



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی اصفهان

کردش اسناد و مکتوبات اداری در سازمان

تهیه کننده: مسئول واحد آموزش مدیریت امور پشتیبانی - شاهوردی

بهار ۱۴۰۲

الحمد لله
الذي هدانا لهذا
الذي كنا لنهتدي لولا
أن هدانا الله

فهرست مطالب

۴		انواع نامه
۴		آیین نگارش مکاتبات اداری
۵		انواع ارتباط
۶		نقش و آثار ارتباطات در انجام امور
۷		نامه های اداری
۷		مشخصات نامه های اداری
۸		اجزای نامه های اداری
۹		انواع نامه های اداری
۱۲		مراحل تهیه نامه اداری
۱۴		سایر نوشته های اداری
۲۲		شیوه نگارش نامه های اداری
۲۲		نشانه گذاری و صفحه آرایی
۲۳		نشان های رایج در زبان فارسی
۲۸		آماده نمودن نوشته برای ارائه
۲۹		گردش اسناد و مکاتبات اداری
۳۰		تعاریف و اصطلاحات
۳۷		نحوه ثبت و نگاهداری " اسناد طبقه بندی شده "
۳۸		جایگاه سازمانی دبیرخانه
۳۹		تنوع پست های سازمانی و دبیرخانه
۴۰		نرم افزار آرشیو و بایگانی
۴۲		اصول آرشیو و بایگانی
۴۲		وظایف کلی قسمت بایگانی و آرشیو اسناد
۴۳		بایگان کیست؟
۴۴		لزوم استفاده جامع از سیستم اتوماسیون اداری چیست؟
۴۵		سازمان الکترونیکی چیست؟
۴۵		اتوماسیون اداری چیست؟
۴۷		اتوماسیون چیست؟
۴۸		اتوماسیون اداری و ارتباطات سازمانی

انواع نامه

دسته بندی نامه ها در مکاتبات اداری شامل موارد ذیل می باشد:

۱- نامه های وارده

۲- نامه های صادره

۳- نامه های داخلی

آیین نگارش مکاتبات اداری

عناصر ارتباط: نوشتار اداری پیش از هر چیز، وسیله ای ارتباطی در ارتباطات انسانی و ابزار انتقال مفاهیم است، لذا نوشتن نامه نیز همانند ابزارهای زبانی دیگر، وسیله ای است برای بیان منظور و مقصود هر فرد و ارتباط با سایر افراد. برای برقراری هر نوع ارتباطی حضور پنج عنصر الزامی و ضروری است:

پیام دهنده (منبع): برقرارکننده ارتباط که به منظوری خاص مانند درخواست، دستور، گزارش و بیان خبری به نگارش نامه و ایجاد ارتباط اقدام می نماید.

گیرنده پیام (مخاطب): شخصیت حقیقی و یا حقوقی که دریافت کننده پیام و مرجع ارتباط است.

اصل پیام (محتوی پیام): منظور و مقصودی که هدف برقراری ارتباط است و می تواند انتقال اطلاعات، درخواست و یا ارائه گزارش و خبری باشد که منبع ارتباط از انتقال این پیام در نظر دارد.

وسیله ارتباط: شکل بیان و وسیله انتقال پیام است که از شکل شفاهی و مکتوب و یا ترکیبی باشد.

اثر پیام (بازخورد): در بسیاری از ارتباطات سازمانی و شخصی، پیام دهنده منتظر نتیجه و بازخوردی از نوشتن نامه و ارائه پیام خویش است که نتیجه این ارتباط برای منبع ارتباط است که گاهی برای منبع پیام قابل پیش بینی است.

انواع ارتباط:

از نظر کلی ارتباط به دو شیوه فردی و سازمانی تقسیم می شود که رابطه فردی به سه شیوه رابطه با خانواده، جامعه و رابطه با سازمان محل خدمت و روابط سازمانی هم به رابطه با مردم، سازمان های داخلی و رابطه با سازمان های خارجی تقسیم می شود. از نظر شیوه ارتباط هم به دو شیوه حضوری (جلسه، مصاحبه و مذاکره و ...) و غیرحضوری (پیام رادیویی، تلفن، دورنگار، نامه و ...) جریان می یابد. انواع ارتباطات اداری نیز به دو صورت: عمودی (بالا به پایین مانند دستور رئیس به زیردستان و پایین به بالا مانند گزارش و درخواست کارمند به رئیس) و ارتباطات افقی که به روابط مابین ادارات و بخش های مختلف سازمانی و رده های هم ارز سازمانی اطلاق می شود. رعایت سلسله مراتب اداری در روابط عمودی، یکی از مهمترین نکاتی است که در روابط و نوشتار اداری باید لحاظ گردد. عوامل متفاوتی در ادارات مانع از گرایش و انگیزه کافی در کارکنان برای نوشتن می گردد: عدم آموزش مناسب در دوران تحصیل، عدم پرداختن به نوشتن در دوره های توجیهی بدو استخدام و ترس از عواقب مستندسازی گفتار. لذا توصیه می شود حتی الامکان در دوره های توجیهی بدو استخدام یکی از نکات مورد اهمیت برای کارکنان جدیدالاستخدام، آموزش آیین نگارش مکاتبات اداری باشد. اهمیت بسیار زیاد مکاتبات اداری در فرآیندهای سازمانی از دو جنبه قابل بررسی است: یکی اینکه نوشتار آسان ترین، کم هزینه ترین، مطمئن ترین، محترم ترین و بادوام ترین وسیله ارتباط بوده و هست. دوم اینکه نوشته در ارکان اداری ایران جنبه سند داشته و برای استناد و استفاده های بعدی نگهداری می شود. البته در این بخش نیز استناد به نوشتار اهمیت بیشتری نسبت به دلیل اول اهمیت اسناد دارد. اگرچه نوشتار نیز دارای آداب و قوانینی است که اگر رعایت نگردند، کارایی نوشتار از دست خواهد رفت.

نقش و آثار ارتباطات در انجام امور:

نقش نامه های اداری در جریان امور به سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست آن بستگی دارد. بدین معنا که با کوچک ترین اشتباهی در نگارش یک نامه امکان از دست رفتن فرصت و منافع سازمان و یا بیان بهتر یک مطلب و زیبایی نوشتار یا رعایت نکاتی در نوشتار اداری به ارتقای مالی، اداری و معنوی سازمان و کارمند منجر گردد. بطور کلی نقش مکاتبات در انجام امور اداری به مراتب زیر تقسیم می شود:

اثرات مالی: بخشی از نامه های اداری، دارای بار مالی هستند و به صورت دستور پرداخت و یا عدم پرداخت صادر می شوند. تمامی پرداخت های مالی باید بصورت مکتوب ثبت شده و با دستور کتبی مدیر مربوطه مقدور باشد و دستورات شفاهی در این موارد که برای سهولت و سرعت پرداخت می باشند، باید در آینده نزدیک با دستور کتبی همراه گردد.

اثرات حقوقی: نامه های صادره از سوی افراد و ادارات به عنوان یک سند اداری محسوب شده و ایجاد الزام و تعهد قانونی می نماید. براساس ماده ۲۱۸۰ قانون مدنی سند عبارتست از هر نوشته که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد. اگرچه با پیشرفت علم، اسناد اداری تنها به نامه و نوشتار محدود نشده و می تواند به عکس، فیلم، نوار ضبط و ... نیز تعمیم یابد.

راهنمایی آیندگان برای ادامه امور: فرآیندهای اداری و برخی امور اداری نیازمند استفاده از تجربیات کارکنان و مدیران پیشین اداره و رفتار اداری بر مبنای این امور است. لذا با استفاده از بایگانی و مکتوبات اداری، انجام امور اداری به سهولت برای آیندگان مقدور خواهد بود.

تاریخ و قضاوت ها: مطالعه تاریخ معاصر و سرنوشت پیشینان، علاوه بر نقل آن بصورت سینه به سینه از طریق نوشتار و مکتوبات برای نسل های بعدی میسر می شود. نوشته های تاریخی مثل تاریخ نامه ها، سفرنامه ها و روزنگاری های متفاوت به عنوان منابع تاریخی مختلف به انتقال تاریخ پیشینان عمل کرده اند.

مستندسازی: در بسیاری از مشاغل و ارکان اداری بر اساس مستندات و مشاهدات ثبت شده، کارهای اداری انجام می گردد. ثبت موارد مختلف در یک حیطه کاری به تشکیل پرونده واحد برای یک سلسله موضوعات منجر می گردد که می تواند برای تسهیل و تسریع در انجام کارها کمک نماید. پرونده های اداری، بیماران، دانش آموزان و دانشگاه ها از جمله این موارد است که در صورت عدم تشکیل پرونده و مستندسازی انجام امور به کندی و با مشکلات فراوان همراه خواهد بود. اعتبار اسناد و ساده سازی آنها برای مخاطبین از اهمیت زیادی برخوردار است.

نامه های اداری :

نامه در اصطلاح عبارت است از مکاتباتی که با هدفی معین و مشخص بین اشخاص حقیقی و یا حقوقی به منظور برقراری ارتباط مبادله می گردد. واژگان دیگری نیز در نوشتار اداری مطرح می شود که عبارتند از:

دستخط: یا دست نوشته که عبارتست از نوشته ای که توسط شخص نوشته شده است و در ادارات؛ همانند یادداشت برای تسریع در کارها استفاده می شود. در ادارات قدیم به علت نبود ماشین های تایپ نامه ها توسط مستوفیان و دبیران نوشته شده و توسط صاحب منصبان امضا می شد. در برخی موارد نیز برای بیان اهمیت و اعتبار، صاحب منصبان خودشان نامه را تحریر و امضا می نمودند.

مکتوب: به هر نوشته ای بصورت کلی مکتوب می گویند که در حیطه این درسنامه به تمامی نوشتار اداری مانند صورت جلسات، صورت حساب ها، گزارش ها، نامه ها، یادداشت ها، احکام، دستورالعمل ها، اساس نامه ها، آیین نامه ها و دفاتر اداری و سایر نوشتار مرسوم در ادارت اطلاق می گردد.

مشخصات نامه های اداری :

برای نامه های اداری ویژگی های تعریف شده است که بر اساس آن می توان به یک نامه عنوان نامه اداری اطلاق کرد. ویژگی هایی که باعث شناخته شدن نامه های اداری از سایر انواع نامه ها می گردند عبارتست از: شماره، تاریخ، عنوان واحدهای گیرنده و فرستنده، موضوع نامه، نام و عنوان امضاکننده نامه و در

نهایت امضای نامه توسط یک شخص با صلاحیت. نامه های ارباب رجوع در ابتدای ورود به اداره، برخی از ویژگی ها مانند شماره نامه را ندارد، اما با ورود به اداره و شماره شدن توسط دبیرخانه اداره به یک نامه اداری مبدل می شود.

اجزای نامه های اداری :

هر نامه اداری از پنج بخش زیر تشکیل می شود: سرلوحه، عناوین (گیرنده، فرستنده و موضوع) نامه، متن نامه، امضای نامه و گیرندگان رونوشت که بدون هریک از این بخش ها، نامه اداری ناقص خواهد بود.

سرلوحه نامه: سرلوحه نامه که گاهی به غلط سربرگ نامیده می شود، عموماً بخش بالایی نامه اداری است که در آن آرم الله، عبارت جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت خانه و موسسه یا سازمان، بسمه تعالی، شماره، تاریخ و پیوست نامه است. براساس استاندارد شماره ۳۷۹ موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران سرلوحه عبارت از آرم جمهوری اسلامی و نوشته های زیر آن است که در بالا و سمت راست کاغذ و تاریخ، شماره و پیوست که به ترتیب در بالای سمت چپ کاغذ قرار دارد.

