

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

A decorative graphic featuring the Basmala in white Arabic calligraphy. The text is rendered in a highly stylized, flowing script with thick, ribbon-like strokes. The calligraphy is set against a vibrant blue background with a shimmering, rippling water effect. The overall composition is dynamic and visually striking.

**مکاتبات اداری**

**دکتر محمود صدیقی**

**دیماه ۱۴۰۳**

# اهداف آموزشی :

## انتظار می رود فراگیر در پایان این دوره بتواند :

- اهمیت ، ویژگی و چالش های مکاتبات اداری را تعریف کند .
- شاخص تشخیص نامه اداری و انواع نامه اداری را به زبان خود بیان کند
- انواع مکاتبات اداری را نام ببرد .
- تشریح بخش های مختلف نامه در علوم پزشکی نیشابور را بفهمد .
- اهمیت نگارش ، نکات نگارشی ، نکات زبانی و املاي کلمات در مکاتبه اداری اجرا نماید
- کاربرد برخی اصلاحات در اتوماسیون اداری علوم پزشکی نیشابور را بداند .
- کلمات پر کاربرد در نامه های اداری را حفظ نماید.
- یک نامه اداری با اصول صحیح نگارش نماید .

# کار عملی : نامه اداری بنویسید :

- به انتخاب خود با مشخصات ذیل یک نامه اداری بنویسید :
- ۱- نامه از شما به مافوق
- ۲- نامه از شما به همردیف سازمانی
- ۳- نامه از شما به زیر دست
- شرایط : تعداد ۴ سطر
- موضوع دلخواه

# نامه اداری چیست ؟

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

# شاخص تشخیص نامه اداری :

- ۱- حداقل یکی از طرفین نامه شخصیت حقوقی داشته باشد .
- ۲- چارچوب نامه اداری ( ساختار و ارکان ) رعایت شده باشد .

# اهمیت مکاتبات اداری

- ابزار ارتباطی اصلی در سازمان‌ها
- تسهیل فرآیندها و بهبود کارایی
- تأثیر مستقیم بر سلامت بیماران
- تحقیق:
- ارتباطات مؤثر = کاهش خطاهای پزشکی و بهبود رضایت بیماران
- منبع: Harrison et al. (2019)

# ویژگی‌های مکاتبات اداری

رسمیت : استفاده از زبان و ادبیات رسمی

وضوح : بیان اطلاعات به‌طور واضح و مختصر

دقت : صحت اطلاعات و داده‌ها

سازماندهی : سازماندهی منطقی اطلاعات

# چالش‌های مکاتبات اداری

بار زیاد اطلاعات : احتمال خطا در انتقال اطلاعات  
نقص در مهارت‌های نگارشی : تأثیر بر کیفیت مکاتبات  
فقدان استانداردهای مشخص : عدم یکنواختی و سردرگمی

# انواع نامه اداری از لحاظ سطوح اداری :

## ۱- نامه داخلی : درون سازمانی

- نامه دو واحد هم سطح
- نامه واحد بالاتر به واحد پایین تر
- نامه از واحد پایین به واحد بالاتر
- نامه یک کارمند به واحد اداری .

## ۲- نامه خارجی : برون سازمانی

- ۱- به سازمان دیگر .
- ۲- اشخاص حقیق و حقوقی

# انواع نامه اداری از لحاظ ماهیت کار یا محتوای نامه:

## ۱- نامه های خبری :

نامه هایی که به واسطه آنها نتیجه کاری یا آغاز و پایان کاری اطلاع داده می شود.

## ۲- نامه های بازدارنده :

نامه هایی که از انجام کاری یا بروز حادثه ای بطور موقت یا دائم جلوگیری می کنند

## ۳- نامه های دستوری :

نامه هایی که در آنها ارتباط عمودی حاکم است، مثل درخواست از مقام بالا و یا دستور مافوق به کارمند زیر دست

## ۴- نامه های هماهنگی :

نامه هایی همانند بخشنامه ها که بمنظور هماهنگی بین دو یا چند واحد و سازمان تهیه می شوند.

# انواع نامه اداری بر اساس سابقه:

۱- دارای سابقه

۲- بدون سابقه

# انواع نامه اداری بر اساس امنیت :

۱- عادی و معمولی

۲- محرمانه

۳- خیلی محرمانه

۴- سری

۵- تمام سری

## انواع نامه اداری بر اساس زمان :

۱- عادی

۲- فوری : ۴۸ ساعت کاری پاسخ دهید .

۲- خیلی فوری : یعنی ۲۴ ساعت کاری پاسخ دهید .

۳- اقدام سریع :

تا پایان وقت اداری روز صادر شده پاسخ داده شود .

۳- آنی :

به محض رویت نامه باید پاسخ داده شود .

نکته : جایگاه سازمانی فرستنده نامه باید بالاتر باشد .

# انواع مکاتبات اداری :

نامه‌های رسمی

تعریف: مستندات کتبی برای ارتباط رسمی با افراد یا نهادها  
ویژگی‌ها:

زبان رسمی و ادبیات مناسب

اجزای مشخص: سرنامه، تاریخ، آدرس، مقدمه، متن اصلی،  
نتیجه‌گیری، امضا

منبع: Guffey, M. E., & Loewy, D. (2018). Business

Communication: Process and Product.

# ایمیل‌های اداری

- تعریف: مکاتبات الکترونیکی برای تبادل سریع اطلاعات
- ویژگی‌ها:

- سرعت و سهولت در ارسال و دریافت

- قابلیت ارسال به چندین گیرنده

- رعایت اصول نگارشی و ساختار مناسب

- منبع: Kosslyn, S. M., & Rosenberg, R. S. (2006). Psychology: The Brain, the Person, the World

# گزارش‌ها

- تعریف: مستندات ارائه‌دهنده اطلاعات خاص در مورد موضوعات یا پروژه‌ها
- ویژگی‌ها:
- شامل داده‌ها و تجزیه و تحلیل‌های مرتبط
- ساختار مشخص: مقدمه، بدنه، نتیجه‌گیری
- ممکن است شامل نمودارها و جداول باشد
- منبع: Auerbach, C. F., & Silverstein, L. B. (2003). Qualitative Data: An Introduction to Coding and Analysis

# یادداشت‌ها

- تعریف: مستندات کوتاه و غیررسمی برای یادآوری یا اطلاع‌رسانی
- ویژگی‌ها:
- مختصر و مفید
- استفاده داخلی در سازمان‌ها
- شامل یادآوری‌ها، درخواست‌ها یا اطلاعات فوری
- منبع: Kosslyn, S. M., & Rosenberg, R. S. (2006). Psychology: The Brain, the Person, the World.

