فهرست مطالب

بخش اول- نامه‌نگاری اداری ۱۵
نامه‌نگاری اداری ۱۷
اهمیت انواع نامه اداری ۱۸
انواع نامه‌نگاری اداری ۱۹
۱- از نظر قالب ۲۰
۲- از نظر رسمیت داشتن ۲۰
۳- از نظر سطح ۲۱
۴- از نظر ماهیت و محتوا ۲۲
۵- از نظر درجه امنیتی ۲۳
۶- از نظر واحد اقدام کننده ۲۴
نامه‌ی اداری ۲۵
اهداف نامه‌ی اداری ۲۵
مراحل نوشتن نامه‌ی اداری ۲۵
ساختار نامه‌ی اداری ۲۶
ضوابط کلی در نامه‌ی اداری ۲۷
گیرندگان نامه‌ی اداری ۳۱
عبارت‌های صحیح در مکاتبات اداری ۳۳
فنون ارتباط در انواع نامه‌های داخلی و خارجی ۳۵
متن نامه ۳۸

۱- متن نامه بیانگر درخواست اداری باشد از مقام پایین به بالا باشد..... ۳۸
۲- متن نامه بیانگر درخواست اداری باشد بین دو مقام هم سطح ۴۳
۳- متن نامه بیانگر درخواست باشد از مقام بالا به پایین ۴۷
۴- متن نامه بیانگر درخواست شخصی اداری تعریف شده از مقام پایین به بالا. ۴۹
۵- متن نامه بیانگر درخواست شخصی اداری تعریف نشده باشد: ۵۱
۸- متن نامه بیانگر مطلب اداری باشد از مقام پایین به بالا ۵۲
۹- متن نامه بیانگر مطلبی اداری باشد بین دو مقام هم سطح ۵۳
۱۰- متن نامه بیانگر جواب نامه‌ی درخواستی باشد از مقام پایین به بالا یا هم سطح ۵۴
۱۱- متن نامه اگر (پیرو- دنباله) نامه‌ی دیگر باشد ۵۶
اجزای نامه‌ی اداری..... ۵۷
شرح اجرای ساختار نامه‌های اداری..... ۵۸
حاشیه‌های خالی در نامه‌های اداری ۵۹
اندازه و قطع نامه‌های اداری..... ۵۹
عنوان (فرستنده و گیرنده) داخلی و خارجی ۶۰
قواعد مربوط به عنوان گیرنده «به» و فرستنده «از» در نامه‌های خارجی ۶۳
ضوابط مربوط به موضوع..... ۶۵
آغاز نامه..... ۶۶
متن نامه ۶۹
پایانِ نامه ۷۳
مراحل تهیه نامه‌ی اداری..... ۷۷

بخش دوم- بخشنامه..... ۸۳

بخشنامه ۸۵

معنی و مفهوم بخشنامه ۸۵
تدوین و تنظیم بخشنامه ۸۷
انواع بخشنامه همراه نمونه‌های مختلف ۹۲
الف- انواع بخشنامه از دیدگاه محتوا ۹۲
ب- انواع بخشنامه از نظر سطح ۹۳
نکات اساسی در بخشنامه ۹۳

بخش سوم- صورت‌جلسه (صورت مجلس) ۱۰۳

صورت جلسه ۱۰۵
ارکان جلسه ۱۰۵
وظایف رئیس جلسه ۱۰۶
وظایف اعضاء ۱۰۷
دبیر جلسه ۱۰۷
وظایف دبیر ۱۰۷
تبیین چهارچوب صورت‌مجلس ۱۰۸
انواع صورت جلسه همراه با نمونه‌های مختلف ۱۱۱
تنظیم صورت جلسه ۱۱۴
نحوه‌ی تنظیم فرم صورت‌جلسه ۱۱۶
نکته اساسی در صورت‌جلسه ۱۱۸
انواع جلسه ۱۱۶
سمپزیوم علمی (نشست علمی) ۱۱۹
سمینار (هم اندیشی) ۱۲۰
کنفرانس (فراهمایی) ۱۲۰
انجمن ۱۲۰

کنگره ۱۲۰
کمیته ۱۲۰
کمیسیون ۱۲۱
دستورالعمل ۱۲۱
آئین‌نامه ۱۲۱
قول‌نامه ۱۲۱
استشهادیه ۱۲۱
نمونه صورت‌جلسه ۱۲۲

