

به نام خدا

جزوه دوره آموزشی  
آیین نگارش و مکاتبات اداری

مرکز آزمون الکترونیکی سیما

مجری آموزش کارکنان دولت

[www.azsima.ir](http://www.azsima.ir)

## آیین نگارش

## اهمیت و ضرورت نوشتن

## همه‌ی ما به نوشتن نیاز داریم (۱)

ما در زندگی روزانه با نزدیکان، دوستان، هم‌شاگردان، معلمان و کسان دیگر زبانی، پیام‌هایی را رد و بدل می‌کنیم. این پیام‌ها، خواه حضوری خواه تلفنی، شفاهی است. در لحظاتی نیز با خود و در دل سخن می‌گوییم که همان گفتار درونی است. روزگاری که هنوز خط اختراع نشده بود، آدمیان تنها از راه پیام‌های زبانی حضوری با یکدیگر رابطه‌ی کلامی برقرار می‌کردند. در جهان معاصر نیز جوامعی بودند که همان حال را داشتند و برای پیام‌رسانی کلامی تنها از گفتار استفاده می‌کردند. اما در عصر ما تصور این که بدون بهره‌گیری از پیام‌های زبان نوشتاری بتوان چرخ زندگی اجتماعی و بین‌المللی را گرداند، محال است و حذف نوشته‌ها از زندگی یعنی حذف همه‌ی مکاتبات، همه‌ی مطبوعات، همه‌ی کتابها، همه‌ی آگهی‌ها، همه‌ی اسناد حقوقی و بازرگانی، خلاصه همه‌ی آن چیزهایی که در حیات مادی و معنوی ما و حتی در معاش عادی روزانه‌ی ما تنیده شده‌اند. مواد گفتاری چون برنامه‌های صدا و سیما یا نوارهایی که روی آن‌ها سخنان یا ترانه‌هایی ضبط شده است نیز ابتدا نوشته می‌شوند و حذف نوشته، آن‌ها را نیز از دسترس ما خارج می‌سازد.

شما خود در زندگی بارها نیاز به نوشتن را احساس کرده‌اید. و برای یکی از دوستانتان که به قصد اقامت موقت یا دائم، به شهر یا کشوری دیگر نقل مکان کرده است، نامه نوشته‌اید. حتی شاید برایتان پیش آمده باشد که نیاز به درد دل پیدا کرده باشید و محرم راز در دسترس نیافته باشید. در چنین شرایطی، اگر آن چه در ضمیر دارید، به روی کاغذ آورید، دلتان سبک می‌شود و از بار غم آزاد می‌شوید. بسیاری از جوانان هستند که با مکاتبه، از راه دور، دوست می‌گیرند یا با شاعران و نویسندگان و مطبوعات و صدا و سیما مکاتبه می‌کنند و از این راه عواطف خود را بیان می‌کنند یا درخواست‌های خود را در میان می‌گذارند یا مشکلات خود را مطرح می‌سازند یا چیزهایی می‌پرسند و پاسخ می‌خواهند. در حقیقت، نوشتن هم به نیازهای فردی شما جواب می‌دهد هم به نیازهای اجتماعی شما در حوزه‌های گوناگون پاسخ می‌دهد.

ممکن است گفته شود که بی‌سوادان در جوامع امروزی زندگی می‌کنند، بی‌آن که از نوشتن در رفع نیازهای فردی و اجتماعی خود کمک بگیرند. اما نباید فراموش کرد که آنان به هر حال، نیاز به نوشتن را احساس می‌کنند، ولی برای رفع این نیاز از دیگران یاری می‌خواهند. دیگران برای آنان نامه می‌نویسند، فرم پر می‌کنند، به عنوان معتمد صحت ثبت اسناد معاملاتی آنان را تصدیق می‌کنند و در مواردی از این قبیل، عینک سوادآور آنان می‌شوند.

حال که ضرورت و اهمیت نگارش را احساس کردیم باید بدانیم که نگارش مانند هر فن دیگر نیاز به مهارت‌هایی دارد و تابع قواعدی است که رعایت آن برای رساندن مفهوم و درک آسان آن برای خواننده، لازم و ضروری است و موجب رسایی نوشتار می‌شود که باید خودمان را به آن مهارت‌ها و قواعد تجهیز نماییم.

## مهارت‌ها و روش‌های نگارشی

برای تمرین نوشتن و کسب مهارت در نگارش روش‌های گوناگونی وجود دارد که مهم‌ترین آن‌ها عبارتند از:

تبدیل گفتار به نوشتار؛ کلمات را شکسته به کار نبریم، مطالب زاید حذف شود، از تکرار بپرهیزیم و اصل رسایی نوشته رعایت شود.

خواندن

یادداشت کردن خاطرات روزانه

نوشتن شرح حال

برگرداندن نظم به نثر

نامه نگاری

خلاصه نویسی

گزارش نویسی و ...

## اصول و نکات قابل توجه در نگارش

در همه‌ی روش‌های یادشده برای تمرین نگارش باید به اصول و نکات فراوانی توجه داشت که آن نکات، مختصراً بیان می‌-

شود:

دقت در انتخاب مناسب‌ترین واژگان؛ واژه‌ها در ساختار زبان فارسی باید متناسب با زبان معیار انتخاب شود و از واژگان بیگانه و کاربرد ترکیبات و اصطلاحات غیر فارسی پرهیز شود؛ مثلاً به جای واژگان «سیستم، من حیث المجموع، الحاق و چکاد» از واژه‌های «سامانه (نظام)، به هر حال، پیوستن و قلّه» استفاده شود.

شناخت عناصر زیبایی سخن؛ یک نویسنده‌ی خوب و ماهر باید عناصر و عواملی را که موجب زیبایی سخن می‌شود، به درستی بشناسد و آن‌ها را در زنجیره‌ی نگارش خود به کار گیرد تا از این طریق سخنان زیبا و خوشایندی به رشته‌ی تحریر درآورد و زمینه‌ی التذاذ و خرسندی خواننده‌ی خود را فراهم سازد.

تشبیه، استعاره، کنایه، مجاز، ایهام، حس آمیزی، تشخیص و سایر آرایه‌های ادبی، مهم‌ترین عناصر و عوامل زیبایی سخن شمرده می‌شوند؛ البته آرایه‌ی تشخیص یا شخصیت بخشی (آدم‌نمایی) بیش‌تر برای خیال‌انگیزی نوشته به کار می‌رود. هریک از این عناصر در مبحث زبان نوشته توضیح داده می‌شود.

شناخت قالب نوشته؛ یک نویسنده قبل از نوشتن باید بداند که چه می‌نویسد؟ و در چه قالبی می‌نگارد؟ شناخت قالب نوشته و توجه به ویژگی‌های آن قالب، نویسنده را برآن می‌دارد تا در محدوده و چهارچوب همان قالب بنویسد و برای خوانندگان مفید باشد و از اتلاف وقت و هرزه‌گویی جلوگیری شود.

عمده‌ترین قالب‌های نوشته عبارتند از:

نامه ، مقاله ، گزارش، خاطره ، سفرنامه، شرح حال، داستان و ...

شناخت زبان نوشته ؛ یکی از موارد مهم و قابل توجه در نگارش، زبان نوشته است. نویسنده‌ی توانا باید با گونه‌های زبانی آشنا باشد تا نوشته را به یکی از زبان‌های نوشتاری بنگارد. یک نوشته به اعتبار گونه‌های زبانی به انواع علمی، ادبی ، اداری، گفتاری، مطبوعاتی ، کودکانه و ... تقسیم می‌شود.

هریک از این نوشته‌ها از نظر زبان نوشته، ویژگی خاص دارند که به اختصار درباره‌ی نوشته‌ی علمی، ادبی و اداری توضیح می‌دهیم.

**نگارش علمی** - در نوشته‌ی علمی هر لفظی به معنای روشن حقیقی خود به کار می‌رود و نوشته صریح، دقیق، گویا و بی‌ابهام است و در آن هیچ‌یک از آرایه‌ها و زیبایی‌های ادبی دیده نمی‌شود و پیام نوشته به‌طور مستقیم و صریح بیان می‌شود؛ چون زبان علمی صرفاً برای انتقال مستقیم مفاهیم دقیق علمی به کار می‌رود؛ همین نوشته نمونه‌ی بارز زبان علمی است

**نگارش به زبان ادبی** - زبان ادبی به آفرینش زیبایی‌های ادبی اختصاص دارد و پیام نوشته به زبان ادبی به طور غیرمستقیم و غیر صریح بیان می‌شود. در نوشته‌ی ادبی، چندپهلوی نوشتن؛ به طوری که بتوان از هر کلمه برداشت‌های متعددی کرد، حسن و زیبایی می‌آفریند درحالی که همین ویژگی در نوشته‌ی علمی عیب و نقص به شمار می‌آید. در نوشته‌ی ادبی نویسنده از آرایه‌های ادبی برای توصیف و تصویر معانی ذهنی و بیان عواطف و احساسات درونی بهره می‌گیرد. زبان ادبی تنها مراد و مقصود نویسنده را نمی‌رساند بلکه می‌کوشد بر رفتار مخاطب اثر بگذارد و حتی او را به واکنش و هم‌حسی وادارد و با خود همراه و همدل سازد ؛ مثل «گل خندید».

**نگارش به زبان اداری** - زبان نامه‌های اداری کوتاه، گویا و صریح است و در آن از اصطلاحات و تعبیرات خاصی؛ مانند «عطف، پیرو ، متقاضی، مدارک، پیوست، اقدام لازم و ...» استفاده می‌شود. علاوه بر این نامه‌های اداری دارای موضوع، عنوان، شروع، پایان، متن قالبی و کلیشه‌ای است و حتی نمونه‌های از پیش نوشته شده دارد.

