



آئین نگارش مکاتبات اداری و راهنمای استفاده از سیستم

اتوماسیون اداری مطابق دستور العمل اجرایی سال ۱۳۹۳

دانشگاه علوم پزشکی تبریز

تدوین و گردآوری

آذر عیوض زاده

مهر ماه ۱۳۹۳

یکی از رایج ترین شیوه های ارتباط رسمی با مراجع درون و برون سازمانی که نیل به اهداف سازمان و گردش امور آن را مقدور می سازد استفاده از مکاتبات اداری است که با توجه به راه اندازی اتوماسیون اداری و لزوم ارتباط بین سازمانی دستور العمل اجرایی آئین نگارش و مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون به منظور بهینه سازی روند مکاتبات و نظم بخشیدن به این مهم در اختیار قرار می گیرد.

شایان ذکر است جهت کاربرد موثر، این دستورالعمل به صورت جداگانه و در دو بخش "آئین نگارش و مکاتبات اداری" و "مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون" تهیه و تدوین گردیده است. به امید آنکه با مطالعه و اجرای دستورالعمل حاضر، امکان دستیابی به اهداف پیش بینی شده، تسریع و تسهیل در امور جاری را فراهم آورد.

تعاریف

- **مکاتبات اداری:** نوعی از مکاتبه است که بین دستگاه های اجرایی، بخش خصوصی، اشخاص حقیقی و حقوقی از طریق نوشتن نامه و یا دادن پاسخ، بر اساس روش خاص انجام می شود.
- **نامه:** مکاتبه اداری است حاوی مطالب اداری برای تبادل اطلاعات و نظرات، اعلام خواسته ها و یا پیگیری و اطلاع از اقدامات انجام شده بین دو یا چند مرجع درون و برون سازمانی.
- **گزارش:** مکاتبه اداری است که از سوی واحدهای سازمانی و یا کارکنان زیر دست تهیه و طی آن خواسته ها یا پیشنهادات و نظرات و یا نتیجه اقداماتی که در اجرای دستورات صادره انجام شده است، برای آگاهی از جریان امور و یا تصمیماتی که باید اتخاذ گردد، به مقام بالاتر ارائه می شود.
- **دستور العمل:** مکاتبه اداری است که طی آن، مراحل انجام کار، وظایف و مسئولیت واحدها و مراجعی از سازمان که همکاری و هماهنگی آنها به منظور دستیابی به هدف یا اهداف خاص ضروری است، تعیین و از سوی مقام بالاتر برای اجراء ابلاغ می گردد. همچنین گاهی دستورالعمل در واحدهای موازی برای سایر واحدها ابلاغ می شود.
- **دستور:** مطلبی است که از سوی مقام بالاتر، به منظور اجراء به قسمتهای تابعه ابلاغ می گردد و به صورت کتبی می باشد. لازم به ذکر است که دستور شفاهی دارای جایگاه اداری نمی باشد.
- **بخشنامه:** مطلبی است که جنبه عمومی دارد و از طرف مقام مسئول و ذیصلاح به منظور آگاهی و یا اجراء برای واحدها و کارکنان ذینفع یا ذیربط ارسال می گردد.
- **اطلاعیه:** پیامی است در قالب آگهی که از طرق مختلف جهت اطلاع کارکنان از رویدادهای سازمان اعلام می شود.
- **پیش نویس:** نوشته ای است به شکل مکاتبه نهایی که به منظور تایید یا اظهار نظر و اصلاحات احتمالی، به مقام بالاتر ارائه می شود.
- **پیوست (ضمیمه):** مدرکی است که امکان وارد کردن آن در متن نیست و بر حسب ضرورت، همراه نوشته اصلی ارسال می گردد.
- **یادداشت اداری:** گاهی برای سرعت بخشیدن به جریان بعضی کارها از یادداشت اداری استفاده می شود. معمولاً در سیستم اتوماسیون اداری از یادداشت اداری در بخش "شرح" استفاده می گردد.

بخش اول – استاندارد سازی الگوی قالب نامه‌های اداری

ارکان نامه اداری عبارت است از:

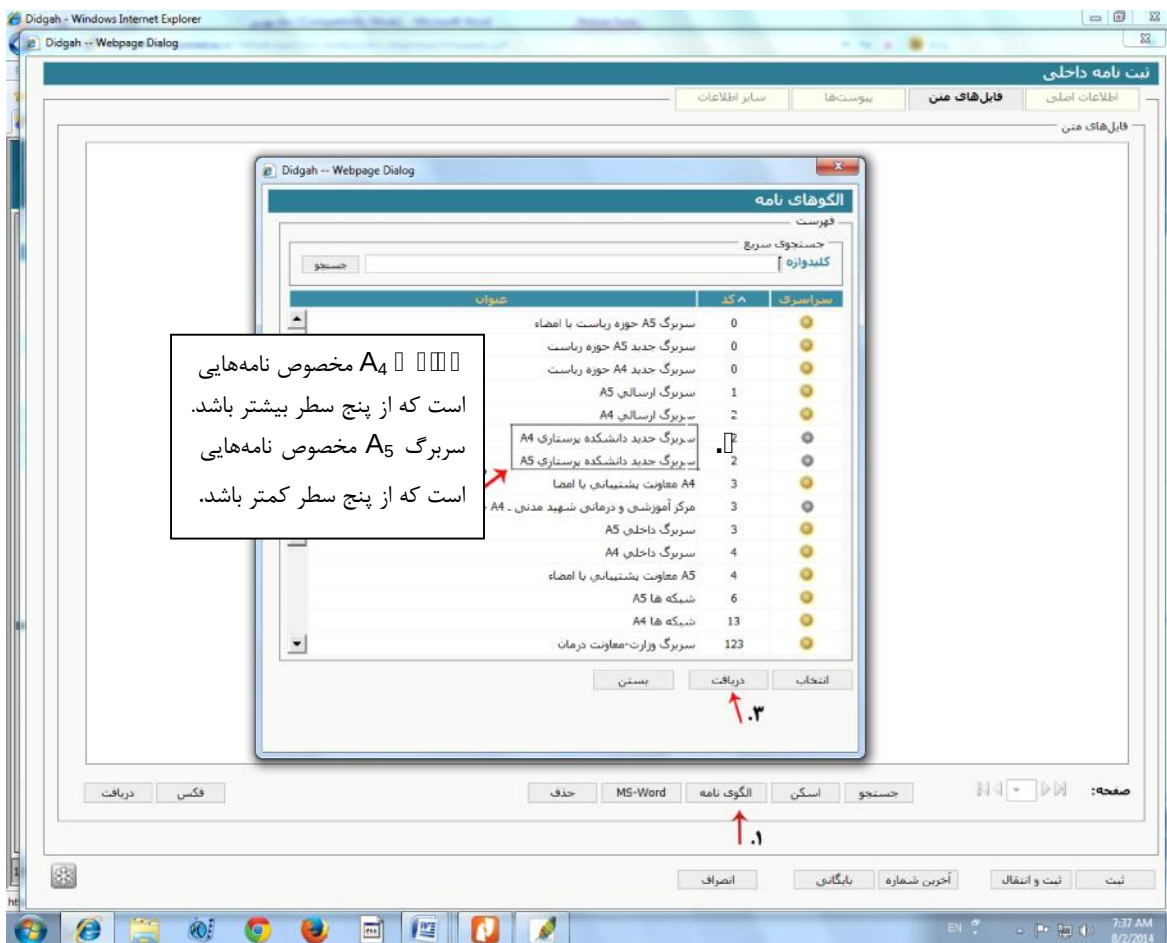
- **سرلوحه:** مجموعه آرم، شماره، تاریخ و پیوست را سرلوحه نامه گویند.
- **فرستنده:** عنوان واحد سازمانی که نامه را صادر کرده است.
- **گیرنده:** عنوان واحد سازمانی که نامه خطاب به آن صادر شده است.
- **موضوع:** عبارت کوتاهی است که تبیین کننده محتوای نامه می‌باشد.
- **متن:** متن نامه با سلام و احترام شروع می‌شود و در پایین عبارت مذکور، شرح اطلاعات، نظرات، خواسته‌ها و موارد منطبق با هدف تنظیم می‌گردد.
- **امضاء:** پس از پایان متن نامه، نام و نام خانوادگی مسئول واحد سازمانی صادر کننده نامه و عنوان سازمان وی، به ترتیب در دو سطر ذکر می‌شود.
- **گیرندگان رونوشت نامه:** در صورتی که به جز گیرنده اصلی نامه، اطلاع یا اقدامی از سوی سایر واحدهای سازمانی لازم باشد، پس از خط امضاء، عناوین سازمانی آنها ذیل کلمه «رونوشت» درج می‌گردد.