بخش چهارم- گزارش ۱۲۷

گزارش ۱۲۹
تعریف گزارش ۱۳۰
اهداف و اهمیت گزارش ۱۳۰
شرایط نویسنده یا گزارشگر ۱۳۱
ویژگی سبکی گزارش ۱۳۱
مراحل نوشتن گزارش ۱۳۱
انواع گزارش اداری ۱۳۱
۱- گزارش کوتاه ۱۳۲
شرح اجزا گزارش کوتاه ۱۳۵
۲-گزارش‌های طولانی (مفصل) ۱۴۸
انواع گزارش براساس محتوا ۱۶۴
انواع گزارش برحسب موضوع ۱۶۶
کلیات مربوط به زبان در گزارش نویسی ۱۶۶
شیوه‌ی القای مفاهیم در نوشتن ۱۶۶

اجزای زبان ۱۶۷
متن ۱۶۹

بخش پنجم- آیین‌نامه ۱۷۳

آیین‌نامه(نظام‌نامه) ۱۷۵
محتوا و اهداف آیین‌نامه ۱۷۵
سبک نگارش آیین‌نامه ۱۷۶
شرح ساختار آیین‌نامه ۱۷۷
۳- پایانِ آیین‌نامه ۱۷۸

بخش ششم- دستورالعمل ۱۹۱

دستورالعمل ۱۹۳
نحوه‌ی نگارش دستورالعمل ۱۹۳
ساختار دستورالعمل ۱۹۳
انواع دستورالعمل ۱۹۴
شرح عملیات متن ۱۹۶
نمونه گزارش ۱۹۶

منابع ۲۰۳



نقش پررنگ انواع نوشته‌های اداری در تصمیم‌گیری و برقراری ارتباط بر کسی پوشیده نیست. مکاتبات اداری به مجموعه‌ی اسنادی گفته می‌شوند که در سازمانهای مختلف بین افراد، واحدها و اداره‌ها نوشته می‌شود و شامل نامه‌های اداری، گزارش، صورتجلسه، بخشنامه، آیین‌نامه، دستورالعمل و ... می‌باشد. هدف اصلی و اساسی تك تك این مکاتبات یکپارچه سازی و آسان نمودن انواع ارتباط داخلی و خارجی است. از آنجایی که مبانی تصمیم‌ها و ایجاد رویه‌ای یکنواخت در انواع اداره‌ها بستگی به مکاتبات دارد در درجه اول رعایت اصول استاندارد سازی این نوشته‌ها بسیار مهم است و از طرفی هم انواع این نوشتار اداری نشان دهندهٔ میزان دانش، تخصص و کارایی کارکنان و مدیران آن مجموعه است.

مدیریت و پیگیری انواع مکاتبات اداری برای آسان‌سازی انجام کارها و فعالیت‌های یك اداره بسیار با اهمیت است چرا که از طریق مکاتبات اداری، کارها و فعالیت راحت‌تر پیگیری می‌شوند و همچنین جریان اطلاعات در سازمانها بهبود می‌یابد و سرانجام کارایی و اثربخشی سازمانی و انواع ارتباط داخلی و خارجی را افزایش می‌دهد.

کتاب حاضر در شش فصل تدوین شده است و در هر فصل به یکی از انواع نوشته‌های اداری پرداخته‌ایم. بخش اول طرز تهیه نامه‌های اداری است در

این بخش ضمن تعریف، اهداف و انواع نامه‌های اداری شیوهٔ نوشتن هر یك از آنها با روش علمی همراه با قواعد و نمونه‌ها سعی کردیم ساده‌ترین روش را براساس ساختار کلی نامه‌های اداری را آموزش بدهیم. سعی کردیم قواعد و فرمول هر یك از نامه‌هایی که در اداره‌های مختلف کاربرد دارند چون نامه‌های درخواستی در رده‌های مختلف و نامه‌هایی که بیانگر مطلب اداری هستند و همین‌طور دیگر نامه‌های اداری به همراه نمونه و شاهد مثال برای هر یك، راه را برای کارکنان که قصد نوشتن انواع نامه را دارند، هموار سازیم. بخش دوم مربوط به بخشنامه است در این بخش ضمن تعریف بخشنامه ، تبیین ساختار و انواع آن را همانند نامهٔ اداری با نمونه‌های چندگانه، شیوهٔ درست نوشتن آن را آموزش بدهیم. بخش سوم کتاب در باب صورت‌جلسه است که ضمن برشمردن تمام ویژگی‌های ساختاری و انواع آن، با نمونه‌های جداگانه، برای هر یك از انواع صورت جلسه، شیوهٔ درست نوشتن را بیان کنیم. بخش چهارم در باب گزارش نویسی اداری است. با توجه به اهمیت گزارش و انواع آن و همچنین کاربرد وسیع انواع گزارش در اداره‌ها سعی کردیم به دو نوع گزارش کوتاه اداری و بلند (طولانی) با آوردن شاهد و نمونه، ساده‌ترین راه را برای نوشتن ارائه بدهیم تا آن سردرگمی که بسیاری از کارکنان در تهیه گزا رش دارند، برطرف سازیم. بخش پنجم مربوط به آیین‌نامه است، با توجه به کاربردی بودن این نوع نوشته و کارآیی آن در اداره‌های مختلف سعی کردیم هم شیوهٔ نوشتن آن را آموزش بدهیم و هم ضمن برشمردن تمام ویژگی‌های ساختاری، کارکنان را در شناخت انواع آیین‌نامه یاری بدهیم و سرانجام

