

## آشنایی با اصطلاحات و واژه‌های اداری

آشنایی مخاطبان محترم این وبلاگ با واژه‌های نامه‌نگاری یا اصطلاحات اداری بسیار مغتنم و ضروری بوده و خالی از لطف نیست. از این رو به ترتیب حروف الفبای فارسی و به‌طور مختصر به شرح برخی از آنها می‌پردازیم:

### آیین‌نامه

مجموعه مقرراتی است که هر مؤسسه اعم از عمومی یا خصوصی به‌منظور تنظیم امور مؤسسه خود تهیه و تدوین می‌کند. همچون آیین‌نامه‌های مؤسسات دولتی، انجمن‌های محلی، احزاب، شرکت‌ها، آموزشگاه‌ها و جز آن.

### ابلاغ

ابلاغ، در لغت به معنای رساندن است؛ رساندن نامه یا پیامی به کسی یا کسانی، اما در اصطلاح اداری و قضایی کاربردهای مختلفی دارد. در اصطلاح اداری، حکمی است که از مقام بالا به مقام پایین‌تر، به‌منظور انتصاب، مأموریت و غیره نوشته می‌شود. در اصطلاح قضایی و حقوقی عبارت است از: "تسلیم رونوشت حکم غیابی به محکوم علیه غایب یا قائم مقام قانونی او" (فرهنگ معین).

ابلاغ گاه به‌صورت "ابلاغیه" نیز به‌کار می‌رود که نادرست است، چون در فارسی تک واژه مؤنث نداریم. کلمه ابلاغ، گاه در نامه‌ها و به‌ویژه در پایان‌نامه‌ها، به معنای اعلام و رساندن، در عبارت‌هایی همچون: "ابلاغ فرمایید"، "امر به ابلاغ فرمایید" نیز به‌کار می‌رود.

### ارزشیابی

ارزشیابی، واحدی است در اداره که مسؤلیت رسیدگی به چگونگی کار و وضع کارکنان و شکایات رسیده به آن اداره را بر عهده دارد. گاه به جای ارزشیابی، ارزیابی به‌کار می‌رود که به این معنا درست نیست.

### اساس‌نامه

قانونی است که برای اداره هر انجمن، مجلس یا سازمانی اجتماعی، سیاسی و فرهنگی تنظیم می‌شود، یا مجموعه مواد یا ویژگی‌هایی است که برای تشکیل شرکت، حزب یا انجمنی تنظیم می‌شود.

### استناد

این کلمه عربی و مصدر لازم و در لغت به معنای پشت دادن، توجه یا تکیه کردن به موضوع یا مطلبی است و برای توجه دادن ارباب رجوع به مقررات مورد استناد به‌کار می‌رود.

### اعلام

اعلام، به معنای "آگاهانیدن" و "آگاه کردن" و "شناساندن" است و با افعال "می‌دارد" و "می‌نماید" و "می‌کند" و "می‌شود" و "می‌گردد" به‌کار می‌رود. "اعلام نظر" هم زمانی به‌کار می‌رود که فرستنده برای اجرای کار، نیاز به نظر مشورتی شخص ثانوی دارد و با ذکر آن از مخاطب یا مقام بالاتر نظرخواهی می‌کند.

## اندیکاتور (= نامه‌نما)

خوشبختانه برای این کلمه فرانسوی، فرهنگستان زبان و ادب فارسی اخیراً "نامه‌نما" را بر ساخته است، گرچه در نظر اول معنای جامعی ندارد. در اصطلاح اداری، اندیکاتور یا نامه‌نما دفتری است که تاریخ و شماره و خلاصه نامه‌های وارد و صادر در آن ثبت و شماره ترتیب دفتر به روی نامه‌ها زده می‌شود.

## ایندکس (= نمایه)

خوشبختانه برای واژه ایندکس نیز فرهنگستان واژه "نمایه" را ساخته است. این واژه انگلیسی است و معنای شاخص و فهرست را نیز می‌دهد. در تداول اداری "اندکس" تلفظ می‌شود. و نیز دفتر راهنمایی است که نامه‌های ثبت شده در دفتر "نامه‌نما" بر اساس شماره‌های خاص در آن شماره‌گذاری می‌شود و جست‌وجوی نامه از طریق آن به سهولت صورت می‌گیرد.