عناوین نامه: عنوان گیرنده نامه، فرستنده نامه و موضوع نامه در این بخش قرار دارد. بر اساس مصوبه دفتر تشکیلات و روش های سازمان امور اداری و استخدامی کشور در سال ۱۳۵۵، مقرر گردید خطاب نامه ها شامل به، از و موضوع باشد. اما پس از انقلاب اسلامی، بدلیل شباهت آن به مراتب نامه های نظامی و وجود حالت آمریت در آن، این روش حذف گردید، اما هنوز هم بسیاری از ادارات از این روش در خطاب نامه ها استفاده می نمایند.

متن نامه: متن نامه مهم ترین بخش نامه است، شرح مطالبی که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه شامل سه بخش مقدمه، پیکره و نتیجه است که بطور نامرئی در هم تنیده شده و به هم مربوط می شوند .

امضای نامه: رکن اساسی هر نامه امضای نامه است، چراکه بدون آن نامه سندیت ندارد و نمی تواند در جریان کار قرار گیرد. ضمناً مسئولیت اصلی محتویات نامه بر عهده امضاکننده نامه است و به عنوان سندی است که وی مسئولیت های آن را بر عهده می گیرد. بخش امضا نیز شامل نام و نام خانوادگی نویسنده نامه و در سطر بعدی آن عنوان سازمانی وی است. در ادامه نیز شکل امضای نویسنده است که ترکیبی از نام و خطوط است.

گیرندگان رونوشت: برای اطلاع واحدهای سازمانی و اشخاصی که موضوع نامه به آنها مربوط می باشد و یا به نظر نویسنده بهتر است در جریان چنین مطلبی قرار گیرند، از رونوشت نامه استفاده می شود که پایین تر از امضای نامه و در سمت راست نامه ذکر می گردد.

اندازه و ابعاد نامه: نامه های اداری بر اساس میزان محتوی نامه در دو قطع کوچک و بزرگ انتشار می یابند، معمولاً نامه های تا پنج سطر محتوی در نامه های قطع کوچک (A5) و نامه های حاوی مطالبی بیشتر از پنج سطر در نامه هایی با سربزرگ بزرگتر (A4) منتشر می گردند. موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران دو قطع (A3) برای انتشار جدول ها، نمودارها و صورت های مالی و (A6) برای یادداشت اداری مصوب نموده است. آنچه در خصوص اندازه کاغذهای اداری قابل ذکر است تناسب بین طول کاغذهای کوچکتر با عرض کاغذهای بزرگتر طول کاغذ (A5) عرض کاغذ (A4) و بالعکس. ضمناً استفاده از کاغذهای استاندارد به سه منظور: استاندارد واحد در مکاتبات اداری، سهولت در بایگانی اسناد و جلوگیری از ضایعات کاغذ در هنگام برش صورت می گیرد.

انواع نامه های اداری:

نامه های اداری به شکل های مختلف و با کاربردهای متفاوتی در نظام اداری جریان دارد، از این رو برای بررسی بهتر این نامه ها می توان آنها را از دو دیدگاه ماهیت کار و سطوح سازمانی تقسیم بندی نموده و سپس در تنظیم عنوان های آنها به ضوابط یادشده پرداخت:

الف) نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار:

نامه های اداری از نظر ماهیت کار به چهار دسته تقسیم می شوند:

نامه های خبری: نامه هایی که به واسطه آنها نتیجه کاری یا آغاز و پایان کاری اطلاع داده می شود.

نامه های بازدارنده: نامه هایی که از انجام کاری یا بروز حادثه ای بطور موقت یا دائم جلوگیری می کنند.

نامه های دستوری-درخواستی: نامه هایی که در آنها ارتباط عمودی حاکم است، مثل درخواست از مقام بالا و یا دستور مافوق به کارمند زیر دست.

نامه های هماهنگی: نامه هایی همانند بخشنامه ها که بمنظور هماهنگی بین دو یا چند واحد و سازمان تهیه میشوند.

ب) نامه های اداری از دیدگاه سطوح ارتباطی:

نامه های اداری ممکن است در داخل سازمان جریان داشته باشد که به آنها نامه های داخلی می گویند و یا اینکه از سازمانی به سازمان دیگر تهیه و ارسال می شود و نامه خارجی می نامند. در ادامه به بررسی انواع مختلف این نامه ها می پردازیم:

نامه های داخلی: نامه های داخل ادارات، بر اساس سطوح ارتباطی خود به پنج دسته تقسیم می شوند:

نامه بین دو واحد هم سطح: نامه هایی برای ارتباط و هماهنگی میان واحدهای داخلی یک سازمان همانند ارتباط بین واحد مالی و واحد اداری که واحد مالی برای امورات خود به نیروی انسانی آنها و واحد اداری به منابع مالی امور مالی نیازمند است.

نامه واحد بالاتر به واحد پایین تر: این نامه ها به دو صورت جریان می یابند: حاشیه نویسی بر روی نامه های وارده از خارج از سازمان که با دستور اطلاع و نظرخواهی و یا اقدامی همراه است و نامه هایی که برای انجام اموری خاص از سوی مقام بالاتر به مقام پایین صادر می شود.

نامه از واحد پایین تر به واحد بالاتر: ارائه گزارش و پاسخ در برابر نامه مقام بالاتر، درخواست و تقاضا از مقام بالاتر، گزارش عملکرد واحد و پیشنهادات واحد اجرایی به مقام بالاتر در این دسته قرار می گیرد.

نامه یک کارمند به واحد اداری: این نامه ها شامل درخواست کارمند از واحد خود یا سایر واحدها و ارائه گزارش وی از ماموریت خود را شامل می شود و در صورت استناد آینده، باید ثبت و بایگانی شود.

نامه واحد اداری به کارمند: احکام ماموریت، تشویق نامه ها، توبیخ نامه ها و پاسخ نامه هایی که کارمند به اداره داده است، در زمره این نامه ها قرار می گیرند.

نامه های خارجی:

مکاتباتی که از سوی سازمان با ادارات و سازمان های دیگر انجام می شود و به اشکال زیر نگاشته می شود:

نامه به یک واحد مشخص از سازمان: زمانی از این شکل نامه استفاده می شود که با ماموریت اداره مقصد آشنا هستیم و مستقیماً به آن اداره نامه می نویسیم. مثلاً نامه به اداره کل آموزش و پژوهش استانداری البرز.

نامه به سازمان در ارتباط با وظایف سازمان: اگر با تشکیلات داخلی سازمانی آشنایی نداشته باشیم و مشخص نباشد که درخواست ما به کدام بخش از سازمان مرتبط است، از عنوان کلی آن سازمان استفاده می کنیم.

نامه به یک شخص حقیقی: در پاسخ به تقاضای فرد و یا صدور تقدیرنامه، احضارنامه، توبیخ نامه و ابلاغ و اخطار به یک فرد این نوع نامه ها نوشته می شوند.

نامه به یک شخص حقیقی مشخص در بخش خصوصی: نامه ای که بر حسب ضرورت ارتباط سازمانی دولتی با بخش خصوصی ایجاد شده و برای مدیر آن موسسه نوشته می شود.

مراحل تهیه نامه اداری :

با توجه به اینکه صدور و وجود هر نامه در نظام اداری دارای تبعات حقوقی، مالی و اداری متفاوتی است و پس از صدور و ارسال نامه، امکان اصلاح و برگرداندن نامه برای فرستنده وجود ندارد؛ لازم است در تهیه نامه اداری توجه و دقت کافی مبذول داشت. مراحل تهیه یک نامه اداری در سه بخش مورد ارزیابی قرار می گیرد: شناخت، نگارش و آماده سازی نامه.

مرحله شناخت برای تهیه یک نامه بدین معناست که با توجه به شرایط حاضر آیا نوشتن نامه ضروری است و یا صرفا بدلیل داشتن نسخه بایگانی نامه تهیه می شود؟ آیا بجای نوشتن نامه از وسیله دیگری نمی توان برای اطلاع رسانی و یا ارسال پیام استفاده نمود؟ آیا نامه در حال حاضر بهترین، کم هزینه ترین و سریع ترین وسیله ممکن است؟ پس از نیل به جواب صحیح در این بخش، پیرامون موضوع نامه اندیشه لازم اتخاذ می گردد. بدین معنی که واقعه ای که در حال نگارش نامه در خصوص آن هستیم از چه ویژگی هایی برخوردار است؟ چه کسی یا کسانی در این واقعه نقش دارند؟ موضوع نامه در خصوص چه کسی و یا کسانی است؟ چه کسی برای چه شخصی نامه می نویسد؟ این واقعه در کجا صورت یافته و چه موقعیت مکانی را شامل می شود؟ در کجا مسئله را بیان می کند؟ زمان وقوع حادثه و موضوع نامه کی بوده است؟ موضوع اصلی واقعه در خصوص چیست؟ دلایل اصلی وقوع و علل ایجاد این پدیده را بداند و بتواند در نامه خود بیان کند. بتواند مسئله را بطور کامل تحلیل کند، چگونگی حدوث و وقوع مسئله را بیان نماید. بررسی عناصر شش گانه یادشده، نویسنده و تهیه کننده نامه را در نوشتن، انشاء، انتخاب واژه ها و واژه گزینی یاری می دهد و در حقیقت اشراف او را بر موضوع رقم زده و از جمیع جهات و حتی آثار نوشته مطلع می شود. آنگاه تصمیم می گیرد که بنویسد؟ ننویسد؟ و یا چگونه بنویسد؟ بدین ترتیب نامه ای که با این تفصیل تهیه شود، که پایه و اساس نامه و طی کامل مراحل نگارش از ابتدا تا پایان کار است. برای تهیه پیش نویس نامه، دو بخش در نظر گرفته ایم که در بخش اول به آماده سازی مقدمات نگارش نامه و در بخش دوم به تدوین نامه می پردازیم:

مقدمات نگارش نامه : برای نگارش نامه مقدماتی مورد نیاز است تا بر اساس آن نامه ای با محتوی مناسب تهیه گردد. منابع مناسب برای استفاده در تدوین یک نامه رسمی (عبارتند از: بخشنامه ها، قوانین، آیین نامه ها، دستورالعمل ها، کتب و نشریات از یک سو و پرونده ها و مکاتبات قبلی از سوی دیگر منابع مکتوب و منابع شفاهی همانند مشاوره از افراد مطلع و حتی مسئولین مافوق) یکی از مقدماتی است که با تهیه و استفاده از آنها در تهیه یک نامه دارای محتوی دقیق و مستند می توان به نتیجه حاصل از نامه مطمئن تر بود. پس از اطمینان از محتوی صحیح و قوی نامه، باید به تنظیم فهرستی از مطالبی که قید آنها در نامه مورد نیاز است و تعیین اولویت های درج آنها در نامه پرداخت. برای این کار نیز باید در ابتدا به یادداشت برداری تمام مطالب مورد نیاز در بیان مسئله پرداخت و سپس از روی این عناوین یادداشت برداری شده به تعیین اولویت در ذکر آنها در نامه اقدام نمود. با بررسی و تنظیم مطالب مورد نیاز در تنظیم نامه، کلیات نامه بدست می آید.

تدوین نامه : پس از بیان کلیات نظری در باب قوانین و آداب نگارش و آماده سازی مطالب برای نگارش نامه، در اینجا به بیان نکته ای مهم در خصوص تدوین بخش های مختلف یک نامه می پردازیم. جای تردیدی نیست که عناوین و متن نامه مهم ترین بخش های نامه هستند که میان نویسنده و مخاطب تفهیم و تفهم ایجاد می کنند. لذا چنانچه در بخش های پیشین نیز بیان کردیم استفاده از عناوین صحیح، دقیق و مطمئن در عناوین نامه ها از یک سو و استفاده از متون پیچیده، طولانی و نامفهوم در متن نامه باعث عدم ارتباط مناسب بین نویسنده و مخاطبی شده و نامه نتیجه لازم را برای نویسنده در پی نخواهد داشت.