از آنچه گفتیم درمی‌یابیم که فلسفه‌ی نوشتن برقراری ارتباط است و ارتباط ؛ یعنی فن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از شخصی به شخص دیگر. ارتباط، اساس شکل‌گیری جوامع و گرداننده‌ی چرخ‌های عظیم آن و نهایتاً لازمه‌ی زندگی است.

ارکان یا پایه‌های شکل‌گیری ارتباط عبارتند از:

پیام دهنده (منبع پیام )	معلم
ارتباط گیرنده (مخاطب پیام )	دانش‌آموز
هدف یا اصل پیام	آموزش
وسیله‌ی ارتباط یا پیام	تخته، گچ، یا وایت‌برد، مژیک، کتاب و ...
بازخورد یا اثر و نتیجه‌ی ارتباط یا پیام	تغییر رفتار

## انواع ارتباط

ارتباط به اعتبار گوناگون انواع متعددی دارد که برخی از آن‌ها عبارتند از:

الف) انواع ارتباط به اعتبار شیوهی انتقال پیام؛

ارتباط ضعیف - ارتباطی است که در آن بنا به دلایلی پیام یا هدف ارتباط انتقال نمی یابد.

ارتباط موفق - ارتباطی است که در آن هدف و پیام به آسانی منتقل می شود اما اثر و نتیجه‌ی آن چندان پایدار نیست.

ارتباط مؤثر - ارتباطی است که ضمن انتقال آسان هدف و پیام ارتباط، اثر و نتیجه‌ی آن برای مدّت‌ها پایدار می ماند.

ب) انواع ارتباط از نظر کلی؛ ارتباط با خانواده، ارتباط با اجتماع، ارتباط با سازمان محل خدمت و ارتباط با دولت

پ) انواع ارتباط از نظر نحوه‌ی استقرار؛ ارتباط حضوری؛ جلسات، مذاکرات، مصاحبه و ... ارتباط غیر حضوری؛ پیام

رادیویی، تصویری، نوشته و ...

## وسایل ارتباط

وسایل ارتباط به دو دسته تقسیم می شود؛

الف) وسایل اصلی؛ وسایلی که پیام به وسیله‌ی آن ارائه می شود؛ بیان، نوشته، علایم

ب) وسایل کمکی؛ ابزاری که وظیفه‌ی انتقال پیام را برعهده دارند؛ تلفن، رادیو، تلویزیون، فکس، روزنامه، مجله، فیلم و ... ارتباطات در سازمان‌ها

ارتباطات در سازمان‌ها به طور کلی به دو صورت عمودی و افقی انجام می شود که ارتباط عمودی خود به دو گونه است؛ گونه‌ی اول ارتباط عمودی از مقام بالا به پایین است که معمولاً به صورت دستور ارسال می شود و آمرانه است. گونه‌ی دوم ارتباط عمودی از طبقه‌ی پایین به بالا است که به شکل گزارش برقرار می گردد.

نوع دیگر ارتباط در سازمان‌ها همان طوری که گفته شد ارتباط افقی است. این ارتباط بین دو واحد یا واحدهایی که به نحوی عملیات آن‌ها با یکدیگر بستگی نزدیک دارد، برقرار می شود. ارتباط افقی هم به دو شکل داخلی و خارجی انجام می گیرد که به برقراری ارتباط با واحدهای داخل سازمانی ارتباط افقی داخلی و به برقراری ارتباط با سازمان‌های دیگر، ارتباط افقی خارجی اطلاق می شود. هر دو نوع ارتباط افقی به صورت نامه، بخش نامه، صورت جلسه و سایر نوشته‌های اداری یا در قالب نامه‌های صادر شده و وارد شده انجام می شود.

نکته‌ی مهم این است که معمولاً ارتباطات در سازمان‌ها در قالب نامه‌های اداری صورت می گیرد. پس شایسته است که ضمن آشنایی با انواع نامه‌های اداری، شیوه و مهارت نامه نگاری اداری را بیاموزیم.

مهم‌ترین نامه‌های اداری در قالب گزارش، یادداشت، بخش‌نامه، صورت‌جلسه، حکم، دستورالعمل (جزئی از بخش‌نامه) آیین‌نامه، اساس‌نامه، انواع صورت‌حساب و دفاتر اداری و مالی هستند.

تعریف نامه‌ی اداری = کلیه‌ی مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره‌ی انجام یافتن کارهای اداری مبادله می‌گردد، نامه‌ی اداری نامیده می‌شود. به عبارت دیگر، هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری باشد و به عنوان وسیله‌ی ارتباط در داخل و خارج وزارتخانه، سازمان یا مؤسسه، مورد استفاده قرار گیرد.

(ارکان و اجزای نامه‌ی اداری): نامه‌های اداری و رسمی از چند قسمت و جزء تشکیل می‌شود.

سرآغاز (سرلوحه)؛ شامل آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه یا سازمان و مؤسسه و شرکت، نام خدا

موضوع نامه؛ تقاضای مرخصی، انتقال، بازنشستگی و ...

تاریخ/ شماره/ پیوست که در سمت چپ بالای نامه درج می‌شود.

عنوان واحد گیرنده؛ مدیر محترم، رئیس محترم و جناب آقای و ... و عنوان فرستنده

کلمات احترام آمیز در شروع متن؛ با احترام، با عرض سلام، مستدعی یا خواهشمند است و ... / از: به:

متن نامه؛ مطالب و شرحی است که در باره‌ی موضوع نامه نوشته می‌شود و در حقیقت هدف نامه است. ممکن است کوتاه و در چند سطر یا در یک صفحه تنظیم شده باشد. متن نامه خود از سه قسمت؛ مقدمه، اصل پیام و اختتام تشکیل می‌گردد.

نام و عنوان اداری و امضای شخص صلاحیت دار که در سمت چپ پایین نامه درج می‌شود. در واقع امضای نامه رکن اساسی نامه‌ی اداری است که بعد از متن نامه به صورت نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی مسؤول در سطر دوم نوشته می‌شود.

گیرندگان رونوشت؛ واحدهای سازمانی یا اشخاص هستند که باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر شود.

## ویژگی‌های نامه‌ی اداری

نامه‌های اداری باید صریح و بی‌ابهام باشد. از تعارفات بیهوده و درد دل پرهیز شود.

در شروع و پایان نامه از کلمات احترام آمیز استفاده شود اما چرب زبانی و تملق در آن روا نیست.

اگر ادعا و شکایتی در نامه طرح می‌شود، باید اسناد و مدارک لازم با نامه همراه شود.

کاغذ باید تمیز، مقاوم و در اندازه‌ی معین؛ معمولاً ( ۱۵×۲۱ یا ۲۱×۳۰ ) باشد.

بدون خط خوردگی و حتماً پاک نویس شده باشد و در کاغذ آرم دار نوشته شود.

رعایت نشانه گذاری، بند یا پاراگراف و حاشیه گذاری ضروری است.

درج شماره و تاریخ در سمت چپ بالای نامه و امضا با نام و ذکر عنوان اداری شخص صلاحیت دار در گوشه‌ی سمت چپ پایین نامه .  
در ذیل برخی از نامه‌ها نشانی دقیق سازمان و شماره تلفن تماس چاپ شده است که در تسریع مبادله‌ی ارتباط مؤثر است.

## انواع نامه‌های اداری

نامه‌های اداری نیز به اعتبار گوناگون به انواع متعدّد تقسیم می‌شود که از جمله‌ی آن عبارتند از:

الف) نامه‌های اداری از دیدگاه ماهیت کار ( محتوا )؛ عمدتاً به یکی از چهار حالت زیر است؛

نامه‌های خبری ۲. نامه‌های بازدارنده ۳. نامه‌های دستوری و درخواستی ۴. نامه‌های هماهنگی؛ مثل بخش نامه و نامه‌ی رونوشت دار

ب) نامه‌های اداری از دیدگاه ( سطح ) ارتباطات سازمانی؛

۱. نامه‌های داخلی (مکاتبات در داخل سازمان)؛ مثل نامه‌ی بین دو واحد هم‌سطح، نامه از واحد بالاتر به واحد پایین‌تر، نامه از واحد پایین‌تر به واحد بالاتر .

۲. نامه‌های خارجی ( مکاتبات با سایر سازمان‌ها)؛ مثل نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت‌خانه، نامه به یک وزارت-خانه یا سازمان درباره‌ی وظایف آن، نامه به یک شخص حقیقی، نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.

تعریف بخش نامه - حکم یا دستوری که از طرف وزارت‌خانه یا مؤسسه‌ای در نسخه‌های متعدّد می‌نویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ می‌کنند. هدف از صدور بخش نامه عبارت است از ابلاغ قوانین و مقررات، ارائه‌ی اطلاعات، ابلاغ دستورالعمل‌ها ، درخواست گزارش، ابلاغ رویه‌های کاری به منظور هماهنگی ، ارائه‌ی آموزش‌های لازم به منظور اجرای یک نواخت امور.

انواع بخش نامه ؛ الف) بخش نامه‌ها را از دیدگاه محتوای مطالب به انواع زیر تقسیم می‌کنند؛

۱. بخش نامه‌های درخواستی ۲. بخش نامه‌های دستوری ۳. بخش نامه‌های هماهنگی ۴. بخش نامه برای ابلاغ قوانین

۵. بخش نامه برای ابلاغ مصوبات داخلی سازمان .

