

آیین نگارش مکاتبات اداری و اصول گزارش نویسی

Business Letter & Report Writing



مدرس: دکتر کامران صحت

[Dr. Kamran Sehat](#)

Mobile: 0912 100 8545 | Info@SehatLearning.ir

www.SehatLearning.ir

Without Learning, No Success!



دکتر کامران صحت متولد ۲۴ خردادماه سال ۱۳۵۳ دارای مدرک دکترای DBA گرایش بازاریابی از انگلستان می باشد. عمده فعالیت های اجرایی وی آموزش و مشاوره در زمینه های مرتبط با مباحث بازاریابی، تبلیغات، فروش و خدمات پس از فروش می باشد. همچنین مباحث پیشرفته ارتباطات نیز از جمله زمینه های آموزشی او می باشد. دکتر کامران صحت در سال ۱۳۸۲ مبحث پیشرفته "منشیگری مدرن" را در ایران طراحی نموده است و تاکنون هزاران منشی و مسوول دفتر تحت آموزش های پیشرفته او تعلیم دیده و در سازمان های مختلف مشغول به فعالیت می باشند. همچنین ده ها عنوان مقاله از او در نشریات معتبر کشور به چاپ رسیده است و ده ها عنوان کتاب از او به عنوان تالیف یا ترجمه چاپ رسیده است. او دارای بیش از یکصد عنوان DVD آموزشی و CD صوتی آموزشی می باشد.

عمده مباحث قابل آموزش توسط دکتر کامران صحت عبارت است از:

بازاریابی تلفنی - بازاریابی دیجیتال - تکنیک های افزایش فروش - ارتباطات موثر - زبان بدن - تکنیک های نفوذ در دیگران با NLP - مهندسی فروش - بازاریابی شبکه ای - فروش و فروشندگی حرفه ای - تکنیک های متقاعد کردن مشتری - لباس رسمی مذاکرات فروش - تکنیک های موثر پذیرایی در مذاکرات فروش - مدیریت ارتباط با مشتریان CRM - تکنیک های موثر مذاکرات - مدیریت موثر زمان در مذاکرات بازرگانی - اصول روابط عمومی در سازمان های مدرن - مکاتبات اداری و تجاری به زبان انگلیسی - اصول گزارش نویسی پیشرفته به زبان فارسی و انگلیسی - نگارش ایمیل موثر - نگارش متن ها و نامه های بازاریابی و فروش - آیین نگارش مکاتبات اداری - اصول روش های بایگانی اسناد و مدارک فروش - منشیگری مدرن - مسوول دفتر موثر - اصول تبلیغات نوین در ایران و ده ها عنوان آموزشی دیگر

عمده شرکت هایی که از خدمات آموزشی و مشاوره ای دکتر کامران صحت استفاده نموده اند عبارتند از:

بانک ملت - بانک مسکن - ایران خودرو - سایپا - مرسدس بنز ایران - هاکوپیان - زیراکس - دانشگاه آب و برق وزارت نیرو (شهید عباسپور) - مرکز آموزش بازرگانی - انستیتو ایزایران - بورس اوراق بهادار - دخانیات - استیل البرز - داده ورزان هامون - مبلمان اداری ماندگار - مرکز تحقیقات و آموزش وزارت نیرو - نیروگاه کازرون - مناطق نفتخیز جنوب - نفت مناطق مرکزی ایران - شرکت پخش فرآورده های نفتی - شرکت پالایش و پخش فرآورده های نفتی - نفت و گاز گچساران - گروه ملی فولاد - آب و فاضلاب استان تهران - ارتباطات سیار (همراه اول) - سازمان ثبت احوال - ال جی - فروشگاه های زنجیره ای رفاه و ده ها شرکت معتبر دیگر

نامه های موثرتری به مشتریان خود بنویسید.

فروش یخچال به اسکیمو

Without Learning No Success®



بازوهای نوین دکتر کامران صحت دارای مدرک دکترای بازاریابی از انگلستان هستند و در این روز نمایانند. روشی نو، اثری چند برابر! به راحتی می توان از رقبای پیشی گرفت. کمر بندگان را ببندید. لحظه ای درنگ نکنید. زمان در حال گذر است. **اهمیت صدم ثانیه را از نظر دوم مسابقه دوی صد متر بپرسید.** پس هم اکنون تماس بگیرید...

تشریحی که فقط در اسامی ایجاد می نماید به طور یقین دچار مشکل خواهد شد. (هترو فورده)



سمینار

دوره

مشاوره

CD صوتی

DVD تصویری

by 50e05.com

جهت تهیه نامه های بازاریابی و فروش خود با ما تماس بگیرید.

[Dr. Kamran Sehat](http://www.50e05.com)

Mobile: 0912 100 8545 | info@SehatLearning.ir

www.SehatLearning.ir

Without Learning, No Success!

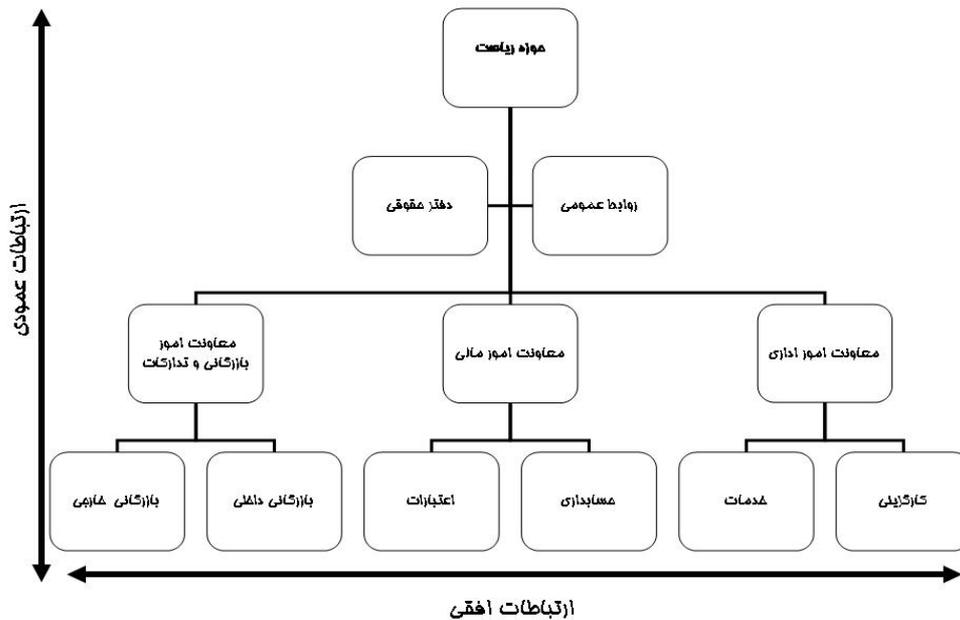
مکاتبات به عنوان یکی از ابزارهای ارتباطی جهت نقل و انتقال اطلاعات به صورت مکتوب مورد استفاده قرار می گیرد. مکاتبات را می توان از جنبه های مختلف تقسیم بندی نمود، که در آینده به آن خواهیم پرداخت ولی ارتباطات در مکاتبات نیز قابل تقسیم بندی است که می توان آن را به ارتباطات عمودی و افقی تقسیم بندی نمود. این تقسیم بندی تنها با در نظر گرفتن چارت سازمانی قابل بررسی خواهد بود.

□ ارتباطات افقی

این نوع ارتباطات بین دو واحد هم سطح در عرض سازمان برقرار می شود. همچون ارتباط واحد روابط عمومی و واحد مالی. در این نوع ارتباط می توان از واژه ارتباط داخلی نیز استفاده نمود چون این نوع ارتباطات در درون سازمان رخ می دهد ولی گونه ای دیگر از ارتباطات افقی وجود دارد که به آن ارتباطات خارجی می گویند و آن ارتباط دو واحد از دو سازمان مختلف می باشد. همچون ارتباط واحد روابط عمومی سازمان A با واحد روابط عمومی سازمان B.

□ ارتباطات عمودی

این نوع ارتباطات بین دو واحد غیر مسطح و در طول سازمان برقرار می شود. همچون ارتباط واحد مدیریت و واحد روابط عمومی. این گونه ارتباط نیز به دو دسته تقسیم می شود. هرگاه واحد مدیریت که در بالای چارت سازمانی با واحد روابط عمومی در وسط چارت سازمانی ایجاد ارتباط نماید یعنی از بالا به پایین، دستور محسوب می شود و حرکت بالعکس آن نیز یعنی ارتباط پایین به بالا گزارش محسوب می گردد. در این حالت به طور معمول طبقات پایین سازمان، جواب نامه را در قالب گزارش، به مقام بالای سازمان ارایه می نمایند. در شکل زیر موارد ارتباطات عمودی و افقی را ملاحظه بفرمایید.



□ مکاتبات طبقه بندی شده

گونه دیگری از تقسیم بندی مکاتبات، مکاتبات طبقه بندی شده و فاقد طبقه بندی می باشند. اگر متن نامه از اهمیت و حساسیت خاصی برخوردار باشد، در این گروه طبقه بندی می گردد. مکاتبات طبقه شده خود به چهار دسته بزرگ تقسیم می شوند که با توجه به مندرجات داخل نامه می تواند آنها را به صورت های زیر کلاسه بندی نمود:

- محرمانه
- خیلی محرمانه
- سری
- به کلی سری

ابعاد نامه های اداری

نامه های اداری از نظر ابعاد، در سال ۱۳۴۶ به موجب بخش نامه شماره ۴۶/۲/۳-۱۰۴۶ نخست وزیری وقت، به شرح زیر تحت استاندارد ۳۷۹ در موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران تدوین گردید و ابعاد کاغذ در دو اندازه تهیه شد:

□ قطع A4 یا ۲۹۷x۲۱۰ میلی متر: هر گاه تعداد سطرهای نامه از پنج خط بیشتر باشد از این نوع ورق استفاده می شود.

□ قطع A5 یا ۲۱۰x۱۴۸ میلی متر: هر گاه تعداد سطرهای نامه از پنج خط کمتر باشد از این نوع ورق استفاده می شود.

جهت شناخت هرچه بهتر استاندارد ۳۷۹ موسسه استاندارد می توانید به سایت www.isiri.org مراجعه نموده و شماره استاندارد مورد نظر را درج و متن کامل استاندارد را مطالعه نمایید.

اندازه های فوق از جدول استاندارد کاغذ که در زیر ملاحظه می فرمایید، اقتباس گردیده است:

نوع کاغذ	اندازه	نوع کاغذ	اندازه	نوع کاغذ	اندازه
A0	۸۴۱x۱۸۹	B0	۱۰۰۰x۱۴۱۴	C0	۹۱۷x۱۲۹۷
A1	۵۹۴x۸۱۴	B1	۷۰۷x۱۰۰۰	C1	۶۴۸x۹۱۷
A2	۴۲۰x۵۹۴	B2	۵۰۰x۷۰۷	C2	۴۵۸x۶۴۸
A3	۲۹۷x۴۲۰	B3	۳۵۳x۵۰۰	C3	۳۲۴x۴۵۸
A4	۲۱۰x۲۹۷	B4	۲۵۰x۳۵۳	C4	۲۲۹x۳۲۴
A5	۱۴۸x۲۱۰	B5	۱۷۵x۲۵۰	C5	۱۶۲x۲۲۹
A6	۱۰۵x۱۴۸			C6	۱۱۴x۱۶۲
A7	۷۴x۱۰۵			C7	۸۱x۱۱۴

ارکان نامه های اداری

هر نامه اداری از پنج قسمت زیر تشکیل گردیده است:

- سرلوحه
- عناوین
- متن
- امضا
- رونوشت

سرلوحه

سرلوحه در بالای کاغذهای اداری قرار دارد که به طور معمول شامل آرم (لوگو)، نام سازمان، تاریخ، شماره، پیوست و در برخی موارد اطلاعات سازمان از جمله: نشانی، تلفن، فکس، صندوق پستی، کد پستی، پست الکترونیکی و وب سایت اینترنتی می باشد.

برای قرارگیری نام و آرم سازمان در سرلوحه، هیچ گونه استاندارد خاصی وجود ندارد و به طور کلی، جایگاه قرارگیری آن، اختیاری است. در بخش تاریخ، شماره و پیوست، به خاطر داشته باشید که برای درج شماره نامه، از دفتر اندیکاتور استفاده می نماییم که در بخش بعدی روش های شماره گذاری و شماره کردن نامه به تفصیل ارایه خواهد شد. در محل تاریخ، ذکر تاریخ روز صدور نامه الزامی است. فراموش نکنید که تاریخ به صورت کامل ذکر گردد و از ذکر سال به صورت دو رقمی خودداری نمایید. در محل پیوست از نوشتن کلماتی همچون "دارد" خودداری کنید. در این بخش تعداد صفحات پیوست، ذکر گردد. لازم به توضیح است که در این صورت، ذکر جزئیات پیوست در متن نامه در داخل پرانتز الزامی است. در صورتی که پیوست نامه، مواردی غیر از برگه باشد نیز می بایست ذکر گردد. لازم به ذکر است در بسیاری از سازمان ها، همواره تاریخ، شماره و پیوست به صورت دست نویس نوشته می شود که در این حالت ممکن است این اطلاعات به آسانی قابل تشخیص نباشد، بنابراین پیشنهاد می گردد اطلاعات مذکور به صورت کامپیوتری همراه با متن نامه چاپ شود.

بسیاری از سازمان ها سالانه، هزینه های گزافی را صرف طراحی و چاپ سربرگ های رنگی با کیفیت بالا روی ورق خوب می نمایند. با توجه به اهمیت کاهش هزینه، در سازمان ها، هنگامی که قرار است نامه شما فقط برای مخاطب فکس شود، بهتر است نامه روی سربرگ اصلی سازمانی شما چاپ نگردد. در این حالت از نوع جدید سربرگی که فقط برای ارسال فکس به صورت تک رنگ و روی ورق با کیفیت پایین، طراحی گردیده است، استفاده شود. به خاطر داشته باشید به هیچ وجه، این نوع سربرگ را به عنوان اصل نامه برای مخاطب ارسال ننمایید. در زیر نمونه ای از سربرگ طراحی شده که فقط ویژه ارسال فکس، می باشد. در نوع سربرگ فوق، درج آرم، یا لوگوی سازمانی و نشانی لزومی ندارد. نمونه سربرگ فوق روی گزینه *Template* نرم افزار *Word* از مجموعه نرم افزارهای *Office* موجود می باشد که می توانید با انتخاب آن و ایجاد اطلاعات سازمانی در بخش مربوطه، از آن استفاده نمایید.

موضوع:	از:	به:
تاریخ:	فرستنده:	گیرنده:
شماره:	تلفن مستقیم:	تلفن مستقیم:
پوست:	نمبر:	نمبر:



Dr. Kamran Sehat

Mobile: 0912 100 8545 | Info@SehatLearning.ir

www.SehatLearning.ir

Without Learning, No Success!

عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع

عناوین نامه، شامل سه بخش می باشد:

□ عنوان گیرنده

نام و سمت سازمان یا واحد سازمانی مخاطب است که نامه خطاب به آن نوشته می شود و به طور معمول با کلمه "به" مشخص می شود.

□ عنوان فرستنده

نام و سمت سازمان یا واحد سازمانی فرستنده است که نامه از طرف آن سازمان نوشته می شود و به طور معمول با کلمه "از" مشخص می شود.

□ موضوع نامه

موضوع نامه عبارتی است کوتاه، جامع و مانع که بیان کننده موضوع و هدف اصلی از نگارش است و به طور معمول با کلمه "موضوع" مشخص می شود.

مثال:

مکاتبات داخلی:

به : اداره کل کارگزینی

از : اداره کل نظارت و پیگیری

موضوع : احکام اداری

مکاتبات خارجی:

به : وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی - اداره کل امور مالی

از : شرکت کاوش همایش

موضوع : دوره های آموزشی

بسیاری از سازمان ها از ساختارهای ارایه شده استفاده نمی نمایند و به جای آن در عنوان نامه، فقط بخش اطلاعات مخاطب یعنی "به" (نام و سمت مخاطب) را ثبت می نمایند و از ذکر کلمه "به" نیز خودداری می نمایند. استفاده از این گونه ساختارها در مکاتبات نیز بلامانع است. برای استفاده از چنین ساختارهایی به نکات زیر توجه فرمایید:

- همواره ابتدا نام مخاطب و سپس سمت سازمانی وی قید می گردد.
- قبل از نام خانم ها از عبارت "سرکار خانم " و قبل از نام آقایان از عبارت "جناب آقای" استفاده نمایید.
- ذکر مدارک تحصیلی یا علمی یا مدارج نظامی افراد در مکاتبات الزامی است.

