



د اداري اصلاحاتو او ملکي خدمتونو خپلواک کمیسیون
کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکي
Independent Administrative Reform and Civil Service Commission

رهنمود مراسلات اداری

فهرست مطالب

۴	مقدمه
۴	مبنا
۵	اهداف
۶	بخش ۱
۶	اصول کلی حاکم بر مراسلات اداری
۶	اصل وضاحت
۶	اصل بی طرفی
۷	اصل حفظ اسرار اداری
۷	اصول اخلاقی
۷	اصل رعایت زبان های رسمی کشور
۷	اصل رعایت تشریفات رسمی
۸	اصل مستند و مستدل بودن مراسلات اداری
۸	اصل شفافیت و پاسخ گویی
۹	اصل برابری و عدم تبعیض
۹	اصل رعایت مهلت معقول (اصل سرعت و ممنوعیت تأخیر نامعقول)
۱۰	بخش ۲
۱۰	انواع مراسلات اداری
۱۰	مکتوب
۱۰	انواع مکاتیب
۱۱	استعلام
۱۱	پیش نهاد
۱۲	بخش ۳
۱۲	شرایط مراسلات اداری
۱۲	شرایط شکلی

- شرایط ماهوی ۱۳
- بخش ۴ ۱۴
- شیوه نگارش ۱۴
- اسلوب نوشتاری ۱۴
- تنظیم حاشیه و خطوط مراسلات اداری ۱۴
- آشنایی با قواعد نشانه گذاری ۱۵
- نقطه (.) ۱۵
- کامه (ویرگول) (,) ۱۵
- سیمی کولن (:) ۱۶
- شارحه (:) ۱۷
- سؤالیه (?) ۱۷
- ندایه (!) ۱۷
- نشانه نقل قول / گیومه («») ۱۷
- نشانه تعلیق (...) ۱۸

مقدمه

مراسلات و مکاتبات یکی از ابزارهای مهم ارتباطات است که به اهمیت و ضرورت آن روز به روز افزوده می‌شود. به نحوی که آخرین و تازه‌ترین اخبار و اطلاعات در عرصه‌های مختلف اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و اداری را می‌توان از لابه‌لای نوشته‌ها، روزنامه‌ها، مجلات، کتاب‌ها و ... به دست آورد.

مراسلات اداری به مکاتیب و نوشته‌های رسمی‌بی گفته می‌شود که به عنوان وسیله ارتباط در داخل و خارج از اداره استفاده می‌شود. مراسلات اداری، زبان رسمی اداره است و نقش مهمی را در ایجاد ارتباطات اداری ایفا می‌کند. بنا بر این، نقش و اهمیت مراسلات اداری در پیش‌برد و تحقق اهداف اداری انکارناپذیر است، ولی اگر این وسیله ارتباطی، مؤثریت و کارآیی لازم را نداشته باشد، سبب به هدر رفتن وقت ادارات و کارکنان می‌شود، پی‌آمد نامطلوب دارد و اداره را به ناکامی مواجه می‌سازد. پس با توجه به اهمیت موضوع و به منظور معیاری‌سازی تنظیم مکاتبات و مراسلات اداری، این رهنمود تدوین شده است تا با به کارگیری آن گام مهمی در نیل به معیاری‌سازی مکاتبات و مراسلات اداری برداشته شود.

مراسلات و مکاتبات اداری انواع و اشکال متعدد دارد که بحث روی تمام آن‌ها در این رهنمود نمی‌گنجد. این رهنمود به منظور تهیه و تنظیم مهم‌ترین و رایج‌ترین مراسلات و مکاتبات اداری افغانستان (مکتوب، پیش‌نهاد و استعمال) تدوین شده است. رهنمود حاضر شامل چهار بخش است: در بخش اول، مطالبی درباره اصول کلی حاکم بر مراسلات اداری ارائه گردیده است. در بخش دوم، ضمن تعریف مراسلات اداری به انواع مراسلات اداری اشاره شده است. در بخش سوم، در مورد شرایط شکلی و ماهوی مراسلات اداری صحبت شده است. در بخش چهارم، برای کامل نمودن نوشته، مطالبی پیرامون نگارش و ویرایش مراسلات اداری مطرح شده است و در اخیر برای درک و فهم بهتر، نمونه‌هایی از مراسلات بر اساس معیارات مندرج این رهنمود تنظیم و ارائه شده است.

