

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

دوره آموزشی کوتاه مدت

# آئین نگارش و گزارش نویسی کاربردی

مدرس : آقای سیدحسن سیدترابی

# فهرست مطالب

- تعریف نامه اداری
- انواع مکاتبات اداری
- انواع گزارش
- نقش مکاتبات و نامه های اداری
- انواع نامه های اداری
- ضوابط تنظیم عنوان نامه
- مشخصات نامه های اداری
- اجزاء و ارکان نامه های اداری
- ابعاد نامه های اداری
- چگونه نامه اداری تنظیم کنیم؟
- نامه خوب اداری کدام است؟
- پیشنهاد های نگارشی
- مراحل تهیه نامه های اداری
- تمرین عملی

## تعریف نامه اداری:

گردش امور سازمان از طریق یک سلسله ارتباطات رسمی مقدور است. در زمان حال تنها وسیله ایجاد ارتباطات رسمی سازمان، نوشته های اداری است.

نوشته های اداری بیانگر میزان دانش و تخصص کارکنان و مدیران سازمانهای مختلف است. زیرا آنها از طریق همین نوشته ها می توانند دانسته های خود را به کار برده، در انجام امور از آن بهره گرفته و پیام خود را منتقل کنند. یکی از مهمترین این نوشته های اداری نامه است. برای نامه اداری تعاریف گوناگونی ارائه شده است:

– **نامه اداری:** تمام مکاتباتی که در داخل سازمان یا خارج آن یا از سازمانی به سازمان دیگر، به منظور انجام یافتن کارهای اداری و در فرم مخصوص، همراه با تشریفات اداری مبادله می شود، **نامه ی اداری** می گویند.

– **نامه ی اداری از نظر حقوقی و قضایی:** به هر نوشته ای که در مقام دعوا یا دفاع قابل استناد باشد نامه ی اداری یا سند رسمی می گویند.

## انواع مکاتبات اداری

هر وسیله‌ی مکتوبی که برای انجام دادن کار خاصی، موجب برقراری ارتباط بین دو یا چند واحد (اعم از درون یا برون سازمانی) شود، در زیر مجموعه‌ی مکاتبات اداری قرار می‌گیرد که مهمترین آنها عبارتند از:

۱. **دستور العمل:** توضیح و تفسیری از مقررات اداری است که نحوه و روش انجام دادن کار و مواردی که باید در انجام دادن کار رعایت شود را در بر می‌گیرد.
۲. **دستور:** به معنای مطالبی است که اغلب به صورت کتبی توسط مقامات صلاحیت دار سازمان برای واحد‌ها یا مدیران زیر دست نوشته می‌شود. دستور معمولاً جملات و عبارات کوتاهی است که مدیران در حاشیه‌ی نامه‌ها درج می‌کنند.
۳. **بخشنامه:** حکم یا دستور که از طرف وزارتخانه یا مؤسسه‌ای، در نسخه‌های متعدد می‌نویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ می‌کنند. ماهیت بخشنامه عمدتاً به موضوع اطلاع رسانی معطوف است.

## انواع مکاتبات اداری

**۴. حکم:** نامه ای است که از طرف مقامات صلاحیت دار و مدیران سازمان برای کارکنان فرستاده میشود و به موجب آن وضع اشتغالی کارمندان از لحاظ کسب امتیازها، خاص، اختیارات و مسئولیت کاری، تعیین و مشخص می شود.

**۵. صورتجلسه:** گزارش کتبی جلسه است که با امضای اعضای آن تصمیمات اخذ شده در جلسه را لازم الاجرا می سازد.

**۶. آیین نامه:** مجموعه مقرراتی که یک موسسه عمومی یا خصوصی به منظور امور مؤسسه ی خود تهیه و تدوین می کند آیین نامه می گویند. با توجه به اینکه مقررات بسیار کلی است، تفهیم و تعیین حدود و میزان شمول آن با در نظر داشتن کلیه ی جوانب، نیاز به نوشته و مکتوبی دارد که درک آن را تصریح کند که این موضوع بر عهده آیین نامه است.

**۷. گزارش:** به نوشته ایی اطلاق می شود که پس از اجرای تحقیق یا مطالعه و مشاهده ی امری، فراهم می آید و بیشتر جنبه ی اطلاع رسانی دارد. نویسنده اطلاعاتی را در موضوعی خاص در اختیار کسانی می گذارد که از آن مطلع نیستند و معمولاً از سوی اعضای پایین تر برای افراد و مقامات بالاتر تهیه می شود. به همین دلیل باید سعی شود تا بیشتر از نوشته های دیگر، از تعارف و تکلف دور بماند.

# انواع گزارش از نظر اداری

**الف) رسمی و اداری:** این نوع گزارشها برای اداره، نهاد یا سازمان دولتی تهیه می شود؛ مانند گزارش بازدید مأمور یا کارشناس بانک از طرح یا محلی که متقاضی دریافت تسهیلات معرفی می کند.

