فهرست مطالب

بخش اول – گزارش‌نویسی

گزارش چیست 5

واژه‌ی گزارش به چه معنی است 5

معنی اصطلاحی واژه‌ی گزارش..... 5

تعریف گزارش نویسی 5

اهداف گزارش نویسی 6

کارکردهای گزارش 7

مراحل چهارگانه‌ی گزارش‌نویسی 7

- مرحله تهیه و تدارک 7
- طرح ربط منطقی مطالب 8
- نمونه‌ی طرح گزارش 8

مروری بر پاراگراف‌نویسی 9

تعریف پاراگراف 9
اهمیت پاراگراف 9
فواید استفاده از پاراگراف 10
مرحله تجدیدنظر و اصلاح 11
راه‌های کوتاه کردن جمله 11
روش‌های تهیه گزارش 12
- روش مشاهده 12
- روش مصاحبه 12
- روش مطالعه 13
- روش آزمایش 13
- روش تلفیقی 13
تأثیر خواننده گزارش در نحوه تنظیم 13
- روش قیاسی 13

- روش استقرایی 13
- الگوی قیاسی 14
- الگوی استقرایی 14
انواع گزارش از نظر نحوه ارائه 14
انواع گزارش از نظر اعتبار 15
- گزارش‌های رسمی 15
- اجزای گزارش‌های رسمی 16
- گزارش‌های غیررسمی 16
- اجزای گزارش‌های غیررسمی 17
نمونه برگه تهیه‌ی گزارش کوتاه 18
گزارش کارشناس سوانح شرکت بیمه 19
نمونه یک گزارش کوتاه 20
انواع گزارش براساس هدف و موضوع.....21

- براساس زمان ،مدت و تعداد تهیه کنندگان..... 22

نمونه گزارش فنی 23

بخش دوم: مکاتبات اداری

تعریف نامه..... 25

تعریف نامه اداری..... 25

انواع نامه نگاری اداری..... 25

اهمیت نامه نگاری اداری..... 27

مشخصات نامه‌های اداری..... 28

اجزا و ارکان نامه‌های اداری..... 28

سرلوحه 28

عنوان گیرنده..... 29

عنوان فرستنده..... 29

موضوع

نامه..... 30

متن نامه..... 30

امضای نامه..... 32

گیرندگان رونوشت..... 33

تصویر کلی نامه اداری..... 34

ابعاد نامه‌های اداری..... 35

ارکان یا عناصر ارتباط..... 35

گردونه ارتباط..... 36

سلسله مراتب ارتباط..... 37

نامه‌های اداری از دیدگاه محتوا..... 37

- نامه‌های خبری..... 38
- نامه‌های بازدارنده..... 38
- نامه‌های دستوری و

درخواستی..... 38
- نامه‌های هماهنگی..... 38
نامه‌های اداری از دیدگاه کاربردی..... 38
- نامه‌های اداری عادی..... 39
- بخش‌نامه و اطلاعیه..... 39
- صورت جلسه..... 40
- آیین نامه..... 43
- دستورالعمل/ شیوه نامه..... 44
- قرارداد/ پیمان نامه..... 45
نامه‌های اداری از نظرگاه سطوح ارتباطی..... 45
1. نامه‌های درون سازمانی..... 45
- نامه بین دو واحد یا مقام هم سطح..... 46
- نامه از مقام یا واحد بالاتر به پایین تر..... 46
- نامه از مقام یا واحد پایین‌تر به مقام یا واحد بالاتر..... 46

- نامه از طرف یک کارمند برای یک واحد.....47...
- نامه از طرف یک واحد سازمانی برای کارمند.....47
2. نامه‌های برون سازمانی.....47
- نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه.....47
- نامه به یک وزارت‌خانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن.....47
- نامه به یک شخص حقیقی.....48
- نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.....48
نمونه هایی از انواع نامه‌های اداری.....49

بخش سوم: آیین نگارش

مهارت نگارش 54

رعایت نکات دستوری و اصول فنی نگارش .....54 .

شیوه‌ی املای فارسی.....55

- رعایت و پیروی از یک سبک و شیوه واحد.....55
- جدانویسی و رعایت حد استقلال واژه ها.....55

- پیوسته و سرهم نوشتن عبارت‌های ترکیبی..... 58
- سهولت در خواندن، نوشتن و توجه به خوش‌نما بودن واژه‌های مرکب.....58
ترکیبات عربی که وارد زبان فارسی شده اند..... 59.
علائم نشانه‌گذاری 60
- نقطه 60
- ویرگول 60
- نقطه ویرگول 61
- دونقطه 61
- گیومه 62
- نشانه پرسش 62
- نشانه تعجب یا نشانه عاطفی 62
- خط فاصله 62
- سه نقطه 63
- پرانتز یا کمانک 63
- ممیز

.....
..... 63

جمله و جمله بندی.....
.....63

- ارکان جمله.....
.....64
- فاعل و فعل.....
.....64
- مطابقت فعل با فاعل .....
.....
.....65
- انواع جمله.....
.....65

ویژگی‌های یک نوشته خوب.....
.....68

ساده نویسی نامه‌های اداری.....
.....69

فهرست منابع و مآخذ.....
.....72

بخش اول – گزارش‌نویسی

گزارش چیست؟

آگاهی و فراگیری اصول علمی فن گزارش نویسی و کسب تجربه در این فن، موجب بالندگی مهارت‌های کارشناسان و مدیران خواهد شد. روانشناسان می‌گویند: نوشته هر شخصی بازتاب اندیشه ها و تمایلات درونی و برونی و پرتویی از شخصیت اوست.

اگر اهل مطالعه به ویژه اهل تحقیق و تفحص در تاریخ باشید. به کرات درباره شخصیت های اساطیری کشور خود و ملل جهان قضاوت کرده‌اید، این قضاوت‌ها چیزی نیست جز درکی که از لابه‌لای نوشته‌ها و گزارش هایی که محققین و تاریخ نویسان برای ما تهیه کرده و به امانت باقی گذاشته اند.

قدمت گزارش دادن شاید به تشکیل اولین هسته های اجتماعی (خانواده) برگردد، چون انسانهای اولیه برای انجام امور روزمره خود مجبور بودند به صورت شفاهی نیازها و امکانات خود را به گوش دیگران برسانند. (امروزه به آن گزارش شفاهی گفته می شود).

از زمانی که "خط" پدید آمد و زندگی اجتماعی شکل گرفت و پیشبرد اهداف اجتماعی، سیاسی، اقتصادی وفرهنگی احتیاج به تحقیق و بررسی پیدا کرد، لزوم تداوم و پیگیری مسائلی از این دست، اهمیت گزارش نویسی را مشخص تر کرد و ارتباط کتبی را ناگزیر ساخت، تا هم مردم از کند و کاوهای انجام شده با خبر باشند و هم مبنایی باشد برای این که آیندگان کار را ادامه دهند.

لغت گزارش به چه معنی است؟

گزارش به معنی به جای آوردن، انجام دادن، اظهار نظر کردن، در میان نهادن و شرح و تفسیر کردن است. گزارش اسم مصدر است و اضافه کردن پسوند اسم مصدر ساز "ش" به بن مضارع " گزار" (از مصدر گزاردن) ساخته شده است.

معني اصطلاحي واژه ي گزارش

گزارش در معنای اصطلاحی آن:«ثبت دیده‌ها، شنیده‌ها، پژوهش‌ها و بررسی‌های پیرامون یک موضوع است.» و نیز به مطلبي گفته مي شود که از شرح، تفسیر، بیان، تحلیل مطالب و نیز علل مسائلي خاص گفتگو کند.

در زبان انگلیسي "TO REPORT " در معني گزارش دادن استفاده مي شود که ریشه لاتین دارد، و از "REPORT" به معني « باز پس آوردن» یا « بازگشت اطلاعات» گرفته شده است.

تعریف گزارش نویسي

گزارش نویسي عبارت است از به تحریر در آوردن اخبار، اطلاعات، حقایق، علل مسائل و رویدادها و تجزیه و تحلیل منطقي و متوالي آنها، براي رسیدن به راه حل هاي صحیح، که همراه با اختصار و روشني تدوین شده و بر دو اصل «ساده نویسي» و «سالم نویسی»استوار باشد. گزارش نویسی «بیانیه رسمی از نتایج پژوهش درباره مساله مورد بررسی است » یا «توصیف رویدادی است که مقام بالاتر دستور تهیه آن را می‌دهد و به کمک فرد یا گروهی از کارکنان تهیه می‌شود»

در واقع گزارش نویسي، فني است که با آگاهي از آن فن، مطالب هرموضوعي را مي‌توان طوري طبقه بندي کرد و نظم بخشید که هدف مورد نظر را در کوتاه ترین زمان و با ساده ترین کلام به دست آورد. همانگونه که از تعریف بالا برمی‌آید، هر گزارش بر چند رکن استوار است:

1. توصیف دیده‌ها و شنیده‌ها؛

2. تجزیه و تحلیل آنها؛

3. ارائه راه حل به منظور مشکل‌گشایی.

امروزه گزارش‌نویسی یکی از گسترده‌ترین مواد آموزشی به حساب می‌آید و با نگاهی به انواع گوناگون گزارش و کاربرد هر یک خواهیم دید این قالب نگارشی به تنهایی جزو کاربردی‌ترین مواد نگارشی و یکی از گونه های رایج نوشته های اداری محسوب می شود.

هر روز در روزنامه ها گزارش‌های ورزشی،خبری، علمی و فرهنگی، حوادث، اقتصادیف اجتماعی، سیاسی را می خوانیم.در محل کار با گزارش‌های مختلف اداری و شغلی سر و کار داریم. برای شروع به کارها و پژوهش‌ها نیازمند تهیه گزارش هستیم؛ گزارش ساخت کارخانه، احداث مرکز جدید و چگونگی پیشرفت کارها.

اهداف گزارش نويسي

هدف از تنظیم و ارائه گزارش در هر سازمان یا موسسه‌ای، به دست دادن پاره‌ای اطلاعات به منظور روشن کردن جریان پیشرفت کارها و معرفی ضعف‌ها و قوت‌هاست که با تکیه بر سه اصل سرعت و درستی و روشني(شفافیت) نوشته می‌شود. گزارش‌های اداری و سازمانی ضمن ارائه اطلاعات مهمی درباره موضوع مورد بررسی و ذکر مسائل و نارسایی‌ها و در پایان بیان پیشنهاد و راه حل منطقی ، در تصمیم‌گیری‌های مدیران سازمان‌ها و اداره‌ها و سرانجام « ارتقای بهره‌وری» نقش به‌سزایی دارد. در واقع،گزارش حلقه حیاتی اتصال در زنجیره‌ی تصمیم‌گیری و عمل به شمار می‌آید. زیرا غالب تصمیم هاي مديران و مسئولان سازمان ها و موسسات بر مبناي گزارش هاي ارسالي از مسئولان سطوح پايين تراست و در نتيجه هر نوع سهل انگاري در تهيه و تنظيم گزارش ها مسلماً در قضاوت‌ها، عمليات، سرمايه‌گذاري‌ها و هزينه‌ها، استخدام‌ها، خط مشي ها، روش‌ها، تشويق‌ها، توبيخ‌ها و به طور كلي در سرنوشت حال و آينده آن سازمان ها و موسسات تأثير مطلوب مي گذارد. مهم اين است كه نويسنده ي گزارش، قادر باشد تصويري روشن از فكر و هدف خود را در ذهن خواننده ترسيم نمايد. اين اهداف را برای تهیه گزارش می‌توان برشمرد:

1. برانگیختن علاقه خواننده؛

2. اثرگذاشتن بر حالات روانی(تغییر رفتار در فرد یا جمع)؛

3.دادن اطلاعات تازه به مخاطب؛

4.حل و فصل مسئله مورد نظر؛

5. اعلام نتیجه‌ی یک بازدید و ماموریت فردی یا گروهی؛

6. اعلام نتیجه‌ی یک تحقیق فرهنگی، هنری، اقتصادی،اجتماعی،...

7. ارزشیابی از کار کارمندان و مدیران به وسیله خواننده و صدور حکم نهایی از سوی او.

از این رو در تهیه گزارش از مرحله تصور و اندیشه، تا تدوین، بیان و انتقال مفاهیم، به خواننده باید نهایت دقت و توجه صورت گیرد. نكته اي كه در اين ميان مهم است كه تنها از راه ممارست و تمرين مي توان گزارش جامع و مانع و نوشته منطقي و رسا، فراهم كرد. بدون تمرين كافي، حتي اگر تحصيلات عالي هم داشته باشيم قادر نخواهيم بود مقصود خود را به سرعت و درستی از راه نوشته به ديگري برسانيم.

کارکردهای گزارش

1. رساندن پیام به سرعت و با وضوح و روشنی؛

2. مبادله‌ی اطلاعات بین مدیران سازمانی؛

3. سهولت در تصمیم‌گیری مدیران؛

4. وسعت آگاهی مدیران(اقدام آگاهانه بر مبنای گزارش).

مراحل چهار گانة گزارش نويسي:

براي رهايي از علت ها و موانع ياد شده و انتقال افكار و اطلاعات به روشني به خواننده، ناگريز بايد مراحل چهارگانة زير را در تنظيم هر نوع گزارش رعايت كرد.

1- مرحلة تهيه و تدارك:
(فكر كردن پيش از نوشتن)
2- طرح ربط منطقي مطالب ؛
3- نگارش؛
4- تجديد نظر و اصلاح؛

مرحله تهيه و تدارك

پيش از آنكه به نوشتن آغاز كنيم، بايد تمام اطلاع ها، حقيقت ها، دليل ها، موجبات و عوامل مربوط به موضوع گزارش را در نظر آوريم و براي اين كار انديشه را بكار گيريم و بينديشيم كه هدف ما چيست،خوانندة ما كيست، چه آگاهي هايي از مطلب مورد گزارش دارد كه در فهم مقصود او را ياري مي دهد وچه اطلاعاتي بايد به او داده شود كه در نتيجه گيري نهايي برايش سودمند است.

در مرحلة تهيه و تدارك ، تنها به فهرست افكار و اطمينان به اينكه چيزي از قلم نيفتاده است؛ مي انديشيم و فعلاً به طرح ربط منطقي مطالب كاري نداريم.

براي مثال مي خواهيم در نحوة انجام كار، تغييراتي بدهيم و سيستم آموزش سمعي بصري را جايگزين شيوة ابتدايي آموزش كنيم شيوه اي كه هم اكنون در آموزشگاه هاي كشور معمول است و استاد با استفادة از گچ و تختة سياه و از راه سخنراني و پرسش و پاسخ آموزش مي دهد.

براي تنظيم چنين گزارشي نخست بايد فهرستي از افكار كه در برگيرندة همة اطلاع هاي لازم است، فراهم آوريم سپس برتري ها و كاستي هاي شيوة قديم را در طرح خود بگنجانيم، امكانات خود را در نظر آوريم، اولويت هاي سيستم جديد را يادداشت وافراد خود را براي آشنايي با سيستم جديد ارزش يابي كنيم و آنها را برحسب استعداد، براي آموزش مهيا سازيم و هر نوع دلهره اضطراب را از راه مبادلة اطلاعات در آنها از ميان ببريم، تا در برابر تغييرات مقاومت نكنند.

طرح ربط منطقي مطالب (ترتيب)

ممكن است يك گزارش بسيار ساده باشد و نيازي به تهية فهرست افكار و طرح ربط منطقي نداشته باشد و به عبارت ديگر طرح اين گزارش در ذهن صورت گيرد، ولي

بيشتر گزارش هاي اداري نياز به ترتيب و طرح ربط منطقي دارد. البته پس از آشنايي كامل با فن گزارش نويسي و آيين نگارش و كسب مهارت در تنظيم گزارش هاي اداري، اين كار عادت (ملكه) خواهد شد و ديگر نيازي به فراهم ساختن مقدمات و ريختن طرح نخواهد بود، بدين معني كه نويسندگان گزارش ها نظم فكري پيدا مي كنند كه توالي منطقي مطالب رابه صورت ذهني رعايت مي كنند.

در هر طرحي رعايت ترتيب داراي اهميت بسيار است و در تنظيم فهرست ناگزير بايد مواد فكر را مرتب نموده، در گزارش خويش بياوريم. طرح اوليه در حكم اسكلت ساختمان است كه تعيين كننده بقيه مراحل ساخت سلختمان است. طرح گزارش جدای از آنکه جهت کلی را تعیین می‌کند، نوشته شما را منسجم و یکدست می‌کند و ابعاد موضوع را روشن می‌سازد. به کمک طرح خوب می‌توان بین قسمت‌های مختلف گزارش پیوستگی و هماهنگی برقرار ساخت. طرح نخستین هر گزارشی با تامل در موضوع آن شکل می‌گیرد. نویسنده پس از جمع‌آوری داده‌ها و مواد گزارش برای متمرکز کردن آرا و اندیشه‌های خود، درجه‌بندی اطلاعات و سرانجام تهیه وتدوین سرفصل‌های اصلی، فرعی و فرعی‌تر، طرح کلی گزارش را بنیان می‌نهد. در تنظیم طرح کلی آنچه اهمیت دارد رعایت ترتیب و نظم منطقی است، یعنی آوردن امور و اجزای متعدد به نحوی که بین آن امور و اجزا از حیث تقدم و تاخر یا توالی منطقی نسبتی معقول برقرار باشد.

نمونه طرح گزارش:

نقش نفت در توسعه اقتصادي ايران

1- ايران قبل از پيدايش نفت
الف- از نظر اجتماعي
ب- از نظر اقتصادي
2- تاريخچه پيدايش نفت
الف- موجوديت شركت نفت
ب- سازمان نفت و تحولات آن تا سال 1364
3- قراردادهاي نفتي ايران تا سال 1358
4- نفت و برنامه هاي عمراني
الف- برنامه هفت ساله ي اول
ب- برنامه هفت ساله ي دوم
برنامه ي 5 ساله ي دوم
برنامه ي پنج ساله ي چهارم
برنامه ي پنج ساله ي پنجم
برنامه ي پنج ساله ي ششم
5- شركت ملي گاز ايران
6- شركت ملي صنايع پتروشيمي
7- شركت هاي وابسته
8- وضع صنايع ايران پس از انقلاب

نمونه طرح گزارش

نقش سدهاي مخزني در توسعه اقتصادي خوزستان

1- خوزستان، قبل از احداث سدهاي مخزني

الف- از نظر اجتماعي

ب- از نظر اقتصادي

2- تاريخچه ي احداث سدها

3- تأثير سدها در توسعه كشاورزي

4- تأثير سدها در ميزان اشتغالزايي

5- تأثير سدها در توليد انرژي برق آبي

6- بررسي تأثير سدها بر محيط زيست استان

7- نقش مخازن سدهاي احداثي در ايجاد صنعت گردشگري و جذب توريست

مروری بر پاراگراف نویسی

تعریف بند یا پاراگراف : پاراگراف، عبارت است از جمله یا مجموعه‌ی جمله هایی که فکری واحد را بیان کند.

هر نوشته به پاراگراف‌ها یا فکرهایی تقسیم می‌شود؛ هر یک از این پاراگراف ها جمله یا مجموعه جمله هایی است که بین آن‌ها ارتباط وهمسبتگی لفظی و معنایی وجود دارد و درمجموع مطلب یا مفهومی کامل و مستقل را می رساند ؛ به هر یک از این بخش های گفتار، پاراگراف گویند.

در هر پاراگراف، تنها می توان یک فکر (ایده) را گنجانید. تمام پاراگراف های یک فصل، بخش یا مطلب ، زیر عنوان اصلی آن نوشته قرار می‌گیرد. عنوان اصلی، همیشه در صفحه ی فرد، نوشته می شود و جای آن وسط صفحه وسطر با فاصله ی عمودی 8 سانتی متر از لبه ی بالایی صفحه است. گاهی عنوان اصلی ، به جای وسط صفحه، سمت راست صفحه(با همان فاصله) قرار می گیرد و فاصله ی این عنوان از لبه ی سمت راست 5/3 سانی متر است؛ گاهی نوشته، عنوان های فرعی نیز دارد که بیشتر در کنار وگاهی در وسط صفحه می آید.

اهمیت پاراگراف:

گاهی پاراگرافی در بیست سطر یا بیشتر نوشته می شود ناگریزیم همه را به ذهن بسپاریم؛ در این صورت غالباً برخی از اجزای مهم را فراموش می کنیم و نتیجه آنکه در فهم مقصود دچار اشتباه می شویم. از این رو لازم است هریک از اجزای مهم پاراگراف را در سطرهای زیر هم آورده، با شماره یا خط تیره(-) مشخص سازیم.

هرقدر پاراگراف های نوشته زیادتر باشد،تنوع بیشتر، خستگی کمتر و بهره‌گیری زیادتر می شود.

پاراگراف، بهترین و طبیعی ترین وسیله است برای نشان دادن طرح و ساخت گزارش، چه فکرهای زاید (اضافی) گزارش دهنده، در نظام پاراگراف ها انعکاس می یابد.

آغاز هر پاراگراف باید فاصله ای بیشتر – یک سانتی متر- نسبت به دیگر سطرهای آن پاراگراف داشته باشد و بدیهی است که در نوشته های فارسی، باید این فاصله ، ازکادر سمت راست منظور گردد؛ فاصله ی کادر از لبه ی بالا، پائین و سمت راست 3 سانتی متر و نسبت به لبه ی سمت چپ 2 سانتی متر است. طول پاراگراف های پر بار که هرکدام ، در یک یا دو صفحه می گنجد و کمترین تنوعی نیز در آن دیده نمی شود- هر چند روان و پخته هم نوشته شده باشد- چندان کمکی به خواننده نمی کند.

بند به نوشته نظم و تنوع می‌بخشد و نمی‌گذارد در رشته افکار نویسنده، گسستگی به وجود می آید، از این رو آن را بدین مفهوم نیز تعریف کرده اند:

«پارگراف، پرورش منسجم یا هماهنگ یک فکر واحد از یک نوشته است که با سایر بندهای آن نوشته پیوند ناگسستنی دارد».

در مورد میزان کوتاهی و بلندی پاراگراف ها معیار مشخصی وجود ندارد؛ ولی نویسنده ی مجرب هنگام ارائه ی مطالب – خودآگاه یا ناخودآگاه – تشخیص خواهد داد که برحسب سنگینی یا سادگی و اهمیت مطالب برای خواننده، چقدر لازم است تا او مطالب را خوب دریابد، پس از این تشخیص است که نوشته را به اجزایی مناسب تقسیم می کند.

هر پاراگراف سه وظیفه اصلی به عهده دارد:

الف- جلب توجه خواننده به موضوع و فکراصلی نوشته؛

ب- پرورش فکر اصلی نوشته به کمک بندها برای جلوگیری از انحراف فکر خواننده ، و قطع علاقه ی او؛

ج- اعلام نتیجه.