# صور تجلسات

- تعريف: مستندات ثبت محتوای مذاكرات و تصميمات جلسه
- ویژگی‌ها:
- شامل تاریخ، زمان و مکان جلسه
- نام شرکت‌کنندگان و خلاصه مباحث
- تصميمات و اقدامات لازم
- منبع: McLean, S. (2016). Business Communication for Success.

# اطلاعیه‌ها

- تعریف: مستندات برای اعلام اخبار یا اطلاعات مهم
- ویژگی‌ها:
- اطلاعات واضح و مختصر
- ارسال از طریق مکان‌های عمومی یا ایمیل ، پیام رسانی ها
- منبع: Guffey, M. E., & Loewy, D. (2018). Business Communication: Process and Product

# ساختار کلی مکاتبات اداری

- شامل اجزای زیر:
- سرنامه Header :
- آدرس گیرنده Recipient's Address
- مقدمه Salutation
- متن اصلی Body
- امضا Signature
- پیوست‌ها Attachments

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

# سرنامه Header

- نام سازمان: نام کامل سازمان یا نهاد
- آدرس سازمان: آدرس کامل شامل شهر و کد پستی
- تاریخ: تاریخ نگارش نامه
- شماره مکاتبه: شماره خاص برای پیگیری مکاتبات

آرم الله وزارت..... (معاونت / اداره کل / استانداری /...)	بسمه تعالی	تاریخ: شماره: پیوست:
--	------------	----------------------------

شماره: ..... شماره: .....	بسمه تعالی	دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مشهد مرکز آموزشی، پژوهشی و درمانی بیمارستان ۲۳ بهمن
تاریخ: ..... تاریخ: .....	جهش تولید با مشارکت مردم	
پیوست: ..... پیوست: .....		

# عنوان :

به: جناب آقای..... مدیر کل محترم امور اداری و مالی (گیرنده نامه)

از: اداره آموزش و پرورش ناحیه ۲ تهران

موضوع: درخواست مجوز استخدام

عنوان

- نام گیرنده: اول باید نام کامل فرد یا عنوان سازمان – جناب آقای دکتر/ مهندس .... سرکار خانم مهندس / دکتر ...
- عنوان شغلی: عنوان شغلی گیرنده (در صورت وجود) رئیس محترم .....
- موضوع : باید رسا و گویا نامه باشد . نه خیلی کوتاه و نه خیلی بلند . برای صدور ابلاغ حتما در اتوماسیون نام فرد ذکر شود برای جستجوی بعدی نامه

محل درج گیرنده اصل نامه

سلام علیکم

# آدرس گیرنده :

- آدرس کامل: آدرس محل کار یا سازمان گیرنده

[www.nums.ac.ir](http://www.nums.ac.ir)  
[info@nums.ac.ir](mailto:info@nums.ac.ir)

کد پستی: ۹۳۱۳۷۹۸۹۹۹  
نمابر: ۰۵۱-۴۳۳۳۸۱۵۳

نیشابور، خیابان امام خمینی، بیمارستان ۲۲ بهمن  
تلفن: ۰۵۱-۴۳۳۳۶۱۱

# متن اصلی نامه : مقدمه :

مقدمه	عبارت سلام و احترام راهنمایی مخاطب برای رسیدن به سوابق راهنمایی مخاطب برای دریافت آسان پیام توجیهی برای ارائه پیام و یا دلیلی برای نوشتن نامه
-------	--

سلام علیکم

- مقدمه نامه باید به گونه‌ای نوشته شود که خواننده را به اصل پیام هدایت کند. در این بخش، معمولاً از عبارات محترمانه و رسمی استفاده می‌شود. مقدمه شامل موارد زیر است:
- **با سلام و احترام:** شروع نامه با یک عبارت محترمانه.
  - **راهنمایی مخاطب:** اشاره به موضوع نامه و هدایت مخاطب به سمت اصل پیام.
  - **توجیهی برای نوشتن پیام:** بیان دلیل نوشتن نامه و اهمیت موضوع.
  - **مثال:** با سلام و احترام ، به استحضار می‌رساند ؛ که با توجه به مذاکرات اخیر در خصوص بهبود کیفیت خدمات پرستاری در بخش [نام بخش]، لازم است که نکات مهمی را در این زمینه مطرح گردد . این نامه به منظور ارائه اطلاعات لازم و تمهیدات مورد نیاز برای بهبود امور محوله نگاشته شده است .

# متن اصلی : اصل پیام :

متن نامه	اصل پیام
	<ul style="list-style-type: none"><li>- ممکن است درباره یک یا چند موضوع باشد، بهتر است برای هر موضوع نامه مستقل تهیه شود.</li><li>- بیان موضوع اصلی در نامه و اشاره به موضوعات فرعی در دنباله آن بر اساس اهمیت و اولویت</li><li>- بیان مطلب به شیوه روشن، مختصر و صریح</li><li>- پرهیز از تفصیل، اطاله کلام و توضیحات اضافی خسته کننده</li></ul>

این بخش شامل محتوای اصلی نامه است که در آن به تفصیل به موضوع مورد نظر پرداخته می‌شود. در این قسمت، می‌توانید به موارد مشروحه، پیشنهادات، درخواست‌ها یا هر نوع اطلاعات دیگری که می‌خواهید منتقل کنید، بپردازید.