بررسی پیش نویس : پس از تهیه پیش نویس و قبل از تایپ نامه، برای حصول اطمینان از کفایت و کارایی و تاثیر مطلوب محتویات آماده شده، به بررسی نهایی نامه می پردازیم. این بررسی براساس یک فهرست (چک لیست) انجام می شود که تمامی مراتب و موارد لازم برای تهیه نامه ای مطلوب را یادآوری می نماید. پرسش های مطرح شده در فهرست بررسی به سلیقه نویسنده و یا موقعیت و خواسته سازمان بستگی دارد، که می بایست قبلا توسط سازمان تهیه و در معرض دید نویسندگان نامه های سازمان قرار می گیرد تا بر آن اساس نامه تهیه شود. بهتر است برای تهیه پیش نویس به موارد زیر توجه کرد:

- پیش نویس با خط خوش و خوانا نوشته شود.
- بهتر است بجای کاغذهای متفرقه، از کاغذهای پیش نویس اداری استفاده گردد.
- در صورت خط خوردگی زیاد پیش نویس، بهتر است بازنویسی شود.
- به منظور امکان اعمال تغییرات، فاصله خط ها با یکدیگر باید حداقل ۱۵ میلیمتر باشد.
- در چهار سوی متن پیش نویس، حاشیه کافی برای اصلاحات در نظر گرفته شود.
- درستی املاي کلمات کنترل شده و در صورت تردید در املاي واژگان به فرهنگ مراجعه شود.
- سعی شود هماهنگی لازم بین روال نوشته و موضوع و هدف نامه وجود داشته باشد.
- نشان گذاری و آیین آن به خوبی رعایت و استفاده شود.

پس از تهیه پیش نویس، نمونه آماده شده توسط کارمند تایید شده و به استحضار مقام مافوق می رسد و پس از تایید مدیر، ماشین نویسی می شود. پس از تایپ، نامه دوباره توسط کارمند مربوطه چک می شود تا غلط های احتمالی تایپ، اصلاح شده و پس از اصلاحات نهایی، نامه در سه نسخه تهیه می شود: نسخه بایگانی، نسخه اقدام کننده و نسخه اصلی. نسخه بایگانی توسط کارمند تایید شده و هر سه نسخه به تایید و امضای مدیر سازمان رسیده و پس از ثبت شماره و تاریخ و درج "پیوست ندارد" در نامه های بدون پیوست و تعداد پیوست ها در نامه های دارای پیوست به سازمان مقصد ارسال می شود. نسخه اقدام کننده به کارمند مربوطه تحویل می شود تا در صورت لزوم، پیگیری نماید. در صورتی که نامه دارای رونوشت گیرندگان باشد، به تعداد افرادی که در رونوشت گیرندگان درج می شوند، با ذکر نام رونوشت گیرنده تهیه و با امضای اصلی مدیر تایید و ارسال می شود.

سایر نوشته های اداری :

متداول ترین نوع نوشته های اداری نامه ها هستند که در بخش های پیشین به آنها اشاره شد. برای انجام فرآیندهای اداری نامه ها به تنهایی کافی نیستند و باید از اسناد و مکتوبات دیگری نیز استفاده نمود. مهم ترین مکتوبات دیگر اداری در ایران عبارتند از: بخشنامه، صورت جلسه، دستورالعمل و احکام، فرم های اداری و دفاتر.

بخشنامه:

بخشنامه یکی از انواع نامه های اداری است که معمولاً بیش از یک نفر مخاطب دارد، لذا دارای کاربردی متفاوت از یک نامه اداری است: برای ایجاد هماهنگی و آموزش رویه ای یکنواخت در انجام امور و همچنین ابلاغ دستورات و مقررات و ضوابط، به صدور بخشنامه اقدام می شود.

هدف از صدور بخشنامه: برای بخشنامه شش هدف زیر بیان شده است: ابلاغ قوانین و مقررات، ارائه اطلاعات (انتصاب، تغییر رویه و ...)، ابلاغ دستورالعمل، درخواست گزارش، ابلاغ رویه های کاری بمنظور انجام هماهنگی و ارائه آموزش های لازم بمنظور اجرای یکنواخت امور.

تدوین بخشنامه: بر خلاف نامه اداری، در بخشنامه از عناوین به، از و موضوع استفاده نمی شود. بلکه در وسط سطر درج می شود و در سطر بعدی عناوین گیرنده بخشنامه درج می شود و در ادامه «بخشنامه» در بالای بخشنامه کلمه متن بخشنامه آورده می شود. در درج عناوین گیرندگان از رده های سازمانی بالاتر به رده های پایین تر قید می شود.

پس از آماده شدن بخشنامه و تایپ آن، توسط مقام مسئول امضاء شده و به تعداد لازم تکثیر میشود و سپس در نسخه هر واحد گیرنده نام آن در جای خاص نوشته می شود و یا در فهرست گیرندگان مشخص می شود. متن بخشنامه نیز همانند نامه دارای سه قسمت مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه گیری تشکیل می شود. با این تفاوت که در بخشنامه هر بخش بطور مستقل و مجزا عمل می کند؛ هر بخش رسالتی خاص دارد و آغاز و پایان خاصی برای آن جزو ایجاب می نماید. بخش مقدمه بیان شرایط ایجابی لزوم صدور بخشنامه است و با جملات توضیحی آغاز می شود. بعد از مقدمه و در یک پاراگراف جداگانه به تشریح پیام اصلی بخشنامه پرداخته می شود که با توجه به کثرت افراد گیرندگان، بایستی از متنی استفاده شود که مناسب حال و شان آنان باشد. در بخش پایانی بخشنامه نیز، ضمن رعایت روال کلی بخشنامه، از چند جمله به عنوان بیانیه پایانی استفاده می شود که می تواند تأکیدی بر اجرای دستورات، نحوه عمل،

تشویق در انجام کار، مشخص کننده وظیفه و مسئولیت مجریان، کنترل سطوح دیگر و بالاخره بیان موارد قانونی در برخورد با پیام بخشنامه باشد.

انواع بخشنامه: مهمترین بخشنامه هایی که در نظام اداری ایران رواج دارد به دو دسته تقسیم می شوند:

از دیدگاه محتوای مطالب: از دیدگاه محتوا و هدف بخشنامه ها به ۱ دسته بخشنامه های: درخواستی، دستوری، هماهنگی، ابلاغ قوانین و ابلاغ مصوبات داخلی سازمان تقسیم می شود.

از دیدگاه سطح سازمانی: از دیدگاه سطح سازمانی بخشنامه ها به دو سطح خارجی (بخشنامه های وزارتخانه خاص به سایر وزارتخانه ها، شرکت ها و موسسات) و داخلی (بخشنامه های داخل وزارتخانه و سازمان که یا با امضای وزیر ابلاغ می شود و یا توسط واحدهای داخلی و بعنوان شیوه نامه اداری منتشر می گردند).

صورت جلسه: در لغت صورت جلسه عبارت است از نوشته ای که در آن خلاصه گفتگوهای اعضای جلسه ذکر شده است. از دیدگاه حقوقی نیز عبارتست از برگه ای است که مقامی رسمی در آن یک عمل قضایی یا خارجی را بمنظور اثبات یک واقعه مدنی، کیفری و یا اداری ثبت می کند. بطور کلی صورتجلسه نوشته ای است که دربردارنده مطالب مطروحه، گفتگوها و یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی و یا یک جلسه اداری باشد.

ارکان جلسه: جلسه به معنای گردهمایی مسئولان و صاحب نظران بر اساس وظایف یا مأموریت های محوله در یک مکان و زمان مشخص است که بمنظور رسیدگی به یک مسئله اداری و یا اجتماعی تشکیل می شود. برای تشکیل یک جلسه لازم است تمامی ارکان آن در کنار هم حضور یابند.

اعضای جلسه: به کسانی که در یک جلسه رسمی حضور می یابند اعضای جلسه می گویند که حضور آنان در جلسه بدلیل وظیفه قانونی آنان و در رابطه با مسئولیت آنان است و یا به عنوان جانشین، عضو ناظر و یا افتخاری حضور دارند.

دستور جلسه: به هدف و موضوعات مدنظر در تشکیل یک جلسه را گویند که در صورت مشخص بودن و اطلاع آن به مدعوین جلسه، آنان را ملزم به مطالعه و تحقیق در خصوص اهداف جلسه می نماید.

زمان جلسه: تاریخ و ساعت آغاز و پایان جلسه برای اعضای جلسه اهمیت زیادی دارد، لذا برگزارکنندگان جلسه موظفند این اطلاعات را در دعوت نامه جلسه به مدعوین اطلاع دهند.

مکان جلسه: محل برگزاری جلسه را می گویند که دعوت شوندگان بمنظور تسهیل در حضور در جلسه و برنامه ریزی آمد و شد، نیاز به اطلاع از آن دارند. این رکن در دعوت نامه به مدعوین اطلاع رسانی می شود.

در هر جلسه رسمی یک نفر رئیس جلسه تعیین می شود که مدیریت و سیاست گذاری جلسه بر عهده وی می باشد و در صورت تساوی رای مخالفین و موافقین جلسه، رای وی نافذ خواهد بود. دبیر جلسه نیز می تواند از اعضای جلسه و دارای حق رای باشد، ولی بهتر است غیرعضو و فاقد حق رای باشد. وظایف دبیر جلسه عبارتند از: تهیه دعوت نامه برای اعضا و ارسال آن- نظارت بر مکان جلسه- تنظیم صورت جلسه و به امضاء رساندن آن، ارسال صورت جلسه به اعضا و در نهایت بایگانی سوابق جلسه.

ارکان صورت جلسه: برای تحقق یافتن یک جلسه رسمی موفق، نیاز به تنظیم یک صورت جلسه قوی و استاندارد است که بتواند بهترین تصویر از جلسه را انعکاس دهد. هر صورت جلسه دارای ارکانی است که بدون تردید باید ذکر شوند، این ارکان عبارتند از:

مشخصات اعضای شرکت کننده: مشخصه های فردی و شغلی اعضا با ثبت شماره معرفی نامه و یا مجوز شرکت آنان (ثبت مشخصات نفر جایگزین و نفر اصلی به همراه توجیه عدم حضور فرد اصلی)

امضای شرکت کنندگان: در آخرین صفحه صورت جلسه و طی ثبت نام و پست سازمانی افراد شرکت کننده و امضای آنان صورت جلسه رسمیت می یابد. در صورت جلسه های مالی و حقوقی امضای تمامی صفحات توسط اعضا شرکت کننده الزامی است.

دستور جلسه: هدف جلسه و برنامه برگزاری جلسه که قبلا از طریق دعوت نامه به اعضاء اطلاع داده شده است.

مطالب مطرح شده: درج مذاکرات و مشروح یا خلاصه مطالب عنوان شده در جلسه.

زمان و مکان جلسه: تاریخ و ساعت برگزاری جلسه و مکان دقیق برگزاری جلسه.

مصوبات جلسه و تکالیف جلسه بعدی برای اعضای جلسه در خصوص جلسات مهم و ادامه دار.

انواع صورت جلسه: علی رغم اینکه در ایران استاندارد خاصی برای انواع صورت جلسات وجود ندارد، اما متداول ترین صورت جلسات استفاده شده عبارتند از:

صورت جلسه مشروح: بیان مشروح مذاکرات اعضای جلسه که اغلب در جلسات دادگاه، جلسات مهم و جلسات مجالس شورای اسلامی، خبرگان رهبری و شورای نگهبان از این شیوه استفاده می شود.

صورت جلسه نیمه مشروح: بیان رئوس مطالب و یا خلاصه مذاکرات با درج نام بیان کننده مطالب و درج تصمیمات بر اساس اولویت در پایان همان جلسه و امضای اعضای حاضر در جلسه.