ب) بخش نامه‌ها از دیدگاه سطح سازمانی عبارتند از :

بخش نامه‌های داخلی؛ بخش نامه‌های صادر شده از حوزه‌ی وزارتی و بخش نامه‌های صادر شده از سایر واحدها

بخش نامه‌های خارجی؛ بخش نامه‌های هیأت دولت، بخش نامه‌های قوه‌ی قضائیه، بخش نامه‌های قوه‌ی مقننه و

بخش نامه‌های وزارت‌خانه و سازمان‌های مختلف .

صورت جلسه - نوشته‌ای که در آن گفت‌وگو و تصمیمات اعضای مجلسی ذکر شده باشد. صورت مجلس هم می‌گویند.

ارکان صورت جلسه عبارت است از ؛ اعضای جلسه، دستور جلسه، زمان و مکان معین.

طرح صورت جلسه (چارچوب آن): مشخصات شرکت کنندگان، امضای شرکت کنندگان، دستور جلسه، مطالب طرح شده، تصمیمات اتخاذ شده، زمان و مکان جلسه و تعیین تکلیف جلسه بعدی .

انواع صورت جلسه : صورت جلسه‌ی مشروح ، صورت جلسه‌ی نیمه مشروح، خلاصه و به شکل آماده (فرم)

تعریف حکم- نوشته‌ای که به موجب آن فردی از طرف مقامات صلاحیت دار سازمان یا دستگاه اداری به سمتی منصوب یا انجام کاری به وی محول گردید این که معزول و از کاری منع شود.

انواع حکم: ۱. احکام استاندارد شده؛ به صورت فرم؛ حکم استخدام، حکم مرخصی ، حکم مأموریت ، حکم کارگزینی و... ۲. حکم غیر استاندارد؛ احکام اولیه‌ی انتصاب ، برخی از احکام مأموریت ها، احکام مراجع قضایی و ...

احکام غیر استاندارد بنا به رویه و سلیقه‌ی سازمان و افراد در شکل‌های مختلف تهیه و ابلاغ می‌شود.

احکام نیز مانند سایر مکاتبات اداری دارای مقدمه، اصل پیام و اختتامیه است که باید هر کدام در جای خود قرار گیرد.

پردازش (ویرایش) نوشته - برای زیبایی نوشته لازم است که چند نکته رعایت شود؛ حاشیه گذاری ( در بالا و پایین صفحه ۲/۵ سانتی مترو در جوانب در هر طرف دست کم ۱/۵ سانتی متر)، تنظیم فاصله‌ی بین سطرها ، رعایت بند یا پاراگراف بندی، نشانه گذاری منطقی ، خط خوانا و ...

## بایدها و نبایدهای گفتاری و نوشتاری

در بسیاری از موارد گویندگان و نویسندگان ما در زبان گفتاری و نوشتاری واژگانی را به کار می‌برند که دستورمند یا پیرو روش‌های دستور زبان فارسی نیست. بهتر است به جای آن دسته از واژگان برابری مناسب فارسی آن‌ها به کار گرفته شود تا هم سخن و نوشته‌ی بی عیب و پرمایه داشته باشیم، هم به مایه‌ور بودن زبان فارسی پی ببریم. زبان فارسی از نظر گنجینه‌ی واژگانی کمبودی ندارد؛ نمونه‌ی بارز آن را می‌توان در شاهکار حماسی دانشور توس یافت. می‌گویند که در شاهنامه‌ی فردوسی با وجود شصت هزار بیت ، هشت صد واژه‌ی غیر فارسی آمده است که بخش زیادی از آن در هزار بیت سروده‌ی دقیقی توسی است و بخشی نیز اسم خاص اند که نمی‌توان برای آن‌ها واژگان برابر ساخت. این نشان می‌دهد که دانشور توس در آفرینش این حماسه ، به گستردگی گنجینه‌ی واژگانی زبان پرمایه‌ی فارسی پی برده بود و به یک آفرینش هنری ملی با واژگان بومی آن زبان، دست زده است. بنابراین بایسته است از کاربرد واژه‌های بیگانه بپرهیزیم و در کار بست بایدهای گفتاری و نوشتاری در گفتار و نوشتار پی گیرتر بکشیم و از نبایدهای گفتاری و نوشتاری دوری گزینیم. اینک نمونه‌هایی از بایدها و نبایدهای پر کاربرد گفتاری و نوشتاری را در زیر برمی-شماریم:

۱. کاربرد تنوین = می‌دانیم که تنوین از نشانه‌های ویژه‌ی واژگان عربی است و کاربرد آن با واژگان فارسی چندان بایسته نیست. بنابراین نگوئیم: ناچاراً، گاهاً، سفارشا، زبانا، تلفناً، دوماً... بلکه بگوئیم: به ناچار، گاهی، سفارشی، زبانی، تلفنی، دومی و ...

نکته: واژگانی که در آنها یکی از حروف « پ، ژ، چ، گ » باشد، عربی نیست؛ مانند پیشنهاد، ژنده، ناچار، گزارش و واژگانی که در آنها یکی از حروف « ث، ح، ذ، ط، ظ، ع، غ، ق » باشد، واژه‌ی عربی است؛ مثل نثر، بحر، باطن، ظاهر، علم، مبالغه، قلق.



کاربرد « ات » در پایان واژه‌های فارسی روا نیست؛ چون « ات » از نشانه‌های جمع مؤنث سالم عربی است. بنابراین نگوئیم: پیشنهادات، گزارشات، سفارشات، فرمایشات، آزمایشات، دستورات و ... بلکه بگوئیم: پیشنهادها، گزارش‌ها، سفارش‌ها، فرمایش‌ها، آزمایش‌ها، دستورها و ... یا باید شکل مفرد این واژگان را به کار برد.

بعد از عبارت « به قول معروف » حتماً سخن معروف، ضرب المثل، سخن حکیمانه، مثل سایر و ... آورده شود؛ بنابراین نگوئیم: به قول معروف خسته شدم. یا به قول معروف توان ندارم. بلکه بگوئیم به قول معروف هرسخن جایی و هر نکته مقامی (مکانی) دارد. به قول معروف گندم از گندم بروید جو زجو. و ....

بهتر است از کاربرد برخی از گروه واژگان وارداتی و بیگانه در زبان فارسی بپرهیزیم. بنابراین نگوئیم: در رابطه با.....، در پیرامون..... بلکه بگوئیم: درباره‌ی .....، درمورد .....

بهتر است به جای کاربرد عبارت « در جریان ..... قرار دادن » بگوئیم: چیزی را به آگاهی رساندن.

کاربرد واژه‌ی « نرخ » برای واژگانی که قابل ارزش‌گذاری نیست، روا و مناسب نیست. پس نگوئیم: نرخ تولید.....، نرخ رشد..... بلکه بگوئیم: میزان تولید.....، سطح رشد .... اما می‌توان گفت: نرخ میوه، نرخ گندم و ... .

کاربرد واژگان مصدری « مدیریت یا ریاست » به همراه صفت « محترم یا گرامی » و مانند آن مناسب و ادبی نیست؛ چون این واژگان مصدر و غیر جان‌دار هستند در حالی که « محترم و گرامی » صفت برای اشخاص هستند بنابراین باید گفت: مدیر محترم، رئیس (رییس) گرامی و ... . مدیر و رئیس (رییس) اشخاص اند و چنین صفاتی را می‌پذیرند.

بهتر است به جای « تقدیر کردن » از « سپاس‌گزاری » استفاده شود؛ چون « تقدیر کردن » به معنی « اندازه‌گیری » است که در چنین مواردی مورد نظر گوینده نخواهد بود. پس نگوئیم که بدین وسیله « از شما تقدیر می‌کنیم. » بلکه بگوئیم: « بدین وسیله از شما سپاس‌گزاریم. »

نگوئیم: « روی کسی حساب می‌کنم » بلکه بگوئیم: « به کسی اعتماد می‌کنم. »؛ چون انسان ماشین حساب یا چرتکه نیست که بتوان روی او حساب کرد.

نگوئیم: « به کسی بها می‌دهم » بلکه بهتر است بگوئیم: « برای کسی ارزش و اعتبار قایلیم. »؛ چون انسان کالای مورد خرید و فروش نیست که بتوان بر او قیمت و بها نهاد.

بهتر است به جای « حمام گرفتن یا دوش گرفتن » بگوئیم: « حمام کردن » یا « استحمام نمودن »

کاربرد گروه واژه‌ی « بی تفاوت بودن » در عبارتی مانند: « فلانی نسبت به جامعه و سرنوشت خود بی تفاوت است. » روا و ادبی نیست؛ چون فلانی با جامعه و سرنوشت مقایسه نمی‌شود که بین او و این دو مورد تفاوتی باشد. بلکه شایسته است که به جای آن بگوئیم: « فلانی نسبت به جامعه و سرنوشت خود بی اعتنا یا بی توجه است. »

در زبان فارسی مانند زبان عربی میان صفت و موصوف، مطابقت رعایت نمی‌شود؛ مثلاً نمی‌گوئیم: « خانم مدیره »؛ چون در زبان فارسی « خانم » نشانه‌ی مؤنث بودن است و دیگر کاربرد « ه » تأنیث به همراه آن زاید است. پس باید گفت: « خانم مدیر » از این گونه اند؛ امور مهمه، کتب مختلفه، دلایل مربوطه و ... که شکل فارسی آن‌ها به ترتیب « امور مهمه، کتب مختلف، دلایل مربوط » است. اما

کاربرد ترکیبات « مگه‌ی معظّمه، مدینه‌ی منوره، هیأت مدیره، مدینه‌ی فاضله » به سبب کاربرد فراوان اشکالی ندارد. بهتر است به جای ترکیب « شایان ذکر »؛ که « شایان » یک واژه‌ی فارسی و « ذکر » یک واژه‌ی عربی است، بگوییم: « گفتنی » که هم یک واژه‌ی فارسی است و هم از طول عبارت می‌کاهد.

