



سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری تهران
حوزه معاونت آموزش و تربیت بدنی

۲۱

گزارش نویسی و مکاتبات اداری

ویرایش دوم
زمستان ۱۳۸۵
تدوین از: ابراهیم عزتی

این جزوه حاصل انتخاب محتوا و سرفصل دروسی است که توسط واحد برنامه ریزی آموزش گزینش و در اختیار مولف قرار گرفته است. در اینجا جا دارد از زحمات خانم مریم خانی که در جهت آماده سازی و تایپ، یاری نموده اند، قدردانی به عمل آوریم.

سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی تهران

حوزه معاونت آموزش و تربیت بدنی

برنامه ریزی محتوا و سرفصل دروس : شورای برنامه ریزی آموزش

نام جزوه : گزارش نویسی و مکاتبات اداری

مولف : ابراهیم عزتی

آماده سازی و نظارت بر تهیه : ابراهیم عزتی

صفحه آرا : مریم خانی

ویرایش دوم

تاریخ انتشار : بهمن ماه ۱۳۸۵

حق چاپ و کپی برداری محفوظ است.

فهرست مطالب

۲

۳

مقدمه

۴

شناخت اهمیت و ضرورت گزارش نویسی

۶

فصل اول: مشخصات یک نوشته خوب

۷

برای نگارش چه باید کرد؟

۸

تعریف گزارش

۹

انواع گزارش

۱۲

فصل دوم: مشخصات یک گزارش خوب

۱۲

ویژگی های گزارشگر

۱۴

اصول گزارش نویسی

۱۶

فصل سوم: ساختار گزارش

۱۸

مراحل تهیه گزارش

۲۰

مراحل تهیه گزارش توصیفی (مطالعاتی)

۲۱

مراحل تهیه گزارش اداری

۲۳

فصل چهارم: شناخت مکاتبات اداری

۲۴

استاندارد اندازه و ابعاد نامه های اداری

۲۵

اصول عمومی و فنی مکاتبات

۲۶

اجزای نامه های اداری

۲۸

نحوه تهیه بحثنامه

۳۳

منابع و ماخذ:

ویرایش اول تابستان ۱۳۸۴

تدوین: ابراهیم عزتی

صفحه آرایی و تایپ: مریم خانی

توسعه روزافزون تکنولوژی و تکامل وسایل ارتباط جمعی به خصوص سیستم های پرسرعت ارتباطی و اطلاع رسانی صوتی و تصویری از جمله اینترنت و پست الکترونیکی و... نیاز انسان را به کسب اطلاعات لازم در زمینه های ارتباطی افزایش داده و ضعف های موجود را نمایان تر می کند.

یکی از مهمترین ابزارهای ایجاد ارتباط که همان ساده ترین و قدیمی ترین نوع ابزارهای ارتباطی است نامه یا مکاتبه می باشد این وسیله از قدیم الایام در سازمان ها و نهادهای دولتی به عنوان رسمی ترین سند متداول است در حال حاضر نیز ایجاد ارتباط بین کارکنان یک سازمان و یا بین یک سازمان با دیگر ارگانها و نهادهای دولتی و غیردولتی و حتی بین افراد و یا رسانه ها با مخاطبین آنها از طریق نامه نگاری و تهیه متونی است که به صور مختلف اطلاعیه بروشور و روزنامه و کتاب در اختیار مخاطبین قرار گرفته و اقدامات لازم صورت می گیرد. بنابراین انجام مکاتبات صحیح و تهیه متون شیوا نیاز به مهارت خاصی دارد که تنها از طریق آموزش امکان پذیر است، لذا ضرورت اصلی انتخاب این درس در مجموعه درسی رشته کاردانش آتش نشانی به عنوان یک نیاز مهم کارکنان سازمان مورد تایید کمیته برنامه ریزی آموزشی سازمان قرار گرفت. امید است اطلاعات ارائه شده در این مجموعه ضمن تامین نیازهای مربوط در ارتقاء فرهنگ ارتباطی و مکاتبات موردنیاز سازمان مفید واقع شده و دستیابی به اهداف سازمانی را تسهیل نماید.

ابراهیم عزتی

شناخت اهمیت و ضرورت گزارش نویسی

اهمیت

نوشتن یا مکاتبه آسانترین ، کم هزینه ترین ، مطمئن ترین و با دوام ترین وسیله ایجاد ارتباط و انتقال اطلاعات از زمان های گذشته تاکنون به شمار می رود.

در بیش از ۲۰۰ آیه از قرآن کریم ، خداوند متعال به مکاتبه و نوشتار اشاره فرموده است. در نهج البلاغه نیز با واژه هایی نظیر بلغنی ((به من گزارش رسیده)) به اتفاق از گزارش یاد شده است. در سوره " قلم " نیز خداوند رحمان به قلم سوگند یاد کرده است.

یکی از رایجترین شیوه های ارتباط رسمی با مراجع درون سازمانی و یا برون سازمانی استفاده از مکاتبات اداری است . بنا به دلایل مختلفی از جمله شیوه های مدیریتی در سازمان ها و موسسات ، در مکاتبه از روش مشخصی پیروی نمی شود. آموزش کارکنان سازمان ها یکی از مهمترین عوامل در نظم بخشیدن به این مهم ، با هدف ایجاد یکنواختی در بکارگیری اصول صحیح نگارش و رعایت سلسله مراتب اداری است آنچه در این مجموعه ارائه شده تلاشی است در جهت ایجاد آگاهی و آماده سازی هنجاریان برای ورود به سازمان ها و مؤسسات دولتی و غیردولتی و انجام اموراتداری که امید است با مطالعه و اجرای دقیق آن امکان دستیابی به اهداف پیش بینی شده و تسریع در امور اداری فراهم آید.

ضرورت

در اعتبار و اطمینان مکاتبات و مطالب مکتوب به عنوان " سندیت موضوع " قوانین مختلفی وضع شده است. به طوری که در همین زمینه ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی کشور می گوید:

سند عبارت است از :

" هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد."

برهمن اساس نیز کلیه املاک و مستغلات و بعضی از دارایی های منقول مثل اتومبیل و موتورسیکلت دارای اسناد و مدارک مکتوبی هستند که مالک و دارنده آنها معرفی می نماید.

اسناد و مدارک و مکاتبات در حال حاضر به عنوان مهمترین وسیله ارتباطی در بین سازمان ها و موسسات دولتی و غیردولتی و حتی توافقنامه ها و معاهده های بین المللی می باشد. قابل ذکر است که تجهیزات و وسائل ارتباطی مثل تلفن ، تلگراف ، تلکس ، فاکس ، رادیو ، تلویزیون و سایر سیستم های صوتی و تصویری

و الکترونیکی وسیله انتقال پیام بوده و به عنوان ابزار کمکی کاربرد دارند. در ارتباطات رسمی و غیررسمی ممکن است با یک تلفن دستور انجام کار و یا پرداخت مبلغی صادر شود ولی تا رسیدن نامه کتبی مربوط به آن، معمولاً اقدامی صورت نخواهد گرفت، چون چنین اقدامی خلاف قانون و مقررات رسمی سازمان ها است. در این مواقع وصول یک یادداشت کتبی سند برائت اقدام کننده به شمار می رود.

اصل پانزدهم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۵۸ می گوید :

” زبان و خط رسمی و مشترک مردم ایران فارسی است. اسناد و مکاتبات و متون رسمی و کتب درسی باید با این زبان و خط باشد ولی استفاده از زبان های محلی و قومی در مطبوعات و رسانه های همگانی و تدریس ادبیات آنها در مدارس در کنار زبان فارسی آزاد است.”

