

دستور العمل استاندارد سازی مکاتبات اداری



مدیریت منابع انسانی بیمارستان فارابی

تهیه و تنظیم: معصومه عزیزی – راهبر سازمان الکترونیک

شهریور 1402

فهرست

1	مقدمه
1	هدف
1	تعاریف
1	فوریت های نامه
2	طبقه بندی نامه ها
3	اصول نگارش نام و عنوان اشخاص در نامه ها
3	موضوع
4	متن
4	سلام در نامه اداری
5	مقدمه نامه
5	پیام یا پیکره اصلی نامه
6	بخش پایانی نامه
6	امضا
7	رونوشت
7	نگارش نامه
8	درج جدول در نامه
9	نکات بسیار مهم در درج نامه
8	درج عنوان
8	انتخاب گیرنده نهائی نامه های خارج از دانشگاه
9	انتخاب درست سربرگ
9	انتخاب درست فونت در متن نامه

در هر جایگاه شغلی که باشیم، برای خیلی از درخواست ها لازم است به صورت کتبی با بخش ها و واحد های مختلف ارتباط برقرار کنیم و اگر یک طرف این ارتباط، شرکت/سازمان یا شخصیت حقوقی باشد، بهتر است این ارتباط در قالب "نامه اداری" انجام شود. از آنجایی که رعایت اصول نگارش چنین نامه هایی میتواند نقش پر رنگی در رسیدن ما به نتیجه ی لازم داشته باشد، در این نوشته سعی شده است تمام نکات لازم برای رسیدن به یک خروجی اصولی گردآوری شود.

هدف

هدف از تهیه و تدوین این دستورالعمل، استانداردسازی و ایجاد رویه یکسان در تهیه و نگارش مکاتبات اداری کارکنان در بیمارستان فارابی می باشد.

تعاریف

نامه اداری

به هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ی ارتباطی در داخل یا از خارج سازمان مورد استفاده قرار گیرد "نامه اداری" گفته می شود .

ارسال نامه اداری

نامه اداری در اتوماسیون اداری با استفاده از الگوهای الکترونیکی (پیش نویس سیستمی) تهیه و ارسال می شود.

فوریت نامه های اداری

نامه های اداری از لحاظ زمان اقدام به "عادی"، "فوری"، "خیلی فوری" و "آنی" طبقه بندی میشوند. بازه و محدوده زمانی جهت ثبت نامه های اداری و رسیدگی و تهیه پاسخ به آن به شرح ذیل می باشد:

نامه آنی:

از نظر فوریت اقدام ، بالاترین درجه را دارا می باشند و به محض دریافت در کوتاه ترین زمان می بایست نسبت به ارائه پاسخ به آن اقدام نمود. حداکثر زمان ثبت نامه آنی توسط دبیرخانه و ارسال به واحد مربوطه جهت پاسخگویی 15 دقیقه و حداکثر مدت زمان اقدام و اعلام پاسخ 8 ساعت اداری می باشد .
نامه هایی که قرار است به بیمارستان ها و سایر دانشگاههای علوم پزشکی ارسال شود در شبکه دولت الکترونیک قرار می گیرد و از طریق دبیرخانه دانشگاه به مقصد ارسال می گردد .

نامه خیلی فوری:

فوریت پاسخگویی به این نامه از نامه آنی کمتر بوده که به محض دریافت می بایست در بالاترین اولویت اقدام قرار گیرند. حداکثر زمان ثبت نامه خیلی فوری توسط دبیرخانه و ارسال به واحد مربوطه جهت پاسخگویی 45 دقیقه و حداکثر مدت زمان اقدام و اعلام پاسخ 2 روز کاری می باشد.

نامه فوری:

نامه هایی که نسبت به حالت معمول و جاری می بایست سریع تر اقدام گردد. حداکثر زمان ثبت نامه فوری توسط دبیرخانه و ارسال به واحد مربوطه جهت پاسخگویی 2 ساعت و حداکثر مدت زمان اقدام و اعلام پاسخ 3 روز کاری می باشد .

نامه عادی:

شامل سایر نامه های اداری که می بایست با توجه به شرایط، به صورت عادی و معمول اقدام شود. حداکثر زمان ثبت نامه عادی توسط دبیرخانه و ارسال به واحد مربوطه جهت پاسخگویی 4 ساعت و حداکثر مدت زمان اقدام و اعلام پاسخ 5 روز کاری می باشد.