صورت جلسه خلاصه: بیان رئوس مطالب و خلاصه مذاکرات بدون قید نام گوینده مطلب و نوشتن تصمیمات اخذ شده و امضای اعضای جلسه در پایان جلسه.

صورت جلسه به شکل فرم: صورت جلساتی که تمامی موارد لازم آن به شکل فرم درآمده و فقط مشخصات موارد جدید در آن قید می شود. همانند فرم مشخصات خودرو، کالا، صورت جلسات تحویل کالا.

دستور العمل:

دستور العمل در اصطلاح عبارت است از ترتیب انجام کار به ترتیب و توالی اجزای آن است که به صورت مکتوب تدوین و بر اساس موازین خاصی برای اجرا به وسیله مقامات صالحه و در حدود وظایف و

مسئولیت ها و مأموریت به متصدیان ذیربط ابلاغ می گردد. دستورالعمل مترادف واژه های شیوه و 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.

کاربرد و فایده دستورالعمل: تنظیم و تدوین روش های انجام کار و ابلاغ آن به صورت دستورالعمل برای اجرای هریک از وظایف سازمانی در زمان حال و آینده امری ضروری و اجتناب ناپذیر است. روشهای انجام کار در واقع اجزای تشکیل دهنده یک سیستم می باشند که شامل گروهی از عملیات و وظایف و مأموریت ها می باشند که یک یا چند نفر از کارکنان در اجرای آن مشارکت دارند. برای مثال می توان از روشهای مربوط به صدور احکام مرخصی ها، احکام استخدامی و بازنشستگی و ... نام برد که در مجموع سیستم کارگزینی را تشکیل می دهند. به همین ترتیب سایر سیستم های تدارکاتی مانند سیستم های مالی - محاسباتی، بازرگانی، فنی و اختصاصی، سازمان ها و ... که هریک شامل تعدادی از روش های انجام کار است، در مجموع سیستم های یک سازمان را بوجود می آورد.

انواع دستورالعمل: دستورالعمل های رایج در نظام اداری عبارتند از دستورالعمل های قانونی، اداری و فنی.

دستورالعمل های قانونی: برای اجرای مفاد و موادی قانونی بطور اخص و یا اعم ابلاغ می شود.

دستورالعمل های اداری: روش های انجام کار که در اختیار کارکنان سازمان قرار می گیرد.

دستورالعمل های فنی: برای آموزش راه اندازی و بهره برداری لازم ماشین های فنی

از یک منظر دیگر دستورالعمل های اداری به دو شیوه عادی و ویژه تهیه می شود که دسته اول بدون نیاز به فرم و مقررات خاصی ایجاد می شود و دستورالعمل های ویژه در فرم های ویژه و خاص تشکیل می شود.

ارکان دستورالعمل: برای دستورالعمل نیز همانند انواع نامه های دیگر اداری ارکانی متصور شده اند که عبارتند از: اهداف، مستندات قانونی، دستوردهنده، دستورگیرنده، استفاده کنندگان، شیوه اجرا، مقررات مورد عمل و فرم های مورد عمل. تنظیم دستورالعمل نیز با طی مراحل زیر صورت می پذیرد:

- تعیین هدف و یا اهداف تدوین دستورالعمل
- تعیین مستندات قانونی، یا مصوبه هیئت وزیران و یا وظایف و ماموریت های سازمانی
- تعیین دامنه شمول تاثیر و محدوده عمل و استفاده کنندگان دستورالعمل
- تعیین اولویت در تنظیم مراحل کار و بیان مطالب بر اساس اهمیت اجرایی
- تعیین سرفصل های اصلی، فرعی و جزئی از ابتدا و لحاظ نمودن آن در کار
- گردآوری اطلاعات لازم و جامع در خصوص مراحل کار بصورت دقیق و کامل
- تدوین دستورالعمل با استفاده از فرم های استاندارد روش انجام کار سازمان امور استخدامی سابق.

احکام - فرم های اداری و دفاتر:

در اصطلاح اداری حکم نوشته ای است که به موجب آن فردی از مقامات صلاحیت دار سازمان و دستگاه اداری به سمتی منصوب و یا انجام کاری به وی محول می شود که به دو صورت احکام استخدامی و یا احکام ماموریت کارکنان دستگاه اجرایی تهیه و تنظیم می شود. ارکان احکام اداری نیز به قرار زیر است:

- نام و مشخصات گیرنده و یا اجرا کننده حکم
 - موضوع و هدف از تدوین حکم
 - تاریخ شروع و پایان دستورات داده شده و یا مدت اعتبار حکم
 - نام، مشخصات سازمانی و امضای مقام صلاحیت دار دستور دهنده
 - شماره و تاریخ دفتر اندیکاتور سازمان ذیربط
- فرم اداری کاغذی با عنوان مخصوص است که بعضی قسمت های آن برای ثبت اطلاعاتی از قبیل نام، مشخصات، تاریخ و سایر جزئیات توصیفی خالی گذاشته می شود. فرم های اداری دارای مزایای بسیار زیادی هستند که بطور خلاصه می توان به این مزایا اشاره نمود:

- کمک به مدیریت و کارکنان سازمان در اتخاذ تدابیر صحیح اداری
- جلوگیری از سرگردانی ارباب رجوع درباره تشریف کار
- تسریع در جریان امور و فرآیندهای اداری
- ایجاد هماهنگی در روش های انجام کار
- سهولت در ضبط کتبی اطلاعات به هنگام جمع آوری و سهولت در استخراج اطلاعات گردآوری شده

- صرفه جویی در وقت و هزینه های اداری

انواع فرم های اداری که در نظام اداری مورد استفاده و بهره برداری قرار می گیرد به قرار زیر است:

- فرم های عمومی: فرم هایی که در تمامی دستگاه های اداری و با منظور خاص تهیه و توزیع شده است، مانند فرم حکم استخدامی و فرم تقاضای مرخصی
- فرم های اختصاصی: فرم هایی خاص سازمان مشخص که بمنظور اهداف ویژه تدوین می شود مانند فرم پیگیری نامه و یا درخواست وام که به دو شکل دائم و موقت تهیه می شوند.
- فرم نامه: فرم های یکنواختی که بخش های مختلف آن مشخص شده و چاپ شده و فرد سایر بخش ها را تکمیل می کند، مانند فرم های درخواست کالا و یا خدمات در ادارات.
- فرم های ویژه: فرم های نامتعارفی که توسط واحدهای اداری و یا ادارات مشخصی تهیه و استفاده می شود و عمومیت مکانی و زمانی ندارند، مانند فرم اطلاعات تماس گیرندگان دفتر مدیرکل **اداری و مالی.**

دفاتر اداری به دفاتری گفته می شود که در ادارات و سازمان ها استفاده می شود و عموماً دفاتر اندیکاتور، ارسال مراسلات، دفاتر مالی و ... را شامل می شود. بهتر آن است که در نوشتن دفاتر اداری از خط خوش و دقت کافی استفاده گردد تا برای یافتن اطلاعات لازم، مشکلات کمتری برای مراجعین پیش آید. با پدید آمدن رایانه و نرم افزارهای رایانه ای، استفاده از دفاتر جای خود را به اتوماسیون اداری داده است.

شیوه نگارش نامه های اداری :

شیوه نگارش عبارتست از قواعدی که رعایت آنها علاوه بر آسان سازی کار خواننده و نویسنده در ارتباط بهتر، زیبایی نوشته را نیز به ارمغان می آورد. این قوانین دو بخش را شامل می گردند: واژه بندی و نشان گذاری. ترکیب واژگان با یکدیگر آغازگر هر نوشتاری است؛ از ترکیب واژگان جملات ساخته می شوند و از ترکیب چند جمله یک بند یا پاراگراف به وجود می آید. هر پاراگراف می تواند بخشی از یک نامه و یا نوشتار دیگر باشد. از مجموع پاراگراف ها، صفحات نامه ها، کتاب ها و نوشتار دیگر پدید می آید. پس هنر هر نویسنده در ابتدای امر استفاده بجا و مناسب از واژگان متناسب و زیبا است.

انتخاب واژگان مناسب برای نامه نگاری از اهمیت والایی برخوردار است، انتخاب واژه به میزان دانش، تجربه، شخصیت، سلیقه و ورزیدگی نویسنده بستگی دارد. زبان فارسی غنی از واژگان بسیاری است که برای تبیین یک موضوع استفاده می شود، پس با مطالعه آثار ادبی فاخر دامنه لغات بسیار پرباری ایجاد می شود که در نگارش متون ادبی و اداری کاربرد دارد. بسیاری از واژگان شاید به تنهایی زیبا باشند، اما باید به تاثیر آن در جمله توجه داشت، چراکه در ترکیب جمله می تواند معنای بسیار بدی در ذهن ایجاد کند. توصیه می شود با استفاده از واژگان زیبا، ساده و روان، متنی را به خواننده تحویل دهید که وی را با چندانگی معنایی، پیچیدگی متنی و سطحی بودن مطالب مواجه نکند. از دیگر سوی، انطباق متن نوشته شده با دستور زبان فارسی و ساختار مناسب و منطقی مهم می باشد.

نشانه گذاری و صفحه آرایی:

نشان ها به علائمی گفته می شود که به خواننده در پی بردن به منظور نویسنده در متن نوشتار کمک می کند. استفاده از این نشانه ها برای جلوگیری از لغزش در خواندن و درک مفاهیم به طور کامل را نشانه گذاری می گویند که بطور عمومی در تمامی زبان های نوشتاری استفاده می شود. شاید بتوان به جرات گفت که نشانه گذاری در ادبیات نوشتاری همانند تابلوهای راهنمایی و رانندگی برای رانندگی اهمیت دارد، چرا که استفاده صحیح و به جا از نشانه ها و یا عدم بکارگیری صحیح آنها در ادبیات می تواند بر

سرنوشت مسئله و مطالبه ای در ادارات تاثیر بسیار مهمی داشته باشد. همچنان که لحن کلام در ادبیات شفاهی اهمیت والایی دارد، نشانه گذاری در ادبیات نوشتاری نیز بسیار مهم و تاثیرگذار می باشد. بطور کلی می توان فواید نشانه گذاری را بدین ترتیب بیان کرد:

- ایجاد سهولت در امر برقراری ارتباط صحیح از نظرگاه تفهیم و تفهم
- 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 متداول روز

نشان های رایج در زبان فارسی:

یک نقطه: (.): این علامت به عنوان مکث کامل، نشانه پایان جمله، جملات مستقل را از یکدیگر جدا می کند. موارد استفاده از این نشان عبارتند از:

- پایان جمله های خبری و جمله های مستقل
- پایان کلماتی که به جای جمله استفاده می شوند (اطاعت، آری، خیر، نوشتم، آوردم و...)
- پس از کلمات و حروف اختصاری (ب.بهرامی)
- حروف اختصاری بیانگر سال ها، قوانین و... آورده می شود (ه..ق.=هجری قمری، ق.م.خ.ک.=قانون مدیریت خدمات کشوری)

سرکج (،): مکث- درنگ کوتاه که بصورت واو معکوس نوشته می شود، معادل ویرگول فرانسه و کاما انگلیسی است که موارد استفاده آن عبارتند از:

- عطف بیان (تهران، مرکز ایران، شهر زیبایی است).
- به جای «واو» مکرر (احمد، علی، حسین و رضا آمدند).
- جداکردن واژه های دارای شرایط دستوری مساوی (تقوی، پاکدامنی، امانت و صداقت سرلوحه ماست)

- برای راهنمایی مخاطب از منظور نویسنده (بخشش لازم نیست اعدامش کنید) جای سرکج تعیین کننده

- سرنوشت فرد است، عفو یا عدم بخشش با تغییر جای سرکج محقق می شود.

- برای تفکیک دو کلمه مکرر (کرم نمای و فرود آی که خانه، خانه توست).