با عنایت به موارد مشروحه زیر، مستدعی است که اقدامات مقتضی در این خصوص انجام پذیرد:

۱. افزایش ساعات آموزشی پرستاران: با توجه به نیازهای روزافزون بیماران، ضروری است که برنامه‌های آموزشی بیشتری برای پرستاران برگزار شود.
۲. بهبود تجهیزات پزشکی: لذا، خواهشمنداست در خصوص تأمین تجهیزات پزشکی لازم، دستور فرمایید تا اقدامات لازم انجام شود.
۳. مساعدت در تخصیص نیروی انسانی: با توجه به کمبود پرستار در بخش، نیاز به مساعدت در تخصیص نیروی انسانی است تا بتوان خدمات بهتری ارائه گردد.

## متن اصلی : نتیجه:

نتیجه	<ul style="list-style-type: none"><li>- تشویق مخاطب به انجام درخواست و توجیه درخواست</li><li>- تاکید ورزیدن بر خواسته و بیان اهمیت درخواست و توجیه عاطفی و قانونی موضوع</li><li>- تعیین مدت زمان برای پاسخ و اثرات موضوع</li><li>- اتمام جمله با پیام تشکر از مخاطب</li></ul>
-------	---

در این بخش، باید به‌طور خلاصه نتیجه‌گیری کرده و از مخاطب درخواست کنید که اقدامات لازم را انجام دهد. همچنین، می‌توانید از او بخواهید که به موضوع توجه ویژه‌ای داشته باشد.

مثال : امیدوارم با عنایت و بذل توجه شما، تمهیدات لازم در این خصوص اتخاذ گردد. در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر، مستدعی است که با اینجانب تماس حاصل فرمایید .

# امضا :

امضاء	<ul style="list-style-type: none"><li>- قید نام و نام خانوادگی (از بیان اضافات نام خانوادگی حتی الامکان پرهیز شود)</li><li>- قید عنوان سازمانی (در صورت داشتن چند عنوان، از عنوان مرتبط با موضوع استفاده شود)</li><li>- علامت امضاء</li></ul>
-------	---

- نام نویسنده: نام کامل فرد نویسنده
- عنوان شغلی: عنوان شغلی نویسنده
- شماره تماس و ایمیل: اطلاعات تماس برای پیگیری



#signature#



# رونوشت:

## رونوشت

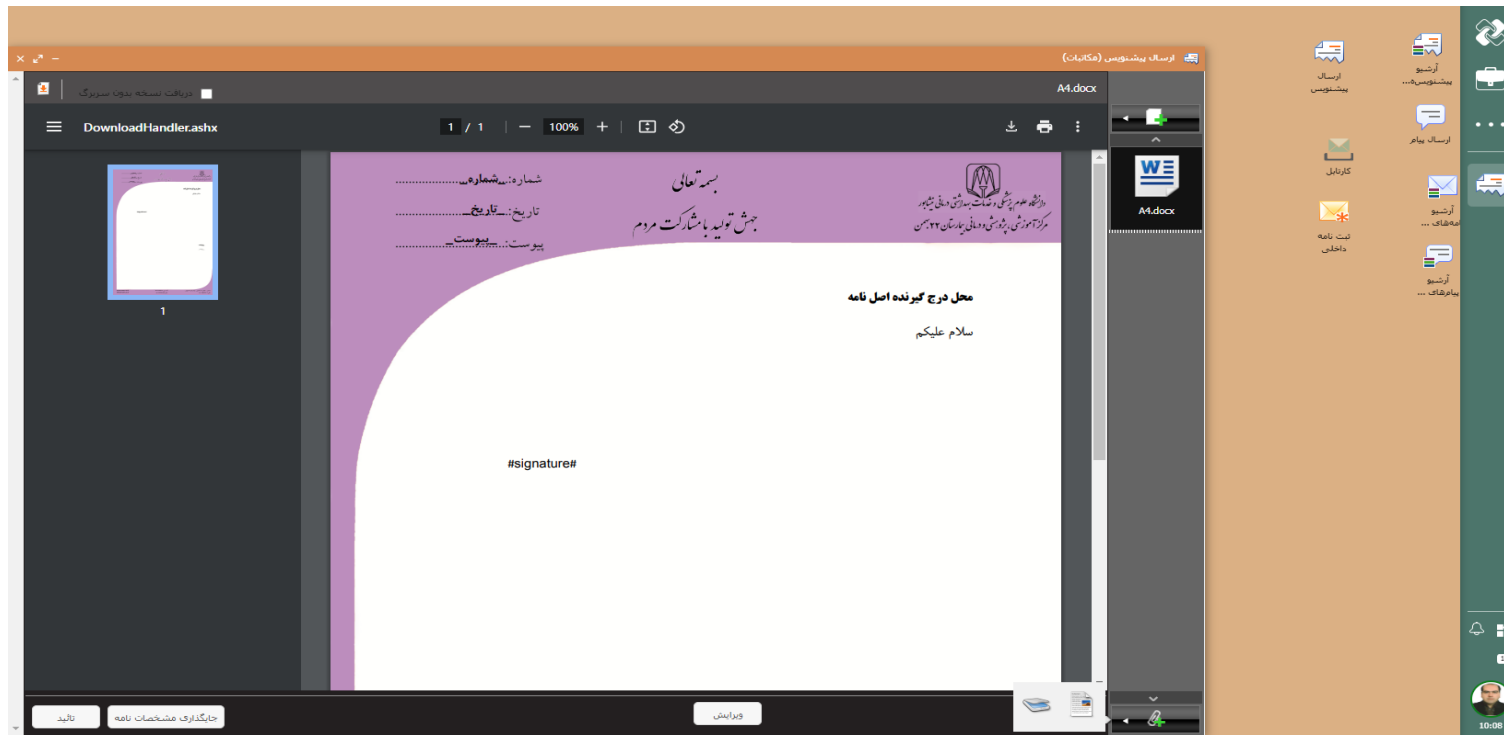
- برای اطلاع افراد و یا ادارات مرتبط با موضوع
- نحوه نگارش: جناب آقای.....مدیر کل محترم..... برای آگاهی و هماهنگی با .....
- ترتیب رونوشت گیرندگان بر اساس اهمیت سازمانی و اهمیت وظیفه ای که بر عهده دارند.

