



اداره کل تشکیلات و آموزش شهرداری تهران

آیین نگارش و مکاتبات اداری

به انضمام دستورالعمل مکاتبات اداری شهرداری تهران

تألیف و گردآوری:

سید رسول حسینی

تشریف

۱۳۹۳

سرشناسه	: حسینی، سیدرسول، ۱۳۴۶ -
عنوان و نام پدیدآورنده	: آیین نگارش و مکاتبات اداری به انضمام دستورالعمل مکاتبات اداری شهرداری تهران / تألیف و گردآوری: سیدرسول حسینی؛ برای اداره کل تشکیلات و آموزش شهرداری تهران.
مشخصات نشر	: تهران: سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، مؤسسه نشر شهر، ۱۳۹۳.
مشخصات ظاهری	: ۲۰۸ ص.
شابک	: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۸-۸۱۹-۶
وضعیت فهرست‌نویسی	: فیا
موضوع	: نامه‌نگاری اداری
موضوع	: گزارش‌نویسی علمی و فنی
موضوع	: نگارش علمی و فنی
شناسه افزوده	: شهرداری تهران، اداره کل تشکیلات و آموزش
شناسه افزوده	: مؤسسه نشر شهر
رده‌بندی کنگره	: ۱۳۹۳ ح-۵۲۹ HF ۵۷۲۱/۱
رده‌بندی دیویی	: ۸۰۸/۰۶۶۶۵
شماره کتاب‌شناسی ملی	: ۳۳۵۲۹۹۲



اداره کل تشکیلات و آموزش شهرداری تهران

آیین نگارش و مکاتبات اداری

به انضمام دستورالعمل مکاتبات اداری شهرداری تهران
تألیف و گردآوری: سیدرسول حسینی

ناشر: مؤسسه نشر شهر

به سفارش اداره کل تشکیلات و آموزش شهرداری تهران

نوبت و تاریخ چاپ: اول - ۱۳۹۳

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

آماده‌سازی و چاپ: مؤسسه نشر شهر

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۲۳۸-۸۱۹-۶

بها: ۹۰/۰۰۰ ریال

همه حقوق محفوظ است. ©

Printed in Iran.

نشانی ناشر: تهران، بلوار آفریقا، نرسیده به میدان آرژانتین، رویروی پارک‌سوار

بیهقی، شماره ۶ مؤسسه نشر شهر تلفن: ۸۸۱۹۳۳۰۱-۲ ۸۸۱۹۳۳۰۴-۶

فروشگاه مرکزی: ضلع شمالی میدان فلسطین، شماره ۹ تلفن: ۸۸۹۵۲۵۳۴

www.shahrpress.ir

مرکز چاپ: ۸۸۴۲۱۹۰۶



نشرشهر

فهرست مطالب

مقدمه ۱۳

بخش اول: کلیات

فصل اول: زبان و ابزارهای ایجاد ارتباط

زبان مشترک لفظی بین سه معناست ۱۹

ابزارهای ایجاد ارتباط ۲۰

فصل دوم: ارتباطات

تعریف ارتباط ۲۵

ارکان یا عناصر ارتباط ۲۵

انواع ارتباطات ۲۷

سازمان و ارتباطات ۲۸

گونه‌های ارتباط در سازمان ۲۸

بخش دوم: نوشته، وسیله ارتباط رسمی در سازمان

فصل اول: نامه‌های اداری

نوشته وسیله ارتباط رسمی در سازمان ۳۵

چرا نوشته؟ ۳۵

نامه‌های اداری ۳۵

مکتوب ۳۶

دستخط ۳۶

شناخت نامه‌های اداری ۳۶

مشخصات نامه‌های اداری ۳۷

۳۷.....	اجزا و ارکان نامه اداری
۳۹.....	اندازه و ابعاد نامه‌های اداری
۴۰.....	انواع نامه‌های اداری و ضوابط مورد عمل در تدوین آنها
۴۱.....	ضوابط مورد عمل در تنظیم عنوان نامه
۴۲.....	مراحل تهیه نامه‌های اداری

فصل دوم: نامه‌های غیر اداری

۴۹.....	نامه‌های «خوانی» / دوستانه
۴۹.....	نامه سرگشاده
۵۰.....	ویژگی‌های نامه اداری
۵۱.....	انواع نامه‌های اداری به لحاظ امنیتی