طبقه بندی اسناد و مکاتبات

به منظور حفظ و صیانت از اطلاعات، حسب اهمیت سطوح امنیتی انواع مکاتبات و اسناد به پنج سطح ذیل تقسیم می شود:

عادی

اسناد و یا مکاتباتی که جهت اطلاع و درخواست های کارکنان و یا در جهت انجام فعالیت های سازمان و... بوده که افشای آن ها اختلال در عملکرد سازمان بوجود نمی آورد.

محرمانه

اسناد و یا مکاتباتی که افشای غیرمجاز آن ها موجب اختلال در امور داخلی بیمارستان شده و یا با مصالح اداری مغایر باشد محرمانه تلقی می گردد.

خیلی محرمانه

اسناد و یا مکاتباتی که افشای غیرمجاز آن ها نظام امور بیمارستان را مختل نموده و اجرای وظایف اساسی آن را ناممکن نماید، اسناد یا مکاتبات خیلی محرمانه تلقی می گردد.

سری

اسناد و یا مکاتباتی که افشای غیرمجاز آنها منافع عمومی و امنیت ملی را دچار مخاطره کند، سری تلقی می گردد.

به کلی سری

اسناد و یا مکاتباتی که افشای غیرمجاز آن ها به اساس حکومت و یا منافع ملی کشور ضرر جبران ناپذیری برساند، به کلی سری تلقی می گردند.

تبصره 1: سوابق کلیه اسناد طبقه بندی شده که به بیمارستان واصل و یا برای سایر دستگاه ها صادر می شود، می بایست در دبیرخانه محرمانه ثبت و نگهداری شود لذا ضروری است شخص تحویل گیرنده نامه، از سلامت نامه و در بسته بودن و لاک و مهر آن اطمینان حاصل نماید.

تبصره 2: ثبت و بایگانی مکاتبات دارای طبقه بندی محرمانه و بالاتر می بایست در دبیرخانه محرمانه صورت پذیرد و ثبت آن در دبیرخانه عادی مجاز نمی باشد.

تبصره 3: دبیرخانه مجوز باز نمودن پاکتی را که روی آنها کلماتی مانند: مستقیم، شخصاً مفتوح شود، شخصاً ملاحظه فرمایید، درج شده باشد را نداشته و می بایست شماره مندرج روی پاکت در دفتر و یا رایانه ثبت شده، ارجاع گردد.

نکاتی در خصوص اصول نگارش نام و عنوان اشخاص در نامه های اداری

- اسامی ساده و محترمانه نوشته شود و از به کار بردن القاب در نامه اداری خودداری گردد.
- ابتدا نام خانوادگی شخص همراه با عبارت "جناب آقای" یا "سرکار خانم" و در سطر بعد سمت اداری همراه با واژه "محترم" نوشته شود.
- نوشتن واژه "محترم" پیش از عنوان سازمانها و ادارات مجاز نمی باشد.
- در نامه های ارسالی خطاب به کارکنان بیمارستان که علاوه بر سمت سازمانی به طور غیر رسمی در کارگروه ها و یا کمیته هایی عضویت دارند صرفاً به عنوان سمت مرتبط با موضوع کاری اشاره گردد.
- به کار بردن واژه هایی مانند "مدیریت" به جای "مدیر"، "ریاست" به جای "رئیس" و "معاونت" به جای "معاون" پس از نام اشخاص مجاز نمی باشد.

موضوع

عبارت کوتاهی است که محتوای کلی و مقصود اصلی نویسنده نامه را مشخص می نماید و در حقیقت کلید اطلاعات درون نامه است.

نادرست	درست
موضوع: کتاب	موضوع: ارسال کتاب...
موضوع: همایش	موضوع: شرکت در همایش...
موضوع: تقاضای وام.....میلیونی برای رفع مشکلات مالی	موضوع: درخواست وام

ثبت موضوع نامه در سیستم اتوماسیون

هنگام ثبت نامه های صادره و وارده در سیستم می بایست موضوع نامه ها با توجه به اصل پیام یا درخواست و کلمات کلیدی موضوع به طور خلاصه و با املاء صحیح در قسمت چکیده تایپ شود. (معمولا اصل درخواست گزیده ای از پاراگراف آخر نامه می باشد)

از بکار بردن کلمات غیر ضرور نظیر: در خصوص...، نامه به امضای...، در فیلد چکیده خودداری گردد. همچنین کلمات کلیدی و پرکاربرد نظیر شروع به کار، نام شخص-پایان کار، نام شخص-اعلام نیاز، نام خانوادگی ابتدا موضوع، سپس نام شخص می بایست به طور صحیح جدا از هم نوشته شده تا در جستجوهای بعدی به سهولت قابل دسترسی باشد.