سرکج نقطه (:): نشانه (درنگ، توقف و مکث) متوسط. این نشان توقفی کوتاه است که از توقف کوتاه(،) بلندتر و از توقف کامل(.) کوتاه تر است. این نشان برای موارد زیر استفاده می شود:

- در انتهای جمله های زنجیری قرار می گیرد که برای بیان فکری پشت سرهم واقع شده اند: «عید زاکانی دانشمند وارسته ای بود؛ ولی چون روح حاکم بر زمان مناسب نبود، حرفش را در قالب طنز بیان می کرد».

- زمانی که مطلب ناتمام و جمله ناقص است: کارم از دیروز بیشتر بود؛ بطوری که نای ایستادن ندارم.

- بجای حرف ربط در میان دو جمله ساده با مفهومی متناقض: «مال از بهر آسایش عمر است؛ نه عمر از بهر گردآوردن مال».

- بجای حرف عطف در میان دو جمله ساده به هم وابسته: «نگران نباش؛ به زودی خواهد آمد.»
دونقطه (:): نشان شرح. هشدارنما. از دو نقطه عمود برهم تشکیل یافته و با عناوین نشان شرح، هشدارنما، برشماری و توضیح بیشتر مطالب به کار برده می شود. این نشان مکثی بلندتر و بیشتر از یک نقطه می باشد.

خط فاصله (-): نیم خط. خط فاصل. این نشان مکمل دو نقطه می باشد و در موارد زیر استفاده می شود:

برای پیوستن واژه ها: سبک نقاشی ایرانی- هندی یادگار آن زمان است.

در جملاتی که یک کلمه با افزودن اضافه توضیحی تکرار می گردد:

بنظرم اینها مهم ترین حوادث زندگی شهری اند- حوادث شغلی و حوادث رانندگی

هنگام نگارش مکالمه میان دونفر:

بیخشید ساعت چنده؟

الان درست ساعت ۱۰ صبحه

ممنونم آقا! مطمئنید ساعتون درست کار می کنه؟

خواهش میکنم! بله، همین امروز با رادیو تنظیمش کردم.

برای نمایش گفتار و کلمات مقطع و یا لکنت زبان : د-د-دز-دزد اومد واه-واه! چه صدای نکره ای

هنگام برشماری، اگر محدود بسیار باشد، به جای مکث(،) از خط فاصل استفاده می شود: میوه های تابستانی عبارتند از: آلو- آلبالو- آلوچه- زردآلو- هلو- گلابی-خیار-طالبی و ...

هنگام نگارش نام دو منطقه: قطارهای راه آهن تهران-تبریز از کیفیت مناسبی ندارند.

پس از شماره های ترتیب موارد:

نیروهایی که در این مرحله مورد تشویق قرار می گیرند عبارتند از:

مدیر کل امور اداری و مالی

مدیر مالی منطقه دوم

مدیر مالی منطقه چهارم

معاون اداری و مالی اداره کل خدمات درمانی

برای مواردی که مطالب باید تفکیک و به سر سطر احاله گردند:

مواردی که باید توسط دانشجویان عزیز رعایت شوند به قرار زیر است:

حضور به موقع در کلاس

حضور بیش از ۸۰٪ جلسات کلاس

کسب بیش از ۶۰٪ آزمون کتبی

کسب بیش از ۵ نمره مشارکت عملی

خط پیوند (_): معادل دش انگلیسی و به عنوان نشان تفکیک استفاده می شود. این خط از خط فاصله بزرگتر است. خط فاصل به اندازه سه نقطه و خط پیوند به اندازه پنج نقطه است. موارد استفاده آن عبارتند از:

- برای قطع کردن مطلب و قید جمله معترضه، مانند: کوهستان و مناظر زیبای آن - واقعاً چه باشکوه و دل انگیز است - مرا از درد اعصاب آسوده کرد.
- برای تکرار یا تشریح مطلب: آب - آبی صاف و گوارا - از چشمه سارهایش جاری بود.
- برای جمع کردن و فشردن مطلب: شجاعت، فداکاری و دیانت - ویژگی های این مردم بود.
- خط کشیده (—): بزرگ نما = خط زیرین. برای برجسته کردن یا مشخص نمودن قسمتی از نوشته اعم از دست نوشته یا ماشینی به کار برده می شود. طول خط کشیده به مقدار عبارتی بستگی دارد که باید برجسته یا مشخص شوند. موارد استفاده از خط کشیده عبارتند از:
 - برای انعکاس قسمت های مهم نامه یا گزارش از سوی نویسنده به مخاطب
 - برای انعکاس بخش های مهم نامه یا گزارش مطالعه شده به یک فرد دیگر
 - برای یادآوری بخش های مهم یک کتاب یا گزارش در مطالعات بعدی
- نشانه پرسش (؟): علامت پرسش یا پرسش نما. که بعد از جملات پرسشی و پرسش مستقیم استفاده می شود. اگر در میان پراکنش قرار گیرد، بیانگر تردید و گمان است. سعدی در سال هفتصد و پنجاه و چهار (؟) وفات یافته است.

نشان تعجب (!): هیجان نما، الف نقطه و نشان شور و احساسات که بیانگر شور، احساسات، هیجانات تند، عواطف درونی، تاثر، تألم، ترغیب و ... استفاده می شود که به نویسنده کمک می کند تا احساسات خود

را در میان نوشته به خواننده انعکاس دهد: پایدار باد اسلام! چطور می توان باور کرد او این کار را کرد! آفرین! وای بر تو! و ...

گریز نما () : دوکمان، دوقوس، نشان حشو و معترضه و پرانتز که برای موارد زیر استفاده می شود:

- برای توضیح اضافی یا ذکر جمله خارج از بحث: فهمیدم که باید منطقی باشم (اگرچه اونها منطقی نمی

- فهمند) و با دوستانش هم بخوبی رفتار کنم.

- اشاره به واژه متروک: بلدیه (شهربانی)

- اشاره به شهرت پیشین: جهان آرا (علی وند)

- اشاره به واژه هایی که هنوز متداول نشده اند: استنسیل (کاغذ مومه)

- ترجمه کلمه ها: پروگرام (برنامه)

- جمله های مبین دعا و نفرین: پدرت (خدا او را بیامرزد!) مرد بسیار باشخصیتی بود.

- علامت یا اشاره های اختصاری: حضرت محمد(ص)، حضرت علی(ع)

افزوده نما [] : قلاب، نشان الحاق، دونیش و کروشه. موارد استفاده این نشانه بشرح زیر است:

- برای رفع نارسایی و کلمات افتاده از متون کهن، کلمات حذف شده و کامل کننده در قلاب آورده می شود.

- توضیح بیشتر موارد و مطالب متن کهن: در روز دوشنبه امیر[مسعود غزنوی] به آن قصر آمد که برابر میدان داشت.

- گام تنظیم نمایش نامه یا فیلم نامه دستورهای اجرایی را در آن قرار می دهند: امیر[خنده کنان]: عزیزمن چته؟

- افزودن کلماتی به سلیقه نویسنده در متون کهن: چوپان احمد فریقون روز [نوروز] پیش وی رفت که هدیه ...

دوسر کج»: نشان نقل قول، گیومه. موارد استفاده از گیومه در زبان فارسی عبارتند از:

- در آغاز و پایان نقل قول مستقیم: وزیر آموزش و پرورش گفتند: «معلمین حق التدریس نخواهیم داشت.»
- در آغاز و انجام اصطلاح های تازه و واژگان مورد تاکید جمله ها قرار می گیرد: کلمه «فرهنگ» معادل مناسبی برای «کولتور» آلمانی است.
- برای ذکر عنوان مقاله ها و رساله های نامستقل و سخنرانی ها و فصل های کتاب: «در فضیلت قناعت» باب سوم گلستان سعدی است.

آماده نمودن نوشته برای ارائه

برای کامل کردن نوشته، بایستی ابتدا حاصل کار را مورد ارزیابی قرار داد تا با حک و اصلاح آن به منظور تصحیح، رفع نارسایی ها، برطرف کردن برش ها و سایر مواردی است که باعث ابهام نوشته و از اعتبار آن کاسته است. ضمناً ساختن شکل ظاهری نوشته به منظور آراستن آن نیز لازم است که موجبات زیبایی و جذابیت بیشتر نوشته خواهد شد. مرحله بعدی اصلاح نوشته، ویرایش نامه و یا نوشته است که شامل مراحل زیر است:

- گزینش بهترین واژگان ادبی و اداری در جای خود و متناسب با موضوع
- رعایت قواعد املای فارسی و پرهیز از غلط های املایی با مراجعه به کتب واژگان
- رعایت اصول دستور زبان فارسی
- استفاده مناسب از نشانه گذاری و مشخص کردن محدوده های متنی
- رعایت آیین جمله بندی
- برطرف نمودن کمبودهای نوشته و اضافه کردن موارد مورد نیاز
- حذف زواید و موارد تکرار شده
- رفع نارسایی ها و برش های غیرلازم
- مراقبت در کفایت منطقی اجزای نوشته

- بررسی نحوه استفاده از منابع و مآخذ: برداشت صحیح از منابع و درج صحیح منابع

پردازش نوشتار: پردازش به معنای آراستگی و خوش آیندی و در اصطلاح جلادادن و مرتب نمودن نوشته است. مواردی که در این بخش باید مورد توجه قرار داد عبارتند از:

- حاشیه گذاری: تنظیم فاصله های مناسب از بالا، پایین، چپ و راست کاغذ و قطع مناسب کاغذ
- تنظیم فاصله بین سطرها
- رعایت آیین پاراگراف بندی
- نشان گذاری منطقی
- استفاده از خط خوش و خوانا

گردش اسناد و مکاتبات اداری

مکاتبات اداری، یکی از وسایل انتقال اطلاعات برای اجرای وظایف در هر سازمان است که در نهایت، قسمت عمده آن، به اسناد و مدارک با ارزش سازمان تبدیل می گردد.

با توجه به اهمیت مکاتبات اداری و سهم بزرگ آن برای پیش بردن هدف یا اهداف مورد نظر، لازم است به اصولی که رعایت آنها (نرم افزار بایگانی) باعث گردش صحیح کار و افزایش کارایی می شود توجه شود.

در هر سازمان، واحدی به نام ((دبیرخانه)) یا ((دفتر)) وجود دارد که وظایف عمده آن عبارتند از :

- برقراری رابطه اداری سازمان متبوع با واحدهای داخلی و سایر سازمان ها از طریق تبادل اطلاعات مکتوب
- تهیه نامه های اداری ساده (مانند اعلام وصول ها)، نگاهداری و در دسترس قرار دادن مکاتبات و اسناد مورد نیاز

با توجه به این نکات، می توان به نقش مهم این واحد پی برده، با نقش سازنده آن در گردش صحیح کار سازمان، و همچنین تسهیل کار ارباب رجوع آشنایی پیدا کرد. اصول گردش مکاتبات که بخشی از مدیریت اسناد است، شامل: ایجاد، مراحل گردش، بایگانی مکاتبات و در نهایت امحاء اوراق غیر ضروری می باشد، لازم به یاد آوری است که مراحل گردش مکاتبات با اندک تغییراتی در اکثر سازمان ها و موسسه ها مورد استفاده قرار می گیرند، که با توجه به کیفیت و ماهیت کار، وظایف و فرم تشکیلاتی آنها روش های مختلفی در نحوه گردش اسناد مشاهده می شود که با اصول عنوان شده در این مقاله مغایرت ندارند.

تعاریف و اصطلاحات

قبل از بحث در مورد روش دریافت ثبت و توزیع مکاتبات اداری لازم است به اصطلاحاتی که در مورد استفاده مدیریت اسناد و امور دفتری و دبیرخانه قرار می گیرند، به اختصار اشاره می شود.

