

به نام خدا



مجموعه فعالیت‌های امور دفتری

نویسندگان :

محمد باقر رضاعلی

مرضیه رحمتی نیک

(مرکز بهداشت شماره ۱۲ صفهان)

زمستان ۱۳۹۷

مقدمه:

از آنجا که رسیدن به اهداف سازمان و گردش امور از طریق ارتباطات رسمی مقدور می‌باشد، نوشته‌های اداری صحیح به عنوان زبان رسمی در سازمان موجب موفقیت، پیشرفت و بالندگی سازمان بوده و از اهمیت خاصی برخوردار است.

نوشته‌های اداری بیانگر میزان دانستن و تخصص کارکنان، کارشناسان و مدیران سازمان می‌باشد.

هر سازمان برای انجام ماموریت و رسیدن به اهداف معینی تشکیل می‌گردد و این اهداف، تعیین کننده فعالیت‌های اساسی آن است.

با توجه به این که نتیجه اندیشه ها، فعالیتها و اقدامات انجام شده در هر سازمان به صورت اسناد و مدارک نگهداری میشوند و این سوابق با صرف وقت و هزینه های زیاد فراهم میآیند، حاوی اطلاعات و تجربیات گرانبهائی است که در تعالی هدف یا اهداف سازمان نقش مهمی دارند و یکی از ابزار مهم مدیریت در تهیه برنامه ها و تصمیم گیریهای اداری محسوب می شود، بدون تردید، نبودن یک سیستم و برنامه منظم و مدون برای طبقه بندی، تنظیم و نگهداری و در نهایت استفاده از اسناد و مدارک، موجب تراکم پرونده ها، کندی در مراحل انجام کار، دوباره کاریها و در نتیجه اختلاف در گردش مکاتبات و اجرای وظایف مربوط به آن سازمان میگردد.

تعریف سازمان

مجموعه ای است در اجتماع که جهت رسیدن به هدف خاصی به وجود آمده است.

اجزای تشکیل دهنده سازمان:

- ۱- نیروی انسانی شامل مدیران و سایر کارکنان
- ۲- وسایل و ابزارهای کار شامل تجهیزات
- ۳- روش انجام کار: بر اساس این روشها نیروی انسانی سازمان وظایف خود را انجام داده و در نتیجه مفاهیم سازمانی قوانین و مقررات را شامل می گردد.

طبقه بندی وظایف سازمان

سازمانها از لحاظ اجرای امور محوله ی خود دارای دو نوع طبقه بندی وظایف هستند:

۱- **وظیفه ستادی:** عبارت است از وظیفه ی که به منظور پشتیبانی از واحد اجرایی سازمان صورت می پذیرد.

۲- **وظیفه اجرایی:** عبارت است از وظیفه ای که مستقیماً در ارتباط با اهداف سازمان صورت می پذیرد.

انتقال اطلاعات

معمولا انتقال اطلاعات در موسسات دولتی از طریق مکاتبات اداری صورت می گیرد و در نتیجه داخل سازمان ها (بین واحدها) و خارج سازمان بایکدیگر ارتباط برقرار میکنند.

ارتباط

ارتباط عبارت است از انتقال اطلاعات و پیام.

ارتباط پدیده ای است که طی آن اطلاعات منتقل می گردد. اگر اطلاعات به نحوی انتقال یابد که در ذهن فرستنده و گیرنده، یک معنی واحد شکل بگیرد، می توان گفت ارتباط کامل بوده است. ارتباط موثر، لازمه رشد اجتماعی است.

در هر ارتباط پنج عامل وجود دارند:

- ۱- فرستنده: ارسال کننده اطلاعات
- ۲- گیرنده: دریافت کننده اطلاعات
- ۳- راه ارتباطی: مسیری که اطلاعات در آن جریان می یابندمانند کاغذمکاتبه اداری .
- ۴- پیغام: اطلاعاتی که باید منتقل شودمانند موضوع و کلیه اطلاعات مندرج درمکاتبه اداری.
- ۵- نتیجه و حاصل پیام: اقدامی که از طرف گیرنده صورت می گیرد.

نحوه برقراری ارتباط سازمانی

- ۱-شفاهی:تشکیل جلسه اداری ،دستور شفاهی ،همایش،مکالمات روزمره میان کارکنان و ارباب رجوع و مکالمات تلفنی
- ۲-نوشتاری : از جمله نامه های اداری ،صور تجلسه ،بخشنامه،احکام ،ابلاغ و....

علت برتری نوشتاری

- ۱-سندیت
 - ۲-قابلیت حفظ و نگهداری
 - ۳-زبان مشترک ارتباطات جامعه می باشد.
- ارتباط نوشتاری سه مرحله دارد:**
- ۱-تهیه ی مکتوب و نوشته (آیین نگارش اداری)
 - ۲-گردش تهیه مکتوب (اداره امور دفتری)
 - ۳-حفظ و نگهداری مکتوب و نوشته(اصول بایگانی)

تعاریف امور دفتری

* مجموعه عملیاتی که نتایج حاصله از آن موجب برقراری نظم و ترتیب در مکاتبات و گردش نامه ها در سازمان می شود.

* امور دفتری عبارت است از اداره امور مربوطه به نامه های وارده و صادره سازمان و همچنین مراقبت و نظارت در امور نامه های اداری به نحوی که سرعت لازم در گردش نامه ها به وجود آید.

