



شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران

## دستورالعمل استانداردسازی مکاتبات اداری

شماره: ۲/۱/۲۱۱۰۰۲

شرح بازنگری	تاریخ تصویب / بازنگری
	۶ - ۱۳۹۹ / ۱۲ /

### فهرست مطالب

- ۱- هدف ..... ۲
- ۲- دامنه کاربرد ..... ۲
- ۳- مسئولیت ها ..... ۲
- ۴- تعاریف ..... ۲
- ۱-۴- نامه اداری ..... ۲
- ۲-۴- ارسال نامه اداری ..... ۲
- ۳-۴- فوریت نامه اداری ..... ۳
- ۴-۴- طبقه بندی مکاتبات ..... ۳
- ۵- تشریح اجزا و ویژگی ها ..... ۵
- ۱-۵- ارکان نامه های اداری ..... ۵
- ۲-۵- ثبت موضوع نامه در سیستم اتوماسیون ..... ۱۰
- ۳-۵- اندازه و ابعاد کاغذ نامه ها ..... ۱۰
- ۶- تاریخ تصویب و اجرا ..... ۱۲
- ۷- پیوست ها ..... ۱۳
- ۱-۷- نمونه الگوی نامه فارسی در برگ A۴ ..... ۱۳
- ۲-۷- نمونه الگوی نامه انگلیسی در برگ A۴ ..... ۱۴

## ۱- هدف

هدف از تهیه و تدوین این دستورالعمل، استانداردسازی و ایجاد رویه یکسان در تهیه و نگارش مکاتبات اداری کارکنان در سطح شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران می باشد.

## ۲- دامنه کاربرد

شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران و شرکت های فرعی تابعه

## ۳- مسئولیت ها

۳-۱- رئیس دفتر مدیرعامل شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران مسئولیت نظارت بر اجرای کامل این دستورالعمل را برعهده دارد.

۳-۲- مدیران و رؤسای واحدهای ستادی شرکت و مدیران عامل، مدیران و رؤسای واحدهای مختلف در شرکت های فرعی تابعه بر حسن اجرای این دستورالعمل در شرکت ها و واحدهای تحت سرپرستی خود نظارت دارند.

## ۴- تعاریف

### ۴-۱- نامه اداری

هر نوشته شامل (دست نویس یا تایپ شده) که دارای ارکان نامه اداری و حاوی موضوعات اداری باشد و به عنوان وسیله ارتباطی در داخل و خارج از سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

تبصره ۱: نامه های اشخاص به سازمان ها پس از انجام مراحل ثبت در دبیرخانه شرکت و همچنین احکام کارگزینی و ابلاغ ها (نظیر حکم انتصاب، مأموریت، مرخصی و ...) به صورت فرم یا انشایی "اداری" تلقی می گردد.

### ۴-۲- ارسال نامه اداری

نامه های اداری بر اساس دو نوع الگو تهیه و ارسال می گردند:

- الگوهای الکترونیکی (پیش نویس سیستمی)
- الگوهای پیش نویس نامه استاندارد قابل استفاده در پوشه عمومی سیستم اتوماسیون برید می باشند.

### • الگوهای غیر الکترونیکی (پرینت کاغذی)

نامه های تهیه شده شامل: نامه های محرمانه، خیلی محرمانه و سری، که با استفاده از الگوهای تهیه نامه، پرینت گرفته شده و به صورت پستی به خارج از شرکت ارسال می گردد.

#### ۳-۴ - فوریت نامه های اداری

بازه و محدوده زمانی جهت ثبت نامه های اداری و رسیدگی و تهیه پاسخ به آن به شرح ذیل می باشد:

- **نامه آنی:** از نظر فوریت اقدام، بالاترین درجه را دارا می باشند و به محض دریافت در کوتاه ترین زمان می بایست نسبت به ارائه پاسخ به آن اقدام نمود. حداکثر زمان ثبت نامه آنی توسط دبیرخانه و ارسال به واحد مربوطه جهت پاسخگویی، ۱۵ دقیقه و حداکثر مدت زمان اقدام و اعلام پاسخ، ۸ ساعت اداری می باشد.
- **نامه خیلی فوری:** فوریت پاسخگویی به این نامه از نامه آنی کمتر بوده که به محض دریافت می بایست در بالاترین اولویت اقدام قرار گیرند. حداکثر زمان ثبت نامه خیلی فوری توسط دبیرخانه و ارسال به واحد مربوطه جهت پاسخگویی ۴۵ دقیقه و حداکثر مدت زمان اقدام و اعلام پاسخ، ۲ روز کاری می باشد.
- **نامه فوری:** نامه هایی که نسبت به حالت معمول و جاری، می بایست سریع تر اقدام گردد. حداکثر زمان ثبت نامه فوری توسط دبیرخانه و ارسال به واحد مربوطه جهت پاسخگویی، ۲ ساعت و حداکثر مدت زمان اقدام و اعلام پاسخ ۳ روز کاری می باشد.
- **نامه عادی:** شامل سایر نامه های اداری است که می بایست با توجه به شرایط، به بطور معمول و به ترتیب اقدام شوند. حداکثر زمان ثبت نامه عادی توسط دبیرخانه و ارسال به واحد مربوطه جهت پاسخگویی، ۴ ساعت و حداکثر مدت زمان اقدام و اعلام پاسخ، ۵ روز کاری می باشد.

#### ۴-۴ - طبقه بندی اسناد و مکاتبات

به منظور حفظ و صیانت از اطلاعات سازمان، حسب اهمیت سطوح امنیتی انواع مکاتبات و اسناد به پنج سطح ذیل تقسیم می شود:

##### ۴-۴-۱ - عادی

اسناد و یا مکاتباتی که جهت اطلاع و درخواست های کارکنان و یا در جهت انجام فعالیت های سازمان و... بوده که افشای آن ها اختلال در عملکرد سازمان بوجود نمی آورد.

##### ۴-۴-۲ - محرمانه

اسناد و یا مکاتباتی که افشای غیرمجاز آن ها موجب اختلال در امور داخلی شرکت شده و یا با مصالح اداری مغایر باشد **محرمانه** تلقی می گردد.

#### ۴-۴-۳- خیلی محرمانه

اسناد و یا مکاتباتی که افشای غیرمجاز آن ها نظام امور شرکت را مختل نموده و اجرای وظایف اساسی آن را ناممکن نماید، اسناد یا مکاتبات **خیلی محرمانه** تلقی می گردد.

#### ۴-۴-۴- سری

اسناد و یا مکاتباتی که افشای غیرمجاز آن ها منافع عمومی و امنیت ملی را دچار مخاطره کند، **سری** تلقی می گردد.

#### ۴-۴-۵- به کلی سری

اسناد و یا مکاتباتی که افشای غیرمجاز آن ها به اساس حکومت و یا منافع ملی کشور ضرر جبران ناپذیری برساند، **به کلی سری** تلقی می گردد.

تبصره ۲: سطوح سمت های مشخص شده در تعیین طبقه بندی اسناد از حیث دسترسی و نوع گردش در چرخه اداری به ترتیب در اسناد به کلی سری، معاون وزیر و مدیرعامل شرکت، اسناد سری، معاونین وزیر یا مدیران عامل شرکت ها، برای اسناد خیلی محرمانه، مسئولین بلافصل مدیران عامل شرکت ها و جهت اسناد محرمانه، معاونین مدیر و مسئولین ادارات در شرکت ها می باشند.

تبصره ۳: سوابق کلیه اسناد طبقه بندی شده که به شرکت واصل و یا برای سایر دستگاه ها صادر می شود، می بایست در دبیرخانه محرمانه ثبت و نگهداری شود لذا ضروری است شخص تحویل گیرنده نامه، از سلامت نامه و در بسته بودن و لاک و مهر آن اطمینان حاصل نماید.

تبصره ۴: ثبت و بایگانی مکاتبات دارای طبقه بندی محرمانه و بالاتر می بایست در دبیرخانه محرمانه صورت پذیرد و ثبت آن در دبیرخانه عادی مجاز نمی باشد.

تبصره ۵: دبیرخانه های عادی مجوز باز نمودن پاکاتی را که روی آن ها کلماتی مانند: مستقیم، شخصاً مفتوح شود، شخصاً ملاحظه فرمایید، درج شده باشد را نداشته و صرفاً می بایست شماره مندرج روی پاکت را در دفتر و یا رایانه ثبت نموده و پاکت را مستقیماً به مدیر مربوطه تحویل نمایند.