۱- تعریف مدیریت اسناد

مدیریت اسناد عبارت است از تهیه و تنظیم و اجرای برنامه لازم برای تسهیل و تسریع و دست یافتن به مکاتبات و اسناد و مدارک مورد نیاز از مرحله ایجاد نامه تا امحای اوراق زائد. به طور کلی مدیریت اسناد از شش شعبه و یا شاخه به شرح زیر تشکیل شده است :

الف- مدیریت ارسال و مراسلات: به مجموعه روش های عملیاتی که برای نگهداری، تنظیم و طبقه بندی اسناد و به منظور تسریع و تسهیل مراجعه به آنها صورت می گیرد اطلاق می شود. بدیهی است چنانچه نرم افزار بایگانی اسناد و مدارک یک سازمان بر مبنای صحیح و منطقی استوار نباشد، احتمالاً اقدامات و تصمیمات این سازمان نیز منطقی نخواهد بود.

ب- مدیریت فرم ها: هرگاه فرم های مختلف در یک سازمان براساس اصول و ضوابط علمی ایجاد شده و مورد استفاده قرار می گیرند، در نتیجه عملیات اجرایی به صورت یکنواخت (استاندارد) در تمام سطوح

دسترسی سازمانی جریان خواهد یافت. به طور خلاصه، هدف های اصلی مدیریت فرم ها به شرح زیر است:

- جلوگیری از ایجاد فرم های غیر لازم یا تکراری
- درهم آمیختن فرم های مشابه برای تشکیل فرم های جامع تر
- ایجاد و به کار بستن مشخصات یکنواخت و مطلوب برای جنس، رنگ، کاغذ، چاپ و تکثیر فرم ها برای استفاده از آنها

ج- مدیریت گزارش ها: یکی از وظایف عمده هر سازمان، جمع آوری اطلاعات است، به طوری که مدیران در سطوح سازمان بتوانند با استفاده از آنها، تصمیمات صحیح اتخاذ کرده، اقدامات لازم را به عمل آورند و برنامه های آینده را تنظیم کنند. مشکل اساسی در این مورد این است که از میان انواع متعدد اطلاعات موجود کدام یک مورد نیاز خواهد بود. به کار گرفتن اصول مدیریت گزارش ها، این امکان را خواهد داد که این اطلاعات در حد مطلوب و کافی جمع آوری و نگهداری شوند.

د- مدیریت دستور العمل ها : به طور اختصار، هدف از این شاخه از مدیریت اسناد ایجاد شیوه قابل اطمینان است که با استفاده از آن بتوان به کلیه اطلاعات مربوط به قوانین و مقررات و دستورهای موجود در هر مورد و موضوعی دست یافت.

ه- مدیریت مکاتبات: این شاخه از مدیریت اسناد با ایجاد یک برنامه صحیح، این هدف ها را تامین می کند:

- اصلاح کیفیت نامه های اداری
- ایجاد ضوابط و معیارهای صحیح و مکاتبات اداری
- به کار بردن روش های نو برای اداره توده های انبوه نامه ها
- تسهیل نگارش اداری از طریق تهیه و توزیع مجموعه نامه های یکسان برای استفاده واحدهای مختلف سازمان

۲- تعریف لغوی سند

سند در لغت به معنای ((تکیه گاه)) و هرچیزی است که بتوان به آن استناد جست، و در فرهنگ اداری، به طور کلی حاصل خدمت و فعالیتی است که از طرف افراد و سازمان های مختلف به صورت نوشته و یا صور مختلف دیگر که با رعایت موازین و مقررات تهیه و تنظیم شده و برای مراجعات بعدی قابل نگهداری باشد اطلاق می شود.

۳- ارکان سند

اعتبار هر سند به ترتیب اولویت در اکثر مواقع، به وجود امضاء، تاریخ و شماره و در بعضی از اسناد به مهر سازمان بستگی دارد. امضاء یا پاراف کننده نامه مسئول متن و محتوای نامه است. تاریخ هر نامه در بعضی از موارد اعتبار زمانی آن را تعیین می کند، مانند تاریخ اجرای مفاد یک بخش نامه. شماره نامه برای رعایت نظم و ترتیب و سهولت مراجعه به آن است. نامه هایی که در دفتر اندیکاتور و سایر دفاتر رسمی ثبت شده و شماره ای به آن اختصاص داده می شود و در ردیف نامه های رسمی محسوب می گردند. نوشته های بدون امضاء فاقد ارزش بوده و اصطلاحاً آن را ورق می نامند. (به استثنا اوراق بهادار که دولت ارزش خاصی برای این گونه نوشته ها منظور می دارد).

به علامت و نشانه ای که مسئول یک واحد و یا مجری برنامه در ذیل اسناد و مکاتبات به عنوان رویت یا تأیید مطالب آنها می گذارد، (پاراف) می گویند، که نوعی امضای موقت است و در نامه های رسمی اداری، پیش نویس توسط تهیه کننده پاراف شده براساس امضای نهایی صورت می گیرد.

۴- ارزش اسناد

ارزش به مفهوم کلی، درجه اهمیتی است که اشیاء و افکار در رفع حوائج فردی و اجتماعی دارد، و از نظر اقتصادی معیار و تعیین کننده اهمیت اشیاء در خدمات است.

ارزش اسناد از دیدگاه های مختلف، قابل طبقه بندی بوده و نوع طبقه بندی آنها، بستگی به نحوه استفاده و کاربرد آن سند دارد. اسناد از نظر ارزش، به طبقات مختلف تقسیم شده اند که مهم ترین آنها عبارتند از:

۱) ارزش اسناد برای سازمان های دولتی یا سایر موسسه ها از لحاظ اجرای وظایف

۲) ارزش اسناد برای مردم متعارف، از نقطه نظر فایده عملی ناشی از اطلاعات مندرج در آنها

۳) ارزش اسناد برای استفاده محققان و پژوهشگران در فعالیت های تحقیقاتی

تقسیم بندی دیگری که از درجه اسناد شده است می توان از ارزش های: اداری، مالی، حقوقی، تاریخی و علمی نام برد.

۵- فلسفه سند نویسی

فلسفه و هدف از نوشتن اسناد، استوار ساختن اساس مالکیت، و امنیت قضایی است. اگر تأمین قضایی نباشد، اساس مالکیت متزلزل و حقوق افراد دست خوش امیال دیگران می شود، از این رو قضاوت صحیح، فقط بر مبنای سند و مدارک قابل قبول است. به موجب ماده ۱ قانون شهادت و امارت ((هیچ یک از عقود و ایقاعات و تعهدات(مگر در موارد مستثنا کرده است) نمی توان فقط به وسیله شهادت شفاهی یا استشهاد اثبات کرد)) طبق ماده ۳ همین قانون بعضی از دعاوی را در صورتی می توان قابل پذیرش دانست که تحصیل سند به واسطه حوادث غیر عادی، ممکن نباشد.

۶- انواع سند

سند از حیث درجه و آثار حقوقی بر سه نوع است:

- سند رسمی
- سند عادی
- سند لازم الاجراء

برطبق ماده ۱۲۸۷ قانون مدنی، هر سندی در ادارات ثبت اسناد و املاک و یا دفاتر رسمی، و یا نزد سایر مامورین رسمی در حدود صلاحیت آنها و همچنین برطبق مقررات قانونی تنظیم شده باشد رسمی است و سایر اسناد در زمره اسناد عادی تلقی می شوند مشروط براینکه دارای امضاء یا مهر طرف باشد. سند رسمی باید این شرایط را داشته باشد:

- نزد مراجع رسمی: (ادارات اسناد و املاک، ثبت احوال و ...) تنظیم شده باشد.
- صلاحیت مامور در تنظیم آن محرز باشد.
- در تنظیم آن مقررات مربوط رعایت شده باشد.
- اصطلاح لازم الاجراء، برای اسنادی به کار می رود که به موجب قانون به آن قوت قانونی و اجرایی داده باشند. اسناد لازم الاجراء مستلزم رسمی بودن آن سند می باشد، مانند چک های صادره به عهده بانک ها و همچنین کلیه اسناد رسمی راجع به معاملات املاک ثبت شده.

۷- تعریف سند از نظر اداری و بایگانی

از نظر اداری به هر نوع سابقه ای که به صورت مکتوب، مانند نامه های اداری و منقوش همانند: نقشه ها و نمودارها و مضبوط، مانند نوار و صفحه در یک سازمان برای انجام دادن وظایف اداری و توسط ماموران یک سازمان برای انجام دادن وظایف اداری و توسط ماموران آن سازمان و در حدود وظایف مصوب رسماً ایجاد دریافت و یا صادر شده باشد، اصطلاحاً سند اداری گفته می شود. در صورتی که از طرف مقام مسول در هاشم نامه های وارده اداری دستور بایگانی و یا عبارتی که دلالت بر رویت و اقدام در مورد آن صادر شده باشد، به چنین اسنادی، اسناد قابل بایگانی می گویند. نسخه مخصوص بایگانی نامه های صادره نیازی به دستور خاص ندارد و بایگان موظف به بایگانی آنهاست.

۸- تعریف سند از نظر حقوقی و قضایی

از نظر حقوقی سند یکی از وسایل اثبات حق است. به موجب ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی ایران، سند عبارت است ((هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد)) منظور از نوشته یا خط، علامتی است که در روی صفحه خود را نشان دهد و مبین پیام یا مفهوم خاصی باشد.

۹- تعریف سند از نظر قانون سازمان اسناد ملی ایران

به موجب تبصره ماده ۱ قانون اساسی سازمان اسناد ملی ایران مصوب ۱۳۹۴/۰۲/۱۷، سند عبارت است کلیه مراسلات، دفاتر، پرونده ها، عکس ها و ... سایر اسنادی که در دانشگاه و دولت تهیه، صادر و دریافت شود و به طور مداوم یا غیر مداوم در تصرف دولت بوده از لحاظ اداری، مالی، اقتصادی، سیاسی، و علمی و تاریخی به تشخیص سازمان اسناد ملی ایران دارای ارزش نگاه داری دائمی باشد.

۱۰- نامه اداری

به کلیه مکاتباتی که برای وظایف محموله یک سازمان و توسط یکی از کارکنان آن سازمان، و در فرم مخصوص و طی تشریفات اداری تهیه شده باشد، نامه اداری گفته می شود، نامه اداری سند اداری محسوب شده و در تهیه آن، این نکات باید رعایت شود:

- روی فرم و کاغذ اداری سازمان مربوط نوشته شود.
- محتوای آن با وظایف سازمان مرتبط باشد.
- اصول نگارش مورد توجه قرار گیرد.
- مقررات اداری در تهیه، ثبت و صدور آن رعایت شود.

۱۱- یادداشت اداری

اگر نامه اداری به صورت پیام اطلاع باشد، (یادداشت اداری) نامیده می شود. در این مواقع استفاده از فرم خاص نامه رسمی اداری، و همچنین قید شماره و سایر مقررات در دریافت و صدور آن واجب نبوده و فقط درج امضاء و تاریخ در آن الزامی است. معمولاً یادداشت اداری به صورت دست نویس مبادله می گردد.

۱۲- انواع نامه اداری

مکاتبات اداری از لحاظ فرم و ماهیت و نحوه استفاده از آنها، به انواع مختلف تقسیم شده اند؛ که مهمترین آنها عبارتند از:

- نامه های وارده : کلیه نامه هایی است که از خارج سازمان و یا واحد دریافت شده باشد.
- نامه های صادره: تمامی نامه هایی است که از سازمان یا واحد تهیه کننده به خارج از سازمان فرستاده شده باشد.

- نامه های محرمانه: مکاتباتی هستند که اطلاع از مفاد آنها برای همه کس مجاز نبوده و فقط افراد خاصی در سازمان می توانند از موضوع آنها آگاهی پیدا کنند. از نظر اداری به چنین مکاتباتی (اسناد طبقه بندی شده) گفته می شود.