مبنا

این رهنمود بر مبنای جزء (۵) ماده (۲) قانون کارکنان خدمات ملکی و فقره (۱) ماده ۲۷ قانون اجراء اداری وضع می‌گردد.

اهداف

- ۱- معیاری‌سازی مراسلات اداری؛
- ۲- تأمین ارتباطات مؤثر در ادارات خدمات ملکی؛
- ۳- ایجاد مهارت‌های نوشتاری در ادارات خدمات ملکی؛
- ۴- تأمین شفافیت و پاسخ‌گویی از طریق مراسلات مؤثر اداری در خدمات ملکی.

بخش ۱

اصول کلی حاکم بر مراسلات اداری

این بخش دربرگیرنده شماری از اصل‌های کلی است که باید در مراسلات اداری رعایت شود.

۱. اصل وضاحت

صراحت و وضاحت یکی از بایسته‌های مراسلات و نوشته‌های اداری است. برای واضح بودن مراسلات اداری، علاوه بر رعایت نکات دستوری زبان‌های رسمی، همیشه باید از کاربرد کلمات مبهم، مجمل و نامأنوس پرهیز کنیم و سعی شود تا مراسلات اداری روان و آسان نوشته شود و از پیچیده‌نویسی و آوردن عبارتهای متعدد و جملات طولانی پرهیز شود. بنا بر این، اصل وضاحت اقتضا دارد تا ادارات خدمات ملکی در مراسلات خویش، کلمات واضح و مأنوس را که معنای دقیق و صریح داشته باشند، به کار برده و قواعد دستوری را رعایت کنند.

۲. اصل بی‌طرفی

اصل بی‌طرفی از اصول مهم حقوق اداری است و بدین معنا است که کارکنان دولتی در اتخاذ تصمیمات اداری از هر نوع جانب‌داری و یا ترجیح شخصی بر دیگری و یا تأثیر عوامل غیرقانونی بپرهیزند و در اقدامات و تصمیمات خویش صرفاً عوامل قانونی مرتبط با تصمیم را مد نظر قرار دهند. از لوازم تحقق اصل بی‌طرفی، وجود استقلال در کارکنان دولتی است. لذا، عواملی که به استقلال کارکنان دولتی خدشه وارد می‌کند و آن‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بر اساس اصول و قواعد حقوق اداری سبب سلب صلاحیت کارکنان دولتی می‌گردد. پس اقدامات اداری نباید در منافع شخصی، خانوادگی و مالی کارکنان خدمات ملکی مؤثر باشد. برای رفع این مشکل و جهت تحقق اصل بی‌طرفی و تضمین استقلال کارکنان دولتی، امروز در اکثر نظام‌های حقوقی دنیا مقرر گردیده است که کارکنان دولتی باید در صورت داشتن منفعت شخصی در یک موضوع، از مشارکت در آن تصمیم اداری خودداری کنند. زیرا این نفع شخصی باعث تخریب استقلال و بی‌طرفی کارکن می‌شود و منافع او در اتخاذ تصمیم اداری تأثیرگذار است. پس اقتضای اصل بی‌طرفی این است که کارکنان اداری از اتخاذ تصمیم‌های جانب‌دارانه پرهیز کنند و تصمیمات اداری را صرفاً بر طبق احکام اسناد تقنینی بگیرند.

۳. اصل حفظ اسرار اداری

اصل حفظ اسرار اداری یکی از اصول مهم اداره است که بر مبنای آن معلومات محرم در چارچوب اسناد تقنینی، به خصوص قانون دسترسی به اطلاعات، حفظ می‌گردد و بدین اساس اسرار شهروندان و یا اسناد محرمانه اداره که در دست مقامات و کارکنان دولت است، باید حفظ گردد.

۴. اصول اخلاقی

یکی از اصول مهم اداری، لزوم پایبندی به اصول و ارزش‌های اخلاقی است. اخلاق اداری مبین این موضوع است که کارکنان ادارات دولت اشخاص صادق و شریف هستند و باید رفتار مناسبی داشته باشند. بنا بر این، در نوشتن مراسلات اداری از کاربرد کلمات و جملات توهین‌آمیز، تهدیدآمیز و مشکل‌آفرین پرهیز شود و سلسله‌مراتب اداری، موقف و مقام گیرنده و لزوم احترام به گیرنده مراسلات اداری رعایت شود. اصول اخلاقی اقتضا دارد تا در پروسه اتخاذ تصمیم اداری و در تمام روابطی که میان اداره‌کنندگان و اداره‌شوندگان مطرح است، از اصول حسن نیت و صداقت تبعیت شود.