استفاده از پسوند مصدرساز « یت » عربی در واژگان فارسی روا نیست؛ پس نگوییم: « منیت، رهبریت، خوبیت، ایرانیّت، آشناییت، دویت و ... » بلکه بگوییم: « منی، رهبری، خوبی، ایرانی، آشنایی، دویی و ... » اما کاربرد واژگانی؛ مانند « انسانیت، بشریت، ماهیت، نسبیت، موجودیت و ... بدون اشکال است؛ چون ریشه و شناسنامه‌ی عربی دارند.

افزودن پسوند « تر یا ترین » بعد از واژگانی که بر وزن « افعال » تفضیل عربی هستند، مناسب نیست؛ جز در واژه‌ی « اولی-تر » که در طول قرن‌ها از زمان سعدی تا کنون به این شکل استفاده می‌شود. بنابراین نگوییم: « اعلم‌تر، اعلا‌تر، اعظم‌تر، افضل‌تر، ارجح‌تر، اصلح‌تر و ... »؛ زیرا معنی « تر » در واژگان به این وزن نهفته است و افزودن « تر » زاید است که به آن « حشو » می‌گویند.

نمونه‌هایی از « حشو » که از استفاده‌ی آن در زبان فارسی باید بپرهیزیم، عبارتند از:

افزودن « تر » در واژگانی که بر وزن « افعال » هستند؛ نگوییم: « اشجع‌تر، و ... بگوییم: « اشجع » و ...

افزودن نشانه‌ی جمع در پایان جمع مکسر عربی؛ نگوییم: عجایب‌ها، اولادان و ... بگوییم: عجایب، اولاد

تکرار واژه‌های هم معنی در یک گروه واژه؛ نگوییم: سال عام الفیل، پارسال گذشته، شب لیلہ القدر و ... بگوییم: عام الفیل یا سال فیل، پارسال یا سال گذشته، شب قدر یا لیلہ القدر و ...

- کاربرد « بر » با واژه‌ی « علیه » و « له »؛ بگوییم: علیه شما گواهی می‌دهم و نگوییم: بر علیه شما گواهی می‌دهم.

مصدر « بخشودن » به معنی « آمرزیدن » و مصدر « بخشیدن » به معنی « دادن و عطا کردن » است. ریشه‌ی فعلی (بن مضارع) « بخشودن » « بخشا » و ریشه‌ی فعلی « بخشیدن »، « بخش » است. پس نباید بگوییم:

« خدایا گناهان ما را ببخش = بده » بلکه باید بگوییم: « خدایا گناهان ما را ببخشای = بیامرز »

کاربرد « جهت » به معنی « برای » مناسب زبان فارسی نیست؛ پس نگوییم: « جهت آگاهی شما گفتم » بلکه بگوییم: « برای آگاهی شما گفتم »

استفاده‌ی « کرام » به جای صفت « کریم: بزرگوار و بخشنده » و « گرام » به جای صفت « گرامی » ادبی نیست؛ پس نگوییم: « دوست کرام یا گرام » بلکه باید بگوییم: دوست کریم یا گرامی

باید بگوییم: « شاعری پیشه » و نگوییم شاعرپیشه؛ چون شاعر که نمی‌تواند شغل و پیشه‌ی کسی باشد بلکه آنچه پیشه واقع می‌شود همان شاعری است نه شاعر. از این گونه است: « عاشقی پیشه » اما ظاهراً « هنرپیشه » رواست؛ چون هنر به تنهایی می‌تواند پیشه یا شغل نامیده شود.

گاهی مصدر غیر ساده (مرکب) به صورت مرخم ( بدون « ن » مصدری ) می آید که در این صورت آوردن « ی » مصدری در پایان آن روا نیست بلکه حشو و زاید است ؛ پس نباید گفت : « بهبودی » بلکه باید گفت : « بهبود » ؛ چون بهبود خود به معنی بهتر بودن است و با افزودن « ی » مصدری که به معنی « بودن » است، یک « بودن » به آن افزوده می شود که زاید و حشو به نظر می رسد. از این گونه است؛ سلامتی، راحتی . برای سلامت شما دعا کردیم. درست

برای سلامتی شما دعا کردیم. نادرست

کاربرد واژه‌ی « خورش » به جای « خورشست » در زبان فارسی بهتر است ؛ چون امروزه ساختار اسم مصدر از بن مضارع + پسوند ( ـ ش ) کاربرد بیش تری از پسوند ( ـ شت ) دارد. مثال : کوشش، جنبش، آموزش، پرورش، بینش و ... اما کُنشت، خورشت و ... تقریباً متروک شده است.

در زبان فارسی کاربرد واژه‌ی « در » بهتر از « درب » است؛ چون « درب » عربی است و به معنی دروازه و قلعه به کار می رفت که شکل جمع آن « دروب » است.

در زبان فارسی مصدر باب استفعال، بیش تر با فرا کرد فعلی « کرد » به کار می رود پس روا نیست که آن را با فراکرد فعلی « داد » به کار ببریم؛ نگوئیم : استعفاداد بلکه باید بگوئیم : استعفا کرد و از این گونه اند: استخراج کرد، استقبال کرد، استمداد کرد . در مورد اخیر بیان طلب استمداد کرد نیز روا نیست و جزء حشو محسوب می شود.

« بُل » به معنی « فراوان و پُر » است و نباید با « بو » که مخفف « ابو » به معنی « صاحب و دارنده » است اشتباه گرفته شود. پس به انسان پُر هوس می گوئیم : بلهوس و نباید گفت : بوالهوس

در زبان فارسی در ساخت برخی از زمان ها ( ماضی نقلی، بعید، التزامی ، ماضی و مضارع مجهول ) باید صفت مفعولی ، ( بن ماضی + ه یا ه ) به کار رود و بیان یا نوشتار غیر آن روا نیست؛ مثال : می گوئیم : خورده می شود و نباید گفت : خورد می شود. از این گونه است: یافته می شود و نباید بگوئیم: یافت می شود. فرستاد شد = نادرست اما فرستاده شد = درست

« چنان چه » به معنی « اگر » حرف ربط مرکب در معنی شرطی است و کاربرد « چنان که » به جای آن شایسته نیست؛ چون « چنان - که » به معنی « همان طوری که » است؛ مثال :

چنان چه خوب درس بخوانید ، در دانشگاه قبول می شوید = درست

چنان که خوب درس بخوانید ، در دانشگاه قبول می شوید = نادرست

نشانه‌ی « را » ی مفعولی باید بعد از کلمه یا ترکیبی که نقش مفعولی دارد ، به کار رود و آوردن آن بعد از جمله‌ای که مفعول در آن به کار رفته است مناسب نیست ؛ مثال : کتابی که برایم خریده بودید را با دقت خواندم = نادرست کتابی را که برایم خریده بودید، با دقت خواندم. درست

حتی ( را ) ی حرف اضافه به معنی « برای ، از ، به » نیز نزدیک واژه یا ترکیب مربوط به خود می آید ؛ مثال :

احترام معلّم را برخاستم = برای احترام معلّم ، گرگ را گفتم = به گرگ گفتم ، طفلی را پرسیدم = از طفلی پرسیدم.

در زبان عربی کلمه‌ی هموزن « افعال » تنوین نمی‌پذیرد. پس در زبان فارسی نیز بهتر است به جای واژگان « اقلًا، اکثراً » از واژه‌های « لا اقل، اکثراً حدّ اقل و حدّ اکثر » و واژه‌ی « دست کم » را به کاربرد.

برخی از فعل‌ها با خود حروف اضافه‌ی اختصاصی دارند که کاربرد آن‌ها با سایر حروف اضافه مناسب نیست؛ مثال: تفاوت داشتن با...، ترسیدن از...، جنگیدن با...، گنجیدن در...، نازیدن به.....

نظر معلم از نظر دانش آموز تفاوت دارد = نادرست

نظر معلم با نظر دانش آموز تفاوت دارد = درست

کاربرد فعل در وجه معلوم بهتر از کاربرد آن در وجه مجهول است؛ بنابراین با واژه‌ی « توسط » فعل جمله‌هایی را که نهاد در آن وجود دارد، نباید به مجهول برگردانیم؛ مثال:

گلستان توسط سعدی نوشته شد = نادرست. سعدی گلستان را نوشت = درست.

سارقان توسط نیروی انتظامی دستگیر شدند = نادرست نیروی انتظامی سارقان را دستگیر کرد = درست

جمله‌ی معترضه‌ی دعایی عربی باید به صورت کامل ادا شود؛ مثال:

پیامبر ( صلی ال... علیه وآله ) فرمود ... = درست نا درست پیامبر ( صلی ال... ) فرمود ... =

۳۳. گاهی می‌توان برخی از فعل‌ها را در جمله به قرینه‌ی لفظی حذف نمود. البته حذف فعل بدون قرینه یا با قرینه‌ی نادرست جایز نیست؛ مثال: « دانش‌آموزان وارد کلاس و روی صندلی خود نشستند. » = نادرست؛ چون فعل « شد » بدون قرینه‌ی درست حذف شد. اما « دانش‌آموزان وارد کلاس شدند و روی صندلی خود نشستند. » = درست است

۳۴. تلفظ « چُنین و چُنان » درست است؛ زیرا این واژگان ترکیبی از ( چون + این و آن ) است نه چه.