ممکن است پاراگراف ها به صورت افکاری که با یک دیگر مغایرت دارند، ارائه شوند وطبیعت گزارش چنین مغایرتی را ایجاب می کند. مثال:

به کارمندی دستور می دهند که برای مصاحبه استخدامی به «اهواز» برود. پس از عزیمت به اهواز و انجام موفقیت آمیز مصاحبه، از وی می خواهند از داوطلبان استخدام آزمون کتبی نیز به عمل‌آورد. اعلام دستور اخیر، سر وصدا ایجاد می‌کند کارمند ناگزیر می شود، گزارشی از مأموریت خویش تهیه کند و برای سرپرست خود بفرستد.

در این گزارش معمولاً نظام پاراگراف ها بدین ترتیب است:

- یک پاراگراف به مقدمه و شرح آغاز مأموریت اختصاص می یابد.
- در پاراگراف دوم، جریان مصاحبه نوشته می شود.
- درپاراگراف سوم ، از حساسیت دواطلبان استخدام در برابر اعلام آزمون کتبی بحث می شود.
- در پاراگراف چهارم، جمع بندی مطالب، اظهار نظر، پیشنهاد ویا توصیه کارمند مطرح می گردد.
- در پاراگراف آخر، با توجه به همه جهات ، از سرپرست تقاضا می شود نظر نهایی خود را اعلام نماید.
-

فواید استفاده از بند یا پاراگراف:

1. شکستن یکنواختی ؛
2. کمک به درک تقسیم بندی موضوع ؛
3. مشخص ساختن جزئی از کل موضوع؛
4. گذاشتن فاصله سفید برای بهتر دیدن؛
5. جلب توجه خواننده به تغییر موضوع یا موضوعات فرعی؛
6. آسانی مراجعه به هر مطلب.

مرحله چهارم: مرحله ی تجدید نظر و اصلاح گزارش

در حقیقت بدون ارزیابی و تجدید نظر؛ آنچه به نگارش در آمده، ممکن است به هدر رود و نتیجه‌ی مطلوب به دست نیاید. برای تجدید نظر در گزارش دوباره نویسی گزارش اصلاح شده پیشنهاد می شود.

نکاتی که باعث ضعف یک گزارش می شود و تجدید نظر را ضروری می نماید عبارتند از:

1. ترکیب غلط از نظر فصل بندی و پاراگراف بندی موضوعات که گزارش را مغشوش و گمراه کننده می سازد.

2. ضعف انشاء و جمله بندی و سبک که موجب نارسایی گزارش می شود.

3. روش تحقیق نادرست و غیر اصولی که نتیجه اش ارائه گزارش اشتباه آمیز یا مشکوک و غیر کافی است.

4. عدم دقت در ارائه مطالب که به گزارش خلل وارد می سازد و ای بسا که حقیقتی را وارونه جلوه دهد و سر نوشت فرد یا افرادی را دگرگون سازد.

پس از نوشتن گزارش، لازم است در آن تجدید نظر شود و با مرور دقیق نوشته، آنچه به ذهن نیامده یا هنگام نوشتن فراموش شده ، یادداشت و درجای خود درج گردد و یا آنچه زاید بر اصل است، حذف شود اگر تجدید نظر با دقت و حوصله انجام شود، تمام اشتباهات و نقایص بر طرف خواهد شد.
علمای فن، انجام دادن این کار را درمرحله ی تجدید نظر توصیه می‌کنند:

1.گزارش را به یکی از همکاران بدهیم تا او بخواهد و از زاویه ی دید خود مفهوم آن را بازگو کند و چنانچه در انتقال فکر، مانعی یا نقصی مشاهده شد، بتوانیم آن را جبران کنیم.

2. گزارش را بلند بخوانیم، تا از راه گوش و چشم، معایب و کمبودها مشخص و سپس برطرف گردد.

3. گزارش را پس از یک استراحت کامل از نو بخوانیم تا کاستی ها و مطالب اضافی، بیشتر خود را نشان دهد و بهتر بتوانیم گزارش خود را اصلاح کنیم.

راه هاي كوتاه كردن جمله(كوتاه نويسي):

باید دانست که حجم زیاد گزارش الزماً دلیلي بر غنا و جاذبه آن نیست. برعکس یك گزارش کوتاه و جامع مي تواند بسیار جذاب‌تر و موثرتر باشد. گفتني است که نوشتن یك گزارش فشرده، پرمحتوا و جامع که حجم کمي را به خود اختصاص دهد به مراتب دشوارتر از نوشتن گزارش هاي طولاني، حجیم و چندین شماره اي است. زیرا در حالت اول، کار حذف، انتخاب و تلخیص مطالب- ونه حذف مفاهیم اساسي – در گزارش نویسي باید به کامل ترین شکل اعمال شود در صورتي که در بخش دوم، هنر گزارش نویسي کمتر به کار گرفته مي شود.

1. به کار بردن نقطه به جاي حرف ربط و نشانه ویرگول(،)

جمله ها در گزارش باید کوتاه وساده باشند به طوري که باید با خواندن، معني کلام در ذهن خواننده نقش بندد. بهترین جمله، جمله اي است که صرف وقت را از خواننده به حداقل برساند.

2. حذف واژه هاي زاید: متأسفانه نویسندگان چند قرن اخیر ما خلاف روش ساده نویسي و دوري جستن از زیاده گویي عمل نموده، گمان کرده‌اند هرچه عبارات را درازتر کنند، فصیح تر است. بهتر است به جاي افعال مرکب از جایگزیني رساتر استفاده شود.

3. به کار نبردن واژه ها در معني دو پهلو؛

4. حذف واژه هاي مکرر و مترادف؛

5. حذف صفت ها و قیدهاي غیر لازم؛

6. حذف جملات معترضه و تفسیري بیجا؛

روش‌هاي تهیه‌ي گزارش

گزارش به روش‌هاي گوناگون تهیه مي‌شود. با توجه به موضوع گزارش، یکي از پنج شیوه‌ي زیر ، روش کارگزارش نویس قرار مي گیرد:

1. روش مشاهده: در این روش نویسنده ي گزارش با مشاهده ي دقیق و هدفمند آنچه را که باید در گزارش خود منعکس کند، ارزیابي کرده و ثبت مي کند.«مشاهده» ابزار اصلي نگارش بسیاري از گزارش هاي اداري است؛ نظیر: گزارش وقوع تصادف، گزارش هاي کارشناسان بانك ها ازپیشرفت عملیات ساختماني به منظور تأیید وام درخواستي، تهیه ي گزارش از افتتاح سازمان، کارخانه، پروژه و ... .

همچنانکه گفتیم نویسنده ي گزارش بایددر مشاهدات خود، هدفمند و دقیق باشد. یعني اولاً بداند که هدف از مشاهده چیست و چه چیز را باید معاینه کند و ثانیاً این معاینه باید با دقت همراه باشد؛ در غیر این صورت گزارش، ناقص و غیر قابل استناد خواهد بود.

2. روش مصاحبه: روش مصاحبه، بیشتر در گزارش هاي خبري رایج است؛ اما این شیوه در برخي گزارش هاي اداري نیز معمول است؛ نظیر ارائه ي گزارشي از وقوع یك جنایت. در گزارشهایي که با روش مصاحبه تهیه مي شوند گزارش نویس باید شخصي را

براي مصاحبه انتخاب كند كه علاوه بر آشنايي با موضوع گزارش، بر وقايع اشراف داشته و از آن آگاه باشد. اطلاعات داده شده را بي كم و كاست و بدون دخالت دادن نظرات شخصي خود ثبت كند.

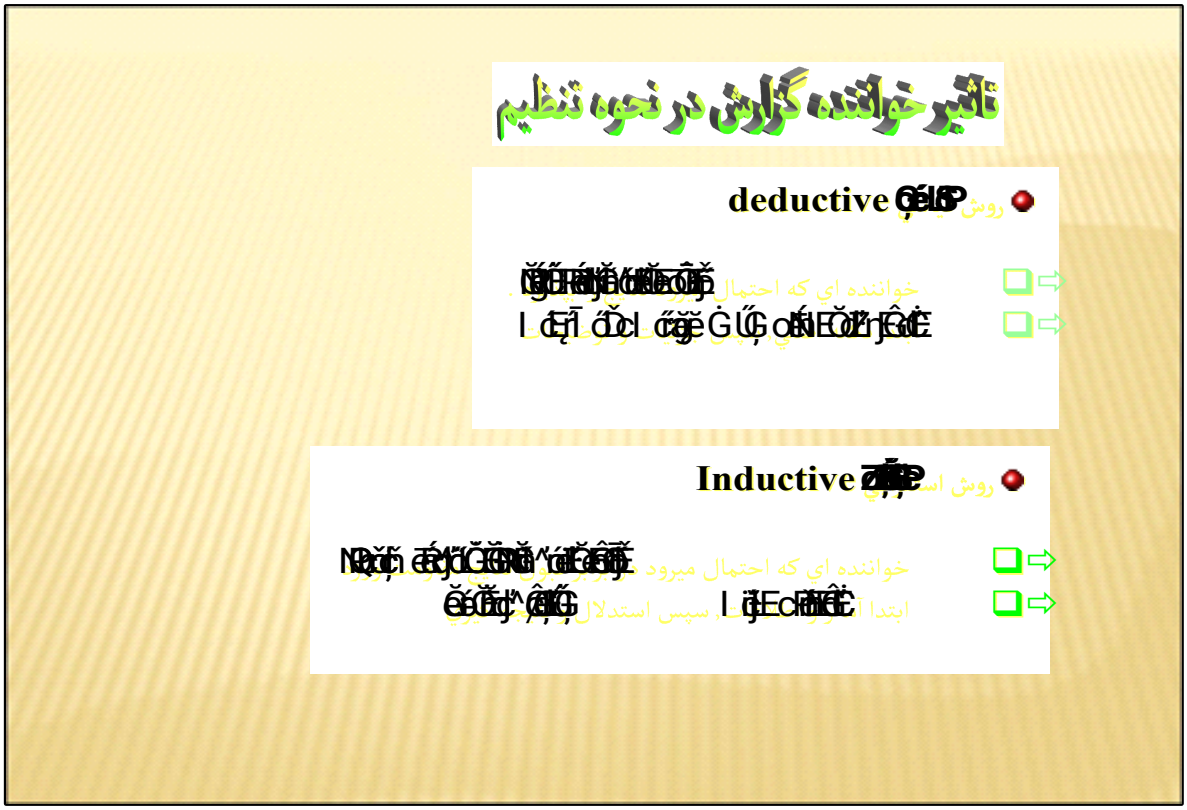
مصاحبه اغلب به دو روش «حضوري» انجام مي‌گيرد. در مصاحبه ي حضوري، مستقيم به طور شفاهي با مصاحبه شونده گفت و گو مي شود؛ اما در مصاحبه ي «پرسشنامه اي» بهترين روش مصاحبه است؛ زيرا پرسش‌ها بادقت بيشتري طرح مي‌شود؛ در تعيين شخص يا اشخاص مصاحبه شونده دقت لازم صورت مي گيرد و پاسخ ها قبل از انعكاس در متن گزارش به‌دقت ارزيابي و بررسي مي شوند.

3. روش مطالعه: گاهي براي تنظيم گزارشي اداري بايد به مطالعه ي منابع واسناد پرداخت ؛ مثلاً ارائه ي گزارشي از يك پرونده ي پزشكي فقط با بررسي ومطالعه‌ي دقيق مدارك و اسناد موجود در پرونده ممكن است. همچنين است تنظيم گزارش عملكرد يك كارمند يا كارگر كه با مطالعه‌ي پرونده او امكان پذير است.

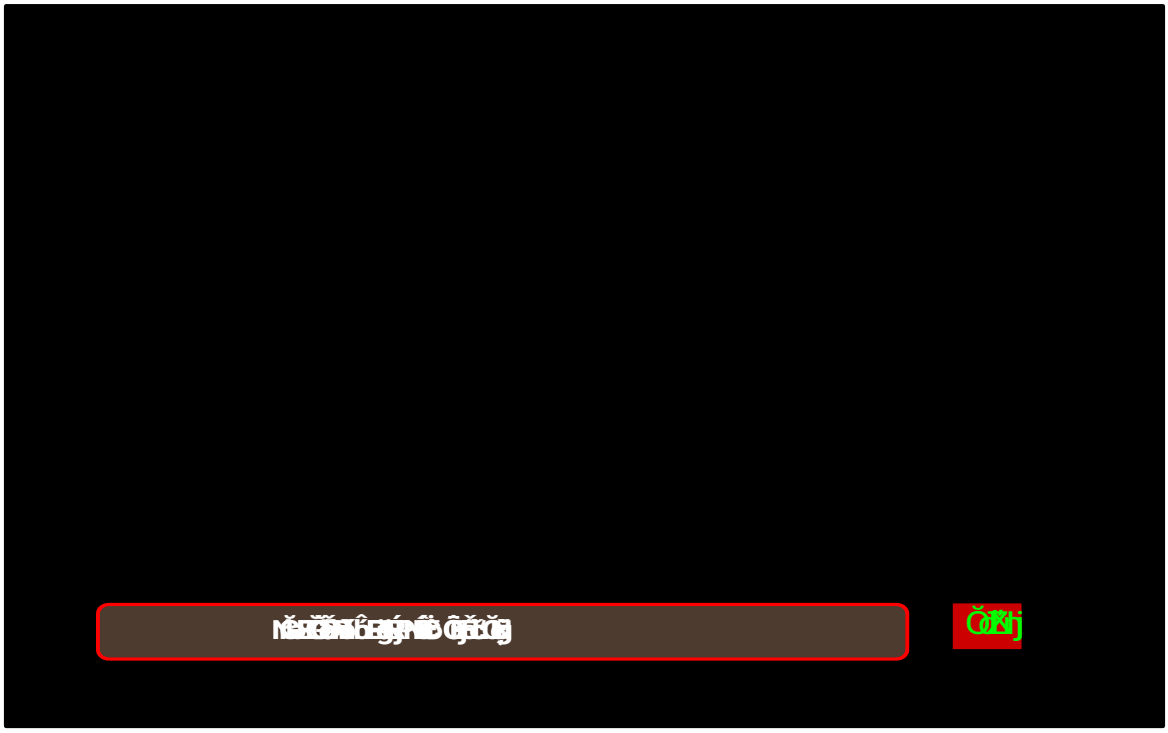
روش مطالعه بر سه اصل استوار است: «كشف اسناد»، «تعيين اعتبار» آنها و «استناد» به اسناد معتبر در متن گزارش. اين سندها گاه بسيار متنوع و گسترده هستند. از نامه هاو نوشته‌هايی نظير نامه؛ دستورالعمل و ... گرفته تا فيلم ها، عكس ها و حتي يك ساختمان.

4.روش آزمايش: روش آزمايش، شايد به لحاظ ماهيت، مادي ترين روش تهيه ي گزارش باشد. در اين روش براي كشف حقيقت ناچار بايد در آزمايشگاه به شناخت ويافتن سند گزارش پرداخت. مثلاً هنگام تدوين گزارشي از ساخت محصولات تقلبي يك كارخانه يا شركت توليدي بجز شناخت دقيق اجزا و مواد تشكيل دهنده‌ي اين محصولات در آزمايشگاه، راه ديگري وجود ندارد. علاوه بر اين بسياري از گزارش هاي علمي و پژوهشي كه قبلاً به آن اشاره شد در آزمايشگاه ها و به همين شيوه تهيه مي شوند.

5. روش تلفيقي: در شيوه تلفيقي، براي تهيه ي گزارش به جاي استفاده از يك روش، از دو يا چند روش همراه با هم استفاده مي شود؛ مثلاً بازپرس ويژه‌ي قتل هنگام تنظيم گزارش جنايت، علاوه برديدن صحنه‌ي قتل(روش مشاهده) با شاهدان صحنه يا نزديكان مقتول نيز گفتگو مي كند(روش مصاحبه) علاوه بر اينها اشيائي را نيز به عنوان سند كشف حقيقت مورد دقت و بررسي قرار مي دهد(روش مطالعه) . همچنين بازرس سازمان تأمين اجتماعي كه قصد دارد تا از تعداد افراد شاغل در يك سازمان گزارشي اداري بنويسد علاوه بر بازديد از محل سازمان (مشاهده) با كاركنان نيز درباره ي زمان شروع كار ، سوابق و .... مصاحبه مي كند(مصاحبه) و شايد پرونده ي سازمان يا كارگاه مورد نظر را هم سند گزارش خويش قرار دهد(مطالعه).مي توان گفت بيشتر گزارش هاي اداري با استفاده از روش تلفيقي تهيه مي شوند و كمتر گزارشي است كه تنها با يكي از چهار روش ياد شده نوشته مي شود.


تاثیر خواننده گزارش در نحوه تنظیم
deductive
Inductive

الگوي قياسي



انواع گزارش از نظر نحوه ارائه:

الف- گزارش شفاهی: هرگاه ارائه اطلاعات، بررسی‌ها و پژوهش‌ها به صورت شفاهی و حضوری، سخنرانی، بحث و گفت‌وگو، یا از طریق تلفن ارائه شودآن را گزارش شفاهی گویند. گاهی فوریت مطلب و عدم نیاز به نگهداری آن در پرونده ها (سوابق) ، ایجاب می کند که گزارش ها به صورت شفاهی عنوان شود. شرایط ارائه گزارش شفاهی:

1. داشتن سرو و وضع مرتب و منظم

2. رعایت حال شنونده و موقعیت و فضای مورد نظر

3. حفظ خونسردی هنگام ارائه گزارش

4. توجه به نظر دیگران و پاسخ به پرسش‌های افراد هنگام پایان جلسه

5. همکاری با رئیس جلسه و تامین نظر او از جنبه‌های گوناگون

مزایای گزارش شفاهی:

1. سرعت در ارائه گزارش؛

2. قدرت تفهیم به شنوندگان؛

3. قابل فهم بودن برای همه سطوح؛

4. پیشگیری از اتلاف وقت.

در گزارش شفاهی باید به این نکات دقت شود:

موضوع روشن باشد و از قبل به آگاهی شنوندگان برسد، ارائه گزارش دارای طرح مشخص و منسجمی باشد، با ذکر آمار و ارقام گزارش،مستدل باشد، از روش‌های قیاس و استقرا برای ارتباط مطالب و ارائه گزارش استفاده شود و در ضمن گزارش از مثال، خاطره،داستان مرتبط با موضوع،پرسش و ... استفاده کنیم.

ب- گزارش کتبی: اگر ارائه داده‌ها، یافته‌ها و تحلیل‌ها به صورت نوشته باشد، آن را

گزارش کتبی می نامند. در گزارش‌های کتبی اصول و آیین درست نویسی و نگارش فارسی باید رعایت شود.

انواع گزارش از نظر اعتبار
دسته اول- گزارش های تشریفاتی و رسمی
دسته دوم- گزارش‌های غیر رسمی

دسته اول- گزارش های رسمی

این دسته از گزارش ها را رسمی، تشریفاتی، تفصیلی یا بلند نامیده‌اند. مثل گزارش هایی که یکی از مدیران بخش‌ها به مدیر بلندپایه ارائه می‌کند. ممکن است گزارش حتی یک صفحه باشد ولی شرایطی ایجاب کند که همان گزارش یک صفحه‌ای ، جزو این دسته قرار گیرد و به گزارش رسمی تبدیل شود.گزارش‌های رسمی:

1. گویا و مستند هستند؛

2. براساس دگرگونی‌های واقعی تهیه می‌شوند؛

3. قابل قبول برای موسسه‌های پژوهشی جهان هستند؛

4. وقت و هزینه زیادی می‌برند؛

5. راه‌گشای تصمیم‌های مهم اداری،کشوری و حتی جهانی هستند.

گزارش‌های زیر از این دسته‌اند:

- گزارش هفتگی، ماهانه، سالانه‌ی یک شرکت، اداره، یا بخش خصوصی

- گزارش میزان سود یا زیان یک موسسه

-گزارش پیشرفت کار در یک موسسه یا شرکت یا کارخانه

- گزارش تاسیس اداره، شرکت، نهاد، وزارتخانه یا انحلال هریک

- گزارش از یک پرونده حقوقی، کیفری، سیاسی، اجتماعی، مطبوعاتی و...

- گزارش بازدید از یک حادثه،گشایش و افتتاح مکان اداری، تجاری و...

- گزارش برآوردخسارت

- و ...

اجزای گزارش های رسمی

(1) نامه ضمیمه
(2) جلد
(3) صفحه عنوان
(4) فهرست خلاصه موضوعات و مطالب
(5) فهرست جامع مطالب
(6) فهرست ضمایم گزارش (عکس، نمودار، جدول، اعلام)
(7) فهرست مراجع و مأخذ
(8) متن که شامل: خلاصه، مقدمه، محتوا، نتیجه یا پیشنهادات
(9) پیوست‌ها (ضمیمه)

این دسته از گزارش ها زمانی تهیه و ارائه می شود که خواننده گزارش مقامی برجسته داشته باشد و دراین صورت حتی اگر گزارش، ساده نیز باشد، باید آن را به شکل رسمی عرضه کرد؛ چه بسا که از این دسته گزارش ها بتوان در آینده به صورت مرجع و مأخذ استفاده نمود.

دسته دوم- گزارش های عادی یا غیررسمی

این دسته از گزارش ها، از نظر تعداد صفحات ممکن است از 6 یا 10 صفحه بیشتر باشد و گاهی به بیش از یکصد صفحه برسد. بنابراین اگر این دسته از گزارش ها را کوتاه یا غیررسمی نامیده اند، شاید به لحاظ ساده بودن و نداشتن تشریفات و لوازم دسته اول است؛ در حالی که تقریباً 95 درصد گزارش های اداری را این دسته تشکیل می دهد.

این گزارش ها همه از نوع گزارش های استاندارد شده و دارای روش یکنواخت نیست و اگر در سازمان‌های اداری برخی از گزارش های توضیحی، به ویژه گزارش های یک و دو صفحه ای به صورت فرم در آمده‌و استاندارد شده است، نباید همه گزارش های این دسته را از این نوع دانست.

در گزارش های یکنواخت و استاندارد شده، پرتوی از فکر و ابتکار نویسنده دیده نمی شود؛ بنابراین مقصود ما گزارشی است که برخاسته از فکر و ابتکار نویسنده آن باشد و نیروی اندیشه وی در پروراندن مطالب گزارش سهمی بسزا داشته باشد.