معمول‌ترین فاصله برای تمامی مکاتبات حتی پیش‌نویس به صورت زیر می‌باشد:

نامه A4: آرم سازمان و نام سازمان یا اداره یا معاونت زیر هم در سمت راست صفحه با رعایت ۲ سانتی متر فاصله از بالای برگه و ۲/۵ سانتی متر فاصله از حاشیه سمت راست قرار می‌گیرد. شماره، تاریخ و پیوست نیز زیر هم و در سمت چپ نامه با رعایت ۲ سانتی متر فاصله از بالای برگه و ۲ سانتی متر فاصله از حاشیه سمت چپ نوشته می‌شود در وسط صفحه نام خدا با همان فاصله ۲ سانتی متر از بالای برگه قرار می‌گیرد.

نامه A5: آرم سازمان و نام سازمان یا اداره یا معاونت زیر هم در سمت راست صفحه با رعایت ۱/۵ سانتی متر فاصله از بالای برگه و ۲ سانتی متر فاصله از حاشیه سمت راست قرار می‌گیرد. شماره، تاریخ و پیوست نیز زیر هم و در سمت چپ نامه با رعایت ۱/۵ سانتی متر فاصله از بالای برگه و ۱/۵ سانتی متر فاصله از حاشیه سمت چپ نوشته می‌شود در وسط صفحه نام خدا با همان فاصله ۱/۵ سانتی متر از بالای برگه قرار می‌گیرد.

(در نرم افزار مکاتبات این فاصله توسط مدیر سیستم بر روی سربرگهای سازمان تعریف شده است که از قسمت "الگوی نامه" قابل دریافت می‌باشد).



اندازه و ابعاد نامه‌ها

نامه اداری به نسبت تعداد خط باید در صفحات مناسب تایپ شود و نامه‌های بیش از ۵ خط باید در کاغذ A4 نوشته شود تا امکان ارجاع و حاشیه نویسی داشته باشد.

عنوان:

اولین خط از نامه به عنوان نامه اختصاص می‌یابد که در نامه‌های A4 با فاصله ۶ سانتی متر از بالای صفحه و حاشیه سمت راست ۲/۵ سانتی متر می‌باشد همچنین در نامه‌های A5 با فاصله ۵ سانتی متر از بالای صفحه و حاشیه سمت راست ۱/۵ سانتی متر می‌باشد.

بیشترین کاربرد عنوان در مشخص کردن "مخاطب" است. اگر مخاطب نوشته‌های اداری را به گروه اشخاص حقوقی و اشخاص حقیقی دسته بندی کنیم ضوابط مورد عمل بسیار ساده خواهد بود.

الف: عنوان رسمی و ثبت شده سازمان مورد نظر، مخاطب قرار داده می‌شود: "اداره کل امور آموزشی" این شیوه نگارش عنوان برای ارتباط دو سازمان است.

ب: عنوان اشخاص: در نگارش مخاطب ابتدا نام شخص سپس عنوان اداری وی همراه با لفظ "محترم" آورده می‌شود به عنوان مثال

جناب آقای ...

مدیر محترم روابط عمومی

ج: چنانچه به هر دلیلی از ذکر شخصیت حقیقی افراد خودداری گردد به شیوه زیر از شخصیت‌های حقوقی نام می‌بریم: رئیس محترم سازمان ...

فاصله بین دو خطی که نام و عنوان در آنها ذکر می‌شود باید ۱ سانتی متر فاصله خطوط word باشد و فونت آن قلم BTittr با اندازه ۱۲ و Bold می‌باشد.

چند نکته:

- برای افرادی که دارای چندین عنوان و پست اداری هستند تنها ذکر عنوان مرتبط با موضوع کافیت.
- به کارگرفتن واژه‌هایی مانند (مدیریت، ریاست و معاونت) پس از ذکر نام اشخاص صحیح نیست. اینگونه واژه‌ها بیانگر جایگاه‌های اداری اشخاص است نه شغل سازمانی آنها.
- آوردن عناوینی نظیر دکتر و مهندس برای کسانی که در واقع آن عنوان را ندارند گاه استهزاء تلقی می‌شود نه احترام.
- در پاسخ به نامه‌های وارده به مشخصات فردی (نام و نام خانوادگی) امضا کننده توجه کنید و عنوان نامه را همان گونه که نوشته شده است، مورد خطاب قرار دهید.

موضوع:

عبارت کوتاهی است که تبیین کننده محتوای نامه می‌باشد.

سپس در خط بعدی با فاصله ۱/۵ فاصله خطوط Word (line Spacing) موضوع عنوان می‌شود، برای نوشتن موضوع چکیده‌ای از متن در سه یا چهار کلمه در مقابل «موضوع» نوشته می‌شود. فونت موضوع قلم BTittr با اندازه ۱۱ و Bold می‌باشد.

با سلام و احترام؛

پس از موضوع عبارت با سلام و احترام با فاصله ۱/۵ فاصله خطوط Word عنوان می‌شود. این عبارت به صورت Italic با قلم BYaghut 12 غیر Bold و با اندازه ۱۲ تایپ می‌شود.

متن: اصلی‌ترین و مهمترین بخش از نامه‌های اداری متن است. مهمترین از آن جهت گفته می‌شود که موقعیت و دریافت پاسخ مثبت درگرو تنظیم درست همین بخش است. نارسایی و مبهم بودن و به عبارتی نرساندن پیام اتلاف وقت و انرژی و دوباره‌کاری و نامه‌نگاری اضافی می‌شود.

متن از سه قسمت مقدمه، پیام و نتیجه تشکیل می‌شود.

۱. مقدمه: عبارتست از هر مطلبی که در آغاز و ابتدای نوشته وظیفه جذب و جلب داشته و ذهن خواننده را آماده دریافت پیام اصلی نوشته می‌کند.

مانند: عطف به نامه شماره ... - بازگشت به نامه شماره ... - در پاسخ به نامه شماره...

چنانچه نامه‌ای به دنبال نوشته‌های قبلی و بمنظور پیگیری یا اصلاح نامه قبلی نوشته شود، بصورت زیر خواهد آمد: پیرو شماره ... مورخ ...

۲. پیام یا پیکره اصلی: این قسمت از متن، مرکز اصلی نوشته محسوب می‌شود و تمام ارکان و اجرای نامه، مقدمه و موخره‌هایی هستند که باید در خدمت درک صحیح و سریع پیام اصلی باشند. ایراد اصلی نوشته‌های اداری بیشتر ناشی از مبهم بودن و نارسایی متن اصلی نامه است.

۳. نتیجه یا پایان نوشته: نوشته‌های اداری هریک به گونه‌ای پایان می‌یابند، اما مطالب پایانی اغلب نامه‌ها تاکید و تشویق و ترغیب به انجام درخواست و یا سرعت بخشیدن به آن است. صراحت در اعلام موضوع مورد درخواست در این بخش، مخاطب را به تصمیم‌گیری صحیح هدایت می‌کند.

مثال: خواهشمند است دستور فرمایید اقدام لازم انجام گیرد.

مثال: با توجه به مطالب فوق انتظار می‌رود همکاران محترم در اجرای مفاد بخشنامه مذکور دقت لازم را داشته باشند.

متن اصلی با فاصله‌ی ۱/۵ فاصله خطوط Word و حاشیه سمت راست ۲/۵ سانتی متر و حاشیه سمت چپ ۲ سانتی متر نوشته می‌شود (البته در نامه‌های A5 حاشیه سمت راست ۲ سانتی متر و حاشیه سمت چپ ۱/۵ سانتی متر) می‌باشد خط اول متن اصلی باید ۱ سانتی متر {بعد از ۴ اسپیس (فاصله) شروع به تایپ گردد} از سمت راست جلوتر از سایر خطوط باشد همچنین ممکن است متن اصلی در چند پاراگراف تنظیم شود که در این صورت خطوط اول همه پاراگراف‌ها از این قانون تبعیت می‌کنند فاصله خطوط از یکدیگر ۱/۵ فاصله خطوط Word، در تمامی حالات می‌باشد. پیشنهاد می‌شود پایان متن با یک نقطه و ممیز متن بسته شود که کلمه یا جمله از طرف دیگران به متن اضافه نشود، فونت نامه به قلم BYaghut، اندازه ۱۲، غیر Bold غیر Italic، به صورت justify می‌باشد.

سپس ۱/۵ سانتی متر از متن بصورت عمودی پایین رفته و در سمت چپ نام و نام خانوادگی نوشته می‌شود و مکان عنوان یک سانتی متر پایین‌تر از مکان نام و نام خانوادگی می‌باشد و مکان امضاء نیز یک سانتی متر پایین‌تر از عنوان می‌باشد. چنانچه نامه مهر دارد بهتر است مهر اداره روی نام و نام خانوادگی حک نشود پیشنهاد می‌شود یک سانتی متر پایین‌تر از امضاء حک شود دلیل این امر این است که مشخصات پایین نامه سمت چپ کاملاً واضح رویت شود فونت امضا به دلخواه ولی با اندازه بزرگتر از متن اصلی می‌باشد.