### رونوشت:

مدیر محترم داخلی مرکز آموزشی - پژوهشی و درمانی ۲۲ بهمن جناب آقای عطیاتی: با سلام جهت استحضار  
مسئول محترم رادیولوژی جناب آقای ابوالفضل عبدالله آبادی، با سلام جهت اطلاع  
کارشناس محترم آموزش بیمارستان ۲۲ بهمن سرکارخانم سیده محدثه بنوئی، با سلام جهت اطلاع و اقدام لازم  
کارشناس محترم آموزش به بیمار بیمارستان ۲۲ بهمن سرکارخانم زهرا هدایت، با سلام جهت اطلاع و اقدام لازم

# پیوست‌ها

- در صورت وجود: ذکر مدارک پیوست شده در انتهای نامه



# اهمیت نگارش صحیح

- انتقال دقیق اطلاعات: نگارش صحیح به خواننده کمک می‌کند تا اطلاعات را به‌درستی درک کند.
- ایجاد اعتبار: استفاده از زبان و نگارش صحیح، اعتبار نویسنده و سازمان را افزایش می‌دهد.
- جلوگیری از سوءتفاهم: نگارش واضح و دقیق می‌تواند از بروز سوءتفاهم‌ها جلوگیری کند.

# نکات نگارشی

- الف) ساختار جملات
- جملات کوتاه و ساده: استفاده از جملات کوتاه و ساده به فهم بهتر کمک می‌کند.
- تنوع جملات: از تنوع در ساختار جملات استفاده کنید تا متن جذاب‌تر شود.
- ب) پاراگراف‌بندی
- تقسیم متن به پاراگراف‌های منطقی: هر پاراگراف باید یک ایده اصلی را بیان کند.
- استفاده از تیترها: استفاده از تیترها و زیرتیترها برای تقسیم‌بندی متن و افزایش خوانایی.
- ج) املا صحیح
- بررسی املائی: قبل از ارسال، متن را از نظر املائی بررسی کنید.
- استفاده از ابزارهای املائی: از نرم‌افزارهای ویرایش متن با قابلیت بررسی املائی استفاده کنید.

## مثال ساختار جملات :

- جمله ساده:

- «لطفاً اطلاعات مربوط به تعداد بیماران بستری را ارسال کنید.»

- جمله با تنوع:

- «با توجه به تغییرات اخیر، خواهشمند است تعداد بیماران بستری را به ما اطلاع دهید. این اطلاعات برای برنامه‌ریزی‌های آینده ضروری است.»

## مثال ساختار جملات :

- گزارش وضعیت

- جمله ساده:

- «وضعیت بیماران در بخش ICU پایدار است.»

- جمله با تنوع:

- «بیماران در بخش ICU در وضعیت پایدار قرار دارند. تیم پرستاری به‌طور مداوم وضعیت آن‌ها را تحت نظر دارد.»

## مثال ساختار جملات :

- درخواست تجهیزات
- جمله ساده:
- «بخش قلب به تجهیزات بیشتری نیاز دارد.»
- جمله با تنوع:
- «با توجه به افزایش تعداد بیماران در بخش قلب ، به تجهیزات بیشتری نیاز است. خواهشمند است در صورت امکان، تجهیزات لازم را تأمین کنید.»

## مثال ساختار جملات :

- اطلاع رسانی درباره تغییر شیفت
- جمله ساده:

• «شیفت پرستاران تغییر کرده است.»

- جمله با تنوع:

• «توجه داشته باشید که شیفت پرستاران از فردا تغییر می‌کند. لطفاً برنامه‌ریزی‌های لازم را انجام دهید.»

## مثال ساختار جملات :

- درخواست جلسه

- جمله ساده:

- «می‌خواهیم جلسه‌ای برگزار کنیم.»

- جمله با تنوع:

- «لطفاً زمان مناسبی برای برگزاری جلسه‌ای درباره وضعیت بیماران پیشنهاد دهید. این جلسه برای هماهنگی‌های بیشتر ضروری است.»

# مثال پاراگراف بندی :

- موضوع: گزارش وضعیت بیماران در بخش داخلی
- با سلام و احترام،
- در تاریخ ۱۶ آذر ۱۴۰۳، وضعیت بیماران در بخش داخلی به‌طور کلی پایدار است. در حال حاضر، ۲۰ بیمار در این بخش بستری هستند که از این تعداد، ۵ بیمار در وضعیت بحرانی قرار دارند و تحت مراقبت ویژه قرار گرفته‌اند.
- تیم پرستاری به‌طور مداوم وضعیت بیماران را تحت نظر دارد و تمامی پروتکل‌های درمانی به‌دقت رعایت می‌شود. همچنین، داروها و تجهیزات پزشکی به‌موقع تأمین شده و هیچ کمبودی در این زمینه وجود ندارد.
- خواهشمند است / مستدعی است / در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر، با ما تماس بگیرید.
- با تشکر، نام شما . عنوان شما و شماره تماس

# مثال پاراگراف بندی :

- درخواست تجهیزات
- موضوع: درخواست تأمین تجهیزات پزشکی
- با سلام و احترام،
- با توجه به افزایش تعداد بیماران در بخش اورژانس، نیاز به تأمین تجهیزات پزشکی بیشتری احساس می‌شود. در حال حاضر، ما به ۵ دستگاه مانیتور و ۱۰ ست سرم نیاز داریم تا بتوانیم به بهترین شکل ممکن به بیماران خدمات‌رسانی کنیم.
- لطفاً در صورت امکان، تأمین این تجهیزات را در اولویت قرار دهید. این اقدام می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و رضایت بیماران کمک کند.
- از همکاری شما سپاسگزارم. نام شما و عنوان شما و شماره تماس

# مثال پاراگراف بندی

- اطلاع رسانی درباره تغییر شیفت
- موضوع: تغییر شیفت پرستاران
- با سلام و احترام،
- به اطلاع می‌رسانم که شیفت پرستاران از تاریخ ۱۷ آذر ۱۴۰۳ تغییر خواهد کرد. شیفت صبح از ساعت ۷:۰۰ تا ۱۵:۰۰ و شیفت شب از ساعت ۱۵:۰۰ تا ۲۳:۰۰ خواهد بود.
- لطفاً تمامی پرستاران را از این تغییر مطلع کنید و برنامه‌ریزی‌های لازم را انجام دهید. این تغییر به منظور بهبود خدمات رسانی و کاهش خستگی پرستاران انجام می‌شود.
- در صورت داشتن هرگونه سؤال، خوشحال می‌شوم که پاسخگو باشم.

