مدارک بایگانی شده به کارتابل الکترونیکی کاربران؛ دسترسی سریع و آسان به مکاتبات، پیوست‌ها و اسناد بایگانی شده؛ استفاده از همه قابلیت‌های نرم‌افزار برای همه کاربران به طور هم‌زمان (با رعایت سطوح دسترسی)؛ امکان تهیه نسخه چاپی اسناد توسط هر یک از کاربران (در محدوده دسترسی)؛ ثبت مکاتبات به تفکیک صادره و وارده و گروه بندی‌هایی دیگر؛ قابلیت دسته‌بندی مخاطبان به شکل مورد نیاز هر دستگاه؛ امکان پیوست اسناد به یک نامه یا مدرک با شکل‌های گوناگون؛ جستجوی سریع و پیشرفته در برنامه‌ها و مدارک ثبت شده؛ گروه‌بندی نامه‌ها و مدارک پس از ثبت برای هر کاربر به طور مجزا؛ ارتباط هر نامه با پاسخ آن و ارتباط مدارک با یکدیگر به صورت خودکار یا دستی؛ پیگیری زمانی پاسخ‌دهی به نامه‌ها و فعالیت بعدی مدارک و اسناد؛ تنظیم دسترسی به اسناد و مدارک به طور گسترده و دقیق؛ تنظیم سطح امنیتی برای هر یک از مکاتبات و مدارک؛ بایگانی خودکار مکاتبات و سایر اسناد و مدارک پس از سیر اداری آنها؛ امکان گزارش‌گیری ترکیبی، متنوع و سریع، با مشخصات درخواستی و جمع‌بندی هفتگی و ماهیانه و گزارش عملکرد.

یادداشت یا پیام اداری: اصولاً ویژگی‌های نامه‌های اداری را دارد، با این تفاوت که دارای شماره ثبت نبوده و معمولاً در برگ‌های مخصوصی با همین نام «یادداشت اداری» و یا «پیام اداری» تهیه می‌شود.