* برقراری ارتباط بین کلیه ی واحدهای داخل سازمان و بین واحدهای اداری یک سازمان با دیگر سازمان ها

* حفظ و نگهداری اسناد

* امور دفتری عبارت است از مجموعه ی عملیات و اقداماتی که منجر به دریافت و ثبت و توزیع مکاتبات نامه های وارده به سازمان و یا ارسالی از سازمان می گردد.

* امور دفتری را می توان به زبان ساده تر چنین تعریف کرد: مجموعه اقدامات و عملیات که منجر به دریافت و ثبت و توزیع مکاتبات می گردد.

شرح وظایف مسئول امور دفتری

* همکاری با مقام مافوق برای نظارت بر کار متصدیان امور دفتری و بایگانی و اپراتورها

* بازبینی ضمائم نامه های صادر و وارده

* تحویل گرفتن نامه ها و دادن رسید به نامه رسان (نامه های محرمانه و پاکت های ارسالی از ما بقی مراکز و...)

* نظارت بر ثبت اطلاعات در سیستم رایانه دبیر خانه، شامل نامه های صادره و وارده و ارجاعات و همکاری با متصدیان در صورت لزوم

* نظارت بر نحوه بایگانی پرونده ها، نامه ها و سایر اوراق در پرونده های مربوطه و ارائه راهنمایی های لازم بر طبق مقررات و اصول بایگانی

* نظارت بر نحوه ارسال نامه ها و مدارک به خارج از سازمان ،شامل آماده سازی آنها از لحاظ شمارش ورق، لاک و مهر و سایر تمهیدات ضروری

* توزیع نامه های ارجاعی از سوی مقامات سازمان بین افراد ذیربط

* ارائه گزارش عملکرد واحد به مقام ما فوق به صورت ادواری

* انجام امور مربوط به ارسال و تحویل نامه های محرمانه از قبیل ثبت مشخصات، شماره گذاری، بایگانی و...

* انجام سایر امور محوله از جانب مقام مافوق

شرح وظایف متصدی امور دفتری

- * ثبت خلاصه مشخصات و جریان نامه های صادره و وارده در سیستم مکانیزه دبیرخانه
- * ثبت موضوع و شماره نامه های وارده و صادره در دفتر اندیکس یا سیستم مکانیزه دبیرخانه *
- بازبینی ضمائم نامه های وارده و صادره
- * ورود اطلاعات نامه های اداری مربوط به مرکز از طریق سیستم مرکزی
- * بایگانی نامه ها و مدارک پیوست آنها با توجه به دستور العمل بایگانی در پرونده های مربوطه
- * تشکیل پرونده های جدید برای نامه هایی که مسبوق به سابقه نیست و ثبت مشخصات پرونده های جدید و درج کد در اتوماسیون اداری
- * ارسال پرونده و سوابق برای افراد درخواست کننده و ثبت در کارت بایگانی به منظور کنترل پرونده های خارج از بایگانی و دریافت رسید
- * به هنگام نگه داشتن سالیانه پرونده های بایگانی و طبقه بندی آنها به پرونده های جاری و نیمه جاری و راکد
- * انجام سایر امور محوله از جانب مقام ما فوق

ویژگی ها، مهارت ها و توانمندی های تخصصی مورد نیاز متصدی امور دفتری و دبیرخانه:

آشنایی با سازمان و شرح وظایف آن

آشنایی با واحدهای درون سازمانی و نحوه ارتباط آنها

آشنایی با سایر سازمانها و نحوه ارتباط با آنها

علاقه به کار محوله و حرفه و تخصص خود

داشتن حسن خلق و آشنایی با نحوه برخورد با ارباب رجوع در راستای تکریم ارباب

رجوع

دارای ویژگی های مناسب فردی مانند: نظم و ترتیب، وقت شناسی، نحوه صحبت

کردن صحیح، رازداری، هوش و حافظه مناسب و...

بالابرن میزان اطلاعات و آگاهی خود در زمینه فعالیت های تخصصی خود

آشنایی با رایانه و اینترنت و مهارت های ICDL و اتوماسیون اداری

آشنایی به شرح وظایف دفتری و محوله

تسلط به تایپ و نامه نگاری به زبانهای فارسی و انگلیسی

اهمیت و هدف امور دفتری در سازمان

- ۱- نظم و ترتیب در گردش اطلاعات و مکاتبات
- ۲- رضایت ارباب رجوع در هنگام پی گیری
- ۳- پیدایش اسناد و طبقات فعالیت های گذشته ی سازمان
- ۴- ایجاد ارتباطات نوشتاری صحیح و هماهنگی در امور سازمان

نقش و تاثیر امور دفتری در بهبود امور سازمان

- ۱- تکمیل کننده ی جریان امور طبیعی ارتباطات و انجام امور سازمانی
- ۲- وسیله خبری سازمان که اطلاع از انجام امور گذشته و حال را نشان می دهد
- ۳- هماهنگ کننده ی انجام امور مکاتبات بین سازمانی
- ۴- حفظ و نگهداری اسناد و مدارک
- ۵- نشان گر آمار کارکرد سازمان ها
- ۶- وسیله ی جهت پاسخ گویی مراجعات سازمانی
- ۷- جلوگیری از تکرار و تداخل اشتباهات مکاتبات اداری
- ۸- برقرار کننده ی ارتباط داخل و خارج سازمان و بین واحدها

دبیرخانه

تشکیلات تعریف شده ای که وظایف دریافت، ثبت، حفظ، توزیع اسناد و پرونده های یک سازمان را برعهده دارد .

