

به نام خدا

دانشگاه فرهنگیان بنت‌الهدی صدر اردبیل

واحد درسی: نگارش خلاق گروه: آموزش ابتدایی دانشجویان ورودی بهمن زمان ارائه: ۲۷ اردیبهشت ۱۳۹۹

موضوع بحث: آیین و اصول نگارش رسمی و اداری

با آرزوی قبولی طاعات و عبادات

یکی از مهمترین ابزارهای رسیدن به هدف‌های سازمانی، ایجاد ارتباطات رسمی از طریق نوشته‌ها و مکاتبات اداری است. مکاتبات اداری زبان رسمی همه سازمان‌ها و نهادهای رسمی محسوب شده آشنایی با چارچوب آن موجب موفقیت و پیشرفت سازمان خواهد شد. لذا یکی از ارکان ساختار ادارت، نوشتار اداری است که از یک سو بیانگر میزان دانش، تخصص و کاردانی کارکنان و مدیران سازمان است و از سوی دیگر، نمایانگر میزان دستیابی آن سازمان در جذب و استخدام افراد کاردان.

موضوع این جلسه از درس‌های ارائه شده در فضای مجازی به آموزش شیوه نامه استاندارد تنظیم مکاتبات اداری اختصاص یافته است. امید است به کارگیری این شیوه نامه بتواند در نیل به استانداردسازی مکاتبات اداری و نوشتار رسمی دانشجویان معلمان که بخش مهم و گسترده‌ای از نهادهای دولتی را تشکیل می‌دهند گام مهمی بردارد.

قبل از شروع بحث باید یادآوری کنم که **نوشتار اداری** پیش از هر چیز، وسیله‌ای ارتباطی در ارتباطات انسانی و ابزار انتقال مفاهیم است، لذا نوشتن نامه نیز همانند ابزارهای زبانی دیگر، وسیله‌ای است برای بیان منظور و مقصود هر فرد و ارتباط با سایر افراد.

نامه، در اصطلاح عبارت است از مکاتبه‌ای که با هدفی معین و مشخص بین اشخاص حقیقی و یا حقوقی به منظور برقراری ارتباط مبادله می‌گردد.

صاحب‌نظران زبان‌شناسی از جمله رومن یاکوبسن برای برقراری هر نوع ارتباطی در حوزه انسانی حضورش عنصر را الزامی و ضروری می‌دانند:

۱- **فرستنده یا پیام دهنده** که برقرارکننده ارتباط است. در مکاتبات اداری این ارتباط به منظوری خاص مانند: درخواست، دستور، گزارش و بیان خبری نگاشته می‌شود.

۲- **گیرنده پیام یا مخاطب** که شخصیت حقیقی و یا حقوقی دریافت کننده پیام و مرجع ارتباط است.

۳- **اصل و محتوی پیام** که مقصود و هدف اصلی برقراری ارتباط است و می‌تواند شامل انتقال اطلاعات، درخواست و یا ارائه گزارش و خبری باشد که فرستنده مد نظر دارد.

۴- **وسیله و ابزار ارتباط** که انواع مختلفی چون شفاهی، مجازی، تصویری، ترکیبی و مکتوب دارد؛ ولی در حیطه مکاتبات اداری و رسمی، شکل مقبول انتقال پیام صرفاً مکتوب و کتبی است و سایر شیوه‌ها فاقد اعتبارند.

۵- بازخورد و اثر پیام: در همه ارتباطات رسمی و اداری، پیام دهنده منتظر نتیجه و بازخوردی از نوشتن نامه و ارائه پیام خود است گاهی این نتیجه برای فرستنده پیام قابل پیش‌بینی است مثل زمانی که درخواست به شکل یک بخشنامه از سوی مافوق‌های سازمانی نوشته می‌شود و گاهی هم غیرقابل پیش‌بینی است مثل انواع درخواست‌های ارباب رجوع.

۶- کد یا رمزگان: استفاده از واژه‌ها و اصطلاحات معیار و رسمی در تمام نامه‌های اداری لازم و ضروری است. هرگونه کاربرد عبارات کنایی، استعاری، محاوره‌ای و عامیانه سبب می‌شود که نامه اداری از درجه اعتبار و ارزش رسمی کاسته شود.

مشخصات نامه های اداری:

برای نامه های اداری ویژگی‌های خاصی تعریف شده است که بر اساس آن می‌توان به یک نامه عنوان نامه اداری اطلاق کرد. ویژگی‌هایی که باعث شناخته شدن نامه های اداری از سایر انواع نامه ها می‌گردد. اغلب این مشخصات عبارتست از:

شماره، تاریخ، عنوان واحدهای گیرنده و فرستنده، موضوع نامه، نام و عنوان امضاکننده نامه و در نهایت امضای نامه توسط یک شخص معتبر اداری.

