

۲۶۷۵۱۰

# آموزش مکاتبات اداری

(نامه - بخشنامه - صورت جلسه - گزارش)

دو درصد از عواید فروش این کتاب، صرف هزینه  
درمان کودکان دارای بیماری های خاص می گردد

www.ketab.ir

مؤلفان:

دکتر یدالله طالشی

دکتر موسی قلیزاده

|                         |                                                                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| سرشناسه                 | طالشی، یدالله، ۱۳۴۹ -                                                                     |
| عنوان و نام پدیدآور     | آموزش مکاتبات اداری (نامه-بخشنامه-صورت جلسه-گزارش) // مؤلفان یدالله طالشی، موسی قلی‌زاده. |
| مشخصات نشر              | تهران: علم استادان، ۱۴۰۲.                                                                 |
| مشخصات ظاهری            | ۱۰۵ ص.: جدول؛ ۱۴/۵×۲۱/۵ س.م.                                                              |
| شابک                    | 978-622-6361-30-9                                                                         |
| وضعیت فهرست نویسی       | فیا                                                                                       |
| موضوع                   | نامه‌نگاری اداری<br>Government correspondence                                             |
| شناسه افزوده            | قلی‌زاده، موسی، ۱۳۵۹ -                                                                    |
| رده بندی کنگره          | HF۵۷۲۱                                                                                    |
| رده بندی دیویی          | ۸۰۸/۰۶۶۶۵                                                                                 |
| شماره کتابشناسی ملی     | ۹۳۰۰۷۹۶                                                                                   |
| اطلاعات رکورد کتابشناسی | فیا                                                                                       |

این اثر مشمول انوار حمایت مؤلفان و مصنفان هنرمندان مصوب ۱۳۴۸ است. هر کس تمام یا قسمتی از این اثر را بدون اجازه مؤلف (ناشر) نشر، یا بخش یا عرضه کند مورد پیگیری قانونی قرار خواهد گرفت.

## آموزش مکاتبات اداری

(نامه - بخشنامه - صورت جلسه - گزارش)

مؤلفان: دکتر یدالله طالشی - دکتر موسی قلی‌زاده

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| ناشر: علم استادان       | نوبت چاپ: اول           |
| صفحه آرای: مجتبی نظریگی | سال چاپ: ۱۴۰۲           |
| شمارگان: ۱۰۰۰           | قیمت: ۱۰۵۰۰۰۰ ریال      |
| تعداد صفحات: ۱۰۵        | لیتوگرافی: باختر        |
| چاپ و صحافی: کهنمونی    | شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۶۳۶۱-۳۰-۹ |

دفتر انتشارات: میدان انقلاب، خیابان انقلاب، پلاک ۱۳۴۸، طبقه ششم، انتشارات علم استادان.

شماره تماس: ۶۶۴۱۰۶۸۰، ۶۶۴۱۸۴۵۷، ۶۶۴۱۸۴۹۳ و ۵۹۷۵۷۲۷-۰۹۱۰

فروشگاه: میدان انقلاب، خ انقلاب، پلاک ۱۳۴۸، همکف، کانون اندیشه.

شماره تماس: ۶۶۴۰۵۴۴۸، ۶۶۴۰۹۹۵۲، ۶۶۴۰۹۹۸۲ و ۵۹۷۵۷۲۷-۰۹۱۰

## مقدمه

کتاب پیش رو در چهار بخش تنظیم شده است که در هر بخش قواعد و چگونگی نگارش هر یک از انواع مکاتبات به ساده ترین شکل آمده است. در بخش اول قواعد و چگونگی نگارش انواع نامه های اداری است که ضمن پرداختن به اهمیت و انواع آن، ضوابط کلی و فنون نوشتن مربوط به آن را تشریح کردیم. در بخش دوم شیوه نگارش بخشنامه های اداری را بررسی کردیم. با توجه به اهمیت بخشنامه سعی کردیم تمامی موارد آن را از اهداف و شیوه تدوین، انواع، نگارش یک بخشنامه کامل اداری را بیان کنیم. فصل سوم درباره صورت جلسه اداری است که در این بخش ضمن تبیین جلسه، ارکان، وظایف و چهارچوب تدوین صورت مجلس را تشریح کردیم. بخش چهارم گزارش و گزارش نویسی را همراه تمامی اجزا و ارکان مربوط به آن است.

به طور کلی نگارش انواع مکاتبات اداری در عین ساده بودن بسیار مشکل است، ساده بودن یعنی فراگیری فنون مربوط به انواع نوشته های اداری و مشکل بودن یعنی ندانستن این قواعد. سعی ما در این کتاب بر آن بود تا تمامی قواعد مربوط به نگارش مکاتبات اداری را به زبانی ساده بنویسم که بدون شک به کارگیری این قواعد با تمرین و مطالعه می تواند اهدافی که مورد نظر کارکنان می باشند، دست پیدا کنند. دلیل پرداختن به این چهار نمونه کاربرد زیاد آنها در اداره ها می باشد.