نیک می‌دانیم که این گزارش ها گزارش های روزمره، با شرایطی مشکل نوشته می شود و غالباً فرصت فکر کردن کم است و بیشتر به دست کسانی تنظیم می شود که در این زمینه خوب کار نکرده‌اند و تجربه کافی ندارند و با اصول علمی گزارش‌نویسی آشنایی کافی ندارند. پس لازم است این افراد آموزش‌های لازم را ببینند.

در مورد این گزارش‌ها، توجه به نکات زیر لازم است:

1- انتخاب عنوان (موضوع)به نحوی که گویای محتوای متن باشد؛
2- آوردن مقدمه ای متناسب با متن (حدود یکی دوسطر) برای به دست دادن سابقه و آماده ساخت ذهن خواننده؛
3- استفاده از پاراگراف یا عنوان های اصلی و فرعی به منظور طبقه بندی گزارش (در صورت لزوم)؛

4- آوردن پیشنهاد یا نتیجه در پایان؛
5- توضیح مسأله و مشکل (چنانچه مسأله‌ای در گزارش آمده باشد) و ارائه راه حل.
در این خصوص حتماً باید موضوع گزارش هم مبین مسأله باشد.

اجزای گزارش های غیر رسمی

(1) به: (نام و نشان دریافت کننده گزارش)؛
(2) از: (نام و نشان فرستنده گزارش)؛
(3) موضوع: (به صورت مصدری، خبری، پرسشی یا عاطفی، چنان که گویای محتوای متن باشد.
(4) ذکر تعداد صفحه ها (در صورت لزوم)
(5) شماره؛
(6) تاریخ؛
(7) پیوست؛
(طبق قاعده باید شماره های 1 تا 3، سمت راست و زیر هم و 4 تا7 سمت چپ و زیر هم قرار گیرد.)
(8) متن، که شامل:

الف – مقدمه؛

غالباً به صورت زیر است:

پیرو نامه شماره ..... مورخ.... درباره.....

بر اساس دستور مورخ دهم آبان ماه 1374 جناب عالی دایر بر.....

ب- شرح مسئله و محتوای گزارش، حقایق امرو توضیح مسأله؛

ج- نتیجه یا پیشنهاد

لازم به ذکر است گزارش‌های فرم دار که در اداره‌ها و نهادها و سازمان‌ها برگه های مخصوص خود دارند که در این صورت تهیه کننده گزارش تنها همین برگه‌ها را پر می کند.نمونه برگه تهیه گزارش کوتاه:

باسمه تعالی

برگ گزارش حادثه

تاریخ:.....

شماره:.....

از: .....

به: .....

تاریخ تنظیم: .....

شماره‌ی دفتر کارگاه: .....

تاریخ و شماره‌ی ثبت در دفتر سازمان: .....

مشخصات کارگاه

نام کارگاه..... نوع فعالیت..... شماره‌ی کارگاه..... نام کارفرما..... نشانی..... تلفن.....

مشخصات بیمه

نام و نام خانوادگی..... شماره‌ی بیمه‌شده..... شماره‌ی شناسنامه..... محل صدور..... تاریخ تولد، روز..... / ماه..... سال.....۱۳ محل تولد..... مجرد..... متأهل..... نشانی..... تاریخ استخدام..... نوع کاری که موظف به انجام آن بوده..... محل کار بیمه‌شده..... دستمزد روزانه..... وسایل کار..... وسیله‌ی آمدوشد به کارگاه.....

صبح عصر شب

اوقات کار کارگاه..... ساعت کار بیمه‌شده:

از..... تا..... از..... تا..... از..... تا.....

چگونگی حادثه

تاریخ وقوع حادثه: ساعت..... / روز..... / ماه..... / سال.....۱۳

ابزار کار بیمه‌شده هنگام حادثه..... محل حادثه به‌طور دقیق..... وسایل حفاظت.....

علل و موجبات حادثه.....

نوع کار بیمه‌شده هنگام حادثه..... نتیجه‌ی حادثه.....

توضیحات

شرح واقعه.....

اقداماتی که از طرف کارفرما برای معالجه‌ی حادثه‌دیده به عمل آمده.....

شهود حادثه..... آیا صورت‌مجلسی از طرف مقامات صالح تنظیم شده است نه بلی درصورت تنظیم ضمیمه شود.

تذکر: ۱. این گزارش باتوجّه کامل به مفاد مواد..... قانون بیمه‌های اجتماعی تنظیم گردیده و صحت مندرجات آن گواهی می‌شود.

۲. این گزارش باید بلافاصله پس از وقوع حادثه تنظیم و به سازمان تسلیم گردد:

نام کارفرما یا نماینده‌ی او.....

امضا.....

۲. گزارش انشایی که اندکی تفصیلی‌تر از نامه‌های اداری است. نامه‌ی اداری زیر «گزارش» کارشناس سوانح شرکت بیمه است:

مشخصات اداری	باسمه تعالی تاریخ:۱۳۹۰/۲/۲۲ شماره‌ی ۲۳۴۵/۴ از: کارشناسی سوانح به: امور مالی و اداری موضوع: گزارش انفجار کپسول گاز
مقدمه	با سلام و احترام به دنبال مأموریت شماره‌ی ۶/۲/۳۰۱۸۰/۴۵۷ مبنی بر بازدید از محل حادثه‌ی انفجار کپسول گاز در خیابان لاله، گزارش زیر تهیّه و تقدیم می‌شود:
شرح واقعه	در ساعت هفت و ده دقیقه‌ی شامگاه روز چهارشنبه ۱۳۹۱/۸/۱۶ بر اثر انفجار کپسول گاز منزل مسکونی واقع در خیابان لاله، کوچه‌ی لادن، پلاک ۱۲، منزل مسکونی تخریب می‌شود. شش ساعت بعد در ساعت ۱۳ در محل انفجار حضور یافته و ضمن کمک به آسیب‌دیدگان، علّت و چگونگی انفجار را از حادثه‌دیدگان و ساکنان جویا شدم. با بررسی کارشناسانه‌ی کپسول منفجرشده، ابتدا متوجّه شدم کپسول گاز مصرفی غیراستاندارد است که بقایای کپسول را برای مطالعات بعدی به آزمایشگاه سپردم.
نتیجه	خسارت ناشی از انفجار به شرح زیر برآورد می‌شود: ۱. تخریب کلّی طبقه‌ی دوّم ساختمان به علاوه‌ی آشپزخانه‌ی طبقه‌ی هم‌کف با برآورد خسارت سیصد میلیون ریال؛ ۲. سوختن وسایل منزل و آشپزخانه در جمع به مبلغ تقریبی پنج میلیون ریال؛ ۳. با کمال تأسّف مرگ دختربچّه‌ی پنج‌ساله‌ی صاحب منزل به نام سمیرا اصلانی و ۳۰٪ جراحت مادر وی، مریم خداجو، ۴۵ ساله.
پیشنهاد	مراتب جهت هرگونه تصمیم شورا نسبت به پرداخت خسارت، دیه و غرامت به آسیب‌دیدگان تقدیم می‌شود.
امضا	با تشکر حسین عدالت کارشناس سوانح بیمه
گیرندگان	۱. امور مالی ۲. آزمایشگاه
نشانی	.....

نمونه یک گزاش کوتاه

باسمه تعالی

شماره: 103/440

تاریخ: 13/7/94

پیوست: ندارد

به: معاون پژوهشی سازمان مدیریت و برنامه ریزی خراسان رضوی

از: فراگیران دوره گزارش نویسی

موضوع: برگزاری دوره های آموزشی در مرکز مدیریت دولتی و نتایج حاصل ازآن

با سلام و احترام، بازگشت به نامه‌ی شماره 427/103 مورخ 10/7/1394 آن معاونت محترم، مبنی بر « چگونگی برگزاری دوره های آموزشی در مرکز مدیریت دولتی و نتایج حاصل از آن» به آگاهی می‌رساند، پس از بررسی‌های به عمل آمده در خصوص دوره‌های مذکور، حاصل این پژوهش به این شرح تقدیم می‌گردد:

نخست- فرآیند اطلاع رسانی ؛ زمان و مکان برگزاری دوره:

الف) اطلاع رسانی زمان و مکان تشکیل دوره های مذکور در اکثر موارد چند ماه قبل از برگزاری دوره صورت گرفته است. به صورت کتبی از دستگاه های اجرایی خواسته شده تا نسبت به ارسال اسامی و مدارک کارکنان واجد شرایط اقدام نمایند.

ب) زمان تشکیل کلاسها معمولاً در بعد از ظهر و بعد از ساعت 5 می باشد. این امر مشکلاتی از قبیل عدم کارایی ناشی از خستگی فراگیران، تداخل زمان برگزاری کلاسها و برنامه های غیر کلاسی و خانوادگی فراگیران، طولانی بودن ساعات کلاسها و... را باعث شده است.

ج)مکان تشکیل کلیه‌ی کلاسها در مرکز آموزش مدیریت دولتی واقع در بلوار پیروزی است. مرکز یاد شده از لحاظ وسعت و فضای آموزشی و همچنین امکانات آموزشی در حد مطلوب بوده و تنها نکته قابل ذکر بعد مسافتی آن می باشد.

دوم- ترکیب سنی، ترکیب تحصیلی و تناسب محتوای آموزشی با سمت فراگیران: به علت عدم توجه به ترکیب سنی مناسب، فراگیران در آستانه‌ی بازنشستگی با فراگیران جدید الاستخدام در یک دوره جای‌گرفته‌اند که با توجه به انگیزه‌ی ضعیف فراگیران در شرف بازنشستگی و تأثیر آن بر دیگران، بازده به شکل محسوسی کاهش یافته است.

همچنین رعایت نکردن ترکیب تحصیلی همگون و عدم سنخیت محتوای آموزشی با سمت فراگیران، باعث گردیده مطالب ارایه شده برای عده‌ای از فراگیران در سطح مقدماتی و برای عده ای دیگر پیچیده و یا بی‌اهمیت جلوه نماید.

سوم – آزمون: در پایان دوره برای ارزیابی آموخته های فراگیران، آزمون به صورت کتبی به عمل می آید که بنظر می رسد این روش، روشی چندان مطلوب در ارزیابی سطح آموخته های فراگیران نیست.

چهارم- پیشنهادات: با توجه به موارد ذکر شده چنانچه نکات ذیل مد نظر قرار گیرند تأثیر قابل توجهی در افزایش بهره وری و رضایت فراگیران خواهند داشت:

- زمان و مکان کلاسها در نوبت صبح و حتی الامکان به گونه ای تعیین گردد که دسترسی کارمندان در زمان کمتر و به نحو مطلوبی صورت پذیرد.
- انتخاب و دسته بندی فراگیران درکلاسها به گونه ای باشد که شرایط سنی تحصیلی و کاری آنها مد نظر قرار گیرد.
- علاوه بر آزمون پایان دوره عملکرد فراگیران در طی دوره از طریق تحقیق، ارایه گزارش و کار کلاسی به صورت مستمر،مورد ارزیابی قرار گیرد.

نام و نام خانوادگی

سمت تهیه کنندگان گزارش

انواع گزارش بر اساس هدف:

1- گزارش کار: آن گزارشی است مربوط به شغل، که با شرح وظایف هر عضو اداری پیوند نزدیک دارد بسیاری از مشاغل ایجاب می‌کند که دارندگان آن مشاغل پس از پایان هر روز و (احتمالاً هر هفته ویا ماه) گزارشی از کار خود به سرپرست مستقیم خویش ارائه دهند. مانند: کارکنان بانکها و سایر سازمانهای مالی و بازرگانی.

2- گزارش حقایق امر: گزارشی است شامل: اطلاعات، توضیحات یا مسائلی که در طول متن آمده است، نویسنده در این گزارش تنها وظیفه داد حقایق و اطلاعات مربوط به موضوع را بیاورد.

3- گزارش فنی: گزارشی است کاملاً تخصصی ، در زمینه های فنی ، اقتصادی، حقوقی و غیره مانند: گزارش درباره‌ی محاسبه‌ی مقدار بخار و مایع در حال تعادل و یا دلایل رکود بازار بورس و غیره.

4- گزارش علل مسأله: گزارشی است که تنها از علل مسأله بحث می شود، بی آن که کوششی برای نتیجه گیری به عمل آید.

5- گزارش راه حل مسأله: گزارشی است که در آن راه حل مسأله ارائه می شود و از علل و نتیجه ی آن بحثی به میان نمی آید.

6- گزارش اطلاعی: گاهی هدف از تنظیم گزارش، اطلاعی است که می خواهیم به خواننده بدهیم، معمولاً این نوع گزارش، موضوع محدودی را بررسی می کند؛ در این بررسی بهتر آن است که جزئیات مطالب خلاصه شود و در اختیار خواننده قرار گیرد.

7- گزارش مشورتی: معمولاً تنظیم این گزارش، از عهده‌ی فرد خارج است و نیاز به مشورت با افراد ذیصلاح دارد. در گزارش مشورتی از همه افراد دعوت می شود و باطرح موضوع، نظر فردی آنها گرفته می‌شود و از راه بحث و سنجش اعتبار، بهترین راه به مقام بالاتر ارائه می‌گردد. در گزارش مشورتی بهترین راه حل پیشنهاد می شود.

8- گزارش انتقادی: گزارشی است که به صورت های گوناگون عرضه می شود. فکر و نحوه ی عمل معمولاً مورد ارزشیابی یا انتقاد قرار می گیرد و راه حل نیز ارائه می شود.
9- گزارش عمومی: شامل گزارش های بانک ها ، شرکت ها، وزارت خانه ها، و همه سازمان های عمومی و خصوصی است. این گزارش ها باید بر اساس نیاز سازمان ها تهیه شود و شامل گزارش های اداری(اعم از دوره ای، آماری، وضعیت) بازرگانی، اجرایی، دوره ای یا ادواری مخصوص، تفصیلی، ساده، رسمی و تشریفاتی، انشایی، کوتاه، مختلف، فردی و گروهی است.
10-گزارش تحصیلی: این گزارش برای کسب اطلاعات عمیق تر از یک موضوع توسط دانشجو تهیه و به استاد ارائه می شود.

انواع گزارش بر حسب موضوع:

1- انواع گزارش های توضیحی : شرح و توضیحی در مورد موضوعی خاص است . در این قبیل گزارش ها باید واقعیت به گونه ای ارائه شوند که بر نتیجه گیری خواننده تأثیر نگذارند؛ بدین سبب نحوه برخورد با مسائل مطروحه در این قبیل گزارش ها با گزارش های ترغیبی کاملاً متفاوت است.
2- گزارش تحلیلی: در این گزارش ها معمولاً مسأله ای است که باید راه حل های آن مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد و مناسب ترین راه پیشنهاد شود. در این گزارش ها نتیجه گیری، مفصل و توضیح مسأله خلاصه است.
3- گزارش های ارزیابی: در این گزارشها، به منظور بررسی ابعاد مسأله ای که مدنظر است بحث و تبادل نظر می شود و نقاط قوت و ضعف آن ارزیابی می شود. گاهی برای تنظیم چنین گزارشهایی از طریق پرسشنامه ، نظر خواهی صورت گیرد.
4- گزارش‌های مباحثه ای: در این نوع گزارش، درباره موضوعات مختلف بحث می شود. به گونه ای که یک مسأله را از جنبه های مختلف مورد بحث و تأکید قرار می دهند.

انواع گزارش بر اساس زمان و مدت:
1- ادواری: گزارش هایی هستند که در دوره های مختلف و مشخص از زمان به مقامات بالاتر ارائه می شوند؛ معمولاً گزارش های دوره ای به گزارش روزانه، هفتگی، ماهانه و سالانه تقسیم می شوند. مانند: گزارش سود و زیان صندوق دار بانک،پیشرفت کار، آمارها یا فعالیت های یک سازمان ممکن است به صورت ادواری ارائه شود. این گزارش ها جنبه تکراری دارند.

2- اتفاقی:این گزارش ها بر حسب نیاز یک سازمان یا موسسه یا درخواست مقام فوق تهیه می‌شود و جنبه منظم و تکراری ندارد.

انواع گزارشها بر اساس تعداد تهیه کنندگان:

1- گزارش های فردی: گزارش هایی که محدود هستند وبرای تهیه آنها یک نفر کفایت می کند اغلب با مسئولیت یک نفر به نتیجه می رسد.
2- گزارش گروهی: این گزارشها گسترده اند و برای انجام آن، چند نفر بر اساس اهمیت

کار، گزارش را تهیه کرده سپس با یکدیگر آنها را تنظیم می کنند.

نمونه گزارش فنی:

باسمه تعالی

نشانه آرم

تعدادصفحه:3

شماره:م/پ/25/500

تاریخ:20/2/93

پیوست: -

به: کمیته اجرای طرح امولسیون قیری پالایشگاه تهران

از: مهندسی پالایش – دایره پژوهش های علمی و فنی

موضوع: بررسی امکان استفاده از محصول اسید کلریدریک کارخانه شیمایی سازمان آب تهران در تولید امولسیون قیری پالایشگاه تهران

پیرو درخواست مورخ 18 اردیبهشت ماه 1393 ، در مورد « بررسی امکان استفاده از محصول اسید کلریدریک کارخانه شیمایی سازمان آب تهران در تولید امولسیون قیری پالایشگاه تهران، صبح روز دوشنبه 20/2/1393، این گزارشگر از کارخانه مذکور دیدار و با مسئولان مربوط مذاکره کرد.

نخست لازم است توضیحی کوتاه از موقعیت و نوع محصولات این کارخانه به آگاهی برساند:

کارخانه مذکور درکیلومتر 5 جاده تهران- آبعلی قرار گرفته و 32 سال از تأسیس آن می گذرد.

محصولات عمده آن عبارت است از:

1- اسید کلریدریک (30 درصد)
2- آب ژاول

طرز تهیه اسید کلریدریک: این ماده را از الکترولیز نمک طعام به دست می آورند.

میزان تولید اسید کلریدریک: 8تن در روز و 240 تن در ماه است: یک تن آن به مصرف تولید« آب ژاول» می رسد.

جنس مصالح و مخازن
لوله ها، اتصالات و شیرهای مسیر عبور اسید در این کارخانه ، همه از جنس پی . وی. سی. فشار قوی است؛ جنس مخازن فرآورده نهایی کارخانه، کربن استیل با پوشش داخلی لاستیک «کلرینه» است.

نکته مهم:
استفاده از پوشش محافظ در مخازن ،مساله ی خورندگی را در آنها به مقداری زیاد کاهش داده است.
نتیجه ی مذاکره:
الف- این واحد (کارخانه شیمیایی سازمان آب تهران) نمی تواند هر بار بیش از 5 تن اسید کلریدریک به پالایشگاه تهران تحویل دهد.
ب- اسید کلریدریک تنها در محل کارخانه شیمایی تحویل داده می شود و واحد مذکور برای حمل آن به محل مصرف، هیچ گونه تعهدی را نمی پذیرد.

پیشنهاد:
از آنجا که که مقدار مصرف اسید کلریدریک برای تولید امولسیون قیری پالایشگاه تهران حدود 30 تن در ماه است، از این رو پیشنهاد می شود:

- پالایشگاه تهران یک مخزن اسید 5 تنی متحرک و نیز دستگاه وسیله نقلیه مناسب تهیه کند، تا بدین وسیله اسید کلریدریک مورد نیاز پالایشگاه، طی چند نوبت در ماه به مقصد حمل شود.
- با توجه به سابقه طولانی کارخانه سازمان آب در عملیات تولید اسید کلریدریک منطقی است که در امر لوله کشی و پوشش داخلی مخازن فرآورده ی نهایی، واحد امولسیون پالایشگاه تهران (به علت وجود محیط اسیدی) از تجربیات این کارخانه استفاده نماید.

نام ونام خانوادگی

علامت امضا

رونوشت به:

1- دفتر مهندسی پالایش برای اطلاع
2- بایگانی

بخش دوم

مکاتبات اداری

تعریف نامه

نامه،کلمه‌ای پهلوی و در اصل«نامک» است به معنی کتاب یا مکتوبی که به نام کسی نوشته شود. در لغت به معني ، نوشته، کاغذ نوشته شده، کتاب و همچنين ورقه اي كه روي آن مطالبي خطاب به كسي نويسند؛ رقعه، مكتوب، و در عرف عام بيشتر در مراسلات و مكاتبات اعم از اداري و غير اداري استعمال مي شود.

نامه در اصطلاح عبارت است از مكاتباتي كه باهدف معين و مشخص مابين اشخاص حقيقي يا حقوقي و هم چنين بين سازمان ها به منظور برقراري ارتباط مبادله مي گردد.

گرچه معني و مفهوم نامه هاي اداري در تعريف فوق به نحوي ملحوظ گرديده است. اما بنا به ويژگي هاي خاص آن مي توان جداگانه آنرا مورد بررسي قرارداد.

تعریف نامه‌ی اداری

از نامه هاي اداري تعاريف زيادي در دست است، كه با نگرشي كوتاه در آن ها مي توان نتيجه گرفت كه : كلية مكاتباتي كه در داخل اداره يا خارج از آن، يا از سازماني به سازمان ديگر، درباره انجام يافتن كارهاي اداري مبادله مي گردد،نامه هاي اداري ناميده مي شود. با بياني نامه اداري را مي توان اين چنين تعريف كرد:

هر نوشته اي كه حاوي يك يا چند موضوع اداري بوده و به عنوان وسيله ي ارتباط درداخل وخارج وزارت خانه ، سازمان يا موسسه مورد استفاده قرار گيرد، اصطلاحاً نامه اداري ناميده مي‌شود. نامه نگاری اداری شامل انواع گوناگونی چون: نامه، بخش‌نامه، آیین نامه، دستورالعمل، ابلاغ، گزارش و صورت‌جلسه است.

تمامی نامه‌نگاری‌های اداری در دبیرخانه اداره‌ها ثبت و ضبط و بایگانی می‌شود و از لحاظ ارزش و اعتبار جزو اسناد دولتی محسوب شده و در مواردی نیز از اعتبار حقوقی برخوردار بوده و قابل استناد هستند.

انواع نامه‌نگاری اداری

در سازمان‌ها و اداره‌ها نامه‌های مختلفی به لحاظ مضمون، محتوا و ماهیت مبادله می شود. شناخت و دسته بندی و دانستن کاربرد این نامه‌ها باعث سهولت استفاده و نگارش آن‌ها می‌شود.نامه‌های اداری را از جهات گوناگون می‌توان تقسیم کرد:

1. از نظر قالب

- نامه‌ی اداری

- گزارش

- حکم

- بخش‌نامه

- دستورالعمل

- صورت جلسه

- آگهی، اطلاعیه، تبریک، تسلیت

- احکام اداری

-اسناد و نوشته‌های حقوقی

- ...