متن نامه

متن نامه شرحی است که در خصوص موضوع یا هدف اصلی از نگارش نامه نوشته می شود. متن نامه از اهمیت ویژه ای برخوردار است چرا که مخاطب با خواندن اولین خطوط نامه شما، ممکن است از ادامه دادن به خواندن نامه منصرف شود. لزوم توجه خاص نسبت به نگارش جملات موثر در این بخش، باعث ایجاد تضمین خواندن نامه توسط مخاطب می گردد. در نگارش پاراگراف ها توجه داشته باشید که در اولین خطوط نامه، مخاطب را جذب خود و محتوای نامه نمایید. عدم استفاده از واژگان عربی، تهدید آمیز، توهین آمیز و در دسر ساز، استفاده از کلمات شیوا، ساده و روان، از ویژگی های نامه های موثر و حرفه ای محسوب می شود.

متن نامه به صورت رسمی می بایست در سه پاراگراف بیان شود. نحوه نگارش پاراگراف ها به دو صورت میسر است:

- در روش اول، جمله ابتدایی هر پاراگراف با اندکی فاصله از ابتدای سطر، شروع می شود.

.-----

.-----

- در روش دوم، جمله ابتدایی هر پاراگراف از همان ابتدای سطر، شروع می شود.

.-----

.-----

متن نامه بسته به اینکه اولین مکاتبه ما با سازمان مخاطب باشد یا مکاتبه دوم به بعد می تواند متفاوت باشد.

□ پاراگراف اول

این پاراگراف جهت مقدمه چینی و آماده سازی مخاطب جهت ایجاد ذهنیت و یا یادآوری مکاتبات قبلی نوشته می شود.

□ پاراگراف دوم

این پاراگراف جهت تبیین موضوع یا هدف اصلی از نگارش جهت انتقال اطلاعات اصلی به مخاطب نوشته می شود.

□ پاراگراف سوم

این پاراگراف جهت اختتام و نتیجه گیری ایجاد گردیده و نویسنده نامه به طور معمول با این پاراگراف، نامه را جمع بندی و نتیجه گیری می نماید

برای نگارش متن نامه نیز نکاتی وجود دارد که در اینجا به ذکر برخی از آنها می پردازیم:

- هرگز از کلمات تنوین دار و همزه دار در مکاتبات استفاده ننماید. از آنجا که این عبارات به طور کامل عربی هستند، لذا می بایست جایگزینی مناسب برای آن جستجو کرد.

بنویسیم	ننوئسیم
مسوول	مسئول
هیات	هیئت
مساله	مسئله
رییس	رئیس
در ضمن	ضمناً
پیشاپیش	قبلاً
با احترام	امتراماً

- به جای استفاده از کلمه "احتراما" که عربی است، بهترین حالت شروع نامه، ذکر عبارت "با سلام و احترام؛" است.
- در مکاتبه اول، پاراگراف اول، ابتدا خود و سازمان خود را معرفی نموده و سپس نوع آشنایی خود با سازمان مخاطب را شرح دهید.
- در مکاتبات دوم به بعد، پاراگراف اول، برای شروع نامه، از عبارات بازگشت، پیرو و عطف استفاده نمایید.

عنوان	کاربرد
بازگشت	هنگامی که نامه ای در جواب نامه سازمان مخاطب می نویسیم.
پیرو	هنگامی که نامه ای به دنبال نامه قبلی فود، به سازمان مخاطب می نویسیم.
عطف	هنگامی که نامه ای در جواب نامه سازمان مخاطب می نویسیم. هنگامی که نامه ای در جواب نامه مخاطب یا به دنبال نامه قبلی فود به سازمان مخاطب می نویسیم و دلالت به نامه سازمان ثالث می کنیم.

- با توجه به گستردگی حضور خانم ها در سازمان ها، بهتر است از استفاده واژه هایی که بوی جنسیت می دهد خودداری کنید.
- برای ذکر مبالغ، بهتر است مبالغ به صورت حروفی و معادل آن در داخل پرانتز به صورت عددی ذکر گردد.
- اعداد و مبالغ را به صورت سه رقمی با ویرگول مجزا نمایید.
- در نگارش نامه به مقام بالاتر سازمانی، همواره افعال مربوط به خود را به صورت سوم شخص مفرد و افعال مربوط به مخاطب را به سوم شخص جمع تبدیل نمایید.

بنویسیم	نویسیم
فواشمنند است	فواهشمندم
استدعا دارد	استدعا دارم
دستور فرمایند	دستور فرمایید
استمضار دارید	استمضار داری

مستمضری	مستمضرید
تقاضا داره	تقاضا دارد

- از صورت فارسی کلمات به جای عربی استفاده نمایید.

بنویسیم	نویسیم
اتاق	اطاق
باتری	باطری
تقوا	تقوی
بلیت	بلیط

واحدهای شمارش

در بسیاری از مکاتبات نیاز به استفاده از واحدهای شمارش، محسوس است. هرگاه سخن از به کارگیری واحد شمارش به میان می آید بسیاری از افراد دچار مشکلات و خطاهای عدیده ای می شوند. در زیر برخی واحدهای شمارش را برای استفاده در مکاتبات آورده ایم:

ردیف	واحد شمارش	نوع کاربرد
۱	توپ	پارچه
۲	دستگاه	ماشین آلات، رادیو، تلویزیون
۳	طاقه	پارچه هایی نظیر شال
۴	تخته	قالی و پتو
۵	رشته	اشیای نوار مانند همچون کمر بند
۶	جلد	کتاب، جزوه
۷	ملقه	اشیای مدور همچون لاستیک و فیلم
۸	نصفه	مطبوعات همچون روزنامه و مجله
۹	ثوب	لباس های دوخته شده
۱۰	جفت	وسایل زوج همچون دستکش و جوراب
۱۱	جام	شیشه و آئینه
۱۲	دست	کت و شلوار و مبل
۱۳	دانه	اشیای قابل شمارش همچون مداد
۱۴	برگ	انواع کاغذ
۱۵	شعله	اشیای نورانی همچون لامپ و شمع

گل و گیاه	دسته	۱۶
گل	سبب	۱۷
کالاهای بسته بندی شده با مقیاس معین	بار	۱۸
پند بسته از یک نوع کالا	پارتنی	۱۹
هواپیما و کشتی	فروند	۲۰
عکس و اسکناس	قطعه	۲۱
انواع پول فرد	سکه	۲۲
اشیای استوانه ای شکل	لوله	۲۳
مایعات همچون جوهر	قطره	۲۴
پک، نامه، پاکت	طغری	۲۵
یک دسته کاغذ یا مقوا به تعداد ۵۰۰ برگ	بند	۲۶
یک بسته از کالاهای سنگین همچون پارچه	عدل	۲۷
یک بسته ۱۴۴ عددی از کبریت یا بند گفش	قراصه	۲۸
شش عدد از برفی از اشیا همچون قرقره	جین	۲۹
دوازده عدد از بعضی اشیا	دوچین	۳۰
مستخرات همچون فانه و فروشگاه	باب	۳۱
پرندهگان	عدد	۳۲
فشنگ	تیر	۳۳
انواع اسلحه سرد و گرم	قبضه	۳۴
انواع اسلحه سنگین همچون توپ و تانک	عراده	۳۵

دسته ای مختلف از جانوران اهلی و وحشی	گله	۳۶
جانوران اهلی	راس	۳۷
شتر و درخت خرما	نفر	۳۸
درختان	اصله	۳۹
املاک	دانگ	۴۰
سیکار	نخ	۴۱

واژه های بیگانه

با توجه به گسترش واژه های بیگانه و لزوم توسعه فرهنگ غنی فارسی، کارشناسان همواره پیشنهاد می دهند در کلیه مکاتبات اداری، از واژه های فارسی به جای واژه های بیگانه استفاده گردد. به همین منظور، سازمانی به نام فرهنگستان زبان و ادب فارسی با هدف توسعه فرهنگ غنی فارسی ایجاد گردیده است تا با توجه به پیشرفت تکنولوژی، واژه های معادل سازی شده به روز ایجاد نموده و در اختیار بخش های مختلف قرار دهد. برخی از واژه هایی که کاربرد بسیاری در مکاتبات دارند به قرار زیر است:

ردیف	واژه بیگانه	واژه معادل سازی شده
۱	کامپیوتر	رایانه
۲	ترمینال	پایانه
۳	ماشین	فودرو
۴	اتوماتیک	خودکار - خود به خود
۵	دیسک	لوح فشرده
۶	بیوگرافی	زندگینامه - شرح حال
۷	موبایل	تلفن همراه
۸	کابین	اتاقک
۹	آدرس	نشانی
۱۰	اپلیکیشن فره	درفواست نامه
۱۱	آسانسور	آسان بر - بالابر
۱۲	یوزر	کاربر
۱۳	اتوبان	بزرگراه
۱۴	بارکد	رمزینه

ترازنامه	بیان	۱۵
تومیه	بریفینگ	۱۶
دفترک	بروشور	۱۷
فیرنامه	بولتن	۱۸
کالانما	کاتالوگ	۱۹
اردوگاه - اردو	کمپ	۲۰
بار	کارگو	۲۱
پذیرایی	کیتزینگ	۲۲
دریست	چارتر	۲۳
رده - درجه	کلاس	۲۴
درمانگاه	کلینیک	۲۵
رمز	کد	۲۶
اجلاس - سفیرانی - فراهمایی	کنفرانس	۲۷
همایش	کنگره	۲۸
مق نشر	کپی رایت	۲۹
نمونه	اشانتیون	۳۰
بها نما	اتیکت	۳۱
دورنگار	فکس	۳۲
برگه	فرم	۳۳
موسسه	انستیتو	۳۴

فهرست - سیاهه - صورت	لیست	۳۵
نو	مدرن	۳۶
نمایشگر - پیشگر	مانیتور	۳۷
کارور	اپراتور	۳۸
چاپگر	پرینتر	۳۹
چکیده - کارنامک	رزومه	۴۰
نماد	سمبل	۴۱

الگوی زیر بیانگر نحوه نگارش پارگراف های مکاتبه اول یا دوم به بعد می باشد.

اولین مکاتبه

۱	با توجه به درج آگهی در روزنامه	به تاریخ	به شماره	در فصوص
	بدینوسیله به استمضار می رساند این مجموعه از سال در زمینه مشغول به فعالیت می باشد.			
۲	در این راستا			
۳	تسریع در پاسخ موجب امتنان است. فواشمنند است دستور فرمایند پس از بررسی این مجموعه را از نتیجه تصمیمات متفذه مطلع نمایند. فواشمنند است دستور فرمایند جهت کسب اطلاعات بیشتر مراتب اعلام تا در اسرع وقت نسبت به ارسال اطلاعات درخواستی اقدام گردد.			

دومین مکاتبه

۱	بازگشت به نامه شماره	به تاریخ	در فصوص
	عطف به نامه شماره		
	پيرو نامه شماره		
	بدینوسیله به استمضار می رساند		
۲	در همین راستا		
۳	تسریع در پاسخ موجب امتنان است. فواشمنند است دستور فرمایند پس از بررسی این مجموعه را از نتیجه تصمیمات متفذه مطلع نمایند. فواشمنند است دستور فرمایند جهت کسب اطلاعات بیشتر مراتب اعلام تا در اسرع وقت نسبت به ارسال اطلاعات درخواستی اقدام گردد.		

رکن اصلی نامه و یکی از فاکتورهای سندساز و رسمیت نامه محسوب می شود، بدون امضا، نامه از سندیت و رسمیت کافی برخوردار نیست. در اینجا ذکر چند نکته در خصوص امضا، که می بایست اجرا گردد ضرورت دارد:

- مسوولیت نامه با فردی است که نامه را امضا می کند.
- ذکر نام فرد امضا کننده، در محل امضا الزامی است.
- در صورت غیبت فردی که نام وی در محل امضا، قید گردیده و یا هر دلیل دیگر، نامه می بایست توسط فرد دیگری امضا شود که اینگونه نامه ها به صورت "از طرف" امضا می گردد و معنی و مفهوم آن این است که نامه از طرف فرد اصلی امضا گردیده است.
- امضای هر فرد ترکیبی از نام و نام خانوادگی و یا فقط نام خانوادگی وی است. بسیاری از افراد از اشکال مختلفی به عنوان امضا، استفاده می نمایند که در این حالت نوشتن دست نویس نام و نام خانوادگی آنها توسط خود ایشان در کنار امضا ضروری است.
- در تمام دنیا به عنوان یک رسم و یکی از اصول رسمیت اسناد، امضا با رواننویس یا خودنویس انجام می شود.
- محل امضای نامه به هیچ وجه به صفحه دوم منتقل نمی شود و همواره محل امضا در صفحه اول قرار دارد. در صورت طولانی بودن متن برخی نامه ها، کلیه موارد مکتوب در نامه به عنوان پیوست و یک نامه پوششی روی آن قرار می گردد.
- جهت امضای قراردادها، کلیه صفحات قرارداد می بایست امضا گردد. در این حالت می توان برای کلیه صفحات از مهرامضا استفاده نمود به غیر از صفحه آخر که می بایست توسط خود فردی که نامش در محل امضا ذکر گردیده است، امضا گردد.
- درج مهر در محل امضا فقط جهت اسناد مالی و تعهد آور همچون فاکتور و پیش فاکتور الزامی است.
- محل امضا در هر نامه زیر آخرین پاراگراف و بالای نام تایپ شده در قسمت سمت چپ مکاتبات اداری می باشد.
- ذکر سمت در محل امضا، اختیاری بوده و جایگاه قرارگیری این سمت نیز نام تایپ شده وی می باشد.

رونوشت

رونوشت، واحدهای سازمانی و یا افرادی هستند که می بایست به غیر از گیرنده اصلی نامه، نامه به آنها نیز ابلاغ گردد و به طور معمول با عبارت "رونوشت به" مشخص می گردد.

نگارش رونوشت به دو صورت انجام می پذیرد:

- در روش اول، نام واحد سازمان و یا افرادی که قرار است نامه به آنها رونوشت شود به ترتیب در پایان نامه ذکر می شود و به تعداد رونوشت ها از نامه کپی تهیه می گردد و به ایشان ارائه می شود، هر فرد در هر واحد سازمانی به راحتی می تواند دریابد که نامه به کدام بخش های دیگر ابلاغ گردیده است.
- در روش دوم نام واحد سازمانی و یا افرادی که قرار است نامه به آنها رونوشت شود، به طور مجزا در صفحات جداگانه ای ذکر می گردد و هر فرد در هر واحد سازمانی قادر به تشخیص ابلاغ نامه به سایر واحدهای سازمانی نمی باشد.

تاریخ :

شماره :

پیوست :

وزارت

سرلوحه

عناوین

به :

از :

موضوع :

متن

امضا

رونوشت:

گیزندگان رهنوشت

سایر نکات مهم در خصوص نامه

- جهت الصاق پیوست ها به نامه، همواره بالا، سمت راست نامه می بایست منگنه گردد.
- نامه هایی که بیش از یک صفحه دارند، گزارشات، پیوست ها و سایر موارد مرتبط، می بایست شماره صفحه، از صفحه دوم به بعد در بالای صفحه و بین دو خط فاصله ذکر گردد.
- نامه هایی که قرار است فقط فکس شوند بهتر است روی سربرگ اصلی و رنگی سازمان چاپ نشوند. پیشنهاد می شود از سربرگ های تک رنگ یا سربرگ های از پیش طراحی شده روی کاغذ نامرغوب تهیه و ارسال گردند.
- برای چاپ پیش نویس نامه ها، آنها را روی ورق چک نویس و با تونر پایین پرینت بگیرید.

نشان گذاری

نشان گذاری ترجمه واژه *Punctuation* در زبان انگلیسی، به علایمی گفته می شود که به پیام گیرنده کمک می نماید تا منظور پیام دهنده را به راحتی دریافت نماید. ارزش آن همچون به کارگیری تابلوهای راهنمایی و رانندگی اهمیت دارد، چرا که این نشان ها نیز کمک می کند تا تفهیم و تفهم بهتر انجام شود. نکته قابل توجه در خصوص نشان گذاری آن است که همواره نشان های فارسی می بایست بدون فاصله به کلمه قبل چسبیده باشند. در خصوص نشان های دوگانه، همواره نشان اول به کلمه بعدی و نشان دوم به کلمه قبلی می چسبند.

