عنوان آموزشی : آشنایی با امور دفتری

هدف کلی آموزش:تحقق اهداف سازمانی

اهداف رفتاری: ارتقای سطح آگاهی مشمولین مربوطه و افزایش اطلاعات تخصصی

مدرس :

زینت محمدقصابی

**مقدمه :**

**از همانروزی که پروردگارمتعال نعمت نوشتن را به انسان عطا فرمودند ، "نوشته" در نقش یکی از وسائل مهم و معتبر ارتباطی ، بین افراد و همچنین، جوامع جایی برای خود باز نمود و روز به روز بــردامنه ی وسعت استفاده واعتبار خود افزوده است.**

**به نحوی که آخرین اخبار و تازه ترین اطلاعات علمی وحاصل پژوهشهای دانشمندان و مخترعین را میتوان از نوشته های روزنامه ها، مجالات، نشریات وکتب علمی یا از پهنه ی اینترنت به دست آورد.**

**بیان این مختصرخود مقدمه ای برای ورود به بحث اصلی این کتاب است؛ چراکه درحال حاضرنوشته های اداری تنها وسیله ی ایجادارتباط رسمی درسازمان است .ازطرفی میدانیم که ارتباطات درسازمان همانند سیستم جریان خون دربدن موجود زنده عمل می کند . قدر مسلم ، چنانچه دریک سازمان ارتباط صحیح برقرار نشود ، سازمان به مشکل برمی خورد تاآنجا که ممکن است به انحلال انجامد.**

**باعنایت به اهمیت موضوع،تهیه وتنظیم نوشته های اداری رامی باید به عنوان یکی از توانایی های فردی کارکنان در سازمان دانست تا آنجاکه خود راهی برای ترقی وتعالی آنها محسوب شود.**

**به همین دلیل توصیه می نمایدکه فراگیران گرامی با بذل توجه ویژه درجهت نحوه ی تهیه و تنظیم نوشته های اداری توانایی الزم رابه دست آورند.**

**حال اگر این وسیله ی ارتباطی کارایی الزم رانداشته باشد،یعنی مکاتبات داخلی و خارجی ادارات نارسا و نامفهوم باشند حاصل کارچه خواهدشد؟ پاسخ مشخص ومعلوم است.هزینه کامل و وقت کارکنـان بی جهت هدرمی رود ، عاقبت کارنامطلوب می شود و سازمان به شکست وتعطیلی می انجامد.**

**فصل اول:**

**هدف های رفتاری:** در پایان این فصل از هنرجو انتظار می رود که بتواند:

ــ هدف از نوشتن را بیان کند؛

ــ مفهوم ارتباط را توضیح دهد؛

ــ عناصر ارتباط را نام ببرد؛

ــ انواع ارتباط را توضیح دهد؛

ــ ابزار ایجاد ارتباط را شرح دهد؛

ــ ارتباطات در سازمان را توضیح دهد؛

ــ گونه های ارتباط در سازمان را دسته بندی کند.

**فلسفه ی نوشتن**

**چرا می نويسيم؟**

**پاسخ این سؤال که چرا می نویسیم؟ در واقع موضوعی است که عمده ی مطالب این فصل را تشکیل  
می دهد. برای ورود به بحث لازم است که در یک جمع بندی بگوییم: خلقت انسان ها به گونه ای است  
که برای ادامه ی زندگی ناگزیرند با هم زندگی نمایند. ناگفته پیداست که ایجاد قبایل اولیه و شکل گیری جوامع بشری از این خصیصه ناشی شده است. این هم جواری، ارتباطاتی را ایجاب می نماید که برای برگزاری آن از وسائل مختلف، از جمله مبادله ی نوشته استفاده نمایند.**

**با عنایت به مراتب فوق می توان ارتباطات را به عنوان فلسفه ی نوشتن مطرح کرد.گرچه بیان واژه ی ارتباطات در این جا ممکن است قدری دور از ذهن و شاید هم خالی از معنی باشد؛ اما با کمی دقت و آشنایی با معنی و مفهوم آن درمی یابیم که تا چه میزان به هدف نزدیک خواهیم شد.**

**ارتباط چيست؟**

**ارتباط در لغت، ربط دادن، پیوستن چیزی به چیز دیگر معنی شده است. در تعریف آن آمده است:  
 ))ارتباط را می توان جریانی دانست که در طی آن دو نفر یا بیش تر به تبادل افکار، نظرات، احساسات و  
عقاید خود می پردازند و از طریق به کاربردن پیام هایی که معنایش برای آنان یک سان است، به انجام این امر مبادرت می ورزند((**

**در تعریف دیگر در بیان ارتباطات گفته شده:**

**« ارتباط عبارت است ازفن انتقال اطلاعات، افکار و رفتارهای انسانی از یک شخص به شخص دیگر. به  
طور کلی هر فرد برای ایجاد ارتباط با دیگران و انتقال پیام های خود به ایشان از وسایل مختلف استفاده  
می کند. مثلا وقتی انسان با نگاه یا لبخند نشاط خود را به دیگری نشان می دهد؛ یا هنگامی که شخصی  
به شخص دیگر صبح به خیر می گوید؛ با بیان شفاهی دوستی و صمیمیت خویش را به او می فهماند. به  
همین ترتیب، موقعی که انسان به دیگری نامه می نویسد، با بیان کتبی مقصود خود را به نظر او می رساند  
و با وی ارتباط برقرار می سازد)) .**

**به بیانی دیگر: «ارتباطات عبارت است از کلیه ی فعالیت های گفتاری، نوشتاری و حرکتی که برای انتقال معنی یا مفهوم از فردی به فرد دیگر و جهت تأثیر گذاری و نفوذ بر دیگران به کار می رود. ))  
بدون شک ارتباط در شکل ها و از دیدگاه های گوناگون تعریف گردیده و در مجموع بیانگر این واقعیت است که، ارتباط اساس شکل گیری جوامع و لازمه ی زندگی اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و تداوم وجود سازمان های اداری و نهایتا لازمه ی زندگی است.**

**بشر برای ایجاد ارتباط با سایر هم نوعان خود از وسائل مختلفی استفاده نموده است. در آغاز از ایما و  
اشاره و به تدریج از زبان، آتش و دود، فریاد، صدای طبل و پیک و سپس از نوشته سود جسته است .**

**این موضوع بیان گر این واقعیت است که ارتباطات هدفمند است. زیرا بدون قصد و اراده ی قبلی صورت نمــی گیرد. بنابراین، با داشتن این وسائل باز هم همواره در جست وجوی وسائل دیگری برای انتقال اطلاعات بوده است. می دانیم که در گذشته ای نه چندان دور، انتشار اخبار بین مناطق مختلف زمان بسیار زیادی را لازم داشت.**

**تبادل اطلاعات و ارسال پیام در شکل یک نامه، هفته ها و ماه ها به طول می انجامید تا آن جا که ممکن  
بود در طول زمان، پیام آثار خود را از دست بدهد. این معضلات در راه های دور وجود داشت اما در  
محدوده های کوچک چندان بارز نبود. مثلا در یک دهکده امکان داشت که فردی پشت بام برود و با  
صدای بلند مطلب خود را بیان نماید و به همین آسانی ساکنان دهکده ی مزبور در جریان قرار بگیرند.**

**امروزه که واژه ی دهکده ی جهانی با سرعت مصداق پیدا می کند، تبادل اطلاعات حــرف آخر را می زند. چرا که اصولا گسترش اطلاعات که لازمه ی زندگانی در جهان کنونی است براساس استقرار صحیح ارتباطات در سطح جهان، کشور، استان، شهرستان و حتی دهکده تحقق می یابد.**

**ارتباط چگونه شکل می گيرد؟**

**لازمه ی برقراری ارتباط وجود پنج رکن اساسی آن است که به آن ها عناصر ارتباط گفته می شود. بدیهی است بدون وجود هر یک از عناصر مزبور برقرار ارتباط مختل و یا ناقص می ماند.**

**عناصر ارتباط عبارت اند از:**

**ــ پیام دهنده (منبع )**

**ــ پیام گیرنده (مخاطب )**

**ــ اصل پیام (محتوا )**

**ــ وسیله ی ارتباط**

**ــ آثار یا بازخورد ( بازتاب (**

**اینک برای روشن شدن بیش تر مطلب، درباره ی هر یک از عناصر فوق به طور اختصار  
توضیحاتی داده می شود.**

**پیام دهنده (منبع:) پیام دهنده برقرار کننده ارتباط است که پیام خود را با هدفی خاص، به صورت گفتار و نوشته ویا به وسیله ی حرکت غیرکلامی، به طور حضوری یا با استفاده از رابط به پیام گیرنده منتقل می نماید.**

**پیام گیرنده (مخاطب:) گیرنده ی پیام، فرد، افراد یا گروهی هستند که پیام برای آن ها ارسال گردیده است. گیرنده ی پیام ممکن است یک شخصیت حقیقی، یک گروه اجتماعی یا جامعه ای خاص و حتی برای جامعه ی بشریت در تمام جهان باشد.**

**اصل پیام: همان چیزی است که ارتباط به منظور انتقال آن برقرار گردیده است. پیام ممکن است انتقال اطلاعات و اخبار، فرمان و درخواست و ... باشد، که به اشکال مختلف مانند علائم، گفتار، تصویر و نوشته منتقل می شود**

**وسیله ی ارتباط: منظور ابزار و وسائلی هستند که در ارسال پیام و دریافت آن پیام دهنده و  
پیام گیرنده را کمک می نماید.**

**آثار یا بازخورد ( بازتاب ( : طبق یک اصل کلی، هر عملی را عکس العملی است، مستقیم و مخالف جهت آن. بدون شک، ارسال پیام در ایجــاد ارتباط یک «عمل» است و انعکاســـی دارد، که به آن «عکس العمل» یا )) بازخورد» گفته می شود .**

**انواع ارتباطات:**

**الف) انواع ارتباط از نظر کلی:** با عنایت به آن چه بیان گردید، ملاحظه می شود که انسان روزانه ناگزیر به برقراری ارتباط با افراد خانواده ی خود، مردم کوچه و بازار، همکاران محل کار و بالاخره با دولت متبوع خود است، که این خود گروهی از ارتباطات را به قرار زیر ارائه می دهد:

ــ ارتباط با افراد خانواده؛

ــ ارتباط با اجتماع؛

ــ ارتباط با سازمان محل خدمت؛

ــ ارتباط با دولت.