۵. اصل رعایت زبان‌های رسمی کشور

طبق صراحت حکم ماده (۱۶) قانون اساسی جمهوری اسلامی افغانستان، از جمله همه زبان‌های مختلف که در افغانستان رایج است، زبان‌های پشتو و دری که اکثریت اتباع این کشور به این دو زبان صحبت می‌کنند، زبان‌های رسمی کشور به شمار می‌آیند و سایر زبان‌هایی که در یک منطقه اکثر ساکنین آن بدان تکلم می‌کنند، زبان رسمی سوم به شمار می‌آید. پس با توجه به این که قانون اساسی زبان‌های رسمی را مشخص کرده است، مراسلات اداری نیز می‌تواند به یکی از زبان‌های رسمی کشور نوشته شود.

۶. اصل رعایت تشریفات رسمی

تشریفات عبارت از مجموعه آداب و رسوم پذیرفته‌شده‌یی است که در تمام ادارات رعایت می‌شوند. تشریفات اداری به این معنا است که کارکنان اداری باید اصول و مقررات اداری و هم‌چنان آداب و رفتارهای اداری را رعایت کنند. تشریفات اداری مستلزم این است که اتخاذ تصمیمات اداری توسط مراجع ذی‌صلاح صورت بگیرد، به صورت کتبی باشند، مراسلات و مکاتبات اداری با امضای مقام عامه ذی‌صلاح مزین باشند و ذکر دلایل تصمیمات اداری و سایر موارد ضروری در آن، به عنوان یک اصل رعایت شود.

۷. اصل مستند و مستدل بودن مراسلات اداری

اصل مستند و مستدل بودن اقدامات و تصمیمات اداری یکی از الزاماتی است که نقش مهمی در اتخاذ تصمیم در چارچوب قوانین و مقررات و جلوگیری از خودسری‌ها و اعمال سلیقه‌های شخصی مقامات اداری ایفا می‌کند. اصل مستند و مستدل بودن تصمیمات اداری به این معنا است که مقامات اداری باید مبنا و مستندات قانونی تصمیمات خویش را به وضاحت بیان کنند، به طوری که واضح و مشخص شود که تصمیم اداری با چه توجیهی و بر اساس چه قوانینی اتخاذ گردیده است. بر اساس این اصل، هر شخص حق دارد تا از دلایل اتخاذ تصمیم توسط مقام اداری اطلاع پیدا کند. مثلاً، اگر درخواست شهروندان به منظور اخذ جواز کار یا تأسیس یک شرکت و امثال آن‌ها رد می‌گردد، صرف رد درخواست کفایت نمی‌کند بلکه باید مبنای قانونی رد درخواست نیز بیان شود. قابل ذکر است که عبارات مستند و مستدل بودن در این‌جا می‌تواند به عنوان دو جنبه این اصل در نظر گرفته شود. مستند بودن ناظر به استناد قانونی تصمیم است و مستدل بودن بیانگر توجیه اعمال تصمیم مورد نظر در راستای تأمین منافع عمومی است. به عبارت دیگر، اتخاذ تصمیمات اداری باید مستند به مواد قانونی و مستدل به توجیه در راستای تأمین منافع عمومی باشد تا بدین وسیله از تصمیمات خودسرانه و سلیقه‌یی جلوگیری شود.

۸. اصل شفافیت و پاسخ‌گویی

اصل شفافیت یکی از اصول مهم حکومت‌داری خوب است. اصل شفافیت بستر پاسخ‌گویی مقامات دولتی را فراهم کرده و امکان نظارت‌های مردمی و قضایی را بر اعمال اداری میسر می‌سازد. تحقق اصل شفافیت به لوازمی ضرورت دارد که بدون آن‌ها نمی‌توان انتظار تحقق کامل و مؤثر آن را داشت. یکی از این لوازم، ارائه دلایل و مستندات تصمیمات اداری به طور روشن و واضح است. به طوری که این دلایل و مستندات گویای زوایای مختلف عمل اداری باشد و جوانب مختلف تصمیم اداری را برای همه روشن سازد، به شکلی که به خوبی نقاط ضعف، غفلت‌ها و اشتباهات مقام تصمیم‌گیرنده هویدا گردد. بنا بر این، بیان دلایل و مستندات، در شفاف‌سازی تصمیم اداری کمک کرده و از این راه امکان پاسخ‌گویی و نظارت‌های مردمی و اداری را فراهم می‌کند. پاسخگو بودن ادارات دولتی یکی از لوازم تضمین‌کننده حقوق شهروندی است. اصل پاسخ‌گویی، کارکنان خدمات ملکی را موظف می‌سازد تا درباره اقدامات و تصمیمات خویش به شهروندان توضیح دهند و به این اساس شفافیت کامل گردیده و حقوق شهروندی تضمین می‌شود.