دکتر موسی قلیزاده

عضویت علمی دانشگاه

## فهرست مطالب

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| بخش اول- نامه نگاری اداری             | ۱۳ |
| اهمیت نامه نگاری اداری                | ۱۵ |
| انواع نامه های اداری از لحاظ ساختار   | ۱۶ |
| ۱- از نظر قالب (نامه اداری، گزارش...) | ۱۶ |
| ۲- انواع نامه از نظر رسمی بودن        | ۱۷ |
| نامه های رسمی                         | ۱۷ |
| نامه های غیر رسمی                     | ۱۷ |
| ۳- انواع نامه از نظر سطح              | ۱۷ |
| نامه های درون سازمانی                 | ۱۷ |
| نامه های برون سازمانی                 | ۱۷ |
| ۴- انواع نامه از نظر ماهیت و محتوا    | ۱۸ |
| نامه های خبری                         | ۱۸ |
| نامه های بازدارنده                    | ۱۸ |
| نامه های درخواستی                     | ۱۸ |
| نامه های هماهنگی                      | ۱۹ |
| نامه های دستوری                       | ۱۹ |
| ۵- انواع نامه ها از نظر درجه امنیتی   | ۱۹ |
| نامه های عادی و معمولی                | ۱۹ |
| نامه های غیر عادی یا طبقه بندی شده    | ۱۹ |

|    |                                               |    |
|----|-----------------------------------------------|----|
| ۶- | انواع نامه از نظر واحد اقدام کننده            | ۲۰ |
| ۲۱ | نامه های اداری                                | ۲۱ |
| ۲۱ | اهداف نامه های اداری                          | ۲۱ |
| ۲۱ | مراحل نوشتن نامه اداری                        | ۲۱ |
| ۲۱ | ساختار نامه ی اداری                           | ۲۱ |
| ۲۲ | ضوابط کلی در نامه های اداری                   | ۲۲ |
| ۲۶ | گیرندگان نامه های اداری                       | ۲۶ |
| ۲۸ | عبارات صحیح در مکاتبات اداری                  | ۲۸ |
| ۲۹ | فنون ارتباط انواع نامه های داخلی و خارجی      | ۲۹ |
| ۲۹ | نامه های داخلی                                | ۲۹ |
| ۲۹ | نامه بین دو واحد هم سطح (درون سازمانی)        | ۲۹ |
| ۳۲ | نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر  | ۳۲ |
| ۳۲ | نامه از طرف یک واحد سازمانی برای کارمند       | ۳۲ |
| ۳۳ | فنون نگارش نامه اداری داخلی (درخواست و دستور) | ۳۳ |
| ۳۵ | فنون نگارش نامه های اداری برای بیان مطلب      | ۳۵ |
| ۳۶ | فنون نگارش نامه های اداری (جواب: انجام کار)   | ۳۶ |
| ۳۷ | اجزای نامه های اداری                          | ۳۷ |
| ۳۸ | شرح اجرای ساختار نامه های اداری               | ۳۸ |
| ۳۸ | نشان سازمانی و مشخصات دفتری                   | ۳۸ |
| ۳۸ | حاشیه های خالی در نامه های اداری              | ۳۸ |

|         |                                                                   |
|---------|-------------------------------------------------------------------|
| ۳۹..... | اندازه و قطع نامه‌های اداری                                       |
| ۴۰..... | عنوان (فرستنده و گیرنده) داخلی و خارجی                            |
| ۴۰..... | ضوابط مربوط به عنوان گیرنده (به) و فرستنده (از) در نامه‌های داخلی |
| ۴۴..... | ضوابط مربوط به موضوع                                              |
| ۴۶..... | آغاز نامه                                                         |
| ۴۸..... | متن نامه                                                          |
| ۴۸..... | مقدمه                                                             |
| ۵۰..... | پیام اصلی                                                         |
| ۵۲..... | پایان نامه                                                        |
| ۵۴..... | امضای نامه                                                        |
| ۵۴..... | رونوشت (گیرندگان)                                                 |
| ۵۶..... | نشانی                                                             |
| ۵۶..... | مراحل تهیه نامه‌های اداری                                         |
| ۵۶..... | اقدام اولیه                                                       |
| ۵۷..... | تهیه پیش‌نویس                                                     |
| ۶۰..... | ارجاع (سومین مرحله)                                               |
| ۶۱..... | دریافت                                                            |
| ۶۲..... | مدارک پیوست                                                       |
| ۶۳..... | بخش دوم - بخشنامه                                                 |
| ۶۴..... | معنی و مفهوم بخشنامه                                              |