2. از نظر رسمیت داشتن

- نامه‌های رسمی

- نامه‌های غیررسمی

3. از نظر سطح

- نامه‌های درون سازمانی

- نامه‌های برون سازمانی

4. از نظر محتوا

- نامه‌های خبری

- نامه‌های بازدارنده

- نامه‌های دستوری و درخواستی

- نامه‌های هماهنگی

5. از نظر زمان اقدام

- نامه‌های عادی

- نامه‌های فوری

6. از نظر ابزار نامه‌رسانی

- تلگرام

- تلفن

- نمابر

- رایانامه

- پیامک

اهمیت نامه‌نگاری اداری

برخی گمان می‌کنندااین فن، تنها مربوط به متخصصان رشته زبان و ادبیات فارسی است و تنها آنان باید این مهارت را بدانند؛ در حالی که یکی از مهارت‌های شهروندی، نوشتن و بیان مطالب به صورت درست و روان است. گروهی نوشتن نامه را امری بدیهی فرض می‌کنند. این کار جز دانستن روش‌ها و فنون خاص نامه بستگی به تبحر در شیوه نگارش دارد. هر کس در هر رشته و شغل و تخصص و درجه‌ی تحصیلی به دانستن این اصول ساده نیاز دارد. متخصصان و مهندسان نیز در تهیه‌ی یک نامه اداری و فنی یا گزارش باید با اصول اولیه‌ی نگارش و تنظیم نامه نگاری اداری آشنا باشند. غلط نوشتن و نامفهوم بودن متن نامه و گزارش علاوه بر بی‌نتیجه گذاشتن مقصود و درخواست، حمل بر بی‌سوادی نویسنده خواهد یود.اگر بپذیریم که دنیای امروز عصر ارتباطات است و نامه نگاری رایج‌ترین شکل آن است، پس باید پذیرفت که آیین نگارش اداری یک نیاز اجتناب ناپذیر برای همه و به‌ویژه تحصیل‌کردگان محسوب می‌شود. جامعه از تحصیل‌کردگان توقع بیشتر دارد. کارکنان سازمان‌های دولتی نیز اگر به اصول درست نوشتن آشنا نباشند در تهیه نامه‌ها و آیین‌نامه‌ها و گزارش‌هایی که باید به اطلاع هزاران نفر برسد، دچار اشتباه و اختلال شده و گیرندگان دچار بدفهمی می‌شوند. شما خود شاهد بوده‌اید نامفهوم بودن یا مبهم بودن نامه‌ای باعث سرگردانی ارباب رجوع، نامه‌نگاری مجدد و بیهوده و در نهایت صرف وقت و هزینه و هدر رفتن نیروی انسانی شده است. کافی است در اهمیت نامه‌نگاری اداری بدانیم:

1. سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست، بستگی تام به نامه‌نگاری اداری دارد.

2. نوشتار آسان‌ترین، کم‌هزینه‌ترین، مطمئن‌ترین و بادوام‌ترین وسیله ارتباط بوده و هست.

3. جریان تمامی امور اداری و سازمانی از کوچک‌ترین درخواست تا بزرگ‌ترین آن‌ها به شکل نامه و مکتوب امکان‌پذیر است و بدان ترتیب اثر داده می‌شود.

4. تمامی مسائل مالی، اداری و سازمانی از طریق نامه و به طور مکتوب انجام می‌گیرد؛ بدین ترتیب اثرات مالی و نقش مؤثر آن در سهولت و سلامت جریانات مالی آشکار است.

5. بنابر ماده‌ی 1284 قانون مدنی هر نوشته که در مقام دعوی یا دفاع، قابل استناد باشد یک سند است و نامه‌های اداری مهم‌ترین اسناد اداری و سازمانی هستند که

اثرات حقوقی آن برای اشخاص حقیقی و حقوقی آشکار است. هر نامه به عنوان یک سند در مقام دعوی یا دفاع، قابل ارائه است.

6. نامه‌ها و نامه‌نگاری اداری به عنوان سیر انجام امور در یک سازمان یا نهاد، راهنمای ندیران در در جهت پیشبرد امور سازمانی‌است. هر نامه سوابق کاری را نشان می دهدکه می‌تواند در جهت‌دهی کارها، اشراف بر امور، تجزیه و تحلیل اقدامات، راهنمای حال و آینده مدیران باشد. مطالعه‌ی نامه‌های طبقه بندی‌شده‌ی اداری، به شرط آن‌که درست نگاشته شده باشند و سیر منطقی داشته باشند، موجب استفاده از تجربه‌ها می‌شوند.

7. نامه‌های اداری و مکتوبات سازمانی پس از گذر سالیان دراز می‌تواند یکی از منابع و مراجع مهم تاریخی محسوب شده و در تدوین و تکمیل سیر تاریخی اداری و اجتماعی یک دوره به کار آید. همچنین آیندگان درباره‌ی اوضاع آن دوره‌ی خاص به قضاوت بپردازند. نمونه‌ی آن مکاتیب و منشآت و فرامین بازمانده از گذشته است که امروزه حکم سند قطعی تاریخی دارند.

مشخصات نامه هاي اداري

نامه هاي اداري داراي مشخصات ويژه اي است كه آن را از ساير نامه ها متمايز مي سازد. ويژگي هايي كه باعث مشخص شدن نامه هاي اداري مي شوند عبارت اند: **شماره، عنوان واحدگيرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع و نام و عنوان امضاء كننده ي نامه و سرانجام امضاي نامه به وسيله ي شخص صلاحيت دار**، فقدان هر يك از اين موارد باعث مي شود نامه از جنبه ي اداري خود خارج گردد.

نامه هاي ارباب رجوع كه در ارتباط با كار اداري مي باشند، در بدو ورود به دفتر ظاهراً ويژگي هاي نامه هاي اداري را ندارند. اما با اندكی تفحص ملاحظه مي گردد كه اين نامه ها نيز داراي تاريخ و عنوان و موضوع و نام و مشخصات امضاء كننده و امضا بوده است كه به محض ورود به دفتر و قبول آن از طرف متصدي دبيرخانه در دفتر انديكاتور ثبت شده و پس از ثبت و انعكاس شماره‌ي دفتر در آن، به يكي از واحدها و يا كاركنان ارجاع مي‌گردد كه در اين صورت تبديل به يك نامه كاملاً اداري مي شود. يكي ديگر از ويژگي هاي نامه هاي اداري تهيه و نگارش آن روي كاغذ هاي اداري و رعايت ضوابط نامه نگاري مي باشد.

اجزاء و اركان نامه هاي اداري:

هرنامه ي اداري از پنج قسمت تشكيل مي شود:

- سرلوحه (نامخدا، نشان سازمانی، عنوان سازمان، تاریخ، شماره، پیوست)
- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه.
- متن

- امضا (نام، نامخانوادگی و پست سازمانی)
- گیرندگان رونوشت.

پنج قسمت تشكيل دهنده نامه در حقيقت اركان نامه هاي اداري مي باشد. چرا كه با نبود هر يك از آنها نامه از اعتبار افتاده وحالت رسميت خود را از دست مي دهد.

سرلوحه:

سرلوحه نامه‌هاي اداري به آن قسمت از نامه اطلاق مي‌گردد كه معمولاً در بالاي كاغذهاي اداري چاپ شده است. در وزارت خانه و مؤسسات دولتي، آرم جمهوري اسلامي ايران، نام وزارت خانه، نام مؤسسه يا سازمان، شماره، تاريخ و پيوست مي باشد. برخي از سازمان هاي وابسته به دولت، آرم اختصاصي خود را دربا لاي نامه چاپ مي كنند.

(چاپ نام مؤسسه به هر صورتي الزامي است)دراستاندارد شماره 379 مؤسسه استاندارد و تحقيقات صنعتي ايران سرلوحه چنين تعريف شده است:

" سرلوحه عبارت است از آرم جمهوري اسلامي و نوشته هاي زير آن كه در بالا و سمت راست كاغذ و تاريخ، شماره، پيوست كه به ترتيب در بالاي سمت چپ كاغذ قرار دارد مي باشد."

سرلوحه توسط وزارت خانه يا سازمان قبلاً دربا لاي نامه ها چاپ مي شود. در چاپ سرلوحه توصيه مي شود ضوابط استاندارد تعيين شده در استاندارد 379 مؤسسه استاندارد رعايت گردد.

عنوان هاي گيرنده، فرستنده و موضوع نامه

عنوان گيرنده ي نامه:

منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی به آن خطاب می شود عنوان گیرنده ی نامه با کلمه "به " مشخص می شود. مخاطب نامه می‌تواند شخصیت حقیقی یا حقوقی باشد. در نگارش مخاطب نامه بهتر است ابتدا شخصیت حقیقی فرد، سپس شخصیت دقیق حقوقی وی ذکر شود:

جناب آقای..... رئیس محترم.....

چنانچه به هر دلیل از ذکر شخصیت حقیقی افراد خودداری می‌کنیم از شخصیت حقوقی نام می بریم: ریاست محترم سازمان..... مدیریت کل محترم..... مدیریت محترم.....

عنوان فرستنده نامه:

منظور از فرستنده نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی ، سازمان یا واحد سازمانی که نامه از طرف آن نوشته می شود. بیان کننده ی عنوان فرستنده نامه کلمه "از" می باشد.

عنوان گیرنده و فرستنده به دو شکل در نامه‌ها می‌آید که به هر دو شکل صحیح است:

الف ــ از(فرستنده): اداره کل خدمات

به (گیرنده): اداره‌ی کل چاپ و توزیع

ب ــ به (گیرنده): اداره‌ی کل چاپ و توزیع

از(فرستنده): اداره کل خدمات

انتخاب یکی از دو شکل گاه به مقام و موقعیت گیرنده بستگی دارد. چنانچه فرستنده مقام ارشد باشد، عنوان فرستنده ابتدا ذکر می‌شود.

در عنوان نامه‌های درون سازمانی یا برون سازمانی هم‌سطح عنوان واحد یا بخش سازمانی قید می‌شود:

از: اداره کل.....

به : اداره .....

در نامه‌هایی که اشخاص به سازمان یا واحد یا مقامات بالاتر می‌نویسند«از« و «به» ذکر نمی‌شود و تنها نام و عنوان سازمانی گیرنده ذکر می‌شود:

جناب اقای.....، معاون محترم اداری و مالی

وقتی مسئول بخش یا واحدی بخواهد با مقام بالاتر مکاتبه کند ذکر نام و نام‌خانوادگی گیرنده ضرورتی ندارد.

در نامه‌های برون سازمانی در مقابل گیرنده هم عنوان وزارت‌خانه ذکر می‌شود و هم واحد سازمانی مورد نظر:

از: وزارت .....

به: وزارت.....، دفتر.....

چنانچه شخص مورد نظری در وزارت‌خانه یا سازمانی به لحاظ کاری مورد خطاب باشد پیش از عنوان سازمانی نام و نام‌خانوادگی نیز ذکر می‌شود:

از: وزارت.....

به: آقای.....، مدیر کل.....

موضوع نامه:

منظور از موضوع نامه، عبارت کوتاه، و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد. در حکم کلید واژه‌ی نامه است. ذکر موضوع در کار رسیدگی به نامه سهولت ایجاد می‌کند و

باعث می‌شود مقام بالاتر که قصد ارجاع نامه را دارد با توجه به موضوع به متصدی یا کارشناس مربوط ارجاع دهد. موضوع نامه با کلمه " موضوع" مشخص می‌گردد. موضوع نامه که در واقع طرح فشرده‌ی نامه و درون‌مایه‌ی آن است باید کوتاه، گویا و رسا باشد.عنوان بلند در محل موضوع جای نمی‌گیرد. برای مثال نمی‌نویسیم:

موضوع: ارسال لوازم مستعمل به انبار و تحویل به متصدی انبار و گرفتن رسید...

بلکه چنین می‌نویسیم:

موضوع: تحویل لوازم مستعمل به انبار

نمونه چند موضوع: اعزام کارشناس/ تأیید حکم کارگزینی/ شرکت در همایش/ تحویل کتاب/ ایجاد سایت اینترنتی/ برگزاری دوره‌های ضمن خدمت نامه‌نگاری اداری/ درخواست اضافه حقوق/ تقاضای بازنشستگی/ پرداخت کارانه/ ارسال فهرست وسایل مورد نیاز/ پیگیری نامه/ و...

متن نامه:

شروع نامه با کلمات احترام‌آمیز پسندیده است. ممکن است کلمات احترام‌آمیز نامه در سطری جدا نوشته شود یا در آغاز نامه:

با سلام و احترام، به اطلاع می‌رساند .....

با احترام، به آگاهی می‌رساند .....

با احترام، پیرو نامه شماره .....

ضمن عرض تبریک سال نو، بازگشت به نامه شماره .....

با احترام، به عرض می‌رساند .....

و ...

متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یاچند صفحه و هر صفحه در چندین بند(پاراگراف) تهیه و تنظیم می گردد. در عرف نامه نگاری به جای اول شخص(می‌رسانم) از سوم شخص(می‌رساند) استفاده می‌کنیم، زیرا این کاربرد احترام‌آمیزتر بوده و خود را غایب فرض می‌کنیم. در صورتی که امضاکنندگان نامه چند نفر باشند، فعل به صورت جمع به کار می‌رود:

با احترام، امضاکنندگان نامه به آگاهی می‌رسانند.....

بدین وسیله، ما کارمندان واحد خدمات اعلام می‌داریم.....

از رده‌های پایین به بالا:

به آگاهی می‌رساند .....

به عرض می‌رساند .....

خواهشمند است .....

تقدیم می‌گردد .....

ارسال می‌شود .....

تقاضا دارد .....

و ...

از رده‌های بالا به پایین:

ابلاغ می‌شود.....

بایسته است .....

اینجانب را از نتیجه‌ی کار مطلع سازید .....

منصوب می‌کنم .....

انتظار می‌رود .....

در کوتاه‌ترین زمان اطلاع دهید.....

پیگیری نمایید .....

و ...

دو رده‌ی هم‌سطح:

ارسال می‌گردد.....

اعلام می‌شود .....

خواهشمند است اعلام نظر نمایید .....

و ...

پیام اصلی: مهم‌ترین بخش هر نامه است و هسته اصلی نوشته محسوب می‌شود.تمام ارکان نامه، مقدمه و موخره‌هایی هستندکه باید در خدمت درک صحیح و سریع پیام اصلی باشند. رسیدگی به نامه و گرفتن پاسخ مثبت در گرو تنظیم درست و بیان پیام اصلی است. امروزه یکی از ایرادهای نامه‌های اداری، نارسا و مبهم بودن متن اصلی نامه است چون نویسنده نمی‌تواند درخواست یا پیام خود را بیان کند، در نتیجه مسئولان پیگیری نیزبه خوبی نمی‌توانند به وظیفه خود عمل کنند.

پایان و نتیجه‌گیری: هر نامه بسته به مقدمه و متن اصلی آن پایان می‌پذیرد.اغلب عبارات

پایانی نامه‌ها را سپاس و تشکر، توفیق برای گیرنده، درخواست تسریع در کار و ارسال پاسخ تشکیل می‌دهد. صراحت در اعلام موضوع مورد درخواست در این بخش، مخاطب را به تصمیم‌گیری صحیح هدایت می‌کند.

به یاد داشته باشیم در پایان نامه:

1. بر آنچه خواسته‌ایم تأکید می‌کنیم.

2. گیرندگان را به انجام درست درخواست خود تشویق می‌کنیم.

3. پیام یا خواسته‌ی خود را از نظر عاطفی و اداری و قانونی، توجیه می‌کنیم.

4. مدت زمان پاسخ‌گویی و اثرات موضوع را یادآور می‌شویم.

نمونه‌هایی از پایان‌چند نامه

- بدین‌وسیله ضمن تأکید بر درخواست خود، خواهشمند است در انجام و اجرای این درخواست تسریع به عمل آید.
- خواهشمند است دستور فرمایید اقدام لازم انجام گیرد.
- با توجه به مطالب فوق انتظار می‌رود همکاران محترم در اجرای مفاد بخش‌نامه مذکور دقت لازم را داشته باشند.
- از داوطلبان خواهشمند است مدارک لازم را تا آخر وقت اداری..... به دبیرخانه‌ی سازمان تسلیم و رسید دریافت کنند.

امضای نامه:

رکن اساسی هر نامه امضای آن است، نامه بدون امضا سندیت ندارد ونمی تواند در جریان کار اداری قرار گیرد.

بنابراین مسئولیت نهایی هر نامه با فرد یا مقام سازمانی است که نامه به وسیله ی وی امضا می شود. نامه‌های اداری را بالاترین مقام مسئول هر اداره و در غیاب او معاون یا معاونین وی یا هر مقام مسئول دیگری که حق امضا داشته باشد، امضا می‌کند. در این جا منظور از مشخصات امضا کننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می کند؛ و عبارت است از: نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن نامه نوشته می شود. امضای نامه‌ها در سمت چپ نامه است.

گیرندگان رونوشت:

برخی از نامه‌های اداری غیر از گیرنده اصلی به واحد یا واحدهای دیگری نیز به دلایل خاصی جهت اطلاع و اقدام ارسال می‌شود.نامه اگر درخواستی باشد « جهت آگاهی» و

اگر جنبه‌ی امری داشته باشد« جهت اقدام» به افراد رونوشت می‌شود. منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد.گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت " رونوشت" مشخص می گردند. (تصویر شماره 1 نمودار اجزاء متشکله نامه های اداری است).

در ذیل برخی از نامه ها، نشانی دقیق سازمان و شماره تماس چاپ گردیده است. این اقدام در تسریع و مبادله ارتباطات بسیار مهم بوده و امید است که تمام سازمان ها به همین ترتیب عمل نمایند.

باسمه تعالی

جمهوری اسلامی ایران

وزارت .....

تاریخ: .....

شماره:

.....

عناوین

پیوست: .....

■ ----------

به:
از:
موضوع:

با سلام

....
....
....
....
....
....
.....

با

متن

....
.....

رونوشت:
گیرندگان رونوشت
.....

ابعاد نامه های اداری:

- قطع A4- به اندازه‌ی 210×297 میلی‌متر مخصوص نامه هایی که از 5 سطرصفحه A4(قطع بزرگ) بیشتر باشد.
- **قطع** A_5 - به اندازه 148×210 میلی متر مخصوص نامه هایی که از 5 سطر صفحه A_5 (قطع کوچک) کم تر باشد.

سایر قطع های مورد استفاده :

قطع A_6به اندازه 105 × 148 میلی متر است که بدون سربرگ است و برای مبادله پیام اداری بین کارمندان و یا به عنوان یادداشت اداری مورد استفاده قرار

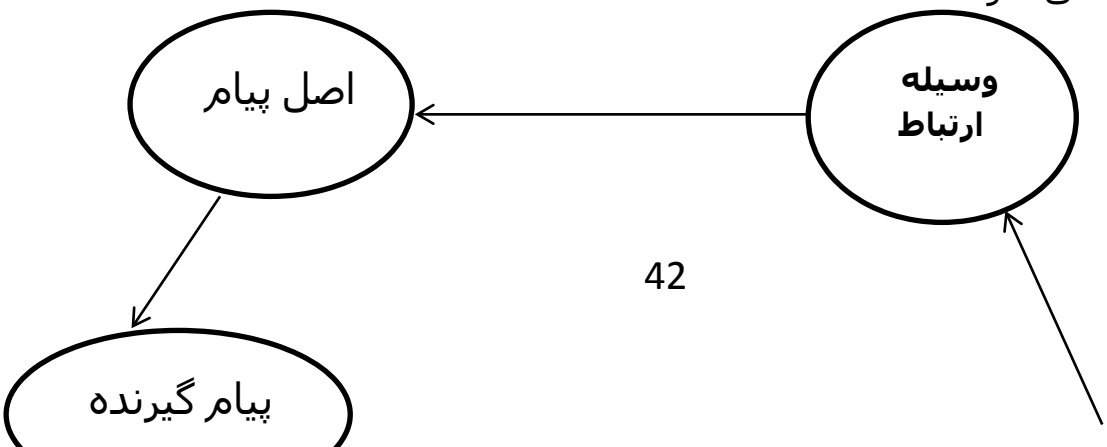
می گیرد.
قطع A3 به اندازه 297× 420 میلی متر و برای جدول ها، نمودارها و صورتهای مالی مورد استفاده قرار می‌گیرد.

ارکان یا عناصر ارتباط

لازمۀ استقرار ارتباط، وجود پنج رکن اساسی آن است. ارکان ارتباط که به آن ها عناصر ارتباط نیز گفته می شود، عبارت است از:

1- پیام دهنده (منبع)= برقرار کننده ارتباط؛
2- گیرنده پیام (مخاطب)= دریافت کننده ارتباط؛
3- اصل پیام= محتوا و آنچه که به خاطر آن ارتباط بر قرار شده است؛
4- وسیله ارتباط= ابزاری که به وسیله آن ارتباط بر قرار می شود؛
5- آثار یا بازخورد= آنچه در اثر استقرار ارتباط به وجود می آید.

گردونه ی ارتباط
به مجموع حاصل از دور عناصر ارتباط و تأثیر متقابل آن ها در یکدیگر، گردونه ارتباط گفته می شود.



انواع ارتباط

1- حضوری: جلسه، مذاکره، مصاحبه (گفتاری)؛

1- غیر حضوری: با وسایل ارتباط (بویژه مکاتبه).

وسایل ارتباط

1- اصلی: پیام به وسیله آن ها ارائه می شود: گفتار، نوشتار، نشانه ها

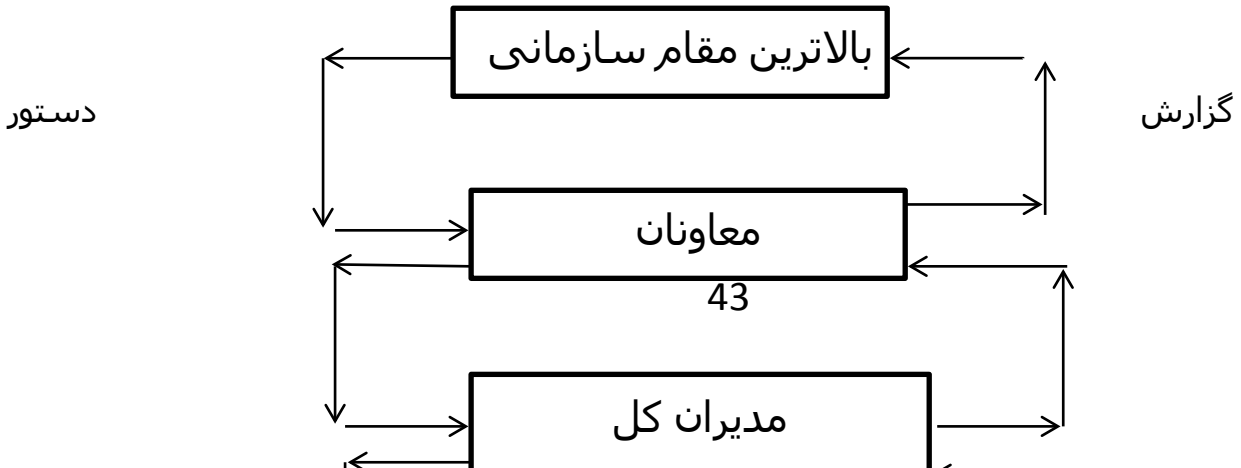
2-کمکی: پیام به وسیله آن ها منتقل می شود: رادیو، تلوزیون، فاکس، نامه .....