چنانچه در سازمان و موسسات از طرف رئیس تفویض اختیار شود فردی که مسئولیت از طرف رئیس می‌گیرد و دارای حق امضاء است باید بعد از نوشتن نام و نام خانوادگی رئیس سازمان و عنوان وی یک سانتی متر پایین رفته (بصورت عمودی)، نام و نام خانوادگی خود را نوشته و امضا کند و در مقابل عنوان رئیس سازمان کلمه "از طرف" نوشته می‌شود. اگر در مقابل نام تفویض اختیار شونده کلمه‌ی "از طرف قید نشود" مشخص نمی‌شود چه کسی رئیس و چه کسی دارای حق امضا است.

رونوشت:

در صورتی که به جز گیرنده اصلی نامه، اطلاع یا اقدامی از سوی سایر واحدهای سازمانی لازم باشد، پس از خط امضاء این اقدام با درج نام افراد فوق الذکر در قسمت رونوشت انجام می‌گیرد.

فاصله رونوشت از امضاء باید متناسب بوده و فونت کلمه رونوشت به همراه دو نقطه در سمت راست صفحه بدون تو رفتگی پاراگراف با قلم BYaghut، اندازه ۱۰ و Bold نوشته شود فونت عناوین رونوشت نیز قلم BYaghut، اندازه ۱۰، غیر Bold و فاصله خطوط رونوشت ۱ فاصله خطوط Word می‌باشد

نکات:

- موضوع و متن نامه واضح و مشخص باشد از طولانی نویسی اجتناب شود.
- در یک نوشته و نامه نباید بیش از یک موضوع نوشته شود.
- کاغذ باید مناسب با متن باشد. نامه‌های بیشتر از ۵ خط باید در کاغذهای A₄ نوشته شود.
- نامه اداری نباید داخل کادر نوشته شود.
- برای نوشتن نامه‌ها کاغذ باید دارای سرلوحه مناسب باشد.
- نامه اداری باید در یک طرف صفحه نوشته شوند.
- نامه اداری باید تایپ شود.
- در برخی اداره‌ها، بویژه مراکز نظامی ابتدای نامه را بصورت زیر می‌آورند:

از:

به:

موضوع:

این روش گرچه مزایایی مثل صرفه جویی در وقت را به همراه دارد اما از لحنی دستوری پیروی می‌کند. لازم

به ذکر است در فرمت سال جاری کلمه (از: و به:) در نامه حذف گردیده است.

درست نویسی: تمام محاسن نامه با یک یا چند غلط املائی و انشایی از بین می‌رود. پس اگر در املائی کلمه‌ای تردید کردیم و ناچار بودیم که در نامه به کار ببریم باید به کتاب لغت مراجعه کنیم یا از شخص مطلعی بپرسیم.

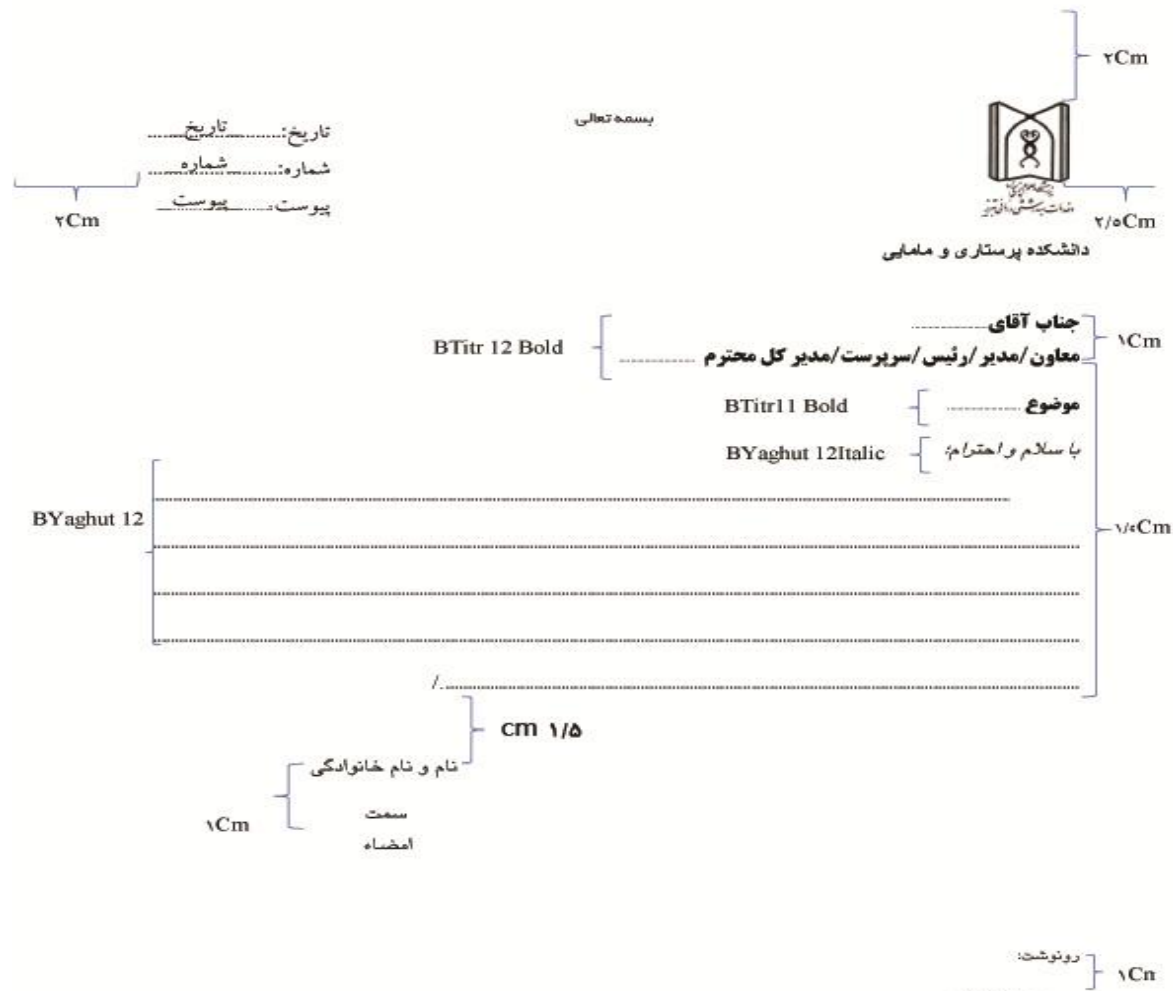
نامه اداری به نسبت تعداد خط باید در صفحات مناسب تایپ شود و نامه‌های بیشتر از ۵ خط باید در کاغذهای A₄ نوشته شود تا امکان ارجاع و حاشیه نویسی داشته باشد.

در تمامی موارد گفته شده باید حجم نامه را در نظر گرفت بطور مثال اگر نامه یک خط بیشتر از ۵ بود لازم نیست که در برگه A₄ تایپ شود و تغییراتی نظیر کم کردن فاصله خطوط یا اندازه فونت ترکیب مناسب را بدست می‌دهد.

آدرس، ایمیل، تلفن، نمابر و یا هر مشخصه دیگر در زیر نامه داخل کادر با فاصله ۳/۵ سانتی متر در نامه‌های A₄ و ۳ سانتی متر در نامه‌های A₅ از حاشیه پایینی صفحه درج می‌شوند.

شماره و تاریخ باید به صورت خوانا درج شود و ترجیحا به صورت تاییبی که بعدا برای پیگیری نامه احتمال ناخوانایی وجود نداشته باشد.

در تمامی اندازه‌های ذکر شده منظور از سانتی‌متر، سانتی متر به مفهوم واقعی (سانتی‌متر خط کش) و اندازه Word اندازه تنظیم خطوط (line Spacing) می‌باشد.



رعایت علائم و نقطه گذاری‌ها: از عواملی که در روشنی بیان نویسنده و سهولت درک خواننده، بسیار موثر است، رعایت علائم و قوائد نقطه گذاری است.

