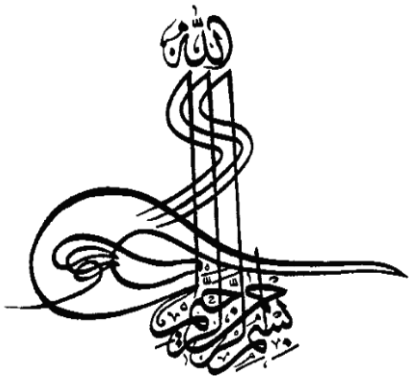
بسم الله الرحمن الرحيم

جمهوری اسلامی ایران

شورای عالی علوم، تحقیقات و فناوری

نکات کاربردی در مکاتبات

تهیه و تنظیم:

دبیرخانه شورای عالی علوم، تحقیقات و فناوری

شناسنامه	
عنوان: نکات کاربردی در مکاتبات	**کد:** ٣٦٤ **تعداد جلد:** ۱ **تاریخ انتشار:** تابستان ۱۳۹۷
واژگان کلیدی	مکاتبات اداری، نکات کاربردی
واحد مسئول	امور دبیرخانه شورای عالی علوم، تحقیقات و فناوری
تأییدکننده نهایی	معاون اجرایی دبیرکل شورای عالی علوم، تحقیقات و فناوری
نوع	محرمانه ☐ عادی ■ ادواری ☐ ارجاعی ■ تألیف ☐ تدوین ■

فهرست مطالب

عنوان **صفحه**

۱- کلیات: ۱

۲- رعایت شأن سلسله مراتب مقامات اداری در مکاتبات: ۵

۳ - ایجاد ارتباط در مکاتبات: ۸

٤- امضاء مکاتبات: ۹

۵- قالب نامه‌های مورد استفاده در دبیرخانه: ۱۰

٦- پیگیری نامه‌ها: ۱۲

۷- زمانبندی پاسخ به مکاتبات اداری: ۱۳

۸- طبقه‌بندی نامه (عادی، محرمانه و فوق محرمانه): ۱٤

۱- کلیات

هر نامه اداری از پنج جزء مذکور در ذیل تشکیل می‌شود:

- نام و عناوین گیرنده و فرستنده
- موضوع
- متن نامه
- مشخصات امضاء کننده
- گیرندگان رونوشت.

نام و عنوان گیرنده نامه : منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می‌شود.

موضوع نامه: منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد موضوع نامه با کلمه «موضوع» مشخص می‌گردد.

نام و عنوان فرستنده نامه: منظور از فرستنده نامه عبارت از شخص یا مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه از طرف او نوشته می‌شود.

تلخیص موضوع نامه و ذکر آن در بالای نامه صادره ضروری است و انجام این امر باید از طرف تهیه‌کننده پیش‌نویس صورت پذیرد. زیرا نامبرده بهتر از سایر مقامات اداری که در جریان مطالعه نامه قرار می‌گیرند صلاحیت خلاصه نمودن موضوع را دارد.

تعیین خلاصه مطالب مندرج در نامه و ذکر آن در بالای نامه موجبات سهولت و سرعت گردش و مکاتبات را فراهم می‌سازد و برای متصدیان ثبت و کنترل و سایر پرسنلی که نامه را از نظر کلی ملاحظه نموده و یا مورد بررسی و اقدام قرار می‌دهند مفید و ضروری است.

متن نامه: مطالب و شرحی است که در ارتباط با موضوع نامه نوشته می‌شود و در حقیقت هدف نامه است و چیزی است که انگیزه تهیه نامه می‌باشد و ممکن

است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد و یا در یک یا چند صفحه تهیه و تنظیم گردد.
مسئولیت نهایی هر نامه با یک فرد یا مقام سازمانی است که نامه بوسیله وی امضاء می‌شود. در این جا منظور از **مشخصات امضاء کننده**، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضاء می‌کند.

منظور از **گیرندگان رونوشت**، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می‌بایست رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد و غیر از گیرنده اصلی است. گیرندگان رونوشت معمولاً با عبارت «رونوشت» مشخص می‌گردد.