طبق بخشنامه اخیر در نامه هایی که مربوط به شخص یا اشخاص می باشد درج کد ملی در قسمت موضوع الزامی است.

متن

اصلی ترین و مهم ترین بخش نامه های اداری است به طوری که موفقیت سازمانها و دریافت پاسخ در گرو تنظیم درست آن می باشد. نارسایی، مبهم بودن و به عبارتی نرساندن پیام باعث اتلاف وقت و انرژی و دوباره کاری و تعدد نامه نگاری می گردد. متن هر نامه از قسمت های زیر تشکیل می شود:

- عباراتی به نشانه ادب و احترام
- مقدمه
- پیکره اصلی پیام
- بخش پایانی

سلام در مکاتبات اداری

- در ابتدای متن نامه از عبارت "با سلام و احترام" استفاده گردد و از بکار بردن سایر عبارات نظیر "سلام علیکم"، "با سلام و درود" و امثالهم در مکاتبات اداری بیمارستان خودداری گردد.

مقدمه نامه

- در ابتدای متن نامه نوشتن هدف نامه و انگیزه نگارش آن به منظور آماده سازی و جهت دهی به ذهن مخاطب انجام شود و در صورت وجود سوابق حتما آنها را درج کنید. در نامه اداری استفاده از شعر، مثل و ... مناسب نمی باشد.

- در مورد نامه هایی که در پاسخ به نامه یا دستور رسیده تهیه و ارسال میشود از واژه های "بازگشت" و "در پاسخ" به جای واژه "عطف" استفاده گردد و در سایر موارد می توان نامه را بصورت ذیل آغاز نمود:

با توجه به بخشنامه شماره...

در اجرای دستور تلفنی مورخ...

در اجرای دستور شفاهی آن مقام...

تبصره: با توجه به اینکه پاسخ نامه ها با فاصله زمانی بعد از وصول آنها تهیه و ارسال می شود، جهت تسریع در پاسخگویی، بعد از ذکر سابقه، موضوع نامه نیز ذکر شود.

به عنوان مثال:

بازگشت به نامه شماره....در خصوص چگونگی پرداخت پاداش پایان سال کارکنان به آگاهی می رساند:

- چنانچه نامه ای به منظور پیگیری یا اصلاح نامه قبلی ارسال گردد، ذکر سابقه بدین صورت می باشد:

پیرو نامه شماره....مورخ...

- در مقدمه نامه هایی که بدون سابقه قبلی تهیه می گردد، می بایست دلایل نگارش نامه به روشنی بیان شود. به عنوان مثال: از آن جا که افزایش سطح مهارت های شغلی کارکنان، همواره یکی از اهداف موردنظر این دفتر بوده است؛ با توجه به نیاز سازمانی، اولین دوره آموزش ضمن خدمت ویژه کارکنان برگزار می گردد.
- چنانچه دلیل نوشتن نامه اجرای تکالیف قانونی باشد، اشاره به اصل یا قانون، ماده و تبصره آن ضروری است. به عنوان مثال: در اجرای ماده 8 قانون مجازات، افشای نامه های طبقه بندی شده و به منظور بررسی و تنظیم پیش نویس آیین نامه طرز نگهداری اسناد محرمانه دولتی.... ارسال می شود.
- برای آشنا نمودن مخاطب با سابقه موضوع از عبارت "به استحضار می رساند" برای مقامات بالاتر، "به آگاهی می رساند" برای مقامات هم سطح "به اطلاع می رساند" برای مقامات زیردست استفاده می شود. در ادامه نیز موضوع نامه با استفاده از اختصار، شفافیت و ساده نویسی بیان می گردد.

پیام یا پیکره اصلی نامه

یکی از ایرادات اصلی نامه های اداری، مبهم بودن و نارسایی متن اصلی نامه است. لذا توصیه می شود:

- در موقع نوشتن هر نامه همواره خود را در مقام مخاطب قرار دهید.
- سلسله مراتب اداری در نگارش نامه ها رعایت گردد.