بخش آخر مربوط به دستورالعمل است، در این بخش ضمن تبیین و تعریف دستورالعمل و انواع آن، قواعد مربوط به هر دستورالعمل همراه نمونه متنی با ساده‌ترین زبان آموزش بدهیم.

امید است این مجموعه مختصر که براساس آخرین شیوه‌های مربوط تدوین و زمان زیادی برای تدوین آن گذاشته شد راهگشایی برای خوانندگان محترم باشد.

والله ولی التوفیق

بخش اول

نامہ نگاری اداری

نامه‌نگاری اداری

نامه در زبان فارسی پهلوی «نامک» است به معنی کتاب و نام‌های دیگری نیز داشته است: رقیمه، تعلیقه، رقعه، طومار.

به تمامی مکاتبات اداری در شکل‌های مختلف «نامه‌نگاری اداری» می‌گویند، به عبارتی:

نامه‌نگاری اداری به تمامی مکاتباتی گفته می‌شود که در اداره‌ها و سازمان‌های دولتی و غیر دولتی و شرکت‌های خصوصی نوشته و رد و بدل می‌شود. هر نوشته‌ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری باشد و به عنوان وسیله‌ای ارتباطی داخل و خارج از وزارتخانه، سازمان یا مؤسسه استفاده شود، نامه‌نگاری اداری گویند.

نامه‌نگاری اداری شامل انواع گوناگونی چون: نامه، بخش‌نامه، آئین‌نامه، دستورالعمل، گزارش و صورت‌جلسه است.

تمامی نامه‌های اداری در دبیرخانه اداره‌ها ثبت و ضبط و بایگانی می‌شوند و از لحاظ ارزش و اعتبار جزو اسناد دولتی و رسمی محسوب می‌گردند و در مواردی نیز از اعتبار حقوقی برخوردار و قابل استنادند. این نامه‌ها به اعتبار مکان نگارش و عرضه و اجرای آن که اداره‌ها و مؤسسه‌های دولتی است «اداری» و به اعتبار ثبت و ضبط در دفاتر اداری «رسمی» نامیده می‌شود.

در گذشته، نامه‌نگاری اداری فن و هنری ویژه بود که به آن منشأت نویسی و ترسل می‌گفته‌اند و فن انشاء و نویسندگی در ادب فارسی، جایگاه ویژه‌ای داشت. قدیم‌ترین نمونه‌های نامه‌نگاری در ایران مربوط به ساسانیان و زبان پهلوی است.

در گذشته نامه‌ها و منشأت به سلطانیات و اخوانیات تقسیم می‌شدند. سلطانیات، نامه‌ها و فرامینی بود که از دربار صادر می‌شد و اخوانیات، نامه‌های دوستانه و خصوصی بود.

نامه‌های اداری امروزه یکی از پرکاربردترین انواع نگارش اداری به شمار می‌روند. نه تنها با گسترش رسانه‌های ارتباطی، بلکه از دیرباز، نامه با شکل‌ها و شیوه‌های گوناگون خود جایگاهی ویژه داشته است. بیش از ده‌ها کتاب با عنوان منشأت، فرآمین، نامه‌ها، نامه‌نگاری و مراسلات خود گواه این مدعاست. در طول تاریخ، نامه و نامه‌نگاری آداب و فنون خاص خود را داشته است. امروزه با پیشرفت‌های سریع در عصر ارتباطات و ظهور سایت‌های اینترنتی و سرعت پیام‌رسانی، باز از اهمیت‌نامه و نامه‌نگاری کاسته نشده، بلکه تنها شکل ارسال آن تغییر یافته است. جز در میان توده مردم، عمده‌ترین کارکرد نامه‌نگاری در روابط اداری (درون سازمانی و برون سازمانی) است.

اهمیت انواع نامه‌نگاری اداری

۱- نامه‌نگاری اداری بستگی تام به سرنوشت سازمان از نظر موفقیت یا شکست آن دارد.

