

«آمین بخارش، مکاتبات اداری و گزارش نویسی»



یکی از مهمترین راه‌های ارتباط سازمان‌های مختلف با یکدیگر استفاده از مکتوبات می‌باشد. نامه‌نگاری و تهیه مکتوبات، می‌تواند نشانگر شخصیت کاری و وجهه مناسبی از فرستنده نامه باشد. با این وجود ارکان نامه و نحوه قرارگیری آن‌ها در کنار یکدیگر تاثیر بسزایی در کسب موفقیت‌های شغلی و روابط اجتماعی خواهد داشت. در این مجموعه سعی بر آن شده است که با ارائه توضیحاتی در خصوص اصول اولیه تهیه مستندات، توانایی تهیه مکتوباتی استاندارد برای کلیه مخاطبین مهیا گردد.

بخش اول: نامه های اداری

فصل اول

شناخت نامه های اداری

نامه

نامه در اصطلاح عبارت است از مکاتباتی که با هدفی معین و مشخص بین اشخاص حقیقی و یا حقوقی به منظور برقراری ارتباط مبادله می گردد .

نامه اداری

نامه اداری یک وسیله مکتوب اداری است که در اجرای وظایف اداری تهیه و یا دریافت می شود. در واقع به هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ارتباط در داخل و خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد نامه اداری می گویند.

مشخصات نامه اداری

۱- از لحاظ محتوای نامه

ویژگیها و مشخصاتی که نامه های اداری را از سایر نامه ها متمایز می سازد عبارتند از :

الف- سرلوحه

ب- عنوان گیرنده، فرستنده و موضوع نامه

ج- متن نامه

د- مشخصات امضاء کننده نامه

الف - سرلوحه نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولاً در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است . در وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی، آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت خانه، نام موسسه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست می باشد . برخی از سازمان های وابسته به دولت، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می کنند .

ب- عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه

این بخش حدود دو سانتی متر از زیر سرلوحه آغاز میشود.

- عنوان گیرنده

عنوان گیرنده که با کلمه (به) در نامه مشخص میشود عبارت است از:

نام شخص یا موسسه ای که نامه برای او فرستاده میشود.

- عنوان فرستنده

عنوان فرستنده که با کلمه (از) در نامه مشخص میشود عبارت است از:

نام شخص، اداره، مدیریت و یا واحد سازمانی که نامه از طرف آن نوشته میشود.

- موضوع نامه

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

ج- متن نامه

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

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.

د- مشخصات امضاء کننده نامه و امضاء نامه

مشخصات امضاء کننده نامه در سمت چپ نامه میباشد.

نام و نام خانوادگی مقام

یک سطر فاصله

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

هـ- گیرندگان رونوشت

منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه (نسخه برداری یا کپی برداری از روی نامه اصلی) به عنوان آنان صادر گردد. گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت رونوشت به مشخص می گردد.

در ذیل برخی از نامه ها، نشانی دقیق سازمان و شماره تلفن تماس چاپ گردیده است. این اقدام در تسریع و مبادله ارتباطات بسیار مهم بوده و امید است که تمام سازمان ها به همین ترتیب عمل نمایند

۲- از لحاظ ظاهری

- نوع کاغذ اداری: نسخه اصلی باید از نوع مرغوب (کاغذ ۸۰ گرمی باشد)

- رنگ کاغذ اداری: نسخه اصلی به رنگ سفید انتخاب می شود

- اندازه کاغذ اداری: برابر بخشنامه ۱۰۴۶-۳/۲/۱۳۴۶ نخست وزیری وقت اندازه کاغذهای اداری A^۴ و A^۵ انتخاب گردیده است.

انواع نامه های اداری و ضوابط مورد عمل در تدوین آنها

الف) نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار:

- **نامه های خبری:** به وسیله این گونه نامه ها، نتیجه کار به سازمان یا شخص ذیربط اطلاع داده می شود. یا ممکن است آغاز یا پایان یک کار را به اطلاع گیرنده نامه و یا ارباب رجوع برساند.

نامه های بازدارنده: به نامه هایی اطلاق میشود که از انجام یا متن کار و یا بروز حادثه ای جلوگیری بعمل آورد. اینگونه نامه ها اقداماتی را که توسط سازمان یا افراد شروع شده و یا در حال شکل گرفتن است، بطور موقت و یا دائم متوقف می کند.

- **نامه های دستوری یا درخواستی:** این نامه ها که بیش تر نامه های اداری را تشکیل می دهند دستور یا درخواست انجام گرفتن کاری است که ممکن است از سازمان یا فردی خواسته شود یا نتیجه کار از آنها سؤال گردد.

- **نامه های هماهنگی:** این گونه نامه ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می شود و یا ممکن است در موردی بین دو یا چند موسسه یا وزارتخانه ایجاد هماهنگی کند مانند بخشنامه ها.

ب) نامه های اداری از نظر گاه سطوح ارتباطی :

نامه های اداری از نظر گاه سطوح ارتباطی، در سازمان ها و ادارات اعم از بخش دولتی و یا خصوصی به دو گروه عمده، نامه های داخلی و نامه های خارجی تقسیم می گردد .

۱- نامه های داخلی: نامه های داخلی به مکاتباتی اطلاق می گردند که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت

می گیرند که اهم آن ها به این شرح است :

- نامه بین دو واحد هم سطح

- نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر

- نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر

- نامه از طرف یک کارمند به عنوان یک واحد

- نامه از طرف یک واحد سازمانی برای یک کارمند

نکته: اغلب دستورات مقامات بالاتر برای واحدهای پایین تر در ذیل برخی از نامه های وارده به صورت پی نوشت ابلاغ و ارجاع می شود.

گونه های متداول پی نوشت ها در سازمان های ایران به قرار زیر است .

- پی نوشت برای بیان نظرات و یا نظرخواهی :

نویسنده نظر خود را نسبت به موضوع نامه به صورت پی نوشت برای مقامات بالاتر جهت اخذ تصمیم و یا تصویب و یا ارائه نظر ارشادی ارسال می کند، یا اینکه تقاضای اظهارنظر از مقامات هم سطح و یا مادون خود می نماید.

- پی نوشت برای دستور انجام کار: پی نوشت به عنوان دستور انجام کار معمولاً به دو صورت نوشته می شود .

حالت اول به هنگامی است که نامه مسبوق به سابقه بوده و یا انجام کار آن طبق روال خاصی از قبل مقرر شده است، که در

این صورت با ذکر جمله اقدام شود و یا طبق مقررات اقدام گردد و یا براساس رویه قبلی انجام شود، دستور اقدام داده می شود .

حالت دوم برای اموری است که ابتدا به ساکن بوده و یا نیاز به تعیین خط مشی کلی دارد که در این صورت باید نحوه انجام

کار و یا نظریه به طور کامل و روشن و صریح در هاشم نامه به وسیله مقام بالاتر نوشته شده و ارجاع گردد .

۲- نامه های خارجی: نامه های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می شود اطلاق می گردد . اهم آن

براساس مخاطب نامه عبارتند از :

- نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه

- نامه به یک وزارت خانه یا سازمان در ارتباط با وظایف آن

- نامه به یک شخص حقیقی

- نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی

یادداشت اداری :

معمولاً از یادداشت اداری برای دستور پرداخت ها ، جلوگیری از اجرای کار و تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری

استفاده می شود و چون از تمامی ویژگی های نامه اداری برخوردار نیست باید به وسیله ی مقام صلاحیت دار امضاء شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفتر اندیکاتور ثبت گردد .



خودارزیابی فصل اول

۱- کدام مثال در رابطه با انواع نامه های داخلی و خارجی صحیح نیست؟

۱- نامه از طرف یک واحد سازمانی برای یک کارمند ← نامه خارجی

۲- نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر ← نامه داخلی

۳- نامه به یک شخص حقیقی ← نامه خارجی

۴- نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر ← نامه داخلی

۲- پی نوشت به عنوان دستور انجام کار به چه صورت نوشته می شود؟

۱- نامه مسبوق به سابقه بوده و یا انجام کار طبق روال خاصی مقرر شده است، که در این صورت با ذکر جمله اقدام شود، دستور اقدام داده می شود.

۲- رئیس اداره برای آگاهی همه یا قسمتی از کارکنان اداره و انجام دادن دستور معینی آن را می نویسد.

۳- برای اموری که ابتدا به ساکن بوده و یا نیاز به تعیین خط مشی کلی دارد که در این صورت نحوه انجام کار به طور کامل و روشن در هاشم نامه به وسیله مقام بالاتر نوشته شده و ارجاع می گردد.

۴- گزینه ۱ و ۳ صحیح است.

۳- از دیدگاه ماهیت کار کدام گزینه جزء نامه های اداری می باشد؟

۱- نامه های دستوری و درخواستی ۲- نامه های خبری

۳- نامه های هماهنگی ۴- همه موارد صحیح است

۴- کدام گزینه زیر در مورد اجزاء نامه های اداری صحیح تر است ؟

۱- عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع نامه ، امضاء نامه ، گیرندگان رونوشت و پیوست

۲- سر لوحه، عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع نامه ، متن نامه ، مشخصات امضاء کننده نامه و امضاء نامه و گیرندگان رونوشت

۳- سر لوحه، عناوین گیرنده و فرستنده، متن نامه ، امضاء کننده نامه و گیرندگان رونوشت

۴- سر لوحه،عناوین گیرنده و فرستنده، موضوع نامه ، امضاء کننده نامه و تاریخ و شماره

۵- بیشتر نامه های اداری به چه منظوری تهیه می شود؟

۱- نامه های دستوری یا درخواستی است که انجام کاری یا نتیجه اقدامی را پیگیری می کند.

۲- نامه های هماهنگی است که منجر به هماهنگی های لازم بین قسمتهای مختلف سازمان و اداره می شود .

۳- نامه های ضمیری است که نتیجه کار را به اطلاع شخص یا اشخاص ذیربط می رساند.

۴- نامه های بازدارنده است مانع از انجام یک کار و پیش گیری از وقوع آن می کند.

۶- کدام گزینه از دیدگاه ماهیت کار جزء نامه های اداری نمی باشد؟

۱- نامه های هماهنگی ۲- نامه های خبری

۳- نامه های بازدارنده ۴- نامه های قراردادی

۷- برای سرعت بخشیدن به جریان برخی کارها از استفاده می شود.

۱- صورتجلسه ۲- یادداشت داری

۳- پی نوشت ۴- نامه های خارجی

مراحل تهیه نامه های اداری

مرحله اول

بررسی قبل از نگارش: در این مرحله پیش از آنکه نامه نوشته شود و یا دستور نوشتن صادر گردد، لازم است با طرح چند سؤال ضرورت نوشت نامه محرز شود .

مرحله دوم

۱- نگارش مقدماتی: تهیه پیش نویس یا فراهم آوردن مقدمات لازم برای تحریر نامه است که شامل تعیین منابع و تحصیل آنها است و همچنین تعیین چارچوب کار و تنظیم فهرست مطالب.

- تعیین منابع و تحصیل و فراهم کردن آنها:

منابعی که می توانند به نحوی مورد استفاده نویسنده نامه قرار گیرند، عبارتند از:

- قوانین، آیین نامه ها، دستورالعمل ها، بخش نامه ها، کتب و نشریات.

- پرونده ها و سوابق و مکاتبات قبلی

- مشاوره، گفتگو با افراد مطلع و کسب خط مشی از مقام مافوق

- تعیین چارچوب کار و تنظیم فهرست مطالب :

توصیه می شود که تا حد امکان کلیه افکار و ایده ها و اطلاعات تحصیل شده یادداشت شود . مطالب مزکور را دوباره مورد

تجزیه و تحلیل قرار داده و براساس اهمیت، تنظیم می کنیم. تهیه فهرست، کار نویسنده را آسان و مانع از یاد رفتن مطالب می شود.

۳- تدوین نامه:

تدوین نامه شامل نحوه تنظیم عناوین و تنظیم متن نامه است، که در واقع مهم ترین بخش نامه های اداری می باشند.

الف- تنظیم عناوین نامه:

عناوین نامه در مکاتبات اداری، بستگی به مخاطب، فرستنده و موضوع نامه دارد . انتخاب عنوان صحیح و آغازی منطقی، اثری

مطلوب در خواننده بجا خواهد گذاشت و مخاطب را وادار می کند نامه را به دقت مورد مطالعه قرار داده و جوابی منطقی و

مناسب به آن بدهد. به منظور وحدت رویه و جلوگیری از استفاده از جملات نارسا و بی محتوای در عناوین نامه های اداری، در سال ۱۳۵۵ سازمان امور اداری و استخدامی کشور طی دستورالعملی نحوه تنظیم عناوین نامه های اداری را به شکل زیر به کلیه سازمان های دولتی ابلاغ نمود.

برای تنظیم عناوین نامه در مکاتبات اداری از واژه های «به، از و موضوع» استفاده شود به این ترتیب که: در مقابل «به» عنوان گیرنده نامه، در مقابل «از» نام فرستنده و در مقابل واژه «موضوع» جمله کوتاهی که مبنی بر محتوای نامه باشد نوشته شود. که در این صورت عناوین مزبور به صورت زیر مورد استفاده قرار می گیرد.

به:

از:

موضوع:

ب- تنظیم متن نامه: بطور کلی متن هر نامه ای از سه بخش تشکیل می شود.

الف- مقدمه ب- پیام اصلی ج- نتیجه گیری و اختتام مطلب.

الف- مقدمه

مقدمه نامه های اداری ممکن است چند کلمه یا چندین سطر را به خود اختصاص دهد. هر مقدمه ای با توجه موضوع آن صورت مختلفی خواهد داشت. چنانچه نامه تهیه شده در پاسخ یا پیرو نامه ای باشد، در این حالت ذکر شماره و تاریخ و عنوان مختصر موضوع نامه قبلی مقدمه نامه جدید محسوب میشود، ولی اگر نامه بدون سابقه باشد لازمست که قبل از پرداختن به اصل موضوع برای روشن شدن ذهن مخاطب توضیحی یک یا دو سطری داده شود.

ب- پیام اصلی

منظور از پیام اصلی همان چیزی است که نامه بری انتقال آن ارسال می گردد بنابراین با اهمیت ترین قسمت متن می باشد. نامه های اداری باید آن چنان تهیه شوند که براحتی منظور و هدف پیام دهنده را بازگو کند و خواننده پس از مطالعه، آن چه را که مراد نویسنده بوده است بطور کامل دریابد. لذا در این مورد ساده نویسی توصیه می شود. منظور از ساده نویسی، استفاده نکردن از لغات دور از ذهن و متروک و کنایه و استعاره های پیچیده است.

ج- اختتام و نتیجه گیری

نامه های اداری ممکن است به گونه های مختلف پایان پذیرند. معمولاً پایان نامه نشان دهنده اهمیت آن و ترغیب اقدام کننده در سرعت بخشیدن به انجام گرفتن درخواست و ارسال پاسخ است. از طرفی بهتر است در نامه های جوابیه، نتیجه مثبت و یا منفی کاملاً مشخص شود .

مرحله سوم: بررسی پیش نویس

بعد از تهیه پیش نویس لازم است قبل از تایپ آن مورد بررسی قرار بگیرد در مورد پاسخ نامه ها می توان نامه های واصله را با پیش نویس نامه ی جوابیه تهیه شده مقایسه کرد و اطمینان حاصل نمود که به تمامی موارد مورد نظر فرستنده پاسخ گفته شده است. برای بازبینی پیش نویس، می توان از فهرست بررسی (چک لیست) استفاده کرد و براساس آن نسبت به بررسی مجدد پیش نویس اقدام نمایند.