۳۵. کاربرد واژه‌ی « نهار » به جای « ناهار » روا نیست؛ چون « نهار » به معنی (روز) است و « ناهار » به معنی (غذای روزانه). نگوییم: من امروز نهار را در منزل نمی‌خورم. بلکه باید بگوییم: من امروز ناهار را در منزل نمی‌خورم.

۳۶. بهتر است به جای واژگان پرسشی مرکب یا طولانی از واژگان ساده و کوتاه استفاده کنیم؛ مثال: برای چه، از چه جهت، به چه علت = چرا، آیا چگونه = یا باید از « آیا » استفاده کرد یا از « چگونه

۳۷. همزه‌ی « است » در واژگان مختوم به ( ا، و ) در تلفظ و گفتار حذف می‌شود؛ مثال: دانا است = داناست دانشجو است = دانشجوست

۳۸. اگر موصوف صفت عالی جمع باشد، صفت عالی به هنگام تلفظ کسره می‌پذیرد؛ مثال:

حافظ بزرگ‌ترین شاعران غزل سرای ایران است.

۳۹. معمولاً نهاد جان دار با فعل یا شناسه مطابقت دارد مگر در موارد زیر:

(الف) برای تعظیم و احترام؛ پیامبر(ص) فرمودند ...

(ب) برای اسم جمع فعل به دو صورت جمع و مفرد به کار می‌رود؛ ملت قیام کرد/کردند

(ج) اگر نهاد جمله یکی از ضمایر مبهم (هریک، هیچ‌یک، هر کدام، هیچ کدام) باشد، فعل به دو صورت جمع و مفرد به کار می‌رود اما اگر چند جمله پی‌درپی باشد، فعل‌های جمله‌های بعدی با اولین فعل جمله مطابقت دارد؛ مثال: هر یک از دانش‌آموزان آمد، روی صندلی خود نشستند و به درس گوش فرادادند. = نادرست

هریک از دانش‌آموزان آمدند، روی صندلی خود نشستند و به درس گوش فرادادند. = درست

هریک از دانش‌آموزان آمد، روی صندلی خود نشست و به درس گوش فراداد. = درست

۴۰. کاربرد «فراز» در عبارت‌هایی مانند؛ او فرازی از دعا را خواند، نادرست است؛ چون «فراز» به معنی «بالا» است اما در عبارت «او فرازی از دعا را خواند» واژه‌ی «فراز» به معنی «بخش یا قسمت» است. پس باید گفت: «او بخشی از دعا را خواند»

۴۱. واژه‌ی «برخوردار» بیش‌تر مناسب ویژگی‌های مثبت است و کاربرد آن با ویژگی‌ها و امور منفی مناسب به نظر نمی‌رسد؛ مثلاً روا نیست بگوییم: او از فشار خون برخوردار است. بلکه باید گفت: او به فشار خون مبتلا است. این گونه است: زلزله‌ی پارسال از شدت بالایی برخوردار بود.

۴۲. پیشنهاد می‌شود که از کاربرد واژگان و ترکیبات عربی «جمهورناس، ظهر، من حیث المجموع، قس علی هذا، مع هذا، علی هذا، الصاق، علی ای حال و ...» خودداری شود و به جای آن‌ها به ترتیب از این واژگان استفاده شود: همه‌ی مردم، پشت، از هر نظر، مانند این، با وجود این، چسباندن، به هر حال ...

۴۳. نگوییم:	بگوییم:	نگوییم:	بگوییم:	نگوییم:	بگوییم:
استیفا	استعفا	استجاری	استیجاری	آخر	بگوییم:
احسن	احسنت	تسویه	تصفیه	آئین	آیین

کاربرد جمع مکسر واژگان فارسی روا نیست؛ مثال: نگوییم: فرامین، بساتین، دساتیر، دراویش، اساتید و ... بلکه بگوییم: فرمان‌ها، بوستان‌ها، دستورها، درویشان(درویش‌ها)، استادان(استادها) و ...

در سخن گفتن از بیان جمله‌ها و عبارت‌های دارای ابهام و کژتابی دوری شود؛ مثلاً نگوییم:

ده دستگاه اتوبوس و مینی‌بوس داریم. بلکه بگوییم: ده دستگاه اتوبوس داریم. یا شش دستگاه اتوبوس و چهار دستگاه مینی‌بوس داریم. این عبارت‌ها دارای ابهام و کژتابی هستند؛ امیدواریم مثل گذشته خسارت نینیم. به دوست پنج ساله‌ام سلام کردم.

برادر علی - همان مردی که می‌آید - استاد من است.

اگر جمله‌ی مرکب با حرف ربط وابستگی «اگرچه یا هرچند و ...» آغاز شود، در میان آن جمله لازم نیست که حرف ربط همپایگی آورده شود؛ مثال: اگرچه بسیار تلاش کردم، اما موفق نشدم. نادرست است و شکل درست آن چنین است: اگرچه بسیار تلاش کردم، موفق نشدم. یا بسیار تلاش کردم اما موفق نشدم.

تهیه و تنظیم قسمت آیین نگارش: جمعی از همکاران

## مکاتبات اداری

### نامه‌های اداری:

هر نامه یا نوشته‌ای یا مطلبی که حاوی یک یا چند موضوع اداری باشد به عنوان وسیله ارتباطی داخل یا خارج سازمان یا اداره مورد استفاده قرار گیرد ویژگیها و مشخصاتی که نامه‌های اداری را از سایر نامه‌ها متمایز می‌کند عبارتند از:

شماره، تاریخ، عنوان، گیرنده، فرستنده، موضوع نامه، نام و عنوان امضاء کننده

تهیه و نگارش نامه روی کاغذ اداری و رعایت ضوابط نامه نگاری

### یادداشت اداری:

گاهی اوقات برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می‌شود. البته یادداشت اداری از تمام ویژگیهای نامه‌های اداری برخوردار نمی‌باشد اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می‌تواند ملاک عمل قرار گیرد باید به وسیله یک مقام صلاحیت دار امضاء شود و برای اجرای امور اداری یا مالی در دفتر بایگانی ثبت شود.

### اجزای نامه‌های اداری:

سرلوحه

عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه

متن نامه

مشخصات امضاء کنندگان نامه

گیرندگان رونوشت

### سرلوحه:

به قسمتی از نامه گفته می‌شود که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است معمولاً در وزارتخانه‌ها و مؤسسات دولتی آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه، نام مؤسسه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست می‌باشد برخی از سازمان‌های وابسته به دولت آرم و نشان اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می‌کنند.

## عنوان گیرنده نامه :

منظور از گیرنده یا مخاطب عبارتست از شخص، مقام سازمانی و یا واحد سازمانی است که نامه خطاب به آنها نوشته می‌شود معمولاً عنوان گیرنده نامه با کلمه به نوشته می‌شود البته در تقدم و تأخر گیرنده و فرستنده مطالب مختلفی وجود دارد برخی معتقدند که نامه‌ها با فرستنده آغاز می‌شود برخی نیز اعتقاد دارند که گیرنده نامه مقدم باشد اما در کل می‌توان گفت که در نوشتن نامه مقام و موقعیت گیرنده را در نظر داشته باشیم اگر گیرنده نامه شخص یا مسئولی است که رده اداری آن بالاتر از ماست عنوان گیرنده نامه بالاتر قرار می‌گیرد در غیراینصورت عنوان فرستنده مقدم است.

## عنوان فرستنده نامه :

منظور از فرستنده نامه شخص یا سازمانی است که نامه از طرف او نوشته می‌شود و معمولاً با کلمه از آغاز می‌شود.

## موضوع نامه :

منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که بیان کننده محتوا نامه است. موضوع نامه با کلمه موضوع مشخص می‌گردد البته خلاصه کردن موضوع نامه و ذکر آن در بالای نامه صادر شده ضروری است و این کار برعهده تهیه کننده پیش‌نویس نامه است زیرا تهیه کننده پیش‌نویس بهتر از سایر افرادی که در جریان مطالعه نامه قرار می‌گیرند صلاحیت خلاصه کردن موضوع نامه را دارد خلاصه کردن موضوع نامه زمینه ساز سهولت و سرعت گردش مکاتبات اداری است برای متصدیان ثبت و کنترل و سایر افرادی که نامه را از نظر کلی ملاحظه می‌کنند و یا مورد بررسی قرار می‌دهند مفید و ضروری است.

## متن نامه :

متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می‌شود و در حقیقت هدف کلی نامه است که ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر و یا حتی یک یا چند صفحه تهیه و تنظیم شود البته اصل کلی در نامه‌های اداری خلاصه کردن متن نامه است مگر در مواردی استثنائی که ضرورت کارموجب نوشتن نامه‌های طولانی می‌شود.

## امضاء کننده نامه :

معمولاً مسئولیت نهائی هر نامه با یک فرد یا یک مسئول سازمانی است که نامه به وسیله وی امضاء می‌شود در این جا منظور از مشخصات امضاء کننده مشخصات فردی و اداری شخصی است که پائین نامه را امضاء می‌کند با وجود اینکه در حال حاضر سربرگ بیشتر نامه‌های اداری دارای آرم و نشانه سازمان مربوطه است اما مهر کردن نامه نیز ضروری به نظر می‌رسد.

## گیرندگان رونوشت :

منظور از گیرندگان رونوشت واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می‌بایست رونوشت نامه به آنها صادر شود که غیر از گیرنده اصلی است زیرا این افراد از نظر اداری، شغلی و مالی باید در جریان نامه قرار گیرند گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت رونوشت به مشخص می‌شوند.

