



مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی

## نکاتی در باب مکاتبات اداری

واحد انفورماتیک و بهبود روش ها

نوبت اول - زمستان 1389





### 1- سرلوحه

- آرم دانشگاه در سمت راست بالای نامه.
- نام اداره وابسته یا واحد زیر نام مدیریت
- تاریخ، شماره و پیوست در سمت چپ

### 2- عنوان گیرنده، فرستنده و موضوع نامه

این بخش حدود دو سانتی متر از زیر سرلوحه آغاز می شود.

الف: عنوان گیرنده

عنوان گیرنده که با کلمه (به) در نامه مشخص می شود عبارت است از:  
نام شخص یا موسسه ای که نامه برای او فرستاده می شود.

ب: عنوان فرستنده

عنوان فرستنده که با کلمه (از) در نامه مشخص می شود عبارت است از:  
نام شخص، اداره، مدیریت و یا واحد سازمانی که نامه از طرف آن نوشته می شود.

ج: موضوع نامه

موضوع نامه عبارت است از عبارت کوتاه و گویایی که مبین محتوای نامه باشد. (یعنی متن نامه درباره چه موضوعی می باشد.)

### 3- متن نامه

منظور از متن نامه مطالب و شرحی است که در مورد موضوع نامه نوشته می شود.

متن نامه ممکن است از یک یا چند پاراگراف تشکیل شده باشد که قسمت اول را پاراگراف افتتاحیه و بعد از آن را پاراگراف میانی و قسمت آخر را پاراگراف اختتامیه می نامند.

توجه: هر پاراگراف، دارای معنی مستقلی است اما با پاراگراف های بعدی نیز ارتباط دارد و با Enter از هم جدا می شوند.

### 4- مشخصات امضاء کننده نامه

مشخصات امضاء کننده نامه در سمت چپ نامه می باشد.

نام و نام خانوادگی مقام

یک سطر فاصله

موقعیت سازمانی امضاء کننده

باید توجه نمود که نام و نام خانوادگی درست در وسط عنوان پست سازمانی امضاء کننده قرار می گیرد.

### 5- گیرندگان رونوشت



رونوشت عبارت است از نسخه برداری یا کپی برداری از روی نامه اصلی، به عنوان مثال اگر نامه اداری دارای سه رونوشت برای سه محل مختلف باشد آن نامه در 5 نسخه تایپ می‌شود که سه نسخه آن برای آن سه محل، یک نسخه از رونوشت برای بایگانی (البته در بایگانی الکترونیک دیگر نیازی به این رونوشت نمی‌باشد). قسمت مربوطه و یک نسخه هم که همان نامه اصلی می‌باشد.

شروع عبارت رونوشت از لبه سمت راست پس از دو فاصله سطری از عنوان سازمانی امضاءکننده نامه می‌باشد. پس از تایپ عبارت (رونوشت) دو نقطه گذاشته و یک فاصله سطری داده، از زیر دو نقطه با خط تیره شروع به تایپ قسمت‌هایی که نامه باید به آنجا فرستاده شود می‌نماییم.

