

به نام خدا

دانشگاه فرهنگیان بنت‌الهدی صدر اردبیل

واحد درسی: نگارش خلاق گروه: آموزش ابتدایی دانشجوین ورودی بهمن زمان ارائه: ۳ خرداد ۱۳۹۹

## موضوع مبحث: ادامهٔ مباحث مطرح شده در جلسهٔ قبل با عنوان آیین مکاتبات اداری

### اندازه و ابعاد نامه‌های اداری:

نامه‌های اداری بر اساس میزان محتوای در دو قطع کوچک و بزرگ انتشار می‌یابد، معمولاً نامه‌های تا پنج سطر را در نامه‌های قطع کوچک (کاغذ A5) و نامه‌های حاوی مطالب بیشتر از پنج سطر را در نامه‌هایی با سربزرگ بزرگتر منتشر می‌کردند. مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران دو قطع A3 را برای انتشار جدول‌ها، نمودارها و صورت‌های مالی و A6 برای یادداشت اداری مصوب نموده است.

استفاده از کاغذهای استاندارد به سه منظور: (۱) استاندارد واحد در مکاتبات اداری (۲) سهولت در بایگانی اسناد (۳) جلوگیری از ضایعات کاغذ در هنگام برش صورت می‌گیرد.

### انواع نامه‌های اداری:

نامه‌های اداری به شکل‌های مختلف و با کاربردهای متفاوتی در نظام اداری جریان دارد، از این رو برای بررسی بهتر این نامه‌ها می‌توان آنها را از دو دیدگاه: ماهیت کار و سطوح سازمانی تقسیم بندی نموده و سپس در تنظیم عنوان‌های آنها به ضوابط یادشده پرداخت:

#### الف) نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کار:

نامه‌های اداری از نظر ماهیت کار به چهار دسته تقسیم می‌شوند:

- (۱) نامه‌های خبری: نامه‌هایی که به واسطهٔ آنها نتیجه کاری یا آغاز و پایان کاری اطلاع داده می‌شود.
- (۲) نامه‌های بازدارنده: نامه‌هایی که از انجام کاری یا بروز حادثه‌ای به طور موقت یا دائم جلوگیری می‌کند.
- (۳) نامه‌های دستوری-درخواستی: نامه‌هایی که در آنها ارتباط عمودی حاکم است، مثل درخواست از مقام بالا و یا دستور مافوق به کارمند زیر دست.

- (۴) نامه‌های هماهنگی: نامه‌هایی همانند بخشنامه‌ها که به منظور هماهنگی بین دو یا چند واحد و سازمان نوشته می‌شوند.

#### ب) نامه‌های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی:

نامه‌های اداری ممکن است در داخل سازمان جریان داشته باشد که به آنها نامه‌های داخلی می‌گویند و یا

اینکه از سازمانی به سازمان دیگر تهیه و ارسال شود که بدان نامه خارجی می‌گویند. در ادامه به بررسی انواع مختلف نامه‌های داخلی می‌پردازیم:

#### ۱) نامه‌های داخلی که شامل پنج نوع است:

- نامه بین دو واحد هم‌سطح که اغلب برای ارتباط و هماهنگی میان واحدهای داخلی یک سازمان همانند ارتباط بین واحد مالی و واحد اداری نوشته می‌شود.

- نامه واحد بالاتر به واحد پایین‌تر که این نامه‌ها به دو صورت جریان می‌یابد: یا به صورت حاشیه‌نویسی بر روی نامه‌های وارده از خارج از سازمان که با دستور اطلاع و نظرخواهی و یا اقدام همراه است و یا به صورت نامه‌هایی که برای انجام اموری خاص از سوی مقام بالاتر به مقام پایین صادر می‌شود.

- نامه از واحد پایین‌تر به واحد بالاتر: ارائه گزارش و پاسخ در برابر نامه مقام بالاتر، درخواست و تقاضا از مقام بالاتر، گزارش عملکرد واحد و پیشنهادات واحد اجرایی به مقام بالاتر در این دسته قرار می‌گیرد.

- نامه یک کارمند به واحد اداری: این نامه‌ها شامل درخواست کارمند از واحد خود یا سایر واحدها و ارائه گزارش وی از مأموریت را شامل می‌شود و در صورت استناد آینده، باید ثبت و بایگانی شود.

- نامه واحد اداری به کارمند: احکام مأموریت، تشویق نامه‌ها، توبیخ نامه‌ها و پاسخ نامه‌هایی که کارمند به اداره داده است، در زمره این نامه‌ها قرار می‌گیرد.

#### مراحل تهیه نامه اداری:

با توجه به اینکه صدور و مکاتبه هر نامه در نظام اداری دارای تبعات حقوقی، مالی و اداری متفاوتی است و پس از صدور و ارسال نامه، امکان اصلاح و برگرداندن نامه برای فرستنده وجود ندارد؛ لازم است در تهیه نامه اداری توجه و دقت کافی مبذول داشت.