بنابراین گفته شد نقش و اثر واژه مهم ” نامه های اداری ” در نظام جریان اموراداری هر سازمان کاملاً مشهود است و می توان مدعی شد که هیچ کاری را بدون نامه یا گزارش در موسسات نمی توان به صورت رسمی انجام داد و مهمترین وسیله هماهنگی در داخل سازمان و یا خارج ازسازمان نامه یا وسیله مکتوب دیگری مثل گزارش کار، صورتجلسه، آئین نامه، بخشنامه، و... است.

ضرورت گنجانیدن این مبحث در سلسله دروس مهارتی آتش نشانی، آشنا ساختن هنرجویان این حرفه مقدس به فنون مکاتبه و تهیه گزارش های مکتوب موردنیاز در انجام امور اداری می باشد ضمن اینکه نویسندگان مکاتبات اداری به استانداردهای مربوط در تهیه نامه ها و گزارش ها و... آگاهی یافته و نظم و سیاق مطلوبی در این زمینه رایج گردد.

ضرورت مهمتر در ایجاد یکنواختی، به کارگیری اصول صحیح نگارش و رعایت سلسله مراتب انجام کار در کلیه مراحل زندگی شغلی است.

اهداف درس

اهداف کلی درس شامل آشنا ساختن هنرآموزان با مهارت گزارش نویسی و انجام مکاتبات اداری است که در این راستا مشخصات یک نوشته و گزارش خوب، ویژگی های گزارشگر، اصول و مبانی گزارش نویسی و مکاتبات اداری و روشهای انجام کار از جمله مهمترین مباحث موردنظر به شمار می روند که مورد بررسی قرار می گیرند.

اهداف رفتاری موردنظر از ارائه این مبحث ایجاد دقت و مهارت عملی در هنرجویان برای انجام امور گزارش نویسی و مکاتبات اداری است و در پایان ترم هنرجویان علاوه بر آشنایی با مطالب تئوری مطرح شده در کتاب بایستی قادر به تهیه انواع گزارش ها و نامه های اداری مورد بحث باشند.

فصل اول :

مشخصات یک نوشته خوب

هریک از مطالبی که توسط افراد مختلف نوشته می شوند دارای مشخصات و ویژگی های مخصوص به خود می باشند و معمولاً کمتر می توان دو نوشته را یافت که دارای قواعد و مشخصات کاملاً مشابه باشند.

اما می توان گفت که در کلیه نوشته ها باید دو نوع مشخصات را مورد توجه قرار داد :

الف) از نظر مفهوم و محتوا و پیام

نوشته باید پاسخگوی نیاز مشخصی بوده و به خواننده آگاهی لازم را برساند. این آگاهی ممکن است در زمینه های مختلف روحی، اعتقادی و معنوی، شغلی، قانونی یا حقوقی، علمی و تخصصی باشد. محتوای نوشته می تواند ذوق و استعداد و نیروی خلاقه را در افراد تقویت و بیدار نماید و خواننده را به اندیشه و تعمق و تحقیق وادارد.

ب) از نظر سبک و آیین درست نویسی که ویژگیهای یک نوشته خوب عبارتند از :

۱- ساده نویسی : نوشته باید ساده و روان و درعین حال شیوا و رسا باشد و بدون هرگونه عبارات مبهم و جملات پیچیده و کلمات نامانوس باشد از کاربرد واژه های خارجی که دارای مترادف فارسی هستند خودداری شود.

۲- رعایت عفت قلم و پاکی فکر : در نوشته ها استفاده از واژه ها و الفاظ زشت و رکیک موجب بی ارزش شدن نوشته و خواری نویسنده می گردد.

۳- وحدت موضوع : یعنی فراهم آمدن تناسب و ارتباط طبیعی معانی مورد بحث در نوشته با یکدیگر

۴- رعایت اختصار: نوشته بایستی تا حد امکان مختصرومفید بوده و از ذکر مطالب خارج از موضوع خودداری شود.

۵- مقدمه کوتاه : نوشته باید فاقد مقدمه چینی های غیرضروری و ملال آور باشد.

۶- املاي کلمات به صورت صحیح و درست باشد.

۷- نکات دستوری: در سراسر نوشته باید قواعد دستوری رعایت شود و اجزای جمله در جای مناسب قرار گیرد .

۸- رعایت قواعد نشانه گذاری (نقطه و سایر علائم)

۹- خوانا بودن خط

۱۰- نظم و ترتیب و نظافت

۱۱- آوردن هر یک از انواع مطالب در یک بند جدا و مستقل

۱۲- توجه به مخاطب : نوشته بایستی متناسب با فهم و درک و سواد خواننده باشد.

برای نگارش چه باید کرد ؟

اصول زیر می تواند به نوشتن یک متن یا مطلب خوب کمک نماید :

۱- خواندن

بهترین و موثرترین وسیله کسب مهارت در نوشتن ، مطالعه و خواندن است البته این روش زمان

بیشتری به طول می انجامد.

۲- نوشتن

نویسندگی یک هنر است و مانند سایر هنرها و تخصص ها با خواندن کتاب هیچکس خبره و ماهر نمی

شود. بنابراین باید درباره آنچه می اندیشیم ، می خوانیم و یا می بینیم بنویسیم و آنقدر این کار را تکرار

کنیم تا به هدف خود برسیم.

۳- رعایت مراحل نگارش:

مراحل نگارش عبارتند از :

الف (تفکر و دقت : اقدام به هر کاری بیش از همه به اندیشه نیازمند است و از ذهن خالی چیزی تراوش نمی کند و بیان درست و دقیق هیچ مطلب بدون اندیشه میسر نمی گردد.

باید با دقت به موضوع فکر کرده و بدانیم چه می خواهیم بنویسیم.

ب (طرح

دقت و تفکر درباره موضوع منجر به شکل گیری طرح یا نقشه کار و فهرست نکات اصلی موضوع در ذهن انسان می گردد. پس از تعیین اولویت ها و ارتباط معنایی مطلب اقدام به نوشتن می کنیم.

ج (گردآوری اطلاعات

د (تهیه پیش نویس

ه (خواندن پیش نویس و حذف نکات زائد و اصلاح نوشته

و (پاکنویس یا تایپ نوشته یا گزارش

ز (مطالعه و بررسی دقیق و نهایی متن یا گزارش

تعریف گزارش:

در مفهوم گزارش تعاریف متعددی بیان شده است که تعدادی از آنها در زیر آمده است، هریک از این

تعاریف باتوجه به نوع کاربرد گزارش بیان می شود.

- گزارش مکاتبه ای است که از سوی واحدهای سازمانی و یا کارکنان زیردست تهیه و طی آن

خواسته ها یا پیشنهادها و نظریات و یا نتیجه اقدامات دستورات صادره جهت آگاهی از جریان امور و یا

تصمیماتی که باید اتخاذ گردد، به مقام بالاتر ارائه می شود.

- گزارش انتقال پاره ای از اطلاعات است به کسی که از آن بی اطلاع بوده یا آگاهی کافی ندارد.

- گزارش عبارت است از ارائه اطلاعات سازمان یافته با نظر مشورتی اداری که بر مبنای آن

تصمیم گیری آگاهانه برای گیرنده گزارش امکان پذیر باشد.

- گزارش به معنای شرح و تفسیر و بیان است و گزارش نویسی عبارت است از نوشتن و تشریح و

توصیف مطالب یا اخبار و رویدادهای علمی یا ماموریت ها و اموری که انجام یافته است.

- گزارش بیان توصیفی یک خبر یا حادثه یا موضوع کاری یا اجتماعی است.

- گزارش تلفیقی است از خبر و تحقیق به اضافه بازسازی تئوری هنرمندانه وقایع و موضوعات اجتماعی که همراه با واقعیت باشد.