گونه‌های ارتباط

1- از بالا به پائین = دستور

1- از پائین به بالا=گزارش

سلسه مراتب ارتباط



گزارش دستور

گزارش دستور

گزارش دستور

نامه های اداری از دیدگاه محتوا :

به طور کلی نامه هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه می گردند عمدتاً یکی از چهار حالت یاد شده در زیر را دارند:

- نامه های خبری
- نامه های بازدارنده
- نامه های دستوری و درخواستی
- نامه های هماهنگی

نامه های خبری:

به وسیله این گونه نامه ها، نتیجه کاریا خیری به سازمان یا شخص ذیربط اطلاع داده می شود. نتیجه ممکن است مثبت یا منفی بوده و یا این که به مخاطب اعلام دارد که کار مورد نظر در دست اقدام است. نامه های خبری ممکن است، آغاز یا پایان یک کار را به اطلاع گیرنده نامه و یا ارباب رجوع برساند. این نامه‌ها در دوجهت، واحد یا مقام پایین به بالا و از بالا به پایین مبادله می‌شود.

نامه های بازدارنده:

نامه های بازدارنده به نامه هایی اطلاق می شوند که از انجام یافتن کار ویا بروز حادثه ای جلوگیری به عمل می آورد. این گونه نامه ها اقداماتی را که توسط سازمان یا

موسسه و یا افراد شروع شده و یا درحال شکل گرفتن است. به طور موقت و یا دایم متوقف می کند.

نامه های دستوری یا درخواستی:

این نامه ها که بیشتر نامه های اداری را تشکیل می دهند دستور یا درخواست انجام گرفتن کاری است که ممکن است از سازمان یا موسسه یا فردی خواسته شود، ویا نتیجه کار از آن ها سوال گردد. این گونه نامه ها معمولاً در نظام ارتباطات عمودی و از نوع بالا به پایین مبادله می گردند.نامه‌های درخواستی از سطوح پایین مدیریتی به سطوح بالاتر نوشته می‌شود. اما در برخی از موارد ممکن است بنا به تجویز قانون و مقرراتی خاص بین سطوح هم عرض و به صورت ارتباط افقی نیز صورت گیرد. مثل درخواست صورت اموال غیر منقول به وسیله امور مالی از کلیه واحدهای سازمان. نامه های دستوری از مقام بالا خطاب به کارکنان یا موسسه‌های زیر مجموعه تهیه و ابلاغ می شود و انجام کار یا نتیجه‌ی درخواستی را می‌خواهد.

نامه های هماهنگی:

این گونه نامه برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می‌شود ویا ممکن است در موردی بین دو یا چند وزارت خانه و موسسه ایجاد هماهنگی کند. بخش نامه ها و دستورالعمل‌ها از این نوع نامه‌ها هستند یا نامه هایی که رونوشت آن برای پاره ای اقدامات یا اطلاع به فرد یا سازمان یا واحد صادر می گردد.

نامه های اداری از دیدگاه کاربردی:

- نامه های اداری عادی
- بخش‌نامه
- صورت‌جلسه
- آئین‌نامه
- دستورالعمل
- قرارداد (پیمان نامه)

نامه های اداری عادی

نامه های عادی که بیشترین حجم نامه نگاریهای اداری را تشکیل می دهند بر اساس تقسیم بندی از نظر سطوح سازمانی و نوع کاربرد و ماهیت آنها ، مابین واحدهای مختلف یک سازمان (درون سازمان) تهیه می گردند. این نامه ها جهت برقراری ارتباط صحیح و سریع وبه جریان انداختن امور اداری ، کارساز می باشند و بسیاری از مشکلات و مسائل اداری به وسیله این نامه ها حل و فصل می گردند.

بخش‌نامه و اطلاعیه

بخش‌نامه یکی از گونه‌های رایج نوشته‌های اداری است و آن حکم یا دستوراتی است که از سوی مقامات بالای مدیریتی در وزارت‌خانه‌ها یا موسسه‌ها در نسخه‌های متعددبرای آگاهی همه یا قسمتی از کارکنان و انجام دستورهای معینی نوشته و ارسال می‌شود. بخش‌نامه منشا حق و تکلیف جدیدی نمی‌شود، اگرچه در صورت عدم مغایرت آن با مفاد قانون و آیین نامه لازم الاجراست.بخش‌نامه ها و اطلاعیه ها ماهیتاً يك كار مشابه را انجام مي دهند اما ظاهراً قید لازم الاجرا بودن، بخشنامه را از اطلاعیه جدا مي گرداند. بخش‌نامه همچنین قابل استناد در دادگاه نیست و مستند احکام قضایی قرار نمی‌گیرد و اصحاب دعوی نیز نمی‌توانند به آن استناد کنند. تنها در محدوده‌ی اداره اثر دارد و برای زیر دستان اجرایی است ولی برای غیر آنان تکلیفی ایجاد نمی‌کند.بدین ترتیب بخش‌نامه گونه‌اي از اطلاعیه است که برای ایجاد هماهنگي و ابلاغ سریع و فراگیر دستورات صادر مي شود.

بخش‌نامه‌ها جزو به‌صرفه‌ترین و سریع‌ترین نوع نامه‌ها و اطلاعیه‌هاي سازماني، برای ابلاغ امور سازماني به واحدهاي پراکنده و متعدد سازماني مي باشد. بخش‌نامه‌ها همیشه جنبه‌ی اعلامی و شرح‌دهندگی دارند و بنابر هدف و محتوا به دستوری، درخواستی، ابلاغی، اطلاعی،هماهنگی، انتصابی و ... تقسیم می‌شوند همچنین ممکن است درون‌سازمانی یا برون‌سازمانی باشند.

در بخش‌نامه نویسي باید دقت نمود، مضمون داده ها بسیار موجز و گویا باشد تا از طرف مخاطبان به آساني دریافت شود و براي کلیه کارکنان کاملاً قابل فهم باشد. هدف اصلي از صدور اطلاعیه، اعلام خبرها ، دستورات و تصمیمات متخذه سازماني به واحدهاي گوناگون و پراکنده سازمان مي باشد. هرگاه آگاهي از مطالبي متعدد و یکنواخت براي ارکان یا اعضاي پراکنده دستگاهي لازم آید، همه را در نوشته اي به نام بخش‌نامه مي‌گنجانند. بخش‌نامه اگر به موقع صادر و فرستاده شود و علاوه بر این اگر روشن و خوانا و درخور امکانات باشد، بسیاري از دستورات اداري را حل مي کند.

صدور بخشنامه از بالابه پائین مي باشد اما صدور اطلاعیه مي‌تواند از جانب مراجع و مراکز غیر رسمي داخل يك سازمان نیز انجام گیرد. مانند: اطلاعیه‌هاي متعدد شرکت تعاوني یا مسکن کارکنان یا اطلاعیه‌هاي انجمن‌هاي اسلامي سازمان‌ها و ادارات دولتي و خصوصي.

چگونگی تنظیم بخش‌نامه

نگارش بخش‌نامه مثل نامه اداری است تنها در بخش‌نامه عناوین نامه ذکر نمی‌شود(به، از، موضوع).عنوان بخش‌نامه در بالا قید می‌شود و آن‌گاه نام و مشخصات گیرنده یا گیرندگان می‌آید:

معاونین اداری- مالی، پشتیبانی، آموزش ...

- اداره کل استان‌ها

- دفتر...
- واحد..
- ...

در مقدمه بخش‌نامه نیز همچون نامه اداری دلایل و علل و مستندات ارسال بخش‌نامه ذکر می‌شود، این مقدمه‌ی زمینه‌سازی و فضاسازی برای طرح موضوع اصلی است و با چنین عباراتی نوشته می‌شود:

با شروع ماه رمضان و برای رفاه حال کارمندان.....

براساس مصوبه‌ی شماره..... مورخ..... بدین‌وسیله .....

طبق آخرین تصمیم‌های هیئت مدیره در جلسه‌ی..... و خواست اکثر اعضا .....

براساس حکم شماره‌ی..... قانون..... و با توجه به شرایط ویژه‌ی .....

با آغاز مهرماه و گشایش مدارس و برای بهره‌گیری فرزندان محصل از خدمات آموزشی .....

پس از مقدمه در بندی جداگانه موضوع اصلی بخش‌نامه به اختصار و کامل و رسا نوشته می‌شود.در عبارت‌های پایانی بخش‌نامه ضمن رعایت احترام و ادب، به طور دقیق وظایف گیرندگان مشخص و براجرای دستورها تأکید می‌شود.همچنین نحوه‌ی عمل و تشویق به انجام کارنیز گوشزد می‌شود.

کارکردهای بخش‌نامه

1. ارائه اطلاعات عام و تغییرات کلی و تعیین خط مشی در نظام اداری
2. ابلاغ قوانین و مقررات
3. آگاه کردن از رویدادهای داخلی سازمان یا موسسه
4. درخواست ارائه گزارش از دوایر و بخش‌ها
5. ابلاغ رویه‌های کاری به منظور ایجاد هماهنگی در تمامی سطوح اداری

صورت‌جلسه

صورت‌جلسه اداري عبارت است از نامه‌اي كه در آن خلاصه‌اي از مذاكرات و نظرات شركت كنندگان درجلسه‌اي رسمي، به منظور ثبت، تأييد و نگهداري، تهيه مي‌گردد. صورت‌جلسه ي تهيه شده در پايان بايد به امضاي تمام افراد شركت‌كننده در جلسه برسد سپس با امضا و تأييد مقام يا مقامات مسئول، مواد يا موادي از آن به صورت بخش‌نامه، اطلاعيه يا دستورالعمل به كليه كاركنان يا واحدهاي ذيربط ابلاغ مي‌گردد.

صورت‌جلسه خلاصه‌اي از مذاكرات ، اظهارنظرها و مباحثي است كه از يك جلسه اداري با حضور تني چند از صاحب‌نظران درباره موضوع معين يا مسائل گوناگون به‌دست مي‌آيد. ثبت صورت‌جلسات برعهده‌ی دبیر یا منشی جلسه است. صورت‌جلسه‌ها را یا به شکل عادی و انشایی که تمام اطلاعات مربوطه پشت سر هم نوشته می‌شودیا در فرم‌های مخصوص

می‌نویسند. صورت جلسه را هرکس که بنویسد باید دقت نظر، حسن تشخیص، سرعت انتقال، قدرت چکیده‌نگاری داشته باشد. چنین شخصی باید به‌خوبی سخنان افراد را درک کند تا بتواند آن را چکیده برداری و درج کند. اگر نویسنده‌ی صورت‌جلسه متوجه نقطه‌نظر یا بحث یکی از اعضا نشود، باید در همان جلسه (همان ساعت یا پس از جلسه) توضیح بیشتر بخواهد.

وظایف دبیر جلسه:

1. تهیه‌ی دعوت‌نامه و ارسال آن برای اعضا

2. تنظیم صورت‌جلسه و به امضا رساندن آن

3. بایگانی سوابق

4. پیگیری نتایج جلسه

5. نظارت بر مکان جلسه و تهیه‌ی ملزومات

شکل کلی صورت‌جلسات چنین است:

صورت‌جلسه
1. شماره‌ی جلسه..... 2. زمان جلسه..... 3. مکان جلسه.....
4. اعضا:
حاضران:
غایبان:
5. دستور جلسه:
1. .....
2. .....
3. .....
6. تصمیم‌ها/ مصوبات/ مشروح مذاکرات
1. .....
2. .....
3. .....
7. دستور جلسه‌ی بعد:
1.....
2. .....
8. امضا:
رئیس جلسه
دبیر جلسه
اعضای جلسه

نکات اساسي که در تهیه صورت‌جلسه باید مد نظر داشت عبارتند از:

1- دستور جلسه معین ومشخص در صفحه اول درج گردد.
2- اسامي کامل اعضا (ذکر نام ونام خانوادگي و عنوان سازماني اعضا)
3- ذکر ساعت، تاریخ و محل تشکیل جلسه
4- امضاي کلیه اعضاي شرکت‌کننده در جلسه در ستون مربوطه و مقابل نام خود.
5- ذکر صریح نام رئیس، نایب رئیس (در صورت انتخاب) و دبیر جلسه.

آیین‌نامه

به طور کلي پس از ابلاغ مصوبه‌اي از طرف دولت یا وزارت خانه‌هاي مربوطه جهت اجرا در سازمان‌هاي ذیربط تهیه‌ی آیین‌نامه الزامي است. بدین ترتیب موارد و رووس کلي قوانیني که ابلاغ شده است، تفکیك مي‌گردد وبه‌منظور روشن و واضح شدن هریك در مقام اجرا، آیین نامه‌هاي گوناگون تهیه مي‌شود.آیین‌نامه با هدف آسان سازی اجرای قانون و بیان جزئیات آن وضع شود که در این صورت به آن آیین‌نامه‌ی اجرایی گویند . این آیین‌نامه‌ها از نظر ماهیت کامل‌کننده‌ی قانون هستند به عنوان مثال:

پس از تصویب قانون نظام هماهنگ حقوق کارکنان دولت و ابلاغ آن هر سازماني درجهت انجام و اجراي آن ملزم به تهیه آیین‌نامه هاي اجرایي داخلي بر اساس آیین نامه کلي تهیه شده در سازمان استخدامي کشور است.

بعضی آیین‌نامه‌ها مقرراتی را بیان می‌کنند که درباره‌ی آن‌ها هیچ قانونی وضع نشده است که آن‌ها را آیین‌نامه‌ی مستقل می‌نامند.این نوع آین‌نامه‌ها گاه جایگزین قانون است و با آن تفاوتی ندارند؛ درنتیجه برخلاف بخش‌نامه، آیین‌نامه می‌تواند ایجاد کننده‌ی حق و تکلیف جدید باشد به همین دلیل می‌تواند مستند رأی دادگاه قرارگیرد و اصحاب دعوا نیز می‌توانند به آن استناد کنند.

در تهیه آیین نامه نکات زیر باید رعایت گردد:

- آوردن قوانین اجرایي بر اساس قانون اساسي اصلي (رعایت مفاد اصل قانون)
- وضوح و روشني و غیر قابل تفسیر بودن
- بررسي و مشخص نمودن ابهامات احتمالي قانون

فواید آیین‌نامه:

1. ایجاد هماهنگی در امور اداری و انجام مقررات میان کارمندان و واحدهای یک سازمان و یک سازمان با سازمان‌های دیگر
2.پرهیز از دوباره کاری و اقدامات زاید یا خطا و اعمال سلیقه‌های شخصی در انجام امور اداری
3.فراهم آوردن امکان شناسایی جزئیات مراحل کار
4.بهبود در روش‌های اجرایی با حذف تشریفات و تسریع امور و اتلاف وقت کارمندان
5. آموزش کارمندان تازه‌کار

6. مکتوب کردن روش‌ها و شیوه‌های اجرایی به منظور استفاده‌ی تمامی افراد و همچنین قابلیت تجدید نظر و اصلاح روش‌ها طی سالیان
7. تعیین حدود وظایف و اختیارات، میزان مسئولیت‌ها و شیوه‌ی انجام کارها.

دستور العمل/ شیوه‌نامه

دستورالعمل مرکب از دستور فارسی و العمل عربی است که ساخت آن نادرست است ، زیرا کلمه‌ی فارسی « ال» نمی‌گیرد. کلمه‌ی شیوه‌نامه را به جای ان پیشنهاد می کنیم. شیوه‌نامه نوشته‌ای است که چگونگی انجام کار و وظیفه‌ی رده‌های پایین‌تر را در انجام مأموریت‌های اداری، شیوه‌های بهبود روش‌ها، آموزش کارکنان تازه‌کار، حذف دوباره‌کاری‌ها ، کاهش هزینه‌ها، محدودکردن اعمال سلیقه‌ها و... را بیان می‌کند. شیوه نامه بررسی جزئیات مسئولیت‌ها و راه انجام دادن آن‌هاست. درحقیقت دستور و شیوه ی چگونه انجام دادن آیین‌نامه‌ها و مقررات اداریست که نبودن شیوه‌نامه می‌تواند بر انجام آن‌ها تأثیر نامطلوب بگذارد. شیوه‌نامه‌ها یا قانونی است که روش‌های اجرایی مفاد و مواردی از قانون را بیان می‌کند یا اداری است که تصمیم‌های اداری را سهولت می بخشد یا فنی است که شیوه‌های راه‌اندازی و کار با وسایل را آموزش می‌دهد. باتوجه به سطوح سازماني دستورالعمل نامه‌اي است که از بالا به پائین به منظور اجراي آيين‌نامه هاي اجرايي تهيه ، تدوين و ابلاغ مي‌گردد. از دستورالعملها براي ايجاد هماهنگي در روش‌هاي اجرايي و تعبير و تفسير و ذكر جزئيات مهم و فرعي و ..... كه قانون به خوبي بدان نپرداخته است، استفاده مي شود. به عبارتي ديگر:

تعبير و تفسير حقوقي و اداري قوانين و مقررات،موجب به وجود آمدن آيين نامه ها و ذكر جزئيات مربوط به مواد آيين نامه موجب به وجود آمدن دستورالعملها مي شود .

به عنوان نمونه دستور العمل اجرايي نظام هماهنگ پرداخت حقوق كاركنان دولت ضمن تشريح مفاد قانوني آيين نامه مربوط موجب راهنمايي وايجاد روش يكسان و هماهنگ براي كليه مسئولان اجرايي ادارات و سازمانهاي دولتي در تعيين گروه شغلي وميزان حقوق و مزاياي كاركنان مشمول قانون استخدامي كشور گرديد.

در برخی از کارخانه‌ها و کارگاه‌ها برای بهره‌برداری و استفاده از ماشین‌آلات دستورالعمل های ویژه‌ای صادر می‌شود که راه بهتر استفاده از دستگاه، بهره‌گیری مطلوب، دستورهایی برای سالم‌نگه‌داشتن دستگاه و نکته‌های فنی و ایمنی و آموزشی دیگر تهیه و تدوین و در اختیار استفاده کنندگان قرار می‌گیرد. ممکن است همراه این شیوه نامه‌ها، ابزارهای صوتی و تصویری، نقشه و کاربرگ و فرمول و تصاویر و... نیز باشد. راهنمای استفاده از ابزار و وسایل برقی در منزل نیز چنین دستورالعمل‌هایی هستند.

تفاوت دستورالعمل و آیین‌نامه

آیین نامه، شیوه‌ی اجرایی و ترتیب انجام و اجرای امور اداری به صورت مکتوب و با موازین خاص است که مقامات بالای مدیریتی به مدیران و کارمندان خود ابلاغ می‌کنند. هم اکنون به جای آیین نامه از واژه‌ی دستورالعمل نیز استفاده می‌کنند. برخی بین دستوراعمل و آیین نامه تفاوت قائل شده‌اند، بدین عنی که دستورالعمل را نامه‌ای فوق آیین‌نامه در نظر گرفته اند که نکته‌های مبهم مقررات و آیین‌نامه‌ها را روشن می‌کند.

در برخی از کتاب‌های نامه‌نگاری اداری نیز تفاوت دستورالعمل و آیین‌نامه را در قانونی بودن آیین‌نامه و توصیه‌ای بودن دستورالعمل می‌دانند، بدین معنی که آیین‌نامه اجرایی در اجرای مفاد یا موادی از قانون، تهیه و تنظیم و ابلاغ می‌شود که باید به تصویب مقام اداری برسد، اما دستورالعمل، روش‌های اجرای کارهای اداری است که در اختیار کارکنان قرار می‌گیرد.با این تمایز جنبه‌ی قانونی دستورالعمل ضعیف‌تر از آیین‌نامه است.

قرار داد(پیمان نامه)

قرار داد از انواع نامه هاي اداري است که جهت ايجاد سهولت در گردش کار و کوتاه کردن امور قانوني و انجام آن امور حتي الامکان درخود سازمانها و ادارات مورد استفاده واقع مي شود. قرار داد بايد بسيار مختصر و بدون هرگونه حاشيه روي ، گويا و رسا باشد

از نقطه نظر کاربردي قرارداد عبارت است از نامه يا فرم نامه اي که جهت انجام کاري، دو طرف آن که مي توانند دو سازمان دولتي يا يك فرد ويك سازمان يا دو فرد حقيقي باشد.

خود را متعهد و ملزم (باتوجه به شرايط معين شده) بدانند.

در ادارات و سازمانها از قرار دادها بيشتربراى استخدام استفاده مي کنند. درانجام بعضي از امور از قبيل پيمانکاران مزايده و مناقصه ، اجاره يا خريد محلي ، توليد و توضيح مواد يا انجام امور خدماتي نيز از قرار دادها استفاده مي شود.

رعايت اصول و قواعد زبان فارسي به هنگام تلفيق کلمات جمله نويسي و نوشتن متنهاي گوناگون الزامي است. چگونگي استفاده از دستور زبان فارسي و به کار بستن اصول آن نياز به آگاهي و بينش نويسنده دارد تا درکنار تمرين و تلاش دايمي به خوبي در جهت به وجود آوردن آثاري بديع از آن بهره جويد.

ب- نامه های اداری از نظر گاه سطوح ارتباطی:

نامه های اداری از نظرگاه سطوح ارتباطی، در سازمان ها و ادارات اعم از بخش دولتی ویا خصوصی به دو گروه عمده، نامه های داخلی و نامه های خارجی تقسیم می گردد.

1- نامه های درون‌سازمانی

نامه های داخلی به مکاتبات اطلاق می گردند که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت می گیرند که اهم آن ها به این شرح است:

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

نامه بین دو واحد هم سطح:

واحدهای داخلی سازمان برای انجام امور خود نیاز به همکاری و کمک یکدیگر دارند. مثلاً اداره کل کارگزینی برای تأمین و سائل و ابزار مورد نیاز کارکنان خود از اداره کل کارپردازی برای تأمین نیروی انسانی خود نیازمند همکاری اداره کل کار گزینی است. به همین ترتیب کلیه واحدهای داخلی یک سازمان در زمینه های مختلف نیاز به همکاری یکدیگر دارند. از طرفی ممکن است وظایف یکی از واحدها ایجاب نماید که به سایر واحدهای هم سطح و حتی بالاتر مکاتباتی داشته باشد. مانند: مکاتبات امور مالی با سایر واحدها برای رسمیت بخشیدن به آن ناگزیر به مبادله نامه می باشند.