### ☑ نکاتی در باب نوشتن نامه اداری:

- نامه اداری باید در یک طرف صفحه نوشته شوند و نباید در حاشیه آنها چیزی نوشت.
- متن نامه باید با نهایت دقت در صحت مطالب تهیه شود.
- متن نامه باید شایسته فرد گیرنده باشد و پست و مقام شغلی و سازمانی فرد گیرنده باید در نظر گرفته شود.
- در نامه‌های اداری باید شیوایی سخن و روانی مطلب نیز در نظر گرفته شود و از لغات قدیمی و نامأنوس نباید استفاده شود.
- از به کار بردن واژه‌هایی که هم معنی هستند خودداری شود.
- در نامه‌های اداری به هیچ وجه نباید از کلمات و جملات عامیانه استفاده کرد.
- از نشانه‌های قراردادی (ویرگول، نقطه و ...) باید درست و به‌جا استفاده کرد. (توجه: نشانه‌های قراردادی بدون فاصله پس از عبارت مدنظر می‌آیند و پس از آن از یک فاصله استفاده می‌شود).
- در نامه‌های اداری باید از استفاده کردن جملات توهین آمیز، تهدید آمیز و مشکل آفرین خودداری کرد.
- نامه حداقل امکان باید تایپ شود یا حداقل خوش خط و خوانا نوشته شود.
- سلسله مراتب باید رعایت شود، مثلاً اگر می‌خواهیم برای اداره‌ای نامه بنویسیم اولین نفر باید مدیریت مکان مورد نظر باشد. عدم رعایت سلسله مراتب باعث توهین به پایینی‌ها می‌شود.
- اگر مخاطب نامه را نمی‌شناسیم نامه را باید با یک عنوان کلی بنویسیم. در هر اداره یک سیستم تفکیک نامه وجود دارد که باعث ارسال نامه به مکان مورد نظر می‌شود.
- اگر نامه به وسیله اینترنت مکاتبه شود:
- الف) از رنگ‌های ملایم (مثل آبی) استفاده شود.
- ب) تایپ همه نامه با فونت بزرگ یک نوع توهین محسوب می‌شود.
- ج) ارسال تعداد زیادی ایمیل برای یک مکان کار درستی نیست.
- نامه را با حدود دو سانتی متر از زیر آرم آغاز می‌کنیم.
- انتظاری را که از گیرنده نامه داریم محترمانه ذکر می‌کنیم و اگر توانستیم راه حل یا پیشنهادی ارائه می‌دهیم.



## نکاتی در باب مکاتبات اداری

- در نامه‌هایی که ادامه‌دار باشد، صفحات دوم و سوم شماره گذاری می‌شود. در آخرین خط صفحه نخست نیز برای اطلاع مخاطب از ادامه نامه باید علامت % را به کار برد.
- تایپ کننده نامه در پایان نامه / **حرف اول نام خانوادگی** خود را در پایان نامه ذکر کند. این کار دسترسی بعدی به فایل نامه را آسان می‌کند.
- در حروف چینی توجه شود که چنانچه نامه‌ای نیاز به حاشیه نویسی (پاراف) داشت، جای مناسب برای آن وجود داشته باشد. بنابراین نویسنده باید توجه کند نامه‌هایی که تقریباً طولانی است در کاغذ A4 نگاشته شود. در عین حال نامه‌ای که متن کمی دارد در کاغذ A5 نگاشته شود.
- در تمامی سربرگ‌ها علاوه بر نشانی دقیق پستی و پایگاه اینترنتی مدیریت مربوطه، نام اداره، شماره تلفن، شماره نمابر و ایمیل اداره مربوطه ذکر شود. می‌توان آن را در انتهای نامه به فاصله نیم سانت از پایین کاغذ با قلم B Zar فونت 8 در سربرگ A4 و فونت 7 در سربرگ A5 به شکل نمونه زیر تایپ نمود.

تهران، خ. آزادی، دانشگاه صنعتی شریف، مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، اداره رفاه کارکنان


کد پستی: شماره تماس: شماره نمابر:

Web: ..... Email: .....

- قلم مهمترین ابزار یک برنامه تایی می‌باشد. فونت، اندازه و فاصله حاشیه‌ها در نمونه‌های ضمیمه آمده است.
- زمانی که لازم هست از جدول استفاده نماییم، دقت نماییم که جدول وسط چین بوده و متن سر ستون‌ها Bold و خطوط دور جدول و زیر سر ستون اصلی نیز کمی ضخیم تر در نظر گرفته می‌شوند، همانند نمونه زیر:


نام	نام خانوادگی	شماره دانشجویی	نام دانشکده

☑ نمونه نامه در سر برگ A4 (210×297 میلیمتر)