۹. اصل برابری و عدم تبعیض

برابری یکی از اصول اساسی و بنیادین حقوق بشر است. از منظر حقوق بشری، فرض بر این است که انسان‌ها در حیثیت و منزلت انسانی با هم برابر اند و از این رو، در شرایط برابر باید با آن‌ها رفتار برابر شود. بر اساس اصل برابری، تبعیض ناروا ممنوع است، به این معنا که هر گونه تمایز، محدودیت و رجحانی که علیه فرد یا افراد بر مبنای نژاد، رنگ، جنس، زبان، عقیده، قومیت، وضعیت اقتصادی، اجتماعی و یا جسمانی اعمال می‌شود و هدف و نتیجه آن خدشه دار کردن حقوق آن فرد یا افراد باشد، مردود است. برابری و عدم تبعیض در اسناد ملی و بین‌المللی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. چنان‌که اعلامیه جهانی حقوق بشر و میثاق حقوق بشر، به طور خاص به اصل برابری و عدم تبعیض تأکید کرده است. قانون اساسی جمهوری اسلامی افغانستان نیز برابری را به عنوان یک اصل حقوق بشری پذیرفته است. طبق حکم ماده بیست و دوم آن، هر نوع تبعیض و امتیاز بین اتباع افغانستان ممنوع است. اتباع افغانستان، اعم از زن و مرد، در برابر قانون دارای حقوق و واجبات مساوی هستند. بنا بر این، کارکنان دولتی باید در اتخاذ تصمیمات و انجام وظایف خویش اصل برابری را رعایت کرده و عواملی چون نژاد، قومیت، زبان، جنسیت و امثال آن‌ها را نباید در اعمال اداری دخالت دهند.

۱۰. اصل رعایت مهلت معقول (اصل سرعت و ممنوعیت تأخیر

نامعقول)

اصل رعایت مهلت معقول یکی از اصول اداره سالم و خوب است. این اصل بیانگر آن است که کارکنان و مقامات دولتی باید از تأخیر در پرونده‌های اداری و تأخیر در پاسخ‌گویی به شهروندان پرهیز کنند و امور تحت رسیدگی آن‌ها به سرعت و در وقت معقول انجام شود. به این اساس، هر شهروند حق خواهد داشت تا به تقاضایش به صورت مناسب و در کوتاه‌ترین زمان ممکن رسیدگی شود. لذا، کارکنان و مقامات دولتی باید در انجام وظایف اداری، مهلت و قلمرو زمانی مشخص شده در قوانین و مقررات را رعایت کرده و از تأخیر بی‌جهت در انجام تکالیف قانونی‌شان اجتناب ورزند. اصل رعایت مهلت معقول در نظام‌های حقوقی اکثریت کشورهای دنیا، به شمول افغانستان، به رسمیت شناخته شده است. چنان‌که قانون اجراءات اداری افغانستان در ماده سی و سوم، مدت مهلت معقول را سی روز قید کرده است. به این معنا که از روز نخست یعنی تاریخ ثبت تقاضا در اداره، کارکنان دولت مکلف به انجام تکالیف خویش ظرف مدت سی روز هستند. در صورتی که در موعد مقرر تکالیف خویش را انجام ندهند، تخلف اداری محسوب شده و طبق احکام قانون تأدیب می‌شوند.

بخش ۲

انواع مراسلات اداری

مراسلات اداری بر اساس معیارها و ملاک‌های متعدد، به انواع مختلفی تقسیم شده است، اما در این رهنمود قصد تبیین و توضیح تمام انواع مراسلات اداری را نداریم، بل که صرف انواع مراسلات اداری را از لحاظ موضوع و شکل که بیش‌تر در ادارات خدمات ملکی معمول است، بررسی می‌کنیم.