نامه از واحد بالاتر به واحد پائین تر:

واحدهای بالاتر ممکن است برای واحدهای تحت سرپرستی خود پیامی داشته باشند، مانند پیام ها و دستورهای معاون اداری و مالی برای اداره کل کارگزینی و یا اداره کل امور مالی که زیر نظر خودش می باشد. یا اینکه وظایف آنان ایجاب نماید که برای سایر واحدهای سازمان خواه در حوزه تحت سرپرستی خود ویا در حوزه های مربوط به سایر معاونت ها، به منظور ابلاغ خط مشی ها و ایجاد هماهنگی نامه هایی را ارسال دارند. به عنوان مثال می توان از بخش نامه ها و دستور العمل های اداری و مالی که به تمام واحدها توسط معاون اداری و مالی ابلاغ و ارسال می گردد، نام برد.
اغلب دستورات مقامات بالاتر برای واحدهای پائین تر در ذیل برخی از نامه های وارده به صورت پی نوشت ابلاغ و ارجاع می شود. پی نوشت (حاشیه نویسی) در حقیقت همان مطلبی است که در حاشیه نامه به وسیله مقامات بالاتر برای مقامات هم سطح و یا طبقات پائین تر نوشته می شود. گونه های متداول پی نوشت ها در سازمانهای ایران به قرار زیراست.

- پی نوشت برای بیان نظرات و یا نظر خواهی
- پی نوشت برای دستور انجام کار.

پی نوشتی که برای بیان اظهارنظر به رشته تحریر در می آید، نظریه نویسنده نسبت به موضوع نامه است که برای مقامات بالاتر جهت اخذ تصمیم و یا تصویب و یا ارائه نظر ارشادی ارسال میگردد، نام برد.

پی نوشت به عنوان دستور انجام کار معمولاً به دو صورت نوشته می شود. حالت اول به هنگامی است که نامه مسبوق به سابقه بوده و یا انجام آن طبق روال خاصی از قبل مقرر شده است. که در این صورت با ذکر جمله اقدام شود ویا طبق مقررات اقدام گردد و یا براساس رویه قبلی انجام شود، دستور اقدام داده می شود. حالت دوم برای اموری است که ابتدا به ساکن بوده و یا نیاز به تعیین خط مشی کلی دارد. که در این صورت باید نحوه انجام کار و یا نظریه به طور کامل و روشن و صریح در هامش نامه به وسیله مقام بالاتر نوشه شده وارجاع گردد.

نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر:

در بخش مربوط به ارتباطات گفته شد که ارتباط از بالای سازمان به پائین سازمان به صورت دستور برقرار می گردد. قدر مسلم دستور دهنده می خواهد از نتیجه انجام دستور خود آگاه شود در این صورت ارتباط متقابل از پایین سازمان به بالای سازمان به وسیله گزارش بر قرار می گردد. گونه دیگر از ارسال نامه به واحدهای بالاتر به هنگامی است که واحد پائین تر تقاضایی از واحد باتر داشته باشد. در این صورت تقاضای خود را با توضیح و توجیه کامل تهیه وبرای واحد بالاتر ارسال می دارد.

نامه از طرف یک کارمند برای یک واحد:

این نوع نامه ها معمولاً تقاضاهای کارمندان است که از واحد متبوع خود ویا سایر واحدها در ارتباط با کارهای شخصی و یا اداری دارند. این گونه نامه ها بسیار کم و در اغلب موارد حالت شخصی دارد. چنانچه قرار باشد بعداً به این گونه نامه استناد باید در دفتر اندیکاتور ثبت و شماره ای به آن اختصاص داده شود.

نامه از طرف یک واحد سازمانی برای کارمند:

احکام مأموریت ها، تشویق نامه ها، معمولاً نمونه هایی است، که از طرف واحدهای سازمانی برای کارمندان ارسال می شود. در برخی از موارد ممکن است که کارمند در ارتباط با مسائل استخدامی و یا احوال شخصیه و یا اعتراض به احکام صادره از طرف دادگاه های اداری و یا توبیخ نامه ها مبادرت به ارسال نامه به یک واحد سازمانی نموده باشد. در این صورت نویسنده نامه انتظار دارد که پاسخ آن را نیز دریافت دارد.

2- نامه های برون سازمانی

نامه های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می شود اطلاق می گردد. اهم آن براساس مخاطب نامه عبارتند از:

- نامه به یک واحد شناخته شده دریک سازمان یا وزارت خانه .
- 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 .

که توضیح مختصری درباره هر یک داده می شود.

نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه :

نامه در اتباط با وظایف واحدی مشخص و معین در یک وزارت خانه و یاسازمان میباشد. مثلاً ادارات کارگزینی و یا تشکیلات وزارت خانه و سازمان های دولتی مشمول قانون استخدام برای تأیید پست های سازمانی و یا استخدام جدید با واحدهای ذیربط در سازمان امور اداری و استخدامی کشور مستقیماً مکاتبه می نمایند. یا واحدهای مالی سازمان ها که با اداره کل نظارت بر اجرای بودجه و یا اداره کل اموال دولتی وزارت امور اقتصادی و دارائی ناگزیر به انجام مکاتبه می باشند در این حالت سطح سازمانی و درجه واحد مخاطب نامه مشخص بوده، بنابراین با توجه به مرتبه واحد مزبور نامه تهیه و امضاء می شود

نامه به یک وزارت خانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن:

نامه در ارتباط با وظایف سازمان و یا وزارت خانه می باید مبادله گردد. چنانچه تهیه کننده نامه اطلاعی از تشکیلات داخلی و یا نحوه تقسیم وظایف در سازمان مخاطب نداشته باشد در این صورت نامه را باید با عنوان کلی سازمان بنویسد. در این حالت به هنگام تهیه نامه ضمن رعایت انشاء خاص، ضوابط مربوط به امضاء نامه نیز باید رعایت شود. این گونه نامه ها معمولاً به دبیرخانه کل و یا دبیرخانه مادر تحویل می شود. دبیرخانه مزبور نامه را به دبیر خانه واحد مربوطه ارجاع می کند.

پاسخ نامه های مزبور ممکن است با امضاء مسئول ذیربط تهیه و ارسال شود، که در این صورت نامه از طریق دبیر خانه واحد مربوطه ارسال می شود و یا اینکه می باید با امضاء رده های بالاتر مثل معاون و یا بالاترین مقام سازمانی صادر گردد درحالت دوم نامه تهیه شده به وسیله واحد ذیربط برای امضاء و ارسال به دبیرخانه کل فرستاده می شود.

نامه به یک شخص حقیقی:

نامه به یک شخص حقیقی خارج از سازمان نوشته می شود. این نوع مکاتبات معمولاً عبارتند از ابلاغ نامه ، احضارنامه ،اخطار یا پاسخ به تقاضای شخص مزبور باشد. که در صورت با رعایت ضوابط تهیه و ارسال می شود.

نامه به یک شخص حقیقی که سمت شناخته شده ای در بخش خصوصی داشته باشد:

در برخی از موارد ایجاب می نماید که سازمان های دولتی با بخش خصوصی مکاتبه نمایند. در این گونه موارد معمولاً به بالاترین مقام سازمانی بخش خصوصی یعنی به مدیر عامل مستقیماً نامه نوشته می شود. بعضی از مدیران عامل از شهرت ویژه ای در اجتماع برخوردارند. بنابراین عنوان گیرنده نامه نام و نام خانوادگی مدیر عامل و سپس نام موسسه یا شرکت تحت سرپرستی او می باشد. امضای نامه با توجه به موقعیت اجتماعی فرد مزبور به وسیله مسئولان رده‌های مختلف انجام می شود.

در پایان این بخش نمونه‌هایی از نامه‌های اداری برای آشنایی بیشترآورده می‌شود.

چند نمونه نامه اداری

نمونه‌ی یک نامه‌ی درون سازمانی هم‌سطح:

تاریخ.....

شماره.....

پیوست.....

باسمه تعالی

از: واحد کارگزینی
به: امور پرسنلی
موضوع: ارسال اسامی کارکنان پیمانی

با سلام و احترام
به دنبال موافقت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور با استخدام رسمی ده نفر و تعیین پست سازمانی آن‌ها، خواهشمن است حداکثر ده روز پس از دریافت

نامه، اسامی کارکنان پیمانی که سال‌های خدمت آن‌ها بالای پنج سال باشد به همراه مدارک لازم به این واحد ارسال کنید تا ترتیب استخدام رسمی آن‌ها داده شود.

با

تشکر

سامان سعادت
مدیر کارگزینی

نمونه یک نامه ی درون‌سازمانی از سطح پایین به بالا

تاریخ.....
شماره.....
پیوست.....
باسمه تعالی
به: معاونت اداری و مالی
از: اداره‌ی تأسیسات
موضوع: تأمین اعتبار برای خرید وسایل گرمایشی
با سلام و احترام
با توجه به فرارسیدن فصل سرما و نیاز به تعمیر، تعویض و سرویس وسایل گرمایشی ساختمان‌های تابعه‌ی سازمان، به کمک مالی و تأمین اعتبار نیاز است. خواهشمند است دستور فرمایید امور مالی اعتبار لازم را در اختیار اداره‌ی تأسیسات قرار

دهد.
-با تشکر
رئیس اداره تأسیسات

نمونه یک نامه‌ی درون سازمانی کارمند به مدیران سطوح بالاتر

تاریخ.....

شماره.....

پیوست.....

باسمه تعالی

جناب آقای.....

رئیس محترم اداره‌ی خدمات و امور رفاهی

با سلام و احترام

به دنبال اطلاعیه‌ی آن اداره، اینجانب..... واجد شرایط و متقاضی خرید اقساطی یک دستگاه خودرو..... از طریق معرفی به بانک.....هستم. خواهشمند است دستور فرمایید با کسر اقساط آن از حقوق، این‌شخص را به بانک عامل معرفی فرمایید.

با تشکر

نمونه ی یک نامه‌ی بازدارنده

تاریخ.....

شماره.....

پیوست.....

باسمه تعالی

از: وزارت.....

به: سازمان جنگل‌ها و مراتع

موضوع: پاسخ به استعلام درباره‌ی ممنوعیت فروش چوب‌های جنگلی

سلام علیکم

با احترام، بازگشت به نامه‌ی شماره..... مورخ..... درباره‌ی واگذاری بخشی از جنگل‌های..... به شرکت کاغذسازی.....

با توجه به عدم تعیین سیاست‌های واگذاری و نامشخص بودن چگونگی آن، همچنین به دلیل اهمیت موضوع، مراتب به مراجع

صلاحیت دارارجاع داده شد؛ بنابراین تا اطلاع ثانوی و تصمیم نهایی، واگذاری بخش های یادشده میسر نمی‌باشد، مستدعی است

طبق سالیان گذشته عمل شود.

با تشکر

دفتر وزیر

نمونه یک نامه‌ی درخواستی

تاریخ.....

شماره.....

پیوست.....

باسمه تعالی

رئیس محترم.....

باعرض سلام و احترام

اینجانب..... کارشناس ارشد رشته‌ی..... مایل به خدمت در آن سازمان هستم. بنابر اعلام آن سازمان در روزنامه‌های

پرشمارگان به تاریخ..... خواهشمن است دستور فرمایید درخواست بنده را بررسی و نظر خود را اعلام فرمایید.

با تشکر

مدارک پیوست:

1. تصویر دانش‌نامه‌ی کارشناسی ارشد

2. روگرفت تمامی صفحه‌های شناسنامه

3. دو قطعه عکس

نشانی: استان.....

تلفن تماس:.....

تاریخ.....

شماره.....

پیوست.....

باسمه تعالی

از: وزارت جهادکشاورزی

به: سازمان جهادکشاورزی استان.....

موضوع: چگونگی پرداخت وام به کشاورزان برنج‌کار

با سلام و احترام

به منظور حمایت از کشاورزان برنج‌کار، تعادل قیمت برنج، پیش‌گیری از ضرر و زیان‌های احتمالی و با توجه به توافق به‌عمل آمده با

بانک کشاورزی در چارچوب سیاست‌های حمایتی دولت خدمت‌گزار به استناد مصوبه‌ی هیئت دولت و ابلاغ ان به نهادهای ذیربط به

شماره‌ی..... بدین‌وسیله از ان سازمان خواهشمند است با توجه به دستورالعمل اجرایی، فهرست اسامی کشاورزان برنج‌کار واجدشرایط را تا تاریخ..... به این وزارت ارسال کنید.بدیهی است پس از مدت تعیین شده به هیچ‌گونه درخواستی پاسخ داده نمی‌شود.

شرایط وام‌گیرندگان:

1. ارائه صورت فروش برنج به تعاونی‌های هر اداره به طور متوالی به مدت سه سال

2. مقدار زیر کشت پنج هکتار به بالا

3. عدم استفاده از بانک بانکی طی یک‌سال گذشته از بانک کشاورزی

4. بازپرداخت وام‌های بانکی با ارائه رسیداز بانک برای آن دسته از کشاورزانی که در سال‌های گذشته وام گرفته‌اند.

با تشکر

دفتر وزیر

بخش سوم

آیین نگارش

مهارت نگارش

نویسندگی علاوه بر اینکه ذوق و استعداد ذاتی طلب می کند، نیاز به کسب مهارت دارد که از طریق تمرین و تکرار حاصل می شود. مهارت نگارش به عنوان یک فن، با بسیار خواندن و بسیار نوشتن کسب می شود.

1. **خواندن:** ما از راه مطالعه می‌توانیم مهارت نگارش را فرا گرفته و آن را تقویت کنیم. از طریق خواندن نوشته های مختلف؛

- اول آنکه با زبان نوشتار آشنا شده و دامنه‌ی واژگانمان گسترش می‌یابد و به دستور زبان به صورت خود آگاه یا ناخود آگاه تسلط پیدا کرده و با سبک‌ها و شیوه‌های مختلف نگارش آشنا می‌شویم.
- دوم آنکه دانش و اطلاعات ما در زمینه‌ی موضوعات مورد مطالعه افزایش می‌یابد.

2.نوشتن: کسب مهارت نگارش تنها از طریق خواندن میسر نمی شود، حتی خواندن کتابهای آیین نگارش و دستور زبان به تنهایی نمی تواند به کسب مهارت نگارش منجر شود. خواندن اگر با نوشتن توام شود ما را در مسیری قرار خواهد داد که ما را به درست نوشتن و خوب نوشتن قادر خواهد ساخت. هر موضوعی که مورد علاقه ی ماست می تواند موضوع نوشته باشد. با نوشتن و مطالعه آن از دو جنبه خواهیم توانست اشکالات خود را شناسایی و برطرف کنیم.

- اول آنکه اشکالات در املای کلمات و دستور زبان را خواهیم شناخت.
ـ دوم آنکه نارسایی های نوشته ی خود را از نظر رسا بودن و کفایت منظور، متوجه شده و درصدد رفع آنها برخواهیم آمد.

رعایت نکات دستوری و اصول فنی نگارش:

هر نوشته برای اینکه بتواند با خوانندگان خود ارتباط برقرار کند، بایستی با زبان و بیانی شیوا و با رعایت اصول نگارش، تهیه شود.

اصول فنی و دستور نگارش را به طور کلی می توان چنین برشمرد:

1- ساده نویسی: نوشتن یک متن به زبان و بیانی شیوا و رسا که برای مخاطبین خود به سادگی قابل فهم و درک باشد. این هدف به طور عمومی با کاربرد لغت و واژه های آشنا و شناخته شده در قالب عبارت‌هایی که دارای معنا و مفهومی شفاف و روشن باشد، امکان‌پذیر خواهد بود.

2- در نظر گرفتن مخاطب: نویسنده همواره باید سطح سواد، دانش،سن و سال، طبقه ی اجتماعی، نیازها و دغدغه های مخاطب خود را مد نظر قرار دهد. این مطلب تکمیل کننده ی اصل ساده نویسی است، به این معنی که واژه های تخصصی بایستی با موارد پیش گفته انتخاب شود.

برای تأثیر گذاری بهتر و انتقال صحیح اطلاعات نویسنده سبک و شیوه ی مناسب را انتخاب می کند. به عنوان مثال در یک نوشته ی علمی و اداری استفاده از صنایع ادبی به خصوص ایهام و استعاره مناسب نخواهد بود. به طور کلی استفاده از صنایع ادبی تا حدی مجاز است که لطمه یا اختلالی در انتقال مفاهیم به وجود نیاورد.

در نوشته که بیشتر جنبه ی ادبی دارد مانند شعر و متون نظم و نثر، بدیهی است که کاربرد وزن ، سجع تشبیه، استعاره، و تمثیل، صنایع معنوی و لفظی نه تنها ناپسند نیست بلکه توصیه هم می شود.

3- وحدت موضوع: در سراسر یک نوشته، مطالبی که مطرح می شود، بایستی حول یک محور اصلی متمرکز باشد رعایت تناسب در موضوعهای فرعی و ربط منطقی آنها با هم به شکلی که تأیید کننده ی هم باشند محور اصلی وحدت موضوع را تشکیل می دهد.

4- رعایت اختصار و پرهیز از مقدمه چینی بی مورد: توجه به این دو موضوع باعث می شود که سخن در حد کفایت و بسندگی عرضه گردد. رعایت اختصار این است که موضوع به تمام و کمال مطرح شده باشد و هیچ نکته ی مبهم و ناگشوده ای در حوزه ی موضوع مورد بحث باقی نمانده و موضوعهای مطرح شده قابل فهم و درک باشد.

5- استفاده از واژه‌های فارسی : در این مورد شاید به یقین بتوان حد و مرزی برای کاربرد واژه های فارسی واجتناب از کاربرد واژه های بیگانه قایل شد ولی توجه به چند نکته می تواند ما را در این زمینه یاری دهد، برخی از واژه ها با توجه به تغییراتی که بر زبان وارد آمده از تداول

خارج شده و امروزه دیگر کاربردی ندارد، هرچند که کلمات فارسی اند بی‌جهت دراستفاده ی از آنها اصرار نکنیم . چه به صورت تصنعی بر استفاده ی از واژه های فارسی اصرار ورزیم وچه از واژه های بیگانه در نوشتارمان استفاده کنیم نادرست خواهد بود.در اینجا این توضیح لازم است که امروزه بسیاری از واژه ها آنچنان وارد گفتار و نوشتار ما شده که گویی شناسنامه رسمی گرفته اند. به عبارتی دیگر هر زبانی در مواجهه با کلمات وارده به زبان دیگر، با اعمال تغییرات آوایی آن را وارد حوزه خود می کند. کوتاه سخن اینکه هیچ کلمه ای نه به تجویز و نه به نهی نهادی خاص وارد یک زبان نشده و یا از آن خارج نخواهد شد. در این مورد بهترین ملاک ذایقه و سلیقه‌ی به کاربرندگان آن است.

6- کاربرد املای درست واژه ها و کاربرد صحیح علائم نشانه گذاری:

صورت صحیح نگارش واژه هارا با کمک کتاب لغت، در نوشتار به کار ببریم. از آنجایی که درگفتار علاوه بر نشانه های زبانی از نمودهای غیر زبانی از قبیل حرکات دست و صورت، تغییر حالت چهره تأکید؛ آهنگ، تن صدا و مانند آن برای بیان مفاهیم مختلف کمک گرفته می شود. در نوشتار از علایم نشانه گذاری استفاده شود.

7- استفاده از بند (پاراگراف) و در نظر گرفتن حاشیه مناسب: کوچکترین واحد سازنده ی یک نوشته حروف الفباست. ترکیب یک یا چند حرف واژه را تشکیل می دهد و از ترکیب یک یا چند واژه یک جمله یک بند پاراگراف به وجود می آید. از نظر محتوا یک پاراگراف حاوی یک فکر و اندیشه ی واحد است که بایستی در متن مشخص بشود. بدین منظور آغاز یک پاراگراف جدید بایستی در یک سطر مجزا قرار گیرد. به طور معمول هر پاراگراف با تورفتگی معادل یک کلمه‌ی پنج حرفی شروع می‌شود. در نظرگرفتن حاشیه ی کاغذ بستگی به ابعاد کاغذ و اندازه قلم مورد استفاده دارد.

شیوه ی املای فارسی:

در زمینه شیوه ی املای فارسی هنوز دستورالعمل واحد مبتنی بر موازین و معیارهای علمی، تاریخی و زبانشناختی باشد، تدوین نشده است و شیوه های ارائه شده در این زمینه، بیشتر محصول ذوق و استنباطی شخصی صاحبنظران این فن است که آن هم، در برخی از موارد، به دستورالعملها و شیوه نامه هایی کاملاً مختلف انجامیده است. با این‌همه می توان در مجموع، از آیین نامه و شیوه نامه های موجود در این زمینه، نکاتی نسبتاً مشترک و مورد اتفاق را استخراج کرد که به کار بستن آنها در درست نویسی خط و املای فارسی مفید و رهگشا باشد. کتاب «دستور خط» فرهنگستان در این زمینه بسیار مفید است. در ذیل به این نکات اشاره می شود:

1- رعایت وپیروی از یک سبک و شیوه ی واحد در یک نوشته:

از آنجایی که دستور العمل واحدی که توسط همه نهادهای فرهنگی، انتشاراتی و اداری در امر شیوه املای فارسی تایید شده باشد وجود ندارد، باید سعی کنیم در نوشته های خود حداقل از یک سبک واحد و خاص پیروی کنیم . مثلاً اگر شیوه ی سر هم نویسی (پیوسته نویسی) را در کلمات ترکیبی رعایت می کنیم، در سرتاسر نوشته خود را ملزم و مقید به این اصل بدانیم. در نتیجه توجه به چنین اصلی ، نوشته ی ما یکدست و یکنواخت خواهد بود.

2- جدا نویسی و رعایت حد استقلال دستوری واژه‌ها : در مورد واژه‌هایی که در متن در کنار هم قرار می گیرند و در واقع مستقل‌اند و نه یک واژه مرکب و باهم رابطه دستوری مانند مضاف و مضاف‌الیه یاصفت و موصوف دارند جدا از هم نوشته می شوند. مانند؛

وزارت فرهنگ، دانشسرای عالی، عرض کردن؛ زمین خوردن ، سیب سرخ ، فرمانداری کل، به عرض رساندن، دوست را، یک روز، این کار، آن کس و مانند آن.