که به این گونه ها، انواع دیگری از ارتباطات که در جامعه جریان دارد افزوده می شود،

هم چون:

ــ ارتباط دولت با مردم؛

ــ ارتباط دولت با سایر کشورها؛

ــ ارتباط قوای سه گانه کشور با یکدیگر.

ضمنا گونه های دیگری از ارتباطات وجود دارد که بحث پیرامون آن ها از محدوده ی این کتاب   
خارج است و از بیان آن ها خودداری می شود.

**ب) انواع ارتباط از دیدگاه نحوه ی برقراری آن :** در اینجا ارتباطات به دوگونه ی اصلی تقسیم می گردد.

ارتباط حضوری و ارتباط غیرحضوری، که به طور اختصار درباره ی هر کدام توضیحی داده می شود.

**ارتباط حضوری:** به گونه ای از برقراری ارتباط اطلاق می شود که کلیه ی عناصر در یک محل جمع

شده باشند، مانند جلسات مذاکره، مصاحبه و ... که ارتباط دهنده و ارتباط گیرنده و وسیله ی ارتباط (گفتار) و پیام در یک زمان و یک مکان ایفای نقش می کنند. قدر مسلم، تأثیر و تأثر و در نتیجه، باز خورد در همان جلسه مشخص و اثر آن ظاهر می شود.

**ارتباط غیرحضوری:** در این نوع، عناصر ارتباطــی در یک مکــان و زمان جمع نیستند. پیام با ارتــباط استفاده از وسایل ارتباطی، همانند پیام رادیویی، تصویر تلویزیونی، نوشته یا ... ارسال می گردد. بدون شک، بازخورد آن ممکن است بعد از مدتی به پیام دهنده ــ آن هم در صورت لزوم و طبق شرایط ویژه ــ منتقل شود. ناگفته پیداست که هر یک از گونه های اصلی فوق به انواع دیگری تقسیم می شود.

**وسائل ایجاد ارتباط:** وسائل ایجاد ارتباط به دو گروه عمده، اصلی و کمکی تقسیم می شوند.  
**وسائل اصلی:** به وسایلی گفته می شود که پیام به وسیله ی آن ارائه می گردد، مانند بیان (گفتار)، نوشته و علایم.

**وسائل کمکی:** ابزاری هستند که وظیفه ی انتقال پیام را برعهده دارند، مانند تلفن، رادیو، تلویزیون، تلگراف، تلکس، دورنگار (فاکس) و ... هم چنین، روزنامه، مجلات، فیلم سینمایی و بالاخره پست و نامه رسان.

**ارتباطات در سازمان:** حال که تا اندازه ای با واژه ی ارتباط و نقش ارتباطات در اجتماع آگاه شدیم، بهتراست درباره ی ارتباطات در سازمان ها نیز سخنی، حتی کوتاه، داشته باشیم.

**ارتباطات در سازمان عبارت است از:** انتقال اطلاعات و دستورها و بررسی بازخورد هر یک از آن ها، به منظور انجام وظیفه برای رسیدن به اهداف و مأموریت های سازمان. ارتباطات در سازمان، همانند نظام جریان خون در بدن موجود زنده، نقشی فعال دارد. چنان چه به هر دلیلی در این نظام نارسایی به وجود آید یا به نحوی ارتباط قطع شود، پی آمد آن زوال یا متلاشی شدن سازمان خواهد بود. از نظرگاهی دیگر، نظام ارتباطات، در ایجاد هماهنگی، تصمیم گیری، هدایت و رهبری، نظارت و کنترل و سایر وظایف مدیر در اداره ی امور، نقش مؤثری دارد.

**ارتباطات سازمانی به دو گونه ی کلی رسمی و غیر رسمی برقرار می گردد.**

**نوع اول، ارتباطات غیر رسمی ــ** معمولا کارکنان در زمان کاری در سازمان و یا خارج از محیط کار با یکدیگر برخوردها و تماس هایی دارند. این برخوردها ممکن است عادی، دوستانه و یا غیر دوستانه باشد.

گرچه این نوع ارتباط، غیر رسمی محسوب می شود اما تأثیر فراوانی در ارتباطات رسمی سازمان دارد.  
**نوع دوم، ارتباطات رسمی ــ** این گ\_ونه ارتباطات در راستای انجام کار و وظایف سازمان برقرار می گردد و بدون شک، ارتباطی با دوستی ها ندارد و صرفا اجرای وظایف و مأموریت های سازمان را  
به عهده دارد.

**گونه های ارتباط رسمی در سازمان:**

گونه های ارتباط در سازمان به دو گروه عمده تقسیم می شوند: ارتباطات عمودی و ارتباطات افقی.

**ارتباطات عمودی:** این نوع ارتباط به دو شکل در سازمان جریان می یابد: شکل اول ارتباط از بالا به پایین سازمان است، که معمولا به صورت دستور ارسال می شود. شکل دوم ارتباط از پایین به بالاست؛ که به شکل گزارش برقرار می گردد.

**دستور و گزارش:** این دو، هم زمان با تشکل سازمان ها به طور رسمی رایج شده و حتی می توان گفت قبل از آن، یعنی در سازمان های اولیه نیز، وجود داشته است. دستور و گزارش وقتی می تواند مبنا و پایه ی کار قرار گیرد که به صورت مکتوب ابلاغ شود

**ارتباطات افقی:** ارتباط افقی، به گونه ای دیگر از ارتباطات سازمانی اطلاق می شود که بین دو واحد یا بین واحدهایی که به نحوی از انجام عملیات آن ها با یکدیگر هم بستگی نزدیک دارند، برقرار می گردد. ارتباط افقی یا مستقیم در سطوح مختلف سازمان و به منظور سرعت بخشیدن به کارها، ایجاد هماهنگی، تبادل اطلاعات و اجرای امور برقرار می شود. این گونه ارتباطات ممکن است در داخل یک سازمان و یا بین دو سازمان برقرار گردند: در حالت اول، ارتباط داخلی و در حالت دوم، ارتباط خارجی نامیده می شوند.

برای ایجاد ارتباط افقی در سازمان از انواع نوشته های اداری، همانند: نامه، بخش نامه، آیین نامه و ... استفاده می شود. بدون شک، ارتباطات عمودی نیز به صورت مکتوب جریان می یابد. ملاحظه می شود که؛ به منظور برقراری ارتباط رسمی در سازمان فقط می توان از نوشته، تحــت عنوان (( مکاتبات اداری)) بهره گرفت. اگر ادعا نماییم که در زمان حال، یکی از وسایل ایجاد ارتباطات رسمی در سازمان های کشورمان «نوشته» است، سخنی به گزاف نگفته ایم.

**سخنی درباره کفایت نوشته:** همان طور که قبلا نیز بیان گردیده، در حال حاضر و در کشور ما «نوشته» تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان هاست. حال باید دید، آیا این وسیله می تواند رسالت خود را به خوبی انجام دهد؟

برای رسیدن به پاسخ منطقی به این سؤال لازم است چند نوع وسیله ی ارتباطی، از قبیل ارتباط حضوری، ارتباط تلویزیونی، ارتباط تلفنی، ارتباط رادیویی و ارتباط مکاتبه ای را مقایسه کنیم و میزان امکانات موجود برای هر یک از پیام دهنده و پیام گیرنده را به شرح جدول شماره ی ٣ ارزیابی نماییم.

**خلاصه ی فصل اول:** این فصل با سؤال چرا می نویسیم آغاز گردیده است. در پاسخ آن توضیح داده شد، که انسان موجودی است اجتماعی. زندگی دسته جمعی و اجتماعی ارتباطاتی را ایجاب می نماید.

این ارتباطات به گونه های زیادی فی مابین افراد برگزار می گردد. یکی از انواع آن، ارتباط نوشتاری است. در این نوع ارتباط پیام دهنده پیام خود را به روی کاغذ می آورد و پیام گیرنده از طریق مطالعه ی ((نوشته)) آن را دریافت می کند. باز خورد این ارتباط ممکن است به پیام دهنده ویا به خارج از حیطه ی او منعکس گردد .

**فصل دوم**

**هدف های رفتاری:** در پایان این فصل از هنرجو انتظار می رود که بتواند:

ــ نوشته را تعریف کند؛

ــ وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان را توضیح دهد؛

ــ نقش و اهمیت نوشته های اداری را به تفکیک شرح دهد؛

ــ اثر نوشته های اداری را از نظر مالی، حقوقی مقایسه کند و ارائه دهد.

نوشته وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان زمانی که از وسائل ارتباطی سخن به میان می آید، قبل از  
هر چیز علایم و زبان و هم چنین، وسائل سمعی و بصری به ذهن تداعی می شود. این یک تفکر کلی  
است، که از واقعیت نسبی نیز برخوردار است. زبان یکی از مهم ترین وسائل ایجاد ارتباط در جامعه است  
و سازمان، که خود جزئی از اجتماع محسوب می شود، از این وسیله ی رایج استفاده می نماید. اما چنان  
چه قرار به برگزاری ارتباط رسمی باشد؛ گفتار باید به نوشته تبدیل شود و طی ضوابط خاصی مبادله گردد تا وجهه ی قانونی پیدا کند.