انواع گزارش

گزارش را از نظر نوع ، هدف ، اندازه و سایر نکات می توان به صورت های زیر تقسیم کرد :

۱- از لحاظ کاربرد :

الف (گزارش تحصیلی و تحقیقی : این گزارش بر مبنای تحقیق خالص آماده می شود یعنی انگیزه دانشجو یا هنرجوی محقق در تهیه گزارش، ذوق و علاقه به مطالعه و حل مشکل موردنظر بوده و به منظور بالا بردن سطح اطلاعات و معلومات در زمینه موضوع مورد تحقیق و مطالعه می باشد.

ب (گزارش اداری : این نوع گزارش در سازمان ها و ادارات مختلف مثل بانک ها ، شهرداری ها ، شرکت ها و موسسات دیگر تهیه می شود و بیشتر در برنامه ریزی ها و اتخاذ تصمیمات اداری مورد استفاده قرار می گیرد.

۲- از لحاظ منابع و اندازه ، گزارش به اقسام زیر تقسیم می شود :

الف (گزارش ساده : مثل تهیه یک مصاحبه با فردی معروف در مورد اظهار عقیده شخصی درباره یک موضوع و یا تهیه خلاصه یک کتاب. این گزارش از اطلاعات دست اول تهیه می شود.

ب) گزارش تفصیلی : در این گزارش علاوه بر منابع دست اول دیگر منابع نیز مورد استفاده قرار می گیرند نتیجه این گزارش حقیقی تر و مطمئن تر است.

۳- گزارش از لحاظ ارزش و رسمیت

الف (گزارش غیررسمی که برای ارائه اطلاعات فوری تهیه می شود مثل گزارش ساده و اداری و یا مقالات روزنامه و مجلات .

ب (گزارش رسمی مثل گزارش های تحقیقی و رساله های دانشگاهی که به منظور ارائه به یک مرکز علمی تهیه می شود.

۴- گزارش از لحاظ نحوه انعکاس اطلاعات و مطالب

الف (گزارش انشایی مثل متون ساده ادبی یا انشایی در موضوع سرگذشت و آثار یک شاعر یا نویسنده .

ب) گزارش مختلط که در تهیه آن علاوه بر متن ساده از ارقام، آمار، جداول و منحنی و تصاویر نیز استفاده می شود. گزارش های مالی، حسابداری، شیمی، فیزیک، فرهنگی و آموزشی و اجتماعی از این نوع گزارش می باشند.

انواع گزارش اداری

همان طور که گفته شد گزارش در انواع مختلفی تهیه و تنظیم می شود. در ادامه بحث چهار نوع گزارش که در مکاتبات اداری دارای کاربرد بیشتری می باشد مورد بررسی قرار می گیرد:

۱- گزارش خبری

گزارشی است که بار خبری آن بیشتر از سایر وجوه گزارش باشد. گزارش خبری نیز دارای ویژگی هایی مثل درستی و واقع گرایی، روشنی و قابل فهم بودن اطلاعات و همچنین جامعیت خبر (موجود بودن عناصر خبری و گزارش) می باشد.

تعریف خبر: خبر گزارشی است در مورد رویدادهای واقعی و عینی و پدیده هایی که مربوط به وقایع روز می باشد.

عناصر خبر که وجود آنها در هر گزارش خبری ضرورت دارد عبارتند از: که (چه کسی)؟، کی (چه وقت)؟، کجا؟، چه؟، چرا و چگونه؟

که؟: یا چه کسی؟ به فرد یا افراد، عاملین، شاهدین، مجروحین، مصدومین و گویندگان خبر گفته میشود.

کی؟: یا چه وقت؟ به زمان دقیق وقوع حادثه (خبر) گفته می شود.

کجا؟: شامل نشانی و موقعیت دقیق مکانی محل وقوع خبر یا حادثه است.

چه؟: چه چیز یا چه اتفاق؟ همان اهمیت موضوع خبر است مثل آتش سوزی، انفجار، آوار، افتتاح یک بزرگراه، سد یا بیمارستان و... که در مورد آن گزارش یا خبر تهیه شده است.

چرا؟: علت دقیق وقوع حادثه می باشد که در خبر یا گزارش ذکر شده و یا در علت یابی و تحقیق مربوط به موضوع به طور دقیق تشریح می گردد.

چگونه؟: حالت و نحوه وقوع خبر یا حادثه و شرایط گسترش عوارض و خسارات آنرا بیان می کند. تهیه

کننده گزارش باید بداند واقعه یا حادثه چرا و چگونه اتفاق افتاده و عامل آن چه و یا که بوده و در چه قسمت و کجا به وقوع پیوسته است.

۲- گزارش توصیفی

گزارش توصیفی یا تشریحی گزارشی است که پس از انجام بازدیدهای علمی، فنی و مطالعاتی و کارشناسی از وضعیت و شرایط محل مورد بازدید به طور مفصل ثبت می گردد. در این گزارش لازم است کلیه جزئیات مکانی و زمانی و شرایط خاص حاکم بر صحنه یا موضوع و موارد درخواستی مورد بررسی قرار گرفته و مکتوب گردد.

گزارش توصیفی ممکن است در بازدید از یک نمایشگاه، یک مرکز تجاری، یک شهر یا از وقوع یک حادثه و آتش سوزی یا از سوانح غیرمترقبه تهیه و ارائه شود.

۳- گزارش اداری یا گزارش کار

این نوع گزارش از سوی واحدهای سازمانی و یا کارکنان زیردست تهیه می شود و شامل خواسته ها و پیشنهادات یا نظرات و نتیجه اقدامات مربوط به اجرای دستورات است و برای آگاهی مقام یا مقامات بالاتر تهیه و ارائه می گردد. ساختار این نوع گزارش دارای سه بخش سرلوحه یا عنوان، متن و پایان گزارش می باشد. نحوه تهیه این گزارش در صفحات بعد آمده است.

۴- گزارش حریق و حادثه

گزارش حریق یا حادثه یک سند نگارشی است که در تشریح نحوه وقوع رویدادها نوشته می شود. این گزارش می تواند شامل یک یا چند جمله ساده باشد که از واژه های اصلی (عناوین خبر) که واقعیت های رویداد را مشخص می کند تشکیل شده باشد همچنین می تواند به صورت تشریحی همراه با تصاویر و مستندات دیگر تهیه گردد.

آنچه مهم است ویژگی های گزارشگر است که ارزش این گزارش را بالا خواهد برد. محتوای گزارش حریق یا حادثه شامل اطلاعاتی از قبیل نیروهای اعزامی، موقعیت مکانی و زمانی وقوع رویداد، عوامل اطلاع دهنده و شرایط حاکم بر وقوع حادثه، شرح جزئیات آن، اقدامات انجام شده توسط نیروهای امدادی، مشخصات محل و تمهیدات و تجهیزات ایمنی موجود، آسیب های جانی و مالی بیار آمده با ذکر مشخصات، شرح دقیق علت وقوع حریق و حادثه و مشخصات افراد و مسئولین و گروههای امدادی حاضر در محل می باشد. در صورتی که گزارش حریق و حادثه دارای فرمهای مخصوص باشد با توجه به دستورالعمل های مربوطه اقدام به تنظیم یا تکمیل فرم گزارش شود.

فصل دوم

مشخصات یک گزارش خوب :

اگرچه گزارش ها از نظر هدف ، موارد مصرف ، نحوه تهیه و ارائه با یکدیگر تفاوت دارند اما در برخی

خصوصیات باهم مشترک هستند از اینرو برای تهیه یک گزارش خوب بایستی نکات زیر را رعایت نمود :

- گزارش باید صرفاً منعکس کننده حقایق باشد و در هیچ موردی اطمینان بیجا و غیرمستند ندهد و

عقاید و احساس و سلیقه در آن مداخله نکرده باشد.

