

نامه نگاری اداری و آیین نگارش

معرفی ساختار و اصول نگارش انواع نامه‌های اداری

(ویژه : سازمان‌ها، شرکت‌ها و صنایع)

دکتر افسانه سراجی

فهرست مطالب

۱	مقدمه.....
۲	ارتباطات شفاهی یا کتبی (مستقیم یا غیرمستقیم).....
۲	عمودی.....
۳	افقی.....
۳	رعایت سلسله مراتب اداری و لزوم آن.....
۳	نمودار سلسله مراتب اداری.....
۴	ویژگی‌های نامه‌های اداری.....
۴	۱- نامه از دیدگاه ظاهری (ویژگی‌های فرعی).....
۴	• نوع کاغذ و اندازه‌های نامه‌های اداری
۴	• فاصله از چهارسو در نامه‌های اداری در کاغذ (A۴)
۵	• شماره‌گذاری صفحات نامه
۵	۲- نامه از دیدگاه سطوح ارتباطی.....
۵	• نامه‌های درون سازمانی:.....
۵	• نامه‌های برون سازمانی:
۶	۳- نامه از دیدگاه واحد اقدام کننده.....
۶	۴- نامه از دیدگاه زمان اقدام.....
۶	• نامه‌های عادی
۶	• نامه‌های فوری
۶	۵- نامه از دیدگاه حساسیت و امنیت.....
۷	• نامه‌های عادی
۷	• نامه‌های طبقه بندی شده
۷	۶- نامه از دیدگاه متن یا ماهیت موضوع.....
۸	• نامه با ماهیت اطلاعاتی یا خبری
۸	• نامه با ماهیت بازدارندگی
۸	• نامه با ماهیت هماهنگی
۹	• نامه باماهیت خواهشی (درخواستی)
۱۰	• نامه با ماهیت دستوری (امری).....

- اصطلاحات مربوط به شروع پیام نامه‌های امری (دستوری) ۱۰
- چگونگی پایان دادن نامه‌های دستوری به کارمندان زیر پوشش ۱۰
- چگونگی آغاز نامه هماهنگی به هم رتبه و همکار ۱۱
- اجزای اصلی تشیکل دهنده نامه‌های اداری ۱۱
- ترتیب اجزای نامه‌ی اداری ۱۲
- سربرگ (سرلوحه) ۱۳
- عناوین ۱۴
- فرستنده و گیرنده ۱۴
- اشخاص حقوقی ۲۵
- اشخاص حقیقی ۲۶
- جدول مقایسه اشخاص حقیقی و حقوقی ۲۷
- موضوع ۲۰
- کاربرد کلمات احترام آمیز در آغاز نامه ۲۱
- متن ۲۱
- انواع مقدمه در نامه‌های اداری ۲۲
- مقدمه پیشینه‌دار ۲۲
- الف- نامه بازگشتی (پاسخ به) ۲۲
- ب- نامه پیرو ۲۳
- نمونه نامه پیشینه‌دار-بازگشت/پاسخ ۲۵
- مقدمه بدون پیشینه ۲۶
- نمونه نامه بدون پیشینه درون سازمانی ۲۸
- تفاوت (به استحضار می‌رساند) و (به اطلاع می‌رساند) ۲۹
- پیام اصلی یا بخش میانی نامه ۲۹
- پایان یا انتهای نامه ۳۰
- امضا ۳۱
- رونوشت و اصول آن ۳۱
- جدول اصلاح متون پیش فرض در فضای اتوماسیون اداری ۳۳
- اصول ویرایشی در نامه‌های اداری ۳۵
- الف - ویرایش فنی ۳۵

- ۳۵..... رعایت فاصله عناوین در نامه‌ها.
- ۳۶..... رعایت بندنویسی در نامه‌ها.
- ۳۶..... فاصله علایم نگارشی با واژه.
- ۳۷..... قلم‌های مورد استفاده در متن، عنوان‌های اصلی و فرعی نامه‌ها.
- ۳۷..... متن در فضای مجازی.
- ۳۷..... فاصله بین خطوط نامه.
- ۳۸..... فاصله دادن «می» و «نمی».
- ۳۸..... نگارش اعداد در نامه‌های اداری.
- ۳۹..... پسوندها.
- ۳۹..... پیشوند یا پسوند «چه».
- ۳۹..... نگارش «می».
- ۴۰..... حرف اضافه «به» و «ب».
- ۴۰..... ی میانجی بزرگ.
- ۴۱..... نگارش همزه در خط فارسی.
- ۴۲..... پیوستگی و جدانویسی.
- ۴۲..... ب-ویرایش ساختاری-زبانی.
- ۴۲..... نگارش فعل «است».
- ۴۳..... واژه تنوین‌دار در آغاز نامه.
- ۴۳..... نگارش واژه «باسمه تعالی».
- ۴۳..... فعل وصفی.
- ۴۳..... نگارش فعل ربطی «ام، ای، ایم، اید، اند».
- ۴۴..... مطابقت صفت و موصوف در زبان پارسی.
- ۴۴..... مدیریت یا مدیر/ ریاست یا رییس.
- ۴۴..... تنوین در واژه‌های غیر عربی.
- ۴۵..... نشانه‌های جمع.
- ۴۵..... کاربرد واژه‌های بیگانه.
- ۴۷..... پرهیز از ترکیب زواید (حشو).
- ۴۸..... پرهیز از کاربرد افعال طولانی.

۴۸	گرتته برداری
۴۹	حذف فعل با قرینه
۴۹	قرارگرفتن «را» پس از فعل
۵۰	دوری اجزای فعل از یکدیگر
۵۰	کاربرد مجهول به جای معلوم
۵۱	کاربردهای «باید»، «می باید»، «بایست» و «می بایست»
۵۱	کاربرد نادرست «جهت» در نگارش
۵۲	کاربرد درست حروف اضافه
۵۴	کاربردهای نادرست رایج در نامه های اداری
۵۷	پرکاربردترین ترکیبات در نامه های اداری

مقدمه

این مجموعه برای آسان‌تر نمودن نگارش در چرخه اداری فراهم آمده است؛ زیرا در سال‌های اخیر هماهنگی در کاربرد قالب‌های یک شکل اداری، رنگ باخته و فقط در حد شعار باقی‌مانده و به شکل تشریفات در نظام آموزشی اداره‌های دولتی به عنوان‌های مختلف نگارش و مکاتبات اداری اجرا می‌شود و ضمانت اجرای بایدها و نبایدهای نگارشی و مکاتبات در حد برگزاری دوره دو یا سه‌روزه طول عمر می‌یابد و به اقرار فراگیران تاب مقابله در برابر نظام سنتی و کلیشه شده ادارات را نداشته و به‌زودی رنگ باخته، فراموش می‌شود. اینجانب بر همین اساس، بر آن گردید تا نگارشی موجز و مفید فراهم آورد تا تلاشی برای یک شکل نویسی و نهادینه کردن مطالب نگارشی و ویرایشی در نامه‌نگاری اداری با توجه به مطالب روزآمده شده و منطبق با فرهنگستان زبان فارسی باشد. در این مجموعه، تمامی ساختارهای لازم برای نگارش نامه اداری فراهم آمده و بایدها و نبایدهای آن نیز معرفی و قالب‌های درست و رایج چند نامه به عنوان الگو جمع‌آوری گردیده و بدون پرداختن به حاشیه‌پردازی و درازگویی، مطالب موردنیاز نگارش اداری سازمان‌ها و صنایع فراهم آمده و این خوشه‌چین تلاش داشته تا برای بهره‌وری عزیزان، گام استواری در این زمینه بردارد.

ارتباطات شفاهی یا کتبی (مستقیم یا غیرمستقیم)

آیا نوشته‌ها وسیله‌ی مناسبی برای ایجاد ارتباط هستند؟ در پاسخ به آن باید گفت، وقتی نظام اداره‌های دولتی و غیردولتی گسترش می‌یابد، افراد چاره‌ای جز استفاده از شیوه‌های غیرمستقیم به‌جای مستقیم ندارند. در نظر بگیرید، برای درخواست یا خواهشی وارد اتاق رییس خود می‌شوید. طرز ایستادن، نگاه‌ها، حرکات دست و صورت، تن صدا و کاربرد نوع واژگان کمک می‌کنند تا نظر مثبت رییس خود را به دست آورید. به عبارتی او را متقاعد کنید که خواسته شما را پذیرفته، ارج نهد. حال در نظر بگیرید که ناچارید عکس این نکته را هم به کار بگیرید، در این صورت تمام آرزو و خواسته‌هایتان در تکه کاغذی به نام نامه اداری خلاصه می‌گردد که هیچ یک از قابلیت‌های پیشین را ندارد. بر همین بنا، ارتباط غیرمستقیم (کتبی) به میان می‌آید که بی‌تردید ویژگی‌های خاص خود را داراست.

عمودی

ارتباطی که خود بر اساس سلسله‌مراتب (این شیوه قرن‌هاست در نظام اداری ایران استوار است) تنظیم گردیده و بر دو نوع است:

الف- از بالادست به پایین دست: که محتوای نامه به شکل دستور ابلاغ می‌گردد و هرگز شکل شخصی ندارد و بیشتر به صورت بخش نامه به اداره‌ها و سازمان‌ها ابلاغ می‌گردد.

ب- از پایین دست به بالادست: این نوع نامه به شکل درخواست، خواهش یا گزارش ارائه می‌گردد و ناگفته نماند، در هر یک از این دو نوع ارتباط مورد اشاره، لازم است تا واژگان مناسبی درخور منزلت و شأن افراد در نظر گرفته شود.

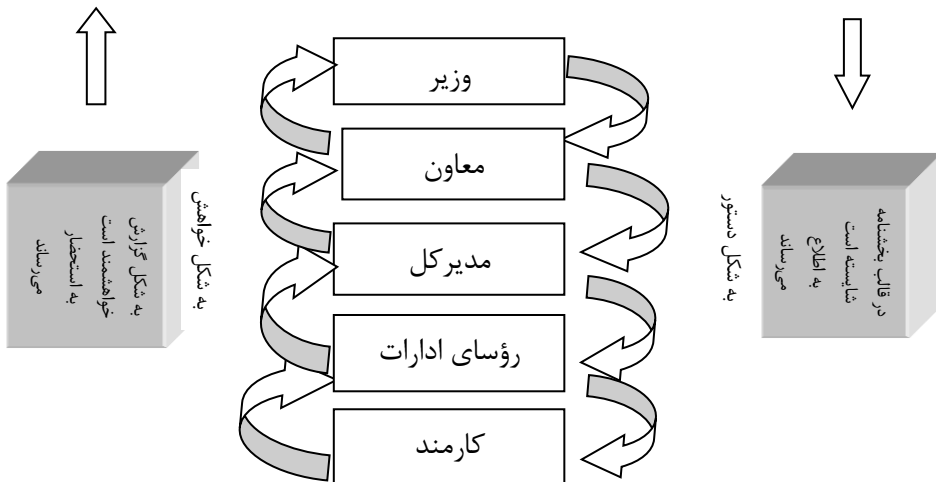
افقی

مربوط به دو واحد هم سطح یا واحدهایی که عملیات آن‌ها به یکدیگر وابسته است. نامه‌هایی که در محور افقی قرار می‌گیرند، به دودسته داخلی (درون‌سازمانی) و خارجی (برون‌سازمانی) تقسیم می‌شوند. نامه‌های افقی همان احتراماتی را در خود دارند که نامه پایین دست به بالادست در خود جای داده است.

رعایت سلسله مراتب اداری و لزوم آن

در سلسله مراتب اداری واژه‌ها و اصطلاحاتی که در نامه‌ها به کار می‌روند، از بالادست به پایین دست کاملاً متفاوت هستند؛ مثلاً هیچ‌گاه نمی‌بینیم، بالادست نامه مستقل به زیردست دهد بلکه دستور خود را به شکل بخش نامه برای کارمندان زیردستش ارسال و ابلاغ می‌نماید. (به اطلاع می‌رساند) و زیردست هم بازخورد دستور او (بالادست) را به شکل گزارش ارسال می‌دارد. (به استحضار می‌رساند) و در این دو نوع ارتباط، واژه‌هایی که بین ردّ و بدل می‌گردند، تا حدودی متفاوت و متناسب با موقعیت افراد، انتخاب می‌گردند. در زیر، نمودار این دو ارتباط تا حدودی با واژگان متناسب معرفی گردیده است.

نمودار سلسله مراتب اداری



ویژگی های نامه های اداری

ویژگی هایی که باعث مشخص شدن نامه های اداری می شوند؛ عبارت اند از: شماره، تاریخ، عنوان واحد گیرنده، عنوان واحد فرستنده، موضوع، متن، نام و امضای شخص صلاحیت دار. این مشخصات که نامه های اداری را از گونه های دیگر نامه ها متمایز می سازد، می توان از چند دیدگاه مورد بررسی قرارداد:

۱- نامه از دیدگاه ظاهری (ویژگی های فرعی)

نامه های اداری از دیدگاه ظاهر آنها به چند بخش از جمله: اندازه ی کاغذ، فاصله چهار طرف نسبت به متن، شماره گذاری صفحه و... قابل تقسیم هستند که در زیر به آنها به طور خلاصه اشاره می گردد. این ویژگی ها بنا به سلیقه و نیاز سازمان ها قابل تغییر است.

• نوع کاغذ و اندازه های نامه های اداری

نسخه اصلی (گیرنده) باید از کاغذ نوع مرغوب استفاده شود (کاغذ ۸۰ گرمی). اندازه و قطع نامه های اداری در چند اندازه کوچک و بزرگ استاندارد شده است.

۱- قطع بزرگتر (A۳) ۲۹۷ در ۴۲۰ میلی متری = برای جدول ها، نمودارها و صورت های مالی و اداری کاربری دارد.

۲- قطع بزرگ (A۴) ۲۱۰ در ۲۷۰ میلی متر = مخصوص نامه هایی است که از پنج سطر A۴ بیشتر باشد.

۳- قطع کوچک (A۵) ۱۴۸ در ۲۱۰ میلی متر = مخصوص نامه هایی است که از پنج سطر A۴ کمتر باشد.

۴- قطع کوچکتر (A۶) ۱۰۵ در ۱۴۸ = بدون سربرگ و بیشتر برای یادداشت های اداری مورد استفاده قرار می گیرد.

• فاصله از چهار سو در نامه های اداری در کاغذ (A۴)

از بالای صفحه ۴ سانتیمتر تا عنوان (گیرنده نامه)

۲ سانتیمتر از عنوان (گیرنده نامه) تا نخستین سطر نامه

نامه نگاری اداری و آیین نگارش * ۵

۳/۵ سانتیمتر از سمت راست حاشیه تا سطر نخست (برای رعایت بندنویسی)

۲/۵ سانتیمتر از سمت راست حاشیه تا سطر دوم (سطر دوم تورفتگی ندارد.)

۱/۵ سانتیمتر از سمت چپ حاشیه

۲/۵ سانتیمتر حاشیه پایین صفحه تا آخرین سطر نامه

• شماره گذاری صفحات نامه

نامه‌هایی که ادامه دار باشند، به جز صفحه نخست، فقط صفحات دوم به بعد شماره گذاری می‌گردند. در آخرین خط صفحه نخست نیز برای اطلاع مخاطب از ادامه نامه باید علامت (%) را به کار برد.