۲- نوشتار، آسان‌ترین، کم هزینه‌ترین، مطمئن‌ترین، محترم‌ترین و بادوام‌ترین وسیله ارتباط بوده و هست.

۳- تمامی اشکال ارتباط (نمابر، تلکس، تلفن، گرام، تلگراف، رایانامه و ...) بر بنیاد نامه نگاری استوار است. تهیه همه این گونه‌ها و پاسخ به آنها در قالب نامه امکان پذیر است.

۴- جریان تمامی امور اداری و سازمانی از کوچکترین درخواست تا بزرگترین آنها به شکل نامه و مکتوب امکان‌پذیر است و بدان ترتیب اثر داده می‌شود، چون سندیت دارد.

۵- تمامی کارهای مالی، اداری و سازمانی از طریق نامه و مکتوب انجام می‌گیرد؛ بدین ترتیب اثرات مالی و نقش مؤثر آن در سهولت و سلامت مالی آشکار است.

۶- بنابر ماده ۱۲۸۴ قانون مدنی؛ هر نوشته‌ای که در مقام دعوی یا دفاع، قابل استناد باشد، یک سند است و نامه‌های اداری مهم‌ترین اسناد اداری و سازمانی‌اند که آثار حقوقی آنها برای اشخاص حقیقی و حقوقی آشکار است. هر نامه به عنوان یک سند در مقام دعوی یا دفاع قابل ارائه است.

۷- نامه‌های اداری پس از گذر سالیان دراز می‌توانند یکی از منابع و مراجع مهم تاریخی محسوب شوند و در تدوین و تکمیل سیر تاریخی اداری و اجتماعی یک دوره به کار آیند.

انواع نامه‌نگاری اداری

در سازمان‌ها و اداره‌ها، نامه‌های مختلفی به لحاظ مضمون، محتوا و ماهیت نوشته می‌شوند. شناخت و دسته‌بندی و دانستن کاربرد این نامه‌ها باعث سهولت استفاده و نگارش آنها می‌گردد. نامه‌های اداری را به شکل‌های گوناگون می‌توان تقسیم کرد: از لحاظ قالب، رسمیت داشتن از لحاظ سطح و محتوا و ...

۱- از نظر قالب

- نامه‌ی اداری
- گزارش
- حکم
- بخش‌نامه
- دستورالعمل
- صورت‌جلسه
- آگهی، اطلاعیه، تبریک، تسلیت
- احکام اداری
- اسناد و نوشته‌های حقوقی

۲- انواع نامه از نظر رسمیت داشتن

نامه‌های رسمی

این گونه نامه‌ها به طور رسمی و با آداب خاص نوشته می‌شوند. نامه‌های رسمی از سوی افراد، سازمان‌ها، نهادها و مؤسسه‌های دولتی و خصوصی و بالعکس نوشته و رد و بدل می‌شوند.

نامه‌های غیر رسمی

این گونه نامه‌ها میان دوستان و بستگان و اقوام رد و بدل می‌شوند و بیشتر حاوی مسائل شخصی و دوستانه و خانوادگی‌اند.

۳- انواع نامه از نظر سطح

نامه‌های درون سازمانی

تمامی نوشته‌هایی که در یک اداره یا سازمان و بین واحدها و افراد مختلف آن انجام می‌گیرد. این گونه نامه‌ها ممکن است بین دو اداره، بخش، واحد، قسمت و یا افراد هم سطح و یا افراد مختلف نوشته شوند؛ برای مثال نامه‌نگاری اداره‌ی حسابداری با خدمات یا امور کارپردازی یا واحد کارگزینی یا بالعکس.

نامه‌های برون سازمانی

نامه‌هایی هستند که به خارج از سازمان یا اداره نوشته می‌شوند. مسیر رفت و برگشت این گونه نامه‌ها در دو اداره‌ی مختلف یا وابسته به آن وزارتخانه، شرکت یا سازمان است. ممکن است سازمانی با سازمانی یا با یکی از واحدهای سازمان در مورد خاصی مکاتبه کنند. برخی از واحدها بنا بر وظایف می‌توانند به طور مستقیم با سازمان‌های دیگر بدون رعایت سلسله مراتب اداری مکاتبه کنند. ممکن است برخی از نامه‌های برون سازمانی به یک شخص حقیقی خارج از سازمان نوشته شود. این گونه نامه‌ها اغلب شامل پاسخ به درخواست‌های اداری، شخصی، ابلاغ‌نامه‌ها، احضارنامه‌ها و اخطارها هستند.