فهرست واریسی پیش نویس

| ردیف | پوشش های مطروحه | نتیجه واریسی | |
|------|--|--------------|----------|
| | | تایید شد | اصلاح شد |
| ۱ | آیا موضوع قبل از نوشتن به خوبی مورد بررسی قرار گرفته است؟ | | |
| ۲ | آیا متن نوشته شده به سهولت قابل فهم و خواندن است؟ | | |
| ۳ | آیا متن تهیه شده با موضوع اصلی نامه ارتباط دارد؟ | | |
| ۴ | آیا واژه های مناسب در نوشتن نامه استفاده شده اند؟ | | |
| ۵ | آیا پیش نویس تهیه شده بیش از حد طولانی و خسته کننده و یا مختصر و خالی از مفاهیم اصلی نیست؟ | | |
| ۶ | آیا موضوع به خوبی توجیه و تفسیر شده است؟ | | |
| ۷ | آیا هدف اصلی به طور کامل ملحوظ گردیده است؟ | | |
| ۸ | آیا ارتباط بین مطالب نامه (جمله ها و عبارات) حفظ گردیده است؟ | | |
| ۹ | آیا نامه از قاطعیت و صراحت لازم برخوردار است؟ | | |
| ۱۰ | آیا تقسیم بندی منطقی در تنظیم نامه رعایت گردیده است؟ | | |
| ۱۱ | آیا ارتباط بین مطالب نامه (جمله ها و عبارات) حفظ گردیده است؟ | | |
| ۱۲ | آیا آثار قانونی نامه مورد توجه بوده است؟ | | |
| ۱۳ | آیا سیاست کلی سازمان ملحوظ گردیده است؟ | | |
| ۱۴ | آیا نامه به خوبی پایان یافته است؟ | | |
| ۱۵ | آیا موقعیت های خاص مخاطب از هر لحاظ در نظر گرفته شده است؟ | | |
| ۱۶ | آیا لحن نامه صحیح است؟ | | |
| ۱۷ | آیا به تعداد افراد و یا واحدهایی که باید از محتوای نامه مطلع باشند رونوشت داده شده است؟ | | |

پس از آنکه پیش نویس تهیه شده و از هر جهت مورد تایید تهیه کننده آن قرار گرفت ذیل آنرا امضاء و برای مقامی که باید امضاء نهایی نماید می فرستد. مقام مزبور پس از مطالعه، چک، اصلاح لازم را بعمل می آورد و برای ماشین نمودن به واحد

مربوطه می فرستد. رعایت شان سلسله مراتب مقامات اداری در مکاتبات لازم و ضروری است. با توجه به سلسله مراتب اداری معمولاً مخاطب و دریافت کننده نامه نسبت به نویسنده و فرستنده یکی از حالات زیر را دارد :

الف- مقام مافوق و ارشد است .

ب- زیر دست فرستنده نامه است .

ج- هم ردیف میباشد .

ممکن است نامه ابتداء به ساکن یعنی اولین نامه ای باشد که در رابطه با موضوع مورد مکاتبه نوشته می شود بنابراین بعد از ذکر عنوان گیرنده و درج موضوع کلی بلافاصله به اصل مطلب پرداخته میشود و ضمن نامه اصطلاحات اداری بشرح زیر عنوان میگردد:

به مقام مافوق:

« خاطر عالی مستحضر است که... » « به استحضار میرساند... »

« توجه آن مقام را به این موضوع معطوف می دارد که... » و جملات و عبارات مشابه.

به مقام هم ردیف:

« باطلاع میرساند... »

« اشعار می دارد... » « بطوری که اطلاع دارید... » و جملات مشابه.

مقامات مادون:

« تذکر می دهد »

« لازم است یادآوری نماید که » محتاج تذکر است » و جملات مشابه .

هرگاه ضمن نامه تقاضای انجام کاری شده باشد بهتر است از این کلمات و اصطلاحات اداری استفاده شود:

مقامات مافوق: « متمنی است دستور فرمائید » یا « تمنا دارد مقرر فرمائید »

مقامات هم ردیف: « خواهشمند است دستور فرمائید » یا « تقاضا دارد که دستور فرمائید ».

« مقتضی است... » یا « لازم است دستور دهید... » و موارد مشابه.

- نکاتی در باب نوشتن نامه اداری:

نامه اداری باید در یک طرف صفحه نوشته شوند و نباید در حاشیه آن ها 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 نامه های اداری باید شیوایی سخن و روانی مطلب نیز در نظر گرفته شود و از لغات قدیمی و نامانوس نباید استفاده شود.
- از حشو(به کار بردن واژه هایی که هم معنی هستند) خودداری شود.
- در نامه های اداری به هیچ وجه نباید از کلمات و جملات عامیانه استفاده کرد.
- از نشانه های قراردادی(ویرگول، نقطه و ...) باید درست و به جا استفاده کرد.
- در نامه های اداری باید از استفاده کردن جملات توهین آمیز، تهدید آمیز و مشکل آفرین خودداری کرد.
- نامه حداقل امکان باید تایپ شود یا حداقل با خط خوانا نوشته شود.
- سلسله مراتب باید رعایت شود، مثلاً اگر می خواهیم برای اداره ای نامه بنویسیم اولین نفر باید مدیریت مکان مورد نظر باشد. عدم رعایت سلسله مراتب باعث توهین به پائینی ها می شود.
- اگر مخاطب نامه را نمی شناسیم 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 می شود.
- معمولاً به هنگام نوشتن نامه کمتر احتیاج خواننده در نظر گرفته می شود و چنین تصور می شود که او نیز مانند ما به سابقه امر آگاهی کامل دارد و در نتیجه چیزی که نوشته می شود نامفهوم است، بنابراین نامه می بایستی طوری نوشته شود که خواننده نامه اطلاعات کلی را در ابتدای نامه بدست آورد.
- مخاطب نامه همیشه باید مشخص و معلوم باشد اعم از اینکه نامه اداری به شخص و یا به وزارتخانه و یا سازمان دولتی و غیره نوشته شود.
- بهنگام مکاتبات می بایستی مطالب آن را بر اساس اهمیتی که دارند تنظیم کنیم، بطوری که در آغاز نوشتن مطالب جزئی خودداری گردد زیرا نظر خواننده را جلب نمی کند، اساسی ترین مطلب را به صورت روشن و خیلی کوتاه در آغاز بنویسیم.
- بکاربردن لغات مشکل و بغرنج و همچنین کلماتی که میزان مرتبه و فضیلت شخص را نشان دهد در نامه های اداری نه تنها موثر نیست بلکه موجب ناراحتی خواننده و بی اثر بودن نوشته خواهد شد.

اصطلاحات رایج در نامه های اداری :

نامه های اداری اصطلاحاتی دارند که برای انتقال سریع و آسان مطالب ، باید معنا و کاربرد آنها را فرا گرفت . مهمترین آنها عبارتند از :

- **اقدام مقتضی** : مجموعه فرمان هایی است در مورد کارهای خاص ، لازم ، قانونی و ضروری که در حیطه اختیارات مسئول ذیربط قرار دارد .

- **اندیکاتور (نامه نا)** : به دفتری گفته می شود که برای ثبت تمام نامه های وارده و صادره به کار گرفته و بطور معمول در دبیرخانه نگهداری می شود .

- **اندیکس (نمایه)** : در اصطلاح اداری دفتر راهنمایی است که نامه های ثبت شده در دفتر اندیکاتور را بر اساس شماره های مخصوص در آن شماره گذاری می کنند و جستجوی نامه در دفتر اندیکاتور با راهنمایی اندیکس به سادگی صورت می گیرد .

- **ایفاد** : در نامه های اداری معنای " ارسال کردن " می دهد .

- **پی نوشت** : به مطالبی که در پایین کاغذ و نامه می آید گفته می شود . پی نوشت بطور معمول برای نوشتن دستور اجرا به کار می رود که در حقیقت " هامش " نامه است .

- **هامش** : واژه عربی و به معنای حاشیه و مرز است و در اصطلاح اداری به مطالبی گفته می شود که در حاشیه نامه نوشته می شود .

- **پیوست** : هر مدرکی که همراه نامه فرستاده می شود پیوست نام دارد . بطور معمول در قسمت سمت چپ بالای کاغذ نامه ، کلمه پیوست چاپ می گردد . اگر نامه ای دارای پیوست باشد باید روبه روی آن کلمه ی " دارد " را اضافه کنیم و یا تعداد برگه های پیوست را بنویسیم .

- **رونوشت** : عبارت است از نسخه برداری یا کپی برداری از نامه اصلی . اگر نامه ای اداری دارای سه رونوشت برای سه جای مختلف باشد ، آن نامه در پنج نسخه تایپ می شود که سه نسخه برای آن سه مقصد مشخص و یک نسخه از رونوشت نیز برای بایگانی قسمت مربوطه در نظر گرفته می شود . یک نسخه هم نامه اصلی است .

- **برابر مقررات** : اگر دستور دهنده بخواهد مجری دستور ، مقررات مرتبط با موضوعی را اجرا کند ، در پی نوشت نامه از این اصطلاح استفاده می کند .

- **پیرو** : وقتی نامه ای به جایی و یا برای مسئولی فرستاده می شود اما پاسخی دریافت نمی گردد و یا پس از ارسال نامه مشخص می شود که نیاز به توضیحات بیشتری بوده است در آغاز نامه یا نامه های بعدی از اصطلاح " پیرو " استفاده می کنند . مانند : " پیرو نامه ی شماره "

- **« بازگشت » ، « در پاسخ » و « عطف »** : اگر نامه در پاسخ نامه طرف مکاتبه صادر می گردد می بایست بعد از ذکر

عنوان شماره و تاریخ نامه گیرنده یکی از این کلمات ذکر شوند تا از مکاتبات متعدد جلوگیری نمود .

| | | |
|---|--|--|
| آرم الله وزارت..... (معاونت/اداره کل/استانداری/...) | بسمه تعالی تاریخ: شماره: پیوست: | ۱ شماره |
| به: جناب آقای..... مدیر کل محترم امور اداری و مالی (گیرنده نامه) از: اداره آموزش و پرورش ناحیه ۲ تهران موضوع: درخواست مجوز استخدام | | ۲ موضوع |
| مقدمه صبارت سلام و احترام راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق راهنمایی مخاطب برای دریافت آسان پیام توجیهی برای ارائه پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه | | ۳ مقدمه |
| اصل پیام - ممکن است درباره یک یا چند موضوع باشد، بهتر است برای هر موضوع نامه مستقل تهیه شود. - بیان موضوع اصلی در نامه و اشاره به موضوعات فرعی در دنباله آن بر اساس اهمیت و اولویت - بیان مطلب به شیوه روشن، مختصر و صریح - پرهیز از تفصیل، اطاله کلام و توضیحات اضافی حسته کننده | | ۴ اصل پیام |
| نتیجه - تشویق مخاطب به انجام درخواست و توجیه درخواست - تاکید و ورزیدن بر خواسته و بیان اهمیت درخواست و توجیه عاطفی و قانونی موضوع - تعیین مدت زمان برای پاسخ و اثرات موضوع - اتمام جمله یا پیام تشکر از مخاطب | | ۵ نتیجه |
| قید نام و نام خانوادگی (از بیان اضافات نام خانوادگی حتی الامکان پرهیز شود) - قید عنوان سازمانی (در صورت داشتن چند عنوان، از عنوان مرتبط با موضوع استفاده شود) - علامت امضاء | | ۶ قید نام و نام خانوادگی |
| برای اطلاع افراد و یا ادارات مرتبط با موضوع - نحوه نگارش: جناب آقای..... مدیر کل محترم..... برای آگاهی و هماهنگی با - ترتیب رونوشت گیرندگان بر اساس اهمیت سازمانی و اهمیت وظیفه ای که بر عهده دارند. | | ۷ برای اطلاع افراد و یا ادارات مرتبط با موضوع |

خودارزیابی فصل دوم

۱- با اهمیت ترین قسمت متن نامه چیست؟

۱- مقدمه ۲- نتیجه گیری

۳- پیام اصلی ۴- عنوان نامه

۲- مراحل تهیه نامه اداری به ترتیب کدام است؟

۱- نگارش مقدماتی - بررسی قبل از نگارش - بررسی پیش نویس

۲- بررسی پیش نویس - بررسی قبل از نگارش - نگارش مقدماتی

۳- بررسی قبل از نگارش - نگارش مقدماتی - بررسی پیش نویس

۴- هیچکدام صحیح نیست.

۳- کدام گزینه در عناوین نامه تاثیر گذار است؟

۱- مخاطب، فرستنده و موضوع نامه

۲- مخاطب و فرستنده

۳- فرستنده و موضوع نامه

۴- مخاطب و موضوع نامه

۵- متن هر نامه از چه بخش هایی تشکیل می شود؟

۱- مقدمه و پیام اصلی

۲- پیام اصلی و نتیجه گیری و اختتام مطلب.

۳- مقدمه و پیام اصلی و نتیجه گیری و اختتام مطلب

۴- هیچکدام

۶- به مطالبی که در پایین کاغذ و نامه می آیدگفته می شود .

۱- هامش

۲- پی نوشت

۳- رونوشت

۴- عطف

۷- کدام گزینه جزء منابعی است که می توانند به نحوی در نگارش نامه به نویسنده کمک کنند ؟

۱- قوانین، آیین نامه ها، دستورالعمل ها، بخش نامه ها، کتب و نشریات.

۲- پرونده ها و سوابق و مکاتبات قبلی

۳- مشاوره، گفتگو با افراد مطلع و عنداللزوم کسب خط مشی از مقام مافوق

۴- همه موارد

۸- کدام گزینه زیر در مورد مراحل تهیه نامه های اداری صحیح است ؟

۱- بررسی قبل از نگارش، تدوین متن نامه ، تنظیم عنوان نامه ، بررسی پیش نویس ، اختتام

۲- بررسی قبل از نگارش، نگارش مقدماتی (تهیه پیش نویس)، بررسی پیش نویس

۳- بررسی قبل از نگارش، نگارش مقدماتی (تهیه پیش نویس)، اختتام

۴- بررسی قبل از نگارش، نگارش مقدماتی (تهیه پیش نویس)، بررسی نهایی ، پاراف پیش نویس ارسال برای تایپ

شیوه نوشتن

آقای دکتر میرحسین آریان پور در کتاب پژوهش در بحث مربوط به شیوه نوشتن گفته اند: شیوه نوشتن شامل چند قاعده است و مراعات آنها نه تنها کار نویسنده و خواننده را آسان می گرداند، بلکه سبب زیبایی نوشته می شود این قاعده ها که اکنون کمابیش پایگاهی بین المللی دارند، دو موضوع اصلی را در بر می گیرند ”واژه بندی و نشان گذاری“.

ساخت جمله:

جمله چیست ؟

جمله در لغت : همه، همگی، کوچک ترین واحد کلام که مفید معنی باشد (فرهنگ معین) جمله یک کلمه یا مجموعه ای از کلمات است که بر روی هم پیام کاملی را از گوینده به شنونده برساند. برای شناخت و ساخت جمله در هر زبان قواعدی وجود دارد که دستور زبان نامیده می شود. در واقع لازمه جمله سازی در درجه اول آگاهی از دستور زبان و در مرحله دوم سلیقه و ذوق نویسنده می باشد.

مراحل ساخت جمله:

برای ساخت و تدوین جمله به طور اصولی قدم هایی که باید برداشته شود عبارتند از:

الف) انتخاب واژه:

واژه در لغت به معنی کلمه است و در اصطلاح: سخن، لفظی که معنی داشته باشد. انتخاب واژه به میزان دانش، تجربه، شخصیت، سلیقه و ورزیدگی نویسنده بستگی دارد. ولی یک اصل کلی را باید در نظر داشت و آن توجه به موضوع نامه و میزان اطلاعات و تسلط مخاطب آن است.

املاي الف مقصوره در فارسي :

مقصوره در خط عربي در سه مورد به کار می رود:

۱- در آخر بعضی کلماتی که به «ياء» ختم می شوند و باید «آ» تلفظ شوند، مانند هوی، تقوی، فتوی، مبتلی، اعلی، شوری...
نکته ۱- در فارسی این گونه کلمات، یاء پایانی به الف تبدیل می شود. مانند:

هوی ← هوا تقوی تقوا فتوی فتوا

۲- برای اشباع فتحه به کار می رود. مانند رحمن، اسمعیل، اسحق.

نکته ۲- در فارسی کلماتی که الف مقصوره، برای اشباع فتحه به کار رفته است به الف تبدیل می شوند. مانند:

رحمن ← رحمان اسمعیل اسماعیل

۳- در بعضی کلمات روی حرف «و» علامت مقصوره می گذارند و آن «آ» را تلفظ می کنند چون صلوٰه، زکوٰه، حیوٰه، مشکوٰه...

نکته ۳- در زبان فارسی کلمات مزبور به این شکل نوشته می شوند: مشکات، حیات، زکات، صلوات

در همه این موارد، فارسی زبانان مطابق اصل تطابق مکتوب و ملفوظ رفتار می کنند.