## ۵- تشریح اجزا و ویژگی ها

### ۵-۱- ارکان نامه های اداری

ترتیب متداول بخش های نامه های اداری از بالا به پائین صفحه به شرح ذیل می باشد:

محل	اجزاء	ارکان
بالا - راست	عبارت "به نام خدا"	سرلوحه
بالا - وسط	آرم و نشان شرکت	
بالا - چپ	شماره نامه	
	تاریخ نامه	
	پیوست	
راست چین	جناب آقای/ سرکار خانم (نام مخاطب) سمت مخاطب	مخاطب
وسط چین	موضوع نامه	عنوان
راست چین	سلام و احترام	متن نامه
پاراگراف اول	مقدمه (سوابق قبلی)	
بخش های میانی	پیکره اصلی (شرح موضوع)	
پاراگراف آخر	بخش پایانی (نتیجه و هدف)	
وسط چین مایل به چپ	نام و نام خانوادگی (حقیقی)	امضای نامه
	سمت سازمانی (حقوقی)	
	تصویر امضاء	
راست چین	اسامی و سمت گیرندگان رونوشت	رونوشت
وسط چین	عدد صفحه	شماره صفحه
آخرین خط صفحه	نشانی و کدپستی، شماره تماس، پست الکترونیک، تارنما و شناسه ملی	نشانی شرکت

#### ۵-۱-۱- سرلوحه

- عبارت «به نام خدا» در بالاترین نقطه سمت راست نامه قرار گیرد.
- آرم: منظور آرم شرکت است.
- شماره: ردیف دفتر اندیکاتور سازمان فرستنده است که در صورت پاسخگویی باید به آن اشاره شود.
- تاریخ: تاریخ صدور نامه می باشد که در سمت چپ نامه به صورت مرسوم با عدد نوشته می شود.
- پیوست: در مقابل آن تعداد برگ های اسناد و اوراق و سایر مدارکی که ممکن است همراه نامه ارسال شود، نوشته می شود. در نامه های غیرالکترونیکی نوشتن «دارد» در مقابل پیوست مرسوم بوده و بهتر است تعداد و نوع مدارک همراه در این قسمت به روشنی مشخص گردد. در نامه های الکترونیکی تمامی پیوست های متنی می بایست در قالب فایل PDF ضمیمه گردد.
- در صورت تعدد پیوست ها، به منظور تسریع در یافتن ضمیمه مورد نظر، می بایست پیوست ها، شماره گذاری و فایل های ضمیمه، نام گذاری گردند. (از قرار دادن نام فایل ها با عبارات پیش فرض نظیر Scan1 و ... خودداری گردد.)

#### ۵-۱-۲- عنوان

- مخاطب نامه های اداری یا اشخاص حقوقی یا حقیقی هستند که به نمایندگی سازمان ها متولی امور مربوطه می باشند. (عنوان اشخاص حقوقی: عنوان ثبت شده و رسمی سازمان مورد نظر نوشته می شود). به عنوان مثال: مشاور محترم وزیر و مدیرکل دفتر وزارت.
- عنوان اشخاص حقیقی: منظور آن دسته از افرادی است که به موجب قانون/حکم در سازمان های دولتی، موسسات و شرکت ها عهده دار انجام وظایفی می باشند.

#### ۵-۱-۲-۱- نکاتی در خصوص اصول نگارش نام و عنوان اشخاص در نامه های اداری

- اسامی ساده و محترمانه نوشته شود و از به کار بردن القاب و عناوین اضافی تحصیلی نظیر "دکتر" و "مهندس" در نامه اداری خودداری گردد. (جز مقام عالی وزارت، معاونین محترم وزیر و ریاست محترم جمهوری)
- ابتدا نام خانوادگی شخص همراه با عبارت "جناب آقای" یا "سرکار خانم" و در سطر بعد عنوان کامل سمت اداری همراه با واژه "محترم" نوشته شود.
- نوشتن واژه "محترم" پیش از عنوان شرکت ها مجاز نمی باشد.
- در نامه های ارسالی خطاب به کارکنان شرکت که علاوه بر سمت سازمانی به طور غیر رسمی در کارگروه ها و یا کمیته هایی عضویت دارند صرفا به عنوان سمت مرتبط با موضوع کاری اشاره گردد.

- به کار بردن واژه‌هایی مانند "مدیریت" به جای "مدیر"، "ریاست" به جای "رئیس" و "معاونت" به جای "معاون" پس از نام حقیقی اشخاص مجاز نمی‌باشد.