- گزارش باید سرشار از اطلاعات لازم و کافی باشد و از هرگونه مطلب غیرضروری و یا بی فایده

دور باشد و به طور صحیح و منظم تقسیم بندی شده باشد.

- گزارش باید نه خیلی طولانی و مفصل و نه خیلی کوتاه و مختصر باشد. یعنی به اندازه ای باشد که

همه نکات لازم را در برگیرد و ایجاد خستگی درخواننده نکند بلکه موجب ترغیب او به خواندن

تمام گزارش شود.

- گزارش باید براساس تفکری صحیح و منطقی تدوین شده و از حدس و احتمال به دور باشد و

موجب ایجاد اعتماد درخواننده شود.

- گزارش باید بدون اظهارنظر صریح و قطعی درباره مسائل مشکوک و احتمالی باشد.

- نقل قولها بدون تحریف و با دقت آورده شود.

- قواعد درست نویسی و نکات دستوری و علائم و نشانه ها در آن رعایت شود.

ویژگی های گزارشگر

گزارشگر بایستی دارای ویژگی های فردی شامل قدرت تشریح ، تجسم و تفسیر باشد.

تشریح :

ذکر جزئیات و آوردن تمامی عناصر آگاهی دهنده از موضوع و خبر به صورت کتبی یا شفاهی را تشریح

گویند.

تجسم :

بیان توصیفی موضوع با ذکر حالات و شرایط مادی و معنوی به صورت قابل درک و احساس خواننده

تجسم نام دارد.

تفسیر:

به ارائه نظر و اعتقاد و برداشت های گزارشگر از موضوع به طور دقیق و منطبق بر واقعیت ها تفسیر می گویند.

بنابراین وظیفه گزارشگر در بازگوئی مسائل استفاده از حواس پنجگانه خود بجای حواس خواننده است، به طوری که بجای او ببیند، بشنود، لمس کند، بپوید و بچشد، در این صورت است که خواننده می تواند تسلط کافی بر موضوع پیدا کند. گزارشگر با استفاده از خلاقیت های ذهنی و تخیل پویای خود، موضوعات کاری و اجتماعی را به صورتی زنده و موشکافانه در اختیار خواننده قرار می دهد و بالاخره میزان تسلط و مهارت گزارشگر در تکنیک های گزارش نویسی و آگاهی کامل از موضوع گزارش و در نظر گرفتن خواست ها و نیازهای خواننده گزارش، موجب می گردد گزارشی کامل، گویا و باارزش تهیه شود.

باتوجه به تعاریف گزارش و ویژگی های گزارشگر، هر کس در هر مقامی که باشد نیازمند گزارش است و یا اینکه بدون توجه به کسب یا ارائه گزارش می پردازد. مثلاً اگر کسی وقت را از شما بپرسد و شما ساعت را به او اعلام کنید نوعی گزارش شفاهی انجام گرفته است و یا شرح وقایع و اخبار روزانه برای دوستان و همکاران نیز نوعی گزارش شفاهی محسوب می شود.

در صورتی که خبری را به صورت کتبی و یا وقوع حادثه ای را کتباً به فردی اطلاع دهید گزارش نویسی انجام داده اید بنابراین گزارش به دو صورت شفاهی و کتبی انجام می گیرد. ارائه گزارش شفاهی بسیار ساده است اما تهیه یک گزارش مکتوب نیازمند قابلیت های ویژه و آگاهی های مقدماتی است که موضوع اصلی این بحث است.

متن زیر نمونه ای از یک گزارش است که در یکی از روزنامه ها منتشر شده است.

در این گزارش ضمن تشریح، به تجسم موقعیت و تفسیر نویسنده گزارش و نتیجه گیری از موضوع اشاره شده است.

اصول گزارش نویسی

هر مدیر در هر سطح یا رده مدیریت برای آگاهی از جریان امور حوزه تحت تصدی خود و انجام اقدامات و تصمیم گیری های مناسب و صحیح ناگزیر از خواندن گزارش های مختلف می باشد. بدون شک محتوای گزارش ها اعم از مطالعات و تحقیقات و بازرسی ها ، نحوه اجرا و مقدار پیشرفت برنامه ها ، نتایج فعالیت ها و بازتاب های آن و فعل و انفعالات درونی و بیرونی سازمان و خلاصه هر واقعه مهم و حساس ، در تصمیم گیری و تشخیص درست و نادرست هر مدیر اثرگذار و سرنوشت ساز است بنابراین باید توجه داشت :

۱- مجموعه گزارش ها در حقیقت سنت و سابقه فرهنگی و تاریخی را برای سازمان پدید می آورد

ومی تواند راهنما و راهگشای زندگی آینده سازمان یا شرکت و حتی نهادهای مشابه باشد.

۲- گزارش تا حد زیادی بازتاب کیفیت انجام کاری است که موضوع گزارش می باشد. همچنین نمودار

شخصیت و مهارت گزارشگر و یا تنظیم کننده گزارش است.

۳- در حین تهیه گزارش نقایص کار آشکار شده و معلوم می شود اطلاعات گزارش دارای چه میزان از

اهمیت است.

۴- سازمان و موسسه ای که فاقد گزارش های کاری دقیق و جامع باشد مانند فردی است که حافظه

خود را از دست داده باشد و به ناچار مجبور به دوباره کاری و آزمایش آزموده ها و پیمودن

راههای گذشته و اتلاف وقت و هزینه خواهد بود.

اصولی که در گزارش نویسی بایستی مورد توجه و دقت گزارشگر قرار گیرد و گزارش ها بر مبنای آنها

تهیه شوند عبارتند از :

۱- درستی گزارش

گزارش بایستی بازگوکننده حقایق باشد و در هیچ موردی اطمینان بیجا و غیرمستند ندهد و عقاید و

احساسات و سلیقه گزارشگر در آن مداخله نکند. تهیه کننده گزارش تحت تاثیر شرایط محیط ،

جوسازی ها و غوغا سالاری ها قرار نگیرد و صرفاً واقعیت ها را درج نماید. گاهی اوقات ممکن است

شرایط چنان طبیعی ساخته شود که با واقعیت اتفاق افتاده تفاوت چندانی نداشته باشد و گزارشگر را به

اشتباه بیندازد.

۲- اختصار

مختصرنویسی از عواملی است که اشتباه را کم می کند ولی نباید به روشنی و درستی نوشته و جامع و کامل بودن آن خدشه وارد سازد ، یعنی به جهت کم گفتن بسیاری از واقعیت ها پنهان بماند بطوری که در تصمیم گیری نهایی ما را با مشکل مواجه نماید و بایستی توجه داشت که حجم گفته ها و نوشته ها با موضوع مطابقت داشته باشد.

۳- دقت

گزارش باید بسیار دقیق و گویا بوده و اطلاعات جامع و کاملی را به خواننده ارائه نماید. وظیفه گزارشگر است که با ثبت اطلاعات دقیق مانع از انجام مجدد کارها و اتلاف زمان و هزینه اضافی گردد. بنابراین اصل دقت یکی از مهمترین اصول گزارش نویسی به شمار می رود.

۴- تناسب اجزاء

گزارش بایستی دارای حجم متناسب با موضوع بوده و نه بسیار طولانی و ملال آور و نه کوتاه و خلاصه باشد، در عین حال همه نکات لازم را به صورتی جذاب و مؤثر به طوری به خواننده منتقل نماید که رغبت و علاقه وی را در مطالعه کامل موضوع برانگیزد تا خواننده مطالب را به طور دقیق و جزء به جزء درک نماید.