تبصره- این اصل در دو مورد صدق نمی کند:

- اسمهای خاص عربی، مانند عیسی، موسی، کبری، صغری، یحیی، مرتضی، مصطفی

- برخی حروف عربی مانند الی، حتی، علی

املاي تنوين در فارسي

تنوين به معنای (حرف «ن» به کلمه دادن است) و به سه شکل تنوين نصب، تنوين جر و تنوين رفع فقط در کلمات عربی به کار می رود. تنوين مجرور در فارسی کاربرد ندارد، چنانکه بسختی می توان عبارت «علی ای حال» را در فارسی رایج دانست، و نیز اگر رواج آن را بپذیریم هیچ فارسی زبانی آن را «علی ای حالن» نمی خواند. تنوين مرفوع را نیز جز در چند عبارت انگشت شمار عربی محض در فارسی نمی توان یافت. مانند «سلام علیکم» و «مضاف الیه» و «مسند الیه» تنوين نصب، اما در فارسی بویژه در قیدهای عربی کاربرد فراوانی دارد. تنوين نصب در قیدهای عربی اصولاً بر روی پایه ی الف نوشته می شود. مانند عمدأ، قطعأ، موقتأ، ابدأ.

این قیدها در فارسی نیز به همین شکل نوشته می شوند. اما برخی قیدهای مؤنث عربی که به تاء تأنیث (ة) ختم می شوند در فارسی با آنها مطابق اصل تطابق مکتوب و ملفوظ رفتار می شود؛ یعنی تاء تأنیث (ة) به «ت» فارسی تبدیل شده و تنوين بر روی الف قرار می گیرد. مانند:

حقیقه ← حقیقتاً دفعه ← دفعتاً عجله ← عجلتاً
جساره ← جسارتاً صراحه ← صراحتاً نسبه ← نسبتاً

نکته ی ۱- چنانکه گفتیم، تنوين مخصوص زبان عربی است و به هیچ عنوان نباید آن را در کلمات فارسی و یا حتی کلمات بیگانه به کار برد. کلماتی که در جدول ۱ قرار دارند جزء این دسته از کلمات هستند.

نکته ی ۲- می توان برای کاهش کاربرد کلمات عربی در فارسی از معادل های فارسی به جای قیدهای تنوين دار عربی استفاده کرد؛ البته در صورتی که کاربرد این معادل ها به شیوایی و رسایی زبان لطمه ای نزنند. پس می توان طبق جدول ۲ عمل کرد.

جدول ۲

جدول ۱

| بنویسیم | فنیوئیسیم |
|---------|-----------|
| فوری | فوراً |
| بتحقیق | تحقیقاً |
| بسرعت | سریعاً |
| بتدریج | تدریجاً |
| بتقریب | تقریباً |

| | |
|--------|--------|
| مفصلاً | بتفصیل |
| شدیداً | بشدت |
| عمداً | بعمد |
| ندرتاً | بندرت |

| ننویسیم | بنویسیم |
|---------|---------|
| گاهاً | گاهی |
| ناچاراً | بناچار |
| جاناً | جانی |
| زباناً | زبانی |
| سوماً | سوم |
| دوماً | دوم |
| تلفناً | تلفنی |

املاي همزه در فارسي

همزه در فارسي صامت است و تنها در آغاز واژه مي آيد اما در عربي مصوت است و در آغاز، وسط و پايان كلمه مي نشيند. مانند اعظم، مأمّن، اهداء.

در عربي، همزه بر روي سه پايه قرار مي گيرد و اين شكل نوشتار مطابق قاعده است؛ به اين ترتيب كه:

-همزه ي ماقبل مفتوح بر روي پايه ي «الف» قرار مي گيرد؛ مانند رأس

-همزه ي ماقبل مضموم بر روي پايه ي «و» قرار مي گيرد؛ مانند مؤمن

-همزه ي ماقبل مكسور بر روي پايه ي «ي» قرار مي گيرد؛ مانند تيرئه

-همزه روي پايه «الف»

اين همزه به چند شكل در فارسي کاربرد دارد:

۱- به صورت الف در آغاز كلمه، كه ديگر علامت همزه بر روي آن قرار نمي گيرد؛ مانند:

اسم، احمد، اعظم، ايمان، اكبر، اعلام

۲- در وسط و آخر كلمه پس از مصوت کوتاه فتحه (همزه ي ماقبل مفتوح)؛ مانند:

رأس، رأفت، مأخذ، مأنوس، مأمّن، تأخير، خلا، ملا، منشأ، مستأجر، يأس

۳- در وسط كلمه، ميان مصوت کوتاه فتحه و مصوت بلند «آ» در اين صورت به جاي علامت كوچك همزه، الف ممدود

قرار داده مي شود؛ مانند؛ منشآت و مأخذ

يا پس از صامت ساكن و پيش از مصوت بلند «آ»؛ مانند قرآن، مرآت؛

نكته ي مهم -در قاعده ي عربي اگر همزه خود، حركت فتحه داشته باشد بر روي پايه ي الف قرار مي گيرد؛ مانند مسأله،

همزه روی پایه «و»

چنانکه گفتیم همزه ی ماقبل مضموم بر روی پایه ی واو قرار می گیرد؛ مانند

لؤلؤ، مؤمن، رؤسا، سؤال، فؤاد، مؤثر، مؤلف، مؤاخذه، رؤیت، مؤذن، مؤسس، مؤدب

نکته ی مهم - طبق قاعده ی عربی، اگر خود همزه، حرکت ضمه داشته باشد، بر روی پایه ی واو قرار میگیرد؛ مانند مسؤل،

شؤون، رؤوس، رؤوف

همزه روی پایه «ی»

همزه ماقبل مکسور بر روی پایه «ی» می نشیند؛ مانند تبرئه، توطئه

نکته ی مهم - طبق قاعده ی عربی، اگر خود همزه، حرکت کسره داشته باشد، بر روی پایه «ی» قرار می گیرد؛ مانند مسائل،

مصائب، فائده، جائز، رسائل، کائنات، خائن، ائمه

*املاي همزه ی ساکن پایانی در فارسی

این همزه در فارسی اگر پس از مصوت بلند «آ» بیاید، حذف می شود مانند: املاء —————> املا

اهداء —————> اهدا انشاء —————> انشاء انبياء —————> انبياء

اجراء —————> اجرا ابتداء —————> ابتداء صحراء —————> صحراء

نکته ی مهم - این گونه کلمات وقتی در حالت اضافه قرار می گیرند، همزه ی پایانی به «یاء میانجی» تبدیل می شود. پس،

| ننویسیم | بنویسیم |
|--------------------|--------------------|
| صحراء کربلا | صحرای کربلا |
| انبیاء بنی اسرائیل | انبیای بنی اسرائیل |
| وزراء پیشین | وزرای پیشین |
| ابتداء کار | ابتدای کار |
| اجراء عملیات | اجرای عملیات |

تبصره -همزه ی ساکن پایانی، اگر پس از صامت و مصوت بلند قرار بگیرد «یو» و «آی» دیگر حذف نمی شود و به همان

شکل باقی می ماند؛ مانند سوء، جزء، شیء، بطيء

نکته - این دست کلمات در فارسی وقتی به یای نکره می چسبند، به این شکل نوشته می شوند: جزئی، سوئی، شیئی، بطئی

یادآوری - ظاهراً فارسی زبانان در تلفظ همزه ی عربی دچار مشکل می شدند بنابراین در آن تخفیف ایجاد کرده اند؛ به این

معنی که گاه همزه بر روی پایه ی «ی» را به «ی» تبدیل کرده اند. مثلاً به جای جائز، فائده، مصائب، مسائل، کائنات

می نویسند : جایز، فایده، مصایب، مسایل، کاینات.

اگر این گونه فارسی کردن رسم الخط را بپذیریم نادرست نیست جز آن که به شیوه ی رسم الخط عربی عمل نکرده ایم. اما

نکته ی مهم در این مورد کلماتی مانند مسأله، جرأت، هیأت، مسؤول، شئون، رؤوس و... است.

فرهنگستان زبان فارسی برای فارسی کردن این دست کلمات نیز قاعده ای گذاشته است و همزه «ی» بر روی پایه ی «الف» را به همزه بر روی پایه ی «ی» تبدیل کرده است، یعنی می نویسد: مسئله، شئون، جرئت، هیئت، نشئت، مسئول و... لیکن بهتر است در رسم الخط چنین کلماتی که هیچ جایگزین خطی فارسی برای آن نیست دست نبریم و آن را همانطور به شکل عربی بنویسیم؛

| بنویسیم | ننویسیم |
|---------|---------|
| مسأله | مسئله |
| جرأت | جرئت |
| نشأت | نشئت |
| شؤون | شئون |
| رؤوس | رئوس |
| مسؤول | مسئول |

تبصره - کلمه ی « هیأت » در عربی به معنی «شکل و صورت» است و همچنین «علم نجوم و ستاره شناسی». در فارسی اینگونه مرسوم شده است که در معنی «شکل، صورت، دسته و گروه» و «هیأت» نوشته شود و به معنی «علم نجوم و ستاره شناسی»، «هیئت». - اگرچه در عربی هر دو معنی، به صورت « هیأت » نوشته می شود - پس،

| بنویسیم | ننویسیم |
|--------------|--------------|
| هیأت مدیره | هیئت مدیره |
| هیأت علمی | هیئت علمی |
| هیأت عزاداری | هیئت عزاداری |
| هیأت وزیران | هیئت وزیران |
| هیئت بطلمیوس | هیأت بطلمیوس |

ترکیب های عربی

در نوشتن ترکیبات عربی در فارسی باید به چند نکته توجه کرد:

- در ترکیب هایی که با « ب » پیشوندی شروع می شوند باید توجه کرد که این ب، حرف جر است نه حرف اضافه بنابراین نباید جدا نوشته شوند، مانند: بلاشک، بلااستثنا، بلافصل، مابازا، بدون، بالعکس، بالاتکلیف
- ترکیب هایی که در زبان عربی جدا نوشته می شوند، بویژه ترکیب حرف اضافه و اسم، بهتر است در فارسی هم جدا نوشته شوند . پس،

| بنویسیم | ننویسیم |
|-------------|------------|
| ان شاء الله | انشاء الله |
| من جمله | منجمله |
| عن قریب | عنقریب |
| مع هذا | معهدا |
| مع ذلک | معدلک |
| علی هذا | علیهذا |
| علی حده | علیحدہ |
| علی رغم | علیرغم |

ب) تنظیم واژه ها، ترکیب جمله: جمله از ردیف شدن منطقی واژه ها شکل می گیرد. هنر ردیف نمودن واژه ها و به وجود آوردن جمله می تواند ذاتی و هم اکتسابی باشد. چنانچه اجزای تشکیل دهنده جمله در جای خود قرار نداشته باشند، جمله روانی و شیوایی خود را از دست می دهد و ممکن است از معنی نیز خالی شود.

ج) تطبیق با دستور زبان فارسی: دستور در اصطلاح به مجموعه قواعدی اطلاق می گردد که روش درست گفتن، درست نوشتن و درست خواندن را ارایه می دهند. به هرصورت برای شناخت و ساخت جمله در هر زبان قواعدی وجود دارد که آن را دستور آن زبان می نامند، و لازمه جمله سازی می باشد.

راههای کوتاه کردن جمله:

- ۱- به کار بردن نقطه به جای حروف ربط عطف.
 - ۲- حذف کلمات زائد
 - ۳- حذف کلمات مترادف و مکرر.
 - ۴- حذف صفات و قیود غیر لازم.
 - ۵- به کار بردن نشانه ویرگول و نقطه ویرگول به جای عطف و شرط
- موارد زیر مشتمل بر موارد کوتاه کردن جمله و مصادیق جملات برتر است:

| اینگونه بنویسیم | اینگونه ننویسیم |
|--------------------|----------------------------|
| صعود کرد. | به طرف بالا صعود کرد. |
| با مراجعه به سوابق | با مراجعه به سوابق گذشته |
| سقوط کرد. | به طرف پایین سقوط کرد. |
| عقیده عمومی | عقیده عمومی بسیاری از مردم |

| | |
|---|--|
| نکات اساسی بسیار مهم | نکات اساسی ، نکات مهم |
| از همه طرف احاطه شده. | احاطه شده. |
| عینا مساوی ، کاملاً دقیق ، دقیقاً درست ، کاملاً مساوی | کامل ، دقیق ، مخصوص ، درست ، مساوی |
| جلوتر پیش دستی کرد. | پیش دستی کرد |
| با یکدیگر متحد شدند. | متحد شدند. |
| برای استحضار یا اطلاع جنابعالی. | برای اطلاع ، برای آگاهی ، برای استحضار ، |
| به مورد مزایده می گذارد. | به مزایده می گذارد. |
| رجاء واثق دارد | امیدوار است |
| به ضمیمه ایفاد می گردد. | به پیوست ارسال می شود. |
| همکاری شما موجب مزید امتنان است. | از همکاری شما بسیار ممنونم. |
| متمنی است اقدام لازم را مبذول دارند. | خواهشمند است در این باره اقدام شود. |
| هنوز از مجوز ساخت برخوردار نیست. | هنوز مجوز ساخت ندارد. |
| او به موضوع بی تفاوت است. | او به موضوع بی اعتناست. |

نشان گذاری

نشان گذاری چیست ؟

نشان ها به علائمی گفته می شود که به پیام گیرنده (خواننده) کمک می نماید تا آنچه که پیام دهنده (نویسنده) در نظر داشته است به راحتی دریافت نماید . به کار بردن علائم و نشان ها در نوشتن ، به منظور جلوگیری از لغزش در خواندن و درک مفاهیم به طور کامل ، نشان گذاری نامیده می شود

نشان های رایج :

یک نقطه .

موارد استفاده :

- در پایان هر جملات خبری .

- در پایان هر جمله کامل و مستقل آورده می شود .

- بعد از کلماتی که به جای جمله مورد استفاده قرار می گیرد . مانند: اطاعت . آری . خیر . نیست .

پس از هر کلمه یا حرف اختصاری به منظور جلوگیری از اختلاط حرف اختصاری و کلمه و ایجاد واژه جدید آورده می شود. مانند : ا. یزدی (احمد یزدی)

پس از حروف اختصاری که بیانگر سال ها، قوانین و می باشد آورده می شود. مانند : ه . ق. (هجری قمری)

، سر کج

موارد استفاده:

- عطف بیان با علامت مکث از جمله جدا می شود. مانند: تهران، مرکز ایران، شهر زیبایی است.

- به جای واو ، از نشان مکث استفاده می شود.

- برای جدا کردن واژه هایی که دارای شرایط دستوری مساوی باشند.

- برای راهنمایی خواننده به درست خواندن جمله و درک مقصود واقعی نویسنده، از نشان مکث استفاده می شود.

- برای تفکیک دو کلمه مکرر ، از نشان مکث استفاده می شود. مانند: این اتومبیل، اتومبیل شما است.

؛ سر کج نقطه

نشانه درنگ متوسط توقف متوسط مکث متوسط

موارد استفاده:

در پایان جمله های زنجیری و مرتبط که برای بیان یک فکر، پشت سر هم واقع شده اند قرار می گیرد .

موقعی که جمله تمام شده و مطلب هنوز ناتمام است .

مانند : . « میزان کارم امروز بیشتر از دیروز بود؛ به طوری که از خستگی قدرت ایستادن ندارم »

- میان دو جمله ساده که از لحاظ مفهوم با هم تناقض داشته باشند، به جای حرف ربط قرار می گیرد، مانند :

مال از بهر آسایش عمر است ؛ نه عمر از بهر گرد آوردن مال .

- میان دو جمله ساده که تا حدی به هم بستگی داشته باشند، به جای حرف عطف به کار می رود .

نگران نباش؛ به زودی خواهد آمد .

: دونقطه

در فارسی با عناوین نشان شرح، هشدارنما و یا دو نقطه برای شرح، برشماری و توضیح بیشتر مطالب به کار برده می شود.

موارد استفاده :

بعد از کلماتی که معمولاً پس از آنها توضیح می دهند و یا تعریف می کنند و یا بر می شمارند، مانند :

عبارت است از :

هنگامی که چیزهایی شمرده می شود . مانند :

چهار چیز را باز نتوان آورد : سخن گفته را، تیر انداخته را، عمر گذشته را و قضای رفته را .

« قبل از نقل قوی یعنی پیش از آن که عین گفته دیگری را میان سخن خود آورده اند، دو نقطه می گذارند و آن گاه قول منقول را میان می آورند . »

؟ نشان پرسش

موارد استفاده :

- بعد از جملات سئوالی و یا سئوال مستقیم از این نشانه استفاده می شود .

- نشانه پرسش که میان پرانتز (دو قوس) بعد از تاریخ یا عبارتی می آید، بیان کننده شک، تردید، حدس، گمان، طعنه یا کنایه نسبت به آن تاریخ یا آن عبارت می باشد، مانند : هرات یکی از شهرهای پاکستان (؟) است .