۳وظیفه مهم دبیرخانه

--دریافت مکاتبات و نامه ها

-ثبت مکاتبات و نامه ها

-توزیع مکاتبات و نامه ها

-هیچ گونه نوشته ای در اداره و سازمان ، بدون ثبت در دبیرخانه جنبه سنداداری
راپیدانمی کند

وظایف دبیرخانه:

۱- دریافت نامه های وارده

۲- کنترل و بازبینی نامه های وارده

۳- تفکیک و طبقه بندی نامه های وارده

۴- ثبت نامه های وارده و صادره

۵- ارجاع نامه های وارده به مسئولین

۶- پیگیری مکاتبات

۷- پاسخگویی امور مکاتبات سازمان به کارکنان ارباب رجوع و دیگر سازمان ها

۸- در اختیار داشتن آمار و ارقام مکاتبات و انواع مکاتبات سازمان

۹- ایجاد کننده ی نظم و ترتیب و هماهنگی در امور مکاتبات

۱۰- مشارکت در حفظ و نگه داری اسناد و مدارک

۱۱- به گردش در آوردن اطلاعات ورودی و خروجی سازمان جهت رسیدن به هدف

سازمان

۱۲- اثبات کننده ی فعالیت های گذشته و حال سازمان بر اساس اسناد و مدارک

انواع روشهای امور دفتری

۱- روش متمرکز

در این روش کلیه عملیات مربوط به دریافت، ثبت و توزیع مکاتبات در دبیرخانه مرکزی انجام می شود.
موارد استفاده:

- ۱- تعداد مکاتبات سازمان محدود باشد.
- ۲- سازمان دارای مراجعه کنندگان محدود باشند.
- ۳- نیروی انسانی و بودجه و امکانات سازمان محدود باشد.
- ۴- کلیه واحدهای سازمانی در یک ساختمان مستقر باشند.
- ۵- اختیارات مسئولان سازمان در مورد امضای مکاتبات محدود باشند.
- ۶- تصمیم مدیران در انتخاب این روش به عنوان روش مطلوب پذیرفته باشند.
- ۷- تشکیلات سازمان محدود و از گستردگی زیادی برخوردار نباشند.

- روش غیر متمرکز

در این روش کلیه عملیات مربوط به مکاتبات به طور مستقل و جداگانه در هر یک از واحدهای سازمان انجام می شود .

۱- تعداد مکاتبات سازمان زیاد باشد .

۲- واحدهای سازمانی پراکنده و یا در چند ساختمان قرار گرفته باشد.

۳- سازمان دارای مراجعه کنندگان بسیاری باشد.

۴- تعداد نیروی انسانی و بودجه و سایر امکانات کافی باشد.

۵- اختیارات مسئولان سازمان در مورد امضای مکاتبات گسترده بوده و تفویض اختیار شده باشد.

۶- واحدهای سازمانی وظایف بسیار تخصصی انجام دهند.

۷- تشکیلات سازمان گسترده و دارای واحدهای سازمانی متعدد و نیروی انسانی زیاد باشند.

معایب شیوه غیر متمرکز

۱- سرگردانی مراجعه کنندگان به سازمان ها به علت عدم آشنایی با وظایف کارکنان

۲- استفاده از امکانات و نیروی انسانی و وسایل فراوان برای سازمان

انواع مکاتبات اداری

نامه های اداری به ۳ دسته تقسیم می شوند:

- نامه های صادره: شامل نامه هایی است که از یک سازمان به سازمان دیگر فرستاده می شود.

- نامه های وارده: شامل نامه هایی است که از سازمانهای و یا افراد دیگر وارد سازمان شده است.

- نامه های داخلی (یادداشت های اداری): در شرایطی مسئول ذی صلاح به منظور سرعت بخشیدن به کاری، یا توقف کاری می تواند آنچه مورد نظرش است، به صورت یادداشت اداری به مقام دیگر بنویسد و درخواست کند.

هریک از نامه های فوق به دودسته عادی و طبقه بندی شده (محرمانه) تقسیم می شوند

انواع نامه های محرمانه

۱- نامه های محرمانه: دسترسی در سطح رئیس (اهمیت و اثر آن از نامه های خیلی محرمانه کم تر است و به مسائل و منافع افراد و اشخاص مربوط است.)

۲- نامه های محرمانه مستقیم یا خیلی محرمانه: دسترسی در سطح مدیر کل و معاونین سازمان (افشای زودهنگام آن باعث ضرر و زیان شده و یا اگر منافی برای بیگانگان یا افراد ناصالح داشته باشد باعث سوء استفاده آنها می شود.)

۳- نامه های سری: دسترسی در سطح معاونین وزیر (اسنادی که امنیت جامعه و کشور را از بعد اقتصادی - فرهنگی - آموزشی بررسی می نماید.)

۴- نامه های فوق سری: دسترسی در سطح وزیر (افشای غیر قانونی آن باعث خسارت جبران ناپذیری می شود.)