٤- انواع نامه از نظر ماهیت و محتوا

نامه‌های خبری

در این نامه‌ها نتیجه کار یا خبری به اطلاع گیرنده می‌رسد. به طور مثال دربارهٔ موضوعی یا شخصی استعلام کرده‌ایم. اداره‌ی پاسخ دهنده پاسخ رد یا قبول را به اطلاع می‌رساند. این نامه‌ها در دو جهت واحد پایین به بالا و یا بالا به پایین است.

نامه‌های بازدارنده

نامه‌هایی هستند که محتوای آنها باز داشتن از کاری است که در حال شکل گیری و انجام است. در این گونه نامه‌ها از بروز حادثه یا انجام کاری جلوگیری می‌شود، می‌تواند جنبه دستوری و خبری هم داشته باشد. به طور معمول از مقام بالا به پایین و یا دو مقام هم سطح است.

نامه‌های درخواستی

نامه‌هایی که حاوی تقاضا و درخواستی از واحد یا مقام مسئول یا غیر آن هستند. این نامه‌ها بیشترین نامه‌های اداری را تشکیل می‌دهند.

نامه‌های هماهنگی

این نامه‌ها در برگیرنده ی پیامی برای هماهنگی در کار و برنامه‌ریزی هستند و بین دو واحد یا چند اداره رد و بدل می‌شوند. بخش‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها از این نوع نامه‌ها هستند.

نامه‌های دستوری

این گونه نوشته‌ها از مقام بالا خطاب به کارکنان یا مؤسسه‌های زیر مجموعه تهیه و ابلاغ می‌شوند و انجام کار یا نتیجه اقدامی را می‌خواهند. گاهی از مقام پایین به بالا نوشته می‌شوند و در آن نویسنده درخواست دستور کاری را می‌خواهد.

۵- انواع نامه‌ها از نظر درجه امنیتی

نامه‌های عادی و معمولی

اغلب نامه‌های اداری عادی‌اند و از درجه اهمیت پایین‌تری نسبت به نامه‌های غیر عادی برخوردارند. از لحاظ سرعت پیگیری و دقت در تهیهٔ پاسخ و مقام مرجع رسیدگی کننده از همان قواعد و قوانین نامه‌های معمولی پیروی می‌کنند و گردش کاری آنها همان است که در اداره‌ها معمول است.

نامه‌های غیر عادی یا طبقه‌بندی شده

نامه‌هایی هستند که اهمیت بیشتری دارند و شامل نامه‌های محرمانه، خیی محرمانه، سرّی و تمام سرّی می‌باشند. تمامی این نامه‌ها ممکن است مستقیم باشند، یا غیر مستقیم. اگر نامه مُهر مستقیم داشته باشد، بدون واسطه و تنها به دست مسئول مستقیم اداره یا رئیس سازمان یا شخص رئیس باز و رسیدگی می‌شوند.

نامه‌های محرمانه غیر مستقیم آنهایی هستند که غیر از رئیس، مسئولان مستقیم نیز حق باز کردن و رسیدگی به آنها را دارند. به طور معمول مُهرهای

مستقیم – محرمانه مستقیم- سرّی مستقیم، با عبارت خیلی محرمانه و محرمانه غیر مستقیم و محرمانه می‌آید.

نامه‌های اداری با مضامین محرمانه در فایل رایانه‌ای با کد رمز نگهداری می‌شوند و در گوشهٔ سمت چپ آنها با قلم زیر خط دار (underline) و خط ایتالیک (Italic) درشت‌تر (Bold) از خط متن نوشته می‌شود.

نامه‌های محرمانه: مربوط به حقیقت و امنیت سازمان است. یعنی اسنادی که افشای آن حیثیت و امنیت سازمانی را به خطر می‌اندازد.

خیلی محرمانه: مربوط به حقیقت افراد و امنیت داخلی سازمان است. اسنادی که به امنیت سازمان و افراد در داخل کشور مربوط است که افشای آن امنیت داخلی سازمان را به خطر می‌اندازد.

نامه‌های سرّی: به اعتبار و موقعیت سیاسی و اجتماعی و امنیت داخلی یک سازمان بستگی دارد.

نامه‌های خیلی سری: به اعتبار سیاسی و اجتماعی و امنیت خارجی یک سازمان بستگی دارد.

٦- انواع نامه از نظر واحد اقدام کننده

نامه‌های اداری، نامه‌های مالی، نامه‌های فنی، نامه‌های آموزشی، نامه‌های بازرگانی، حقوقی و ...