**نوشته چيست؟**

نوشته انعکاس خواسته ها، تفکر، دانستنی ها، اطلاعات و ... افراد است که از مغز و فکر آنان به وسیله ی  
قلم بر کاغذ ترسیم می شود. به عبارت دیگر، تبدیل گفتار به نوشته است، که هدف آن انتقال اطلاعات  
و دانستنی ها و تبادل نظر و بالا**ٔ**خره ایجاد ارتباط مردم به یکدیگر است. نوشته در حقیقت مکمل گفتار  
و مستند نمودن آن در استقرار ارتباطات و ادامه ی زندگانی جوامع است .

**اهميت نوشته در ايجاد ارتباطات رسمی سازمان:**

دلایل اهمیت نوشته را می توان از دو زاویه مورد بررسی قرار داد. اول ویژگی های نوشته و دوم ُبعد قانونی آن در ایران و در بیش تر کشورهای جهان.

**ویژگی های نوشته:** نوشته آسان ترین، کم هزینه ترین، مطمئن ترین، محرم تریــن و بادوام ترین وسیله ی ایجاد ارتباط در زمان گذشته و تا اندازه ای هم در زمان حال است.

ــ آسان، که در هر شرایط و موقعیتی می توان مطالب آن را نوشت؛

ــ کم هزینه، زیرا که با مقداری کاغذ و یک قلم آن را می توان نوشت؛

ــ مطمئن، چرا که نویسنده می تواند با وقت کافی که دارد درباره ی آن تفکر کند و قبل از ارسال

هر نوع تغییری را در آن بدهد؛

ــ محرم، فقط نویسنده و خواننده از متن آن می توانند خبر داشته باشند؛

ــ بادوام، یادآوری این نکته کافی است که فرهنگ و تاریخ گذشتگان، به وسیله ی نوشته به ما  
رسیده است.

**بعد قانونی:** نوشته در ایران جنبه ی سند دارد. از طرفی سابقه ی اموری که در سازمان انجام می شود باید برای استفاده های آتی و یا استناد به آن نگه داری گردد.

**طبق ماده ی ١٨٢١قانون مدنی:** «سند عبارت است از هر نوشته ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد.» با توجه به ماده ی مزبور و به فرهنگ ساختاری در ایران، در حال حاضر تنها وسیله ی ارتباط رسمی همان نوشته است.

بدون شک، در سازمان برای ایجاد ارتباط از وسائل دیگری همانند تلفن، تلگراف، تلکس، دورنگار  
(فاکس) ، رادیو و دستگاه های تصویری بهره گرفته می شود. اما باید توجه داشت که وسائل مزبور فقط برای انتقال پیام است ــ آن هم از نوع فیزیکی و برای تسریع در امورــ در صورتی که نیاز به استقرار ارتباط رسمی باشد، بدون نوشته امکان پذیر نیست. مثلا چنان چه دستور پرداخت وجهی از طرف بالاترین مقامسازمانی ــ البته به طور فوق العاده و خارج از ضوابط متداول ــ تلفنی به مدیر مالی داده شود؛ مدیر مالی ظاهرا قبول می کند و در پاسخ می گوید اطاعت، تا رسیدن یادداشت جناب عالی

١ــ به منظور آشنایی بیش تر با سند به کتاب دوم از جلد سوم، قانون مدنی در اسناد مراجعه شود. مع الوصف مواد زیر قابل ملاحظه است:

ماده ی ١٨٢١ــ سند بر دو نوع است: رسمی و عادی.

ماده ی ١٨٢١ــ اسنادی که در اداره ی ثبت اسناد و املاک و یا دفاتر اسناد رسمی و یا در نزد سایر مأمورین رسمی در حدودصلاحیت آن ها و بر طبق مقررات قانونی تنظیم شده باشند، رسمی است.

ماده ی ١٨٢٢ــ مفاد سند در صورتی معتبر است که مخالف قوانین نباشد.

ماده ی ١٨٢٢ــ غیر از اسناد مذکور در ماده ی ١٨٢١سایر اسناد عادی است.

با عنایت به آن چه بیان گردید «نوشته» در سازمان یک وسیله ی ارتباط رسمی در گذشته و حال بوده و شاید هم در آینده هم باشد، که همین مسئله دلیل اهمیت آن است. چرا که همه روزه سازمان با مقدار زیادی مکتوب، همانند نامه ی گزارش، صورت جلسه، بخش نامه، دستورالعمل، تصویب نامه، آیین نامه و قوانین مختلف سر و کار دارد. به این ترتیب، ملاحظه می گردد که در حال حاضر و به خصوص درکشور ما ایران « نوشته» زبان رسمی سازمان شناخته شده و در یک جمع بندی نهایی می توان گفت که تنها وسیله ی ارتباط رسمی در سازمان است .

**اهمیت و نقش نوشته های اداری :** می دانیم برای اجرای امور سازمان ها، گونه هایی از نوشته ، از قبیل نامه، یادداشت، گزارش، پی نوشت، صورت جلسه، دستورالعمل و ... در جریان کارهای روزمره ی اداری قرار دارد.

هر کدام از این نوشته ها به فراخور، ایفاگر نقشی حساس بوده و هستند و هر یک نیز از اهمیت ویژه ای برخوردارند. به طور کلی می توان گفت نقش نوشته های اداری در جریان امور، به موفقیت یا شکست سازمان بستگی تام دارد. به همین دلیل دامنه ی بحث، گسترده و با اهمیت ویژه است. از این رو، به منظور سهولت در مطالعه، اهمیت و نقش مکاتبات در اداره ی امور را ابتدا برمی شماریم و سپس توضیح می دهیم:

ــ اجرای امور جاری؛ ــ آثار مالی؛ ــ آثار حقوقی؛

١ــ در ماده ی ٤١ از قانون استخدام کشوری آمده است: «مستخدم مکلف است در حدود قوانین و مقررات، احکام و اوامر رؤسای مافوق خود را در امور اداری اطاعت نماید. اگر مستخدم حکم یا امر مقام مافوق را برخلاف قوانین و مقررات تشخیص دهد مکلف است کتبا مغایرت دستور را با قوانین و مقررات به مقام مافوق اطلاع دهد. در صورتی که بعد از این اطلاع مقام مافوق کتبا اجرای دستور خود را تأیید کرد،مستخدم مکلف به اجرای دستور صادره خواهد بود .

ــ راهنمایی آیندگان در مطالعه و ادامه ی جریان کارها؛

ــ تاریخ و قضاوت ها؛

ــ مستند ساختن امور.

**اجرای امور جاری:** برای اجرای کارهای اداری، معمولا از نامه استفاده می شود. به کوتاه سخن می توان گفت هیچ کاری بدون نامه در سازمان نمی تواند به صورت رسمی صورت بگیرد. زیرا ارباب رجوع باید جهت اجرای کار خود تقاضای کتبی ارائه دهند. هم چنین، واحدهای سازمانی باید یکدیگر را از جریان امر به وســـیله ی نامه مطلع نمایند و نتیجه ی کار را کتبا به واحد دیگر اعلام کنند. به همین ترتیب، بین وزارت خانه ها و دستگاه های دولتی آن چه ایجاد هماهنگی می کند نوشته های اداری است. به اختصار میتوان گفت آغاز و انجام امور در سازما ن ها به وسیله ی نوشته شروع و پایان می یابد.

**آثار مالی:** می دانیم که زندگی سازمان ها، اعم از سازمان های دولتی، خصوصی، هم چنین واحدهای کوچک و حتی افراد، به امور مالی آن ها منوط و مربوط است. بنابراین، نوشته های سازمانی هنگامی که به امور مالی بپردازد، اهمیت دیگری خواهد داشت.

از دیدگاه دیگر، هیچ خرجی نمی تواند بدون دستور کتبی مقام صلاحیت دار صورت بگیرد. اگر هم شفاهی دستور پرداخت داده شود به منظور سرعت عمل است و متعاقبا باید آن پرداخت به صورت کتبی مورد تأیید قرار بگیرد. بنابراین، تمام نوشته هایی که در بردارنده ی یک یا دو پیام درباره ی امور مالی اند باید سال ها حفظ شوند و به دادگاه ها و مراجع دیگر و حسابرسان ارائه گردد.

**آثار حقوقی:** نامه هایی که برای اجرای امور مختلف در ادارات و سازمان ها تهیه و مبادله می گردند،

سند هایی از طرف سازمان یا مقام صادر کننده ی نامه تلقی می شوند، که برای اشخاص ثالث، اعم از حقیقی یا حقوقی، الزام و تعهد ایجاد می کند.

**ادامه ی جریان کارها:** لازمه ی تصمیم گیری در اجرای امور، اشراف و حصول اطلاع از سوابق مربوط به آن است. بدین ترتیب که کلیه ی اقدامات گذشته مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می گیرند تا چنان چه راهی که گذشتگان رفته اند درست و منطقی باشد، همان راه ادامه یابد و چنان چه به تغییر و تطبیق آن با زمان و مکان نیاز باشد، تغییرات لازم در آن به عمل آید. اطلاع از موفقیت یا شکست کارهای انجام شده، باعث می شود که به میزان قابل توجهی جلوی ضرر و زیان احتمالی، که در اثر ندانم کاری و بی تجربگی پیش می آید، گرفته شود و سرانجام با ملاحظه ی همین نامه ها که «سند» تلقی می شوند می توان امور معوقه را از همان جایی که ناتمام مانده اند ادامه داد و خط مشی اجرایی کار را تعیین کرد یا دربـاره ی نحوه و چگونگی اجرای آن تصمیم لازم را اتخاذ کرد.