مراسلات اداری از لحاظ موضوع و شکل به انواع ذیل تقسیم شده است:

۱. مکتوب

مکتوب در لغت عربی اسم مفعول و به معنای متن نوشته شده است و در اصطلاح اداری، مکتوب به سند رسمی‌یی گفته می‌شود که به وسیله آن موضوعی معین، به توجه طرف مقابل رسانیده می‌شود. به عبارت دیگر، مکتوب عبارت از سند رسمی اداره است که بر مبنای قانون، جهت ابلاغ، مطالبه و یا انجام عمل اداری به شکل کتبی صورت می‌گیرد و دارای شرایط شکلی و ماهوی مشخص می‌باشد.

۲. انواع مکاتیب

- **مکاتیب اطلاع‌دهنده یا خبری:** محتوای این نوع مکاتیب، اطلاع‌رسانی و ارائه نتایج یک اقدام و تصمیم اداری است.
- **مکاتیب ابلاغیه:** به مکاتیبی گفته می‌شود که جهت ابلاغ تصمیمات اداری صادر می‌شود و نیاز به پاسخ نمی‌داشته باشد.
- **مکاتیب اطمینانیه:** عبارت از مکاتیبی است که یک اداره از انجام یک عمل به اداره درخواست‌کننده، اطلاع می‌دهد.
- **مکاتیب بازدارنده:** محتوای این نوع مکاتیب، دستورها و اوامری است که انجام کار و یا اقدام و حرکتی را ممنوع می‌کند.
- **مکاتیب دستوردهنده:** این نوع مکاتیب از جانب مقامات بلندپایه به کارکنان زیر اثر، برای انجام کاری، صادر و ابلاغ می‌شود.

- **مکاتیب هم‌آهنگ‌کننده:** محتوای این نوع مکاتیب، ایجاد هم‌آهنگی میان واحدهای اداری یک سازمان به منظور تحقق بهتر اهداف اداره است.
- **مکاتیب عادی و فوری:** مکتوب عادی مسیر ارتباطی خود را از مبدأ تا مقصد و برعکس، به صورت عادی طی می‌کند. ولی مکتوب فوری که محتوای آن ایجاب رسیدگی فوری را می‌کند، از مبدأ توسط علامه یا مهر خاصی که بیانگر فوریت موضوع است، مشخص گردیده و در مسیر ارتباطی خود تا مقصد بدون رعایت روال عادی و خارج از نوبت رسیدگی می‌شود.
- **مکاتیب محرم و غیرمحرم:** مکتوب محرم آن است که از محتوای آن کسی دیگری (به استثنای مراجع ذی‌ربط) اطلاع نداشته باشد؛ بر عکس آن مکتوب غیرمحرم نامیده می‌شود.

۳. استعمال

استعلام کلمه عربی از ریشه علم است که به باب استفعال تغییر شکل داده شده است. فایده این تغییر شکل در کلمه افاده طلب است. بنا بر این، استعمال طلب‌آوری از موضوع یا موضوعات خاص است. در اصطلاح اداری، استعمال سند رسمی اداره است که ذریعه آن معلومات از یک مرجع خواسته می‌شود. معمولاً، استعمال طوری نوشته می‌شود که در یک طرف سؤال یا همان معلومات خواسته شده، و در طرف دیگر آن جواب مرجع مربوطه درج می‌شود.

۴. پیش‌نهاد

پیش‌نهاد سند رسمی اداره است که در آن ضرورت‌های یک اداره از قبیل منظوری کارکن جدید، رایه نظر و معرفی راه حل یک مشکل، اكمال منابع مورد ضرورت اداره و سایر مسایل اداری از مقامات ذی‌صلاح خواسته می‌شود.

بخش ۳

شرایط مراسلات اداری

۵. شرایط شکلی

شرایط شکلی مکتوب، پیش‌نهاد و استعلام قرار ذیل است:

- (۱) اسم و آرم رسمی دولت و اداره؛
- (۲) شماره و تاریخ صدور؛
- (۳) نام اداره گیرنده مکتوب؛
- (۴) خلاص مطلب؛
- (۵) بدنه مکتوب؛

الف. سبب اصدار مکتوب: در این بخش مکتوب، دلیل اصدار مکتوب ذکر می‌شود. دلیل اصدار مکتوب ممکن است جواب به مکتوب اداره دیگر باشد و یا به لزوم دید اداره صورت گرفته باشد. مثلاً، به جواب مکتوب شماره ()، مؤرخ / / اداره محترم شما...