! نشان شور و احساسات نشان تعجب، هیجان نما

موارد استفاده :

بعد از هر کلمه یا عبارتی که تعجب وار باشد، مانند :

- چه طور می توان باور کرد که از کسانی متمدن اینچنین رفتاری سر بزنند !

- بعد از هر کلمه یا عبارتی که بیان کننده آرزو، ترس، شفقت، تحسین، قسم، نفرین، امر، استمداد، توهین و تحقیر باشد .

مانند : پایدار باد اسلام ! (آرزو)

عجب قیافه ی وحشتناکی داشت ! (ترس)

() گریز نما

دو کمان، دو قوس، نشان حشو و معترضه

موارد استفاده :

_ اشاره به واژه هایی که هنوز متداول نشده است، مانند : استنسیل (کاغذ مومه)

- ترجمه ی کلمات در داخل پرائتر قرار می گیرند، مانند: پروگرام (برنامه)
- جمله هایی که مبین دعا و نفرین در نوشته آورده می شود، در داخل علامت گریزنا نوشته می شود، مانند :
- پدرش (خدا او را بیامرزد!) مرد مهربان و خوبی بود .
- علامت یا اشاره های اختصاری را در داخل نشان گریزنا می نویسند، مانند: - حضرت محمد (ص)

[] افزوده نما

قلب، نشان الحاق، دونبش، کروش

موارد استفاده :

- در برخی از موارد برای روشن شدن بیشتر مطلب توضیحی لاجاب می کند، توضیح مزبور که تقریباً تکمیل کننده جمله است در داخل قلب نوشته می شود، مانند: در روز دوشنبه [مسعود غزنوی] به آن قصر آمد که برابر میدان داشت

نشان نقل قول «.....» دوسر کج . (گیومه)

موارد استفاده :

- در آغاز و پایان سخنی که مسقیماً از شخص یا منبعی نقل می شود، قرار می گیرد :
- حضرت امام جواد (ع) می فرمایند: « بهترین مردم کسی است که از وجودش نفعی به بندگان خدا برسد »
- در آغاز و انجام اصطلاح های تازه یا جعلی و واژه های مورد تأکید جمله ها قرار می گیرد.
- مانند : کلمه آلمانی است « کولتور » معادلی برای « فرهنگ »
- هنگام ذکر عنوان مقاله ها رساله های نامستقل و سخنرانی ها و فصل های کتاب، برای مشخص کردن آنها از این علامت استفاده می شود. مانند: « در فضیلت قناعت »، باب سوم گلستان سعدی است .

اشاره ۱

به هنگام نقل قول، قبل از استفاده از علامت نقل قول و ذکر سخنی که مقرر است از دیگران نقل کنیم، ابتدا از علامت دو نقطه (:) استفاده می کنیم و بعد به نقل قول می پردازیم.

اشاره ۲

هر گاه ایجاب کند که یک یا چند کلمه، از مطالبی که داخل علامت نقل قول نوشته شده، به نوبه ی خود مشخص یا برجسته شوند، آن را داخل کمان شکسته یعنی < > می گذاریم . مانند :

(.....) افتادگی نما

چند نقطه، سه نقطه، نشانه حذف

سه نقطه (...)

سه نقطه در موارد ذیل مورد استفاده قرار می گیرد .

- به هنگام حذف یک کلمه، به جای کلمه ی محذوف از سه نقطه استفاده می شود، مانند: فقر و ناداری و بیکاری و ... از عوامل فساد جامعه است .

- در معنی واژه هایی مانند « الخ » و « و غیره » استفاده می شود .

- در زمانی که نخواسته باشیم کلمه ای را به دلیل نداشتن وجهات ای عیناً به کار بریم و بخصوص این کلمه زیبا هم نباشد، از سه نقطه استفاده می شود.

چند نقطه (.....)

این نشانه نمایش گر حذف یک جمله یا چند جمله می باشد و موارد استفاده از آن به قرار زیر است :

- برای حذف یک یا چند بیت شعر و احیاناً یک یا چند سطر نثر .

- به هنگامی که مقرر است قسمتی خاص از یک ماده قانون در نوشته ای مورد استفاده قرار گیرد، جمله مورد نیاز در داخل پرانتز قید می شود و بقیه ماده که مورد نیاز نیست به صورت چند نقطه مشخص می شود .

- برای حذف کلمات زشت و نازیبا، از چند نقطه استفاده می شود .

- هرگاه بخواهند از صراحت چشم پوشیده و قضاوت تفکر را بر عهده خواننده گذارند باز هم از چند نقطه استفاده می شود .

توجه :

همانطور که گفته شد؛ چند نقطه نشانه حذف و یا افتادگی یک یا چند کلمه است . بنابراین هنگامی که حذف شده یک

کلمه باشد، فقط سه نقطه گذاشته می شود . زمانی که چند کلمه باشد به جای نخستین کلمه سه نقطه و به جای هر کلمه یک نقطه در نظر گرفته می شود .

خودارزیابی فصل سوم

۱- کدام مورد جزء مراحل ساخت و تدوین اصولی جمله نیست ؟

۱- تفکر ذهنی لازم

۲- انتخاب واژه

۳- تنظیم واژه ها

۴- ترکیب جمله

۲- دو نقطه : در چه مواردی بکار برده می شود ؟

۱- برای رفتن به سطر بعدی

۲- پایان هر پاراگراف

۳- اشاره به موارد تکمیلی

۴- برای توضیح ، تعریف و یا برشمردن

۳- برای حذف کلمات زشت و نازیبا، از کدام گزینه استفاده می شود.

۱- چند نقطه

۲- سر کج نقطه

۳- دو نقطه

۴- قلاب

۴- کدام گزینه میان دو جمله ساده که از لحاظ مفهوم با هم تناقض داشته باشند، به جای حرف ربط قرار

می گیرد؟

۱- دو نقطه

۲- چند نقطه

۳- سر کج نقطه

۴- نقطه

۵- مراحل ساخت جمله کدام گزینه است؟

۱- انتخاب واژه، تنظیم واژه ها و ترکیب جمله

۲- انتخاب واژه، تنظیم واژه ها و ترکیب جمله و تطبیق با دستور زبان فارسی

۳- تنظیم واژه ها و ترکیب جمله و تطبیق با دستور زبان فارسی

۴- هیچکدام

۶- کدام مورد از راه های کوتاه کردن جمله می باشد؟

۱- به کار بردن نقطه به جای حروف ربط

۲- حذف کلمات زائد

۳- حذف کلمات مترادف و مکرر

۴- همه موارد صحیح است

۷- با توجه به دستور زبان فارسی کدام جمله صحیح است؟

۱- با یکدیگر متحد شدند.

۲- به ضمیمه ایفاد می گردد.

۳- سقوط کرد

۴- به طرف بالا صعود کرد.

۸- با توجه به دستور زبان فارسی کدام جمله صحیح نیست؟

۱- به مورد مزایده می گذارد

۲- پیش دستی کرد

۳- به پیوست ارسال می گردد.

۴- متحد شدند

۹- کدامیک از جملات زیر به درستی کوتاه شده است؟

۱- عقیده عمومی بسیاری از مردم ← عقیده عمومی بسیاری

۲- از همه طرف احاطه شده ← از همه سو احاطه شده

۳- به ضمیمه ایفاد می گردد ← به ضمیمه ارسال می گردد.

۴- هنوز از مجوز ساخت برخوردار نیست ← هنوز مجوز ساخت ندارد

فصل چهارم

بخشنامه

بخشنامه در لغت به معنی «حکم یا دستوری که از طرف وزارت خانه یا موسسه ای در نسخه های متعدد می نویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ کنند» (در قدیم به آن متحدالمال می گفتند).

بخشنامه یکی از انواع نامه های اداری است که معمولاً بیش از یک نفر مخاطب دارد، لذا دارای کاربردی متفاوت از یک نامه اداری است که برای ایجاد هماهنگی و آموزش رویه ای یکنواخت در انجام امور و همچنین ابلاغ دستورات و مقررات و ضوابط، به صدور بخشنامه اقدام می شود.

بخشنامه عبارت است از تعلیم یا تعلیمات کلی و یکنواخت (به صورت کتبی) که از طرف مقام اداری به مرئوسین برای ارشاد به مدلول و طرز تطبیق قانون یا آیین نامه داده می شود و نباید مخالف قانون یا آیین نامه باشد و مادام که مخالف صریح با آنها نباشد از حیث لزوم پیروی مرئوس از رئیس لازم الاتباع است. (مستند از ماده ۲۸۰ قانون جزا و مقررات استخدام کشوری)

هدف از صدور بخشنامه

برای بخشنامه شش هدف زیر بیان شده است :

۱- ابلاغ قوانین و مقررات

۲- ارائه اطلاعات مانند: انتصاب، تغییراتی در روال و وضع اداری و....

۳- ابلاغ دستورالعمل ها

۴- درخواست گزارش

۵- ابلاغ رویه های کاری به منظور ایجاد هماهنگی

۶- ارائه آموزش های لازم به منظور اجرای یکنواخت امور.

تدوین بخشنامه: بر خلاف نامه اداری، در بخشنامه از عناوین به، از و موضوع استفاده نمی شود. بلکه در وسط سطر در بالای بخشنامه کلمه «بخشنامه» درج می شود و در سطر بعدی عناوین گیرنده بخشنامه درج می شود و در ادامه متن بخشنامه آورده می شود. در درج عناوین گیرندگان از رده های سازمانی بالاتر به رده های پایین تر قید می شود. پس از آماده شدن بخشنامه و تایپ آن، توسط مقام مسئول امضاء شده و به تعداد لازم تکثیر میشود و سپس در نسخه هر واحد گیرنده نام آن در جای خاص نوشته می شود و یا در فهرست گیرندگان مشخص می شود. مانند:

متن بخشنامه نیز همانند نامه دارای سه قسمت مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه گیری تشکیل می شود. با این تفاوت که در بخشنامه هر بخش بطور مستقل و مجزا عمل می کند.

بخش مقدمه بیان شرایط لزوم صدور بخشنامه است و با جملات توضیحی آغاز می شود مانند:

- طبق تصمیمات هیات مدیره محترم شرکت در جلسه مورخه

- بر اساس حکم ماده قانون می باید،

- با حلول ماه مبارک رمضان و به منظور رفاه حال همکاران و ایجاد تسهیلات لازم در امر انجام فرایض دینی.

بعد از مقدمه و در یک پاراگراف جداگانه به تشریح پیام اصلی بخشنامه پرداخته می شود که با توجه به کثرت افراد گیرندگان، بایستی از متنی استفاده شود که مناسب حال و شان آنان باشد. در مورد بخشنامه های فنی و تخصصی که گیرندگان آن گروه خاصی هستند (مثلاً: قضات دادگستری، اساتید دانشگاه و یا یک طبقه همگن و خاص می باشد) نیازی به رعایت موارد فوق نمی باشد. در این نوع بخشنامه ها کمال و جامعیت در درجه اول اهمیت قرار دارد.

در بخش پایانی بخشنامه نیز، ضمن رعایت روال کلی بخشنامه، از چند جمله به عنوان بیانیه پایانی استفاده می شود که می تواند تأکیدی بر اجرای دستورات، نحوه عمل، تشویق در انجام کار، مشخص کننده وظیفه و مسئولیت مجریان، کنترل سطوح دیگر و بالاخره بیان موارد قانونی در برخورد با پیام بخشنامه باشد. مانند:

- اساتید ارجمند مفاد این بخشنامه را به هنگام تدریس دقیقاً ملحوظ نظر داشته و در پایان ترم پس از ارزیابی، نتایج حاصله، گزارش لازم را به همراه نظرات خود به معاون آموزشی دانشگاه جهت طرح در گردهمایی عمومی ارایه خواهند فرمود.
در مورد امضاء بخشنامه رسم بر آن است که نسخه اصلی امضاء گردد و سپس بخشنامه تکثیر و عناوین آن تکمیل شود.

انواع بخشنامه: مهمترین بخشنامه هایی که در نظام اداری ایران رواج دارد به دو دسته تقسیم می شوند:

۱- انواع بخشنامه از دیدگاه محتوای مطالب:

- بخشنامه های درخواستی

- بخشنامه های دستوری

- بخشنامه های هماهنگی

- بخشنامه های ابلاغ قوانین

- بخشنامه های ابلاغ مصوبات داخلی سازمان

انواع بخشنامه از دیدگاه سطح سازمانی: از دیدگاه سطح سازمانی بخشنامه ها به دو سطح خارجی (بخشنامه های

وزارتخانه خاص به سایر وزارتخانه ها، شرکت ها و موسسات) و داخلی (بخشنامه های داخل وزارتخانه و سازمان که یا با امضای وزیر ابلاغ می شود و یا توسط واحدهای داخلی و بعنوان شیوه نامه اداری منتشر می گردند) تقسیم می شوند.

بخشنامه های خارجی معمولاً ابلاغ کننده مصوبات مجلس، هیأت دولت و یا سایر مراجع ذیصلاح کشور به وزارتخانه ها و سازمان های دولتی یا سازمان های خصوصی می باشد. بخشنامه های رسیده بدواً به استحضار بالاترین مقام سازمانی رسانیده می شود. سپس در صورتی لزوم توسط مقام مزبور و یا قائم مقام قانونی وی به کلیه واحدها و یا بعضی از آنها به طور جداگانه و یا با انعکاس زیر نویس لازمه، ابلاغ می گردد.

صور تجلسه

در لغت صورت تجلسه عبارت است از نوشته ای که در آن خلاصه گفتگوهای اعضای جلسه ذکر شده است. از دیدگاه حقوقی نیز عبارتست از برگه ای است که مقامی رسمی در آن یک عمل قضایی یا خارجی را به منظور اثبات یک واقعه مدنی، کفیری و یا اداری ثبت می کند. بطور کلی صور تجلسه نوشته ای است که دربردارنده مطالب مطروحه، گفتگوها و یا تصمیمات اتخاذ شده در یک نشست رسمی و یا یک جلسه اداری باشد.

ارکان صور تجلسه:

- مشخصات اعضای شرکت کننده: مشخصه های فردی و شغلی اعضاء با ثبت شماره معرفی نامه و یا مجوز شرکت آنان (

ثبت مشخصات نفر جایگزین و نفر اصلی به همراه توجیه عدم حضور فرد اصلی)

- امضای شرکت کنندگان: در آخرین صفحه صورت جلسه و طی ثبت نام و پست سازمانی افراد شرکت کننده و امضای

آنان صورت جلسه رسمیت می یابد. در صورت جلسه های مالی و حقوقی امضای تمامی صفحات توسط اعضاء شرکت کننده الزامی است.

- دستور جلسه: هدف جلسه و برنامه برگزاری جلسه که قبلاً از طریق دعوت نامه به اعضاء اطلاع داده شده است.

- مطالب مطرح شده: درج مذاکرات و مشروح یا خلاصه مطالب عنوان شده در جلسه.

- زمان و مکان جلسه: تاریخ و ساعت برگزاری جلسه و مکان دقیق برگزاری جلسه.

- مصوبات جلسه و تکالیف جلسه بعدی برای اعضای جلسه در خصوص جلسات مهم و ادامه دار.

قید آنچه به عنوان ارکان صورتجلسه در بالا به آن اشاره گردید در تنظیم و تدوین صورتجلسه الزامی است.

انواع صورتجلسه:

علی رغم اینکه در ایران استاندارد خاصی برای انواع صورت جلسات وجود ندارد، اما متداول ترین صورت جلسات استفاده شده عبارتند از:

۱- **صورتجلسه مشروح:** بیان مشروح مذاکرات اعضای جلسه که اغلب در جلسات دادگاه، جلسات مهم و جلسات مجالس شورای اسلامی، خبرگان رهبری و شورای نگهبان از این شیوه استفاده می شود.

۲- **صورتجلسه نیمه مشروح:** بیان رئوس مطالب و یا خلاصه مذاکرات با درج نام بیان کننده مطالب و درج تصمیمات بر اساس اولویت در پایان همان جلسه و امضای اعضای حاضر در جلسه.

۳- **صورتجلسه خلاصه:** بیان رئوس مطالب و خلاصه مذاکرات بدون قید نام گوینده مطلب و نوشتن تصمیمات اخذ شده و امضای اعضای جلسه در پایان جلسه

۴- **صورت جلسه به شکل فرم:** صورت جلساتی که تمامی موارد لازم آن به شکل فرم درآمده و فقط مشخصات موارد جدید در آن قید می شود. همانند فرم مشخصات خودرو، کالا، صورت جلسات تحویل کالا.