فصل سوم: بخشنامه

۵۵.....	بخشنامه
۵۶.....	تدوین و تنظیم بخشنامه
۵۸.....	انواع بخشنامه:
۵۹.....	اجزای بخشنامه
۶۰.....	چند نکته مهم:

فصل چهارم: صورتجلسه

۶۵.....	معنی و مفهوم
۶۶.....	سازمان جلسه
۶۷.....	اجزای صورتجلسه
۶۹.....	وظایف دبیر جلسه
۷۰.....	صورتجلسه
۷۱.....	انواع صورتجلسه
۷۴.....	اشاره

فصل پنجم: دستورالعمل

۷۹.....	تعاریف و اصطلاحات
۸۰.....	کاربرد و فایده دستورالعمل
۸۱.....	انواع دستورالعمل

فصل ششم: گزارش

۸۵.....	ارزش گزارش
۸۶.....	فایده گزارش
۸۶.....	انواع گزارش
۸۸.....	روش های تهیه گزارش

فصل هفتم: احکام، فرم های اداری، دفاتر

۹۳.....	۱. احکام
۹۳.....	روش تنظیم احکام
۹۴.....	۲. فرم های اداری
۹۴.....	انواع فرم ها
۹۴.....	فرم های عمومی
۹۵.....	فرم های اختصاصی
۹۵.....	فرم نامه
۹۵.....	فرم های ویژه
۹۵.....	دفاتر
۱۰۳.....	فصل هشتم: کارنامه / رزومه
۱۰۵.....	انواع کارنامه
۱۰۷.....	بخش اول: کلیات
۱۰۹.....	فصل اول: واژه شناسی
۱۱۱.....	واژه شناسی
۱۲۳.....	فصل دوم: درست نویسی
۱۲۵.....	درست نویسی
۱۲۵.....	«جمع» و «وندهای جمع» در زبان فارسی
۱۲۶.....	وندهای عربی در جمع فارسی
۱۲۸.....	الف و لام
۱۲۸.....	واژه های کوتاه و بلند
۱۲۹.....	کاربرد صحیح حرف اضافه
۱۲۹.....	حرف نشانه «را»
۱۳۰.....	استفاده از کلمه تنوین دار
۱۳۰.....	«یت» وند مصدر ساز عربی
۱۳۰.....	استفاده مناسب از میزها

۱۳۴	همزه در فارسی
۱۳۵	جدانویسی و سرهم‌نویسی
۱۳۵	فاصله بین واژه‌ها
۱۳۶	واژه‌های هم شکل با دو معنا
۱۳۶	«چنانچه» و «اگر»

دستورالعمل اجرایی آیین نگارش و مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون اداری بخش اول: آیین نگارش و مکاتبات اداری

۱۴۱	مقدمه:
	فصل اول: کلیات

۱۴۵	تعاریف
۱۴۷	اصول عمومی و فنی مکاتبات
۱۴۸	گام نخست در انجام مکاتبات
۱۴۹	گام دوم در انجام مکاتبات
۱۵۰	گام سوم در انجام مکاتبات

فصل دوم: استاندارد انواع مکاتبات

۱۵۳	اجزای نامه و نحوه تنظیم آن
۱۵۴	اجزای گزارش و نحوه تنظیم آن
۱۵۵	اجزای دستورالعمل و نحوه تنظیم آن
۱۵۵	اجزای بخشنامه و نحوه تنظیم آن

فصل سوم: حدود اختیارات و رعایت سلسله مراتب اداری

۱۵۹	حدود اختیارات و سلسله مراتب اداری
-----	-----------------------------------

فصل چهارم: عبارات مورد استفاده در مکاتبات اداری

۱۶۵	در مورد بیان مطلب
۱۶۵	در مورد تقاضای انجام کار یا دستور اجرای کار
۱۶۵	در مورد توجه و آگاهی
۱۶۶	در مورد رد یا قبول
۱۶۶	در مورد پاسخ‌گویی یا جواب دادن
۱۶۶	در مورد اشاره به پیوست‌ها

فصل پنجم: پیگیری مکاتبات اداری

درخصوص نامه‌های عادی.....	۱۶۹
نامه‌های فوری و خیلی فوری.....	۱۶۹
نامه‌های آتی.....	۱۶۹
موارد و علائم ارجحیت در کلیه مکاتبات اداری.....	۱۷۰
طبقه‌بندی نامه.....	۱۷۰

بخش دوم: مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون اداری شهرداری تهران

فصل اول:

نکاتی که می‌بایست به هنگام دریافت، ثبت و ارسال نامه‌های وارده و صادره مورد توجه قرار گیرد.....	۱۷۵
گردش مکاتبات مالی در سیستم اتوماسیون اداری.....	۱۸۲
گردش مکاتبات حقوقی در سیستم اتوماسیون اداری.....	۱۸۴

فصل دوم:

نحوه مکاتبات در اتوماسیون اداری.....	۱۸۷
انواع نامه‌ها:.....	۱۸۷
فیلدهای موجود در مراحل ثبت نامه‌های وارده در سیستم اتوماسیون اداری.....	۱۸۷
نامه تاییدی (صادره).....	۱۹۴
فیلدهای موجود در تهیه نامه تاییدی صادره در سیستم اتوماسیون اداری.....	۱۹۴
نامه تاییدی داخلی.....	۲۰۱
انواع جستجو در سیستم اتوماسیون اداری.....	۲۰۲

فهرست منابع.....	۲۰۷
------------------	-----

مقدمه :

در هر سازمانی گردش امور از طریق ارتباطات رسمی سامان می‌یابد. رسیدن به اهداف سازمانی زمانی مقدور است که ارتباطات داخلی و بیرونی سازمان شکل یافته و قوام پیدا کند. تداوم ارتباطات سازمان بسیار حائز اهمیت بوده و می‌بایست با اهداف سازمانی همخوانی داشته باشد. یکی از وسایل ارتباطات رسمی در سازمان نوشته‌های اداری هستند. چنانچه بخواهیم درک کنیم که میزان تخصص، دانش و کاردانی کارکنان چه میزان است، مرور نوشته‌های اداری آن سازمان بعنوان یک ابزار کلیدی به شمار می‌رود.

آیین نگارش به معنای رایج آن مفهومی عام دارد و همه قالبهای نوشتاری را در بر می‌گیرد. نظیر نامه نویسی، خاطره نویسی، قصه نویسی، فیلم نامه نویسی و... اما در اینجا منظور نگارش قالبهای اداری نوشتاری است، مانند نامه اداری، گزارش اداری، صورتجلسه اداری و... از این رو سایر قالبهای آیین نگارش موضوع این نوشته نیست. آیین نگارش به دلیل ویژگی‌های منحصر به فردش باید در قالب کارگاه برگزار شود نه کلاس درسی، که کلاس جای شنیدن است و کارگاه جای کارکردن و تمرین؛ هر چه تمرین بیشتر باشد یادگیری آسان تر شده و بکارگیری آموخته‌ها در انجام امور بهتر خواهد گردید.

شهرداری تهران از جمله سازمانهای با قدمت زیاد است که تاریخ تاسیس آن به پیش از سال ۱۳۰۰ باز می‌گردد و حدود یک قرن قدمت دارد. از این روی بعنوان یک سازمان بسیار گسترده و قدیمی، شهرداری تهران نیاز جدی خود را در اصلاح نظام اداری از جمله نوشته‌های اداری دید. بدین منظور دستور العمل اجرایی آیین نگارش و مکاتبات اداری شهرداری تهران در سیستم اتوماسیون اداری در سالهای قبل تدوین شده و در اختیار کارکنان سازمان قرار گرفت و طی سال‌ها به تناوب و بر حسب نیاز تغییراتی در آن اعمال و تکمیل تر گردید. با توجه به راه اندازی سیستم اتوماسیون اداری در شهرداری تهران این دستورالعمل تحت بازنگری مستمر قرار دارد تا بر سرعت و دقت گردش مکاتبات اداری بیافزاید.

با وجودی که درس آیین نگارش مکاتبات اداری در برنامه آموزشی تمامی دستگاه‌های اجرایی کشور من جمله شهرداری تهران وجود دارد، اما از یک طرح درس و محتوای آموزشی واحد برای تدریس استفاده نمی‌شود. بر این اساس کتاب حاضر به منظور ایجاد وحدت رویه در آرایه محتوای آموزشی و با استفاده از کتب معتبر موجود در خصوص آیین نگارش و مکاتبات اداری و ماحصل تجربیات مدیران و کارشناسان در این سازمان تدوین گردیده تا بر غنای کار افزوده شود.

در قسمت پایانی این کتاب دستورالعمل اجرایی آیین نگارش و مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون اداری شهرداری تهران به صورت ضمیمه آمده است تا مورد بهره‌برداری قرار گیرد.