نوع نامه در پشت پاکت با مهر مشخص می شود

انواع نامه از نظر اقدام و ارسال پاسخ

از نظر اقدام و ارسال پاسخ نامه ها به ۴ دسته تقسیم شده که برابر بخشنامه شماره ۹۶۶۰ مورخ ۱۱/۱۰/۱۳۷۵ قائم مقام وزیر محترم پاسخ نامه های ارجاعی در واحدها برابر برنامه زمانبندی زیر صورت پذیرد .

-نامه های معمولی حداکثر بین ۱۵-۱۰ روز

-نامه های فوری (دورنویس) حداکثر بین ۴-۳ روز

-نامه های خیلی فوری (دورنویس فوری) حداکثر ظرف ۲۴ ساعت

-نامه های آنی در اسرع وقت و حداکثر ظرف ۶ ساعت

انواع نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار

نامه های تهیه شده برای انجام کارهای اداری به طور عمده یکی از چهار حالت زیر را دارند :

۱- نامه های خبری (نامه ای که سابقه نداشته و می خواهیم خبری را بدهیم و معمولاً با عبارت به آگاهی می رساند آغاز می گردد)

۲- نامه های بازدارنده (این نامه ها محتوای منفی دارند و توسط مقام های بالا به پایین نوشته می شوند).

۳- نامه های دستوری و درخواستی (محتوای مثبت دارند و از مقام بالا به پایین نوشته می شوند).

۴- نامه های هماهنگی (محتوای مثبت دارند و دو جایگاه مساوی را به لحاظ مقام شامل می شوند)

انواع نامه هابراساس اقدام یاپاسخ

- ۱- نامه های بازگشتی (عطف): نامه ای است که در پاسخ به نامه وارده تهیه و تنظیم شده است.
- ۲- نامه های پیرو: نامه ای است که نامه یانامه های صادره قبلی را تا حصول نتیجه پی گیری می نماید.
- ۳- نامه های ابتدابه ساکن: نامه ای است وارده یا صادره که سابقه مکاتبات قبلی ندارد.

اهمیت و نقش مکاتبات اداری
- اثرات مالی

- اثرات حقوقی

- راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه‌ی جریان کارها

- تاریخ و قضاوتها

اثرات مالی مکاتبات اداری

- نامه‌های اداری ممکن است در زمان حال و یا آینده دارای نتایج و اثرات مالی باشد.
- دستوری برای پرداخت یا جلوگیری از پرداخت باشد.
- هیچ خرجی نمی‌تواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیت دار صورت بگیرد

اثرات حقوقی

- نامه‌هایی که در ادارات تهیه و مبادله می‌گردد به عنوان یک سند از طرف سازمان یا مقام صادر کننده نامه تلقی می‌گردد.
- برای اشخاص ثالث اعم از حقیقی یا حقوقی ایجاد الزام و تعهد می‌کند.
- سند عبارتست از هر نوشته که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد.

راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه جریان کارها

-لازمه تصمیم‌گیری در اجرای امور خصوصاً برای مدیران، اشراف و حصول از سوابق مربوطه می‌باشد.

-اطلاع از موفقیت یا شکست کارهای انجام شده جلوی ضرر و زیان احتمالی آینده را می‌گیرد.

-با اطلاع از سوابق می‌توان تکلیف کارهای عقب مانده گذشته را تعیین نمود.

تاریخ و قضاوتها

-آنچه از دوران گذشته باقی می‌ماند تاریخ است.

-حقایق به شکل خاص خود آشکار می‌شود.

-مکاتبات بعنوان ترازوی منطق و سنجش جهت قضاوت پژوهشگران در دسترس آنهاست

اجزای نامه های اداری :

هر نامه اداری از ۶ بخش تشکیل می شود:

- سرلوحه

- عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع نامه

- متن نامه

- امضاء نامه

- گیرنده رونوشت

- نشانی و تلفن

سرلوحه :

سرلوحه نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. در وزارت خانه ها و موسسات دولتی آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارتخانه، نام موسسه و یا سازمان، شماره و تاریخ و پیوست می باشد.

عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع نامه:

منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص یا مقام سازمانی یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود. عنوان گیرنده نامه با کلمه (به) شروع می شود.

سمت فرد گیرنده نامه در دستگاه مربوطه اشاره و نوشتن مصادر جعلی مانند (مدیریت ، معاونت ، ریاست) خودداری گردد و بجای آن مدیر ، معاون و ... استفاده شود .

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.

منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد. موضوع نامه با کلمه (موضوع) مشخص می گردد.

-از نوشتن یک کلمه خودداری گردد .

-جمله ای را انتخاب نمایید که هدف یا اهداف اصلی نامه را نشان دهد و برای خواننده دارای مفهوم بوده و دستیابی به محتوی متن نامه را آسان سازد .

-عنوان نامه و امضا با قلم **Btitr** با اندازه ۱۲/۵ ، متن نامه با قلم **Bmitra** با اندازه ۱۳/۵ و رونوشتها نیز با قلم **Bmitra** و اندازه ۱۲/۵ نوشته شود .

