



بخش دوم

دوره آموزشی کوتاه مدت

# آئین نگارش و مکاتبات اداری

مدرس : دکتر سیدحسین سید ترابی

## ابعاد نامه های اداری

در گذشته ای نه چندان دور ضابطه ای برای انتخاب اندازه کاغذ های اداری وجود نداشت در سال ۱۳۴۶ اندازه و ابعاد نامه های اداری در دو قطع به شرح زیر استاندارد شد.

• قطع بزرگ ۲۹۷\*۲۱۰ میلی متر A4

• قطع کوچک ۲۱۰\*۱۴۸ میلی متر A5

سپس این اندازه ها به وسیله مؤسسه ی استاندارد به شماره ۳۷۹ در مهر ماه ۱۳۴۹ ثبت شد. علاوه بر موارد یاد شده قطع A6 به اندازه ۱۴۸\*۱۰۵ میلی متر بدون سر لوحه برای مبادله پیام اداری بین کارمندان و یا به عنوان یادداشت اداری رایج است. همچنین قطع A3 به اندازه ۴۲۰\*۲۹۷ میلی متر برای جدول ها ، نمودارها و صورت های مالی مورد استفاده قرار می گیرند.

## چگونه نامه اداری تنظیم کنیم؟

۱. **شکل ظاهری نامه:** نامه هایی که کمتر از پنج سطر دارند در قطع A5 و نامه های پنج سطر به بالا در قطع A4 نوشته می شوند. پیشنهاد می شود هر جمله بیش از ۱۴ کلمه بیشتر نباشد.

۲. **فرستنده:** در پایان نامه های اداری حتماً نام و نام خانوادگی و پست سازمانی فرستنده قید شود.

۳. **گیرنده:** اگر گیرنده یک سازمان اداری یا بخشی از آن باشد. باید نام کامل سازمان یا بخش را قید کنید. ولی اگر مخاطب شخص خاصی باشد بهتر است از الفاظ جناب آقای/سرکار خانم استفاده کنید.

۴. **شروع نامه:** نامه را با عبارت های با سلام/سلام شروع کنید و اگر مخاطب شما شخصیت بزرگی است می توانید از عبارت با سلام و احترام استفاده کنید.

۵. **پارگراف بندی:** تقسیم نامه به چند پارگراف یا بند کمک به ذهن خواننده برای تفکیک مطالب است. وقتی در نامه اداری چند مطلب را عنوان می کنید حتماً از پارگراف بندی استفاده کنید. غیر از پارگراف اول هر نامه سایر پارگراف ها به اندازه یک کلمه تورفتگی داشته باشد.

## چگونه نامه اداری تنظیم کنیم؟

۶. حذف تعارف ها و تشریفات: از بکار بردن تشریفات زاید مانند “حضرت آقای، محضر مبارک” بپرهیزید.

۷. شروع متن نامه: غیر از نامه ی اول که شروع اولین ارتباط اداری است. در مکاتبات بعدی چنانچه نامه در پاسخ به نامه ای نوشته می شود منطقی است که با عبارت “پاسخ به نامه” یا بازگشت به نامه و اشاره به شماره و تاریخ نامه ی مورد نظر شروع شود. اگر نامه پیرو نامه ی قبلی است بهتر است با کلمه ی پیرو نامه و اشاره به شماره و تاریخ نامه قبلی شروع شود.



## نامه ی خوب کدام است؟

۱. نامه ی خوب اداری باید جدی و رسمی باشد و از شوخی و گستاخی به دور باشد.
۲. نامه ی اداری خوب باید حقایق را منعکس کند.
۳. ساده و روان باشد و خواننده با یک بار خواندن موضوع را دریابد.
۴. نامه ی خوب باید نه مفصل باشد نه خیلی مختصر
۵. در موقع نوشتن وحدت موضوع نامه از ابتدا تا انتها حفظ شود.
۶. از نوشتن کلمات و جملات مبهم پرهیز شود.
۷. از قواعد نشانه گذاری استفاده شود.
۸. نامه ی خوب اداری باید اطلاعات لازم را در بر داشته باشد.
۹. در موقع نوشتن به سوابق و زمینه های فکری مخاطب توجه شود.
۱۰. مطابق قواعد دستوری و نگارشی نوشته شود.