<p>(1 سانتیمتر) تاریخ:</p> <p>(1 سانتیمتر) شماره:</p> <p>(1 سانتیمتر) پیوست:</p>	<p>بسمه تعالی</p>	 <p>دانشگاه صنعتی شریف مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی اداره کارگزینی و امور بازنشستگی</p>
(2 سانتیمتر)	(2 سانتیمتر)	(2 سانتیمتر)
<p><b>جناب آقای (فونت Titr سایز 12 و Bold)</b></p> <p>مدیر محترم .....</p> <p><b>(یک Enter)</b></p> <p>با سلام، (فونت Zar سایز 12 و Bold)</p> <p><b>(یک Enter)</b></p> <p>(یک Tab) احتراماً، آغاز سال تحصیلی جدید را به جنابعالی و کلیه دانشجویان محترم دانشکده تبریک گفته و از خداوند متعال سالی توأم با موفقیت روزافزون را خواستارم.</p> <p>(فونت Zar سایز 14)</p> <p><b>(یک Enter)</b></p> <p><b>(یک Enter)</b></p> <p><b>(یک Enter)</b></p>		
<p><b>باتشکر</b></p> <p><b>اکبر سیه بازی</b></p> <p><b>(یک Enter)</b></p> <p><b>مدیر منابع انسانی و پشتیبانی</b></p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p><b>فونت Titr سایز 12 و Bold</b></p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <p>نام و نام خانوادگی</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> <p>سمت سازمانی</p> </div>	<p><b>(یک Enter)</b></p>
<p>ارونوشت:</p> <p>(یک Tab) - جناب آقای / سرکار خانم .....، جهت اطلاع (فونت zar سایز 10)</p>		
<p>تهران، خ. آزادی، دانشگاه صنعتی شریف، مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، اداره کارگزینی و امور بازنشستگی</p> <p>کد پستی: شماره تماس: 66164430 شماره نمابر: 66164430</p> <p>Web: Edari . shari f . i r Email: kargozi ni @shari f . i r</p>		
(1 سانتیمتر)	(فونت zar سایز 8)	

فاصله خطوط Singel برابر با یک سانتیمتر می باشد.

☑ نمونه نامه در سر برگ A5 (210×148 میلیمتر)

<p>تاریخ: (0.5 سانتیمتر) ↓</p> <p>شماره: (0.5 سانتیمتر) ↓</p> <p>پوست: (0.5 سانتیمتر) ↓</p>	<p>بسمه تعالی</p>  <p>دانشگاه صنعتی شریف مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی اداره کارگزینی و امور بازنشستگی</p>	
<p>(1.5 سانتیمتر) ←</p>	<p><b>جناب آقای (فونت Titr سایز 11 و Bold)</b> <b>مدیر محترم</b> .....</p> <p>(یک Enter)</p> <p>با سلام، (فونت Zar سایز 11 و Bold)</p> <p>(یک Enter)</p> <p>(یک Tab) احتراماً، آغاز سال تحصیلی جدید را به جنابعالی و کلیه دانشجویان محترم دانشکده تبریک گفته و از خداوند متعال سالی توأم با موفقیت روزافزون را خواستارم.</p> <p>(فونت Zar سایز 13)</p> <p>(یک Enter)</p> <p>(یک Enter)</p>	<p>(1.5 سانتیمتر) →</p>
	<p><b>باتشکر</b></p> <p><b>نام و نام خانوادگی</b> (یک Enter)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> <p><b>فونت Titr سایز 11 و Bold</b></p> </div> <p><b>سمت سازمانی</b></p> <p>(یک Enter)</p>	
	<p>رونوشت:</p> <p>(یک Tab) - جناب آقای / سرکار خانم .....، جهت اطلاع (فونت zar سایز 9)</p>	
	<p>تهران، خ. آزادی، دانشگاه صنعتی شریف، مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی، اداره کارگزینی و امور بازنشستگی</p> <p>کد پستی: شماره تماس: 66164430 شماره نمابر: 66164430</p> <p>Web: Edari . shari f . ir Email: staff-support@mehr.sharif.ir</p>	<p>(فونت zar سایز 7)</p>

فاصله خطوط Singel برابر با یک سانتیمتر می باشد.