**ب) غیر رسمی یا غیر اداری:** این گزارش ها برای مراجع خاصی تهیه نمی شود و رسمیت اداری ندارد. مانند گزارش بازدید علمی و گزارش سفر.

**ج) دوره ای و مرتب:** برخی گزارش ها باید در مقاطع زمانی خاصی ارائه شوند که آنها را گزارش های دوره ای می گویند. مانند گزارش روزانه، هفتگی، ماهانه. البته گزارش ها از نظر اندازه به گزارش های اجمالی و مفصل تقسیم می شوند یا از نظر شکل به کتبی و شفاهی هم رواج دارند.

## نقش مکاتبات و نامه های اداری

نوشتار به عنوان یکی از وسایل ارتباطی در انتقال منظور و معانی و پیشبرد امور از اهمیت ویژه ای برخوردار بوده است. نامه نگاری در واقع قالب نوشتاری در خواست ها و گزارشهای اداری در سازمانها و مراکز دولتی است. از این رو شیوه درست انجام دادن آن یکی از نیازهای اساسی و پایه ای مدیریت و کارکنان سازمانها و نهادهای دولتی و خصوص به شمار می آید. به منظور سهولت در مطالعه و بیان مطلب در باره ی اهمیت و نقش مکاتبات اداری آن را به موارد زیر محدود می کنیم:

الف) اثرات مالی

ب) اثرات حقوقی

ج) راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه جریان کارها

د) تاریخ و قضاوت ها

ه) مستند سازی

- **اثرات مالی:** نامه های اداری ممکن است در زمان حال و یا آینده دارای نتایج و اثرات مالی بوده و یا خود دستوری برای پرداخت و یا جلوگیری از پرداخت باشند.

- **اثرات حقوقی:** نامه هایی که برای اجرای امور مختلف در ادارات و سازمانها تهیه و مبادله میشوند به عنوان یک سند از طرف سازمان صادر کننده ی نامه برای اشخاص ثالث اعم از حقیقی یا حقوقی ایجاد الزام و تعهد می کند.

- **راهنمایی آیندگان:** لازمه تصمیم گیری در اجرای امور، اشراف و حصول اطلاع از سوابق مربوط به آن می باشد. بدین ترتیب که کلیه اقدامات گذشتگان مورد بررسی قرار می گیرد تا چنانچه راه گذشتگان درست و منطقی باشد همان راه ادامه یابد.



- **تاریخ و قضاوت ها:** آنچه از دوران های گذشته باقی مانده، تاریخ است. چنانچه مکاتبات به جا مانده از گذشته مورد مطالعه قرار گیرند حقایق آن دوران به شکلی خاص آشکار می شود. آنگاه می توان قضاوتی درست و عملی از عملکرد برخی حکومت ها انجام داد.

- **مستند سازی:** نوشتن روش انجام کار و نگهداری صحیح آن را مستند سازی می گویند. این عمل باعث می شود کارکنان جدید روش های انجام کار را در زمانی نسبتاً کوتاه فرا بگیرند.

بدون شک در سازمان برای ایجاد ارتباط از وسایل دیگری همانند تلفن، تلگراف، تلفکس، فکس، رادیو و دستگاههای تصویری بهره گرفته می شود، اما باید توجه داشت که وسایل مزبور وسیله ی انتقال پیام است، آن هم از نوع فیزیکی و برای تسریع در امور. استقرار ارتباط رسمی بدون نوشته امکان پذیر نیست و اینجاست که اهمیت مکاتبات بیشتر آشکار می شود.

# انواع نامه های اداری

در ادارات و سازمانها گونه های متفاوتی از نامه ها مبادله می شوند. این نامه ها را از دو دیدگاه می توان تقسیم بندی کرد.

الف) نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار:

۱. نامه های خبری
۲. نامه های بازدارنده
۳. نامه های دستوری و درخواستی
۴. نامه های هماهنگی

ب) نامه های اداری از نظر گاه سطوح ارتباطی:

۱. نامه های داخلی
۲. نامه های خارجی

**نامه های داخلی** به مکاتباتی اطلاق می شود که در داخل سازمان بین واحد های مختلف مبادله می شود که اهم آنها عبارتند از:

- نامه بین دو واحد هم سطح
- نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر
- نامه از واحد پایین تر به واحد بالاتر
- نامه از طرف یک کارمند به عنوان یک واحد
- نامه از طرف یک واحد سازمانی برای کارمند.

**نامه های خارجی:** به مکاتباتی اطلاق می شود که با خارج از سازمان مبادله می شود که مهمترین 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
- نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی

## ضوابط تنظیم عنوان نامه

برای تهیه نامه های اداری در سطح ادارات کل، دفاتر، مدیریت ها، قسمت ها، ادارات و سایر واحدهای مشابه و همتراز آنها ضابطه هایی در نظر گرفته شده اند که رعایت آنها علاوه بر تاثیر در رسایی زبان اداری، نگارنده را در تنظیم صحیح نامه یاری می دهد.