متن نامه :

- متن نامه مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود و در حقیقت هدف نامه است.
- متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد
- اول به فعل جمله فکر می کنیم که می خواهیم چکار انجام دهیم یا اداره مخاطب باید چکار انجام دهد
 - فعل در آخر جمله بکار برده شود
 - سطر اول متن به اندازه ۵ حرف نسبت به سایر سطرها افتادگی داشته باشد
 - از کلمات فارسی و صحیح استفاده شود
 - در صورتی که نامه خبری می نویسد متن نامه با عبارت به آگاهی می رساند شروع شود .
 - در صورتی که پاسخنامه مستقیم نوشته می شود متن نامه با عبارت در پاسخ به نامه شماره ... شروع شود .
 - در صورتی که پاسخنامه غیرمستقیم نوشته می شود (نامه هایی که رونوشت آن بدست ما رسیده) متن نامه با عبارت با توجه به رونوشت نامه شماره ... شروع شود .
 - در صورتی که پیرو نامه (نامه ای که قبلاً صادر گردیده) دوباره نامه نوشته می شود متن نامه با عبارت پیرو نامه شماره ... شروع شود .

- پرهیز از کلمات تکراری در متن نامه

- در متن نامه از نوشتن کلمه اضافی « بدینوسیله » خودداری گردد .

- بجای عبارت خواهشمند است دستور فرمایید بدلیل اینکه «فرمایید» به معنی دستور دادن است از عبارت خواهشمند است دستور دهید و یا خواهشمند است بفرمائید استفاده شود .

- فعلهایی را که در نوشتن متن با حرف «می» می آیند حتماً بصورت جدا نوشته شود .

- غیر از کلمات ذاتاً ، موقتاً و اثباتاً هیچ کلمه دیگری در متن نامه بصورت تنوین دار نوشته نشود .

- کلمات جناب عالی و این جانب بصورت جدا نوشته شوند . در نوشتن متن از کلمه ارائه به معنی تحویل دادن خودداری گردد چرا که ارائه به معنی نشان دادن است و بجای آن از کلمه تحویل دهید استفاده شود .

در متن نامه از نوشتن پست سازمانی خودداری و بجای آن ردیف سازمانی نوشته شود .

در متن نامه از نوشتن کلمات لازم به ذکر است خودداری و بجای آن از کلمه گفتنی است استفاده شود .

در متن نامه از نوشتن کلمات به نحو مقتضی خودداری و بجای آن از کلمه به نحو شایسته استفاده شود .

در متن نامه از نوشتن کلمات تقدیر و تشکر خودداری و بجای آن از کلمه سپاسگزاری استفاده شود .

در متن نامه از نوشتن کلمات طرح طبقه بندی مشاغل خودداری و بجای آن از کلمه طرح طبقه بندی مشاغل استفاده شود (مشاغل به معنی گرفتاری است)

در متن نامه از نوشتن کلمات عدم وجود به معنی (نیست هستی) خودداری و بجای آن از کلمه نبودن استفاده شود .

در متن نامه از نوشتن کلمات بانوی محترمه خودداری و بجای آن بانوی محترم استفاده شود چرا که در فارسی صفت و موصوف از یکدیگر تبعیت نمی کنند .

امضای نامه:

مسئولیت نهایی هر نامه بر عهده فرد یا مقام سازمانی است که نامه به وسیله وی امضا می شود. در اینجا منظور از مشخصات امضاء کننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می کند و عبارت است از :

- نام و نام خانوادگی در سطر اول پس از متن و در پایین کاغذ سمت چپ
- عنوان سازمانی در سطر دوم پس از متن و در پایین کاغذ سمت چپ

گیرندگان رونوشت:

منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی و اشخاصی هستند که می بایست رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد. با کلمه «رونوشت» یا «رونوشت به» مشخص می شود. قلم آن با قلم متن فرق کند و از قلم متن کوچکتر باشد. برای واحدها یا سازمانی نوشته شود که لازمست درباره آن اقدامی انجام دهند یا اطلاع داشته باشند.

اصل نامه صادره بدون رونوشت است بجز در موارد زیر:

-جهت جلوگیری از مکاتبات اداری، دوباره کاری و کاهش هزینه ها

-گیرنده نامه اطلاع از رونوشت نامه داشته باشد که مجدداً لازم نباشد برای همان واحدها نامه ارسال نماید.

-زمانی که فرستنده نامه در متن نامه گیرنده بیان می دارد که پاسخ نامه را به یکی از واحدهای زیر مجموعه ارسال نماید و به واحد زیرمجموعه اجازه می دهد که مستقیماً با واحد همسطح خودش مکاتبه نماید.

نشانی و تلفن :

شامل نشانی کامل پستی، کد پستی، صندوق پستی،
تلفن، دورنگار و پست الکترونیکی می باشد.

تعریف بایگانی :

بایگانی در هر سازمان طبقه بندی اسناد، ثبت و ضبط و کنترل آنهاست و این وظیفه از مرحله دریافت سند آغاز و تا زمانی که به علت سلب ارزش و بر طبق مقررات از بین می‌رود و یا به علت ارزش استثنایی در محل معینی برای همیشه نگهداری می‌شود دوام خواهد یافت.