فایده نشان گذاری

بدون نشان گذاری، مفاهیم بسیاری از جملات نامشخص است همچون:

- اگر امروز نمی آیی پس فردا بیا.
- علی از تهران رفت

در زیر برخی فواید نشان گذاری را ملاحظه فرمایید:

- سهولت در امر برقراری ارتباط صحیح در مفاهیم.
- انتقال صحیح پیام از پیام دهنده به پیام گیرنده.
- انتقال و انعکاس آهنگ گونه های گفتار به نوشته.
- آراستن شکل ظاهری نوشته برای ایجاد جاذبه لازم در امر مطالعه.
- تصحیح متون قدیمی و تبدیل آن به سبک امروزی.

نشان های رایج

. یک نقطه

به معنای مکث کامل است و نشانه پایان جمله است و جملات را با استفاده از این نشانه از یکدیگر جدا می کنیم و جمله مستقل می سازیم. در زبان فرانسه معادل *Le Point* و در زبان انگلیسی معادل *Full Stop* است.

کاربرد:

- در پایان جملات خبری:

- حسین به اینجا آمد.
- علی به مدرسه رفت.
- بعد از کلماتی که به جای یک جمله استفاده می شود:

- رفتم. خوردم. زد.
- بله. خیر.

- بعد از حروف اختصاری:

- شرکت آی.بی.ام.
- ع. منصورى (على منصورى)

؟ نشان پرسش

در زبان فرانسه معادل Le Point D' Interrogation و در زبان انگلیسی معادل Question Mark است.

کاربرد:

- بعد از جملات سوالی
- آیا می آیی؟
- نشان پرسش میان پرانتز مبین شک و شبهه:

- سعدی در سال هفتصد و پنجاه و چهار (؟) وفات یافته است.

! نشان تعجب

در زبان فرانسه معادل Le Point D'Exclamation و در زبان انگلیسی معادل Exclamation Mark است.

کاربرد:

- بعد از کلمه یا جمله تعجب آور

- عجب!

() گریزنا

در زبان فرانسه معادل Les Parentheses و در زبان انگلیسی معادل Parenthesis است.

کاربرد:

- واژه متروک

بلدیه (شهرداری)

- شهرت پیشین

گل محمدی (نجف پور)

- ترجمه کلمات

پلن (نقشه)

- علایم اختصاری

حضرت محمد (ص)

، سرکچ

تنها نشانی است به نسبت سایر کشورها به دلیل عدم اشتباه با "و" به صورت برعکس نوشته می شود. به معنای مکث کوتاه است. در زبان فرانسه معادل Virgule و در زبان انگلیسی معادل Comma است.

کاربرد:

- عطف بیان:

- حسین احمدی، کارمند بخش ارتباطات، مرخصی است.

- واو عطف مکرر:

- حسین، علی، کامران، محمد و من به کوه رفتیم.

؛ سرکچ نقطه

به معنای توقفی که از سرکچ بلندتر و از نقطه کوتاه تر است. در زبان فرانسه معادل Le Point Virgule و در زبان انگلیسی معادل Semicolon است.

کاربرد:

- هنگامیکه جمله تمام شده ولی مطلب تمام نشده است.

میزان کارم امروز بیشتر از دیروز بود؛ به طوری که از خستگی توان ایستادن نداشتم.

دو نقطه :

به معنای مکئی بلندتر از نقطه است. در زبان فرانسه معادل Les Deux Points و در زبان انگلیسی معادل Colon است.

کاربرد:

- بعد از کلمات توضیحی:

- عبارت است از:

- عبارتند از:

- مثال:

- به این ترتیب:

- هنگام برشمردن:

- چهار روش وجود دارد:

- قبل از نقل قول:

علی گفت: ((فردا بیا))

- بعد از عنوان در مکاتبات بازرگانی:

مشتری گرامی:

- خط فاصله

در زبان فرانسه معادل Le Tiret و در زبان انگلیسی معادل Hyphen است.

کاربرد:

- برای پیوستن دو یا چند کلمه:

- سبک نقاشی ایرانی - هندی از نوآوری های آن زمان بود.

هنگام نگارش مکالمه میان دو نفر:

- سلام.

- سلام آقا.

- احوال شما؟

- نگارش نام دو منطقه در کنار هم:

- پرواز شماره ۴۶۵ تهران - مشهد
- بعد از اعداد جهت شمارش

-۱

-۲

-۳

(()) نقل قول

در زبان فرانسه معادل Les Guillemets و در زبان انگلیسی معادل Quotation Mark است.

کاربرد:

- در ابتدا و انتهای سخنی که به طور مستقیم از شخصی نقل می شود:

حضرت امام جواد: ((بهترین مردم کسی است که از وجودش نفعی به بندگان خدا برسد.))

- ذکر عنوان مقاله یا کتاب

((در فضیلت قناعت)) باب سوم گلستان سعدی است.

/ ممیز

کاربرد:

- برای جداسازی بخش های تاریخ

- ۱۳۸۵/۱۲/۰۹

" بازم

در زبان فرانسه معادل *Dito* و در زبان انگلیسی معادل *Ditoo* است.

کاربرد:

- برای صرفه جویی در وقت و عدم تکرار:

سایر نوشته های اداری

- گزارش

- بخشنامه

- صورت جلسه

- دستورالعمل

- احکام، فرم های اداری و دفاتر

گزارش

گزارش در لغت به معنای تفسیر قضیه، شرح و تفصیل خبر یا کاری که انجام یافته (فرهنگ عمید) بیان و اظهار (فرهنگ معین) و در اصطلاح انتقال اطلاعات از فردی که آن را می داند و یا بدست آورده است، به فردی که نمی داند و نیازمند اطلاعات مزبور است و یا باید از آنها آگاهی داشته باشد.

به هر نوع انتقال اطلاعاتی که بر مبنای موازین علمی از منابع موثق تحصیل گردیده و طبق اصول و ضوابطی ویژه تنظیم و تدوین شده باشد و به فرد یا افرادی مشخص به منظور حصول اطلاع و یا اتخاذ تصمیم ارائه گردد.

کاربرد گزارش

- استفاده از گزارش در امر برنامه ریزی، سازماندهی و هماهنگی
- اطلاع مدیر از اجرای صحیح دستورات (کنترل)
- آگاهی از وظایف و فعالیت های واحدهای تحت سرپرستی (هدایت)
- آگاهی از پیشرفت فعالیت ها و مراحل عملیات (رهبری)
- آگاهی از روش های انجام کار
- آگاهی از کمال یا نقص فرامین اداری
- اطلاع از وقوع مشکلات احتمالی یا مسایل بازدارنده (کنترل)
- حصول اطمینان از ابلاغ مصوبات و مقررات
- ارزیابی توانایی های مجموعه تحت سرپرستی
- آشنایی مدیران به امور فنی و تکنیک های متداول در سازمان
- استفاده از گزارش به عنوان مدرک یا وسیله رساندن خبر به آیندگان
- شناخت تنگناها و نارسایی های اجتماعی و چاره اندیشی بر آنها
- استفاده از گزارش در امور برنامه ریزی های اجتماعی و اقتصادی
- شناخت ویژگی های جامعه و آداب و رسوم به منظور ایجاد فضای مناسب سیاسی و اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی
- شناخت نیازهای جامعه به منظور انجام آنها در جهت رفاه نسبی

- شناخت انتظارات مردم از دستگاه حکومت و تنظیم برنامه برای برآوردن خواسته های بحق آنان

انواع گزارش

- انواع گزارش از دیدگاه کاربرد

انواع گزارش از دیدگاه کاربرد را می توان به گزارش اداری، گزارش مالی و اجرایی، گزارش بازرگانی و گزارش پژوهشی و علمی بدیهي است این تقسیم بندی نیز می توان به تقسیم بندی های ریزتری تقسیم شود. گزارش اداری را می توان به گزارش کارکرد، گزارش کارکنان، گزارش آماری و گزارش های ویژه تقسیم نمود. همچنین گزارش های مالی و اجرایی را نیز می توان به ترازنامه، صورت سود و زیان، موجودی انبار، میزان تولید، عملیاتی و گزارش برای سهامداران تقسیم بندی نمود. گزارش های بازرگانی نیز قابل تقسیم به گزارش وضعیت بازار، فروش و فروشندگان، تبلیغات تجارتي، خرید و فروش مواد و ماهانه عملیات می باشند. گزارش های پژوهشی و علمی نیز به تحقیقاتی اجتماعی، تحقیقاتی دانشگاهی، تحقیقاتی اداری و موارد ویژه قابل تقسیم بندی هستند.

- انواع گزارش از نظرگاه محتوی و مطالب آن

انواع گزارش از نظرگاه محتوی و مطالب آن را می توان به روش های مختلف تقسیم بندی گردد. البته این تقسیم بندی به محتوای هر گزارش بستگی خواهد داشت.

شکل های مختلف گزارش

گزارش از نظر شکل ارایه، به دسته های زیر قابل تقسیم بندی است.

- گزارش کتبی: - بصورت فرم - بصورت نوشته های متداول - بصورت مجموعه

- گزارش شفاهی: - حضوری - رادیویی - تلفنی

- گزارش تصویری: - تصویری عمومی - تصویری اختصاصی

- گزارش تلفیقی: - تصویر و نوشته - اسلاید و گفتار - مجموعه

ارکان گزارش

برای نگارش یک گزارش می بایست موارد زیر مدنظر قرار گیرد.

- عناوین شامل: به، از، موضوع، هدف، زمان، مکان و توضیح

- متن شامل: مقدمه، بیان موضوع، تجزیه و تحلیل، نتیجه گیری و پیشنهاد، توجیه پیشنهاد و اختتام
- امضا: در گزارش های مالی تمام صفحات امضا می شود حال آنکه در گزارش های عادی، صفحه آخر، در دست نوشته، صفحه آخر و در مجموعه، نام گزارشگر در پشت جلد یا مقدمه و یا نامه ارسالی درج می گردد.
- گیرندگان گزارش: به تعداد گیرندگان تهیه می گردد. می توان در محل عنوان گیرنده (به: درج نمود).
- ضمایم: کلیه اشیا و اسنادی است که تعداد زیادی از آن وجود دارد.

مراحل تنظیم گزارش

- جهت تنظیم گزارش پیشنهاد می گردد مراحل زیر را به ترتیب اجرا نمایید:
- آمادگی: که خود شامل تعیین هدف، تنظیم برنامه، انتخاب شکل و چارچوب و هماهنگی نهایی می باشد.
- جمع آوری اطلاعات: که خود شامل شناخت نیازهای اطلاعاتی و شناخت منابع اطلاعات جهت جمع آوری اطلاعات می توان از این روش ها استفاده نمود: مشاهده، مطالعه، مصاحبه و کمک گرفتن از وسایل
- تنظیم اطلاعات: که خود شامل - طبقه بندی و رده بندی - ترخیص و تلخیص - تبدیل - پروراندن و تلفیق می باشد.
- تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری: که خود شامل تجزیه، تحلیل و استنتاج و نتیجه گیری است.
- تنظیم گزارش جهت تنظیم گزارش ابتدا تهیه فهرست مطالب، تنظیم و تدوین طرح گزارش، نوشتن مقدماتی، ارزیابی نوشته های اولیه، تنظیم و نگارش نهایی و در نهایت تایپ و ارائه گزارش می باشد.

ویرایش گزارش

- به گزینی و جابجایی واژه ها
- رعایت املا و خط فارسی
- رعایت دستور زبان فارسی
- نشان گذاری مناسب
- آیین جمله بندی و پاراگراف
- برطرف نمودن کمبودهای نوشته

- حذف زواید و موارد تکرار شده
- رفع برش ها و نارسایی ها
- مراقبت در کفایت منطقی اجزای نوشته
- بررسی نحوه استفاده از منابع

طرح ریزی گزارش

جهت طرح ریزی گزارش پیشنهاد می شود این مراحل را به ترتیب اجرا نمایید: تهیه فهرست، بازنگری و تطبیق فهرست طبقه بندی نهایی و تعیین اولویت ها، تهیه طرح اولیه، هماهنگی با گیرنده گزارش و مشاوره با صاحب نظران و تکمیل طرح اولیه

بخشنامه

گرچه بخشنامه یکی از نامه های اداری است، که به طور تقریبی از همان ویژگی های مربوط به آن برخوردار می باشد. اما چون مخاطب بخشنامه (گیرنده) به طور معمول بیش از یک نفر است، کاربرد آن با نامه تفاوت دارد. با این توضیح ایجاب می نماید که با عنوانی مستقل به شرح آن بپردازیم:

برای ایجاد هماهنگی و آموزش، رویه ای یکنواخت در انجام امور و هم چنین ابلاغ دستورات و مقررات و ضوابط، اقدام به صدور بخشنامه می شود.

بخشنامه در لغت به معنی حکم یا دستوری که از طرف وزارتخانه یا موسسه ای در نسخه های متعدد نویسد و به شعب و کارمندان ابلاغ کنند. (در قدیم به آن متحدالمال می گفتند) تعریف بخشنامه در اصطلاح اداری همان مفهوم لغوی آن است که در ترمینالوژی حقوق (تالیف دکتر محمد جعفر جعفری لنگرودی) به شرح زیر معنی و تفسیر شده اند:

الف- نامه ای است که در یک یا چند نسخه نوشته شده و برای آگاهی چند نفر فرستاده می شود.

ب- نامه ای است که از طرف رییس اداره برای آگاهی همه یا قسمتی از کارکنان اداره و انجام دادن دستور معینی نوشته می شود.

ج- بخشنامه عبارت است از تعلیم یا تعلیمات کلی و یکنواخت (به صورت کتبی) که از طرف مقام اداری به زیردستان برای ارشاد و طرز تطبیق قانون یا آیین نامه داده می شود و نباید مخالف قانون یا آیین نامه باشد و مادام که مخالفت صریح با آنها نباشد از حیث لزوم پیروی زیردستان از رییس، لازم الاجرا است. (ماده ۲۸۰ قانون جزا و مقررات استخدام کشوری)

با مروری بر آنچه که گذشت هدف از صدور بخشنامه را می توان در موارد ذیل کلاسه نمود.

- ابلاغ قوانین و مقررات
- آرایه اطلاعات مانند: انتصاب، تغییراتی در روال و وضع اداری و ...
- ابلاغ دستور العمل ها
- درخواست گزارش
- ابلاغ رویه های کاری به منظور ایجاد هماهنگی
- آرایه آموزش های لازم به منظور اجرای یک نواخت امور.

تدوین و تنظیم بخشنامه

به طور معمول در بخشنامه از ضوابط مربوط به عنوان نامه "به" "از" "موضوع" استفاده نمی شود. برای تنظیم آن، ابتدا کلمه بخشنامه در بالای نامه و وسط سطر نوشته می شود. سپس نام و مشخصات گیرنده یا گیرندگان قید می

شود و آنگاه متن بخشنامه تدوین می گردد. در عمل برای سرعت بخشیدن به کار و صرفه جویی در وقت و هزینه، با توجه به سیستم تشکیلاتی سازمان نام کلی طبقات سازمانی به ترتیب اهمیت و با عنوان کلی در نسخه اولیه درج می گردد، مانند:

- حوزه معاونت

- اداره کل

- دفتر

- قسمت

- اداره

-

پس از طی مراحل تایپ بخشنامه، بخشنامه آماده و ماشین شده، توسط مقام ذیربط امضا می شود. سپس به تعداد لازم تکثیر و سپس عنوان اختصاصی واحد گیرنده به عنوان کلی افزوده و جای خود ماشین می شود، مانند:

- حوزه معاونت اداری و مالی

- اداره کل امور ساختمان ها

- دفتر مطالعات و برنامه ریزی

- قسمت بهره برداری

- اداره دبیرخانه

- و

و به این ترتیب متن بخشنامه همانند نامه های اداری از سه قسمت: مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه گیری تشکیل می شود. با این تفاوت که در بخشنامه هر یک از سه جز مزبور باید کامل و مستقل عمل کند. هر جز رسالتی دارد، که آغاز و پایان خاصی را برای آن بخش ایجاب می نماید.