مراحل تهیه یک نامه اداری در سه بخش مورد ارزیابی قرار می‌گیرد: **شناخت، نگارش و آماده سازی نامه.**

**مرحله شناخت** بدین معناست که با توجه به شرایط اداری، آیا نوشتن نامه ضروری است و یا صرفاً به دلیل داشتن نسخه بایگانی، نامه تهیه می‌شود؟ آیا به جای نوشتن نامه از وسیله دیگری نمی‌توان برای اطلاع رسانی و یا ارسال پیام استفاده نمود؟ آیا نامه در حال حاضر بهترین، کم هزینه‌ترین و سریع‌ترین وسیله ممکن است؟ پس از نیل به جواب صحیح در این بخش، پیرامون موضوع نامه، اندیشه لازم اتخاذ می‌گردد. بدین معنی که واقعه‌ای که در حال نگارش نامه در خصوص آن هستیم از چه ویژگی‌هایی برخوردار است؟ چه کسی یا کسانی در این واقعه نقش دارند؟ موضوع نامه در خصوص چه کسی و یا کسانی است؟ چه کسی برای چه شخصی نامه می‌نویسد؟

## مرحله نگارش

برای نگارش نامه مقدماتی مورد نیاز است تا بر اساس آن نامه‌ای با محتوای مناسب تهیه گردد. منابع مناسب برای استفاده در تدوین یک نامه رسمی (عبارتند از: بخشنامه‌ها، قوانین، آیین نامه‌ها، دستورالعمل‌ها، کتب و نشریات از یک سو و پرونده‌ها و مکاتبات قبلی از سوی دیگر). منابع مکتوب و منابع شفاهی همانند مشاوره از افراد مطلع و حتی مسئولین مافوق هم می‌تواند یکی از مقدماتی باشد که با استفاده از آنها می‌توان در تهیه یک نامه اداری که دارای محتوای دقیق و مستند باشد اطمینان حاصل کرد.

## مرحله آماده‌سازی یا تدوین

پس از بیان کلیات نظری در باب قوانین و آداب نگارش و آماده سازی مطالب برای نگارش نامه، در اینجا به بیان نکته‌ای مهم در خصوص تدوین بخش‌های مختلف یک نامه می‌پردازیم. جای تردید نیست که عناوین و متن نامه مهم‌ترین بخش‌های نامه اداری هستند. لذا چنانچه در بخش‌های پیشین نیز بیان کردیم استفاده از عناوین غیر صحیح و نامطمئن از یک سو و استفاده از متون پیچیده، طولانی و نامفهوم در متن نامه باعث عدم ارتباط مناسب بین نویسنده و مخاطب شده و نامه نتیجه لازم را برای نویسنده در پی نخواهد داشت. بنابراین پس از تهیه پیش‌نویس و قبل از تایپ نامه، برای حصول اطمینان از کفایت و کارایی و تاثیر مطلوب محتویات آماده شده، به بررسی نهایی نامه می‌پردازیم. این بررسی براساس یک فهرست (چک لیست) انجام می‌شود که تمامی مراتب و موارد لازم برای تهیه نامه‌ای مطلوب را یادآوری می‌نماید. پرسش‌های مطرح شده در فهرست بررسی به سلیقه نویسنده و یا موقعیت و خواسته سازمان بستگی دارد، که می‌بایست قبلاً توسط سازمان تهیه و در معرض دید نویسندگان نامه‌های همان اداره قرار گیرد تا بر آن اساس نامه نوشته شود.

بهرتر است برای تهیه پیش‌نویس به موارد زیر توجه کرد:

۱) پیش‌نویس با خط خوش و خوانا نوشته شود.

۲) بهتر است به جای کاغذهای متفرقه، از کاغذهای پیش‌نویس اداری استفاده گردد.

۳) در صورت خط خوردگی زیاد پیش‌نویس، بهتر است بازنویسی شود.

۴) به منظور امکان اعمال تغییرات، فاصله خط‌ها با یکدیگر باید حداقل ۱۵ میلی‌متر باشد.

۵) در چهار سوی متن پیش‌نویس، حاشیه کافی برای اصلاحات در نظر گرفته شود.

۶) درستی املاي کلمات کنترل شده و در صورت تردید در املاي واژگان به فرهنگ مراجعه شود.

۷) سعی شود هماهنگی لازم بین روال نوشته و موضوع و هدف نامه وجود داشته باشد.

۸) نشانه گذاری و آیین نگارش آن به خوبی رعایت شود.

پس از تهیه پیش‌نویس، نمونه آماده شده توسط کارمند تأیید شده و به استحضار مقام مافوق می‌رسد و پس از تأیید مدیر، تایپ می‌گردد. پس از تایپ، نامه دوباره توسط کارمند مربوطه چک می‌شود تا غلط‌های احتمالی تایپ، اصلاح شده و پس از اصلاحات نهایی، نامه در سه نسخه تهیه می‌شود: نسخه بایگانی، نسخه اقدام

### کننده و نسخه اصلی.

نسخه بایگانی توسط کارمند تأیید شده و هر سه نسخه به تأیید و امضای مدیر سازمان رسیده و پس از ثبت شماره و تاریخ و درج "پیوست ندارد" در نامه‌های بدون پیوست و تعداد پیوست‌ها در نامه‌های دارای پیوست به مقصد ارسال می‌شود.

نسخه اقدام کننده به کارمند مربوطه تحویل داده می‌شود تا در صورت لزوم، پیگیری نماید. در صورتی که نامه دارای رونوشت گیرندگان باشد، به تعداد افرادی که در رونوشت گیرندگان درج شده، با ذکر نام رونوشت گیرنده تهیه و با امضای اصلی مدیر تأیید و ارسال می‌شود.

التماس دعا. زهرا صابری‌نیا