۱. ضوابط مربوط به عنوان گیرنده ( به ) و فرستنده ( از ) در نامه های داخلی

به: اداره کل امور مالیاتی

از: اداره کل نظارت و پی گیری

وقتی در داخل یک سازمان یا وزارتخانه از طرف یک واحد سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می شود در این حالت عناوین فرستنده و گیرنده این چنین خواهد بود: در مقابل کلمه "به" نام و نام خانوادگی مقام بالاتر و با فاصله یک خط تیره عنوان سازمانی مقام بالاتر نوشته می شود. در مقابل واژه "از" فقط عنوان واحد سازمانی فرستنده نامه ذکر می شود.

به: علی رحمانی - معاون آموزشی

از: اداره کل کارپردازی

در صورتی که مسئول واحدی بخواهد از طرف واحد تحت سرپرستی خود به مقام بالاتر مکاتبه کند، در هیچ مورد نام و نام خانوادگی خود را در محل فرستنده نامه ذکر نمی کند و فقط به نوشتن عنوان واحد سازمانی تحت نظارت خود اکتفا می کند.

نامه هایی که در داخل سازمان از طرف یک واحد یا یکی از مسئولان برای کارمند نوشته می شود، از این قاعده مستثنی است و بسته به نوع و محتوای نامه، گیرنده و عنوان شغلی وی قید می شود.

ضوابط مربوط به عنوان گیرنده (به) و فرستنده (از) در نامه های خارجی نامه از طرف یکی از واحد های سازمانی، وزارتخانه به عنوان یکی از واحدهای سازمانی مشخص و مورد نظر در یک وزارتخانه دیگر نوشته می شود. مثال:

به: وزارت کشور- اداره کل امور مالی  
از: سازمان امور اداری و استخدامی کشور

## مشخصات نامه های اداری

نامه های اداری مشخصه هایی هستند که آن ها را در سایر نامه ها جدا میکند که این مشخصات عبارتند از:

شماره، تاریخ، عنوان واحد گیرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع و نام امضاءکننده ی نامه و در پایان امضای نامه به وسیله ی شخص صلاحیت دار. فقدان هر یک از موارد یادشده نامه را از جنبه ی اداری خود خارج می کند. البته باید یادآوری کنم نامه های ارباب رجوع با ورود به دفتر اندیکاتور پس از ثبت و انعکاس شماره ی دفتر در آن و ارجاع آن به یکی از واحدها و یا کارکنان تبدیل به یک نامه ی اداری می شود.

# اجزا و ارکان نامه های اداری

نامه های اداری دارای شش قسمت به قرار زیر است:

۱. **سر لوحه نامه:** عبارت از آرم جمهوری اسلامی و نوشته های زیر آن است که در بالا و سمت راست کاغذ و تاریخ، شماره، پیوست که به ترتیب در بالای سمت چپ کاغذ قرار می گیرد. عبارت باسمه تعالی و به نام خدا در قسمت وسط و بالای نامه هم جز سر لوحه ی نامه می باشد.

۲. **بخش عنوان های نامه:** در این قسمت مطالبی در باره ی گیرنده یا مخاطب نامه، فرستنده یا صادر کننده ی نامه و موضوع مورد نظر ذکر می شود. این عناوین به طور قراردادی و تقریباً در تمام دنیا به صورت یکسان، از قبل بر روی نامه چاپ شده و برای ارسال نامه کافی است که در مقابل آنها مطالب دلخواه درج شود.

به:

از:

موضوع:

۳. **متن نامه:** متن نامه شامل سه بخش است: ابتدا مقدمه نامه که برای شروع و ورود به بحث و آمادگی ذهنی گیرنده ی پیام ضروری است. دوم اصل متن نامه که به بیان قصد و هدف اصلی بر قراری ارتباط اشاره دارد. نتیجه گیری نامه که فرستنده به طور صریح به رفتار، عمل و کار خاصی که مقصودش است اشاره می کند.

۴. **امضا و مشخصات امضا کننده:** معمولاً پس از اتمام نامه سمت چپ و پتین نامه نام و نام خانوادگی مقامی که با امضای نامه مسؤولیت نهایی آن را می پذیرد درج می شود. و در سطر دوم، عنوان سازمانی امضا کننده نوشته می شود.

۵. **مُهر سازمان:** برای رسمی تر شدن نامه در قسمت امضا ی نامه مُهر سازمان ارسال کننده ی نامه زده می شود.

۶. **رو نوشت نامه ها:** رونوشت یا گیرندگان نامه ها در قسمت پایین و سمت راست نامه قید می شود. مقصود از رو نوشت نامه ها، واحد ها سازمانی و یا افرادی هستند که علاوه بر گیرنده اصلی، باید از موضوع نامه مطلع شوند.





جمهوری اسلامی ایران  
وزارت ...

باسمه تعالی

شماره :  
تاریخ :  
پیوست :

به :

از :

موضوع :

متن نامه

امضای نامه

رونوشت به :