۲- نامه از دیدگاه سطوح ارتباطی

نوشته‌های اداری از حیث گیرنده و فرستنده به دو گروه تقسیم می‌شوند:

• نامه‌های درون سازمانی:

این گروه از نامه‌ها کاربرد داخلی دارند و خود به اقسامی قابل تقسیم هستند؛ مثال:

نامه از مقام یا واحد بالاتر به واحد یا مسئول (مسوول) پایین‌تر

نامه بین دو واحد یا مقام هم‌سطح در یک سازمان

نامه از مقام یا واحد پایین به واحد بالا

نامه کارکنان به روسا یا واحدهای درون سازمانی

• نامه‌های برون سازمانی:

این گروه از نامه‌ها، کاربردی خارج از تشکیلات دارند؛ مثال:

نامه از یک سازمان به سازمان دیگر

نامه از واحدی در یک سازمان به واحدی در سازمان دیگر

نامه از یک سازمان به اشخاص حقوقی برون از سازمان

نامه از یک سازمان به اشخاص حقیقی خارج از سازمان

نامه به‌عنوان یک درخواست‌کننده (ارباب رجوع یا شهروند)

۳- نامه از دیدگاه واحد اقدام کننده

هریک از واحدهای اداری که نامه‌ای تهیه می‌کنند، در عرف اداری نام آن واحد را به خود می‌گیرند؛ مثلاً نوشته‌هایی که در حسابداری تهیه می‌شود، به نام «نامه‌های مالی» خوانده می‌شود. از این دیدگاه می‌توان انواع نامه‌ها را با چنین تقسیماتی برشمرد. نامه‌های اداری، نامه‌های مالی، نامه فنی، نامه‌های آموزشی، نامه‌های بازرگانی و نامه‌های حقوقی ...

۴- نامه از دیدگاه زمان اقدام

از این دیدگاه نامه‌ها به دو دسته تقسیم می‌شوند: عادی و فوری نامه‌های عادی این‌گونه نامه‌ها مسیر ارتباطی خود را از مبدأ تا مقصد و برعکس به صورت عادی طی می‌کنند.

• نامه‌های فوری

این‌گونه نامه‌ها که محتوای آن باید به سرعت مطالعه و مورد اقدام قرارگیرد، از مبدأ با مهر فوری مشخص می‌شود و مراحل تهیه، حروف‌چینی، ثبت و ارسال آن خارج از نوبت دیگر نامه‌ها صورت می‌گیرد. سازمان گیرنده هم به محض مشاهده مهر فوری، خارج از نوبت، نامه را ثبت و به اقدام کننده ارجاع می‌دهد. نامه‌ی فوری، ۴۸ ساعته باید مورد اقدام قرار گیرد. درنظام اداری، واژه‌های دیگری نیز برای نامه‌های فوری به کار می‌رود که برگرفته از پیام‌های نظامی است؛ مانند: فوری ۴۸ ساعته، خیلی فوری ۲۴ ساعته، آنی (به محض وصول) اما نامه‌های اداری در صورتی که ضرورت ایجاد کند تا به محض رسیدن مورد اقدام قرار گیرند، بر روی آن‌ها قید «اقدام سریع» هم نوشته می‌شود.

۵- نامه از دیدگاه حساسیت و امنیت

نوشته‌های اداری از نظر تهیه، نگهداری و محدودیت مخاطب به دو نوع تقسیم می‌شوند: نامه‌های عادی و طبقه‌بندی شده.

• نامه‌های عادی

این نوع نامه‌ها که بیشترین حجم نامه‌های اداری را تشکیل می‌دهند، از نظر سازمانی ممکن است دارای حساسیت‌هایی باشند، ولی با این وجود، مسیر گردش سازمانی آن‌ها از تهیه‌کننده تا مقصد به صورت عادی انجام می‌گردد.

• نامه‌های طبقه‌بندی شده

این نوع نوشته‌ها از نظر درجه اهمیت، حساسیت و مقدار مراقبتی که باید در حفظ آن‌ها بشود، به چهار دسته تقسیم می‌گردد:

محرمانه - خیلی محرمانه - سرّی - به کلی سرّی

۶- نامه از دیدگاه متن یا ماهیت موضوع

نامه‌ها بر اساس این که دارای چه پیامی هستند، به انواعی تقسیم می‌شوند که دانستن این امر ما را در نگارش نامه راهنمایی می‌کند؛ زیرا نامه‌ای که دارای محتواهای زیر باشد، دارای دو یا سه بخش اصلی است که در جای خود در این باره سخن خواهیم گفت. در زیر با چند نمونه متن نامه با محتوای گوناگون آشنا خواهید شد که غرض، مقایسه لحن و نوع بیان و انتخاب واژگان مختلف است که در نامه زیر دست به بالادست و برعکس، گزینش واژگان و اجزای اصلی متن کاملاً متفاوت می‌گردد که در بخش متن نامه مفصل در این باره بحث خواهد شد.

الف) نامه‌های خبری = باهدف اطلاع رسانی از هر رده ارسال می‌گردد. (دوبخشی)

ب) نامه‌های بازدارنده (نهی) = با محتوای منفی از بالادست به پایین دست (دوبخشی)

ج) نامه‌های هماهنگی = با محتوای مثبت یا منفی از جایگاه هم سطح (دو بخشی)

د) نامه‌های خواهشی (درخواستی) = با محتوای مثبت از پایین دست به بالادست (سه بخشی)

ی) نامه‌های دستوری (امری) = با محتوای آمرانه از بالادست به پایین دست (دو بخشی)

• نامه با ماهیت اطلاعی یا خبری

محتوای اینگونه نوشته‌ها، اطلاع رسانی و ارائه نتیجه یک اقدام است. نوشتن این نامه‌ها در دو جهت؛ یعنی واحد یا مقام پایین به بالا و از بالا به پایین مبادله می‌شود. سرآغاز نامه‌های درخواستی به شکل زیر رایج‌تر است:

۱- به استحضار می‌رساند،

۲- به استحضار عالی می‌رساند،

۳- به عرض عالی می‌رساند،

۴- به عرض می‌رساند،

به استحضار می‌رساند، باتوجه به تغییر زمان‌بندی شروع به کار در ماه مبارک رمضان، سرویس کارکنان از شهرک‌ها راس ساعت ۶ صبح به سمت عسلویه حرکت خواهند کرد.

• نامه با ماهیت بازدارندگی

محتوای اینگونه نوشته‌ها که می‌تواند دستوری یا درخواستی باشد، اجرای کار یا اقدام و حرکتی را متوقف می‌سازد؛ مثال:

«با توجه به شروع فصل تعمیرات اساسی و دستورالعمل روسای محترم بهره‌برداری، در ارتباط باحفظ حداکثری همکاران دراین شرایط، شایسته است، با برنامه‌ریزی مناسب در بازه زمانی ۱۴۰۰/۷/۸ تا پایان ۱۴۰۰/۸/۱۲ در منطقه حضور داشته باشند و از هرگونه درخواست مرخصی خودداری نمایند.»

• نامه با ماهیت هماهنگی

اینگونه نوشته‌ها بین واحدهای مختلف یک سازمان مبادله یا از مقام بالای سازمانی به واحدهای زیرمجموعه (از طریق اتوماسیون اداری) ارسال می‌گردد. محتوای اینگونه نوشته‌ها، ایجاد هماهنگی در اجرای امور است و غالباً با استناد به گفتگوها و ارتباط‌های تلفنی شروع می‌گردد. ناگفته نماند که به کار بردن واژه پیرو، زمانی

نامه نگاری اداری و آیین نگارش * ۹

درست است که پس از آن شماره و تاریخ نامه قبل بیاید در غیر این صورت چنین نامه‌ای یک پیام اداری است و فقط در اتوماسیون داخلی اعتبار دارد؛ مثال:

«با توجه به پیشامدهای ناگوار اخیر و ضرورت حضور کارکنان عملیاتی در منطقه خواهشمند است، در صورت موافقت و بنا به صلاحدید، موضوع فوق در جلسه هیئت‌مدیره مجتمع مطرح و تصمیم‌گیری گردد. در ضمن، با عنایت به این نکته که شرایط مشابهی برای پنج واحد زیرمجموعه وجود دارد، پیشنهاد می‌گردد، به صورت یکپارچه از همه واحدها آمارگیری گردد.»

• نامه با ماهیت خواهشی (درخواستی)

اغلب نوشته‌های بین سازمان‌ها، واحدها و اشخاص از مؤسسات، ماهیت درخواستی دارند و تقاضایی در آن‌ها مطرح می‌شود که شروع آن با جمله خواهشی است؛ مثال:

«با عنایت به اعتراض غالب کارکنان و تاکید مدیرعامل محترم مبنی بر پاسخگویی و حل مشکلات، خواهشمند است، در صورت امکان برای شرکت در جلسه پرسش و پاسخ کارکنان در تاریخ ۹۶/۳/۲۴ راس ساعت ۱۳:۲۵ در نمازخانه این پالایشگاه شرکت فرمایید. حضور ارزشمند جناب‌عالی در رفع معضلات و حل مسائل کاری پالایشگاه باعث افتخار است.»

نمونه یک نامه درخواستی:

«اینجانب اکبر روزبه به شماره کارمندی ۵۸۹۴۸۷ با توجه به لزوم شرکت در مصاحبه آزمون استخدامی (پیوست ش ۱)، خواهشمند است در صورت امکان، نسبت به صدور مرخصی از تاریخ ۱۴۰۱/۵/۸ تا پایان همان روز موافقت فرمایید. پیشاپیش از حمایت حضرت‌عالی سپاسگزاری می‌گردد.»

توجه: هنگام نگارش جمله انگیزشی (پیشاپیش از توجه جناب‌عالی سپاسگزاری می‌گردد) دقت کنید که گیرنده نامه به شکل حقیقی نوشته شده باشد. اگر گیرنده شخص حقوقی باشد باید به شکل حقوقی ایجاد انگیزه را نوشت؛ مثال: (پیشاپیش از عنایت آن مدیریت/آن سازمان/آن معاونت سپاسگزاری می‌گردد).

• نامه با ماهیت دستوری (امری)

این گونه نوشته‌ها از مقام بالا خطاب به کارکنان یا مؤسسات زیرمجموعه تهیه و ابلاغ می‌گردد و اجرای کار یا نتیجه اقدامی را می‌طلبد؛ مانند:

«براساس بخشنامه استخدام نیروهای پیمانی، شایسته است، اسامی افراد و صورت هزینه‌های شش ماه اول سال با مشخصات کامل و جزییات «به صورت جدول» به این دایره ارسال گردد.»

اصطلاحات مربوط به مقدمه و متن دستور در نامه‌های امری (دستوری)

- ۱- به اطلاع می‌رساند، (نامه خبری از بالادست به پایین دست بدون متن مقدمه)
- ۲- پیرونامه شماره... تاریخ... به اطلاع می‌رساند، (نامه خبری از بالادست به پایین دست با متن مقدمه)
- ۳- باتوجه به لزوم اجرایی کردن بندهای بخشنامه... شایسته است، (نامه دستوری از بالادست به پایین دست با متن مقدمه)
- ۴- شایسته است، ترتیبی صورت پذیرد... (شروع متن دستور در نامه دستوری)
- ۵- شایسته است، دستور فرمایید... (شروع متن دستور در نامه دستوری به مدیران و روسای زیردست)

چگونگی پایان دادن نامه‌های دستوری به کارمندان زیر پوشش

جملات متن دستور در نامه‌های دستوری به کارمندان زیر پوشش به صورت‌های زیر شکل می‌گیرند.

- ۱- بنابراین شایسته است، اقدام لازم در این زمینه صورت گیرد.
- ۲- شایسته است، نسبت به رعایت موارد، توجه بیشتری داشته باشید.
- ۳- شایسته است، موارد مذکور مطابق با مقررات به اجرا درآید.
- ۴- بنابراین شایسته است، طبق بخشنامه... موارد ابلاغ و پیگیری گردد.
- ۵- شایسته است، دستور فرمایید طبق مقررات اقدام نمایند.

چگونگی آغاز نامه هماهنگی به هم رتبه و همکار

در این نوع از نامه‌ها، احترام همکار باید محفوظ گردد و نامه به شکل ارتباط از بالا به زیر دست نباشد. گاهی پیش می‌آید، مدیرکل یک سازمان به شهردار یا مدیر عاملی (و برعکس) نامه بنویسد در این صورت محتوای پیام نباید آمرانه و از بالا به پایین باشد.

۱- خواهشمند است، دستور فرمایید، تا نسبت به موضوع یادشده، تعیین تکلیف گردد. (در صورتی که نیاز به تعیین تکلیف در موضوعی باشد و نامه بین دو رییس واحد رد و بدل گردد).

۲- خواهشمند است، تدبیری صورت پذیرد، تا پیگیری‌های لازم در این خصوص انجام گردد. (در صورتی که نیاز به پیگیری موضوعی باشد).

۳- عنایت فرمایید، ترتیبی صورت پذیرد، تا مورد پیوستی ملاحظه و بررسی گردد. (در صورتی که پیوست یک نامه نیاز به مطالعه و بررسی داشته باشد).

مثال برای نامه به همکار (هم رتبه): «خواهشمند است به اتفاق ناظران محترم، همه پیمان‌ها بررسی و اقدام قانونی مطابق دستورالعمل و دستور مدیرعامل محترم صورت پذیرد. در ضمن یا مزید استحضار از ابتدای تیرماه این اصلاحات در همه قراردادهای اعمال گردد، در غیراین صورت دستگاه نظارت بر هرپیمان، مجاز به تایید و ارسال صورت وضعیت‌ها (علی الحساب و قطعی) نیست.»؛ مثالی دیگر:

«خواهشمند است، ضمن همکاری با امور پیمان‌ها، ترتیبی صورت پذیرد تا در موعد اعلام گردیده، اصلاحات لازم صورت پذیرد. در ضمن تأکید می‌گردد، مسئولیت پاسخگویی به عهده دستگاه نظارت خواهد بود.»

توجه: زمانی از جمله «ترتیبی صورت پذیرد» و «تدبیری صورت پذیرد»، استفاده می‌کنیم که نامه به چند واحد بالاتر و هم‌عرض ارسال تا نتیجه نهایی حاصل گردد. وقتی گیرنده نامه اختیارات لازم و کافی برای پاسخگویی نداشته باشد، از این دو ترکیب استفاده می‌کنیم.

جملات پایانی (جمله انگیزشی) با گیرنده حقیقی در یک نامه خواهشی، معمولاً به صورت های زیر تنظیم می گردد:

۱- پیشاپیش از توجه یا الطاف یا حمایت جناب عالی سپاسگزاری می گردد. (تشکر از بالادست)

۲- پیشاپیش از عنایت حضرت عالی تشکر می گردد. (تشکر از بالادست)

۳- پیشاپیش از همکاری / پیگیری حضرت عالی سپاسگزاری می گردد. (تشکر از هم‌رتبه)

۴- پیشاپیش از توجه و همکاری جناب عالی تشکر می گردد. (تشکر از هم‌رتبه)

توجه: بخش ایجاد انگیزه و ایجاد تعامل هر دو دارای یک محتوا و دو نام متفاوت هستند که نامه های خشن و فضای رسمی سازمان را عاطفی تر و مثبت تر می کنند.