**تاریخ و قضاوت ها:** آن چه از ادوار گذشته باقی مانده تاریخ است. تاریخ در حقیقت تجربه هایی است، ;ه از قبل به ما می رسد و آزموده هایی است که ناکامی ها را در بردارد و ما می توانیم آن را به منزله ی درس عبرت در امور خود رعایت نماییم. به همین دلیل، تاریخ را همانند چراغ پرنوری دانسته اند که ازبالای سر عابر، جاده ی تاریک و مخوف زندگی را روشن می نماید، تا او بتواند به آسانی طی طریق نماید. تاریخ صحیح در زمان حال همان است که به صورت نوشته به ما رسیده است.  
مستند سازی در امور: مستند سازی از دیدگاه های مختلف مورد تعبیر و تفسیر قرار گرفته است.  
مستندسازی، مستندات، سند سازی معادل واژه ( **Documentation**دکومانتاسیون) است.

**خلاصه ی فصل دوم:** در این جا از ارتباطات رسمی در سازمان سخن رفته و «نوشته» را وسیله ی مهم ایجاد ارتباط رسمی در سازمان معرفی نموده است. سپس، دلیل این ادعا را در قوانین ایران جست و جو نموده و ماده ی ١٨٢١قانون مدنی (تعریف سند) را پایه و اساس کار معرفی کرده است. بعدا در ادامه ی مطلب اضافه نموده که براساس قوانین ایران تنها وسیله ی ایجاد ارتباط رسمی در سازمان های دولتی و خصوصی فقط «نوشته» است.

در این فصل اهمیت و نقش مکاتبات اداری از دیدگاه آثار و بازتاب آن مورد بررسی قرار گرفته و درباره ی اثرات مالی، حقوقی، مستند سازی، راهنمایی آیندگان در ادامه ی جریان کارها، تاریخ و قضاوت ها و انجام گردش امور سازمان صحبت نموده است. سپس درباره ی مستند سازی و نقش ارزنده ی آن در اداره ی امور صحبت نموده و یکی از روش های مستند سازی را در مکتوب کردن تصمیمات و آرا دانسته و پیرامون آن توضیح داده است .

**فصل سوم**

**هدف های رفتاری:** در پایان این فصل از هنرجو انتظار می رود که بتواند:

ــ دست خط را تعریف کند؛

ــ مشخصات و انواع نامه های اداری را بیان کند؛

ــ مکاتبات درون سازمانی و برون سازمانی را انجام دهد؛

ــ اجزا و ارکان نامه های اداری را تعریف کند؛

ــ ضوابط مورد عمل در تهیه و تدوین نامه های اداری را تشریح کند؛

ــ نحوه ی تهیه ی یادداشت های اداری را توضیح دهد.

**نامه های اداری:**

**تعاریف مکتوب:** به هنگام مطالعه ی این کتاب به واژه هایی چون مکتوب، نامه، دست خط برخورد

نموده اید. بی مناسبت نیست که پیرامون واژه های مزبور، که در حقیقت آشنایی و کاربرد منطقی آن

موضوع و هدف این کتاب است، سخنی کوتاه داشته باشیم.

**واژه ی مکتوب بیانگر مفهوم کلی و عام است**، که به تمام نوشته ها اطلاق می شود. قدر مسلم، در این کتاب کل نوشته های جاری و متداول در جامعه ملاک و مراد نیست، بلکه محدوده ی بحث این کتاب به مکاتباتی اختصاص دارد که در جریان کار اداری و در سازمان ها مبادله می گردد.

مکتوب اداری به گونه های زیادی در سازمان ها رایج است. مهم ترین نوشته های اداری که درحال حاضراز کاربردی مؤثر در سازمان ها برخوردارند عبارت اند از: نامه، گزارش، یادداشت، بخش نامه، صورت جلسه، حکم، دستورالعمل، آیین نامه، اساس نامه، انواع صورت حسابو دفاتر اداری و مالی، که به منظور ایجاد سهولت در امر مطالعه در دو گفتار به بحث پیرامون آن خواهیم پرداخت. گفتار اول، با عنوان نامه های اداری، درباره ی نامه های اداری و مسائل مربوط به آن و گفتار دوم راجع به سایر نوشته های اداری.

**دست خط:** دست خط نوشته ای است که کسی با دست خود آن را نوشته باشد. به آن دست نوشته نیز  
گفته اند. دست خط معادل واژه ی یادداشت است. بعضی اوقات در سازمان های دولتی برای تسریع در  
انجام امور از یادداشت استفاده می کنند. یادداشت های اداری می تواند با دست، نوشته شود و در صورتی که در دفتر اندیکاتر ثبت گردد جنبه ی رسمی هم خواهد داشت.

**نامه ی اداری در مفهوم کلی :**

از نامه های اداری تعاریف زیادی در دست است، که با نگرشی کوتاه در آن ها می توان نتیجه گرفت  
کلیه مکاتباتی که در داخل اداره یا خارج از آن، یا از سازمانی به سازمان دیگر، درباره ی انجام یافتن  
کارهای اداری مبادله می گردد، نامه ی اداری نامیده می شود. با بیانی دیگر نامه ی اداری را می توان  
چنین تعریف کرد: «هر نوشته ای که حاوی یک یا چند موضوع اداری بوده و به عنوان وسیله ی ارتباط  
در داخل و خارج وزارت خانه، سازمان یا مؤسسه مورد استفاده قرار گیرد» اصطلاحا نامه ی اداری نامیده  
می شود.

**مشخصات نامه های اداری:** نامه های اداری دارای مشخصات ویژه ای است که آن را از سایر نامه ها  
متمایز می سازد.

**ویژگی هایی که باعث مشخص شدن آن ها از نامه های عادی می شوند، عبارت اند از:**ــ سرلوحه و شماره و تاریخ

ــ عناوین گیرنده و فرستنده و موضوع

ــ متن

ــ امضا و مشخصات امضا کننده

ــ فقدان هر یک از این موارد به رسمیت نامه (از جنبه ی اداری) خلل وارد می کند.

**انواع نامه های اداری:** در ادارات و سازمان ها گونه های متفاوتی از نامه ها مبادله می گردد. این نامه ها با شکل ها و کاربردهای مختلفی به جریان می افتند. تنوع فوق العاده ی نامه های اداری ایجاب می نماید که آن ها را از دو دیدگاه «ماهیت کار» و «سطوح سازمانی» مورد بررسی قرار دهیم. سپس، ضوابط مورد عمل را در تنظیم عنوان های آن به کار ببریم.

**ــ نامه های اداری از دیدگاه ماهیت کار:** به طور کلی نامه هایی که برای انجام دادن کارهای اداری تهیه می شوند عمدتا یکی از این **چهار ماهیت** را دارند:

ــ خبری؛

ــ بازدارنده؛

ــ دستوری و درخواستی؛

ــ هماهنگی.

**ــ نامه های خبری:** به وسیله این گونه نامه ها، نتیجه ی کار به سازمان یا شخص ذی ربط اطلاع داده می شود. نتیجه ممکن است مثبت یا منفی باشد یا این که به مخاطب اعلام دارد که کار مورد نظر در دست اقدام است. نامه های خبری ممکن است آغاز یا پایان کار را به اطلاع گیرنده ی نامه یا ارباب رجوع برساند.

**ــ نامه های بازدارنده:** نامه های بازدارنده به نامه هایی اطلاق می شوند که از انجام کار یا بروز حادثه ای جلوگیری به عمل آورد. این گونه نامه ها اقداماتی را که توسط سازمان یا مؤسسه یا افراد شروع شده و یا در حال شکل گرفتن است، به طور موقت و یا دایم متوقف می کند.

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

**ــ نامه های هماهنگی:** این گونه نامه ها برای هماهنگی بین واحدهای مختلف سازمان تهیه می شود و ممکن است در موردی خاص بین دو یا چند وزارت خانه و مؤسسه ایجاد هماهنگی کند. از جمله ی این نامه ها می توان بخش نامه ها را نام برد و یا نامه هایی که رونوشت آن ها برای پاره ای اقدامات یا اطلاع به فرد یا سازمان یا واحد دیگر ارسال می گردد.

**ــ نامه های اداری از نظرگاه ارتباطات سازمانی:** نامه های اداری از دید گاه سطوح ارتباطی، در سازمانها و ادارات، اعم از بخش دولتی یا خصوصی، به دو گروه عمده ی «نامه های داخلی» و «نامه های خارجی» تقسیم می گردد.

**مکاتبات در داخل سازمان:** نامه های داخلی به مکاتباتی اطلاق می شود که در داخل سازمان بین واحدهای مختلف صورت می گیرند و اهم آن ها به این شرح اند:

ــ نامه بین دو واحد هم سطح؛

ــ نامه از واحد بالاتر به واحد پایین تر؛

ــ نامه از واحد پایین تر به مقام یا واحد بالاتر؛

ــ نامه از طرف یک کارمند به عنوان یک واحد.

**مکاتبات با سایر سازمان ها:** نامه های خارجی به مکاتباتی که با خارج از سازمان انجام می شود، اطلاق می گردد. اهم آن ها براساس مخاطب نامه عبارت اند از:

ــ نامه به یک واحد شناخته شده در یک سازمان یا وزارت خانه؛

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

ــ نامه به یک شخص حقیقی؛

ــ نامه به یک شخص حقیقی شناخته شده در بخش خصوصی.

