مقدمه

سازمانهای اداری باقتضای هدفی که دارند و وظایفی که ملزم بانجام آن هستند بذل مجاهدت و ابراز فعالیت می نمایند. حاصل کوشش و فعالیت آنها بصورت اوراق و اسنادی در می آید که مجموعه آن پرونده و سابقه موضوع مربوط را تشکیل می دهد، این مکاتبات و اسناد که بطور مستمر و متوالی بوجود می آیند چگونگی اقدامات و نحوه انجام عمل هر مورد و موضوع را شامل بوده و در اینصورت اسناد ذی قیمت و ارزنده ای هستند که با صرف وقت و پرداخت هزینه های مادی و کوشش های انسانی به دست آمده اند و ضرورت دارد که با علاقمندی و برمبنای علمی آنها را طبقه بندی و تنظیم و بالاخره حفظ و نگهداری نمود. واحدهای سازمانی هریک قسمتی از وظایف و خط مشی کلی سازمان را به عهده دارند و در رشته مربوط به خود دارای اختیارات لازم بوده و با انجام وظائف خود بصیر و مطلع می باشند، بنابراین منشاء ایجاد تولید نامه های صادره فعالیت و عملیات کارکنان سازمان است که منفرداً و مجتمعاً تبدیل باسناد و اوراق و نامه هایی می گردد و نامه های صادره را بوجود می آورد. نامه های صادره منعکس کننده فعالیتهای صورت گرفته است که اگر بدرستی تنظیم و ارسال نگردد روند اجرایی امور را دچار اخلال می کند. بدین لحاظ و بمنظور یکسان سازی چارچوب نامه های صادره از سوی دانشگاه این مجموعه گردآوری و تقدیم می گردد.

هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ارتباط در داخل و خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

ویژگیها و مشخصاتی که نامه های اداری را از سایر نامه ها متمایز می سازد عبارتند از : شماره – تاریخ- عنوان واحد گیرنده- عنوان واحد فرستنده- موضوع- نام و عنوان امضاء کننده نامه- امضای نامه بوسیله شخص صلاحیتدار- تهیه و نگارش نامه روی کاغذهای اداری – رعایت ضوابط نامه نگاری.

برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می شود. یادداشت اداری از تمامی ویژگیهای نامه اداری برخوردار نمی باشد. اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و مدرک می تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله مقام صلاحیتدار امضاء شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفتر اندیکاتور ثبت گردد.

هر نامه اداری از پنج جزء مذکور در ذیل تشکیل میشود:

الف- سرلوحه. ب – عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع. ج- متن نامه. د- مشخصات امضاء کننده. هـ - گیرندگان رونوشت.

نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. در وزارتخانه ها و موسسات دولتی آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه، نام موسسه یا سازمان، شماره، تاریخ، و پیوست می باشد، برخی از سازمانهای وابسته به دولت، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می کند.

عنوان گیرنده نامه : منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود.

عنوان گیرنده نامه با کلمه «به» مشخص می شود.

عنوان فرستنده نامه: منظور از فرستنده نامه عبارت از شخص یا مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه از طرف او نوشته می شود. بیان کننده عنوان فرستنده نامه کلمه «از» می باشد.

موضوع نامه : منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد موضوع نامه با کلمه «موضوع» مشخص می گردد.

\_تلخیص موضوع نامه و ذکر آن در بالای نامه صادره ضروری است و انجام این امر باید از طرف تهیه کننده پیش نویس صورت پذیرد. زیرا نامبرده بهتر از سایر مقامات اداری که در جریان مطالعه نامه قرار می گیرند صلاحیت خلاصه نمودن موضوع را دارد.

تعیین خلاصه مطالب مندرج در نامه و ذکر آن در بالای نامه موجبات سهولت و سرعت گردش و مکاتبات را فراهم

می سازد و برای متصدیان ثبت و کنترل و سایر پرسنلی که نامه را از نظر کلی ملاحظه نموده و یا مورد بررسی و اقدام قرار می دهند مفید و ضروری است.

متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود و در حقیقت هدف نامه است و چیزی است که انگیزه تهیه نامه می باشد و ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه تهیه و تنظیم گردد.