تنظیم صورتجلسه

تدوین و تنظیم مطالب در نشست های رسمی به وسیله دبیر یا منشی جلسه انجام می شود. منشی جلسه ممکن است یکی از اعضاء جلسه بوده و یا شخص دیگری که به همین عنوان و بدون داشتن حق رأی در جلسه حضور می یابد. اصلح است که دبیرجلسه از اعضاء رسمی جلسه نباشد.

برای تنظیم و تدوین صورتجلسه و امضاء آن از دو روش استفاده می شود. در روش اول بعد از پایان جلسه براساس مطالب مطروحه. صورتجلسه آماده و برای امضاء به یکایک شرکت کنندگان ارایه می شود. با توجه به زمانی از پایان جلسه تا تنظیم و آماده شدن صورتجلسه فاصله یافته است، شرکت کننده در نظرات خود تعدیل نموده باشد. در این صورت دبیر مجبور است که در نوشته های خود این تغییرات را منعکس نماید. قدر مسلم امکان دارد که تغییرات مزبور مورد موافقت عضو و یا اعضاء دیگر

جلسه نباشد، که آن هم باید منعکس شود. به این ترتیب چندین مرتبه صورتجلسه تغییر می نماید. برای رفع این مشکلات لازم است که صورت جلسه در همان جلسه آماده و به امضاء اعضاء برسد. به منظور صرفه جوئی در وقت می توان موارد ثابت و مشخصی در صورتجلسه منعکس نمایيد. مانند: زمان و مکان جلسه، شرکت کنندگان و مشخصات آنها، دستور جلسه در صورتجلسه های اداری نیاز به مشروح کامل مذاکرات نمی باشد، لذا چکیده مطالب عنوان شده توسط هریک از شرکت کنندگان را یادداشت می نماید. سپس با انجام جمع بندی تصمیمات اتخاذ شده را نیز مشخص و براساس اولویت، تنظیم می نماید و در آخر جلسه آنچه را که نوشته است برای حاضرین قرائت می نماید و پس از انعکاس نظرات اصلاحی آنان که در همان جمع مطرح می شود، به امضاء می رساند. سپس در همان هنگام نسبت به تکثیر صورتجلسه اقدام و به هریک از شرکت کنندگان تصویری ارایه می دهد

در موردی که نسخه امضاء شده قابل تکثیر و ارایه نباشد، ترتیب تایپ آن را می دهد و ذیل کلیه نسخ را به عنوان دبیر جلسه امضاء می نماید. قبل از امضاء توضیح می دهد که نسخه اصلی و امضاء شده، در کجا نگهداری و بایگانی گردیده است چنانچه ایجاب نماید که نسخ تایپ شده به وسیله شرکت کنندگان امضاء گردد، نسخ مزبور با تصویر صورتجلسه امضاء شده برای اعضاء ارسال می گردد. در این صورت شرکت کننده ملزم به امضاء بوده و چنانچه نظر دیگری داشته باشد می باید با خط خود به صورتجلسه اضافه نماید شرکت کنندگان در جلسه ذیل صورتجلسه را امضاء می نمایند.

۱- در مورد صورتجلسه های مفصل می توان از فرم با صفحات اضافی استفاده نمود.

۲- در مواردی که صورتجلسه در چند صفحه تنظیم می گردد امضاء ذیل تمام صفحات به وسیله شرکت کنندگان الزامی است و قید نام در جنب امضاء فقط در صفحه آخر خواهد بود.

| | | |
|---------------------|----------------------|-------------------|
| ۱- شماره جلسه: | ۲- زمان جلسه: | ۳- مکان جلسه: |
| ۴- دستور جلسه: | | |
| ۵- اعضاء جلسه: | | |
| نام و نام خانوادگی: | سمت و عنوان در جلسه: | شماره معرفی نامه: |
| ۶- مطالب مطروحه: | | |
| ۷- تصمیمات متخذه: | | |
| ۸- جلسه بعدی: | | |
| ۹- امضاء: | | |

دستور العمل

دستور العمل در اصطلاح عبارتست از : ترتیب انجام کار به ترتیب و توالی اجرای آن که به صورت مکتوب تدوین و براساس موازین خاصی برای اجراء به وسیله مقامات صالحه و در حدود وظایف و مسئولیت ها و مأموریت به متصدیان ذی ربط ابلاغ گردد.

دستور العمل مترادف واژه‌های شیوه، روش بوده و در برخی از موارد به معنی و مفهوم، آیین نامه نزدیک می شود تا آنجا که واژه مزبور به جای آن قرار می گیرد.

ارکان دستور العمل

ارکان دستور العمل به قرار زیر است.

- هدف یا اهداف.

- مستندات اعم از قانونی و یا ایجاد جریان کار.

- دستور دهنده یا اعمال کننده.

- دستور گیرنده یا مجری و یا افرادی که در اجرای آن نقشی دارند.

- استفاده کنندگان اعم از واحدهای سازمانی در یک سازمان یا سطح کشور (دامنه شمول)

- نحوه و شیوه انجام و اجراء

- قوانین و مقررات مورد عمل

- فرمها و جداول مورد عمل.

نحوه و مراحل تنظیم دستورالعمل

- مشخص نمودن هدف یا اهداف
 - مشخص نمودن مستندات: موارد استناد باید مشخص شده و در جای خود نوشته شود.
 - تعیین دامنه شمول: در این قسمت شخص و یا اشخاصی که عملیات و وظایف مزبور را انجام می دهند می بایست معلوم شوند و نام واحدهایی که در اجرای آن نقشی دارند با نحوه اجرای نقش به طور کامل قید گردد.
 - تعیین اولویت ها و تنظیم مراحل کار: قدر مسلم آنچه از اهمیت بیشتری برخوردار است در آغاز و بعد از آن مطالبی که در درجه دوم اهمیت قرار می گیرد نوشته می شود.
 - تعیین سرفصلها: سرفصل های اصلی، فرعی، فرعی تر از ابتدا مشخص گردیده و به هنگام تدوین در نظر گرفته و رعایت می شود.
 - اطلاعات لازم در زمینه مراحل کار: این اطلاعات که بر اساس مشاهده، مصاحبه و مطالعه تحصیل شده است در تنظیم دستورالعمل نقش مهمی را بر عهده دارد، باید از هر جهت دقیق، کامل و جامع باشد.
- تدوین و تنظیم: این مرحله تقریباً اساس و پایه کار است. برای تنظیم دستورالعمل پیشنهاد می شود که از فرم روش های انجام کار که توسط سازمان امور اداری و استخدامی کشور تدوین گردیده است استفاده شود. این فرمها در کاغذهای استاندارد قطع بزرگ (۲۹۷×۲۱۰) تنظیم و معمولاً از چند صفحه تشکیل می شود. در صفحه اول عنوان، شماره، مجری، استفاده کننده و هدف قید می شود و تقریباً به جای شناسنامه فرم می باشد. صفحات بعدی برای نوشتن شرح مراحل کار، قوانین و آیین نامه ها و ضوابط مورد عمل، مسئولیت های واحدها و مجریان (ارتباطات) فرمهای مورد عمل در نظر گرفته شده است.

تدوین روش های انجام کار بی آنکه وارد جزئیات شود تسهیلات زیر را برای مدیریت وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی فراهم می آورد:

۱- امکان شناسایی جزئیات مراحل کار و اقدامات واحدها سیستم های مورد عمل را برای کلیه سطوح سازمان و مقامات ذی ربط فراهم می آورد.

۲- وسیله مناسبی برای آشنا ساختن و آموزش کارکنان جدید الاستخدام با کم و کیف روش های مورد عمل بوده و موجب کاهش هزینه آموزشی می گردد.

۳- امکان هماهنگی و یکنواخت کردن روش ها را در مورد کارهای مشابه به وجود می آورد.

۴- ترسیم و تصویر وضع موجود موجب می شود که ارتباط با ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی و حقوقی مشخص شود و حد انتظارات و توقعات آنها با چارچوب روش ها و ضوابط مورد عمل انطباق داده شده و از اتلاف وقت کارکنان و ارباب رجوع جلوگیری شود.

۵- مکتوب بودن روش ها و اقدامات اجرائی کلیه واحدها موجب می گردد که دوباره کاری ها و تکرار تداخل احتمالی وظایف متجسم و قابل رؤیت شده و چاره جویی و رفع مشکل آسان تر شود.

۶- تثبیت مراحل اجرای کار ضمن تسهیل انتقال اطلاعات مربوط به کار موجب محدود شدن اعمال سلیقه و تمایلات مجریان شده و از انحرافات که احتمالاً در تعبیر و تفسیر هدف ها و وظایف می شود جلوگیری می گردد.

۷- بدون بودن روش ها و گرد آمدن کلیه اطلاعات لازم امکان هرگونه تجدیدنظر و تغییر در روش های موجود را برای واحدهای مسئول و مقامات سازمان تسهیل می نماید و همچنین هزینه بررسی و اصلاح روش ها با جمع شدن اطلاعات در مورد وضع موجود کاهش می یابد.

فرم شماره یک دستورالعمل

| | |
|--------------------|-----------|
| ۱-عنوان: | ۲- شماره: |
| ۳-مجرى: | |
| ۴-استفاده کنندگان: | |
| ۵=هدف: | |

فرم شماره دو دستورالعمل

| | | |
|---|--|--|
| ۱-عنوان: | | ۲- شماره: |
| ۳-مجرى: | | |
| ۴-استفاده کنندگان: | | |
| ۵=هدف: | | |
| تعیین کننده یا تنظیم کننده: نام: نام خانوادگی امضاء: تاریخ: | | تصویب کننده: نام: نام خانوادگی امضاء: تاریخ: |

| | | |
|---|--------|---------------|
| شماره: | عنوان: | ۶-شماره صفحه: |
| ۷-شرح مراحل کار: | | |
| ۸-قوانین و آیین نامه ها و ضوابط مورد عمل: | | |
| ۹-مسئولیت واحد ها و مجریان(ارتباطات) | | |
| ۱۰-فرم های مورد عمل | | |

انواع دستورالعمل :

دستورالعمل های قانونی :

این نوع دستورالعمل ها در اجرای مفاد یا موادی از قانون به طور اعم و یا اخص تهیه و تنظیم و ابلاغ می گردد و بعضاً نیاز به تصویب مقام خاص و یا هیأت وزیران دارد، در فرهنگ اداری ایران به نام آیین نامه اجرایی شناخته شده است.

دستورالعمل های اداری :

روش های مختلف اجرای کار است که به وسیله سازمان ها و مؤسسات تدوین و در اختیار کارکنان قرار می گیرد . در برخی از موارد، سازمان امور اداری و استخدامی کشور برای ایجاد هماهنگی و استقرار روش یکنواخت و مشابه در اجرای مقررات و قوانین مبادرت به تدوین دستورالعمل خاصی نموده و به کلیه سازمان ها ابلاغ می نماید . مانند دستورالعمل شماره ۲۶ سازمان مزبور درباره برنامه های آموزشی وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی ، یا دستورالعمل نحوه ماشین کردن نامه های اداری .

دستورالعمل های فنی :

در زمینه سایر مسایل فنی، دستورالعمل هایی با شیوه خاص تهیه و تنظیم می گردد که با دستورالعمل های اداری یا قانونی فرق دارد . وجوه افتراق آنها را می توان در نقشه ها، فرمها، فرمولها، تصاویر و عندالزوم ضمایم آن که ممکن است یک شیء خاص یا یک نوار صدا و یا نوار ویدئو باشد جستجو نمود .

شکل های دستورالعمل :

- دستورالعمل هایی که به صورت متداول و عادی تنظیم می شود و نیاز به فرم ها و مقررات خاصی ندارند.

- دستورالعمل هایی که براساس روش های پیشرفته، در فرمهای ویژه ای تهیه و تنظیم می شود.

آیین نامه :

آیین نامه در لغت :دستورهایی که برای اجرای قانون یا انجام دادن کارهای اداری نوشته شود.

آیین نامه عبارت است از موادی که در شرح و تفسیر یا دستور اجرایی مرام نامه یا اساس نامه نوشته شده باشد.

آیین نامه از نظرگاه حقوق عمومی:

مقرراتی که مقامات صلاحیتدار مانند وزیر یا شهردار و غیره وضع و در معرض اجرا می گذارند خواه هدف آن تسهیل اجراء و تشریح قانونی از قوانین موضوعه باشد، خواه در مواردی باشد که اساساً قانون وضع نشده است و در همین لفظ نظام نامه هم استعمال شده است، گاه خود مجلس وضع نظام نامه می کند . در حقوق اسلام این گونه مقررات را حکم می گفتند و آن را در مقابل "شرع" به کار می بردند در برخی از موارد نحوه و مراحل انجام ماده ای از قانون را به وسیله آیین نامه مقرر می دارند . به این ترتیب که یا مراتب را در همان ماده قید می . کنند، مانند : ماده ۷۴ - قانون محاسبات عمومی کشور ".....نحوه انجام و حدود وظایف و مسئولیت های نمایندگی های خزانة دار استانها و چگونگی ارتباط آنها با خزانه داری کل و دستگاههای اجرایی مستقر در شهرستانهای تابعه به موجب آیین نامه ای که با رعایت مفاد این قانون به تصویب وزیر امور اقتصادی و دارایی می رسد معین خواهد شد و یا اینکه در ماده ای جداگانه موضوع مطرح می شود.

خودارزیابی فصل چهارم

۱- کدامیک از بخشنامه های نام برده شده از انواع بخشنامه های خارجی نیست؟

۲- بخشنامه های قوه قضاییه

۱- بخشنامه های هیأت دولت

۵- بخشنامه های وزارتخانه و سازمان های مختلف

۳- بخشنامه های صادره از سایر واحدها

۲- کدام مورد از انواع صور تجلسه نیست؟

۲- صور تجلسه نیمه مشروح

۱- صور تجلسه مشروح

۳- مترادف واژه های شیوه، روش بوده و در برخی از موارد به معنی و مفهوم آیین نامه نزدیک

می شود؟

۱- دستورالعمل ۲- بخشنامه ۳- ترازنامه ۴- صورتجلسه

۴- کدام مورد از انواع دستورالعمل نیست؟

۱ - دستورالعمل قانونی ۲- دستورالعمل اداری

۳- دستورالعمل فنی ۴- دستورالعمل اجرایی

۵- در کدام گزینه انواع دستورالعمل به درستی ذکر شده است؟

۱ - قانونی - اداری - اجرایی ۲- اجرایی - فنی - اداری

۳- قانونی - اجرایی - فنی ۴- فنی - اداری - قانونی

۶- کدام گزینه جزء انواع بخشنامه ها از دیدگاه محتوای مطالب می باشد؟

۱ - بخشنامه های داخلی - بخشنامه های خارجی

۲- بخشنامه های خارجی - بخشنامه های درخواستی

۳- بخشنامه های درخواستی - بخشنامه های هماهنگی

۴- بخشنامه های خارجی - بخشنامه های هماهنگی

۷- کدام نوع صورتجلسه به بیان رؤس مطالب و خلاصه مذاکرات بدون قید نام گوینده مطلب و نوشتن تصمیمات اخذ شده و

امضای اعضای جلسه در پایان جلسه می پردازد؟

۱- صورتجلسه مشروح ۲- صورتجلسه نیمه مشروح

۳- صورتجلسه خلاصه ۴- هیچکدام

۸- در کدام نوع از دستورالعمل ها روش های مختلف اجرای کار به وسیله سازمان ها و مؤسسات تدوین شده و در اختیار

کارکنان قرار می گیرد؟

۱- دستورالعمل فنی ۲- دستورالعمل قانونی

۳- دستورالعمل اداری ۴- دستورالعمل اداری و فنی

۹- کدام گزینه از ارکان صورتجلسه نمی باشد؟

۱- مشخصات اعضای شرکت کننده، امضای شرکت کنندگان و دستور جلسه

۲- مصوبات جلسه و تکالیف، زمان و مکان جلسه

۳- مشخصات اعضای شرکت کننده، امضای شرکت کنندگان و مطالب مطرح شده

۴- هدف یا اهداف، مستندات قانونی، امضای شرکت کنندگان و مطالب مطرح شده

۱۰- کدام نوع از دستورالعمل ها بعضاً نیاز به آیین نامه اجرایی دارد؟

۱- دستورالعمل فنی

۲- دستورالعمل قانونی

۳- دستورالعمل اداری

۴- دستورالعمل اداری و فنی

بخش سوم

فصل پنجم

گزارش نویسی

الف - تعاریف و اصطلاحات

گزارش در لغت به معنی تفسیر قضیه، شرح و تفصیل خبر یا کاری که انجام یافته (فرهنگ عمید).