**اجزا و ارکان نامه های اداری: هر نامه ی اداری از پنج قسمت به قرار زیر تشکیل می شود:**

ــ سرلوحه ؛

ــ عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه؛

ــ متن نامه؛

ــ امضای نامه؛

ــ گیرندگان رونوشت.

پنج قسمت تشکیل دهنده ی نامه در حقیقت ارکان نامه های اداری نیز هست. چرا که با نبود هر یک از

آن ها نامه از اعتبار می افتد و حالت رسمیت خود را از دست می دهد. برای توجیه بیش تر به شرح هر

یک خواهیم پرداخت.

ــ **سرلوحه:** سرلوحه ی نامه های اداری به آن قسمت از نامه اطلاق می گردد که معمولا در بالای کاغذهای اداری چاپ شده است. کاغذهای اداری در وزارتخانه ها و مؤسسات دولتی حاوی آرم جمهوری اسلامی ایران، نام وزارت خانه، نام مؤسسه یا سازمان، شماره، تاریخ و پیوست است.  
برخی از سازمان های وابسته به دولت، آرم اختصاصی خود را در بالای نامه چاپ می کنند.

**ــ عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه**

**گیرنده ی نامه :** منظور از گیرنده یا مخاطب نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی که نامه به آن خطاب می شود. عنوان گیرنده ی نامه با کلمه «به» مشخص می شود.

**فرستنده ی نامه :** منظور از فرستنده ی نامه عبارت است از شخص، مقام سازمانی، سازمان یا واحد سازمانی ای که نامه از طرف آن نوشته می شود. عنوان فرستنده ی نامه با کلمه «از» مشخص می شود.

منظور از موضوع نامه عبارت کوتاه و گویایی است که مبین محتوای نامه باشد.

**موضوع نامه :** موضوع نامه با کلمه ی «موضوع» مشخص می گردد، که معمولا به ترتیب زیر و بعد از  
سرلوحه در نامه نوشته می شود.

به:  
از:  
موضوع:  
**ــ متن نامه :** متن نامه مطالب و شرحی است که به موضوع نامه مربوط می شود و در حقیقت هدف نامه است. متن نامه ممکن است کوتاه و در یک یا چند سطر باشد یا در یک یا چند صفحه و هر صفحه در چندین بند (پاراگراف) تهیه و تنظیم گردد. متن نامه خود از سه قسمت: مقدمه، اصل پیام و اختتام تشکیل می گردد.

١ــ مقدمه 2ــ اصل پیام ٣ــ اختتام مطلب و نتیجه گیری

**ــ امضای نامه :** رکن اساسی هر نامه امضای آن است. نامه بدون امضا سندیت ندارد و نمی تواند در  
جریان کار اداری قرار گیرد.

بنابراین، مسئولیت نهایی هر نامه با فرد یا مقام سازمانی ای است، که نامه به وسیله ی وی امضا می شود.

در این جا منظور از مشخصات امضا کننده، مشخصات اداری و فردی شخصی است که نامه را امضا می کند و عبارت است از نام و نام خانوادگی در سطر اول و عنوان سازمانی وی در سطر دوم که بعد از متن نامه نوشته می شود.

١ــ استفاده از روش تعیین عناوین گیرنده، فرستنده و موضوع نامه (به، از، موضوع) بدوا در ارتش متداول  
گردید. با این تفاوت که ابتدا عنوان فرستنده ی نامه ذکر می شد و سپس گیرنده و موضوع (از، به،  
موضوع،) که در حال حاضر هم در ارتش و برخی از سازمانهای انتظامی به همین صورت عمل می شود.

2ــ در برخی از سازمان ها از عناوین (به، از، موضوع) استفاده نمی شود یا این که در برخی از سطوح سازمانی مورد استفاده قرار می گیرد. به هر صورت طبق ضوابط سازمان ذیربط باید عمل نمود.

**گیرندگان رونوشت:** منظور از گیرندگان رونوشت، واحدهای سازمانی یا اشخاصی هستند که می باید رونوشت نامه به عنوان آنان صادر گردد. گیرندگان رونوشت معمولا با عبارت «رونوشت به» مشخص میگردد. در ذیل برخی از نامه ها، نشانی دقیق سازمان و شماره ی تلفن تماس چاپ گردیده است. این اقدام درتسریع و مبادله ی ارتباطات بسیار مهم بوده و امید است که تمام سازمان ها به همین ترتیب عمل نمایند.

**ضوابط مورد عمل در تهيه و تدوين نامه های اداری:**

ــ ضوابط مربوط به گیرنده و فرستنده در مکاتبات داخل سازمان: برای تهیه ی نامه های اداری در سطح  
ادارات کل، دفاتر، مدیریت ها، قسمت ها، ادارات و سایر واحدهای مشابه و هم تراز آن ها ضابطه هایی  
در نظر گرفته شده است، که رعایت آن علاوه بر این که در رسایی زبان اداری مؤثر است، نگارنده را در

تنظیم صحیح نامه یاری می دهد. در این جا به منظور سهولت در امر مطالعه، به تفکیک به شرح آن می پردازیم.

**در واحدهای هم سطح:** نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمان به عنوان یکی از واحدهای داخلی دیگر نوشته می شود. در این حالت، عنوان گیرنده و فرستنده به ترتیب زیر است:

در مقابل کلمه ی «به» عنوان واحد سازمان مورد نظر (گیرنده ی نامه) نوشته می شود. در مقابل کلمه ی  
((از» عنوان واحد سازمانی فرستنده ی نامه ذکر می گردد.

معمولا از سوی مقامات بالاتر به واحدهای تحت سرپرستی نامه ی مستقل داده نمی شود. بلکه در حاشیه ی نامه های رسیده دستورهای لازم را صادر می کنند و یا ممکن است در برخی از موارد، که جنبه ی عمومیت داشته باشد، برای صدور بخش نامه اقدام کنند. در این صورت به علامت اختصاری «به» و «از))نیاز نیست و فقط به ذکر عنوان سازمانی واحد مورد نظر به عنوان گیرنده اکتفا می شود.

پایینتر به مقام بالاتر: نامه در داخل یک وزارت خانه یا مؤسسه از طرف یک واحد سازمانی به عنوان مقام بالاتر نوشته می شود. در این حالت عناوین فرستنده و گیرنده، این چنین خواهد بود. در مقابل کلمه ی ((به)) نام و نام خانوادگی مقام بالاتر و با فاصله ی یک خط تیره عنوان سازمانی مقام بالاتر نوشته می شود.

در مقابل واژه ی «از» فقط عنوان واحد سازمانی فرستنده ی نامه ذکر می شود.

در صورتی که مسئول واحدی بخواهد از طرف واحد تحت سرپرستی خود، با مقام بالاتر مکاتبه کند،  
در هیچ مورد نام و نام خانوادگی خود را در محل فرستنده ی نامه «از» ذکر نمی کند و فقط به نوشتن  
عنوان واحد سازمانی تحت نظارت خود اکتفا خواهد کرد .

**ــ ضوابط مربوط به عنوان (موضوع:)** کلمه «موضوع» در بالای نامه همیشه زیر عنوان فرستنده ی نامه یعنی کلمه ی «از» نوشته می شود. جمله ای که در جلوی کلمه ی مزبور نوشته می شود نمایانگر هدف یا اهداف اصلی نامه است. بنابراین، باید مبین محتوای نامه باشد و با کلماتی که در نهایت دقت انتخاب شده اند تدوین گردد. ذکر عنوان موضوع نامه، علاوه بر رعایت ضوابط نگارش نامه های اداری، به مقدار زیادی در توزیع و ثبت نامه سهولت لازم را برای متصدیان دفتری و مخاطب نامه فراهم می کند. عده ای از تهیه کنندگان نامه به هنگام تنظیم آن فقط عنوان «به» و «از» را نوشته و از ذکر عنوان موضوع خودداری می کنند. علت را می توان ناتوانی تهیه کننده در انتخاب و تدوین جمله ی کوتاه وگویایی که بیانگر متن نامه باشد، دانست

**يادداشت اداری يا دست خط:**

در خاتمه ی این قسمت لازم است که از گونه ای نامه ی اداری نام برده شود که فارغ از ضوابط فوق تهیه می شود و به نحوی در جریان ارتباطات سازمان قرار می گیرد که در اصطلاح به آن یادداشت  
اداری می گویند. برای سرعت بخشیدن به جریان برخی از کارها از یادداشت اداری استفاده می شود.

یادداشت اداری تمامی ویژگی های نامه ی اداری را ندارد. اما چون در برخی از موارد به عنوان سند و  
مدرک می تواند ملاک عمل قرار گیرد، باید به وسیله ی مقام صلاحیت دار امضا شود و برای انجام یافتن امور اداری یا مالی در دفتر اندیکاتور ١ثبت گردد. معمولا از یادداشت های اداری برای دستور پرداخت ها یا جلوگیری از اجرای کار یا تسریع در جریان یک امر فوری و ضروری استفاده می شود.

ــ با عنایت به این که معمولا یادداشت اداری اثرات مالی و حقوقی است، بنابراین لازم است اقدام کننده،  
بعد از حصول اطمینان از صحت امضا و حدود اختیارات قانونی دستور دهنده، مراتب را در دفتر اندیکاتور ثبت کند و با انعکاس مهر ورود به دفتر و اقدام به ثبت تاریخ و شماره، اصل رادر پرونده بایگانی نماید.

**اندیکاتور ،indicateur** به معنی تعریف کننده، معرف، نشان دهنده و دفتری که خلاصه نامه های  
رسیده و فرستاده در آن ثبت می شود (فرهنگ عمید.) در قدیم به آن دفتر نماینده نیز گفته می شد.