هدف از ایجاد بایگانی در سازمان ها، دستیابی و تحقق اهداف ذیل می باشد:

- ایجاد سهولت در آرشیو، طبقه بندی و دسترسی به اطلاعات

- بالا بردن ایمنی اسناد

- حذف عملیات تکراری و غیر ضروری

- دسترسی به اطلاعات با سرعت و سهولت با امکان تعریف سطوح مختلف امنیتی

- امکان تبادل اسناد به صورت الکترونیکی جهت افزایش سرعت دسترسی، سهولت در --

- تکثیر با حفظ ایمنی و رعایت حدود دسترسی

- افزایش کارایی مدیران در تصمیم گیری و سرویس دهی و اطلاع رسانی براساس اطلاعات

طبقه بندی شده

طبقه بندی از نظر بایگانی :

- یک طبقه بندی منطقی و صحیح که اساس تشکیل پرونده است، باید دارای این خصوصیات زیر باشد:
- اطمینان : طبقه بندی اسناد باید طوری پی ریزی شود که محل دقیق سند مشخص گردد.
- سرعت : طبقه بندی باید موجبات دست یافتن به اسناد مورد لزوم را در حداقل زمان فراهم سازد.
- سهولت : نحوه طبقه بندی باید به سهولت قابل فهم بوده و اجرای آن امکانپذیر باشد.
- قابلیت انعطاف : طبقه بندی باید طوری طرح ریزی شده باشد که با تغییرات احتمالی قابل انعطاف باشد.

اصول بایگانی

اصل آسان بودن: سیستم بایگانی و نحوه تنظیم مدارک و پرونده ها بایستی آسان و قابل درک بوده و با صرف اندکی وقت مفهوم گردد.

اصل قابلیت اجرا: سیستم مورد استفاده بایستی با توجه به نوع و ماهیت کار و امکانات در دسترس و در عمل قابل پیاده شدن باشد.

اصل قابلیت انعطاف: سیستم بایگانی باید قابلیت تطابق با تغییرات و تحولات را داشته باشد و در این زمینه نیز پیش بینی لازم را انجام داده باشد.

اصل دقت و سرعت: سیستم بایگانی و روشهای مورد عمل بایستی به نحوی باشد که در عین دقت و صحت، امکان تسریع در عمل را نیز میسر سازند.

اصل افراد با صلاحیت: کارکنان بایگانی بایستی دارای شرایط لازم برای احراز این شغل بوده و مهارت و تجربه کافی را در این زمینه داشته باشند

اصل نظم اصولی و منطقی: در تشکیل پرونده ها و تنظیم مطالب آنها، بایستی از یک نظام اصولی و منطقی پیروی کند

منطقی ترین نوع طبقه بندی مربوط به بایگانی

۱- طبقه بندی بر مبنای شاخص هایی براساس نام افراد،

سازمان ها و مناطق جغرافیایی

۲- طبقه بندی براساس موضوع و مفاد نامه

۳- طبقه بندی براساس تاریخ

انواع بایگانی

- ۱- بایگانی جاری: به روشهای مورد عمل در مورد پرونده های جاری و محل حفظ و نگهداری اسنادی است که به طور روزمره مورد استناد دستگاه ایجاد کننده سند است. به عبارتی بایگانی جاری واحدی اداری است که عهده دار ثبت و ضبط سوابق جاری و نیمه جاری دستگاه ذیربط و ارائه اطلاعات آنها به افراد ذیصلاح می شود.
- ۲- بایگانی نیمه جاری: محل نگهداری اسنادی است که گاهی مورد استفاده دستگاه ایجاد کننده قرار می گیرد. محل آن در دستگاه ایجاد کننده سند و دور از اسناد جاری است و با همان روش بایگانی جاری، بایگانی نیمه جاری نیز عمل می نمایند.
- ۳- بایگانی راکد: محل نگهداری اسناد راکد است روش مورد استفاده در بایگانی جاری و نیمه جاری در این بایگانی استفاده ای ندارد. در واقع این بایگانی مورد استفاده اداره ایجاد کننده و محقق نمی باشد و فقط در این محل پرونده ها از نظر ارشیوی و امحایی مورد ارزشیابی قرار می گیرند. به بایگانی راکد انبار یا پیش آرشیوی نیز می گویند. در بایگانی راکد پرونده ها به دو طریق تنظیم می شود:
 - با همان شماره و کد جاری در قفسه ها نگهداری می شود.
 - شماره و کد جدید با تنظیم دفتر راهنمای بایگانی راکد در قفسه ها نگهداری می شود.

محل مناسب بایگانی

اتاق های بایگانی، مهم ترین بخش از ساختمانی است که به موضوع حفظ و نگهداری سوابق اختصاص داده شده است. به دلیل وزن سنگین پرونده ها، مناسب ترین محل برای استقرار بایگانی، طبقات پایین تر ساختمان می باشد.

محوطه هایی که دارای مشخصات زیر می باشند، برای بایگانی مناسب نیست:

-محیط های غیر سالم، مانند سردابه های مرطوب و محوطه های زیر شیروانی

-محیط های خطرناک، مانند محوطه هایی که نزدیک دیگ بخار است.

-محیط های دارای مشکل از نظر دسترسی

-محیط های فاقد نظارت

شرح وظایف بایگانی:

- نظارت و کنترل بر تحویل و دریافت پرونده‌ها و مکاتبات از قسمت‌های مختلف
- تشکیل پرونده برابر کدهای تعیین شده در قسمت‌های مربوطه
- شماره گذاری کلیه سوابق ارسالی به بایگانی
- تحویل گرفتن پرونده‌ها و نامه‌ها از دبیرخانه و بررسی شماره صادره آن پرونده
- برگ شماری و شماره گذاری پرونده‌های وارد به بایگانی
- تعویض زونکن‌های فرسوده و پشت نویسی پرونده‌ها و زونکن‌ها
- بررسی زمان امحاء اوراق