متداول ترین تعریف از گزارش که مورد قبول اغلب صاحب نظران است عبارت است از: ((گزارش یک نوع اظهار کتبی است که

متکی بر حقایق و اتفاقات و عقاید بوده و مخصوصاً حاوی تفسیر و خلاصه ای از ارزش این اطلاعات باشد))

در تعریف مزبور فقط به نوع کتبی گزارش اشاره شده و به انواع دیگر که امروزه رایج و متداول می باشد توجه نشده است.

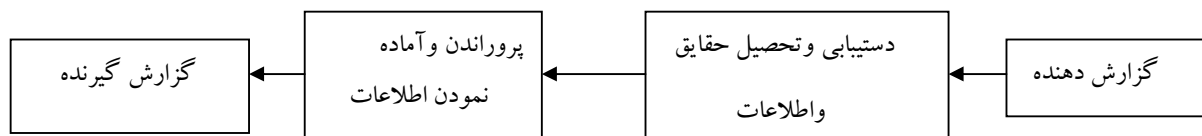
بنابراین این تعریف از جامعیت و هماهنگی با زمان برخوردار نمی باشد.

به هر نوع انتقال اطلاعاتی که بر مبنای موازین علمی از منابع موثق تحصیل گردیده و طبق اصول و ضوابطی ویژه تنظیم و

تدوین شده باشد و به فرد یا افرادی مشخص به منظور حصول اطلاع و یا اتخاذ تصمیم ارائه گردد، گزارش اطلاق می شود. تجزیه

این تعریف چند عامل و اقدام اصلی را مشخص می نماید از آن جمله وجود فردی با عنوان گزارش دهنده، دستیابی و تحصیل

حقایق و اطلاعات لازم، پروراندن و آماده نمودن حقایق و اطلاعات تحصیل شده و ارائه آن به صورتی خاص به گزارش گیرنده .



اطلاعات و حقایق تحصیل شده توسط گزارش دهنده باید طبق اصول و ضوابط خاص آماده، تنظیم، تدوین و به اصطلاح پرورانه شود. آنگاه در چارچوبی مشخص به گیرنده گزارش ارائه گردد.

گزارش از نظرگاه مدیریت :

فلسفه گزارش در سازمان و اداره امور، به دور از فلسفه کلی آن نمی باشد و همانطور که قبلاً بیان گردید ارائه گزارش یکی از گونه های استقرار ارتباطات اداری می باشد: که از نوع ارتباط عمودی و از پائین سازمان به بالای سازمان در جریان قرار می گیرد. همچنین به هنگام نیاز به اطلاعات خاص به شخصی ماموریت داده می شود که آن اطلاعات را تهیه و ارائه دهد. شخص مامور برای بدست آوردن اطلاعات مورد نظر به منابع اطلاعاتی مراجعه می نماید. سپس دیده ها و شنیده های خود را به انضمام آنچه از طریق مطالعه برداشت نموده با شیوه ای خاص تنظیم و به سازمان و یا شخص مسئولی که دستور تهیه آن را داده است، ارائه می دهد.

ب- کاربرد گزارش

کاربرد گزارش از دو دیدگاه سازمان و اجتماع مورد بحث و بررسی قرار می گیرد.

کاربرد گزارش در سازمان:

۱- استفاده از گزارش در امر برنامه ریزی، سازماندهی و هماهنگی

۲- اطلاع مدیر از اجرای صحیح دستورات (کنترل).

۳- آگاهی از وظایف و فعالیت های واحدهای تحت سرپرستی (هدایت)

۴- آگاهی از پیشرفت فعالیت ها و مراحل عملیات (رهبری)

۵- آگاهی از روش های انجام کار

۶- آگاهی از کمال یا نقص فرامین اداری

۷- اطلاع از وقوع مشکلات احتمالی یا مسائل بازدارنده (کنترل)

۸- حصول اطمینان از ابلاغ مصوبات و مقررات

۹- ارزیابی توانائی های مجموعه تحت سرپرستی

۱۰- آشنایی مدیران به امور فنی و تکنیک های متداول در سازمان

کاربرد گزارش در اجتماع

کاربرد گزارش ها را در اجتماع می توان به قرار زیر فهرست نمود:

- شناخت تنگناها و نارسائی های اجتماعی و چاره اندیشی بر آنها.
- استفاده از گزارش در امور برنامه ریزی های اجتماعی و اقتصادی.
- شناخت ویژگی های جامعه و آداب و رسوم به منظور ایجاد فضای مناسب سیاسی ، اقتصادی و اجتماعی و فرهنگی .
- شناخت نیازهای جامعه به منظور انجام آنها در جهت رفاه نسبی .
- شناخت انتظارات مردم از دستگاه حکومت و تنظیم برنامه برای برآوردن خواسته های بحق آنان .

انواع گزارش

برای سهولت در امر مطالعه انواع گزارشها را از دیدگاه کاربرد و هدف مورد بررسی قرار دهیم :

الف - انواع گزارش از دیدگاه کاربرد

ب- گزارش های اداری

ج- گزارش های مالی و اجرایی

د- گزارش های بازرگانی

ه- گزارش های پژوهشی و علمی

گزارش های اداری

برای انجام اموراداری و استقرار سیستم ارتباطی در سازمان و همچنین اعمال مدیریت در اداره امور از گزارش های اداری

استفاده می شود که رایج ترین آنها به قرار زیر است :

۱- گزارش کارکرد

۲- گزارش مربوط به کارکنان

۳- گزارش آمار نیروی انسانی

۴- گزارش در یک مورد خاص

۱- گزارش کارکرد

یکی از متداول ترین انواع گزارش های رایج در ادارات و موسسات اعم از دولتی و خصوصی گزارش کارکرد است. این گزارش نمایشگر کارکرد یک واحد در برهه زمانی معین (یک روز-یک هفته-یک ماه و یک سال و.....) می باشد.

گزارش کارکرد، پایه و اساس گزارش های کلی و کارنامه یک سازمان و حتی کارنامه یک وزارتخانه و در نهایت کارنامه خدمات دولت می تواند باشد.

به این ترتیب کارکنان شاغل در یک واحد گزارش کار خود را به رئیس یا سرپرست آن واحد می دهند. رئیس واحد بر مبنای گزارش کارکنان تحت سرپرستی، گزارش واحد را تهیه و به مدیر مافوق خود تحویل می دهد. مدیر مافوق براساس گزارش های دریافت شده از واحدهای تحت سرپرستی، گزارش حوزه معاونت تحت سرپرستی خود را تهیه و به مقام مافوق یعنی وزیر یا رئیس کل سازمان و یا بالاترین مقام سازمانی ارائه می نمایند. بر مبنای گزارش های واصله از حوزه های تحت سرپرستی گزارش کل وزارتخانه و یا سازمان تهیه می گردد. گزارش کارکرد سازمان های دولتی معمولاً به هیأت دولتی تقدیم می شود. از طریق یک کاسه نمودن گزارش های واصله از سازمان و وزارتخانه ها گزارش کلی دولت و یا کارنامه فعالیت دولت تهیه و به مردم و مقامات ذیصلاح تقدیم می شود.

۲- گزارش مربوط به کارکنان

به منظور ارزیابی کارکنان هر سازمان در فواصل معین کار آنان از نظر کمیت، کیفیت، نظم و انضباط شخصی مورد ارزیابی قرار می دهد. سپس حاصل کار به صورت گزارش فرم گونه ای به مقامات بالاتر و کارگزینی جهت ملحوظ داشتن آن به هنگام ترفیع و اهداء مزایا و پاداش ارائه می شود.

۳- گزارش آماری نیروی انسانی

این گزارش از نوع گزارش های آماری بوده که درباره ویژگی های نیروی انسانی شاغل و غیرشاغل سازمان تهیه و مورد استفاده قرار می گیرد. مانند: گزارش آماری کیفیت نیروی انسانی شاغل، مرخصی ها، آمار حضور و غیاب و آمار استخدام شدگان و آمار بازنشستگان و مستمری بگیران غیر و..... گزارش های مربوط به نیروی انسانی معمولاً ملاک تصمیم گیری درباره نیروی انسانی و یا پایه و اساس برنامه ریزی مربوط به آن می باشد.

۴- گزارش در یک مورد خاص (گزارش های ویژه)

گزارش در یک مورد خاص به منظور حصول اطلاع از یک امر خاص و یا حسن اجرای یک طرح و یا وقوع یک حادثه ای در سازمان، ایجاب می نماید که جریان امر و ماوقع به صورت گزارش ویژه ای تهیه و ارائه گردد.

نظربه اینکه گزارش های خاص در مواقع اضطراری تنظیم می شود و حالت استمرار ندارد، بنابراین فاصله تنظیم گزارش معلوم و معین نیست و روی همین اصل است که به گزارش های ویژه مشهور شده است .

گزارش های مالی و اجرایی

گزارش های مالی بیانگر نتیجه عملیات مالی یک سازمان در طول یک مدت معین (دوره مالی) بوده و نمایشگر وضعیت مالی آن سازمان می باشد و براساس نتیجه گیری از گزارش های مالی می توان در کلیه امور از قبیل، توسعه، تولید، بازاریابی، صادرات، واردات، خرید، فروش، روش های انجام کار و برنامه ریزی نیروی انسانی (استخدام -آموزش -اخراج و بازنشستگی) تصمیم گیری نمود. برای انتقال اطلاعات مالی و یا عملیاتی منتج به مسائل مالی به مدیران و یا سایر افراد ذینفع در حال حاضر از صورت حساب ها و یا گزارش هائی با عناوین زیر استفاده می شود.:

- ترازنامه ها
- صورت حساب سودو زیان
- موجودی انبار
- میزان تولید
- گزارش عملیات
- گزارش برای سهامداران یا مجمع عمومی

گزارش های پژوهشی و علمی

اطلاعاتی که با روش صحیح و علمی تحصیل، طبقه بندی، تجزیه و تحلیل شود می تواند مبنای گونه ای گزارش باشد . که به آن گزارش تحقیقی و پژوهشی گفته می شود.

گزارش های تحقیقی نه تنها در سازمان ها می تواند کار بردی موثر داشته باشد، بلکه در بیشتر موارد در انتقال اطلاعات کل اجتماع مورد استفاده قرار می گردد.

- گزارش های تحقیقی و علمی به طور کلی به سه گروه عمده تقسیم می شود:
- گزارش های تحقیقاتی اجتماعی
- گزارش های تحقیقاتی دانشگاهی
- گزارش های تحقیقاتی اداری

- که به اختصار به شرح هر یک خواهیم پرداخت .

۱- گزارش های تحقیقاتی اجتماعی

گزارش های تحقیقاتی اجتماعی به بررسی پیرامون یک یا چند مشکل اجتماعی می پردازند. سپس نتیجه پژوهش به صورت گزارش به مسئولان اجتماع (دولت مردان) به منظور اطلاع و یا حصول اطمینان از حسن اجرای یک امر و یا حل یک مشکل و یا جلوگیری از ایجاد یک نارسائی ارائه گردد. این گونه گزارش ها در تجارت و بازرگانی مورد استفاده قرار می گیرد و در برخی موارد به بررسی اثرات یک پدیده جدید می پردازد. به این ترتیب که بعد از اجرای یک طرح اجتماعی نتیجه طرح و انعکاس آن در جامعه مورد بررسی قرار می گیرد و حاصل به صورت گزارش ارائه می شود.

۲- گزارش های پژوهشی دانشگاهی

گونه هایی از گزارش های دانشگاهی به قرار زیر می باشد:

- گزارش تحقیقاتی و مطالعاتی در زمینه مسائل علمی .

- گزارش نتایج حاصله از تحقیقات و مطالعات در آزمایشگاه و کارگاههای فنی و علمی .

- گزارش تحقیقاتی پیرامون یک موضوع تاریخی.

۳- گزارش های تحقیقاتی اداری

این نوع گزارش تقریباً مشابه گزارش های تحقیقاتی اجتماعی می باشد. با این تفاوت که موضوع بررسی مسائل مربوط به اداره و مدیریت است . نتیجه تحقیقات انجام شده در زمینه مسائل اداری و مدیریت به صورت گزارش برای اخذ تصمیم، حل و فصل مشکلات، تغییر روش ها و تجدیدنظر در سیستم ها، تنظیم طرح های حقوق و دستمزد و بالاخره برنامه ریزی نیروی انسانی به ویژه مسائل استخدام، آموزش رفاه و بازنشستگی و موارد بی شمار دیگر به مدیر ارائه می گردد.

ب-انواع گزارش از نظر گاه محتوی :

۱- گزارش های اطلاعاتی

محتوای این نوع گزارش فقط اطلاعات بدون هر نوع تحلیل می باشد و نحوه تنظیم اطلاعات به ترتیب مراحل انجام کار و یا حدوث حادثه می باشد.

۲- گزارش های تحلیلی و تحقیقی

در این نوع گزارش ها، اطلاعات تحصیل شده بر اساس روشی ویژه تلخیص و طبقه بندی می شود. هدف از تهیه و ارائه این گزارش ها معمولاً شناخت یک مشکل و جستجوی راه حل های آن می باشد و سپس بهترین یا سهل ترین آنها انتخاب شده و بر اساس اولویت تنظیم و به همراه گزارش ارائه می شود.

۳- گزارش های مشاوره ای

در طبقات بالای سازمان میزان تنوع و پیچیدگی کار از سایر سطوح بیشتر است. به طوری که یک مدیر نمی تواند در مورد تمام آنها تخصص یا اطلاع داشته باشد. لذا مدیران از همکاری افراد مجرب و صاحب نظر بعنوان مشاور استفاده می کنند. مشاوره ممکن است حضوری یا غیر حضوری باشد. در مشاوره غیر حضوری موضوع جهت بررسی و ارائه راه حل به صورت مکتوب به مشاور ابلاغ می گردد و مشاور، مجموعه اطلاعات تحصیل شده و نتیجه تحلیل علمی توأم یا نظر خود را به صورت گزارش ارائه می دهد.

شکل های مختلف گزارش

در حال حاضر شکل های عمده گزارش عبارتند از:

- گزارش کتبی

- گزارش شفاهی

- گزارش تصویری

- گزارش تلفیقی

۱- گزارش کتبی :

شکل های مختلف این گزارش ها که در حال حاضر در بیشتر سازمان ها و مؤسسات دولتی و خصوصی رایج است عبارتند از:

- گزارش به صورت فرم.

- گزارش به صورت نوشته های متداول

- گزارش به صورت کتاب یا مجموعه

۲- گزارش شفاهی

این نوع گزارش غیر مکتوب بوده و اطلاعات لازم به وسیله گزارشگر شفاهاً و یا از طریق رادیو تلفنی به اطلاع مخاطب و یا

مخاطبین می رسد.

۳- گزارش تصویری

متداول ترین این گونه گزارش ،گزارش هائی است که از حوادث تهیه و به وسیله تلویزیون پخش می شود. این نوع گزارش به دو گروه عمومی و اختصاصی تقسیم می شود.

گزارش های تصویری عمومی :

این نوع گزارش ها معمولاً برای اطلاع عموم از طریق تلویزیون و یا سینما ارائه می گردد. بیشتر اطلاعاتی که از طریق تلویزیون به اطلاع مردم رسانده می شود گونه هائی از این گروه گزارش ها است.

گزارش های تصویری اختصاصی :

تنوع و پیچیدگی ویژه وظایف مدیران و مسئولان فرصت کافی برای بازدید از عملیات مربوط به طرح و یا انجام یک پروژه را به آنان نمی دهد . به همین علت، از نحوه و جریان عملیات و پیشرفت کار طرح های مورد نظر با روش خاص فیلم برداری می شود. این فیلم در اختیار گیرنده گزارش قرار میگیرد تا در فرصت مناسب با دیدن آن اطلاعات لازم را جهت اتخاذتصمیم تحصیل نماید.

۴- گزارش های تلفیقی

گزارش های تلفیقی از ترکیب دو یا چند نوع اشکال گزارش بدست می آید. سابقاً کاربرد این گزارش در صنایع و بازاریابی بود اما در زمان حال در بیشتر امور از جمله امور امنیتی و پلیسی، امور پزشکی و علمی دانشگاه ها، امور اجتماعی، اموراتصادی و اموراتصنایع وبازرگانی رایج شده است . انواع گزارش های تلفیقی به قرار زیر است :

- به صورت عکس و نوشته

- به صورت اسلاید و گفتار

- به صورت مجموعه ویژه

ارکان گزارش

ارکان گزارش های اداری و فنی در حالت متعارف عبارتنداز:

- عناوین

- متن گزارش

- امضاء

- گیرندگان گزارش

- ضمائم

موارد اول تا سوم یعنی عناوین، متن و امضاء جزء ارکان اصلی بوده و در صورتی که گزارش فاقد هر کدام از آنها باشد، مصداق خود را از دست می دهد. موارد چهارم و پنجم در درجه دوم اهمیت قرار دارد. ممکن است برخی از گزارش ها نیازی به آن نداشته و بدون رونوشت و ضمیمه تهیه و در جریان کار قرار گیرد.