تهیه پیش‌نویس پایه و اساس‌نامه و در حقیقت طی کامل مراحل نگارش آن از ابتدا تا پایان کار می‌باشد.
مقدماتی که برای تهیه نامه اداری و یا اصولاً هر نوع نوشته علمی دیگر باید فراهم شوند عبارتند از تعیین و تحصیل منابع مورد نیاز و سپس تعیین چارچوب و تنظیم فهرست مطالبی که باید در نامه قید شود.

نامه‌های اداری معمولاً مقدمه‌ای دارند، این مقدمه ممکن است کوتاه و در چند کلمه خلاصه شود یا چندین سطر را به خود اختصاص دهد. هر مقدمه‌ای با توجه به موضوع آن صورت مختلفی خواهد داشت. چنانچه نامه تهیه شده در پاسخ یا پیرو نامه‌ای باشد، در این حالت ذکر شماره و تاریخ و عنوان مختصر موضوع نامه قبلی مقدمه نامه جدید محسوب می‌شود، ولی اگر نامه بدون سابقه و جدید باشد لازمست که برای روشن شدن ذهن مخاطب و هم چنین برای آماده کردن مسیر فکر او برای پذیرش و دریافت پیام، قبل از پرداختن به اصل موضوع توضیح داده شود که همین یک یا دو سطر به‌عنوان مقدمه تلقی می‌گردد.

اصل موضوع– از آنجا که نامه یکی از مهم‌ترین وسایل ایجاد ارتباط در سازمان‌ها و ادارات شناخته شده است، شایسته است که به بهترین وجهی به رشته تحریر درآید. در این مورد ساده‌نویسی توصیه می‌شود. زیرا ساده و بی‌تکلف نوشتن تفهیم را امکان‌پذیر ساخته و نیاز به توضیح اضافه را کم می‌کند. نامه‌های اداری باید آن چنان تهیه شوند که به‌راحتی منظور و هدف پیام‌دهنده را بازگو کند و خواننده پس از مطالعه، آنچه را که مراد نویسنده بوده است بطور کامل دریابد.

اختتام و نتیجه‌گیری- نامه‌های اداری به گونه‌های مختلف پایان می‌پذیرند. ولی آنچه در پایان نامه بیشتر به چشم می‌خورد، نشان‌دهنده اهمیت آن و ترغیب اقدام کننده در سرعت بخشیدن به انجام گرفتن درخواست و ارسال پاسخ است.

سایر اقدامات - پس از آنکه پیش‌نویس تهیه شده از هر جهت مورد تأیید تهیه‌کننده آن قرار گرفت ذیل آنرا امضاء و برای مقامی که باید امضاء نهایی نماید می‌فرستد. مقام مزبور پس از مطالعه، چک و اصلاح لازم را به‌عمل می‌آورد و عنداللزوم با افزودن و یا کم کردن مطالبی به آن، پیش‌نویس را به‌طور امضاء می‌کند.

۲- رعایت شأن سلسله مراتب مقامات اداری در مکاتبات:

معمولا مخاطب و دریافت کننده نامه نسبت به نویسنده و فرستنده با توجه به سلسله مراتب اداری یکی از حالات زیر را دارد:

الف- مقام مافوق و ارشد است.

ب- هم‌ردیف می‌باشد.

ج- مادون و زیر دست فرستنده نامه است.

در هریک از حالات فوق ادب اداری متناسب به مقام گیرنده نامه باید در نظر گرفته شود بدین کیفیت که خارج از اصل مطلب و موضوع مورد مکاتبه که باید با کمال سادگی و وضوح نگاشته شود توجه به‌این نکات هم ضروری است.

الف- ممکن است نامه ابتدا به‌ساکن یعنی اولین نامه‌ای باشد که در موضوع مورد مکاتبه نوشته می‌شود بنابراین بعد از ذکر عنوان گیرنده و درج موضوع کلی بلافاصله به‌اصل مطلب پرداخته می‌شود و ضمن نامه اصطلاحات اداری به‌شرح زیر عنوان می‌گردد:

به مقام مافوق:

«به استحضار می‌رساند...» و جملات و عبارات مشابه.