أ. مبنا و دلایل اصدار مکتوب طبق مواد ۲۷ و ۲۸ قانون اجراء اداری در صورتی که محتوای آن تصمیم اداری باشد و تصمیم اداری خلاف خواست متقاضی باشد؛

ب. نتیجه مکتوب: هر مکتوب یک منظور و مقصود را بیان می‌کند و یا به وسیله آن ابراز مشوره می‌شود، یا اصدار یک تصمیم اداری توسط آن ابلاغ می‌شود. با این بیان، لازم است نتیجه مکتوب به شکل واضح و مختصر در آخر مکتوب بیان گردد تا مخاطب به راحتی، به شکل کامل و دقیق مطلب گوینده را درک کند؛

ج. ختم مؤدبانۀ مکتوب.

(۶) امضای مقام عامۀ ذی‌صلاح؛

(۷) ذکر مراجع شکایت از تصمیم اداری در مکتوب، طبق مادۀ ۲۹ قانون اجراء اداری، در

صورتی که محتوای تصمیم اداری خلاف خواست متقاضی باشد؛ (طبق قانون اجراء اداری)

(۸) ذکر نام شرکای کاری؛

(۹) آدرس، ایمیل آدرس و شماره تماس اداره صادرکننده در پاورقی.

۶. شرایط ماهوی

- (۱) مراسلات اداری توسط مقام عامه ذی صلاح امضاء شود. مقام عامه ذی صلاح عبارت است از: وزیر یا رییس عمومی اداره، کارکنانی که طبق قانون برای شان تفویض صلاحیت شده است و یا هم سایر کارکنان خدمات ملکی که به موجب قانون دارای صلاحیت امضای مراسلات اداری هستند.
- (۲) مراسلات اداری، از لحاظ سلسله مراتب، به دست بالاترین مقامات اداره امضاء شود.
- (۳) مکتوب را شخصی نیز می تواند امضاء کند که به وی تفویض صلاحیت شده باشد و محتوای مکتوب نیز مربوط به امور عادی و یومیه اداره باشد.
- (۴) در جواب مراسلات اداری که توسط بالاترین مرجع اداره یا مقام عامه ذی صلاح اداره امضاء گردیده است، بین اداره صادرکننده و اداره گیرنده مکتوب تناسب وجود داشته باشد.
- (۵) احترام لفظی در خطاب به گیرنده، شخص ثالث و اشخاص ذی ربط رعایت شود.
- (۶) در نوشتن مراسلات اداری، از کاربرد کلمات و اصطلاحات خارجی و نامأنوس خودداری شود.
- (۷) در نوشتن مراسلات اداری، از مفاهیم و اصطلاحات رسمی طبق اسناد تقنینی نافذ و تصریح زبان های رسمی کشور، استفاده صورت گیرد.
- (۸) از صدور احکام مجمل و غیر صریح و جملات مبهم مانند «قانوناً اجراء گردد»، خودداری شود. لازم است احکام و هدایات به صورت واضح بیان شود تا از یک طرف زمینه برای گریز از مسؤولیت فراهم نشود و از سویی دیگر، رهنمایی مشخص و قابل فهم برای انجام اجراءات به کارکنان زیر اثر صادر شود.
- (۹) دستور زبان و اصول نشانه گذاری مطابق به این رهنمود رعایت شود.

بخش ۴

شیوه نگارش

۱. اسلوب نوشتاری

- ۱- زبان‌های رسمی کشور برای هر کلمه برابری کوتاه و بلندی دارند. برای این که مفهوم و پیام به شکل قابل فهم به مخاطب منتقل گردد و مطلب به شکل بهتر رسانیده شود، لازم است از کلمات و جملات کوتاه استفاده شود.
- ۲- یکی از اصولی که بی‌تردید باید آن را رعایت کرد، یک‌نواختی در متن است. نویسنده باید یک شیوه برای نوشتن انتخاب کند و در همه جا به آن پای‌بند باشد. برای مثال، اگر حین نوشتن، «جدانویسی» مبنا قرار گرفته است باید این اصل در تمام متن رعایت شود.
- ۳- گاهی پیش می‌آید که نویسنده بین دو گونه رسم‌الخط، که البته هر دو از لحاظ دستوری صحیح است، تردید می‌کند، در این جا او باید با توجه به «اصل اختیار اشهر»، گزینه‌ی را که در بین مردم معروف‌تر و پذیرفته‌تر است، انتخاب کند.
- ۴- واژه‌هایی که به کار برده می‌شوند، باید دارای معنای واضح باشند. این کار باعث می‌شود که از کاربرد واژه‌های ناآشنا اجتناب شود؛ هر گاه لازم باشد واژه‌ی به کار برده شود که معنایش روشن نیست، به فرهنگ لغات مراجعه و مفهوم آن در بین نشانه‌های کمانک نوشته شود.
- ۵- جمله‌ها هر چه ممکن است کوتاه نوشته شود؛ زیرا جمله کوتاه باعث می‌شود که از یک سو رشته نوشتن از دست نرود و از سویی دیگر، خواندن و فهمیدن آن برای خواننده آسان شود.
- ۶- هنگامی که نوشتن تمام شد، متن یک بار خوانده و اصلاح شود. هنگام اصلاح کردن مطالب، باید چنین فرض شود که متن را شخص دیگری نوشته و به شما داده است که بخوانید و اصلاحش کنید.
- ۷- یکی از بدترین اتفاق‌ها زمانی می‌افتد که به متن به اندازه کافی دقت نشود و خواننده به خطای متن پی ببرد. بنا بر این، همین که پاک‌نویس تمام شد، حتماً یک بار دیگر آن را بخوانید.