- **علامت « . »:** در آخر هر جمله به کار برده می‌شود.
- **علامت « : »:** برای توضیح، یاد کردن از گفته دیگران و ذکر اجزاء به کار می‌رود.
- **علامت نقل قول " " :** عین کلمات و عباراتی که بدون دخل و تصرف از کسی یا جایی نقل می‌گردد، در بین این علامت قرار می‌گیرد.
- **علامت پرانتز « () »:** جمله‌های معترضه و یا توضیح آنها، در داخل این علامت قرار می‌گیرد.
- **علامت ویرگول « ، »:** برای جدا کردن عبارات مختلف یک جمله یا مکث در موقع خواندن می‌باشد. توجه داشته باشید بجای آخرین ویرگول از حرف ربط « و » استفاده می‌شود.
- **علامت خط فاصل « - »:** برای مکث طولانی و توضیح خلاصه مطلب در جمله بکار می‌رود.
- **علامت پرسش « ؟ »:** برای سوال درباره مطلب یا موضوعی استفاده می‌شود.
- **سرکج « ؛ »:** جمله‌هایی که دارای مفهوم کامل هستند و با هم ربط منطقی دارند، با نقطه ویرگول از هم جدا می‌شوند.
- **سه نقطه « ... »:** برای نشان دادن حذف یک کلمه و یا نشان ادامه مطلب می‌باشد.
- **چند نقطه « »:** برای نشان دادن حذف بخشی از متن و یا نشانه افتادگی از متن اصلی می‌باشد.

غلط ننویسیم:

۱. فاصله انداختن بین علامت‌هایی چون « ! ؟ ؛ ، » با کلمه‌ی قبلی خود غلط است و رعایت نکردن فاصله بین آنها و کلمه‌ی بعدی شان هم درست نیست. درست این است:

کلمه + علامت نقطه گذاری + فاصله (space) + کلمه بعد.

رعایت این شیوه، هم شکل ظاهری متن را زیباتر می‌کند و هم باعث می‌شود نقطه گذاری‌های متن شما در هر حالتی از دیده شدن در مونیتر و یا چاپ شدن روی کاغذ به هنگام پرینت، به هیچ وجه از انتهای سطر پایین نیفتند.

۲. حرکت گذاری و گذاشتن تشدید تنها وقتی لازم است که احتمال بدخوانی داده شود. مانند: سرچشمه، بنّا، کُره، کُره.

۳. هرگز «را» مفعولی را به کلمه‌ای نچسبانید. از استثنایی چون «مرا» که بگذریم، با «را» مثل یک کلمه مستقل برخورد کنید نه آن را بدون فاصله [Space] تایپ کنید و نه آن را بچسبانید پس غلط است که تایپ کنیم «ترا» بجای «تو را» و «خودرا» به جای «خود را»

۴. «نمی» و «می» فعل‌ها جدا نوشته می‌شوند اما نباید به هنگام تایپ کردن از (space) کلید فاصله استفاده کرد. در این موارد و برخی موارد دیگر باید از (نیم فاصله) استفاده کرد. استفاده از (نیم فاصله) باعث می‌شود که پیشوند افعال در عین این که جدا دیده می‌شود، در هیچ شرایطی هم از کلمه‌ی اصلی خود جدا نشود مثلاً «می» ته خط نمی‌ماند و ریشه‌ی فعل اول خط بعدی بیفتد.

می + کلید Ctrl + کلید (-) + کلمه بعد

۵. شیوه نگارش ارقام و اعداد:

برای شمارش اعداد بزرگ از ترکیب عدد و حروف استفاده کنیم مانند یک میلیون و ۶۵۳ هزار و ۳۲۶ ریال.

در موارد زیر همیشه از حروف استفاده کنیم:

- اعداد یک رقمی، آغاز سطر، اعداد کسری مانند دو پنجم، اعداد تقریبی مانند دو تا سه کیلو، اعداد ترتیبی

مانند قرن چهارم

- اگر اعداد بخشی از واژه باشند مانند: هزار پا، صفت نسبی مانند: سمینار دو روزه و اعداد غیر آماری مانند: صد بار گفتیم.

در موارد زیر همیشه از عدد استفاده می‌شود:

- جدول‌های آماری، طول و عرض جغرافیایی، مبلغ، صفحات کتاب، شماره شناسنامه، تاریخ تولد، شماره تلفن، ساعات روز، درجه حرارت بدن، وزن، قد و شماره اتومبیل.

۶. خیلی از ما بدون این که بدانیم، از کاراکترهای زبان عربی در کامپیوتر به جای کاراکترهای زبان فارسی

استفاده می‌کنیم. تعداد این کاراکترها پنج تاست، دو حرف «ی»، «ک» و سه عدد «۶»، «۵»، «۴» که

مهمترین و درد سراسزترینش همان «ی» است. حرف کاف در زبان فارسی این است: «ک»، ولی در عربی

«ك» حرف «ی» در زبان فارسی این است: «ی» ولی در عربی «ك»

در اعداد «۶»، «۵»، «۴» خیلی‌ها برای این اعداد، از نمونه عربی‌اش استفاده می‌کنند که به این شکل‌اند:

« ۶ ۵ ۴ » اگر مقایسه نمایید می‌بینید که کاراکترهای فارسی این سه عدد، با همتهای عربی‌شان فرق می‌کند.

تقسیم بندی نوشته‌ها:

روش عددی:

- ۱- بند یک
- ۱-۱ جزء یک بند یک
- ۲-۱ جزء دو بند یک
- ۲- جزء دو
- ۳- جزء سه
- ۱-۳ جزء یک بند سه
- ۲-۳ جزء دو بند سه
- ۱-۲-۳ ردیف یک از جزء دو بند سه
- ۲-۲-۳ ردیف دو از جزء دو بند سه
- ۳-۳ جزء سه بند سه

روش عدد و حروف:

- ۱- بند یک
- الف- جزء یک بند یک
- ب- جزء دو بند یک
- ۲- بند دو
- ۳- بند سه
- الف- جزء یک بند سه
- ب- جزء دو بند سه
- ۱) ردیف یک از جزء دو بند سه
- ۲) ردیف دو از جزء دو بند سه
- پ- جزء سه بند سه
- ۴- بند چهار

بخش دوم مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون اداری

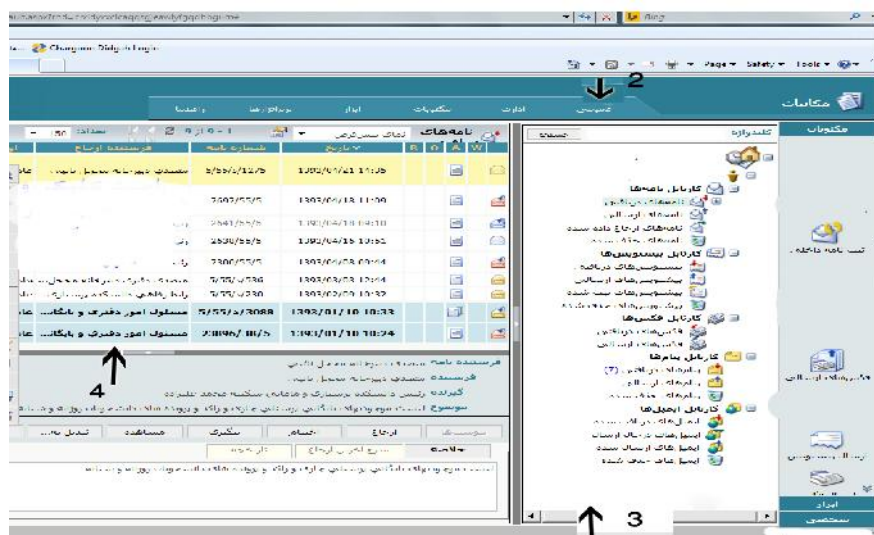
با توجه به مطالب ارائه شده مراحل ثبت نامه داخلی در ذیل آورده شده است. لازم به ذکر است که مراحل ایجاد نامه و تهیه پیش‌نویس شبیه هم بوده و تنها تفاوت در انتخاب گزینه نامه داخلی یا پیش‌نویس از نوار مکتوبات می‌باشد.

ورود به سیستم مکاتبات اداری (اتوماسیون اداری):

وارد کردن آدرس www.tbzmed.ac در قسمت نوار آدرس ➡ اتوماسیون اداری ➡ سیستم گردش مکاتبات ➡ وارد نمودن کد کاربری، رمز عبور و کد کنترلی ➡ انتخاب گزینه ورود.

نرم افزار مکاتبات:

پس از وارد کردن کد کاربری و رمز چنانچه مدیر سیستم نرم افزار پیش فرض‌تان را مکاتبات تعیین کرده باشد، صفحه رابط کاربری را مشاهده می‌نمایید. در غیر اینصورت برای ورود به نرم افزار "مکاتبات" از منوی نرم افزارها، گزینه "مکاتبات" را انتخاب نمایید. در صفحه رابط کاربری نرم افزار، همانطور که در شکل نیز نشان داده شده است، علاوه بر منوی نرم افزار (شماره ۱)، منوی عمومی نرم افزار (شماره ۲)، لیست کارتاها یا نمای درختی (شماره ۳)، لیست نامه‌ها (شماره ۴)، منوی ابزارها و منوی شخصی را مشاهده می‌نمایید.