به مقام هم‌ردیف:

«به اطلاع می‌رساند...»، «بطوری که اطلاع دارید..» و جملات مشابه.

به مقام مادون و زیردست:

«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 هم‌ردیف: «خواهشمند است دستور فرمائید» یا «تقاضا دارد دستور فرمائید».

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

در مورد اشاره به پیوست‌ها در متن نامه بهتر است از کلمات زیر استفاده شود:

به مقام بالاتر: تقدیم می‌شود.

به مقام هم‌ردیف: ایفاد می‌شود.

به مقام پائین‌تر: ارسال می‌شود.

۳ - ایجاد ارتباط در مکاتبات

نامه‌ای که از سازمان صادر می‌گردد ممکن است که در سازمان گیرنده سابقه داشته باشد و یا در پاسخ نامه طرف مکاتبه فرستاده شود در این‌صورت از نظر امکان کنترل گردش نامه و به‌دست آوردن سوابق آن ضرورت دارد به شماره‌های مکاتبات و نامه‌های طرف گیرنده اشاره شود در این صورت:

الف- اگر نامه در پاسخ نامه طرف مکاتبه صادر گردد بعد از ذکر موضوع، شماره و تاریخ نامه به این شرح قید می‌گردد:

«در پاسخ نامه شماره ..... مورخ»

«عطف به نامه شماره .....مورخ»

ب- هرگاه نامه در دنباله مکاتبات گذشته فرستنده نامه باشد و بعد از آخرین مکاتبه نامه‌ای از گیرنده دریافت نشده است بعد از موضوع به این شرح انشاء می‌گردد:

«پیرو نامه شماره ..... مورخ..... »

ذکر شماره نامه به متصدیان کنترل گردش نامه و بایگانی‌ها امکان می‌دهد که به سرعت و به سهولت به پرونده و سوابق مربوطه دسترسی پیدا کنند.

٤- امضاء مکاتبات:

مکاتبات با مقامات و مراجع ذیل و مشاغل هم طراز صرفاً با امضای دبیرکل شورا ارسال می‌شود:

دفتر مقام معظم رهبری، رئیس‌جمهور و معاونان ایشان، رئیس قوه قضائیه و معاونان ایشان، رئیس قوه مقننه و معاونان ایشان، دبیر شورای نگهبان، رئیس سازمان صدا و سیما، وزرا، رئیس ستاد فرماندهی کل قوا و فرماندهان نیروهای نظامی و انتظامی، استانداران، معاونان وزیران و نمایندگان مجلس.

مکاتبات با شخصیت‌های زیر با امضای معاون اجرایی دبیرکل صورت می‌گیرد:

دبیران و رؤسای کمیسیون‌های تخصصی شورای عالی، ستادهای علمی دبیرخانه، مدیران کل همه ادارات، مدیرعامل شرکت‌ها و رؤسای سازمان‌ها.

۵- قالب نامه‌های مورد استفاده در دبیرخانه

قطع: A_4 (با صلاحدید مدیر و معاونت مربوطه -در صورت کوتاه بودن نامه‌ها A_5)

سربرگ مورد استفاده:

نامه‌های با امضای دبیرکل: سربرگ دبیرکل

نامه‌های با امضای معاون اجرایی: سربرگ دبیرخانه

بسمه تعالی تاریخ: ...

شماره: ...

پیوست: ...

فاصله از بالای صفحه: ۵,۳۰

جناب آقای/ سرکار خانم (فونت ۱۳ Bold -B lotus)

عنوان سمت گیرنده نامه (فونت ۱۳ Bold -B lotus)

موضوع: ..... (فونت ۱۳ B lotus)

با سلام و احترام؛

.....

..... (فونت متن نامه ۱۳ B lotus).