۲. تنظیم حاشیه و خطوط مراسلات اداری

- کاغذ ای چهار (A4) معیاری استفاده شود.
- از خط بی نازنین (B Nazanin) استفاده شود.

- اندازه خط در عناوین (۱۴) تیره و در متن (۱۲) عادی باشد.
- موارد کلیدی متن با خط تیره نوشته شود.
- فاصله بین سطور ۱,۱۵ باشد.
- نام مقام عامه ذیصلاح، با خط (۱۴) تیره نوشته شود.

۳. آشنایی با قواعد نشانه‌گذاری

نشانه‌گذاری در حقیقت به کار بردن علائم و نشانه‌های مشخص است که باعث خواهد شد تا خواننده، مطلب را خوب و صحیح بخواند و مفاهیم جملات را درست بفهمد. معمول‌ترین علائم نشانه‌گذاری قرار ذیل اند:

۱. نقطه (.)

موارد استفاده و یا عدم استفاده از نشانه نقطه، به شرح زیر است:

- پس از پایان جمله‌های خبری یا انشایی می‌آید، مثلاً؛ **بست‌های خالی اداره... به اعلان گذاشته شد.**

- بعد از حروف اختصاری به کار می‌رود، مثلاً؛ **۴۵۲ ق.م.** (قبل از میلاد)
- پس از شماره‌های ترتیب در سرفصل‌های متن یا شماره‌های ارجاعی در پانویس، مثلاً؛

عدل الهی، ص ۷۸.

- بعد از کلمه‌یی که به جای جمله کامل به کار می‌رود، مثلاً؛ **بله. نه. چطور.**

۲. کامه (ویرگول) (،)

همان‌گونه که از نام این علامت پیدا است، کامه، نشانه توقف یا مکث کوتاهی در خواندن جمله است که در موارد زیر به کار می‌رود:

- میان عبارت‌های یک جمله که با مکث زیباتر و با مفهوم بهتر خوانده می‌شوند، مثلاً؛ **در سال‌های اخیر، وضعیت تعیینات بهبود یافته است.**

- جمله اصلی را از جمله تابعی - که معمولاً با "و"، "اما"، "ولی"، "زیرا" و امثال آن آغاز می‌شود - جدا می‌سازد: مثلاً؛ **درباره امتحان رقابت جمعی چندان اطلاعی نداریم، ولی باید در اخیر ماه آینده برگزار شود.**

- پس از جمله قیدی که بر جمله اصلی مقدم باشد، مثلاً؛ وقتی پی برد که در امتحان رقابت آزاد موفق نشده است، به بورد رسیدگی به شکایات خدمات ملکی شکایت کرد.
- جایی که کلمه یا عبارتی به عنوان توضیح یا عطف بیان در ضمن جمله یا عبارتی دیگر آورده شود، مثلاً؛ دیروز، روز امتحان جمعی، به کابل آمدم.
- در صورتی که چند کلمه را در یک جمله از هم جدا کنیم، مثلاً؛ برای سیمینار قانون اجراءات اداری لازم است آب، غذا، قرطاسیه و مکان برگزاری سیمینار تهیه شود.
- برای جدا کردن دو کلمه در جمله‌ی واحد که احتمال می‌رود خواننده آن‌ها را با کسره اضافه بخواند، مثلاً؛ برای مسلمان، مسلمان در هر جا گرامی است.
- پیش از حروف تعلیل، مانند؛ زیرا، چون، چون که، چرا که، چه؛ مثلاً؛ تالار جدید کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی تا هنوز آماده استفاده برای برگزاری سیمینارها نیست، زیرا هنوز کار ساختمانی آن تکمیل نشده است.
- برای عنوان‌هایی که پس از نام می‌آیند، مثلاً؛ احمد فلاح، آمر مشورت‌های حقوقی، دو ماه قبل در این بست گماشته شد.
- میان واژه‌های دوتایی، مثلاً؛ سیاه و سفید، زرد و سرخ همه در انسانیت مشترک‌اند.
- وقتی احتمال غلط خواندن جمله وجود داشته باشد، مثلاً؛ لازم نیست، پولش را بپردازید.