۵- وابستگی عناصر

گزارش بایستی براساس تفکری صحیح و منطقی تدوین شده باشد و از حدس و گمان و احتمال دور بوده و اعتماد خواننده را جلب کرده و فاقد مطالب متضاد و دوگانگی باشد بطوری که تمامی عناصر تشکیل دهنده موضوع با یکدیگر متناسب باشند و یکدیگر را انکار نکنند، بلکه باعث تقویت کلی موضوع و مطلب باشند.

فصل سوم

ساختار گزارش :

هر گزارش کامل صرف نظر از صفحات عنوان ، فهرست مندرجات و ضمائم معمولاً دارای دو جزء عمده زیر است :

الف- خلاصه گزارش ب- تنه یا متن اصلی گزارش ج- پایان گزارش

= در صفحه عنوان مشخصاتی از قبیل عنوان گزارش ، نام گزارش نویس ، سازمان و محل کار و تاریخ نگارش و دیگر اطلاعات لازم از نظر گزارشگر درج می شود.

عنوان باید روشن، مختصر و گویا باشد و نشان دهد گزارش نهایی است یا پیش نویس یا مقدماتی.

= فهرست مندرجات باید به گونه ای تنظیم شود که ساخت گزارش با نظرهای اجمالی از روی آن خوانده شود.

= ضمائم شامل یادداشت ها، جداول و نمودارها، محاسبات و ارجاعات و دیگر مواردی است که پشتوانه نظرهای مندرج در گزارش هستند و بنا به دلایلی از واردکردن آنها در متن اصلی گزارش خودداری شده است.

الف - خلاصه گزارش :

معمولاً فصل اول گزارش همان خلاصه گزارش است. چنانچه گزارش کوتاه و فاقد فصل بندی باشد این خلاصه بخشی مستقل از گزارش محسوب می گردد ولی به هر حال میان خلاصه گزارش و گزارش کوتاه (چکیده گزارش) تفاوت هایی وجود دارد. گاهی ممکن است علاوه بر گزارش کامل ، گزارش کوتاه نیز خواسته شود عده ای از گزارشگران فقط این قسمت را مطالعه می کنند و در صورت ضرورت به اصل گزارش مراجعه می کنند.

گزارش کوتاه (چکیده گزارش) یادآور وجود اصل گزارش است از این رو مشخصات گزارش در آن عرضه می شود تا در صورت لزوم بتوان به اصل آن دسترسی داشت.

در نخستین پاراگراف از خلاصه گزارش مجوز تحقیق و بررسی و هدف آن یادآوری می گردد سپس مسئله به اجمال طرح و مقاصد ، برداشت و روش ، نتایج و پیشنهاد ها بیان می گردد.

نتایج و پیشنهادها را بار دیگر در جای خود نیز می توان آورد. این تکرار مفید است زیرا بعضی از گزارش خوانها فقط همان فصل یا بخش اول گزارش را می خوانند.

ب- متن اصلی گزارش :

متن اصلی گزارش به بخشها یا فصل هایی تقسیم می شود که این فصل بندی برحسب موضوع و حجم گزارش انجام می گیرد. اگر موضوعات متعدد باشد هر موضوع در فصلی جداگانه مطرح می شود و در بخشهای مختلف خلاصه ، بیان و شرح واقعیت ها و شواهد و داده ها ، تحلیل آنها و نتایج حاصل از تحلیل مدنظر گرفته می شود.

ممکن است شرح بحث هایی که پیش از رسیدن به پیشنهادها جریان یافته نیز در گزارش منعکس شود و پیشنهادها باید در جایی به صورت قابل توجه مطرح گردد.

- فصلها به ویژه فصل اول نباید زیاد از حد طولانی باشد. حجم فصل اول باید به اندازه ای اختیار شود که گزارش خوان ظرف یک ربع پیش از جلسه بتواند آنها را بخواند یا اگر تمام گزارش را خواند رئیس مطالب را به یاد آورد. همچنین عنوان ها باید زیاده دار و گویا باشند تا در صورت لزوم صرف خواندن آنها تصویری از موضوع ایجاد نماید.

جداول طولانی ، دلایل شواهد تفصیلی ، برداشت های مربوط به مدارک ، اسناد نمونه ، واژه نامه ، کتابنامه و مانند آنها به صورت ضمایمی به گزارش ملحق شوند تا تته اصلی را زیاد نسازند. باین حال گاهی فشرده و خلاصه ای از مواد ضمایم در متن درج می شود. ارقام و شواهد و داده های خام فراوان در متن اصلی گزارش و حتی در ضمایم آن پسندیده است، اما این موارد باید به نام پشتوانه گزارش در بایگانی گزارش نویس حفظ شود تا هرگاه استفاده از آنها ضرورت یافت در دسترس باشد.

پایان گزارش :

در پایان گزارش خط یا محل امضاء قرار می گیرد.

گزارش باید به امضای گزارش دهنده (تهیه کننده گزارش) و مسئول واحد سازمانی گزارش دهنده و در غیاب وی به امضای جانشین او برسد.

کلیه اطلاعات مربوط به سوابق، فعالیت ها، عملکرد و پیشرفت های سازمان ها یا موسسات، به صورت طبقه بندی شده در مرکز بایگانی (آرشیو) مخصوص به همان سازمان یا موسسه گردآوری شده و به دقت نگهداری می گردد. تا مواقع ضروری در اختیار مسئولان و تصمیم گیرندگان سازمان قرار گیرد. برای مثال

در سازمانی مانند " آتش نشانی تهران " اطلاعاتی که در مرکز آرشیو سازمان بایگانی شده اند شامل پرونده های پرسنلی ، (شاغل و بازنشسته) ، مدارک مالی و اداری ، اسناد و مدارک مستغلات و اموال و دارایی های دیگر ، بودجه و هزینه و درآمد ، مناطق تحت پوشش ، امکانات و تاسیسات ، تعداد و نوع خودروها و تجهیزات عملیاتی ، آمار و اطلاعات حوادث و آتش سوزی ها ، میزان خسارات و تلفات مربوط به حریق و حوادث و موارد دیگر که همگی چکیده گزارش های فراوانی است که طی سالیان زیاد جمع آوری ، طبقه بندی و تجزیه و تحلیل شده اند.

مطالعه این اطلاعات توسط مسئولین و تصمیم گیرندگان سازمان به اتخاذ تصمیمات و استراتژی هایی منجر شده که سیاست های عملیاتی ، خدماتی و توسعه سازمان بوده اند.

در حال حاضر نیز هر گونه تصمیم گیری در سازمان ها با مطالعه گزارش های مطالعاتی ، عملیاتی و بازرسی ها که مربوط به فعالیت های سازمان هستند نتایج مطلوب تری را در پی خواهد داشت.

۳- طرح ریزی مطالب

این مرحله بسیار حساس است و گزارشگر مانند مهندسی است که می خواهد بنایی را بسازد، ابتدا وضع زمین و تناسب ساختمان را در ذهن خود مجسم می کند، سپس به طرح ریزی آنچه دیده و به نظرش رسیده است می پردازد و نقشه ساختمان را ترسیم می نماید و بعد از انتخاب مواد لازم ، بر حسب تقدم و تاخر به درجه بندی آنها می پردازد.

طرح ریزی مطالب شامل سه قسمت زیر است :

- ۱- طبقه بندی و پردازش اطلاعات و داده ها
- ۲- ثبت مراحل و جریان تهیه اطلاعات و پیشرفت کار
- ۳- تفکیک اسناد و مدارک متن و پیوست گزارش

۴- عرضه اطلاعات جمع آوری شده

پس از آنکه به شیوه های سه گانه فوق اطلاعات جمع آوری شد، باید به تنظیم آنها پرداخت تنظیم اطلاعات کاری آسان است زیرا بعد از جمع آوری مطالب گزارشگر عناوین کلی گزارش را یادداشت می کند سپس با توجه به اهمیت موضوع هر یک را درجای مناسب خود قرار می دهد .