مقدمه اولین بخش از متن بخشنامه بوده و در حقیقت بیان حقایق و یا شرایطی است که لزوم صدور بخشنامه را ایجاب نموده است. مانند:

- طبق تصمیمات هیات مدیره شرکت در جلسه تاریخ
- بر اساس حکم ماده..... قانون..... می باید،
- بر طبق مصوبه شماره..... مجمع عمومی عادی شرکت.....
- بر طبق مصوبه شماره..... به تاریخ..... هیات دولت.....
- با حلول ماه مبارک رمضان و به منظور رفاه حال همکاران و ایجاد تسهیلات لازم در امر انجام فرایض دینی.....
- با فرا رسیدن فصل زمستان و کوتاه شدن روزها.....

این جملات و نظایر آن در آغاز بخشنامه و به عنوان مقدمه نوشته می شود، پیام و یا دستورات را توجیه نموده ذهن خواننده را به منظور دریافت و اجرای آن آماده می سازد.

بعد از مقدمه و در پارگراف جداگانه ای پیام و یا شرح موضوع ارایه می شود. در اینجا موضوعی که مقرر است به گیرندگان منتقل گردد، آورده می شود. همان طور که پیشتر نیز بیان گردید، امضا کننده به وسیله بخشنامه با عده زیادی ارتباط برقرار می کند. بدیهی است دریافت کنندگان پیام از نظر مقام علمی و دانش اجتماعی و فردی با یکدیگر تفاوت دارند. بنابراین باید به هنگام تنظیم متن رعایت تمام جوانب امر بشود. انشای بخشنامه باید برای تمام سطوح و دریافت کنندگان قابل درک باشد. تا آنجا که امکان دارد مطالب روشن و سلیس تدوین و تنظیم گردد. در صورت لزوم موارد علمی و پیچیده توجیه شود تا خواننده در دریافت و فهم پیام دچار اشکال نگردد. در مورد بخشنامه های فنی و تخصصی که گیرندگان آن گروه خاص هستند (به عنوان مثال: قضاوت دادگستری، اساتید دانشگاه و یا یک طبقه هم گن و خاص می باشد) نیازی به رعایت موارد فوق نمی باشد. در این نوع بخشنامه ها کمال و جامعیت در درجه اول اهمیت قرار دارد. به هر صورت در تنظیم متن بخشنامه باید توجه داشت که آنچه به روی کاغذ آورده می شود، کامل، جامع و مانع باشد.

در مورد کامل بودن ناگفته پیداست که باید از دیدگاه معنوی و ظاهر، نوشته کامل بشود و نقصی در آن ملاحظه نگردد. جامع جمیع جهاد باشد و آنچه را که لازمه بیان مطلب است، در برداشته باشد. بالاخره مانع از ایجاد سوال مکرر می شود یعنی تا آنجا که امکان دارد متن تنظیمی به دور از موارد نامشخص تاریک و ابهام باشد. قسمت پایانی بخشنامه همانند دو بخش دیگر متن باید ضمن رعایت روال کلی بخشنامه، به طور مستقل رسالت خود را به انجام برساند. برای پایان بخشیدن به بخشنامه از چند جمله با عنوان اختتامیه و یا بیانیه پایانی استفاده می شود. این بیانیه می تواند تأکیدی بر اجرای دستورات، نحوه عملکرد، تشویق در انجام کار، مشخص کننده وظیفه و مسوولیت مجریان، کنترل سطوح دیگر و بالاخره بیان موارد قانونی در برخورد با پیام بخشنامه باشد.

هدف از نگاش بیانیه پایانی هرچه که باشد، باید تا آنجا که امکان دارد مودبانه بوده و رعایت شخصیت گیرندگان شده باشد. چرا که استفاده از کلمات در بیان و انشا در نوشته معرف شخصیت امضا کننده آن می باشد و بخشنامه به عنوان یک نوشته به دور از این اصل کلی نیست. در اینجا چند بیانیه پایانی و یا اختتامیه بخشنامه به عنوان مثال آورده می شود.

- بدیهی است اجرای دقیق و کامل این درخواست قانونی که به جهت نظم و نسق دادن به حساب اموال دولت می باشد، خدمتی است به کشور که در نهایت موجبات رضایت پروردگار را فراهم خواهد ساخت. مساعدت در اجرای کامل مفاد این بخشنامه گامی است موثر در پیشرفت سازمان که خود آغازی در حرکت به سوی سازندگی و آبادانی میهن عزیزمان می باشد.
- مدیران و مسوولان واحدهای مختلف شرکت بر حسن اجرای این بخشنامه نظارت خواهند نمود و همه ماهه گزارش کارکرد به طور مستقیم به این جانب ارائه خواهند داد.
- اساتید ارجمند مفاد این بخشنامه را به هنگام تدریس به طور دقیق ملحوظ نظر داشته و در پایان ترم پس از ارزیابی نتایج حاصله، گزارش لازم را به همراه نظرات خود به معاون آموزشی دانشگاه جهت طرح در گردهمایی عمومی ارائه خواهند فرمود.

در مورد امضای بخشنامه رسم بر آن است که نسخه اصلی امضا گردد و سپس بخشنامه تکثیر و عناوین آن تکمیل شود. در اینجا پیشنهاد می شود که برای تاثیر بیشتر و هم چنین رعایت احترام به مخاطب و ایجاد ارتباط موثر، هر نسخه به طور جداگانه امضا گردد. به این ترتیب در ذهن خواننده تصویر یک نامه مستقل منعکس خواهد شد. قدر مسلم همان اثری را که یک نامه مستقل دارد، این گونه بخشنامه ها دارا خواهد بود.

در زمان حال گونه های زیادی از بخشنامه در سازمان های اداری مبادله می گردد. بیان تمامی گونه های مزبور نیاز به صرف وقت زیادی دارد که از حوصله این کتاب خارج است. بنابراین برای شناسایی بیشتر، به توضیح دو تقسیم بندی آن که به نظر مهم تر می آید می پردازیم.

الف) انواع بخشنامه از دیدگاه محتوی مطالب

بخشنامه ها از دیدگاه هدف و محتوای مطالب به گونه های زیر تقسیم می گردد:

- بخشنامه های در خواستی
- بخشنامه های دستوری
- بخشنامه های هماهنگی
- بخشنامه برای ابلاغ قوانین
- بخشنامه برای ابلاغ مصوبات داخلی سازمان

ب) انواع بخشنامه از نظرگاه سطح سازمانی

در این تقسیم بندی بخشنامه ها در ابتدا به دو گروه عمده بخشنامه های خارجی و بخشنامه های داخلی تقسیم می شود. تقسیم بندی فوق با استفاده از عنوان های خارجی و داخلی فقط در ارتباط با خارج و داخل سازمان می باشد. بنابراین بخشنامه هایی که از خارج سازمان برای اجرا به سازمان ابلاغ می شود بخشنامه خارجی و بخشنامه هایی که در داخل سازمان تهیه و در جریان قرار می گیرد با عنوان بخشنامه داخلی مشخص می شود.

بخشنامه های خارجی به طور معمول ابلاغ کننده مصوبات مجلس، هیات دولت و یا سایر مراجع ذیصلاح کشوری به وزارتخانه ها و سازمان های دولتی و یا سازمان های خصوصی می باشد. از طرفی هم وظایف بعضی از وزارتخانه ها ایجاد می نماید که برای سایر وزارتخانه و موسسات اعم از دولتی و خصوصی اقدام به صدور بخشنامه نمایند. به طور نمونه می توان از بخشنامه های وزارت امور اقتصادی و دارایی - در مورد پرداخت هزینه ها - برای سایر وزارتخانه ها و سازمان ها نام برد. بخشنامه های رسیده از خارج سازمان ابتدا به استحضار بالاترین مقام سازمانی رسانیده می شود. سپس در صورتی که لازم باشد توسط مقام مزبور و یا قایم مقام قانونی وی به کلیه واحدها و یا بعضی از آنها به طور جداگانه و یا با انعکاس زیر نویس لازمه، ابلاغ می گردد.

بخشنامه های داخلی به دو گروه عمده تقسیم می شود. بخشنامه هایی که به وسیله بالاترین مقام سازمانی امضا می گردد، در وزارتخانه ها به این گونه بخشنامه ها عنوان وزارتی داده شده است. گروه دوم بخشنامه هایی هستند که توسط واحدهای داخلی برای ادارات هم سطح صادر می گردد. از این گونه می توان به بخشنامه های امور اداری در مورد ساعات کار و بخشنامه های کارگزینی در مورد مسایل استخدامی، اشاره نمود.

بعضی از واحدها به هنگام لزوم برای کادر تحت نظارت خود اقدام به صدور بخشنامه می نمایند. محدوده اصلی این گونه بخشنامه ها فقط همان حوزه خاص می باشد. به منظور هماهنگی در صدور بخشنامه ها روال براین است که نسخه ای از بخشنامه را قبل از صدور برای دفتر بالاترین مقام سازمانی ارسال می دارند. در صورتی که دفتر مزبور صلاح بداند اجازه صدور بخشنامه را می دهد و در غیر این صورت بخشنامه مورد نظر صادر و توزیع نمی گردد.

صورت جلسه

قبل از ورود به بحث پیرامون صورت جلسه لازم است بدانیم که، جلسه چیست؟ به چه منظور تشکیل می شود؟ و تحت چه شرایطی مصداق پیدا می کند؟

جلسه در لغت به معنی نشستن برای رسیدگی و گفتگو درباره امری است. در اصطلاح معنی لغوی خود را نیز حفظ نموده و می توان گفت: گردهمایی صاحب نظران و یا مسوولان براساس وظایف یا ماموریت های محوله در محل معین زمانی مشخص به منظور رسیدگی پیرامون حل و فصل یک معضل اداری و یا اجتماعی و یا جستجو جهت پیدا نمودن راه حل مناسب برای آن و یا اتخاذ تصمیم درباره نحوه اجرای امری خاص است. بدیهی است تصمیمات متخذه در این گونه جلسات به دلیل آثار تبعی آن باید به نوشته درآید.

ارکان جلسه

با عنایت به تعریف فوق، جلسه هنگامی مصداق پیدا می کند که تجمع ارکان چهارگانه آن یعنی: اعضا جلسه، دستور جلسه، در زمان معین و مکان مشخص حاصل شده باشد.

برای توضیح بیشتر ایجاب می نماید که به شرح هر یک از ارکان جلسه و هم چنین شرایط تحقیق آن ولو به طور اختصار بپردازیم.

□ اعضای جلسه

به شرکت کنندگان در جلسه اعضای جلسه گفته می شود. شرکت و حضور اعضا در جلسه ممکن است جزو وظایف سازمانی آن ها باشد. مانند بعضی از وزرا و مسوولین که به دلیل پست مورد تصدی خود، عضویت و یا ریاست مجمع عمومی برخی از سازمان های وابسته به وزارتخانه تحت سرپرستی خود را بر عهده دارند. مانند ریاست مجمع عمومی شرکت های دولتی که اغلب بر اساس اساسنامه و قانون تشکیل آن با وزیر وزارتخانه مربوطه است، یا اینکه به موجب تفویض اختیار و ارجاع نمایندگی از طرف مقام یا واحد سازمانی در جلسه حضور یابند. در برخی از جلسات که به موجب قانون یا آیین نامه ای ویژه تشکیل می شود، سمت شرکت کننده در جلسه از قبیل تعیین و ابلاغ گردیده است.

□ دستور جلسه

هدف از تشکیل جلسه از پیش مشخص گردیده و به طور مکتوب تحت عنوان دستور جلسه برای شرکت کنندگان ارسال می گردد. وجود دستور جلسه مدون و مکتوب علاوه بر آنکه باعث می شود که مذاکرات از مسیر اصلی خود منحرف نشود، به شرکت کننده این امکان را می دهد که از پیش مدارک و سوابق مورد

نیاز را تهیه نموده و عندالزوم در زمینه موضوع، مطالعات لازم را به عمل آورد. قدر مسلم علاوه بر اینکه وقت جلسه بیهوده هدر نمی شود به کارایی جلسه به طور قابل ملاحظه ای افزوده می گردد.

□ زمان جلسه

زمان و تاریخ تشکیل جلسه و هم چنین ساعت شروع آن به طور دقیق از قبل تعیین و به اطلاع شرکت کنندگان ضمن ارسال دعوت نامه و یا به طریق مقتضی دیگر رسانیده می شود. در جلساتی که حالت استمرار دارد، هنگام آغاز و زمان پایان نیز از پیش توافق و در دعوت نامه قید می شود. ولی در جلسات اتفاقی که فقط برای یک مرتبه تشکیل شده است، پایان جلسه نامشخص می باشد که این خود نمی توان توجیه منطقی داشته باشد. چرا که اغلب مدیران در زمان حال با کمبود وقت مواجه بوده و ناگزیر به زمان بندی اوقات کاری خود هستند. بنابراین نمی توان در جلسه ای که پایان آن مشخص نیست شرکت نمود.

□ مکان جلسه

مکان جلسه به محل برگزاری جلسه اطلاق می شود. محل برگزاری جلسه در جلسات عادی اداری از پیش تعیین و ضمن دعوت نامه به استحضار شرکت کنندگان می رسد. لازم به ذکر است که برخی از جلسات می باید در محل خاصی تشکیل شود تا جنبه رسمیت به خود گیرد. (مانند جلسات پارلمان در کشورهای مختلف که باید در آن محل تشکیل گردد)

□ سازمان جلسه

حال که درباره ارکان جلسه بحث شد، بد نیست مختصری درباره سازمان جلسه صحبت شود تا شناخت کامل از جلسه به عمل آمده باشد.

به طور معمول در هر جلسه ای یک نفر به عنوان رییس، چند نفر به عنوان اعضا و یک نفر هم به سمت دبیر جلسه شرکت دارند. سازمان مزبور عمومیت داشته و در کلیه جلسات رسمی می تواند صادق باشد. اداره امور جلسه با رییس جلسه است. رییس ممکن است در همان جلسه به وسیله شرکت کنندگان انتخاب گردیده باشد. یا اینکه به موجب مقررات و قوانین خاص از قبل تعیین گردیده باشد.

هدایت و رهبری جلسه با رییس جلسه است. وظایف دیگر او تعیین وقت صحبت برای اعضای جلسه می باشد. رییس جلسه موظف است که مراقبت نمایند جلسه از مسیر اصلی خود خارج نشود و با صحبت های متفرقه موجب اتلاف وقت نگردد. رییس جلسه مانند سایر اعضا دارای یک رای می باشد. به دلیل رییس بودن امتیاز ویژه ای به وی تعلق نمی گیرد. در برخی از جلسات ممکن است به موجب مقررات و قوانین امتیاز ویژه ای برای رییس جلسه در

نظر گرفته شده باشد. به عنوان مثال هنگامی که آرای موافق و مخالف مساوی باشد، ملاک تصمیم در تصویب یا عدم تصویب موضوع وجود رای رییس در هر یک از طرفین موافق و مخالف خواهد بود.

اعضای جلسه هر یک به نوبه خود دارای وظایفی هستند. از آن جمله مطالعه کافی و کسب اطلاعات لازم پیرامون دستور جلسه، بررسی مسایل و استنتاج منطقی، رعایت بی نظری و بی طرفی در امور و ارائه نظرات لازم و اجتناب از پراکنده گویی و خارج نشدن از موضوع. هر یک از اعضای جلسه دارای یک رای می باشند.

دبیر جلسه ممکن است از بین اعضای جلسه به عنوان دبیر در همان جلسه انتخاب شود. در عمل این نوع انتخاب نتیجه مناسبی نداشته چون اغلب مشاهده گردیده است که نتوانسته در انجام وظایف محوله بیطرفی خود را حفظ نماید. بنابراین بهتر است که دبیر جلسه از بین اعضا جلسه نبوده و حق رای هم نداشته باشد.

وظایف دبیر جلسه عبارتند از:

- تهیه دعوت نامه برای هر یک از اعضا و ارسال آن و حصول اطمینان از اینکه دعوت نامه به دست عضو رسیده است.
 - نظارت بر آماده شدن و محل جلسه و حصول اطمینان از اینکه لوازم و ابزار کار اعضا در دسترس است.
 - تنظیم صورت جلسه و به امضا رساندن آن.
 - ارسال نسخه ای از صورت جلسه برای اعضا جلسه.
 - بایگانی سوابق جلسه در صورت لزوم.
- حضور تمامی اعضا در جلسه الزامی است. در صورت غیبت هر یک از اعضا، مراتب در صورت جلسه منعکس می گردد. به طور معمول برای به رسمیت یافتن جلسه حضور تعداد معینی از اعضا الزامی است.