اجزای اصلی تشیکل دهنده نامه های اداری

الف- سربرگ ب- عنوان ج- متن د- امضا ه- رونوشت

ترتیب اجزای نامه ی اداری

باسمه تعالی یا به نام خدا	
تاریخ:	نشان/نام سازمان/شرکت
شماره:	(همان آرم یا نشانک)
پیوست:	
بارکد:	
گیرنده: شخص حقیقی (جناب آقای حسینی-مدیرکل محترم اداره ...)	
موضوع:	
سلام و ادای احترام	
متن نامه غالباً شامل = ۱-مقدمه (پیشینه دار یا بدون پیشینه)	
۲-اصل پیام (درخواست/خواهش/خبر/دستور...)	
۳-خاتمه (ایجاد انگیزه یا تعامل و تعیین زمان برای انجام به موقع کار)	
امضا	
نام و نام خانوادگی	
سمت اداری	
گیرندگان رونوشت: بر اساس سلسله مراتب اداری	
نشانی پستی+ کد ده رقمی پستی + ص پ + شماره تلفن + شماره نمابر (فکس) و... پایگاه اینترنتی، رایانامه (ایمیل)	

توجه: چنانچه نویسنده نامه به نام خانوادگی خود در متن اشاره کند، در محل امضا فقط امضا قرار می‌گیرد؛ در غیراین صورت ابتدا نام خانوادگی سپس سمت اداری درج می‌گردد.

توجه: (از و به) و (به و از) در سازمان‌ها و شرکت‌هایی که این شیوه را استفاده می‌کنند، کاربرد دارد. در غیر اینصورت گیرنده شخص حقیقی کاربرد دارد. (نام خانوادگی و بعد سمت اداری)

• سربرگ (سرلوحه)

اندازه سربرگ در مهرماه سال ۱۳۴۹ در مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران استاندارد گردید. در مورد به کاربردن نشانه جمهوری اسلامی ایران، رعایت بخشنامه ۱۳۶۳/۷/۲۹-۴۷۴۵۴ و دستورکاری مربوط به آن ضروری است. بر اساس این بخشنامه، سربرگ دارای بخش‌های:

۱- نشانه (آرم) جمهوری اسلامی یا نشانک ثبت شده شرکت‌ها یا ادارات در سمت راست و در زیر نشانک نام سازمان یا شرکت به صورت سلسله مراتبی و به شکل شخص حقوقی قرار می‌گیرد که دراصل معرفی فرستنده نامه است.

۲- در وسط ترکیب فارسی «به نام خدا» یا ترکیب عربی «باسمه تعالی» قرار می‌گیرد.

۳- تاریخ، شماره و پیوست و بارکد یا ابتدا شماره، تاریخ، پیوست و بارکد(هر دو ترتیب درست است) در سمت چپ قرار می‌گیرد.

پیوست: این واژه در زیر شماره درج می‌گردد و در مقابل آن تعداد برگ‌های اسناد و اوراق و سایر مدارکی که ممکن است، همراه نامه ارسال گردد، نوشته می‌شود و نوشتن «دارد» در مقابل پیوست درست نیست و بهتر است، تعداد صفحات مدارک همراه نامه در این قسمت به روشنی نوشته شود. هنگامی که نامه فاقد پیوست است، واژه ندارد یا خط تیره(-) قرار گیرد.

توجه: هرگاه فردی خارج از سازمان (به عنوان شهروند یا ارباب رجوع) نامه‌ای بنویسد، سربرگ نامه فقط دارای نام خدا در وسط و تاریخ در سمت چپ و چنانچه

پیوست داشته باشد، زیر تاریخ قرار می‌گیرد؛ زیرا او یک ارباب رجوع است و درنامه‌ی او از الگوی رایج (سربرگ‌دار) اداری استفاده نمی‌شود. در برخی سربرگ‌ها علاوه بر نشان سازمان مربوط، نشانی دقیق پستی، پایگاه رایانه‌ای، شماره تلفن و رایانامه اداره مربوط ذکر می‌شود، که باید آدرس در پایین نامه نوشته شود. حروف‌چین می‌تواند در این شرایط آن‌ها را در انتهای نامه به فاصله نیم سانت از پایین کاغذ با قلم متفاوت از متن نامه درج کند. برخی نهادها یا مؤسسه‌ها سربرگ را به جای شکل افقی به شکل عمودی در سمت راست کاغذ نامه قرار می‌دهند و در این کار به اصل اصلاح الگوی مصرف توجهی ندارند.

• عناوین

دومین بخش از هرنامه‌ی اداری شامل گیرنده، فرستنده و موضوع نامه است. چنانچه نامه درون یا برون سازمانی، از زیردست به بالا دست یا از سوی ارباب رجوع نگاشته شده باشد، این بخش (عناوین) کاملاً متفاوت تنظیم می‌گردد. در مجموع پنج روش تنظیم گیرنده در کشور موجود است که چهار مورد آن درست است.

• فرستنده و گیرنده

پیش از معرفی انواع روش‌های تنظیم گیرنده، ابتدا درمورد تفاوت انواع گیرنده نامه از نظر اصطلاحی و کاربردی، نکات زیر حائز اهمیت است.

اشخاص حقوقی

در این شیوه، یک جایگاه (واحد/شرکت) مقابل شما قرار می‌گیرد نه یک شخص. وقتی کسی از شما سوال می‌کند، کجا کار می‌کنید؟ پاسخ شما: (واحد تعمیرات برق یا معاونت مالی یا مدیریت منابع انسانی) این پاسخ، همان کاربرد شخص حقوقی است. زمانی از شخص حقوقی استفاده می‌کنیم که: (۱) گیرنده در حال تغییر سمت سازمانی است و هنوز در آن جایگاه، فردی تثبیت نشده. (۲) وقتی که نمی‌دانیم به‌طور دقیق واحد گیرنده، کدام واحد یا بخش از سازمان است.

۳) هر زمان نویسنده نامه یک ارباب رجوع باشد، کاربرد شخص حقوقی ایراد ندارد؛ چرا که آن واحد یا سازمان و... بالادست او هستند. پس هنگامی که یک ارباب رجوع یا شهروند باشیم، کاربرد هر دو گیرنده امکان پذیر است. در شخص حقوقی، اسم افراد در عنوان نامه درج نمی‌گردد و فقط سمت سازمانی درج می‌گردد. مفهوم شخص حقوقی این است که مجموعه تمام افراد از بالادست تا پایین دست در آن سازمان یا شرکت مورد خطاب است.

اشخاص حقیقی

به تک تک افراد سازمانی که به صورت‌های رسمی یا قراردادی و... در یک سازمان یا شرکت مشغول به کار هستند، «شخص حقیقی» می‌گویند که ابتدا نام افراد و بعد سمت اداری آن‌ها در سطر دوم یا همان سطر به موازات نام گیرنده نوشته می‌شود. در گذشته ابتدا سمت افراد سپس نام آن‌ها نوشته می‌شد، اما امروز جابجا شده است. به موارد زیر در خصوص اشخاص حقیقی و حقوقی توجه فرمایید:

۱- از به کاربرد عناوین و القاب (شاخص) اضافی در عنوان گیرنده نامه خودداری کنید. (فقط دو تا سه شاخص کافیت؛ مثال: جناب آقای مهندس)

۲- آوردن عناوینی نظیر دکتر و مهندس برای کسانی که آن عنوان را ندارند، متملقانه است، نه احترام!

۳- برای افرادی که دارای چندین عنوان و مقام اداری هستند، تنها ذکر عنوان مرتبط با موضوع نامه کافیت؛ مثال: جناب آقای... مشاور و مسئول محترم دفتر

۴- کاربرد واژه‌هایی مانند: «مدیریت»، «ریاست» و «معاونت» پس از ذکر نام اشخاص صحیح نیست؛ این گونه واژه‌ها، بیانگر شخص حقوقی است، نه شخص حقیقی افراد. بسیاری تصور می‌کنند، نوشتن واژه مدیریت یا ریاست یا واژگانی از این قبیل به احترام فرد بیفزاید، در حالی که فقط کاربرد نادرست و اختلاط شخص حقیقی با حقوقی است.

توجه: گیرنده در نامه‌های برون سازمانی همانند اتوماسیون اداری (برید و پرگار) به شکل شخص حقیقی تنظیم می‌گردد. به مثال‌هایی از هر دو مورد توجه کنید.

جدول مقایسه اشخاص حقیقی و حقوقی

شخص حقیقی (۱)	شخص حقوقی (۲)	شخص حقیقی (۱)	شخص حقوقی (۲)
آقای مهندس.... سرپرست محترم....	۱. ریاست ۲. مدیریت... ^۱	آقای دکتر.... شهردار منطقه دوم تبریز	شهرداری منطقه دو ^۲
جناب آقای رییس محترم اداره	ریاست اداره آموزش و پرورش	آقای دکتر... وزیر محترم اطلاعات	وزارت اطلاعات
جناب آقای معاون محترم مالی	معاونت مالی و ...	سرکار خانم ناظر محترم طرح‌های	واحد نظارت طرح‌های...
آقای مهندس.... مدیرعامل محترم	۱. مدیریت شرکت... ۲. شرکت ... ^۳	جناب سرهنگ... فرمانده محترم	فرماندهی یگان ویژه
آقای مهندس.... مدیرکل محترم	سازمان/اداره کل	آقای دکتر.... رییس جمهوری	۱. ریاست جمهوری ۲. نهاد ریاست جمهوری

۵- هنگامی که به عنوان ارباب رجوع برای انجام کارهای شخصی نامه می‌نویسیم، در این صورت هر دو گیرنده؛ شخص حقیقی و حقوقی درست است.

۱. اگر شخصی سرپرست واحد یا سازمان شرکتی است، هنگام کاربرد شخص حقوقی باید دید آن واحد با مدیر یا رییس یا ... اداره می‌گردد؛ چرا چون شخص حقوقی را باید به همان شکل نوشت: اگر با مدیر اداره می‌گردد، شخص حقوقی آن به شکل: «مدیریت نظارت بر تولید» و اگر با رییس اداره شود: «ریاست بانک سپه» تنظیم می‌گردد. برخی شرکت یا سازمان‌ها هر دو مورد را در یک گزینه به کار می‌برند که نادرست است؛ مانند: سرپرست مدیریت منابع انسانی. این فرد سرپرست منابع انسانی است و مدیریت منابع انسانی جایگاه حقوقی این فرد است.

۲. از به کار بردن واژه شهر در این ترکیب مانند: شهرداری منطقه دو شهر تبریز اشتباه است.

۳. واژه‌ای به شکل مدیریت محترم عامل و مدیر محترم عامل در زبان فارسی وجود ندارد؛ زیرا واژه مدیرعامل یک واژه مرکب است و بین دو بخش آن (مدیر+عامل) هیچ نشانه یا واژه‌ای نباید قرار گیرد.

نامه نگاری اداری و آیین نگارش * ۱۷

۶- در عنوان نامه، فقط هنگام کاربرد شخص حقیقی از واژه «محترم» (معادل فارسی آن گرامی است) استفاده می‌کنیم؛ زیرا محترم صفتی است که برای انسان کاربرد دارد که برخی بدون دانستن این نکته و ترس از ناخوشایندی گیرنده، واژه مذکور را برای هر دودسته بالا به کار می‌برند. گاهی برای دفتر مجله، واحد، شرکت، سازمان و... (اشخاص حقوقی) به جای واژه‌هایی؛ مانند: ارزنده، وزین، گران قدر از واژه محترم استفاده می‌نمایند که این کاربرد درست نیست. در زیر به شیوه درست نگارش عنوان گیرنده نامه‌ها توجه کنید:

می نویسیم	نمی نویسیم
جناب آقای ...	سرور گرامی و برادر بزرگوار جناب آقای مهندس
جناب آقای دکتر... (فقط عنوان مربوط به کار نوشته شود.)	جناب آقای دکتر... رییس محترم هیات مدیره و مدیر عامل محترم شرکت مشاوره عالی مقام محترم وزارت ...
جناب آقای ... رییس محترم هیأت تخلفات اداری...	جناب آقای ... ریاست هیأت محترم تخلفات اداری

توجه: معمولاً عنوان گیرنده و فرستنده به چند شکل (حقیقی، حقوقی، از و به/ به و از) در نامه‌ها قرار می‌گیرد که همه اشکال درست و رایج هستند و انتخاب نوع آن بستگی به عرف آن سازمان دارد. در زیر طرز نوشتن هریک به تفصیل بیان شده است:

۱) روش اول: از (فرستنده) به (گیرنده)

از سال ۱۳۵۵ در ارتش، برای هماهنگی و رعایت هر نوع ضابطه‌ای، شکلی از نگاشتن نامه رواج یافت که مورد اقبال غالب اداره‌ها قرار گرفت. شیوه‌ی مزبور (از به و به از) مناسب سازمان‌ها و مجتمع‌های شرکتی (هولدینگ) است که افراد هم سمت و هم سطح زیادی در آنجا مشغول فعالیت هستند. هر زمان از (فرستنده) اول نوشته شود؛ به این معناست که بالادست با زیردستانش نامه‌نگاری می‌کند و محتوای نامه

دستوری و با کارکنان زیرمجموعه است. در این روش (از) به شکل شخص حقوقی و (به) به شکل شخص حقیقی نوشته می شود؛ مثال:

از: مدیریت منابع انسانی

به: جناب آقای حسینی - رییس محترم حراست

مثال دیگر:

از: مدیریت مجتمع

به: آقای مهندس گنجی - مدیر محترم عملیات مجتمع

مثال دیگر:

از: معاونت مالی

به: جناب آقای گرامی - رییس محترم حسابداری

۲) روش دوم : به / از

ابتدا آدرس گیرنده نامه پس از «به» قرار می گیرد و «از» یعنی فرستنده نامه در زیر آن نوشته می شود. تقدم گیرنده نسبت به فرستنده به دو دلیل اتفاق می افتد: ۱- برای احترام به گیرنده ۲- مقام گیرنده از فرستنده بالاتر است. طرز نوشتن این شیوه به شکل زیر درست است:

به: آقای مهندس... مدیر محترم پالایشگاه... (گیرنده به شکل شخص حقیقی)

از: مدیریت شرکت یا معاونت عملیات شرکت (نویسنده یا فرستنده نامه، خود را به

شکل شخص حقوقی معرفی می کند؛ چراکه در محل امضا به شکل شخص حقیقی

خود را معرفی خواهد کرد.)

مثال:

به: آقای مهندس احمدزاده - مدیرکل محترم صنایع، معادن و فلزات

از: سازمان منطقه ویژه اقتصادی...

مثال دیگر:

به: آقای مهندس مرعشی - مدیرعامل محترم شرکت پتروشیمی...

از: سرپرست اداره حفاظت محیط زیست

یا:

به: آقای مهندس عبدی پور-معاون سیاسی- امنیتی استاندار

از: معاونت منابع انسانی

توجه: «از» (فرستنده) چه بالا یا پایین نوشته شود، همیشه به شکل حقوقی و «به» (گیرنده) چه بالا و پایین نوشته شود، همیشه به صورت شخص حقیقی تنظیم می گردد. در این روش دیدیم که گیرنده (به) به این دلیل بالاتر قرار گرفته که یا مقامش بالاتر است یا قصد داریم برای او احترام بیشتری بگذاریم.