در برخی موارد بعضی کلمات، هر چند از نظر دستوری متعلق به دو مقوله‌ی متفاوت اند و در جمله با هم رابطه دستوری دارند ولی بر اثر تکرار و کاربرد زیاد در متون مختلف معمولاً سر هم نوشته می شوند:

چرا، چسان، چقدر، آنکه، اینکه، چنانچه، چنانکه، آنچه، اینسان، آنسان، اینهمه، آنهمه، همین،همان، همچنین.
هرگز فعل ربطی " است" را با "که" موصول نباید پیوسته نوشت:
درست است که...، آن است که... و مانند آن.
جدا نویسی بعضی از واژه‌ها و پیشوندها و پسوندها:
«هیچ» به واژه بعد از خود نمی‌چسبد: هیچ‌یک، هیچ‌کدام، هیچ‌کس.
« چه» به واژه بعد از خود نمی‌چسبد: چه‌کس، چه‌چیز. موارد استثنا: چرا، چگونه، چقدر، چطور،چسان، کتابچه، ماهیچه، خوانچه، کمانچه.
« را »باید جدا از کلمه قبل از خود نوشته شود: کتاب را، چیزی را.
« که» باید جدا از کلمه قبل از خود نوشته شود: چنان‌که، آن‌که(= آن‌کسی‌که).موارد استثنا: بلکه، آنکه، اینکه.
« به » اگر حرف اضافه باشد، جدا نوشته می‌شود: به نام خدا، به سختی، منزل‌به‌منزل، به برادرت. اما اگر جز فعل باشد یا بر سر اسم بیاید و صفت بسازد چسبیده نوشته می‌شود: بروم، بنماید، بخرد، بنام، بشکوه،بنفسه، بذاته.
« بی » جدا نوشته می‌شود: بی‌دلیل، بی‌ثبات. موارد استثنا: بیهوده، بیخود، بیراه، بیچاره، بینوا، بیجا، بیکار، بیقرار، بیدل.
« می» حتما باید از بن فعل جدا نوشته شود و هرگز به فعل نمی‌چسبد: می‌رود، می‌گوید، می‌افکند.
«هم» از کلمه بعد جدا نوشته می‌شود: هم‌سنگر، هم‌مرز، هم‌مسلک، هم‌فکر. مگر در این موارد:
1.کلمه‌ای که در حکم یک کلمه‌ی ساده است: همشهری، همشیره، همدیگر، همسایه، همین، همان، همچنین، همچنان، همنشین.
2. جز دوم تک هجایی باشد: همدرس، همسنگ، همکار،همراه.
3. جز دوم با مصوت« آ » شروع شود: همایش، هماورد، هماهنگ.
« تر و ترین» جدا نوشته می‌شوند مگر در این موارد: بیشتر، کمتر، بهتر، مهتر،کهتر.
«ها» علامت جمع بهتر است جدا نوشته شود: کتاب‌ها، ایرانی‌ها.

1- حد و استقلال دستوری هر کلمه از نظر معنی و عمل دستوری آن، باید حفظ شود و هر کلمه مستقل جدا از کلمه دیگر نوشته شود.

نگاه داشتن	دانشسرای عالی	هیچ کس	صحیح
نگاهداشتن	دانشسرایعالی	هیچکس	غلط

2- حروف ربط، ضمیر و صفت شمارشی و پرسشی و تعجبی مانند: را، وی، تو، که، چه، همچنین صفت اشاره مانند این، آن، نباید به کلمات دیگر بچسبند.

آن کس	این کار	یک روز	تو را	دوست را	صحیح
آنکس	اینکار	یکروز	ترا	دوسترا	غلط

3- «چه» در کلمه هایی نظیر چرا (به معنی "برای چه" نه به معنی "چه چیز را") و چسان باید پیوسته نوشته شود:

چطور	چقدر	چسان	چرا	صحیح

چه طور	چه قدر	چه سان	چه را	غلط

4- هر گاه "چه" و "که" با آن، این، چنان و همچنان ترکیب شوند باید پیوسته نوشته شود:

. . .	آنچه	چنانچه	همچنانکه	چنانکه	آنکه	صحیح
. . .	آن چه	چنان چه	همچنان که	چنان که	آن که	غلط

5- هرگاه دو یا چند کلمه با هم ترکیب شوند و از ترکیب آنها مفهوم جدیدی حاصل شود باید سرهم نوشته شود.

نگهداری	شاهنامه	یکدیگر	پنجشنبه	بهبود	اینجانب	اینجا	صحیح
نگه داری	شاه نامه	یک دیگر	پنج شنبه	به بود	این جانب	این جا	غلط

6- وقتی پیوسته نوشتن اجزا، کلمه مرکب باعث اشتباه یا دشواری در خواندن باشد و یا خلاف عرف به نظر بیاید، کلمه ها را جدا اما نزدیک به هم می نویسیم.

عدالت پیشه	کین توز	هم منزل	صحیح
عدالتپیشه	کینتوز	همنزل	غلط

7- حرف اضافه "به" جدا از اسم و ضمیر استفاده می شود.

به مدرسه	به تهران	به خانه	صحیح
بمدرسه	بتهران	بخانه	غلط

8- پیشوندها و پسوندها متصل به کلمه نوشته می شود:

گلزار	باغبان	بیکار	همکار	همنشین	صحیح
گل زار	باغ بان	بی کار	هم کار	هم نشین	غلط

9- "می" جدا از فعل نوشته می شود

می آید	می رود	می خواند	می گوید	صحیح
میاید	میرود	میخواند	میگوید	غلط

10- "ها" علامت جمع پیوسته به کلمه نوشته می شود.

. . .	لباسها	کتابها	گلها	صحیح
. . .	لباس ها	کتاب ها	گل ها	غلط

11- الف مقصوره برخی کلمات مقصور عربی از فارسی همچنان که "الف" تلفظ می شود، نوشته هم می شود.

صحیح	اعلا	تقوا	مبتلا	شورا	مقوا	معلا
غلط	اعلی	تقوی	مبتلی	شوری	مقوی	معلی

12- "همزه" و "ی":

صحیح	بوییدن	چایی	نایین	پایین	. . .
غلط	بوئیدن	چائی	نائین	پائین	. . .

13- تنوین مختص کلمات عربی است در کلمات فارسی کاربرد ندارد:

صحیح	بناچار	زبانی	گاهی	تلفنی	. . .
غلط	ناچاراً	زباناً	گاهاً	تلفناً	. . .

14- در استفاده از کلمات عربی نیز بهتر است به جای استفاده از تنوین از معادل مرکب فارسی آن استفاده شود.

صحیح	بی درنگ	به تحقیق	به تدریج	به عمد	به تلویح	به خصوص
غلط	فوراً	تحقیقاً	تدریجاً	عمداً	تلویحاً	خصوصاً

15- حمزه ساکن آخر کلمات محدود در نگارش فارسی حذف می شود: ابتدا (ابتداء) – املا (املاء) و . . .

3- پیوسته و سر هم نوشتن اجزای عبارتهای ترکیبی:

دو یا چند کلمه که با هم ترکیب شده و کلمه ای تازه بامفهوم و معنای جدید و مستقل ، غیر از اجزای ترکیب شونده‌شان به‌وجود آورده‌اند پیوسته نوشته می‌شوند. مانند:

کتابخانه، گلاب، پنجشنبه،شاهنامه، دانشکده صاحبدل، پیشرو، همراه، خوشدل، خوشنام، هروز، ایرانشهر.

- سرهم نوشتن و پیوسته نوشتن وندها: پیشوند، پسوند و میانوند به کلمه ای که با آن ترکیب می گردد پیوسته نوشته می شوند. مانند:
- همنشین، بیدل،بینابین ، دمادم، بیکار، بیقرار، باغبان، دانشمند، ثروتمند، گلزار، کشتزار، کارمند، بخرد، بنام (معنای مشهور)،نگهبان، آهنگر.
- در صورتی که حرف آخر جزء اول از حروفی باشد که به حرف بعدی خود نمی چسبد، این دو جزء را بدون فاصله و نزدیک به هم می نویسیم:
سفید بخت ، شهربانو، مهربانو، نوآموز، برگشت، خود خواه، دردسر کارگر، آموزگار.

4- سهولت در خواندن ،نوشتن و توجه به خوشنما بودن و زیبایی واژهای مرکب:هرگاه سرهم نویسی دو واژه که با هم ترکیب می شوند باعث دشواری در خواندن یا نوشتن واژه مرکب شود یا اینکه از نظر ظاهر، کلمه خوشنما نبوده و بد جلوه نماید، بهتر است آن کلمات را جدا بنویسیم. در این مورد ملاک و میزان خاصی وجود ندارد و سیلقه و ذوق جمعی فارسی زبانان ملاک است، در این صورت اجزای ترکیب را جدا از هم ولی بدون فاصله می نویسم:
هم منزل ، عدالت پیشه، ستم ستیز، بی تربیت تر، گل اندام، دانش آموز، سخن سنج، رویین تن.

- جدا نوشتن حرف اضافه‌ی (به) حرف ربط (نه... نه) ، (هم...هم) نشانه‌ی استمراری (می) و حرف اضافه (بی) به معنی بدون مانند؛
بی نام تونامه کی کنم باز.

او گذشته خود را به خاطر آورد.
در مقابل او به زانو در آمد.
نه این و نه آن، هیچکدام.
هم این و هم آن .
در واژه ها ی مرکب، هرگاه واژه ای به " های غیر ملفوظ" ختم شود وبعد ازآن یک وند یا کلمه دیگر بیاید، اجزای ترکیب، پیوسته نگارش نمی شوند، مانند؛
نامه‌ها ،گله‌ها، علاقه‌مند، نکته‌بین، خانه زاد.
برخی از ترکیبات به خاطر کثرت استعمال از این قاعده پیروی نکرده و "و" حذف می شود، مانند:
زندگی، بندگی، آزادگان،ستارگان، پرندگان.

چند نکته در باره‌ی کلمه ها و ترکیب های زبان عربی که وارد زبان فارسی شده:

در مورد واژه های دخیل به زبان فارسی، همانگونه که در مباحث قبلی آمد، بهتر است که از معادل فارسی آنها استفاده کنیم به شرط آنکه از نظر زیبایی، رسایی مفهوم خللی ایجاد نشود چرا که هیچ زبانی از این داد و ستدهای واژگانی بی نیاز نیست. اما در مورد واژگانی که به واسطه‌ی اعمال یک قاعده‌ی دستوری زبان دیگر ساخته می شوند وضع تفاوت دارد بدین معنی که برخی از کلمات، تغییراتی است که درساختار کلمات به واسطه‌ی دستور زبانی بیگانه به وجودآمده‌اند، در این صورت مجاز به کاربرد آنها نیستیم. مهترین و رایجترین این پدیده ها عبارتند از: تنوین زبان عربی و تای نشانه ی مونث در اسم و مانند آن.

- در ترکیب های متداول عربی رایج در زبان فارسی، کلمه های مستقل را جدا از هم می نویسیم مانند: عن قریب ، مع ذالک ، علی رغم، من جمله.
- اسمهای خاص ، رایج در زبان فارسی که با الف مقصوره (الف کوتاه) در میان واژه نگارش می شوند و تلفظ صدای (آ)دارند، معمولاً در فارسی به صورت زیر نگارش می شوند؛
  رحمان، اسماعیل ، اسحاق، ابراهیم،سماوات، سلمان.
  این واژه ها در ترکیب با یک کلمه دیگر معمولاً به صورت زیر نگارش می شوند. هرچند برخی از این واژه ها به صورت منفرد هم با الف نوشته می شوند، مانند:
  موسای عمران، عیسای مسیح، عیسای مریم.
  در برخی از اسمهای خاص (ا) به جای (ی)استفاده می شود:کبرا، لیلا، صغرا، هدا.
- در مورد کلمات عربی (اسمهای غیر خاص) وارد شده در زبان فارسی که صدای (آ) در پایان دارند و در زبان عربی با (ی)نگارش می شوند، در فارسی به‌صورت زیر نوشته می شوند:
  تقوا ، هوا، مقوا، شورا، بلوا، اعلا، حتا، انتها، ابتلا، قوا، دنیا.
- **تنوین ("):** تنوین مخصوص کلمات عربی و تابع قاعده ی خاص صرف و نحو زبان عربی است، از این رو اعمال و کاربرد آن در واژه های فارسی و غیر عربی مانند: ناچاراً، جاناً، زباناً، دوماً، سوماً، گاهاً، تلفناً، تلگرفاً در زبان فارسی مجاز نیست و بهتر است با کلمات هم معنی جایگزین گردند: به ناچار؛ جانی، زبانی، دوم، سوم، گاهی، تلفنی، تلگرافی.
- همچنین بهتر است کلمات عربی که دارای تنوین‌اند را بامعادل های فارسی آن تا آنجا که به شیوایی و رسایی کلام لطمه نزند، جایگزین کنیم. مانند:
  عملاً، قطعاً، عمداً،یقیناً،تحقیناً،دقیقاً بهتر است با ترکیب های زیر جایگزین شوند:
  در عمل، به‌طور قطع، در واقع، عمدی، به یقین، به سرعت، به تحقیق، به دقت.
- **[ه] نشانه مونث** : در نحو زبان عربی، اسامی دارای جنسیت می باشند. یعنی اسم در زبان عربی دارای دو نوع و گونه مونث و مذکر است. برخی دیگر با گرفتن نشانه (ه)به اسم مونث تبدیل می‌شوند. در برخی از نوشته ها تحت تأثیر زبان عربی به واژه‌هایی بر می خوریم که کاربرد آن در زبان فارسی نادرست است. کاربرد واژه های معلمه، ناجیه، شاعره، مومنه، رییسه، مریضه، و مانند آن در زبان فارسی نادرست بوده و بایستی به جای آنها از واژه های زیر استفاده کنیم:
  خانم معلم یا معلم زن، ناجی زن یا نجات غریق زن، زن شاعر و زن مومن، خانم مدیر، خانم

رئیس، زن مریض.

همزه :در پایان واژه‌های عربی مانند: ابتداء،انتهاء، املاء، انشاء، صحراء، اقتضاء،شیء،.
در صورتی که حذف همزه ی پایانی، باعث عوضی گرفته شدن آن به جای کلمه ی دیگر شود نباید آن را حذف کنیم؛ جزء/ جزء سوم/ سو.
بهتر است همزه را میان کلمات با "ی" – تا جایی که به زیبایی کلمه لطمه نخورده و اشکال در خواندن و نوشتن ایجاد نکند. جایگزین کنیم مانند: آیینه ، پاییز، آیین.
کلماتی که در پایان "های" غیر ملفوظ دارند، هرگاه با کلمه ی بعدی به صورت ترکیب اضافی یا وصفی در آیند، مانند کلمات ختم شده به (ا) بهتر است با اضافه کردن(ی)بدون فاصله، در وسط دو کلمه همچنان که در تلفظ این صدا مشاهده می شود، نگارش شوند:
نامه های باستان ، خانه ی بزرگ ، هفته اول، دسته ی آواز خوان، نوشته ی جالب.
در این مورد (های غیر ملفوظ) شیوه ی نگارش دیگری هم رواج دارد که نمی توان گفت نادرست است: نامۀ باستان، خانۀ بزرگ، هفتۀ اول ، دستۀ آوازخوان، نوشتۀ جالب.

(ا)در فعل (است)و صورت های صرف شده آن در چند مورد حذف می شود:
هرگاه کلمه قبل از فعل است ، در پایان صدای (آ)و صدای (او)داشته باشد، مانند: دانا،تواناست.او دانشجوست. بیناست. نیکوست.
(ا)در فعل (است) و ترکیبات آن، بعد از کلماتی که در پایان صدای "ای" دارند، هرچند در گفتار تلفظ نشوند، حذف نمی شوند: دانایی، توانایی است. طعم زندگی،شادی است.

- اجزای پیشین فعل "ب ن م" همواره چسبیده به فعل نگارش می شوند:
- ببندد، ببین، برو، نبندد، نبیند، نرو، مبند، مرو، مکن.
- جزء پیشین "می" برای نشان دادن استمرار یا تکرار فعل همواره جدا از صورت صرف شده و بدون فاصله به کار برده می شود: می روم، می گفتم، می خواهم بروم و مانند آن.

- فعل «گزاردن» به معنی ادا کردن، به جا آوردن را نباید با فعل «گذاشتن» اشتباه بگیریم. در صورت‌های صرف فعل و در ترکیبات " گزار" در واژه‌های سپاسگزار، حق‌گذار، شکرگزار، نماز گزار مفهوم و معنی بجا آوردن و ادا کردن دارد.

علائم نشانه گذاری:

درگفتار، در خلال صحبت مکث کرده و یا کلماتی را با تأکید و فشار بیشتری ادا کرده، علاوه بر آواهای زبان، ازحرکات دست، صورت و چهره برای بیان مفاهیم نیز استفاده می کنیم. همچنین با تغییر آهنگ ولحن صدای خود مفاهیم خبری، پرسشی،تعجبی و غیره را به مخاطب خود القا می‌کنیم. این ویژگی در نوشتار به چه صورتی باید نگارش و نشان داده شود؟

حدود یک قرن است که در زبان فارسی با تأثیر از نوشته های اروپایی برای رفع این مشکل، علائم نشانه گذاری رایج و متداول گردید. این نشانه ها باعث سهولت در خواندن،ابهام زدایی از مفاهیم مورد بحث وصراحت و روشنی معنای جملات را باعث شد.

نقطه (.): نشانه ی مکث کامل بوده و آن را اغلب در موارد زیر به کار می برند:

- در پایان جمله ی خبری و انشایی، مانند:
  دیروز عملیات ساختمانی مترو مشهد آغاز شد.
  هر که بامش بیش، برفش بیشتر.
- بعد از شماره ی ردیف و یا حروف ابجد نیز حروفی که به عنوان نشانه یا علامت اختصاری به

کار رفته باشد، مانند:
1. 2. 3. 4. یا الف . ب. ج. د.
ارسطو در سال 322 ق.م. درگذشت.
ـ پس از نقل قول غیرمستقیم یا جمله‌های پرسشی غیرمستقیم.
خبرنگار از رئیس جمهور سؤال کرد که سفرش چند روز به طول می‌انجامد.

ویرگول(،): ویرگول، کاما یا درنگ نما نشانه ی مکثی کوتاه و پیوند دو طرف جمله با هم.آن را اغلب در موارد زیر به کار می برند:

در بین عبارات و جمله های غیر مستقلی که با هم در حکم یک جمله کامل باشد(میان دو جمله پایه و پیرو) مانند:

بخشش لازم نیست، اعدامش کنید!
اگر شب‌ها همه قدر بودی، شب قدر بی‌قدر بودی.
آن را که پاک است، از محاسبه چه باک است.
- برای جدا کردن عطف بیان، بدل، جملات و عبارتهای توضیحی و توصیفی، عبارتهای دعایی و جملات معترضه مانند:
فردوسی، شاعر حماسه سرای ایران، در قرن چهارم می زیست.
امیر مسعود، رضی الله عنه، از هرات قصد بلخ کرد.
دی، که پایش شکسته باد، برفت؛ گل، که عمرش دراز باد، آمد.
همه دانشجویان،جز آرش، در امتحان شرکت کردند.
احمدی، رئیس کتابخانه، از سفر بازگشت.
در این مورد، به جای دو ویرگول می توان از خط تیره یا پرانتز استفاده کرد.
ـ در موردی که چند کلمه دارای اسناد واحدی باشند، برای جلوگیری از تکرار حرف عطف "و"، مانند:
علی،حسن واحمد پسران بویه دیلمی بودند.
تقوا، درستی، پاکدامنی، امانتداری و راز داری سرلوحه ی کار ماست.
رنگهای قرمز، سبز، بنفش رنگ‌های شادی هستند.
- برای جدا کردن بخشهای مختلف یک نشانی، مأخذ یا مرجع، مانند:
تهران، خیابان دکتر علی شریعتی،کوچه اقاقیا، شماره 70.
احمدی گیوی؛دکتر حسن،دکتر اسماعیل حاکمی ودیگران زبان و نگارش فارسی تهران انتشارات سمت، 1374.
ـ برای پیشگیری از اشتباه در خواندن جمله،یعنی در جایی که ممکن است خواننده، کلمات را با کسره‌ی اضافه بخواند، مانند؛
استاد، غلامحسین یوسفی را ادیبی برجسته معرفی کرد.
پس از این اقدامات قانونی، مجلس بررسی دو لایحه دیگر را در این حوزه ضروری دانست.
لازم به ذکر است که با وجود واو عطف "و" و یا کلماتی از قبیل "اما"، "ولی" ، " اگر"، "که" ، نیازی به ویرگول و نقطه نخواهد بود.

نقطه ویرگول(؛): نشانه ی مکث و درنگی است طولانی‌تر از ویرگول و کوتاه‌تر از نقطه و آن را اغلب در موارد زیر به کار می برند:
- برای جدا کردن جمله ها و عبارتهای متعدد یک کلام طولانی که به ظاهر مستقل اما در معنی به یکدیگر وابسته و مربوط باشند؛ اما معنای جمله قبلی به خودی خود نیز کامل باشد و جملات پیرو که توضیح دهنده‌ی علت، چگونگی و ... باشد، مانند:
*این مذاکرات اگر به همین ترتیب ادامه یابد، به نتیجه نخواهد رسید؛ اگر هم با واکنش کشورهای حوزه خلیج‌فارس روبه‌رو شود، ممکن است به ایجاد تنش‌های دراز مدت میان دو طرف منجر شود.

*احمق را ستایش خوش آید؛ چون لاشه که در کعبش دمی، فربه نماید.
*حجم کارم امروز بیشتر از هر روز دیگر بود؛ به طوری که مجبور شدم تا دیر وقت بیدار بمانم.
ـ هنگام برشمردن و تفکیک اجزای مختلف وابسته به یک حکم کلی به شکل فهرست و دسته بندی:
*اهداف ما در درست‌نویسی عبارتند از:
الف ـ رعایت صورت درست کلمات؛
ب ـ ارائه شکل بهتر از نوشته‌ها؛
پ ـ سرعت بخشیدن در کارها.
ـ در جمله‌های مرکب و قبل از کلمه‌های توضیحی(مثال: یعنی، مانند، مثلا، زیرا، بنابراین و ...)

*ایران تاریخ پر فراز و نشیبی داشته است؛ برای نمونه دوره‌ی مغول را مطالعه کنید.

*مثل « با یک گل بهار نمی‌شود»؛ یعنی این‌که با یک مورد نمی‌توان حکم کلی کرد.