هنر گزارش نویسی در این موقع تجلی می کند. افرادی که با فکر دقیق و منطقی به نوشتن گزارش می پردازند. به یقین بهتر از دیگران می توانند اندیشه ها و خواسته های خود را عرضه دارند.

تنظیم گزارش بایستی مبتنی بر ساختار گزارش باشد (ساختار ارائه شده در ابتدای فصل).

نویسنده گزارش باید پیش از آغاز نگارش فکر کند چه می خواهد بنویسد؟ برای چه کسی می نویسد؟ چه مقدار و چگونه بنویسد؟ تا نوشته او مورد قبول واقع شود.

مراحل تهیه یک گزارش توصیفی (مطالعاتی)

در تهیه یک گزارش مطالعاتی رعایت ترتیب مراحل زیر قابل توجه است :

الف : تهیه سوابق :

اسناد و مدارک معتبری که از پیش وجود دارد. همچون گزارش ها ، بریده مطبوعات ، مقالات ، مکاتبات گذشته و برنامه های عملیاتی .

این سوابق پیش از آنکه کار تحقیقی به معنای واقعی آن آغاز شود باید مورد مطالعه قرار گیرد تا مشخص شود در مسیر موردنظر چه کارهایی صورت گرفته است.

اسناد مربوط به سوابق در گزارش نهایی به عنوان منبع و مآخذ یاد خواهد شد.

ب : برنامه ریزی و طبقه بندی اطلاعات :

این برنامه ریزی شامل فهرست بندی مطالبی است که در گزارش باید درج شود. افرادی که با آنها باید تماس گرفته شود. طرح کل گزارش با ذکر نام مجری طرح و موعد اجرا و همچنین یادداشت ها و مکاتبات مربوطه. در این مرحله داده ها یا اطلاعات به دست آمده پردازش یا تحلیل شده و محل کاربرد آنها در تهیه متن معین می شود.

ج : پیشرفت کار :

در مواقعی که گزارش طولانی باشد و نیاز به مراجعه و مصاحبه با افراد مختلف در محل های متفاوتی باشد لازم است مراحل پیشرفت کار، افراد ملاقات شده و مشکلات و موانع احتمالی مشخص شود. گزارشگر در هر مرحله از انجام گزارش در صورت نیاز وضعیت کار را به طور شفاهی یا کتبی گزارش می دهد تا در صورت نیاز مدیریت ضمن مطالعه و نظارت مستمر بر کار کمک ها و راهنمایی ها ی لازم را ارائه نماید.

در گزارش نهایی طبقاً از گزارش های پیشرفت کار البته با گرایش تازه و نتیجه گیری های قطعی استفاده می شود.

مراحل تهیه گزارش اداری یا گزارش کار :

۱- سرلوحه یا عنوان

سرلوحه گزارش عیناً مطابق سرلوحه نامه های اداری تنظیم می گردد بااین تفاوت که :

الف) اگر گزارش دهنده از کارکنان زیردست گزارش گیرنده باشد به جای عنوان واحد سازمانی گزارش

دهنده در مقابل کلمه ((از)) نام و نام خانوادگی خود را ذکر می نماید.

ب) واحدهای سازمانی و کارکنان یک مجموعه نمی توانند به مقام سازمانی که در تابعیت آنها قرار ندارند

گزارش دهند. در این گونه موارد بایستی گزارش به عنوان مسئول ذیربط تهیه و طی آن درخواست شود که

مراتب به مقام موردنظر یا واحد سازمانی مربوط اعلام و منعکس گردد. مقامات و واحدهای سازمانی برابر

ضوابط مقرر در حدود اختیارات عمل خواهند نمود.

۲- متن

متن گزارش همانند متن نامه تهیه می گردد، با این تفاوت که :

الف) اگر گزارش براساس دستور صادره قبلی یا مبتنی بر سوابقی تهیه می شود حتماً بایستی به دستور

صادر اشاره و یا شرح مختصر و مفیدی از سابقه امر، در ابتدای گزارش ذکر شود.

ب) شرح اقدامات انجام شده در اجرای دستور صادره و نتایج حاصل از آن و یا شرح دلایل و

عواملی که منجر به تقدیم گزارش شده است ، باید در متن گزارش آورده شود.

ج) متن گزارش باید در صورت لزوم ، حاوی نمودار ، تصویر ، آمار ، تجزیه و تحلیل موضوع ،

نتیجه گیری و پیشنهادهای مبتنی بر نوع درخواست یا موضوع گزارش باشد.

۳- پایان گزارش

پایان گزارش بجز خط امضاء فاقد بقیه موارد مربوط به نامه (نام و نام خانوادگی مسئول واحد

سازمانی صادرکننده نامه و عنوان سازمانی وی) می باشد.

گزارش باید به امضای مسئول واحد سازمانی گزارش دهنده و در غیاب وی به امضای جانشین او

برسد.

گزارش های کاری که در خصوص حریق و حوادث می باشد نیز به همین روش تهیه می گردد.

توضیح: ۱- گزارش هایی که حاوی پیشنهاد یا کسب اجازه است نباید طوری تنظیم شود که برای مقام گزارش گیرنده تعیین تکلیف نماید.

۲- در صورت نیاز اسناد و مدارک لازم به ضمیمه گزارش ارسال می گردد.

فرمهای گزارش حریق و حادثه و...

این گزارش ها به صورت کلیشه ای بوده و نیازی به مهارت زیاد در نامه نگاری جهت تنظیم آنها نمی باشد بلکه گزارشگر باتوجه به نوع اطلاعات خواسته شده صرفاً محل خالی فرم را تکمیل و پس از خاتمه امضاء و تحویل مقام بالاتر می نماید. نمونه فرمهای گزارش حریق ، حادثه و حوادث حین کار در ضمایم جزوه آمده است .

فصل چهارم

شناخت مکاتبات اداری :

مکاتبات رایج در سازمان ها و موسسات دولتی و غیردولتی شامل انواع زیر است که ضمن عنوان هریک تعریف مربوطه نیز آمده است :

نامه :

نوشته ای است حاوی مطالب اداری (یک یا چند موضوع) که برای تبادل اطلاعات و نظرات ، اعلام خواسته ها و یا پیگیری و اطلاع از اقدامات انجام شده بین دو یا چند مرجع دورن یا برون سازمانی مورد استفاده قرار می گیرد.

بخشنامه :

مطلبی است مکتوب که جنبه عمومی داشته و از طرف مقام مسئول و ذیصلاح به منظور آگاهی و یا اجراء برای واحدها و کارکنان ذینفع یا ذیربط ارسال می گردد.

دستورالعمل :

مکاتبه ای است که طی آن مراحل انجام کار و وظایف و مسئولیت واحدها و مراجعی از سازمان که همکاری و هماهنگی آنها به منظور دستیابی به هدف یا اهداف خاص ضروری است، تعیین و از سوی مقام بالاتر برای اجرا ابلاغ می گردد.

آئین نامه :

آئین نامه نوشته ای است که راه و روش و چگونگی اجرای یک مصوبه یا یک تصمیم را بیان می نماید.

تقاضا نامه :

نوشته ای که در آن تقاضا یا خواسته ای از شخص حقیقی یا حقوقی بیان شده باشد.

پیش نویس :

نوشته ای به شکل مکاتبه نهایی که به منظور تأیید یا اظهارنظر و اصلاحات احتمالی به مقام بالاتر ارائه می شود.

مینوت :

نسخه ای از نوشته اصلی است که توسط اقدام کننده و رده بالاتر پاراف شده و در پرونده بایگانی می شود.