کارتابل

در سیستم مکاتبات تمامی مکتوبات اعم از ارسالی، دریافتی، ارجاعی و یا حذف شده از هم تکفیک شده و برای هر یک کارتابل جداگانه‌ای در نظر گرفته شده است. لیست مکاتبات شامل لیست نامه‌ها، پیش‌نویس‌ها و پیام می‌باشد مکتوبات (اعم از نامه‌ها، پیش‌نویس‌ها، پیام‌های ارسال شده و یا ارجاعی توسط دیگر کاربران) بصورت خودکار در کارتابل دریافتی کاربر قرار می‌گیرد. مشخصات فرستنده نامه (از کجا و از طرف چه کسی نامه رسیده)، شماره نامه و تاریخ ثبت معمولاً در بالای نامه درج شده است. با کلیک بر گزینه "فایل متن نامه" صفحه متن نامه باز می‌شود.

کلید "دریافت" این امکان را به کاربر می‌دهد در صورت تمایل از فایل مورد نظر پرینت گرفته یا آن را در جایی از سیستم خود ذخیره کند.

مکتوبات ارسال شده از طرف کاربر بصورت خودکار در کارتابل ارسالی ایشان قرار می‌گیرد.

مکتوباتی که حذف می‌شوند در کارتابل حذف شده قابل پیگیری می‌باشند.

مکتوباتی که توسط کاربر ارجاع داده می‌شوند در کارتابل ارجاع داده شده قابل پیگیری می‌باشند.

نامه داخلی ارسالی:

تعریف: به کلیه نامه‌هایی که در داخل یک سازمان در جواب یا به صورت ابتدا به ساکن ایجاد و ارسال می‌گردد نامه ارسالی داخلی گفته می‌شود.

در منوی مکتوبات با کلیک بر روی گزینه "ثبت نامه داخلی" همانطور که در شکل مشاهده می‌نمایید پنجره ثبت نامه داخلی باز می‌گردد.

امنیت نامه: نامه‌ها می‌توانند دارای امنیت‌های متفاوتی مانند عادی یا محرمانه باشند.

- از ثبت و اسکن نامه‌های محرمانه در سیستم اتوماسیون اداری خودداری گردد.

الویت نامه:

حتماً کاربر باید فوریت نامه را مشخص نماید. اگر نامه فوری یا آنی است، باید از طریق آیتم فوریت کلمه مورد نظر را انتخاب نماید.

- آیتم «آنی و خیلی فوری» جهت نامه‌هایی است که سریع و بلادرنگ باید اقدام گردد.

- آیتم «فوری» جهت نامه‌هایی با بازه زمانی ۲۴ ساعت می‌باشد.

توجه: اگر کاربر فراموش نماید که در ابتدا فوریت نامه را مشخص نماید، نامه به صورت عادی ارسال می‌گردد و تنها کاربر می‌تواند برای ارسال به کاربر بعدی فوریت آن را تغییر دهد.

موضوع نامه: خلاصه نامه

- ابتدا با توجه به موضوع نامه وارده، موضوع نامه ارسالی تهیه و تایپ می‌گردد.

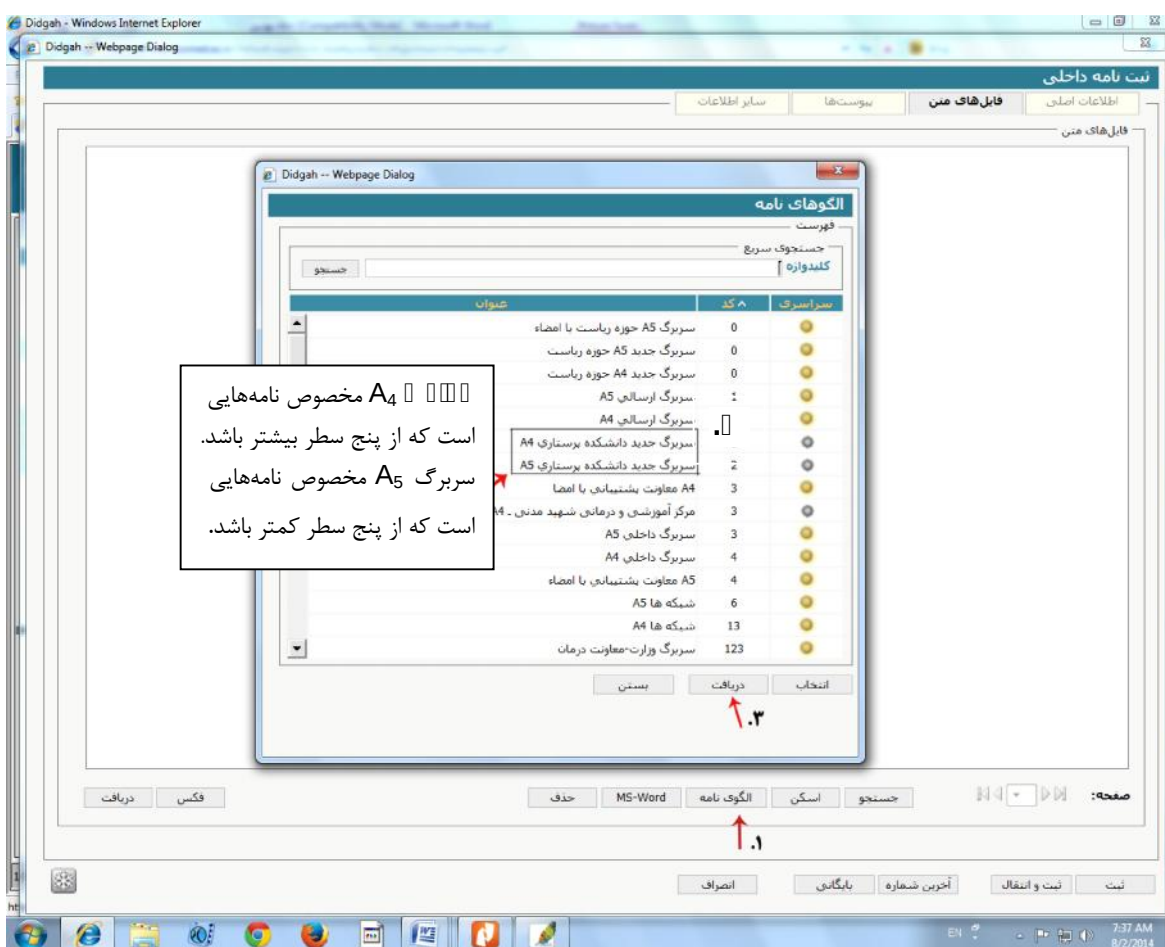
- اگر نامه ابتدا به ساکن باشد، با توجه به متن نامه موضوع انتخاب می‌گردد.

فایل متن:

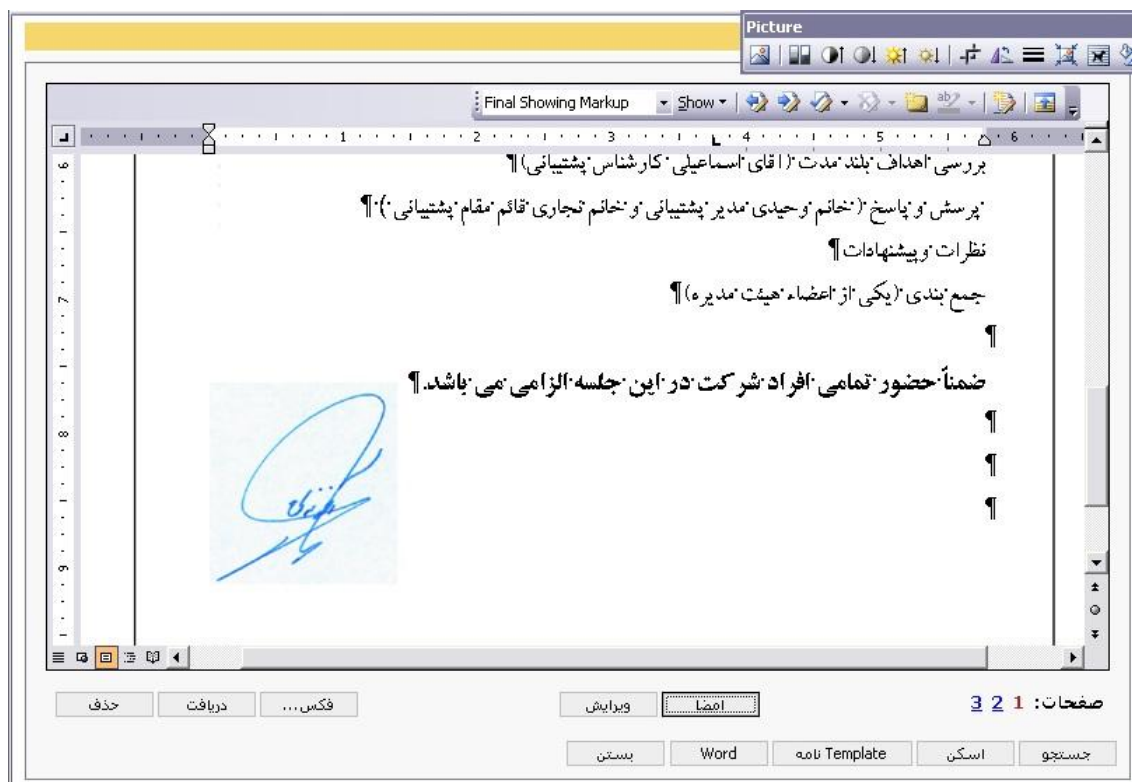
با کلیک بر روی آیتم "فایل متن" صفحه متن نامه باز می‌شود با انتخاب آیتم "الگوی نامه" می‌توان (اندازه) کاغذ مدنظر را انتخاب نمود، که برای نامه‌های کوچک (A5) و نامه‌های بزرگ (A4) انتخاب می‌گردد. با انتخاب گزینه