مسئولیت نهایی هر نامه با یک فرد یا مقام سازمانی است که نامه بوسیله وی امضاء می شود. در این جا منظور از مشخصات امضاء کننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضاء می کند.

منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد و غیر از گیرنده اصلی است. گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت «رونوشت به» مشخص می گردد.

شماره:

تاریخ:

پیوست:

وزارت:

سرلوحه جناب آقای/سرکار خانم ....................

«مشخصات فردی و اداری گیرنده»

(عناوین )

رئیس/مدیر/سرپرست/محترم .............

موضوع:

متن:

مشخصات فردی و اداری فرستنده

امضاء

رونوشت به:

گیرندگان رونوشت

نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار: نامه های خبری- نامه های بازدارنده- نامه های دستور و درخواستی – نامه های هماهنگی.

به وسیله این گونه نامه ها، نتیجه کار به سازمان یا شخص ذیربط اطلاع داده می شود. یا ممکن است آغاز یا پایان یک کار را به اطلاع گیرنده نامه و یا ارباب رجوع برساند.

به نامه هایی اطلاق میشود که از انجام یا متن کار و یا بروز حادثه ای جلوگیری بعمل آورد. اینگونه نامه ها اقداماتی را که توسط سازمان یا افراد شروع شده و یا در حال شکل گرفتن است، بطور موقت و یا دائم متوقف می کند.

این نامه ها که بیش تر نامه های اداری را تشکیل می دهند دستور یا درخواست انجام گرفتن کاری است که ممکن است از سازمان یا فردی خواسته شود یا نتیجه کار از آنها سئوال گردد.

این گونه نامه ها برای هم آهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه میشود و یا ممکن است در موردی بین دو یا چند موسسه یا وزارتخانه ایجاد هم آهنگی کند مانند بخشنامه ها .

مراحلی که برای تهیه و تنظیم یک نامه اداری معمولا لازم است از این قرار است:

پیش از آنکه نامه ای نوشته شود و یا دستور نوشتن آن صادر گردد، لازم است با طرح چند سوال ضرورت نوشتن نامه محرز شود. بررسی قبل از نوشتن باعث خواهد شد که از مکاتبات اضافی و بیهوده جلوگیری شود و نامه بدون دلیل تهیه نگردد، بدین ترتیب در هزینه ها و وقت صرفه جویی بعمل خواهد آمد.

تهیه پیش نویس پایه و اساس نامه و در حقیقت طی کامل مراحل نگارش آن از ابتدا تا پایان کار می باشد. تهیه پیش نویس نیاز به فراهم آوردن مقدماتی دارد که برای سهولت مطالعه، آنرا در دو قسمت آماده سازی مقدمات و تدوین مورد بررسی قرار میدهیم.

مقدماتی که برای تهیه نامه اداری و یا اصولاً هر نوع نوشته علمی دیگر باید فراهم شوند عبارتند از تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و سپس تعیین چارچوب و تنظیم فهرست مطالبی که باید در نامه قید شود.

برای تهیه یک نامه خوب و موثر که مطالب و محتوای آن، مستند و مستدل ومتکی بر قواعد باشد گرچه نویسنده نامه بیش از هر چیز در هنگام نوشتن از حافظه و اطلاعات خود یاری می جوید، ولی در اغلب موارد از مراجعه به منابع مختلف به ویژه پرونده جهت مطالعه بیشتر بی نیاز نمی باشد.

این مرحله به تهیه و تنظیم فهرست مطالب اختصاص دارد که در حقیقت طرح و چارچوب ذهنی کار در این مرحله آماد ه می شود. در این مرحله نویسنده باید هنگام نوشتن نامه، مطالب و مسائل را که پیرامون نامه به ذهن او می رسد یادداشت کند. مطالب یادداشت شده را دوباره مورد تجزیه و تحلیل قرار دهد و براساس اهمیت تنظیم کند. ممکن است مطالبی از آن حذف و یا مواردی به آن اضافه شود. فهرست نهایی تقریباً چارچوب اصلی ما در ساختمان نامه است.