## نکاتی در مورد تنظیم نامه‌های اداری :

شکل ظاهری نامه اداری : اگر چه کاغذ A4 در ادارات و سازمان‌ها برای نامه‌های اداری جا افتاده است اما کاغذهای استاندارد برای مکاتبات اداری A3 و A4 و A5 هستند البته اینکه نامه را برای چه شخص یا مقامی می‌نویسیم اهمیت زیادی دارد که البته در برای مقامات مافوق یا مدیران ارشد استفاده از کاغذ A4 مناسبتر است اما در چنین نامه‌هایی نیز باید سطرهای نامه یا خطهای نامه فاصله معقولی داشته باشد تا خواننده یا مخاطب نامه دچار مشکل نشود به مسأله پارگراف‌بندی نیز توجه شود و در حاشیه‌های دو طرف نامه فاصله‌ای در نظر گرفته شود تا راحتتر بتوانند آن را بایگانی کنند .

گیرنده نامه : در نامه‌های اداری معمولاً اسامی گیرنده و فرستنده در صدر نامه ذکر شده است اما به این نکته نیز باید توجه کرد که گیرندگان نامه و فرستندگان یکسان نیستند معمولاً در انتهای نامه‌های اداری نام و نام خانوادگی و پُست سازمانی نویسنده نوشته می‌شود در مورد گیرنده نامه نیز باید گفت که همه نامه‌های دارای ارزش یکسانی نیستند برخی از نامه‌ها اداری و کاملاً یکسان هستند بعضی از نامه‌ها نیز اداری و دوستانه هستند اگر گیرنده نامه شما سازمان، اداره یا نهادی باشد نامه کامل آن سازمان را بنویسید اگر نامه را به شخص خاصی می‌نویسید با عبارت جناب آقای یا سرکار خانم شروع کنید و اگر نام شخص مورد نظری را نمی‌دانید بهتر است بنویسید مدیرعامل محترم، رئیس محترم و ...

تعارف و تشریفات در نامه‌های اداری : در نامه‌های اداری حد اعتدال توصیه می‌شود از به کاربردن حضرت آقا و یا محضر مبارک باید تا حد امکان پرهیز کرد البته نام را باید مؤدبانه آغاز کرد برخی اوقات آغاز نامه با سلام و یا باسلام و احترام مناسب است اگر مخاطب شما مقام یا شخصیت مهمی است می‌توانید نامه را باسلام و یا باسلام و احترام آغاز کنید.

پاراگراف‌بندی نامه‌های اداری : هدف از پاراگراف‌بندی تقسیم نامه به چند بند برای کمک به تفکیک و درک بهتر مطالب است تا مخاطب سریعتر به مضمون نامه پی ببرد این پاراگرافها باید هرکدام به تنهایی تمام و کامل باشند و در عین حال به پاراگراف بعدی پیوند بخورند به هر حال وقتی هدف شما اعلام چند مطلب جداگانه است باید هر مطلب در پاراگراف مستقل بیان شود و تمام جملات یا کلمات این پاراگراف در خدمت مطلب اصلی باشد.

شروع نامه‌های اداری : اگر نامه شما برای اولین بار به شخص، نهاد یا سازمانی نوشته می‌شود پس از ذکر عنوان و موضوع کلی بهتر است با فاصله به موضوع اصلی پرداخت شود ضمن آنکه اگر به مقام مافوق نوشته می‌شود عباراتی نظیر به استحضار می‌رساند ، توجه آن مقام را به این موضوع معطوف می‌دارد و نظایر آن استفاده شود اگر مخاطب شما از نظر اداری هم‌ردیف شماست بهتر است از عبارتهای به اطلاع می‌رساند، همانطور که مطلعید و همانند آن استفاده شود اگر به مقام زیردست نامه می‌نویسید عبارتهایی همچون لازم است یادآور می‌شود تذکر می‌دهد و مانند این‌ها استفاده شود.

## نوشتن نامه و تقاضای انجام کار از افراد مختلف :

هنگام نوشتن نامه‌های اداری و تقاضای انجام کار از شخصیت‌های مختلف باید به سلسله مراتب اداری دقت کرد معمولاً برای تقاضا از مافوق عباراتی همچون تمنا دارد دستور فرمائید یا متمنی است دستور فرمائید و مانند این‌ها به کار برده می‌شود برای درخواست یا تقاضا از مقام هم‌ردیف عبارتهایی مثل خواهشمند است دستور فرمائید یا تقاضا دارد دستور فرمائید و عبارتهایی مثل آن به کار برده می‌شود و اگر شخصی که از او تقاضای انجام کار



کرده‌اید از نظر اداری پائینتر از شماست عبارتهایی مانند مقتضی است یا لازم است یا ضروری است دستور دهید و یا عباراتی هم‌ردیف آن به کار برده می‌شود.

## در پاسخ به نامه‌های پیشین :

اگر نامه شما در پاسخ به نامه مخاطب صادر شده است پس از عنوان و موضوع کلی می‌توان نوشت در پاسخ به نامه یا بازگشت به نامه شماره ..... مورخ ..... بعضی مواقع نیز عطف به نامه به کار برده می‌شود البته بهتر است از این عبارت استفاده نشود اگر می‌خواهید در ضمن نامه به بخشنامه‌ها و نامه‌های سازمانی و اداری استفاده کنید عبارت عطف به نامه به کار ببرید هرگاه نامه شما دنباله مکاتبات قبلی باشد عبارتهایی همچون پیرو نامه .... مورخ .... یا در تعقیب نامه .... مورخ .... به کار برده می‌شود معمولاً ذکر شماره و تاریخ نامه به متصدیان کنترل گردش نامه و بایگان‌ها امکان می‌دهد که به سرعت و سهولت به پرونده و سوابق مربوطه دسترسی پیدا کنند.

## ویژگیهای نامه‌های اداری مناسب :

نامه‌های اداری باید منعکس کننده حقایق باشد.

رسمی و جدی نوشته شود.

ساده و روان باشد تا مخاطب مطالب آن را به راحتی دریابد.

نه خیلی مفصل و نه خیلی مختصر باشد.

از واژه‌ها در جای مناسب استفاده شود و قواعد درست‌نویسی رعایت شود

به زمینه‌های فکری مخاطب توجه شود

وحدت کلی موضوع تا پایان نامه حفظ شود

اگر چند نفر نامه را مطالعه می‌کنند طوری نوشته که همه آنها برداشت یکسانی داشته باشند

قواعد نشانه‌گذاری رعایت شود

مطالب نامه براساس اهمیت موضوع تنظیم شود تا تمایل خواننده برای به پایان رساندن نامه حفظ شود.

## انواع مکاتبات اداری (بادید درون سازمانی) :

حکم

دستور

صور تجلسه

دستور العمل

ابلاغ

بخشنامه

آئین نامه

اطلاعیه

گزارش

حکم: که به معنای اجازه یا فرمان است و در مکاتبات اداری مقصود از حکم نامه‌ای است که از طرف مقامات صلاحیتدار و مدیران برای کارکنان فرستاده می‌شود که به موجب آن وضع اشتغال کارمند از نظر کسب امتیازات - اختیارات و مسئولیت کاری تعیین و مشخص می‌شود. این نوع مکاتبات با نام احکام اداری معمولاً از دایره کارگزینی صادر و ابلاغ می‌شود و معمولاً به منظور روشن شدن موقعیت استخدامی، ترفیع، اضافه حقوق و نظایر اینها و در زمانهای معینی برای کارکنان صادر می‌شود بنابراین معمولاً به صورت فرمهای از پیش چاپ شده برای موارد خاص در نظر گرفته شده است.

دستور: در عرف اداری دستور به معنای مطالبی است که مقامات اداری برای قالبها یا مدیران زیر دست می‌نویسند این نوع جملات و عبارات کوتاه را که مدیران در حاشیه نامه‌ها می‌نویسند در اصطلاح اداری دستور یا ارجاع می‌نامند.

صور تجلسه: صور تجلسه به معنای مذاکرات یا تصمیمهای ثبت و ضبط شده یک گروه یا جمعیتی از افراد حقیقی یا حقوقی است به همین دلیل یکی از مستندات و کلاء و قضات در محاکم که به عنوان مدرک معتبر به کار می‌رود صور تجلسه است به عبارت دیگر صور تجلسه گزارش کتبی جلسه است که با امضاء اعضاء آن تصمیمات جلسه اجرائی می‌شود. قبل از برگزاری جلسه دعوتنامه‌ای برای تمام افراد شرکت کننده در جلسه ارسال می‌شود در این دعوتنامه اشاره به چند نکته ضروری است:

اعضای جلسه: این افراد کسانی هستند که حضورشان در جلسه برای ارائه نظر و تصمیم‌گیری در مورد موضوع جلسه الزامی است بنابراین دعوتنامه باید برای تمامی اعضاء ارسال شود.

موضوع جلسه: موضوع یا دستور جلسه در واقع علامت اصلی برگزاری جلسه است در دعوتنامه‌ای که برای اعضاء ارسال می‌شود باید هدف از تشکیل جلسه در آن ذکر شود تا اعضاء با آمادگی در جلسه حاضر شوند.

زمان جلسه (زمان آغاز و پایان جلسه): باید در دعوتنامه ارسالی قید شود زیرا با توجه به میزان تعیین شده اعضاء می‌توانند برای بحث و تبادل نظر و تصمیم‌گیری در مورد دستور جلسه خود را آماده کنند و برای سایر کارهای خود نیز برنامه‌ریزی کنند.