**ساير مکاتبات و نوشته های اداری:**

گونه های دیگر از مکاتبات و نوشته های اداری، که در برقراری ارتباطات رسمی سازمان جریان دارند با اشکال دیگر تنظیم و تدوین می شوند. گر چه شکل ظاهری آن ها تفاوت هایی با نامه های اداری دارند؛ اما از همان گروه اند و کلیه ی اقداماتی که باید برای تهیه ی نامه های اداری صورت گیرد، دقیقا برای این گروه از مکاتبات نیز لازم است ذبه طوری که پیش نیاز تهیه و تدوین آن ها نیز هست.  
اهم این نوشته ها که به شکل های مختلف در سازمان های فعلی کشورمان متداول است، عبارت اند از:

ــ بخش نامه،

ــ صورت جلسه،

ــ گزارش،

ــ فرم و احکام

**فصل چهارم :**

**هدف های رفتاری:** در پایان این فصل از هنرجو انتظار می رود که بتواند:

ــ بخش نامه را تعریف کند.

ــ انواع بخش نامه را نام ببرد.

ــ چگونگی امضا و تکثیر آن را توضیح دهد.

**بخش نامه**

بخش نامه در لغت به معنی «حکم یا دستوری که از طرف وزارت خانه یا مؤسسه ای، در نسخه های متعدد می نویسند و به شعب و کارمندان ابلاغ می کنند»( ١در قدیم به آن متحد المآل می گفتند.)

**تعریف بخش**

نامه در اصطلاح اداری تقریبا همان مفهوم لغوی آن است. هدف از صدور بخش نامه را می توان در موارد ذیل خلاصه نمود:

ــ ابلاغ قوانین و مقررات؛

ــ ارائه ی اطلاعات مانند، انتصاب، تغییراتی در روال و وضع اداری و ...؛

ــ ابلاغ دستورالعمل ها؛

ــ درخواست گزارش؛

ــ ابلاغ رویه های کاری به منظور ایجاد هماهنگی؛

ــ ارائه ی آموزش های لازم به منظور اجرای یک نواخت امور

**انواع بخش نامه**

در زمان حال گونه های زیادی از بخش نامه در سازمان های اداری مبادله میگردد.بیان تمامی گونه های مزبور نیاز به صرف وقت زیاد دارد که از حوصله این کتاب خارج است. در این جا، تنها دوگونه ی مهم   
آن به قرار زیر ارائه می گردد.

الف) انواع بخش نامه از دیدگاه هدف و محتوای مطالب: بخش نامه ها از دیدگاه هدف و  
محتوای مطالب به گونه های زیر تقسیم می گردند:

ــ درخواستی،

ــ دستوری،

ــ هماهنگی،

ــ ابلاغ قوانین،

ــ ابلاغ مصوبات داخلی سازمان.

**ب) انواع بخش نامه از نظرگاه سطح سازمانی:** در این تقسیم بندی، بخش نامه ها در ابتدا، به دو گروه عمده ی بخش نامه های خارجی و بخش نامه های داخلی تقسیم می شوند. استفاده از عنوان های خارجی و داخلی فقط در ارتباط با خارج و داخل سازمان است.

بخش نامه های خارجی معمولا ابلاغ کننده ی مصوبات مجلس، هیئت دولت و یا سایر مراجع ذی صلاح  
کشور به وزارت خانه ها و سازمان های دولتی و یا سازمان های خصوصی است. از طرفی هم وظایف  
بعضی از وزارت خانه ها ایجاب می کند که برای سایر وزارت خانه و مؤسسات، اعم از دولتی و خصوصی به صدور بخش نامه اقدام نمایند. به طور نمونه می توان از بخش نامه های وزارت امور اقتصادی و دارایی ــ در مورد پرداخت هزینه ها ــ برای سایر وزارت خانه ها و سازمان ها نام برد.

بخش نامه های رسیده از خارج سازمان بدوا به استحضار بالاترین مقام سازمانی رسانیده می شود. سپس  
در صورتی که لازم باشد توسط مقام مزبور و یا قائم مقام قانونی وی به کلیه ی واحدها یا بعضی از آن ها  
به طور جداگانه یا با انعکاس زیر نویس آن، ابلاغ می گردد.

**بخش نامه های داخلی به دو گروه عمده تقسیم می شوند**:

**گروه اول** بخش نامه هایی که به وسیله ی بالاترین مقام سازمانی امضا می گردد. در وزارت خانه ها به این گونه بخش نامه ها عنوان وزارتی داده شده است.

**گروه دوم** بخش نامه هایی هستند که توسط واحدهای داخلی برای ادارات هم سطح صادر می گردد. از این گونه می توان به بخش نامه های امور اداری در مورد ساعات کار و بخش نامه های کارگزینی در  
مورد مسائل استخدامی و بخش نامه های صادر شده از امور مالی جهت مسائل مالی و اموالی و پرداخت و دریافت ها، اشاره نمود تقسیم بندی فوق می تواند ملاک بایگانی بخش نامه ها نیز قرار گیرد.

**نکاتی درباره ی تهيه ی بخش نامه:**

در بخش نامه از ضوابط مربوط به عناوین نامه: «به»، «از»، «موضوع» استفاده نمی شود. برای تنظیم آن،  
معمولاً کلمه ی بخش نامه در بالای نامه و وسط سطر نوشته می شود و آن گاه نام واحد  
دریافت کننده در جای خود قید می گردد، پس از آن که بخش نامه آماده و ماشین گردید، توسط مقام ذی ربط امضا می شود. بعداً به تعداد لازم تکثیر می گردد. سپس، عنوان اختصاصی واحد گیرنده به عنوان کلی افزوده و در جای خود ماشین می شود.

متن بخش نامه، همانند سایر نامه های اداری، از سه قسمت مقدمه، اصل پیام و اختتام یا نتیجه گیری  
تشکیل می شود. با این تفاوت که در بخش نامه هر یک از سه جزء مزبور باید کامل و مستقل عمل کنند. هر جزء رسالتی دارد، که آغاز و پایان خاصی را برای آن جزء ایجاب می نماید.

**امضای بخش نامه:** در مورد امضای بخش نامه رسم بر آن است که نسخه ی اصلی امضا شود و سپس  
بخش نامه تکثیر و عناوین آن تکمیل شود. در این جا پیش نهاد می شود برای تأثیر گذاری بیش تر و هم  
چنین، رعایت احترام مخاطب و ایجاد ارتباط مؤثر، هر نسخه جداگانه امضا گردد. به این ترتیب در ذهن  
مخاطب تصویر یک نامه ی مستقل منعکس می گردد. قدر مسلم همان اثری را که یک نامه ی مستقل در مخاطب ایجاد می نماید، در بخش نامه ای که به این ترتیب تهیه شود، ایجاد خواهد کرد.  
بهتر است نام اختصاصی واحد دریافت کننده با ماشین تحریر در محل خود حروف نگاری شود.

**صورت جلسه**

قبل از ورود به بحث پیرامون صورت جلسه لازم است بدانیم جلسه چیست؟ به چه منظور تشکیل می شود؟ و تحت چه شرایطی مصداق پیدا می کند؟

**"جلسه"در لغت به معنی نشستن است برای رسیدگی و گفت وگو درباره ی امری**. در اصطلاح، با حفظ معنی لغوی آن می توان گفت: همایش صاحب نظران یا مسئولان، براساس وظایف یا مأموریت های محوله در محل معین و زمانی مشخص به منظور رسیدگی پیرامون حل و فصل یک معضل اداری یا اجتماعی یا هم چنین، جست وجو جهت پیدا نمودن راه حل مناسب برای آن یا اتخاذ تصمیم درباره ی نحوه ی اجرای امری خاص. بدیهی است تصمیمات متخذه در این گونه جلسات به دلیل آثار تبعی آن باید از طریق تنظیم صورت جلسه مستند سازی شود تا بعدها مورد استفاده قرار گیرد.  
 **ارکان جلسه** : اجرای امری خاص. بدیهی است تصمیمات متخذه در این گونه جلسات به دلیل آثار تبعی آن باید از طریق تنظیم صورت جلسه مستند سازی شود تا بعدها مورد استفاده قرار گیرد.  
 **ارکان جلسه :** با عنایت به تعریف فوق، جلسه هنگامی مصداق پیدا می کند که ارکان چهار گانه ی آن، یعنی اعضای جلسه، دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه تجمع و تحقق یافته باشند.  
برای توضیح بیش تر ایجاب می نماید که به شرح هر یک از این ارکان و هم چنین، شرایط تحقق  
آن ها، به اختصار بپردازیم.

**اعضای جلسه:** به شرکت کنندگان در جلسه اعضای جلسه گفته می شود. شرکت و حضور اعضا در جلسه ممکن است جزو وظایف سازمانی آن ها باشد. مانند بعضی از وزراء و مسئولین که به دلیل پست مورد تصدی خود، عضویت و یا ریاست مجمع عمومی برخی از سازمان های وابسته به وزارت خانه ی تحت سرپرستی خود را برعهده دارند.

**دستور جلسه:** هدف از تشکیل جلسه قبلا مشخص می شود و به طور مکتوب تحت عنوان"دستور جلسه" برای شرکت کنندگان ارسال می گردد. وجود دستور جلسه ی مدون و مکتوب، علاوه بر آن که باعث می شود که مذاکرات از مسیر اصلی خود منحرف نشود؛ به شرکت کننده این امکان را می دهد که قبلا مدارک و سوابق مورد نیاز را تهیه کند و عنداللزوم در زمینه ی موضوع مطالعات لازم را به عمل آورد. در این صورت، علاوه بر این که وقت جلسه بیهوده هدر نمی شود به کارائی آن، به طور قابل ملاحظه ای، افزوده می گردد با عنایت به تعریف فوق، جلسه هنگامی مصداق پیدا می کند که ارکان چهار گانه ی آن، یعنی اعضای جلسه، دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه تجمع و تحقق یافته باشند. برای توضیح بیش تر ایجاب می نماید که به شرح هر یک از این ارکان و هم چنین، شرایط تحقق   
آن ها، به اختصار بپردازیم.