"دریافت" صفحه نرم افزار Word باز شده و می‌توانید متن نامه مورد نظران را با رعایت استاندارد سازی الگوی قالب نامه‌های اداری ذکر شده تایپ نمایید. سپس کلید "ذخیره" انتخاب می‌شود. چنانچه بخواهید متن را ویرایش نمایید. در صفحه فایل متن، با کلیک بر گزینه "ویرایش" امکان ویرایش نامه وجود دارد. در صورتی که کارمندی در سازمان حق امضا داشته باشد با کلیک بر کلید امضا این امکان وجود دارد.

در صورتیکه فایل نامه مورد نظر در سیستم موجود باشد، امکان دریافت آن از طریق گزینه "جستجو" وجود دارد. با کلیک گزینه "Brows" و انتخاب گزینه "ارسال" امکان ارسال فایل متن نامه وجود دارد. چنانچه نامه دریافتی شما کاغذی باشد باید اسکن گردد با کلیک گزینه "اسکن" صفحه تنظیمات اسکنر باز می‌شود و شما می‌توانید نامه مورد نظران را اسکن نمایید. جهت دریافت فایل متن نامه با انتخاب کلید "دریافت" می‌توانید فایل نامه را در سیستم خود ذخیره نمایید. برای حذف فایل نامه با انتخاب گزینه "حذف" فایل مورد نظر حذف می‌گردد، برای بستن صفحه مورد نظر کلید "بستن" را انتخاب نمایید.

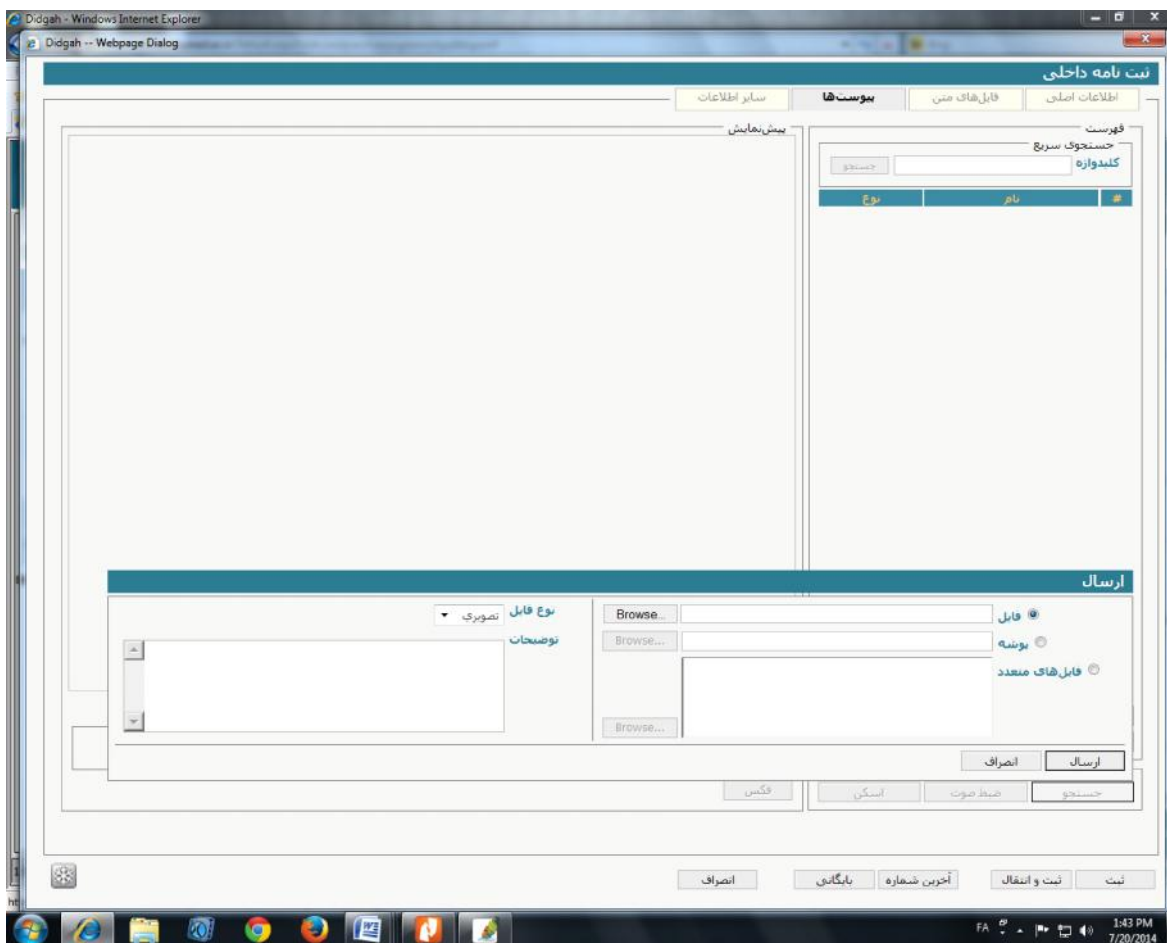


چنانچه بخواهید متن را ویرایش نمایید در صفحه فایل متن با کلیک بر کلید "ویرایش" امکان ویرایش نامه وجود دارد. در صورتی که کارمندی در سازمان حق امضا داشته باشد با کلیک بر کلید امضا این امکان وجود دارد.



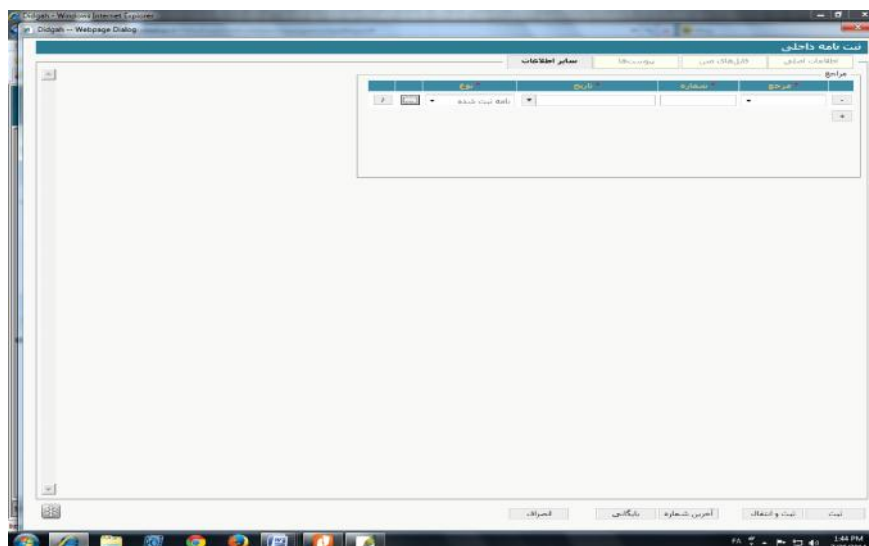
پیوست‌ها:

در صورتی که نامه ارسالی دارای پیوست باشد با کلیک بر گزینه "پیوست‌ها" پیوست نامه باز می‌گردد. با انتخاب گزینه "جستجو" امکان جستجو و ارسال پیوست‌های از قبل اسکن یا تهیه شده وجود دارد. چنانچه توضیحی در مورد فایل ارسالی دارید در قسمت "توضیحات" یادداشت نمایید به طور معمول در این قسمت می‌توان با کلیک بر گزینه "اسکن" پیوستهای مورد نظر را اسکن و ضمیمه کرد.