۲- صورت جلسه

صورت جلسه در لغت به معنی، نوشته ای که در آن خلاصه گفتگو های اعضا جلسه ذکر شده باشد، ورقه ای که در آن شرح واقعه نوشته شود. از دیدگاه حقوقی، صورت جلسه (یا صورت مجلس رقه ای است که یک مقام رسمی قاضی و پلیس و یا غیره) در آن یک عمل غذایی یا یک عمل خارجی (مانند ضرب و جرح و قتل و غیره) را به منظور اثبات یک واقعه مدنی یا کیفری یا اداری ثبت می کند (در این کتاب مفهوم حقوقی صورت جلسه مطرح نمی باشد).

همان طور که از معانی آن مستناد می گردد، صورت جلسه یا صورت مجلس به سند یا نوشته ای گفته می شود. در بردارنده مطالب مطروحه گفتگوها و یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی و یا یک جلسه اداری باشد.

طرح یا چار چوب صورت جلسه

هر جلسه رسمی با تجمع ارکان که پیشتر بیان گردیدد تحقق می یابد. مکمل تحقق جلسه تنظیم صورت جلسه است که رسمیت جلسه را تامین می نماید. هر صورت جلسه دارای ارکانی است که بدون تردید در آن باید ذکر شود. برخی از این ارکان بسیار مهم بوده که بدون آن صورت جلسه تحقق پیدا نمی کند. برخی دیگر در درجه دوم اهمیت قرار دارد.

ارکان صورت جلسه به طور عادی به شرح زیر است:

- مشخصات اعضا شرکت کننده
- امضا شرکت کنندگان
- دستور جلسه
- مطالب مطروحه
- تصمیمات اتخاذ شده
- زمان جلسه
- مکان جلسه
- تکلیف جلسه بعدی

قید آنچه به ارکان صورت جلسه در بالا به آن اشاره گردید در تدوین صورت جلسه الزامی است. اینک به جهت روشن شدن مطلب ضمن توضیح لازم نحوه تنظیم و تدوین آن در ذیل درج می گردد.

مشخصات اعضای شرکت کننده- مشخصه های فردی و شغلی هر یک از شرکت کنندگان و هم چنین شماره معرفی نامه و یا مجوز شرکت آنان در صورت جلسه نوشته می شود. در صورتی که فرد شرکت کننده به نمایندگی از طرف شخص حقیقی دیگری در جلسه حضور داشته باشد، نام هر دو نفر با توجیه کامل مطلب قید می شود.

امضای شرکت کنندگان- صورت جلسه با امضای شرکت کنندگان در جلسه رسمیت پیدا می کند. در آخرین صفحه صورت جلسه نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی و یا اجتماعی هر یک از شرکت کنندگان نوشته شده و سپس به وسیله فرد مزبور امضا می شود. در صورت جلسه های که جنبه مالی و یا حقوقی دارد و یا از اهمیت ویژه ای برخوردار است، باید تمام صفحات آن به وسیله شرکت کنندگان امضا شود.

یادآوری می شود که نام و نام خانوادگی شرکت کننده که برای امضا در صفحه آخر قید می گردد در صفحات دیگر لازم نیست، فقط اثر امضا کفایت می کند.

دستور جلسه

طرح موضوعی که جلسه برای حل و فصل آن تشکیل گردیده است، می باشد. دستور جلسه مبین هدف جلسه است. منطقی است که دستور جلسه از قبل تعیین و ضمن دعوت نامه برای اعضا ارسال می گردد. به این ترتیب شرکت کننده علاقه مند با مطالعه و آمادگی کافی در جلسه حضور خواهد یافت.

□ مطالب مطروحه

درج مذاکرات در صورت جلسه الزامی است. ممکن است مشروح مذاکرات منعکس گردد و یا اینکه خلاصه و یا عناوین مطالب عنوان شده نوشته شود.

□ تصمیمات اتخاذ شده

بعد از انجام مذاکرات و جمع بندی آن، نتیجه به عنوان تصمیمات متخذه در یک یا چند جمله مستقل تدوین و در صورت جلسه قید می گردد.

□ زمان جلسه

تاریخ دقیق (روز- ماه- سال) شروع و خاتمه جلسه است. می توان تاریخ و ساعت شروع را از قبل تعیین نمود. علاوه بر آنچه بیان گردید جلساتی وجود دارد که به طور مستمر باید تشکیل گردد در این گونه جلسات شماره جلسه نیز مشخص می شود. بعد از قید زمان و جلسه به طور معمول تاریخ نشست بعدی تعیین و در صورت جلسه نوشته می شود.

□ مکان جلسه

به محل تشکیل جلسه اطلاق می شود. محل تشکیل جلسه باید در صورت جلسه قید شود. در برخی از جلسات استفاده از مکانی خاص الزامی است. (جلسات مجلس شورای اسلامی که باید در خود مجلس برگزار گردد)

□ تکلیف جلسه بعدی

به دلیل اهمیت ویژه و وسعت دامنه موضوع جلسه، ممکن است بحث و بررسی و نتیجه گیری در یک جلسه انجام نشود. بنابراین ناگزیر به تشکیل جلسات بعدی خواهد بود. در این صورت تاریخ و زمان جلسه آینده و در صورت لزوم دستور جلسه بعدی معین و در صورت جلسه قید می گردد.

انواع صورت جلسه

هنوز در کشور ما نحوه تنظیم صورت جلسه به صورت استاندارد در نیامده است بنابراین تنظیم آن بر اساس سلیقه مسوولان و متصدیان امور می باشد. گاهی در کاغذهای معمولی و به مانند نوشته های عادی تنظیم گردیده و در برخی از موارد بر اساس نمونه های ارایه شده که از طرف سازمان زیربط و یا به موجب آیین نامه ای خاص تجویز گردیده است، تنظیم می شود قدر مسلم در هر مورد ذوق و سلیقه تنظیم کننده و رییس جلسه تاثیر بارزی در تنظیم آن داشته است. به همین دلیل گونه های متفاوتی از نحوه تنظیم صورت جلسه وجود دارد. برای سهولت در امر مطالعه به صورت زیر طبقه بندی می نمایم.

- صورت جلسه مشروح
- صورت جلسه نیمه مشروح
- صورت جلسه خاصه
- صورت جلسه به شکل فرم

صورت جلسه مشروح

در این گونه از صورت جلسه ها مشروح مذاکرات هر یک از اعضای جلسه به طور کامل نوشته می شود. در گذشته تنظیم این گونه صورت جلسه بسیار مشکل بود. چرا که باید چند نفر تند نویس با سرعت مطالب عنوان شده را به روی کاغذ آورند. بعد از پایان جلسه نوشته های تند نویسان با یکدیگر تطبیق داده می شود تا نوشته کامل به دست آید.

صورت مشروح مذاکرات به طور معمول در جلسات دادگاه و یا به هنگام تصمیم گیری های مهم به رشته تحریر درمی آید. اما بارزترین نمونه آن در مجالس قوه مقننه مثل مجلس خبرگان، مجلس شورای اسلامی و شورای نگهبان بر اساس یک سنت دیرین پارلمانی وجود دارد.

گرچه در زمان حال با استفاده از دستگاه ضبط صوت بیانات اعضا ضبط و سپس به روی کاغذ منتقل می شود. اما در بیشتر پارلمان ها به عنوان یک تشریفات و سنت از وجود تند نویسان حرفه ای که در استخدام دارند بعمل می آید. با این تفاوت که شیوه کار آسان تر بوده و چنان چه کلمه یا جمله ای از قلم افتاده باشد با استفاده از دستگاه صوتی و یا تصویری نسبت به تکمیل نوشته اقدام می نمایند.

صورت جلسه نیمه مشروح

در این نوع صورت جلسه خلاصه و یا عناوین مطالب بیان شده از طرف هر یک از شرکت کنندگان درج می گردد. در آخر صورت جلسه و بعد از یک جمع بندی نهایی تصمیمات متخذه بر اساس اولویت ها درج و با امضای کلیه حاضرین رسمیت پیدا می کند.

صورت جلسه خلاصه

در این گونه صورت جلسات خلاصه مطالب و یا فقط نتیجه مذاکرات به طور خلاصه درج می شود. سپس تصمیمات اتخاذ شده منعکس می گردد. به طور معمول در صورت جلسه های نیمه مشروح خلاصه مطالب عنوان شده از طرف هر یک از اعضا در مقابل نام وی نوشته می شود. اما در صورت جلسه های خلاصه، فقط چکیده کل مطالب مطرح شده قید می گردد.

به این ترتیب که ذکر جمله "بعد از انجام مذاکرات لازم تصمیماتی، به شرح زیر اتخاذ گردید." تصمیمات اتخاذ شده نوشته می شود. سپس با امضا، صورت جلسه شکل می گیرد.

صورت جلسه به شکل فرم

یکی از متداولترین گونه های صورت جلسه در حال حاضر استفاده از فرم های مخصوص است. این فرم ها به وسیله سازمان های زیربسط تهیه و تدوین شده و در جریان کار همان سازمان قرار می گیرد. مانند، صورت جلسه تحویل اتومبیل، اموال و گونه هایی از صورت جلسه هایی که به وسیله ضابطین ادلیه (پلیس قضایی) تنظیم می گردد.

در حال حاضر استفاده از فرم های صورت جلسه به دلیل سهولت و سرعت در انجام امور، در بیشتر سازمان ها و موسسات دولتی و خصوصی متداول شده است. اغلب دبیران جلسه تا آنجا که مقدور است از فرم استفاده می نمایند و چنان که امکان استفاده وجود نداشته باشد، صورت جلسه را بر اساس عناوین فرم و به صورت عادی تدوین می نمایند.

فرم زیر به عنوان نمونه ارائه می گردد که با مطالعه نحوه تکمیل فرم مزبور و رعایت مواد آن ملاحظه خواهد شد که تنظیم هر نوع صورت جلسه به آسانی مقدور می باشد.

تنظیم صورت جلسه

تدوین و تنظیم مطالب در نشست های رسمی به وسیله دبیر یا منشی جلسه انجام می شود. منشی جلسه ممکن است یکی از اعضای جلسه بوده و یا شخص دیگری که به همین عنوان و بدون داشتن حق رای در جلسه حضور می یابد. در هر صورت لازم است که در تنظیم صورت جلسه اطلاعات و تجربیات لازم را داشته باشد. اصلح است که دبیر جلسه از اعضای رسمی جلسه نباشد.

برای تنظیم و تدوین صورت جلسه و امضای آن از دو روش استفاده می شود. در روش اول، بعد از پایان جلسه بر اساس مطالب مطروحه صورت جلسه آماده و برای امضا به یکایک شرکت کنندگان ارائه می شود. در ظاهر، اعمال

این روش منطقی است چرا که با فرصتی که دبیر دارد صورت جلسه را به طور کامل تدوین نموده و ترتیب تایپ آن را می دهد. اما در عمل با مشکلاتی مواجه است و حتی ممکن است صورت جلسه امضا نشود. زیرا با توجه به زمانی که از پایان جلسه تا تنظیم و آماده شدن صورت جلسه فاصله یافته است شرکت کننده در نظرات خود تعدیل نموده باشد. در این صورت دبیر مجبور است که در نوشته های خود این تغییرات را منعکس نماید. قدر مسلم امکان دارد که تغییرات مزبور مورد موافقت عضو و یا اعضای دیگر جلسه نباشد، که آن هم باید منعکس شود. به این ترتیب چندین مرتبه صورت جلسه تغییر نموده و کار مشکل حتی غیر ممکن می شود.

برای رفع این مشکلات لازم است که صورت جلسه در همان جلسه آماده و به امضای اعضا برسد. نحوه انجام کار بسیار آسان بوده و فقط نیاز به تمرین و همچنین کسب اطلاعات لازم در مورد هر جلسه می باشد.

همانطور که گفته شد در هر جلسه موارد ثابت و مشخصی وجود دارد که از قبل تعیین گردیده و می توان از قبل اطلاعات لازم را درباره آن تحصیل نمود. مانند: شرکت کنندگان و مشخصات آنها، دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه که دبیر می تواند به منظور صرفه جویی در وقت و تحصیل فراغت لازم برای نوشتن سایر مطالب، قبل از تشکیل جلسه موارد مزبور را در صورت جلسه منعکس نماید. با عنایت به اینکه در صورت جلسه های اداری نیازی به مشروح کامل مذاکرات نمی باشد، لذا چکیده مطالب عنوان شده توسط هر یک از شرکت کنندگان را یادداشت می نماید. سپس با انجام جمع بندی تصمیمات اتخاذ شده را نیز مشخص و بر اساس اولویت تنظیم می نماید.

به این ترتیب صورت جلسه آماده می گردد. در آخر جلسه آنچه را که نوشته است برای حاضرین قرائت می نماید و پس از انعکاس نظرات اصلاحی آنان که در همان جمع مطرح می شود، به امضا می رساند. سپس در همان هنگام نسبت به تکثیر صورت جلسه اقدام و به هر یک از شرکت کنندگان تصویری ارایه می دهد. در موردی که نسخه امضا شده قابل تکثیر و ارایه نباشد، ترتیب تایپ آن را می دهند و ذیل کلیه نسخ را به عنوان دبیر جلسه امضا می نماید. قدر مسلم قبل از امضا توضیح می دهد نسخه اصلی و امضا شده در کجا نگهداری و بایگانی گردیده است.

چنانچه ایجاب نماید که نسخ تایپ شده به وسیله شرکت کنندگان امضا گردد، نسخ مزبور با تصویر صورت جلسه امضا شده ارسال می گردد. در این صورت شرکت کننده ملزم به امضا بوده و چنان چه نظر دیگری داشته باشد می باید با خط خود به صورت جلسه اضافه نماید.

در اینجا دو نمونه فرم صورت جلسه ارایه می شود. فرم شماره ۱ برای تنظیم صورت جلسه های کلی و مختصر و فرم شماره ۲ ویژه تدوین صورت جلسه های مفصل تر اختصاص داده شده است.

صورت جلسه

۱- شماره جلسه:	۲- زمان جلسه:	۳- مکان جلسه:
۴- دستور جلسه:		
۵- اعضای جلسه:		
نام و نام خانوادگی	سمت و عنوان در جلسه	شماره معرفی نامه
-		
-		
-		
-		
-		
۶- مطالب مطروحه		
-		
-		
۷- تصمیمات متفذه:		
۸- جلسه بعدی:		
- زمان:	- مکان:	- دستور جلسه بعدی:
۹- امضا:		

فرم شماره ۱

صفحه دوم فرم صورت جلسه

بقیه مطالب مطروحه:	
۷- تصمیمات متفذه:	
۸- جلسه بعدی:	
زمان:	مکان:
دستور جلسه بعدی:	
۹- امضا:	

۱- شماره جلسه

در صورتی که جلسات به طور مستمر یا دوره ای به صورت روزانه یا هفتگی و یا ماهانه و..... تشکیل گردد، در این قسمت شماره هر جلسه نوشته می شود.

۲- زمان جلسه

در این قسمت تاریخ تشکیل جلسه و زمان شروع و خاتمه آن قید می گردد.

۳- مکان جلسه

منظور نشانی محل برگزاری جلسه است که در این قسمت نوشته می شود.

۴- دستور جلسه

قدر مسلم هر جلسه برای نیل به هدف ویژه ای تشکیل می گردد. تشریح هدف مزبور همان دستور جلسه بوده که از قبل مشخص گردیده است و در این قسمت نوشته می شود.

۵- اعضای جلسه

در صورتی که اعضای جلسه از قبل معرفی شده باشند به ترتیب اهمیت مقام آنان نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی و شماره معرفی نامه آنان ذکر می شود. - چنانچه افراد از نظر مقام هم سطح باشند می توان بر اساس حروف الفبا این قسمت را تکمیل نمود.

در جلساتی که برای اولین مرتبه تشکیل می شود، دبیر جلسه موظف است معرفی نامه شرکت کنندگان را مطالبه نموده و در صورت لزوم اطلاعات لازم را به طور شفاهی از آنان دریافت داشته و در این قسمت قید نماید.