#### ۵-۱-۲-۲- موضوع

عبارت کوتاهی است که محتوای کلی و مقصود اصلی نویسنده نامه را مشخص می‌نماید و در حقیقت کلید اطلاعات درون نامه است.

نادرست	درست
موضوع: کتاب	موضوع: ارسال کتاب ...
موضوع: همایش	موضوع: شرکت در همایش ....
موضوع: تقاضای وام ... میلیونی برای رفع مشکلات مالی	موضوع: درخواست وام
موضوع: انفجار کپسول گاز ... کیلویی در منزل مسکونی واقع ...	موضوع: حادثه انفجار کپسول گاز

#### ۵-۱-۳- متن

اصلی‌ترین و مهم‌ترین بخش نامه‌های اداری است به طوری که موفقیت سازمان‌ها و دریافت پاسخ در گرو تنظیم درست آن می‌باشد. نارسایی، مبهم بودن و به عبارتی نرساندن پیام باعث اتلاف وقت و انرژی و دوباره کاری و تعدد نامه‌نگاری می‌گردد. متن هر نامه از قسمت‌های زیر تشکیل می‌شود:

- عباراتی به نشانه ادب و احترام
- مقدمه
- پیکره اصلی پیام
- بخش پایانی

#### ۵-۱-۳-۱- سلام در مکاتبات اداری

در ابتدای متن نامه از عبارت "با سلام و احترام" استفاده گردد و از بکاربردن سایر عبارات نظیر "سلام علیکم"، "باسلام و درود" و امثالهم در مکاتبات اداری شرکت خودداری گردد.

#### ۵-۱-۳-۲- مقدمه نامه

- در ابتدای متن نامه از هدف نامه و انگیزه نگارش آن به منظور آماده سازی و جهت دهی به ذهن مخاطب استفاده شده و در صورت وجود سوابق حتماً با ذکر آنها آغاز گردد. در نامه اداری استفاده از شعر، مثل و امثالهم مناسب نمی‌باشد.
- در مورد نامه‌هایی که در پاسخ به نامه یا دستور رسیده تهیه و ارسال می‌گردد از واژه‌های "بازگشت" و "در پاسخ" به جای واژه "عطف" استفاده گردد و در سایر موارد می‌توان نامه را بصورت ذیل آغاز نمود:



با توجه به بخشنامه شماره ...  
در اجرای دستور تلفنی مورخ ...  
در اجرای دستور شفاهی آن مقام ...

- تبصره ۶: با توجه به اینکه پاسخ نامه ها با فاصله زمانی بعد از وصول آنها تهیه و ارسال می گردد، جهت تسریع در پاسخگویی، بعد از ذکر سابقه، موضوع نامه نیز ذکر گردد. به عنوان مثال: بازگشت به نامه شماره.....در خصوص چگونگی پرداخت پاداش پایان سال کارکنان به آگاهی می رساند:
- چنانچه نامه ای به منظور ارسال اطلاعات تکمیلی، پیگیری یا اصلاح نامه قبلی ارسال گردد، ذکر سابقه بدین صورت می باشد: پیرو نامه شماره ... مورخ ...
  - در مقدمه نامه هایی که بدون سابقه قبلی تهیه می گردد، می بایست دلایل نگارش نامه به روشنی بیان شود. به عنوان مثال: "از آن جا که افزایش سطح مهارت های شغلی کارکنان، همواره یکی از اهداف مورد نظر این دفتر بوده است؛ با توجه به نیاز سازمانی، اولین دوره آموزش ضمن خدمت ویژه کارکنان.... برگزار می گردد".
  - چنانچه دلیل نوشتن نامه اجرای تکالیف قانونی باشد، اشاره به اصل یا قانون، ماده و تبصره آن ضروری است. به عنوان مثال: "در اجرای ماده ۸ قانون مجازات، افشای نامه های طبقه بندی شده و به منظور بررسی و تنظیم پیش نویس آیین نامه طرز نگهداری اسناد محرمانه دولتی ..."
  - برای آشنا نمودن مخاطب با سابقه موضوع از عبارت "به استحضار می رساند" برای مقامات بالاتر، "به آگاهی می رساند" برای مقامات هم سطح و "به اطلاع می رساند" برای مقامات زیر دست استفاده می شود. در ادامه نیز موضوع نامه با استفاده از اختصار، شفافیت و ساده نویسی بیان می گردد.