## پیشنهاد های نگارشی

سادگی و روانی نثر در نامه های اداری بسیار اهمیت دارد. مهمترین ویژگی نامه اداری قدرت اطلاع رسانی آن است و باید با یک بار خواندن فهمیده شود. در این بخش برخی پیشنهاد های نگارشی در بهتر نوشتن نامه اداری ارائه می شود:

۱. فعل های نامناسب: بهتر است در بکار بستن افعال در جمله ها ، فعلها را در معنای اصلی خود به کار ببریم:

- می شود به جای می گردد به کار ببریم. نامه ارسال می گردد(غ) نامه ارسال می شود(ص)
- کرد به جای نمود. به کار ببریم.
- کند به جای نماید.
- ساختن به جای درست کردن.
- گشتن به جای تغییر وضعیت دادن.
- است به جای می باشد. مانند: احمد نویسنده می باشد(غ) احمد نویسنده است(ص)

## پیشنهاد های نگارشی

۲. فعل های متوالی: باید از آوردن دو یا چند فعل پشت سر هم ،در پایان جمله دوری کنیم.  
بهتر است فعل اصلی را در صورت امکان ،قبل از که موصول بیاوریم.
- فرزند آن مرد که در همسایگی ما خانه داشت و بیمار بود ، بهبود یافت.(غ)
  - فرزند مرد همسایه بهبود یافت.(ص)

۳. دراز نویسی: در نامه های اداری بهتر است از نوشتن کلمات اضافی بپرهیزیم.  
همچنین از تعارف های غیر ضروری بکاهیم.
- اقدام لازم را معمول داشتن / اقدام به عمل آوردن بهتر است بنویسیم ← اقدام کردن
  - نوشته تحریر در آوردن بهتر است بنویسیم ← نوشتن
  - حاضر شدن به هم رسانیدن بهتر است بنویسیم ← حاضر شدن
  - اجرا گذاشتن بهتر است بنویسیم ← کردن

## پیشنهاد های نگارشی

۴. واژه های بیگانه: اگر واژه های بیگانه معادل مناسب فارسی دارند نباید از آنها استفاده کرد.  
تکنولوژی ← فن آوری ، ترمینال ← پایانه ، کنفرانس ← همایش ، پاسپورت ← گذر نامه  
دراگ استور ← دارو خانه ، پرینتر ← چاپگر ، آرشیو ← بایگانی ، فاکس ← دور نگار ،  
اتومبیل ← خودرو

۵. واژه های هم معنی: در جمله ها و عبارت ها لازم نیست برای تأیید و تأکید از واژه های هم معنی استفاده کنیم. آوردن واژه های هم معنی تأثیر کلام را از بین می برد.  
تبریک و تهنیت، لازم و ضروری ، سخت و دشوار، سهل و آسان



## دو نکته مهم

۱. مذکر و مؤنث: در زبان فارسی از نظر دستوری، کلمه مذکر و مؤنث وجود ندارد. بنابر این آوردن صفت مؤنث برای موصوف مؤنث به شیوه ی زبان عربی-به ویژه در مواردی که موصوف، کلمه فارسی باشد- نادرست است.

بجای زن شاعره، موضوع مربوطه، نامه ی مورخه، امور جاریه، والده ی محترمه بهتر است بنویسیم: زن شاعر، موضوع مربوط، نامه ی مورخ، امور جاری، والده ی محترم

۲. نشانه ی مفعول بی واسطه: "را" در صورتی که نشانه ی مفعول صریح باشد، باید هر چه نزدیک تر به مفعول بیاید. پس از فعل، هرگز نباید "را" آورد.

نیت شما در تألیف این کتاب که می تواند در رشد دانشجویان نقش مؤثری داشته باشد را تحسین می کنم. (غ)

نیت شما را در تألیف این کتاب که می تواند در رشد دانشجویان نقش مؤثری داشته باشد، تحسین می کنم. (ص)

## مراحل تهیه نامه های اداری

برای تهیه نامه اداری کارمند یا متصدی امر قلمی را بدست می گیرد و روی قطعه کاغذ خود پیش نویس لازم را تهیه می کند. گرچه این رویه متداول است اما به هیچ وجه نمی تواند وافی به مقصود باشد. بنابر این لازم است با عنایت به اهمیت ویژه نامه های اداری مراحل تهیه ی آن را به صورت کاملاً علمی تنظیم و تدوین کرد.