## ایفاد

ایفاد از باب افعال است و از "وفد" به معنای "به رسولی آمدن نزد کسی" گرفته شده است. "افاده" هم از این خانواده است. "وافد" اسم فاعل آن و به معنای "اینده" و "به رسولی رونده" است. ایفاد در لغت به معنای فرستادن و روانه کردن است.

## بازرسی

بازرسی، رسیدگی به وضع سازمان‌هاست که یا از طرف بازرسی کل کشور انجام می‌پذیرد، یا از طرف خود سازمان، یک یا چند تن به صورتی از پیش تعیین شده یا سرزده و بی‌خبر، به امور مربوط به شکایات مطرح شده، درباره آن سازمان یا کارکنانش صورت می‌پذیرد.

## بایگانی

بایگانی از واژه‌های مصوب فرهنگستان سابق است (به‌جای آرشیو) و به معنای مکانی است که در آنجا نامه‌ها و اسناد دولتی یا خصوصی را نگهداری می‌کنند تا در موقع نیاز به آسانی بتوان به آنها دسترس پیدا کرد. البته اخیراً رایانه در بسیاری مواقع پاسخگوست و نیازی به مراجعه به بایگانی و ملاحظه اصل نامه احساس نمی‌شود.

## بخش

بخش، مجموعه‌ای کوچک‌تر از اداره است که زیر نظر آن کار می‌کند و ممکن است خود شامل چند زیر مجموعه دیگر با عنوان "دایره" باشد.

## پاسخ

پاسخ یا در پاسخ، اصطلاحی است نزد یک به "عطف" (عربی) یا "بازگشت" (فارسی)، که هنگام جواب دادن به نامه اداری یا شخصی به کار می‌رود. البته "عطف"، گاه، توجه دادن مخاطب به نامه‌ای است و ممکن است معنای

“بازگشت” یا “پاسخ” را دربر نداشته باشد. برخی اوقات به جای کلمه “پاسخ” (فارسی)، “در جواب” هم نوشته می‌شود.

### پیرو

این کلمه از دو جزء “پی” (اسم) و “رو” (بن مضارع) ساخته شده و صفت فاعلی مرکب مرخم به معنای “به دنبال رونده” است. وقتی نامه یا نامه‌هایی به جایی فرستاده می‌شود و پاسخ دریافت می‌گردد، در نامه یا نامه‌های بعدی از لفظ “پیرو” استفاده می‌کنند. مثلاً می‌نویسند: پیرو نامه شماره ۴۲۸۷ تاریخ ۱۲ بهمن ۸۰ به اطلاع یا به استحضار می‌رساند:

یا: پیرو نامه‌های شماره ۲۱۷۵۶ و ۹۷۱۴۲، به تاریخ ۲۵ بهمن و ۳۰ اسفند ۸۰ به اطلاع می‌رساند:

### پی نوشت

از دو جزء “پی” (اسم) و “نوشت” (فعل ماضی ساده سوم شخص) ساخته شده است. یعنی صفت مفعولی مرکب مرخم (کوتاه شده) است که به معنای “پایین نوشته شده”، یعنی مطلبی که در پایین نامه نوشته شده به کار می‌رود.

### پیوست

واژه‌ای فارسی است، لکن برخی کاربرد آن را غلط می‌دانند، زیرا این کلمه مصدر مرخم و به مفهوم “پیوستن” و “الحاق نمودن” (مصدر ساده و مرکب) است و بهتر است آن را به جای ضمیمه به کار نبریم. مترادف این واژه، “ضمیمه”، “منظم” و “به انضمام” عربی است. برخی از کلمه “به همراه” استفاده می‌کنند.

### تشکیلات

به مجموعه‌ای هماهنگ و موزون که سلسله مراتب، هدف و وظایف و ارتباطات معینی دارا باشد، تشکیلات گفته می‌شود.

### تصویب

مصدر متعدی عربی و به معنای “صواب شمردن”، “راست و درست دانستن”، “به درستی خبری حکم کردن” است. این واژه نیز، هم خانواده با “مصوب” و “مصوبه” است که البته “مصوبه” به پیروی از اسم مؤنث عربی در فارسی آمده و کاربرد آن به لحاظ آنکه در فارسی تک واژه مؤنث نداریم، نادرست است ولی به سبب کاربرد مکرر آن نمی‌توان آن را نادرست انگاشت و لاجرم باید آن را پذیرفت. این کلمه هنگامی به کار می‌رود که می‌خواهند مطلبی را به صورت قانونی و لازم الاجرا درآورند و می‌گویند: “به تصویب رسیده” یا “تصویب شده” است.