۳. سیمی کولن(؛)

- این علامت در مکتبی بیش‌تر از کامه و کم‌تر از نقطه کاربرد دارد؛ مثلاً:
- هر گاه جمله‌ی از نظر دستوری کامل باشد، اما رابطه فکری آن با جمله بعد، بیش از دو جمله‌ی باشد که میان آن‌ها نقطه قرار می‌گیرد، در این صورت میان مکت آن جمله و جمله بعد، نشانه سیمی کولن قرار خواهد گرفت؛ مثلاً او پیش‌نهادی نوشت؛ پیش‌نهادی بسیار مهم و سودمند.
 - در جمله‌های توضیحی و پیش از کلماتی مانند یعنی، مثلاً، به عبارت دیگر و غیره... به کار می‌رود. مانند: مراسلات اداری انواع مختلف دارد؛ مثلاً مکتوب، پیشنهاد و استعلام.

- میان متن اصلی آیت و حدیث و ترجمه آنها، مثلاً؛ هوالفتاح العلیم؛ او گشاینده‌ی دانا است.

۴. شارحه (:)

در موارد زیر به کار می‌رود:

- قبل از نقل قول؛ مثلاً؛ رئیس کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی گفت: «ما در استخدام کارکنان اداری قوه قضائیه همکاری می‌کنیم.»
- هنگام برشمردن اجزای یک امر کلی؛ مثلاً؛ علوم اسلامی عبارت‌اند از: تفسیر، کلام، حدیث، علم الرجال، و...
- هنگام معنا کردن واژه‌ها، مثلاً؛ آزادی: رهایی از قید استعمار و استثمار، منع اجبار.

۵. سؤالیه (?)

در موارد زیر به کار می‌رود:

- در پایان جمله‌های پرسشی مستقیم، مثلاً؛ در کدام اداره خدمات ملکی علاقمند کار هستید؟
- بعد از کلمه‌ها و یا واژه‌هایی که به جای جمله پرسشی می‌آیند، مثلاً؛ چطور؟ کجا؟
- بعد از هر کلمه یا عبارتی که جای جمله استفهامی مستقیم را بگیرد، مثلاً؛ کدام را می‌پسندی؟ جنگ یا صلح؟

۶. ندایه (!)

در مواردی مانند: نشان دادن حالت‌هایی مثل تعجب، تحذیر، دعا، دشنام، افسوس، خطاب، امر و مانند آن به کار می‌رود؛ مثلاً، به کمیسیون مستقل اصلاحات اداری و خدمات ملکی!

۷. نشانه نقل قول / گیومه («»)

در موارد زیر به کار می‌رود:

- برای نقل عین عبارت کسی یا نوشته‌یی در جمله (نقل قول مستقیم)، مثلاً؛ ماده ۱۶ قانون کارکنان خدمات ملکی چنین صراحت دارد: «ارزیابی اجراءات کارکنان خدمات ملکی ...».
- در ابتدا و پایان واژه‌ها، اصطلاح‌ها و کلمه یا عبارت‌های تأکیدی، مثلاً؛ «تقرر مجدد»

۸. نشانه تعلیق (...)

در موارد زیر به کار می‌رود:

- برای نشان دادن افتادگی‌های عمدی، مثلاً؛ عصر خودکامگی، خوبستن‌داری یا واسطه، رشوت‌ستانی و... در ادارات خدمات ملکی خاتمه یافته است.
- هنگام قطع مطلبی که بخشی از آن نقل شده است؛ چه قطع در اول عبارت منقول باشد و چه در آخر آن؛ مثلاً، ماده (۶۶) قانون کار: کار در محلاتی با شرایط نامساعد طبیعی...