## مراحل چهارگانه تهیه نامه

### الف) بررسی قبل از نگارش

پیش از آنکه نامه نوشته شود لازم است با طرح چند پرسش ضرورت نوشتن نامه محرز شود. این کار باعث جلوگیری از مکاتبات اضافی و بیهوده و صرفه جویی در وقت می شود. پرسش ها عبارتند از:

۱. آیا نامه باید نوشته شود؟
۲. آیا بهتر نیست که از وسیله دیگری برای برقراری ارتباط استفاده شود؟
۳. آیا دلیل نوشتن نامه به طور کامل بررسی شده است؟
۴. آیا اشراف کامل بر موضوع حاصل شده است؟
۵. آیا بررسی لازم پیرامون موضوع شده است؟

## (ب) نگارش پیش نویس

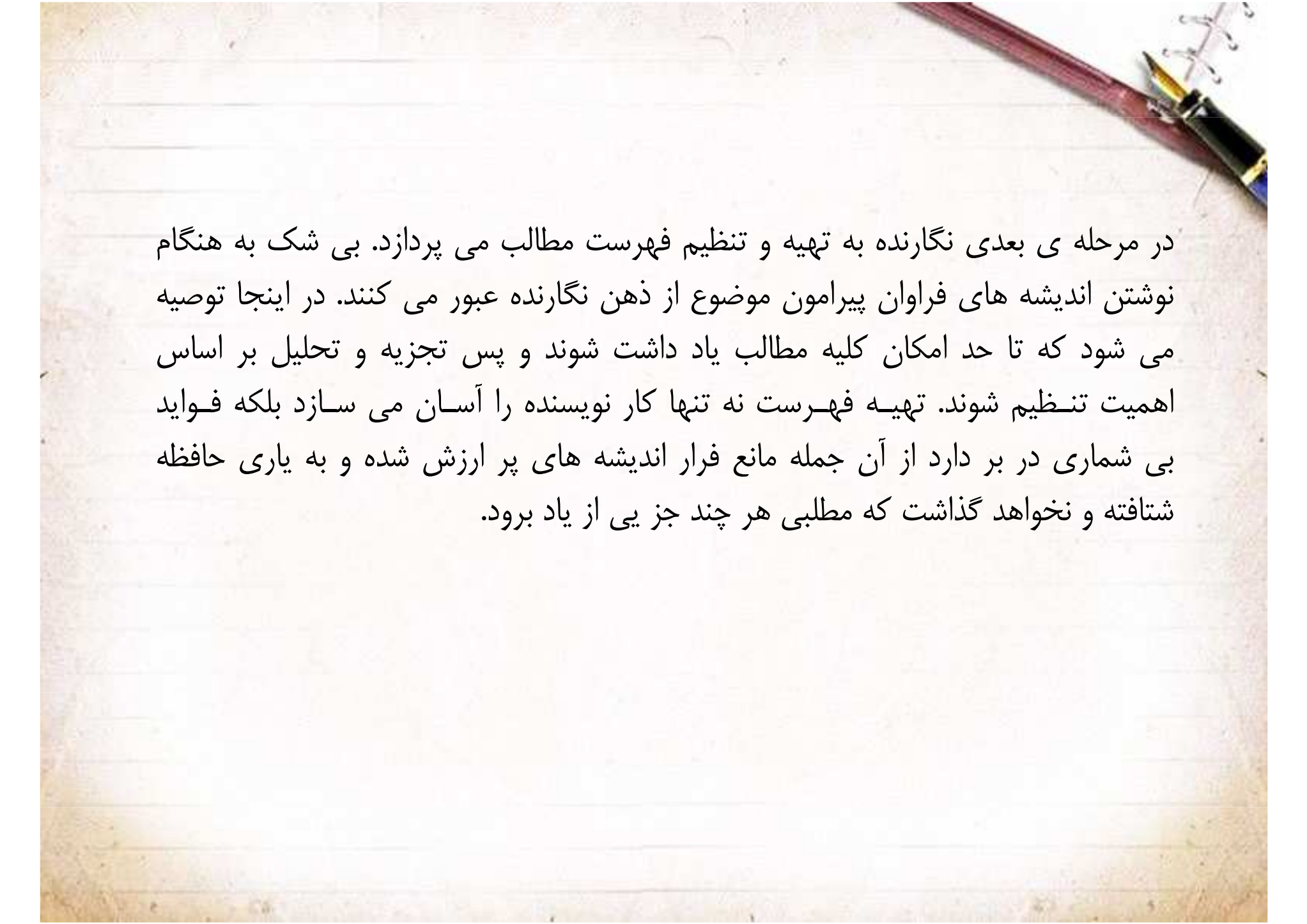
آنگاه که لزوم نوشتن نامه محرز شد مهمترین مرحله یعنی تهیه و تنظیم پیش نویس آغاز میشود تهیه پیش نویس به فراهم آوردن مقدماتی نیاز دارد که آن را در دو قسمت **آماده سازی مقدمات** و **تدوین نامه** بررسی می کنیم.