نامه‌ی اداری

نامه نوشته‌ای است که مخاطب داشته باشد. از این دیدگاه هر نوشته‌ای که مخاطب داشته باشد، نامه است. نامه اداری نوشته‌ای است از یک واحد یا شخص به واحد یا شخص دیگر در داخل و یا خارج از یک سازمان دربارهٔ انجام کارها نوشته می‌شود.

اهداف نامه‌ی اداری

ایجاد ارتباط: از آنجایی که تداوم یک سازمان و نهاد بستگی به ارتباط دارد، نامه اداری بقای یک سازمان را تأمین می‌کند.

آثار مالی: هیچ وجهی در اداره بدون سندیت نامه امکان‌پذیر نیست.

آثار حقوقی: یعنی نامه می‌تواند به دلیل سندیت در مقام دعوی قرار بگیرد.

مراحل نوشتن نامه‌ی اداری

مرحله ضرورت: وقتی ضرورت نوشتن نامه ثابت شد از جمله سندیت، بار حقوقی، مالی و ... دست به قلم می‌بریم.

تهیه و تنظیم پیش‌نویس: یعنی جمع‌آوری مطالب، سرلوح و عناوین، متن و ...

مرحله بازنگری: بررسی متن یک نامه از لحاظ ساختار، محتوا و قواعد مربوط به آن.

ساختار نامه‌ی اداری

۱- تنظیم سرلوح

- شروع نامه با نام خدا – آرم سازمان، شماره، تاریخ و پیوست
- عناوین گیرنده و فرستنده
- سلام
- موضوع

۲- متن نامه

- شروع نامه با یکی از کلمات احترام آمیز
- مشخصات حقیقی و حقوقی نویسنده
- به کارگیری یکی از فعل‌های سه گانه
- علت درخواست
- نوع درخواست
- شیوه رسیدگی به متن نامه

۳- پایان نامه

- مشخصات حقیقی و حقوقی نویسنده
- درج تاریخ
- امضاء
- رونوشت (گیرندگان رونوشت)
- پی‌نوشت
- آدرس و شماره تلفن

ضوابط کلی در نامه‌های اداری

- کلماتی تشریفاتی در نامه‌های اداری به خصوص در عنوان نباید از سه جزء بیشتر باشد. کلمات تشریفاتی غیر از عناوین حقیقی می‌باشند. مثل دکتر و مهندس.
- نامه نباید پشت و رو باشد.
- نامه اگر از یک صفحه بیشتر باشد، در قالب گزارش قرار می‌گیرد. در آن صورت قواعد گزارش را باید در آن لحاظ کرد.
- نامه به طور معمول با یک امضاء همراه است، ولی در مواقعی چند امضائی هم مصداق پیدا می‌کند.
- واژهٔ (محترم) برای اشخاص ضروری است، اگر غیر اشخاص باشد لازم نیست.
- عنوان شغلی افراد می‌تواند عنوان گیرندهٔ نامه قرار بگیرد.
- گیرندهٔ نامه همیشه پیش از فرستنده قرار می‌گیرد، ولی در درون سازمان گاه عکس آن درست است.
- امضاء و تاریخ در پایان نامه ضروری است.
- نامه بدون امضاء سندیت ندارد.
- برخی از نامه‌های اداری چون اطلاعیه نیاز به امضاء ندارد، بلکه مُهر سازمان کافی است.
- گاهی به جای آوردن یک فعل آغازین و پایانی، با یک فعل در میانه نامه شکل اداری‌تر به آن می‌دهد.

- اگر نویسنده و گیرندهٔ نامه، سازمان یا واحدی باشد، مُهر آن سازمان یا بخش کافی است.
- اگر گیرندهٔ نامه سازمان یا واحد باشد و نویسندهٔ شخص باشد، امضاء باید درج شود.
- در نامه‌های خارجی امضاء و مهر با هم می‌آیند.
- پی‌نوشت (دستورات اجرائی) پائین‌تر از امضاء می‌آید (سمت راست)
- آوردن آیه قرآن، حدیث به مناسبت‌های مختلف مذهبی و گاه ملی، در نامه‌های اداری زیر نام خدا نادرست نمی‌باشد.
- درج آرم سازمان یا اداره، عبارت باسمه تعالی، شماره، تاریخ و پیوست در نامه‌ها ضروری است.
- عبارت (به نام خدا) و (باسمه تعالی) پذیرفته‌ترین عبارت برای شروع نامه‌های اداری است.
- به جای گیرنده، عبارت (به) و به جای فرستنده، عبارت (از) استفاده شود.
- نامه با یکی از عبارت‌های (با تشکر) و یا (با سپاس) تمام می‌شود.
- معمول‌ترین شیوهٔ گیرنده و فرستنده این است که ابتدا گیرنده و سپس فرستنده قید گردد، این امر در نامه‌های خارجی نیز ضروری است.
- در نامه‌های داخلی آوردن عبارت (از) ضروری نیست، فقط گیرنده (به) کافی است.