الف - عناوین :

منظور از عناوین گزارش، ذکر مطالبی است که معرف و شناسنامه گزارش بوده و در آغاز بیان می گردد. این قسمت همانند عناوین نامه های اداری نمایشگر گیرنده، تهیه کننده و موضوع بوده که با افزودن ابعاد دیگری چون زمان و مکان تهیه در امر گزارش نویسی و در قالب واژه های مانند : به ،از، موضوع، زمان و مکان مورد استفاده قرار می گیرد.

عنوان گیرنده گزارش :

منظور از گیرنده گزارش : شخص مقام سازمانی، گروهی خاص، سازمان و یا واحد معینی است که گزارش در ارتباط و خطاب به آن تهیه می گردد. عنوان گیرنده گزارش را واژه ((به)) مشخص می شود.

عنوان گزارش دهنده :

منظور از گزارش دهنده عبارتست از شخص، مقام سازمانی، سازمان و یا واحدی که گزارش را تهیه و ارائه می نماید. واژه مبین این عنوان ((از)) می باشد. گزارشگر ممکن است یک فرد، یک موسسه یا سازمان، یک گروه و یا فردی از سازمان و موسسه ای خاص با مأموریت ویژه ای باشد

عنوان موضوع :

منظور از موضوع عبارت کوتاه و گویایی است که بیان کننده محتوی گزارش باشد. موضوع گزارش با کلمه ((موضوع)) مشخص و بعد از عناوین گیرنده و فرستنده گزارش قید می گردد، مانند:

به : اداره کل بازرسی و رسیدگی به شکایات

از: آقای الف - کارشناس حقوقی

موضوع: گزارش رسیدگی به پرونده ساختمان نیمه تمام انبار تهران

در برخی از موارد ایجاب می نماید که بجای ذکر کلمه عنوان ((موضوع)) هدف گزارش طرح گردد. در این صورت فقط واژه ((هدف)) بجای کلمه موضوع نوشته می شود مانند:

هدف: بررسی وضع دیپلمه های بیکار جهت شناخت مشکلات آنها.

روال برخی از گزارش ها ایجاب می نماید که هم موضوع قید گردد و هم هدف مطرح شود. مانند:

موضوع: گزارش نتیجه بررسی درباره ترافیک شهرستان

هدف: ارائه راه حل مناسب جهت حل مشکل ترافیک در جهت ایجاد رفاه بیشتر برای شهروندان ارجمند.

عناوین زمان و مکان :

بیان زمان و مکان در گزارش امری اجتناب ناپذیر است . ممکن است زمان و مکان با همین سرفصل مشترک تعیین و عنوان گردد مانند:

زمان و مکان: چهارشنبه دوم خردادماه ۱۳۸۱ ضلع شرقی میدان انقلاب .

و یا اینکه به طور جداگانه مطرح و مشخص گردد.

برای تعیین زمان در برخی از موارد ایجاب می نماید که لحظه ای خاص مطرح شود و یا اینکه قید جمله ای که مبین یک دوره

عملیات باشد در مقابل واژه ((زمان)) لازم گردد. مانند:

زمان: ساعت ۸ بامداد روز سه شنبه ۲۱

در مورد مکان باید گفت که: مکان ممکن است محل تهیه گزارش یا محل وقوع حادثه باشد که به هر صورت ذکر جمله ای

که مبین این تفکیک باشد لازم است مانند:

مکان: سازمان امور مالیاتی کشور.

در یک نگاه کلی می توان عناوین را به شکل های زیر در دست داشت :

نمونه دو

نمونه یک

به :

به :

از:

از:

موضوع :

موضوع :

هدف :

زمان :

مکان:

زمان:

مکان:

نمونه سه :

به : وزارت اداره کل کارگزینی

از: مؤسسه تحقیقات و بررسی های اداری متام .

موضوع : گزارش نتیجه بررسی درباره نیروی انسانی شاغل دروزارت

هدف : برنامه ریزی نیروی انسانی به منظور بالا بردن بازده کار

۱۳۸۱/۷/۱۳۸۱ تا ۳۰/۳/ زمان : زمان بررسی - از ۸

۱۳۸۱/۸/۱۳۸۱ تا ۷/۳/ زمان تنظیم گزارش از ۲۵

مکان :

- سازمان مرکزی

- استان اصفهان

استان هرمزگان

- استان خراسان

- استان آذربایجان شرقی

همانطور که ملاحظه می شود در مورد زمان، زمان بررسی و تنظیم گزارش از یکدیگر جدا قید گردیده است . تقارن انتهای بررسی و آغاز تنظیم و تاریخ ارائه گزارش که در سرلوحه منعکس شده است، نمایشگر قدیمی یا جدید بودن اطلاعات می باشد که گیرنده گزارش بر اساس آن اتخاذ تصمیم خواهد نمود.

در مورد مکان، تهیه کنندگان گزارش اعلام نموده اند که استان مرکزی را بعنوان پایه اساسی و اصلی و چهاراستان را به عنوان نمونه مورد بررسی قرار داده اند. اینها مطالب مهمی است که باید در آغاز و در نگاه اول گیرنده گزارش به آن توجه نماید . چنانچه مطالب دیگری بود که می باید به نظرگیرنده برسد در مقدمه می توان به آن اشاره نمود. عناوین مزبور نمی تواند در آغاز گزارش نوشته شود و یا صفحه ای جداگانه (صفحه اول) به آن اختصاص یابد.

ب - متن گزارش

متن گزارش مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع گزارش به رشته تحریر در می آید. در حقیقت همان چیزی است که انگیزه گزارش بوده و حاصل تمام بررسی ها و تجزیه و تحلیل و نتیجه زحمات گزارشگر و یا تهیه کننده گزارش در این قسمت ارائه می شود.

- مقدمه

- اصل موضوع

- تجزیه تحلیل و یا نتیجه آن

- استنتاج و پیشنهاد (نتیجه گیری کلی)

مقدمه :

مقدمه توجیه و توضیح گزارشگر درباره مشخصات، نحوه اقدام در مورد تهیه، روش مطالعه پیرامون موضوع و بالاخره انگیزه ای که باعث تهیه گزارش گردیده است و در برخی از موارد اطلاعاتی در رابطه با نحوه مطالعه مطالب و دسترسی به اطلاعات و اقلام مهم گزارش را در اختیار گیرنده گزارش، قرار می دهد تا نتیجه بهتری حاصل شود.

اصل موضوع :

بیان مطالب اصلی است که ممکن است شرح واقعه، چگونگی حادثه و علل آن باشد و یا اینکه اطلاعاتی است که به وسیله گزارشگر تحصیل شده و بعد از تنظیم سیستماتیک در قالب وضع موجود ارائه می گردد.

تجزیه و تحلیل :

عمل تجزیه و تحلیل در گذشته به طور ذهنی انجام می گردید و فقط نتیجه آن در گزارش منعکس می شد. اما در حال حاضر تجزیه و تحلیل به طور سیستماتیک و علمی انجام شده و در برخی از موارد از دستگاههای دقیق استفاده بعمل می آید.

استنتاج و پیشنهاد (نتیجه گیری کلی):

بعد از تجزیه و تحلیل با جمع بندی که بعمل می آید نتایجی حاصل می شود که ممکن است بیان مشکل باشد و یا عنوان مسائلی که پی آمد آن موجبات بروز مشکل شده است. به هر تقدیر گزارشگر در این مورد راه حل هایی اندیشیده که به صورت پیشنهاد در این قسمت ارائه می نماید.

پیشهادات :

اعلام ختم گزارش و در صورتی که لازم باشد، توجیه پیشنهادات از باب نحوه عمل و معایب و محاسن و ارزیابی آنها مطرح

می شود.

اختتام و در صورت لزوم توجیه پیشنهادات :

هر نوشته ای باید حسن ختام داشته باشد . همانطور که حسن ابتدا در آغاز و مقدمه نقش ارزنده ای را بر عهده دارد . حسن ختام نیز ایفاگر نقش ارزشمند دیگری در نوشته است که علاوه بر استقرار صحیح ارتباط تأثیر آن را چندین برابر افزایش می دهد بنابراین گزارش باید به شیوه ای علمی و منطقی پایان پذیرد.

ج - امضاء گزارش

امضاء گزارش یکی از ارکان اصلی گزارش است و گزارشگر با امضاء ذیل گزارش مطالب مطروحه را تأیید نموده و مسئولیتهای ناشی از آنرا در حال و آینده برعهده می گیرد در هر نامه یا نوشته دو مطلب بسیار مهم وجود دارد که در سرنوشت و اهمیت آن نقش ارزنده ای را بر عهده دارد، آن دو عبارتند از: نام گیرنده و امضاء کننده

د-ضمائم

برای تأیید مطالب و یا تکمیل آن و یا ایجاد سهولت در امر مطالعه و نتیجه گیری لازم است شیئی و یا تصویر و یا سند و.....ضمیمه گزارش شود. ضمایم جزء ارکان گزارش می باشد که در برخی از گزارشها ارکان اصلی آن محسوب می شود.

مراحل تهیه گزارش

برای تهیه و تنظیم گزارش مراحل زیر می بایست پیموده شود تا گزارشی مطلوب به دست آید.

مرحله اول - آمادگی - آماده شدن برای تهیه گزارش

مرحله دوم - جمع آوری اطلاعات

مرحله سوم - تنظیم اطلاعات

مرحله چهارم - تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری

مرحله پنجم - تنظیم و نگارش

مرحله اول

آماده شدن برای تهیه گزارش

اقداماتی که در این مرحله با عنوان آمادگی باید به عمل آورد عبارتند از:

- تعیین هدف و رسالت، تطبیق هدف با مأموریت (بازشناسی هدف)

- تنظیم برنامه

- انتخاب شکل و چارچوب اولیه گزارش

- تبادل نظر با مقام دستوردهنده و انجام هماهنگی های لازم

مرحله دوم

جمع آوری اطلاعات

الف - اصول کلی:

پایه و اساس هر گزارش اطلاعات موثق و مطمئن است. بنابراین ضروریست قبل از شروع به جمع آوری اطلاعات گزارشگر دو مرحله مقدماتی را طی نماید.

مراحل مقدماتی عبارتند از:

- شناخت منابع اطلاعاتی

- بررسی پیرامون موضوع

- شناخت منابع اطلاعاتی

برای شناسائی منابع اطلاعاتی در آغاز کار بهتر است گزارشگر با افراد ذیل تماس حاصل نموده و از راهنمایی و اطلاعات آنان بهره گرفت:

- شخص یا مقامی که دستور تهیه گزارش راداده است.

- افرادی که شاهد و ناظر بر ماجرا بوده اند.

- افرادی که به خوبی در واقعه مشارکت داشته اند.

- پیشکسوتان که درباره موضوع و یا موضوعات مشابه تجربیات و یا اطلاعاتی داشته و یا تحصیل نموده اند.

با استفاده از راهنمایی افراد، پیش گفته اطلاعاتی را که در منابع ذیل وجود دارد نیز می باید شناسائی و تحصیل نمود.

- کتابها و مقالات

- قوانین و مقررات

- پژوهش نامه ها و گزارشهایی که درباره موضوع یا موارد مشابه در آرشیو سازمان و محل های دیگری نگهداری می شود.

- فیلم های مستند یا گزارش های تصویری، عکس ها، نقشه ها و.....

تهیه کننده گزارش با شناخت منابع اطلاعاتی برای شروع بکار، آمادگی لازم رابدست می آورد. آنگاه با در نظر گرفتن عناصر تحقق واقعه برنامه مربوط به جمع آوری اطلاعات را تنظیم می نماید.

بررسی پیرامون موضوع: بدون شک در تکوین هر واقعه، حادثه و موضوع که به وقوع پیوسته یا در شرف انجام است عواملی نقش دارند. این عوامل عبارتند از:

- شخص یا افرادی که واقعه به وسیله آنها به وقوع پیوسته و یا نتیجه، در ارتباط با آنها است .

- موضوع و علت وقوع واقعه، آنچه به وقوع پیوسته، آنچه در شرف انجام است .

- علت و چگونگی وقوع حادثه یا واقعه

- موقعیت مکانی، زمان وقوع حادثه از نظر تاریخ سال، ماه، روز و ساعت

با توجه به اینکه وقوع حادثه در خارج از عوامل پیش گفته ممکن نمی باشد. تهیه کننده گزارش باید همواره آنها را در نظر داشته و براساس آن کار خود را آغاز نماید. این عوامل به عنوان عناصر تحقق واقعه مشهود است در حقیقت کلید بررسی و پژوهش بوده و در کلیه موضوعاتی که می باید پیرامون آن تحقیق شود از جمله در امور قضائی، روزنامه نگاری، پژوهش و تحقیق و تقریباً در تمام امور علمی و نیز در تهیه گزارش بشکل شش سؤال- به قرار زیر - مورد استفاده قرار می گیرد:

که؟ / کجا؟ / کی؟ / چه؟ / چرا؟ / چگونه؟

بررسی عناصر ۶ گانه فوق نویسنده را در نوشتن یاری داده و راهگشای اوست . و در حقیقت تعیین می کند که تصمیم نهایی را باید بگیرد بنویسد و یا ننویسد؟

ب - روشهای جمع آوری اطلاعات :

دیدن، شنیدن، مطالعه نمودن سه وسیله اصلی دست یابی به اطلاعات می باشد که با بشر آفریده شده و همواره مورد استفاده او بوده و در حال حاضر هم تحت عناوین: مشاهده، مصاحبه، مطالعه از آن بهره می برد.

مشاهده :

آغازگر هر نوع بررسی اعم از عادی یا علمی مشاهده است . مشاهده عبارتست : ازدیدن و ملاحظه یک شیئی یا تأسیس و یا پدیده و یا واقعه ای که وجود دارد، ایجاد شده و یا در شرف ایجاد است و یا مقدمات آن برای به وجود آمدن فراهم گردیده است.

انواع مشاهده عبارتند از:

مشاهده سطحی :

این نوع مشاهده ویژه افرادی است که بدون هدف و برنامه موارد مختلف را می بینند اما آثاری در ذهنشان باقی نمی ماند.

مشاهده دقیق :

ویژه افرادی است که از حسن کنجکاوی نسبتاً منطقی و خوبی برخوردار بوده و اصولاً اعمال و رفتارشان براساس تفکر منطقی و ژرف نگری می باشد. از موضوعی به ظاهر پیش پا افتاده و تکراری به مسئله ای مهم و کلی می رسند.

مشاهده مستقیم و غیرمستقیم :

مشاهده مستقیم به گونه ای از مشاهده اطلاق می شود که تهیه کننده گزارش شخصاً امری را با دقت مورد مطالعه قرار دهد. در این صورت مشاهده در کنار واقعیت و به همراه نوسانهای آن صورت می پذیرد. مانند: حضور در زمان افتتاح ایستگاه راه آهن اما همیشه این امکان وجود ندارد که گزارشگر در کنار موضوع بوده و از دیدنیهای خود سود جوید، بلکه می باید آثار و موارد دیگر را مورد مطالعه قرار دهد تا به واقعیت ها برسد. مانند مطالعه پدیده های تاریخی که با بازدید آثار باستانی حاصل می گردد. به این گونه مشاهده، مشاهده غیرمستقیم اطلاق می گردد.

مشاهده فعال و فعل پذیر:

در مشاهده فعال فکر و انگیزه ای از قبل ما را به بررسی و کشف امور هدایت نموده و برانگیخته است. گزارشگر برای یافتن زمینه مورد نظر و دیدن آنچه را که انتظارش را دارد مدتها در کمین می نشیند و صحنه ها را یک یک از برابر دیدگان می گذراند تا صحنه مورد نظر حاصل شود و اطلاعات لازم را بدست آورد.

مشاهده متوالی و نوبه ای:

مشاهده ممکن است مستمر و به صورت پی در پی و بدون قطع و فاصله باشد. یا اینکه بر اساس برنامه ای از پیش تعیین شده پدیده ای را مورد بررسی قرار داده و در فواصل زمانی معین عوامل تکوین آن را مورد مطالعه قرار دهند.