۶- مطالب مطروحه

در این قسمت خلاصه مطالب مطروحه از طرف شرکت کنندگان نوشته می شود. برای سهولت در امر مطالعه ابتدا نام بیان کننده نوشته و سپس بعد از خط فاصل خلاصه و یا چکیده مطالب ایشان قید می گردد.

۷- تصمیمات متخذه

در این قسمت چکیده تصمیمات اتخاذ شده به ترتیب اهمیت و به تفکیک زیر هم نوشته می شود، در صورتی که دبیر جلسه لازم بداند می توان برای هر مورد شماره ردیف که از یک شروع می شود اختصاص دهد.

۸- جلسه بعدی

در این قسمت زمان، مکان و دستور جلسه بعدی- در صورتی که نیاز به جلسه بعدی بوده باشد- نوشته می شود.

۹- امضا

شرکت کنندگان در جلسه ذیل صورت جلسه را امضا می نمایند. (قدر مسلم نخست نام و نام خانوادگی خود را به طور خوانا مرقوم داشته و در کنار آن امضا خواهند نمود)

اشاره:

۱- در مورد صورت جلسه های مفصل می توان از فرم شماره ۲ با صفحات اضافی استفاده نمود.

۲- در مواردی که صورت جلسه در چند صفحه تنظیم می گردد امضا ذیل تمام صفحات به وسیله شرکت کنندگان الزامی است و قید نام در جنب امضا فقط در صفحه آخر خواهد بود.

۳- دبیر جلسه با ذکر نام و نام خانوادگی با عنوان دبیر جلسه ذیل صورت جلسه را امضا خواهد نمود.

* * *

یادآوری می نماید که دبیر جلسه قسمت های یک تا پنج را قبل از شروع جلسه می تواند تکمیل نماید. ردیف ۶ و ۷ را در همان جلسه تکمیل می نماید. در آخر جلسه مطالب را برای شرکت کنندگان قرائت نموده و پس از امضا آنان را تکثیر و به هر یک نسخه ای تقدیم می دارد.

دستور العمل

دستور العمل از ترکیب دو واژه فارسی دستور و عمل عربی به وجود آمده آمده است. قدر مسلم نمی توان در فرهنگ های فارسی برای این کلمه ترکیبی، معنی و مفهوم مشترک بدست آورد. ناگزیر برای رسیدن به مفهومی از آن و همچنین دستیابی به تعالیف و یا تعریفی قابل ارایه هر یک از دو واژه دستور و عمل را جداگانه تعبیر و تفسیر می نماییم.

دستور

دستور در لغت به معنای قاعده، قانون، آیین و روش، اجازه، پروانه، فرمان، رخصت صاحب دست و مسند، وزیر، آنکه در تمشیت امور بدو اعتماد کنند، روحانی زردشتی، رخصت و اجازه، قانون آیین، روش، برنامه و پروگرام، یکی از شعب ادبیات که از نوع کلمه بحث می کند و بدان درست گفتن و درست نوشتن را آموزش میدهد و..... در اصطلاح اداری امروز به معنی و مفهوم واژه حکم نزدیک شده است. بدون تردید این واژه از کفایت لازم برخوردار نمی باشد. چرا که در عرف اداری بین دستور و حکم تفاوت هایی وجود دارد.

دستور به وسیله مقام مسوول در ذیل نامه، عمل احاله و ارجاع آن را به قسمت های مختلف و یا کارکنان جهت اجرای کار منعکس میگردد. در صورتی که حکم در عرف اداری به منظور تامین سمت و یا اجرای وظایف جدید برای مسوولین و کارکنان می باشد. در برخی از احکام همانند حکم ماموریت دستور و نحوه انجام کار مشخص می شود. در این صورت مفهوم واژه های دستور و حکم به یکدیگر نزدیک می شوند اما به هیچ وجه نمی تواند معنی یکسان را از آن استنباط نمود.

قدر مسلم حکم و دستور از ویژگی های یکسانی برخوردار است و آن عوامل تشکیل دهنده هر کدام می باشد. در هر کدام یک مقام صاحب اختیار در یک طرف به عنوان امضا کننده قرارداد و در یک طرف دریافت کننده به عنوان مجری. بدون شک در هر کدام هدفی دنبال می شود که به عنوان موضوع حکم و دستور در جای خود قابل امعان نظر است.

عمل

عمل در لغت به معنای کار و کردار، محیا شدن، ساخته شدن (به عمل آمده، جا افتاده) اجرا کردن، به اجرا درآوردن و کار کردن. عمل واژه ای عربی است که در اصطلاح همان معنی لغوی خود را نیز حفظ نموده است.

دستور العمل از ترکیب دو واژه مزبور و آن هم به شیوه ای نشانیت (بخصوص در العمل که جای تامل است) به وجود آمده و رایج گردیده است. رواج این کلمه سابقه تاریخی دارد که بعد از حمله عرب به ایران و به دنبال قبول دین مبین اسلام به وسیله ایران، مقداری از واژه های عربی داخل زبان فارسی گردید و ترکیبی با برخی از آنان پیدا نمود.

واژه دستورالعمل به این صورت به طور رسمی در سیستم اداری حکومت صفویه مورد استفاده قرار گرفت و حتی در دوره قاجاریه رواج فوق العاده داشت، نه تنها در اکثر احکام صادره از طرف امیر کبیر به طور ضمنی و یا جداگانه ضمیمه احکام بود، بلکه بعد از ایشان نیز رواج داشت.

واژه دستورالعمل در حال حاضر مترادف واژه های شیوه یا متد، روش قرار گرفته است در اصطلاح عبارت است از: ترتیب انجام کار به ترتیب و توالی اجرای آن که به صورت مکتوب تدوین و بر اساس موازین خاصی برای اجرا به وسیله مقامات صالحه و در حدود وظایف و مسوولیت ها و ماموریت به متصدیان ذیربط ابلاغ گردد.

همانطور که پیشتر اشاره گردید دستورالعمل مترادف واژه های شیوه، روش بوده و در برخی از موارد به معنی و مفهوم، آیین نامه نزدیک می شود تا آنجا که واژه مزبور به جای آن قرار می گیرد. برای روشن شدن ذهن خوانندگان ارجمنند، در ذیل به طور خلاصه به توضیح هر یک از واژه های مزبور می پردازیم.

شیوه

شیوه معادل واژه متد-method-آمده و در لغت به معنای راه، روش، طریقه، قاعده، قانون، خوی و عادت تعبیر گردیده است. در اصطلاح اداری و مدیریت عبارت است از تشریح جزئیات و مراحل انجام دادن یک کار. شیوه هر کار، نحوه انجام دادن عملیات یا مراحل انجام دادن آن کار را مشخص می کند. به عنوان مثال ممکن است سازمانی برای انجام برخی از وظایف خود، نحوه انجام آن را به طور مکتوب و مرحله ای تهیه و ابلاغ نماید تا به این وسیله بتوان اعمال هماهنگی در کلیه سطوح سازمان به عمل آورد.

روش

روش در فارسی به جای کلمه Procedure قرار گرفته است. به یک سری عملیات و مراحل که برای اجرای تمام یا قسمتی از یک سیستم، انجام می شود اطلاق می گردد. به عبارت دیگر، برای اجرای هر سیستم نیاز به دستورالعمل هایی است که حدود وظایف، میزان مسوولیت ها و نحوه انجام دادن فعالیت های گوناگون را مشخص کند.

آیین نامه- آیین نامه در لغت به معنای دستورهایی که برای اجرای قانون یا انجام دادن کارهای اداری نوشته می شود است. مواردی که در شرح و تصویر یا دستور اجرایی مرام نامه یا اساس نامه نوشته شده باشد.

مقرراتی که مقامات صلاحیت دار مانند وزیر یا شهردار و غیره وضع و در معرض اجرا می گذارند خواه هدف آن تسهیل اجرا و تشریح قانونی از قوانین موضوعه باشد، خواه در مواردی باشد که قانون وضع نشده باشد و در همین لفظ نظام نامه هم استعمال شده است. گاه خود مجلس وضع نظام نامه می کند. در حقوق اسلام این گونه مقررات را حکم می گفتند و آن را در مقابل "شرح" به کار می برد در برخی از موارد نحوه و مراحل انجام ماده ای از قانون را به وسیله آیین نامه مقرر می دارند. به این ترتیب که یا مراتب را در همان ماده قید می کنند، مانند: ماده ۷۴- قانون محاسبات عمومی کشور. "... نحوه انجام و حدود وظایف و مسوولیت های نمایندگی های خزانه دار استان ها و چگونگی ارتباط آنها با خزانه داری کل و دستگاه های اجرایی مستقر در شهرستان های تابعه به موجب آیین نامه ای که با رعایت مفاد این قانون به تصویر وزیر امور اقتصادی و دارایی می رسد معین خواهد شد." و یا اینکه در ماده ای جداگانه موضوع مطرح می شود. به عنوان مثال برای تنظیم آیین نامه اموال دولتی ماده ۱۲۲ قانون مزبور مقرر داشته: "آیین نامه مربوط به نحوه اجرای اصل پنجم این قانون چگونگی رسیدگی و نظارت و تمرکز حساب اموال منقول و غیر منقول دولت از طرف وزارت امور اقتصادی و دارایی تهیه و به تصویب هیات وزیران با خواهد رسید."

با امعان نظر در مطالب فوق می توان به وسعت دامنه شمول دستورالعمل و واژه های مترادف آن در سازمان ها و سیستم اجرایی کشور پی برد. به همین دلیل در این کتاب تا آنجا که بظاعت علمی نگارنده اجازه دهد به تشریح کاربرد و شکل های مختلف و در صورت لزوم به نحوه تنظیم آن خواهد پرداخت.

کاربرد و فایده دستور العمل

تنظیم و تدوین روش های انجام کار و ابلاغ آن به صورت دستور العمل و یا به هر وسیله و تحت هر عنوان برای اجرای هر یک از وظایف اجرایی در زمان حال و آینده امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. به جرات می توان گفت که یکی از اقدامات مثبت مدیریت امروز در جامعه انقلابی ماست. چرا که روش های انجام کار در واقع اجزای تشکیل دهنده یک سیستم می باشند. همان طور که پیشتر بیان گردید این اجزا شامل گروهی از عملیات و وظایف و ماموریت ها می باشند. که یک یا چند نفر از کارکنان در اجرای آن مشارکت دارند. برای مثال می توان از روش های مربوط به صدور احکام مرخصی ها، صدور احکام استخدامی، صدور احکام بازنشستگی و که در مجموع سیستم کارگزینی را تشکیل می دهد، به همین ترتیب سیستم های تدارکاتی، مالی و محاسباتی، بازرگانی، سیستم های نفی و اختصاصی سازمان ها و که هر کدام شامل تعدادی از روش های انجام کار می باشد، در مجموع سیستم های یک سازمان را بوجود می آورد، نام برد.

قدر مسلم هر سازمان خود جزیی از اجزای متشکله یک نظام است. - خاصیت و ویژگی های جز در کل وجود دارد- به این دلیل نظم و ترتیب جامع تری به کل نظام جامعه می دهد. این همان چیزی است که ایده آل مدیریت امروز می باشد و همواره به دنبالش بوده ایم و آرزو و آمال هر فرد از افراد جامعه در هر سطح می باشد.

سازمان امور اداری و استخدامی کشور در مقدمه مجموعه روش های انجام کار هر واحد که از سال های ۱۳۵۱ مبادرت به تنظیم آنها نموده است، فوایدی برای تدوین روش ها و ابلاغ و اجرای آنها بر شمرده است که نقل می شود:

"روش های انجام کار در واقع اجزای متشکله نظام اداری را تشکیل می دهند و هماهنگی و هم سازی اجزای متشکله یک نظام است که از سویی تداوم و دیر پایی فعالیت های آن را تضمین می کند و از سوی دیگر تحقق قسمت اعظم هدف های نظام را امکان پذیر می سازد. منظور از روش به مفهوم رکن اساسی تشکیل دهنده نظام اداری مجموع مراحل و وسایل و ابزار کار و قوانین کار و مقررات و موازین حاکم بر روش و بالاخره خط مشی هایی است که به مدد نیروی انسانی اجرای وظیفه خاص را در قالب و شالوده سازمانی ممکن می سازد. توجه به روش های انجام کار در یک چنین مفهوم گسترده ای اهمیت نتایج ناشی از بررسی روش های انجام کار و اصلاح و بهبود آنها را به طور دقیق روشن می نماید."

"باید توجه داشت که اصلاح و بهبود روش های انجام کار به منظور حذف تشریفات زاید و تسریع امور و تسهیل کار ارباب رجوع و جلوگیری از اتلاف وقت کارکنان و برقراری ضوابط انجام کار در درجه نخست، مستلزم شناخت وضع موجود و پی بردن به مشخصات اساسی و روش های مورد عمل وزارتخانه ها و موسسات دولتی و هم چنین تهیه فهرست جامعی از کلیه روش های مورد عمل است زیرا به تجربه ثابت شده است که یکی از موانع مهم در راه اصلاح و بهبود روش های انجام کار عدم امکان دسترسی به اطلاعات مورد نیاز است که بتواند به طور دقیق مشخصات روش های انجام موجود را با همه کمبودها و معایب و محاسن آن منعکس نماید."

"با توجه به اهمیت بهبود روش ها در سازمان های دولتی و وقوف به نقش مهمی که تدوین دستورالعمل های روش های انجام کار در ارایه اطلاعات و آمار مربوط به وضع موجود روش ها انجام کار به عهده دارد اداره کل بهبود روش ها را بر آن داشت تا به منظور شناخت مشخصات روش های مورد عمل در کلیه وزارتخانه ها و موسسات دولتی و انعکاس وضع موجودی آنها طرح تدوین دستورالعمل روش های انجام کار را تهیه و تنظیم نماید و مجموعه حاضر نتیجه اجرای این طرح در سازمان امور اداری و استخدامی کشور می باشد که با مراجعه به واحدهای مختلف و مصاحبه با مسوولین امر و کاربینی تنظیم و تدوین شده است."

"بدیهی است که اداره کل بهبود روش ها با همکاری هریک از وزارتخانه ها و موسسات دولتی اقدام به تهیه مجموعه ای نظیر این مجموعه خواهد بود. تدوین روش های انجام کار بی آنکه وارد جزییات شویم تسهیلات زیر را برای مدیریت وزارتخانه ها و موسسات دولتی فراهم می آورد."

۱- امکان شناسایی جزییات مراحل کار و اقدامات واحدها و سیستم های مورد عمل را برای کلیه سطوح سازمانی و مقامات ذیربط فراهم می آورد.

۲- وسیله مناسبی برای آشنا ساختن و آموزش کارکنان جدید الاستخدام با کم و کیف روش های مورد عمل بوده و موجب کاهش هزینه آموزشی می گردد.

۳- امکان هماهنگی و یک نواخت کردن روش ها را در مورد کارهای مشاور به وجود می آورد.

۴- ترسیم و تصویر وضع موجود موجب می شود که ارتباط با ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی و حقوقی مشخص شده و حد انتظارات و توقعات آنها با چارچوب روش ها و ضوابط مورد عمل انطباق داده شده و از اتلاف وقت کارکنان ارباب رجوع جلوگیری شود.

۵- مکتوب بودن روش ها و اقدامات اجرایی کلیه واحدها موجب می گردد که دوباره کاری ها و تکرار تداخل احتمالی وظایف متجسم و قابل رویت شده و بالمآل چاره جویی و رفع مشکلات آسان تر شود.

۶- تثبیت مراحل اجرای کار ضمن تسهیل انتقال اطلاعات موبوط به کار موجب محدود شدن اعمال سلیقه و تمایلات مجریان شده و از انحرافات که احتمالاً در تعبیر و تفسیر هدف ها و وظایف می شود جلوگیری می گردد.

۷- مدون بودن روش ها و گرد آمدن کلیه اطلاعات لازم امکان هر گونه تجدید نظر و تغییر در روش های موجود را برای واحدهای مسوول و مقامات سازمان تسهیل می نماید و هم چنین هزینه بررسی و اصلاح روش ها با جمع شدن اطلاعات در مورد وضع موجود کاهش می یابد.

امید است مجموعه حاضر که در تحقق هدف های فوق با همکاری موثر همه واحدهای سازمان امور اداری و استخدامی کشور تهیه شده است مورد استفاده مدیران و مقامات مربوط سازمان قرار گیرد. اداره کل بهبود روش ها ضمن سپاسگزاری از همکاری واحدها هر گونه پیشنهادات و نظرات اصلاحی را در رفع نقایص و یا بهبود و تکمیل این مجموعه گرامی خواهد داشت.