#### ۵-۱-۳-۳- پیام یا پیکره اصلی نامه

- یکی از ایرادات اصلی نامه های اداری، مبهم بودن و نارسایی متن اصلی نامه است. لذا توصیه می گردد:
- در موقع نوشتن هر نامه همواره خود را در مقام مخاطب قرار دهید.
  - سلسله مراتب اداری در نگارش نامه ها رعایت گردد.
  - فرض کنید که می خواهید پیام را حضوری و شفاهی به مخاطب برسانید. آن چه می خواهید بگویید روی کاغذ بیاورید تا ساختار اصلی نامه آماده گردد سپس با کمی دستکاری در نوشته عیوب کلامی آن را رفع نمایید.
  - مختصر بنویسید (از به کار بردن واژه های هم معنا و مترادف و جملات احساسی خودداری نمایید).
  - از کلماتی استفاده کنید که مخاطب در فهم آن ها مشکل نداشته باشد.
  - ترجیحا یک موضوع را مطرح کنید؛ و چنانچه ناگزیر به نوشتن چندین موضوع در یک نامه اداری هستید، ابتدا موضوع اصلی و سپس موضوعات فرعی را بیان نمایید.

- نامه را پس از بازخوانی و بررسی مجدد نگارش و املاي متن، از نظر اثرات حقوقی و بار مالی آن ارزیابی نمایید.

#### ۵-۱-۳-۴- بخش پایانی (نتیجه)

- مطالب پایانی نامه ها اغلب تأکید، تشویق و ترغیب مخاطب به انجام درخواست و یا سرعت بخشیدن به آن است. صراحت در اعلام موضوع درخواست در این بخش، مخاطب را به تصمیم گیری صحیح هدایت می کند.
- در این قسمت برای بیان درخواست خود از عبارات " خواهشمند است " برای تقاضا از مقام بالادست، " مقتضی است " برای تقاضا از مقام های هم عرض و " شایسته است " برای مقام های پایین تر و در انتها می توان با تشکر از مخاطب نامه را به پایان برد.

به عنوان مثال:

- خواهشمند است با انتقال اینجانب از ..... به .... موافقت و دستور اقدام صادر فرمایید.
- با توجه به مطالب فوق، شایسته است همکاران محترم در اجرای مفاد بخشنامه مذکور دقت لازم بعمل آورند.

#### ۵-۱-۴- امضای نامه

در اصطلاح اداری و بانکی، امضاء به علامتی خاص اطلاق می گردد که ذیل هر نامه، نوشته و یا سند گذاشته و موجب اعتبار آن می گردد. لذا مسئولیت نهایی با امضاء کننده آن می باشد.

#### ۵-۱-۴-۱- قواعد امضای نامه

نکاتی در خصوص امضاء در نامه ها به شرح ذیل می باشد:

- محل امضاء در وسط متمایل به سمت چپ صفحه و به فاصله سه سطر از سطر پایانی باشد.
- سطر اول نام و نام خانوادگی و در سطر بعد سمت سازمانی امضاء کننده درج گردد.
- امضاء زیر سمت سازمانی درج شده و بگونه ای که نام و سمت امضاء کننده را مخدوش ننماید.
- عناوین و القابی همانند دکتر، مهندس و... در محل امضاء و عباراتی اعم از تشکر و آرزوی سلامتی در محل امضاء درج نگردد.
- در صورت نبود امضاء کننده اصلی، امضاء شخص صلاحیت دار (در صورت داشتن مجوز امضاء با درج عبارت " از طرف " به جای شخص امضاء کننده اصلی) معتبر می باشد.

#### ۵-۱-۵- رونوشت

به طور معمول تعداد نسخ در نامه های غیرالکترونیک (پرینت کاغذی) سه نسخه می باشد که نسخه اول گیرنده، نسخه دوم بایگانی و پاراف تهیه کنندگان نامه و نسخه سوم جهت اقدام کننده و رونوشت گیرندگان می باشد.

در تهیه نامه‌ها به صورت الکترونیکی (پیش نویس) نام کاربر سیستم اتوماسیون به طور خودکار به عنوان تهیه کننده نامه در فیلد مربوطه درج می‌گردد که در صورت لزوم می‌توان نام سایر اشخاصی که در تهیه یا تأیید متن نامه نقش داشته‌اند را به فیلد مذکور اضافه نمود.<sup>۱</sup>

تبصره ۷: از ارسال رونوشت‌های غیر ضروری خودداری گردد.  
تبصره ۸: سلسله مراتب در نوشتن اسامی گیرندگان رونوشت‌ها می‌بایست رعایت گردد. ( به ترتیب مقام، سمت اداری و یا اولویت واحدهای مرتبط با موضوع درج شود.)