## املاى كلمات : تنوين

- [?] تنوين «"»: تنوين مخصوص كلمات عربي و تابع قاعده ي خاص صرف و نحو زبان عربي است، از اين رو اعمال و کاربرد آن در واژه هاي فارسي و غير عربي مانند:  
ناچاراً، جاناً، زبانا، دوماً، سوماً، گاهاً، تلفناً، تلگرافاً در زبان فارسي مجاز نيست و بهتر است با كلمات هم معني جايگزين گردند: به ناچار، جاني/با جان، زباني/با زبان، دوم، سوم، گاهي، تلفني/با تلفن، تلگرافي/با تلگراف.

# املاي کلمات : ويرگول

- ويرگول "، " : ويرگول، کاما يا درنگما نشانه ي مکثي کوتاه است و آن را اغلب در موارد زير به کار مي برند:
- در بين عبارات و جمله هاي غيرمستقلي که با هم در حکم يك جمله کامل باشد، مانند:
- بخشش لازم نيست، اعدامش کنيد!
- آن را که حساب پاک است، از محاسبه چه باک است.

# املاي کلمات : نقطه ویرگول

- نقطه ویرگول "؛": نشانه ي مکث و درنگي است طولاني تر از ویرگول و کوتاه تر از نقطه و آن را اغلب در موارد زیر به کار مي برند:
- براي جدا کردن جمله ها و عبارتهاي متعدد يك کلام طولاني که به ظاهر مستقل اما در معني به یکدیگر وابسته و مربوط باشند و جملات پيرو که توضیح دهنده ي علت، چگونگي و ... باشد، مانند:
- حجم کارم امروز بیشتر از هر روز دیگر بود؛ به طوري که مجبور شدم تا دير وقت بيدار بمانم.

# املاى كلمات : كلمات پيوسته

- بمنظور – به منظور
- به پيوست – به پيوست
- بسمه تعالى – بسمه تعالى

# تنظیم نامه در برگه A4 یا A5

- متن نامه کمتر از ۵ سطر است در برگه A5 استفاده شود .

# نکات زبانی

- الف) زبان رسمی
- استفاده از زبان رسمی و ادبیات مناسب: در مکاتبات اداری، از زبان غیررسمی و محاوره‌ای پرهیز کنید.
- اجتناب از اصطلاحات عامیانه: از اصطلاحات عامیانه و غیررسمی خودداری کنید
- ب) احترام و ادب
- استفاده از عبارات محترمانه: استفاده از عبارات محترمانه و مودبانه در تمام بخش‌های مکاتبه.
- احوالپرسی مناسب: شروع و پایان نامه با عبارات محترمانه و مناسب
- ج) وضوح و دقت
- بیان واضح و دقیق اطلاعات: از ابهام و پیچیدگی در بیان اطلاعات پرهیز کنید.
- استفاده از مثال‌ها و توضیحات: در صورت نیاز، از مثال‌ها و توضیحات برای روشن‌تر کردن موضوع استفاده کنید.

# مثال نکات زبانی – مبحث عامیانه و یا رسمی بودن

- احوالپرسی

- عامیانه:

- «سلام! حالتون چطوره؟»

- رسمی:

- «با سلام و احترام، امیدوارم حال شما خوب باشد.»

# مثال نکات زبانی – مبحث عامیانه و یا رسمی بودن

- درخواست اطلاعات

- عامیانه:

- «می‌تونی یه کم اطلاعات درباره بیمار بهم بدی؟»

- رسمی:

- «لطفاً اطلاعاتی درباره وضعیت بیمار به من ارائه دهید.»

# مثال نکات زبانی – مبحث عامیانه و یا رسمی بودن

- درخواست تجهیزات

- عامیانه:

- «ما به چند تا دستگاه جدید نیاز داریم.»

- رسمی:

- «با توجه به نیاز بخش، خواهشمنداست که چند دستگاه جدید تأمین گردد.»

# مثال نکات زبانی – مبحث عامیانه و یا رسمی بودن

- تغییر شیفت

- عامیانه:

- «شیفت پرستار را عوض شده.»

- رسمی:

- «توجه داشته باشید که شیفت پرستاران تغییر کرده است.»

# مثال نکات زبانی: احترام و ادب

- ۱. استفاده از عبارات محترمانه:
- استفاده از عبارات محترمانه در شروع و پایان مکاتبات، نشان‌دهنده احترام به مخاطب است. به‌عنوان مثال:

- نادرست: «سلام! می‌خواستم بپرسم که وضعیت بیمار چگونه؟»
- صحیح: «با سلام و احترام، خواهشمند است وضعیت بیمار را به من اطلاع دهید.»
- ۲. درخواست‌ها با لحن مؤدبانه:
- درخواست‌ها باید به‌گونه‌ای بیان شوند که نشان‌دهنده ادب و احترام باشد. به‌عنوان مثال:

- نادرست: «به من بگید که چه زمانی جلسه داریم.»
- صحیح: «لطفاً یا مستدعی است زمان برگزاری جلسه را به من اطلاع دهید.»

# مثال نکات زبانی: احترام و ادب

- ۳. ابراز تشکر:
- تشکر کردن از دیگران در مکاتبات، نشانه‌ای از احترام و قدردانی است. به‌عنوان مثال:
- نادرست: «باید از شما تشکر کنم.»
- صحیح: «از همکاری شما بسیار سپاسگزارم.»
- ۴. استفاده از عبارات مودبانه در پایان:
- پایان مکاتبات باید با عبارات محترمانه و مودبانه همراه باشد. به‌عنوان مثال:
- نادرست: «خداحافظ.»
- صحیح: «با تشکر و آرزوی موفقیت یا من الله التوفیق»

# مثال نکات زبانی: احترام و ادب

- توجه به عناوین و القاب:
- استفاده از عناوین و القاب مناسب در مکاتبات رسمی نشان‌دهنده احترام به مقام و جایگاه مخاطب است. به‌عنوان مثال:
- نادرست: «سلام، احمد!»
- صحیح: «با سلام و احترام، جناب آقای احمدی ریاست محترم .....، جناب آقای دکتر ظفرقندی مقام عالی وزارت بهداشت .....؛ جناب آقای هادی علیایی مدیر محترم داخلی بیمارستان ۲۲ بهمن و .....»