مطالعه

مطالعه درامر گزارش نویسی عبارت است از: بررسی محل و موقعیت آن و معاینه و بررسی موضوع، مورد، شیئی و همچنین خواندن سوابق. اسناد و مدارک، پرونده، قوانین و مقررات و دستورالعملها، کتاب و سایر مکتوبات و دیدن عکسها و نقشه ها مرتبط با موضوع مورد نظر و بررسی همه جانبه پیرامون عوامل تشکیل دهنده یک واقعه یا حادثه و یا پدیده به طرق علمی می باشد.

مطالعات اولیه :

مطالعات اولیه، در حقیقت پیش نیاز امر جمع آوری اطلاعات با استفاده از روش مطالعه می باشد. اطلاعاتی که در این مرحله به دست می آید دقیقاً پایه و اساس کار است و بر مبنای آن بقیه امور مربوط به گزارش را استوار می سازد. نگاهی به مطالب پیشین به خصوص عناصر تحقق واقعه ما را در این زمینه راهنمایی می کند و بر اساس ۶ سؤال مورد نظر (که؟ کجا؟ کی؟ چه؟ چرا؟ چگونه؟) مطالعات اولیه خود را در موارد زیر انجام دهیم.

مطالعات در وضع موجود:

در این مرحله با استفاده از عناصر شش گانه تحقیق، آن چه وجود دارد (وضع موجود) را مورد بررسی قرار داده و تصویر کاملی از آنچه انجام شده است به کاغذ کشیده می شود. عنداللزوم عکس و فیلم و کروکی و نقشه نیز تهیه و توضیحاتی پیرامون آن داده شده و به سایر اطلاعات برای توضیح بیشتر آنها ضمیمه می گردد.

تنظیم برنامه برای مطالعه :

در این مرحله لازم است که تهیه کننده گزارش برنامه کار خود را دقیقاً تنظیم نماید. البته برنامه ها در موضوعات مختلف متفاوت است. اما این برنامه کلاً پیرامون موضوع مورد بحث بوده و در شکل کلی تقریباً یکسان است.

یادداشت برداری و مستندسازی :

یادداشت برداری عبارت است از ثبت وقایع بصورت مکتوب در کاغذ و یا دفاتر و فرمهایی که به همین منظور تهیه شده است. مستند در لغت به معنی چیزی که بدان استناد کنند- در تعریف مستندسازی باید گفت که در حقیقت همان معنی لغوی آنست به این ترتیب که برای تقویت و پشتیبانی اطلاعات تحصیل شده و به مأخذ و مراجعی باید استناد نمود. این مأخذ ممکن است اسناد، عکس ها، نقشه ها، طرحها و..... بوده باشد. برای مستندسازی می باید سند را در اختیار داشت که این موضوع امکان پذیر نیست، پس می توان شبه آن را بدست آورد. در این مرحله سعی می شد که تصویر کامل هر سند را تهیه نمود و برای هر تصویر برگ شناسائی ویژه ای اختصاص یابد در برگ شناسائی علاوه بر شماره ای که اختصاص داده شده، محل نگهداری سند و سایر مشخصات و اطلاعات مورد نیاز نوشته می شود.

مرحله سوم

تنظیم اطلاعات جمع آوری شده

به اطلاعات پراکنده و غیرمنظمی که از طریق مشاهده و مطالعه تحصیل شده اند، اطلاعات اولیه و خام می گویند و در صورتی قابل استفاده می باشند که پروراندن شوند. این عمل که در حقیقت تنظیم و آماده نمودن اطلاعات جمع آوری شده می باشد عبارتند از:

۱- طبقه بندی اطلاعات جمع آوری شده :

تهیه کننده گزارش اطلاعاتی را که تحصیل نموده است بنابه اقتضاء موضوع و دانش و سلیقه خود گروه بندی می نماید مثلاً اطلاعات را براساس موارد اداری . مالی، فنی، ساختاری تقسیم می نماید. سپس در بررسی یک سازمان هر یک از امور فوق را تحت یک سرفصل و در دسته ای مناسب قرار می دهد. قدر مسلم هر یک از عناوین مزبور در صورت لزوم می تواند به عناوین فرعی تری نیز تقسیم و طبقه بندی شود. طبقه بندی باید منطقی بوده نه کلی و مبهم باشد و نه پراکنده و جزئی .

۲ - تلخیص و ترخیص و تبدیل :

تلخیص در لغت به معنای خالص کردن، ویژه گردانیده، رها کردن، آزاد ساختن ، خلاصه کردن و خلاصه گرفتن است . ترخیص معادل واژه های رخصت دادن، رخصت کردن، اجازه دادن، ارزان کردن و آماده است . تبدیل به معنای عوض کردن، دگرگون کردن، گرفتن چیزی به جای چیزی دیگر و منظور ما در این بحث خالص کردن اطلاعات جمع آوری شده و حذف موارد زائد تا رسیدن به اطلاعات اصلی و مهم و همچنین تبدیل پاره ای از آمار و ارقام به گونه های خلاصه شده که در یک جا به آسانی قابل رؤیت باشد. و در نهایت دستیابی به اطلاعات مفید و مؤثری است که از لابلای اوراق و پرسشنامه ها و یادداشت ها خارج گردیده و در شکل مجموعه ای خلاصه و منظم ، کامل ، مانع و جامع در اختیار قرار خواهد گرفت.

۳ - تلفیق و پروراندن:

تلفیق در لغت به معنای دو چیز را بهم آوردن-آراستن و با هم جور کردن -بهم پیوند دادن و مرتب ساختن کلمات پروراندن در لغت به معنای : پروراندن -پرورش دادن و تربیت کردن آمده است و در اینجا وفق دادن مطالب و پروراندن آن و تنظیم منطقی است .

گزارشگر باید با در نظر گرفتن دانش و معلومات مخاطب، گزارش مطالب را به نحوی منطقی تلفیق نموده و بعضی از موارد را دقیقاً پروراند و عنداللزوم توضیحی به جهت تفهیم و تفهم بیشتر ارائه دهد تا امکان بهره گیری دیگران با سلیقه های خاص بوجود آید وفق دادن مطالب بایکدیگر و پروراندن اطلاعات و تنظیم منطقی آنها بستگی تام و تمام به دانش و اطلاع و استعداد گزارشگر

دارد. اما آنچه که بر اعتبار کار می افزاید که در نهایت باعث اعتبار تهیه کننده گزارش می شود دقت و امعان نظر وی در جمع آوری اطلاعات و طبقه بندی، تلخیص و تریخص و پروراندن منطقی اطلاعات مزبور می باشد.

مرحله چهارم

تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری

ابتدا گزارشگر دانستیهای هر مورد را جزء به جزء کرده و بر اساس سوابق و تجربیات و با استفاده از ذهن خلاق و آگاه خود به تحلیل هر جزء و به تفکر درباره آنها می پردازد. سپس رابطه علیت مشکلات و نارسایی هاراشناسایی کرده و راه حلهایی را برای رفع مشکلات چاره اندیشی می کند و در مورد انتخاب بهترین راه حل با افراد آگاه و مطلع تبادل نظر، مشاوره و مذاکره می نماید. در این مرحله ممکن است به راه حل های دیگر نیز برسد سپس اقدام به بهترین راه حل نماید. می بایست تجزیه و تحلیل به صورت مکتوب به رشته تحریر درآمده و کلاً به کاغذ کشیده شود.

برای انجام یک تجزیه و تحلیل منطقی و مناسب طی مراحل زیر لازم است .

- مطالعه دقیق کلیه اطلاعات جمع آوری و آماده شده .

- تجزیه هر طبقه از اطلاعات .

- یادداشت نمودن عنوان هر یک از اجزاء بر اساس اولویت .

- تحلیل ذهنی و کشف رابطه علیت درباره هر جزء.

- شناخت هریک از اجزاء و معاینه ضمنی آن .

- شناسائی نارسایی و مشکل هر یک از اجزاء و در نتیجه شناخت نارساییهای کلی و گرفتاری و یا مشکل .

- یادداشت نارساییها و مشکلات و مسائل .

- تفکر در جهت پیدا نمودن راه حل مشکل .

- تنظیم فهرست مشکلات همراه با راه حل ها و پیشنهادات لازم .

- تبادل نظر با صاحب نظران و متخصصین و افراد با تجربه در مورد هر یک از مشکلات و همچنین راه حلهای پیشنهادی .

- انجام جرح و تعدیل لازم و اصلاح فهرست مزبور پس از دریافت نظرات صاحب نظران .

- نهائی نمودن فهرست مزبور.

استنتاج و نتیجه گیری :

استنتاج عبارت است از ، حاصل کار تجزیه و تحلیل که می تواند منجر به شناخت نارساییها و کمبودها و علل وقوع اتفاق و دلایلی که باعث وقوع واقعه گردیده، شود و به عنوان هدف پژوهش نیز قرار گیرد. استنتاج یک عمل ذهنی است اما باید متکی بر منطق، تعقل، تفکر منطقی و بر اساس مبانی علمی پیرامون علتها صورت گیرد.

استنتاج باید دربردارنده موارد زیر باشد:

مستند باشد / مستدل باشد / منظم باشد / معتبر باشد / محدود به هدف باشد / نکات اساسی بیان شود / صریح باشد / مبتنی

بر اصل صداقت باشد / ارائه پیشنهادات / توجیه پیشنهادات

مرحله پنجم

تنظیم و نگارش گزارش

برای نوشتن گزارش لازم است مراحل زیر طی گردد:

- تهیه فهرست مطالب: در این مرحله می باید مطالبی که در گزارش آورده خواهد شد مشخص شود

- تنظیم و تدوین طرح (چارچوب) گزارش

- نوشتن مقدماتی

- ارزیابی نوشته های اولیه

- تنظیم و نگارش نهائی

- تایپ و ارائه گزارش

- تهیه فهرست مطالب

در این مرحله می باید مطالبی که در گزارش آورده خواهد شد مشخص شود. برای تهیه فهرست مفید و موثر بدون رونوشت، مطالب را فهرست نموده سپس فهرست مزبور را مورد مطالعه و بررسی قراردادده در صورت نیاز اولویت بندی و حک اصلاح لازم در آن بعمل خواهد آمد. تهیه فهرست، توالی منطقی مطالب ارائه شده در گزارش کار نویسنده گزارش را آسان می سازد چون هیچ نکته و موضوعی از حیطه فکری نویسنده و محدوده گزارش خارج نمی شود. از طرفی فهرست مزبور می تواند ملاک تنظیم برنامه برای نوشتن گزارش های طویل بوده باشد

۲- تنظیم و تدوین طرح (چارچوب) گزارش

تهیه کننده گزارش می بایست در آغاز کار خود، طرح لازم و مناسبی را برای گزارش تنظیم کند که با فهرست تطابق داشته باشد. گزارشگر در این مرحله از کار می باید طرح مذکور را مجدداً بررسی نموده و کلیه مطالب آن را ارزیابی نموده و تشخیص دهد، که آیا طرح اولیه مناسب و کافی و وافی است؟ و یا اینکه باید تغییراتی در آن داده شود؟

شکل و فرم گزارش از نظر پذیرش و تأثیرمحتوی آن، نقش ارزنده ای را ایفا می کند. و این موضوع می تواند دقیقاً تمام زحمات گزارشگر را از بین ببرد و یا اینکه مطلوبیت گزارش را چندین برابر افزایش دهد. بدون شک همین مسئله ساده می تواند ملاک ارزیابی حیثیت و مقام و منزلت گزارشگر و پژوهشگر در نزد خواننده و مخاطب گزارش قرار گیرد. شکل فرم گزارش باید با هم تناسب منطقی داشته باشد.

۳- نوشتن مقدماتی

برای نوشتن گزارش دو راه وجود دارد. اول آنکه کل گزارش در یک جلسه نوشته شود و دوم نگارش گزارش در طی زمان و در اوقات مختلف و طی زمان به نگارش درآید.

نوشتن در یک جلسه : بهتراست گزارشهای کوتاه در یک جلسه به کاغذ منتقل شود. ولو اینکه پیش نویس اولیه باشد-

چرا که در غیر این صورت عوامل یقین و تحقیق واقعه پراکنده شده و ممکن است که چیزی از قلم بیفتد.

نوشتن در چند جلسه : نوشتن گزارشهای مفصل و تحقیقی در چند جلسه و بر اساس یک برنامه زمان بندی شده انجام می شود. براساس برنامه مزبور تهیه کننده گزارش در زمانهای معین نسبت به نگارش قسمت های مختلف گزارش اقدام خواهد کرد. برای تهیه برنامه بهتر است که از طرح گزارش کمک گرفته شود و بر اساس مراحل مختلف طرح، نوشتن هر یک از قسمتهای مختلف آن به زمانی خاص محول گردد وجود برنامه زمان بندی شده و دقیق به گزارشگر کمک می نماید که درنوشتن جامعیت گزارش حفظ شده و چیزی از قلم نیفتد.

۴- ارزیابی نوشته های اولیه :

در اینجا لازم است که حاصل کارمورد بازنگری و ارزیابی قرارگیرد. بهتر است ارزیابی به وسیله خود تهیه کننده انجام شود. برای ارزیابی گزارش طرح سؤالات ذیل ما را در رسیدن به هدف کمک خواهد کرد.

- آیا گزارش تهیه شده در جهت اهداف اصلی است ؟

- آنچه که در گزارش لحاظ شده همان چیزی است که گیرنده گزارش درخواست نموده و یا برای وی مناسب است ؟

- آیا وضعیت خواننده از نظر تخصص و دانش به لحاظ تفهیم و تفهم رعایت شده ؟

- آیا نتایج حاصله همان است که از آن انتظار می رفته ؟

- آیا فرم و چهارچوب انتخاب شده علمی و بر مبنای منطق استوار است ؟

- آیا فرم انتخاب شده مناسب مطالب گزارش می باشد؟

- آیا شکل گزارش می تواند جاذبه لازم را برای خواننده گیرنده گزارش داشته باشد؟

- آیا رعایت اصول گزارش نویسی شده است ؟

با انجام این بررسی ممکن است لازم باشد که تغییراتی در گزارش داده شود. که به همین ترتیب باید عمل کرد.

۵- تنظیم و نگارش نهایی

تغییرات و اصلاحات انجام شده در مرحله قبل باعث گردیده است که گزارش دست نوشت پر از خط خوردگی و حاشیه

نویسی و در مجموع باعث بهم ریختگی نوشته گردیده است لذا می بایست اقدام به بازنویسی مجدد نمود، برای نگارش نهایی

نوشته ها موارد زیر را باید رعایت نمود:

انتخاب زمان مناسب / رعایت ضوابط نوشتن / تایپ و ارائه گزارش

خودارزیابی فصل پنجم

۱- دیدگاه‌های مرتبط به بحث گزارش کدامند؟

۲- اجتماع و اقتصاد

۱- اجتماعی و سیاسی

۴- اداری و سازمانی

۳- سازمان و اجتماع

۲- کدام مورد از کاربردهای گزارش در اجتماع نیست؟

۱- شناخت تنگناها و نارسایی های اجتماعی و چاره اندیشی بر آنه

۲- استفاده از گزارش در امور برنامه ریزی های اجتماعی و اقتصادی

۳- استفاده از گزارش به عنوان مدرک یا وسیله رساندن خبر به آیندگان

۴- شناخت نیازهای جامعه به منظور انجام آنها در جهت رفاه نسبی

۳- انواع گزارش از دیدگاه کاربرد را نام ببرید.

۲- گزارش های مالی و اجرایی

۱- گزارش های تحقیقاتی

۴- کدامیک از انواع گزارش های اداری نیست؟

۱- گزارش کارکرد

۲- گزارش پژوهشی

۳- گزارش آمار نیروی انسانی

۴- گزارش در یک مورد خاص

۵- کدام مورد از انواع گزارش های تحقیقی (پژوهشی) و علمی نیست؟

۱- گزارش های تحقیقاتی دانشگاهی

۲- گزارش های تحقیقاتی بازرگانی

۳- گزارش های تحقیقاتی اجتماعی

۴- گزارش های تحقیقاتی اداری

۶- پنج مرحله تهیه گزارش به ترتیب کدامند؟

۱- آماده شدن برای تهیه گزارش - تنظیم اطلاعات - جمع آوری اطلاعات - تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری - تنظیم و نگارش

۲- جمع آوری اطلاعات - آماده شدن برای تهیه گزارش - تنظیم اطلاعات - تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری - تنظیم و نگارش

۳- آماده شدن برای تهیه گزارش - جمع آوری اطلاعات - تنظیم اطلاعات - تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری - تنظیم و نگارش

۴- جمع آوری اطلاعات - آماده شدن برای تهیه گزارش - تجزیه و تحلیل و نتیجه گیری - تنظیم اطلاعات - تنظیم و نگارش