|    |                                            |
|----|--------------------------------------------|
| ۷۵ | تدوین و تنظیم بخشنامه                      |
| ۷۰ | انواع بخشنامه                              |
| ۷۰ | الف- انواع بخشنامه از دیدگاه محتوای مطالب: |
| ۷۱ | ب- انواع بخشنامه از نظر سطح سازمانی        |
| ۷۱ | نکات اساسی در بخشنامه                      |
| ۷۵ | بخش سوم- صورت جلسه (صورت مجلس)             |
| ۷۵ | جلسه                                       |
| ۷۶ | ارکان جلسه                                 |
| ۷۷ | وظایف رئیس جلسه                            |
| ۷۸ | وظایف اعضاء                                |
| ۷۸ | دبیر جلسه                                  |
| ۷۸ | وظایف دبیر                                 |
| ۷۹ | صورت جلسه                                  |
| ۷۹ | تبیین چهارچوب صورت مجلس                    |
| ۸۲ | انواع صورت جلسه                            |
| ۸۲ | صورت جلسه مشروح                            |
| ۸۳ | صورت جلسه نیمه مشروح                       |
| ۸۳ | صورت جلسه خلاصه                            |
| ۸۴ | صورت جلسه به شکل فرم                       |
| ۸۴ | تنظیم صورت جلسه                            |

|         |                              |
|---------|------------------------------|
| ۸۶..... | نحوه تنظیم فرم صورت جلسه     |
| ۸۷..... | شرح هر یک از موارد صورت جلسه |
| ۸۷..... | شماره جلسه                   |
| ۸۷..... | زمان جلسه                    |
| ۸۷..... | مکان جلسه                    |
| ۸۸..... | دستور جلسه                   |
| ۸۸..... | اعضای جلسه                   |
| ۸۸..... | مطالب طرح شد                 |
| ۸۸..... | تصمیمات گرفته شده            |
| ۸۹..... | جلسه بعدی                    |
| ۸۹..... | امضاء                        |
| ۸۹..... | اشاره                        |
| ۸۹..... | نکته اساس در صورت جلسه       |
| ۹۱..... | برخی از جلسات                |
| ۹۱..... | سمپوزیوم علمی (نشست علمی)    |
| ۹۱..... | سمینار (هم‌اندیشی)           |
| ۹۱..... | کنفرانس (فراهمایی)           |
| ۹۱..... | انجمن                        |
| ۹۱..... | کنگره                        |
| ۹۲..... | کمیته                        |



|         |                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------|
| ۹۲..... | کمیسیون.....                                                     |
| ۹۲..... | دستورالعمل.....                                                  |
| ۹۲..... | آئین نامه.....                                                   |
| ۹۲..... | قول نامه.....                                                    |
| ۹۲..... | استشهادنامه.....                                                 |
| ۹۳..... | بخش چهارم - گزارش.....                                           |
| ۹۴..... | تعاریف دیگر از گزارش.....                                        |
| ۹۴..... | اهداف گزارش.....                                                 |
| ۹۴..... | الف - برای حل دشواری ها توسعه اجتماعی کشور نهادها و سازمان ها .. |
| ۹۵..... | ب - رفع نیازهای مختلف موجود در سازمان ها.....                    |
| ۹۵..... | ج - شرح پیشرفت کارهای انجام شده.....                             |
| ۹۵..... | د - رساندن پیام به خواننده با سرعت و دقت برای تصمیم گیری.....    |
| ۹۶..... | ویژگی های یک گزارش خوب.....                                      |
| ۹۶..... | مراحل نگارش گزارش.....                                           |
| ۹۶..... | انتخاب موضوع.....                                                |
| ۹۶..... | ویژگی های موضوع.....                                             |
| ۹۷..... | جمع آوری اطلاعات.....                                            |
| ۹۷..... | بهترین راه های جمع آوری اطلاعات.....                             |
| ۹۷..... | مشاهده.....                                                      |
| ۹۸..... | تحقیق عمومی.....                                                 |

|          |                                                 |
|----------|-------------------------------------------------|
| ۹۹.....  | مهمترین نکاتی که در مصاحبه باید رعایت گردد:     |
| ۹۹.....  | پرسش‌نامه                                       |
| ۱۰۰..... | مهم‌ترین نکاتی که در پرسش‌نامه باید رعایت گردد: |
| ۱۰۰..... | مطالعه                                          |
| ۱۰۱..... | طبقه‌بندی اطلاعات (طرح‌ریزی گزارش)              |
| ۱۰۱..... | تجدید نظر (ویرایش)                              |
| ۱۰۲..... | ساختار گزارش آرم سازمان                         |
| ۱۰۳..... | انواع گزارش                                     |
| ۱۰۳..... | انواع گزارش بر حسب شکل                          |
| ۱۰۴..... | انواع گزارش بر حسب کاربرد                       |
| ۱۰۴..... | انواع گزارش بر حسب موضوع                        |