۳) روش سوم (شخص حقوقی)

هر زمان، جایگاه و ساختار سازمانی مخاطب را شناسیم یا به عنوان شهروند یا ارباب رجوع بدون هیچ جایگاه سازمانی، یک نامه خواهشی می نویسیم. در این صورت می توان گیرنده را به شکل شخص حقوقی هم نوشت؛ چراکه تمام افراد آن مجموعه بالادست نویسنده نامه هستند و بر اساس تقسیمات نامه در دبیرخانه، نامه به واحد مربوط ارسال و کار پیگیری می گردد؛ مثال:

ریاست آموزش و پرورش شهرستان... یا: ریاست بانک سپه- شعبه بازار

یا: معاونت برنامه ریزی منابع انسانی

۴) روش چهارم (شخص حقیقی)^۱

در این روش که اتوماسیون هم طبق آن تنظیم شده و اولویت اصلی در تمام نامه ها باید باشد، ابتدا نام و نام خانوادگی نویسنده و در سطر مقابل یا زیر، سمت اداری او قرار می گیرد؛ مثال:

آقای مهندس موسوی-مدیر محترم عملیات

یا:

۱. هر زمان قبل از گیرنده «به» به تنهایی به کار رود که تقلیدی از روش اول و دوم و کاری اضافی است و احتیاجی به این کار نیست و به جای آن بدون «به» گیرنده نوشته شود.

جناب آقای کردوانی

فرماندار محترم کنگان

توجه: برای تنظیم گیرنده در نامه‌های برون سازمانی به امضای نامه خود توجه کنید و گیرنده را بالاتر یا همردیف نام امضاکننده انتخاب کنید.

• موضوع

در انتخاب عبارت مناسب و گویا درباره بیان موضوع نامه باید دقت شود، تا برای خواننده رسا و گویا باشد. استاندارد واژه‌های موضوع نامه، دوازده واژه تعیین گردیده، بر همین اساس، موضوع نباید چندان طولانی و نه زیاد کوتاه که هدف از نگارش نامه را دچار مشکل سازد. در نگارش موضوع باید حداقل حدود سه تا چهار واژه را به کار برد. اولین واژه در نگارش موضوع بسیار مهم است؛ یعنی اگر درخواست مرخصی، انتقال، تعدیل مدرک و... است، واژه درخواست در ابتدای موضوع قرار گیرد. اگر گزارشی است، واژه گزارش باید نوشته شود؛ بنابراین اولین واژه گویای مهمترین قسمت موضوع است.

بنویسیم	ننویسیم
موضوع: گزارش آتش سوزی در ورودی پالایشگاه	موضوع: آتش سوزی
موضوع: برگزاری همایش تولیدات دانش بنیان	موضوع: همایش
موضوع: درخواست وام تعمیرات مسکن	موضوع: تقاضای وام
موضوع: پیگیری تعمیر خط لوله گاز...	موضوع: خط لوله گاز...
موضوع: معرفی یا تعیین ناظر پیمان شماره...	موضوع: ناظر پیمان شماره...

کاربرد کلمات احترام‌آمیز در آغاز نامه

در بیشتر نوشته‌های اداری در آغاز و قبل از ورود به متن، عبارتی برای «ادب و احترام» اضافه می‌گردد. اگرچه گفتن سلام کار بسیار پسندیده‌ای است، اما باید توجه داشت که نوشتن این واژه در زمانی که عنوان گیرنده نامه یک سازمان یا واحد است، احتیاجی نیست. به‌طور مثال وقتی عنوان گیرنده نامه «وزارت امور اقتصادی و دارایی - اداره کل خزانه» است، به چه کسی سلام شده؟ در این حالت فقط ترکیب «با احترام» استفاده می‌شود.

توجه: محل ادای واژگان احترام‌آمیز باید بیرون از متن و با فاصله یک سانت بالاتر از متن تنظیم گردد. هر زمان گیرنده نامه شخص حقیقی باشد، ترکیب «باسلام و احترام» و چنانچه گیرنده نامه شخص حقوقی باشد، فقط ترکیب «با احترام» به کار می‌رود. از کاربرد واژگان «احتراماً» و «محترماً» به دلیل داشتن تنوین و منع کاربرد تنوین در نگارش رسمی و اداری خودداری کنید.

• متن

باید در پردازش هر متن از نامه‌های اداری، سه بخش جداگانه را مد نظر قرارداد، اما پیش از شروع متن نامه باید توجه کنید که جایگاه شما (بالادست، زیردست، همکار) به‌عنوان نویسنده نامه چیست؟ اگر نویسنده نامه بالادست باشد، نامه باید دو بخش کلی (مقدمه/پیام یا دستور) داشته باشد، چنانچه نویسنده در جایگاه زیردست و هم‌رتبه باشد، باید سه بخش (مقدمه/درخواست یا خواهش/ایجاد انگیزه یا تعامل) را در نظر گرفت.

الف-مقدمه؛ یعنی (دلیل، اهمیت، ضرورت، توجیه مخاطب و معرفی نویسنده نامه)
ب-پیام اصلی (دستوری/خواهشی/درخواستی/خبری یا هماهنگی و گزارشی)
ج- اختتام مطلب (ایجاد انگیزه، ترغیب و تعیین زمان بندی برای مخاطب برای عملکرد سریعتر و بهتر) شکل قالبی انواع نامه به شکل زیر است:

همه رده‌ها	همرتبه/همسطح	زیر دست	بالادست
خبری/گزارشی	درخواستی	خواهشی	دستوری
مقدمه	مقدمه	مقدمه	مقدمه
به اطلاع می‌رساند	متن درخواست	متن خواهش	متن دستور
به استحضار می‌رساند	خواهشمند است	خواهشمند است	شایسته است
-----	ایجاد تعامل	ایجاد انگیزه	-----

انواع مقدمه در نامه‌های اداری

مقدمه نامه به دو شکل زیر است:

الف-مقدمه پیشینه‌دار

ب-مقدمه بدون پیشینه

● مقدمه پیشینه‌دار

نامه‌های پیشینه‌دار خود به دو دسته تقسیم می‌شوند: ۱- بازگشتی (پاسخ) ۲- پیرو

توجه: واژگان بازگشت و پاسخ به جای واژه کهنه «عطف» به کار می‌روند.

الف- نامه بازگشتی (پاسخ به)

نامه‌ای که در پاسخ درخواست یا دستوری نوشته می‌شود و برای سهولت دسترسی،

سوابق مربوط (شماره و تاریخ) نامه‌ی وصول شده قبل از شروع پیام اصلی در بخش

اول نامه درج می‌گردد؛ مثال:

«بازگشت به نامه شماره ۴۴۱/۵۶ تاریخ ۱۴۰۱/۱/۵، خواهشمند است، در صورت

امکان، ضمن معرفی مدرسی برای برگزاری کارگاه مهارت‌های زندگی در تاریخ

۱۴۰۱/۴/۲۲ چند نسخه از جزوه آموزشی مرتبط با موضوع را به این شرکت ارسال

فرمایید. پیشاپیش از همکاری صمیمانه در این خصوص سپاسگزاری می‌گردد.»

توجه: نامه بازگشتی حتماً باید در پاسخ نامه دیگران باشد.

ب- نامه پیرو

نامه‌ای است که برای ارسال اطلاعات تکمیلی به دنبال نامه یا نامه‌های قبلی یا به دلیل عدم پاسخگویی مخاطب به نامه قبلی ارسال و برای دستیابی آسان به سوابق قبل از متن به شماره نامه یا نامه‌های مزبور اشاره می‌گردد؛ مثال:

«پیرو نامه شماره ۵۴/۳۴۵۶ تاریخ ۱۴۰۱/۲/۸ طبق رایزنی‌های مکرر با گروه محترم بهره‌برداری، مدت‌زمان در اختیار داشتن پروژه‌ها برای تهیه نقشه‌های پیوست، بیشینه هفت روز پیش‌بینی گردیده است، بر همین اساس، موضوع برای استحضار و هماهنگی با واحد خرید ارسال می‌گردد.»

توجه: نامه پیرو از طرف فرستنده تنظیم می‌گردد. اغلب مشاهده شده نامه‌ای با محتوای بخشنامه و آیین‌نامه از وزارت‌خانه می‌آید و بالادست‌ها برای اطلاع زیردستان می‌نویسند: «پیرو بخشنامه شماره...تاریخ...» که این کار اشتباه است. این نامه پیرو نیست. بلکه باید گفت: «طبق/براساس بخشنامه شماره...تاریخ...نامه...».

توجه: اگر نامه‌ای از اداره یا سازمان دیگری وارد شود، در پاسخ آن نامه باید گفت:

الف- بازگشت/پاسخ به نامه شماره...تاریخ...به استحضار می‌رساند، (اگر پاسخ ما صرفاً خبری باشد)

ب- بازگشت/پاسخ به نامه شماره... تاریخ...خواهشمند است (اگر پاسخ ما درخواست چیزی باشد).

نمونه نامه پیشینه‌دار - پیرو

باسمه تعالی

تاریخ: ۹۶/۴/۵

پیوست: ۳ برگ

آقای مهندس سامری

رییس محترم منابع انسانی شرکت نفت و گاز پارس

موضوع: پیگیری درخواست استخدام

با سلام و احترام

اینجانب حسین مهاجریان، کارشناس ارشد رشته حسابداری با سابقه ۱۶ سال اشتغال (طبق مستندات پیوستی)، پیرو نامه شماره ۳/۴۲۱/۵۵ تاریخ ۱۴۰۱/۹/۷، خواهشمند است در صورت امکان نسبت به پیگیری موضوع یادشده موافقت فرمایید. پیشاپیش از حمایت‌های حضرت‌عالی سپاسگزاری می‌گردد.

حسین مهاجریان

نمونه نامه پیشینه‌دار - بازگشت / پاسخ

به نام خدا

تاریخ: ۹۶/۲/۵

پیوست: ۱۷ص

جناب آقای دکتر حسینی

رییس محترم دبیرخانه منطقه ۳ دانشگاه آزاد اسلامی - واحد دهقان

موضوع: درخواست استخدام

با سلام و احترام

اینجانب حسن احمدی، به شماره ملی.... کارشناس ارشد مکانیک سیالات (مدارک پیوستی) و بازگشت به آگهی شماره ۳۲۴/۳۴ تاریخ ۹۳/۲/۲۴ روزنامه اطلاعات در باب استخدام کارشناس فنی، خواهشمند است در صورت صلاحدید نسبت به درخواست یادشده موافقت فرمایید. پیشاپیش توجه حضرت عالی سپاسگزاری می‌گردد.

امضا

۱- تصویر دانش نامه کارشناسی (۱ص)

۲- تصویر برگ پایان خدمت (۱ص)

۳- تصویر تمامی صفحات شناسنامه (۵صص)

۴- سوابق علمی و اجرایی (۱۰صص)

• مقدمه بدون پیشینه

مقدمه‌ای که نویسنده بدون سابقه قبلی آن‌ها را تهیه کند. باید در مقدمه نامه، دلیل، اهمیت، ضرورت نوشتن نامه و توجیه مخاطب به‌روشنی بیان گردد. شروع این‌گونه نامه‌ها معمولاً با ترکیبات زیر که همگی هدف از ارسال نامه را بیان می‌کند، آغاز می‌گردند.

الف-براساس/طبق=برای اشاره به اسناد و مدارک پیوستی/بخشنامه/شیوه نامه/آیین نامه/دستورالعمل و در برید یا پرگار برای اشاره به تماس تلفنی یا مکالمه حضوری.

ب-جهت= جهت معنای سمت و سو و مسیر را می‌رساند.(حرکت در جهت تولید پایدار)

ج-برای=هدف از انجام کاری را می‌رساند و با جهت غالباً اشتباه استفاده می‌شود.
(برای رفاه حال کارکنان)

د-باتوجه‌به/باعنایت‌به=وقتی قصد جلب نظر مخاطب را داشته و بخواهیم به دو تا چهارمشکل، نکته، مساله و مورد بخواهیم اشاره کنیم، از این دو نمونه استفاده می‌نماییم؛ مثال: (باتوجه به شروع فصل زمستان، کمبود نیروهای عملیاتی در منطقه، افت شدید فشار گاز)

د-با استناد به=برای اشاره به بند، ماده، تبصره و مصوبه کاربرد دارد؛ مثال: (با استناد به بند دوم بخشنامه...تاریخ...)

ه-مطابق با دستور/نظر/درخواست=هرزمان دستور بالادست یا نظر همکار یا پیمانکار منتقل شود، باید به ترتیب از سه مورد یادشده استفاده کرد. هنگام اشاره به دستور بالادست باید بگوییم؛ مثال: مطابق بادستور مدیرعامل محترم مبنی بر... (اشاره به دستور بالادست) و اگر به خواسته‌ی هم‌رتبه خود اشاره کنیم؛ مثال: مطابق با نظر مدیر محترم منابع انسانی مبنی بر اجرای بخشنامه استخدام نیروهای پیمانکار... (اشاره به نظر هم‌رتبه یا همسطح). اگر پیمانکاری از کارفرما درخواستی داشته باشد، پیمانکار باید خواسته او را به شخص سومی انتقال دهد که در این صورت می‌نویسیم؛ مثال:

نامه نگاری اداری و آیین نگارش * ۲۷

(مطابق با درخواست مدیر محترم مهندسی پیمانکار فازهای ۱۴ و ۱۵ در خصوص موضوع یادشده)

و- نظر به اهمیت= هر زمان نیاز به اشاره کردن به شعار شرکت/سازمان و شعار سال باشد؛ مثال: (نظربه اهمیت رعایت اخلاق حرفه‌ای در محیط کار و کسب بازارهای جهانی)

ز- در راستای= وقتی بخواهیم امتیازی مالی یا غیرمالی به واحد یا واحدهایی بدهیم؛ مثال: (در راستای تقویت مهارت‌های زندگی یا در راستای تقویت توان خرید خودرو برای کارکنان قراردادی)

• نمونه نامه بدون پیشینه درون سازمانی

باسمه تعالی

شماره: گ: ۲۴/۰۳۰۰/۱۵۸۸

تاریخ: ۱۳۹۳/۰۱/۱۶

پیوست: ندارد

شماره ثبت: ۴۶۶



شرکت ملی گاز ایران

سال ۱۳۹۳، سال اقتصاد و فرهنگ، با عزم ملی و مدیریت جهادی

به: آقای مهندس توکلی - مدیر محترم سایت ۱۷-۱۸

از: مدیریت عملیات

موضوع: درخواست صدور مجوز تردد

با سلام و احترام

با توجه به نزدیک شدن فصل تعمیرات اساسی، کمبود نیرو و افت سریع فشار گاز، خواهشمند است، تدبیری صورت پذیرد تا نسبت به صدور مجوز تردد برای آقای حسن احمدی به شماره ملی.... در تاریخ ۱۴۰۱/۰۵/۱۸ هماهنگی‌های لازم صورت پذیرد. پیشاپیش از توجهات حضرت عالی سپاسگزاری می‌گردد.

ایرج سیاسی

مدیر عملیات مجتمع



تفاوت «به استحضار می‌رساند» و «به اطلاع می‌رساند»

ترکیب «به استحضار...» در نامه‌هایی به کار می‌رود که خبر یا گزارشی برای مقام بالاتر یا همکاران هم‌تراز ارسال شود و «به اطلاع...» در نامه‌هایی که مخاطب آن کارکنان زیردست نویسنده نامه باشند.

توجه: کاربرد «همان‌گونه که مستحضرید/ هستید» و «همان‌گونه که مستحضر می‌باشید» هر دو نادرست و به جای آن «با استحضار حضرت عالی/جناب عالی نسبت به ...» یا «با استحضار نسبت به ...» به کار می‌رود.