- فرض کنید که می خواهید پیام را حضوری و شفاهی به مخاطب برسانید. آن چه می خواهید بگویید را روی کاغذ بیاورید تا ساختار اصلی نامه آماده گردد سپس با کمی دستکاری در نوشته عیوب کلامی آن را رفع نمایید.
- مختصر بنویسید.
- از به کار بردن واژه های هم معنا و مترادف و جملات احساسی خودداری نمایید.
- از کلماتی استفاده کنید که مخاطب در فهم آن ها مشکل نداشته باشد.
- ترجیحا یک موضوع را مطرح کنید؛ چنانچه ناگزیر به نوشتن چندین موضوع در یک نامه اداری هستید، ابتدا موضوع اصلی و سپس موضوعات فرعی را بیان نمایید.
- نامه را پس از بازخوانی و بررسی مجدد نگارش و املاي متن، از نظر اثرات حقوقی و بار مالی آن ارزیابی نمایید.

بخش پایانی (نتیجه)

- مطالب پایانی نامه ها اغلب تأکید، تشویق و ترغیب مخاطب به انجام درخواست و یا سرعت بخشیدن به آن است. صراحت در اعلام موضوع درخواست در این بخش، مخاطب را به تصمیم گیری صحیح هدایت می کند.
- در این قسمت برای بیان درخواست خود از عبارات "خواهشمند است" برای تقاضا از مقام بالادست، "مقتضی است" برای تقاضا از مقام های هم ارز و "شایسته است" برای مقام های پایین تر و در انتها می توان با تشکر از مخاطب نامه را به پایان برد.

به عنوان مثال:

- خواهشمند است با انتقال اینجانب از به موافقت و دستور اقدام صادر فرمایید.
- با توجه به مطالب فوق، شایسته است همکاران محترم در اجرای مفاد بخشنامه مذکور دقت لازم بعمل آید.

امضای نامه

در اصطلاح اداری و بانکی، امضاء به علامتی اطلاق می گردد که ذیل هر نامه، نوشته و یا سند گذاشته و موجب اعتبار آن می گردد لذا مسئولیت نهایی با امضاء کننده آن می باشد.

قواعد امضای نامه

- نکاتی در خصوص امضا در نامه ها به شرح ذیل می باشد:
- محل امضاء در وسط متمایل به سمت چپ صفحه و به فاصله سه سطر از سطر پایانی باشد.
 - سطر اول نام و نام خانوادگی و در سطر بعد سمت سازمانی امضاء کننده درج گردد.

- عناوین و القاب در محل امضاء درج نشده و شایسته است عباراتی اعم از تشکر و آرزوی سلامتی در محل امضاء درج نگردد.
- در صورت نبود امضاء کننده اصلی، امضاء شخص صلاحیت دار (در صورت داشتن مجوز امضاء از طرف امضاء کننده اصلی) دارای اعتبار است.

رونوشت

به طور معمول تعداد نسخ در نامه های غیرالکترونیک (پرینت کاغذی) سه نسخه می باشد که نسخه اول گیرنده، نسخه دوم بایگانی و پاراف تهیه کنندگان نامه و نسخه سوم جهت اقدام کننده می باشد.

در تهیه نامه ها به صورت الکترونیکی (پیش نویس) نام کاربر سیستم اتوماسیون به طور خودکار به عنوان تهیه کننده نامه در فیلد مربوطه درج می شود.

تبصره: از ارسال رونوشت های غیرضروری خودداری گردد.

تبصره: سلسله مراتب در نوشتن اسامی گیرندگان رونوشت ها می بایست رعایت شود. (به ترتیب مقام، سمت اداری و یا اولویت واحدهای مرتبط با موضوع درج شود)

نکته: سایز معمول نامه های اداری A4 و A5 است. بسته به حجم نامه کاغذ مناسب را انتخاب کنید. معمولاً نامه ها تا شش سطر در قطع کوچک و نامه های بیشتر از شش سطر در قطع بزرگتر تهیه می شوند.