یادآوری این نکته ضروری است که با دستیابی به یک روش صحیح به ویژه در کارهای فنی و هنری نیاز به سال ها تمرین و تجربه و صرف وقت و هزینه دارد بنابراین چیزی نیست که بتوان به آسانی از آن گذشت.

در کشور ما بیشتر صنایع سنتی جنبه هنری دارد. روش های انجام کار حاصل عمر هنرمند بوده و در سینه او قرار دارد، چه بسا که با مجری آن به خاک سپرده می شود. به طور مثال در هنر قالی بافی روش های مربوط به طراحی، رنگرزی سنتی، بافت، پرداخت، رفوگری و سایر موارد به دلیل کمبود آموزشگاه و یا دانشکده در این مورد، در اثر یک عمر کار مداوم و طاقت فرسا و در سنین کهنوت تحصیل می گردد. در برخی موارد این هنرمندان آموخته های خود را فقط به فرزندان و خانواده خود منتقل می نمایند. چه بسا فرزندان آنان حرفه پدر را دوست نداشته و به دنبال کار دیگری می روند و اغلب داستان به همینجا خاتمه می یابد.

در صورتی که این روش ها به نحوی مدون و مکتوب شود به آسانی قابل به دیگر علاقه مندان می تواند باشد. شاید روزی این اطلاعات پایه و اساس درس های یک دانشکده و یا آموزشگاه عالی گردد.

انواع دستورالعمل

در حال حاضر نحوه تهیه تنظیم و تدوین و ابلاغ دستورالعمل ها در کشور به صور گوناگون انجام می شود. هنوز در جهت استاندارد نمودن روش های تنظیم آن اقدامی جدی به عمل نیامده است. جای آن دارد که هر چه زودتر

سازمان امور اداری و استخدامی کشور بنا بر رسالتی که بر عهده دارد در انجام این مهم اقدامی جدی به عمل آورده و حتی جنبه قانونی به آن بدهد. به هر تقدیر انواع متداول و رایج دستورالعمل ها به شرح زیر است.

دستورالعمل های قانونی

این نوع دستورالعمل ها همان طور که گفته شد در اجرای مفاد یا مواردی از قانون به طور اعم و یا اخص تهیه و تنظیم و ابلاغ می گردد. این گونه دستورالعمل ها که در برخی موارد نیاز به تصویب مقام خاص و یا هیات وزیران دارد، در فرهنگ اداری ایران به نام آیین نامه اجرایی شناخته شده است.

دستورالعمل های اداری

روش های مختلف اجرای کار است که به وسیله سازمان ها و موسسات تدوین و در اختیار کارکنان قرار می گیرد. در برخی از موارد، سازمان امور اداری و استخدامی کشور برای ایجاد هماهنگی و استقرار روش یکنواخت و مشابه در اجرای مقررات و قوانین مبادرت به تدوین دستورالعمل خاصی نموده و به کلیه سازمان ها ابلاغ می نمایند. مانند دستورالعمل شماره ۲۶ سازمان مزبور درباره برنامه های آموزشی وزارتخانه ها و موسسات دولتی، یا دستورالعمل نحوه ماشین کردن نامه های اداری.

دستورالعمل های فنی

بدون شک راه اندازی و بهره برداری و کار با هر نوع ماشینی علاوه بر آموزش اولیه نیاز به دستورالعمل ویژه ای دارد که با مراجعه به آن بتوان به طور سالم راندمان مطلوب و موثر را از وسیله مزبور تحصیل نمود. در زمینه سایر مسایل فنی نیز لازم است که دستورالعمل هایی با شیوه خاص تهیه و تنظیم گردد. قدر مسلم این گونه دستورالعمل ها با گونه های اداری یا قانونی فرق دارد. وجود افتراق آن ها را می توان در نقشه ها، فرم ها، فرمول ها، تصاویر عندالزوم ضمایم آن ممکن است یک شی خاص یا یک نوار صدا و یا نوار ویدئو باشد جستجو نمود.

شکل های دستورالعمل

دستورالعمل به صور گوناگون تهیه و تدوین می گردد که عمده ترین آن ها به قرار زیر است:

- دستورالعمل هایی که به صورت متداول و عادی تنظیم می شود.
- دستورالعمل هایی که به صورت فرم و بر اساس روش های پیشرفته تهیه می گردد.

دستورالعمل های گروه اول نیاز به فرم و مقررات خاصی ندارد و براساس سلیقه تهیه کننده تنظیم می شود. گروه دوم که در فرم ویژه ای تهیه و تنظیم می شود. که در جای دیگر این کتاب راجع به آن صحبت خواهد شد.

ارکان دستورالعمل

همان طور که بیان گردید، دستورالعمل ها حدود وظایف، میزان مسوولیت ها، شیوه انجام دادن فعالیت های گوناگون را مشخص می نماید. در هر دستورالعمل، نوع کار، شخص یا اشخاصی که آن را انجام می دهند، هدفی که برای رسیدن به آن کوشش می شود، مراحلی که باید طی شود، شیوه هایی که باید به کار رود، تعیین می شود. به این ترتیب می توان ارکان دستورالعمل را به قرار زیر مشخص نمود.

- هدف یا اهداف.
- مستندات اعم از قانونی و یا ایجاد جریان کار.
- دستور دهنده- یا اعمال کننده.
- دستورگیرنده یا مجری و یا افرادی که در اجرای آن نقشی دارند.
- استفاده کنندگان اعم از واحدهای سازمانی در یک سازمان یا سطح کشور (دامنه شمول).
- نحوه و شیوه انجام و اجرا.
- قوانین و مقررات مورد عمل.
- فرم ها و جداول مورد عمل.

نحوه تنظیم دستورالعمل

در شرح مربوط به شکل های دستورالعمل از دو نمونه بارز آن که در سیستم های اداری وجود دارد صحبت شد. یکی دستورالعمل های متداول و عادی که گفته شد براساس سلیقه تهیه کننده تدوین می گردد و دیگری دستورالعمل هایی که به صورت فرم ارایه می شود. قدر مسلم نوع اول به دلیل سلیقه ای بودن، ملاک بحث ما نخواهد بود. بنابراین نحوه تنظیم دستورالعمل در این کتاب در چارچوب فرم مطرح خواهد شد. با این امید که قدمی در جهت استاندارد نمودن آن باشد.

مراحل تنظیم دستورالعمل

برای تنظیم دستورالعمل بر مبنای علمی طی مراحل زیر ضروری است.

- مشخص نمودن هدف.
- مشخص نمودن مستندات.
- تعیین دامنه شمول.
- تعیین اولویت ها و تنظیم مراحل کار.

- تعیین سرفصل ها.
 - اطلاعات لازم در زمینه مراحل کار.
 - تدوین و تنظیم.
- که اینک به شرح مختصر هر یک خواهیم پرداخت.

مشخص نمودن هدف

قبل از هر چیز باید هدف یا هدف هایی را که موجب تهیه و تدوین دستورالعمل گردیده است، مشخص نمود. ممکن است ملاک تنظیم کار یک یا چند هدف باشد. و یا اینکه یک هدف اصلی که برای نیل به آن چند هدف فرعی نیز باید عنوان گردد.

مشخص نمودن مستندات

به چه چیزهایی باید استناد کرد؟ ممکن است موارد استناد ما یک قانون یا ماده و مواردی از یک قانون باشد. یا امکان دارد بر اساس مصوبه هیات وزیران بوده باشد. یا یکی از وظایف و ماموریت های اداری تدوین دستورالعمل را تجویز و یا ایجاب نمایند. به هر صورت باید آنچه به آن استناد می شود، مشخص شده و در جای خود نوشته شود.

تعیین دامنه شمول

در این قسمت حیطه تاثیر و محدوده عمل مشخص می شود. استفاده کنندگان از دستورالعمل تعیین می گردند. بهتر است که در همین قسمت شخص و یا اشخاصی که عملیات و وظایف مزبور را انجام می دهند معلوم شوند نام واحدهایی که در اجرای آن نقشی دارند با نحوه اجرای نقش به طور کامل قید گردد.

تعیین اولویت ها در تنظیم مراحل کار

قدر مسلم آنچه از اهمیت بیشتری برخوردار است در آغاز و بعد از آن مطالبی که در درجه دوم اهمیت قرار می گیرد نوشته می شود. به همین ترتیب مطالب کم اهمیت تر مشخص و به هنگام تنظیم و تدوین، در نظر گرفته شده و رعایت می گردد. شرح مراحل کار بر همین اساس تهیه خواهد شد.

تعیین سرفصل ها

سر فصل های اصلی، فرعی، فرعی تر از ابتدا مشخص گردیده و به هنگام تدوین در نظر گرفته و رعایت می شود. اطلاعات لازم در زمینه مراحل کار- این اطلاعات که بر اساس مشاهده، مصاحبه، مطالعه تحصیل شده است در تنظیم دستورالعمل نقش مهمی را بر عهده دارد - باید از هر جهت دقیق، کامل و جامع باشد.

تدوین و تنظیم

این مرحله اساس و پایه کار است. برای تنظیم دستورالعمل پیشنهاد می شود که از فرم روش های انجام کار که توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور تدوین گردیده است استفاده شود. این فرم ها در کاغذهای استاندارد قطع بزرگ (۲۹۷×۲۱۰) تنظیم و از چند صفحه تشکیل می شود.

در صفحه اول عنوان، شماره، مجری، استفاده کننده و هدف قید می شود و به جای شناسنامه فرم می باشد.

صفحات بعدی برای نوشتن شرح مراحل کار، قوانین و آیین نامه ها و ضوابط مورد عمل، مسوولیت های واحدها و مجریان (ارتباطات) فرم های مورد عمل در نظر گرفته شده است.

۲- شماره:	۱- عنوان
	۳- مجری:
	۴- استفاده کننده:
	۵- هدف:

شماره:	عنوان:	شماره صفحه:
		۷- شرح مراحل کار:
		۸- قوانین و آیین نامه ها و ضوابط مورد عمل:
		۹- مسوولیت های واحد و مجریان (ارتباطات)
		۱۰- فرم های مورد عمل:

الف: صفحه اول

۱- عنوان: در این قسمت نام و یا عنوان دستورالعمل یا روش نوشته می شود، مانند: دستورالعمل تشکیل دوره های آموزشی.

۲- شماره: شماره دستورالعمل و یا روش قید می گردد.

۳- مجری: مجری یا مجریان دستورالعمل و یا روش به طور دقیق مشخص می گردد، مانند: مسوولان کارگزینی استان ها یا روسای دبیر خانه در سطح کشور و....

۴- استفاده کننده: ممکن است نام یک یا چند واحد سازمانی و یا تمام سازمان و یا افراد بخصوصی و یا مسوولین مشخصی باشد، مانند:

- واحدهای بایگانی وزارتخانه

- ادارات امور مالی وزارتخانه

- کلیه ذیحسابی ها در سطح کشور

- واحد های اداری و مالی

- متقاضیان بازنشستگی

۵- هدف: در این قسمت هدف یا اهداف دستورالعمل و یا روش نوشته می شود. مانند:

آماده ساختن نیروی انسانی کارآمد و مجرب در زمینه امور کارگزینی

چنانچه یک دستورالعمل یا روش برای نیل به چند هدف تهیه و تنظیم شده باشد، کلیه اهداف به ترتیب اولویت نوشته می شود.

در صورتی که برای نیل به یک هدف اصلی، چند هدف وجود داشته باشد، که ابتدا هدف اصلی نوشته و سپس اهداف فرعی قید می گردد.

ب: صفحات بعدی

۶- در محل مربوط به صفحه، شماره صفحه قید می گردد.

- عنوان دستورالعمل همانند، مطالب عنوان شده در قسمت ۱ صفحه اول تکراری می شود.
- در قسمت مربوط به شماره، شماره دستورالعمل که در صفحه اول نوشته شده است دوباره قید می گردد.
- ۷- شرح مراحل کار- در این قسمت مراحل انجام کار با در نظر گرفتن اولویت و بر اساس سر فصل اصلی و سپس سر فصل های فرعی و در صورت لزوم سر فصل های فرعی تر نوشته می شود.
- ۸- در این قسمت قوانین و آیین نامه و ضوابط مورد عمل در صورتی که مختصر باشد به طور دقیق نقل می شود. چنانچه مفصل باشد مشخصات آن قید می گردد. (در صورت لزوم برخی از قوانین و مقررات ضمیمه فرم می شود)
- ۹- در این قسمت نام واحدهای ذیربط و یا عناوین سازمانی مقامات و مسوولیت آنان به ترتیب اهمیت قید می شود. نحوه ایجاد ارتباطات بین واحدها در اجرای دستورالعمل نوشته می شود.
- ۱۰- در این جا، فرم ها، نمودارها، جداول و..... مورد عمل در اجرای روش یا دستورالعمل قید می گردد.

لازم به ذکر است که برخی از دستورالعمل ها طی نامه ای به متصدیان مربوطه ابلاغ می گردد. اما پیشنهاد می شود که به منظور تکمیل این فرم در صفحه اول دو ستون یا دو قسمت دیگری برای مقام تنظیم کننده و مقام تصویب کننده اختصاص داده شود. به این ترتیب دستورالعملی که به وسیله مقامات ذیربط امضا شده باشد کامل خواهد بود.

توصیه می شود که کلیه دستورالعمل ها و یا روش های مدون سازمان در مجموعه یا مجموعه هایی که براساس واحدهای مختلف سازمانی طبقه بندی گردیده است نگهداری و تکثیر و در صورت لزوم در اختیار مسوولان ذیربط قرار گیرد. اختصاص شماره براساس سیستم کدبندی سازمان به هر دستورالعمل ضروری است. بهتر است برای شماره گذاری از دفتر مخصوصی استفاده نمود.

۲- شماره:	۱- عنوان:		
۳- مجری:			
۴- استفاده کننده:			
۵- هدف:			
تصویب کننده: نام خانوادگی: نام: امضا: تاریخ:		تعیین کننده یا تنظیم کننده: نام خانوادگی: نام: امضا: تاریخ:	

احکام

گروهی دیگر از نوشته های اداری احکام می باشد. احکام جمع حکم و در لغت معادل: "امر، فرمایش - داوری، قضا - منشور، ابلاغ، فرمان - اجازه و فتوی" آمده است.

حکم به صورت عام به نوشته هایی اطلاق می شود که از طرف مقام یا مرجع صلاحیت دار، دستور انجام کاری به فرد یا افراد جامعه داده شده و یا طی آن فرد یا افراد جامعه را از کاری منع نموده باشد. در اصطلاح اداری حکم نوشته ای است که به موجب آن فردی از طرف مقامات صلاحیت دار سازمان و یا دستگاه اداری به سمت منصوب و یا انجام کاری به وی محول گردد.

آنچه از مفاهیم حکم در این کتاب مطرح است احکام اداری می باشد. این گونه احکام به دو گروه عمده تقسیم می شود. گروه اول، احکام استاندارد شده که بیشتر به صورت فرم می باشد، مانند: حکم استخدام (نمونه ۱۹) و یا حکم ماموریت که به طور معمول نحوه تنظیم آنها از قبل مشخص و به همراه فرم حکم مزبور ارائه می گردد. گروه دوم احکام غیر استاندارد می باشد که با توجه به رویه سازمان و سلیقه افراد در شکل های مختلف تهیه و ابلاغ می شود. مانند: احکام اولیه انتصاب، برخی از احکام ماموریت ها و غیره.....

روش تنظیم احکام

به طور کلی برای تنظیم احکام استاندارد شده که به طور معمول به صورت فرم می باشد، دستورالعمل ویژه ای به طور جداگانه و یا چاپ شده در پشت فرم ارائه می گردد. بنابراین در اینجا فقط راجع به احکامی صحبت می شود که به صورت فرم نمی باشد.

همان طور که پیشتر هم گفته شد احکام اداری بنا به سلیقه افراد و رویه های سازمان تنظیم و ابلاغ می گردد. اما در هر صورت احکام به مانند سایر نوشته های اداری دارای چارچوبی خاص نمی باشد، که به دلیل اهمیت آن در اینجا به عنوان ارکان از آن سخن خواهد رفت.