#### ۵-۱-۶- نشانی (نشانی سازمان)

نشانی کامل فرستنده در آخرین بخش نامه‌های اداری همراه با کد پستی، شماره‌های تماس، دورنگار، شناسه ملی، نشانی پست الکترونیکی و یا پایگاه اینترنتی سازمان در پائین صفحه درج می‌شود.

#### ۵-۲- ثبت موضوع نامه در سیستم اتوماسیون

هنگام ثبت نامه‌های صادره و وارده در سیستم می‌بایست موضوع نامه‌ها با توجه به اصل پیام یا درخواست و کلمات کلیدی موضوع به طور خلاصه و با املاء صحیح در قسمت چکیده تایپ شود. (معمولاً اصل درخواست گزیده‌ای از پاراگراف آخر نامه می‌باشد).  
از بکار بردن کلمات غیر ضرور نظیر: "درخصوص..."، "نامه به امضای ..."، در فیلد چکیده خودداری گردد.

هم چنین کلمات کلیدی و پر کاربرد نظیر "نفت‌گاز" و "نفت‌کوره" می‌بایست به طور صحیح (جدا از هم) نوشته شده تا در جستجوهای بعدی به سهولت قابل دسترسی باشد.

#### ۵-۳- اندازه و ابعاد کاغذ نامه‌ها

نامه‌های اداری بر اساس میزان محتوای نامه در دو قطع کوچک (A۵) و بزرگ (A۴) تهیه می‌گردند، معمولاً نامه‌ها تا شش سطر در قطع کوچک و نامه‌های بیشتر از شش سطر در قطع بزرگتر چاپ می‌گردند.

#### ۵-۳-۱- نگارش نامه

- تایپ نامه‌ها با دو سانتی‌متر از زیر آرم انجام شده و حاشیه سطرهای نامه می‌بایست از طرفین صفحه حداقل دو سانتی متر فاصله داشته باشند.

۱. در نامه‌های الکترونیکی (پیش نویس) که به امضای معاون محترم وزیر و مدیرعامل شرکت تهیه می‌شود، الزامی به درج نام تهیه‌کننده نامه و گیرندگان داخلی شرکت به عنوان رونوشت در انتهای متن نامه نمی‌باشد. کلیه نامه‌های به امضای ایشان به معاونین رونوشت داده شود.

- فاصله در اجزاء نامه برای زیبایی ظاهر نامه استفاده شده، لیکن امکان تغییر در فواصل آن با در نظر گرفتن لزوم قرار دادن متن نامه در یک صفحه وجود دارد.
- برای کاهش تعداد صفحات نامه در صورت تعدد گیرندگان نامه، می‌توان از آوردن اسم حقیقی اشخاص صرف‌نظر نموده و عنوان سمت آنان ذکر گردد. هم چنین امکان استفاده از عناوین به صورت دو ستونی وجود دارد.
- نامه اداری می‌بایست در یک طرف صفحه نوشته شده و حاشیه آن خالی باشد.
- نامه می‌بایست با نهایت دقت در صحت مطالب و منطبق بر واقعیات، سوابق و مدارک تهیه شود.
- جهت فهم موضوع، دوری از ابهام، شیوایی سخن و روانی و ساده‌نویسی در نامه‌های اداری از بکار بردن لغات قدیمی و نامأنوس پرهیز گردد..
- از به کار بردن واژه‌هایی هم معنی پشت سر هم خودداری گردد.
- از نشانه‌های قراردادی (ویرگول، نقطه و...) بر اساس قواعد صحیح آیین نگارش استفاده شود.
- تبصره ۹: نشانه‌های قراردادی بدون فاصله پس از عبارات آورده شده و با یک فاصله از کلمه بعد استفاده می‌شود.
- نامه‌ها تایپ شده و با فونت مناسب نوشته شود.
- رعایت سلسله مراتب در ارجاع نامه‌ها همواره می‌بایست مد نظر قرار گیرد و اولین ارجاع در نامه‌های تهیه شده، مسئول عالی سازمان مربوطه باشد.
- تنظیم و طرح مطالب نامه به ترتیب اهمیت موضوع صورت پذیرد و پس از آن درخواست از گیرنده نامه محترمانه مطرح شود و در ادامه در صورت امکان راه حل یا پیشنهاد ارائه گردد.
- پائین صفحه نامه‌هایی که بیش از یک صفحه تهیه گردیده، می‌بایست حتما شماره‌گذاری شود.
- در نامه‌های غیرالکترونیک، تایپ کننده نامه می‌تواند در پائین صفحه با فونت ریز کد تایپ خود را برای دسترسی بعدی به فایل مربوطه قید نماید که معمولاً حرف اول نام خانوادگی خود به همراه کد عددی فایل می‌باشد. ( مثال: س/۲۶۱۵ )
- در حروف چینی حتی الامکان فضای مناسب برای حاشیه نویسی مخاطب منظور گردد.
- در نامه‌های فارسی، اندازه فونت قسمت‌هایی از متن نامه که به لاتین نوشته شده دو شماره کوچکتر از اندازه فونت حروف فارسی و ترجیحاً با فونت Times New Roman باشد.