که شامل نحوه تنظیم عناوین و نیز تنظیم متن نامه است

نامه های اداری معمولاً مقدمه ای دارند، این مقدمه ممکن است کوتاه و در چند کلمه خلاصه شود یا چندین سطر را به خود اختصاص دهد. هر مقدمه ای با توجه به موضوع آن صورت مختلفی خواهد داشت. چنانچه نامه تهیه شده در پاسخ یا پیرو نامه ای باشد، در این حالت ذکر شماره و تاریخ و عنوان مختصر موضوع نامه قبلی مقدمه نامه جدید محسوب میشود، ولی اگر نامه بدون سابقه و جدید باشد لازمست که برای روشن شدن ذهن مخاطب و هم چنین برای آماده کردن مسیر فکر او برای پذیرش و دریافت پیام توضیح قبل از پرداختن به اصل موضوع داده شود که همین یک یا دو سطر بعنوان مقدمه تلقی میگردد.

اصل موضوع- از آنجا که نامه یکی از مهم ترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمانها و ادارات شناخته شده است. شایسته است که به بهترین وجهی به رشته تحریر درآید. در این مورد ساده نویسی توصیه میشود. زیرا ساده و بی تکلف نوشتن تفهیم و امکان پذیر ساخته و نیاز به توضیح اضافه را کم میکند. نامه های اداری باید آن چنان تهیه شوند که براحتی منظور و هدف پیام دهنده را بازگو کند و خواننده پس از مطالعه، آن چه را که مراد نویسنده بوده است بطور کامل دریابد.

اختتام و نتیجه گیری- نامه های اداری ممکن است به گونه های مختلف پایان پذیرند. ولی آنچه در پایان نامه بیشتر به چشم می خورد، نشان دهنده اهمیت آن و ترغیب اقدام کننده در سرعت بخشیدن به انجام گرفتن درخواست و ارسال پاسخ است. از طرفی بهتر است در نامه های جوابیه، نتیجه مثبت و یا منفی کاملاً مشخص شود.

پس از آنکه پیش نویس تهیه گردید، لازمست قبل از ماشین شدن مورد بررسی قرار گیرد. این بررسی برای حصول اطمینان از کفایت و کارآیی و تاثیر مطالب طرح شده است. در مورد پاسخ نامه ها می توان نامه واصله را با پیش نویس نامه جوابیه تهیه شده مقایسه کرد تا اطمینان حاصل شود که پیش نویس تهیه شده کامل و بدون نقض بوده و به تمام سئوالات یا درخواستهای فرستنده نامه پاسخ گفته شده است. در سایر موارد برای بازبینی پیش نویس می توان از فهرست بررسی (چک لیست) استفاده کرد و براساس آن نسبت به بررسی مجدد پیش نویس اقدام نمود. در فهرست بررسی پیش نویس، سئوالاتی مطرح می گردد که بررسی پاسخ آنها نمایشگر کفایت یا کافی نبودن پیش نویس است.

سایر اقدامات – پس از آنکه پیش نویس تهیه شده از هر جهت مورد تایید تهیه کننده آن قرار گرفت ذیل آنرا امضاء و برای مقامی که باید امضاء نهایی نماید می فرستد. مقام مزبور پس از مطالعه، چک و اصلاح لازم را بعمل میآورد و عنداللزوم با افزودن و یا کم کردن مطالبی به آن، پیش نویس را بطور مقدماتی امضاء می کند و برای ماشین نمودن به واحد مربوطه می فرستد.

- رعایت شان سلسله مراتب مقامات اداری در مکاتباتمعمولاً مخاطب و دریافت کننده نامه نسبت به نویسنده و فرستنده با توجه به سلسله مراتب اداری یکی از حالات زیر را دارد:

الف- مقام مافوق و ارشد است.

ب- همردیف میباشد.

ج- مادون و زیر دست فرستنده نامه است.

در هریک از حالات فوق نزاکت و ادب اداری متناسب به مقام گیرنده نامه باید در نظر گرفته شود بدین کیفیت که خارج از اصل مطلب و موضوع مورد مکاتبه که باید با کمال سادگی و وضوح نگاشته شود توجه باین نکات هم ضروری است.