دستور :

مطلبی است که از سوی مقام بالاتر ، به منظور اجراء به افراد یا واحدهای زیردست ابلاغ می گردد و ممکن است شفاهی یا کتبی باشد .

پیوست :

مدرکی است که امکان وارد کردن آن در متن نامه نیست و براساس ضرورت همراه نوشته اصلی ارسال می گردد.

ضمیمه : اگر پیوست نوشته دارای پیوست باشد به آن ضمیمه گویند .

استاندارد اندازه و ابعاد نامه های اداری :

استاندارد شماره ۳۷۹ موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران مصوب ۱۳۴۹ شمسی اندازه و ابعاد نامه های اداری را به صورت زیر تعیین کرده است :

- قطع A۴ به اندازه 210×297 میلیمتر مخصوص نامه هایی که از ۵ سطر صفحه (قطع بزرگ) بیشتر باشد.
- قطع A۵ به اندازه $148/5 \times 210$ میلیمتر مخصوص نامه ایی که از ۵ سطر صفحه A۵ (قطع کوچک) کم تر باشد.

سایر قطع های مورد استفاده

- قطع A۶ به اندازه 105×147 میلیمتر است که بدون سرلوحه بوده و برای مبادله پیام های اداری بین کارکنان و یا به صورت یادداشت اداری استفاده می شود.
- قطع A۳ به اندازه 297×420 میلیمتر که برای جدول ها ، نمودارها و صورتحساب های مالی استفاده می شود.

فواید استاندارد در نامه های اداری را می توان به شرح زیر خلاصه کرد :

- جلوگیری از ضایعات کاغذ به هنگام برش (چون طول کاغذ بزرگ تر دو برابر عرض کاغذ با قطع کوچکتر را تشکیل می دهد. عرض کاغذ بزرگتر هم طول کاغذ کوچکتر به شمار می رود.)
- هماهنگی با قطع کاغذهای متداول در سایر کشورها
- سهولت در امر بایگانی و نگاهداری به طوری که دوام کاغذ از نظر زمانی بیشتر باشد.

اصول عمومی و فنی مکاتبات :

برای آنکه نوشته ای موثر واقع شود باید طوری تهیه شود که گویای نظر واقعی نویسنده بوده و بدون ابهام و سوء تفاهم باشد. یک متن مکاتبه ای یا یک نامه خوب واجد شرایط و نکات زیر است :

الف- بیان مطلب : متن نوشته روشن و غیرقابل تفسیر بوده و حاوی یک مفهوم و ایده اصلی باشد.

ب- درست نوشتن : نوشته فاقد هر اشتباه املائی و انشایی باشد.

پ- منطقی بودن : ارتباط منطقی مطالب با یکدیگر رعایت شده باشد.

ت- تقسیم بندی مطالب : متن مکاتبه می تواند شامل سه قسمت سابقه ، مطلب موردنظر و اقدامات مورد انتظار باشد. رعایت پاراگراف بندی علاوه بر جلب توجه خواننده به روشنی مطالب کمک می کند.

ث- واقع بینی : مطلب با بی طرفی و بدون غرض ورزی تهیه شود.

ج- رعایت اختصار : مختصر نویسی، اشتباه را کم می کند ولی نباید به روشنی و درستی نوشته ، جامع و کامل بودن آن خدشه وارد سازد.

چ- تاکید نکات و موارد مهم : برجسته کردن و در دید قرار دادن نکات و موارد مهم نوشته ، با رعایت ترتیب و توالی صحیح برای بیان عبارات .

ح- صحیح نوشتن : رعایت علائم و نقطه گذاری در نوشته

خ- سادگی : استفاده از جملات و عبارات ساده و کوتاه و روشن و پرهیز از به کارگیری واژه ها و اصطلاحات غیرمتعارف.

برای تهیه نوشته هایی که نیاز به جمع آوری ، طبقه بندی ، تجزیه و تحلیل و تنظیم مدارک و اطلاعات دارد رعایت موارد زیر بر سرعت ، دقت و درستی کار می افزاید :

الف- شناخت و درک موضوع : اطمینان حاصل شود که موضوع کاملاً درک و حدود و اهمیت کار دریافت شده است .

ب- تهیه برنامه و روش کار : قبل از هرچیز برنامه و روش کار خود را تعیین و معلوم کنید چه سوابق و اطلاعاتی لازم است و چگونه ، از کجا و به چه ترتیبی می توان آنها را فراهم نمود.

پ- تهیه برنامه زمانبندی : در نظر گرفته شود چه مدت زمانی برای تهیه نوشته موردنظر در اختیار است و با توجه به آن برنامه ریزی زمانی تهیه شود .

ت- جمع آوری اطلاعات و سوابق : سوابق و اطلاعات مورد نیاز جمع آوری و ارزیابی شده و از آنها یادداشت برداری شود .

ث- تنظیم یادداشت ها : یادداشت های تهیه شده براساس موضوع و اهمیت آنها طبقه بندی و تنظیم شود .

ج- تعیین نوع نوشته : با توجه به موضوع ، حجم مطالب و محتوی ، نوع نوشته مناسب تعیین شود . ج- هماهنگی : اطلاعات مربوط به ملاقات های غیررسمی و یا تشکیل کمیسیون ها ، نظرات و پیشنهادهای صاحب نظران ، متخصصین و مسئولین ذیربط دریافت شده و اطمینان حاصل شود که به تمامی جنبه ها و جوانب موضوع توجه شده است .

ح - جمع بندی ، نتیجه گیری و تهیه پیشنهادها : مجموع اطلاعات فراهم آمده و پیشنهادهای مطروحه را تجزیه و تحلیل کرده و باتوجه به نتایج حاصله ، پیشنهادهای لازمی که متکی بر حقایق باشند در قالب امکانات موجود و قابل دستیابی تهیه و جزئیات آنها نیز تعیین شود .

خ- تنظیم نوشته و ارائه آن : مطالب حاصله را باتوجه به اصول و نکات فنی نگارش ها ، در قالب یکی از انواع مکاتبات تنظیم و به رده مسئولین ارائه شود .

علائم و نشانه های درست نویسی (سجاوندی) رعایت شود .

اجزای نامه های اداری

هر نامه اداری از پنج قسمت به شرح زیر تشکیل می شود :

الف- سرلوحه

سرلوحه نامه های اداری به آن قسمت از نامه ها اطلاق می گردد که معمولاً به صورت چاپی در قسمت بالای کاغذهای اداری طراحی می گردد. در وزارتخانه ها و موسسات دولتی آرم یا نماد جمهوری اسلامی ایران همراه با نام وزارتخانه ، نام موسسه یا سازمان ، شماره ، تاریخ و پیوست در سرلوحه نامه قرار می گیرد. در شهرداری تهران نیز مجموعه آرم شهرداری تهران ، عناوین فرستنده و گیرنده و موضوع (در سمت راست سرلوحه) ، عناوین تاریخ ، شماره و پیوست (در سمت چپ سرلوحه) و پس از آرم شهرداری و عنوان سازمان قرار می گیرد.

استاندارد ۳۷۹ موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران سرلوحه را چنین تعریف می کند :

” سرلوحه شامل آرم جمهوری اسلامی و یا آرم سازمان و نوشته های زیر آن (نام سازمان) که در بالا و سمت راست کاغذ قرار می گیرند و شماره ، تاریخ و پیوست که به ترتیب در بالای سمت چپ کاغذ قرار دارند می گردد .

ب : عناوین گیرنده ، فرستنده و موضوع نامه :

۱- گیرنده : عنوان واحد سازمانی است که نامه خطاب به آن صادر می شود و در مقابل کلمه ((به)) درج می گردد.