# مثال وضوح و دقت :

- استفاده از واژه‌های مشخص و دقیق:
- انتخاب واژه‌های مناسب و دقیق کمک می‌کند تا پیام به وضوح منتقل شود.
- نادرست: «ما به تعدادی وسایل نیاز داریم.»
- صحیح: «ما به ۵ دستگاه مانیتور و ۱۰ ست سرم نیاز داریم.»

# مثال وضح و دقت :

- ساختار منطقی و منظم:
- متن باید به‌گونه‌ای ساختار بندی شود که خواننده بتواند به راحتی از یک بخش به بخش دیگر منتقل شود.
- نادرست: «وضعیت بیمار خوب است. همچنین، داروها به‌موقع تأمین شده‌اند. در ضمن، پرستاران در حال انجام وظایف خود هستند.»
- صحیح: «وضعیت بیمار پایدار است. داروها به‌موقع تأمین شده‌اند و پرستاران در حال انجام وظایف خود هستند.»

# اصول اخلاقی در مکاتبات اداری :

- ۱. احترام به مخاطب : نکته آموزشی: همواره با عبارات محترمانه شروع و پایان کنید. به عنوان مثال، از عبارات مانند «با سلام و احترام» و «با تشکر و آرزوی موفقیت» استفاده کنید.
- ۲. صداقت و شفافیت : نکته آموزشی: از ارائه اطلاعات نادرست یا گمراه‌کننده خودداری کنید. اگر اطلاعاتی را نمی‌دانید، به‌جای حدس زدن، بگویید که نیاز به زمان بیشتری برای بررسی دارید.
- ۳. رعایت حریم خصوصی :نکته آموزشی: از ارسال اطلاعات شخصی یا محرمانه بدون اجازه فرد مربوطه خودداری کنید. در صورت نیاز به اشتراک‌گذاری اطلاعات، ابتدا از فرد اجازه بگیرید.

# اصول اخلاقی در مکاتبات اداری :

- پاسخگویی به موقع : نکته آموزشی: سعی کنید به مکاتبات در اسرع وقت پاسخ دهید. اگر نیاز به زمان بیشتری دارید، به‌طور مؤدبانه اطلاع دهید که در حال بررسی هستید و به زودی پاسخ خواهید داد.
- اجتناب از زبان توهین‌آمیز :نکته آموزشی: در صورت بروز اختلاف یا ناراحتی، از بیان احساسات منفی در مکاتبات خودداری کنید. به جای آن، سعی کنید به‌طور منطقی و محترمانه موضوع را مطرح کنید .
- توجه به فرهنگ و زمینه اجتماعی :نکته آموزشی: قبل از ارسال مکاتبات به افرادی از فرهنگ‌های مختلف، درباره آداب و رسوم آنها اطلاعات کسب کنید تا از بروز سوءتفاهم‌ها جلوگیری کنید.

مثال :

نامه همکار به همکار : درخواست اطلاعات در باره وضعیت بیمار

• [نام شما]

• [سمت شما]

• [بخش شما]

• [تاریخ]

• به: [نام همکار]

• سمت: [سمت همکار]

• بخش: [بخش همکار]

مثال :

## نامه همکار به همکار : درخواست اطلاعات در باره وضعیت بیمار

- موضوع: درخواست اطلاعات درباره وضعیت بیمار
- با سلام و احترام
- **به آگاهی می رساند ؛ اینجانب** در حال حاضر مسئولیت مراقبت از بیمار [نام بیمار] را بر عهده داشته و به اطلاعات بیشتری درباره وضعیت او نیازمند است . اگر ممکن است، مقتضی است وضعیت فعلی بیمار و هرگونه تغییرات در درمان یا داروها را به من اطلاع دهید. این اطلاعات کمک خواهد کرد تا بهترین مراقبت را ارائه گردد .
- همچنین، اگر زمان مناسبی برای ملاقات و بحث درباره این موضوع دارید، **مقتضی** است به من اطلاع دهید تا هماهنگی‌های لازم را انجام دهم.
- با تشکر
- [نام شما]
- [شماره تماس]

# مثال همکار به مافوق : درخواست بررسی وضعیت بیمار

- موضوع: درخواست بررسی وضعیت بیمار
- با سلام و احترام
- **به استحضار می‌رساند ؛** اینجانب به عنوان پرستار در بخش [نام بخش]، مسئولیت مراقبت از بیمار [نام بیمار] را بر عهده داشته و با توجه به وضعیت فعلی بیمار و تغییراتی که در وضعیت سلامتی او مشاهده شده است ، نیاز به بررسی و تصمیم‌گیری جنابعالی است . **خواهشمند است** در صورت امکان ، زمانی را برای ملاقات با شما تعیین کنید تا امکان بررسی وضعیت بیمار و اقدامات لازم به فراهم گردد . این موضوع برای ارائه بهترین مراقبت به بیمار بسیار حائز اهمیت است .
- از توجه و همکاری شما سپاسگزارم .

# مثال همکاری به زیر دست : راهنمایی رد مورد مراقبت بیمار

- موضوع: راهنمایی در مورد مراقبت از بیمار
- با سلام و احترام
- **به اطلاع می‌رساند؛** در خصوص مراقبت از بیمار [نام بیمار] که در حال حاضر تحت نظر شما است، نکاتی بیان می‌گردد. با توجه به تجربیات قبلی و وضعیت فعلی بیمار، پیشنهاد می‌گردد که:
- نظارت دقیق بر علائم حیاتی داشته باشید. **شایسته است** به‌طور مرتب علائم حیاتی بیمار را بررسی کنید و هرگونه تغییر را به من اطلاع دهید.
- مدیریت داروها: اطمینان حاصل کنید که داروهای تجویز شده به موقع و به مقدار صحیح به بیمار داده شوند.
- مراقبت از بهداشت بیمار: توجه به بهداشت بیمار و رعایت پروتکل‌های بهداشتی بسیار مهم است. **شایسته است** در این زمینه دقت کافی داشته باشید.
- از زحمات شما سپاسگزارم.