**اعضای جلسه:** به شرکت کنندگان در جلسه اعضای جلسه گفته می شود. شرکت و حضور اعضا در جلسه ممکن است جزو وظایف سازمانی آن ها باشد. مانند بعضی از وزراء و مسئولین که به دلیل پست مورد تصدی خود، عضویت و یا ریاست مجمع عمومی برخی از سازمان های وابسته به وزارت خانه ی تحت سرپرستی خود را برعهده دارند.

**دستور جلسه:** هدف از تشکیل جلسه قبلا مشخص می شود و به طور مکتوب تحت عنوان"دستور جلسه" برای شرکت کنندگان ارسال می گردد. وجود دستور جلسه ی مدون و مکتوب، علاوه بر آن که باعث می شود که مذاکرات از مسیر اصلی خود منحرف نشود؛ به شرکت کننده این امکان را می دهد که قبلا مدارک و سوابق مورد نیاز را تهیه کند و عنداللزوم در زمینه ی موضوع مطالعات لازم را به عمل آورد. در این صورت، علاوه بر این که وقت جلسه بیهوده هدر نمی شود به کارائی آن، به طور قابل ملاحظه ای، افزوده می گردد.

**زمان جلسه:** زمان و تاریخ تشکیل جلسه و هم چنین ساعت شروع آن به طور دقیق از قبل تعیین میشود و به اطلاع شرکت کنندگان می رسد. (دعوت نامه ارسال یا به طرق مقتضی دیگر ابلاغ می گردد). در جلساتی که حالت استمرار دارد، هنگام آغاز و زمان پایان نیز قبلا توافق می شود و در دعوت نامه قید می گردد.

**مکان جلسه:** مکان جلسه به محل برگزاری جلسه اطلاق می شود. محل برگزاری جلسه در جلسات عادی و اداری از پیش تعیین می شود و ضمن ارسال دعوت نامه محل آن به استحضار شرکت کنندگان می رسد. لازم است یادآوری شود که برخی از جلسات می باید در محل خاصی تشکیل شود تا رسمیت آن حفظ گردد (مانند جلسات پارلمان در کشورهای مختلف، که باید در محل آن تشکیل گردد.)

**سازمان جلسه**

حال که درباره ی ارکان جلسه بحث شد، بد نیست مختصری نیز درباره ی سازمان جلسه صحبت  
شود تا نسبت به آن شناخت بیش تری حاصل شود.

**رئیس جلسه:** معمولا در هر جلسه یک نفر، به عنوان رئیس، چند نفر به عنوان اعضا و یک نفر هم به  
سمت دبیر جلسه شرکت می کنند سازمان مزبور عمومیت دارد و در کلیه ی جلسات رسمی می تواند  
صادق باشد. اداره ی امور جلسه با رئیس جلسه است. رئیس ممکن است در همان جلسه به وسیله ی  
شرکت کنندگان انتخاب گردد. یا این که به موجب مقررات و قوانین خاص از قبل تعیین گردیده باشد.  
هدایت و رهبری جلسه با رئیس است. وظایف دیگر او تعیین وقت صحبت برای اعضای جلسه است. وی  
موظف است که مراقبت نمایند جلسه از مسیر اصلی خود خارج نشود و با صحبت های متفرقه وقت جلسه و اعضا تلف نشود. رئیس جلسه مانند سایر اعضا دارای یک رأی است و به دلیل رئیس بودن امتیاز ویژه ای به وی تعلق نمی گیرد. در برخی از جلسات ممکن است به موجب مقررات و قوانین، امتیاز ویژه ای برای رئیس جلسه در نظر گرفته شده باشند. مثلاً هنگامی که آرای موافق و مخالف مساوی باشد، ملاک تصمیم در تصویب شدن یا تصویب نشدن موضوع وجود رأی رئیس در هر یک از طرفین موافق و مخالف خواهد بود.

**اعضای جلسه:** اعضای جلسه هر یک به نوبه ی خود وظایفی دارند. از آن جمله مطالعه ی کافی و کسب اطلاعات لازم پیرامون دستور جلسه بررسی مسائل و استنتاج منطقی، رعایت بی نظری و بی طرفی در امور و ارائه ی نظرات لازم و اجتناب از پراکنده گویی و خارج نشدن از موضوع هر یک از اعضای جلسه معمولا دارای یک رأی اند.

**دبیر جلسه**: ناگفته پیداست که دبیری جلسه کاری است مهم، حساس و مشکل. بنابراین،ایجاب می نماید که در مورد انتخاب فرد مزبور دقت بیش تری به عمل آید.

دبیر جلسه ممکن است از بین اعضای جلسه به عنوان دبیر در همان جلسه انتخاب شود. البته، این نوع  
انتخاب عملا نتیجه ی مناسبی نداشته است، چون اغلب مشاهده شده دبیری که سمت عضویت داشته  
نتوانسته در انجام وظایف محوله بی طرفی خود را حفظ نماید. بنابراین، بهتر است دبیر جلسه از بین  
اعضای جلسه انتخاب نشود و حق رأی هم نداشته باشد.

**وظایف دبیر جلسه عبارتند از :**

1- تهیه ی دعوت نامه برای هر یک از اعضا و ارسال آن و حصول اطمینان از این که دعوت نامه  
به دست عضو رسیده است.

2ــ در دعوت نامه معمولا، دستور جلسه، زمان شروع، زمان خاتمه و محل جلسه قید می شود و طوری  
ارسال می گردد که حداقل ١٨ساعت قبل از تشکیل جلسه به دست شرکت کنندگان برسد.

در آن باید ذکر شود. برخی از این ارکان بسیار مهم اند و بدون آن ها صورت جلسه تحقق پیدا نمی کند.برخی دیگر در درجه ی دوم اهمیت قرار دارند. ارکان صورت جلسه به طور عادی به شرح زیرند:

ــ مشخصات اعضای شرکت کننده

ــ امضای شرکت کنندگان

ــ دستور جلسه

ــ مطالب مطروحه

ــ تصمیمات اتخاذ شده

ــ زمان جلسه

ــ مکان جلسه

ــ تکلیف جلسه ی بعدی

قید آن چه به عنوان ارکان صورت جلسه در بالا به آن اشاره گردید در تنظیم و تدوین صورتجلسه الزامی است. اینک به جهت روشن شدن مطلب، ضمن توضیح لازم، نحوه ی تنظیم و تدوین آن  
ذیلاً درج می گردد.

شرکت کنندگان: مشخصه های فردی و شغلی هر یک از شرکت کنندگان و مشخصات اعضای هم چنین، شماره ی معرفی نامه و یا مجوز شرکت آنان در صورت جلسه نوشته می شود. در صورتی که فرد شرکت کننده به نمایندگی از طرف شخص حقیقی دیگری در جلسه حضور یافته باشد، نام هر دو نفر با توجیه کامل مطلب قید می شود.

**امضای شرکت کنندگان**: صورت جلسه با امضای شرکت کنندگان در جلسه رسمیت پیدا می کند. در آخرین صفحه ی صورت جلسه نام و نام خانوادگی و سمت سازمانی یا اجتماعی هر یک از شرکت  
کنندگان نوشته می شود و سپس به امضای هر یک از آنان می رسد. در صورت جلسه هایی که جنبه ی  
مالی یا حقوقی دارند یا از اهمیت ویژه ای برخوردارند، باید تمام صفحات آن به وسیله ی شرکت  
کنندگان امضا شود.

یادآوری می شود نام و نام خانوادگی شرکت کننده، که برای امضا در صفحه ی آخر قید می گردد، در  
صفحات دیگر لازم نیست درج شود و فقط اثر امضا کفایت می نماید.

**دستور جلسـه:** به موضوعی که جلسه برای حل و فصل آن تشکیل گردیده است، «دستورجلســـه» می گویند. دستور جلسه مبین هدف جلسه است. منطقی است که دستور جلسه از قبل تعیین می شود و ضمن دعوتنامه برای اعضا، ارسال می گردد. به این ترتیب شرکت کننده ی علاقه مند، با مطالعه و آمادگی کافی درجلسه حضور خواهد یافت.

**مطالب مطروحه:** درج مذاکرات در صورت جلسه الزامی است. ممکن است مشروح مذاکرات منعکس گردد یا این که خلاصه و یا رئوس مطالب عنوان شده نوشته شود.

**تصمیمات اتخاذ شده:** بعد از انجام مذاکرات و جمع بندی آن ها، نتیجه، که حاوی تصمیمات متخذه  
است، در یک یا چند جمله ی مستقل تدوین می شود و در صورت جلسه قید می گردد.  
**زمان جلسه:** به تاریخ دقیق (روز، ماه، سال) و هنگام شروع و خاتمه ی جلسه «زمان جلسه» گفـــــــته می شود می توان تاریخ و ساعت شروع را از قبل تعیین نمود. علاوه بر آن چه بیان گردید، جلساتی وجود دارد که به طور مستمر باید تشکیل گردند. در این گونه جلسات شماره ی جلسه نیز مشخــــص می شود. بعد از قید زمان و نوبت جلسه معمولا تاریخ نشست بعدی تعیین و در صورت جلسه نوشــــته می شود.

**مکان جلسه:** به محل تشکیل جلسه اطلاق می شود. محل تشکیل جلسه باید در صورت جلسه قید شود. در برخی از جلسات استفاده از مکانی خاص الزامی است (برای مثال، جلسات مجلس شورای اسلامی باید در خود مجلس برگزار شود(.