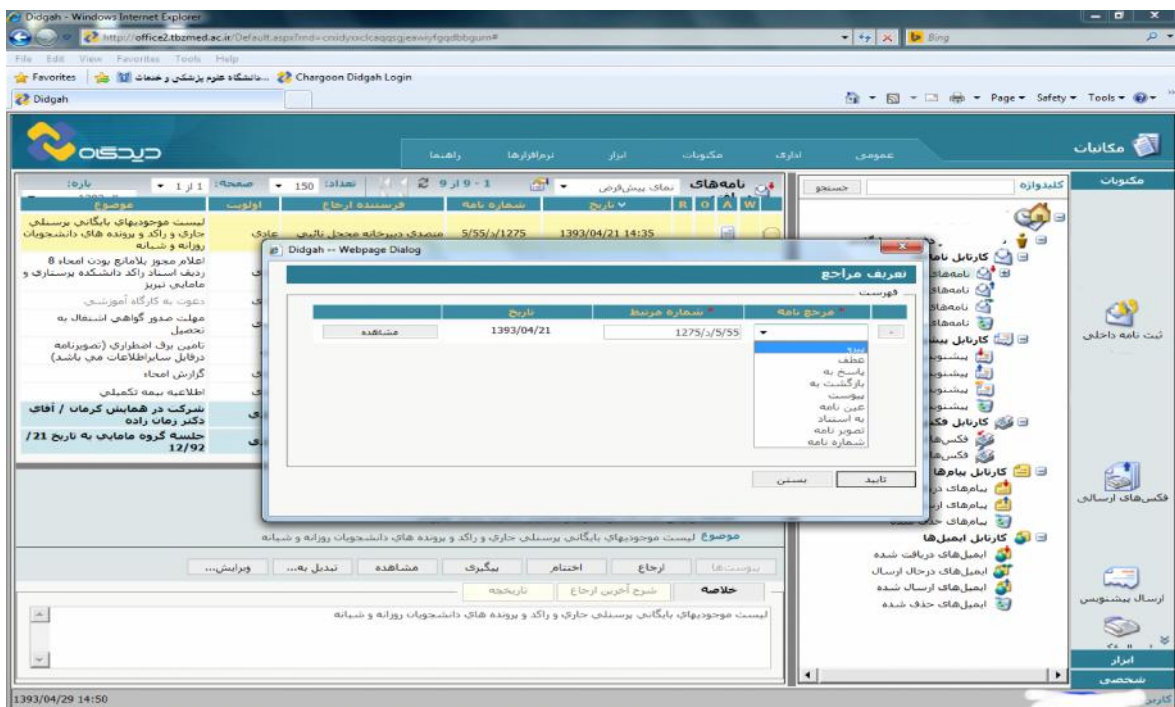
مرجع:

در صورتی که نامه ارسالی مورد نظر، مرجع دارد (در متن نامه به نامه دیگری اشاره شده باشد) با کلیک بر روی گزینه مرجع اطلاعات نامه مربوطه (شماره و تاریخ نامه مورد نظر) تکمیل می‌شود. چنانچه نامه چندین مرجع داشت برای قرار دادن شماره بعدی کلیه مراحل را مجدداً طی نمایید.



روش دیگر برای دسترسی به مرجع نامه به این صورت است که با کلیک راست روی نامه دریافت شده و انتخاب گزینه مورد نظر (تهیه پیش نویس یا نامه) سیستم مراحل تعریف مرجع را به طور اتوماتیک انجام می‌دهد و از کاربر می‌خواهد آیتم مورد نظر (پیرو، عطف، پاسخ، عین نامه و ...) را انتخاب نماید.

The screenshot shows the 'Didgah' web application interface. The main window displays a list of documents with columns for 'نام‌های' (Names), 'سفره نامه' (Document Number), 'تاریخ' (Date), and 'R O A W'. The list includes documents such as 'لیست موجودیهای بایگانی پرسنلی' (Personnel Inventory List), 'نامه مورد نظر' (Desired Document), and 'نامه مورد نظر' (Desired Document). The sidebar on the right contains navigation options like 'کارنابل نامه‌ها' (Document Templates), 'کارنابل پیوسته‌ها' (Document Attachments), 'کارنابل فکس‌ها' (Document Faxes), 'کارنابل پیام‌ها' (Document Messages), and 'کارنابل ایمیل‌ها' (Document Emails). The bottom status bar shows the date '1393/04/29 14:50'.



لازم به ذکر است که:

عطف: بازگشت (جواب) نامه وارده می باشد.

پیرو: نامه هایی که قبلاً فرستاده شده است و نیاز به مکاتبه مجدد دارد را «پیرو» گویند.

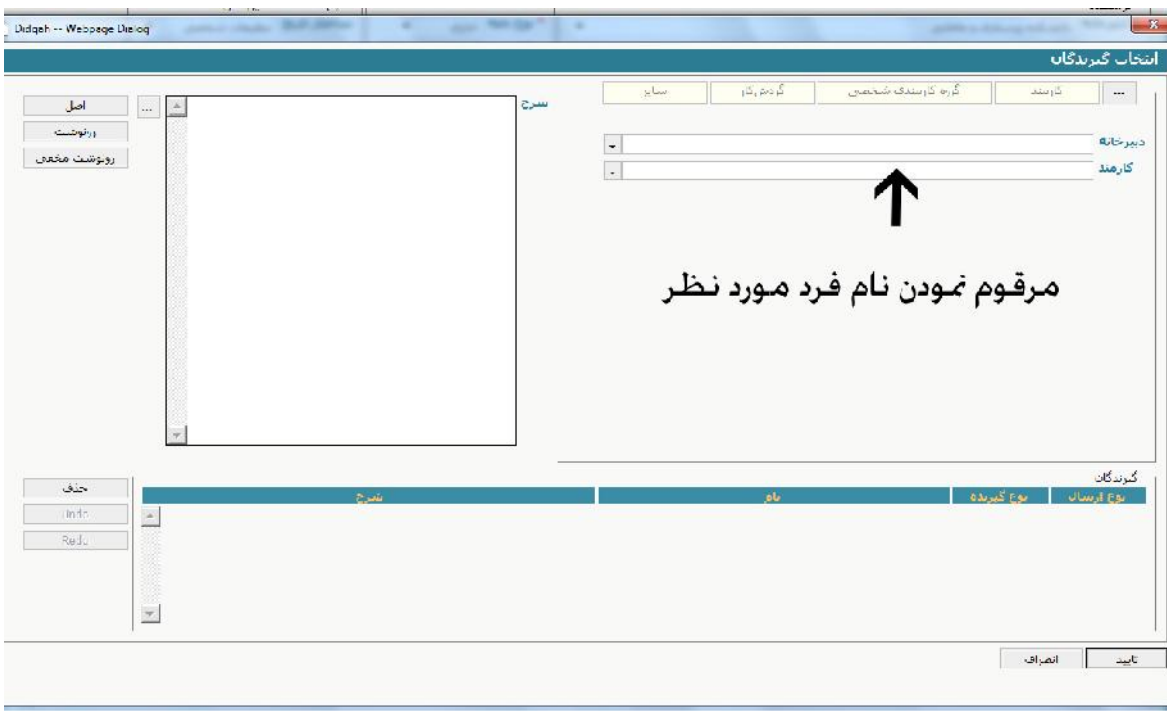
گیرنده نامه:

در قسمت گیرندگان با کلیک بر گزینه "انتخاب" صفحه گیرندگان باز می گردد.

از سه سربرگ ("...", "کارمند" و "گروه کارمندی شخصی") می توان گیرنده را انتخاب نمود.

با انتخاب آیتم "سه نقطه" و تایپ اسم فرد مور نظر در قسمت کارمند می توانید گیرنده نامه و نوع ارسال نامه، مبنی بر اینکه اصل، رونوشت یا رونوشت مخفی باشد را مشخص نمایید. در صورتیکه بخواهید شخصی را از لیست گیرنده ها حذف نمایید، با انتخاب گیرنده مورد نظر و انتخاب کلید "حذف" می توانید این کار را انجام دهید.

با انتخاب کلید "Undo" آخرین عمل انجام شده از بین می رود. با انتخاب کلید "Redo" آخرین عملی که از بین رفته است باز می گردد با کلیک بر کلید تأیید در پایین صفحه انتخاب گیرندگان، گیرنده یا گیرندگان به لیست اضافه می شوند. و با کلیک بر کلید لغو تمام اعمال انجام شده از بین می رود.



ثبت:

بعد از اتمام مراحل می‌توان با انتخاب گزینه "ثبت" نامه مورد نظر را ثبت نمود.

انصراف: در صورت کلیک روی گزینه "انصراف" نامه بدون ثبت محتویات بسته می‌شود.