پیام اصلی یا بخش میانی نامه

مهم‌ترین بخش از هر نامه است. اگر نویسنده نامه بالادست باشد، دستور خود را به یکی از اشکال زیر و براساس این ساختار (مقدمه+دستور) بیان می‌نماید:

شایسته است، پیش از شروع ... درخصوص..اقدام لازم انجام گردد.

شایسته است، پیش از تاریخ... نسبت به تجمیع نظرات ...اقدام نمایید.

شایسته است، ضمن بررسی نسبت به تکمیل فرم و ارسال به...اقدام فرمایید.

شایسته است، نسبت به تکمیل فرم و ارسال به ستاد منطقه اقدام لازم به عمل آید.

شایسته است، موارد مذکور پس از بررسی مطابق با مقررات ابلاغ گردد.

شایسته است، درخصوص...طبق قرارداد اقدام فرمایید/ نمایید/ به عمل آید.

شایسته است، دستور فرمایید، نسبت به...بررسی و تحلیل لازم به عمل آورند.

توجه: متن نامه از زیردست به بالادست یا هم‌رتبه به هم‌رتبه به شکل‌های زیر تنظیم می‌گردد:

۱- خواهشمند است، در صورت امکان/در صورت صلاحدید درخصوص... موافقت فرمایید. (هر زمان گیرنده اختیارات لازم برای انجام کار را به تنهایی داشته باشد، از این گزینه استفاده می‌کنیم که به اصطلاح به آن «تک امضایی» می‌گوییم).

۲- خواهشمند است، در صورت امکان، ترتیبی صورت پذیرد تا نسبت به... موافقت به عمل آید. (هر زمان چند واحد باید تا نتیجه نهایی همکاری کنند، از این گزینه استفاده می‌شود که به اصطلاح به آن «چند امضایی» می‌گوییم).

۳- خواهشمنداست، در صورت صلاحدید، تدبیری صورت پذیرد تا در خصوص...
تصمیم‌گیری / بررسی / تجدیدنظر / پیگیری به عمل آید. (چندامضایی، خطاب به هم‌رتبه و بالادست)

۴- خواهشمنداست، دستور فرمایید، در خصوص... اقدام لازم به عمل آورند. (هر زمان دو رییس واحد باهم مکاتبه کنند و یکی از دیگری بخواهد که به کارمندان دستور انجام آن کار را بدهد.)

۵- خواهشمنداست، در خصوص... همکاری فرمایید. (در این صورت دو رییس واحد مستقیم و بدون واسطه کارمندان از همدیگر درخواست همکاری کنند.)

توجه: در تمام نامه‌های دستوری، خواهشی، درخواستی پس از ترکیب‌های «در خصوص» یا «نسبت به» خواسته یا خواهش و دستور خود را بگنجانید و هرگز پس از شایسته است یا خواهشمند است، واژگان اقدام، همکاری، تصمیم‌گیری قرار نگیرند؛ چراکه فعل در مکان نامناسب آمده و ناچار از افعالی مثل: مبذول و معمول استفاده خواهید کرد که نادرست هستند.

پایان یا نتیجه‌گیری نامه

در این بخش از نامه، نویسنده از مخاطب می‌خواهد که همکاری، توجه، پیگیری در امر مطلوب را داشته باشد و به یکی از اشکال زیر سپاسگزاری می‌نماید:

۱- پیشاپیش از توجهات / الطاف / عنایات / جناب عالی سپاسگزاری می‌گردد. (خطاب به بالادست)

۲- پیشاپیش از حمایت حضرت عالی سپاسگزاری می‌گردد. (خطاب به بالادست)

۳- پیشاپیش از راهنمایی و پیگیری سرکار عالی / آن مقام عالی سپاسگزاری می‌گردد. (خطاب به بالادست و هم‌رتبه)

۴- پیشاپیش از همکاری‌های سرکار خانم سپاسگزاری می‌گردد. (خطاب به هم‌رتبه)
توجه: وقتی زیردستی نویسنده نامه باشد، به این بخش «ایجاد انگیزه» و اگر یک هم‌رتبه نویسنده نامه باشد، به این بخش «ایجاد تعامل» می‌گویند.

مثال متن نامه با سه بخش اصلی آن:

نامه نگاری اداری و آیین نگارش * ۳۱

«با توجه به بروز مشکلات خانوادگی، بعد مسافت تا محیط کار و بیماری فرزندم، خواهشمند است در صورت امکان درخصوص مرخصی اینجانب از تاریخ... تا پایان... موافقت فرمایید. پیشاپیش از حمایت حضرت عالی سپاسگزاری می‌گردد.»

• امضا

اعتبارنامه بستگی به امضای آن دارد که ابتدا با نام و نام خانوادگی نویسنده و سپس مقام وی در زیر آن کامل می‌گردد. محل امضا نامه، سمت چپ و به فاصله یک سطر از سطر پایانی است. جابه جایی این دو عبارت صحیح نیست. خطوط امضا نباید روی نام و عنوان امضا کننده را بپوشاند.

توجه: عباراتی نظیر؛ تشکر و آرزوی سلامتی در محل امضا نوشته نمی‌شود. چنانچه جدول و اسامی افرادی در نامه قرار گیرند، باید قبل از امضا تنظیم گردند. عبارات امضا در انتهای متن نامه در درون سازمان و برون سازمان این چنین نگاشته می‌شود؛

مثال: برون سازمانی

محل امضا محمد امیری مدیرکل

• رونوشت و اصول آن

آخرین بخش از هر نامه‌ی اداری است. در نوشتن بخش رونوشت به نکته‌های زیر توجه کنید:

۱- ازدادن رونوشت اضافی و غیرضروری به واحدها و اشخاص خودداری گردد.
۲- اسامی اشخاص و واحدهای گیرنده رونوشت: ۱- به ترتیب مقام و سمت اداری یا درجه بندی واحدها ۲- براساس اطلاع و درگیر شدن به محتوای نامه باید به ترتیب زیر عمل کرد:

الف- بالادست و همکاران: سمت گیرنده رونوشت+ برای استحضار و بهره وری / بهره برداری

ب- برای زیردستان: سمت گیرنده رونوشت+ برای اطلاع و اقدام لازم/شایسته

۳- نامه گیرنده رونوشت همانند نامه اصلی نوشته شود.

۴- تمامی نسخه‌های رونوشت به ویژه رونوشت‌های خارج از سازمان باید دارای امضای اصل باشد و به کارگیری تصویر مهر و امضا، شیوه نادرستی است که در سازمان‌ها رایج شده است.

۵- چند سالی است که برای آراستگی نسخه اول، نام گیرندگان رونوشت از نسخه دوم به بعد درج می‌گردد. در صورتی که این حق گیرنده نامه است که بداند، چه سازمان‌ها و اشخاصی از متن نامه آگاهی دارند. (به هر حال آراستگی ظاهر گوی سبقت را از اهداف می‌ریاید.)

۶- برای احترام به مقامات بالای مملکتی و در صورت ضرورت آگاهی آنان از متن یک نامه اداری، تصویر آن نامه به پیوست نامه جداگانه ای به عنوان آن مقام ارسال و از دادن رونوشت به سبک گیرندگان رونوشت خودداری گردد.

۷- ارسال نامه برای گیرندگان قابل توجه باشد؛ یعنی گیرندگان کسانی باشند که به هر دلیل موجه، باید از متن نامه مطلع شوند.

۸- عنوان رونوشت و گیرندگان آن با یک سطر فاصله از خط امضا در سمت راست صفحه، بدون تورفتگی بند نوشته می‌شود.

۹- بخش آخر نامه اداری، نشانی فرستنده است. نشانی باید در پایین‌ترین قسمت نامه، در زیر نام گیرندگان رونوشت نوشته شود. هدف اصلی از درج نام فرستنده در صفحه نامه سرعت و راحتی شناخت مکان فرستنده است، چنانچه مخاطب، بخواهد پاسخ نامه را برای نویسنده بفرستد، بتواند به راحتی و با سرعت گیرنده را یافته یا با وی تماس بگیرد. در بخش نشانی، ابتدا آدرس و شماره ده رقمی پستی، در صورت وجود صندوق پستی، شماره صندوق، شماره تلفن و نمابر (= فکس) نیز ذکر می‌گردد.

جدول اصلاح متون پیش فرض در فضای اتوماسیون اداری

متأسفانه، در صفحات مجازی نگارش اداری کارکنان برای سهولت و سرعت دادن به پاسخ نامه‌ها، بخشی به نام متون پیش فرض، جاسازی و تعریف شده است که به دلیل ناآگاهی افراد اشتباهات نگارشی و زبانی بسیاری به صورت لحظه‌ای در اداره و سازمان‌ها رفت و آمد می‌کند. در جدول زیر به مهم‌ترین کاربردهای نادرست موجود در نامه‌های اشاره گردیده و شکل درست آن‌ها مقابل ستون‌ها قرار گرفته است.

اصلاح متون یاد شده (۲)	متون پیش فرض در نامه‌ها (۱)
با سلام و احترام! فایل پیوستی برای استحضار به حضور ارسال/تقدیم می‌گردد.	با سلام و احترام فایل پیوست جهت استحضار به حضورتان ایفاد می‌گردد
از تسریع در ارسال پاسخ، سپاسگزاری می‌گردد.	تسریع در ارسال پاسخ موجب کمال امتنان است.
شایسته است، نسبت به رعایت موارد مذکور توجه بیشتری داشته باشید.	لذا مقتضی است نسبت به رعایت موارد مذکور عنایت بیشتری داشته باشید(مدیریتی)
پیشاپیش از توجه و همکاری حضرت عالی صمیمانه سپاسگزاری می‌گردد.	قبلاً از توجه و مساعدت شما کمال تشکر را دارم.
خواهشمنداست، اقدام لازم در این خصوص صورت پذیرد.	خواهشمند است اقدام لازم در این خصوص را مبذول نمایید.
شایسته است، موارد مذکور در تمامی امور اجرا گردد.	شایسته است موارد مذکور در تمامی امور به اجرا در آید(مدیریتی)
با احترام! موضوع برای استحضار و دستور هر گونه اقدام شایسته به حضور ارسال می‌گردد.	احتراماً مراتب جهت استحضار و دستور همکاری به حضورتان ایفاد می‌گردد.
خواهشمند است، در صورت صلاحدید با درخواست اینجانب موافقت فرمایید.	خواهشمند است در صورت امکان با درخواست اینجانب موافقت گردد.
بنابراین شایسته است، اقدام لازم در این زمینه صورت پذیرد..	بنابراین شایسته است اقدام لازم را در این زمینه مبذول دارید.(مدیریتی)

۳۴ * نامه نگاری اداری و آیین نگارش

لذا خواهشمند است اقدامات لازم را در این رابطه مبذول فرمایید.	بر همین بنا، خواهشمند است، اقدام لازم در این خصوص صورت پذیرد.
احتراماً مراتب جهت استحضار و هر گونه اقدام مقتضی به حضورتان ایفاد می گردد.	با احترام! موضوع برای استحضار و هر گونه اقدام شایسته به حضور ارسال می گردد.

متون پیش فرض در نامه‌ها (۱)	اصلاح متون یاد شده (۲)
پیشاپیش از بذل عنایت شما کمال تشکر و سپاس را دارم.	پیشاپیش از توجه حضرت عالی سپاسگزاری می گردد.
خاطر عالی مستحضر است که	به استحضار می رساند
به طوری که اطلاع دارید	به اطلاع می رساند / مزید اطلاع
اشعار می دارد (هم ردیف)	به استحضار می رساند
تذکر می دهد (به زیردست)	یادآوری می گردد (به زیردست)
لازم است یاد آوری نماید که (بالادست به زیردست)	لازم به یادآوری است که (به زیردست)
متمنی است دستور فرمایید (به بالادست)	خواهشمند است، دستور فرمایید (به بالادست)
محتاج تذکر است / لازم به ذکر است	یادآوری می گردد (این جمله ویژه بالادست به پایین دست است.)
تمنا دارد، مقرر فرمایید (بالادست به زیردست)	خواهشمند است، دستور یا ابلاغ فرمایید (به بالادست)
لازم است دستور دهید (به پایین دست)	شایسته است، ابلاغ گردد / ابلاغ فرمایید
مقتضی است	شایسته است (دستور به زیردست)
استدعا دارم عنایت فرمایید (هم ردیف)	خواهشمند است، عنایت فرمایید (همکار)
لطفاً ترتیبی اتخاذ فرمایید (هم ردیف)	خواهشمند است، ترتیبی صورت پذیرد (به هم‌رتبه و بالادست)
	خواهشمند است، تدبیری صورت پذیرد (به هم‌رتبه و بالادست)

اصول ویرایشی در نامه‌های اداری

ویرایش درنامه‌های اداری، آخرین مرحله تنظیم ساختار و محتوای نامه‌هاست که مطابق مطالب روز فرهنگستان زبان و ادبیات فارسی و دستور زبان رایج کشور صورت می‌پذیرد. ویرایش هر متن یا نامه به سه بخش یا نوع تقسیم می‌گردد؛

الف- فنی ب- زبانی و ساختاری ج- تخصصی (محتوایی)

گفتنی است که نکات نگارشی و ویرایشی بر اساس دفتر تألیف کتاب‌های درسی و فرهنگستان دایم در حال دگرگونی است که البته این روند طبیعی و لازم است. ناگفته نماند که ابتدا باید به ویرایش محتوای نامه، سپس به ویرایش نوع دوم یعنی ساختاری-زبانی و در آخر به ویرایش فنی که بخش ظاهر نوشته است، باید اشاره کرد، اما طبق روال کتاب‌های درسی ابتدا به بخش سوم ویرایش پرداخته‌ایم.

الف - ویرایش فنی

در این نوع از ویرایش به مواردی چون: ساختار ظاهری، قالب نامه، یک شکل نویسی واژه‌های کاربرد یافته در نامه‌ها، رعایت بندها، نوع خط و اندازه آن و املائی درست واژگان توجه شود.

رعایت فاصله عناوین در نامه‌ها

با توجه به حروف چین شدن نامه‌ها با رایانه اینجاب می‌کند که آدرس‌ها به شکل زیر در متن نامه تنظیم گردند.

به : (گیرنده)

از : (فرستنده)

موضوع :

با سلام و احترام

همان‌طور که مشاهده می‌گردد، همگی نشانه‌ها و عناوین در سمت راست در زیر یکدیگر با یک فاصله (یک سطر) نوشته شده‌اند، اما از سطر پایانی نامه‌ها، نام رییس اداره یا سازمان باید با دو سطر فاصله از متن نامه قرار گیرند.

رعایت بندنویسی در نامه‌ها

هنگام نگارش متن نامه اداری باید در سطر نخست نسبت به حاشیه یک سانتیمتر بیشتر تورفتگی داشته باشیم که این خود نشانه‌ی رعایت بند نویسی در متن نامه‌هاست؛ مانند:



توجه: ناگفته نماند، این تورفتگی یک سانتی در بند بعد در صورتی که به مطلبی جدید پرداخته شود، به نیم سانت بدل خواهد شد؛ زیرا اگر بند بعدی مطلبی فرعی از بند اول نامه است، فقط با نیم سانت فاصله، بند دوم آغاز خواهد شد. برای شروع هر بند نگارشی، نیاز به یک جمله کانونی است که برای توضیح، بحث، مقایسه و نقش موضوع نامه از آن استفاده می‌گردد.