نگارشی نامه

- تایپ نامه ها با دو سانتی متر فاصله از زیر آرم انجام شده و سطرهای نامه می بایست از طرفین صفحه دو سانتی متر فاصله داشته باشند.
- برای کاهش تعداد صفحات نامه در صورت تعداد زیاد عناوین گیرندگان نامه، می توان از آوردن اسم حقیقی اشخاص صرف نظر نموده و عنوان سمت آنان ذکر شود. هم چنین امکان استفاده از عناوین به صورت دو ستونی وجود دارد.
- نامه می بایست با نهایت دقت در صحت مطالب و منطبق بر واقعیات، سوابق و مدارک تهیه شود.
- جهت فهم موضوع، دوری از ابهام، شیوایی سخن و روانی و ساده نویسی در نامه های اداری از بکار بردن لغات قدیمی و نامأنوس پرهیز گردد.
- از به کار بردن واژه هایی هم معنی پشت سر هم خودداری شود.
- از نشانه های قراردادی (ویرگول، نقطه و...) بر اساس قواعد صحیح آیین نگارش استفاده شود.
- نامه ها تایپ شده و با فونت مناسب نوشته شود.
- **رونوشت از متن نامه حذف شود.**
- تنظیم و طرح مطالب نامه به ترتیب اهمیت موضوع صورت پذیرد و پس از آن درخواست از گیرنده نامه محترمانه مطرح شود و در ادامه در صورت امکان راه حل یا پیشنهاد ارائه گردد.

- در نامه های فارسی، اندازه فونت قسمت هایی از متن نامه که به لاتین نوشته شده دو شماره کوچکتر از اندازه فونت حروف فارسی و با فونت Times New Roman باشد.

درج جدول در نامه ها

- عرض جدول به اندازه متن نامه بوده و وسط چین باشد.
- خطوط دور جدول و زیر ردیف سر ستون کمی ضخیم تر باشد
- فونت و قلم برای عناوین سرستون های جدول (BTiter 14) و برای ردیف ها (BMitra 14) باشد.
- رنگ زمینه سرستون ها یک درجه تیره تر از سایر ردیف ها باشد.
- نوشته های داخل جدول از نظر عمودی و افقی وسط چین باشد.
- خطوط عمودی جدول به نحوی تنظیم شود که عرض ستون ها متناسب با متن داخل آن بوده و نوشته های ردیف ها تا جای ممکن در یک سطر باشد.

نکات بسیار مهم در تهیه پیشنویس برای تهیه نامه های اداری

درج عنوان:

- پس از انتخاب گیرنده نهایی لازم نیست دوباره در متن نامه نام و سمت گیرنده نامه را دستی تایپ کنید در صورت انجام این کار عنوان نامه دوبار در نامه امضا شده درج می شود.
- در صورتیکه به هر دلیلی (مثل گیرنده خارج از دانشگاه که نام و سمتش در اتوماسیون اداری نیست و شما باید نام سمت یا عنوان شرکت و ... را خودتان در متن پیشنویس وارد کنید) بخواهید محل درج اتوماتیک گیرنده نامه در الگوی نامه حذف را کنید و نام و سمت مورد نظر خود را وارد نمایید لطفا مراحل زیر را به ترتیب انجام دهید.
- الف- فشردن همزمان کلیدهای **Ctrl+Shift+F5**
- ب- در پنجره گشوده شده (To) سپس **Delete** و پس از آن **Close**
- ج- در مرحله آخر هم جمله " محل درج اتوماتیک گیرنده اصل نامه " را انتخاب کنید و **Delete** کنید و سپس عنوان مورد نظر را تایپ کنید.



انتخاب گیرنده نهائی نامه های خارج از دانشگاه

- اگر گیرنده نهائی نامه شخص و یا اشخاص خارجی (شامل سازمان ها و ارگانهای و نهادهای خارج از دانشگاه) هستند، حتما پس از انجام مراحل بالا و درج نام و سمت در متن پیش نویس ، گیرنده نهائی را دبیرخانه بیمارستان فارابی انتخاب کنید تا متصدی مربوطه پس از دریافت و ممهمور نمودن نامه به مهر بیمارستان، نامه را در اختیار نامه رسان یا مسئول مربوطه جهت ارسال یا پیگیری قرار دهد.

انتخاب درست سربرگ

- حتما در انجام مکاتبات چه به صورت ارسال پیش نویس و چه به صورت نامه حتما و حتما سربرگ بیمارستان فارابی را انتخاب کنید. کد سربرگ های بیمارستان فارابی در قسمت انتخاب الگوی نامه 480 می باشد .

انتخاب درست فونت در متن نامه

- لطفا در صورت تایپ عنوان نامه به صورت دستی فونت B Titr 14 را انتخاب کنید .
- با سلام و احترام و همینطور متن نامه با فونت B Mitra 14 تایپ شود.
- جداول هم به صورتیکه در متن توضیح داده شد و با فونت مناسب تهیه شود.

لطفا در متن تمام پیش نویس های ارسالی به ریاست، مدیریت و امور مالی Text Box مربوط به رونوشت را Cut کنید.