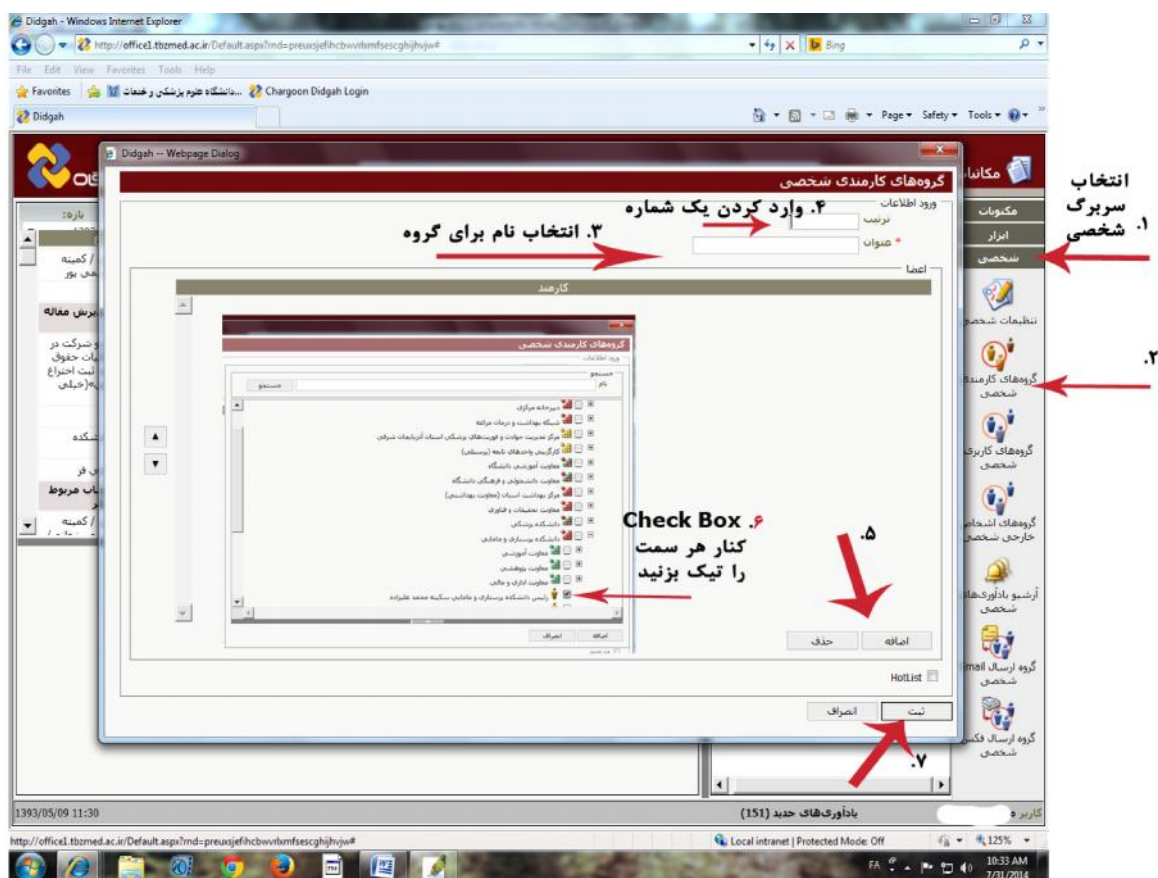
گروه‌های کارمندی شخصی:

در بسیاری از مواقع شما بطور معمول بعضی از نامه‌ها را به تعدادی از افراد سازمان همزمان باید ارسال نمایید یا ارجاع دهید در حالت عادی شما باید هر کدام از این افراد را بعنوان گیرنده استفاده نمایید. با امکان ایجاد "گروه‌های کارمندی" این کار بسیار راحت تر انجام می‌گیرد.

برای ساختن گروه‌های کارمندی از "سربرگ شخصی" در پایین سمت راست صفحه رابط کاربری گزینه "گروه‌های کارمندی شخصی" را انتخاب نمایید (در پیام گروه‌های کاربری انتخاب می‌شود) شما می‌توانید در این قسمت تعداد افرادی را که نیاز است همزمان برای ایشان نامه‌ای ارسال گردد و از کاربران سیستم می‌باشند در یک گروه کارمندی تعریف نمایید. همچنین گروه شما می‌تواند از یک نفر تشکیل شود.

در پنجره باز شده در فیلد عنوان، نامی برای گروه خود انتخاب کنید سپس گزینه اضافه را کلیک نمایید در این قسمت ساختار دبیرخانه و افرادی که امکان مکاتبه را با آنان دارید مشاهده می‌نمایید. برای انتخاب کارمند یا کارمندان در Check Box کنار هر سمت تیک بزنید و در انتها برای ساخته شدن این گروه کلید ثبت و در صورت انصراف کلید لغو را انتخاب کنید.

چنانچه در نظر دارید گروه ساخته شده را ویرایش کنید روی عنوان گروه کلیک کرده و گزینه ویرایش را در پایین صفحه انتخاب نمایید. گزینه حذف در پایین صفحه گروه شما را حذف می‌کند.





انواع جستجو در سیستم اتوماسیون اداری:

شماره نامه: در این آتم جستجو بر اساس شماره نامه صورت می گیرد سر یعتر بن راه جستجو می باشد.

تاریخ نامہ: با توجہ بہ تاریخ نامہ، جستجو صورت میں لے گی۔

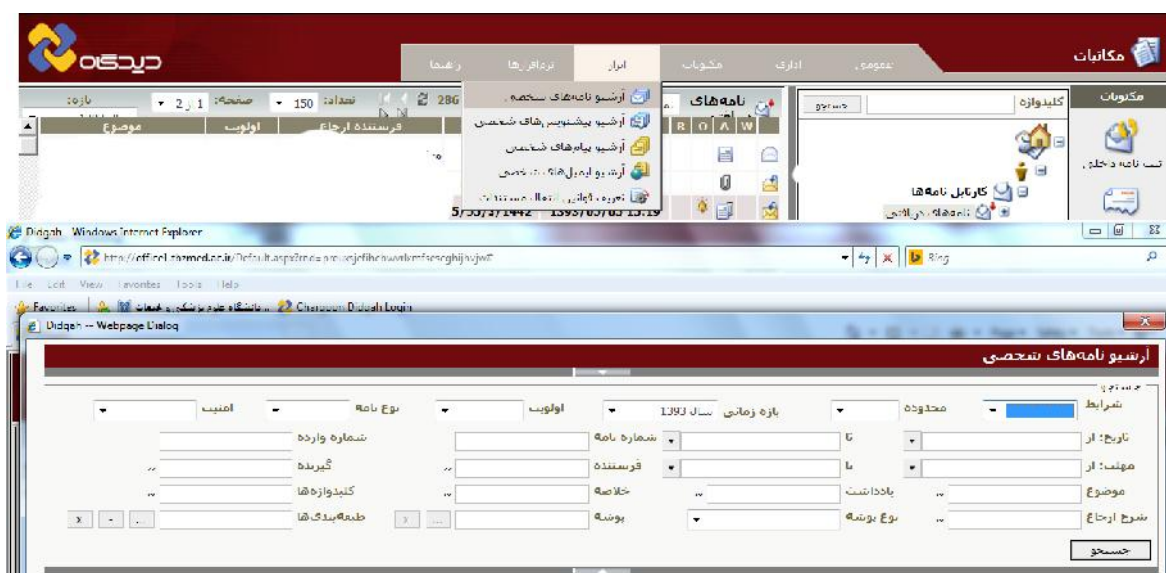
موضوع: در این آیتم جستجو براساس اطلاعاتی که درباره نامه به هنگام ثبت موضوع درج گردیده است صورت می‌پذیرد.

فرستنده: در این آیت، جستجو بر اساس درج نام فرستنده نامہ می باشد.

گیرنده: نام گیرنده نامه در این آیتم درج می گردد.

- در آیتم جستجو باید اسامی بدون القاب تایپ گردد.

- از زدن اسامی با فاصله اضافی خوداری شود.



منابع :

- استاندارد الگوی فرمت مکاتبات اداری □ مدیر عمومی، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، ۱۳۸۸

— دستور العمل اجرایی آئین نگارش و مکاتبات اداری در سیستم اتوماسیون اداری - معاونت برنامه ریزی و توسعه شهری اداره کل تشکیلات و آموزش سال ۹۲

—نکته‌هایی، در آیین نگارش نامه‌های اداری - نوشته دکتر سید سعید شریعت - دانشگاه علوم پزشکی، و خدمات بهداشتی، درمانی، شهید بهشتی،

سات:

<http://ict.tbzmed.ac.ir/?PageID=29>

- <http://region7.tehran.ir/Portals/0/Document/amoozesh>

pdf/دستور. ۱۲٪ العمل. ۱۲٪ اجرایی. ۱۲٪ آئین. ۲۰٪ نگارش. ۲۰٪ و. ۲۰٪ مکاتبات. ۱۲٪ اداری. ۲۰٪ ۲۰٪ ۲۰٪ ۲۰٪ ۲۰٪ ۲۰٪ ۲۰٪ ۲۰٪ ۲۰٪ سیستم. ۱۲٪ اتوماسیون. ۲۰٪ اداری.

– <http://etu.sbm.ac.ir/uploads/maghale-ejemaiei-negaresh.pdf>