((اسناد طبقه بندی شده)) با توجه به درجه محرمانه بودن آنها به چهار طبقه و به شرح زیر تقسیم می گردند:

الف- اسناد به کلی سری : شامل اسنادی که افشاء غیرمجاز آنها باعث ضرر و خسارت جبران ناپذیر به منافع کشور می گردد، از قبیل:

- اطلاعات ذی قیمت و حیاتی در مورد پیشرفت های علمی یا تکنیکی که مربوط به منافع کشور است.
- طرح های مهم دولتی از قبیل پیشنهادهایی در مورد برقراری مالیت های جدید و تعرفه ها یا نرخ ها که ممکن است افشاء آن قبل از موعد مقرر باعث خسارت کلی به کشور گردد.
- اطلاعات در مورد میزان ذخیره هایی که در دفاع از کشور مورد استفاده قرار داده می شود.

ب- اسناد سری : شامل اسنادی است که افشاء غیرمجاز آن امنیت کشور را به خطر انداخته یا باعث لطمه شدید به منافع عمومی کشور بوده یا منافع قابل ملاحظه ای برای عناصر غیر مجاز داشته باشد از قبیل:

- اطلاعاتی در مورد پیشرفت های علمی و تکنیکی

- طرح های دولتی در زمینه امور اداری کشور که افشاء بی موقع آن ممکن است باعث لطمه و زیان باشد.

- اطلاعاتی در مورد کشورهای خارجی در مواردی که سیاست دولت اقتضاء می کند این اطلاعات مخفی باشد.

ج- خیلی محرمانه : شامل اسنادی است که افشاء آن باعث ضرر به منافع عمومی کشور و یا باعث ایجاد اشکال یا تشویق در امور اداری بوده و یا بالاخره منافی برای عناصر غیر مجاز داشته باشد. به طور نمونه:

- اطلاعات مربوط به پیشرفت های علمی و تکنیکی در صورتی که واجد اهمیت کمتری باشد.

- گزارش های داخلی یا خارجی که اختفاء آن ضروری است.

- مکاتبات مربوط به تحقیق صلاحیت کارکنان.

د- اسناد محرمانه : شامل اسنادی که افشاء آنها باعث ضرر به منافع عمومی کشور و یا باعث ایجاد اشکال یا تشویش در امور اداری بوده و یا بالاخره منافی برای عناصر غیر مجاز داشته باشد. نمونه این سری از اسناد عبارتند از :

- موارد مذکور در ردیف های اسناد خیلی محرمانه، در صورتی که واجد اهمیت کمتری باشد.

- آیین نامه ها، جزوات و یا دستورات داخلی سازمان های دولتی که فقط برای استفاده خود سازمان تنظیم شده است.

نحوه ثبت و نگاهداری ((اسناد طبقه بندی شده))

مسئولیت نظارت و اجرای دقیق مقررات مربوط به اسناد طبقه بندی شده با دفتر حراست هر سازمان می باشد.

هربرگی از اسناد طبقه بندی شده باید به مهر نوع طبقه بندی مهمور گردد. مانند مهر ((بکلی سری))، ((سری))، ((خیلی محرمانه)) و ((محرمانه))

در صورت تعدد صفحات اسناد باید اوراق شماره گذاری شده و تعداد کلیه برگ های هر سند روی تمام صفحات نوشته شود.

توزیع و صدور سند باید دقیقاً تحت کنترل قرار گیرد.

هر مقام سازمانی مجاز به مطالعه و اطلاع از مفاد طبقه بندی نمی باشد مگر مقاماتی که وظیفه آنها ایجاب می کند که اطلاع از آن داشته باشند.

محل ارجاع هر سند باید در هر موقع روشن و مشخص باشد.

پیش نویس ها، دفاتر و یادداشت ها و کاغذ های استنسیل و کپی و نظایر آنها باید حفاظت شود و در حکم اسناد طبقه بندی شده می باشد.

اسناد به کلی سری نباید از سازمان مربوطه خارج گردد و در صورت ارسال آن به محلی خارج از سازمان باید در دو پاکت (با لایه سیاه) قرار گیرد، پاکت داخلی به عنوان گیرنده اصلی و پاکت خارجی باید به عنوان مسئول دفتر حراست سازمان گیرنده تنظیم گردد.

جایگاه سازمانی دبیرخانه

در جهت هماهنگی ساختن کادر شاغل در واحد دبیرخانه و مشاغل مشابه با حجم فعالیت ها و نیز برقراری ایجاد ضابطه و در صورت لزوم تغییر شیوه های انجام کار در ارتباط منطقی بین حجم فعالیت سازماندهی، ظوابطی از طرف دفتر بررسی ها و تشکیلات سازمان مدیریت و برنامه ریزی تدوین و مورد استفاده قرار می گیرد.

جایگاه سازمانی و روش های انجام کار امور دبیرخانه

فعالیت ها و نحوه انجام کار در واحدهای دبیرخانه سازمان های دولتی به اقتضای سیستم کار و نوع سازماندهی آنها متفاوت می باشد.

امور دفتری برخی از دستگاه های دولتی به صورت متمرکز و برخی نیمه متمرکز و نیز از نظر نقش، عنوان واحد سازمانی و جایگاه، به صور مختلف و در چند گروه می توانند قرار گیرند.

گروه اول: شامل وزارتخانه ها و سازمانهای دولتی است که علاوه بر امور دفتری و ثبت و نرم افزار بایگانی اسناد، تحریرات و تکثیرات و امور ترجمه دستگاه را نیز متعهد می باشد و تحت عنوان اداره دبیرخانه یا دفتر وزارتی زیر نظر وزیر یا قائم مقام یا معاون کل، امور محوله را به صورت متمرکز انجام می دهند.

در برخی از دستگاه ها و سازمان ها، با توجه به وسعت عملیات واحد، دبیرخانه تحت عنوان دفتر یا واحد زیر نظر رئیس کل سازمان انجام وظیفه می کند.

گروه دوم: واحد دبیرخانه در این گونه سازمان ها در شاخه معاونت اداری و مالی در قلمرو اداره کل امور اداری و یا واحد خدمات عمومی پیش بینی شده است.

گروه سوم: برخی از وزارت خانه ها و دستگاه های دولتی به اعتبار نحوه سازماندهی و نقش معاونت ها و قلمرو ادارات کل واحد دبیرخانه برحسب هر معاونت پیش بینی گردیده است که اداره کل آن شاخه، امور دفتری و مکاتبات خود را از طریق معاونت انجام داده، ضمن اینکه، این گونه دبیرخانه عنداللزوم ارتباط مستقیم را با دبیرخانه بالاترین مقام خواهد داشت.

تنوع پست های سازمانی و دبیرخانه

دبیرخانه های سازمان های دولتی از نظر تنوع وظایف و کیفیت و کمیت، لزوم پست های مختلفی را ایجاب می نماید و در برخی از دبیرخانه ها، پاره ای از پست ها به صورت ترکیبی است که چندین وظیفه را در بر می گیرد و در بعضی از دبیرخانه ها ماهیت و حجم وظایف در ساختار سازمانی آن نقش اساسی خواهد داشت. نمونه هایی از پست های سازمانی یک واحد دبیرخانه به شرح ذیل می باشد :

- رئیس دبیرخانه
- مسئول ثبت نامه ها در اندیکاتور
- مسئول مقابل نامه ها

- مسئول توزیع و ارجاع
- مسئول در دفتر اندکس
- مسئول پیگیری نامه ها
- نامه رسان

به طور کلی، در امر سازماندهی واحد دبیرخانه هر دستگاه دولتی، علاوه بر عوامل مختلف از قبیل: ماهیت کار، وظایف، کیفیت و کمیت فعالیت ها و حیطه نظارت واحد و قلمرو آن، تعهد و ساختمان ها موجب خواهد گردید که از هر یک از سیستم های متمرکز و نیمه متمرکز استفاده گردد.

نرم افزار آرشیو و بایگانی

تاریخچه

هنگامی که انسان توانست اسناد مربوط به زندگی و فعالیت های روزمره و ... خود را بر روی اجسام درج و در مکانی گرد آورد، آرشیو و بایگانی به وجود آمد.

تعریف آرشیو و بایگانی

به کلیه فایل ها، اسناد و مدارک شخصی، عمومی و ... که توسط دولت، سازمان، موسسه و ... تهیه و یا دریافت و آن ها را تحت نظر خود محافظت یا نگهداری می نماید بایگانی می گویند.

بایگانی در ایران

نگهداری اسناد و مدارک در ایران از دیرباز معمول بوده است، چنان که در چند جای تورات به وجود خزانه پادشاه ایران که در آن اسناد نگهداری می شده، اشاره گردیده است. در کتاب عزرا از زبان یهودیان به داریوش گفته شده است که: "پس اگر پادشاه مصلحت داند، در خزانه پادشاه که در بابل است تفحص کنند که آیا چنین است یا نه که فرمانی از کوروش پادشاه صادر شده بود ...". و نیز در همان کتاب آمده

است که: “آنگاه داریوش پادشاه فرمان داد تا در کتابخانه بابل، که خزانه ها در آن موضوع بود، تفحص کردند.

انواع آرشیو و بایگانی

آرشیو و بایگانی را از لحاظ شکل و مواد اطلاعاتی، می توان به سه گروه تقسیم کرد:

- آرشیو مکتوب که مهم ترین، متداول ترین، و قدیمی ترین نوع آرشیو است
- آرشیو مواد دیداری و شنیداری که شامل نوار صوتی، انواع فیلم، عکس، صفحه فشرده، پوستر و ...
- آرشیو نقشه که شامل نقشه های جغرافیایی، زمین شناسی، هوایی، و مهندسی در ابعاد مختلف است.

آرشیو از نظر مکانی

آرشیو ها از لحاظ گستره مکانی به دسته بندی های ذیل تقسیم می شوند :

- آرشیو منطقه ای
- آرشیو ملی
- آرشیو استانی یا ایالتی
- آرشیو شهری
- آرشیو بخش یا دهستان

آرشیو از نظر موضوعی

آرشیو از لحاظ موضوعی نیز به دسته بندی های ذیل تقسیم می شوند :

- آرشیو تاریخی
- آرشیو جغرافیایی
- آرشیو قضایی
- آرشیو سیاسی

- آرشیو اقتصادی
- آرشیو جهانگردی

اصول آرشیو و بایگانی

- اصل منشأ :::: این اصل حکم می‌کند که اسناد به شکل اولیه‌شان حفظ شوند تا ترتیب آن‌ها به هم نخورد.
- اصل نظم اولیه :::: پدید آورنده بر اساس منظور خاصی اسناد را در کنارهم چیده و فرض بر آن است که آن ترتیب، دارای منطق است و نباید آن را از بین برد.
- اصل حفظ نظم اولیه سند برای نخستین بار در دهه ۱۸۸۰ میلادی مطرح شد. براساس این اصل اگر نظم اولیه اسناد را شخص یا سازمانی پدید آورده که خود از ابتدا نگهدارنده اسناد بوده‌است، باید آن را حفظ کرد، البته گاهی بایگانی‌کننده، می‌تواند به دلایلی در نظم نخستین اسناد دست ببرد؛ مثلاً هنگامی که نظم درستی بر اسناد حاکم نباشد و اغلب آن‌ها به صورت تصادفی کنار هم قرار گرفته باشند یا نظم اولیه، فاقد قاعده بوده باشد.
- اصل حفظ نظم سازمانی، نیازمند آن است که اسناد شخص یا سازمان، با اسناد شخص یا سازمان دیگر تداخل نداشته باشد. در اصل حفظ نظم اولیه، باید نظم آغازینی که تحت آن، سازمان یا شخص، مبادرت به تولید، نگهداری و استفاده از سند کرده است، محترم شمرده و به همان ترتیب حفظ شود.