دو نقطه (:): این نشانه مفهوم "یعنی و معادل" را داشته و برای شرح، برشمردن و توضیح بیشتر مطالب کاربرد دارد و آن را اغلب در موارد زیر به کار می برند:
- پیش از نقل قول مستقیم ؛ مانند:
*استاد از دانشجو پرسید : آیا کتاب را خوانده ای؟
*سعدی می گوید: "هرکه سخن نسنجد، ازجوابش برنجد"

- توضیحات در مورد یک جمله، کلمه، یا عبارت و نیز نشان دادن ساعت کار، ساعت حرکت، تاریخ، آدرس و مانند آن:
*آن سال برای من سال خوبی بود: در آزمون سراسری دانشگاه پذیرفته شدم .
هگمتانه: همدان کامپیوتر: رایانه اصرار: پافشاری 5:12(ساعت پنج و دوازده دقیقه)
محقق: م. معین ساعت کار: 6-4 تاریخ: 1/2/1388
- بعد از عبارت‌هایی مانند:
مثال: عبارتند از: به ترتیب زیر: بدین شرح: ازاین قرار:

گیومه " " یا « » یا«»:برای برجسته نشان دادن و نشاندار کردن یک متن، جمله، عبارت، کلمه یا یک حرف خاص و نیز عبارت نقل قول مستقیم، مانند:

*لقمان را گفتند: ادب از که آموختی گفت: "از بی ادبان!"
ـ عنوان مقاله در ارجاعات کتابشناختی داخل گیومه قرار می‌گیرد.
*ذوالفقاری، حسن،« آسیب‌شناسی زبان مطبوعات»، فصلنامه‌ی مطالعات ملی، ش32، س6، صص:9-27.
برای برجسته نمودن و نشاندار کردن، علاوه بر گیومه_ که شکلهای گوناگون دارد_ از ترفندهای دیگری چون زیر خط دار کردن (underline)، مورب نوشتن (en italic)، رنگی نوشتن و تغییر ضخامت و نوع قلم می‌توان استفاده کرد.

نشانه پرسش(؟): در انتهای جملات و عبارت‌های پرسشی مستقیم و عبارت‌هایی که از مخاطب انتظار پاسخ داریم:
*در مواجهه با مشکلات چه روشی را انتخاب می کنید؟
*کدام رنگ را می پسندید، سبز یا آبی؟
- نیز نشان دادن تردید و ابهام در مورد درستی آمار و ارقام و نیز درستی یک مطلب:

*برخی تاریخ در گذشت سنایی را سال 525 هجری (؟) ثبت کرده اند.

*تلفات این حادثه 350 نفر(؟) گزارش شده است.

- درپایان جملات پرسشی غیر مستقیم ونیز جملاتی که انتظار پاسخی از مخاطب نداریم، از علامت سوال استفاده نمی شود:
*استاد از دانشجو پرسید که آیا کتاب را خوانده است.
*همه می دانستند که در نامه چه کسی مورد خطاب است و مضمون و محتوای آن چیست.

نشانه تعجب یا نشانه عاطفی(!) : این نشانه بیان کننده‌ی حالت‌های مختلف روحی، عاطفی واحساسی از قبیل شگفتی، خطابی،استهزا و تمسخر، تحسین، نفرین، امرو نهی ، تهدید، آرزو، دعا، هشدار،تأسف و شک وتردید و مانند آن است:
*چه هوایی! *دست مریزاد! * آفرین! *مواظب باش! *پایدار باشی!
*حقا که این کتاب شایسته‌ی جایزه است!
*آقای رئیس‌جمهور! حاضران گرامی!
*به دره نزدیک می‌شوید! *زهی خیال باطل!

خط فاصله(ــ): برای جدا کردن عبارت‌های توضیحی ، بدل و جملات معترضه از کلام اصلی، نیز نشان دادن فاصله زمانی و مکانی، پیوستن برخی عبارت‌های ترکیبی و بعد از شماره ی ردیف اعداد و حروف، مانند:
*بوستان سعدی- که دارای 10 باب است – در سال 655 هجری سروده شده است.
ــ برای نشان دادن حد فاصل دو عدد یا دو مسیر: * ساعت 4-6 *قطار تهران ــ مشهد ــ برای جداکردن دوکلمه که دوجنبه مختلف از یک منظور را نشان می‌دهد: *روزنامه اجتماعی – فرهنگی

سه نقطه (...)یا **نشانه‌ی تعلیق** : برای نشان دادن کلمه، جمله، پاراگراف یا بخشی از نوشته که حذف شده است. محل قرار گرفتن سه نقطه نشان دهنده ی میزان و موقعیت بخش حذف شده است:
* ... به این دلیل بود که از ادامه ی راه منصرف شدم.
*گلهای رز، شب بو، همیشه بهار و... در بهار شکوفا می شوند.
ــ برای نشان دادن ادامه مطلب و به جای عبارت‌هایی چون: وغیره، مانند این‌ها و از این قبیل:
*گزارش انواعی دارد: خبری، فرهنگی، اجتماعی و ...

پرانتز ( )یا کمانک: برای معنی کردن، تبیین، توضیح و ارایه اطلاعات بیشتر در مورد یک کلمه یا جمله:
*شاهکار فردوسی (شاهنامه) شهرت جهانی دارد.
*بلدیه (شهرداری) *عدلیه(دادگستری)
ــ افزودن مطلبی خارج از فحوای طبیعی کلام به متن:
*به زعم برنامه‌سازان زیرنویس کردن لفظ استاد دانشگاه یا کارشناس در گزارش‌های تلویزیونی (هیچ‌وقت نمی‌نویسند کدام دانشگاه، کدام رشته) برای ضمانت دادن به بینندگان کافی است.
ــ آوردن معنا یا معادل کلمات و عبارات:
*این سازمان باید مسئله‌ی سنخ‌شناسی(تیپولوژی) انجمن‌های خصوصی و تخصصی(NGO)را روشن کند.

ـ ذکر منبع مطلبی که در متن آمده است(ارجاع درون متنی):
*حجم تصدی‌های اجتماعی، فرهنگی، تولیدی و خدماتی دستگاه‌های اجرایی در سال 1384 در مقایسه با سال 1383 دست‌کم 3 درصد کاهش می‌یابد(بند 3 ماده 145).
ـ برای نشان دادن تاریخ تولد یا وفات:
*صائب تبریزی(1086-986 هـ . ق.) شاعر برجسته‌ی سبک هندی است.

خط مورب، ممیز(/) نشانه جداسازی:
ـ به جای «یا» و «واو» عطف یا معادل دو کلمه که حکم واحد دارند:
*دگمه / دکمه / تکمه از کلمات چند املایی هستند.
ـ برای جدا کردن روز، ماه و سال، همچنین برای جدا کردن تاریخ‌های معادل:
*27/7/1394 *سال 1357 هـ . ش. / 1988 م در تاریخ معاصر، سال سرنوشت‌سازی بود.

جمله و جمله بندي

جمله عبارت است از يك كلمه يا مجموع چند كلمه كه بر روي هم پيام كاملي را از گوينده به شنونده يا از نويسنده به خواننده برساند. مانند:

سرزمين ايران در منطقه خاور ميانه قرار دارد يا رفتم. آمدم.

جمله واحدگفتار است كه از حروف و كلماتي كه در مجموع حاوي افكار و انديشه ها و مقاصد نويسنده مي باشد. تشكيل مي شود.

جمله داراي اركان و اجزايي است كه عبارتند از:

فاعل و فعل (اركان جمله)

در جمله به ازاي هر فاعلي فعلي وبلعكس به ازاي هر فعلي فاعلي وجود دارد . بدين ترتيب مي توان با توجه به تعداد افعال در يك متن، تعداد جمله ها رامشخص نمود.

مفعول و وابسته هاي ديگر(اجزاي جمله)

مفعول و ديگر كلماتي كه درجمله قبل يا بعد از مفعول قرار مي گيرند و فاعل ويا فعل نمي باشند. اصطلاحاً اجزاي جمله نام دارند.به طور كلي در زبان فارسي ،ا صل بر اين است كه ابتدا فاعل و بعد اجزاي جلمه و درآخر هم فعل قرار بگيرد:

فاعل + مفعول + وابسته مفعول (متمم) + فعل

انواع جمله از نظر معني :

جمله از نظر معني به چهار گروه تقسيم مي گردد.

جمله خبري: در اين گونه جمله ها از قوع يا عدم وقوع كار يا حالتي را خبر مي دهيم : " هوا چندان گرم نيست"

جمله پرسشي: در اين جلمه ها، پرسشي به منظور كسب خبر به عمل مي آيد : آيا از درستان راضي هستيد؟

جمله امري- در جمله هاي امري ، جهت انجام گرفتن يا نگرفتن كاري يا پذيرفتن و نپذيرفتن صفت يا حالتي فرماني داده مي شود:

" شما فردا استراحت كن"

جمله تعجبي يا عاطفي : در اين جمله ها گوينده حالت عاطفي خود را مانند شگفتي ، اندوه و شادي نسبت به خبري يا رويدادي باين مي كند. " چه هواي خوبي!"

مهمترين نكات در خور اين مبحث كه درنگارش زبان فارسي بايد رعايت نمود، عبارتست از:

مطابقت فعل با فاعل.

حذف فعل.

رعايت قاعده افعال وصفي.

رعايت قواعد جمع در فارسي و عربي.

ساده نويسي، كوتاه نويسي.

نشانه گذاري.

مطابقت فعل با فاعل

در زبان فارسي فعل و فاعل ازنظر مفرد يا جمع بودن بايد باهم منطبق باشند يعني اگر فاعل مفرد باشد. فعل نيز مفرد آورده شود و اگر فاعل جاندار باشد اما اگر فاعل جاندار نباشد ضمن اينكه احتياجي به تطابق نخواهد داشت بهتر است اين مورد رعايت شود.

(نمونه ي اول: اگر فاعل جاندار باشد)

هر جانوري حق زندگي دارد(مفرد)

همه جانوران حق حيات دارند. (جمع)

(نمونه دوم اگر فاعل جاندار نباشد)

از هر طرف خبرهاي خوش ميرسد(جمع و مفرد)

سنگها از بالاي كوه فرو مي ريزند(جمع و مفرد)

لازم به ذكر است كه در جمله، فعل با فاعل خود در ارتباط مي باشد و جمع يا مفرد بودن مفعول در آن اثري ندارد.

مانند:علي كتابها را ديد (جمع بودن مفعول)

حذف فعل

در زبان فارسي رسم بر اين است كه بعضي افعال را به قرينه (لفظي يا معنوي) حذف مي نمايد. قرينه لفظي بيش از قرينه معنوي در حذف فعل كاربرد دارد.

مثال' توانگري به هنر است ، نه به مال و بزرگي به عقل است نه به سال" در جمله بالا حذف فعل به قرينه لفظي صورت گرفته است.

حذف فعل به قرينه لفظي:

اگر در چند جمله پياپي از افعال يكسان و هم جنس استفاده شود، معمولاً تنها يك فعل (فعل جمله آخر) را مي آورند و بقيه را به قرينه حذف مي كنند. مانند:

به جاي :

آقاي احمدي كارمندي پر تحرك (مي باشد) و به عكس آقاي ابراهيمي كم تحرك مي باشد.

می‌نویسیم:

آقاي احمدي كارمندي پرتحرك و برعكس آقاي ابراهيمي كم تحرك مي باشند.

به جاي:

دوستان دوستي مي كنند و دشمنان دشمني (مي‌كنند)

می‌نویسیم:

دوستان دوستي مي كنند و دشمنان دشمني.

حذف فعل به قرينه معنوي:

اگر شرايط جمله اجازه بدهد مي توان با توجه به معني جمله و متأثر از آگاهي‌هاي قبلي، مبادرت به حذف فعل در جمله نمود.

به عنوان نمونه مي توان از خوش‌وبش ها و تعارفاتي كه در ميان ايرانيان كم نيست نام برد:

سلام (سلام بر تو باد)

خدا نگهدار (خدا نگهدار تو باد)

به طور كلي مي‌توان گفت:

حذف فعل تنها در دو صورت جايز است.

اول اينكه : قرينه فعلها وجود داشته باشد.

دوم اينكه : همه يكسان و هم جنس و يكي باشد.

بنابراين نمي توان نوشت:

ديروز روزي سرد و امروز هم كمي سرد است و من سرما خورده ام.

بلكه بايد نوشت:

ديروز روزي سرد بود و امروز هم كمي سرد است و من سرما خورده ام.

ناگفته نماند كه حذف كلمه به قرينه ، منحصر به فعل نمي باشد. بلكه مي توان ديگر اجزاي جمله را مانند فاعل و .... حذف نمود. در اين حالت معمولاً فاعل در جمله اول ذكر مي شود و در بقيه جمله ها به قرينه حذف مي گردد.

مثال: استاد از در وارد شد. درس را شروع كرد و تا پايان ساعات كلاس، درس داد و پرسش كرد و پاسخ گفت.

اگر در نوشته اي از فعل وصفي استفاده شود در صورتي كه فاعل فعل‌هاي متن يكي باشد، نبايد پس از آن فعل از حروف ربط مانند" و" استفاده شود و چنانچه فاعل فعلها يكي نباشد نمي توان فعل نخستين را به صورت وصفي به‌كار برد.

به نمونه‌هاي زير توجه نماييد:

(در حالتي كه فاعلها يك باشد): علي پدرش را ديده به او گفت ..."

(در حالتي كه فاعلها يكي نباشد): علي وارد اتاق پدر شد. پدر به او گفت...."

" علي آمده و نشسته و به استراحت پرداخته"

در زبان فارسي تنها دو نشانه براي جمع بستن اسم وجود دارد، "ها" و "ان"

امروزه از نشانه " ها" كه عام تر مي باشد، بيشتر استفاده مي گردد و اسمهاي فارسي بيشتر با آن جمع بسته مي شود.

مثال مردها ، زنها ، دندانها، درختها، گلها، ميزها، مژه ها و....

در گذشته از نشانه "ان" بيشتر براي جانداران استفاده مي شد كه امروزه نيز استفاده مي گردد. اما كاربرد آن كمتر شده است.

مثال : مردان ، زنان ، شبان (شب + ان) ، روزان (روز+ ان)

نشانه جمع بیشتر به اسم اختصاص دارد، مانند: دانشمندان ، بزرگان .... اما گاه ممکن است با ضمایر و صفتها و .... نیز بیاید مانند:

اینها، آنان، زشتها، سفیدها و....

نشانه هاي جمع عربي عبارتند از:

"ات" "ین" "ون" و صور گوناگون جمع مکسر(که داراي ضوابط خاص خود مي باشد)

"ات" علامت جمع مونث سالم است مانند:

تصادفات اتفاقات ، انتخابات، اطلاعات، امتحانات

" ین" علامت جمع مذکر سالم است مانند:

مسلمین ، مومنین ، مدرسین، مخدومین، مخربین

"ون" علامت جمع مذکر سالم است مانند:

مسلمون ، روحانیون، حواریون انقلابیون

متنی که با اصول ساده نویسي نوشته شود و از عبارت پردازي و پرگویي به دور باشد، بي درنگ خواننده را به خود جذب مي کند. البته این بدان معني نیست که براي جذب بیشتر مشتري برای متاع خود، از لغات پست و پیش پا افتاده نارسا، نازیبا وبه قولي عوام پسند استفاده نمود.

منظور از ساده نویسي به کار بردن کلمات عاریه، عبارات بازاري و عوام پسند نیست. بلکه مراد فارسي نویسي به معناي واقعي زبان فارسي نویسي است.

باید توجه داشت از آنچه در بالا آمد منظور این نیست که برای دور شدن از عوام زدگي در نگارش ، باید مصنوع وفني نوشت و از کلمات و جملاتي نامانوس، نازیبا و گاه مخلوطي از زبان‌هاي بیگانه سود جست و به عنوان ساخت کلمات جدید از ترکیبات ناهماهنگ و ناهمگون اما به ظاهر پیشرو استفاده نمود.

در همه زبان‌هاي معروف دنیا، کلام فصیح عبارتي است که درآن با کمترین الفاظ، معني ومقصود را صریح و روشن بیان کرده باشند. مي گویند زبان لاتین (لاتیني)، فصیح ترین زبان دنیا بوده است(مي باشد) زیرا در آن مي‌توان مقصود را به کوتاه‌ترین عبارت بیان کرد.

متاسفانه نویسندگان چند قرن اخیر ما خلاف این روش را درپیش گرفته و گمان کرده‌اند هرچه عبارات را طولانی‌تر کنند، فصیح تر است.نمونه این فصاحت عجیب در نامه هاي اداري و مقالات روزنامه ها بسیار دیده مي شود. از آن جمله:

- به مورد اجرا گزاردن به جاي کردن(انجام دادن)

- اقدام مقتضي به عمل آوردن به جاي اقدام لازم انجام دادن

- مورد تعقيب قرار دادن به جاي دنبال كردن

- اطلاع حاصل نمودن به جاي دريافتن

- خريداري كردن به جاي خريدن

- حضور به هم رسانيدن به جاي حاضر شدن

ويژگيهاي يك نوشته خوب

- ساده نويسي
- رعايت عفت قلم و پاكي فكر
- وحدت موضوع
- استفاده صحيح و بجا از صنايع ادبي
- چگونگي نقل سخنان گوناگون
- رعايت اختصار و گزيده گويي
- آوردن مقدمه و موخره
- عدم استفاده از واژگان بيگانه
- املاي صحيح كلمات و خوانا نويسي
- رعايت نكات دستوري و قواعد نشانه گذاري
- رعات نظم و نظافت نوشته و تقسيم آن به بندها و بخش‌هاي گوناگون (پاراگراف بندی)
- توجه به خواننده (مخاطب)

ساده‌نویسی نامه‌های اداری

1. از جمله‌های کوتاه استفاده کنیم.

2. تقسیم جمله‌ی بلند به چند جمله‌ی کوتاه.

3. نیاوردن دو فعل پشت سرهم.

4. پاراگراف‌ها را کوتاه کنیم.

5. ار ابهام، کلی‌گویی و پیچیده‌نویسی پرهیز کنیم.

6. در انتخاب واژگان و تعابیر و اصطلاحات دقت کنیم.

7. حذف عبارت‌ها و کلمات زائدکوتاه کردن عبارت‌ها و کلمات و ترکیبات بلند.

برخی از فعل‌ها، عبارات، حرف اضافه‌های مرکب و طولانی و کوتاه شده‌ی آن‌ها:

عبارت بلندکوتاه شده	

ابراز تشکرکردن	تشکر کردن	
اتخاذکردن	گرفتن	
ارسال کردن	فرستادن	
ازسوی	از	
از طریق	با	
اطلاع حاصل کردن فهمیدن/دریافتن		
بازدید به عمل آوردن	بازدید کردن	
به خود اختصاص دادن	گرفتن	
به رشته تحریرکشیدن	نوشتن	
به مورد اجرا گذاشتن کردن	اجرا	
به عمل آوردن کردن/شدن		
به منظور	برای	
پشت سر گذاشتن گذراندن		
حضور به هم رسانیدن شدن	حاضر	
خریداری کردن	خریدن	
دارای..... است	دارد	
در جریان قرار دادن	اطلاع دادن	
در معرض فروش قراردادن	فروختن	
درخصوص	درباره‌ی	
سعی در .... دارد	می‌کوشد	
مورد استفاده قرار دادن کردن/ شدن	استفاده	
مورد تصویب قراردادن کردن	تصویب	

امروزه در نامه‌های اداری به دلیل گرته‌برداری، فضل‌فروشی و راه یافتن ترکیب‌های عامیانه در زبان معیار تعداد زیادی از این‌گونه کاربردها دیده می‌شود. برخی از آن‌ها عبارت

اند از:

واژه/ عبارت رایجبرابر فارسی	
آتی	آینده
اختتام	پایان
اخذ	گرفتن
استحضار	اگاهی
استفسار	پرسش/ جست‌وجو
استمهال	زمان‌خواهی
استهلاک	بازپرداخت
اẓشعارمی‌دارد	به‌آگاهی می‌رساند
اعاده	بازگرداندن
اعتذار	پوزش
اẓعمال	کاربست
اقدام مقتضی اẓعمال گردد	اقدام بایسته انجام شود/ گیرد
امتنان	سپاس‌گزاری
امر به ابلاغ	دستور
امعان نظر	ژرف‌نگری
اندیکاتور	نامه‌نما
انفصال	برکناری

اهتمام کردن	کوشیدن
اوامر مقتضی	دستورهای لازم
ایاب و ذهاب	رفت و آمد/ آمد و شد
ایضا	همچنین
ایفاد	تقدیم
به نحو مقتضی	به گونه‌ی شایسته
بلامانع است	منعی ندارد
تبادل نظر	رایزنی
تشریک مساعی	هم‌فکری
تصدی	پذیرش
تماس حاصل کردن	تماس گرفتن
تمهید مقدمات	فراهم کردن زمینه‌ها
جدیدالاستخدام	تازه‌کار
حتی‌الامکان	تا جایی که می شود/ بتوان
حسب الامر	به دستور
در اسرع وقت	در کوتاه‌ترین زمان
ذیربط	وابسته
ذیلا	در زیر
راندمان	بازده
سنوات قبل	سال‌های گذشته
سهل‌الوصول	آسان‌یاب
ضیق وقت	زمان اندک
فی ما بین	بین

کان لم یکن	نادیده
فوق‌الذکر	یادشده

منابع و مآخذ

1. امیدی، مصطفی، **نامه‌نگاری اداری با رویکردی نوین**،تهران، امینان،1391.
2. امینی، سید کاظم، **آیین نگارش نامه‌نگاری اداری**، مرکز آموزش مدیریت دولتی،تهران، 1380.
3. چرمسرای جعفری، احمد، **شیوه‌های نگارش و نامه‌نگاری اداری**، افق دانش،1390.
4. **دستورالعمل نامه‌نگاری اداری**، سازمان امور اداری و استخدامی،تهران،1355.
5. ذوالفقاری، حسن،**فرهنگواره‌ی نامه‌نگاری**، تهران،رشدآوران،1392.
6. ذوالفقاری، حسن، **مکاتبات اداری**، نشر آموزش کشاورزی، 1382.
7. روحانی، کمال، **انواع نامه‌نگاری و نوشته‌های اداری**، آراس، 1382.
8. سخا، اسماعیل، **آیین نگارش و خلاصه‌سازی نامه‌نگاری اداری**، سلوک جوان، 1386.
9. شکری، یدالله و سارا منوچهری نائینی، **شیوه‌نامه‌ی نامه‌نگاری اداری**، نیک اندیش، 1387.
10. عزتی، ابراهیم، **گزارش‌نویسی و نامه‌نگاری اداری**، سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، نشر شهر،1389.

11. محسنی، احمد، **آیین نگارش و ویرایش نامه‌نگاری اداری**، مرندیز، 1387.
12. نجفی، ابوالحسن، **غلط ننویسیم**، تهران، نشر دانشگاهی،1375.