کاربرد صحیح کلمات

واژه‌های غلط	واژه‌های صحیح	ردیف
باسمه تعالی	باسمه تعالی	۱
احتراماً	با سلام و احترام	۲
محترماً	با احترام	۳
مورّخه	مورخ	۴
بشرح ذیل	به شرح زیر	۵
باطلاع میرساند	به آگاهی می‌رساند	۶
بنامه	به نامه	۷
بیپوست	به پیوست	۸
بعنوان	به عنوان	۹
بانضمام	به انضمام	۱۰
میشود	می‌شود	۱۱
پست سازمانی	ردیف سازمانی	۱۲
شماره آئین	شماره‌ی آیین	۱۳
جنابعالی	جناب عالی	۱۴

واژه‌های غلط	واژه‌های صحیح	ردیف
کسورات	کسور	۱۵
هیئت	هیأت	۱۶
مقدور نمیباشد	مقدور نیست	۱۷
تماس حاصل نمائید	تماس بگیرید	۱۸
جهت	برای	۱۹
جهت اطلاع	برای آگاهی	۲۰
فوق الذکر	پیش گفت یا یاد شده	۲۱
بازگشت بنامه	پاسخ به نامه	۲۲
مشروحة ذیل	مشروح زیر (اگر اسامی را شرح داده باشیم)	۲۳
اشتباه میباشد	اشتباه است	۲۵
مدیریت محترم	مدیر محترم	۲۶
معاونت محترم	معاون محترم	۲۷
اساتید	استادان	۲۸
علیهذا	با وجود این	۲۹
حتی المقدور	بر این پایه	۳۰
علي الحال	بنابراین	۳۱
لذا	از این روی، برای این	۳۲
میگردند	می‌گردند	۳۳
میدهند	می‌دهند	۳۴
گزارشات	گزارشها	۳۵

واژه‌های غلط	واژه‌های صحیح	ردیف
مثمرثمر	ثمربخش، سودبخش	۲۶
نمایانگر	نشان دهنده	۲۷
میادین	میدان‌ها	۲۸
معلمین	معلمان	۲۹
مسافرین	مسافران	۳۰
منافقین	منافقان	۳۱
مترجمین	مترجمان	۳۲
مهندسین	مهندسان	۳۳
روحانیون	روحانیان	۳۴
انقلابیون	انقلابیان	۳۵
ذودنقه	ذورنقه	۳۶
آگاهید	آگاه هستید	۳۷
سابق الذکر	پیش گفته	۳۸
دارویی	دارویی	۳۹
هسته گزینش	هسته‌ی گزینش	۵۰
قبل از مسکن	پیش از آرام بخش	۵۱
این گونه	اینگونه	۵۲
هم نام	همنام	۵۳
اینجانب	این جانب	۵۴

واژه‌های غلط	واژه‌های صحیح	ردیف
صاحب دل	صاحب‌دل	۵۶
میخواست	می‌خواست	۵۷
میرفت	می‌رفت	۵۸
شئون	شئون	۵۹
وجوه	وجوه	۶۰
دستورات	دستورها	۶۱
امورات	امورها	۶۲
فرمایشات	فرمایشها	۶۳
پاکات	پاکتها	۶۴
باغات	باغها	۶۵
اداره‌ها تعطیل شدند	اداره‌ها تعطیل شد	۶۶
نامه‌ها نوشته شدند	نامه‌ها نوشته شد	۶۷
شکوفه‌ها ریختند	شکوفه‌ها ریخت	۶۸
الکتاب	کتاب	۶۹
حسب‌الدستور	حسب‌دستور	۷۰
حسب‌الفرمایش	حسب‌فرمایش	۷۱
حسب‌امر	حسب‌الامر	۷۲
ممه‌ور	مهر	۷۳
دستور فرماید	دستور دهید	۷۴
کان لم یکن	نادیده بگیرد	۷۵
علی‌هذا	بنابراین	۷۶
آزمن‌داک	رنگین کمان	۷۷
رحمن	رحمان	۷۸

واژه‌های غلط	واژه‌های صحیح	ردیف
خوش حال	خوشحال	۷۹
شبو	شب بو	۸۰
باستناد	به استناد	۸۱
علاقمندان	علاقه مندان	۸۲
سایبان	سایه بان	۸۳
آن چه	آنچه	۸۴
این جا	اینجا	۸۵
آن که	آنکه	۸۶
آزمایشات	آزمایش‌ها	۸۷
غلطیدن	غلطیدن	۸۸
مغناطیس	مغناطیس	۸۹
باطری	باتری	۹۰
داوطلبین	داوطلبان	۹۱
بازرسین	بازرسان	۹۲

واژه‌های غلط	واژه‌های صحیح	ردیف
بنادر	بندر	۹۳
جاناً	جان	۹۴
گاهاً	گاه	۹۵
پائین	پایین	۹۶
آتین	آیین	۹۷
بفرمائید	بفرمایید	۹۸
پائیز	پاییز	۹۹
رییس	رئیس	۱۰۰
امضاء	امضا	۱۰۱
انشاء	انشا	۱۰۲
رؤیاء	رؤیا	۱۰۳
الزهراء	الزهرا	۱۰۴
خریداری کردم	خریدم	۱۰۵
فوق الذکر ، مذکور ، مزبور ، سابقه الذکر ، صدر الاشاره	پیشگفت	۱۰۶
اعزام	کسیل ، فرستادن	۱۰۷
زرین	زرین	۱۰۸
جلد	مجلل	۱۰۹
تشریف فرمائید	تشریف فرما شوید	۱۱۰