ارسال پیشنویس



پیشنویس... آرشیو



ارسال پیام



کارتابل



ثبت نامه داخلی



آرشیو ماه‌های ...



آرشیو پیام‌های ...

مشاهده	نامه‌های مشابه	انتخاب	* نوع	* تاریخ	* شماره	* مرجع
	?	...	نامه ثبت شده	1403/09/24	22/8238/س1403	

انصراف تایید

- عطف به
- پیرو
- بازگشت به
- در پاسخ به
- به پیوست
- به استناد
- پیرو رونوشت
- در پاسخ به سامانه پیشخوان ارباب رجوع

# کاربرد عطف به ، پیرو به ، بازگشت به در نامه اداری :

- کاربرد “عطف به” در نامه‌های اداری
- ارجاع به نامه قبلی: زمانی که شما به نامه‌ای که قبلاً ارسال شده اشاره می‌کنید، می‌توانید از این عبارت استفاده کنید. به عنوان مثال:
- “عطف به نامه شماره ۱۲۳۴ مورخ ۱۵ آذر ۱۴۰۳...”
- ذکر موضوع خاص: این عبارت می‌تواند به موضوع خاصی که در مکاتبات قبلی مطرح شده اشاره کند. مثلاً:
- “عطف به درخواست شما در خصوص تأمین تجهیزات پزشکی...”

## کاربرد « در پاسخ به » در مکاتبات اداری :

- پاسخ به درخواست: زمانی که شما می‌خواهید به یک درخواست یا سوال خاصی پاسخ دهید، می‌توانید از این عبارت استفاده کنید. به عنوان مثال:
- “در پاسخ به درخواست شما در خصوص تأمین تجهیزات پزشکی...”
- ذکر موضوع خاص: این عبارت می‌تواند به موضوع خاصی که در مکاتبات قبلی مطرح شده اشاره کند. مثلاً:
- “در پاسخ به نامه شماره ۱۲۳۴ مورخ ۱۵ آذر ۱۴۰۳...”

# کاربرد « به پیوست » در مکاتبات اداری

- اشاره به مدارک ضمیمه: زمانی که شما مدارک یا اطلاعاتی را به نامه اصلی اضافه کرده‌اید، می‌توانید از این عبارت استفاده کنید. به عنوان مثال:
- “به پیوست این نامه، فهرست تجهیزات پزشکی مورد نیاز را ارسال می‌کنم.”
- ذکر نوع مستندات: این عبارت می‌تواند به نوع مستندات یا اطلاعاتی که ضمیمه شده‌اند اشاره کند. مثلاً:
- “به پیوست، گزارش عملکرد ماهانه و صورت‌جلسه‌های مربوطه را مشاهده خواهید کرد.”

# کاربرد « به استناد » در مکاتبات اداری

- ارجاع به مستندات: زمانی که شما می‌خواهید به یک سند، قانون، یا مستند خاصی اشاره کنید که مبنای تصمیم‌گیری یا درخواست شماست، می‌توانید از این عبارت استفاده کنید. به عنوان مثال:

- “به استناد ماده ۱۰ قانون تأمین اجتماعی...”

- ذکر اطلاعات خاص: این عبارت می‌تواند به اطلاعات خاصی که در یک نامه، گزارش، یا مستند دیگر آمده اشاره کند. مثلاً:

- “به استناد گزارش مالی سال گذشته...”

# کاربرد « پیرو رونوشت » در مکاتبات اداری

- ارجاع به رونوشت: زمانی که شما می‌خواهید به یک رونوشت خاص اشاره کنید که قبلاً برای دیگران ارسال شده است، می‌توانید از این عبارت استفاده کنید. به عنوان مثال:
- “پیرو رونوشت نامه شماره ۱۲۳۴ مورخ ۱۵ آذر ۱۴۰۳...”
- ذکر موضوع خاص: این عبارت می‌تواند به موضوع خاصی که در رونوشت مطرح شده اشاره کند. مثلاً:
- “پیرو رونوشت ارسالی در خصوص تأمین تجهیزات...”
- مثال استفاده از “پیرو رونوشت”

## کاربرد « در پاسخ به سامانه پیشخوان ارباب رجوع » در مکاتبه اداری

- پاسخ به درخواست‌ها: زمانی که یک درخواست یا سوال از طریق سامانه پیشخوان ارباب رجوع ثبت شده و شما به آن پاسخ می‌دهید، می‌توانید از این عبارت استفاده کنید. به عنوان مثال:

- “در پاسخ به سامانه پیشخوان ارباب رجوع، درخواست شما در خصوص تأمین اعتبار...”
- ذکر موضوع خاص: این عبارت می‌تواند به موضوع خاصی که در سامانه مطرح شده اشاره کند. مثلاً:

- “در پاسخ به سامانه پیشخوان ارباب رجوع در خصوص وضعیت پرونده شما...”

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- ۱. عبارات ابتدایی
- با سلام و احترام،
- به حضور جناب آقای یا خانم دکتر/ مهندس /خانم [نام]،
- ۲. عبارات برای بیان موضوع :
- در خصوص [موضوع]، به استحضار می‌رساند که...
- به استناد [مدرک یا قانون]، لازم به ذکر است که...
- پیرو مکاتبات قبلی، به اطلاع می‌رساند که...
- با توجه به نیازهای موجود در [بخش یا واحد]، پیشنهاد می‌شود که...

# اصطلاحات کاربردی

- ۳. عبارات برای درخواست یا پیشنهاد
- خواهشمنداست در خصوص [موضوع] دستورات لازم را صادر فرمایید.
- با توجه به اهمیت موضوع، تقاضا دارم که...
- پیشنهاد می‌شود که در راستای بهبود خدمات، اقدامات زیر انجام شود...
- ۴. عبارات برای بیان نتیجه یا اقدام
- نتیجه‌گیری: با توجه به بررسی‌های انجام شده، پیشنهاد می‌شود که...
- در صورت نیاز به اطلاعات بیشتر، آماده پاسخگویی هستم.
- امیدوارم با همکاری شما، بتوانیم به اهداف مورد نظر دست یابیم.