### تلفنگرام

واژه‌ای فرانسوی است و به معنای “مخبره” یا اعلام خبر است که به منظور تسریع در کار به وسیله تلفن بیان می‌شود تا گیرنده آن را بنویسد. در زمان حاضر دستگاه “دورنگار” (فاکس) کاربرد “تلفنگرام” را محدود کرده است.

## تلکس

این واژه هم فرانسوی و نام دستگاهی است که به وسیله آن، پیام نوشتاری به صورت مستقیم بین دو مشترک مبادله می شود یا به پیامی گفته می شود که از طریق دستگاه تلکس مخابره می شود.

## تلگراف

واژه ای فرانسوی و نام دستگاهی است که به وسیله آن، پیامی را از راه دور مخابره می کنند و آن مرکب از دستگاه فرستنده و دستگاه گیرنده و سیم های رابط است.

## تلگرافی

این ترکیب، صفت نسبی و منسوب به تلگراف است که از واژه فرانسوی تلگراف و حرف "ی" فارسی ساخته شده است. در اصطلاح به مفهوم "شیوه تلگراف یا وسیله تلگراف" است و بیشتر وقتی به کار می رود که کوتاه کردن صحبت یا سرعت در عمل مورد نظر باشد.

## تلگرام

واژه فرانسوی و به مفهوم مطلب و پیامی است که به وسیله دستگاه "تلگراف" مخابره می شود.

## حسابداری

دایره رسیدگی به دخل و خرج های هر سازمان را که زیر نظر حسابدار و به کمک یک یا چند تن دیگر، اداره می شود، حسابداری می گویند. مسؤولیت رسیدگی به کلیه حسابهای مالی هر اداره بر عهده "ذی حساب کل" آن اداره است.

## دایره

جزیی از بخش به شمار می رود که زیر نظر مستقیم مسؤول بخش، وظایف تعیین شده را انجام می دهد.

## دبیرخانه

دبیرخانه، واحد اداری مشخصی است که اداره امور دفتری را براساس روشهای تدوین شده برعهده دارد. وظیفه مهم دبیرخانه، نظارت برنامه های رسیده و ثبت و توزیع نامه های وارد یا صادر شده است. دبیرخانه ممکن است به روش "متمرکز"، "غیرمتمرکز" یا "نیمه متمرکز" اداره شود. (برای اطلاع بیشتر می توان به کتاب: "اداره امور دفتری" نوشته سیدابراهیم علن از مجموعه انتشارات "مرکز آموزش مدیریت دولتی" مراجعه کرد.

## دستورالعمل

نوشته ای است که چگونگی اجرای کار و وظیفه رده های پایین تر را در ادای وظایف اداری و مأموریت ها بیان می کند. دستورالعمل، بررسی جزئیات و مسؤولیت ها و طریق اجرای آنهاست. دستورالعمل در حقیقت، دستور و شیوه

چگونگی اجرا کردن آیین نامه‌ها و مقررات اداری است. ناگفته نماند که ترکیب “دستور” (فارسی) با “عمل” (عربی) درست نیست، لکن این ترکیب سال‌هاست به کار می‌رود و دیگر نمی‌توان آن را از زبان فارسی بیرون راند. فارسی این کلمه “دستور کار” است که به لحاظ معنا، جامع نیست.

### دورنگار (فاکس)

دورنگار معادلی است که فرهنگستان زبان و ادب فارسی برای واژه فاکس اروپایی تصویب و پیشنهاد کرده است. دو معادل دیگر این واژه “نمبر” و “دورنویس” است. دورنگار دستگاهی است که تصویر هرگونه نوشته و نقشی را با داشتن رمز طرف مقابل برای دستگاه مشابه خود می‌فرستد.

### ذی حساب

ارجح‌ترین فرد در رسیدگی به حساب و کتاب پولی و هزینه‌های هر مؤسسه را “ذی حساب” و حوزه مربوط به وی را “ذی حسابی” می‌گویند.

### راه‌کار

برنامه و ارائه‌ی طریقی را که به منظور حل و فصل کاری پیشنهاد می‌شود، راه‌کار می‌نامند.