۲- فرستنده : عنوان واحد سازمانی است که نامه را صادر می نماید و در مقابل کلمه ((از)) درج می گردد.

۳- موضوع : عبارت کوتاهی است که مبین محتوی نامه بوده و در مقابل کلمه ((موضوع)) درج می گردد.

ج- متن :

شرح اطلاعات ، نظریات ، خواسته ها و دیگر مطالب باید منطبق با هدف تنظیم و ارسال نامه باشد و برحسب حجم مطلب تقسیم بندی شده یا در پاراگراف های متعدد تهیه شود.

د- مشخصات امضاء کننده :

پس از پایان متن نامه ، نام و نام خانوادگی مسئول واحد سازمانی صادرکننده نامه و عنوان سازمانی وی به ترتیب در دو خط ذکر می شود.

ه- گیرندگان رونوشت نامه :

در صورتی که به جز گیرنده اصلی نامه ، اطلاع یا اقدامی از سوی سایر واحدهای سازمانی لازم یا متصور باشد پس از خط امضاء عناوین سازمانی آنها ذیل کلمه ((گیرنده)) یا ((گیرندگان رونوشت)) درج می گردد.

توضیح : در صورتی که احساس شود گیرندگان نامه پس از دریافت آن ممکن است نیاز به توضیح ، اخذ اطلاعات بیشتر و هماهنگی داشته باشند، باید شماره تلفن مسئول واحد سازمانی صادرکننده نامه یا اقدام کننده در ذیل نامه درج گردد.

ضمیمه (۱) در آخر کتاب نمونه استاندارد یک نامه در قطع کوچک را نشان می دهد.

تهیه دستورالعمل

همان طور که گفته شد در سازمان های کشوری " دستورالعمل " به منظور تعیین چگونگی اجرای مقررات عمومی یا مقررات مصوب که نیاز به همکاری و هماهنگی مجموعه ای از واحدهای سازمانی دارد تنظیم می شود و در شهرداری تهران به امضاء بالاترین مقام سازمانی (شهردار یا مقامی که به وی تفویض اختیار شده است) می رسد .

دستورالعمل نظیر متون قانونی از فصول و مواردی تشکیل می شود که طی آن وظایف یا نحوه اجرای وظایف و یا ضوابط عمومی و لازم الاجرای سازمانی تعیین و ابلاغ می گردد.

نحوه تنظیم بخشنامه :**الف-سرلوحه :**

سرلوحه بخشنامه مانند سرلوحه نامه است بجز آنکه در بالا و در وسط کاغذ کلمه ((بخشنامه)) درج می گردد.

توضیح ۱- در بخشنامه هایی که تعداد گیرندگان آنها کم است در مقابل عنوان فرستنده جمله ((به فهرست گیرندگان مراجعه شود.)) ذکر می گردد و فهرست گیرندگان در ذیل بخشنامه درج می شود.

توضیح ۲- در بخشنامه هایی که برای کلیه واحدهای سازمانی شهرداری تهران صادر می شود در مقابل عنوان فرستنده جمله ((کلیه گیرندگان)) درج می شود.

ب- متن : متن بخشنامه مطابق متن نامه تنظیم می گردد.

ج- پایان بخشنامه : پایان بخشنامه نیز مطابق پایان نامه است.

عبارات استاندارد در مکاتبات اداری**در مورد بیان مطلب**

الف) به مقامات بالاتر : به استحضار می رساند .

ب) به مقامات مساوی : اعلام می گردد.

ج) به مقامات پائین تر : ابلاغ می گردد.

در مورد تقاضای انجام کار یا دستور اجرای کار

الف) به مقامات بالاتر : استدعا می شود مقرر فرمائید یا استدعا می شود اجازه فرمائید.

ب) به مقامات مساوی : خواهشمند است دستور فرمائید.

ج) به مقامات پایین تر : دستور دهید یا دستور داده می شود.

نمونه استاندارد یک نامه در قطع کوچک



سازمان
آتش نشانی و
خدمات ایمنی تهران

شماره :
تاریخ :
پیوست :

(سرلوحه)

به :

(عناوین)

از :

موضوع :

(متن)

امضاء

رونوشت :

(گیرندگان رونوشت)

تاریخ:

شماره:

پیوست:

سازمان
آتش نشانی و
خدمات ایمنی تهران

گزارش حادثه مورخه

خانم / آقای..... شاغل در واحد به

شماره کارمندی / کارگری..... ساعت..... روز..... مشغول

انجام کار بوده و به شرح ذیل دچار حادثه شده است.

توضیحات شرح واقعه حادثه به طور اختصار:

.....

.....

.....

.....

نشانی محل حادثه: به طور مختصر بیان شود:

.....

.....

عضو آسیب دیده آیا از وسائل حفاظت فردی استفاده کرده است. بله ☐ خیر ☐

آیا مقامات انتظامی در جریان حادثه قرار گرفته اند و صورت جلسه ای در این مورد تنظیم شده یا خیر؟ توضیح داده شود.

.....

مشخصات مشهود حادثه:

.....

اقدامات انجام شده از نظر درمان توضیح داده شود:

.....

صحت مندرجات فوق گواهی می شود:

معاون حوزه

مسئول واحد

گزارش حادثه

شماره دفتر کارگاه :

تاریخ تنظیم :

شعبه :

مشخصات کارگاه

نام کارگاه : نوع فعالیت : شماره کارگاه :

نام کارفرما : نشانی و شماره تلفن کارگاه :

مشخصات بیمه شده

نام و نام خانوادگی : شماره بیمه شده :

شماره شناسنامه : محل صدور : تاریخ تولد : روز ماه سال ۱۳

محل تولد : متاهل / مجرد : تاریخ استخدام : کاری که موظف به

انجام آن بوده : محل کار بیمه شده در کارگاه : دستمزد روزانه :

وسیله ایاب و ذهاب به کارگاه : نشانی بیمه شده :

اوقات کار کارگاه : ساعت کار بیمه شده از صبح / عصر : لغایت : از

چگونگی حادثه

تاریخ وقوع حادثه : ساعت : روز ماه سال

محل دقیق حادثه : علت حادثه :

ابزار کار بیمه شده هنگام حادثه : وسائل حفاظت فردی :

نوع کار بیمه شده هنگام وقوع حادثه : عضو حادثه دیده :

نتیجه حادثه :

توضیحات

شرح واقعه :

.....

اقداماتی که از طرف کارفرما برای معالجه به عمل آمده :

شهود حادثه :

آیا صورتجلسه از طرف مقامات صالح تنظیم شده است ؟ ☐ بله ☐ خیر

(در صورت جواب مثبت صورتجلسه ضمیمه و نام مرجع تنظیم کننده اعلام شود.)

این گزارش باتوجه به مفاد ۹۷ و ۱۰۵ قانون تامین اجتماعی تنظیم گردیده و صحت مندرجات آن گواهی می شود.

نام و نام خانوادگی کارفرما یا نماینده او : محل امضاء مجاز و مهر کارگاه / شرکت

منابع و مآخذ :

- ۱- زبان و نگارش فارسی دکتر حسن احمدی گیوی ، دکتر اسماعیل حاکمی ، دکتر یداله شکری ، دکتر سید محمود طباطبایی اردکانی - انتشارات سمت (چاپ سوم) ۱۳۶۹
- ۲- روزنامه نگاری دکتر کاظم معتمد نژاد - مرکز نشر سپهر (چاپ سوم) ۱۳۶۹
- ۳- جزوه آیین نگارش و ویرایش مکاتبات اداری و گزارش نویسی ایرج تبریزی امور آموزش مدیران صدا و سیما جمهوری اسلامی ایران
- ۴- دستورالعمل مکاتبات اداری - شهرداری تهران