وظایف کلی قسمت بایگانی و آرشیو اسناد

- سیاست گذاری
- شناسایی و دریافت مستندات و فایل‌ها
- ثبت مدارک
- طبقه‌بندی پرونده‌ها
- خدمات اطلاع رسانی
- حفاظت و نگهداری از اسناد
- مرمت اسناد

بایگان کیست؟

فردی است که در جهت سازماندهی و حفاظت منابع اطلاعاتی و اسناد کوشش می‌کند. در واقع این شخص پلی می‌سازد بین گذشته و حال و آینده، که سازمان را در زمان و مکان سیر می‌دهد. همچنین باید ذهنی کاملاً خلاق داشته باشد و آموزه‌های کتابداری خود را در قالب منابع مختلف دیگر که هیچ شباهتی به کتاب ندارد، پیاده کند چرا که در منابع آرشیوی علی‌رغم منابع کتابخانه‌ای شاید بتوان چندین موضوع برای هر رکورد اختصاص داد. به افرادی که در بایگانی‌ها مشغول انجام کار هستند و در این وظیفه از تخصص لازم برخوردارند و وظایف یک بایگانی‌کننده را انجام می‌دهند، بایگان اطلاق می‌گردد.

وظایف اصلی بایگان

یک بایگان ۲ وظیفه اساسی دارد:

برای حفظ و حراست از اسناد با ارزش تحت نظر خود کوشش نماید و تمام تلاش خود را جهت حفظ کیفیت و ویژگی‌های اصلی اسناد انجام دهد. اسناد را برای استفاده مراجعین و پژوهشگران آماده ساخته و ارائه دهد. نکته مهم اینست که جای وظیفه اول و دوم نباید با هم عوض شود. طبق قانون و به‌عنوان نگهدارنده اسناد دولتی اولین وظیفه یک بایگان این است که هرگونه اقدام لازم را جهت حفظ و نگهداری اسناد به عمل آورد. به طور کلی می‌توان وظایف یک بایگان را چنین توصیف کرد.

- حراست از اسناد با ارزش تحت مراقبت
- مشارکت در فرایند افزودن به اسناد موجود
- آماده‌سازی اسناد جهت استفاده مراجعین و پژوهشگران
- ارزشیابی اسناد و تفکیک آنها از میان توده عظیم اسناد و طبقه بندی اسناد.

لزوم استفاده جامع از سیستم اتوماسیون اداری چیست؟

با توجه به اینکه حجم مکاتبات اداری و گردش نامه ها و اسناد در سازمان ها و مؤسسات اداری بسیار بالا می باشد، وجود یک سیستم نامناسب مکاتبات اداری باعث اتلاف زمان، صرف انرژی بیشتر، افزایش هزینه ها و در نتیجه غیر بهره ور شدن سازمان می شود. تنها یک سیستم مناسب و سریع اداری می تواند حجم عمده ای از پاسخ ها را کاهش داده و باعث صرفه جویی اقتصادی و افزایش بهره وری گردد.

در هر ارگانی که الگوی سازمان الکترونیکی به طور صحیح و کامل پیاده سازی شود، آن ارگان تبدیل به سازمانی بدون نیاز به کاغذ، با عکس العمل هایی سریع و کارآمد خواهد شد. در یک سازمان الکترونیکی امکانات فراوان اینترنتی و اینترنتی وجود دارد که در سایه یکپارچگی این امکانات، اطلاعات به شکل صحیحی جریان می یابد و سازمان با هر حجمی که باشد می تواند سرعت و صحت را در کنار هم در اختیار داشته باشد. با قرارگیری در قالب یک سازمان الکترونیکی کارآمد، زمان و انرژی بسیاری حفظ خواهد شد.

مثلاً دیگر نیازی به هماهنگی بین مدیران برای برگزاری جلسات مداوم تصمیم گیری نخواهد بود و بسیاری از تصمیم گیری ها در قالب نامه های الکترونیکی انجام می پذیرد.

سیستم الکترونیکی یک سازمان چه قابلیت هایی را دارد؟

با توجه به نوع و ساختار سازمان می توان از امکانات متفاوتی در سیستم اتوماسیون یک سازمان بهره گرفت. برخی از مهمترین عناوین قابلیت های یک سازمان الکترونیکی به قرار زیر است :

- ایمیل (نامه الکترونیکی)
- انتصاب وظایف کاری به صورت آنلاین
- گزارشات کاری الکترونیکی
- گردش کار و پرونده خودکار

- ارتباط موثر با مراجعان سازمان از طریق تلفن گویا
- ارتباط موثر با مراجعان سازمان از طریق پیام کوتاه تلفن همراه
- ارتباط موثر با مراجعان سازمان از طریق پورتال سازمان

سازمان الکترونیکی چیست ؟

سازمان الکترونیکی سازمانی است که در آن اطلاعات وارده به سازمان به داده های دیجیتال (اعم از تصویر یا متن) تبدیل شود و با اعمال کنترل های مختلف در سازمان به جریان بیفتد. در این سیستم ها تمام اطلاعات صادره و داخلی از ابتدا به صورت دیجیتال تولید و نگهداری می شود. این سیستم ها قابلیت های زیادی در زمینه کارتابل الکترونیکی، جستجوی آسان و سریع اطلاعات، گزارش پیگیری اطلاعات وارده/صادر، پاسخگویی سریع و به موقع به مراجعان، اعمال کنترل مناسب بر کاربران، ثبت و نگهداری بهینه اطلاعات را دارا هستند.

اتوماسیون اداری چیست؟

شما به عنوان یک مدیر، علاقه مندید که بتوانید سرعت انجام کارهای جاری و روزمره را در سازمان تان بالا ببرید. اما واقعیت این است که معمولاً زمان زیادی صرف انجام مکاتبات و رسیدگی به درخواست ها و نامه ها می شود. تحقیقات نشان می دهد سازمان ها و شرکت های سنتی عملاً تنها از ۳۰٪ زمانی که صرف فرایندهایشان کرده اند، ارزش افزوده دریافت می کنند و از ۷۰٪ باقیمانده غیر از اتلاف وقت و هزینه چیزی عایدشان نمی شود. سیستم های اتوماسیون اداری، با خودکارسازی بخش های متنوعی از فرایندهای اداری، راه حلی جهت رفع مشکلات مطرح شده در بالا محسوب می شوند.

سیستم های اتوماسیون اداری علاوه بر معماری، تکنولوژی مورد استفاده در توسعه، پروسه توسعه و ... از لحاظ امکانات کاربری دارای قابلیت های گوناگونی هستند ولی اگر تعریف اتوماسیون اداری پشتیبانی از ارتباطات به معنای عام کلمه در یک سازمان باشد می توان گفت حداقل این امکانات عبارتند از:

۱- پشتیبانی از انواع مکاتبات و مراودات درون و بین سازمانی بصورت الکترونیک

۲- امکان به اشتراک گذاری وظایف و اطلاعات سازمانی و توانایی پیگیری امور با هدف تحقق کارگروهی

و تیمی

۳- امکان تعریف فرم های سازمانی به صورت الکترونیک

۴- موتور گردش کار جهت محقق سازی فرآیندهای سازمانی

۵- بهره گیری از سیستم مدیریت اسناد الکترونیک جهت پشتیبانی از انواع مستندات سازمانی

۶- بهره گیری از سیستم بایگانی متمرکز سازمانی

۷- پشتیبانی از سازمان های متمرکز و توزیع شده

۸- امکان تبادل اطلاعات با سایر سیستم های اتوماسیون اداری

۹- امکان تبادل اطلاعات با بیرون سازمان از طریق انواع استاندارد داده های ارتباطی نظیر ایمیل، فکس و

اس ام اس

امکانات دیگری که می تواند یک سیستم اتوماسیون اداری را به صورت ممتاز مطرح نماید عبارتند از:

۱- ارتباط سیستم با سایر سیستم های عملیاتی بخشهای مختلف سازمان نظیر مالی، دریافت پرداخت، کارگزینی، انبار، فروش، امور خریداران و ...

۲- امکان مدیریت کار در سازمان به مفهوم تعریف و ارجاع کار و پیگیری اقدامات انجام شده روی کار توسط پرسنل مختلف

۳- امکان دور کاری در بستر امن الکترونیک

اتوماسیون چیست ؟

(Automation) ترکیبی است از دو کلمه "automatic" و "operation" و به معنی عمل کردن بدون عامل خارجی (انسان) یا با کمترین تاثیر عامل خارجی است. بعبارتی اتوماسیون یعنی خودکارشدن عملیات. خودکارسازی اداری مجموعه ای از روش ها برای ثبت و نمایش و مدیریت روندهای اداری، فنی و مالی می باشد. اغلب این راهکارها بر پایه این جمله بوجود آمده اند " انسان فکر کند، ماشین کار کند" اما با وجود گذشت سال ها از بکارگیری نرم افزارهای مکانیزه اداری و مالی در سازمان ها، هنوز امور اداری و دفتری و گردش اسناد اغلب به طریقه سنتی انجام می گیرد. سرعت پایین، افزایش بوروکراسی غیر نیاز، وابسته شدن سیستم به افراد و نیز عدم هماهنگی روش سنتی بانرم افزارهای یکپارچه سبب افزایش قابل ملاحظه خطاهای انسانی و کاهش بهره وری در سازمان ها می گردد. اتوماسیون اداری که در برگیرنده سیستم های مالی، پرسنلی، اداری، بایگانی و فنی باشد و در یک مجموعه متمرکز و مرتبط قابل استفاده باشد سیستم Enterprise Resource Planning – ERP نیز می گویند. برنامه ریزی، سازماندهی، کنترل و نظارت بر عملکرد فعالیت های درون سازمانی یکی از مهمترین معیارها و پیش نیازها در توسعه و کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان های امروزی محسوب میشود تحقیقات گروه (تحقیقات

انجمن مدیریت جریان کار) نشان می‌دهد سازمان‌های سنتی حتی موسسات موفق و مطرح جامعه، عملاً تنها از ۳۰ درصد منابع انسانی خود استفاده می‌کنند و از ۷۰ درصد دیگر غیر از اتلاف وقت و سربار هزینه چیزی عایدشان نمی‌شود.

اتوماسیون اداری و ارتباطات سازمانی

امروزه در عصر سرعت و ارتباطات و با وجود شبکه‌های جهانی خارجی و داخلی (Internet Intranet)، پایه و اساس ایجاد موضوعات مختلف بر مبنای سرعت انتقال داده‌ها از جایی به جای دیگر و امکان دسترسی سریع و آسان به داده‌ها پایه‌ریزی می‌شود. لذا خود موضوع ارتباطات نیز از این موضوع استثناء نبوده و از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و چون بخش مهمی از ارتباطات هر سازمانی را، مکاتبات آن سازمان تشکیل می‌دهد، لذا اهمیت این موضوع در مکاتبات هر سازمان نیز خود را نشان می‌دهد.

در روش‌های سنتی و البته معمول فعلی، مکاتبات سازمانی (چه داخلی و چه خارجی) با استفاده از نامه‌نگاری‌های معمول و بواسطه کاغذ انجام می‌پذیرد، البته ممکن است در این راستا، برای ارسال مکاتبات فوری تر از دستگاه‌هایی مانند نمابر نیز استفاده شود، ولی آنچه مهم است اینکه همواره از این روش‌ها استفاده نمی‌شود.

با توجه به ایجاد شبکه‌ها و با توجه به این موضوع که اکثر نرم‌افزارهای امروزه با شبکه‌های فوق پشتیبانی می‌شوند، امروزه برای تسهیل در امر مکاتبات و بالا بردن سرعت انتقال داده‌ها، از نرم‌افزارهای تحت شبکه‌ای به نام نرم‌افزارهای اتوماسیون اداری می‌توان بهره‌برد.