- در بخش گیرنده، ابتدا نام و نام خانوادگی می‌آید و با فاصله خط تیره (سمت) می‌آید.
- در بخش فرستنده، ابتدا نام و نام خانوادگی می‌آید و با فاصله خط تیره (سمت) می‌آید.
- واژگان تشریفاتی در نامه‌های اداری برای شخصیت‌های بزرگ مذهبی و سیاسی اگر بیشتر از سه عنوان باشد ایرادی ندارد.
- عبارت‌هایی چون: مهندس، دکتر، حجت‌الاسلام، واژگان تشریفاتی نیستند.
- در بخش فرستنده، آوردن واژگان تشریفاتی ضرورت ندارد.
- جایگاه واژه (سلام) پس از گیرنده و فرستنده است.
- اگر گیرنده شخص خارج از اداره باشد، پس از نام و نام خانوادگی و سمت، اسم سازمان هم می‌آید.
- گیرندهٔ نامه می‌تواند شخص، بخش و یا سازمانی باشد.
- اگر گیرندهٔ نامه، سازمان یا اداره‌ای باشد، آوردن اسم کامل آن ضروری است.
- اگر گیرندهٔ نامه، بخشی از یک سازمان باشد، ابتدا نام سازمان سپس با فاصله خط تیره به صورت افقی اسم بخش می‌آید.
- گیرندهٔ نامه اگر بخشی از یک سازمان باشد، آوردن نام کامل سازمان ضروری نیست.

- در عناوین گیرنده و فرستنده بعد از عبارت‌های (به و از) دو نقطه می‌آید.
- گیرندگان رونوشت در پائین‌نامه و سمت راست به ترتیب اهمیت و به صورت عمودی با خط تیره درج می‌گردد.
- اگر نامه جنبهٔ آگاهی داشته باشد عبارت رونوشت کافی است.
- درج موضوع و عنوان موضوع در نامه‌ی اداری الزامی است و اندازه خط آن نسبت به متن باید پررنگ‌تر و بزرگ‌تر باشد.
- نوشتن ریاست به جای رئیس، معاونت و مدیریت به جای معاون و مدیر نادرست است. مگر اینکه مخاطب جنبه همگانی داشته باشد.
- متن نامه‌ی اداری شامل سه و گاه چهار بخش است.
- کاربرد فعل‌ها در بخش اول نامه سوم شخص به جای اول شخص است.
- در هم تنیدگی نام و نام خانوادگی، امضاء و تاریخ در ختم نامه الزامی است.
- برای مطالعه و درک اعداد و ارقام در نامه‌های اداری، بعد از جدا کردن سه رقم از سمت راست علامت (،) قرار می‌گیرد.
- در بخش امضاء آوردن نام و نام خانوادگی و سمت الزامی است.
- اعداد مالی در متن نامه‌های اداری به دو شکل عددی و فارسی نوشته می‌شوند. البته شکل فارسی آن در درون پرانتز می‌آید. در بقیه موارد طبق اعدادنویسی در متن لحاظ می‌شود.

- نامه‌های اداری با یکی از عبارات با سلام، سلام، سلام علیکم، شروع می‌شود.
- بهتر است متن نامه‌ی اداری در آخر سطر تمام نشود.
- بستن انتهای نامه‌ی اداری با خط مورّب درست نیست.
- نامه‌ی اداری به طور حتم در کاغذهای آرم‌دار باید نوشته شوند.
- اگر نامه‌ی اداری برای شکایت از کسی باشد، آوردن کلمات زشت و ناسزا درست نیست.
- پیوست در نامه‌ی اداری باید مشخص گردد، یعنی دارد یا ندارد. آوردن عبارت‌های تشریفاتی به جای آن درست نیست.
- در نامه‌ی اداری به جای عبارت (من) از (اینجانب) و همچنین به جای (او) از (نامبرده) استفاده می‌شود.
- نامه‌ی اداری باید در چند نسخه تهیه شوند.

گیرندگان نامه‌های اداری

- نامه اگر به بالاترین شخص در شرکتی نوشته شود: عبارت مدیر عامل محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص بانک در شعبه‌ای نوشته شود: عبارت رئیس محترم می‌آید.
- نامه اگر با بالاترین شخص بانک در استان نوشته شود: عبارت سرپرست محترم می‌اید.