### رده

واژه‌ای فارسی و به معنای دسته و طبقه است و در اصطلاح اداری به سطحی از سطوح تشکیلاتی هر مجموعه می‌گویند که تحقق وظایف و مأموریت‌های محول را بر عهده می‌گیرد.

### رئیس

فردی را که مسئولیت مستقیم هماهنگ‌سازی مسئولان و سیاست‌های هر سازمان و مؤسسه را با حکم مقام برتر بر عهده دارد، رئیس اداره یا سازمان می‌گویند. البته در برخی موارد وظایف رئیس فراتر از عرف است. مثلاً رئیس سازمان صدا و سیما را که مقام معظم رهبری تعیین می‌کند، نمی‌توان با رئیس فلان اداره قیاس کرد. در این قبیل موارد رئیس تا حد وزیر شناخته می‌شود. نوشتن کلمه “رئیس” نادرست است، چراکه اولاً “رئیس” عربی است و طبق قاعده چنانچه پیش از همزه حرف مفتوح و پس از آن “ای” کشیده باشد، همزه روی پایه خود ثابت می‌ماند. ثانیاً همزه در کلمه “رئیس” در ریشه کلمه است و تبدیل به “یا” نمی‌شود.

### سرپرست

مسئول موقت هر سازمان را در زمانی که رئیس آن مؤسسه انتخاب نشده است، سرپرست می‌گویند. البته به مسئولان ثابت برخی مؤسسات نیز سرپرست گفته می‌شود.

### سند

هر مطلب و نوشته و مدرکی که بتوان به آن اعتماد و استناد کرد، به‌ویژه نوشته‌ای که از پشتوانه قانونی و اجرایی

برخوردار است، سند می‌گویند. سند را به سند عادی و رسمی می‌توان تقسیم کرد. نوشته‌ای که در مرجعی ذی صلاح تنظیم نشده باشد، "سند عادی" و نوشته‌ای را که در مرجعی صلاحیت دار تنظیم شده باشد، "سند رسمی" می‌گویند. در تعریفی دیگر: اسنادی را که درخور طبقه بندی و حفاظت باشد، اسناد رسمی می‌نامند. قبلاً اشاره کردیم که قانون مدنی کشور در ماده ۱۲۸۴ خود سند را این گونه تعریف کرده است:

"سند عبارت است از هر نوشته‌ای که در مقام دعوی یا دفاع قابل استناد باشد."

که البته این ماده قانون در زمانی به تصویب رسید که نوار و فیلم و سایر موارد سند، تلقی نمی‌شده است. چه بسا امروزه مدارکی نظیر ارائه فیلم و نوار به دادگاه سند تلقی شود و درخور نفی یا اثبات باشد.

### شرح وظایف

تعیین و تبیین حد و وظایف، اختیارات و مسؤولیتهای هر جزو اداری را با توجه به اهداف هر مجموعه که در قالب ضوابط و مقررات و قوانین مربوط باشد، شرح وظایف می‌نامند.

### طرح

به هرگونه پیشنهاد برای اجرا شدن برنامه یا رفع مشکلی، طرح می‌گویند. در هر طرح باید به اجرایی بودن و مقرون به صرفه بودن آن التفات کرد.

### ضابطه یا ضوابط اداری

چارچوب و مقررات و حدود تعیین شده برای امور گوناگون هر سازمان و مؤسسه را که مراجع یا مقامات ذی صلاحی در نظر گرفته اند، ضابطه یا ضوابط اداری می‌نامند.

### عطف (بازگشت)

عطف، واژه‌ای عربی و مصدر لازم به معنای مایل شدن به چیزی و برگشتگی و بازگشت است. معادل فارسی آن "بازگشت" یا "در بازگشت" است. در اصطلاح اداری، هرگاه نامه‌ای از طرف اداره‌ای رسیده باشد و ما بخواهیم به آن پاسخ دهیم یا استناد کنیم یا توجه مخاطب را به آن جلب کنیم، می‌نویسیم: "عطف به نامه شماره ..... تاریخ ..... که می‌توان به جای کلمه "عطف" (عربی) "بازگشت" (فارسی) نگاشت، که پیش تر هم اشاره کردیم.

### قانون

سلسله قواعدی که شکل حکومت و سازمان قوای سه گانه کشور و حقوق مردم و تکالیف آنان را در برابر دولت و مقررات اداری مشخص می‌کند، قانون می‌نامند.