الف- ممکن است نامه ابتداء بساکن یعنی اولین نامه ای باشد که در موضوع مورد مکاتبه نوشته می شود بنابراین بعد از ذکر عنوان گیرنده و درج موضوع کلی بلافاصله باصل مطلب پرداخته میشود و ضمن نامه اصطلاحات اداری بشرح زیر عنوان میگردد:

بمقام مافوق:

« خاطر عالی مستحضر است که... » «باستحضار میرساند»...

«توجه آن مقام را باین موضوع معطوف می دارد که ...»

و جملات و عبارات مشابه. بمقام همردیف:

«باطلاع میرساند...»

«اشعار می دارد...» «بطوری که اطلاع دارید..» و جملات مشابه.

بمقام مادون و زیردست:

«تذکر می دهد»

«لازم است یادآوری نماید که»

محتاج تذکر است» و جملات مشابه .

هرگاه ضمن نامه تقاضای انجام کاری شده باشد بهتر است از این کلمات و اصطلاحات اداری استفاده شود:

مقامات مافوق: «متمنی است دستور فرمائید» یا «تمنا دارد مقرر فرمائید»مقامات همردیف: «خواهشمند است دستور فرمائید» یا «تقاضا دارد که دستور فرمائید».مقامات مادون: «مقتضی است..» یا «لازم است دستور دهید...» و موارد مشابه.

- ایجاد ارتباط در مکاتبات

نامه ای که از سازمان صادر می گردد ممکن است که در سازمان گیرنده سابقه داشته باشد و یا در پاسخ نامه طرف مکاتبه فرستاده شود در اینصورت از نظر امکان کنترل گردش نامه و بدست آوردن سوابق آن ضرورت دارد بشماره های مکاتبات و نامه های طرف گیرنده اشاره شود در این صورت:

الف- اگر نامه در پاسخ نامه طرف مکاتبه صادر گردد بعد از ذکر عنوان شماره و تاریخ نامه گیرنده باین شرح قید

می گردد:

«در پاسخ نامه شماره ......... مورخ»

«عطف به نامه شماره ..........مورخ»

ب- هرگاه نامه در دنباله مکاتبات گذشته فرستنده نامه باشد و بعد از آخرین مکاتبه نامه ای از گیرنده دریافت نشده است بعد از عنوان باین شرح انشاء می گردد:

«در تعقیب نامه شماره ....... مورخ .......... »

«پیرو نامه شماره ...... مورخ............»

ذکر شماره نامه بمتصدیان کنترل گردش نامه و بایگانیها امکان می دهد که بسرعت و به سهولت به پرونده و سوابق مربوطه دسترسی پیدا کنند.

گردآوری وتنظیم:

دبیرخانه کل دانشگاه شهید چمران اهواز 1 تعریف نامه اداری 2 مشخصات نامه اداری 3 یادداشت اداری 4 اجزای نامه های اداری 4.1 سرلوحه 4.2 عنوان های گیرنده، فرستنده و موضوع نامه 4.3 متن نامه 4.4 مشخصات امضاء کننده 4.5 گیرندگان رونوشت 5 نامه های خبری 6 نامه های بازدارنده 3- نامه های دستوری یا درخواستی: 7 نامه های هماهنگی 8 مراحل تهیه نامه های اداری 8.1 مرحله اول - بررسی قبل از نگارش 8.2 مرحله دوم- تهیه پیش نویس 8.2.1 آماده سازی مقدمات 1- تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز 2- تعیین چارچوب کار و تنظیم فهرست مطالب 8.2.2 تدوین نامه1 -نحوه تنظیم عناوین نامه- تنظیم عناین نامه در مکاتبات اداری بستگی به مخاطب، فرستنده و موضوع نامه دارد. انتخاب عنوان صحیح، آغازگری منطقی و اثری مطلوب درگیرنده نامه خواهد داشت. عنوان مناسب مخاطب را وادار می کند نامه را به دقت مورد مطالعه قرار داده و جوابی منطقی و مناسب به آن بدهد. 2- تنظیم متن نامه – بطور کلی متن هر نامه ای از سه بخش تشکیل می شود . مقدمه – اصل موضوع و نتیجه گیری و اختتام مطلب. 8.3 مقدمه 8.4 مرحله سوم- بررسی پیش نویس