First line: ۰,۷cm فاصله بین خطوط: single

مسعود برومند/ مصطفی کاظمی

معاون اجرایی

(فونت نام امضا ۱۳ Bold -B lotus – دو خط پایین تر از آخرین خط متن نامه)

رونوشت: (فونت رونوشت ۱۰ B lotus – محل قرار گرفتن رونوشت بعد از محل امضا است و با توجه به حجم نامه تعیین می‌شود).

٦- پیگیری نامه‌ها

نحوه پیگیری نامه‌ها بر اساس "اولویت" (عادی، فوری، آنی و ...) نامه‌ها تعیین می‌شود که توسط تهیه‌کننده نامه در سیستم اتوماسیون وارد می‌شود. بنابراین برای انجام پیگیری مناسب نامه، در تکمیل این فیلد باید دقت لازم انجام شود. زمان‌بندی مناسب برای پیگیری پاسخ نامه‌ها (بر اساس اولویت آنها) در ادامه ارائه شده است.

➢ پیگیری نامه‌های عادی

۱-پیگیری اول: ۱۰ روز بعد از ارسال نامه

۲-پیگیری دوم: ۵ روز بعد از پیگیری اول

۳- پیگیری سوم: ۲ روز بعد از پیگیری دوم و در صورت عدم دریافت پاسخ لازم، مراتب به بالاترین مقام سازمانی مربوط گزارش شود.

➢ پیگیری نامه‌های فوری

۱-پیگیری اول: دو روز بعد از ارسال نامه

۲- پیگیری دوم: در صورت عدم دریافت پاسخ، مدیر واحد فرستنده نامه، مراتب را به مقام مافوق گیرنده نامه گزارش نماید تا تصمیم مقتضی اتخاذ گردد.

➢ پیگیری نامه‌های آنی

پیگیری ندارد و در صورت عدم دریافت پاسخ، مدیر واحد فرستنده نامه، مراتب را به مقام مافوق گیرنده نامه گزارش می‌نمایند تا تصمیم مقتضی اتخاذ گردد.

۷- زمانبندی پاسخ به مکاتبات اداری

- ✓ زمان لازم برای اقدام در مورد نامه‌های عادی حداکثر پانزده روز است.
- ✓ مکاتباتی که ممهور به مهر «فوری» می باشند، بایستی حداکثر در مدت چهل و هشت ساعت اقدام شوند.
- ✓ مکاتباتی که ممهور به مهر «خیلی فوری» می‌باشند، بایستی حداکثر در مدت بیست و چهار ساعت مورد اقدام قرار گیرند.
- ✓ مکاتبات آنی باید بی‌درنگ مورد اقدام واقع گردند.

تبصره – مکاتباتی که در متن دارای موعد مشخص جهت پاسخگویی هستند قبل از موعد پاسخ داده شود.

۸- طبقه‌بندی نامه (عادی، محرمانه و فوق محرمانه)

امنیت نامه‌ها در سیستم اتوماسیون به عادی، محرمانه و فوق محرمانه تقسیم می‌شوند. در ادامه به برخی نکات در این زمینه اشاره شده است:

- ✓ نامه‌های محرمانه در خارج از سیستم اتوماسیون تهیه شود.
- ✓ تشخیص مصادیق مکاتبات و نامه‌های اداری محرمانه و تعیین نوع طبقه‌بندی آنها به عهده دبیرکل/ معاون اجرایی دبیرخانه خواهد بود.
- ✓ عنوان رتبه و شغل اشخاص نمی‌تواند برای مطالعه اسناد طبقه‌بندی شده ایجاد حق نماید.

- ✓ کارکنانی مجاز به گشودن پاکت‌های حاوی اسناد طبقه‌بندی شده هستند که مجوز دسترسی گرفته باشند.
- ✓ قرائت مفاد اسناد طبقه‌بندی شده به وسیله تلفن بی‌سیم یا ارسال بوسیله نمابر و ایمیل ممنوع می‌باشد.
- ✓ مراحل نقل و انتقال نامه‌های طبقه‌بندی شده که برای اطلاع، اقدام و پیگیری به واحد دیگر ارجاع (گردش داخلی) می‌شود باید از طریق دبیرخانه محرمانه انجام شود.