### ۵-۳-۲- درج جدول در نامه‌ها

- عرض جدول به اندازه متن نامه بوده و وسط چین باشد.
  - خطوط دور جدول و زیر ردیف سر ستون کمی ضخیم‌تر باشد.
  - فونت و قلم برای عناوین سرستون‌های جدول (*B Zar ۱۲ Bold*) و برای ردیف‌ها (*B Zar ۱۴*) باشد.
  - رنگ زمینه ردیف سر ستون یک درجه تیره‌تر از سایر ردیف‌ها باشد.
  - نوشته‌های داخل جدول از نظر عمودی وسط چین و از نظر افقی نیز ترجیحاً وسط باشد.
  - خطوط عمودی جدول به نحوی تنظیم گردد که عرض ستون‌ها متناسب با متن داخل آن بوده و حتی الامکان نوشته‌های ردیف‌ها در یک خط جا شود.
- نمونه جدول داخل متن نامه :

ردیف	نام	نام خانوادگی	محل خدمت

### ۶- تاریخ تصویب و اجرا

این دستورالعمل توسط واحد دفتر مدیر عامل تهیه و توسط مدیریت مهندسی ساختار در هفت بند تنظیم و تدوین گردیده و در تاریخ ۱۳۹۹ / ۱۲ / ۶ - ۶ به تصویب معاون محترم وزیر و مدیرعامل شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران رسید.

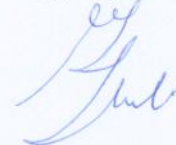
علیرضا صادق آبادی  
معاون وزیر و مدیرعامل