فاصله علائم نگارشی با واژه

فاصله انداختن میان نشانه‌های نگارشی؛ مانند: « . ، ؛ : ! ؟ » با کلمه قبلی خود نادرست است و رعایت نکردن فاصله بین آن‌ها و کلمه بعد هم درست نیست و روش درست چنین است که:

«کلمه + نشانه نگارشی + فاصله (space) + کلمه بعد.» رعایت این شیوه شکل ظاهری متن را زیباتر می‌کند، در صورتی که در ایران اصلاً به این امر بهایی داده نمی‌شود.

قلم‌های مورد استفاده در متن، عنوان‌های اصلی و فرعی نامه‌ها

اگر متن حروف‌چینی شده فارسی است، باید از قلم‌های فارسی استفاده کنیم. قلم‌های «نازنین»، «میترا»، «یاقوت»، «لوتوس» و «زر» نسبت به قلم‌های دیگر مناسب‌ترند؛ زیرا شکل زیبایی دارند و به خوانایی و زیبایی متن کمک می‌کنند. قلم‌های «میترا» و «نازنین» در اندازه‌های بین ۱۰ تا ۱۵ زیبا هستند. اگر می‌خواهیم، متنی را در ویژه‌نامه یا نشریه‌ای قرار دهیم؛ بهتر است، از اندازه ۱۱ قلم میترا استفاده کنیم. البته قلم‌های فارسی هرکدام به تناسب خود ممکن است در اندازه‌های بزرگ و کوچک، نمای متفاوتی داشته باشند. اندازه مناسب برای نگارش متن نامه ۱۳ نازک برآورد گردیده است. برای عنوان اصلی از قلم‌های «تیترا»، «هما» و «لوتوس» یا قلم‌های دیگر به صورت برجسته (Bold) استفاده کنیم.

متن در فضای مجازی

اگر می‌خواهیم، متن را در فضای مجازی قرار دهیم، بهتر است از قلم‌های استاندارد انگلیسی ویندوز استفاده کنیم؛ زیرا ممکن است، کاربری که می‌خواهد متن را از اینترنت بگیرد، فونت فارسی نداشته باشد و با مشکل مواجه شود، اما بی‌تردید قلم انگلیسی دارد. بهترین و معمول‌ترین قلم‌ها در این حوزه عبارت‌اند از:

۱. Tahoma

۲. Arial

۳. Times New Roman

فاصله بین خطوط نامه

اندازه بین خطوط را (۱) سانت قرار می‌دهیم. اگر می‌خواهیم، پایان‌نامه و یا متنی را حروف‌چینی کنیم که نیاز به ویرایش دارد، فاصله را (۱/۵) بگیریم. همچنین بین عنوان اصلی و متن فاصله نیندازیم.

فاصله دادن «می» و «نمی»

«می» و «نمی» در فعل‌ها به همین شکل جدا نوشته می‌شوند، اما نباید در هنگام حروف‌چینی از (space) = کلید فاصله استفاده کرد. کلید فاصله برای ایجاد فاصله بین کلمات مستقل یک جمله به کار می‌رود. نشانه «می» جزئی از یک واژه است و یک واژه مستقل نیست. پس باید از نیم‌فاصله استفاده کرد. استفاده از نیم‌فاصله باعث می‌گردد که پیشوند افعال درعین حالی که از هم جدا هستند، کنار هم باشند.

شکل نادرست = می رفتم شکل درست = می‌رفتم

نگارش اعداد در نامه‌های اداری

در نگارش اعداد باید توجه داشت که تمامی متون غیرریاضی و اعداد ترتیبی (سومین درس، چهارمین نشست) کسرهای همراه با عدد صحیح (سه‌دوم ظرف) و اعدادی که با واو به هم مرتبط شوند (سی‌وشش) با حروف نوشته می‌شوند.

شیوه نگارش اعداد و ارقام چنین است که برای شمارش اعداد بزرگتر از ترکیب عدد و حروف استفاده کنیم؛ مانند: «یک میلیون و ۲۵۳ هزار و ۳۷۲ ریال» در موارد زیر همیشه از حروف استفاده می‌کنیم: اعداد یک‌رقمی، آغاز سطر، اعداد کسری؛ مانند: «دوپنجم»، اعداد تقریبی؛ مانند: «دو تا سه کیلو»، اعداد ترتیبی؛ مانند: «قرن چهارم»

همچنین اگر اعداد بخشی از واژه باشند؛ مانند: «هزارپا». صفت نسبی؛ مانند: «هم‌اندیشی دوازده» و اعداد غیر آماری؛ مانند: «صدبار گفتم».

در موارد زیر همیشه از عدد استفاده می‌شود:

«جدول‌های آماری (متون ریاضی و شبه ریاضی)»، «نتایج مسابقات ورزشی»، «طول و عرض جغرافیایی»، «مبلغ»، «صفحات کتاب»، «مواد قانونی»، «تصویب‌نامه‌ها»، «شماره شناسنامه»، «تاریخ تولد»، «شماره تلفن»، «شماره خانه»، «ساعات روز»، «درجه حرارت بدن»، «وزن»، «قد»، «اسناد رسمی؛ مانند: (چک و سفته و...) و «شماره خودرو».

توجه: هنگام نگارش تاریخ تولد و فوت، آغاز و پایان دوران سلطنتی، اعداد باید از چپ به راست نوشته شوند.

پسوندها

همیشه باید چسبان باشد؛ مانند: گلستان، دانشگاه و... مگر در شرایطی که بخش نخست کلمه به «های بیان حرکت» (به هایی گفته می شود که به شکل کسره تلفظ می گردد و صدای (ها) حلقی ندارد.) ختم شده باشد؛ مانند: گله مند، علاقه مند و... علاوه بر آن، کلماتی که به پسوند «وار» ختم می شوند، جدا نوشته می شوند؛ مانند: طوطی وار (ناگفته نماند، این پسوند معنای شباهت را می رساند و با بقیه موارد متفاوت است.)

پیشوند یا پسوند «چه»

واژه (چه) هرگاه در آغاز واژه باشد، جدا نوشته می شود؛ مانند: چه طور؟، چه قدر؟ به جز در واژه «چگونه».

اگر پسوند «چه» پس از واژه بیاید، پیوسته نوشته می شود؛ مانند: باغچه، زاغچه. ناگفته نماند، در زبان پارسی استثناهای بسیاری ساختارها را به زیر سؤال می برند.

پیشوند «هم»

پیشوند (هم) در کلمات تکهجایی سرهم نوشته می شود: همسر، همکار، همراز، همدم، اما بیش از یکهجایی جدا نوشته می شود؛ مانند: هم کلاس، هم طبقه؛ اما استثناهایی هم وجود دارد؛ مثل: همشیره و همسایه که باید سرهم نوشته شوند.

نگارش «می»

(می) به شکل (ی) بزرگ درست است، نه شکل کوچک آن. (قاعده یک شکل نویسی باید رعایت گردد.)

میروم = غ	میروم = ص
-----------	-----------

حرف اضافه «به» و «ب»

حرف اضافه (به) از کلمه‌های بعد از خود (اسم یا ضمیر) به هر شکلی جدا نوشته می‌شود؛ مانند: «به شما گفتم.»

پیوستگی در ابتدای ترکیب‌های عربی رایج در فارسی مشکلی ندارد؛ مانند: بلاشک، بلا معارض، بالطبع. چنانچه بین دو کلمه‌ی تکراری قرار بگیرد، جداگانه نوشته می‌شود؛ مانند: «سربه سر»، «خودبه خود»

توجه: عبارت «باسمه تعالی» و «به نام خدا» به همین شکل نوشته می‌شوند. در ترکیب «باستحضار...» این ترکیب درست است، اما ترکیب «به استحضار» درست‌تر است.

حرف «ب» در مواردی که صفت بسازد، سرهم نوشته می‌شود؛ مانند:

بنام = ناماور، معروف بجا = شایسته بخرد = خردمند

هرگاه «ب»، «ن» و «م» بر سر فعلی درآیند که با «آ» آغاز می‌شوند، هنگام اضافه شدن حذف شده و تبدیل به «ی» می‌گردد؛ مانند:

ب+اندازد=بیندازد یا ن+افروزد=نیفروزد

ی میانجی بزرگ

گذاشتن کسره اضافه پس از موصوف و مضاف باعث آسانخوانی می‌گردد، بر همین اساس، هرگاه واژه‌ها به صداها ی بلند= ا-ی-و پایان یابند؛ مانند: جارو، بو، پا، در این صورت کاربرد یای میانجی بزرگ ضروری است؛ مانند: جاروی برقی، بوی فرح‌بخش، پای دیوار. امروزه هر دو شکل حرف میانجی به شکل همزه و یای

میانجی رایج است؛ مثال: نامه‌ی اداری / نامه‌ی اداری

توجه: در صورتی که پس از واژه‌ای که به مصوت بلند (و در جارو) پایان یابد، واژه «است» قرار گیرد، همزه (ا) از ابتدای فعل مذکور حذف می‌گردد؛ مانند: تواناست.

تشدید

در متون پرکاربرد اداری و روزنامه‌ای کاربرد تشدید ضرورتی ندارد. فرهنگستان هم معتقد است، در صورتی از این نشانه استفاده گردد که مشکل دوخوانشی داشته باشیم؛ مانند: سرّ بزرگ، سرّ بزرگ. درضمن واژه‌هایی که به تشدید پایانی ختم می‌یابند، فقط در صورتی که واژه‌ای پس از آن‌ها قرار می‌گیرد، نیاز به تشدید دارند؛ مانند: سد که در حالت اضافه می‌شود= سدّ کرج

نگارش همزه در خط فارسی

کاربرد همزه در واژگان فارسی ممنوع شده‌اند؛ مانند: فرمائید=فرماید نمائید=نماید
آئین= آیین

توجه: شکل نگارش همزه در میان واژه به شکل (ی) مقبول‌تر است، گرچه برخی معتقدند چون این واژه فارسی نیست، کاربرد همزه در آن کاربرد ندارد؛ مانند:
رئیس=رئیس

شکل نگارش برخی واژگان پیرو قاعده عربی است؛ یعنی:

الف- اگر پیش از همزه مصوت- باشد، نگارش همزه به شکل (الف) است؛ مانند:
مَنْشَأُ

ب- اگر پیش از همزه مصوت- بیاید شکل نگارش آن با (واو) است؛ مانند:
سؤال، رؤیا

ج- اگر پیش از همزه مصوتِ بیاید، شکل نگارش آن با (ی) است؛ مانند: توطئه
توجه: در نگارش فارسی در سال‌های اخیر، تلاش بر این است که قاعده بالا در نگارش واژه مسوول، مسوولیت، سووال و... رعایت شود، درحالی که در خط و نگارش پارسی، کوتاهی و زیبایی واژه در نگارش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

ج- اگر پیش از آن همزه - بیاید، شکل نگارش آن با (ی) درست است؛ مانند:
هیئت

نکته: از کاربرد همزه در وسط واژه‌ها خودداری کنیم؛ مانند:

می‌گوئیم = می‌گوییم. فرمائید = فرمایید. رئیس = رییس پائین = پایین
همزه پایانی برخی واژه‌ها که از زبان عربی به فارسی راه یافته‌اند، در زبان فارسی حذف می‌گردند؛ مانند: املا، انشا، امضا، اعضا و...
در ضمن، واژه‌های فرنگی موجود در زبان فارسی با کرسی همزه؛ مانند: سئول، پروتئین و واژه‌هایی؛ مانند: ئیدروژن به شکل هیدروژن نوشته می‌شوند.

پیوستگی و جدانویسی

الف- نشانه رای مفعولی: را به جز در واژه‌های «چرا»، «زیرا» و «مرا» که چسبیده است، این نشانه به واژه قبل از خود نمی‌چسبد؛ مانند: آن را، کتاب را و...
ب- «که» به جز در بلکه در بقیه واژه‌ها جدا نوشته می‌شود؛ مانند:
همین‌که، چنان‌که

ج- «تر» و «ترین» جز در واژه‌های بهتر، کهنتر، بیشتر و کمتر، در بقیه واژه‌ها جدا نوشته می‌شود؛ مانند: مهربان‌تر، آسان‌تر و...

ب- ویرایش ساختاری-زبانی

برای کاربرد چنین ویرایشی، لازم است تا نکات دستوری را به طور دقیق بدانیم. در زیر به پرکاربردترین آن‌ها در متن نامه‌ها اشاره می‌گردد.

نگارش فعل «است»

فعل «است» در تمامی موارد، جدا از واژه پیش و پس از خود نوشته می‌شود. حذف الف «است» فقط در دو مورد جایز است: در صورتی که حرف کلمه ماقبل آن با مصوت بلند «ا» یا «او» باشد؛ مانند: «گل‌های باغ، زیباست.»
به جای فعل «است» از «هست» استفاده نکنید؛ زیرا فعل است با هست از نظر معنا فرق دارد.

واژه تنوین دار در آغاز نامه

از کاربرد واژه‌های تنوین دار؛ مانند: احتراماً در آغاز نامه خودداری گردد؛ پس از ادای کلمات احترام آمیز در آغاز متن - همان گونه که در ساختار بدنه نامه‌ها اشاره گردید - دیگر نیازی به واژه احترام آمیز بویژه تنوین دار در خود متن نامه نیست.

نگارش واژه «باسمه تعالی»

واژه‌ی «بسمه تعالی» باید به شکل «باسمه تعالی» نوشته شود. درست است که همزه وصل آن در خواندن می افتد، اما هنگام نوشتن نباید حذف گردد.

فعل وصفی

هرگاه چند فعل پشت سرهم قرار بگیرد، فعل‌های قبل از آخر را به شکل صفت مفعولی آورده (صفت مفعولی = بن ماضی +ه) و فعل آخر را بدون تغییر می نویسیم. در این حالت فعل اول بدون در نظر گرفتن شخص، زمان و وجه به کار می رود که به آن وجه وصفی می گویند در این صورت، فعل آخر تعیین کننده است؛ مثال:
الف) دیروز به کارخانه (رفته=وجه وصفی) در آن جا کار کردم.

ب) روزها به کارخانه (رفته) در آن جا کار می کرد.

ج) فردا به کارخانه (رفته) در آنجا کار کن.

نگارش فعل ربطی «ام، ای، ایم، اید، اند»

در صورتی که این نشانه‌های مخفف شده فعل، پس از کلمه‌ای قرار بگیرند که آخرین حرف آن صامت (بی صدا) است، همزه آغازی آن حذف می گردد، اما اگر آخرین حرف آن واژه صدادار بود، همزه حذف نمی گردد؛ مانند: بیرون + ام = بیرونم (همزه = حذف شد؛ زیرا ن یک بی صدا(صامت) است).

آزاده + ام = آزاده‌ام کاشانی + ایم = کاشانی‌ایم

مطابقت صفت و موصوف در زبان پارسی

از کاربرد قاعده‌ی عربی مطابقت صفت و موصوف مانند: (والده مکرمه) یا (مدیره محترمه) در فارسی پرهیز شود. در زبان پارسی کاربرد چنین قاعده‌ای موردنیاز نیست؛ مانند:

بنویسیم	ننویسیم
کارهای لازم	کارهای لازمه
موارد مربوط	موارد مربوطه
واحدهای تابع	واحدهای تابعه
گزارش رسیده	گزارش واصله
موارد مطرح شده	موارد مطروحه
نامه‌های رسیده	نامه‌های واصله
کاغذهای باطل	کاغذهای باطله

مدیریت یا مدیر / ریاست یا رییس

کاربرد واژه‌ی مدیریت/ ریاست/ معاونت / به‌جای نام‌بردن از شخص مدیر/ رییس/ معاون نادرست است؛ زیرا مدیریت یک مقام سازمانی و مدیر شخص موردنظر است و شما هرگاه از واژه مدیر / معاون و... استفاده می‌کنید، باید در اصل قبل از آن از نام خانوادگی فرد استفاده کرده باشید. هنگام کاربرد واژه‌هایی مانند: مدیریت در این صورت از نام خانوادگی شخص یا مقام سازمانی نامی به میان نمی‌آید.