- نامه اگر به بالاترین شخص در بانک مرکزی نوشته شود: عبارت رئیس کل محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در مراکز آموزش عالی نوشته شود: عبارت رئیس محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در اداره کل نوشته شود: عبارت مدیر کل محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در مدرسه نوشته شود: عبارت مدیر محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در سازمانی نوشته شود: عبارت رئیس محترم سازمان می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در وزارت‌خانه نوشته شود: عبارت وزیر محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در حوزه معاونت نوشته شود: عبارت معاون محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در حوزه‌ای نوشته شود: عبارت رئیس محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در اداره وابسته معاونت‌ها نوشته شود: عبارت رئیس محترم می‌آید.
- نامه اگر به بالاترین شخص در استانداری نوشته شود: عبارت استاندار محترم می‌آید.

- نامه اگر به بالاترین شخص در فرمانداری نوشته شود: عبارت فرماندار محترم می‌آید. (فرمانداری- استانداری به جای فرماندار و استاندار نادرست هستند)

عبارت‌های صحیح در مکاتبات اداری

ردیف	به جای	بنویسیم
۱	اقدام متقضی به عمل آوردن	اقدام کردن
۲	عدم حضور	حاضر شدن
۳	در جریان قرار دادن	اطلاع دادن- اطلاع رساندن
۴	الحاق	پیوست
۵	بسمه‌تعالی	باسمه‌تعالی
۶	احتراماً	با احترام
۷	حضور به هم رساندن	حاضر شدن
۸	آخرالامر	سرانجام
۹	لااقل	دست کم
۱۰	من جمله	خلاصه
۱۱	ماوقع	آنچه اتفاق افتاد
۱۲	با مراجع به سوابق گذشته	مراجعه به گذشته (سوابق)
۱۳	حق‌المقدور	به قدر توانایی
۱۴	حسب دستور	طبق دستور
۱۵	ذی‌حساب	حسابدار
۱۶	اتخاذ گردیدن	گرفتن
۱۷	جلوگیری به عمل آوردن	جلوگیری کردن

ردیف	به جای	بنویسیم
۱۸	نکات اساس مهم	نکات مهم
۱۹	رأس ساعت ۴	ساعت ۴
۲۰	در تاریخ اول اردیبهشت	اول اردیبهشت
۲۱	کان لم یکن	بسته شدن
۲۲	حتی‌الامکان	به قدر توانایی
۲۳	بلاجواب	بدون جواب
۲۴	علی‌البدل	جانشین
۲۵	متوالی	پیاپی
۲۶	لذا	از این رو
۲۷	من‌حیث المجموع	خلاصه
۲۸	ذیل	زیر
۲۹	ایفاد	ارسال
۳۰	الحاقیه	پیوست
۳۱	مافوق	مقام بالاتر
۳۲	مورد تصویب قرار دادن	تصویب کردن/ شدن
۳۳	استعفاء دادن	استفعاء کردن

فنون ارتباط انواع نامه‌های داخلی و خارجی

نامه‌های داخلی

- نامه بین دو واحد هم سطح (یا دو شخص)
- نامه از واحد بالاتر به واحد پائین‌تر (شخص به شخص)
- نامه از واحد پائین‌تر به واحد بالاتر (شخص به شخص)
- نامه از طرف یک کارمند به یک واحد (شخص به بخش)
- نامه از طرف یک واحد سازمانی برای کارمند (بخش به شخص)

نامه بین دو واحد هم سطح (درون سازمانی)

واحدهای داخلی سازمان برای انجام کارها نیاز به همکاری و کمک یکدیگر دارند. برای مثال اداره کل کارگزینی برای تأمین وسایل و ابزار موردنیاز کارکنان از اداره کل کارپردازی کمک می‌گیرد. در مقابل اداره کل کارپردازی برای تأمین نیروی انسانی خود، نیازمند همکاری اداره کل کارگزینی است. به همین ترتیب تمامی واحدهای داخلی یک سازمان در زمینه‌های مختلف نیاز به همکاری یکدیگر دارند. از طرفی ممکن است وظایف یکی از واحدها ایجاب نماید که به سایر واحدهای هم سطح و حتی سطوح بالاتر مکاتباتی داشته باشد، مانند: مکاتبات امور مالی با سایر واحدها. همین توضیحات برای دو شخص هم سطح در اداره مصداق دارد.

شکل نوشتن این گونه نامه‌ها طبق قواعد خاص خود است که تبیین نامه‌های مربوط به افراد در بخش بعدی آمده است. نمونهٔ نامه بین واحدها: گیرنده = اسم