# اصطلاحات کاربردی

- عبارات پایانی
- با تشکر و احترام
- با آرزوی موفقیت

# کلمات پر کاربرد در مکاتبات اداری ایران

- مذاکرات - مستحضر - مستحضرید - با عنایت به - اظهار کردن - امور محوله - موارد مشروحه - تمهیدات - مقرر فرمایید - مستدعی است - استدعا می‌گردد - مبذول فرمایید - بذل توجه - لذا / فلذا - دستور فرمایید - مزید امتنان - شایان ذکر - امعان نظر - مزید استحضار - مساعدت - اقدام مقتضی
- ترتیب استفاده از کلمات:
- مقدمه:
- مذاکرات، امور محوله، با عنایت به، تمهیدات، دستور فرمایید
- بدنه نامه:
- مستدعی است، بذل توجه، شایان ذکر، اظهار کردن، مزید امتنان
- نتیجه‌گیری:
- امعان نظر، مساعدت، مبذول فرمایید، فلذا، اقدام مقتضی
-

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- ۱ – مذاکرات

- معنا: صحبت‌ها

- مثال: طبق مذاکرات قبلی، تصمیم گرفته شد که ...

- ۲ – مستحضر / مستحضرید یا مستحضر هستید

- معنا: در جریان بودن

- مثال: همانطور که مستحضر هستید، باید اقلام مورد نیاز تهیه شوند.

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- با عنایت به
- معنا: با توجه به، با در نظر گرفتن
- مثال: با عنایت به قوانین مربوطه.. / با عنایت بر توضیحات مسئول مربوطه...
- اظهار کردن
- معنا: بیان کردن
- مثال: همانطور که در جلسه قبلی اظهار شد.

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- متعاقباً . عربی است می توانیم پس از آن ، سپس ، در ادامه ، در پی آن

- معنا: بعداً

- مثال: اطلاعات جدید متعاقباً ( در ادامه ) اعلام خواهد شد.

- امور محوله : وظایف سپرده شده

- معنا: امور واگذار شده

- مثال: خواهشمند است امور محوله به بهترین شکل ممکن انجام شوند.

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- موارد مشروحه : موارد بیان شده
- معنا: موارد توضیح داده شده
- مثال: برای مشاهده موارد مشروحه به آیین نامه رجوع شود.
- تمهیدات
- معنا: تدارک‌ها، آماده‌سازی‌ها – پیش نیازها
- مثال: برای حل مشکلاتی که ذکر شد، تمهیدات مناسب در نظر گرفته شده‌اند.

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- مقرر فرمایید : تعیین کنید .
- معنا: دستور دهید، انجام دهید
- مثال: مقرر فرمایید بودجه لازم برای انجام پروژه اختصاص داده شود.
- مستدعی است / استدعا می‌گردد : تقاضا می‌کنم
- معنا: خواهشمندم
- مثال: مستدعی است/استدعا می‌گردد نسبت به نکات ایمنی توجه بیشتری نمایید.

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- مبذول فرمایید : توجه فرمایید ملاحظه فرمایید
- معنا: در نامه‌های اداری به معنای “دستور فرمائید” و معمولاً در نامه زیردستان به مقام مافوق بکار می‌رود.
- مثال: لطفاً دستورات لازم را مبذول فرمایید.
- بذل توجه : به این موضوع دقت کنید
- معنا: توجه کردن
- مثال: از بذل توجه شما متشکریم.

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- لذا / فلذا : از این رو ، پس
- معنا: بنابراین (جایگزین کلمه لذا در نامه اداری)
- مثال: فلذا اقدامات لازم را مبذول فرمایید.
- دستور فرمایید
- معنا: بجای مبذول فرمایید در نامه های اداری کاربرد دارد.
- مثال: خواهشمند است دستور فرمایید نسبت به ارسال تائیدیه به شرکت مذکور در نامه پیوست، اقدام مقتضی معمول فرمایند

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- مزید امتنان : بسیار سپاس گذارم
- معنا: این عبارت ترکیب ۲ کلمه «مزید» به معنی بیشتر و «امتنان» به معنی سپاسگزاری است؛ بنابراین معنای این ترکیب یعنی «قدردانی مضاعف» یا «سپاسگزاری بیشتر».
- شایان ذکر :

• معنا: ارزش بیان کردن، گفتنی است

• مثال: شایان ذکر است که با توجه به مسائل بیان شده

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- امعان نظر: دقت نظر . توجه کامل
- معنا: دوراندیشی، توجه دقیق، نگاه عمیق
- مثال: در همین راستا، پیشاپیش از امعان نظر حضرت عالی سپاسگزارم.
- مزید استحضار : برای اطلاع بیشتر
- معنا: مزید به معنای "بیشتر" و استحضار به معنای "حاضر کردن، به حضور رسیدن، یاد آوردی کردن" می‌باشند.
- مثال: مزید استحضار، به اطلاع جناب عالی می‌رسانم که...

# اصطلاحات کاربردی در نامه

- مساعدت : همکاری ، یاری
- معنا: کمک
- مثال: پیشاپیش از مساعدت جنابعالی سپاسگزارم
- اقدام مقتضی
- معنا: صدور دستور یا انجام کاری متناسب با تقاضای مطرح شده
- مثال: خواهشمند است هر چه سریعتر اقدام مقتضی معمول فرمایید.

- موضوع: درخواست همکاری و اقدامات لازم در زمینه خدمات پرستاری

- با سلام و احترام

- **به استحضار می‌رساند؛** که در خصوص **امور محوله** مربوط به خدمات پرستاری، **مذاکراتی** با همکاران محترم صورت پذیرفته است. **با عنایت به موارد مشروحه** و نیاز به تمهیدات لازم، خواهشمند است که **دستور فرمایید** اقدامات مقتضی در این زمینه صورت گیرد.

- با تشکر و احترام،

- [نام شما]

- [سمت شما]

- [تاریخ]

- [اطلاعات تماس]

## جدول ۱- واری پیش نویس

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