تنوین در واژه‌های غیرعربی

یکی از اشتباهات رایج در آغاز نامه‌های اداری، کاربرد واژه تنوین‌دار «احتراماً» است. لازم به یادآوری است که پس از کاربرد واژگان احترام‌آمیز در زیر موضوع نامه دیگر نیازی به این واژه (احتراماً/ محترماً) در متن نامه نیست. از کاربرد تنوین در واژه‌های انگلیسی، فرنگی و فارسی خودداری گردد؛ مانند:

بنویسیم	ننویسیم
تلفنی	تلفناً
شفاهی	شفاهاً
گاهی	گاهاً

نشانه‌های جمع

از کاربرد نشانه جمع‌های عربی (ات) با واژه‌های فارسی خودداری گردد. دو نشانه جمع (ان/ها) برای واژه‌های فارسی توصیه می‌گردد. و نشانه‌های (ات)، (ون) و (ین) برای واژگان عربی مناسب‌تر است. از کاربرد (ین) به‌ویژه در نامه‌ها؛ مانند: بازرسین / معاونین و... خودداری و به‌جای آن بازرسان / معاونان استفاده گردد. در زیر به مناسب‌ترین کاربرد نشانه جمع در پرکاربردترین واژه‌های نامه اشاره می‌شود؛ مانند:

بنویسیم	ننویسیم	بنویسیم	ننویسیم
آزمایش‌ها	آزمایشات	گزارش‌ها	گزارشات
گرایش‌ها	گرایشات	پیشنهادها	پیشنهادات

کاربرد واژه‌های بیگانه

گرچه تعریف درستی از واژه‌های بیگانه نمی‌توان ارائه داد، اما آنچه حدومرز آنان را از یکدیگر جدا می‌سازد، نظر فرهنگستان ادب پارسی است که در ادامه به اهمّ واژه‌های پرکاربرد و معادل مناسب آن‌ها در نامه‌های اداری اشاره می‌گردد.

بنویسیم	ننویسیم	بنویسیم	ننویسیم
خواهشمند است	مستدعی است	پیوست	الحاقی
نامبرده	مشارالیه	به‌قدر توانایی / امکان	حتی‌المقدور

باین حال	مع ذلک	به ترتیب اهمیت	الاهم فالاهم
----------	--------	----------------	--------------

بنویسیم	ننویسیم	بنویسیم	ننویسیم
نامزدی	کاندیدا	نشانه	آرم
شمارگان	تیتراژ	کارکنان	پرسنل
اطلاع بعدی	اطلاع ثانوی	تصویر	پوستر
گشایش	افتتاح	پیشنهاد	پرپوزال
راهبرد	استراتژی	پیوستن	الحاق
بایگانی	آرشیو	نماهنگ	کلیپ
پیوسته	علی‌الذوام	باقیمانده	ماقی
سامانه	سیستم	یادشده	فوق‌الذکر
برچسب	اتیکت	بهره‌مند	مستفیض
گاهی	گاهاً	مطابق گذشته	کما فی سابق
از قبیل	من جمله	مقام	پست
طبق دستور	حسب‌الامر	مربوط	ذیربط
پیش‌امضا	پاراف	همایش	کنگره

پرهیز از ترکیب زواید(حشو)

گاهی در متن نامه‌ها واژگانی به کار می‌رود که بار معنایی تکراری داشته و از نظر زبانی ایراد دارند؛ مانند: مثمرثمر که دراصل به معنای: ثمر دهنده ثمر است که بی‌تردید هرگز منظور گوینده بیان چنین مطلبی نبوده است؛ موارد دیگر به دلیل رواج لفاظی‌های بی‌مورد، دامنه کاربرد و ساخت فعل بیهوده گسترش می‌یابد که در دستور زبان از ساخت و کاربرد آن‌ها پرهیز شده است؛ مانند:

پرهیز از کاربرد ترکیبات طولانی

بنویسیم	نویسیم	بنویسیم	نویسیم
همکاری فرمایید	همکاری عنایت فرمایید	همکاری فرمایید (برای همکار) اقدام فرمایید (برای زیردست)	اقدامات لازم فراهم‌آورید
اقدام گردد	اقدام به عمل آورید	شرکت فرمایید	حضور به هم رسانید

توجه: هرگاه در نامه اداری از هم‌رتبه بخواهیم که اقدامی انجام دهد، باید گفت که «همکاری فرمایید» و اگر بالادست به زیردست خود خطاب کند، باید گفت: «امر به اقدام فرمایید» یا «دستور اقدام لازم را صادر فرمایید» یا «دستور فرمایید، اقدام لازم

بنویسیم	نویسیم	بنویسیم	نویسیم
مفید/ثمربخش	مثمر ثمر	گذشته فرد، سابقه فردی	سوابق گذشته
استعفا	درخواست استعفا	مفید، ارزشمند	مفیدفایده
پرسش / سوال کردن	سوال پرسیدن	سابقه دار / پیشینه‌دار	مسبوق سابقه
نکات اساسی	نکات اساسی مهم	بنابراین	پس بنابراین
له / به سود	برله	علیه / به زیان	برعلیه

صورت پذیرد» که در این صورت مفهوم این عبارات چنین است که به زیردستان

خود دستور دهید، تا این اقدام صورت پذیرد و اصلاً آمرانه و دستوری نبوده و احترام مدیر میانی محفوظ می ماند.

گرفته برداری

کاربرد نادرست عباراتی که از طریق گرفته برداری وارد زبان فارسی شده اند؛ مانند: (لازم به ذکر است) که معنای «لازم به یاد است»، می دهد که منظور ما چنین نبوده، بلکه می خواسته ایم، بگوییم: لازم است، یادآوری گردد یا لازم است، ذکر گردد. این ترکیب در زبان عربی کاربرد ندارد و ساخته خود پارسی زبانان است.

فوق الذکر: آن چه بالاتر از ذکر است که هرگز منظور گوینده چنین نبوده و منظور ما «پیش از این ذکر گردید.» بوده است.

همچنین «ذیل الذکر» که باید گفت؛ یادشده در پایین یا ذکر شده در زیر.

ترکیب پرکاربرد «در این رابطه» که نتیجه ترجمه لفظ به لفظ مترجمان است باید اصلاح گردد و به جای آن ترکیب «درباب/ درباره» را به کاربرد. در زیر جدول اصلاح شده برخی از پرکاربردترین این اشتباهات اشاره می گردد

بنویسیم	ننویسیم
یادشده، اشاره شده	فوق الذکر
یادشده در پایین	ذیل الذکر
یادآوری می گردد	لازم به ذکر است
درباره/درباب	در این رابطه

توجه: تذکر دادن خاص بالادست به پایین دست است و به شکل های زیر تنظیم می گردد:

۱-متذکر می گردد،

۲-لازم است، یادآوری گردد،

۳-تذکر این نکته ضروری است که...

۴- لازم به یادآوری است

۵- یادآوری می‌گردد،

اگر زیردست یا هم‌رتبه‌ای بخواهد مطلبی را به بالادست و هم‌رتبه خود یادآور شود، از ترکیبات زیر استفاده می‌گردد:

۱- مزید استحضار

۲- درضمن

۳- ضمن اینکه

توجه: هر زمان در نامه دو درخواست داشته باشیم، پس از ترکیبات «خواهشمند است» یا «شایسته است»، واژه ضمن را استفاده کنیم؛ مثال: خواهشمند است، دستور فرمایید، ضمن پرداخت مبلغ... به حساب... حواله واریزی را به این واحد ارسال فرمایید.

حذف فعل با قرینه

افعال را به قرینه‌ی درست حذف کنیم. در زیر به پرکاربردترین حذف‌های بدون قرینه اشاره شده است.

الف) باید دیدگاه خود را مطرح و به تبادل نظر پردازیم = نادرست

الف) باید دیدگاه خود را مطرح نموده و به تبادل نظر پردازیم. = درست است؛ زیرا فعل نخست را به شکل فعل وصفی به کار برده تا با فعل دوم تناسب داشته باشد.

ب) این کتاب به فارسی ترجمه و بارها به چاپ رسیده است = نادرست

ب) این کتاب به فارسی ترجمه شده و بارها به چاپ رسیده است. = درست

ج) مردی بسیار مهربان و رفتارش خشونت‌آمیز نیست. = نادرست

ج) مردی بسیار مهربان است و رفتارش خشونت‌آمیز نیست. = درست

قرار گرفتن «را» پس از فعل

کاربرد «را» پس از فعل کاملاً نادرست است و باید حذف گردد. مثال‌های زیر قابل در این باره قابل توجه هستند.

بهره‌برداران اظهار داشتند، دینام‌های کهنه‌ای که استفاده نمودند، را از سرویس خارج خواهند کرد. = نادرست

بر اساس اظهارات بهره‌برداران، دینام‌های کهنه‌ای که استفاده گردیده، به‌زودی از سرویس خارج خواهد گردید. = درست (با ویرایش کلی)

دوری اجزای فعل از یکدیگر

گاهی ساختمان افعال از دو بخش به وجود آمده که هنگام کاربرد آن‌ها، باید هر دو بخش را در کنار یکدیگر قرارداد؛ مثال:

الف) امروز، مهندسان ارشد نوبت‌کار، خبر از آغاز عملیات جدید راه‌اندازی نیروگاه دادند. = نادرست (فعل خبر دادند به دو جزء جدا بافاصله از هم تقسیم شده است.)

ب) امروز، مهندسان ارشد نوبت‌کار، از آغاز عملیات جدید راه‌اندازی نیروگاه خبر دادند. = درست

الف) شایسته است، اقدام لازم مبذول فرمایید = نادرست

ب) شایسته است، درخصوص... اقدام گردد / نمایید / اقدام لازم به عمل آید. = درست

الف) خواهشمند است، همکاری لازم مبذول فرمایید. = نادرست

ب) خواهشمند است، درخصوص... همکاری فرمایید. = درست

کاربرد مجهول به جای معلوم

هرگاه کننده کار در جمله مشخص باشد، باید از کاربرد فعل به صورت نامشخص (مجهول) خودداری کرد؛ مثال:

الف) کارکنان از سوی مسئولان به دلیل کم‌کاری و سستی متهم شدند. = نادرست

ب) مسئولان، کارکنان را به دلیل کم‌کاری و سستی متهم نمودند. = درست

در جمله الف، نهاد یا کننده کار موجود است، اما فعل آن باید به فراخور نهاد معلوم باشد که متأسفانه ساختار مجهول دارد.

کاربردهای «باید»، «می‌باید»، «بایست» و «می‌بایست»

در غالب نگارش‌ها جای درست قیده‌های بالا نادرست است. بایست و می‌بایست دارای زمان گذشته هستند و باید و می‌باید مربوط به فعل مضارع یا حال است؛ مثال:

الف-لوله‌ها به واحد پردازش منتقل گردید که می‌بایست گروه آن را بررسی نماید.
نکته: فعل‌های نخست ماضی است و فعل دوم حال، درحالی‌که قید می‌بایست با فعل دوم مطابقت ندارد.

ب-می‌باید این کارشناس به واحد دیگر منتقل می‌گردید.

نکته: قید بالا را باید با فعل اکنون مطابقت داد. شکل درست فعل جمله الف و ب در زیر آمده است:

الف-لوله‌ها به واحد پردازش منتقل گردید که می‌بایست گروه آن‌ها را بررسی می‌نمودند.

ب-می‌باید این کارشناس به واحد دیگر منتقل گردد.

توجه: در نامه‌های اداری به جای «باید»، «می‌بایست»، «می‌باید» از ترکیب «شایسته است» استفاده گردد.

کاربرد نادرست «جهت» در نگارش

یکی دیگر از اشتباهات رایج در نگارش اداری و غیر اداری ایران که کاربران بسیار هم بر کاربرد آن تأکید دارند، واژه «جهت» است که متأسفانه جانشین حرف اضافه «برای» شده است. تصور بسیاری از نویسندگان نامه چنین است که بار اعتباری و محتوایی «جهت» از «برای» بسیار بالاتر است.

کاربرد نامناسب «می باشد» به جای «است»

فعل «است» مفهوم رویدادی در زمان حال را دارد، اما «می باشد»، بیان رویدادی در زمان گذشته که با پیشوند (می) به زمان حال تبدیل گشته، اما مفهوم مورد نظر را القا نمی کند؛ مثال:

الف) بازسازی سازه اصلی شرکت از مهم ترین مباحث اجلاس می باشند. = نادرست
ب) بازسازی سازه اصلی شرکت از مهم ترین مباحث اجلاس است. = درست

کاربرد درست حروف اضافه

غالباً در زبان فارسی حروف اضافه بدون در نظر گرفتن مفهوم و کارکردشان جابه جا می شوند که در زیر به مهم ترین آن ها اشاره می گردد.

۱) کاربرد نادرست (برای) به جای (به)

من برای شما حقیقت را گفتم ← من به شما ...

او توپ را برای دروازه بان واگذار کرد ← او توپ را به ...

۲) کاربرد نادرست حرف اضافه (در) به جای نقش نمای اضافه (ی)

بر اثر آشفته گی وضع بازار در این کشور ... ← بر اثر آشفته گی وضع بازار این کشور ...

۳) کاربرد نادرست (در اثر) به جای (بر اثر)

او در اثر هیاهوی زیاد از خواب پرید. ← او بر اثر هیاهوی ...

۴) کاربرد نادرست (به منظور) به جای (برای)

کاربرد این حرف اضافه مرکب در نامه ها بسیار زیاد است و متأسفانه کاربران تصوّر می کنند که این ترکیب علمی تر و زیباتر است در حالی که هرگز چنین نیست. چنانچه این حرف اضافه مرکب در جمله ای به کار رود، آن جمله هنوز یک گام تا ویرایش فاصله دارد.

به منظور خرید به بازار رفتیم. ← برای خرید به بازار رفتیم.