وحید عبدالله زاده  
مدیر مهندسی ساختار

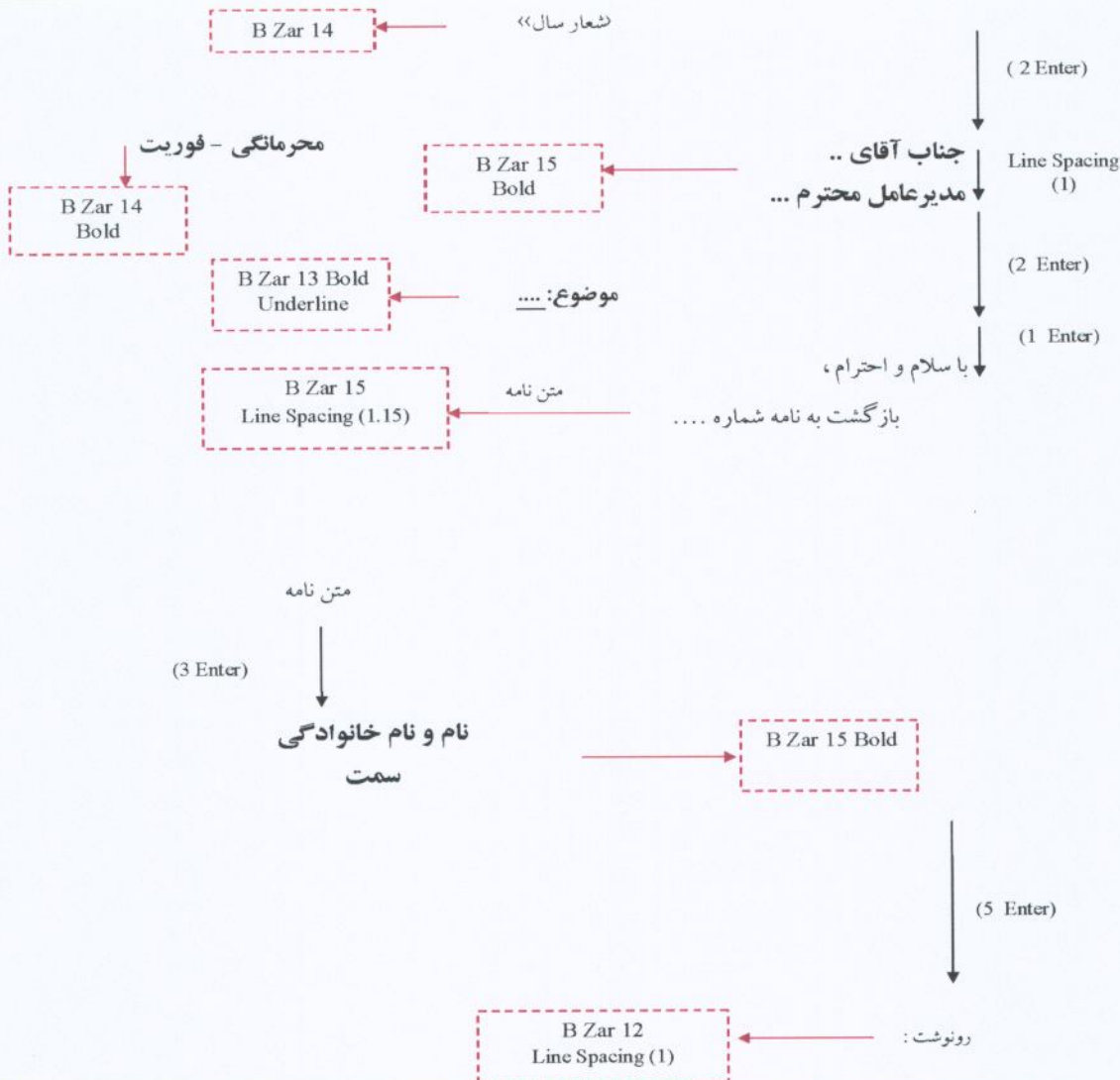


علیرضا هاشمی  
رئیس دفتر مدیر عامل



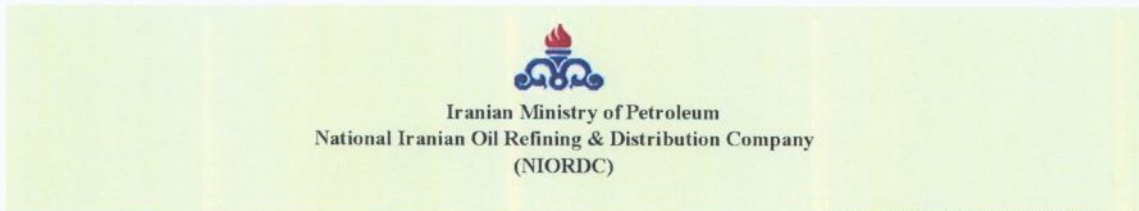
۷- پیوست‌ها

۷-۱- نمونه الگوی نامه فارسی در برگ A4



تهران، خیابان استاد نجات الهی، خیابان ورشو جنب پارک، بلاک ۴، کد پستی ۱۵۹۸۶۶۱۱- شناسه ملی شرکت: ۱۰۱۰۱۳۳۵۴۰۸  
 تلفن: ۲۹-۸۹۲۸۲۲۰ پست الکترونیکی: [www.niordc.ir](http://www.niordc.ir)

۲-۷- نمونه الگوی نامه انگلیسی در برگ A۴



IN THE NAME OF GOD

Times New Roman 13 Bold

Date :

Times New Roman 13

Ref :

first and last name of the person  
to whom you writing their street Address city , St Zip...

Inside Address

Times New Roman 14 Bold

Dear Mr. / Ms. Full name

Thank you for your letter dated August 18th 2016

Salutation

Times New Roman 14 Bold

Body

Times New Roman 14

Best regards,

Name  
Director

Signature

Times New Roman 14 Bold

No.4, Varsho St., Ostad Nejatollahi Ave., Tehran/ IRAN-P.O.Box:1598666611-Tel:+9821-88928220-29

Web : www.niordc.ir