مکان جلسه: در دعوتنامه مکان جلسه نیز ذکر می‌شود معمولاً جلسه در محل واحد متولی جلسه برگزار می‌شود ولی ممکن است در برخی از نهادها یا سازمانها محل خاصی را برای برگزاری جلسات در نظر گرفته باشند در بعضی مواقع با مرور زمان ممکن است برخی از

صورتجلسه‌ها به اسناد و مدارک تاریخی یک ملت یا جامعه تبدیل شود بنابراین با توجه به اهمیت صورتجلسه در تنظیم و نگارش هر نوع صورتجلسه‌ای کوتاهی و بی‌توجهی روا نیست از آنجا که در مکاتبات و جلسات اداری صورتجلسه کاربرد فراوانی دارد رعایت چند نکته صحت و اعتبار صورتجلسه را افزایش می‌دهد.

ثبت دقیق تاریخ که شامل روز، ماه و سال می‌شود

ذکر عنوان صورتجلسه

ذکر شماره جلسه

ذکر محل تشکیل جلسه

ذکر اسامی اشخاص حاضر در جلسه در صورتیکه تعداد آنها زیاد نباشد

ذکر دستور جلسه

نوشتن نام مسئول یا مدیر جلسه

نوشتن خلاصه صحبتها و موارد مطرح شده

ذکر ساعت شروع و پایان جلسه

تاریخ و محل جلسه بعدی

نوشتن مصوبات جلسه که در واقع و مهمترین بخش شروع صورتجلسه است

امضاء صورتجلسه توسط اعضای جلسه

## دستورالعمل :

دستورالعمل گرچه با دستور شباهت نزدیکی دارد اما در اصل با آن متفاوت است دستورالعمل توضیح و تفسیری از مقررات است که ضمن ارسال آن نحوه و روش انجام دادن کار و مواردی که باید در انجام دادن کار رعایت شود لحاظ می‌شود دستورالعمل به روشن کردن نکته‌های مبهم و توضیح مقررات و آئین‌نامه‌ها می‌پردازد همچنین مرجعی برای کارمندان است تا براساس آن وظیفه خود را به درستی انجام دهند.

## ابلاغ :

ابلاغ در اصل به معنای رساندن به کار رفته است اما در مفهوم وسیعتر یعنی رساندن پیام یا نامه‌ای به کسی به خصوص از نظر اداری رساندن پیام یا نامه یا دستوری اداری به کارمندان سازمان به طور کتبی یا آگاه کردن اشخاص با رعایت تشریفات قانونی نسبت به سندی رسمی و بهتر است در مکاتبات اداری ابلاغ را به صورت ابلاغ حکم یا ابلاغ نامه به کار ببرند.

**بخشنامه :**

بخشنامه حکم یا دستوری است که از طرف وزارتخانه یا موسسه‌ای در نسخه‌های متعدد نوشته شده و به همه شعبه‌ها و کارمندان ابلاغ می‌کنند بنابراین آنچه در بخشنامه اهمیت دارد تعداد نسخه‌های آن است زیرا نامه‌های اداری معمولاً در یک یا دو نسخه صادر می‌شوند در حالیکه بخشنامه‌ها در نسخه‌های متعددی تهیه و به کارکنان و یا شرکتهای تابعه ارسال می‌شود.

ماهیت اصلی تمام بخشنامه‌ها معمولاً در زمینه اطلاع رسانی است اما برای تهیه بخشنامه به گونه‌ای که متن آن برای تمام کارکنان واضح و روشن باشد توجه به چند نکته ضروری است :

چون بخشنامه به دست همه کارکنان می‌رسد و از آنجا که ممکن است سطح معلومات آنها یکسان نباشد هنگام تنظیم آن باید از به کاربردن کلمات دشوار و اصطلاحات تخصصی پرهیز کرد

اگر علاوه بر گیرندگان اصلی بخشنامه باید آن را برای افراد دیگری نیز ارسال کنیم نام آنان را درپائین بخشنامه و با عبارت رونوشت به یا گیرندگان درج می‌کنیم.

توصیه می‌شود بخشنامه‌های هر واحد را به سمت جداگانه پس از مهر و امضاء ارسال کنید.

**آئین نامه‌ها :**

آئین نامه مجموعه مقرراتی (مجموعه نوشته‌هایی) که یک مؤسسه عمومی و خصوصی به منظور پیشبرد امور مؤسسه خود تهیه و تدوین می‌کند. با توجه به اینکه قوانین و مقررات بسیار کلی هستند تبیین و تعیین حدود و میزان دربرگیری آن نیاز به نوشته یا مکتوبی دارد که آن را آسان تر کند این نوع مکاتبات را آئین نامه می‌گویند. آئین نامه قواعد کلی لازم الاجرائی است که برای افراد ایجاد حق و تکلیف می‌کند.

ویژگی مهم آئین نامه این است که در کلیه بخش‌ها و واحدهای سازمان از نظر انجام دادن کار روش یکسان و یا وحدت روش ایجاد می‌کنند.

**یادداشت اداری :**

گاهی اوقات در جریان امور اداری برای انجام دادن کار یا جلوگیری از انجام دادن کاری در اسرع وقت دستورهای برای کارکنان یا واحدها صادر می‌شود که در اصطلاح اداری به آنها یادداشت گفته می‌شود.

**اطلاعیه :**

اطلاعیه خبری است که به صورت کتبی یا شفاهی به آگاهی مردم و کارمندان ادارات و نهادهای می‌رسد معمولاً یکی از نوشته‌های معمول سازمانها و نهادهای اطلاعیه است که برحسب مورد برای آگاهی کارکنان یا ارباب رجوع از موضوع خاصی در تابلوی سازمانها نصب می‌شود که اطلاعیه مناسب دارای ویژگی‌هایی به شرح ذیل است :

مختصر نوشته شود.

از نظر نگارش ساده و روان باشد

قواعد املائی و زبان فارسی در آن رعایت شده باشد

دارای لحن مناسب باشد

تاریخ، شماره و امضاء داشته باشد

دارای عنوان باشد.

## دعوتنامه :

یعنی نوشتن نامه برای مراسم خاصی مثل میهمانی، جشن، تودیع و معارفه و... در مکاتبات اداری هم دعوتنامه، نامه کوتاهی است که به وسیله آن شخص و اشخاص را برای شرکت در مراسمی دعوت می‌کنند. دعوتنامه خوب ضمن رعایت ادب و احترام متناسب با جایگاه شخص باید دارای جمله‌های کوتاه و روشن باشد همچنین زمان و مکان برگزاری مراسم به طور کامل در آن قید شود.

دعوتنامه در سازمانها معمولاً علاوه بر توضیح شفاف و مختصر در مورد موضوع دعوت، درخصوص حضور افراد، مقامات یا شخصیت‌های مهم نیز اطلاع رسانی می‌شود..

## گزارش :

گزارش در اصلاح عبارتست از شرح و بیان یا نوشتن مطلبی برای اطلاع و آگاهی دیگران خصوصاً مقامات و افرادی که از نظر سازمانی در رده بالاتری قرار دارند به عبارت دیگر گزارش به نوشته‌ای گفته می‌شود که پس از اجرای تحقیق یا مطالعه و مشاهده امور فراهم می‌شود و بیشتر جنبه اطلاع رسانی دارد. در چنین مواردی نویسنده یا گزارش دهنده اطلاعاتی را در زمینه موضوع خاصی در اختیار کسانی قرار می‌دهد که از آن مطلع نیستند گزارش را باید از آن نوع مکاتبات اداری برشمرد که معمولاً از طرف افراد پائین‌تر برای مسئولان و مقامات تهیه می‌شود به همین دلیل باید سعی شود که از تعارف و تکلف دور باشد.

گزارش صرف نظر از شکل و محتوای آن مجموعه ای است از اطلاعات درباره چگونگی انجام دادن کاری، وقوع رویدادی یا بررسی مشکلی که به نحوی کسب آن اطلاعات و تحلیل آنها برای تصمیم‌گیری لازم است پس گزارش مبنایی برای تصمیم‌گیری است و به همین جهت هرچه دقیق‌تر و کارشناسانه‌تر تنظیم شود مناسب‌تر و مؤثرتر است در تهیه گزارش به سابقه ذهنی و آگاهی قبلی گیرنده گزارش نیز باید توجه کرد.

## مراحل تهیه گزارش :

پس از آن که موضوع، مخاطب و هدف گزارش مشخص شد باید راههای پژوهش آن را بررسی کرد زیرا تهیه هر نوع گزارش روش خاصی دارد. نخست باید به گردآوری اطلاعات پردازیم اطلاعات مربوط به نوع گزارش بنابر آن به یکی از روشها زیر گردآوری می‌شود.

مشاهده : لازمه تهیه برخی از گزارشها مشاهده مستقیم، حضور در محل، بازدید و آزمایش است بنابراین لازم است جزئیات را مشاهده، یادداشت و به صورت دقیق ثبت کنیم.

مصاحبه : اطلاعات مورد نظر برخی از گزارشها که از طریق مصاحبه حضوری بدست می‌آید و برای استفاده از این روش باید وسیله ضبط صدا همراه داشته باشیم و پوشش‌های دقیق و روشنی از قبل آماده کنیم و به گونه‌ای که طرح سوالها و جواب دادن به آنها در وقت پیش‌بینی شده امکان‌پذیر باشد.

مراجعه به مؤاخذ و منابع یا مطالعه : برای تهیه برخی از گزارشها با استفاده از نتایج مطالعات قبلی مانند گزارشها، مقاله‌ها، کتابها و اسناد و مدارک نیازمندیم.

پرسش‌نامه : پرسش‌های پرسش‌نامه باید به گونه‌ای باشد که بتوان به سادگی و روشنی به آنها جواب داد جواب‌هایی که بیشتر واقعیت‌ها را آشکار کند اگر پرسش‌ها دارای چند پاسخ باشد باید همه پاسخها ذکر بشود. با استفاده از این روشها طرح کلی گزارش را تهیه می‌کنیم سپس پیش‌نویس گزارش را با توجه به یادداشتهای فراهم شده می‌نویسیم، سپس آن را مطالعه و ویرایش می‌کنیم.