نامه های ارباب رجوع در ابتدای ورود به اداره، برخی از ویژگی ها مانند شماره نامه را ندارد، اما با ورود به اداره و شماره شدن توسط دبیرخانه اداره به یک نامه اداری مبدل می‌شود.

اجزای نامه های اداری:

همه نامه‌های اداری از پنج بخش زیر تشکیل می‌شوند: سرلوحه، عناوین (گیرنده، فرستنده و موضوع) نامه، متن نامه، امضای نامه و گیرندگان رونوشت. بدون هریک از این بخش ها، نامه اداری ناقص خواهد بود.

(۱) سرلوحه نامه: سرلوحه نامه که گاهی به اشتباه سربرگ نامیده می‌شود، عموماً بخش فوقانی نامه اداری است که در آن آرم الله، عبارت جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت خانه و موسسه یا سازمان، باسمه تعالی، شماره، تاریخ و پیوست نامه نوشته می‌شود. بر اساس استاندارد شماره ۳۷۹ موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران سرلوحه عبارت از آرم جمهوری اسلامی و نوشته های زیر آن است که در بالا و سمت راست کاغذ و تاریخ، شماره و پیوست که به ترتیب در بالای سمت چپ کاغذ قرار دارد.

سرلوحه نامه‌های تمام ادارات یکبار طراحی شده و فرمت تثبیت شده آن هر سال با توجه به شعار سالی که از سوی رهبر اعلام می‌گردد در رایانه‌ها و کارتابل‌های اداری قابل دستیابی است.

(۲) عناوین نامه: عنوان گیرنده نامه، فرستنده نامه و موضوع نامه در این بخش قرار دارد. بر اساس مصوبه دفتر تشکیلات و روش‌های سازمان امور اداری و استخدامی کشور در سال ۱۳۵۵، مقرر گردیده بود خطاب نامه‌ها

شامل به...، از... و موضوع باشد. اما پس از انقلاب اسلامی، به دلیل شباهت آن به مراتب نامه‌های نظامی و وجود حالت آمرانه در آن، این روش حذف گردید، اما هنوز هم بسیاری از ادارات از این روش در خطاب نامه‌ها استفاده می‌نمایند.

(۳) متن نامه: متن نامه مهم‌ترین بخش آن است، شرح مطالبی که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می‌شود و در حقیقت هدف نامه است.

متن نامه شامل سه بخش: مقدمه، پیکره و مؤخره (سپاسگزاری) است که بطور نامرئی در هم تنیده شده و به هم مربوط می‌شوند.

مقدمه نامه عبارتست از: سلام‌علیکم-اشاره به شماره و تاریخ نامه در پاسخ نامه‌ها-شماره و تاریخ نامه پیشین در نامه‌های پیرو که برای آشنا ساختن مخاطب با سابقه و پیشینه موضوع با استفاده از عبارت «به اطلاع می‌رساند» برای مقامات هم سطح و زیردست، و عبارت «به استحضار عالی می‌رساند» برای مقامات بالاتر. پس از آن متن نامه با استفاده از سه ویژگی فنی: اختصار و خلاصه‌گویی، شفافیت و ساده‌نویسی ادامه می‌یابد.

اگر در متن نامه تقاضا و درخواستی از مقام بالادست داشته باشیم آن را با عبارت «خواهشمند است» بیان می‌کنیم و اگر تقاضا از مقامات هم‌ارز اداری یا زیردست‌ها و کارشناسان اداری باشد، تقاضا با عبارت‌هایی نظیر «شایسته است» و «مقتضی است» همراه خواهد بود.

(۴) امضای نامه: رکن اساسی هر نامه امضای آن است، چراکه بدون امضا و مهر نامه سندیت ندارد و نمی‌تواند در جریان کار بررسی و رسیدگی قرار گیرد. ضمناً مسئولیت اصلی محتویات نامه بر عهده امضاکننده نامه است و به عنوان سندی است که او مسئولیت‌های آن را بر عهده می‌گیرد. بخش امضا نیز شامل نام و نام خانوادگی نویسنده نامه و در سطر بعدی آن عنوان سازمانی و اداری وی است. در ادامه نیز شکل امضای نویسنده است که ترکیبی از نام و خطوط است.

(۵) گیرندگان رونوشت: برای اطلاع واحدهای سازمانی و اشخاصی که موضوع نامه به آنها مربوط می‌شود و یا به نظر نویسنده بهتر است در جریان چنین مطلبی قرار گیرند، از رونوشت نامه استفاده می‌شود که پایین‌تر از امضای نامه و در سمت راست نامه ذکر می‌گردد.

به دلیل ضرورت آشنایی دانشجومعلمان با این بحث، مطالب بیشتر در جلسه آتی ادامه می‌یابد.
سالم و سربلند باشید. زهرا صابری‌نیا