ارکان احکام عبارتند از:

- نام و مشخصات گیرنده و یا اجرا کننده حکم
- موضوع حکم
- تاریخ شروع و پایان دستوری که داده شده
- نام و مشخصات و امضا مقام صلاحیت دار (دستور دهنده)
- شماره و تاریخ دفتر اندیکاتور سازمان زیربط

پیداست که عدم وجود فوق الاشاره در احکام اداری مصداق آن را از بین برده و حتی نمی تواند بدون برخی از آنها لازم الاجرا باشد.

احکام همانند سایر مکاتبات اداری دارای مقدمه و اصل پیام و اختتامیه است که باید هر کدام در جای خود قرار داشته باشد.

گونه ای دیگر از نوشته های اداری که در استقرار ارتباط رسمی سازمان نقش موثری را بر عهده دارد فرم (۱) می باشد. از فرم تعریف زیادی ارائه گردیده است که به طور کلی می توان گفت: "فرم کاغذی است دارای عنوان مخصوص که بعضی از قسمت های آن برای ثبت اطلاعاتی از قبیل نام، مشخصات، تاریخ و سایر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می شود."

فرم پدیده ای است که به عنوان وسیله ای موثر برای ازدیاد تحرک، ساده نمودن، کم کردن و تعیین مسیر فعالیت ها و ایجاد هماهنگی و جلوگیری از تشریفات زاید در سازمان و در نهایت صرفه جویی در وقت و هزینه های جامعه به کار گرفته شده است.

استفاده از فرم در سازمان فواید زیادی را در بردارد که مهمترین آنها را می توان به طور خلاصه و به قرار زیر فهرست نمود:

۱- کمک به مدیریت و کارکنان در باره اتخاذ تدابیر صحیح اداری به هنگام نگارش و انتقال اطلاعات.

۲- جلوگیری از سرگردانی ارباب رجوع در باره طی مراحل و تشریفات کار.

۳- تسریع در جریان امور.

۴- ایجاد هماهنگی در روش های انجام کار.

۵- سهولت در ضبط اطلاعات به صورت مکتوب به هنگام جمع آوری آنها و همچنین ایجاد سهولت در استخراج اطلاعات جمع آوری شده با طریقه استفاده از فرم به هنگام تحقیقات علمی و اداری.

۶- صرفه جویی در وقت و هزینه.

به طور معمول روش تنظیم فرم ها به صورت دستور العمل جداگانه ضمیمه هر فرم و یا در پشت فرم چاپ و ارائه می شود.

به همین دلیل و با عنایت به فشردگی مطالب در اینجا راجع به آن صحبتی نخواهد شد. فقط توصیه می شود که به هنگام استفاده از فرم به طور کامل و با دقت آن را مورد مطالعه قرار داده و پس از اطلاع کامل از متن و اهداف آن اقدام به تکمیل فرم بشود. به هنگام نوشتن سعی گردد که فقط آنچه مورد نیاز است و درخواست شده با خط خوانا و به قاعده مطلوب نوشته شود. از کم یا اضافه نویسی و با خط درشت و یا خیلی ریز به طور جدی پرهیز گردد تا فرم ارائه شده به آسانی قابل استفاده باشد.

انواع فرم ها

فرم های رایج در سازمان های دولتی به گروه های زیر تقسیم می شود:

- فرم های عمومی
- فرم های اختصاصی
- فرم نامه
- فرم های ویژه

فرم عمومی

به منظور ایجاد هماهنگی و انجام امور به طور یکسان در کلیه سازمان های دولتی، به طور معمول دستورالعمل واحد توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور تهیه و به کلیه سازمان های دولتی ابلاغ می گردد. فرم های مورد استفاده در اجرای دستورالعمل ها، با عنوان فرم عمومی به ضمیمه می باشد. مانند: فرم حکم استخدامی، فرم تقاضای مرخصی و

فرم اختصاصی

فرم های اختصاصی، به فرم هایی اطلاق می شود که به وسیله یک سازمان یا واحد سازمانی ویژه برای انجام وظایف به خود تهیه و در جریان قرار می گیرد. مانند: فرم محاسبه- برای استفاده در کارگزینی یا گزینش- فرم پیگیری نامه ها در دبیر خانه، فرم تقاضای وام ضروری در اداره رفاه و غیره.

فرم های عمومی و اختصاصی خود به دو صورت می باشد: فرم های دائمی و فرم های موقت.

فرم های دائمی: فرم هایی است که استفاده آن برای مدت زیاد و لااقل تا زمان قدرت یک ماده قانون و یا یک تصویب نامه می باشد. همانند: فرم های استخدامی و مرخصی و غیره.

فرم های موقت: به فرم هایی اطلاق می شود که برای انجام امور دوره ای و یا اموری که در یک برهه از زمان انجام می شود. مانند: فرم های مربوط به سرشماری و یا فرم های مربوط به جمع آوری اطلاعات برای انجام یک بررسی علمی یا اجتماعی.

فرم نامه

فرم نامه به مکاتباتی اطلاق می شود که حالت یکنواختی داشته و مقداری از متن نامه از قبل روی کاغذ چاپ شده و فقط نویسنده نامه جاهای خالی آن را پر می کند و در جریان کار قرار می دهد. فرم نامه ممکن است در داخل یا

خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد که اغلب بخش نامه ها، درخواست ها و یا دستورهای قانونی و یا اطلاعیه ها به وسیله فرم نامه صورت می گیرند.

یک نوع دیگر از فرم نامه در سازمان ها رایج است که آن را فرم نامه های مرحله ای می گویند. بدین ترتیب هر واحد اقدام کننده قسمتی از آن را که مربوط به وظایف همان است تکمیل می کند. به تازگی فرم نامه ها به صورت ناخوانایی تکثیر شده و توزیع می گردند. این عمل باعث گردیده است که گیرنده یا مخاطب به این گونه نامه ها توجهی نکند و اثرات خود را از دست می دهند. برای این که فرم نامه تاثیر مطلوبی داشته باشد در صورت امکان بهتر است فقط بعنوان پیش نویس از آن استفاده گردد و نسخی که در جریان قرار می گیرند ماشین شود. در غیر اینصورت، باید خوانا و روشن چاپ و یا تکثیر شده و مطالبی را که باید در جاهای خالی آن قید شود بوسیله ماشین تحریر نوشته و حروف چاپی با حروف ماشین تحریر هماهنگی داشته باشد.

فرم ویژه

این فرم ها برای موارد خاص توسط یک سازمان تهیه و در جریان کار قرار می گیرد. مانند: فرم صورت جلسه که در این کتاب نمونه آن ارائه گردیده و یا نوعی از فرم پیام اداری که نمونه آن در ذیل ارائه می گردد.

دفاتر

منظور از دفاتر، دفاتر مورد استفاده در ادارات و سازمان ها می باشد. دفاتر مربوط به حیطه اهداف این کتاب، انواع دفترهایی است که در دبیرخانه و یا بایگانی از آن استفاده می شود. مانند: دفتر اندیکاتور، ارسال مراسلات، اندکس و ردیابی که در بخش بایگانی به معرفی آن خواهیم پرداخت.

تمهیدات پس از نگارش نامه

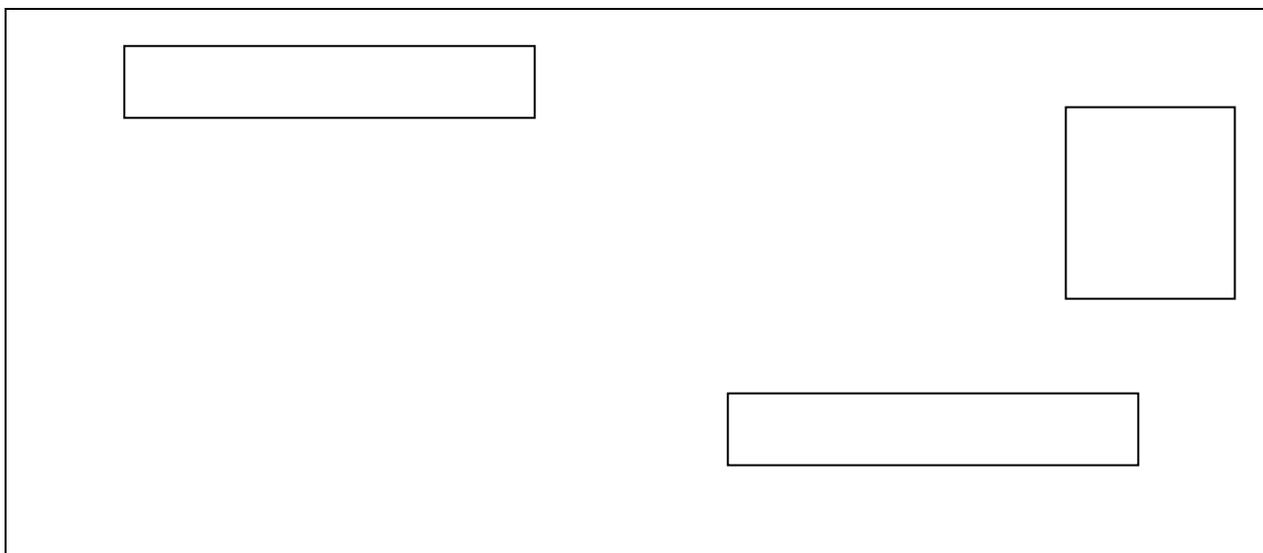
پس از نگارش نامه، ممکن است آن را به یکی از دو روش زیر ارسال نمایید:

- **نمبر:** قبل از ارسال نامه به طریقه نمابر، اطمینان حاصل نمایید که دستگاه شما با اطلاعات سازمانی و به روز، تنظیم گردیده است. در این حالت، همواره به خاطر داشته باشید که سربرگ در تمامی دستگاه های ارسال نمابر، از طرف بالا (سربرگ) و به صورت برعکس، وارد دستگاه می شود. نامه را وارد دستگاه کرده، شماره نمابر یا تلفکس سازمان مورد نظر را گرفته و در زمان مناسب کلید شروع (*start*) را فشار دهید.
- **پست:** در ارسال نامه از طریق پست یا ارسال دستی نامه توسط پیک سازمانی شما، به خاطر داشته باشید که نامه را به صورت سه تا، در پاکت قرار دهید. بهتر است از شیوه نوین قرار دادن نامه در پاکت استفاده نمایید. در این روش نامه را به سه قسمت مساوی تقسیم نموده، اطلاعات سر برگ به طرف بیرون تا می خورد و دو بخش دیگر در زیر آن قرار می گیرد. این روش موسوم به روش کاتالوگی است. سپس بهتر است شماره و تاریخ نامه را روی پاکت درج نمایید تا در آینده دچار سر درگمی نشوید. پاکت نامه دارای سه بخش مختلف است:

تمبر: در قسمت بالا سمت راست الصاق می شود.

نشانی فرستنده: در قسمت بالا سمت چپ نگاشته می شود.

نشانی گیرنده: در قسمت پایین سمت راست نگاشته می شود.



بعد از نگارش نامه، در آن را محکم چسبانده و جهت ارسال آماده نمایید. اکنون زمانی است که باید تصمیم بگیرید که نامه شما به کدام روش پستی قرار است ارسال شود؟

اگر قرار است نامه شما توسط پیک سازمانی، به دست مخاطب برسد، بهتر است از دفتر ارسال مراسلات استفاده گردد تا رسیدی که از وی اخذ می گردد، در محلی مناسب، قرار داشته باشد. شرح نحوه استفاده از دفتر ارسال مراسلات، در قسمت دفاتر بایگانی به تفصیل آمده است.

سیستم پست نامه

در ایران سیستم های پستی بسیاری وجود دارد. حصول اطمینان از ارسال به موقع و دقیق به مخاطب، از ویژگی های سیستم های مختلف پستی است.

□ کارگو

سریعترین و بهترین روش پست نامه محسوب می شود. امکان ارسال نامه از طریق کارگو، بستگی به مقصد نامه دارد. اگر در مقصد نامه، فرودگاه وجود دارد و همین امروز نیز به آن شهر پرواز انجام می شود، شما می توانید اطمینان داشته باشید که نامه تان همین امروز به مقصد خواهد رسید. برای تسریع در ارسال بسته پستی، بهتر است نامه را به خود واحد کارگو مستقر در فرودگاه تحویل نمایید. در این حالت، مسوول مربوطه شماره برگه ای ارایه خواهد نمود که مشخصات گیرنده نامه روی آن درج می گردد و گیرنده می تواند اندکی پس از فرود هواپیما، به واحد کارگوی فرودگاه شهر خود مراجعه و با ارایه کارت شناسایی، بسته مورد نظر را دریافت نماید.

□ پیشتاز

این روش پستی نیز جزو روش های سریع در سیستم پست کشور محسوب می شود. با ارسال نامه به این روش پستی، نامه شما حداکثر ظرف ۴۸ ساعت آینده به دست گیرنده نامه خواهد رسید. این روش دارای دو روش متفاوت است: (۱) پیشتاز عادی: در این روش نامه به گیرنده تحویل می گردد. (۲) پیشتاز دوقبضه: در این روش، به محض تحویل نامه به گیرنده، رسید اخذ می شود و شما می توانید اطمینان داشته باشید که نامه توسط خود مخاطب دریافت گردیده است.

□ سفارشی

این روش پستی نیز جزو روش های متداول در داخل کشور محسوب می شود. با ارسال نامه به این روش پستی، نامه شما حداکثر ظرف یک هفته آینده به گیرنده دست گیرنده نامه تحویل می گردد. این روش نیز مانند روش پیشتاز، دارای دو روش متفاوت با همان ویژگی ها است.

□ عادی

این روش جزو ابتدایی ترین روش های ارسال نامه محسوب می شود. حداقل زمان لازم جهت ارسال نامه به دست گیرنده، دو هفته تخمین زنده می شود. ولی مواردی هم وجود دارد که زمان بیشتری برای ارسال صرف گردد. برای مکاتبات سازمانی، به هیچ وجه روش فوق پیشنهاد نمی گردد.

روش های پستی دیگری هم برای ارسال نامه همچون تیپاکس و دی.اچ.ال. وجود دارد که در این مقوله نمی گنجد.

- آیین نگارش مکاتبات اداری - سید کاظم امینی - انتشارات سازمان مدیریت و برنامه ریزی
- فرهنگ واژه های مصوب فرهنگستان - فرهنگستان زبان و ادب فارسی
- جزوه آیین نگارش مکاتبات اداری - دکتر کامران صحت
- جزوه ارتباطات موثر - دکتر کامران صحت
- جزوه گزارش نویسی - دکتر کامران صحت
- جزوه مدیریت اسناد و مدارک - دکتر کامران صحت

things to DO Today

Dr. Kamran Sehat
Training, Researching & Consulting
 Tel/Fax: (+98)21 44425886
 Mob: (+98)912 100 85 45
 e-mail: dr.sehat@yahoo.co.uk
 weblog: www.SehatLearning.persianblog.ir

مدرس:
 دکتر کامران صحت - دکتر مدیریت بزرگان، انگلستان
 بیش از ۱۴ سال سابقه تدریس، مدیریت و مشاوره

سمینار آموزشی - کاربردی

آیین نگارش مکاتبات اداری

در واحدهای فروش

هدف: آشناسازی مدیران، کارشناسان و کلیه افراد وابسته سازمانی با اصول مرفه ای و نحوه مکاتبات اداری و اصول گزارش نویسی و بررسی آخرین تغییرات در نامه نگاری رسمی




محتوای آموزشی سمینار:

مهروری بر سلفقار مکاتبات - بررسی انواع سربرگ - معرفی بخش های مختلف یک نامه رسمی - سرنومه - عنوان بندی - موضوع - پاراگراف های نامه - جمله بندی - امضا - انواع رونوشت - پیوست و روش های آن - نحوه نگارش - نشانه گذاری - طبقه بندی انواع مکاتبات - واژگان بیگانه و معادل سازی - اشتباهات مشترک در مکاتبات - بررسی واژگان غیر متعارف - بررسی روش های تازدن و قراردادن نامه در پاکت - روش های مختلف آدرس نویسی - درج اطلاعات روی پاکت نامه - روش های مختلف ارسال و پست - اشاره ای گذرا به رایجانی مکاتبات - معرفی دفتر ارسال مراسلات و انجیکاتور - بشنامه - دستورالعمل - صورتنامه - فرم - گزارش و انواع آن - روش های گزارش نویسی - بررسی هند نمونه برای هر مورد - کار عملی.

Business Letter Writing