قانون چارچوبی کلی است که این نامه‌ها، مرام نامه‌ها، اساس نامه‌ها و دستورالعمل‌ها و دیگر مقررات اداری نباید با آن مغایر باشد و همه آنها باید در چارچوب قانون، تهیه و تدوین شود.

### قائم مقام

فردی را که در غیاب رئیس یا مسؤول هر سازمان و مؤسسه عهده دار تمام یا قسمتی از اختیارات وی می‌شود، قائم مقام می‌نامند.

### کارگزینی

بخش مهمی از هر سازمان که پرونده های کارکنان و امور مربوط به آنان از قبیل رسیدگی به حقوق، ترفیع پایه، تعیین و اعلام محل خدمت، مرخصی ها و کارهایی از این دست را در اختیار دارد و در چارچوب قانون و زیر نظر مقام بالاتر به این امور می‌پردازد، کارگزینی نامیده می‌شود.

### کمیسیون

کمیسیون، واژه‌ای فرانسوی است و به معنای مجموعه افراد منتخب هر سازمان یا تشکیلات است که برای بررسی و دنبال کردن موضوع یا مسئله‌ای خاص گردهم می‌آیند.

### گردش کار

شروع و بررسی و تجزیه و تحلیل کارهای انجام شده درباره برنامه‌ای ویژه را که همراه با پیشنهاد برای تصمیم مقتضی به رده بالاتر می‌فرستند، "گردش کار" می‌نامند.

### لایحه

پیش نویس قوانین تسلیم شده از طرف هیئت دولت به مجلس را "لایحه" می‌نامند. تا زمانی که این لوایح به تصویب مجلس نرسیده است، "لایحه" نام دارد، اما پس از آن "تصویب نامه" است.

### مأموریت

تکلیف یا تکالیف کلی را که از طرف مراجع ذی صلاح به صورت شفاهی یا کتبی و به منظور بررسی و اجرای کاری به فرد یا تشکیلاتی معین داده می‌شود، مأموریت می‌گویند.

### متبوع

واژه‌ای عربی و اسم مفعول و به معنای "پیروی شده" یا "تبعیت شده و اطاعت شده" در برابر "تابع" است که همراه کلمه‌هایی چون: اداره، وزارت، دولت، کشور و ریاست به کار می‌رود، نظیر: اداره متبوع، وزارت متبوع، کشور متبوع، ریاست متبوع و غیره. بدیهی است املاي این کلمه نباید با واژه "مطبوع" (دلپسند) اشتباه شود.

### مدیریت

در برخی سازمان‌ها و مؤسسات، واحدهای اداری گوناگونی. مسؤولیت حوزه‌ای مشخص را با شماری کارمند و زیر نظر رئیس یا مسؤول آن مؤسسه بر عهده دارند که این واحدها را مدیریت و مسؤول آنها را مدیر می‌نامند.

نباید فراموش کرد که کلمات: "مدیریت"، "معاونت"، "ریاست"، "فرماندهی" و نظایر آن مصدر است و نباید آنها را برای اسم ذات (شخص) به کار برد و قبلاً هم اشاره کردیم.

## مسئولیت مستقیم یا غیرمستقیم

هرگاه مسؤول و مقام بالاتر بدون واسطه، در کار و برنامه رده های پایین تر مداخله و نظارت کند و امر و نهی نماید، مسؤولیت مستقیم و اگر با واسطه و غیرمستقیم بر کار زبردست خود نظارت کند، مسؤولیت غیرمستقیم دارد.

### مصوب / مصوبه

مصوبه، اسم مفعول و مؤنث مصوب است و در اصطلاح هرگونه قانون یا مطلبی را که در مجلس یا شورایی لازم الاجرا تشخیص می دهند و ابلاغ می کنند، مصوبه می نامند. برای این اصطلاح، صورت جمع، یعنی "مصوبات" هم می گویند. اشاره کردیم که در فارسی تک واژه مؤنث نداریم لکن این کلمه در فارسی جا افتاده و چاره ای جز پذیرفتن آن نیست.

### هامش

واژه ای است عربی و در لغت به معنای حاشیه و مرز، در برابر انضباط متن نامه و کتاب و در اصطلاح اداری مترادف با "پی نوشت" و "حاشیه" است.