**تکلیف جلسه ی بعدی:** به دلیل اهمیت ویژه و وسعت دامنه ی موضوع جلسه، ممکن است بحث و بررسی و نتیجه گیری در یک جلسه به اتمام نرسد. بنابراین، ناگزیر برای تشکیل جلسات بعدی اقدام می شود. در این صورت تاریخ و زمان جلسه ی آینده و عنداللزوم دستور جلسه ی بعدی معین می شود و در صورت جلسه قید می گردد.

**انواع صورت جلسه :**

هنوز در کشور ما تنظیم صورت جلسه به صورت استاندارد جدی تلقی نمی شود و بیش تر براساس سلیقـــه ی مسئولان و متصدیان امور تهیه می گردد. به طوری که بعضا در کاغذهای معمولی، مانند نوشته های عادی تنظیم می شود و در برخی موارد، براساس نمونه های ارائه شده از طرف سازمان ذی ربط یا به موجب آیین نامه ای خاص تنظیم می گردد. قدر مسلم، ذوق و سلیقه ی تنظیم کننده و رئیس جلسه در نحوه ی تنظیم صورت جلسه بسیار تأثیر گذار است. به همین دلیل، گونه های متفاوتی از نحوه ی تنظیم صورت جلسه وجود دارد. برای سهولت در امر مطالعه، آن ها را به صورت زیر طبقه بــــندی می نماییم.

- صورت جلسه ی مشروح،

- صورت جلسه ی نیمه مشروح؛

ـ صورت جلسه ی خلاصه؛

ــ صورت جلسه ی به شکل فرم.

**صورت جلسه ی مشروح :** در این گونه صورت جلسه مشروح مذاکرات هر یک از اعضای جلسه به طور کامل نوشته می شود. در گذشته، تنظیم این گونه صورت جلسات بسیار مشکل بود. زیرا باید چند نفر تندنویس با سرعت، مطالب عنوان شده را به روی کاغذ آورند، و بعد از پایان جلسه، نوشته های تندنویسان با یکدیگر تطبیق داده شود تا نوشته ای کامل به دست آید.

صورت مشروح مذاکرات، معمولا در جلسات دادگاه و یا به هنگام تصمیم گیری های مهم به رشته ی  
تحریر درمی آید. اما بارز ترین نمونه ی آن در مجالس قوه مقننه، مثل مجلس خبرگان، مجلس شورای  
اسلامی و شورای نگهبان براساس یک سنت دیرین پارلمانی وجود دارد.

گرچه در زمان حال با استفاده از دستگاه ضبط صوت بیانات اعضا ضبط و سپس به روی کاغذ منتقل می  
شود، اما در بیش تر پارلمان ها از وجود تندنویسان حرفه ای، که به همین منظور استخدام شده اند،  
استفاده می شـــــود و این سنت و تشریفات هم چنان حفظ شده است. با این تفاوت که شیوه ی کار آسان تر شده است و هرگاه کلمه یا جمله ای از قلم بیفتد، با استفاده از دستگاه های صوتی یا تصویری نسبت به تکمیل نوشته اقدام می نمایند.

**صورت جلسه ی نيمه مشروح :** در این نوع صورت جلسه، خلاصه یا رئوس مطالب عنوان شده از طرف هر یک از شرکت کنندگان درج می گردد. در آخر صورت جلسه و بعد از یک جمع بندی نهائی تصمیمات متخذه براساس اولویت ها درج می شود و با امضای کلیه ی حاضران رسمـــــیت پیدا می کند.

**صورت جلسه ی خلاصه:** در این گونه، خلاصه ی مطالب یا فقط نتیجه ی مذاکرات به طور خلاصه درج می شود. سپس، تصمیمات اتخاذ شده منعکس می گردد. معمولا، در صورت جلسه های نیمه مشروح خلاصه ی مطالب عنوان شده از طرف هر یک از اعضا در مقابل نام آن ها نوشته می شود. اما در صورت جلسه های خلاصه، فقط چکیده ی کل مطالب مطرح شده قید می گردد.

به این ترتیب، که با ذکر جمله ی))بعد از انجام مذاکرات لازم تصمیماتی، به شرح زیر اتخاذ گردید((  
تصمیمات اتخاذ شده نوشته می شود. سپس، با امضای اعضا، صورت جلسه شکل می گیرد .  
**صورت جلسه ی به شکل فرم:** یکی از متداول ترین گونه های صورت جلسه در حال حاضر استفاده از فرم های مخصوص است. این فرم ها به وسیله ی سازمان های ذی ربط تهیه و تدوین می شود و در جریان کار همان سازمان قرار می گیرد. مانند صورت جلسه ی تحویل اتومبیل، اموال و گونه هایی از صورت جلساتی که به وسیله ضابطین عدلیه (پلیس قضایی ) تنظیم می گردد.

در حال حاضر استفاده از فرم های صورت جلسه به دلیل سهولت و سرعت در انجام امور، در بیش تر  
سازمان ها و مؤسسات دولتی و خصوصی متداول شده است. اغلب دبیران جلسه تا آن جا که مقدور است از فرم استفاده می نمایند و چنان چه امکان استفاده وجود نداشته باشد، صورت جلسه رابراساس عامل های فرم، به صورت عادی تدوین می نمایند. فرم شماره ی ١١به عنوان نمونه ارائه می گردد. با مطالعه ی نحوه ی تکمیل فرم مزبور و رعایت مواد آن ملاحظه خواهد شد هر نوع صورت جلسه ای را به آسانی می توان تنظیم نمود.

**تنظيم صورت جلسه :**تدوین و تنظیم مطالب در نشست های رسمی به وسیله ی دبیر یا منشی جلسه انجام می شود.منشی جلسه ممکن است یکی از اعضای جلسه باشد یا شخص دیگری که به همین عنوان و بدون داشتن حق رأی درجلسه حضور یابد.در هر صورت لازم است یک منشی در تنظیم صورت جلسه اطلاعات و تجربیات لازم را داشته باشد. اصلح است که دبیر جلسه از اعضای رسمی جلسه نباشد.

برای تنظیم و تدوین صورت جلسه و امضای آن از دو روش استفاده می شود. در روش اول، بعد از پایان  
جلسه براساس مطالب مطروحه صورت جلسه آماده شود و برای امضا به یکایک شرکت کنندگان ارائه  
می گردد. اعمال این روش ظاهرا منطقی است، چرا که با فرصتی که دبیر دارد صورت جلسه را به طور  
کامل تدوین می کند و متعاقبا تایپ می شود. اما در عمل مشکلاتی خواهد داشت، حتی ممکن است  
صورت جلسه امضا نشود. زیرا با توجه به فاصله افتادن بین زمان تشکیل جلسه و تنظیم و آماده شدن  
صورت جلسه شرکت کننده نظرات خود تعدیل نموده باشد. در این صورت دبیر مجبور است در نوشته  
های خود این تغییرات را منعکس نماید و امکان دارد تغییرات مزبور مورد موافقت عضو یا اعضای دیگر  
جلسه قرار نگیرد که آن هم باید منعکس شود. به این ترتیب چندین مرتبه صورت جلسه تغییر می کند و  
کار، مشکل یا غیر ممکن می شود.

برای رفع این مشکلات لازم است صورت جلسه در همان جلسه آماده و به امضای اعضا برسد. نحوه ی  
انجام کار بسیار آسان است و فقط نیاز به تمرین و هم چنین کسب اطلاعات لازم در مورد هر  
جلسه نیاز دارد.

همان طور که گفته شد، در هر جلسه موارد ثابت و مشخصی وجود دارد که از قبل تعیین گردیده است و  
می توان قبلا اطلاعات لازم را درباره ی آن تحصیل نمود، مانند شرکت کنندگان و مشخصات آن ها،  
دستور جلسه، زمان جلسه و مکان جلسه که دبیر می تواند به منظور صرفه جویی در وقت و تحصیل  
فراغت لازم برای نوشتن سایر مطالب، قبل از تشکیل جلسه موارد مزبور را در صورت جلسه منعکس  
نماید. با عنایت به این که در صورت جلسات اداری به مشروح کامل مذاکرات نیاز نیست.

لذا، چکیده ی مطالب عنوان شده توسط هر یک از شرکت کنندگان را یادداشت می نماید. سپس، با  
جمع بندی، تصمیمات اتخاذ شده را نیز مشخص می کند و براساس اولویت ها تنظیم می نماید.  
به این ترتیب، صورت جلسه آماده می گردد. سپس در آخر جلسه، آن چه را که نوشته است برای  
حاضران قرائت می کند و پس از انعکاس نظرات اصلاحی آنان، که در همان جمع مطرح می شود، صورت جلسه را به امضا می رساند. آن گاه، فورا نسبت به تکثیر صورت جلسه اقدام می کند و به هر یک از شرکت کنندگان تصویری ارائه می دهد.

در موردی که نسخه ی امضا شده قابل تکثیر و ارائه نباشد، برای تایپ آن، اقدام می کند و ذیل کلیه ی  
نسخ را به عنوان دبیر جلسه امضا می نماید. ضمنا قبل از امضا، توضیح می دهد که نسخه ی اصلی و امضا  
شده در کجا نگهداری و بایگانی گردیده است.

چنانچه ایجاب نماید که نسخ تایپ شده به وسیله ی شرکت کنندگان امضا گردد، نسخ مزبور با تصویر  
صورت جلسه ی امضا شده برای اعضا ارسال می گردد. در این صورت شرکت کننده ملزم می شود آن  
را امضا کند و چنان چه نظر دیگری داشته باشد باید با خط خود به صورت جلسه اضافه نماید.