## انواع گزارش :

الف) از نظر اداری بودن

گزارش رسمی و اداری : که این نوع گزارشها رسمی و اداری هستند و برای ادارات، نهادها و سازمانها تهیه می‌شوند.

گزارش‌های غیررسمی و غیراداری : چنین گزارشهایی برای مرجع خاصی تهیه نمی‌شود، مبنای تصمیم‌گیری نیستند و از نظر اداری چندان رسمیت ندارد مثل گزارش یک بازدید علمی.

ب) گزارش از نظر حجم و اندازه :

گزارش اجمالی و کوتاه : بعضی از گزارشها خیلی کوتاه و خیلی مختصر هستند، مثل گزارش تحصیلی

گزارش مفصل و طولانی : این نوع گزارشها بنابه ضرورت با تفصیل بیشتری نوشته می‌شود و بسته به نوع آن ممکن است دارای حجم انبوهی از اطلاعات باشد. مانند گزارشهای خبری و اجتماعی

ج) گزارش از نظر چگونگی تهیه :

گزارش خبری : برخی از گزارشها که نیاز به تلاش و کار زیادی ندارند معمولاً به وسیله یک نفر تهیه می‌شوند.

ضرورت برخی گزارش‌ها ایجاب می‌کند که چندین نفر به صورت همزمان درباره آن کار تحقیق کنند چنین گزارش‌هایی معمولاً کاربردی هستند و مطالب ارائه شده در آن بسیار تاثیرگذارند.

(د) انواع گزارش از نظر شکل :

گزارش کتبی : مانند گزارش‌های اداری و علمی که در برخی ادارات تهیه می‌شود عمولاً از چنین گزارش‌هایی به عنوان سند استفاده می‌شود.

گزارش‌های شفاهی : مانند گزارش‌های کوتاهی که به صورت روزمره از آنها استفاده می‌کنیم البته گزارش‌ها را از نظر موضوع، زبان و نوع بیان نیز می‌توان تقسیم‌بندی کرد.

ویژگیهای یک گزارش خوب :

دقیق و منطقی باشد.

عبارات شفاف و در عین حال مختصر و مفید بیان شوند.

از پیچیدگی و ابهام به دور باشد.

پرهیز از طولانی نوشتن و نپرداختن به حواشی

در گزارش‌های طولانی تقسیم کردن مطالب به اجزاء و بخش‌های مختلف

خودداری از تکرار مطالب

گزارش مستدل همراه نتیجه گیری و ارائه پیشنهاد

رعایت بی‌طرفی از دخالت ندادن احساس و نظرهای شخصی در گزارش

دوربودن لحن گزارش از تعصب، توهین، تمسخر و مبالغه

رعایت قواعد درست نویسی

روشن کردن ابعاد و زوایای موضوع

نوشتن تاریخ، عنوان، خلاصه گزارش و در صورت لزوم قید کردن نام گیرنده آن

**اجزای تشکیل دهنده گزارش :**

اجزای تشکیل دهنده گزارش نیز مانند نامه‌های اداری است با این تفاوت که در بخش سرلوحه شماره صفحات نوشته می‌شود همچنین تعداد صفحات گزارش ذکر می‌شود. نوشتن تاریخ گزارش نیز ضروریست.

اگر گزارش به عنوان پیوست فرستاده نمی‌شود در قسمت سرلوحه محلی برای شماره مستقل در نظر گرفته می‌شود گزارش معمولاً گذشته از صفحه عنوان مندرجات و ضمائم عموماً دارای دو بخش عمده است. خلاصه گزارش و تنه اصلی یا متن گزارش در صفحه عنوان مشخصاتی از قبیل : عنوان گزارش، نام گزارش نویس یا سازمان مربوطه، نشانی و تاریخ نگارش نوشته می‌شود. فهرست مندرجات باید به گونه‌ای تنظیم شود که ساخت گزارش با نظر اجمالی از روی آن خوانده شود ضمائم گزارش شامل : یادداشت، جدول‌ها، نمودارها و ....

**خلاصه گزارش :**

معمولاً فصل اول گزارش همان خلاصه گزارش است چنانچه گزارش کوتاه و بدون فصل‌بندی باشد این خلاصه مجوز تحقیق و بررسی و سپس و هخدف ان بیان می‌شود بعد از آن مسأله صورت اجمالی مطرح و مقاصد و نتیج و پیشنهادها مطرح می‌شود.

**متن اصلی گزارش :**

تنه اصلی گزارش معمولاً به فصل‌هائی تقسیم می‌شود و فصل‌بندی برحسب موضوع و حجم مطالب صورت می‌گیرد اگر گزارش دارای موضوع‌های متعدد باشد به هر موضوعی فصل جداگانه‌ای اختصاص می‌یابد و اگر موضوع واحد باشد اجزایی برای خلاصه بیان و شرح واقعیات شواهد را داده، تحلیل و نتایج حاصل از آن در نظر گرفته می‌شود.

**آشنایی با برخی از اصطلاحات اداری :****ارجاع:**

عبارت از سپردن نامه به یکی از مرتب‌ان نامه است.

**اقدام مقتضی یا اقدام لازم:**

مجموعه کارهایی که در مورد خاص لازم و قانونی و ضروری و در حیطه اختیارات است.

**اندیکاتور:**

واژه فرانسوی است که فرهنگستان فعلی نامه نما را به جای آن تصویب و پیشنهاد کرده است. این لفظ معنای شاخص و راهنما را نیز می‌دهد. در اصطلاح اداری اندیکاتور دفتتری است که تاریخ و شماره خلاصه نامه وارده و صادره را در آن ثبت می‌کنند.



### بایگانی:

از واژه های مصوب فرهنگستان سابق است و به معنای مکانی است که در آنجا نامه ها واسناد دولتی را نگهداری کنند تا در موقع ضروری به آسانی بتوان به آنها دسترسی پیدا کرد.

### پاسخ:

پاسخ یا در پاسخ اصطلاحی است نزدیک به عطف و بازگشت و تا حدودی متفاوت با آنها. اصطلاح پاسخ را در نامه های اداری وقتی به کار می بریم که قرار است پاسخی به نامه اداره متبوع بدهیم ولی عطف یا بازگشت را فقط به منظور پاسخ دادن به کار نمی بریم. بلکه بیشتر وقتی از آنها استفاده می کنیم توجه مخاطب را به نامه یا نامه های دیگری جلب می کنیم.

### پیرو:

از دو جزء پی و رو ساخته و به معنای به دنبال رونده است وقتی نامه یا نامه هایی به جایی فرستاده می شوند و جواب دریافت نمی شود در نامه یا نامه هایی بعدی از لفظ پیرو استفاده می کنند و مثلاً می نویسند پیرو نامه شماره ... به استحضار می رساند ..... یا پیرو نامه های قبلی به استحضار می رساند.

### پیوست:

واژه ای فارسی و به مفهوم پیوستن و الحاق نمودن مطلبی به نامه است. مترادف آن واژه های عربی ضمیمه و منظم و به انضمام می باشند. می نویسند به پیوست تقدیم یا ارسال می دارد. منظم به... است. بهتر است از به کار بردن مترادفهای عربی آن خودداری شود.

### دبیرخانه:

واحد اداری مشخصی است که اداره امور دفتری را براساس روش های تدوین شده به عهده دارد. وظیفه مهم دبیرخانه نظارت بر دریافت، ثبت و توزیع نامه های وارده و صادره در هر اداره است. البته ممکن است به روش متمرکز و غیر متمرکز اداره شود.

### دستور:

جمله کوتاهی که معمولاً مدیران در پای نامه ها یا هامش نامه ها و دستور اقدام، انجام، منع و... کاری را می دهند.

### عطف:

عطف به معنای مایل شدن و بازگشت است. معادل فارسی آن بازگشت یا در بازگشت است و در اصطلاح اداری هرگاه نامه ای از طرف اداره ای مخاطب یا وزارت متبوع رسیده باشد و ما بخواهیم به آن استناد کنیم یا توجه به مخاطب را به آن جلب کنیم در نامه خود می نویسیم عطف به نامه شماره ..... پیشنهاد می شود به جای عطف بازگشت نوشته شود.

**هامش:**

واژه عربی است و در لغت به معنای حاشیه و مرز و در مقابل انضباط متن نامه و کتاب و در اصطلاح اداری مترادف با پی نوشت و حاشیه می باشد.

**چند توصیه مهم:**

- ۱- مناسب است تمامی مکاتبات در ادارات در دو نسخه نوشته شود که یک نامه نسخه اصلی جهت ارائه به سازمان گیرنده (شامل دبیر خانه استان، ادارات ارشادی ...) و نامه دوم به عنوان بایگانی در اداره نگهداری شود.
- ۲- تمامی مکاتبات دارای تاریخ و شماره که براساس هر سال می تواند متغیر باشد. مثلاً / ۱۰۰ : الف ۸۸ /  
و پس از پایان هر سال می توان شماره مربوط به سال را نیز تغییر داد.
- ۳- در ذیل تمامی مکاتبات ارسالی به سایر مراجع ذیربط حتماً پس از امضاء مدیر، نامه بوسیله مهر نیز ممهور شود.
- ۴- مناسب است هر واحد چند عدد زونکن جهت بایگانی مکاتبات خود تهیه و به شکل صحیح نسبت به سازمان دادن مکاتبات اقدام نماید.
- ۵- داشتن دفتر اندیکاتور جهت ثبت تمامی مکاتبات دارده و صادره