واژه‌های غلط	واژه‌های صحیح	ردیف
انجام وظیفه نمایم	کار کنم	۱۱۱
مقتضی است	شایسته است	۱۱۲
معاونت ، مدیریت ، ریاست	معاون ، مدیر ، رئیس	۱۱۳
قطع کردن	بریدن	۱۱۴
الحاق	پیوستن	۱۱۵
اکثراً	اکثر	۱۱۶
رایگاناً	رایگان	۱۱۷
فرامین	فرمانها	۱۱۸
آئینه	آیینه	۱۱۹
در نظر دارد	بر آن است	۱۲۰
کم نظیر	گسترده	۱۲۱
در سطح کشور	در کشور	۱۲۲
برگزار نماید	برگزار کند	۱۲۳
کلیه	همه	۱۲۴
مربوطه	مربوط	۱۲۵
کمیته	کارگروه	۱۲۶
اهداء	هدا	۱۲۷
نظر به اینکه	چون	۱۲۸
محترم	گرامی	۱۲۹
به اطلاع آنها برسانید	به آگاهی برسانید	۱۳۰
در خصوص	درباره	۱۳۱
منطقه	بخش	۱۳۱

واژه‌های غلط	واژه‌های صحیح	ردیف
لوح تقدیر	لوح سپاس	۱۳۲
ضمن آرزو خواستارم	آرزو دارم	۱۳۳
می توانیم روی او حساب کنیم	می توانیم از او استفاده کنیم	۱۳۴
اتاق از منظره زشت برخوردار است	اتاق از منظره خوب برخوردار است	۱۳۵
ساخته شد	ساخت	۱۳۶
الی	تا	۱۳۷
افضل تر	افضل	۱۳۸
ارائه	تحویل دادن	۱۳۹
به نحو مقتضی	به گونه شایسته	۱۴۰
لازم به ذکر است	گفتنی است	۱۴۱
پست سازمانی	ردیف سازمانی	۱۴۲
پست برق	جایگاه برق	۱۴۳
ابزار آلات	ابزارها	۱۴۴
اطاق	اتاق	۱۴۵
زغال	زقال	۱۴۶
لگشر- عسگر	لشکر - عسکر	۱۴۷
به کارکنان بها نمی دهند	به کارکنان ارزش نمی دهند	۱۴۸
بهبودی- سلامتی	بهبود - سلامت	۱۴۹
تدفین	دفن کردن - خاکسپاری	۱۵۰

واژه‌های صحیح	واژه‌های غلط	ردیف
رؤوس	رنوس	۱۵۱
شؤون	شنون	۱۵۲
ترشی‌ها	ترشیجات	۱۵۳
سبزی‌ها	سبزیجات	۱۵۴
تنزیب	تنضیف	۱۵۵
همسو	در راستای	۱۵۶
تهویه	تهویه هوا	۱۵۷
نگهدارنده با حفظ	حفاظت	۱۵۸
سفارش‌ها	سفارشات	۱۵۹
سؤال می‌کنم	سؤال می‌پرسم	۱۶۰
رؤوس	رنوس	۱۵۱
شؤون	شنون	۱۵۲
ترشی‌ها	ترشیجات	۱۵۳
سبزی‌ها	سبزیجات	۱۵۴
تنزیب	تنضیف	۱۵۵
همسو	در راستای	۱۵۶
تهویه	تهویه هوا	۱۵۷
نگهدارنده با حفظ	حفاظت	۱۵۸
سفارش‌ها	سفارشات	۱۵۹
سؤال می‌کنم	سؤال می‌پرسم	۱۶۰

منابع و ماخذ

- ۱- سرپرست دبیرخانه، عمرزاده حاکم ، پاییز ۱۳۸۹
- ۲- آرشیو اهداف و وظایف و تشکیلات، سازمان اسناد ملی ایران ، آبان ۱۳۶۹
- ۳- مدیریت اسناد و مدارک و فن بایگانی، علیزاده مهرانگیز، سال ۱۹۷۸
- ۴- مبانی مدیریت اسناد، امیرشاهی منوچهر، ۱۳۹۲
- ۵- شیوه نامه مکاتبات ریاست جمهوری
- ۶- بردار عالی دبیرخانه ها، کمیته پیگیری و ارزیابی عملکرد و کمیسیون تلفیق اجلاس مدیران دبیرخانه های نظام اداری کشور - ریاست جمهوری - اردیبهشت ۱۳۹۲
- ۷- آیین نگارش مکاتبات اداری ، سید کاظم امینی ، مرکز آموزش مدیریت دولتی ، تهران ، چاپ سیزدهم ، ۱۳۸۰
- ۸- کتاب کار انشا و نگارش ، دکتر حسن ذوالفقاری ، انتشارات اساطیر ، تهران ، ۱۳۷۷
- ۹- بخشنامه سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور به شماره ۲۸۲۱۶/۱۰۵ مورخ ۲۵/۲/۸۱
- ۱۰- لغتنامه دهخدا
- ۱۲- کتاب بایگانی اسناد و مدارک اداری در روش تلفیق علمی-نویسنده: علامه حائری
- ۱۳- سایتهای مختلف اینترنتی

باتشكر، درپناه حق
سالم و موفق باشيد