### ۱. آماده کردن مقدمات

مقدمات لازم برای تهیه نامه اداری عبارتند از تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و تعیین چارچوب و یا تنظیم فهرست مطالبی است که باید ملاک عمل قرار گیرد. منابعی که می توانند به نحوی مورد استفاده نویسنده نامه قرار گیرند عبارتند از:

- قوانین، آیین نامه ها، دستور العمل ها، بخش نامه ها، کتب و نشریات
- پرونده ها، سوابق و مکاتبات قبلی





در مرحله ی بعدی نگارنده به تهیه و تنظیم فهرست مطالب می پردازد. بی شک به هنگام نوشتن اندیشه های فراوان پیرامون موضوع از ذهن نگارنده عبور می کنند. در اینجا توصیه می شود که تا حد امکان کلیه مطالب یاد داشت شوند و پس تجزیه و تحلیل بر اساس اهمیت تنظیم شوند. تهیه فهرست نه تنها کار نویسنده را آسان می سازد بلکه فواید بی شماری در بر دارد از آن جمله مانع فرار اندیشه های پر ارزش شده و به یاری حافظه شتافته و نخواهد گذاشت که مطلبی هر چند جزئی از یاد برود.

## ج ( تدوین نامه


۱. **تنظیم عنوان نامه:** عناوین نامه در مکاتبات اداری ، به مخاطب ، فرستنده و موضوع نامه بستگی دارد. انتخاب عنوان صحیح و آغازین منطقی، اثری مطلوب بجا خواهد گذاشت. در گذشته برخی جملات نارسا و بی محتوا مانند “اداره محترم کل امور مالی” یا “ریاست محترم وزارت کشور” مورد استفاده قرار می گرفتند. برای رفع این شکل همچنانکه در بخش دیگر این جزوه عنوان شد از کلمه “به” و “از” و “موضوع” استفاده می شود.

۲. **تنظیم متن نامه:** متن نامه از سه قسمت به شرح زیر تشکیل می شود.

- مقدمه

- پیام اصلی

- اختتام مطلب و نتیجه گیری



- در برخی از نامه های مسبوق به سابقه، شماره و تاریخ نامه قبلی می تواند به عنوان مقدمه باشد. اما در مورد نامه های ابتدا به ساکن باید هدف از ارسال نامه تصریح شود.

- پیام اصلی همان چیزی است که نامه برای انتقال آن ارسال می شود و با اهمیت ترین قسمت متن می باشد. پیشنهاد می شود پیام اصلی نامه به زبان ساده و رسا نوشته شود.

- اختتامیه نامه های اداری متفاوت است ولی آنچه در پایان نامه بیشتر به چشم می خورد میزان اهمیت آن و ترغیب اقدام کننده در سرعت بخشیدن به انجام درخواست و ارسال پاسخ است.

## (د) بررسی پیش نویس

پیش نویس بعد از تهیه به ترتیب گفته شده باید قبل از ماشین شدن مورد بررسی قرار گیرد.



## تمرین عملی:

- بر اساس آنچه در این دوره آموخته اید سه تمرین عملی انجام دهید.
۱. نامه ای به کارپردازی بنویسید و تقاضای وسایل لازم برای دو نفر کارمند جدید استخدام کنید که در واحد شما مشغول به کار خواهند شد.
  ۲. نامه ای به کارگزینی بنویسید و تقاضا کنید که نسبت به تبدیل وضعیت استخدامی خانم‌ها فاطمه احمدی و سکینه رحمانی - حسابداران واحد شما - از رسمی آزمایشی به مقطعی اقدام کنند.
  ۳. نامه ای به واحد خدمات یا ساختمان بنویسید و تقاضا کنید که نسبت به تعمیر شوفر اقدام کنند.