۵) کاربرد نادرست (راجع به) به جای (درباره)

- راجع به بازگشت او به کار باهم مشورت کردند. ← درباره بازگشت او به کار ...
- ۶) کاربرد نادرست (در طی) به جای (در)
- او در طی این دو ماه کارهای زیادی کرد ← او در این دو ماه ...
- ۷) کاربرد نادرست (در طول) به جای (در)
- وی در طول دو ساعت به اندازه دو روز کارکرد ← وی در دو ساعت ...
- ۸) کاربرد نادرست (در عرض) به جای (در)
- در عرض یک ماه دو کیلو کم کرد ← او در یک ماه دو کیلو ...
- ۹) کاربرد نادرست (همراه) به جای (با)
- مادرم همراه پدرم در مسابقه شرکت کرد ← مادرم با پدرم
- ۱۰) کاربرد کسره اضافه به جای از طرف، از سوی، از جانب، توسط
- توجه: اطمینان داشته باشید که هرگاه در جمله‌ای از ترکیبات بالا استفاده شده باشد، آن ترکیب نیاز به ویرایش دارد.
- مدیران، طرح پیشنهادی از سوی کارشناسان را پذیرفتند. ← مدیران، طرح پیشنهادی کارشناسان را پذیرفتند.
- الف- فاز ۳ و ۴ نیروگاه اتمی بوشهر توسط مهندسان خبره راه‌اندازی گردید. = نادرست
- ب- مهندسان خبره نیروگاه اتمی بوشهر، فاز ۳ و ۴ را راه‌اندازی نمودند. = درست
- ۱۱) کاربرد نادرست (از) به جای (کسره اضافه)
- الف- مدیرعامل سازمان پسماند با ده نماینده شهرداری بوشهر ملاقات داشت.
- ب- مدیرعامل سازمان پسماند با ده نماینده شهرداری بوشهر ملاقات داشت.
- ۱۲) کاربرد نادرست (نسبت به) به جای (برای)
- او نسبت به خرید لباس و تجهیزات اقدام کرد ← او برای خرید ...
- ۱۳) کاربرد نادرست (نسبت به) به جای (با)
- این سیب نسبت به آن سیب تفاوت دارد. ← این سیب با آن سیب
- ۱۴) کاربرد نادرست (نسبت به) به جای (از)

من نسبت به او بزرگترم ← من از او بزرگترم

(۱۵) کاربرد نادرست (نسبت به) به جای (به)

همه نسبت به او ابراز علاقه کردند. ← همه به او ابراز علاقه کردند.

(۱۶) کاربرد نادرست (نسبت به) به جای (درباره) یا (در مورد)

آن‌ها نسبت به استفاده بی‌رویه از منابع بی‌اعتنایند.

آن‌ها در مورد استفاده بی‌رویه از منابع بی‌اعتنایند.

(۱۷) کاربرد نادرست (تا) به جای (که)

تصمیم گرفتم تا او را خوب بشناسم ← تصمیم گرفتم که او را خوب بشناسم.

(۱۸) کاربرد نادرست (با) به جای (و)

او در جنگ ایران با عراق شرکت داشت. ← او در جنگ ایران و عراق ...

(۱۹) کاربرد نادرست (چنان‌که) به جای (چنان چه)

چنان‌که او را ببینم حقیقت را به او می‌گویم ← چنانچه او را ...

(۲۰) کاربرد نادرست (تا) به جای (نه)

دوست دارم شما را این‌جا ببینم تا در آن جا ← دوست دارم، شما را اینجا ببینم، نه در آن جا.

(۲۱) کاربرد نادرست (پیرامون) یا (در پیرامون) به جای (درباره)

در پیرامون این مطلب با او صحبت کردم ← درباره این مطلب ...

کاربردهای نادرست در نامه‌های اداری

الف- تقدیم حضورتان می‌گردد: نامه‌ای که خطاب به اداره/سازمان (شخص حقوقی) نوشته شده، نباید از واژه حضور استفاده کرد که به جای آن می‌توان ترکیب «اعلام می‌گردد» به کار برد و جمله «تقدیم می‌گردد»، زمانی کاربرد دارد که نامه پیوست داشته باشد.

ب- کاربرد «لذا» هنگامی درست است که پس از آن نتیجه‌گیری کنید؛ اما به جای آن بهتر است، ترکیب پارسی «بر همین اساس»، «بر همین بنا»، «بنابراین» و «بر همین پایه» استفاده گردد.

ج- کاربرد درست اجرا و انجام: اجرا برای پژوهش، طرح یا ... به کار می‌رود، اما انجام معنای «پایان» و «سرانجام» می‌دهد؛ مانند:

۱- مهندسان قادر به انجام فعالیت‌های علمی گسترده هستند.

۲- مهندسان قادر به اجرای فعالیت‌های علمی گسترده هستند.

د- رنج بردن: برای انسان و دردهایش کاربرد دارد، نه برای اشیا. متأسفانه در غالب جملات این تفاوت نادیده گرفته می‌شود.

۱- این روستا از کمبود امکانات رنج می‌برد. = نادرست

۲- این مرد از کم‌درد شدید رنج می‌برد. = درست

ی- بی تفاوت: هرگاه این ترکیب به کار رود، معنای آن چنین است که دو چیز همسان و همانند هستند، درحالی‌که امروزه تصوّر می‌شود که معنای بی‌اعتنا را می‌رساند که به هیچ وجه چنین نیست؛ مانند:

۱- او نسبت به مشکلات خانواده‌اش بی تفاوت است. = نادرست

۲- او نسبت به مشکلات خانواده‌اش بی‌اعتنا است. = درست

ه- وقت گذاشتن: گذاشتن برای اشیا به کار می‌رود نه برای وقت.

۱- برای این کار چهار روز وقت گذاشتم. = نادرست

۲- برای این کار چهار روز وقت صرف کردم. = درست

و- نقطه نظر: مترجمان ناوارد تعبیر نادرست (نقطه نظر) را از ترجمه:

» point of view « به کار برده‌اند.

۱- شرکت کنندگان همایش نقطه نظرات خود را مطرح کردند. = نادرست

۲- شرکت کنندگان همایش نظرات خود را مطرح کردند. = درست

ز- «هست» و «است» گاهی به اشتباه به جای هم به کار می‌روند.

هست = وجود داشتن معنا می‌دهد و است یک فعل ربطی و اسنادی را در زمان حال نشان می‌دهد؛ مثال: کتابی که نزد تو هست (وجود دارد)، پر از تصویر است.
ح- نرخ : به دلیل ترجمه‌های نادرست واژه‌ی نرخ را به معنای میزان در همه‌جا به کار می‌برند.

۱- نرخ رشد بیکاری در جهان رو به رشد است. = نادرست

۲- میزان رشد بیکاری در جهان رو به رشد است. = درست

ط- اصطلاح «روی کسی حساب کردن»: این ترکیب از ترجمه‌های نادرست وارد زبان شده به‌جای آن «به کسی اعتماد کردن» درست است.

ی- کاربرد ترکیب «به شرح زیر» به‌جای «به شرح ذیل» مناسب‌تر است (گرچه گروهی معتقدند زیر با ذیل و حاشیه‌ی چیزی متفاوت است، اما در این شرایط زیر، پایین یا حاشیه بهتر از ذیل است).

ک- ترکیب «به همین علت» را در نامه‌ها به‌جای «به همین دلیل» به کار می‌بریم. باید توجه داشت، دلیل برای اثبات یک موضوع است و با علت چیزی فرق دارد.

ل- کاربرد واژه «مفاد» برای جلسه مفهوم ندارد، ولی نامه، بخشنامه و صورت‌جلسه ممکن است، مفاد داشته باشند.

م- هرگاه مطلبی درون پرانتز قرار گیرد، مفهوم آن چنین است که توضیحی اضافی و قابل حذف است؛ مانند: «خلیج جنوبی ایران (فارس) دارای یکی از بزرگترین خورهای جهان است.»

ن- گاهی «ناجی» و «منجی» به‌جای یکدیگر به کار می‌روند. درحالی‌که ناجی: نجات یابنده، رها شونده و منجی: نجات‌بخش معنا می‌دهد. پس این دو واژه را به‌اشتباه به‌جای هم به کار نبریم.

س- گاهی میان کاربرد واژه‌های «شامل» و «مشمول» اشتباهاتی صورت می‌گیرد که باید گفت، قانون یا قاعده همیشه شامل ما و ما (انسان‌ها) مشمول قانون قرار می‌گیریم؛ مثال:

- ۱- این قاعده شامل حال دانشجویان گردید.
- ۲- این زندانی مشمول عفو سال جدید گردیده است.
- ع- واژه‌های جمع بسته‌شده زیر همگی پارسی هستند و بهتر است، با نشانه جمع «ان» و «ها» که نشانه‌های جمع پارسی هستند، جمع بسته شوند.
- ف- اگر نامه پیوست داشته باشد، به جای واژه کهنه «ایفاد» برای بالادست از واژه «تقدیم» و برای زیردست از واژه «ارسال» استفاده می‌شود.
- ض- در ترکیب «مراتب جهت... ایفاد می‌گردد» باید گفت: موارد برای هرگونه... تقدیم/ارسال می‌گردد. مراتب به معنای رتبه‌هاست و منظور نویسنده مواردی است که در نامه موجود است.

بنویسیم	نویسیم	بنویسیم	نویسیم
بوستان‌ها	بساتین	میدان‌ها	میدان
درویش‌ها	دراویش	استادان	اساتید
دهقانان	دهاقین	جدول‌ها	جداول
افغانی‌ها	افاغنه	ترک‌ها	اتراک
دفترها	دفاتر	لرها/کردها	الوار/اکراد

اصلاح پرکاربردترین ترکیبات در نامه‌های اداری

بنویسیم	نویسیم	بنویسیم	نویسیم
اجرای وظیفه	انجام وظیفه	تقدیم/ارسال می‌گردد	تقدیم حضورتان می‌گردد
بافیش (برگه)	طی فیش	تا پایان	لغایت
پیرو ارتباط تلفنی	پیرو تماس تلفنی	همکاری فرمایید	همکاری عنایت فرمایید
فوری	فی‌المجلس	دوره	مقطع

اقدامات لازم فراهم آورد	همکاری فرمایید	ایفاد فرمایید	ارسال فرمایید
ریاست اداره	رییس اداره	ماقی	باقیمانده
مسئولین	مسئولان/مسئولان	کلیه	تمامی
در خصوص	درباره	جهت اطلاع	برای اطلاع
طی نامه	از طریق نامه	تکمیل نواقص پرونده	رفع نواقص پرونده
به شرح ذیل	به شرح زیر	بی تفاوت	بی اعتنا

ننویسیم	بنویسیم	ننویسیم	بنویسیم
ماحصل	چکیده	ایفاد می گردد	ارسال/تقدیم...
همکاری عنایت فرمایید	همکاری فرمایید	تا مورخه	تا تاریخ
تصفیه حساب	تسویه حساب	مراتب	موارد
آخر الامر	سرانجام، عاقبت	الی آخر	تا آخر
الی غیر نهایت	تا بی نهایت	امثالهم	امثال آن
اولویت	حق تقدیم، ارجحیت	ایرانی الاصل	ایرانی تبار
بالأخص	مخصوصاً	بالاجبار	اجباراً
بالضروه	ضرورتاً	بالطبع	طبعاً
بالتیجه	نتیجتاً، در نتیجه	بالمناصفه	نصف نصف
بلااستثنا	بدون استثنا، بی استثنا	بلا تشبیه	بدون تشبیه
بلا تکلیف	سرگردان	بلاد رنگ	بی درنگ
بلا شرط	بدون شرط	بلا شک	بی شک
بلا فاصله	بی درنگ	بلا منازع	بدون مدعی
بلا واسطه	بدون واسطه	تحت الارضی	زیرزمینی
تحت الحمایه	مستعمره، در حمایت	تحت الشعاع	تحت تأثیر

تحت اللفظی	لفظ به لفظ،	جایز الخطا	اشتباه پذیر
جدید التأسیس	نوبنیاد	حتی الامکان	تا حد ممکن
حتی المقدور	در صورت امکان یا توان	حسب الامر	بنا به دستور، طبق دستور

نویسیم	بنویسیم	ننویسیم	بنویسیم
حقّ التّألیف	حقّ تألیف	حقّ التّحقیق	پژوهانه
حقّ التّحقیق	آموزانه	حقّ الزّحمه	دستمزد
حقّ الوکاله	حق/مزد وکالت	خارق العاده	غیر عادی
دایره المعارف	دانشنامه	ذات الجنب	سینه پهلو
ذات الرّیه	عفونت ریه، التهاب ریه	ذی حساب	حساب رس
ذی ربط	مربوط	ذی سهم	سهام دار
ذی صلاح	شایسته، صالح	ذی قیمت	بارزش
ذی مدخل	دخیل	ذی نفوذ	بانفوذ
سابق الذّکر	یادشده	سهل الوصول	در دسترس
شدید اللحن	با لحن تند، با لحن زننده	ضرب الاجل	سریع، مدّت کوتاه
طرفه العین	آنی، یک لحظه	طویل المدّت	طولانی، دراز مدّت
عاقبت الامر	سرانجام	عظیم الجثّه	درشت اندام
علی الاصول	اصولاً، به طور اصولی	علی البدل	جانشین
علی الحساب	پیش پرداخت	علی الخصوص	به ویژه، به خصوص
علی الظّاهر	ظاهراً، به ظاهر	علی القاعده	قاعدتاً
علی ای حال	به هر حال/شکل	علی رغم	به خلاف
علیه	ضدّ، در برابر	عن قریب	به زودی
عوام النّاس	توده ی مردم، مردم عامی	غیر مترقبه	ناگهانی، پیش بینی نشده

بنویسیم	ننویسیم	بنویسیم	ننویسیم
غیرمنتظره	فارغ البال	خلاف انتظار	بنویسیم
فعال مایشاء	فوق الذکر	خودسر، خودکامه	بنویسیم
فوق العاده	فی البداهه	خارج از عادت	بنویسیم
فی الحال	فی الفور	فوراً، در حال	بنویسیم
فی المثل	فی المجلس	مثلاً	بنویسیم
فی الواقع	فی مابین	درواقع	بنویسیم
فی نفسه	قرب الوقع	به خودی خود	بنویسیم
کأن لم یکن	کأنه	لغو شده، مُلغی	بنویسیم
کماکان	کما هو حَقُّه	همچنان که بود	بنویسیم
لابالی	لااقل	بی باک، بی بندوبار	بنویسیم
لاجرم	لازم الاجرا	ناچار	بنویسیم
لا علاج	لایتجزا	بی درمان، درمان	بنویسیم
لایزال	لایتناهی	ابدی، دائم	بنویسیم
لاینحل	لاینفک	حل نشدنی، ناگشودنی	بنویسیم
لاینقطع	لذا، لهذا، علی هذا	پیوسته، پی در پی	بنویسیم
لغایت	لم یزرع	تا، تا پایان	بنویسیم
مابقی	مابیه الاختلاف	بقیه	بنویسیم
			بنویسیم

نامه نگاری اداری و آیین نگارش * ۶۱

مابه التّفاوت	متفاوت	ما به ازا	در مقابل، در برابر
ماترک	ارثیه	لکن	اما/ولی
مادون	زیردست	مازاد	زیاده از نیاز
ما فوق	بالادست	مافی الضمیر	در دل/در درون

ننویسیم	بنویسیم	ننویسیم	بنویسیم
ما وقع	ماجرأ، رخداد	ما یحتاج	آنچه مورد احتیاج ...
ما یملک	دارایی	مبتلا به	گرفتار شده ...
متّفق القول	هم قول، هم سخن	بالعکس	به عکس/خلاف
مشاریه	نامبرده	مُعْتَبَهِ	قابل اعتنا، شایان
مُعْظَمٌ لَه	مورد احترام	معلوم الحال	کسی که احوال او به بدی شناخته شده
مع هذا، مع ذلك، مع الوصف	با این حال، با این همه	ممنوع الخروج	کسی که خارج شدنش ممنوع شده
من جمله	از آن جمله	من باب مثال	برای مثال، به طور مثال
منتهی الیه	پایان، انجام	لذا	از این رو
وَ غَیْرَه	وَجَزَ آن	یَحْتَمَل	احتمال دارد
الان	اکنون	مَسَاعِی	کوشش ها
آخر الامر	سرانجام	متوالی	پی در پی
کما فی السابق	مثل گذشته	علی القاعده	اصولاً